

## **0. Bestuur en ondersteuning**



## **0.1 Bestuur**

### **Doelstellingen**

#### **Bestuurlijke vernieuwing**

#### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

**Instellen van een vragenkwartiertje (informeel) voorafgaand aan de commissie.**

#### **Kwaliteit**

Het vragenkwartier (bij aanvang) van commissie- en gemeenteraadsvergaderingen is ingesteld. Dit vragenkwartier betreft vragen over actualiteiten en ingekomen stukken. Ook is een structureel technisch vragenuur voorafgaand aan de behandeling van P&C-producten ingevoerd.

In de tweede helft van 2018 is het onderwerp Bestuurlijke Vernieuwing opnieuw opgepakt en geëvalueerd.

In de eerste helft van 2018 is de Papendrechtse visie op samenwerking herijkt. De herijkte visie op samenwerking is in juli 2018 vastgesteld. Naar aanleiding van het in het voorjaar van 2018 verschenen rapport 'Verstandig versterken' is vanaf de zomerperiode gewerkt aan het beantwoorden van de vragen van de heer Deetman aan de leden van de Voorbereidingscommissie 'Toekomst regionale samenwerking Drechtsteden'. Uit het visietraject is gebleken dat de gemeenteraad een duidelijke meerwaarde van de regionale samenwerking ervaart. Ten aanzien van het traject 'Toekomst regionale samenwerking Drechtsteden' heeft onze gemeente vooral aangegeven dat de inhoud van de samenwerking voorop moet staan.

## **0.2 Burgerzaken (dienstverlening)**

### **Doelstellingen**

Digitalisering en maatwerk

### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

**Verder met het digitaliseren van de aanvraag (en waar mogelijk afhandeling) van onze producten en diensten.**

#### **Kwaliteit**

We focussen ons op verdere digitalisering van onze dienstverlening. We sluiten aan bij nieuwe technische mogelijkheden (blockchain, big data, robotisering), zodat we niet onnodig investeren in "oude" technieken.

#### **We blijven maatwerk geven en verbeteren onze dienstverlening middels maatwerk, als ondersteuning van kwetsbare groepen**

Niet iedereen kan mee in het digitaal aanvragen van onze producten en diensten. Dit is het gevolg van het ontbreken van hardware en het ontbreken van kennis bij inwoners. In 2018 breiden we onze maatwerkdienstverlening zo mogelijk uit en verbeteren we deze.

#### **Kwaliteit**

We realiseren ons dat maatwerk onze aandacht vraagt. We richten ons de komende jaren op proactief contact zoeken. We zoeken de inwoners, bedrijven en instellingen thuis op als het nodig is. Tegelijkertijd groeit het besef dat digitalisering ook mensen uitsluit.

### **Het vergroten van de dienstverlening via social media**

### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

**Vragen van inwoners, bedrijven en instellingen via social media routeren naar de juiste afdeling en tijdig beantwoorden**

- In 2017 is het gebruik van WhatsApp geïntroduceerd, waarbij vragen binnen de openingstijden in een uur van antwoord worden voorzien. In 2018 verkorten we dit naar een half uur en trekken dit door naar Facebook en alle mogelijke andere social media.
- Bij huwelijken en partnerschappen gebruiken we in 2018 Skype, Youtube en social media.
- We maken in 2018 filmpjes over de producten en diensten en verspreiden deze actief via social media.
- We zijn in 2018 niet alleen reactief op social media aanwezig, maar ook actief.

## **Kwaliteit**

- Facebook, Twitter en WhatsApp zijn als tool beschikbaar, maar worden reactief gebruikt. In 2018 is een begin gemaakt om dit te veranderen. We zijn voorzichtig proactief gaan informeren over onze producten en diensten op de verschillende online kanalen.
- We zijn in contact met inwoners om te kijken waar we het in de dienstverlening beter kunnen doen. Dit doen we door in contact te zijn met de individuele inwoner en in zijn algemeenheid door een onderzoek.
- De afhandeling van dienstverleningsvragen op Facebook, Instagram, WhatsApp en Twitter ligt in handen van het team Dienstverlening. Bestuurlijk gevoelige onderwerpen blijven bij het team Communicatie.  
We onderzoeken hoe we meldingen over de openbare ruimte die binnenkomen op Facebook, Twitter of WhatsApp, eenvoudiger kunnen doorzetten naar de Melddesk (het softwarepakket voor meldingen openbare ruimte).
- In 2018 hebben we geoefend met het gebruiken van YouTube, Skype en andere social media bij huwelijken en partnerschappen. Dit is nog niet aangeboden.

