

Jaarrekening Publieke Dienstverlening 2013



Gemeente Maastricht

Versie	Datum	Auteur	Status
0.1	14 februari 2014	L. Houben	Concept
0.2	21 februari 2014	L. Houben	Concept
1.0	5 maart 2014	L. Houben	Definitief
1.1	12 maart 2014	L. Houben	Definitief

Inhoudsopgave

1	Managementverslag	4
2	Product Publieke Dienstverlening	5
2.1	Doelstelling product Publieke dienstverlening	5
2.2	Wat merkt de burger daarvan?	5
2.3	Wat hebben we daarvoor gedaan in 2013?	6
	2.3.1 Ontwikkeltaken	6
	2.3.2 Beheertaken	9
	2.3.3 Onvoorziene taken/ontwikkelingen	11

3	Bedrijfsvoering	12
3.1	Ziekteverzuim	12
3.2	HRM-gesprekken	12
3.3	Overzicht invulling efficiencytaakstelling 2013	13
3.4	Risico's	14

4	Financiële rekening	17
4.1	Waarderings- en resultaatbepalingsgrondslagen	17
4.2	Waarderingsgrondslagen balans	17
4.3	Afschrijvingstermijnen voor activa	18
4.4	Resultaatbepalingsgrondslagen	19
4.5	II.2 Jaarrekening op productniveau totaal overzicht	20

1 Managementverslag

Dit verslagjaar zullen wij herinneren als het jaar dat de belastingen overgingen naar de Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW) in Roermond. Na een intensief voorbereidingstraject was er op 30 april 2013 bestuurlijke overeenstemming. Daarna is besluitvorming in de gemeenteraad voorbereid en is de feitelijke implementatie van deze overdracht gestart. Er is, na aanloop en frictiekosten, uiteindelijk 1,2 miljoen te besparen op de belastinguitvoering waarbij de meeste winst is te behalen door het inningsproces van de gemeentelijke belastingen en de waterschapshoeffingen samen te voegen. Uiteindelijk zijn 9 medewerkers vanuit Maastricht mee naar Roermond gegaan. Voor 11 medewerkers is per 1 januari 2014 intern een vaste of tijdelijke baan gevonden. Daarmee zijn alle medewerkers geplaatst. Vanuit medewerkersperspectief werd een lang en onzeker traject afgesloten. De medewerkers hebben laten zien dat zij hier op een professionele manier mee om kunnen gaan, al was het niet altijd gemakkelijk. Ze hebben de belastingwinkel draaiend gehouden, een bijdrage aan het project geleverd en de feitelijke implementatie tot aan de kerst geregeld om vervolgens per 2 januari 2014 in of extern aan een nieuwe job te beginnen. Dat is een hele prestatie.

Verder hebben wij als opdrachtnemer het nieuwe zaakstelsel van Exxellence neergezet, de nieuwe product-dienstencatalogus geïmplementeerd, per 1 juli 2013 een tijdelijk postregistratiesysteem georganiseerd en waren wij opdrachtgever richting Telan voor het bereikbaarheidsonderzoek telefonie.

Voor de andere 3 teams Publieke Dienstverlening was 2013 ook een spannend jaar. Na een voorbereidingstraject van bijna een jaar, was de nieuwe indeling van de teams per 1 januari 2013 een feit. De veranderingen die zijn opgetreden, kwamen vanuit de gedachte die is opgedaan tijdens het Lean traject in 2011/2012. Om meer procesgericht te gaan werken, is het van belang om ook de processen zo veel mogelijk in 1 team te plaatsen met de verantwoordelijke specialisten erbij. Zo is veel duidelijker wie waarvoor verantwoordelijk is en is er veel minder overleg nodig.

In het team GemeenteLoket Leven & Registraties zijn de processen van Vergunnen, Vestiging Buitenland, Burgerlijke Stand, Naturalisaties en Huwelijken bij elkaar geplaatst. Voor de huwelijken zijn zowel de administratie, de organisatie, als ook de Trouwambtenaren binnen dit team geland. En zijn voor alle loketten al de eerste stappen gezet om beleid en uitvoering beter in balans te brengen en toekomstbestendig te maken. Dit zal in 2014 verder vorm gaan krijgen.

Het team GemeenteLoket Reizen & Documenten heeft na de organisatieaanpassing sterk ingezet op kwaliteitsverbetering en aanpassingen in verband met gewijzigde wet- en regelgeving. Er zijn nieuwe medewerkers op de ontvangst- en receptiefuncties ingewerkt in combinatie met het nieuwe product DigiD-aanvragen voor burgers woonachtig buiten Nederland. Door deelname aan de landelijke pilot DigiD-afgifte verhogen wij de service aan burgers in het grensgebied en is het een manier om de inkomsten te verhogen. Nieuw in 2013 was ook het inloopsprekruur voor studenten en de Holland Expat Desk South die een fysieke plek vonden bij het GemeenteLoket. Ook daarvoor informeren en geleiden wij klanten naar deze infopunten.

Het team Callcenter & Beheer heeft hard gewerkt aan de telefonische serviceverlening. Na akkoord van de raad in mei 2013 is er snel extra capaciteit voor het callcenter geworven. Technisch zijn er aanpassingen gedaan om dat mogelijk te maken en medewerkers zijn snel ingewerkt. Een breed trainingstraject voor alle medewerkers dat in 2012 gestart is, is in 2013 afgerond. Thans worden de nog mogelijke verbeterlagen door Teleperformance in kaart gebracht. Daarnaast is dit team druk met de voorbereidingen van 2 verkiezingen in 2014 en de modernisering van de gemeentelijke basisadministratie (GBA), per 1 januari 2014 omgezet in Basisregistratie personen (BRP). Het werk van de bevolkingscontroleurs was al heel belangrijk maar krijgt door de komst van de BRP, als basisregistratie personen in het landelijke stelsel van basis- en kernregistratie, steeds meer urgentie door de verplichte terugmeldingen en het daarop volgende onderzoek van de controleurs.

Al met al ieder jaar nieuwe uitdagingen om te werken aan optimale dienstverlening!

Namens medewerkers, adviseurs en management Publieke Dienstverlening, Liesbeth Houben

2 Product Publieke Dienstverlening

Programma 1 Bestuur en dienstverlening

2.1 Doelstelling product Publieke dienstverlening

Publieke dienstverlening is de manier waarop en de snelheid waarmee de gemeente Maastricht met burgers, bedrijven en instellingen omgaat. In een gemeenschappelijke visie op dienstverlening verwoorden gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en het Rijk hun gedeelde ambitie: één overheid die gemakkelijk toegankelijk is.

2.2 Wat merkt de burger daarvan?



- De vraag van burgers en bedrijven staat centraal;
- Burgers en bedrijven kunnen hun zaken snel en zeker regelen;
- We vallen burgers en bedrijven niet lastig met de verschillen tussen rijk, gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties, omdat we samenwerken met andere onderdelen van de overheid;
- We stellen geen overbodige vragen. Informatie die in basisregistraties is opgenomen en informatie die binnen de eigen organisatie beschikbaar is, wordt niet nogmaals gevraagd;
- We zijn transparant en aanspreekbaar;
- We zijn efficiënt.





Indicator	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Oordeel burgers over kwaliteit dienstverlening gemeente Maastricht						
- balie totaal	7,5	7,4	7,7	7,8	7,7	7,7
- telefoon totaal	7,1	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6
- digitale dienstverlening totaal	-	7,6	7,1	6,9	7,1	6,2




De jaarlijks gemeten klanttevredenheid is al jaren in orde, al daalt de klanttevredenheid over de online dienstverlening tijdelijk. Dit heeft te maken met verwachtingen die burgers van deze vorm van dienstverlening hebben. Iets kopen in een webshop, je betalingen doen of bijvoorbeeld je vakantie online regelen gaat steeds eenvoudiger en sneller. Vergeleken hiermee is onze online dienstverlening ietwat minder modern. We zijn hard aan het werken om deze achterstand in te halen. De nieuwe gemeentelijke website, de nieuwe Producten en dienstencatalogus, het nieuwe zaakstelsel en een klantcontactstelsel zijn de projecten om de online dienstverlening te moderniseren. De telefonische en baliedienstverlening scoort in 2013 op hetzelfde niveau als in 2012.



2.3 Wat hebben we daarvoor gedaan in 2013?

2.3.1 Ontwikkeltaken

Ontwikkeltaak/opdracht	Beoogde resultaten 2013																				
<p>Invoering MijnOverheid ^{1,3,4}</p> <p><i>Per 1-1-2015 aansluiten op berichtenbox van MijnOverheid.</i></p> <p>Z </p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Geaccepteerde technische koppeling Webnext met MijnOverheid.nl, zowel in test- als in productieomgeving. 2) Certificaat geïmplementeerd voor gewaarborgde informatie-uitwisseling 3) Regelmatige berichtgeving van de gemeente naar haar burgers georganiseerd om te attenderen op het gebruik van MijnOverheid. 4) Opgestelde lijst van gemeentelijke producten aan burgers waar sprake is van statussen binnen de afhandeling. 5) Deze producten zijn qua statusuitwisseling aangesloten op MijnOverheid (Bijvoorbeeld: WOZ-producten). <p>Resultaat 2013 Landelijke vertraging door Digikoppeling (techniek), wordt in 2014 opgeleverd.</p>																				
<p>Kanaalsturing ²</p> <p><i>Elk product in het in 2015 definitief ingerichte Klantcontactcentrum (KCC) heeft als voorkeurskanaal, het digitale kanaal.</i></p> <p></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Technische randvoorwaarden voor intensivering digitale kanaal gerealiseerd 2) Huidige digitale formulieren zijn vervangen door landelijke Gemma E-formulieren. 3) Digitale producten "oude" gemeentelijke website omgezet naar nieuwe omgeving. 4) Management stuurt actief op afname via digitale kanaal. <p>Realisatie van bovenstaande punten moet er in 2013 toe leiden dat het digitale afnamevolume van onderstaande producten met 2% stijgt in vergelijking met 2010. Hierdoor kan efficiëntie worden behaald.</p> <table border="1" data-bbox="539 1312 1244 1480"> <thead> <tr> <th colspan="2">Ambitie online producten 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>verhuizing binnen gemeente</td> <td>1732</td> </tr> <tr> <td>afspraken met DigiD</td> <td>1193</td> </tr> <tr> <td>melding openbare ruimte</td> <td>1075</td> </tr> <tr> <td>afschrift GBA</td> <td>369</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="539 1547 1244 1715"> <thead> <tr> <th colspan="2">Resultaat 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>verhuizing binnen gemeente</td> <td>2313</td> </tr> <tr> <td>afspraken met DigiD</td> <td>**</td> </tr> <tr> <td>melding openbare ruimte</td> <td>1597</td> </tr> <tr> <td>afschrift GBA</td> <td>975</td> </tr> </tbody> </table> <p>Conform projectplanning. Techniek per 1 juli 2013 gereed. Leverancier dient nog TPM-verklaring op te leveren in 2014.</p> <p>**Uitsplitsing van aantal gemaakte afspraken via DigiD of op andere wijze gemaakt is op dit moment nog niet mogelijk.</p>	Ambitie online producten 2013		verhuizing binnen gemeente	1732	afspraken met DigiD	1193	melding openbare ruimte	1075	afschrift GBA	369	Resultaat 2013		verhuizing binnen gemeente	2313	afspraken met DigiD	**	melding openbare ruimte	1597	afschrift GBA	975
Ambitie online producten 2013																					
verhuizing binnen gemeente	1732																				
afspraken met DigiD	1193																				
melding openbare ruimte	1075																				
afschrift GBA	369																				
Resultaat 2013																					
verhuizing binnen gemeente	2313																				
afspraken met DigiD	**																				
melding openbare ruimte	1597																				
afschrift GBA	975																				

