

Technische vragen Raadsonderzoek Bewoners en Bestuur
T.b.v. gesprek Ambtelijke Organisatie t.b.v. 18 april 2023

Deelnemers gesprek:

Fred Dekkers	Raadslid
Gert Dijkstra	Raadslid
Ruud Maas	Raadslid
Rein-Aart van Vugt	Accountant
Jochim Schueler	Griffie
Johan Dorst	Griffie
Adrie-Jan de Korte	Onderzoeker

Ambtenaren

Doelstelling 1:

Martine Kersten (Lobby en public affairs)

Doelstelling 2:

Gijs Corten (plv griffier)

Florien bouts (plv griffier)

Richard Vernooij (Coördinator stafbureau Gemeentesecretaris)

Doelstelling 3:

Daniella van Gastel (programmeergisseur)

Annoir Benelayyachi, (businesscontroller van Wijken (en ook van publiekdienstverlening)

Irene Willems (programmadiirecteur Samen stad maken)

Anne Hooiveld (adviseur bestuurlijke zaken participatie)

Doelstelling 4:

Sylvia Draad (Bestuurlijk contactpersoon en Adviseur businesscontroller van PBZ)

Jorinde ter Mors (IRM PBZ)

Corrine van Veldhuisen (Programmamanager PDV)

1.Introductie

De centrale vraag van de raadstoets Bewoners en Bestuur is:

Wat is op hoofdlijnen het beeld van de gerealiseerde resultaten in relatie tot het voorgenomen beleid?

Doel van de raadstoets:

het versterken van de controlerende taak van de gemeenteraad, waarbij raadsrapporteurs analyseren of 'gedaan is wat is afgesproken' door het beoordelen van de mate waarin de gestelde begrotingsdoelen behaald zijn op basis van een overzichtelijke presentatie van elementen uit de verantwoording (eventueel inclusief andere informatiebronnen)

Deelvragen raadstoets:

1. Wat zijn op hoofdlijnen de belangrijkste ontwikkelingen van het programma?
2. Welke doelen worden gesteld?
3. Welke prestaties moeten er geleverd worden?
4. Wat mag het kosten?
5. Welke aanvullende informatie/ onderzoeken zijn er?

Beantwoording vragen

Naar aanleiding van het doornemen van de concept jaarrekening 2022 en de daaraan gerelateerde documenten hebben wij de volgende vragen.

De vragen met een *) willen we in elk geval graag mondeling aan de orde stellen. De vragen zonder sterretje lenen zich (bijv. in het geval van cijferopstellingen) meer voor schriftelijke afdoening.

De vragen gaan over diverse onderwerpen en zijn ingedeeld op de 4 belangrijke thema's:

1. Lobby/Belangenbehartiging
2. Functioneren Raad en college
3. Participatie
4. Dienstverlening

Per thema gaan we in op het algemene beeld, doelstellingen/indicatoren, baten en lasten en enkele inhoudelijke vragen die niet in jaarstukken aan de orde komen, maar wel de belangstelling van de raadsrapporteurs hebben. Naast deze 4 thema's zijn tenslotte nog enkele algemene vragen opgenomen die de thema's overstijgen.

1. Lobby/Belangenbehartiging

Nr.	Vraag/toelichting	Reactie
1 *	Effectdoelstelling 1.1.1. In externe wet- en regelgeving wordt rekening gehouden met Utrechts belangen. In de begroting 2022 worden diverse activiteiten benoemd die in de jaarrekening 2022 niet meer terugkomen. (...) <i>Europese Commissie werkt maatregelen uit voor de EU Green Deal. Vanuit Utrecht leveren we inbreng op nieuwe Europese regelgeving, waaronder het recent gepresenteerde 'Fit for 55' pakket. En we richten ons op Europese financiering van onze opgaven, onder andere op het vlak van energie, mobiliteit en biodiversiteit. Hiervoor kijken we naar het Europese coronaherstelfonds RRF, het nieuwe Horizon Europe programma en de Europese structuurfondsen.</i> (...) Kan een terugkoppeling worden gegeven wat op EU niveau op deze punten is bereikt?	Via deelname aan Europese netwerken en nauwe samenwerking met de G4 werkt Utrecht aan belangenbehartiging op Europees niveau, met name op de terreinen thuis voor iedereen, mobiliteit, energie en klimaattransitie (w.o. Fit for 55): - Utrecht is in 2022 door de Europese Commissie aangewezen als één van de missiesteden van de 100 Climate Neutral Cities. Met deze missie wil de Europese Commissie de klimaattransitie in steden versnellen en stelt het hiervoor middelen en expertise ter beschikking. - Utrecht is in samenwerking met het Ministerie van LNV lid geworden van het Europese Greening Cities partnerschap, waarin met de Commissie wordt gewerkt aan regelgeving en EU financiering om vergroening van steden te versnellen. - Utrecht heeft via het voorzitterschap van het Social Affairs Forum onder andere succesvol gelobbyd in Europa voor meer EU aandacht voor dakloosheid. In 2022 is hiervoor het EU Platform voor de bestrijding van Dakloosheid opgericht. - De European Cycling Strategy en Declaration is in 2022 gepresenteerd. Daar heeft Utrecht via EU en G4 netwerken ook een actieve bijdrage aan geleverd. Naast de lobby levert Utrecht via de Expert Group Urban Mobility (EGUM) input aan de Europese Commissie op de mobiliteitsstrategie als onderdeel van de Green Deal. . De effect doelstelling mbt de verantwoording over de geworven fondsen is opgenomen in het programma Ruimtelijke Ontwikkeling & Erfgoed (zie E1.1.2 Utrecht ontvangt subsidies). De streefwaarde voor EU fondsen is 4 miljoen per jaar. In 2022 hebben we achttien aanvragen ingediend, o.a. mbt migranten, vergroening van de stad en gezondheid, klimaatadaptatie, duurzame deelmobiliteit en toe leiden naar werk. Van deze aanvragen zijn er in 2022 zeven goedgekeurd voor een totale bijdrage van 1,9 miljoen Euro. Vijf Europese aanvragen zijn afgewezen. Voor zes aanvragen voor een totaalbedrag van 2,78 miljoen Euro zijn we nog in afwachting van besluitvorming.