## **Verbeteren informatievoorziening in de aanpak van Laaggeletterdheid**

### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

#### **In 2018 maken we filmpjes over de balieproducten en -diensten in het kader van de aanpak van laaggeletterdheid**

In deze filmpjes vertellen we wat de inwoner moet doen om een bepaald product op dienst aan te vragen, wat de kosten zijn en hoe lang het duurt. Deze filmpjes worden met een link naar YouTube op de website gezet.

## **Kwaliteit**

In 2017 is gestart met het vereenvoudigen van de brieven, behorende bij de werkzaamheden van het team Dienstverlening. Ook is een experiment gestart voor het maken van filmpjes over producten en diensten om de informatie makkelijker beschikbaar te hebben. Vanwege de kosten is besloten om een groot deel van de processen van onze producten en diensten eerst via tekeningen zichtbaar te maken. Dit is tevens een beproefd middel om laaggeletterden te informeren. Op een later moment maken we de keuze welke filmpjes alsnog worden gemaakt. Tekeningen zullen in 2019 op Facebook worden geplaatst of via een link worden aangeboden in de overige social media.

Verder is de online tool 'Klinkende taal' met 10 licenties aangeschaft. Hierdoor worden teksten eenvoudiger aangeboden.

## **Verbeteren kwaliteit Basisregistratie Personen**

### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

#### **In 2018 participeren we in de Landelijke Aanpak Adresfraude en Identiteitsfraude van het ministerie BZK) en controleren de feitelijke situatie**

Adres- en identiteitsfraude kosten de maatschappij veel geld en bezorgen mensen persoonlijk ook overlast. Met het verbreden van de procedure adresonderzoek structureel naar buiten toe en met apparatuur om documenten te controleren op echtheid gaan we de strijd aan om fraude te voorkomen.

## **Kwaliteit**

Met nieuwe systemen en werkwijzen wordt fraude zoveel mogelijk voorkomen. We kunnen dit doen met apparatuur om identiteitsfraude tegen te gaan en door structureel samen te werken om adresfraude tegen te gaan. Bijkomend voordeel hiervan is dat het vertrouwen in de organisatie en de veiligheid in de wijken hierdoor toeneemt.

Vanaf het tweede kwartaal van 2018 nemen we deel in het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA). Dit project zorgt maandelijks voor signalen uit samengevoegde bestanden van landelijke instanties als de Belastingdienst, DUO en de SVB. Op basis van deze signalen wordt een adresonderzoek gestart. In dit adresonderzoek wordt ook een huisbezoek afgelegd. Mocht hierbij een vermoeden van maatschappij ondermijnende activiteiten worden geconstateerd, dan worden deze in de keten doorgespeeld naar de adviseur Openbare Orde & Veiligheid.

## **We informeren onze inwoners altijd bij doorgevoerde wijzigingen**

In 2018 voeren we de wettelijke verplichting inwoners te informeren door.

## **Kwaliteit**

We informeren inwoners volgens de wettelijke verplichtingen bij iedere doorgevoerde wijziging in de BRP.

## **We pakken fouten in de BRP structureel en direct aan**

Jaarlijks meet het ministerie van BZK de kwaliteit van de BRP. In 2018 scoren we 100%.

## **Kwaliteit**

Ter voorkoming van identiteitsfraude wordt steeds meer geïnvesteerd in middelen om frauduleuze documenten op te sporen en in middelen die een vergelijking kunnen maken tussen een document en een persoon. Dit gebeurt door middel van technische gezichtsherkenning.

