

Programmabegroting 2019

Versie: 4.0.0.0.0

Effectindicatoren bij 1A Bestuur

Effectindicator	Realisatie	Streefwaarden				Bron
		2019	2020	2021	2022	
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](#).

Beleidsterrein 1B Dienstverlening

De gemeente levert rond de 400 individuele producten en diensten aan burgers, bedrijven en instellingen. Klanten ontvangen een persoonlijke, betrouwbare, toegankelijke en efficiënte dienstverlening. Om dit te realiseren zet de gemeente Leiden zich in om bij te blijven bij de ontwikkelingen en waar mogelijk (of noodzakelijk) de gemeentelijke dienstverlening te vernieuwen en aan te passen aan de moderne eisen.

Vooralsnog moeten vernieuwing en het op peil houden van het niveau van dienstverlening gefinancierd worden met de bestaande budgetten. De ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening gaan snel. Daarnaast verwachten burgers steeds meer van (digitale) dienstverlening, ook in vergelijking met wat ze bij commerciële bedrijven ervaren. Om bij te blijven in het ontwikkelingstempo van dienstverleners en gemeenten in Nederland zijn investeringen nodig. De laatste jaren constateren we dat de rapportcijfers voor onze dienstverlening dalen. Op basis van een analyse uit 2018 omtrent de oorzaken van de dalende cijfers zullen daarom bij de kaderbrief 2020-2023 aan de hand van voorstellen keuzes moeten worden gemaakt.

Ten opzichte van de vorige begroting zijn voor 2019 de streefwaarden aangepast naar meer realistische waarden. Voor telefonie en balie streven we voor 2019 naar een 7,7 respectievelijk 8.1. Hiermee zitten we voor de telefoon op het gemiddelde van de gemeenten die meedoen aan deze benchmark en voor de balie iets lager. Voor het digitale loket is een stap ineens naar een 7,4, het gemiddeld cijfer in Nederland, te groot en zijn de komende jaren nog tussenstappen nodig.

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 vervallen
	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. 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 toegankelijk moet blijven voor mensen die minder digitaal vaardig zijn. In 2016 is door de raad de *Visie op dienstverlening* vastgesteld. De visie gaat uit van het principe 'digitaal, tenzij', één overheid en overheidsparticipatie.

Met de uitwerking van de Visie op dienstverlening worden steeds meer producten en diensten (verder) gedigitaliseerd. Dit wordt voortgezet in 2019, waarbij de voortgang mede afhankelijk is van middelen en landelijke ontwikkelingen. De ontwikkelingen op het terrein van digitalisering gaan snel en burgers en ondernemers verwachten hierin steeds meer van een gemeente.

Als gemeente willen we aansluiten bij de communicatiemiddelen die de burger veel gebruikt. In 2019 willen we daarom in het Klant Contact Centrum starten met een pilot voor WhatsApp voor het beantwoorden van eenvoudige eerstelijns vragen en het verstrekken van informatie. Ook wordt onderzocht hoe we chat in kunnen zetten en afhankelijk van de uitkomsten van dit onderzoek wordt er mogelijk ook een pilot met chat via de website gestart. Verder wordt onderzocht of er mogelijkheden zijn voor de inzet van spraakherkenning bij telefonisch contact. Bij spraakherkenning wordt het keuzemenu vervangen dat de klant nu nog hoort. De klant spreekt in waar hij of zij voor belt en komt dan direct bij de betreffende medewerker of team terecht. De klant kan hiermee sneller en beter geholpen worden. Dit is efficiënter voor de klant en voor de gemeente. De uitgaande brieven worden in 2019 gescreend op begrijpelijke taal op B1-niveau. Daarnaast wordt steeds onderzocht welke nieuwe middelen en technologieën kunnen worden ingezet ter verbetering van onze (digitale) dienstverlening.

Met de komst van een nieuwe website en met behulp van de informatie uit het klantcontactstelsel bij het KCC kunnen we meer doen aan datagestuurde 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 kunnen we zorgen dat de online dienstverlening aansluit op de behoeften van de klanten. Datagestuurde werken helpt om wachttijden aan de telefoon zoveel mogelijk te beperken omdat we hiermee het inroosteren van de medewerkers kunnen optimaliseren. Ook is datagestuurde werken een middel dat bijdraagt in de afhandeling van klantcontactformulieren en vragen via social media om dit binnen 2 uur te kunnen realiseren. Tot slot gebruiken we het bij het onderhouden van keuzes bij de inzet van de schaarse middelen.

Op het gebied van Burgerzaken spelen veel ontwikkelingen waardoor het werk gaat veranderen en er andere vaardigheden van medewerkers worden gevraagd. Dit betreft digitalisering van producten, maar ook de introductie van een nieuwe digitale identiteit (E-ID) waarmee de gemeentelijke taak van identiteitsvaststelling steeds belangrijker wordt. Er wordt extra geïnvesteerd in de aanpak van identiteitsfraude en adresfraude. Dit past binnen de ondermijningsproblematiek, die momenteel grote aandacht heeft. De samenwerking in de regio blijft plaatsvinden, zoals bijv. het expat-centre, het verwerken van naturalisaties voor regiogemeenten en uitwisseling van personeel. De vraagstukken worden complexer. Klanten bereiden zich goed voor en hebben hoge verwachtingen van de dienstverlening. Dit vraagt om een hogere kwaliteit en hoger opleidingsniveau van de medewerkers. Hier wordt de komende jaren extra op geïnvesteerd.

