



## Maastrichtse beleidsindicatoren 2017



t.b.v. Raadsvergadering 15 november 2016

In het BBV 2004 werden gemeenten voor het eerst verplicht om niet-financiële informatie in begroting en jaarstukken op te nemen. Naast de financiële gegevens, die antwoord geven op de vraag 'Wat mag het kosten?', moesten ook gegevens worden opgenomen over 'wat willen we bereiken?' en "Wat gaan we daarvoor doen?". Omdat de beantwoording van de W-vragen vrij te bepalen zijn en indicatoren niet verplicht zijn, gaan gemeenten hier in de praktijk op uiteenlopende wijze mee om.

In de herziening van het BBV wordt beschreven dat het voor gemeenten steeds belangrijker wordt om te kunnen sturen op basis van meetbare prestaties. Gemeenten moeten bij de besteding van de beschikbare middelen goed onderbouwde keuzes kunnen maken om te kunnen bijsturen als de ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Dit betekent onder meer dat gemeenten zoveel als mogelijk en wenselijk is, dezelfde indicatoren moeten gebruiken.

Vanuit deze gedachte heeft het rijk gemeenten verplicht een basisset van uniforme beleidsindicatoren op te nemen in het programmaplan (start met ingang van programmabegroting 2017).

Als reactie hierop heeft de raadscommissie Begroting en Verantwoording op 11 mei 2016 de volgende besluiten genomen:

- 1) In het programmaplan Begroting 2017 worden alleen de door het rijk verplicht gestelde beleidsindicatoren opgenomen.
- 2) Ter informatie ontvangt de raad bij het in ontvangst nemen van de Programmabegroting 2017 een los document waarin alle beleidsindicatoren zoals eerder vastgesteld door de raadscommissie Begroting en Verantwoording op 5 april 2016 zijn opgenomen.
- 3) Eind 2016 wordt door de raad(scie) inhoudelijk geëvalueerd in hoeverre deze aanvullende indicatoren nog wenselijk zijn.

Voorliggend document bevat per begrotingsprogramma de indicatoren zoals beschreven bij bovengenoemd besluit 2.

## Programma 1 Bestuur en Dienstverlening

Indicatoren dienstverlening	Maastricht			Bron <sup>1</sup>
	2014	2015	Ambitie 2017	
<b>Rapportcijfers klanttevredenheid</b>				
GemeenteLoket	8,1	8,3	8,4	1
Callcenter	8,3	8,8	8,9	1
Online dienstverlening	7,6	7,8	7,9	1
<b>Mate waarin we voldoen aan servicenorm (in %):</b>				
Als u 14043 belt heeft u binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn	84%	82%	80%	2
Als u ons een e-mail stuurt heeft u binnen 2 weken antwoord	94%	93%	100%	2
Als u ons een brief stuurt heeft u binnen 4 weken antwoord	94%	95%	100%	2
Als u een afspraak heeft bij het GemeenteLoket helpen wij u binnen 5 minuten	86%	91%	100%	2
Als u zonder afspraak langskomt bij het GemeenteLoket helpen wij u binnen 20 minuten	95%	93%	100%	2

1) Bron: (1) NVVB Dashboard Dienstverlening; (2) Gemeente Maastricht

## Programma 2 Veiligheid

Subjectieve veiligheid	Peiljaar <sup>1</sup>	Maastricht	G32	Bron <sup>2</sup>
	Aantal burgers dat zich wel eens onveilig voelt in de eigen buurt (%)	2014	34,1	
	2015	31,1	21,7	
	Ambitie 2017	≤ G32	-	
Rapportcijfer Veiligheid in de buurt	2014	6,5	7,0	1
	2015	6,6	7,0	
	Ambitie 2017	≥ G32	-	
Objectieve veiligheid	Peiljaar <sup>1</sup>	Maastricht		Bron <sup>2</sup>
Totaal aantal geregistreerde misdrijven per 1000 inwoners voor hele jaar	2014	115		
	2015	96		
	Ambitie 2017	93		
Totaal aantal geregistreerde overlastincidenten per 1000 inwoners voor hele jaar	2014	34		2
	2015	29		
	Ambitie 2017	≤ 29		

1) In de kolom peiljaar worden de meest recente gepubliceerde meetmomenten weergegeven. Verder is de ambitie vermeld van het jaar waarop de gemeente verwacht of weet (afhankelijk of wijzelf wel/niet opdrachtgever zijn van de meting) dat de eerst volgende meting van betreffende indicator plaatsvindt. De ambitie is gebaseerd op het behalen van de einddoelstelling (inspanningsverplichting) voor het jaar 2018 zoals door de raad vastgesteld in het MJP 2015-2018.

