

Programmabegroting 2018

Versie: 4.0.0.0.0

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.

Digitale dienstverlening en het zoveel mogelijk digitaliseren van producten en diensten is, ook vanuit rijksbeleid, belangrijk. Hierdoor kunnen burgers en ondernemers steeds meer hun zaken met de overheid 24/7 regelen. Daarnaast blijft het menselijke gezicht in de dienstverlening van belang. Er is ruimte voor 'maatwerk' voor de mensen die minder digitaal vaardig zijn of om andere redenen maatwerk nodig hebben. Ook zijn er producten en diensten die (nog) niet digitaal afgehandeld kunnen worden.

Met de uitwerking van de visie op dienstverlening worden er steeds meer producten en diensten (verder) gedigitaliseerd, dit wordt voortgezet in 2018, waarbij de voortgang mede afhankelijk is van landelijke ontwikkelingen. Daarnaast spelen er ook veel ontwikkelingen op het gebied van Burgerzaken, waardoor het werk gaat veranderen en er andere vaardigheden van medewerkers worden gevraagd. Dit betreft digitalisering van producten, maar ook elektronische identificatie (E-ID) waarmee de gemeentelijke taak van identiteitsvaststelling steeds belangrijker wordt. Ook vindt er meer samenwerking in de regio plaats, zoals bijv. het expat-centre, het verwerken van naturalisaties voor regiogemeenten en uitwisseling van personeel. Om op deze ontwikkelingen in te spelen wordt in 2018 een organisatieplan burgerzaken afgerond en wordt gestart met de implementatie hiervan. Ook wordt in 2018 meer ingezet op adres- en identiteitsfraude.

Met een nieuwe website en een klantcontactstelsel bij het KCC komt er meer aandacht voor informatie-gestuurd werken. Met data van o.a. de websitebezoeken en informatie uit het klantcontactstelsel wordt gestuurd op de kwaliteit van de dienstverlening, met deze input kan de informatie op de website actueel worden gehouden en ervoor worden gezorgd dat dit aansluit op de behoeften van de ontvangers. Met de verdere digitalisering moet er meer ruimte komen voor het leveren van maatwerk.

1B1.3 Op orde houden basisregistraties

In 2018 zullen wij verder gaan met het stimuleren van applicatie-eigenaren om aan te sluiten op het stelsel van basisregistraties. Dit stimuleren doen wij niet alleen in Leiden, maar hierbij proberen wij via het programmaplan Versterken Regionale I-Samenwerking (VRIS) met de omliggende gemeenten samen op te trekken.

De nieuwe Omgevingswet, die naar verwachting in 2019 ingaat, wordt in hoge mate door het basisstelsel gevoed. Wij zullen in 2018 ons - regionaal - voorbereiden op de ingrijpende veranderingen op proces- en applicatieniveau

1B2.2 Omzetten papieren archieven in digitale archieven

In 2017 is gerapporteerd dat het project digitalisering bouwdoosiers vertraging heeft opgelopen ten opzichte van de oorspronkelijke planning. Na een nieuwe aanbesteding zal in 2018 worden gestart met digitalisering. Afronding is beoogd in 2020. Dan is 900 meter bouwarchief gedigitaliseerd en zullen naar verwachting de papieren dossiers die daarvoor in aanmerking komen, worden vervangen door de digitale exemplaren.

Voor de overige bestaande archieven geldt dat per onderdeel wordt bekeken of het toegevoegde waarde heeft deze te digitaliseren (bijvoorbeeld bij te bewaren archief dat veelvuldig wordt geraadpleegd). Ook zal worden bekeken in hoeverre digitalisering van archieven noodzakelijk is in voorbereiding op de toekomstige huisvesting.

Effectindicatoren bij 1B Dienstverlening

Effectindicator	Realisatie	Streefwaarden				Bron
		2018	2019	2020	2021	
Doel 1B1.2 Burgers, bedrijven en instellingen zijn tevreden over de publieke dienstverlening						
1B1.2.a Rapportcijfer totaaloordeel telefonische dienstverlening	7,3 (2014) 8,3 (2015) 8,2 (2016)	8,0	8,0	8,0	8,0	Benchmark Publiekszaken
1B1.2.b Rapportcijfer totaaloordeel dienstverlening balie	8,5 (2014) 8,6 (2015) 8,4 (2016)	8,3	8,3	8,3	8,3	Benchmarking Publiekszaken
1B1.2.c Rapportcijfer totaaloordeel digitaal loket	6,8 (2014) 6,8 (2015) 6,3 (2016)	7,1	7,1	7,1	7,1	Benchmarking Publiekszaken*
1B1.2.d Percentage Leidenaren dat de dienstverlening in het algemeen als goed of uitstekend beoordeelt	82% (2013) 83% (2015) 81% (2017)	-	83%	-	83%	Stads- en wijkenquête**