We zetten in alle fasen van onze processen in op het borgen van een excellente kwaliteit van data. Dit begint al bij de aanvraag en eindigt bij een gedegen controle. Daarnaast zetten we in op het verder verbeteren van de kwaliteit van de data door gebruik te maken van steeds meer uitgebreide selecties. Hoewel we streven naar perfectie, is dit nagenoeg onbereikbaar omdat fouten in data ook meekomen met de gegevens van mensen die naar deze gemeente verhuizen. Toch scoorden we met 99,97% nagenoeg perfect bij het ministerie van BZK. Slechts in 12 persoonslijsten van de ongeveer 37.700 werden nog fouten gevonden. Omdat nog niet alle fouten kunnen worden gevonden met deze meting door het ministerie van BZK blijft inzet met eigen selecties noodzakelijk.

Kwaliteit leveren blijft topprioriteit. Kwaliteit zit niet alleen in goede data, maar ook in goed opgeleide medewerkers, de bij ons belangrijke "warme" wijze van dienstverlening (iedereen is welkom). In 2018 leidt onze goede kwaliteit dienstverlening tot slechts 4 klachten en geen bezwaren op ruwweg 50.000 klantcontacten binnen onze dienstverlening (balie, telefonie, social media).

## **Vergroten flexibele inzetbaarheid**

### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

**We vergroten de flexibele inzetbaarheid door taken en werkzaamheden nog breder te delen binnen het team Dienstverlening, zodat de continuïteit van de dienstverlening blijft geborgd**

Zaken worden steeds complexer en vragen meer maatwerk naarmate aanvragen digitaliseren. De medewerkers worden geschoold om deze veranderende vraag aan te kunnen.

## **Kwaliteit**

De huidige openingstijden zijn toereikend gebleken om alle inwoners van dienst te kunnen zijn. We stemmen het aantal balie medewerkers af op de vraag. De openingstijden voor de specialistische producten en diensten zijn niet gewijzigd. Het is mogelijk digitaal afspraken te maken voor een moment binnen de openingstijden en proactief informatie gestuurd welke gegevens of documenten moeten worden meegenomen.

Door de afname van klantcontacten aan de balies ontstaat verdere ruimte om vol in te zetten op maatwerk en op verdere verbetering en borging van de kwaliteit van data en dienstverlening. Tegelijkertijd zorgen we voor het organiseren van inzet op de toenemende administratieve verantwoording binnen de P&C-cyclus, ENSIA en AVG.

## **Verkorten procedures/verminderen regeldruk**

### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

#### **In 2018 maken we alle procedures voor de balieproducten en –diensten lean**

Bij het lean maken kijken we tegelijk of we met minder te vragen dezelfde kwaliteit dienstverlening kunnen realiseren.

## **Kwaliteit**

Standaardisering formulieren is gerealiseerd voor de dienstverlening aan de balies. Voor de overige afdelingen loopt dit proces nog.

Door het lean maken van de procedures aan de balies (zoals de aanvraag van de gehandicaptenparkeerkaart, de parkeervergunningen en –onthefingen) zijn doorlooptijden verkort en de klachten verder afgenomen.

#### **We introduceren "vandaag voor 12 uur aangevraagd, voor 20 uur thuis geleverd" voor enkele eenvoudige producten zoals het uittreksel BRP en bekijken of dit kan worden uitgebreid met meer producten richting 2019**

Omdat we ook buiten de kwaliteit van de BRP checken, ontstaat mogelijkheid om producten dezelfde dag langs te brengen.

## **Kwaliteit**

De procedures zijn versneld waar het kan. Als procedures leiden tot een document dat moet worden verstuurd, dan zorgen we dat dit – zo mogelijk – dezelfde dag nog wordt ontvangen. De inzet voor het KZA-project (Klant Zaak Archiefsysteem) is groot geweest, waardoor hier in 2018 geen verdere prioriteit aan gegeven is. De uitvoering wordt in 2019 gerealiseerd.

### **0.3 Beheer overige gebouwen en gronden**



## **0.4 Overhead (Ondersteuning organisatie)**

### **Overhead (Ondersteuning organisatie)**

Onder overhead wordt verstaan alle kosten die samenhangen met de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces.

## **0.5 Treasury**

### **0.5 Treasury**

Tot dit taakveld behoren de activiteiten van de gemeente met betrekking tot de treasury-functie: Financiering, beleggingen, dividenden etc. waaronder dividend nutsbedrijven; Schenkingen en legaten.

