

★ GOUDA ★
★ 750 ★
★

1272 - 2022



Jaarstukken 2017



gemeente
gouda

3.7.1 Wat heeft Gouda bereikt?



3.7.2 Wat heeft de gemeente ervoor gedaan?

Burgerinitiatieven

Kracht van de Samenleving

Samen met inwoners wil de gemeente het beste uit de stad halen. Onder de naam 'Kracht van de samenleving' is daarom bewust meer ruimte aan inwoners, ondernemers en organisaties gegeven. Zij weten immers vaak zelf het beste wat ze willen of hoe iets georganiseerd kan worden. Dit vraagt om een andere manier van samenwerken; de gemeente wordt meer partner en ondersteuner van initiatieven.

Denk bijvoorbeeld aan een aantal succesvolle lopende of afgeronde trajecten:

- ondersteuning van burgerinitiatieven zoals GoudAsfalt, Gouda Bruist, Gouwe dialoog, Singelpark, het pauzelandchap of het Raoul Wallenbergplantsoen;
- activiteiten bedoeld om burgerinitiatieven te faciliteren en te stimuleren, zoals Stichting GoudApot, het GA-team of Buurt bestuurt
- ruimte voor burgerparticipatie via Groen-moet-je-doen, projecten zoals de Tiendewegbrug, het Olympiadeplein, Erasmusplein, Springersplein, Vreewijk-Zuid of de Vogelbuurt.

GA-team

Om de organisatie te ondersteunen bij deze nieuwe aanpak is sinds ruim drie jaar een GA-team actief. Het team bestaat uit zo'n 15 ambtenaren uit verschillende afdelingen. Het afgelopen jaar is het team gestart aan een tour langs alle afdelingen in de gemeentelijke organisatie. Het doel was om de collega's bewust te maken van innovatief burgerschap, wat dat voor verandering betekent voor hun werk en welke tools er zijn ontwikkeld om het gesprek met initiatiefnemers beter aan te gaan. Tijdens de tour zijn dilemma's en knelpunten besproken. Verder is het GA-team actief ingeschakeld wanneer er bij initiatieven drempels werden ervaren of er meedenkkracht nodig was.

GoudApot

In 2017 is voor het tweede jaar op rij budget voor initiatieven beschikbaar gesteld aan Stichting GoudApot. Iedere inwoner met een goed idee voor Gouda die geld of advies kan gebruiken, kan hier terecht. De pot met € 240.000 wordt beheerd door de Gouwenars zelf. De voorwaarden en het beheer zijn transparant en voor iedereen zichtbaar op www.GoudApot.nl. Ondersteuning gebeurt zowel financieel als adviserend, door mee te denken of ideeën met elkaar te verbinden. Achter GoudApot staan vrijwillige Gouwenars klaar. De organisatie bestaat uit een groep beoordelaars, een bestuur en een raad van toezicht. De stichting werkt zelfstandig, maar verantwoordt haar uitgaven en evalueert de resultaten tweemaal per jaar met de gemeente.

In 2017 is budget voor 208 initiatieven aangevraagd en er is een enquête gehouden over de GoudApot. De uitkomst toont aan dat het idee achter GoudApot breed gesteund wordt. Als verbeterpunten worden genoemd: de snelheid van beoordelen (43% van de Gouwenars is hier ontevreden over) en 44% is niet tevreden over de benaderbaarheid van GoudApot na een afwijzing.

Daarentegen vindt 65% van de respondenten het een goed idee dat burgers de aanvragen van burgers beoordelen. Ook positief is dat het doen van een aanvraag als gemakkelijk wordt beschouwd en dat er een breed draagvlak is voor de criteria sociale cohesie, ontmoeting en eigen inzet van bewoners. Slechts 14% vindt de voorwaarden waar aan voldoen moet worden te streng, het overgrote deel van de respondenten ervaart deze als soepel en/of rechtvaardig. Naar aanleiding van deze enquête zijn verbetervoorstellen ontwikkeld. Zo werkt de stichting onder andere aan een snellere afhandeltermijn en het uitbreiden van de motivatie bij een afwijzing.