In 2019 wordt naar verwachting de nieuwe huisvesting in Level bij het station betrokken. De nieuwe huisvesting biedt kansen voor de dienstverlening. Burgers, bedrijven en instellingen kunnen op één locatie terecht voor alle dienstverlening. In het nieuwe pand gaan we werken met selfservicezuilen. Klanten kunnen hier, geholpen door medewerkers, zelf hun producten digitaal aanvragen. Bij de inrichting van het nieuwe pand wordt extra aandacht besteed aan gastvrijheid. Medewerkers met klantcontact worden ook extra getraind op deze vaardigheden. Ook organisatie breed willen we hieraan meer aandacht gaan besteden. Verder zal de samenwerking tussen Communicatie, het KCC en websiteteam worden doorgezet om dienstverlening te verbeteren. Dit doen we o.a. in de NewsRoom waar continu gemonitord wordt wat er in de buitenwereld leeft door geschreven pers, social media en binnenkomende digitale en telefonische vragen te analyseren.

1B1.3 Op orde houden basisregistraties

In 2019 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 gemeente beheert een schat aan informatie in de basisregistraties. De uitdaging is daarbij om stapsgewijs te leren hoe we binnen de regels van privacy en informatiebeveiliging gegevens uit die basisregistraties kunnen gebruiken om maatschappelijke problematiek aan te pakken. Daarbij ligt tevens een link met het Urban Data Center (zie prestatie 1A2).

De nieuwe Omgevingswet, die naar verwachting in 2021 ingaat, wordt in hoge mate door het basisstelsel gevoed. Wij zullen in 2019 ons – regionaal – voorbereiden op de ingrijpende veranderingen op proces- en applicatieniveau.

1B2.2 Omzetten papieren archieven in digitale archieven

In 2018 heeft een aanbesteding plaats gevonden voor de digitalisering van het bouwarchief en is gestart met de digitalisering. Afronding is beoogd in 2020. Dan is ruim 900 meter bouwarchief gedigitaliseerd en naar verwachting de papieren dossiers vervangen door de digitale exemplaren.

Ter voorbereiding op de toekomstige ambtelijke herhuisvesting zal worden bekeken in hoeverre digitalisering van andere archieven noodzakelijk is.

Effectindicatoren bij 1B Dienstverlening

Effectindicator	Realisatie	Streefwaarden				Bron
		2019	2020	2021	2022	
Doel 1B1 Burgers, bedrijven en instellingen zijn tevreden over de publieke dienstverlening						
1B1.a Rapportcijfer totaaloordeel telefonische dienstverlening	8,3 (2015) 8,2 (2016) 7,7 (2017)	7,7	7,7	7,7	7,7	Dashboard Dienstverlening
1B1.b Rapportcijfer totaaloordeel dienstverlening balie	8,6 (2015) 8,4 (2016) 8,1 (2017)	8,4	8,4	8,4	8,4	Dashboard Dienstverlening
1B1.c Rapportcijfer totaaloordeel digitaal loket	6,8 (2015) 6,3 (2016) 6,0 (2017)	6,5	6,8	7,1	7,4	Dashboard Dienstverlening
1B1.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 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 [LeideninCijfers](#).

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.

Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland

De Belastingamenwerking 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.

Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland	
Motieven en doelen deelname GR	Uit overwegingen van kwaliteit, continuïteit en efficiency is het gewenst om samenwerking te vinden bij beleidsvoorbereiding, heffing en invordering van waterschappen en gemeentelijke belastingen, bij uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken en bij het beheer en de uitvoering van vastgoedinformatie.
Kansen	De toename van het aantal deelnemers kan leiden tot vermindering van de kwetsbaarheid, verlaging van de kosten en verbetering van de kwaliteit van de BSGR.
Risico's (top 3)	Project "Van inhoud / bruto vloeroppervlakte naar gebruiksoppervlakte bij woningen" Door de druk van kostprijsproductie en verdergaande ontwikkelingen in de werkzaamheden, waarbij voor de individuele medewerker een verschuiving plaatsvindt van data-entry naar meer inzicht en analytische vaardigheden, is voortzetting van het maken van een kwaliteitsslag met het personeel noodzakelijk. Nieuwe deelnemers moeten, voordat ze kunnen toetreden, hun bestanden op orde hebben.
Belangrijkste doelstellingen / prestaties en opgaven 2019	Uitbreiding van aantal deelnemers
Belangrijkste bestuurlijke mijlpalen 2019	De raad krijgt jaarlijks, op grond van artikel 35 van de Wet gemeenschappelijke regelingen, de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen op de ontwerpbegroting. In 2019 staan de volgende bestuurlijke mijlpalen gepland: <ul style="list-style-type: none"> ■ Zienswijze Programmabegroting 2020 (mei 2019)
Bijdrage 2019	€ 1.643 miljoen
Voor eigenaarsrol, zie paragraaf verbonden partijen	

Kaderstellende beleidsstukken

- Visie op Dienstverlening 2016 (RV 15.0137)
- Beleidskader Verbonden Partijen 2018 (RV 17.0101)