

## 2 Beleidsbegroting: Programmaplan

### 2.1 Programma 1 Bestuur en Ondersteuning

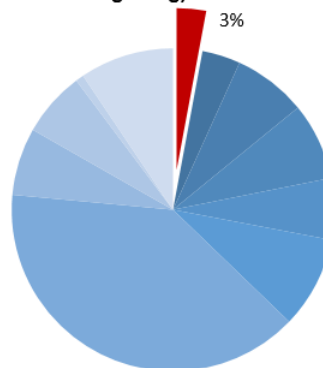
#### Taakvelden

Bestuur

Burgerzaken

Beheer overige gebouwen en gronden

Lasten (100% = totale begroting)



#### 2.1.1 Wat willen we bereiken?

##### Doel

De gemeente zet zich ervoor in dat Gorinchem een levendige en zorgzame stad is waar het goed wonen, werken en verblijven is voor jong en oud. Daarbij zal de gemeente de (inwoners van de) stad betrekken en faciliteren, de dienstverlening op de klant afstemmen en zorgen voor een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering waarbij het gemeentelijke huishoudboekje op orde is.

##### Vastgesteld beleid

Beleidskader	Vastgesteld door de raad in
Burgerinitiatieven	2016
Inwoners aan zet	2016
Informatiebeleid	2017
Zienswijze koersdocument Grenzeloos samenwerken	2017

## Maatschappelijke effecten en indicatoren

### Hoe meten we dat?

Indicator	B/F	Eenheid	Resultaat	Soort
Formatie	B	fte per 1.000 inwoners	8,7	PI
Bezetting	B	fte per 1.000 inwoners	6,9	PI
Apparaatskosten	B	€ per inwoner	772	PI
Externe inhuur	B	€ per inwoner	82	PI
Overhead	B	€ per inwoner	305	PI
Waardering inwoners algehele dienstverlening (Burgerpeiling 2019):				
- Balie	F	1-10	7,6	ME
- Telefoon	F	1-10	7,3	ME
- Schriftelijk	F	1-10	7,4	ME
- Digitaal	F	1-10	7,0	ME

Verklaringen afkorting: B = Basisset indicator, F = Facultatieve indicator, PI = Prestatie Indicator, ME = Maatschappelijk Effect.

### 2.1.2 Wat gaan we daarvoor doen?

#### Prioriteiten en aandachtspunten

Onderwerp	Toelichting prioriteiten
Contacten in de regio	In 2020 zetten wij de contacten met de regio voort. Naast bestaande oriëntaties zoals Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (AV) en Zuid-Holland Zuid (ZHZ) die belangrijk blijven, gaat het om de oriëntatie op de 'functionele regio Gorinchem (waaroder Altena)' en een hernieuwde focus op de Drechtsteden en de maritieme delta. In AV-verband dragen wij actief bij aan het merendeel van de opgaven van de Regionaal Maatschappelijke Agenda (RMA). Deze verbinden wij ook met belangrijke opgaven voor de zeven gemeenten in de functionele regio: 1) werkgelegenheid; 2) onderwijs; 3) (ziekenhuis)zorg; 4) bereikbaarheid. De bestuurlijke conferentie van juni 2019 over deze thema's krijgt een vervolg in november 2019 en daarna. Samen met de Drechtsteden werkt Gorinchem aan een nieuw voorstel voor de Regio Deal ter versterking van 'human capital' in onze regio.

Onderwerp	Toelichting aandachtspunten
Participatie	Sinds februari 2019 is in de organisatie het 'Participatielab' actief. Het lab werkt als een 'community of practice' waarin medewerkers hun kennis en ervaringen rond burger- en overheidsparticipatie met elkaar delen en met elkaar leren. Right To Challenge is één van de onderwerpen die daarin ook wordt meegenomen. Één van de projecten van de organisatieontwikkeling is 'Van buiten naar binnen'. Ook in dat project is er aandacht voor wat het vraagt van medewerkers om door inwoners, verenigingen, etc. te worden uitgedaagd op een activiteit of taak van de gemeente.
Bedrijfsteam cofinanciering	Naar verwachting wordt eind 2019 extra capaciteit ingezet om optimaal gebruik te kunnen maken van subsidiemogelijkheden.
Lobby bovenregionale financiering	Onze gemeente heeft, o.a. samen met de regiogemeenten, diverse aanvullende financieringsstromen binnengehaald bij ministeries voor ondermijning, extra taaltrajecten voor vluchtelingen, extra stagebegeleiding voor leerlingen van het Praktijkonderwijs en voor projecten in de Arbeidsmarktregio Gorinchem e.o.