<p>Upgrade PDC (Productdienstencatalogus) ¹</p> <p><i>Als basis voor toename online dienstverlening.</i></p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Een heldere en duidelijke producten catalogus, waar de burger gemakkelijk zijn weg in weet te vinden en alle inhoudelijke informatie uit kan halen over de producten van de Gemeente Maastricht. 2) Een goede zoekmogelijkheid om snel bij het juiste product terecht te komen. 3) Vanuit deze PDC moet straks een goede verwijzing naar de digitaal aanvraagbare producten komen, zodat de burger bijna vanzelf deze richting op wordt gestuurd en dus niet meer richting balie komt. Daar moet nu al op voorbereid worden. 4) Extra mogelijkheid om info voor medewerkers op te slaan. <p>Resultaat 2013 Een flinke kwaliteitsslag op de informatie in de PDC is in 2013 gestart en wordt in het 1^e kwartaal van 2014 afgerond in overleg met de productverantwoordelijken. Het beheer van de PDC is bij wijze van proef voor de duur van 1 jaar extern belegd. Op basis van evaluatie wordt besloten hoe hier verder mee om te gaan.</p>
<p>BAG – WOZ ^{1, 3, 5}</p> <p><i>Per 1-1-2015 heeft de gemeente de WOZ aan de BAG gekoppeld.</i></p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1) WOZ-administratie gesynchroniseerd met BAG-gegevens. 2) Inrichten proces om actueel te blijven. <p>Resultaat 2013 Deels vertraagd als gevolg van samenwerking met BSGW. Scopewijziging. Loopt door in 2014.</p>
<p>Basisregistratie WOZ ^{1, 3}</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1) De WOZ-gegevenskaart is opgewaardeerd naar de specificaties van deze basisregistratie, waardoor de brongegevens voldoen aan de auditnorm. 2) ICT-omgeving ingericht om deze basisregistratie adequaat te beheren en te distribueren, waarvoor o.a. dan de volgende zaken zijn ingeregeld: <ol style="list-style-type: none"> a. Technische randvoorwaarden zijn ingevuld en geaccepteerd b. Getekende DVO met SSC betreffende beheer c. Inhoud is ingevuld: ingerichte uitwijkomgeving en uitwijkprocessen waarmee binnen de norm kan worden uitweken en live worden gebracht. 3) Beheer en distributie verankerd binnen het proces van Publieke Dienstverlening, waardoor de procesinrichting voldoet aan de audit norm. <p>Resultaat 2013 Is onderdeel project koppeling BAG-WOZ geworden en onderdeel implementatieproject Maastricht-BsGW. Landelijk vertraagd en datum invoering landelijke voorziening verschuift van 1 januari naar 1 juli 2014.</p>
<p>Klantgeleidingssysteem Q-matic ²</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Upgrade. Voordelen hiervan zijn: afspraakmodule is makkelijker te bedienen; fouten in planning en zoektermen bijna niet meer mogelijk; plansysteem in de Nederlandse taal; geïntegreerde agenda functie; centrale installatie; systeembeheer wordt eenvoudiger, toegang voor elke geautoriseerde gebruiker op elke werkplek; optimale ondersteuning van leverancier. 2) Testomgeving inrichten 3) Management Portal. Door de aanschaf van deze portal kunnen op vaste momenten juiste gegevens worden aangeleverd met weinig inspanning. Dit leidt tot nog betere sturing op pieken en efficiëntie.

	Resultaat 2013 gerealiseerd												
Beheersmaatregelen kadastrale volledigheid 	Structurele oplossing is gerealiseerd om de beoogde gegevenskwaliteit tussen de verschillende systemen te waarborgen. Resultaat 2013 Is onderdeel project koppeling BAG-WOZ geworden en onderdeel implementatieproject Maastricht-BsGW. Verloopt conform planning.												
Implementatie KlantContactSysteem (KCS) ¹ 	1) Geïmplementeerd KCS. 2) Aangesloten op (basis)registraties. 3) Geïmplementeerd kennissysteem. 4) Medewerkers nieuwe KCS zijn opgeleid. Resultaat 2013 Conform planning. Verdere inrichting klantcontactsysteem loopt door in 2014.												
Sturen op tijdig afhandelen brieven en e-mails ¹ 	<p>Toezegging van het college aan de raad is dat het tijdig afhandelen van brieven en e-mails sterk wordt verbeterd per 1 juli 2013. Dit betekent dat uiterlijk op die datum de volgende punten gerealiseerd dienen te zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Het product “Post” is uitgewerkt/ingebod in het nieuwe KlantContactsysteem. 2) Het nieuwe klantcontactsysteem is gemeentebreed beschikbaar (zie project “Implementatie KCS”). 3) Handvatten voor management (sturingsmodel post en managementportaal post) zijn beschikbaar. 4) Voorlichtingscampagne “Digitale postafhandeling” op intranet. 5) Training “Digitale postafhandeling” voor trainers. <p>Resultaat 2013 Per 1 juli 2013 zijn we gestart met een nieuwe werkwijze post- en e-mailafhandeling als tussenstap richting volledig zaakgericht werken. Voordeel van de nieuwe werkwijze is dat de manager online steeds inzicht heeft op welke poststukken hij moet sturen in het kader van het tijdig afhandelen ervan. Onderstaand overzicht laat zien dat het tijdig beantwoorden van ontvangen e-mails en brieven na invoering van de nieuwe werkwijze wel is verbeterd, maar dat de door de raad gewenste servicenorm ook in de tweede helft van 2013 niet volledig is behaald. Het tijdig afhandelen van brieven en e-mails blijft dan ook in 2014 een punt van aandacht.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Tijdig afgehandelde e-mails</th> <th>Tijdig afgehandelde brieven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jan-dec 2012</td> <td>57%</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>Jan-juni 2013</td> <td>56%</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>Juli-dec 2013</td> <td>63%</td> <td>77%</td> </tr> </tbody> </table> <p>PERCENTAGES worden naar verwachting aangepast nav lopende acties.</p>		Tijdig afgehandelde e-mails	Tijdig afgehandelde brieven	Jan-dec 2012	57%	66%	Jan-juni 2013	56%	69%	Juli-dec 2013	63%	77%
	Tijdig afgehandelde e-mails	Tijdig afgehandelde brieven											
Jan-dec 2012	57%	66%											
Jan-juni 2013	56%	69%											
Juli-dec 2013	63%	77%											
Regionalisering belastingen	Te plegen inspanningen in 2013 zijn afhankelijk van in 2013 door bestuur te nemen besluit.												

	<p>Resultaat 2013 Op 17 december 2013 heeft de gemeenteraad van Maastricht besloten om per 1 januari 2014 toe te treden tot de gemeenschappelijke regeling Belasting Samenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW) en de taken op het gebied van het heffen en innen van lokale belastingen (met uitzondering van de parkeerbelasting), en de uitvoering van de Wet Onroerende Zaken (WOZ) over te dragen aan de BsGW. De gemeenteraad van Maastricht blijft het beleid op gemeentelijk belastinggebied bepalen en stelt de tarieven en de verordeningen vast. De implementatie van dit besluit was al in voorbereiding en is voor 1 januari 2014 afgerond. Van de 21,3 fte Belastingteam zijn uiteindelijk 9 medewerkers in dienst getreden bij de BsGW. Alle overige medewerkers zijn per 1 januari 2014 intern op een vaste of tijdelijke functie geplaatst.</p>
<p>ISO 9001:2008 traject Burgerzaken</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualiseren organisatiehandboek; 2. Opstellen procesbeschrijvingen, in 2013 minimaal 40 gereed (50%); 3. Opstellen kwaliteitsplan voor de betreffende processen; 4. Opleiden interne auditors (tweede helft van het jaar); 5. Uitvoeren trainingsaudits (tweede helft van het jaar); 6. Opstellen auditplan 2014. <p>Resultaat 2013 Conform planning en aansluiting gezocht bij het gemeentebrede project invoering lean six sigma.</p>