2) Bron: (1) GIDS/BVI Politie; (2) Integrale Veiligheidsmonitor

**Programma 3 Economie en werkgelegenheid**

Indicator	Peiljaar <sup>2</sup>	Maastricht	Bron <sup>1</sup>
Aantal starters in Maastricht plus werkgelegenheidseffect	2015	943	2
	Ambitie 2017	> 943	
Netto nieuw aantal gevestigde bedrijven tussen 1 april jaar (X-1) en 1 april jaar X plus werkgelegenheidseffect	2015	240	2
	Ambitie 2017	> 240	
Totaal aantal banen fulltimers, parttimers en uitzendkrachten in Maastricht	2015	71.050	1
	Ambitie 2017	71.050	

1) Bron: (1) LISA; (2) Vestigingsregister Limburg  
2) In de kolom peiljaar worden de meest recente gepubliceerde meetmomenten weergegeven. Verder is de ambitie vermeld van het jaar waarop de gemeente verwacht of weet (afhankelijk of wijzelf wel/niet opdrachtgever zijn van de meting) dat de eerst volgende meting van betreffende indicator plaatsvindt.

**Programma 4 Sociale zekerheid en re-integratie**

Indicator	Peiljaar <sup>2</sup>	Maastricht	G32	Bron <sup>1</sup>
aantal niet werkende werkzoekenden 15-75 jaar als % van de beroepsbevolking op 1 januari	2015	11,0	11,6	2
	2016	11,0	13,2	
	Ambitie 2017	< 11,0		
Aantal langdurige werklozen (> 1 jaar) 15-75 jaar als % van de beroepsbevolking per 1 januari.	2015	6,6	6,9	2
	2016	6,9	8,2	
	Ambitie 2017	< 6,9		
Aantal garantiebannen via Podium24	2015	14	-	4
	Ambitie 2017	- <sup>3</sup>	-	
Aantal plaatsingen werken met loonkostensubsidie	2015	6	-	5
	Ambitie 2017	- <sup>4</sup>	-	
aantal huishoudens met inkomen tot 110% sociaal minimum per 1 januari	2014	8620	-	3
	2015	-	-	
	Ambitie 2017	- <sup>5</sup>	-	
Toe/afname aantal uitkeringen (%) in kader van Participatiewet 1 januari	2015	-0,3	3,5	1
	2016	4,0	2,27	
	Ambitie 2017	< of = aan G32		
Aantal uitgestroomde uitkeringsgerechtigden	2015	896 bruto <sup>6</sup>	-	4
	Ambitie 2017	393 netto <sup>7</sup>	-	

1) Bron: (1) CBS, aantal uitkeringen Participatiewet; (2) UWV; 3) Minimascan StimulanSZ; (4) Gemeente Maastricht, managementinfoSZ; 5) CBS, Statistiek Re-integratie Gemeenten.  
2) In de kolom peiljaar worden de meest recente gepubliceerde meetmomenten weergegeven. Verder is de ambitie vermeld van het jaar waarop de gemeente verwacht of weet (afhankelijk of wijzelf wel/niet opdrachtgever zijn van de meting) dat de eerst volgende meting van betreffende indicator plaatsvindt.  
3) Het invullen van garantiebannen is een verantwoordelijkheid van werkgevers. Landelijk is voor de totale arbeidsmarktregio Zuid-Limburg een verdeling gemaakt over de markt en de overheidsector. Een gemeentelijke ambitie is daarom niet opgenomen.  
4) Het instrument loonkostensubsidie wordt ingezet waar het nodig is. Om die reden is geen gemeentelijke ambitie opgenomen (Budgettair is er ruimte om maximaal 100 plekken).  
5) Hoogte van het aantal huishoudens met een inkomen tot 110 % hangt samen met veel factoren die buiten de reikwijdte van de gemeente liggen. Een gemeentelijke ambitie is daarom niet opgenomen.  
6) Het betreft hier de totale uitstroom in 2015.  
7) De ambitie in 2017 is afgestemd op de Zuid-Limburgse afspraak om in totaal 1.500 bijstandsgerechtigden netto te laten uitstromen.