2*	Voor veel onderwerpen is er een afzonderlijke monitor of extra sturings- en verantwoordingsinformatie naast de reguliere P&C momenten. Voor lobby en belangenbehartiging is dit er niet. Daarom een aantal meer verdiepende vragen inzake Lobby/Belangenbehartiging. a. Worden er jaarlijks (intern) heel concrete, specifieke doelen geformuleerd, naast de algemene doelen van “rekening houden met Utrechtse belangen” en “invloed uitoefenen” b. Wat hebben we concreet bereikt met onze lobby vanuit Utrecht? c. Hoe worden wij als Utrecht zelf “belobbyd” en wordt daarvoor een lobby register bijgehouden? d. Hoe worden afwegingen gemaakt inzake het wel/niet transparant zijn op lobby-activiteiten? e. Is er nagedacht om, hoewel dit lastig is, toch te werken met een (ruime) indicator, waarbij meer inzichtelijk wordt wat de lobby activiteiten opleveren?	a. De basis voor de Utrechtse lobby inzet is het coalitieakkoord, aangevuld met de lange termijn doelstellingen ‘Gezond stedelijk leven voor Iedereen’ en het staande beleid en ontwikkelingen buiten die aanleiding geven om een lobby te starten. b. Resultaten zijn uit te drukken in middelen of beïnvloeding van beleid of uitvoering. Een selectie van concrete resultaten in 2022: - 600 mln. rijksbijdrage voor de Merwedelijn - 103 mln. voor versnellingsafspraken Utrecht Zuidwest en Noordwest (hoogste bedrag van heel Nederland) - Harmoniseren vermogensnormen kwijschelding gemeentelijke heffingen - Nationaal Programma Leefbaarheid & Veiligheid, opmaat naar integrale wijkaanpak - Oprichting EU Platform voor de bestrijding van Dakloosheid c. Motie M358 Lobbyregister is aangenomen bij de programmabegroting vorig jaar. De raad wordt, conform het dictum van de motie, in Q3 hierover geïnformeerd. Deze onderzoeksmotie vraagt om te onderzoeken op welke wijze een lobbyregister voor het college, top20 ambtenaren en raadsleden vorm kan worden gegeven. Momenteel loopt het onderzoek nog. Goed om te weten dat we, ook conform de motie, met veel interesse kijken naar de stappen die MinBZK zet, om te bezien of we daar bij kunnen aansluiten. De eerste contouren hiervan worden eind mei verwacht. d. Er is in het verleden gewerkt met kwantitatieve indicatoren tbv de lobby inzet van de gemeente Utrecht. Het aantal lobbydossiers werd bijgehouden. Dat bleek echter moeilijk te preciseren (een hoofd opgave of een doel/actie) of kwantitatief te maken. Als je iets kwantitatief maakt kun je het aantal werkbezoeken bijhouden bijvoorbeeld. Maar dat is niet wenselijk omdat deze indicatoren niet persé iets zeggen over de mate van succes van belangenbehartiging. Er is voor gekozen om te werken met de zogenaamde ‘effect en prestatie doelstellingen’ waarbij op een kwalitatieve manier wordt omschreven wat er is behaald qua lobby.
3*	In de begroting 2022 is onder paragraaf 1.1 (pag 27) de volgende tekst opgenomen: <i>“Dat vraagt iedere keer afwegen wiens belangen we behartigen en dus met wie we samenwerken: die van onze eigen gemeente, de regio, van de 4 grote steden, van alle Nederlandse gemeenten, of alle grote Europese steden.</i> Kan iets meer context worden gegeven hoe in 2022 deze afwegingen zijn gemaakt. Wordt daarbij een expliciet afwegingskader gebruikt?	Per lobby doel wordt aan de voorkant bekeken wat de meest succesvolle strategie is en met wie we samen moeten werken om ons doel te behalen. Relatiebeheer is altijd een belangrijke factor bij het behalen van resultaten. Kunst is om hier structureel aan te blijven werken en om in te spelen op onverwachte gebeurtenissen en kansen die voorbij komen, zoals de mogelijkheid om met EBU partners deel te nemen aan een handelsmissie naar Californië met een brede delegatie, w.o. 4 bewindspersonen. Samen op reis gaan is zeer waardevol zowel voor het inhoudelijk doel als ook het contact met partners en bewindspersonen. Het bezoek aan Californië leverde bijvoorbeeld niet alleen veel waardevolle momenten op met Utrechtse partners maar ook met de 4 aanwezige bewindspersonen. Dit geldt ook voor bezoeken van bewindspersonen aan Utrecht.

	Is bijvoorbeeld ook te meten of lobby dichtbij (Den Haag, Europa) meer effect heeft dan lobby ver weg (bijv. Californië), anders gezegd: waar is de lobby het meest effectief?	
4*	In de jaarrekening 2022 bij P1.1.1. wordt melding gemaakt van de Metropool Regio Utrecht. Via brieven en raadsmemo d.d. 20 maart 2023 is de gemeenteraad geïnformeerd over totstandkoming en de doelstelling van de MRU. “ Kan ook duiding gegeven worden hoe de gemeenteraad (in de toekomst) betrokken wordt bij visievorming, deals, etc. die via de MRU worden geïnitieerd?	De MRU is een label waarmee we ons als gezamenlijke overheden uit de regio Utrecht presenteren aan Den Haag en Brussel voor bijvoorbeeld gezamenlijke netwerkevenementen en proposities. De dragers van het MRU label zijn: provincie Utrecht, U10, regio Amersfoort. De MRU is geen besluitvormend orgaan. Regionale voorstellen worden voorbereid aan U10 inhoudelijke tafels en besluitvorming vindt plaats in de colleges en raden.
5*	Is de ambtelijke organisatie in algemene zin tevreden over het functioneren van de belangenbehartiging en lobby-activiteiten in 2022 en zijn er nog specifieke zaken die de komende jaren meer of minder aandacht gaan krijgen?	We zien de laatste jaren steeds meer een rijksoverheid die taken naar het decentrale niveau overhevelt. Dit vraagt van ons als gemeente Utrecht om scherp te zijn hierop, in de onderhandelingen tussen VNG en rijk hierover, op de wetten die de Kamer wordt voorgelegd en na afloop bij de uitvoering van evaluatie hiervan. De afgelopen jaren worden gekenmerkt door een groei van het PA-team en een professionalisering van de werkwijze. Hiermee zijn we in formatie meer gelijk aan de andere G4 steden (toevoeging van 1 fte voor de lobby en 2 fte voor propositiebouw). Internationaal, Europees, nationaal en regionale inzet en samenwerking zijn dichterbij elkaar georganiseerd. Bovendien is de samenwerking tussen lobby, beleid en communicatie verstevigd. Het lukt ons daarmee om ons beter te organiseren rond de opgaven van het coalitieakkoord en de ontwikkelingen die op ons af komen.

2. Functioneren Raad en College

Nr.	Vraag/toelichting	Reactie
1 *	(Prestatie)doelstelling 2: Raad en college B&W In de jaarrekening wordt inzicht gegeven in een aantal activiteiten en de mate van zichtbaarheid. Als raadsrapporteurs zijn wij benieuwd naar de stand van zaken rondom de motie doeltreffende raad die op 3 december 2020 is aangenomen. Motie: Doeltreffende raad De gemeenteraad van Utrecht, in vergadering bijeen op 3 december 2020, ter bespreking van de Programmabegroting 2020, Constateerend dat: - subdoelstelling 2.1 van het programma Bewoners en Bestuur luidt: "De raad vormt met het college van B en W het stadsbestuur. De raad stelt de kaders, heeft budgetrecht en controleert het gevoerde collegebeleid en de uitvoering. De griffie ondersteunt de raad" - dit slechts een beschrijving van wettelijke taken is; - er geen indicatoren zijn opgenomen bij deze doelstelling; Overwegende dat: - een doelstelling beschrijft wat er gerealiseerd moet worden en bij voorkeur SMART wordt geformuleerd; - bij het formuleren van een doelstelling voor de raadsorganen kan worden gedacht aan: - de verhoudingen tussen fracties in de raad en tussen raad en college; - de informatiepositie van de raad; - de werkdruk van raadsleden; - indicatoren kunnen worden opgesteld aan de hand van bijvoorbeeld de resultaten van een jaarlijkse enquête onder raadsleden en collegeleden; Verzoekt de griffier: - bij de Voorjaarsnota 2021 een voorstel te doen voor een heldere doelstelling van de Raadsorganen ter vervanging van subdoelstelling 2.1 In de begroting 2022 lezen we: <i>Op 3 december 2020 is de motie doeltreffende raad aangenomen. Hierin is om een voorstel gevraagd voor vervanging van de subdoelstelling 2.1. van het programma Bewoners en Bestuur. Aan de hand van indicatoren wordt deze in 2022 uitgewerkt waarbij ook zachte doelstellingen rond cultuur en werkdruk zijn opgenomen. Zodat de raad goede invulling kan geven aan het werk en Utrechters bereid blijven zich in te zetten als volksvertegenwoordiger.</i> In de begroting 2023 lezen we : <i>Ter uitvoering van de motie Doeltreffende raad van 3 december 2020 waarin om een voorstel is gevraagd voor vervanging van de subdoelstelling 2.1 van het programma Bewoners en Bestuur, is een onderzoek opgesteld met zachte doelstellingen als cultuur en werkdruk waarin in 2021 de oude raadsleden zijn bevraagd. In 2023 bevragen we de nieuwe raadsleden en op basis van de uitkomsten bepaalt het presidium vervolgens de nieuwe doelstellingen, zodat de raad goede invulling kan geven aan het werk en Utrechters bereid blijven zich in te zetten als volksvertegenwoordiger.</i> In de jaarrekening 2022 komt deze motie niet aan de orde. Hoe gaat het met de uitvoering van deze motie? Zijn er al "contouren" bekend voor het formuleren van doelstellingen en indicatoren en kunnen we deze in de begroting 2024 verwachten?	Hiervoor heeft de raad in 2021 een onderzoek laten doen, nl het reguliere (medewerkers)onderzoek. Omdat de respons te laag was voor een goed beeld, en dit volgens de CPR (die dit deel aanstuurt vanuit goed werkgeverschap) mede lag aan de kwaliteit van het onderzoek, komt er in 2023 een nieuw onderzoek met bijbehorende indicatoren wat specifiek is toegespitst op raadswerk. Bij akkoord is de intentie dit voor de zomer uit te laten voeren. Om de continuïteit te waarborgen is er vanuit het externe onderzoeksbureau commitment gegeven voor meerdere jaren. Het eerste onderzoek dient dan als nulpunt. Het maatwerk onderzoek bestaat uit een gevalideerd kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Een analyse naar de ervaren psychosociale aspecten in het werk kan vorm en inhoud krijgen middels een zogenaamd kwantitatief- of kwalitatief onderzoek, of een combinatie van beide. Bij een kwantitatief onderzoek gebruiken we een gevalideerde en betrouwbare maatwerkenquête die aansluit bij de onderwerpen genoemd in de motie Doeltreffende Raad. Bij een kwalitatief onderzoek maken we gebruik van gestructureerde groepsinterviews. Deelnemers aan het groepsinterview worden bevraagd in groepsverband over de psychosociale arbeidsbelasting. Daarnaast zullen we in de maatwerk enquête vragen opnemen die aansluiten bij de onderwerpen die in de motie "doeltreffende raad" van december 2020 zijn geformuleerd: - De verhoudingen tussen fracties in de raad en tussen raad en college; - De informatiepositie van de raad; - De werkdruk van raadsleden.