2.3.2 Beheertaken

Beheertaak/opdracht	beoogd resultaat 2013	
Hanteren normen voor kwaliteit van te leveren dienstverlening.	Balie, vrije inloop	<p>Wachttijd maximaal 20 minuten</p> <p>Resultaat 2013 In 2013 kwamen er 97.372 klanten zonder afspraak bij het GemeenteLoket. 84 % van deze klanten was binnen 20 minuten aan de beurt. Het blijft moeilijk om 100% te halen. Spreiding van klanten over de 21,5 uur per week dat je zonder afspraak kan binnenlopen, daar is moeilijk op te sturen. Kom je om 8:30 uur dan ben je direct aan de beurt, maar rond 10:00 uur is het altijd drukker en moet je dus ook langer wachten. Ook donderdag 13:30 uur is erg populair. We blijven sturen op zoveel mogelijk afspraken, online aanvragen waar mogelijk en we onderzoeken de mogelijkheden van een bredere receptiefunctie, waar je bijvoorbeeld ook documenten kunt afhalen.</p>
	Balie, op afspraak	<p>Wachttijd maximaal 5 minuten</p> <p>Resultaat 2013 In 2013 kwamen er 24.525 klanten die van</p>

		te voren een afspraak hadden gemaakt. 93 % van deze klanten was binnen 5 minuten aan de beurt. Zie hier het resultaat dat op afspraak werken veel klantgerichter en efficiënter is. Waarom halen we de 100% nog niet? Sommige afspraken kunnen niet binnen de berekende normtijd afgehandeld worden. Dit is een soort van onvoorzien, papieren niet in orde, complexe aanvraag, gaat over 2 i.p.v. 1 persoon.
	Telefoon 14043	<p><i>Binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn</i></p> <p>Resultaat 2013 De telefonische bereikbaarheid is sinds mei 2013 sterk verbeterd. Had in mei 2013 27% van de bellers binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn nu is dat gestegen tot 80%.</p> <p>Hoe hebben we dat gedaan? We zorgen dat er voldoende bezetting is in het callcenter door tijdelijk personeel in te huren. Op basis van de planning worden deze krachten flexibel ingezet. We hebben deze mensen ingewerkt, er zijn technische aanpassingen gedaan en intern zijn er afspraken betreffende de telefonische bereikbaarheid gemaakt. Acht maanden extra tijdelijk personeel heeft € 180.000 gekost. Als we de telefonische dienstverlening op dit serviceniveau willen houden dan zal er structureel budget voor moeten komen.</p>
	E-mail naar post@maastricht.nl*	<p><i>Alle e-mails worden binnen 2 weken beantwoord. Lukt dit niet, dan berichten we wat de verwachte afhandeltermijn is. Voor sommige post, zoals bezwaarschriften, gelden andere wettelijke afhandeltermijnen.</i></p> <p>Resultaat Publieke Dienstverlening 2013 54 % is binnen 2 weken beantwoord.</p>
	Brief aan Postbus 1992*	<p><i>Alle brieven worden binnen 4 weken beantwoord. Lukt dit niet, dan berichten we wat de verwachte afhandeltermijn is. Voor sommige post, zoals bezwaarschriften gelden andere wettelijke afhandeltermijnen.</i></p> <p>Resultaat Publieke Dienstverlening 2013 92 % is binnen 4 weken beantwoord.</p>

Doelmatige en doeltreffende uitvoering PDC	Verstrekken documenten
	Verwerken aangiften burgerlijke stand
	Beheren GBA
	Informereren algemeen
	Klantcontacten Belastingen Balie
	Klantcontacten Vergunnen
* In 2012 is er een quick scan “Tijdig afhandelen brieven en e-mails” uitgevoerd als reactie op het amendement van de raad in juni 2012 “Handhaving servicenormen”. Om het tijdig afhandelen van de post te verbeteren heeft het college aangegeven dat er per 1 juli 2013 een nieuw postregistratiesysteem (inclusief interne communicatie) is ingevoerd.	

2.3.3 Onvoorziene taken/ontwikkelingen

Invoeren pinnen graag

Net als in het bedrijfsleven moderniseren wij ons betalingsverkeer en stimuleren onze klanten om zoveel mogelijk op pinbetaling over te gaan. Momenteel betaalt 65% van onze klanten al met de pinpas. Februari 2014 voeren wij een nieuwe werkwijze in. Aan onze 23 balies kan je alleen nog maar pinnen, en voor klanten die dat niet kunnen of niet willen komt er een betaalautomaat (ongeveer zoals in parkeergarages) in de hal. Natuurlijk kan er, indien gewenst, ook assistentie verleend worden.

Met deze nieuwe werkwijze besparen wij onder andere op de kassiersfunctie, het kasgeld tellen en op het waardetransport. Ook is het veiliger voor onze medewerkers als er geen contant geld op de werkvloer is. Het financieel voordeel van deze maatregel wordt in 2014 ingezet voor de efficiencytaakstelling Publieke Dienstverlening.

BuitenBeter app

Hoe verhogen we als gemeente Maastricht de interactie met en betrokkenheid van onze burgers bij onze beslissingen? Of meer specifiek: hoe kunnen burgers ons helpen de openbare ruimte te beheren? Een extra middel om naast de reguliere middelen (onder andere telefoon en website) meldingen aan de gemeente door te geven, wordt gevormd door bepaalde op de markt zijnde mobiele applicaties.

Via deze app's heeft iedereen de mogelijkheid op een makkelijke en snelle manier via een smartphone problemen in de buitenruimte te melden. Het type meldingen kan hierbij heel divers zijn. Zo kan het gaan over gaten in de weg, gedumpt afval, kapotte speeltoestellen, maar ook over bijvoorbeeld de Eikenprocessierups of lang geparkeerde aanhangers. Door een melding door te geven via deze app's kan de gemeente door de meegezonden foto en GPS-locatie de situatie snel beoordelen en passende maatregelen nemen.

Een mogelijke app, die de markt voor bovenstaande heeft ontwikkeld, is de BuitenBeter app. Een motie om nog voor het zomerreces te onderzoeken hoe en wanneer deze app geïmplementeerd kan worden in de gemeentelijke systemen inclusief inzicht in de kosten is in de raadsvergadering van 21 mei 2013 aangenomen. Inmiddels is de BuitenBeter app operationeel.

3 Bedrijfsvoering

3.1 Ziekteverzuim

De norm voor Publieke Dienstverlening exclusief langdurig verzuim in 2013 is 6,33 %. Met een realisatie van 6,08 % zitten we 0,25 % onder de norm. Het management van de Publieke Dienstverlening stuurt actief op het terugdringen van het ziekteverzuim door het actief toepassen van het verzuimprotocol, inschakelen van bedrijfsarts en verzuimconsulent en het aanbieden van ander (re-integratie)werk binnen of buiten het organisatie-onderdeel.

2013	Norm	Realisatie
Totaal Publieke Dienstverlening	6,33%	6,08

HRM-gesprekken

2013	Norm	Realisatie	Percentage
Totaal Publieke Dienstverlening	83	64	71%
Team Belastingen	19	1	5%
Team GemeenteLoket Reizen & Documenten	20	20	100%
Team GemeenteLoket Leven & Registraties	20	20	100%
Team GemeenteLoket Callcenter & Beheer	22	22	100%
Management	2	1	50%

Voor wat betreft de medewerkers van het Belastingteam zag het plaatje er in 2013 iets anders uit in verband met de overgang naar de BsGW. We investeerden veel in tweewekelijks werkoverleg, sollicitatietraining, loopbaanplannen, begeleiding selectie BsGW, kennismaking BsGW, sociaal plan en opleiding. Daarnaast bleef de winkel tijdens de verbouwing ook gewoon open. Het was in die fase voor de teammanager Belastingen ondoenlijk, naast nut en noodzaak, om ook nog 18 hrm-gesprekken te voeren.

3.2 HRM-gesprekken

Besparing formatie Publieke Dienstverlening

2010	2011	2012	2013	Totaal
6,45 Fte	1,95 Fte	4,68 Fte	19,5 Fte	32,58 Fte

Formatieomvang Publieke Dienstverlening

2010	2011	2012	2013	2014
80,52 Fte	74,07 Fte	71,12 Fte	67,44 Fte	52,72 Fte

Gemiddelde leeftijd Publieke Dienstverlening

2010	2011	2012	2013
48,7 jaar	48,6 jaar	47,8 jaar	49,9 jaar



Instroom, doorstroom, uitstroom matrix (IDU-matrix)

IDU matrix	2010	2011	2012	2013
Instroom	0	0	0	0
Doorstroom	0	0	0	1
Uitstroom	6,45 Fte	1,95 Fte	4,68 Fte	21,5 Fte

3.3 Overzicht invulling efficiencytaakstelling 2013

Taakstellingen 2013	in OIK FTE begroting	Inci-denteel	struc-tureel	totaal
Efficiency Programmabegroting 2012 tranche 2013	2013		92.000	92.000
Efficiëntere bedrijfsvoering GemeenteLoket, Progr begroting 2010	2013		21.000	21.000
Hogere efficiency taakstelling vanaf 2013 cf MTBV 20120926	2013		50.000	50.000
Totaal taakstellingen		0	0 163.000	163.000
Realisatie 2013				
Efficiëntere bedrijfsvoering GemeenteLoket, Progr begroting 2010			21.000	21.000
Efficiëntere bedrijfsvoering GemeenteLoket, Progr begroting 2010			21.000	21.000
Efficiency Programmabegroting 2012 tranche 2013			92.000	92.000
In 2013 gaat er niemand met pensioen.				0
Wellicht wel iemand met prepensioen.				0
Indien natuurlijk verloop wordt functie niet ingevuld.				0
cf TDB begroting 2013 corr saldo taakstellingen			5.265	5.265
Totaal realisatie		0	0 118265	118265
Verschil taakstellingen en realisatie tgv/tlv resultaat jaar			0	44.735

Informatisering

De projecten Publieke Dienstverlening zijn opgenomen in het I&A-projectenplan 2012/2013 en in het Bedrijfsplan 2013 onder ontwikkeltaken.

Rechtmatigheid

Kwaliteitsmanagement belastingen

De teams van belastingen zijn gecertificeerd naar de ISO 9001:2008 norm. De processen worden intern getoetst en het kwaliteitsmanagement als geheel wordt jaarlijks extern getoetst (door DEKRA). Onderdeel van dit systeem is onder andere de werkwijze en aantoonbaarheid van de processen.

De rechtmatigheid van de belastingaanslagen wordt jaarlijks zowel intern als extern (door accountant) getoetst. Bovendien controleert de Waarderingskamer met voortgangscntroles en controles ter plaatse of de WOZ-processen juist, tijdig en volledig worden uitgevoerd. Goedkeuring van de herwaardering door de Waarderingskamer is noodzakelijk om de WOZ-waarden vast te stellen en de aanslagen OZB te mogen verzenden.

