

Raadstoets jaarrekening 2022 Versie 19 mei 2023



**Programma:
Bewoners en Bestuur**

1. Opzet van het onderzoek en de presentatie:

1. Opzet
2. Samenvatting
3. Doel Raadstoets
4. Opbouw programma Bewoners en Bestuur
5. Doelstellingen in het programma
6. Bevindingen per onderdeel van de begroting
7. Wat heeft het gekost?
8. Welke aanvullende informatie is er?
- 9 . Resultaten Benchmark Taakveld Bewoners en Bestuur
10. Aanbevelingen

Bijlagen:

- A. Beantwoording technische vragen
- A. Notulen gesprek raadsrapporteurs-ambtelijke organisatie 18 april
- B. Analyse taakvelden

2. Samenvatting raadstoets Bewoners en Bestuur

- Algemeen beeld

Het programma Bewoners en Bestuur is financieel gezien een relatief klein programma en bestaat uit 4 onderdelen:

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

Het programma is cruciaal omdat het bepalend is hoe Utrechters de gemeente ervaren (bijvoorbeeld toegankelijk, burgergericht etc.). Bovendien hebben deze onderdelen een belangrijke uitstraling richting andere programma's en kunnen kaderstellend zijn richting andere onderdelen van de begroting. Daarmee functioneert dit programma als een “sate-prikker” door vele andere programma's heen.

- Gaat het goed en zijn de doelen behaald?

- Ten aanzien van “Lobby/Belangenbehartiging” en “Functioneren Raad en college” kan overall geconcludeerd worden dat begrotingsdoelen op hoofdlijnen zijn behaald. Ten aanzien van “Participatie” en “Dienstverlening” spreken we als raadsrapporteurs onze zorg uit dat door knelpunten in de personele capaciteit en late melding van knelpunten in de voortgang de doelen niet allemaal behaald zijn en dat een aantal indicatoren lager scoren dan in 2021.

3. Doel raadstoets

- De centrale vraag van de raadstoets 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)

- Uitvoering raadstoets

De raadstoets bestaat uit het grondig doornemen van begroting, jaarrekening en gerelateerde beleidsdocumenten. Op basis hiervan zijn vragen voorbereid voor de ambtelijke organisatie. Deze zijn in een gesprek tussen de raadsrapporteurs en de ambtelijke organisatie beantwoord. We danken de ambtelijke organisatie voor de zorgvuldige wijze waarop de beantwoording heeft plaatsgevonden. De bevindingen vanuit de documentstudie en het gesprek met de ambtelijke organisatie worden samengevat in deze rapportage.



3. Doel raadstoets

Deelvragen

1. Wat zijn op hoofdlijnen de belangrijkste ontwikkelingen van het programma?
2. Welke doelen zijn er behaald?
3. Welke prestaties zijn er geleverd?
4. Wat heeft het gekost?
5. Welke aanvullende informatie/ onderzoeken zijn er?

4. Opbouw programma Bewoners en Bestuur

- **Omvang Programma**

Het programma Bewoners en Bestuur is met circa €8,1 miljoen baten en € 47,7 mln lasten verantwoordelijk voor circa 0,5 % van de jaarlijkse baten en 2,75 % van de jaarlijkse totale lasten (vóór mutaties reserves).

- **Omvang investeringen**

Er zijn geen investeringskredieten gerelateerd aan dit programma.

- **Risico's**

Intern zijn risico's gedefinieerd bijvoorbeeld rondom balieprocessen, ICT verstoringen. Deze zijn belangrijk voor intern gebruik maar komen op basis van de spelregels niet tot uiting in de paragraaf Weerstandsvermogen. Als aanvullend risico zien we als raadsrapporteurs dat weerstanden bij burgers kunnen leiden tot hogere kosten, langere doorlooptijden/processen die ook in andere programma's tot risico's op vertraging kunnen leiden.

- **Opbouw programma**

Dit programma is opgebouwd volgende de volgende 4 thema's:

- a. Lobby / Belangenbehartiging
- b. Functioneren Raad en college
- c. Participatie en initiatief
- d. Dienstverlening

5 Doelstellingen Programma Bewoners en Bestuur

1. Het Utrechts belang wordt goed behartigd op regionaal, nationaal en internationaal niveau

1.1. Utrecht is een invloedrijke partner, lokaal en landelijk en internationaal

1.2. Utrecht positioneert zich als stad die zich inzet voor Gezond Stedelijk leven voor iedereen op regionaal, nationaal en internationaal niveau

2. Bewoners hebben een betrouwbaar Bestuur, zijn betrokken bij hun buurt, wijk en stad en krijgen moderne en toegankelijke dienstverlening.

