

Programmabegroting 2018

Versie: 4.0.0.0.0

Bestuur en dienstverlening

| | |
|------------------------|---|
| <i>Programmanummer</i> | 1 |
| <i>Commissie</i> | Leefbaarheid en Bereikbaarheid |
| <i>Portefeuille(s)</i> | Bestuur, Veiligheid en Handhaving Werk en Inkomen, Wijken en Financiën |

De missie van het programma Bestuur en dienstverlening luidt:
De gemeente Leiden staat voor een betrouwbaar bestuur: open en transparant en in samenwerking met en voor partners en burgers in de stad en regio. De gemeente Leiden staat voor een klantgerichte dienstverlening, waarbij de klanten betrouwbaar, duidelijk, snel en op maat worden bediend.

Beleidsterrein 1A Bestuur

Doelen en prestaties bij 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 <i>Ondersteunen van het college en directie door bestuurs- en directieondersteuning</i> |
| | 1A2.3 <i>Dagelijks managen door de concerndirectie</i> |
| | 1A2.4 <i>Uitvoeren van concerncontrol, waaronder doorlichtingsonderzoeken en audits</i> |
| | 1A2.5 Informeren en betrekken van burgers, bedrijven en instellingen over besluiten en bij uit te voeren beleid |
| | 1A2.6 Organiseren van verkiezingen voor gemeente, provincie, waterschap, Rijk en Europa |
| | 1A2.7 Strategische beleidsadvisering en onderzoek |
| | 1A2.8 Adviseren van bestuur over communicatie |
| | 1A2.9 <i>Organiseren van medezeggenschap</i> |
| 1A3 Bijdragen aan en sturen op samenwerkingsverbanden | 1A3.1 Sturing en toezicht houden op samenwerkingsverbanden |
| | 1A3.2 Bevorderen van intergemeentelijke samenwerking |

Toelichting op de prestaties

Door wijziging van de financiële regelgeving (BBV) mogen kosten die voorheen indirect aan een programma werden toegerekend (de overheadkosten), niet meer aan dat programma doorberekend worden. Omdat hierdoor aan een aantal prestaties binnen dit programma geen kosten meer worden toegerekend, worden ze een dode letter. Het betreft de prestaties **1A2.2** Ondersteunen van het college en directie door bestuurs- en directieondersteuning, **1A2.3** Dagelijks managen door de concerndirectie, **1A2.4** Uitvoeren van concerncontrol, waaronder doorlichtingsonderzoeken en audits, en **1A2.9** Organiseren van medezeggenschap. Deze prestaties worden hieronder niet meer toegelicht en zullen in een volgend overzicht niet meer gepresenteerd worden.

1A1.1 Elke vier jaar kunnen de inwoners van Leiden de leden van de gemeenteraad kiezen. Een belangrijke taak van de raadsleden is het vertegenwoordigen van de inwoners van Leiden en het controleren van het college van Burgemeester en Wethouders. Daarnaast stelt de gemeenteraad de kaders voor het beleid vast.

1A1.2. De raadsleden en medewerkers van de griffie werken eraan om de burgers zo veel mogelijk te betrekken bij de besluitvorming. Burgers kunnen inspreken tijdens commissievergaderingen of kunnen zelf een plan of idee indienen (burgerinitiatief). Ze kunnen thuis, live, via internet, de raadsvergaderingen en de commissievergaderingen volgen. Via de website van de gemeenteraad zijn vergaderingen na te luisteren of na te lezen en is gemakkelijk de inbreng van een partij of een raadslid op te zoeken.

1A1.3 De rekenkamercommissie doet onderzoek naar het beleid van de gemeente en het werk van het Leidse gemeentebestuur en is adviseur van de Leidse gemeenteraad bij zijn controlerende taak.

1A2.1 De bestuursstijl die het college voorstaat is beschreven in het beleidsakkoord 2014-2018 'Samenwerken en innoveren'.

1A2.4 Concerncontrol houdt in toezicht op de rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid van het middelenbeleid en de –uitvoering, toezicht op de risicobeheersing en op de integriteit. Bij goedkeuring geeft het college in de jaarrekening een in control-verklaring af. Voor de beoordeling vindt verbijzonderde interne controle plaats en stelt de interne accountant een interne managementletter op. De externe accountant steunt op de interne bevindingen van de gemeente Leiden.

Een in control-verklaring betekent niet dat er helemaal geen bevindingen of onrechtmatigheden zijn. Het is belangrijk dat deze bevindingen door de organisatie zelf worden gedaan en niet pas worden gedetecteerd door de externe accountant. Zo draagt interne verbijzonderde controle bij aan een steeds betere interne beheersing en aan een lerende organisatie. Jaarlijks worden in opdracht van B en W door de interne auditpool drie tot vier audits uitgevoerd. Daarna is er een follow up onderzoek naar de opvolging van de bevindingen.

1A.2.5 Doel van de Leidse communicatieaanpak is Leiden als stad en als organisatie krachtig neer te zetten. Besluitvorming, beleid en uitvoering zijn zichtbaar en helder. De informatiebehoefte van onze inwoners en ondernemers staat hierbij voorop.

1A.2.6 Het organiseren van verkiezingen is een veelomvattende taak. Het gaat dan niet alleen om de organisatie van de verkiezingen, zoals het regelen van stembureaus, de uitslagverwerking et cetera; maar ook om de juridische aspecten, zoals registratie, kandidaatstelling en benoeming. In 2018 worden de Gemeenteraadsverkiezingen georganiseerd, waarbij de verbeterpunten uit de evaluatie van voorgaande verkiezingen worden meegenomen.

