



# Programmabegroting 2018-2021

vastgesteld 8/11/17



gemeente  
gouda

### 3.7.1 Wat wil Gouda bereiken?

De doelen die Gouda binnen dit programma nastreeft, zijn af te lezen uit de zogenaamde doelenboom die aan het begin van dit programma is opgenomen.

#### Burgerinitiatieven

- Gouda ondersteunt initiatieven van Goudse vrijwilligers die gericht zijn op leefbaarheid, zelfredzaamheid en participatie;
- Gouda ontsluit en sluit aan bij de 'kracht van de samenleving';
- Minder regels en meer vrij baan voor burgerinitiatieven binnen Gouda .

#### Publiekszaken

- Gouda levert goede dienstverlening;
- Gouda implementeert Antwoord fase 3;
- Gouda communiceert helder over gemeentelijke werkzaamheden.

### 3.7.2 Wat gaat de gemeente daarvoor doen?

#### Burgerinitiatieven / Kracht van de Samenleving

##### Kracht van de samenleving

In mei 2017 is het plan van aanpak voor Kracht van de samenleving vastgesteld door het college. Hiermee wordt uitvoering gegeven aan de opdracht uit het actieprogramma. Met dit programma krijgt de bestaande aanpak van communicatie en interactie met inwoners ook in 2018 een extra impuls en wordt ingezet op intensivering en verbreding. Het doel is om de verbinding tussen inwoners onderling én met de gemeente verder te ontwikkelen.



Daartoe wordt het programma ingericht langs vier lijnen, namelijk:

1. *communicatie gevoelige projecten*; Inzet is om een werkwijze te ontwikkelen op basis van de participatiewijzer, aan de hand van nader te bepalen casussen. Uitgangspunt is de participatiewijzer van de Nationale Ombudsman.
2. *stimuleren initiatieven*; Die worden uitgewerkt via verschillende sporen waaronder in ieder geval via de ontwikkeling van de Goudse initiatievenwijzer, de borging van een aantal initiatieven die voortvloeiden uit het AZC-traject, een interactieve evaluatie van de GoudApot, de verbreding van de projectenaanpak en het Right to challenge-instrument. Daarnaast gaat het college door met de samenwerking met de wijkteams en via de proeftuinen.
3. *Gouda's kracht*; Deze lijn is gericht op het uitdragen van succesverhalen. Meer dan nu wil het college ook in communicatieve zin aandacht geven aan goede initiatieven en succesverhalen en leerpunten hierin. Deze initiatieven zijn belangrijk voor Gouda en vertellen een belangrijk deel van het verhaal van de stad.
4. *de bouwkeet*; Dit project is vooral een denktank. De deelnemers aan dit project hebben de opdracht om met elkaar te komen tot voorstellen om de samenwerking onderling te veranderen c.q. te verbeteren. Dit heeft als doel dat een organisatie die gericht is naar buiten, nog meer klantgericht en flexibel werkt en in staat is om op veranderingen in de samenleving te reageren.

Het plan is opgesteld conform deze vier lijnen. De visie is samengevat onder de slogan 'Samen maken we Gouda', daarmee uiting gevend aan het feit dat de gemeente samen met de inwoners de stad vorm wil geven. Kracht van de samenleving is vooral bedoeld om te onderzoeken en te experimenteren op welke wijze dat het beste kan. Het plan van aanpak is ter informatie toegestuurd aan de gemeenteraad. Alle lijnen en projecten zijn in uitvoering, een aantal daarvan zoals de Goudapot en de wijkteams, worden hieronder nog nader toegelicht.

#### Lijn 1 en 3

Een programmateam is enthousiast aan de slag gegaan om uitvoering te geven aan dit plan van aanpak. Zo is een plan ontwikkeld om met de participatieladder c.q. –wijzer aan de slag te gaan. Daartoe wordt ook een informele sessie met de gemeenteraad georganiseerd. Het eindresultaat van deze lijn is een aangepaste participatieverordening Gouda, dan wel een Goudse participatiewijzer. Aan het eind van het traject is duidelijk voor welke vorm gekozen wordt (lijn 1 van het programma). Ook is inmiddels een strategisch communicatieadviseur aangenomen om uitvoering te geven aan het onderdeel Gouda's kracht (lijn 3).

