

## 2 Jaarverslag: Programmaverantwoording

### 2.1 Programma 1 Bestuur en Ondersteuning

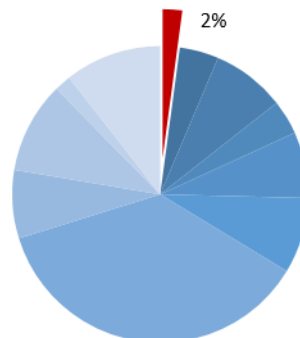
#### Taakvelden

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 er voor 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

##### Raadsopdrachten

'Inwoners aan zet'

In 2 raadsconferenties heeft de raad gesproken over "Raadslid in een veranderende maatschappij". In de organisatie is de werkwijze "Samen aan zet" geïmplementeerd.

## Maatschappelijke effecten

Indicator	B/F	Eenheid	Gerealiseerd	Soort
Formatie	B	fte per 1.000 inwoners	7,7	PI
Bezetting	B	fte per 1.000 inwoners	7,4	PI
Apparaatskosten	B	€ per inwoner	858	PI
Externe inhuur	B	€ per inwoner	111	PI
Overhead	B	€ per inwoner	345	PI
Waardering inwoners algehele dienstverlening :				
-Balie	F	1-10	8,2	ME
-Telefoon	F	1-10	7,5	ME
-Schriftelijk	F	1-10	7,3	ME
-Digitaal	F	1-10	7,1	ME

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

### 2.1.2 Wat hebben we daarvoor gedaan?

#### Concrete acties

Onderwerp	Realisatie 2017
Klant Contact Centrum (KCC)	De taken en verantwoordelijkheden binnen het KCC zijn verder uitgebreid en geprofessionaliseerd waarbij "het denken vanuit de klant" een grote rol heeft gespeeld. De medewerkers hebben de geplande opleiding en training gevolgd waardoor het KCC verder is geoptimaliseerd en een volgende stap in de door groei gemaakt kan worden.
E-dienstverlening	Van alle aanvragen die men bij de gemeente op papier kan indienen kan inmiddels 90% ook digitaal worden ingediend. Hiermee heeft de e-dienstverlening een behoorlijke impuls gehad. Bij een aantal onderwerpen gaat er iets wijzigen in de regelgeving of zijn er andere organisaties betrokken waardoor digitalisering (nog) niet mogelijk is.
Visie van de Stad	De Visie van de Stad 'Gorcum: open vesting! Verbinden en vernieuwen met de kracht van Gorinchem' is op 10 oktober 2017 door de ambassadeurs van de Visie aangeboden aan de raad. In de bijeenkomst 'Toekomstbouwers' van 12 december hebben de aanwezigen 11 projecten geformuleerd om in 2018 te gaan uitvoeren. Elk project is voorzien van de naam van een (of meerdere) trekkers. In overleg met deze trekkers wordt bekeken waar en hoe de gemeente ondersteuning kan bieden bij de uitvoering van deze projecten.
Regionale samenwerking	In het kader van de schaalvergroting van gemeenten is in juni 2017 de positie van Gorinchem in zijn omgeving in de raad besproken. Er zijn zienswijzen ingediend op de herindelingsontwerpen van de gemeenten Lingewaal / Neerijnen / Geldermalsen, van de gemeenten Giessenlanden / Molenwaard en de gemeenten Leerdam / Zederik / Vianen. Het bestuurlijk standpunt ten aanzien van de provinciekeuze van de gemeenten Leerdam / Zederik / Vianen is besproken met de hiervoor door de minister van Binnenlandse Zaken en koninkrijksrelaties (BZK) aangestelde adviseur. In de regio Alblasterwaard-Vijfheerenlanden (AV) is de werkwijze van het grenzeloos samenwerken ontwikkeld. Hierin is in belangrijke mate rekening gehouden met de zienswijze hierover van de raad, waarin naast een aantal opmerkingen het grenzeloos samenwerken van harte wordt ondersteund.