<b>Programma 56 Samenleven</b>			
<b>Indicator</b>	<b>Peiljaar<sup>2</sup></b>	<b>Maastricht</b>	<b>Bron<sup>1</sup></b>
% Maastrichtenaren dat ondersteuning als passend ervaart	2016	95	1
	Ambitie 2017	95	
aantal meldingen van discriminatie in Maastricht bij Antidiscriminatiebureau Limburg	2014	42	2
	Ambitie 2017	42	
aantal meldingen over handicap/chronische ziekte in Maastricht bij Antidiscriminatiebureau Limburg	2014	5	2
	Ambitie 2017	5	
% Maastrichtenaren dat vindt dat ze voldoende contacten heeft buiten school, werk of huishouden	2014	75	3
	Ambitie 2017	75	
% Maastrichtenaren dat actief is geweest om de buurt te verbeteren	2014	17	3
	Ambitie 2017	17	
% Maastrichtenaren dat bereid is om actief mee te helpen aan beheer in de openbare ruimte	2014	18	3
	Ambitie 2017	18	
% Maastrichtenaren dat vrijwilligerswerk doet	2014	26	3
	Ambitie 2017	26	
% Maastrichtenaren dat het er helemaal mee eens is dat mensen elkaar helpen in de buurt	2014	9	3
	Ambitie 2017	9	
% Maastrichtenaren dat hulp biedt bij het brengen en halen van mensen in de buurt	2014	6	3
	Ambitie 2017	6	
% Maastrichtenaren dat hulp biedt bij het doen van boodschappen voor mensen in de omgeving	2014	4	3
	Ambitie 2017	4	
% Maastrichtenaren dat een of meerdere maatwerkvoorzieningen heeft op het terrein van de Wmo en Jeugdwet	2015	2	4
	Ambitie 2017	2	
Aantal meldingen veilig thuis	2015	75	5
	Ambitie 2017	75	
% Maastrichtenaren ouder dan 55 jaar dat vrijwilligerswerk doet	2013	64	5
	Ambitie 2017	64	
<p>1) Bron: (1) Cliënttevredenheidsonderzoek; (2) ADV Limburg; (3) Stadspeiling; (4) Gemeente Maastricht Sociale Zaken; (5) Gemeente Maastricht Beleid&amp;Ontwikkeling</p> <p>2) In de kolom peiljaar worden de meest recente gepubliceerde meetmomenten weergegeven. Verder is de ambitie vermeld van het jaar waarop de gemeente verwacht of weet (afhankelijk of wijzelf wel/niet opdrachtgever zijn van de meting) dat de eerst volgende meting van betreffende indicator plaatsvindt.</p>			

<b>Programma 7 Sport en recreatie</b>			
<b>Indicator</b>	<b>Peiljaar<sup>2</sup></b>	<b>Maastricht</b>	<b>Bron<sup>1</sup></b>
% Maastrichtenaren van 18+jaar dat tenminste 12 keer per jaar deelneemt aan sport (schooltijd telt niet, vakanties wel; RSO-norm)	2010	57	1
	2014	59	
	Ambitie 2020	>65	
% Maastrichtenaren van 18+jaar dat op tenminste 5 dagen per week een half uur matig intensieve lichamelijke activiteit verricht (NNGB norm)	2010	49	1
	2014	48	
	Ambitie 2020	>53	
<p>1) Bron: (1) Stadspeiling</p> <p>2) In de kolom peiljaar worden de meest recente gepubliceerde meetmomenten weergegeven. Verder is de ambitie vermeld van het jaar waarop de gemeente verwacht of weet (afhankelijk of wijzelf wel/niet opdrachtgever zijn van de meting) dat de eerst volgende meting van betreffende indicator plaatsvindt.</p>			

<b>Programma 8 Kunst en Cultuur</b>				
<b>Indicator</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>Ambitie 2017</b>	<b>Bron<sup>1</sup></b>
Aantrekkelijke Stad, Positie 'Cultureel Aanbod'	9	9	9	1
BIS-Advies Raad voor Cultuur per 4 jaar <sup>2</sup>	positief	-	positief	2
Positie Maastricht Erfgoedstad	2	2	2	3
1) Bronnen: (1) Atlas voor gemeenten (2) Advies RvC; (3) Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed. 2) BIS = landelijke Basisinfrastructuur.				

