



Programmabegroting 2018-2021

vastgesteld 8/11/17



gemeente
gouda

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
Lasten						
PG Burgerinitiatieven	859	641	618	598	598	598
PG Publiekszaken	2.886	2.277	2.187	1.987	1.950	1.950
Subtotaal lasten	3.745	2.918	2.804	2.584	2.547	2.547
Baten						
PG Burgerinitiatieven	0	0	0	0	0	0
PG Publiekszaken	-1.389	-1.504	-1.353	-875	-808	-808
Subtotaal baten	-1.389	-1.504	-1.353	-875	-808	-808
Saldo van baten en lasten	2.355	1.414	1.451	1.709	1.739	1.739
Dotaties aan reserves (lasten)	0	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan reserves (baten)	0	0	0	0	0	0
Resultaat	2.355	1.414	1.451	1.709	1.739	1.739

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.