

1e Bestuursrapportage 2019

Versie: 3.0.0.0.0.0

3.1.1 Doelenbomen

Beleidsterrein 1A Bestuur

Doel	Prestatie	
1A1 Volksvertegenwoordiging, kaderstelling en control	1A1.1 De gemeenteraad en raadscommissies vergaderen volgens de vastgestelde vergadercyclus	✓
	1A1.2 Burgers actief informeren over rol en werkzaamheden van de gemeenteraad	✓
	1A1.3 Ondersteuning van de gemeenteraad door de griffie, onderzoek door de rekenkamercommissie en controle door de accountant	✓
1A2 Dagelijks besturen van de gemeente	1A2.1 Dagelijks besturen van de gemeente door het college	✓
	1A2.2 Informeren en betrekken van burgers, bedrijven en instellingen over besluiten en bij uit te voeren beleid	✓
	1A2.3 Organiseren van verkiezingen voor gemeente, provincie, waterschap, Rijk en Europa	✓
	1A2.4 Strategische beleidsadvisering en onderzoek	✓
	1A2.5 Adviseren van bestuur over communicatie	✓
1A3 Bijdragen aan en sturen op samenwerkingsverbanden	1A3.1 Sturing en toezicht houden op samenwerkingsverbanden	✓
	1A3.2 Bevorderen van intergemeentelijke samenwerking	✓

Toelichting doelenboom Beleidsterrein 1A Bestuur

Er zijn geen afwijkingen ten opzichte van de begroting.

Beleidsterrein 1B Dienstverlening

Doel	Prestatie	
1B1 Burgers, bedrijven en instellingen zijn tevreden over de publieke dienstverlening	1B1.1 Leveren van alle producten en diensten rondom publieke dienstverlening (o.a. identiteitskaarten, vergunningen, informatie etc.)	✓
	1B1.2 Zorgen voor professionele en klantvriendelijke dienstverlening	⚠
	1B1.3 Op orde houden basisregistraties (BRP, BAG, BGT etc.)	✓
1B2 De publieke dienstverlening voldoet aan moderne standaarden	1B2.1 Invoeren van zaakgewijs werken	✓
	1B2.2 Omzetten papieren archieven in digitale archieven	✓

Toelichting doelenboom Beleidsterrein 1B Dienstverlening

1B1.2 Zorgen voor professionele en klantvriendelijke dienstverlening

De klanttevredenheid over de dienstverlening is al een aantal jaren aan het dalen. Alleen voor het kanaal telefonie was voor het eerst een lichte stijging te zien. Voor het kanaal balie is het rapportcijfer nog wel een ruime voldoende, maar voor het digitale kanaal is dit een onvoldoende. Sinds de vorige rapportage heeft er nog geen nieuwe meting plaatsgevonden naar de klanttevredenheid.

Volgens de EU richtlijn moeten alle overheidswebsites in september 2019 volledig toegankelijk zijn. Met toegankelijk bedoelen we o.a. dat de informatie ook voor mensen met een beperking bruikbaar is. Onze website en stadskaart voldoen hier nu aan, maar de onderliggende formulieren en aanvraagmodules en de PDF's nog niet.

B2.2 Omzetten papieren archieven in digitale archieven

Het project digitalisering bouwdoossiers verloopt – na een doorstart in 2018 - conform de (nieuwe) planning. Afronding is beoogd in 2020.

3.1.2 Financiële afwijkingen begroting 2019

Programma 1 Bestuur en Dienstverlening

(- = voordeel)

nr	Onderwerp	L/B	I/S	2019	2020	2021	2022
01.02	Verbeteren kwaliteit basisregistratie personen	L	S	247	-	-	-
01.05	Accountantskosten	L	S	61	-	-	-
01.06	Doorontwikkeling ESB	B	I	-73	-	-	-
			S	-25	-	-	-
		L	I	248	-	-	-
			S	-150	-	-	-
01.08	Verhuizing Publiekszaken naar Level	L	S	282	-	-	-
Totaal				590	-	-	-

Bedragen x € 1.000,-

3.1.3 Toelichting afwijkingen begroting 2019

Mee- en tegenvallers:

Verbeteren kwaliteit basisregistratie personen

Het college van B&W wil structureel de kwaliteit van de basisregistratie personen (BRP) verbeteren. Op dit moment neemt de gemeente Leiden deel aan het programma Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA). Voor het uitvoeren van de adresonderzoeken die volgen uit het LAA is geen formatie beschikbaar gesteld. De taak wordt nu wel uitgevoerd en kost € 77.000 (1,2 fte) aan extra bezetting. Daarnaast is er een audit uitgevoerd op het proces Verhuizing. Uit de evaluatie van LAA en uit de audit Verhuizing zijn gelijke aanbevelingen gekomen: opvragen van een huur/koopovereenkomst bij iedere verhuizing en invoeren van risicoprofielen aan de voorkant van het verhuisproces. Uit de business case is naar voren gekomen dat er ook structureel een bedrag van € 102.000 (1,6 fte) nodig is om de aanbevelingen op te volgen. Daarnaast is incidenteel een bedrag van € 68.000 nodig om de risicoprofielen te implementeren. Het verbeteren van de kwaliteit van de BRP op bovenstaande wijze betekent voor 2019 in het totaal een nadeel van € 247.000. Het uitvoeren van de aanbevelingen kan ook leiden tot het stopzetten van bijstandsuitkeringen (en lagere bijstandskosten), indicatief berekend op gemiddeld € 235.000 per jaar. Dit leidt niet tot extra begrotingsruimte omdat het BUIG-budget uitgaat van een juiste en volledige basisregistratie. Naast deze baten voor de gemeente zijn er baten bij de afnemers van de BRP, waaronder de belastingdienst. Dit levert de afnemers per gecorrigeerd adres gemiddeld € 2.800 op. Het niet opvolgen van de aanbevelingen zorgt voor foutieve registraties en dupeert de burgers op diverse terreinen.

Accountantskosten

De accountantskosten zijn structureel met € 61.000 gestegen na afronding van de aanbestedingsprocedure voor een nieuwe accountant.

Verhuizing publiekszaken naar Level

Vanwege de verhuizing naar Level moet een aantal (wettelijke) zaken geregeld worden om de dienstverlening, die van twee naar één locatie gaat, op een goede, efficiënte en veilige manier uit te kunnen voeren (die voldoet aan de moderne standaarden). Het betreft o.a. de aanschaf van een documentenkuis, een automaat voor contante betalingen, internet PC's, inrichting van het klantgeleidingssysteem en aanpassing van de financiële verwerking van betalingen. Regie is nodig om deze projecten op een juiste wijze af te stemmen met de andere lopende projecten en met medewerkers van (andere) afdelingen die ook deel uit zullen gaan maken van het dienstverleningsconcept in Level zodat op een uniforme wijze dienstverlening wordt aangeboden. De incidentele kosten voor 2019 bedragen € 281.600. Daarnaast wordt voorgesteld om een krediet van € 125.000 beschikbaar te stellen voor o.a. de aanschaf van de automaat contante betalingen, internet PC's en inrichting klantgeleidingssysteem en een krediet van € 90.000 voor de documentenkuis. De bijbehorende kapitaallasten van € 36.150 zijn als tegenvaller meegenomen bij Kaderbrief 2020.