Kwaliteit teams GemeenteLoket

De drie teams zijn nog niet ISO-gecertificeerd, het kwaliteitshandboek is klaar en een aantal processen zijn lean gemaakt en beschreven. We gaan hier in 2014 mee door.

Kwaliteitscontroles vinden bij deze teams plaats door de verantwoordelijke team- en accountmanagers. Alles wat te maken heeft met de Basisregistratie personen (BRP) wordt vóór definitieve verwerking gecontroleerd en gefiatteerd door het Q-team. Het betreft het verwerken van alle reisdocumenten, identiteitskaarten, rijbewijzen, verhuizingen, aangiften (van geboorte, huwelijk en overlijden) en andere zaken. Het proces reisdocumenten wordt intern getoetst en één keer per 3 jaar extern (door Agentschap BPR) geaudit. De externe GBA-audit (door Agentschap BPR) vindt één keer per 3 jaar plaats. Deze zijn altijd (ruim) voldoende beoordeeld.

3.4 Risico's

1 Desintegratiekosten interne Shared Services

Op 17 december 2013 heeft de gemeenteraad van Maastricht besloten om per 1 januari 2014 toe te treden tot de gemeenschappelijke regeling Belastingen Samenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW) en de taken op het gebied van het heffen en innen van lokale belastingen (met uitzondering van de parkeerbelasting), en de uitvoering van de Wet Onroerende Zaken (WOZ) over te dragen aan de BsGW.

Gevolg van deze samenwerking is dat er naast personele frictiekosten ook desintegratiekosten op het terrein van Shared Services (o.a. huisvesting, werkplekinrichting, P&O en ICT) ter hoogte van € 555.000 in 2014 zijn. In het eerste kwartaal van 2014 wordt onderzocht hoe deze desintegratiekosten afgebouwd kunnen worden.

Gemeente Maastricht						
x 1.000	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Huidige kosten (nulmeting)	2.392	2.440	2.489	2.538	2.589	2.641
Bijdrage aan BsGW	-1.307	-1.307	-1.307	-1.334	-1.362	-1.391
Structureel voordeel	1.085	1.133	1.182	1.204	1.227	1.250
Tijdelijke kosten	213	213	213	213		
Desintegratiekosten	555	416	277	139		
Goodwill	278	278	278	278		
Retour goodwill	-139	-139	-139	-139		
Friciekosten (loon BAB)	1.015	761	508	254		
Bijdrage frictie BsGW	-317	-317	-317	-317		
Tijdelijke kosten	1.605	1.212	820	428		
Netto voordeel	-520	-79	362	776	1.227	1.250

2 Desintegratiekosten begroting Publieke Dienstverlening

De Publieke Dienstverlening heeft de laatste jaren bij de jaarrekening een positief resultaat. Als we echter kijken naar de resultaten per team binnen het organisatieonderdeel, dan scoren de 2 belastingteams positief en de drie GemeenteLoketteams negatief. Door de overgang van de belastingwerkzaamheden naar de BsGW per 1 januari 2014 is om dit tekort op te vangen een voorziening getroffen.

Efficiencytaakstelling 2012-2018

De huidige efficiencytaakstelling voor PD ziet er als volgt uit:

	2012	2013	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Publieke dienstverlening	292	434	434	591	748	872	1.062	1.171

Het vertrek van team Belastingen levert een structureel efficiencyvoordeel voor de gemeente Maastricht op van ruim € 1 miljoen. De manager Concernzaken heeft op 3 juli 2013 aangegeven geen voorstander te zijn van een herberekening van de efficiencytaakstelling. Wel geeft hij aan dat € 500.000 van het voordeel dat de gemeente heeft door de overgang van team Belastingen naar BSGW als efficiency van PD kan worden gekwalificeerd en ten gunste van de efficiencytaakstelling van PD wordt ingezet. Omdat de efficiencyvoordelen via een ingroeimodel worden gerealiseerd, wordt voorgesteld, deze via onderstaande opbouw in te boeken als onderdeel van de efficiencytaakstelling:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Publieke dienstverlening	XX	XXX	100	200	300	400	500

De invulling van de totale efficiencytaakstelling van PD over de periode 2014 – 2018 ziet er dan als volgt uit:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Publieke dienstverlening	292	434	591	748	872	1.062	1.171
<i>Bijdrage taakstelling Belastingen</i>	0	0	100	200	300	400	500
Resterende teams PD	292	434	491	548	572	662	671

3 Minder legesopbrengsten: in 2014 € 138.000

Rijbewijzen

Per 1 januari 2014 is er een maximumprijs van € 38,48 voor afgifte rijbewijs door het rijk vastgesteld. In 2013 kostte een rijbewijs in Maastricht nog € 49,45. Per rijbewijs is dat 11 euro minder. Op basis van de prognose van de Rijksdienst voor het Wegverkeer van het aantal te vernieuwen rijbewijzen per jaar geeft dit voor Maastricht het volgende beeld:

Jaar	Aantal	Minder opbrengsten t.o.v. 2013
2014	6.469	€ 71.159
2015	6.146	€ 67.606
2016	8.080	€ 88.880

Paspoorten en identiteitskaarten

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft aangekondigd dat de wijziging van de Paspoortwet op 9 maart 2014 in werking treedt. In de wijziging van de Paspoortwet wordt de geldigheidsduur van de reisdocumenten en de Nederlandse identiteitskaart voor personen van 18 jaar en ouder verlengd tot 10

jaar. Voor hen gelden hogere maximumtarieven. De verhoging zit in het rijkskostendeel. De gewijzigde leeftijdscategorieën hebben financieel nadelige gevolgen voor de opbrengsten van deze leges.

Jaar	Aantal	Minder opbrengsten t.o.v. 2013
2014	27349	€ 28.688
2015	24814	€ 21.513
2016	26673	€ 15.539

Vermissingsleges paspoorten en identiteitskaarten

Verder kunnen gemeenten geen zogenaamde vermissingsleges meer heffen als de aanvrager het eerdere (oude) verstrekte document niet kan overleggen.

Jaar	Aantal	Minder opbrengsten t.o.v. 2013
2014	1600	€ 37.680

Voorgesteld wordt deze structurele minderopbrengsten leges mee te nemen bij de kaderbrief 2014.

Dubieuze debiteuren belastingen ophogen storting

De storting in de voorziening dubieuze debiteuren belasting is in de begroting opgenomen voor € 75.000. Uit recente cijfers blijkt de tot nu tot opgebouwde voorziening € 152.500 te bedragen. In het verslagjaar is voor € 161.000 ten laste van de voorziening gebracht.

Uit analyse van de debiteurenportefeuille belastingen blijkt het bedrag aan opschortingen € 1.339.000 te bedragen. Van dit bedrag is de kans op oninbaar € 462.000.

Aangezien dit bedrag hoogstwaarschijnlijk niet in een jaar ten laste van de voorziening zal komen zou een ophoging van de jaarlijkse storting met € 75.000 tot totaal € 245.834 voldoende zijn ter dekking van kosten oninbaar.

Dit is de laatste storting die Maastricht moet doen. Per 1 januari 2014 is dit een taak die bij de BsGW ligt.

4 Financiële rekening

4.1 Waarderings- en resultaatbepalingsgrondslagen

Voorschriften

Bij het opstellen van de jaarrekening zijn de volgende wettelijke en andere voorschriften in acht genomen:

- de gemeentewet, artikel 197;
- het besluit begroting en verantwoording;
- de door de gemeenteraad op 14 oktober 2003 vastgestelde financiële verordeningen ex art. 212, 213 en 213a;
- Rapportage Interne verrekeningen en opdrachtgeverschap opgesteld in het kader van het financieel verbeterprogramma 'Met meer aandacht'.
- het handboek planning & control van de gemeente Maastricht, waarin opgenomen de concern-richtlijnen voor de samenstelling van de jaarrekening.

De jaarrekening biedt inzicht in de resultaten over het begrotingsjaar 2010 en in de omvang en samenstelling van het vermogen per 31 december 2010. De jaarrekening is opgesteld in (duizenden) euro's.

Consolidatie

De deelnemingen zijn niet in de consolidatie betrokken, maar zijn opgenomen onder de financiële vaste activa. Indien beschikbaar worden de jaarcijfers van meerderheidsbelangen opgenomen in de bijlagen. Bij het opmaken van de rekening waren nog geen definitieve cijfers beschikbaar.

4.2 Waarderingsgrondslagen balans

Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs, verminderd met de afschrijvingen. Afschrijving geschiedt lineair in 5 jaar.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa met economisch nut worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs, verminderd met ontvangen bijdragen van derden en met afschrijvingen. Materiële vaste activa in de openbare ruimte met meerjarig maatschappelijk nut kunnen worden geactiveerd. Waardering vindt plaats tegen verkrijgingsprijs, verminderd met ontvangen bijdragen van derden, bijdragen uit bestemmingsreserves en verminderd met afschrijvingen.

De materiële vaste activa worden op lineaire basis afgeschreven, met uitzondering van bebouwd onroerend goed, welk annuïtair wordt afgeschreven. Met de afschrijving wordt gestart in het jaar volgend op het jaar waarin de finale oplevering van het actief plaatsvindt. Met ingang van activering van 2004 worden hierbij de volgende termijnen gehanteerd:

4.3 Afschrijvingstermijnen voor activa

Omschrijving	afschrijvingstermijn in jr.
Investerings met economisch nut	
▪ nieuwbouw woonruimten en bedrijfsgebouwen	40
▪ nieuwbouw, uitbreiding en verbouwing scholen	40
▪ <i>uitbreiding/verbouwing (bebouwd onroerend goed)</i>	20
▪ riolering	30
▪ motorvoertuigen	20
▪ aanleg parkeergarages	40
▪ parkeerterreinen	10
▪ telefooninstallaties	10
▪ kantoormeubilair	10
▪ schoolmeubilair	10
▪ aanleg tijdelijke terreinwerken	10
▪ nieuwbouw tijdelijke woonruimten en bedrijfsgebouwen	10
▪ groot onderhoud woonruimten en bedrijfsgebouwen	10
▪ zware transportmiddelen	5
▪ aanhangwagens	5
▪ personenauto's	5
▪ brandweerwagens	10
▪ lichte motorvoertuigen	5
▪ automatiseringsapparatuur	5
▪ parkeerautomaten	7
▪ sportaccommodaties	25
Investerings met meerjarig maatschappelijk nut:	
▪ wegen (aanleg, verbetering, aanpassing)	25
▪ verkeersregelininstallaties	10
▪ groenvoorziening (aanleg, verbetering en aanpassing)	20
▪ speelvoorzieningen(aanleg, verbetering en aanpassing)	10
▪ gemeentelijke bijdrage stadsvernieuwing(verbeteren woonomgeving)	20
▪ mobiliteit	20
▪ bruggen en tunnels	Maximaal 75*

* conform het besluit van de raad van 18 december 2007 wordt de afschrijvingstermijn van bruggen en tunnels op maximaal 75 jaar gesteld. Bij nieuwe investeringen (vanaf 2008) wordt per geval bekeken/beargumenteed wat de afschrijvingstermijn dient te zijn.