		Deze vragen zullen in samenspraak met de CPR geselecteerd worden. Op basis van de uitkomsten bepaalt het dagelijks bestuur van de raad vervolgens de doelstellingen op dit gebied.
2	Wethouderspensioenen In de jaarrekening 2022 is toegelicht: <i>“validatie door een actuaris laat zien dat de voorziening wethouderspensioenen te hoog was opgenomen, waardoor er 1.740 miljoen euro onttrokken moest worden. Oorzaak is de hogere rentestand”</i> Anderzijds is er ook sprake van een forse indexering van de pensioenen, wat zou leiden tot een hogere voorziening voor wethouderspensioenen. De landelijke commissie Begroting en Verantwoording (BBV) heeft het volgende aangegeven: <i>In de wet APPA artikel 13a en in de brief van pensioenuitvoerder APG is opgenomen dat de verplichting wethouderspensioenen de indexpercentages van het ABP volgt. De indexatie is op 23 november 2022 bekend gemaakt door het ABP en bedraagt per 1-1-2023 11,96%. Dit betekent dat bij de bepaling van de voorziening voor wethouderspensioenen met deze indexatie van 11,96% rekening moet worden gehouden.</i> De voorziening wethouders pensioenen bedroeg per 1-1-2022 circa € 5,6 mln. Kan een verdere toelichting gegeven worden op de samenstelling en de mutaties in de voorziening wethouderspensioenen? In de achterliggende jaren heeft de landelijke commissie BBV (toen de rente op 0% stond) geadviseerd om de voorziening niet meer tegen contante waarde te berekenen, zodat fluctuaties door rentemutaties niet aan de orde zijn. De gemeente Utrecht heeft daar niet voor gekozen. Is bekend wie deze afweging heeft gemaakt en welke overwegingen hieraan ten grondslag hebben gelegen?	De voorziening wethouderpensioenen (circa €4,2 mln. per 1-1-2023) is erop gericht dat gemeente Utrecht geen financiële risico's ondervindt op het moment dat een oud-bestuurder waardeoverdracht van het Appa pensioen aanvraagt. Gemeente Utrecht moet in dat geval de contante waarde van de opgebouwde pensioenaanspraken overmaken naar de nieuwe pensioenuitvoerder. Deze contante waarde berekening is bijzonder complex en wordt jaarlijks uitgevoerd door APG. De voorziening komt tot stand op basis van informatie uit de circulaire 'aanpassingen pensioenen en inhoudingen Appa'. Deze wordt minimaal één keer per jaar uitgegeven door BZK en hierin staat onder andere de rekenrente die relevant is voor de berekening van de voorziening. Een tweetal zinsneden uit de circulaire van 9 december 2022: <i>1. In de circulaire Wijzigingen Algemene pensioenwet politieke ambtsdragers van 16 januari 2012, kenmerk 2011-2000577103, is in paragraaf 6 in algemene zin ingegaan op de door de provincies en gemeenten in te stellen voorziening voor pensioenen en waardeoverdracht ten behoeve van hun Appa-gerechtigden. Voor deze voorziening adviseer ik (de Minister van BZK red.) uit te gaan van de opstelsom van de</i>

		<i>benodigde individuele overdrachtswaarden.</i> <i>2. In hoofdstuk 6 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling zijn nadere regels opgenomen. In artikel 25 is de bepaling van de waarde geregeld: ‘De overdrachtswaarde van pensioenaanspraken is ten minste gelijk aan de contante waarde van de over te dragen pensioenaanspraken op de overdrachts-datum en wordt berekend op basis van het standaardtarief. Onze Minister stelt regels inzake het standaardtarief. Het standaardtarief wordt berekend op basis van marktwaardering.’</i> De combinatie van bovenstaande, namelijk uit te gaan van de optelsom van individuele overdrachtswaarden en de manier van berekenen op basis van marktwaardering, uit zich in de manier waarop gemeente Utrecht voorziet in een voorziening. Met als uiteindelijke doel in te spelen op mogelijke financiële risico's. De rekenrentes fluctueren sterk de afgelopen jaren en hoe lager de rente, hoe hoger de voorziening moet zijn. Op de site van de pensioenfederatie zijn alle grondslagen terug te vinden. Gemeente Utrecht hanteert het principe dat een voorziening een zo goed mogelijke weergave van de werkelijke situatie is en volgt de rekenrentes zoals door de DNB gepubliceerd en geadviseerd in de circulaire. Omdat het doel van de voorziening (zoals ingericht bij gemeente Utrecht) er juist op gericht is om de werkelijkheid zo dicht mogelijk te benaderen, is een afweging om
--	--	---

		dit anders te doen niet aan de orde geweest. Rekenrentes door DNB gepubliceerde nominale rentetermijnstructuur pensioenfondsen voor de verplichtingen met een looptijd van 25 jaar: 2018: 1,577% 2019: 1,577% 2020: 0,290% 2021: 0,082% 2022: 0,528% 2023: 2,472%
3	Onderdeel 01-2-1-1 Wat betreft de onttrekking aan de reserve voor een bedrag van € 540.000	Dit betreft 3 onttrekkingen aan de algemene reserve in verband met het doorschuiven van budgetten vanuit boekjaar 2021 naar boekjaar 2022 (goedgekeurde bestedingsvoorstellen): - € 330.000 voor de viering van Utrecht900 - € 110.000 voor gemeenteraadsverkiezingen en collegewissel € 100.000 voor gemeenteraadsverkiezingen en raadswissel
4	In de jaarrekening wordt melding gemaakt van een overschrijding van € 0,063 miljoen op het representatiebudget van het college. Wat is de omvang van het begrote en werkelijke representatiebudget en kan op hoofdlijnen een toelichting worden gegeven op de overschrijding?	De overschrijding van het representatie budget in 2022 is het gevolg van twee grote evenementen in de stad te weten; de viering van Utrecht 900 en de start van de Vuelta. Daarnaast was er een toename aan representatieve momenten na twee corona jaren. Het budget was 198.000,- en de begroting 260.000,-.
5	Over het Utrechts Ombudsloket heeft de raad in december 2022 verdere informatie ontvangen, de verdere stappen worden afgewacht.	