2.1. De raad vormt met het college van B&W het stadsbestuur. De raad stelt de kaders, heeft budgetrecht en controleert het gevoerde collegebeleid en de uitvoering. De griffie ondersteunt de raad.

2.2. Bewoners zijn betrokken bij hun buurt, wijk en stad door actief te zijn in de eigen omgeving en/of invloed uit te oefenen op gemeentelijke plannen, beleid en uitvoering

2.3 De kwaliteit van de dienstverlening aan bewoners is adequaat

6. Thema Lobby/Belangenbehartiging (1)

Nr.	Hoofdlijn Bevindingen Lobby/Belangenbehartiging
1	In de begrotingstekst 2022 is relatief weinig informatie opgenomen over lobby en belangenbehartiging. De jaarrekening geeft wel relatief veel informatie en dat is positief,
2	De koppeling tussen de voorgenomen activiteiten in de begroting en gerealiseerde activiteiten 2022 is per programma niet altijd te leggen (vooral onder andere de Europese fondsen). De relatie tussen begroting en verantwoording kan nog strakker gelegd worden.
3	Het effect van lobby is heel moeilijk te meten. Je kunt niet aantonen dat lobby direct heeft bijgedragen aan het behaalde resultaat. Tegelijkertijd weten we wel dat goede contacten veel kunnen opleveren. Daar zijn goede voorbeelden van (door de ambtelijke organisatie wordt in dit kader het MIRT genoemd). De extra informatie zoals opgenomen in de ambtelijke reactie op de vragen (zie bijlage) geeft veel inzicht in de bijdrage van
4	Lobby activiteiten laten zich moeilijk plannen. Nu zijn met name het coalitieakkoord en de lange termijn doelstellingen “Gezond Stedelijk Leven voor iedereen” sturend hierbij. Aan het begin van het jaar zijn er wel contouren wat de organisatie wil bereiken, maar het is ook van belang om mee te bewegen op kansen die zich voordoen. Dat vraagt flexibiliteit.
5	Op alle niveaus (lokaal, regionaal, nationaal, Europees, intercontinentaal) kan lobby belangrijk zijn. Het gaat niet alleen om de locatie, maar ook om de relaties/contacten die tijdens een reis gelegd kunnen worden, ook binnen het eigen reisgezelschap.
6	Voorheen was er een sterke focus op mobiliteit in belangenbehartiging, we zien nu een verbreding van onderwerpen, meer in aansluiting op het coalitieakkoord

6. Thema Lobby/Belangenbehartiging (2)

Nr. Hoofdljn Bevindingen lobby/belangenbehartiging

- 7 De metropool Regio Utrecht moet met name als “handelsmerk” of als “label” worden gezien. De formeel juridische besluitvormingsprocessen lopen via de bestaande samenwerkingsorganen
- 8 Er zijn nog geen gegevens voorhanden hoe Utrecht zelf belobbyd wordt. Dat gebeurt op alle lagen en veelal informeel, bijvoorbeeld ook door het benaderen van raadsleden. In motie 358 (bij programmabegroting 2023) is gevraagd een onderzoek uit te voeren hoe dit kan worden vormgegeven. In Q3 volgt hierover informatie, waarbij ook aansluiting wordt gezocht met het ministerie van BZK.
- 9 Vanuit de gemeentelijke organisatie is er tevredenheid over het functioneren van de lobby en belangenbehartiging in algemene zin

Nr. Aanbevelingen lobby/belangenbehartiging

- 1 Neem in de begroting meer gestructureerd doelstellingen en voorgenomen activiteiten rondom lobby en belangenbehartiging op in het programma bewoners en bestuur en sluit in de verantwoording daarop aan.
- 2 Maak een expliciete keuze onder welk programma de Europese fondsen begroot en verantwoord worden.
- 3 Onderzoek of het mogelijk is om (meerjarig) een meer zichtbare koppeling te leggen tussen lobbyactiviteiten en concreet behaalde resultaten.
- 4 Intensiveer de wijze van verantwoorden over bereikte doelen, toegevoegde waarde, etc. naarmate de reisafstand bij lobbyactiviteiten langer wordt. (bijv. intercontinentale reizen).

