



# Jaarstukken 2016



gemeente  
gouda

## 4.5 Bedrijfsvoering

### 4.5.1 Inleiding

De bedrijfsvoering heeft als doel het zo optimaal mogelijk ondersteunen en uitvoeren van de programma's. In de praktijk moet dit tot uiting komen in het goed bedienen van de klanten van onze gemeente (inwoners, ondernemers en bezoekers), interne en externe processen efficiënt te laten verlopen en zorgvuldige besluitvorming te garanderen.

### 4.5.2 Organisatieontwikkeling

#### *Toekomstvisie Gouda 2020*

In 2016 is verder gewerkt aan de toekomstvisie Gouda 2020, het schetsen van een toekomstbeeld van de gemeentelijke organisatie. De visie benoemt drie kernwaarden voor medewerkers: voor en met de stad, wendbaar en de goede dingen doen. Concreet heeft dit in 2016 geleid tot een opstart van 3 zogenaamde 'proeftuinen', namelijk op het gebied van 'jongeren', 'integratie' en 'preventie woninginbraken'. Ambtenaren en burgers werken samen aan inventieve voorstellen en aan concrete resultaten. Verder is in 2016 vorm en inhoud gegeven aan de Gouda Academie met als doel om medewerkers van de gemeente Gouda zich blijvend te laten ontwikkelen.

#### *Bezuinigingen organisatie*

Vanuit het Coalitieakkoord is een taakstelling van € 1,75 miljoen opgelegd op loonkosten en € 0,5 miljoen op de bedrijfsvoering; dit dient in 2018 volledig te zijn gerealiseerd. Per 31 december 2016 is € 1,36 miljoen gerealiseerd. Voor het resterende deel zijn voor 2017 en 2018 concrete maatregelen benoemd. Daarmee ligt deze bezuinigingsoperatie op schema.

#### *Voorkomen van bezwaarschriften en formele procedures*

Tot 2014 ontving de gemeente jaarlijks ongeveer 400 bezwaarschriften. In 2014 en 2015 zijn ruim 500 bezwaarschriften ontvangen, waarvan 400 afkomstig uit het sociaal domein. Het beeld over 2016 laat weer een daling zien: er zijn 426 bezwaarschriften binnengekomen en daarmee is de doelstelling om het aantal bezwaren ten opzichte van 2015 met 15% te verminderen ruimschoots gehaald. De daling is onder meer te danken aan een verbeterd persoonlijk contact met cliënten bij de voorbereiding van besluiten en ook aan de inspanningen van de zorgmarinier. Zo'n 40% van de bezwaren is in 2016 informeel afgehandeld. Dat is iets minder dan de beoogde 50%. Vorig jaar vond wel vaker dan voorheen een zogeheten heroverweging plaats. Daarbij worden besluiten ten gunste van de bezwaarmaker herzien vóór de daadwerkelijke behandeling - formeel of informeel- van het bezwaarschrift aanvangt.

### 4.5.3 Personeel

#### *Arbo en verzuim*

In de primaire begroting Gouda is uitgegaan van een bepaald kostenniveau voor de uitvoering van de BWT-taken. In overleg met de omgevingsdienst zijn in het jaarprogramma BWT 2016 zijn afspraken gemaakt over producten en hoeveelheden en prijzen, dit op basis van de verwachting bouwaanvragen en legesopbrengsten. De verschillen op kosten- en batenniveau zijn bij de viermaandsrapportage budgetneutraal verwerkt. Deze werkwijze geldt ook voor 2017.

#### *Formatie en bezetting*

	31 december 2015	31 december 2016
Bezetting in FTE	415	424
Medewerkers	469	475
Aantal gedetacheerden	10	9
Totaal aantal medewerkers	479	484
Deeltijdpercentage	87%	88%
Loonkosten	€ 31.500.000	€ 32.800.000

#### *Bezetting*

In 2016 bedroeg het instroompercentage 7,8% en het uitstroompercentage 6,3%. Het aantal medewerkers dat op 31 december 2016 in dienst was is 475. In 2016 is besloten om structurele inhuur waar mogelijk te vervangen door eigen personeel. Dit besluit heeft met name binnen de afdelingen Werk en Participatie, Zorg en Welzijn en Projecten Openbare Ruimte voor een toename van het aantal medewerkers gezorgd waardoor de bezetting iets is toegenomen. Eind 2016 waren 9 medewerkers gedetacheerd bij zelfstandige onderdelen, zoals Halt, BSGR en REKAM. In 2016 heeft de gemeente Gouda 30 stages en leerwerkplekken aangeboden.

#### *Loonkosten*

De loonkosten zijn in 2016 uitgekomen op € 32.800.000. Dit is € 1.300.000 hoger dan in 2015. De stijging van de loonkosten kan grotendeels verklaard worden uit de stijging van de cao-lonen van 3% per 1 januari 2016 en uit een eenmalige vervroegde uitgaaf voor het tot eind 2016 opgebouwde vakantiegeld. Door invoering van het individueel keuzebudget voor medewerkers in 2017 moest het reeds opgebouwde vakantiegeld over 2016 al in 2016 uitbetaald worden. De loonkosten over 2016 blijven binnen het begrote bedrag.