Financiële vaste activa

De onder de financiële vaste activa opgenomen leningen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Deelnemingen worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of lagere actuele waarde. Onder de financiële vaste activa worden tevens verstaan "materiële vaste activa in eigendom van derden". Hierbij is de verkrijgingsprijs eerst verminderd met de ontvangen bijdragen van derden.

Vorraden

De voorraden gronden en onderhanden werken worden gewaardeerd tegen historische verwervingsprijs vermeerderd met rente en algemene beheerskosten en verminderd met opbrengsten uit gronduitgiften, subsidies en bijdragen.

De magazijnvoorraden worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs c.q. een vaste verrekenprijs. De voorraad zout ten behoeve van de gladheidbestrijding wordt gewaardeerd tegen de laatste inkoopprijs.

Vorderingen

Vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde, indien noodzakelijk verminderd met een voorziening voor oninbare bedragen.

Overige activa en passiva

De overige activa en passiva worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

4.4 Resultaatbepalingsgrondslagen

Baten en lasten

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben, tenzij anders wordt vermeld.

Voor zover noodzakelijk zijn ten laste van het resultaat voorzieningen getroffen voor:

- verplichtingen en verliezen waarvan de omvang per balansdatum onzeker is, doch redelijkerwijs te schatten;
- risico's ter zake van verplichtingen en verliezen waarvan de omvang redelijkerwijs is te schatten;
- kosten te maken in een volgend boekjaar, mits deze hun oorsprong vinden in het onderhavige boekjaar en de voorziening strekt tot gelijkmatige verdeling van lasten.

Boekjaar

Het boekjaar is gelijk aan het kalenderjaar.

4.5 II.2 Jaarrekening op productniveau totaal overzicht

1.1.2 Toelichting resultaat op hoofdlijnen

min = nadelig

Kosten- en opbrengstsoorten	Verschil Begroting - Rekening
kapitaallasten	0
Personeelskosten:	-392.395
Formatiekosten	-249.237
Tijdelijk personeel	-171.025
Overige personeelskosten	27.867
Overige kosten/baten	463.195
Materiële kosten	72.690
Overige baten (frictie)	90.505
Incidentele onttrekking fin res prod midd	300.000
Totaal apparaatskosten	70.800
Producten	
OZB	392.397
Hondenbelasting	85.615
Toeristenbelasting	208.388
Precario	-46.801
Reclamebelasting	-256.758
Leges	-160.758
PD burgerzaken overige	-5.839
Totaal producten	216.244
Totaal	287.044

Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de paragraaf II.3.1 over de uiteenzetting van het resultaat

4.5 Jaarrekening op productniveau PD detailniveau

	Realisatie 2012	Begroting	Realisatie	Resultaat
Totaal Programma(s)	26.374 C	26.059 C	26.526 C	287 V
Programma 1: Bestuur en dienstverlening	6.248 D	6.000 D	6.096 D	96 N
(Bedragen x € 1.000)				

Product 500800: Publieke Dienstverlening overige

Apparaatskosten	7.567 D	7.194 D	7.123 D	71 V
Overige lasten	1.093 D	777 D	1.179 D	402 N
Subtotaal Lasten	8.660 D	7.971 D	8.302 D	331 N
Opbrengsten	8 C	0 D	147 C	147 V
Subtotaal Baten	8 C	0 D	147 C	147 V
Saldo voor Resultaatbestemming	8.652 D	7.971 D	8.155 D	184 N
Onttrekking reserves	187 C	0 D	0 D	0 V
Storting reserves	171 D	171 D	171 D	0 V
Subtotaal Reserves	15 C	171 D	171 D	0 V
Saldo na Resultaatbestemming	8.636 D	8.142 D	8.326 D	184 N
Totaal: Product 500800: Publieke Dienstverlening overige	8.636 D	8.142 D	8.326 D	184 N

Het nadeel op dit product is grotendeels het gevolg van de politieke keuze om de telefonische wachttijd terug te dringen door tijdelijke personeel in te huren. Verder wordt dit tekort veroorzaakt door hogere doorbelastingen van rijksleges dan begroot. Dit wordt gedeeltelijk gecompenseerd door meeropbrengsten baten (zie hieronder). Tevens is er een incidentele vrijval van de financieringsreserve productiemiddelen van € 300.000.

Product 500900: Publieke Dienstverlening - baten

Overige lasten	38 D	10 D	14 D	3 N
Subtotaal Lasten	38 D	10 D	14 D	3 N
Opbrengsten	2.427 C	2.152 C	2.244 C	92 V
Subtotaal Baten	2.427 C	2.152 C	2.244 C	92 V
Saldo voor Resultaatbestemming	2.388 C	2.142 C	2.230 C	88 V
Saldo na Resultaatbestemming	2.388 C	2.142 C	2.230 C	88 V
Totaal: Product 500900: Publieke Dienstverlening - baten	2.388 C	2.142 C	2.230 C	88 V

Rijbewijzen en huwelijken laten een stevig tekort zien. Dit wordt echter gecompenseerd door hogere opbrengsten uit reisdocumenten. Met name de paspoorten voor niet-ingezetenen laten door een legesverhoging per januari 2013 voor het eerst een positief resultaat zien.

Programma 13: Openbare ruimte & buurtgericht werken	743 C	884 C	743 C	220 N
(Bedragen x € 1.000)				

Product 511500: Baten reclamebelasting

Opbrengsten	743 C	900 C	680 C	220 N
Subtotaal Baten	743 C	900 C	680 C	220 N
Saldo voor Resultaatbestemming	743 C	900 C	680 C	220 N
Saldo na Resultaatbestemming	743 C	900 C	680 C	220 N
Totaal: Product 511500: Baten reclamebelasting	743 C	900 C	680 C	220 N

De opbrengsten uit reclamebelasting blijven structureel achter op de begroting.

Programma 15: Alg. inkomsten en uitgaven	31.879 C	31.175 C	31.879 C	603 V
(Bedragen x € 1.000)				

Product 513900: Belastingopbrengsten OZB gebruikers

Opbrengsten	6.583 C	6.413 C	6.386 C	27 N
Subtotaal Baten	6.583 C	6.413 C	6.386 C	27 N
Saldo voor Resultaatbestemming	6.583 C	6.413 C	6.386 C	27 N
Saldo na Resultaatbestemming	6.583 C	6.413 C	6.386 C	27 N
Totaal: Product 513900: Belastingopbrengsten OZB gebruikers	6.583 C	6.413 C	6.386 C	27 N

Door een begrotingswijziging zijn deze opbrengsten voor het eerst in jaren niet hoger dan begroot.

Product 514000: Belastingopbrengsten OZB eigenaren

Storting in voorziening	150 D	0 D	246 D	246 N
Subtotaal Lasten	150 D	0 D	246 D	246 N
Opbrengsten	21.542 C	21.963 C	22.627 C	665 V
Subtotaal Baten	21.542 C	21.963 C	22.627 C	665 V
Saldo voor Resultaatbestemming	21.392 C	21.963 C	22.382 C	419 V
Saldo na Resultaatbestemming	21.392 C	21.963 C	22.382 C	419 V
Totaal: Product 514000: Belastingopbrengsten OZB eigenaren	21.392 C	21.963 C	22.382 C	419 V

Dankzij areaaluitbreiding zijn de opbrengsten uit de onroerend zaakbelasting voor eigenaar hoger dan begroot.

Product 514200: Belastingopbrengsten Toeristenbelasting

Opbrengsten	2.746 C	2.465 C	2.683 C	219 V
Subtotaal Baten	2.746 C	2.465 C	2.683 C	219 V
Saldo voor Resultaatbestemming	2.746 C	2.465 C	2.683 C	219 V
Saldo na Resultaatbestemming	2.746 C	2.465 C	2.683 C	219 V
Totaal: Product 514200: Belastingopbrengsten Toeristenbelasting	2.746 C	2.465 C	2.683 C	219 V

De opbrengsten uit de toeristenbelasting vallen hoger uit dan begroot, doordat meer toeristen Maastricht hebben bezocht en ook per bezoeker meer overnachtingen zijn geboekt.

Product 514300: Belastingopbrengsten Hondenbelasting				
Overige lasten	2 D	0 D	0 D	0 V
Subtotaal Lasten	2 D	0 D	2 D	2 N
Opbrengsten	742 C	695 C	747 C	51 V
Subtotaal Baten	742 C	695 C	747 C	51 V
Saldo voor Resultaatbestemming	740 C	695 C	747 C	51 V
Saldo na Resultaatbestemming	740 C	695 C	747 C	51 V
Totaal: Product 514300: Belastingopbrengsten Hondenbelasting	740 C	695 C	747 C	51 V

Door intensieve controles is de aangiftebereidheid hoog, waardoor meer inkomsten worden gegeneerd dan begroot

Product 514400: Hondenbelasting lasten				
Overige lasten	28 D	0 D	28 D	28 N
Subtotaal Lasten	28 D	0 D	28 D	28 N
Opbrengsten	0 D	62 D	0 D	62 V
Subtotaal Baten	0 D	62 D	0 D	62 V
Saldo voor Resultaatbestemming	28 D	62 D	28 D	34 V
Saldo na Resultaatbestemming	28 D	62 D	28 D	34 V
Totaal: Product 514400: Hondenbelasting kwijtschelding	28 D	62 D	28 D	34 V

Het nadeel op de overige lasten komt doordat de kosten van de controles hier geboekt worden, terwijl er geen kosten begroot zijn. Het voordeel op de opbrengsten komt doordat het budget kwijtschelding foutief onder deze post is opgenomen, terwijl de kwijtschelding op de juiste manier geboekt zijn, namelijk als negatieve opbrengst onder hondenbelasting baten.