6. Thema Functioneren Raad en College (1)

Nr. Hoofdlijn Bevindingen thema Functioneren Raad en College

- 1 In de raadstoets heeft de focus gelegen op de stand van zaken rondom de motie 2020-367 “Doeltreffende raad” (3 december 2020). De huidige doelstellingen in de begroting zijn algemeen geformuleerd en er zijn geen indicatoren opgenomen. De motie roept om te komen met nieuwe voorstellen hiervoor.
- 2 Voor de zomer 2023 zal nieuw onderzoek plaatsvinden onder raadsleden over o.a. werkdruk, verhoudingen raad en college, informatiepositie etc. De uitkomst van dit onderzoek kan input geven voor de doelstellingen en indicatoren (kwantitatief en kwalitatief). Zo mogelijk voor de begroting 2024. Sinds 2022 heeft de Utrecht Monitor ook een paragraaf ‘bestuur’, waarin (gebaseerd op data uit iBabs) een beeld wordt gegeven van het functioneren van raad en college. Zie [Gemeenteraad | Utrecht Monitor](#)
- 3 Raad en raadsondersteuning hebben nu geen budgettaire issues. De context waarin de raad opereert wordt wel steeds complexer. De vraag die richting komende jaren gesteld kan worden is welke ambities de raad heeft ten aanzien van het eigen functioneren, bijvoorbeeld rondom de mate van zichtbaarheid of de mate van vertrouwen in het functioneren van de raad en hoe dit gemeten kan worden.

Nr. Aanbevelingen thema Functioneren Raad en College

- 1 Formuleer in de begroting 2024 nieuwe doelstellingen en indicatoren voor Raad en college, mede op basis van het raadsledenonderzoek (uitkomsten zomer 2023).
- 2 Organiseer een sessie met de raad waarbij doelstellingen en ambities ten aanzien van het functioneren van de raad (bijv. mate van zichtbaarheid, vertrouwen) op langere termijn worden verkend. Overweeg om daar ook belangrijke partners/stakeholders vanuit de stad bij te betrekken.

6. Thema Participatie en initiatief (1)

Nr. Hoofdljn Bevinding thema Participatie/initiatief

- 1 Algemeen beeld: 2022 moet als een tussenjaar worden gezien. Er zijn veel onderzoeken uitgevoerd, de indicatoren laten een wat teruglopend beeld zien en de ambtelijke organisatie ziet ook dat het beter kan. Voor 2023 staat de herijking van de visie, doelstellingen en indicatoren op het programma.
- 2 Wat met name aandacht vraagt is de helderheid over de beïnvloedingsruimte (mate van zeggenschap) en het speelveld (wie zijn er allemaal stakeholder). Daarnaast houding en gedrag in de organisatie en het leren van de goede voorbeelden die er ook zeker zijn. Ten slotte is het van groot belang om terugkoppeling te geven. Wat is er met de inbreng gedaan, juist ook als niet alle wensen gehonoreerd konden worden?
- 3 Er moet altijd een expliciete afweging gemaakt worden tussen diverse deelbelangen en het algemeen belang. Er moet duidelijkheid zijn over de beïnvloedingsruimte en vaststaande doelstellingen of randvoorwaarden.
- 4 Controle op juiste inzet van het participatie instrumentarium wordt niet uitgevoerd per project. Vanuit het team Samen Stad Maken is er een meer faciliterende en adviserende rol om daarmee de trajecten te versterken. Wel is er een participatieparagraaf per raadsvoorstel en zijn er casusbesprekingen. Participatie is een “satéprikker” door heel de organisatie en de begroting en het team heeft daarbij een stimulerende rol.
- 5 Ten aanzien van “Samen Stad maken” wordt gerapporteerd dat door capaciteitsgebrek niet alle activiteiten (met name op het onderdeel initiatief) zijn uitgevoerd. De raadsrapporteurs betreuren het dat dit nu voor het eerst in de jaarrekening aan de orde komt; mogelijk had eerder bijgestuurd kunnen worden. De ambities zijn hoger dan het budget en er is te weinig capaciteit om alle voorgenomen activiteiten (met name op het onderdeel initiatief) uit te voeren. Dit vergt herprioritering. Het is niet duidelijk welke inspanningen zijn gedaan om capaciteit breder uit de organisatie in te zetten. In 2023 vindt herijking plaats met nieuwe doelen, prioriteiten, meetinstrumenten.

6. Thema Participatie en initiatief (2)

Nr. Hoofdpijn Bevinding thema Participatie/initiatief

- 6 Bij doorontwikkeling van participatie in de organisatie zijn veel zaken relevant: expertise ontwikkeling, houding en gedrag, planning & control in organisatie verankeren, HR sturing (functioneringsgesprekken), beleid richten op behoud van ervaren personeel (o.a. herwaarderingstraject van functies). De insteek is nu met name faciliteren en stimuleren in plaats van controleren.
- 7 Initiatievenfonds: dit instrument functioneert goed. Er zijn veel initiatieven die structureel vervolg hebben gekregen (Stichting MOVE, Buurtmaaltijden, Danspaleis, Leergaloos etc). Er zijn 70 afwijzingen geweest en 967 toekenningen. De afwijzingen voldoen dan niet aan voorwaarden, bijv. commercieel, geen draagvlak of collectief belang, geen eigen bijdrage.
- 8 Budgettair kader voor participatie levert wel beperkingen op. Er zijn bijv. geen middelen voor de organisatie van het burgerberaad. Ook zijn de ambities van “Samen Stad maken” hoger dan het beschikbare budget.