3. Participatie

Nr.	Vraag/toelichting	Reactie
1 *	Als raadsrapporteurs proberen wij ons op basis van de jaarrekening een beeld te vormen hoe de betrokkenheid van inwoners (subdoelstelling 2.2.) zich in 2022 ontwikkeld heeft. Het volgende is daarbij relevant: - De inwoners enquête is in 2022 niet uitgevoerd, dus de score bij diverse indicatoren in 2022 is gelijk aan 2021. - Op het online platform DenkMee kwamen in 2022 op 11 projecten 8.553 reacties binnen. Dat is minder dan voorgaande jaren. De reden die hiervoor wordt gegeven is dat 2022 een verkiezingsjaar is met minder formulering van nieuw beleid. - Aan 967 initiatieven is een subsidie uit het initiatievenfonds toegekend (97% besteding van het budget). - Geen buurt heeft in 2022 een aanvraag ingediend voor buurtbudget. - Netwerken zijn kleiner geworden doordat vrijwilligers zijn vertrokken - Er zijn trainingen aan medewerkers op het gebied van participatie gegeven. Als raadsrapporteurs hebben we enerzijds het beeld dat er tevredenheid is over de verbeteringen in participatie in de achterliggende 5 jaar. Aan de andere kant zijn er ook negatieve signalen, zoals boze burgers en een rekenkamerrapport en het beeld wat de jaarrekening oproept, namelijk dat er nu mogelijk een (lichte) kentering optreedt als we kijken naar ontwikkeling 2022 ten opzichte van 2021 - Hoe reflecteert de ambtelijke organisatie op de ontwikkeling in participatie in de achterliggende jaren en meer specifiek in 2022? - Hoe wordt binnen de organisatie gestimuleerd om actief gebruik te maken van het participatie-instrumentarium zoals bijv. online platform DenkMee etc.? - Wordt intern bij elk project getoetst of op een juiste wijze gebruik wordt gemaakt van het participatie-instrumentarium? - We zien dat petitie/handtekeningenlijsten de laatste jaren toenemen. Wat voor duiding kan daar aan gegeven worden? - Kunnen we niet (andere) zaken jaarlijks meten in plaats van 2 jaarlijks, ook via andere instrumenten, zoals bijv. evaluatieformulieren? - Bij E2.2.1 is doelstelling 40% en realisatie 34%. Zowel de doelstelling als de realisatie is niet hoog. Hoe komt de doelstelling van 2023 ad 41% tot stand? Moeten we niet streven naar een veel hoger percentage, bijv. 70 % inwoners tevreden.	A. Er zijn goede voorbeelden (zoals Jaarbeurspleingebouw, Smakkelaarsveld, klimaatpanel) en het kan ook beter. Het kan bijvoorbeeld beter als het gaat om helderheid over beïnvloedingsruimte, houding en gedrag. In 2022 is onderzoek gedaan naar wat beter kan in de participatie en wat daarvan geleerd kan worden en is gewerkt aan het uitwerken van het coalitieakkoord. In 2023 geven we daaraan een vervolg in de herijking van Samen stad maken. B. Op veel verschillende manieren wordt de organisatie gestimuleerd om actief participatie-instrumenten te gebruiken, zoals met interne communicatiekanalen als intranet en kennisbijeenkomsten. Ook komen de instrumenten aan de orde in de basistrainingen voor participatie, Factor C-sessies en bij de participatiecasusbesprekingen. Afdelingen zoals Wijken en Onderzoek & Advies adviseren collega's bij digitale participatie en stimuleren daarbij het gebruik van DenkMee. C. Nee, de aanpak Samen stad maken gaat niet primair uit van controle, maar van stimuleren en faciliteren. Er zijn wel controlesystemen zoals het invullen van de participatieparagraaf bij een raadsvoorstel. Daarnaast kan een projectteamlid zoals een participatieadviseur, aankaarten als er onvoldoende of op een onjuiste manier gebruik wordt gemaakt van participatie-instrumenten. D. Ambtelijk denken wij dat dit onderdeel is van een maatschappelijke tendens die ook samenhangt met afnemend vertrouwen en opkomen voor belangen. Het betekent ook dat mensen initiatief nemen en eigenaarschap tonen. Aan de hand van de raadsaders wordt getoetst of en hoe de gemeente zo'n initiatief kan steunen. Ambtelijk zijn wij gericht op samenwerking en het horen van verschillende Utrechters. Hun inbreng moet onderdeel zijn van de

		besluitvorming, waardoor alle belangen gewogen kunnen worden om een besluit te nemen in het algemeen belang van de stad. E. Op basis van nieuw te ontwikkelen meetbare doelstellingen, worden ook andere meetinstrumenten ontwikkeld. De meetbare doelstellingen worden voor besluitvorming aan de raad voorgelegd. Komend jaar wordt ook gekeken of verschillende projecten meer kwalitatief geëvalueerd kunnen worden zoals ook is gedaan bij de Maliebaan en de dialoogsessies over bijvoorbeeld Welgelegen. F. Het gaat hier om het percentage inwoners dat het idee heeft dat de gemeente iets heeft gedaan met hun bijdrage om het beleid te beïnvloeden. Deze vraag wordt in de inwonersenquête alleen gesteld aan de mensen die hebben aangegeven dat ze iets hebben gedaan om beleid, activiteiten of plannen van de gemeente te beïnvloeden. 34% zegt daarop <i>ja</i> en we weten ook dat 33% <i>weet niet</i> op deze vraag antwoord. Wat hieruit afgeleid kan worden is dat we als gemeente beter zouden moeten terugkoppelen wat er wel en niet wordt overgenomen van de inbreng van inwoners en dat goed uitleggen en beargumenteren. Want individuele wensen of belangen worden altijd afgewogen tegen het collectieve belang. We kunnen niet altijd iedereen tevreden stellen. De hoogte van het percentage van de indicator is een politieke keuze. Bij de nieuw te ontwikkelen doelstellingen wordt ook gekeken naar andere indicatoren om die doelstellingen te meten.
2*	Herijking "Samen stad maken" De raadsrapporteurs hebben over het verdere proces de volgende vragen: - Hoe is de sturing en verantwoording (vanuit perspectief raad) geborgd in het proces "Samen stad maken". - hoe kunnen we het succes van participatie afmeten, hoe kunnen we het effect van participatie zichtbaar maken? Nu geven rapportages veelal wel inzicht in de activiteiten, maar niet in hoeverre ook de doelstellingen worden bereikt.	A. De raad is komend jaar aan zet bij de uitwerking van de herijking Samen stad maken via het kompas van zeggenschap, leidende principes voor houding en gedrag en meetbare doelstellingen. Dit wordt ter besluitvorming voorgelegd aan de raad. Vervolgens wordt hierop bij de Jaarstukken gemonitord en kan de raad via de Voorjaarsnota en de Programmabegroting hierop sturen.