---

## Reguliere taken

Onderwerp	Toelichting
Visie van de stad	De ambities uit de Visie van de stad hebben wij toegespitst op de hoofdprioriteiten zoals we die in de inleiding bij deze begroting beschreven hebben. We blijven nadrukkelijk het contact met de inwoners zoeken om ambities aan te scherpen en zo steeds de beste keuzes voor de stad te kunnen maken. Vast staat dat de menselijke maat, duurzame ontwikkeling en slimme mobiliteit centraal staan.
Klant Contact Centrum (KCC)	Het KCC optimaliseert de dienstverlening en uitbreiding van taken. De kanalen post en sociale media worden toegevoegd. Op het gebied van bedrijfsvoering wordt geïnvesteerd in monitoring, sturing en kwaliteitsnormeringen. Alles met als doel de dienstverlening toegankelijker, begrijpelijker en efficiënter te maken.
Adres- en identiteitsfraude	Er wordt vanuit de Rijksoverheid meer ingezet op adres-en identiteitsfraude, de overheid ondersteunt dit ook vanuit de Landelijke Aanpak Adresfraude (LAA). Dit vraagt extra inzet van gemeenten. De gemeente krijgt maandelijks risicosignalen door en deze adressen moeten worden onderzocht door Burgerzaken. Dit komt bovenop de onderzoeken die binnen de gemeente al lopen. Het aantal onderzoeken neemt toe op het gebied van arbeidsmigranten en huur-en zorgtoeslagen fraude.
Toename controle brondocumenten	De gemeente heeft te maken met een sterke toename van inwoners die niet afkomstig zijn uit Nederland. Deze burgers moeten vanuit de wet Basisregistratie Personen (BRP) brondocumenten inleveren. In 2018 werden 98 brondocumenten ingeleverd, terwijl dit er in de eerste 9 maanden van 2019 liefst 282 waren. Een stijging van bijna 200% terwijl er nog 3 maanden resteren. Dit betreft geboorte, huwelijks-echtscheidingsakten en overlijdensakten. Deze documenten worden op echtheid gecontroleerd en daarna verwerkt in de BRP. Deze controle is bewerkelijk vanwege de diversiteit in documenten en de landen van herkomst.
Visie op dienstverlening	De ambities op het gebied van dienstverlening leggen we vast in een breed gedragen visie. Elke medewerker van de gemeente is daarbij een dienstverlener en een zogenaamde 'mogelijkmaker'. Dienstverlening staat voor iedere interactie en/of transactie tussen bewoners, bedrijven of instellingen en de gemeente. Belangrijke thema's zijn bijvoorbeeld klantgerichtheid op het gebied van informatievoorziening en het afnemen van (online) diensten. Er komt een onderzoek naar de mogelijkheden en consequenties om deels zonder afspraak langs te komen. Daarbij onderzoeken we ook of de openingstijden van het stadhuis aansluiten bij de behoefte van onze burgers.
Burgerpeiling	Op 10 oktober is de raad in kennis gesteld over de uitkomsten van de burgerpeiling 2019. De burgerpeiling heeft een aantal aandachtspunten opgeleverd. De aandachtspunten "relatie inwoner - gemeente" en "visie op dienstverlening" worden in 2020 uitgewerkt. Daarnaast worden de uitkomsten op wijkniveau ten aanzien van veiligheid en openbare ruimte geanalyseerd en in 2020 in plannen en acties verwerkt. De burgerpeiling dient als bouwsteen voor het ontwikkelen van nieuw beleid.

### 2.1.3 Wat gaat dit kosten?

Exploitatie (bedragen x € 1.000 / - = nadeel)	Realisatie 2018	Begroting 2019	Begroting 2020	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023
TV01 Bestuur	2.894	2.392	2.382	2.374	2.166	2.158
TV02 Burgerzaken	1.059	895	1.002	988	1.016	1.016
TV03 Beheer overige gebouwen en gronden	407	363	511	514	514	514
<b>Lasten Bestuur en Ondersteuning</b>	<b>4.360</b>	<b>3.650</b>	<b>3.896</b>	<b>3.876</b>	<b>3.696</b>	<b>3.688</b>
TV01 Bestuur	38	3	3	3	3	3
TV02 Burgerzaken	727	453	431	433	492	492
TV03 Beheer overige gebouwen en gronden	611	657	666	666	666	666
<b>Baten Bestuur en Ondersteuning</b>	<b>1.376</b>	<b>1.112</b>	<b>1.100</b>	<b>1.102</b>	<b>1.161</b>	<b>1.161</b>
Totaal saldo van baten en lasten	-2.984	-2.537	-2.796	-2.775	-2.536	-2.528
Mutaties reserves	0	0	0	0	0	0
<b>Resultaat</b>	<b>-2.984</b>	<b>-2.537</b>	<b>-2.796</b>	<b>-2.775</b>	<b>-2.536</b>	<b>-2.528</b>

Het verschil tussen de begroting 2019 en 2020 is hoofdzakelijk het gevolg van een verschuiving vanuit overhead TV04 naar TV03. Dit heeft geen budgettaire gevolgen. Het betreft de kosten van de gemeentelijke gebouwen aan het Stadhuisplein die niet dienen als algemene huisvesting voor het ambtenarenapparaat (t.w. het voormalig werkplein). Dit wordt onderdeel van TV03, overeenkomstig het voorschrift in het BBV.

In onderstaande tabel staan de investeringen die binnen dit programma vallen en met deze begroting 2020, vastgesteld worden:

Investerings (bedrag x € 1.000)	2020	2021	2022	2023
Buitenruimte gemeentehuis	100			
<b>Totaal investeringen</b>	<b>100</b>			

### 2.1.4 Met welke verbonden partijen doen we dit samen?

- GR Regio AV