#### Lijn 2

Versillende projecten zijn onderdeel van Kracht van de samenleving (lijn 2). Zoals het project 'Vervanging riolering Vogelbuurt' waarbij het doel is om nieuwe samenwerkingsvormen te verkennen en het project breder op te pakken. Dus het gaat er niet alleen om om een technisch probleem oplossen (riolering repareren en ophogen) maar het gaat ook om de sociale zaken die spelen in de buurt (bijv. inbraken, afvaldumping). Deze aanpak wordt geëvalueerd. Er wordt onderzocht of de werkwijze (of onderdelen daarvan) breder geïmplementeerd kan worden in de organisatie.

Initiatieven die al in de stad liepen zoals Gouda Bruist, Groen moet je doen, Buurt bestuurt, proeftuinen, Right to challenge en de initiatieven, voortkomend uit het AZC- plan, zijn opgenomen in het plan van aanpak. Gekeken wordt naar de manieren van werken. Waarin verschilt de ene aanpak van de andere en hoe kan de gemeente de verschillende initiatieven uit de stad het beste borgen, begeleiden en ook weer loslaten?

#### Lijn 4

De bouwkeet is vooral een intern (ambtelijk) traject waarbij het de opdracht aan de deelnemers is om met voorstellen te komen om de samenwerking onderling te veranderen c.q. te verbeteren. Dat heeft als doel dat een naar buiten gerichte organisatie, klantgerichter en flexibeler werkt en in staat is om op veranderingen in de samenleving te reageren. In de zomerperiode heeft daartoe de 'Zomerkeet' gedraaid. De input hiervan wordt meegenomen in het vervolgetraject.

De ervaringen, nieuwe werkwijzen en andere manieren van samenwerken uit alle trajecten en projecten worden geborgd in de GoudAcademie en het traject Gouda 2020+.

Aandachtspunt voor de komende tijd is om te kijken hoe het gesprek met de stad nog beter op gang kan komen. Gekeken wordt naar innovatieve manieren om de mening van inwoners te vragen over plannen (meer digitaal). Daar moet de participatiewijzer in meegenomen worden, zodat aan de voorkant de vraag op tafel komt wie, wanneer en hoe inwoners betrokken worden bij planvorming.

Er wordt gestart met één project om ervaring op te doen, te weten de PWA kazerne. De eigenaar van het pand (het Rijksvastgoedbedrijf) is primair aan zet als het gaat om de verkoop en herbesteding van het complex. De geldende bestemming is daarbij het uitgangspunt. Essentieel in het verkoopproces is de betrokkenheid van de bewoners/omwonenden. De eigenaar moet door middel van een burgerparticipatietraject dat aansluit op de uitgangspunten van de Participatiewijzer, aantonen dat er maximaal draagvlak is voor de ontwikkeling die men voor ogen heeft. Dit geldt met name als voor de betreffende ontwikkeling afgeweken moet worden van de geldende bestemming. Wijziging van de bestemming is voor de gemeente bespreekbaar als het gaat om een functie/ontwikkeling die past binnen gemeentelijk beleid, niet controversieel is en waarvoor draagvlak is binnen de stad/buurt.

Daarnaast is ook één digitale ingang gecreëerd voor overstijgende burgerinitiatieven, zodat inwoners met een 'goed idee' niet zelf in de organisatie hoeven te zoeken om de juiste persoon te vinden om het 'idee' mee te bespreken.

#### GoudApot

In 2016 is door de stichting GoudApot € 225.000 toegekend aan 131 verschillende bewonersinitiatieven. In haar eerste jaar heeft de stichting bekendheid gekregen; in totaal zijn er 254 aanvragen ingediend via de website. In maart 2017 heeft het college het instrument GoudApot geëvalueerd: hoe kijkt de stad na één jaar GoudApot aan tegen deze nieuwe manier van werken? Dit is gedaan door een enquête en het voeren van gesprekken met het bestuur en de Raad van Toezicht over de uitkomsten daarvan. Met een gemiddelde van een 7 kreeg GoudApot van de Gouwenars een ruime voldoende voor haar inspanningen om Goudse initiatieven verder te helpen.

In 2017 heeft GoudApot opnieuw een subsidie van € 240.000 ontvangen (in twee delen), onder voorwaarde dat zij een aantal onderdelen van haar werkwijze verder versterkt. De stichting heeft toegezegd hier voortvarend mee aan de slag te gaan. In het eerste halfjaar heeft GoudApot 47 aanvragen gehonoreerd, ter waarde van € 75.713. In 2018 zal nogmaals een gemeentelijke evaluatie plaatsvinden en zullen keuzes ten aanzien van de toekomst van GoudApot gemaakt moeten worden.