<b>Programma 9 Onderwijs</b>			
<b>Indicator</b>	<b>Peiljaar<sup>1</sup></b>	<b>Maastricht</b>	<b>Bron<sup>2</sup></b>
% doelgroepkinderen dat deelneemt aan VVE programma	2015	59	1
	Ambitie 2017	70	
Aantal geconcentreerde onderwijsvoorzieningen naar Integrale Kindcentra	2015	30	2
	Ambitie 2017	30	
1) In de kolom peiljaar worden de meest recente gepubliceerde meetmomenten weergegeven. Verder is de ambitie vermeld van het jaar waarop de gemeente verwacht of weet (afhankelijk of wijzelf wel/niet opdrachtgever zijn van de meting) dat de eerst volgende meting van betreffende indicator plaatsvindt. 2) Bron: (1) VVE monitor; (2) Gemeente Maastricht			

<b>Programma 10 Stadsontwikkeling</b>			
<b>Indicator</b>	<b>Peiljaar<sup>1</sup></b>	<b>Maastricht</b>	<b>Bron<sup>2</sup></b>
Woon aantrekkelijkheidsindex Maastricht <sup>3</sup>	2014	34	1
1) Meest recente peiljaar is weergegeven. 2) Bron: (1) Atlas voor gemeenten 3) De woon aantrekkelijkheid van gemeenten is een gewogen index van acht factoren met elk hun eigen gewicht. Op volgorde van gewicht betreft dit: de bereikbaarheid van banen, het culturele aanbod (podiumkunsten), veiligheid, het aantal koopwoningen in de woningvoorraad, de nabijheid van natuurgebieden, de kwaliteit van het culinaire aanbod, de aanwezigheid van een universiteit en het historische karakter van de stad.			

<b>Programma 11 Wonen</b>			
<b>Indicator</b>	<b>Peiljaar<sup>1</sup></b>	<b>Maastricht</b>	<b>Bron<sup>2</sup></b>
Oordeel Maastrichtenaar over zijn woonomgeving (1=zeer slecht; 10=zeer goed)	2014	7,0	1
	Ambitie 2017	≥ 7,0	
Ontwikkeling woningvoorraad. Aantal eenheden per jaar	2014	45	2
	2015	184	
	Ambitie 2017	100	
% woningzoekenden < 30jaar dat met succes een corporatiewoning heeft gevonden	2014	13,8	3
	2015	15,5	
	Ambitie 2017	<sup>3</sup> Gelijke slaagkansen voor alle doelgroepen	
% woningzoekenden 30-55 jaar dat met succes een corporatiewoning heeft gevonden	2014	16,2	3
	2015	16,1	
	Ambitie 2017	<sup>3</sup> Gelijke slaagkansen voor alle doelgroepen	
% woningzoekenden > 55 jaar dat met succes een corporatiewoning heeft gevonden	2014	24,1	3
	2015	26,3	
	Ambitie 2017	<sup>3</sup> Gelijke slaagkansen voor alle doelgroepen	
% woningzoekenden (gemiddeld over alle leeftijden) dat met succes een corporatiewoning heeft gevonden	2014	16,2	3
	2015	17,5	
	Ambitie 2017	<sup>3</sup> Gelijke slaagkansen voor alle doelgroepen	
<p>1) In de kolom peiljaar worden de meest recente gepubliceerde meetmomenten weergegeven. Verder is de ambitie vermeld van het jaar waarop de gemeente verwacht of weet (afhankelijk of wijzelf wel/niet opdrachtgever zijn van de meting) dat de eerst volgende meting van betreffende indicator plaatsvindt.</p> <p>2) Bron: (1) Stadspeiling; (2) Woonprogrammering Maastricht 2016-2020; (3) Jaarrapportage Woningbureau Maastricht</p> <p>3) Ambitie: gelijke slaagkans voor alle leeftijdsgroepen (=gemiddelde over alle leeftijden). Deze slaagkans is een dynamisch getal, dat van jaar op jaar kan variëren, al naar gelang verhouding vraag en aanbod. Daarom is ervan afgezien om hier een getalsmatige ambitie te formuleren.</p>			

<b>Programma 12 Verkeer en mobiliteit</b>			
<b>Indicator</b>	<b>Peiljaar<sup>1</sup></b>	<b>Maastricht</b>	<b>Bron<sup>2</sup></b>
Aantal doden na een verkeersongeval in Maastricht	2014	4	1
Aantal fietsers dat Maasbruggen passeert	2014	25.000	2
	Ambitie 2017	25.000	
aantal betaalde parkeerplaatsen in het centrum	2014	7300	3
	Ambitie 2017	7300	
aantal betaalde parkeerplaatsen op P+W locaties	2014	525	3
	Ambitie 2017	525	
aantal betaalde parkeerplaatsen op P+R locaties	2014	400	3
	Ambitie 2017	650	
<p>1) In de kolom peiljaar worden de meest recente gepubliceerde meetmomenten weergegeven. Verder is de ambitie vermeld van het jaar waarop de gemeente verwacht of weet (afhankelijk of wijzelf wel/niet opdrachtgever zijn van de meting) dat de eerst volgende meting van betreffende indicator plaatsvindt.</p> <p>2) Bron: (1) Adviesbureau VIA ; (2) Gemeente Maastricht (visuele telling); (3) Q-Park en gemeente Maastricht</p>			



