

Jaarstukken 2017

Versie: 8.0.0.0.0.0

Bestuur en dienstverlening

Programmanummer	1
Commissie	Leefbaarheid en Bereikbaarheid
Portefeuille(s)	Bestuur, Veiligheid & Handhaving Ruimtelijke ordening, binnenstad en publiekszaken Bereikbaarheid, Financiën & Economie Jeugd, Welzijn & Zorg

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."

Ontwikkelingen in 2017

Dienstverlening

De gemeente Leiden gaat voor een persoonlijke, betrouwbare, toegankelijke en efficiënte dienstverlening. Om dit te realiseren wordt de gemeentelijke dienstverlening steeds vernieuwd en aangepast aan de eisen van deze tijd. In 2017 is een nieuwe website ontwikkeld, die begin 2018 live is gegaan. Met de nieuwe website zijn we overgestapt naar een zogenaamde toptakensite en teruggegaan van 35.000 naar 500 pagina's. De website is gericht op behoeften van inwoners en ondernemers van Leiden en maakt het gemakkelijker om de juiste informatie snel te kunnen vinden. Het design, kleurgebruik en de indeling zorgen voor meer focus op de inhoud en de teksten zijn in laagdrempelig Nederlands geschreven, waardoor deze leesbaar zijn voor vrijwel iedereen. Een deel van de content wordt ook in het Engels aangeboden. Ook is geïnvesteerd in een bijbehorende beheerorganisatie gericht op een continue meting en verbetering. We zijn overgestapt van een decentraal redactiemodel naar een kleine centrale webredactie met daarin de benodigde expertise. Daarnaast is het mogelijk gemaakt om nog meer producten digitaal aan te vragen. Ook is in 2017 geïnvesteerd om een aantal zgn. Green Belts op te leiden om de dienstverlening efficiënter en klantvriendelijker te maken. Greenbelts zijn opgeleid om met een lean-aanpak processen te verbeteren. De eerste resultaten daarvan zijn te zien. Zo is de doorlooptijd van het proces 'verloren en gevonden voorwerpen' aanmerkelijk verkort waardoor gevonden voorwerpen op werkdagen op diezelfde dag terug te vinden zijn op de website.

Klantcontactcentrum

Het Klantcontactcentrum (KCC) had in 2017 het drukste jaar ooit. Er zijn via de verschillende kanalen meer dan 300.000 klantcontacten afgehandeld. Het aantal telefoontjes steeg t.o.v. 2016 met bijna 100 per dag van 165.000 in 2016 naar 190.000 in 2017. Het aantal klantcontactformulieren dat digitaal binnenkwam steeg in 2017 met 64% t.o.v. 2016, naar 11.000. Ook het aantal meldingen openbare ruimte kende bijna een verdubbeling. Tot slot steeg het aantal afgehandelde klantcontacten via sociaal media met 111% naar 1900 op jaarbasis. Het idee dat digitalisering leidt tot een afname van de telefonische klantcontacten blijkt niet op te gaan. Dit zelfde beeld is te zien in andere gemeenten en in private callcenters. De enorme stijging is deels te verklaren. Bijvoorbeeld door de enorme uitbreiding van het parkeerrestrictiegebied en de invoering van de digitalisering van parkeren, de implementatie van ondergrondse containers in een groot deel van de stad en de verplichting voor kinderen om een eigen paspoort te hebben. Verder wordt de stad steeds internationaler wat te zien is in de toename van buitenlandse studenten en expats. Naast het afhandelen van de enorme aantallen klantcontacten heeft het KCC geïnvesteerd in een nieuw ICT systeem waarin we klantcontacten vastleggen en dat gebruikt wordt als kennissysteem. Voordeel hiervan is eenduidige informatieverstrekking aan de klant, maar

ook dat er steeds beter bruikbare managementinformatie beschikbaar komt over waar klanten over bellen en hoe de bereikbaarheid van de organisatie is. Eind 2017 zijn de eerste stappen gezet op het gebied van data gestuurd werken. De managementinformatie wordt gebruikt om bijvoorbeeld steeds beter te gaan voorspellen zodat de bezetting aansluit op het werk dat binnenkomt. In 2018 zal hier een vervolg aan worden gegeven. Ook is in 2017 gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden van Whatsapp als nieuw kanaal om vragen van inwoners te kunnen beantwoorden.

Burgerzaken

De campagne 'ik word Leidenaar' in 2017 was een succes. Deze campagne heeft als doel dat studenten die in Leiden komen wonen zich ook inschrijven in Leiden. Dit jaar is ook het aantal vaste trouwlocaties aanzienlijk uitgebreid door het nu mogelijk te maken dat een locatie een aanvraag doet om aangewezen te worden als vaste trouwlocatie. Hierdoor zijn er minder bruidsparen die extra leges moeten betalen om hun favoriete locatie aan te laten wijzen. Die zijn nu immers al aangewezen.

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 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	✓
	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, waterschappen, Rijk en Europa	✓
	1A2.7 Strategische beleidsadvisering en onderzoek	✓
	1A2.8 Adviseren van bestuur over communicatie	✓
	1A2.9 Organiseren van medezeggenschap	✓
1A3 Bijdragen aan en sturen op samenwerkingsverbanden	1A3.1 Sturing en toezicht houden op samenwerkingsverbanden	✓
	1A3.2 Bevorderen van intergemeentelijke samenwerking	✓

Prestatie 1A2.7 Strategische beleidsadvisering en onderzoek

In 2017 werd een start gemaakt met het Urban Data Center Leiden071, in samenwerking met het CBS. Doel: meer datagestuurd werken.

Verbonden partijen

We verwijzen naar de paragraaf verbonden partijen waarin informatie wordt gegeven over de publiekrechtelijke en privaatrechtelijke instellingen en organisaties die behoren tot deze categorie. In 2017 heeft ons college het beleidskader voor de verbonden partijen geactualiseerd en ter vaststelling aangeboden aan de gemeenteraad die dat in januari 2018 heeft gedaan.

Effectindicatoren bij 1A Bestuur

Effectindicator	Realisatie				Streefwaarde 2017	Bron
	2014	2015	2016	2017		
Doel 1A1 Volksvertegenwoordiging, kaderstelling en control						
1A1.a Percentage inwoners dat het eens is met de stelling 'Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad'	-	28%	-	29%	31%	Stadsenquête
Doel 1A2 Dagelijks besturen van de gemeente						
1A2.a Percentage inwoners dat het eens is met de stelling 'De gemeente wordt goed bestuurd'	-	48%	-	51%	50%	Stadsenquête