*De streefwaarden voor het digitale loket zijn aangepast. In vorige begrotingen stonden streefwaarden oplopend tot een 8 vermeld. Deze ambitie is niet reëel, mede gelet op het landelijk cijfer, dat momenteel een 7,1 is. Daarnaast wordt bij digitale dienstverlening gewoonlijk lager gescoord dan bij face to face dienstverlening. Eind 2017 wordt de nieuwe website gelanceerd. Wij verwachten daarmee een hoger cijfer te scoren dan in de afgelopen jaren. Wel verwachten we dat we in 2018, wanneer we nog bezig zijn met verdere optimalisering en vervolmaking van de website, de uiteindelijke streefwaarde van een 7,1 (gelijk het landelijk rapportcijfer) mogelijk nog niet halen.

** De Stads- en wijkenquête wordt alleen in de oneven jaren gehouden.

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

Verbonden Partijen

De onderstaande Verbonden Partijen leveren een bijdrage aan dit beleidsterrein. Zie voor meer informatie de paragraaf verbonden partijen.

Stichting administratiekantoor Dataland

Dataland verzorgt de toegankelijkheid van gemeentelijke vastgoed, geo- en WOZ-informatie voor publieke en private afnemers in Nederland. Dit leidt tot efficiëntie en kennisvoordelen op het gebied van toegankelijkheid van overheidsinformatie, overheidsloket, e-government, dienstverlening, een transparante en betrouwbare overheid evenals de stroomlijning van basisgegevens.

Belastingensamenwerking Gouwe-Rijnland

De Belastingensamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR) is een samenwerkingsverband op het gebied van belastingen tussen het hoogheemraadschap van Rijnland en de gemeenten: Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Katwijk, Leiden, Oegstgeest, Voorschoten, Waddinxveen, Wassenaar en Zoeterwoude. De BSGR voert namens de deelnemers de heffing en invordering van lokale belastingen uit. Ook bepaalt de BSGR de hoogte van de WOZ-waarde voor alle onroerende zaken in deze gemeenten.

Kaderstellende beleidsstukken

- Initiatiefvoorstel publieksparticipatie (RV 12.0012)
- Kadernota regionaal partnerschap & leiderschap (RV 09.0086)
- Visie op Dienstverlening (RV 15.0137)

Programmamakosten

Bestuur en dienstverlening bedragen x € 1.000,-		Rekening 2016	Begroting 2017	Begroting 2018	Meerjarenraming		
					2019	2020	2021
Bestuur	Lasten	16.575	27.857	11.376	11.247	11.234	11.234
	Baten	-175	-300	-188	-188	-188	-188
Saldo		16.399	27.557	11.188	11.058	11.045	11.045
Dienstverlening	Lasten	12.853	9.476	9.634	9.542	9.403	9.124
	Baten	-2.878	-2.482	-2.566	-2.566	-2.566	-2.566
Saldo		9.975	6.994	7.068	6.977	6.838	6.559
Programma	Lasten	29.427	37.333	21.010	20.789	20.637	20.358
	Baten	-3.053	-2.781	-2.754	-2.754	-2.754	-2.754
Saldo van baten en lasten		26.374	34.552	18.256	18.035	17.883	17.604
Reserves	Toevoeging	175	400	100	100	100	100
	Onttrekking	-3.317	-19.864	-3.230	-3.089	-3.077	-3.077
Mutaties reserves		-3.142	-19.464	-3.130	-2.989	-2.977	-2.977
Resultaat		23.232	15.088	15.126	15.046	14.906	14.627

Budgettaire ontwikkelingen

De daling van de lasten en/of de stijging van de baten worden onder andere veroorzaakt door de indexering van budgetten, doorrekening van de kostenverdeelstaat en de kapitaallasten die zijn berekend vanuit het meerjareninvesteringsplan 2018-2021. Beleidswijzigingen met financiële consequenties worden hierna per beleidsterrein toegelicht.

Beleidsterrein 1A Bestuur

Het voornaamste verschil aan de lastenkant op dit beleidsterrein tussen de begroting van 2018 en de begroting van 2017 betreft de incidentele bijdrage van € 16.372.700 in 2017 aan Holland Rijnland. Daarnaast was er in 2017 een incidenteel lastenbudget voor Mondiale bewustwording van € 184.000. Tegenover deze last stond als baat een incidentele bijdrage uit een voorziening voor hetzelfde bedrag. Daarnaast is er een aantal kleine verschillen die optellen tot afgerond € 112.000, onder andere en voor zover van toepassing veroorzaakt door de