Product 514500: Belastingopbrengsten Precario				
Opbrengsten	529 C	875 C	828 C	47 N
Subtotaal Baten	529 C	875 C	828 C	47 N
Saldo voor Resultaatbestemming	529 C	875 C	828 C	47 N
Saldo na Resultaatbestemming	529 C	875 C	828 C	47 N
Totaal: Product 514500: Belastingopbrengsten Precario	529 C	875 C	828 C	47 N

Deze post kent een structureel tekort doordat in de begroting is uitgegaan van onrealistisch hoge opbrengsten.

Product 514550: Lasten en heffing inv gem belasting				
Overige lasten	33 D	0 D	47 D	47 N
Subtotaal Lasten	33 D	0 D	47 D	47 N
Opbrengsten	50 D	0 D	0 D	0 V

Subtotaal Baten	50 D	0 D	0 D	0 V
Saldo voor Resultaatbestemming	83 D	0 D	47 D	47 N
Saldo na Resultaatbestemming	83 D	0 D	47 D	47 N
Totaal: Product 514550: Lasten en heffing inv gem belasting	83 D	0 D	47 D	47 N

Het tekort op overige lasten is toe te schrijven aan de kosten voor controle van de toeristenbelasting en de reclamebelasting, waarvoor niets is begroot.

Product 514600: Diverse posten				
Opbrengsten	63 C	72 C	72 C	0 V
Subtotaal Baten	63 C	72 C	72 C	0 V
Saldo voor Resultaatbestemming	63 C	72 C	72 C	0 V
Storting reserves	63 D	72 D	72 D	0 V
Subtotaal Reserves	63 D	72 D	72 D	0 V
Saldo na Resultaatbestemming	0 D	0 D	0 D	0 V
Totaal: Product 514600: Diverse posten	0 D	0 D	0 D	0 V

Dit is de rente op de financieringsreserve productiemiddelen. De ontvangst van deze rente, maar ook de toevoeging aan de reserve wordt hier verantwoord.

4.5 Jaarrekening op productniveau totaal overzicht

(bedragen x € 1000)

	Realisatie 2012	Begroting	Realisatie	Resultaat
Totaal Programma(s)	26.374 C	27.248 C	27.535 C	287 V
Programma 1: Bestuur en dienstverlening	6.248 D	6.000 D	6.096 D	96 N
Product 500800: Publieke Dienstverlening overige	8.636 D	8.142 D	8.326 D	184 N
Product 500900: Publieke Dienstverlening - baten	2.388 C	2.142 C	2.230 C	88 V
Programma 13: Openb.ruimte & buurtger.wer	743 C	900 C	680 C	220 N
Product 511500: Baten reclamebelasting	743 C	900 C	680 C	220 N
Programma 15: Alg. inkomsten en uitgaven	31.879 C	32.348 C	32.951 C	603 V
Product 513900: Belastingopbrengsten OZB gebruikers	6.583 C	6.413 C	6.386 C	27 N
Product 514000: Belastingopbrengsten OZB eigenaren	21.392 C	21.963 C	22.382 C	419 V
Product 514200: Belastingopbrengsten Toeristenbelast	2.746 C	2.465 C	2.683 C	219 V
Product 514300: Belastingopbrengsten Hondenbelasting	740 C	695 C	747 C	51 V
Product 514400: Hondenbelasting kwijtschelding	28 D	62 D	28 D	34 V
Product 514500: Belastingopbrengsten Precario	529 C	875 C	828 C	47 N
Product 514550: Lasten en heffing inv gem belasting	83 D	0 D	47 D	47 N
Product 514600: Diverse posten	0 D	0 D	0 D	0 V

4.6 Uiteenzetting van het resultaat 2013 Publieke Dienstverlening

Overzicht totaal resultaat sector Publieke Dienstverlening			
	Begroting	Rekening	Resultaat
Personele kosten	3.571.102	3.963.497	-392.395
Overige apparaatskosten	3.885.238	3.581.581	303.657
Overige baten	0	-90.505	90.505
Perceptiekosten	-664.885	-791.368	126.483
Hertaxatie OZB	402.151	459.599	-57.448
<i>Belastingen en leges</i>			
Interne dienstverlening (crib)	8.281	5.864	2.417
belastingopbrengsten	-33.248.346	-33.631.186	382.840
leges (incl. verkiezingen/onvermogen overledenen)	-1.417.668	-1.248.654	-169.014
Totaal	-27.464.127	-27.751.173	287.046
Toelichting per team			
Team Reizen & Documenten	-313.059	-234.631	-78.428
Personele kosten	778.496	796.605	-18.109
Overige apparaatskosten	25.850	5.282	20.568
Leges	-1.117.405	-1.036.517	-80.888
Dit team heeft een tekort op vast personeel doordat veel medewerkers aan het einde van hun loonschaal zijn ingedeeld er recht hebben op de vijfprocentsregeling. Dit tekort op vast personeel werd gedeeltelijk gecompenseerd door een voordeel op de overige personeelskosten en op tijdelijk personeel. Het voordeel op overige apparaatskosten is het gevolg van niet-begrote inkomsten. Het nadeel op de leges is het gevolg van een lagere omzet rijbewijzen,			
Team Leven & Registraties	648.882	649.244	-362
Personele kosten	822.307	772.348	49.959
Overige apparaatskosten	20.000	-2.057	22.057
Leges	-197.598	-133.476	-64.122
PD overig onvermogen overledenen	4.173	12.429	-8.256
Hoewel ook dit team veel medewerkers heeft die zijn ingeschaald aan het einde van hun loonschaal, is hier toch een voordeel doordat er twee FTE vacatureruimte is. Het voordeel op de overige apparaatskosten is te danken aan lagere uitgaven dan begroot op de post overige bedrijfskosten en een incidentele vrijval van de levensloopregeling. Het tekort op de Leges is grotendeels te wijten aan een lager aantal huwelijken dan waarop de begrotingscijfers zijn gebaseerd en voor een klein deel aan een lager omzet uitreksels burgerlijke stand.			
Team Call Center & Beheer	956.738	1.242.272	-285.534
Personele kosten	894.036	1.165.345	-271.309
Overige apparaatskosten	161.259	162.153	-894
Interne dienstverlening (crib)	8.281	5.864	2.417

Leges	-106.838	-91.090	-15.748
-------	----------	---------	---------

Ook dit team heeft een tekort op vast personeel doordat veel medewerkers aan het einde van hun loonschaal zijn ingedeeld er recht hebben op de vijfprocentsregeling. Daarnaast is binnen dit team een kwaliteits-medewerker geplaatst zonder formatie. De bedoeling is dat de loonkosten worden terugverdiend door declarabele werkzaamheden voor andere organisatieonderdelen, maar tegenover de loonkosten van ongeveer € 70,000,- stonden slechts inkomsten van € 16,000,-

Verder heeft dit team een tekort van bijna €180,000,- op de post 'tijdelijk personeel' Dit is het gevolg van de politieke keuze om de telefonische wachttijd terug te dringen door op piektijden uitzendkrachten in te zetten. Dit tekort zal in 2014 verder oplopen omdat in 2013 pas in juli extra uitzendkrachten werden ingezet en in 2014 is dit meteen vanaf het begin van het jaar gebeurd.

Het voordeel op interne dienstverlening is het gevolg van lagere kosten voor calamiteiten.

Het nadeel op de leges is te wijten aan de lagere omzet in uitreksels GBA dan begroot.

Team Belastingen	-32.585.515	-32.990.581	405.066
Personele kosten belastingen	925.565	972.374	-46.809
Perceptiekosten	-664.885	-791.368	126.483
Hertaxatie OZB	402.151	459.599	-57.448
belastingopbrengsten	-33.248.346	-33.631.186	382.840

Het team belastingen laat een negatief resultaat zien op vast personeel doordat ook in dit team veel medewerkers aan het eind van hun loonschaal zijn ingedeeld en er geen vacatureruimte is.

De perceptiekosten laten een batig saldo zien doordat er hogere opbrengsten uit

dwangbevelen waren dan begroot en doordat de kosten voor inhuur personeel lager uitvielen

Hertaxatie OZB heeft een negatief resultaat doordat er hoge proces- en gerechtskosten werden gemaakt.

De belastingopbrengsten vallen gunstig uit door hogere inkomsten uit OZB en

toeristenbelasting.

Publieke Dienstverlening Algemeen	3.828.827	3.582.523	246.304
Personeel	150.698	256.825	-106.127
Overige apparaatskosten	3.678.129	3.416.203	261.926
Overige baten	0	-90.505	90.505

Het resultaat op personeel is negatief, doordat de medewerkers met een BAB-status van dit organisatieonderdeel op dit team geboekt worden.

Het voordeel op de overige apparaatskosten is een overschrijding op het budget portkosten en een incidenteel voordeel als gevolg van een vrijval uit de financieringsreserve productiemiddelen van € 300.000 (concerncorrectie)

Het voordeel op overige baten is een incidentele vrijval van de voorziening frictiekosten.

**4.7 Toelichting op de afwijkingen tussen het jaarrekeningresultaat en prognose
marap PD per 1 sept 2013**

Overzicht totaal resultaat	totaal Marap sept	totaal Rekening
Kapitaallasten		
Personele kosten	-211.689	-392.396
Overige apparaatskosten	-7.168	303.657
Overige baten	0	90.505
activiteiten	-44.127	63.196
Leges burgerzaken	-66.921	-160.758
Belastingopbrengsten	315.160	382.840
Totaal	-14.745	287.044

Toelichting per team	-15.551	287.044
GL Reizen & Documenten	21.468	-78.429
Personeel	-12.177	-18.109
Overige apparaatskosten	3.692	20.568
Leges	29.953	-80.888

toelichting september

Het tekort op personeel valt lager uit doordat de kosten van inhuur uitzendkrachten zijn doorbelast aan de producten waarvoor zij werkzaam zijn.