6. Thema Participatie en initiatief (3)

Nr. Aanbevelingen thema Participatie / initiatief

- 1 Geef de Raad een centrale rol bij de herijking van “Samen Stad maken”. Daarbij meetbare doelstellingen en indicatoren formuleren. Deze doelstellingen via jaarstukken monitoren en in de voortgangsmonitor meer in detail uitwerken.
- 2 Overweeg om ten aanzien van participatie-adviseurs ook een meer controlerende en evaluerende rol mee te nemen, waarbij wordt bekeken of het participatie-instrumentarium op een juiste wijze bij projecten wordt ingezet en welke leerpunten hier uit voortkomen.
- 3 Bij hoge(re) participatie-ambities hoort ook een passend budget en inzet vanuit de breedte van alle programma's. Inzet vanuit de hele organisatie maakt de uitvoering van Samen Stad maken minder kwetsbaar. Overweeg expliciet wat dit betekent voor personeelsbeleid en capaciteitssturing.
- 4 Gezien de krappe arbeidsmarkt is het verstandig om een proactief personeelsbeleid te voeren zodat zoveel als mogelijk voorkomen wordt dat activiteiten waarvoor budget is niet uitgevoerd kunnen worden.

6. Thema Dienstverlening (1)

Nr. Hoofdlijn Bevinding Dienstverlening

- 1 2022 was voor de dienstverlening in de gemeente een bijzonder jaar. Er was een hoog ziekteverzuim en veel krapte op de arbeidsmarkt. Dat gaf spanning op resultaten bij de balie en de telefoon. Daarnaast waren er in 2022 nieuwe werksoorten (Oekraïne, Energietoeslag). Hierdoor zijn de dienstverleningsnormen helaas niet gehaald in 2022. Het effect kan zijn dat mensen daardoor nog kritischer worden en het vertrouwen in de overheid kan afnemen. Dit vergt urgentie in de verdere aanpak. Het effect van 2022 wordt in 2023 niet zo maar ingelopen, wel zijn verbeteringen zichtbaar.
- 2 Personele capaciteit: Belangrijk is om slimmer de arbeidsmarkt te benutten. Bestaand personeel behouden (opleiding, herwaardering). Ministerie BZK komt mogelijk met landelijke pool. Reduceren dure inzet van ZPP'ers en slimmer personeel aannemen. Gelet op 10 jaars termijn van reisdocumenten ontstaan weer pieken komende jaren. Daarop moeten geanticipeerd worden gelet op de opleidingsduur die 3 a 4 jaar duurt. In hoogopgeleide segment zijn grote problemen. Qua FTE's heeft dat een relatief kleine omvang, maar het betreft wel belangrijke onderwerpen (1e inschrijving, data analyse).
- 3 Ambitie is niet alleen om bij dienstverlening alleen maar verder te digitaliseren. Wel ervoor zorgen dat (actuele) zaken beter vindbaar en makkelijk(er) toegankelijk zijn, anders is er direct meer telefonische vraag of klachten/bezwaren. Daarnaast gerichte communicatie om werkdruk meer te spreiden (bijv. bij verlenging reisdocumenten)
- 4 Project Staatloosheid en Project Landelijke aanpak Adresonderzoek (LAA) laten achterstanden zien in de uitvoerig door capaciteitsgebrek en prioriteiten inzake vluchtelingencrisis en eerste inschrijvingen.

6. Thema Dienstverlening

Nr.	Hoofdlijn Bevinding thema Dienstverlening
5	Dienstverlening gemeentebreed is een rode draad door de organisatie. Niet alleen bij reis-documenten, maar ook bij bouwen en wonen, bijstandsverlening etc. De sturing hierop geeft een wisselend beleid en is gemeentebreed nog niet heel expliciet. Er is wel een programmagroep met gemeentebrede vertegenwoordiging die een koers uitzet. Er wordt nog niet gemeentebreed gerapporteerd over de kwaliteit van dienstverlening, klantbeleving etc. Dit zou wel wenselijk zijn en hiervoor zijn mogelijkheden.
6	Maatwerk (20%) versus standaarddienstverlening (80%): als raadsrapporteurs hadden wij verwacht dat dit een belangrijk spanningsveld zou zijn, vanuit de gemeentelijke organisatie wordt dit in mindere mate herkend. Het streven is om ook menselijke maat in de 80% standaard dienstverlening te hebben. Het handelingsperspectief hiervoor is dat maatwerk één van de nieuwe standaarden moet worden. Bij de nieuwe visie op dienstverlening is de herkenning van dit maatwerk belangrijk. Daarnaast de klantbeleving centraal blijven stellen.
7	In het onderdeel Dienstverlening zijn niet direct budgettaire issues: het vinden van personeel is groter probleem dan het vinden van geld.