Wijkteams en Gouda Bruist

De vrijwillige inzet van bewoners voor de leefbaarheid en het onderlinge contact in hun wijk vormt de rode draad bij de Goudse Wijkteams. In bijna alle wijken zijn wijkteams actief die zelf bepalen welke activiteiten zij organiseren en waar zij hun energie op richten. In Westergouwe en Gouda Noord zijn nieuwe wijkteams gestart.

De wijkteams zijn een belangrijke partner van de gemeente en alle andere partijen die in de wijken werken. In 2016 zijn 10 wijkteams ondersteund met een huishoudbudget van 3.000 euro. Gouda Bruist heeft een kleine bijdrage ontvangen voor de opzet en uitbreiding van een online crowdfunding platform. Dit is voor Goudse initiatieven een waardevolle aanvulling op de andere mogelijkheden die er zijn om aan financiële middelen te komen.

Indicatoren

Voor het monitoren van de doelstellingen van dit programma wordt de volgende indicator gebruikt: Uitputting fonds burgerinitiatieven € 240.000 per jaar. In 2017 is € 235.362 uitgegeven aan initiatieven.

Publiekszaken

Betere dienstverlening

De gemeente past haar dienstverlening aan de behoeften van de klant aan en organiseert de frontoffice meer als een bedrijf. Het afgelopen jaar stond in het teken van de professionalisering van het klant contact centrum (KCC) en Burgerzaken. Om de prestaties te meten is een dashboard dienstverlening ontwikkeld om de performance van de verschillende kanalen te monitoren en eventueel bij te kunnen sturen.

Omschrijving indicator	Streefwaarde	Cijfers 2017
Klanttevredenheid	8	6,9 (gemiddeld 2017)

Eén frontoffice

De professionalisering van het KCC heeft gezorgd voor het ontstaan van één centraal aanspreekpunt: een volwaardige frontoffice. Vragen van klanten worden zo mogelijk direct afgehandeld door het KCC.

In 2017 zijn 182.902 telefoontjes bij de gemeente binnengekomen. Op het nummer 140182 zijn er 61.825 binnengekomen. Dat betekent dat het KCC 34% van de telefoontjes heeft afgehandeld. 76% van de bij het KCC binnengekomen telefoontjes zijn direct door het KCC afgehandeld (zie tabel).

	Prognose	Resultaat
Totaal aantal telefoontjes	215.000	182.902
% via KCC / % FTR*	40/60	34/76
% Overige organisatie	60	66

**FTR staat voor "First time right" en betekent dat het gesprek volledig en met de juiste informatie in het KCC wordt afgehandeld.*

Overige communicatiekanalen

Omschrijving indicator	Streefwaarde	Cijfers 2017
Balie bezoekers	< 47.350	72.395
Aantal telefonie	< 60.000	61.825
Brievenpost	< 10.000	4.817
Aantal e-mails	> 12.095	16.438
Website bezoeken	> 400.000	475.287
Aantal digitale aanvragen	> 9.000	5.693
Twitter / Facebookcontact	-	339
WhatsApp berichten	-	1.684

Onderzoek telefonische bereikbaarheid

In 2017 is een nieuw onderzoek gestart naar de telefonische bereikbaarheid van de organisatie. Onderzocht wordt of het haalbaar is om alle eerste telefonische contacten via het KCC te laten lopen.

Baliebezoeken

In 2017 is gemeente Gouda begonnen met het aanbieden van de Rotterdampas. Dit zorgt ervoor dat het aantal baliebezoeken structureel stijgt. Ook de zogenaamde paspoortpiek zorgde voor veel extra baliebezoeken. Voor elk nieuw

aangevraagd document, moest een klant twee baliebezoeken afleggen: bij het aanvragen en het afhalen. Deze piek zal aanhouden tot oktober 2018. Voor dit jaar zal de prognose aangepast worden naar iets minder dan afgelopen jaar: 70:000.