Er is landelijk brede belangstelling voor dit instrument, zowel voor de werkwijze richting de stad als de subsidiëring van de stichting door de gemeente. Inmiddels is er met twaalf gemeenten gesproken en is informatie gedeeld. Meerdere gemeenten zijn bezig met de opzet van een vergelijkbaar instrument.

#### *Wijkteams*

De wijkteams vervullen een belangrijke rol in de wijken bij het samenbrengen en ondersteunen van initiatiefnemers, het adviesrecht (consultatie en terugkoppeling) en de communicatie van de gemeente naar de wijk en vice versa. Om aan deze rol invulling te geven is een bepaalde mate van organisatie en communicatie vereist. Daarvoor ontvangen de wijkteams jaarlijks een bedrag van € 3.000 per wijkteam voor organisatie- en communicatiekosten. In 2017 hebben acht wijkteams hier gebruik van gemaakt. Ook voor 2018 is dit budget beschikbaar.

#### *Gouda Bruist en Right to challenge*

Gouda Bruist vervult een belangrijke rol in de stad in het enthousiasmeren, verbinden en mogelijk maken van initiatieven. Voor het ontwikkelen van een crowdfundingmogelijkheid en het doorontwikkelen van de website ontvangt Gouda Bruist tot en met 2018 een impulsbudget van € 9.000 per jaar. Inmiddels zijn er vier succesvolle crowdfundingacties gevoerd. Bovendien zijn er na een succesvolle wervingsactie inmiddels 1652 Gouwenars lid. De leden krijgen wekelijks een nieuwsbrief waarin de initiatieven onder de aandacht worden gebracht. Ook is er kruisbestuiving tussen GoudApot en Gouda Bruist voor wat betreft het (financieel) ondersteunen van initiatieven.

Meerdere bewonersgroepen hebben interesse getoond in 'right to challenge' en met hen is actief meegedacht. Daarbij bleek dat men zich niet altijd gerealiseerd had dat een challenge alleen van toepassing kan zijn op een bestaande gemeentelijke taak. De komende maanden moet blijken of deze challenges ook daadwerkelijk van start kunnen gaan. In 2018 zal een evaluatie plaatsvinden van dit instrument.

#### *Indicatoren*

Voor het monitoren van de doelstellingen van dit programmaonderdeel wordt de volgende indicator gebruikt:

Uitputting fonds burgerinitiatieven (GoudApot) € 240.000 per jaar.

Besteding in 2016: 94%

Besteding in 2017 periode januari - juni: 34% (van het halfjaar budget)

#### **Publiekzaken**

##### *Reisdocumenten*

Het aantal aanvragen voor reisdocumenten is in 2017 fors toegenomen: van 12.555 in de eerste acht maanden van 2016 naar 14.735 in dezelfde periode in 2017. De reden hiervoor is dat in 2007 en 2008 veel nieuwe paspoorten zijn aangevraagd omdat kinderen sinds 2007 niet meer bijgeschreven mogen worden op het paspoort van hun ouders. De periode van verlenging naar nog tien jaar is halverwege 2018 afgelopen. De piek vond plaats in mei tot en met juli en er bleken te weinig fysieke balies beschikbaar om deze aantallen aan te kunnen. De dienstverlening is immers gericht op gemiddelden. Dit had als consequentie dat op sommige dagen de wachttijden opliepen, terwijl alle balies bezet waren. Ook de capaciteit bij de receptiebalie op de begane grond, waar de paspoorten worden afgehaald schoot dan tekort.

Deze trend zet door tot half 2018. Eind 2017 wordt daarom geëxperimenteerd met een donderdagavondsluiting voor de minder vaak voorkomende burgerdienstproducten. Hierdoor kunnen de balies ingezet worden voor het uitvoeren van de meest aangevraagde producten, waaronder paspoorten.

Voor het monitoren van de doelstellingen van dit programma worden de volgende indicatoren gebruikt:

| Omschrijving indicator        | Streefwaarde                                | Toelichting op actuele cijfers  |
|-------------------------------|---|---|
| Klanttevredenheid             | 8 in 2020                                   | Het gemiddelde* over het eerste halfjaar 2017 is 7,2 .  |
| Aantal telefonische contacten | Vermindering olopend tot ca. 20% vanaf 2019 | Er wordt gestreefd naar meer digitale dienstverlening, inzet van het klantcontact systeem en regie op klantcontact. |

\* Score voor tevredenheid over het eerste klantcontact bij gebruik van de contactkanalen: balie, telefonie, website en digitale balie en post (inclusief e-mail).