Nr. Aanbevelingen thema Dienstverlening

- 1 Verhoog de ambitie op dienstverlening en beperk de sturing en verantwoording op dienstverlening niet alleen tot balie/ burger-zaken/telefonie, maar ga gemeentebreed ook de dienstverlening monitoren bij alle andere relevante organisatieonderdelen die rechtstreekse dienstverlening aan inwoners geven, zoals bouwen en wonen, bijstandverlening. Formuleer hiervoor doelstellingen/ indicatoren/normen en rapporteer hierover in begroting en jaarrekening of waar nodig eerder.
- 2 Besteed in de nieuwe visie op dienstverlening nadrukkelijk verder aandacht aan het mogelijke spanningsveld tussen maatwerk en standaarddienstverlening, aangezien in het "veld" daar de nodige bezorgde signalen over bestaan.

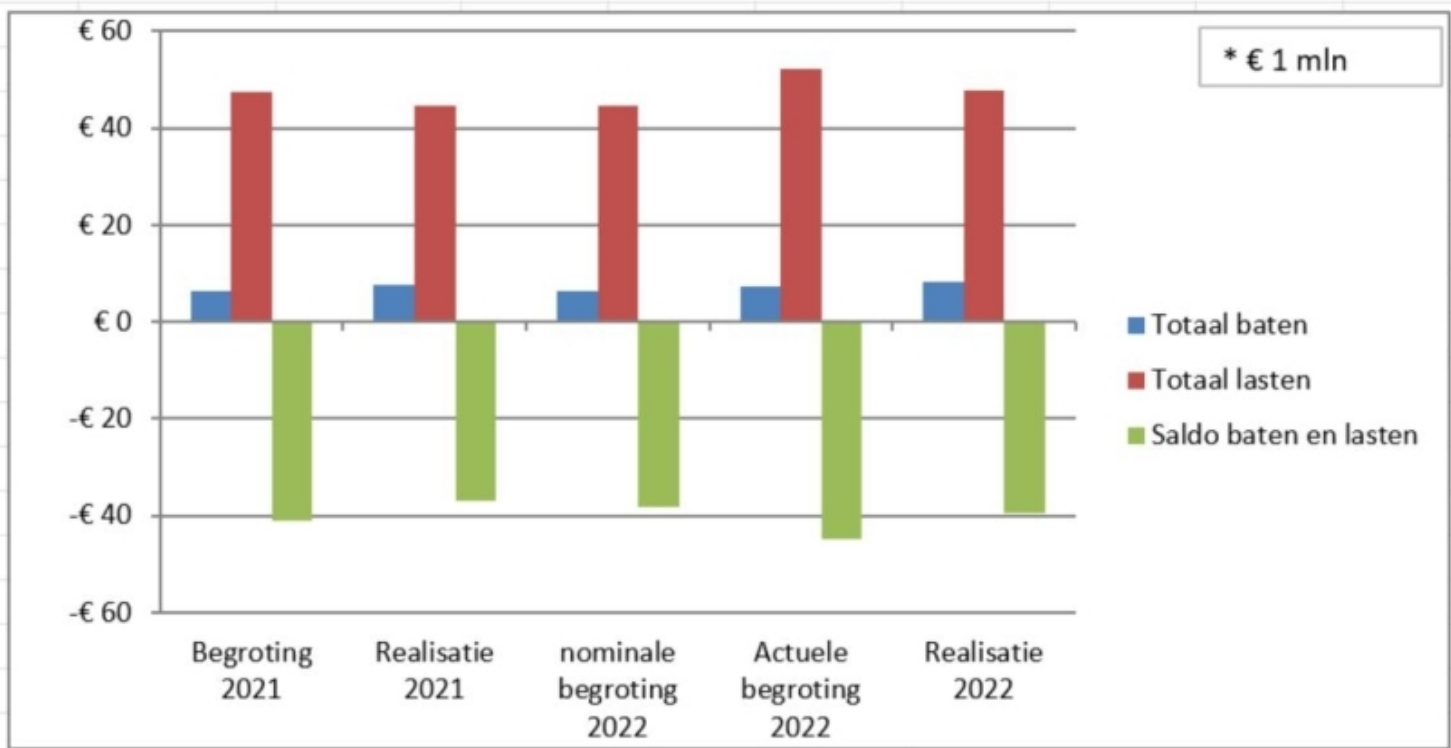
Ut recht nl

7. Wat heeft het gekost?

Toelichting op de exploitatie baten en lasten

Ontwikkeling Exploitatie baten/lasten

Programma Bewoners en Bestuur totaal in de periode 2021-2022:



7. Wat heeft het gekost? (1)

Toelichting op de exploitatie baten en lasten

Totaalbeeld

- De baten in dit programma (circa € 8,1 miljoen) betreffen voor € 6,5 miljoen leges inzake reisdocumenten burgerzaken en daarnaast nog deelnemersbijdragen van regio-gemeenten inzake gemeentelijke samenwerking.
- De lasten in dit programma (circa € 39,5 miljoen) betreffen hoofdzakelijk de personele kosten van het ambtelijk apparaat, college van B&W en de raad. Daarnaast de bijdragen in samenwerkingsconvenant en de bijdrage aan het Utrechts Archief ad € 3,5 miljoen.

Opmerkingen n.a.v. baten en lasten

- De baten zijn grotendeels conform begroting. De lasten laten een onderschrijding zien van circa € 4,5 mln met name als gevolg van krapte op de arbeidsmarkt, waardoor niet alle vacatures konden worden ingevuld.
- De overheadtoerekening laat in de jaarrekening 2022 enkele onverwachte verschillen zien als gevolg van een stelpost die abusievelijk in de begroting was doorberekend naar het programma. De methodiek van doorbelasten wordt momenteel doorgelicht en zal waarschijnlijk tot aanpassingen leiden in de begroting 2024.

7. Wat heeft het gekost? (2)

Toelichting op de exploitatie baten en lasten

Vervolgopmerkingen baten en lasten

- Het representatiebudget van het college (begroot € 198.000 en werkelijk € 260.000 is met € 62.000 overschreden door extra uitgaven met betrekking tot de Viering van Utrecht 900 ende start van de Vuelta

Voorziening wethouderspensioenen:

- Enerzijds is sprake van indexering van pensioenen waardoor de hoogte van de voorziening zou toenemen. Anderzijds fluctueert de voorziening mee met de rentestanden, waardoor de afgelopen jaren bij lage rentestanden tekorten ontstonden en nu bij een stijgende rente een vrijval plaatsvindt. In de jaarrekening leidt dat tot een bate van € 1,7 miljoen.
- In de achterliggende jaren (oktober 2021) heeft de de landelijke commissie BBV (vraag&antwoord 742) het volgende geadviseerd: *om fluctuaties in de hoogte van de voorziening als gevolg van de rentewijzigingen te voorkomen, kan de voorziening tegen nominale waarde worden opgenomen.*
- Gemeente Utrecht heeft hierin een andere afweging gemaakt. Geadviseerd wordt om deze afweging met voor -en nadelen nogmaals expliciet te maken.

8. Welke aanvullende informatie is er?

Relevante beleidskaders

- Samen Stad maken: het gemeentebrede programma voor participatie en initiatief (herijking in 2023)
- Participatieleidraad
- Participatie- en inspraakverordening
- Initiatievenfonds

Relevante raadsbrieven

- Raadsbrief Voortgang Samen Stad maken 29 september 2022
- Evaluatie wijkplatforms 25 mei 2022
- Raadsbrief initiatievenfonds 31 mei 2022
- Raadsmemo Metropool Regio Utrecht 20 maart 2023
- Voortgangsrapportage buurtbudget 2021

Relevante moties

- Motie 2022-358 Lobbyregister
- Motie 2020-367 Doeltreffende raad
- Motie 2019-424 Samen Stad maken
- Motie 2019-398 Buurtbudgetten

9. Resultaten Benchmark taakvelden Bewoners en Bestuur

Zie bijlage 3 voor analyse taakvelden. Samengevat kan het volgende worden geconcludeerd:

1. De ontwikkeling van de baten en lasten op de betreffende taakvelden over de periode 2020 tot en met de begroting 2023 zijn 'overall' consistent.
2. De gemeente Utrecht geeft voor de taakvelden overhead, samenkracht en burgerparticipatie per inwoner fors meer uit dan de 100.000+ gemeenten gemiddeld. Ten opzichte van de andere G4-gemeenten geeft de gemeente Utrecht per inwoner op deze taakvelden juist aanzienlijk minder uit.
3. De gemeente Utrecht geeft op de taakvelden bestuur, burgerzaken en openbaar groen per inwoner ten opzichte van zowel de 100.000+ gemeenten gemiddeld en de andere G4-gemeenten minder uit.