	c. Kan er in de voortgangsrapportages meer systematisch gerapporteerd worden over de ambities die we willen bereiken? d. Zijn de randvoorwaarden in de organisatie aanwezig (capaciteit, draagvlak leiding, ruimte voor initiatief in de organisatie etc) om van participatie een succes te maken. e. Hoe zouden we in het proces Samen Stad maken de sturing vanuit de raad kunnen versterken?	B. Daarom is ook aangegeven in de raadsbrief herijken samen stad maken dat er meetbare doelstellingen worden opgesteld. Die doelstellingen worden gemeten met kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren volgens het Utrechts sturingsmodel. C. Na het vaststellen van nieuw beleid met meetbare doelstellingen wordt op die doelstellingen systematisch gerapporteerd. Daarbij wordt nu gedacht om dat in de Jaarstukken te doen. D. Er is draagvlak in de organisatie voor participatie en mogelijkheden voor initiatief. Maar het kan beter en daarom wordt in de herijking Samen stad maken aandacht besteed aan houding en gedrag van medewerkers. Het idee is om dit te verankeren in het personeelsbeleid en het daarmee een plek te geven in onder andere het aannamebeleid, ontwikkeling van competenties en het beoordelingsbeleid. E. Sturing op programma niveau kan sterker door een aantal doelstellingen, leidende principes en kompas voor zeggenschap vast te stellen door de Raad.
3	Capaciteitsgebrek We lezen op meerdere plaatsen in het programma issues inzake personele capaciteit. a. Waarom pas nu melding van capaciteitsissue bij Samen stad maken (en bijv. ook bij staatloosheid) b. Voor de raad zijn dit belangrijke thema's. Wie prioriteert er bij capaciteitsproblemen? En welke afwegingen worden gemaakt (prioriteren van inzet personeel of plannen bijstellen). Welke mogelijkheid is er om raad in positie te brengen om voor de raad belangrijke thema's te prioriteren? c. Hoe is op dit moment de situatie in de organisatie en in de wijk? d. Hoe wordt in het (toekomstig) personeelsbeleid geanticipeerd op personele krapte (bijv. meer personeel werven dan we nodig hebben, anticiperend op een ervaringspercentage natuurlijk verloop of uitval).	A. Het capaciteitsgebrek bij Samen stad maken geldt alleen voor een deel van het onderdeel Initiatief. Dat onderdeel is in opdracht van de raad toegevoegd aan het oorspronkelijk voorgestelde programma Samen stad maken (Motie 2019/424) en in september 2021 vastgesteld door de raad. Er is in het raadsvoorstel van 2021 aandacht besteed aan het feit dat dit programma binnen bestaande budgetten (= bestaande capaciteit) moest worden uitgevoerd, en dat fasering dus noodzakelijk was. De raad heeft ook nog onderdelen aan het programma toegevoegd. Dit resulteerde in 2022 in een capaciteitsgebrek waarvan we in de jaarstukken melding hebben gemaakt. B. De raad heeft zelf geprioriteerd bij het actieprogramma Initiatief. Met amendementen en moties is de volgorde van de actielijnen aangepast. Bij

		actielijnen die verder in de tijd waren gezet is nu het capaciteitsgebrek gemeld. Verder gebeurt prioritering ambtelijk, waarbij de bestuurlijke toezeggingen leidend zijn. Als die toezeggingen in het geding komen, wordt er bestuurlijk geprioriteerd. Als dat betekent dat er afgeweken wordt van de afspraken met de raad, wordt de raad daarover geïnformeerd. C. De gemeentelijke organisatie is breder dan dit programma. De inzet voor samen stad maken is ook breder dan het organisatieonderdeel Wijken. Wij kunnen ambtelijk deze vraag niet voor de hele organisatie beantwoorden. Wel zien we in zijn algemeenheid dat krapte op de arbeidsmarkt /personeelstekort een breed probleem is, ook bij de gemeente en partijen waar wij mee samenwerken. Bij de wijkbureaus is de bezetting op het peil van 2012. Door de formatie voor management te verminderen en die om te zetten in meer adviseurs hebben we tot nu toe de groei van de stad op kunnen vangen. Formatie is wel een aandachtspunt omdat de stad blijft groeien. Ook de eerder genoemde maatschappelijk tendens van het opkomen van belangen maakt dat bij vragen/ideeën/initiatieven die binnenkomen bij een wijkbureau de toets op draagvlak in een buurt en de afweging complexer is geworden. Dit vraagt meer capaciteit. Ook dat legt druk op de formatie. D. Ook hier geldt dat de vraag breder is dan dit programma. Maar in het algemeen kunnen we zeggen dat we jaarlijks kijken naar de capaciteit en anticiperen op natuurlijk verloop. Voor wat betreft Staatloosheid: In 2022 bent u over de specifieke voortgang van het project niet expliciet geïnformeerd. Wij hebben u wel geïnformeerd over de noodzakelijke extra capaciteit vanwege de vluchtelingencrisis en eerste inschrijvingen. De hiervoor noodzakelijke specialisten waren vanwege de landelijke arbeidsmarkt niet of nauwelijks aan te trekken /in te huren, waardoor we op andere
--	--	---

		producten een uitloop van de servicenorm kregen en projecten werden uitgesteld.
4	Stadskamer Nieuwe afdeling binnen KCC waar expertise over het contact met alle Utrechters samenkomt, inzichtelijk maken wat voor inwoners belangrijk is, wat verwacht wordt en hoe negatieve ervaringen voorkomen kunnen worden. Vraag: Kunnen hierbij wat voorbeelden genoemd worden (naast informatieverstrekking over energietoeslag) hoe dit in de praktijk functioneert?	Het afgelopen halfjaar heeft de Stadskamer dienstverleningsdata verzameld en geanalyseerd en diverse signalen opgehaald uit klanttevredenheidsonderzoeken, klachten en input van medewerkers met direct klantcontact. Op basis hiervan is verdiepend onderzoek gedaan hoe de dienstverlening ervaren wordt in een vijftal klantreizen, waarbinnen 57 straatinterviews, 20 diepte-interviews en 15 expertinterviews gedaan zijn. De inzichten en adviezen die inwoners ons daarin hebben gegeven worden breder in de organisatie opgepakt. Een paar voorbeelden van de verbeteringen en inzichten van het afgelopen half jaar: • Klantreis aanvragen - Gehandicaptenparkeerkaart (GPK) via papieren route (voor inwoners die niet gebruik kunnen of willen maken van de online aanvraagmogelijkheid): ○ het aanvraagformulier wordt aangepast. De opmerkelijkste bevinding was het kleine lettertype wat de voornamelijk oudere aanvragers moeilijk kunnen lezen ○ Er is een beslisboom gemaakt zodat we mensen die bellen beter en sneller kunnen adviseren over benodigde producten rondom gehandicapten parkeren (denk aan kaart en vergunning of juist niet). ○ Wijkberichten invoer betaald parkeren aangevuld met extra informatie voor mensen met een GPK: het kan zijn dat inwoners nu alleen een GPK hebben en geen vergunning maar als in hun wijk betaald parkeren wordt ingevoerd hebben ze ook een vergunning nodig, hier komen ze nu pas achter als ze beboet

		worden, informatie hierover staat nu standaard in de wijkberichten. • Klantreis verhuizen: ○ de informatie op de website is aangepast en uitklapmenu's toegevoegd voor meer overzicht ○ Interne afspraken zijn aangescherpt ○ Over het algemeen is er veel vertrouwen vanuit de inwoner bij dit proces • Signalen over bereikbaarheid van een aantal teams binnen VTH, zowel in klachten als bij het KCC, kort onderzoek heeft geleid tot: ○ Impuls in klachtafhandeling ○ Dashboard waarmee afdelingen zelf inzicht hebben in bereikbaarheid en effect van verbeteringen kunnen monitoren ○ Verbetering inrichting van telefonie tweedelij
5*	In de jaarstukken wordt informatie gegeven over het initiatievenfonds. 97% van het budget is besteed en er zijn 967 initiatieven toegekend. De waardering vanuit de stad en ook vanuit de raad voor het initiatievenfonds is groot. In mei 2022 heeft de gemeenteraad een brief ontvangen met meer detailinformatie. Naar aanleiding van het initiatievenfonds twee vragen: a. Zijn er inmiddels voorbeelden van initiatieven die vanuit het initiatievenfonds zijn opgestart en die inmiddels een structureel vervolg hebben gekregen (los van het initiatievenfonds)? b. Zijn er in 2022 veel aanvragen afgewezen en zo ja, wat zijn de belangrijkste redenen voor afwijzing? Geeft dat nog aanleiding om toekenningscriteria te heroverwegen? Hoe komen afwijzingen tot stand, o.a. rol wijkbureaus? enoeme	A: Er verschillende voorbeelden van initiatieven die in het Initiatievenfonds zijn gestart en die nu een subsidie is toegekend uit een andere regeling. Voorbeelden zijn ondermeer: De Emigratie Generatie; Stichting MOVE; Buurtbuik; Buurtmaaltijden; Stichting Eet mee; Derde helft Hercules; Stadsdiner; Stichting Danspaleis; Wishing Well West; Museum van Zuilen; U in de Wijk; Leergaloos. B: Iets minder dan 70 aanvragen zijn afgewezen. 966 aanvragen zijn geheel of gedeeltelijk toegekend. De belangrijkste redenen voor afwijzing zijn: • De aanvraag voldoet niet aan de voorwaarden van het Initiatievenfonds. Het gaat dan om ontbreken van draagvlak, collectief belang en/of eigen inzet in de vorm van geld, natura of eigen capaciteit. • Technische redenen. Bijvoorbeeld de wens voor een groen initiatief op een plek die het legen van afvalcontainer