##### *Telefonie*

Sinds eind 2016 heeft het KCC het spreekuur van de afdeling Inkomen overgenomen. Dit genereert meer telefonie. Tot en met augustus 2017 waren er 5.000 extra contactmomenten. Daarnaast is het aantal meldingen 'openbaar gebied' flink toegenomen. Hierdoor is de prognose voor 2017 bijgesteld. Deze bijstelling werkt door in de volgende jaren.

Doordat halverwege 2018 het aantal paspoortverlengingen en de bijbehorende contactmomenten aan de telefoon fors af zal nemen, zal de neerwaartse trend vanaf 2019 pas echt zichtbaar worden.

De implementatie van het nieuwe zaakstelsel en ingebruikname van onder andere de Persoonlijke Internet Pagina zal in de toekomst voor afname zorgen. Ook door sturing op digitale kanalen en door de digitalisering van de dienstverlening zal het aantal telefoontjes afnemen.

Dit zijn de ambities voor aangeboden telefonie en FTR\*-afhandeling door het KCC:

|                            | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Totaal aantal telefoontjes | 220.000 | 215.000 | 200.000 | 192.500 |
| % via KCC / % FTR*         | 40/60   | 60/60   | 65/65   | 70/70   |
| % Overige organisatie      | 60      | 40      | 35      | 30      |

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

#### WhatsApp

Afgelopen jaar is gestart met een proef met WhatsApp. Dat leverde zonder hiervoor reclame te maken 845 WhatsApp-gesprekken op van januari tot en met augustus 2017.

### 3.7.3 Wat gaat het kosten?

#### 3.7.3.1 Overzicht exploitatie

##### Programma 7: Burgerinitiatieven en publiekszaken

| Exploitatie (bedragen x € 1.000)   | Rekening 2016 | Begroting 2017 na wijziging | Begroting 2018 | Begroting 2019 | Begroting 2020 | Begroting 2021 |
|------------------------------------|---------------|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Lasten</b>                      |               |                             |                |                |                |                |
| PG Burgerinitiatieven              | 859           | 641                         | 618            | 598            | 598            | 598            |
| PG Publiekszaken                   | 2.886         | 2.277                       | 2.187          | 1.987          | 1.950          | 1.950          |
| <b>Subtotaal lasten</b>            | <b>3.745</b>  | <b>2.918</b>                | <b>2.804</b>   | <b>2.584</b>   | <b>2.547</b>   | <b>2.547</b>   |
| <b>Baten</b>                       |               |                             |                |                |                |                |
| PG Burgerinitiatieven              | 0             | 0                           | 0              | 0              | 0              | 0              |
| PG Publiekszaken                   | -1.389        | -1.504                      | -1.353         | -875           | -808           | -808           |
| <b>Subtotaal baten</b>             | <b>-1.389</b> | <b>-1.504</b>               | <b>-1.353</b>  | <b>-875</b>    | <b>-808</b>    | <b>-808</b>    |
| <b>Saldo van baten en lasten</b>   | <b>2.355</b>  | <b>1.414</b>                | <b>1.451</b>   | <b>1.709</b>   | <b>1.739</b>   | <b>1.739</b>   |
| Dotaties aan reserves (lasten)     | 0             | 0                           | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Onttrekkingen aan reserves (baten) | 0             | 0                           | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>Resultaat</b>                   | <b>2.355</b>  | <b>1.414</b>                | <b>1.451</b>   | <b>1.709</b>   | <b>1.739</b>   | <b>1.739</b>   |

N.B. Sinds de begroting 2017 is het verplicht om de overheadkosten apart inzichtelijk te maken. De lasten en baten van de overhead verschuiven daarmee van de Programma's (hoofdstuk 3.1 tot en met 3.8) naar het overzicht Overhead (hoofdstuk 3.9). Deze verschuivingen zijn daarmee een van de oorzaken van de verschillen tussen de bedragen in de kolommen Rekening 2016 en Begroting 2017 na wijziging.

#### 3.7.3.2 Toelichting op de exploitatie

De daling van de baten ontstaat door lagere legesinkomsten op paspoorten. Dit is het gevolg van de invoering van de tienjarige geldigheidsduur (was vijf jaar) voor paspoorten vanaf 2014. Hierdoor nemen het aantal aanvragen en de baten vanaf 2019 af.