1A2.7 Strategische beleidsadvisering: bestuurlijke samenwerking met andere overheden (denk aan buurgemeenten, gemeenschappelijke regelingen, VNG, G32, Metropoolregio Rotterdam-Den Haag et cetera), Kennisstad, Universiteit Leiden, netwerk van universiteitssteden, subsidieverwerving voor Leiden.

De ambtelijke eenheid Beleidsonderzoek draagt bij aan de kwaliteit van beleid en besluitvorming door onderzoeks- en statistische informatie te analyseren en te ontsluiten en is hiermee de Kenniseenheid in de gemeente (en regio). Taken van Beleidsonderzoek zijn coördinatie en uitvoering van onderzoek, ontsluiten van statistische en onderzoeksinformatie, beleidscontrol in de P&C-cyclus en adviseren op basis van statistische en onderzoeksinformatie. Actueel is de verbreding naar datascience: in samenwerking met het CBS wordt dit verkend. Beleidsonderzoek bevordert ook intergemeentelijke samenwerking in de regio Holland Rijnland op het gebied van Onderzoek & Statistiek.

1A3.1 Voor de meeste gemeenschappelijke regelingen is een goed functionerend sturingsarrangement ontwikkeld. Met de 23 gemeenten uit de Veiligheidsregio wordt jaarlijks een gezamenlijke norm afgesproken voor alle gemeenschappelijke regelingen ten aanzien van indexeringen en bezuinigingstaakstellingen. Voor 2018 zijn geen bijzondere arrangementen voorzien ten aanzien van specifieke gr-en. In 2017 is het beleidskader Verbonden Partijen aangepast.

1A3.2 In februari 2014 heeft de gemeenteraad de nieuwe visie en koers vastgesteld voor het Leids optreden in de regio: '*Leiden en Regio, nieuwe koers, nieuwe kracht*'. (RV 13.0148). In 2015 is gestart met het proces Toekomstvisie Leidse regio 2027. In 2016 is het beschrijvende visiedeel in de raden vastgesteld. Het is van belang om met daadkracht een uitvoeringsagenda op te pakken. In 2017 is de discussie over de bestuurlijke vorm gestaakt, nadat geen regionale overeenstemming bereikt kon worden. Dit debat en deze zoektocht zal ook in 2018 een vervolg krijgen. De structuur van de samenwerking in de Leidse regio moet een duurzaam karakter krijgen en de regionale bestuurskracht versterken. We sluiten in 2018 nog meer aan bij de metropoolregio's en zoeken naar slimme allianties die het totaal van de Zuid-Hollandse kenniseconomie versterken.

Verbonden Partijen

Holland Rijnland

Holland Rijnland is een samenwerking van en voor vijftien gemeenten in het hart van de Randstad. Deze gemeenten werken vanuit een gezamenlijke strategische visie op de verdere ontwikkeling van de regio om de kwaliteit van wonen, werken, ondernemen en recreëren van burgers, bedrijven en instellingen in het gebied te bevorderen. Zie voor meer informatie de paragraaf verbonden partijen.

Effectindicatoren bij 1A Bestuur

| Effectindicator | Realisatie | Streefwaarden | | | | Bron |
|---|--|---------------|------|------|------|---------------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | |
| Doel 1A1 Volksvertegenwoordiging, kaderstelling en control | | | | | | |
| 1A1.a Percentage inwoners dat het eens is met de stelling 'Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad' | 20% (2013) 28% (2015) 29% (2017) | - | 34% | - | 36% | Stadsenquête* |
| Doel 1A2 Dagelijks besturen van de gemeente | | | | | | |
| 1A2.a Percentage inwoners dat het eens is met de stelling 'De gemeente wordt goed bestuurd' | 39% (2013) 48% (2015) 51% (2017) | - | 52% | - | 54% | Stadsenquête* |

* De Stadsenquête wordt vanaf 2011 alleen in de oneven jaren gehouden.

Een overzicht van realisatie- en streefwaarden van de indicatoren (ook uit vorige begrotingen) staat op [LeideninCijfers](#).

Beleidssterrein 1B Dienstverlening

De gemeente levert rond de 400 individuele producten en diensten aan burgers, bedrijven en instellingen. De gemeente Leiden staat voor een klantvriendelijke dienstverlening, waarbij de klanten betrouwbaar, eenduidig en snel worden bediend. Om dit te realiseren wordt de gemeentelijke dienstverlening steeds vernieuwd en aangepast aan de moderne eisen. Ook wordt, conform het *Beleidsakkoord 2014-2018*, de dienstverlening steeds verder gedigitaliseerd.

In onze dienstverlening bewegen we als gemeente mee met de maatschappelijke behoefte steeds meer digitaal te kunnen doen. Nadrukkelijk houden we daarbij in de gaten dat de dienstverlening ook voor minder digitaal vaardigen toegankelijk moet blijven.

Doelen en prestaties bij 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 |

NB. Bij prestatie 1B1.1 en 1B1.2 geldt: onder de term 'producten en diensten' vallen niet die producten en diensten die betrekking hebben op de Participatiewet. Informatie over die categorie is opgenomen in begrotingsprogramma 10.

1B1.2 Zorgen voor professionele en klantvriendelijke dienstverlening

De dienstverlening vindt plaats via de balie, telefoon, post en digitaal. Het gebruik van het digitale kanaal wordt sterk gestimuleerd. In 2016 is door de raad de *Visie op dienstverlening* vastgesteld. De visie gaat uit van het principe 'digitaal, tenzij', één overheid en overheidsparticipatie.