		belemmert of een aanvraag voor een AED, terwijl binnen een straal van 500 meter al een AED aanwezig is. • Het gaat om commerciële activiteiten of aanbod gerichte activiteiten Zoals is toegezegd (22/T460) worden de regels en de voorwaarden voor een bijdrage uit Initiatievenfonds tegen het licht gehouden. Daarbij kijken we ook naar de redenen waarom initiatieven worden afgewezen. Initiatieven worden afgewezen om bovengenoemde redenen. Het is goed om te realiseren dat mensen niet binnenkomen met een vraag om geld. Mensen komen binnen met een idee en de vraag hoe dat idee te realiseren is. Dat betekent dat in gesprek met de initiatiefnemer wordt gekeken naar de mogelijkheden om het idee/initiatief mogelijk te maken. Dat kan een bijdrage zijn uit het Initiatievenfonds, een bijdrage uit een ander gemeentelijke subsidieregeling, een bijdrage uit een ander fonds maar ook dat het idee nog verder uitgewerkt moet worden om in aanmerking te komen voor een bijdrage. Met dat gesprek ondersteunen de medewerkers van het wijkbureaus initiatiefnemers bij de realisatie van hun idee en hun aanvraag.
6*	In de doelstelling P2.2.1 wordt bij de participatie expliciet aandacht gevraagd voor de inwoners <i>“die niet snel meepraten, denken of doen”</i>. Kan aangegeven worden welke inzet in 2022 is geweest om juist deze groep mensen te bereiken en te betrekken?	Op verschillende manieren is in 2022 ingezet om inwoners die niet snel meepraten, denken of doen te betrekken. Bijvoorbeeld voor het project fietsroute om de noord zijn straatinterviews gehouden, daardoor is een veel breder publiek bereikt. Ook de uitvoering van het klimaatpanel waar inwoners via loting zijn uitgenodigd zorgt ervoor dat andere mensen aan tafel zitten die eerder niet zijn gehoord. Wijkbureau medewerkers zijn veel in de wijk te vinden en spreken dan ook mensen die zich niet zo vaak bij de gemeente melden. Ook adviseurs gezonde leefomgeving gaan actief de wijken in en spreken bijvoorbeeld op markten mensen aan. Daarnaast is het Netwerk sleutelpersonen een belangrijk ingang om mensen te bereiken. Om meer het geluid van jongeren te horen is Young Minds gestart.

		Panel meetellen doet onderzoek bij kwetsbare groepen die de gemeente zelf niet makkelijk bereikt
7	Buurtbudget We lezen in de jaarrekening 2022 dat er geen aanvraag voor buurtbudget is ingediend. Als raad hebben wij in 2019 de motie 2019/398 “Buurtbudgetten serieus nemen, niet ten koste van het initiatievenfonds” ingediend. In een eerdere voortgangsrapportage (2021) is aangegeven dat we buurten in de stad ruimte geven om buurtbudgetten gericht in te zetten. Passend binnen het beleids- en budgetkader van het Initiatievenfonds en op aanvraag en initiatief van bewoners zelf. Wat is jullie reflectie op het instrument buurtbudget en het feit dat er in 2022 geen aanvraag voor is binnengekomen?	Allereerst is bewust gekozen voor een afwachtende houding en het buurtbudget niet actief te promoten of mensen te stimuleren behalve bij kwetsbare buurten. Daar zijn buurtprofielen gemaakt waarbij inwoners zijn betrokken. In die buurten worden nu met inwoners buurtagenda's gemaakt. Binnen dat proces van het maken van een buurtagenda wordt ook aandacht besteed aan de mogelijkheid van het buurtbudget. Ambtelijk zien we dat bewoners zich realiseren dat een buurtbudget een grote verantwoordelijkheid is en zich afvragen of ze die verantwoordelijkheid wel willen of kunnen dragen.
8	In 2022 is een evaluatie uitgevoerd over de wijkplatforms en hier is op 25 mei een brief naar de raad gestuurd. De verdere stappen worden afgewacht. Kan ook gereflecteerd worden op benodigde/beschikbare FTE's mede ook in het licht van effecten/gevolgen van de groeiende stad?	In de raadsbrief over de doorontwikkeling van de wijkplatforms is te lezen dat de komende tijd wordt geïnventariseerd welke ondersteuning nodig is. Het antwoord op die vraag is medebepalend voor de benodigde aantal FTE's.

4. Dienstverlening

Nr.	Vraag/toelichting	Reactie
1 *	Kwaliteit van dienstverlening In de concept jaarrekening 2022 zien we diverse signalen dat de kwaliteit van dienstverlening minder positief is als in eerdere jaren. Hoewel de scores zeker nog voldoende zijn, lezen we o.a. het volgende: - klanttevredenheid Klant Contactcentrum van 7,6 naar 7,1 o.a. door extra vraag (asiel, statushouders, energietoeslag) en gebrek aan extra capaciteit leidt tot langere wachttijden, hoge werkdruk, minder kwaliteit. - percentage telefonische contactpogingen (Bereikbaarheidsnorm) van 89,1 naar 83,3 met als oorzaak de onderbezetting die forse druk op bereikbaarheid geeft. - Effectdoelstelling 2.3.1. "Dienstverlening burgerzaken stond onder druk, groei in aanvraag producten en diensten, hoog ziekteverzuim en krappe arbeidsmarkt - Hoe wordt vanuit de ambtelijke organisatie aangekeken tegen de ontwikkelingen in 2022? - Is eenzelfde tendens ook in 2023 al zichtbaar? - Welke maatregelen worden getroffen om deze ontwikkeling weer om te buigen in een positieve trend?	In 2022 veel druk op het personeel door o.a.: - Corona maatregelen - Arbeidsmarkt problematiek - Hoog ziekteverzuim - Veel extra (onvoorzien) werk (Oekraïne en energiecrisis) We zien wel verbetering in 2023, Er wordt volop ingezet op arbeidsmarkt strategie, maar je haalt achterstand niet zomaar in. Verdiepende vragen: Werkt dit, hoe chronisch is dit en zijn we in staat te verbeteren? Het werkt deels. Grootste problemen zit op Data-analisten en Specialisten (eerste inschrijving). Het zelf opleiden/ trainen helpt, maar het aantrekken van specialisten is een landelijk probleem (opleiding duurt 4 jaar) Er is weinig invloed op de vraag en aanbod bij Burgerzaken. Deze dienstverlening zit vast in landelijke kaders en regelgeving. Landelijk wordt hier samen met BZK gezocht naar oplossingen. Bij het KCC is dit gedeeltelijk wel mogelijk, maar er is een grote groep die uit gewoonte belt ipv zelf informatie opzoekt of digitaal dingen regelt. Dit zal zo blijven. Er wordt continu hard gewerkt aan analyses op de telefonische contacten en mogelijke oplossingen hiervoor. We proberen met gerichte communicatie (o.a. kom eerder, wacht niet op laatste moment om je documenten te verlengen) de pieken voor bv reisdocumenten wat te verspreiden.
2*	Enerzijds is een ontwikkelingsrichting van centraliseren/standaardiseren/efficiënt organiseren en anderzijds is er een ontwikkeling om maatwerk en de menselijke maat centraal te stellen. - Hoe kunnen we dit spanningsveld in de uitvoering zichtbaar maken - Welke initiatieven lopen hier? - hoe wordt er enerzijds gestuurd en gerapporteerd op standaardisatie/efficiency en anderzijds op het leveren van maatwerk. - Wat zijn de verdere afspraken rondom ontwikkeling dienstverlening en hoe heeft de	Wij zien hier geen spanningsveld. Dit is de dagelijkse praktijk dat 80% via de eenvoudig gestandaardiseerde weg van de dienstverlening gebruik kan maken en 20% meer moeite heeft. Als we goed omgaan met maatwerk geeft dit juist minder werk ipv meer omdat de inwoner in één keer goed wordt geholpen. (meestal ook met een gestandaardiseerde oplossing) Hiervoor is nodig dat de medewerkers goed weten wat hun handelingsperspectief is. Dit

