



# Jaarstukken 2016



gemeente  
gouda

### 3.7.1 Wat is er bereikt?



### 3.7.2 Wat is ervoor gedaan?

#### Burgerinitiatieven/innovatief burgerschap

##### Samen met de stad

Samen met inwoners wil de gemeente het beste uit de stad halen. Onder de naam 'innovatief burgerschap' en daarna 'kracht van de samenleving' gaf het college in 2016 daarbij bewust meer ruimte aan inwoners, ondernemers en organisaties. 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 pauzeland van het Raoul Wallenbergplantsoen;
- activiteiten bedoeld om burgerinitiatieven te faciliteren en te stimuleren, zoals Werkplaats Gouda, het GA-team of de GoudApot;
- ruimte voor burgerparticipatie via Groen-moet-je-doen, proeftuinen of projecten zoals de Tiendewegbrug, het Olympiadeplein, Erasmusplein, Springersplein of Vreewijk-Zuid.

##### GA-team

Om bij de gemeente meer ruimte te maken voor initiatieven is een GA-team gestart. Ruim 20 ambtenaren hebben zich aangemeld als Goudse Ambassadeur. Het GA-team helpt om belemmeringen voor initiatieven weg te nemen. Dat doet zij door collega's bewust te maken van innovatief burgerschap en wat dat voor verandering betekent voor hun werk. Het team promoot: bij bewonersinitiatieven intern een andere werkwijze en helpt collega's om actief aan de slag te gaan bij een vraag. Ook helpt ze collega's om kansen te zien en verbindingen te leggen. Daarnaast maakt het GA-team dilemma's en vraagstukken inzichtelijk en vertaalt geleerde lessen naar uitgangspunten en tools die breder ingezet kunnen worden. Voorbeelden zijn een initiatievenwijzer en een afwegingsmodel bewonersinitiatieven in de openbare ruimte. Tevens wijst het team de burger met een initiatief de weg binnen de gemeentelijke organisatie.

##### GoudApot

Vanaf de eerste WerkplaatsGouda in 2015 heeft een groep inwoners nagedacht over het zelf beheren van het gemeentelijk budget dat voor stadsinitiatieven beschikbaar is. Dit heeft geresulteerd in de oprichting van stichting GoudApot. Iedere inwoner met een goed idee voor Gouda die geld of advies kan gebruiken, kon hier vanaf 1 januari 2016 terecht. De pot met € 240.000 is beheerd door de Gouvenaars zelf. De voorwaarden en het beheer zijn transparant en voor iedereen zichtbaar op [www.GoudApot.nl](http://www.GoudApot.nl). Ondersteuning gebeurt zowel financieel als adviserend, door mee te denken of ideeën met elkaar te verbinden. Achter GoudApot staan vrijwillige Gouvenaars 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 2016 zijn 230 initiatieven aangevraagd. Het was een spannend traject om zo'n bedrag en zo veel verantwoordelijkheid uit handen te geven aan de stad. Zeker wanneer sommige aanvragen tot onvrede van de aanvragers niet gehonoreerd werden en de aanvragers zich tot de gemeenten wendden.



## Wijkteams en Gouda Bruist

Na de beëindiging van de subsidieregeling wijkteams per 2015 is de ruimte voor wijkteams om een eigen invulling te kiezen van hun werkzaamheden vergroot. In sommige wijken heeft dit geleid tot een andere opzet (geen wijkjaarprogramma meer, omvorming tot vereniging). De rode draad blijft dat bewoners zich vrijwillig inzetten voor de leefbaarheid en het onderlinge contact in hun wijk. Hierbij blijven zij een belangrijke partner van de gemeente en alle andere partijen die in de wijken werken. In 2016 zijn 10 wijkteams ondersteund met een klein huishoudbudget. Gouda Bruist heeft in 2016 een kleine bijdrage ontvangen voor de opzet en uitbreiding van een online crowdfunding platform.

## Indicatoren

Voor het monitoren van de doelstellingen van dit programma wordt de volgende indicator gebruikt: Uitputting fonds burgerinitiatieven/ € 240.000 per jaar. Zodra de subsidie definitief is vastgesteld, volgt hierover informatie bij het ijkmoment.

