

2 Jaarverslag: Programmaverantwoording

2.1 Programma 1 Bestuur en Ondersteuning

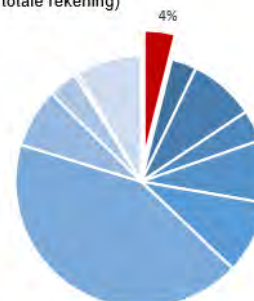
Taakvelden

Bestuur

Burgerzaken

Beheer overige gebouwen en gronden

Lasten (100% = totale rekening)



2.1.1 Wat hebben we bereikt met het programma Bestuur en Ondersteuning?

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.

Het coalitieakkoord

We zetten ons in voor alle inwoners van onze mooie stad. Ook als de politieke meningen verdeeld zijn, zoeken we samen het beste voor Gorinchem. Gemeenteraad en college geven elkaar de ruimte, zodat ieder zijn taak goed kan uitvoeren. Met elkaar doen we het voor Gorinchem en dus met Gorinchem.

Goede samenwerking met onze inwoners, organisaties en bedrijven begint met duidelijke communicatie. De gemeente is duidelijk in wat ze zelf kan of wil. Daarnaast luistert de gemeente goed en wil ze leren van het contact met de stad en met inwoners in de wijken. Duidelijk uitgesproken verwachtingen, nieuwsgierigheid en maatwerk zijn belangrijk. In onze kleine stad met een groot verzorgingsgebied kunnen wij het niet alleen. Want de uitdagingen zijn groot. Samenwerking binnen en buiten onze regio, opkomen voor de belangen van Gorinchem ('lobby') en het verkrijgen van subsidies zijn en blijven ook de komende jaren heel belangrijk. De slagkracht van gemeentelijke organisatie blijven we verder ontwikkelen, met oog voor een goede balans tussen ambities en beschikbare middelen.

Vastgesteld beleid

Beleidskader	Vastgesteld door de raad in
Burgerinitiatieven	2016
Inwoners aan zet	2016
Informatiebeleid	2017
Zienschijde koersdocument Grenzeloos samenwerken	2017
Participatiebeleid Gorcums samenspel 2022 - 2026	2021

Maatschappelijke effecten

Indicator	B/F	Eenheid	Gerealiseerd	Soort
Formatie	B	Fte per 1.000 inwoners	9,4	PI
Bezetting	B	Fte per 1.000 inwoners	8,5	PI
Apparaatskosten	B	Kosten per inwoner in €	864	PI
Externe inhuur	B	%	21	PI
Overhead	B	%	7,6	PI
Waardering inwoners algehele dienstverlening:				
-Balie	F	1-10	7,8	ME
-Telefoon	F	1-10	7,5	ME
-Schriftelijk	F	1-10	7,3	ME
-Digitaal	F	1-10	7,2	ME

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

2.1.2 Wat hebben we daarvoor gedaan?

Prioriteiten aandachtspunten

Onderwerp	Toelichting concrete voornemens
Verbeteren informatievoorziening P&C	In de begroting 2024 is gestart met een nieuw kleurenmodel. Hierin wordt een onderverdeling gemaakt tussen voorbereiding besluitvorming (oranje), besluitvorming (rood) en actie na/zonder besluitvorming (groen). Daarnaast zijn aan de diverse indicatoren streefwaarden gekoppeld.
Investeringsprogramma	Voor de behandeling van de begroting 2024 is een sessie gehouden met behulp van een knoppenmodel. Door middel van dit knoppenmodel is bekeken welke impact het wel of niet doen van investeringen heeft op het investeringsplafond en het begrotingssaldo. Naar aanleiding van deze sessie heeft het college voorgesteld een aantal investeringen aan te passen. De investeringsruimte voor de komende jaren is beperkt.

Reguliere taken

Onderwerp	Toelichting reguliere taken
Klant Contact Centrum (KCC)	Het KCC is de eerste toegang voor inwoners voor telefoon, social media en chat. In 2023 is er voor het eerst een lichte daling in het aantal binnengekomen telefoongesprekken geconstateerd. We zien daarbij een verschuiving van de klantcontacten naar de digitale dienstverleningskanalen. Sinds de herstart in 2022 is WhatsApp in 2023 uitgegroeid tot ons tweede digitale dienstverleningskanaal. Via de chat ontvangen we nog steeds de meeste digitale berichten. Met onze kennisbank beantwoorden we vragen snel en eenduidig. De medewerkers van het KCC merken dat de directe digitale contacten bijdraagt in onze service voor de inwoners.
Adres- en identiteitsfraude	De Rijksoverheid zet in op adres- en identiteitsfraude en ondersteunt dit ook vanuit de Landelijke Aanpak Adresfraude (LAA). Dit vraagt extra inzet van gemeenten zoals het opstarten van adresonderzoeken. De gemeente krijgt maandelijks risicosignalen door