Het voordeel op overige apparaatskosten valt lager uit doordat de bijdrage van het rijk voor digid niet-ingezetenen niet alleen voor 2013 is bedoeld, maar gedeeltelijk moet worden gereserveerd voor 2014.

Het voordeel op de leges is te danken aan meeropbrengsten paspoorten.

Inmiddels is bekend gemaakt dat per 1 januari 2014 rijbewijzen gebonden zullen zijn aan een maximumtarief.

Voor de gemeente Maastricht betekent dit dat er per rijbewijs ongeveer elf euro aan leges minder geheven zal kunnen worden. Gebaseerd op historische cijfers betekent dit ongeveer € 70.000 minder legesopbrengsten structureel vanaf 2014.

toelichting jaarrekening

Het resultaat op personeel valt iets lager uit doordat de prognose uit Beaufort in september te rooskleurig bleek.

De overige apparaatskosten laten een groter voordeel zien dan in september werd verwacht doordat de uitgaven op de post 'overige bedrijfskosten' lager uitvielen.

Het verwachte voordeel op de leges is uiteindelijk € 80.000 nadelig geworden doordat de omzet paspoorten en identiteitskaarten ver achterbleef bij de verwachtingen. Bij de marap wordt altijd zo veel mogelijk rekening gehouden met piek- en dalperiodes, maar het aantal aanvragen reisdocumenten in het najaar bleef ver achter in vergelijking met voorgaande jaren.

GL Leven & Registraties	-56.129	-363
Personeel	37.159	49.958
Overige apparaatskosten	10.000	22.057
Leges	-83.036	-64.122
Overige activiteiten	-20.252	-8.256

toelichting september

Het voordeel op personeel valt hoger uit dan in april werd verwacht.
 Ook het voordeel op overige bedrijfskosten blijkt hoger dan in april werd ingeschat.
 Daar staat tegenover dat het tekort op huwelijken ook hoger is dan verwacht. Het aantal betaalde huwelijken is extreem laag, terwijl het aantal gratis huwelijken nog nooit zo hoog is geweest.
 Het tekort op de onvermogene overledenen lijkt lager uit te vallen dan in april werd verwacht.

toelichting jaarrekening

Het resultaat op personeel valt gunstiger uit doordat het uiteindelijke resultaat op de vaste formatie bijna € 13.000 hoger uitvalt dan de prognose van Beaufort in september liet zien, zonder dat er wijzigingen in de bezetting hebben plaatsgevonden.

Het voordelig resultaat op de overige apparaatskosten is hoger door een uitkering in het kader van de levensloopregeling, waar in september geen rekening mee is gehouden.

Het nadeel op de leges van bijna € 20.000,- minder nadelig uit doordat er in de laatste maanden meer huwelijken werden afgesloten dan in september werd voorzien.

Het tekort op overige activiteiten (i.e. onvermogene overledenen) is teruggedrongen door extra inspanningen om alsnog de kosten voor crematies van onvermogenen te verhalen op nabestaanden.

GL Call Center & Beheer	-252.674	-285.534
Personeel	-219.576	-271.309
Overige apparaatskosten	-20.860	-894
Leges	-13.838	-15.748
Overige activiteiten	1.600	2.417

toelichting september

Naast de overschrijding op vast personeel is nu ook een overschrijding op tijdelijk personeel onvermijdelijk, doordat de politiek heeft beslist dat de wachttijd voor de burger die contact opneemt met het call center teruggebracht moet worden. Dit kan alleen worden bereikt door uitzendkrachten in te huren voor een bedrag van in totaal € 150.000,-

Het voordeel op de overige apparaatskosten is veranderd is een nadeel doordat er kosten zijn geboekt voor een upgrade van melddesk. Uitgezocht moet worden of deze kosten niet bij SSC werkomgeving dan wel stadsbeheer thuishoren.

Het tekort op inlichtingen GBA is hoger, doordat het aantal uittreksel ver achterblijft bij de prognose.

toelichting jaarrekening

Het tekort op personeel valt nog hoger uit dan verwacht doordat enerzijds de kosten vaste formatie hoger uitvallen dan beaufort in september aangaf en anderzijds de kosten voor inhuur uitzendkrachten bijna € 30.000,- hoger zijn dan bij de marap werd ingeschat.

Het tekort op overige apparaatskosten valt bijna nihil uit door hogere inkomsten uit opvang van gesprekken voor het A2 project en voor Sociale Zaken.

De leges en overige activiteiten zijn redelijk conform de prognose van september.

Team Belastingen	271.601	405.066
Personeel	-18.084	-46.809
Overige activiteiten	-25.475	69.035
OZB	494.523	392.396
Hondenbelasting	84.825	85.615
Toeristenbelasting	259.462	208.388
Precario	-345.138	-46.801
Reclamebelasting	-178.512	-256.758

toelichting september

Herberekeningen in beaufort leveren t.o.v. april een nadeel op personeelskosten. Het voordeel op OZB valt hoger uit dan in april, doordat uit het proefkohier blijkt dat nog een behoorlijk bedrag opgelegd dient te worden. Voor de overige belastingsoorten blijft de prognose uit april ongeveer gelijk. Tevens is er een nadeel op de overige activiteiten a.g.v. de kosten die gemaakt moeten worden om het softwarepakket belastingen aan te passen aan het europees betaalsysteem SEPA. In de prognose belastingen is nog geen rekening gehouden met de kosten gemaakt tbv de koppeling BAG/WOZ. Dit project is onderdeel van het I&A projectenplan. De publieke dienstverlening heeft geen budget voor deze kosten. De gemaakte kosten worden ingeschat op € 50.000.

toelichting jaarrekening

De kosten personeel vallen lager uit dan in september verwacht door een herberekening in Beaufort. Het nadeel op de overige activiteiten is omgebogen in een voordelig resultaat doordat de opbrengst uit aanmaningen en dwangbevelen (veel) hoger uitviel dan bij de marap werd ingeschat en doordat de kosten voor de aanpassingen SEPA niet in 2013 worden geboekt. De opbrengsten OZB vallen minder voordelig uit door een extra storting in de voorziening dubieuze debiteuren vanwege de lage stand van deze voorziening. De prognose hondenbelasting wijkt nauwelijks af van de werkelijke opbrengsten. De verwachting voor wat betreft toeristenbelasting bleek te rooskleurig: in het najaar was het aantal overnachtingen lager dan gedacht. Precario daarentegen bleek in september te pessimistisch ingeschat. Reclamebelasting werd dan weer te rooskleurig ingeschat; in werkelijkheid bleken met name de de kosten hoger uit te vallen dan bij de marap werd ingeschat.

Publieke dienstverlening algemeen	183	246.304
Personeel	989	-106.127
Overige apparaatskosten	-806	261.926
Overige baten	0	90.505

toelichting september

Twee medewerkers met de BAB-status verrichten werkzaamheden voor andere organisatieonderdelen en zullen worden doorbelast. Eén medewerker heeft per 1 juni een functie bij BCZ aangenomen en de overige kosten zullen ten laste worden gebracht van de voorziening frictie PD. Het resultaat op de overige apparaatskosten valt positief uit door enerzijds hogere prognoses voor abonnementen, porti en drukwerk en anderzijds door een incidenteel voordeel als gevolg van een vrijval uit de financieringsreserve productiemiddelen van € 300.000 (concerncorrectie). Het voordeel op overige baten is een incidentele vrijval van de voorziening frictiekosten. In deze prognose is rekening gehouden met een claim op de algemene dienst ter compensatie van de CAO stijging van 0,5% van de loonsom (claim van € 18.620,-)

II.4 Balans 2013 Publieke dienstverlening

Per 31 december

Activa (x € 1000)	2013 (* 1.000 €)	2012 (* 1.000 €)
Vaste activa		
Vaste Activa		
Immateriele vaste activa	0	0
Materiele vaste activa	88	107
Financiële activa	1.942	1.912
Totaal vaste activa	2.030	2.019
Vlottende activa		
Vorraden/OHW	0	0
Kortlopende vorderingen	3.614	2.653
Liquide middelen	121.031	60.153
Overlopende activa	3.200	3.310
Totaal vlottende activa	127.845	66.116
Saldo resultaat	0	0
Totaal generaal	129.875	68.135

Passiva (x € 1000)	2013 (* 1.000 €)	2012 (* 1.000 €)
Vaste financieringsmiddelen		
Vaste Passiva		
Eigen vermogen	1.470	1.432
Voorzieningen	84	175
Vaste schulden (looptijd van een jaar of langer)	88	107
Totaal vaste financieringsmiddelen	1.642	1.714
Vlottende passiva		
Kortlopende schulden	102	109
Liquide middelen	0	0
Overlopende passiva	127.844	65.731
Totaal vlottende passiva	127.946	65.840
Resultaat	287	581

Totaal generaal

129.875

68.135

II.5 Toelichting op de Balans Publieke Dienstverlening

II.5.1 Activa

Vaste Activa

Bedrag * € 1000

	Immateriële vaste activa	Materiële vaste activa	Financiële vaste activa	Totaal vaste activa
Boekwaarde 1/1	0	107	1.912	2.019
Investerings	0	21	706	727
Desinvesteringen	0	0	-676	-676
Afschrijvingen	0	-40	0	-40
Aflossingen	0	0	0	0
Boekwaarde 31/12	0	88	1.942	2.030

De vaste activa bestaat uit: materiële en financiële vaste activa.

Het verloop per categorie kan als volgt worden weergegeven:

Materiële vaste activa

Bedrag * € 1000

	Gebouwen	Weg- en water- bouw- werken	Duurzame productie middelen	Overige activa	Totaal
Boekwaarde 1/1	0	0	107	0	107
Investering	0	0	21	0	21
Desinvestering	0	0		0	0
Afschrijving	0	0	-40	0	-40
Boekwaarde 31/12	0	0	88	0	88

Financiële vaste activa

De financiële vaste activa bestaan uit de volgende posten :

Omschrijving	2013	2012
Belegde bestemmingsreserves/voorzieningen	1.942	1.912

De mutatie in de Materiële activa wordt veroorzaakt door de jaarlijkse afschrijvingen, vervanging van productiemiddelen.

