

Kaderbrief 2020-2023

Versie: 3.0.0.0.0

1



Bestuur en dienstverlening

Bestuur en dienstverlening

<i>Programmanummer</i>	1
<i>Commissie</i>	Leefbaarheid en Bereikbaarheid
<i>Portefeuille(s)</i>	Bestuur, Veiligheid en Handhaving Kennis, Onderwijs, Sport en Financiën Duurzaamheid, Mobiliteit & Beheer Openbare Ruimte Werk, Inkomen, Economie & Cultuur

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.

4.1.1 Wijzigingen indeling programmabegroting

1A Bestuur

DOELENBOOM 2015-2018		DOELENBOOM 2019-2022	
Doel	Prestatie	Doel	Prestatie
1A1 Volksvertegenwoordiging, kaderstelling en control	1A1.1 De gemeenteraad en raadscommissies vergaderen volgens de vastgestelde vergadercyclus	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		1A1.2 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		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 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		1A2.2 Informeren en betrekken van burgers, bedrijven en instellingen over besluiten en bij uit te voeren beleid
	1A2.3 Dagelijks managen door de concerndirectie		1A2.3 Organiseren van verkiezingen voor gemeente, provincie, waterschappen, Rijk en Europa
	1A2.4 Uitvoeren van concerncontrol, waaronder doorlichtingsonderzoeken en audits		1A2.4 Strategische beleidsadvisering en onderzoek
	1A2.5 Informeren en betrekken van burgers, bedrijven en instellingen over besluiten en bij uit te voeren beleid		1A2.5 Adviseren van bestuur over communicatie

	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 Bijdragen aan en sturen op samenwerkingsverbanden	1A3.1 Sturing en toezicht houden op samenwerkingsverbanden
	1A3.2 Bevorderen van intergemeentelijke samenwerking		1A3.2 Bevorderen van intergemeentelijke samenwerking

1B Dienstverlening

Huidig

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 eenduidige en klantvriendelijke dienstverlening via alle kanalen (post, e-mail, internet, balie en telefoon)
	1B1.3 Op orde houden basisregistraties (GBA, BAG etc.)
1B2 De publieke dienstverlening voldoet aan moderne standaarden	1B2.1 Invoeren zaakgewijs werken - VERVALT: zie tekst hieronder
	1B2.2 Omzetten papieren archieven in digitale archieven.

1B2.1 Invoeren zaakgericht werken

Dit project is afgerond. De overdracht naar de lijn heeft plaats gevonden. Zaakgericht werken maakt onderdeel uit van de dagelijkse werkzaamheden.
Het voorstel is om de prestatie Invoeren zaakgericht werken niet langer op te nemen in de begroting.

Nieuw

1B1 Burgers, bedrijven en instellingen zijn tevreden over de publieke dienstverlening.	1B1.1 Leveren van alle producten en diensten op het gebied van Burgerzaken (o.a. reisdocumenten, rijbewijzen, huwelijken etc.)
	1B1.2 Zorgen voor persoonlijke, betrouwbare, toegankelijke en efficiënte dienstverlening via minimaal de belangrijkste 5 kanalen die de burger van ons verwacht en die voldoen aan de moderne standaarden
	1B1.3 Op orde houden basisregistraties (BRP, BAG, BGT.)
	1B1.4 Beantwoorden van eerstelijns vragen, verstrekken van informatie en leveren van eerstelijns producten
	1B1.5 Omzetten papieren archieven in digitale archieven naar de moderne standaarden

4.1.2 Financiële ontwikkelingen

Prg	Ontwikkeling	Aanm	Onderwerp	PF	L/B	I/S	2020	2021	2022	2023
01	Autonoom	01.01	Verbeteren kwaliteit basisregistratie personen	WIE&C	L	S	179	179	179	179
		01.02	Accountantskosten	BV&H	L	S	61	61	61	61
	Tot. Autonoom						240	240	240	240
	Nieuw Beleid	01.03	Continuering dienstverlening en digitalisering	WIE&C	L	S	423	423	423	423
	Tot. Nieuw Beleid						423	423	423	423
	Mee/Tegenvaller	01.04	Vijfjaarlijkse viering 5 mei	BV&H	L	I	75	0	0	0
		01.05	Verhuizing Publiekszaken naar Level	OS&F	L	S	43	43	43	43
	Tot. Mee/Tegenvaller						118	43	43	43
Tot.							781	706	706	706

