



# Jaarstukken 2018



gemeente  
gouda



De wijkteams zijn een belangrijke partner van de gemeente en alle andere partijen die in de wijken werken. In 2018 zijn 10 wijkteams ondersteund met een huishoudbudget van € 3.000. Gouda Bruist heeft een bijdrage ontvangen voor de opzet en uitbreiding van een online crowdfunding platform. Dit is voor Goudse initiatieven een waardevolle aanvulling op de andere mogelijkheden die er zijn om aan financiële middelen te komen.

## Publiekszaken

### Optimaliseren dienstverlening

De gemeente past haar dienstverlening aan de behoeften van de klant aan en organiseert de frontoffice als een bedrijf. Het afgelopen jaar stond in het teken van de doorontwikkeling van de (digitale)dienstverlening, webcare en melding openbare ruimte.

Omschrijving indicator	Streefwaarde	Cijfers 2018
Klanttevredenheid	8	8 (gemiddeld 2018)

Omschrijving indicator	Cijfers 2017	Cijfers 2018
Balie bezoekers	72.395	67.141
Aantal telefonie	68.496	70.037
Website bezoeken	475.287	486.345
Aantal digitale aanvragen	5.693	5.476
Twitter / Facebookcontact	339	1.170
WhatsApp contact	1.684	4.327
Meldingen openbare ruimte		20.994

### Toelichting op de tabel

In 2018 waren er ongeveer 200 minder (digitale) aangiften van vestiging in Gouda. In 2019 verwacht de gemeente een groei voor wat betreft digitale aanvragen, omdat steeds meer e-diensten beschikbaar komen.

De komst van 'afval scheiden loont' heeft in 2018 gezorgd voor een stijging van het aantal telefoontjes. Overigens is het aantal uit 2017 hoger dan vermeld in de jaarstukken 2017 op grond van een in 2018 gerealiseerde automatische koppeling met de telefooncentrale. Dit komt de betrouwbaarheid en consistentie van de aantallen ten goede.

### Twitter en Whatsapp

Er wordt steeds vaker gebruik gemaakt van WhatsApp. Ten opzichte van 2017 is het aantal contactmomenten met circa 30% gestegen. De gemeente ziet ook dat klanten die al eerder contact hebben gehad via WhatsApp regelmatig 'terugkeren'.

Het aantal tweets dat is beantwoord, is gestegen met ruim 50% ten opzichte van vorig jaar.

### Meldingen Openbare ruimte

Eind 2017 is het doorgeven van een melding openbare ruimte via de website gebruiksvriendelijker gemaakt. In 2018 is dit uitgebreid met de mogelijkheid om een melding openbare ruimte door te geven met een app: de MijnGemeente app. Hierbij is het mogelijk om de locatie van de melding te bepalen met behulp van GPS-coördinaten en om direct foto's vanaf een smartphone toe te voegen. Melders krijgen een signaal als hun melding is afgehandeld. Op de website is op een plattegrond van Gouda te zien waar welke melding is gedaan en wat de status is. In 2018 is ook een app in gebruik genomen die het voor medewerkers op straat mogelijk maakt om een melding direct digitaal af te melden nadat de werkzaamheden zijn afgerond.

### Digitale dienstverlening

Het online aanvragen van verschillende producten is verbeterd. Ook het maken van een online afspraak is gebruiksvriendelijker geworden. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk één afspraak in te plannen voor meerdere producten en kan een afspraak simpel geannuleerd of gewijzigd worden. Daarnaast is het voor steeds meer producten mogelijk online een afspraak te maken.

## 3.7.3 Wat heeft het gekost?

### 3.7.3.1 Overzicht exploitatie

Exploitatie (bedragen * € 1.000)	Begroting 2018	Begroting 2018 na 2e wijziging	Rekening 2018	Verschil rekening t.o.v. begroting na wijziging
<b>Lasten</b>				
PG Burgerinitiatieven	618	623	607	16
PG Publiekszaken	2.187	2.152	2.139	13
<b>Totaal lasten</b>	<b>2.804</b>	<b>2.775</b>	<b>2.746</b>	<b>29</b>

Exploitatie (bedragen * € 1.000)	Begroting 2018	Begroting 2018 na 2e wijziging	Rekening 2018	Vershil rekening t.o.v. begroting na wijziging
<b>Baten</b>				
PG Burgerinitiatieven	0	0	0	0
PG Publiekszaken	-1.353	-1.353	-1.410	57
<b>Totaal baten</b>	<b>-1.353</b>	<b>-1.353</b>	<b>-1.410</b>	<b>57</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>1.451</b>	<b>1.422</b>	<b>1.336</b>	<b>86</b>
Toevoegingen aan reserves (lasten)	0	0	0	0
Onttrekkingen aan reserves (baten)	0	0	0	0
<b>Gerealiseerd resultaat</b>	<b>1.451</b>	<b>1.422</b>	<b>1.336</b>	<b>86</b>

### 3.7.3.2 Verschillenverklaring

Omschrijving (bedragen * € 1)	Lasten	V/N	I/S	Baten	V/N	I/S
<b>Publiekszaken</b>	<b>13.000</b>	<b>V</b>		<b>57.000</b>	<b>V</b>	
Leges: De legesinkomsten waren in 2018 hoger dan begroot. Daar tegenover stonden ook hogere rijksafdrachten.	29.000	N	I	86.000	V	I
Overig: Dit betreft diverse uitvoeringskosten. Per saldo een klein voordeel op de baten en lasten van € 13.000.	42.000	V	I	29.000	N	I