

Jaarstukken 2018

Versie: 5.0.0.0.0

Effectindicatoren bij 1A Bestuur

Effectindicator	Realisatie				Streefwaarde 2018	Bron
	2015	2016	2017	2018		
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%	-	-	Stads- en wijkenquête *
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%	-	-	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](#).

Beleidssterrein 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	⚡

Toelichting op prestaties

1B1.2 Zorgen voor professionele en klantvriendelijke dienstverlening

De klanttevredenheid over de dienstverlening is al een aantal jaren aan het dalen. Alleen voor het kanaal telefonie is dit jaar voor het eerst weer een lichte stijging te zien. Voor het kanaal balie is het rapportcijfer nog wel een ruime voldoende, maar voor het digitale kanaal staan we nu een onvoldoende. Leiden heeft sinds het eerste kwartaal van 2018 nu wel een hele goede 'toptakenwebsite', maar de onderliggende formulieren en aanvraagmodules zijn nog niet vernieuwd, niet gebruiksvriendelijk en technisch verouderd. Volgens de EU richtlijn moeten alle overheidswebsites in september 2019 volledig toegankelijk zijn. Met toegankelijk bedoelen we dat de informatie ook voor mensen met een beperking bruikbaar is. Onze website en stadskaart voldoen hier nu dus al wel aan, maar de formulieren en informatie die via de site kan worden gedownload nog niet.

1B2.2 Omzetten papieren archieven in digitale archieven

De digitalisering van het bouwarchief heeft vertraging opgelopen. De beoogde einddatum van begin 2018 is niet gehaald. Er heeft inmiddels een doorstart van het project plaats gevonden: in 2018 is aanbesteed, de beoogde afronding is in 2020.

Daarnaast is in 2018 het Handboek vervanging Decade vastgesteld door het College van B&W, waardoor het mogelijk is om papieren facturen te vervangen door een digitaal exemplaar. De papieren facturen vanaf 2012 (ongeveer 100m) kunnen hierdoor dus vernietigd worden.

Door groter gebruik van de webformulieren is de papieren instroom ongeveer 10% afgenomen, maar er is dus nog steeds papieren aanwas. Tevens bevinden er zich nog veel niet te vervangen papieren archieven in de archief ruimten en in de organisatie (in kasten en lades). Digitalisering van deze archieven heeft niet per se prioriteit, gezien de raadpleegfrequentie.

Verbonden partijen

Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR)	
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.
Realisatie doelstellingen en prestaties 2018	Voor het vijfde jaar op rij is een ISAE3402-verklaring afgegeven door de accountant. Pilot 'Van inhoud/bruto vloeroppervlakte naar gebruikersoppervlakte bij woningen' is positief verlopen.
Belangrijkste bestuurlijke mijlpalen 2018	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 2018 hebben de volgende bestuurlijke mijlpalen plaatsgevonden: ■ Programmabegroting 2019 (mei 2018) ■ Begrotingswijziging 2018 ■ Informatie over jaarstukken 2017
Bijdrage 2018	€ 1.639.825
Voor eigenaarsrol, zie paragraaf verbonden partijen	

Effectindicatoren bij 1B Dienstverlening

Effectindicator	Realisatie				Streefwaarde 2018	Bron
	2015	2016	2017	2018		
Doel 1B1 Burgers, bedrijven en instellingen zijn tevreden over de publieke dienstverlening						
1B1.a Rapportcijfer totaaloordeel telefonische dienstverlening	8,3	8,2	7,7	7.8	8,0	Dashboard Dienstverlening
1B1.b Rapportcijfer totaaloordeel dienstverlening balie	8,6	8,4	8,1	7.9	8,3	Dashboard Dienstverlening
1B1.c Rapportcijfer totaaloordeel digitaal loket	6,8	6,3	6,0	5.8	7,1	Dashboard Dienstverlening
1B1.d Percentage Leidenaren dat de dienstverlening in het algemeen als goed of uitstekend beoordeelt	83%	-	81%	-	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](#).

Kaderstellende beleidsstukken

In 2018 zijn geen kaderstellende beleidsstukken vastgesteld.