Aanbeveling:

Overweeg om de verschillen met de andere gemeenten via een nader onderzoek verder te duiden,

10. Aanbevelingen (1)

Lobby/Belangenbehartiging

1. Neem in begroting meer gestructureerd doelstellingen en voorgenomen activiteiten rondom lobby en belangenbehartiging in het programma bewoners en bestuur op en sluit in de verantwoording daarop aan.
2. Maak een expliciete keuze onder welk programma de Europese fondsen begroot en verantwoord worden.
3. Onderzoek of het mogelijk is om (meerjarig) een koppeling te leggen tussen lobby-activiteiten en concreet behaalde resultaten.
4. Intensiveer de wijze van verantwoorden over bereikte doelen, toegevoegde waarde, etc. naarmate de reisafstand bij lobbyactiviteiten langer wordt. (bijv. intercontinentale reizen).

Functioneren Raad en College

1. Formuleer in de begroting 2024 nieuwe doelstellingen en indicatoren voor Raad en college, mede op basis van het raadsledenonderzoek (uitkomsten zomer 2023).
2. Organiseer een sessie met de raad waarbij doelstellingen en ambities ten aanzien van het functioneren van de raad (bijv. zichtbaarheid, vertrouwen) op langere termijn worden verkend. Overweeg daarbij ook belangrijke partners/stakeholders vanuit stad en regio bij te betrekken.
3. Voorziening wethouderspensioenen: Geadviseerd wordt om de afweging om de systematiek van Contante Waarde berekening, versus het advies van de landelijke commissie BBV inzake een nominale berekening met voor -en nadelen nogmaals expliciet te maken

[Utrecht.nl](https://www.utrecht.nl)

10. Aanbevelingen (2)

Participatie

1. Geef de Raad een centrale rol bij de herijking van “Samen Stad maken”. Daarbij meetbare doelstellingen en indicatoren formuleren. Deze doelstellingen via jaarstukken monitoren en in de voortgangsmonitor meer in detail uitwerken.
2. Overweeg om ten aanzien van de participatie-adviseurs ook aspecten van een meer controlerende en evaluerende rol mee te nemen, waarbij wordt bekeken of het participatie-instrumentarium juist bij projecten juist wordt ingezet en welke leerpunten hier verder uit voortkomen.
3. Bij hoge(re) participatie-ambities hoort ook een passend budget en inzet vanuit de breedte van alle programma's. Inzet vanuit de hele organisatie maakt de uitvoering van Samen Stad maken minder kwetsbaar. Overweeg expliciet wat dit betekent voor personeelsbeleid en capaciteitssturing.
4. Gezien de krappe arbeidsmarkt is het verstandig om een proactief personeelsbeleid te voeren zodat zoveel als mogelijk voorkomen wordt dat activiteiten waarvoor budget is niet uitgevoerd kunnen worden.

10. Aanbevelingen (3)

Dienstverlening

1. Verhoog de ambitie op dienstverlening en beperk de sturing en verantwoording op dienstverlening niet alleen tot balie/ burgerzaken/telefonie, maar ga gemeentebreed ook de dienstverlening monitoren bij alle relevante organisatieonderdelen die rechtstreekse dienstverlening aan inwoners geven, zoals bouwen en wonen, bijstandverlening. Formuleer hiervoor doelstellingen/indicatoren/normen en rapporteer hierover in begroting en jaarrekening en waar nodig eerder.
2. Besteed in de nieuwe visie op dienstverlening nadrukkelijk verder aandacht aan het mogelijke spanningsveld tussen maatwerk en standaarddienstverlening, aangezien in het “veld” daar de nodige bezorgde signalen over bestaan.

Benchmark taakvelden

Overweeg om de verschillen met de andere gemeenten via een nader onderzoek verder te duiden.

Bijlagen



Bijlagen raadstoets programma Bewoners en Bestuur

1. Beantwoording technische vragen ambtelijke organisatie
2. Notulen gesprek raadsrapporteurs-ambtelijke organisatie 18 april
3. Analyse taakvelden

Bijlage 1: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets

Er zijn veel vragen gesteld en deze zijn via een mondelinge toelichting op 18 april 2023 en schriftelijke aanvulling adequaat beantwoord. De beantwoording is integraal opgenomen in de bijlage.

Bijlage 2: Notulen 18 april 2023

Notulen gesprek raadsrapporteurs met ambtelijke organisatie.

