

Jaarstukken 2017

Versie: 8.0.0.0.0.0

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

Beleidsterrein 1B Dienstverlening

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	⚡

1B1.1 Leveren van alle producten en diensten rondom publieke dienstverlening

Er is op 10 november 2016 een amendement aangenomen: 'voorbereiding pilot thuisbezorging identiteitsbewijzen'. Omdat de behoefte onder inwoners voor een betaalde bezorgdienst beperkt is en er ook geen budget beschikbaar is voor het bezorgen van reisdocumenten, is er nu voor gekozen om nader onderzoek niet uit te laten voeren. Het beschikbare budget van € 30.000,- uit het amendement is niet besteed en kan anders ingezet worden.

1B1.2 Zorgen voor professionele en klantvriendelijke dienstverlening

Het enige punt dat vertraging heeft opgelopen was de realisatie van de toptakensite. Overige projecten zijn volgens planning verlopen. Uw raad is over de vertraging van de toptakensite eerder geïnformeerd. De testversie van de site was eind 2017 gereed. Begin 2018 gebruiken we om uitgebreid te testen met doelgroepen - waaronder ook raadsleden - waarna de website live gaat.

1B2.2 Omzetten papieren archieven in digitale archieven

In de 1e en 2e bestuursrapportage 2017 is toegelicht dat de digitalisering van het bouwarchief vertraging heeft opgelopen. Bij brief van 14 maart 2017 zijn de leden van de commissie Leefbaarheid en Bereikbaarheid hierover geïnformeerd. Inmiddels heeft een doorstart van het project plaats gevonden en is begin 2018 een nieuwe aanbesteding gestart. De beoogde afronding van het project is 2020.

Verbonden partijen

Dit betreft Stichting administratiekantoor Dataland en Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland.

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 aangeboden aan de gemeenteraad, die het beleidskader in januari 2018 heeft vastgesteld.

Effectindicatoren bij 1B Dienstverlening

Effectindicator	Realisatie				Streefwaarde 2017	Bron
	2014	2015	2016	2017		
Doel 1B1 Burgers, bedrijven en instellingen zijn tevreden over de publieke dienstverlening						
1B1.a Rapportcijfer totaaloordeel telefonische dienstverlening	7,3	8,3	8,2	7,8	8,0	Dashboard Dienstverlening
1B1.b Rapportcijfer totaaloordeel dienstverlening balie	8,5	8,6	8,4	8,2	8,3	Dashboard Dienstverlening
1B1.c Rapportcijfer totaaloordeel digitaal loket	6,8	6,8	6,3	6,1	7,0	Dashboard Dienstverlening
1B1.d Percentage Leidenaren dat de dienstverlening in het algemeen als goed of uitstekend beoordeelt	-	83%	-	81%	83%	Stadsenquête*

* De Stadsenquête wordt alleen in de oneven jaren gehouden.

1B1.a. Het cijfer voor telefonie is gedaald en nu iets lager dan de streefwaarde. De verwachting is dat dit in 2018 weer bijtrekt. De reden is dat er in 2017 weer een behoorlijke toename was in aantallen telefoontjes (er waren in 2017 23.000 telefoontjes meer dan in 2016) met pieken op onverwachte momenten. Hierdoor is het in 2017 geregeld voorgekomen dat de bezetting te laag was voor de aantallen inkomende telefoontjes waardoor de wachttijden opliepen voor de bellende klanten. Dit beïnvloedt natuurlijk direct de klanttevredenheid. Een van de redenen voor de grote aantallen telefoontjes was de implementatie van de digitalisering van parkeren.