## Publiekszaken

### Betere dienstverlening

Gemeente Gouda past haar dienstverlening aan de behoefte van de klant aan en organiseert de frontoffice meer als een bedrijf. 2016 stond in het teken van de professionalisering van het Klant Contact Centrum (KCC). Om de prestaties van het KCC te meten is een dashboard dienstverlening ontwikkeld. Hierin wordt actuele informatie getoond over het aantal klantcontacten via alle communicatiekanalen: balie, telefoon, post en e-mail, social media, de website en de digitale balie. Het dashboard helpt om betere capaciteitsberekeningen te maken.

## Klant tevredenheidonderzoek (KTO)

Omschrijving indicator	Streefwaarde	Cijfers 2016
Klanttevredenheid	8	7.3 (Peildatum: 31 december 2016)

Het KTO levert naast de 'koude' score op tevredenheid ook inzicht in de achtergronden daarvan.

## Eén frontoffice

De professionalisering van het KCC heeft gezorgd voor het ontstaan van één centraal aanspreekpunt: een volwaardige frontoffice. Vragen van burgers, bedrijven en instellingen (de klant) die kunnen worden afgehandeld door het KCC worden afgehandeld door het KCC.

In 2016 zijn 215.459 telefoontjes bij de gemeente binnengekomen. Het KCC heeft er 55.329 binnengekregen. Dat betekent dat het KCC 26% van de telefoontjes heeft afgehandeld. 64% van de bij het KCC binnengekomen telefoontjes is ter plekke behandeld (zie tabel).

	Prognose	Resultaat
Totaal aantal telefoontjes	225.000	215.459
% via KCC / % FTR*	60/60	26/64
% Overige organisatie	40	73

\*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 2016
Balie bezoekers	< 47.350	71.003
Aantal telefonie	< 60.000	55.329
Brievenpost	< 10.000	14.191
Aantal e-mails	> 12.095	16.061
Website bezoeken	> 400.000	390.954
Aantal digitale aanvragen	> 9.000	7.034
Twitter / Facebookcontact	-	558
What's App berichten	-	218

## Geheugen van Gouda

Om één antwoord te kunnen geven, onafhankelijk van het kanaal en de medewerker, is het nodig dat informatie centraal beschikbaar is.

Via het Geheugen van Gouda richt de gemeente een centraal organisatiegeheugen in. Op 1 december 2016 werd bij het KCC het eerste deel van het Klant Contact Systeem (KCS) in gebruik genomen: Gouda Klant.

## Onderzoek telefonische bereikbaarheid

In 2016 is een onderzoek uitgevoerd naar de telefonische bereikbaarheid van de organisatie. Onderzocht werd of het haalbaar is om alle telefonie via het KCC te laten lopen. Dat bleek nog niet het geval te zijn.

### Omgevingsloket

In 2016 ontwikkelde het omgevingsloket zich verder tot hét loket waar ondernemend Gouda zich kan melden met vragen over vergunningen, bouw en gebruik openbare ruimte. Daarmee wordt Gouda aantrekkelijker voor ondernemers.

### 3.7.3 Wat heeft het gekost?

#### 3.7.3.1 Overzicht exploitatie

Exploitatie (bedragen * € 1.000)	Begroting 2016	Begroting 2016 na 2e wijziging	Rekening 2016	Verschil rekening t.o.v. begroting na wijziging
<b>Lasten</b>				
PG Burgerinitiatieven	877	877	859	19
PG Publiekszaken	2.954	2.888	2.886	2
<b>Totaal lasten</b>	<b>3.831</b>	<b>3.765</b>	<b>3.745</b>	<b>20</b>
<b>Baten</b>				
PG Burgerinitiatieven	0	0	0	0
PG Publiekszaken	-1.450	-1.348	-1.389	42
<b>Totaal baten</b>	<b>-1.450</b>	<b>-1.348</b>	<b>-1.389</b>	<b>42</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2.381</b>	<b>2.417</b>	<b>2.355</b>	<b>62</b>
Toevoegingen aan reserves (lasten)	0	0	0	0
Onttrekkingen aan reserves (baten)	0	0	0	0
<b>Gerealiseerd resultaat</b>	<b>2.381</b>	<b>2.417</b>	<b>2.355</b>	<b>62</b>

#### 3.7.3.2 Verschillenverklaring

Omschrijving (bedragen * € 1)	Lasten	V/N	I/S	Baten	V/N	I/S
De financiële afwijkingen binnen beide productgroepen zijn lager dan € 50.000 en worden niet toegelicht.						