**Programma 13 Beheer openbare ruimte**

Indicatoren	2010	2013	Ambitie 2017	Bron <sup>1</sup>
CROW-kwaliteitsniveau's (A-B-C):				1
• Groenvoorzieningen		B	C	
• Bomen		B	B	
• Verhardingen hoofdwegen en voetgangersgebied		-	B	
• Verhardingen rest		B	C	
• Schoon (binnen de singels)		A/B	A	
• Schoon (buiten de singels)		B	B	
• Openbare verlichting		B	B	
Kwaliteitsniveau civiele kunstwerken		veilig	veilig <sup>2</sup>	1
oordeel inwoners onderhoud openbare ruimte in eigen buurt (1=zeer slecht; 10=zeer goed)	5,8		6,0	2
% inwoners dat actief de buurt wil verbeteren	18		18	2

1) Bron: (1) Monitor extern bureau in opdracht gemeente; (2) Stadspeiling

2) In Leidraad civiele kunstwerken 2015 – 2019 (raad, 19-2-2016) is bij het kwaliteitsniveau civiele kunstwerken gekozen voor 'versoerd scenario'(veilig).

**Programma 14 Natuur, milieu en afval**

indicator	Peiljaar <sup>1</sup>	Maastricht	Bron <sup>2</sup>
Plaats Maastricht in landelijk afvalbenchmark inzake:			
% bronscheiding	2014	1	1
	2015	1	
	Ambitie 2017	≤ 3	
afvalbeheerkosten	2014	6	
	2015	36	
	Ambitie 2017	≤ 10	
serviceniveau	2014	3	
	2015	8	
	Ambitie 2017	≤ 10	
aantal geluidbelaste woningen in Maastricht door:			
wegverkeer 55-64 dB	2013	13000	2
	Ambitie 2018	13000	
wegverkeer > 65 dB	2013	1700	
	Ambitie 2018	800	
treinlawaai 55-64 dB	2013	900	
	Ambitie 2018	900	
treinlawaai > 65 dB	2013	300	
	Ambitie 2018	300	
industrielawaai 55-64 dB	2013	500	
	Ambitie 2018	500	
Industrielawaai > 65 dB	2013	100	
	Ambitie 2018	100	
aantal spoedeisende bodemlocaties in Maastricht	2014	3	3
	2015	2	
	Ambitie 2017	0	
aantal gevoelige objecten in Maastricht waarbij de landelijke grenswaarde uit het besluit luchtkwaliteit wordt overschreden als gevolg van gemeentelijke wegen t.a.v.			
NO2 (stikstofdioxide)	2014	0	4
	2015	0	
	Ambitie 2017	0	
PM10 (fijnstof)	2014	0	
	2015	0	
	Ambitie 2017	0	
<p>1) In de kolom peiljaar worden de meest recente gepubliceerde meetmomenten weergegeven. Verder is de ambitie vermeld van het jaar waarop de gemeente verwacht of weet (afhankelijk of wijzelf wel/niet opdrachtgever zijn van de meting) dat de eerst volgende meting van betreffende indicator plaatsvindt.</p> <p>2) Bron: (1) Landelijke benchmark afval 100.000+ gemeenten; (2) Geluidbelastingkaarten; (3) Gemeentelijk bodeminformatiesysteem (Globis); (4) Rapportage luchtkwaliteit</p>			

**Programma 15 Algemene inkomsten en uitgaven**

indicator	Peiljaar <sup>1</sup>	Maastricht	Bron <sup>2</sup>
% tijdige betalingen binnen 30 dagen	2014	94	1
	2015	95	
	Ambitie 2017	90	
<p>1) In de kolom peiljaar worden de meest recente gepubliceerde meetmomenten weergegeven. Verder is de ambitie vermeld van het jaar waarop de gemeente verwacht of weet (afhankelijk of wijzelf wel/niet opdrachtgever zijn van de meting) dat de eerst volgende meting van betreffende indicator plaatsvindt.</p> <p>2) Bron: (1) Gemeente Maastricht (SSC-FA&amp;T)</p>			