	uitvoering in 2022 van nieuwe initiatieven gestalte gekregen.	is nog niet overal duidelijk. Hier gaan we in de komende tijd op investeren zoals in de visie dienstverlening staat. Aanvullende vraag: Komen er ook nieuwe indicatoren door de visie? Voor ons is klantbeleving de belangrijkste indicator. Deze geeft immers aan of we het voor de klant goed gedaan hebben.
3*	Ook in de <u>andere</u> begrotingsprogramma's is er uiteraard veel interactie met inwoners (bouwen en wonen, bijstandverlening etc.). - Hoe wordt gewaarborgd dat de kwaliteit van dienstverlening over de volle breedte van de gemeente van voldoende niveau is ? - Vindt hierop ook gemeentebrede sturing en verantwoording plaats?	Verduidelijking vraag: hoe kan de raad beoordelen dat dienstverlening goed is verankerd in andere doelstellingen? Het programma dienstverlening gaat over hoe we met de eerste contacten met de inwoners om willen gaan. In de verschillende programma's geven ze aan hoe dit uitgevoerd bij dat onderdeel. De focus ligt hierbij op de uitvoeringsorganisaties. Om die breedte te borgen werken we met een zgn. Programmagroep, waar alle uitvoerende OO's in vertegenwoordigd zijn en waar de gemeentebrede koers wordt vastgesteld. De sturing en verantwoording van de activiteiten en ontwikkelingen landen vervolgens in de OO's Aanvullende vraag: Neem bv menselijke maat, wij zouden hier graag een gemeentebrede verantwoording over zien. Zou dat kunnen? Vanuit PDV wordt het beleid aangezwengeld (waar willen we naartoe en hoe) Dit wordt situationeel bekeken en opgepakt. Niet alle onderdelen zijn gelijktijdig in staat om extra capaciteit in te zetten voor onderdelen van de visie. Er wordt daarom niet gemeentebreed gerapporteerd. Wij houden vanuit PDV wel de kansen in de gaten. Maar er zou iets gemaakt kunnen worden.
4	P2.3.1. Landelijke aanpak adresonderzoek (LAA): 1000 adressen gepland en 499 onderzocht, achterstand door ziekteverzuim en krappe capaciteit in combinatie met technische problemen. Vraag: - Moet hierop nog een inhaalslag in 2023 gaan plaatsvinden mede in het licht dat de LAA wettelijk vastgelegd gaat worden in de BRP? - Wat kan het effect hiervan zijn, bijv. meer illegale bewoning etc? - Is onderbezetting op deze taak structureel of heeft dat alleen betrekking op 2022.	- Nee, er hoeft geen inhaalslag plaats te vinden in 2023. Verouderde signalen die door ziekteverzuim en krappe capaciteit niet onderzocht zijn in 2022, zijn "afgeboekt", omdat de signalen dan niet meer actueel zijn. Deelname aan LAA wordt een wettelijke verplichting in 2023 en daar voldoet Utrecht al aan, omdat LAA al onderdeel is van Burgerzaken. - De signalen vanuit LAA zijn zogenaamde verwonderadressen, waarbij mogelijk de registratie in de BRP niet overeenkomt met de feitelijke bewoning. De RvIG levert niet alle mogelijke verwonderadressen, maar levert een

		vooraf overeengekomen aantal adressen waarnaar wij onderzoek doen. Het overeengekomen aantal is gebaseerd op onze eigen interne doelstelling om in 2022 1000 adressen te onderzoeken. Naast de LAA zijn er meer signalen waar Burgerzaken onderzoek naar doet. Dus als er sprake is van illegale bewoning, krijgen we via LAA en via andere kanalen deze signalen nog steeds in 2023 om te onderzoeken. c. De krappe arbeidsmarkt en de hoge werkdruk bij Burgerzaken, zorgt ervoor dat er continu prioriteiten gesteld worden en keuzes gemaakt moeten worden in onze dienstverlening. Momenteel is de bezetting voor de LAA onderzoeken op orde in samenwerking met VTH en W&I. Ook hebben we achtervang georganiseerd, maar dat biedt geen garanties dat heel 2023 de bezetting dermate goed op orde blijft.
5	Capaciteit Reisdocumenten In eerdere jaren, toen geldigheid reisdocumenten van 5 naar 10 jaar ging, was de gedachte dat er wellicht overbezetting zou ontstaan bij burgerzaken. In 2022 lezen we over arbeidsmarktproblematiek en onderbezetting. Wat zijn op dit moment de beelden van de benodigde capaciteit ten opzichte van de ontwikkeling van de vraag naar reisdocumenten?	De verandering van de geldigheid van de reisdocumenten zal nog een lange tijd golfbewegingen van pieken en dalen veroorzaken. Daarnaast zorgde de corona pandemie voor een eigen golfbeweging van pieken en dalen tussen 2019 en 2022. We staan komende jaren voor een enorme opgave door de piek in 2024 en tegelijkertijd een situatie van arbeidsmarkt krapte. Daarom zijn we eind vorig jaar al begonnen met het aantrekken, inwerken en trainen van nieuwe medewerkers. Op dit moment is de bezetting op het gebied van reisdocumenten op orde. De onderbezetting zit op andere producten dan reisdocumenten. Met name voldoende capaciteit voor 'eerste inschrijving' is nog steeds lastig te vinden. Dat zal dat ook komende jaren zo zijn doordat lastig is vakspecialisten te vinden. In het algemeen betekent dit; vol aandacht voor Arbeidsmarktstrategie, waaronder wervingscampagne en opleiden.

--	--	--

5. Thema-overstijgende vragen

Nr.	Vraag/toelichting	Reactie
1	Doelenboom 2022 begroting en jaarrekening sluiten op elkaar aan. De formulering en de structuur van doelstellingen in begroting 2023 is wel aangepast, ook ontbreekt in de begroting 2023 de doelenboom. Liggen er nog inhoudelijke beleidskeuzes ten grondslag aan de verandering in de formulering van doelstellingen 2023, of betreft dit een meer “kosmetische” herformulering?	We zijn bezig met een verbetering van de begrotingstukken. U bent hierover geïnformeerd middels de raadsbrief (Raadsbrief Proces verbetering begrotingsstukken Utrecht - iBabs RIS (bestuurlijkeinformatie.nl)) Bij de programmabegroting 2022 is hierin een eerste stap gezet: zijn programmadoelstellingen verder uitgewerkt in subdoelstellingen en effectdoelstellingen. In de programmabegroting 2023 voegen we deze verschillende niveaus van doelstellingen samen tot één niveau. Hiermee voorkomen we veel dubbelingen, omdat voor veel programma's (maar niet voor alle) de subdoelstelling en/of de effectdoelstelling gelijk is aan de programmadoelstelling. Deze samenvoeging heeft geen gevolgen voor het budgetrecht van de raad. Concreet houdt deze samenvoeging in dat het niveau subdoelstellingen uit de programmabegroting 2022 de doelstellingen worden in de programmabegroting 2023. Bij de programmabegroting 2024 blijven we verder werken aan de leesbaarheid en zullen we wijzigingen voorstellen die de raad en de organisatie beter in staat te stellen om te sturen (en verantwoorden).
2	Is het mogelijk om de baten en lasten (realisatie 2021/begroting 2022 / realisatie 2022) 1 niveau dieper gespecificeerd te krijgen (op kosten en opbrengstencategorieën) Zoals salaris, inhuur, subsidies, kapitaallasten etc zodat inzicht ontstaat in de geraamde en werkelijk uitgaven aan ieder van de onderdelen in het programma ?	In de huidige indeling (op de website) worden de baten en lasten zowel op doelstellingsniveau weergegeven, als ook per doelstelling op productniveau (samenhangend geheel van activiteiten). Zoals ook bij beantwoording van vraag 1 voeren we bij de programmabegroting 2024 verbeteringen door om de leesbaarheid verder te vergroten, de omvang te beperken en de raad en de organisatie beter in staat te stellen om te sturen (en te verantwoorden). De programmabegroting 2024 bevat voor het eerst informatie over de beïnvloedbaarheid van de lasten. Deze informatie is gebaseerd op een methodiek die door Berenschot voor