Voor een nadere specificatie van de mutaties wordt verwezen naar de overzichten van geactiveerde kapitaaluitgaven.

De toename van de Financiële activa wordt veroorzaakt door een toename van de reserve en voorzieningenpositie in het verslagjaar.

Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de staat van reserves en voorzieningen.

Vlottende activa

Kortlopende vorderingen

Omschrijving	2013	2012
Publiekrechtelijke lichamen	0	5
Interne debiteuren	0	0
Overige vorderingen	3.614	2.648
Totaal	3.614	2.653

De overige vorderingen zijn verminderd met de voorziening dubieuze debiteuren.

Deze voorzieningen bedraagt € 386.979

Deze voorziening heeft betrekking op risico's oninbare gemeentelijke belastingen.

Overlopende Activa

Omschrijving	2013	2012
Overlopende activa	3.200	3.310

De overlopende activa bestaat met name uit nog te ontvangen belastingen.

Liquide middelen

Omschrijving	2013	2012
Kas	42	104
Banken	120.989	60.064
Totaal	121.031	60.168

II.5.2 PASSIVA

Eigen vermogen

Het eigen vermogen bestaat geheel uit bestemmingsreserves. Deze reserves zijn geormerkt voor een bepaald doel en zijn gevolg van eigen keuzes.

Deze reserves zijn niet onderworpen aan strikte regelgeving van derden. De bestemmingsreserves nemen in totaliteit in het verslagjaar netto toe met € 38.000.

Voor de mutaties in het verslagjaar wordt verwezen naar de staat van reserves en voorzieningen en de toelichting hierop.

Voorzieningen

De stand van de voorzieningen daalt in het verslagjaar met € 91.000. Voor een specificatie van de voorzieningen wordt verwezen naar de staat van reserves en voorzieningen en de toelichting hierop. Het saldo van de voorziening dubieuze debiteuren per ultimo ad € 386.979 is in mindering gebracht op de kortlopende vorderingen.

Langlopende schulden

Naar geldverstrekker zijn de langlopende schulden als volgt verdeeld:

Kapitaalverstrekingen van de Algemene Dienst € 88.063

De financiering van alle mutaties in de investeringssfeer vindt plaats via de Algemene Dienst in de vorm van een kapitaalverstreking (lening o/g). Voor een nadere specificatie van de mutaties wordt verwezen naar het overzicht van de geactiveerde kapitaaluitgaven.

Kortlopende schulden

De kortlopende schulden en overlopende passiva zijn als volgt opgebouwd:

Omschrijving	2013	2012
Schuld publiekrechtelijke lichamen	28	28
Interne schulden		0
Bankschulden		0
Overige schulden	74	81
	<hr/>	<hr/>

Totaal	102	109
---------------	------------	------------

Overlopende passiva

Het totaal aan overlopende passiva verloopt als volgt:

Omschrijving	2013	2012
Overlopende passiva	127.844	65.731

In de overlopende passiva is de post salderende elementen opgenomen. Dit is een soort interne rekening courant verhouding tussen de diverse organisatie onderdelen.

Resultaat

Voor een toelichting op het voordelige resultaat van € 287.045 wordt verwezen naar de toelichting op het resultaat van het organisatieonderdeel.

4.10. Toelichting op reserves en voorzieningen 2013

Publieke dienstverlening

Verkiezingen

Basisgegevens:

Functiehouder	Teammanager Burgerzaken
Doel	egalisatie kosten verkiezingen
Dienstprodukten	
Instellingsbesluit/grondslag	begroting
Aanvullende besluiten	
Plafondbedrag	
Bodembedrag	
Actuele ontwikkelingen	

Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	182.913,14	Dit budget is nodig ter dekking van de kosten verkiezingen daar deze niet in het reguliere budget van Publieke Dienstverlening zijn opgenomen. Uit dit budget worden ook tussentijdse aanpassingen betaald die door veranderende wet- en regelgeving noodzakelijk zijn.
Stortingen:		
- rentebijdrage		
- stortingen	171.176,00	
totaal stortingen	171.176,00	
Onttrekkingen:		
- onttrekkingen	0,00	
totaal onttrekkingen	0,00	
Stand per 31-12	354.089,14	

Aangegane verplichtingen:

Saldo dient ter dekking van de kosten verkiezingen	354.089,14
totaal verplichtingen	354.089,14

Financieringsreserve vervanging produktiemiddelen

Basisgegevens:

Functiehouder	Manager PD	
Doel	Financiering vervanging productie middelen	
Dienstproducten		
Instellingsbesluit/grondslag	begr 2004	Is ingesteld als gevolg van de BBV
Aanvullende besluiten	nvt	
Plafondbedrag	nvt	
Bodembedrag	0,00	
Actuele ontwikkelingen		In 2012 is het vervangingsschema productiemiddelen geactualiseerd. Uit dit overzicht blijkt het verloop van de investeringen en de hiermee samenhangende rente en afschrijving. Uitgaande van het geplande vervangingsniveau en een voorcalculatorisch rente percentage is deze reserve voldoende om de toekomstige rente en afschrijving op te vangen.

Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting en autorisatie
Stand per 1-1	1.248.690,55	
Stortingen:		
- rentebijbeschrijving	72.424,00	
- stortingen	141.747,00	
totaal stortingen	214.171,00	
Onttrekkingen:		
- onttrekkingen	46.516,37	
- incidentele onttrekking tbv dekking tekort	300.000,00	het betreft een incidentele onttrekking tbv de dekking van het gemeentebrede jaarrekeningtekort
totaal onttrekkingen	346.516,37	
Stand per 31-12	1.116.345,18	

Aangegane verplichtingen:

reserve om de toekomstige rente en afschrijving op te vangen	1.116.345,18
totaal verplichtingen	1.116.345,18

Dubieuze debiteuren belastingen

Basisgegevens:

Functiehouder	Teammanager Belastingen
Doel	afdekken risico's dub debiteuren belastingen
Dienstproducten	
Instellingsbesluit/grondslag	marap 2000
Aanvullende besluiten	
Plafondbedrag	
Bodembedrag	
Actuele ontwikkelingen	

Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	302.552,92	
Stortingen:		
- rentebijbeschrijving		
- stortingen	320.834,00	Op basis van een ouderdoms- en risico analyse van de belasting debiteuren, blijkt naast de reguliere storting van € 75.000 een extra storting van € 245.834 in de voorziening nodig te zijn.
totaal stortingen	320.834,00	
Ontrekkingen:		
- onttrekkingen	236.407,35	
totaal onttrekkingen	236.407,35	
Stand per 31-12	386.979,57	

Aangegeane verplichtingen:

afdekken oninbare vorderingen	386.979,57
totaal verplichtingen	386.979,57

Frictie mobiliteit

Basisgegevens:

Functiehouder	Sectormanager PD
Doel	De personele gevolgen van de organisatieontwikkeling de Uitdaging kunnen zich over meerdere jaren uitstreken, deze voorziening heeft tot doel om meerkosten hiervan op te vangen.
Dienstprodukten	
Instellingsbesluit/grondslag	
Aanvullende besluiten	
Plafondbedrag	
Bodembedrag	
Actuele ontwikkelingen	

Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	175.000,00	Het budget ad € 100.000 is bestemd voor dekking van de personeelskosten van die van medewerkers die als gevolg van de diverse efficiency opdrachten de status van Bijzondere arbeidsbemiddeling hebben gekregen. Met deze medewerkers zijn gesprekken gevoerd en zij hebben inmiddels een besluit ontvangen.
Stortingen:		
- stortingen	0,00	
totaal stortingen	0,00	
Onttrekkingen:		
- onttrekkingen	90.505,00	ter dekking van het resultaat bedrijfsvoering
totaal onttrekkingen	90.505,00	
Stand per 31-12	84.495,00	

Aangegane verplichtingen:

tbv dekking tekorten bedrijfsvoering PD	84.495,00
totaal verplichtingen	84.495,00

Dubieuze debiteuren leges BZ

Basisgegevens:

Funciehouder	Manager PD
Doel	afdekken risico's dub debiteuren leges BZ
Dienstproducten	
Instellingsbesluit/grondslag	
Aanvullende besluiten	
Plafondbedrag	
Bodembedrag	
Actuele ontwikkelingen	

Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	3.148,65	
Stortingen:		
- stortingen		
totaal stortingen	0,00	
Ontrekkingen:		
- ontrekkingen	3.148,65	
totaal ontrekkingen	3.148,65	
Stand per 31-12	0,00	

Aangegane verplichtingen:

dekking risico oninbaar	0,00
totaal verplichtingen	0,00

4.11. Specificatie kortlopende vorderingen en schulden 2013

Publieke Dienstverlening

Vorderingen

Omschrijving	Totaal	Uit	Uit	Totaal	Dubieuze debiteuren - Risico's			
	t/m 2011	2012	2013		t/m 2011	2012	2013	totaal
1 Publiekrechtelijke lichamen			0	0				0
2 Externen	0	0	7.302	7.302	0	0	0	0
3 Externen belastingen	804.084	1.229.661	1.960.147	3.993.892	290.000	96.980	0	386.980
4 Kasgeldleningen				0				0
5 Kredietinstellingen				0				0
6 Interne organisaties:	0	0	0	0	0	0	0	0
a Algemene Dienst				0				0
b Shared service center				0				0
				0				0
				0				0
Totaal generaal	804.084	1.229.661	1.967.449	4.001.194	290.000	96.980	0	386.980

Balanspositie per ultimo

3.614.214

Schulden

publieke dienstverlening

Omschrijving		Totaal	Uit	Uit	Totaal
		t/m 2011	2012	2013	
1	Publiekrechtelijke lichamen			28.355	28.355
2	Externen			73.288	73.288
3	Rekening-courantverhoudingen				0
4	Kasgeldleningen				0
5	Kredietinstellingen				0
6	Interne organisaties:		0	0	0
a	Algemene Dienst				0
b	Shared service center				0
					0
					0
					0
Totaal generaal		0	0	73.288	101.643