Meldingen Openbaar gebied

De applicatie voor het registreren en afhandelen van meldingen in de openbare ruimte is uitgebreid en verbeterd. Hierdoor wordt efficiënter gewerkt en is tegelijkertijd de dienstverlening verbeterd. Zo worden meldingen nu op basis van categorie en locatie gelijk doorgezet naar de juiste afdeling of partner. Voordelen hiervan zijn: kleinere kans op fouten, kortere doorlooptijden en een betere risicobeheersing. Melders krijgen nu ook een signaal als hun melding is afgehandeld. Op een plattegrond van Gouda is te zien waar welke melding is gedaan en wat de status is.

Social Intranet

Services en I&A hebben gewerkt aan de aanbesteding en implementatie van een nieuw (social) intranet. Er is niet alleen geïnvesteerd in de technische en functionele inrichting, maar er is ook veel aandacht geweest voor communicatie richting de organisatie. Het social intranet biedt collega's de mogelijkheid om effectiever en makkelijker samen te werken, documenten te delen en van gedachten te wisselen. Meegroeien met een snel veranderende samenleving vraagt om goede samenwerking en kennisuitwisseling. Het social intranet is hiervoor het platform.

3.7.3 Wat heeft het gekost?

3.7.3.1 Overzicht exploitatie

Exploitatie (bedragen * € 1.000)	Begroting 2017	Begroting 2017 na 3e wijziging	Rekening 2017	Vershil rekening t.o.v. begroting na wijziging
Lasten				
PG Burgerinitiatieven	635	641	544	97
PG Publiekszaken	2.265	2.277	2.225	52
Totaal lasten	2.900	2.918	2.770	148
Baten				
PG Burgerinitiatieven	0	0	0	0
PG Publiekszaken	-1.504	-1.504	-1.540	36
Totaal baten	-1.504	-1.504	-1.540	36
Saldo van baten en lasten	1.396	1.414	1.230	184
Toevoegingen aan reserves (lasten)	0	0	0	0
Onttrekkingen aan reserves (baten)	0	0	0	0
Gerealiseerd resultaat	1.396	1.414	1.230	184

3.7.3.2 Verschillenverklaring

Omschrijving (bedragen * € 1)	Lasten	V/N	I/S	Baten	V/N	I/S
Burgerinitiatieven	96.000	V				
Overhead: Vanaf de begroting 2017 worden de overheadkosten in een afzonderlijk programma verantwoord. Bij de totstandkoming van de jaarrekening cijfers is scherp gekeken welke lasten wel en welke niet tot de overhead behoren. Hierdoor zijn er verschillen ontstaan tussen de begroting en de realisatie. In de realisatie wordt meer als overhead aangemerkt dan in de begroting, hierdoor is er een tekort op het programma overhead en is er binnen de functionele programma's sprake van een overschot.	53.000	V	I			
Burgerinitiatieven: In verband met het feit dat er geen 13 wijkteams zijn die gebruikmaken van de subsidie, terugvordering van enkele bedragen van wijkteams uit 2016 en de terugvordering van een deel van de subsidie van GoudApot over 2016 is hier een voordeel ontstaan van € 43.000.	43.000	V	I			
Publiekszaken	52.000	V		36.000	V	
Overhead: Vanaf de begroting 2017 worden de overheadkosten in een afzonderlijk programma verantwoord. Bij de totstandkoming van de jaarrekeningcijfers is scherp gekeken welke lasten wel en welke niet tot de overhead behoren. Hierdoor zijn er verschillen ontstaan tussen de begroting en de realisatie. In de realisatie wordt meer als overhead aangemerkt dan in de begroting, hierdoor is er een tekort op het programma overhead en is er binnen de functionele programma's sprake van een overschot.	64.000	V	I			
Leges: De legesinkomsten waren in 2017 hoger dan begroot. Daar tegenover stonden meer rijksafdrachten.	12.000	N	I	36.000	V	I