

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

Onderwerp	Toelichting reguliere taken
	<p>en deze adressen moeten worden onderzocht. Het is een intensief maar noodzakelijk traject. In 2023 zijn er 217 onderzoeken op het gebied van huisvesting van arbeidsmigranten en huurtoeslagen- en zorgtoeslagenfraude opgestart.</p>
Toename controle brondocumenten	<p>Gorinchem heeft te maken met een sterke toename van inwoners die niet afkomstig zijn uit Nederland. In 2023 hebben we 464 afspraken gehad voor inschrijving uit het buitenland. Deze burgers moeten vanuit de wet Basisregistratie Personen (BRP) brondocumenten inleveren. In 2023 zijn er 328 brondocumenten ingeleverd. 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.</p>
Visie dienstverlening	<p>De ambities op het gebied van dienstverlening zijn vastgelegd in de visie Dienstverlening 'Gastvrij Gorinchem'. In 2023 hebben we gewerkt aan de activiteiten uit deze Visie zoals de bereikbaarheid van onze dienstverleningskanalen. De digitale dienstverlening heeft onze voortdurende aandacht en wordt aangescherpt daar waar nodig. In de burgerpeiling 2023 zijn we beoordeeld met een 7,0. Ongeveer 28% van de rijbewijzen zijn digitaal aangevraagd met behulp van de landelijke pilot Digitaal Aanvragen Rijbewijs. Dit is een stijging van 10% ten opzichte van 2022. De parkeerproducten worden zelfs 100% digitaal afgehandeld. Hulp bij digitaal aanvragen is altijd mogelijk aan onze balie of via de telefoon. Zo houden we vast aan de uitgangspunten van onze Visie Dienstverlening waarbij al onze dienstverleningskanalen toegankelijk zijn en blijven.</p>
Fixi	<p>Vanaf 1 januari 2021 werkt de gemeente Gorinchem met een nieuw meldingssysteem voor de openbare ruimte 'Fixi'. In 87% van de meldingen in de openbare ruimte komen digitaal binnen. In 2023 zijn er in totaal 8.945 meldingen binnengekomen. Intern werken we met diverse teams samen om inwoners op de hoogte te houden van de juiste stand van zaken van de gedane melding.</p>
Burgerpeiling	<p>Met de tweejaarlijkse monitor wordt de tevredenheid onder de inwoners gemeten ten aanzien van het woon- en leefklimaat, de gemeentelijke dienstverlening, de zorg & welzijn en de relatie inwoner - gemeente. In het voorjaar van 2023 is de burgerpeiling uitgevoerd. Dit heeft geleid tot aandachtspunten en acties. Wij hebben u in de raadsinformatiebrief D-884240 geïnformeerd over de 13 acties op hoofdlijnen waar wij ook in 2023 stappen hebben gezet. De acties zijn opgenomen in de uitvoeringsprogramma's en worden toegelicht bij de diverse programma's in deze Jaarstukken.</p> <p>De 13 acties hebben zich gericht op lopende activiteiten zoals Kijk op de Wijk, wijkbezoeken en Blik in actie. We hebben laten zien bij welke projecten de gemeente samen met de inwoners hebben opgetrokken.</p> <p>De uitkomsten van de peiling zijn ook betrokken bij het optimaliseren van het proces meldingen (Fixi). Wij hebben gewerkt aan servicenormen en het verkorten van de afhandeltermijnen, zie ook de toelichtingen hierboven bij KCC & Fixi, en de uitvoering van de visie dienstverlening. Bij lopende onderhoudsprojecten en reconstructies hebben wij bekeken of en hoe voldoende parkeerplaatsen gecreëerd zijn conform geldende normen.</p> <p>Wij hebben de uitkomsten gebruikt ter onderbouwing van enkele indicatoren in de begroting, de jaarstukken en de monitor Sociaal beleid. Daarnaast is een aantal acties gericht op het verder ontwikkelen van de welzijnsvoorzieningen, de culturele voorzieningen en de ontmoetingsplek van de toekomst.</p>

Onderwerp	Toelichting reguliere taken
	Wij hebben in het kader van het participatiebeleid gewerkt aan het instrument Recht om uit te dagen, de uitvoering van de motie "We overbruggen de kloof" en diverse acties rondom wijkgericht werken. De uitkomsten zijn ook betrokken bij het integraal veiligheidsplan. Een aantal acties heeft een lange doorlooptijd. Daarom zal ook in de Jaarstukken 2024 hierover gerapporteerd worden.
Subsidieverwerving	In 2023 is voor een bedrag van € 4,3 mln. aan subsidies verworven. Zo zijn subsidies toegekend vanuit de SBI (StartBouwImpuls) voor het op gang houden van de woningproductie. De toekenningen zijn voor de projecten Lingehorst en woningbouw van Poort6 in Hoog Dalem. Daarnaast is de in 2022 door het Ministerie van BZK gemaakte reservering voor bovenplanse infrastructuur, met een subsidieaanvraag omgezet in een definitieve toekenning. Het gaat hier om bovenplanse infrastructuur voor de woningbouw rond de Arkesdijk. Voor de verduurzaming van het gemeentelijke vastgoed zijn subsidies toegekend vanuit de regeling DUMAVA (Verduurzaming Maatschappelijk Vastgoed) voor de gymzaal Johan van Egmond en het MFA Gildenplein. Voor het I-lab is een MKB-deal gesloten met de Provincie Zuid-Holland. De hieraan verbonden subsidie is door de provincie gereserveerd en de definitieve subsidietoekenning wordt begin 2024 verwacht. Voor de lokale aanpak isolatie is een subsidie toegekend vanuit het NIP (nationaal isolatie programma) en voor het aantrekken van personele capaciteit en expertise voor het uitvoeren van energie en klimaattaken is een driejarige subsidie toegekend gekregen. Voor de herinrichting van Buiten de Waterpoort gericht op recreatie en beweging is subsidie aangevraagd en toegekend. In 2023 is ook een subsidieaanvraag ingediend in het nieuwe hoofdstuk sociale inclusie van de regeling ESF+ (Europees Sociaal Fonds). Hierin is de schuldhelpverlening door Avres opgevoerd. Daarnaast is in 2023 het beheer verricht van eerder toegekende subsidies wat onder meer omvat het afwikkelen van voorlopige subsidiebeschikkingen tot definitieve toekenningen. Voor de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden is de afwikkeling en verzoek om vaststelling van provinciale subsidies ingediend bij de Provincie Zuid-Holland.

2.1.3 Wat heeft dit gekost?

Exploitatie (bedragen x € 1.000 V = voordeel en N = nadeel)	Jaar- rekening 2022	Begroting primitief 2023	Begroting na wijziging 2023	Jaar- rekening 2023	Vershil
TV01 Bestuur	3.079	2.601	2.707	2.828	121 N
TV02 Burgerzaken	1.259	1.376	1.702	1.804	102 N
TV03 Beheer overige gebouwen en gronden	622	578	718	2.336	1.617 N
Lasten Bestuur en Ondersteuning	4.961	4.555	5.128	6.968	1.840 N
TV01 Bestuur	546	3	16	641	626 V
TV02 Burgerzaken	547	514	514	514	0 V
TV03 Beheer overige gebouwen en gronden	396	453	509	462	48 N
Baten Bestuur en Ondersteuning	1.489	969	1.039	1.617	578 V
Totaal saldo van baten en lasten	-3.471	-3.585	-4.089	-5.351	1.262 N
Stortingen reserves	0	0	0	0	0 V
Onttrekkingen reserves	0	0	0	0	0 V
Resultaat	-3.471	-3.585	-4.089	-5.351	1.262 N