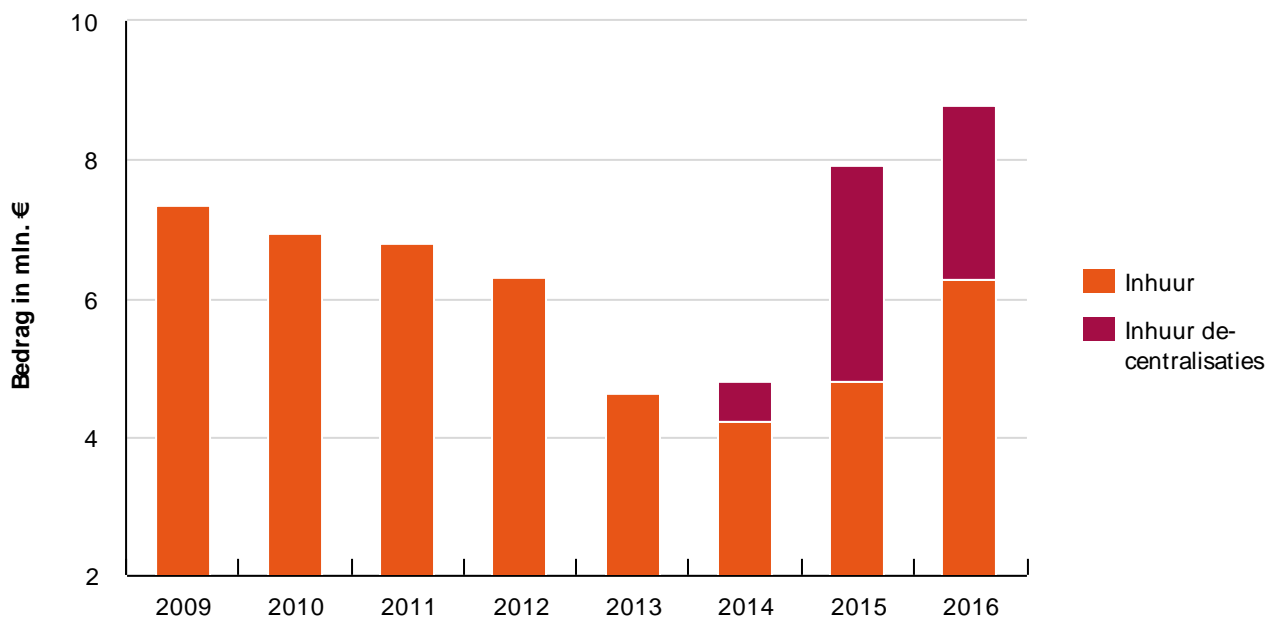
### Inhuur derden

Omschrijving (bedragen in €)	2015	2016
Reguliere inhuur	€ 7.910.473	€ 8.800.465

In 2016 is de totale inhuur met € 910.000 gestegen. Reden is dat er voor gekozen is een aantal vacatures tijdelijk niet in te vullen door het aannemen van nieuw personeel. Bovendien was extra inhuur noodzakelijk voor (gesubsidieerde) projecten en uitvoering van nieuw beleid in met name het sociaal domein.

Tegenover de kosten van inhuur staan gedeeltelijk ook specifieke inkomsten, zoals subsidies en bijdragen van derden. Voor dergelijke tijdelijke initiatieven is bewust gekozen om externe specifieke kennis in te zetten. Het overige gedeelte (tijdelijke vervanging door vertrek of ziekte van medewerkers en/of uitvoering van nieuwe taken) is gedekt uit budgetten die beschikbaar waren gesteld binnen de begroting 2016.

### Ontwikkeling inhuur externen 2009-2016



### Regionale samenwerking

Vanuit het doel in regionaal verband samen te werken om vacatures te vervullen is Gouda met 23 andere deelnemers een samenwerkingsverband Werken in het Westen gestart. Een belangrijk onderdeel is het vergemakkelijken van de zoektocht naar een baan. In dat verband is een regionale website beschikbaar waar vraag en aanbod bij elkaar wordt gebracht. In totaal hebben 31 medewerkers een opleiding, workshop of training gevolgd, 19 mensen hebben deelgenomen aan netwerkevent 'Connect!'

### Regionale samenwerking e-HRM

In 2014 hebben Gouda, Waddinxveen en Zuidplas gezamenlijk een e-HRM selfservice systeem en administratiepakket aangeschaft. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt om samen te werken bij de personeels- en salarisadministratie. Doel is om de krachten te bundelen en gezamenlijk voordeel te behalen. Bijvoorbeeld op het vlak van kennis, beperken van kwetsbaarheid, kwaliteitsverhoging en kostenbesparing. Bijkomend doel was dat informatie meer aan de bron wordt ingevoerd en dat medewerkers en leidinggevenden hierin meer de regie hebben.

### 4.5.4 Informatisering en automatisering

Gouda maakt een groot aantal ontwikkelingen door die de informatisering en automatisering raken. In 2016 is op dit gebied het volgende gerealiseerd:

#### Geheugen van Gouda

Het doel van het programma "Geheugen van Gouda" is de (digitale) dienstverlening te verbeteren door informatie op een betere manier te verwerken en op te slaan. In het kader hiervan is in 2016 het KlantContactSysteem in gebruik genomen door het Klant Contact Centrum. Met dit systeem kunnen (aan)vragen van klanten beter worden afgehandeld door inhoudelijke informatie uit een kennisbank snel bij de hand te hebben en gesprekken goed te registreren. Verder is het onderdeel 'Centraal organisatiegeheugen' in een testomgeving voorbereid en zijn 40 processen opnieuw ingericht. Hiermee worden in de toekomst alle aanvragen op 1 plek opgeslagen, waardoor klanten beter geïnformeerd kunnen worden over de voortgang.