#### **Doelstellingen**

**Het opereren binnen de kaders zoals die gesteld zijn in de Wet fido en door de Gemeenteraad**

#### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

**De treasuryfunctie opereert binnen de door de gemeenteraad geformuleerde publieke taken.**

##### **Kwaliteit**

De treasuryfunctie heeft binnen de publieke taken geopereerd. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de paragraaf Financiering.

**Het zorgdragen voor een effectief en efficiënt kas- en saldobehoor**

#### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

**De treasuryfunctie zorgt ervoor dat de gemeente aan haar lopende verplichtingen kan voldoen.**

##### **Kwaliteit**

Binnen de treasuryfunctie is gezorgd voor een optimale financieel- logistieke structuur, waarbij de hieraan verbonden kosten en risico's zijn bewaakt. De gemeente heeft aan haar verplichtingen kunnen voldoen.

## **0.6 Belastingen**

### **Doelstellingen**

#### **Stabiele woonlasten**

##### **0.61 OZB woningen**

Tot dit taakveld behoren de onroerend zaakbelasting op de woning.

##### **0.62 OZB niet-woningen**

Tot dit taakveld behoort de onroerend zaakbelasting op niet-woningen.

##### **0.63 Parkeerbelasting**

##### **0.64 Belasting en overig**

Tot dit taakveld behoren overige gemeentelijke belastingen.

## **0.7 Algemene uitkering en overige uitkeringen gemeentefonds**

### **Algemene uitkering en overige uitkeringen gemeentefonds**

De algemene uitkering uit het gemeentefonds is de grootste inkomstenbron van de gemeente. Het gemeentefonds wordt beheerd door het ministerie van Binnenlandse Zaken. Via een uitgebreid systeem van objectieve maatstaven wordt de algemene uitkering verdeeld over de gemeenten.

#### **Doelstellingen**

**Juiste en volledige bepaling van de algemene uitkering**

#### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

**Het volgen van de circulaires die door het ministerie in mei en september worden opgesteld en het verwerken van de ontwikkelingen van de algemene uitkering die daarin worden aangegeven in de documenten van de planning- en controlcyclus**

De stand voor de begroting 2018 is gebaseerd op de meicirculaire 2017.

#### **Kwaliteit**

Op basis van het trap op- trap af systeem delen de gemeenten mee in de omvang van de rijksuitgaven. Hierdoor is de uitkering aan schommelingen onderhevig. Hierover is tussentijds gerapporteerd. De eindafrekening volgt in de Meicirculaire 2019. De verwachting is, dat doordat rijksuitgaven in 2018 achterblijven en een groter beroep gedaan is op het BTW compensatiefonds een deel moet worden terugbetaald.

## **0.8 Overige baten en lasten**

### **Overige baten en lasten**

Een schatting van niet voorziene uitgaven (o.a. stelpost inflatie en niet voorziene uitgaven) is hier opgenomen.

## **0.9 Vennootschapsbelasting (VpB)**

### **Vennootschapsbelasting (VpB)**

Met ingang van 2016 rust er een vennootschapsbelastingplicht op winstgevende ondernemingsactiviteiten van gemeenten met als doel een gelijk speelveld te creëren tussen overheidsondernemingen en private ondernemingen.

#### **Doelstellingen**

**De eventueel verschuldigde vennootschapsbelasting berekenen over (winstgevende) ondernemersactiviteiten**

#### **Wat hebben we daarvoor gedaan**

**Op basis van een inventarisatie is er geen sprake van vennootschapsbelasting plichtige activiteiten**

#### **Kwaliteit**

Landelijk is nog veel overleg tussen gemeenten en de fiscus over welke activiteiten wel of niet belastingplichtig zijn. Dit wordt nauwlettend gevolgd. De aangifte vennootschapsbelasting 2016 is in 2018 voorbereid. Deze aangifte gaat ervanuit dat de gemeente geen vennootschapsbelasting plichtige activiteiten uitvoert.

## **0.10 Mutaties reserves**

### **Mutaties reserves**

Op dit taakveld worden alle toevoegingen en onttrekkingen aan de reserves geboekt die verband houden met de taakvelden 0. tot en met 0.8.