		de Gemeente Utrecht is ontwikkeld en voor het eerst toegepast wordt bij de programmabegroting 2024.
3*	Zijn de beschikbaar gestelde middelen in het programma Inwoners en bestuur in algemene zin toereikend om de doelstellingen te kunnen realiseren, of blijven er belangrijke ambities liggen, door beperkingen in het budgettair kader?	Wijken: Burgerberaad: Er zijn (nog) geen middelen voor de organisatie en de opvolging van een Burgerberaad. In het raadsvoorstel (kenmerk 1055034) is voorgesteld: <i>Zodra er middelen beschikbaar zijn voor organisatie en opvolging van een burgerberaad, het eerste burgerberaad over 'oud & nieuw' te laten gaan, waarbij de vraag gesteld wordt hoe oud & nieuw in Utrecht een feest kan zijn voor iedereen en of een lokaal vuurwerkverbod daarbij wenselijk is.</i> De ambities van Samen stad maken zijn hoger dan het huidige beschikbare budget. Dat betekent dat bij de herijking van het programma prioriteiten en keuzes zullen moeten worden gemaakt. Het budget voor de wijk- en buurtaanpak wordt in 2023 besteed aan de buurtagenda's. De besteding voor 2024 en verder wordt met de nota Wijk- een buurtaanpak voorgelegd aan de raad. Net zoals bij de herijking Samen stad maken zullen daar prioriteiten en keuzes moeten worden gemaakt. <u>Toevoeging collega's publieksdienstverlening:</u> Onderdeel wijken zit in aanlevering wijken* PBZ> Dat er ambities in 2022 zijn blijven liggen komt niet door het budgettair kader maar wel door capaciteitsproblemen. Vanwege de landelijke arbeidsmarkt krapte is het niet mogelijk geweest om voldoende specialisten aan te trekken / in te huren. Sommige mogelijke oplossingen hiervoor zijn wel door het budgettair kader beperkt. <u>BSN en Raadsorganen: in algemene zin is het budget toereikend.</u>
4	Op enkele plaatsen komt de doorberekening uit het programma Overhead aan de orde, zie Internationale samenwerking ad € 683.000 en 01-2-3-2 het Utrechts Archief ad € 153.000. In de begroting 2022 is wel overhead toegerekend, in werkelijkheid is in 2022 de overhead niet toegerekend. Kan hier nog een verdere toelichting op gegeven worden? Is de totale sturing op het programma Overhead en de methodiek van doorbelastingen adequaat?	BSN: Omdat er kosten in het programma Overhead landen die samenhangen met enkele onderdelen van het programma Bewoners & Bestuur wordt een vast percentage van het programma Overhead doorberekend. In de begroting is abusievelijk een deel van een stelpost uit het programma Overhead doorbelast aan deze onderdelen van het programma Bewoners & Bestuur. In de realisatie is dit correct verwerkt en daarom ontstaat er ten opzichte van de begroting een afwijking. De methodiek van doorbelastingen wordt momenteel doorgelicht. Dit gaat waarschijnlijk

		tot aanpassingen leiden, die zichtbaar worden in de Programmabegroting 2024.
5	Toerekening van kosten / opbrengsten aan het juiste jaar. Lasten 1-2-3-1 Persoonsgegevens: ontvangen vergoeding voor waterschapsverkiezingen die in 2023 plaatsvinden: hoe hoog was deze vergoeding en waarom is deze vergoeding toegerekend aan het jaar 2022 in plaats van 2023?	Vanaf 2020 wordt er jaarlijks -via het rijk - door de waterschappen 0,06 miljoen euro overgemaakt als bijdrage in de kosten voor de waterschapsverkiezing. Dit bedrag storten we ieder jaar in de reserve verkiezingen om het te onttrekken in het jaar dat er een waterschapsverkiezing is.
6	In de raadstoets kijken wij regulier ook naar de investeringsbegroting behorend bij het programma. In de begroting 2022 zijn wij in de paragraaf investeringen (pag 333 e.v.) geen vervangings- of uitbreidingsinvesteringen met betrekking tot dit programma staan. Klopt het beeld dat er in 2022 geen investeringskredieten zijn rondom dit begrotingsprogramma?	ja
7	In de raadstoets kijken wij regulier ook naar de risico's behorend bij het programma. In de begroting 2022 zien zijn in de paragraaf weerstandsvermogen (pag 323 e.v.) geen risico's staan rondom dit begrotingsprogramma. Zijn er intern wel risico's en beheersmaatregelen geformuleerd die betrekking hebben op het programma Inwoners en bestuur?	Natuurlijk wordt er binnen de doelstellingen ook aan risicomanagement gedaan en zijn er risico's en beheersmaatregelen geformuleerd (wat voorbeelden uit het domein van Publiekszaken: <i>we hebben voor alle balieprocessen een procesbeschrijving: we monitoren deze processen en doen ook regelmatig audits hierop. Onlangs hebben we een audit gedaan op het proces van paspoort aanvragen en uitreiken. Maar we kijken bijvoorbeeld ook naar de legesinkomsten en de aansluiting met de werkelijke aanvragen, en de controle op het proces contant geld bij de balies etc. Ook de risico's van ICT verstoringen of andere oorzaken waardoor de dienstverlening niet (volledig) door kan lopen hebben onze volle aandacht en beheersmaatregelen.</i> Deze zijn van groot belang voor intern gebruik maar komen volgens de spelregels van de nota risicomanagement en weerstandsvermogen niet terecht in de paragraaf weerstandsvermogen.
8	In de raadstoets kijken wij regulier ook naar verbonden partijen behorend bij het programma. Voor dit programma betreft dit het Utrechts Archief. We zien dat de bijdrage in 2022 ad € 3.548.000 conform de vastgestelde begroting 2022 is. Zijn er verder nog bijzonderheden te melden over het Utrecht Archief en zijn er komende jaren nog belangrijke wijzigingen te verwachten in de doelstellingen en/of de uitvoering van het Utrechts Archief.	BSN: Het Rijk is voornemens om per 1 januari 2025 terug te treden als bestuurlijke partner in de Gemeenschappelijke Regeling Het Utrechts Archief (HUA) en via delegatie verbonden te blijven. Deze wijziging wordt opgenomen in de nieuwe archiefwet die medio 2024 van kracht wordt. In 2022 heeft het bestuur van HUA door bureau Berenschot een onderzoek laten uitvoeren naar de gevolgen van de uittreding. In 2023 worden de gesprekken over deze ontwikkeling voortgezet.

9	Analyse op taakvelden: a) In de taakvelden zien we dat ook een deel openbaar groen wordt toegerekend aan programma Bewoners en Bestuur. Wat betreft dit inhoudelijk? b) In de taakvelden zien we dat een deel van de overhead ad € 6 miljoen (van de circa € 200 miljoen) wordt toegerekend aan inwoners en bestuur. Waar heeft deze overhead betrekking op?	<u>BSN:</u> Op personeelskosten van werknemers die in het programma Overhead worden geboekt, maar die samenhangen met programma Bewoners & Bestuur.