Autonoom

01.01 Verbeteren kwaliteit basisregistratie personen (BRP)

Het college van B&W wil de kwaliteit van de basisregistratie personen (BRP) structureel verbeteren. Op dit moment neemt de gemeente Leiden deel aan het programma Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA). Voor het uitvoeren van de adresonderzoeken, die volgen uit het LAA, is geen formatie beschikbaar gesteld. De taak wordt nu wel uitgevoerd en kost € 77.000 (1,2 fte) aan extra bezetting. Daarnaast is er een audit uitgevoerd op het proces Verhuizing. Uit de evaluatie van LAA en uit de audit Verhuizing zijn gelijke aanbevelingen gekomen: Opvragen van een huur/ koopovereenkomst bij iedere verhuizing en Invoeren van risicoprofielen aan de voorkant van het verhuisproces. Uit de business case is naar voren gekomen dat er structureel € 102.000 (1,6 fte) nodig is om de aanbevelingen op te volgen. Het niet opvolgen van de aanbevelingen zorgt voor foutieve registraties en dupeert de burgers op diverse terreinen. Ook kan het leiden tot het stopzetten van bijstandsuitkeringen hetgeen leidt tot lagere bijstandskosten, indicatief berekend op gemiddeld € 235.000 per jaar. Dit leidt niet tot extra begrotingsruimte, omdat het BUIG-budget uitgaat van een juiste en volledige basisregistratie. Naast deze baten voor de gemeente zijn er baten bij de afnemers van de BRP, waaronder de belastingdienst. Dit levert de afnemers per gecorrigeerd adres gemiddeld € 2.800 op.

01.02 Accountantskosten

Door de recent afgeronde aanbesteding voor de accountant is een budget nodig van € 180.000. Dit is € 61.000 meer dan het nu beschikbare bedrag.

Nieuw beleid

01.03 Continuering dienstverlening en digitalisering

Activiteiten om de continuïteit in de dienstverlening te garanderen betreffen naast projectleiding vooral het implementeren van een nieuwe formulierentool om de gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit te vergroten en voor het realiseren van koppelingen tussen bestaande systemen, het voorkomen van fraude en het doorontwikkelen van de website en stadskaart. Daarnaast kan de tijdelijke formatie van het team Online omgezet worden naar vaste formatie en is er een formatie-uitbreiding bij het team KCC om het gebruik van Whatsapp voor het doen van meldingen definitief voort te zetten. Er in totaal € 583.000 nodig. Daarvan wordt € 160.000 gedekt uit bestaand budget.

Mee-/tegenvallers

01.04 Vijfjaarlijkse viering 5 mei

Op 5 mei vieren we bevrijdingsdag. In de lustrumjaren wordt deze dag uitgebreid gevierd, daarom is in de meeste CAO's afgesproken dat werknemers in een lustrumjaar een vrije dag hebben. Ook in Leiden wordt bevrijdingsdag 1x in de 5 jaar groot gevierd. De stichting Bevrijdingsdag Leiden organiseert onder toezicht oog van de gemeente diverse grote activiteiten gedurende meerdere dagen voor diverse doelgroepen. Het concept programma ziet er als volgt uit: Zaterdag 2 mei: filmvertoning (500p, doelgroep student, oudere jongeren) en bevrijdingsbal (700p, doelgroep ouderen) in de Stadsgehoorzaal. Zondag 3 mei: Klassiek bevrijdingsconcert Con Amore voor 1.000 personen in de Pieterskerk van Leiden. Maandag 4 mei: Dodenherdenking met 2 bijzondere sprekers. Dinsdag 5 mei: Streetparade, braderie, Taptoe en bevrijdingsfeest.

01.05 Kosten verhuizing Publiekszaken naar Level

Vanwege de verhuizing naar Level moet een aantal (wettelijke) zaken geregeld worden om de dienstverlening, die van twee naar één locatie gaat, op een goede, efficiënte en veilige manier uit te kunnen voeren (die voldoet aan de moderne standaarden). Het betreft o.a. de aanschaf van een documentenkluis, een automaat voor contante betalingen, internet PC's, inrichting van het klantgeleidingssysteem en aanpassing van de financiële verwerking van betalingen. Regie is nodig om deze projecten op een juiste wijze af te stemmen met de andere lopende projecten en met medewerkers van (andere) afdelingen die ook deel uit zullen gaan maken van het dienstverleningsconcept in Level zodat op een uniforme wijze dienstverlening wordt aangeboden. De incidentele kosten voor 2019 bedragen € 281.600. Daarnaast wordt voorgesteld om een krediet van € 125.000 beschikbaar te stellen voor o.a. de aanschaf van de automaat contante betalingen, internet PC's en inrichting klantgeleidingssysteem en een krediet van € 90.000 voor de documentenkluis. De bijbehorende kapitaallasten van € 36.150 zijn hier als tegenvaller meegenomen.

2



Veiligheid