## 0.11 Resultaat van de rekening van baten en lasten

### Resultaat van de rekening van baten en lasten

Dit taakveld is het saldo van de rekening van baten en lasten van alle andere taakvelden, inclusief de toevoegingen en onttrekkingen aan reserves op die taakvelden.

#### Wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Realisatie 2017	Begroting 2018	Raming 2018 (na wijziging)	Realisatie 2018	Verschil 2018
Lasten					
<b>Bestuur</b>	<b>-2.359</b>	<b>-2.298</b>	<b>-2.497</b>	<b>-2.428</b>	<b>69</b>
<b>Mutaties reserves</b>	<b>-2.667</b>	<b>-1.921</b>	<b>-17.975</b>	<b>-8.431</b>	<b>9.544</b>
<b>Resultaat van de rekening van baten en lasten</b>	<b>-5.427</b>	<b>-966</b>	<b>-1.757</b>	<b>0</b>	<b>1.757</b>
<b>Burgerzaken</b>	<b>-1.347</b>	<b>-1.013</b>	<b>-1.032</b>	<b>-1.034</b>	<b>-2</b>
<b>Overhead</b>	<b>-9.044</b>	<b>-9.708</b>	<b>-10.526</b>	<b>-9.831</b>	<b>695</b>
<b>Treasury</b>	<b>3.666</b>	<b>656</b>	<b>648</b>	<b>-32</b>	<b>-680</b>
<b>OZB woningen</b>	<b>-25</b>	<b>-196</b>	<b>-66</b>	<b>-62</b>	<b>4</b>
<b>OZB niet-woningen</b>	<b>-173</b>	<b>0</b>	<b>-174</b>	<b>-174</b>	<b>0</b>
<b>Parkeerbelasting</b>	<b>0</b>	<b>-15</b>	<b>0</b>	<b>-5</b>	<b>-5</b>
<b>Belastingen overig</b>	<b>-15</b>	<b>-9</b>	<b>-13</b>	<b>-13</b>	<b>0</b>
<b>Overige baten en lasten</b>	<b>-29</b>	<b>-1.463</b>	<b>-83</b>	<b>-611</b>	<b>-529</b>
<b>Totaal Lasten</b>	<b>-17.421</b>	<b>-16.933</b>	<b>-33.474</b>	<b>-22.620</b>	<b>10.854</b>
Baten					
<b>Bestuur</b>	<b>190</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>174</b>	<b>174</b>
<b>Mutaties reserves</b>	<b>1.690</b>	<b>1.349</b>	<b>18.137</b>	<b>7.727</b>	<b>-10.410</b>
<b>Burgerzaken</b>	<b>657</b>	<b>543</b>	<b>516</b>	<b>605</b>	<b>88</b>
<b>Overhead</b>	<b>378</b>	<b>230</b>	<b>290</b>	<b>375</b>	<b>85</b>
<b>Treasury</b>	<b>1.075</b>	<b>919</b>	<b>744</b>	<b>729</b>	<b>-15</b>
<b>OZB woningen</b>	<b>3.610</b>	<b>3.701</b>	<b>3.701</b>	<b>3.684</b>	<b>-16</b>
<b>OZB niet-woningen</b>	<b>1.853</b>	<b>2.031</b>	<b>1.956</b>	<b>1.924</b>	<b>-32</b>
<b>Parkeerbelasting</b>	<b>50</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>45</b>	<b>-32</b>
<b>Belastingen overig</b>	<b>1.146</b>	<b>1.000</b>	<b>977</b>	<b>950</b>	<b>-27</b>
<b>Algemene uitkering en overige uitkeringen gemeentefonds</b>	<b>40.786</b>	<b>42.391</b>	<b>42.638</b>	<b>42.603</b>	<b>-35</b>
<b>Overige baten en lasten</b>	<b>1.369</b>	<b>34</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>
<b>Totaal Baten</b>	<b>52.804</b>	<b>52.275</b>	<b>69.054</b>	<b>58.834</b>	<b>-10.220</b>
<b>Resultaat</b>	<b>35.384</b>	<b>35.342</b>	<b>35.580</b>	<b>36.214</b>	<b>634</b>