Bijlage 3: Analyse op taakvelden



Bijlage 3: Resultaten Benchmark taakvelden Bewoners en Bestuur (1)

Voor de gemeente Utrecht zijn een aantal taakvelden gerelateerd aan bereikbaarheid geanalyseerd op basis van diverse invalshoeken. De analyses raken de volgende invalshoeken:

1. Inzicht in de baten en lasten o.b.v. de jaarrekeningcijfers over 2020, 2021 en 2022;
2. Inzicht in de baten en lasten per inwoner in vergelijking met de 100K+ en de G4 gemeenten op basis van de jaarrekeningcijfers 2021

Bijlage 3 Resultaten Benchmark taakvelden Bewoners en Bestuur (2)

- Taakvelden baten en lasten Programma bewoners en bestuur

Taakvelden baten Utrecht 2020	Utrecht 2021	Utrecht 2022	2022 t.o.v. 2021	
0.1 Bestuur	3	4	4	0
0.2 Burgerzaken	12	16	18	2
0.4 Overhead	18	13	48	35
0.64 Belastingen overig	4	5	5	0
5.4 Musea	0	0	0	0
5.7 Openbaar groen en (o	1	1	1	0
6.1 Samenkracht en burg	4	8	91	83

Taakvelden lasten Utrecht 2020	Utrecht 2021	Utrecht 2022	2022 t.o.v. 2021	
0.1 Bestuur	41	31	33	2
0.2 Burgerzaken	24	33	33	0
0.4 Overhead	539	520	602	82
0.64 Belastingen overig	1	1	1	0
5.4 Musea	34	36	13	-23
5.7 Openbaar groen en (o	75	78	92	14
6.1 Samenkracht en burg	154	161	213	52

Bijlage 3 Resultaten Benchmark taakvelden Bewoners en Bestuur (3)

- Taakvelden baten en lasten per inwoner boekjaar 2021 in vergelijking met 100+ gemeenten en G4 gemeenten in € per inwoner

Taakvelden baten per inwoner 2021 Utrecht 100K+ gemeenten Verschil G4 Verschil

0.1 Bestuur 4 9	-5	5	-1
0.2 Burgerzaken 16 17	-1	19	-3
0.4 Overhead 13 36	-23	11	2
0.64 Belastingen overig 5 24	-19	26	-21
5.4 Musea 0 3	-3	3	-3
5.7 Openbaar groen en (openlucht) recr.. 1 7	-6	5	-4
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie 8 10	-2	11	-3

Taakvelden lasten per inwoner 2021 Utrecht 100K+ gemeenten Verschil G4 Verschil

0.1 Bestuur 31 52	-21	44	-13
0.2 Burgerzaken 33 40	-7	60	-27
0.4 Overhead 520 393	127	622	-102
0.64 Belastingen overig 1 7	-6	-1	2
5.4 Musea 36 29	7	49	-13
5.7 Openbaar groen en (openlucht) recr.. 78 90	-12	100	-22
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie 161 126	35	180	-19

Bijlage 3 Resultaten Benchmark taakvelden Bewoners en Bestuur (4)

- **Conclusie 1:**

De ontwikkeling van de baten en lasten op de betreffende taakvelden is 'overall' consistent.

- 2 ontwikkelingen in relatie tot de onderzochte programma's vragen om verdieping:
 1. De lagere lasten op het taakveld musea in 2022 (€ 13 per inwoner ten opzichte van € 36 in 2021 en in de begroting 2023)
 1. De hogere lasten op het taakveld samenkracht en burgerparticipatie in 2022 (€ 213 per inwoner ten opzichte van € 161 in 2021 en in de begroting 2023 € 184 per inwoner). Overigens heeft 'maar' 14% betrekking op het onderzochte programma.
 1. De hogere lasten op het taakveld overhead in 2022 (€ 602 per inwoner ten opzichte van € 520 in 2021. In de 2023 sluit de omvang van € 605 per inwoner wel aan bij de omvang van € 602 per inwoner). Overigens heeft 'maar' 4% betrekking op het onderzochte programma.
- Gezien de beperkte omvang van de punten 2 en 3 in de programma's waar de Raadstoetsen betrekking op hebben, is geen nader onderzoek uitgevoerd. Dat zou in ieder geval wel nodig zijn als de totale lasten op het programma hoger zijn dan begroot.

Bijlage 3: Resultaten Benchmark taakvelden Bewoners en Bestuur (5)

- **Conclusie 2:**

De Lasten voor de taakvelden overhead, samenkracht en burgerparticipatie zijn per inwoner fors hoger dan voor het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten. Ten opzichte van de andere G4-gemeenten zijn de lasten per inwoner op deze taakvelden juist aanzienlijk lager.

- Conclusie 2A:

- De Lasten voor de taakvelden bestuur, burgerzaken en openbaar groen en zijn per inwoner fors lager dan voor het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten en het gemiddelde van de andere G4-gemeenten.

- Conclusie 2B:

De baten voor de taakvelden overhead en belastingen overig zijn per inwoner fors lager dan voor het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten. Ten opzichte van de andere G4-gemeenten zijn de baten voor het taakveld overhead juist hoger en voor het taakveld Belastingen overig per inwoner eveneens fors lager.