



Jaarstukken 2019



gemeente
gouda

4.5 Bedrijfsvoering

4.5.1 Inleiding

De paragraaf bedrijfsvoering geeft inzicht in de stand van zaken en de beleidsvoornemens ten aanzien van de bedrijfsvoering. De bedrijfsvoering heeft als doel het zo optimaal mogelijk ondersteunen en uitvoeren van de programma's. In de praktijk moet dit tot uiting komen in het goed bedienen van de klanten van onze gemeente (inwoners, ondernemers en bezoekers), interne en externe processen efficiënt te laten verlopen en zorgvuldige besluitvorming te garanderen. In deze paragraaf worden de belangrijkste prioriteiten beschreven die hebben bijgedragen aan het optimaliseren van de bedrijfsvoering in 2019.

4.5.2 Wat waren de belangrijkste prioriteiten in 2019

- Gouda 2020+;
- Benutten mogelijkheden van alternatieve financieringsbronnen;
- Verbetering aansturing programma's en projecten en optimalisaties;
- Verbeteren planning en control cyclus;
- Digitalisering;
- Informatiebeveiliging;
- Privacy;
- Aanbestedingsbeleid.

4.5.2.1 Gouda 2020+ meegroeien met een snel veranderende samenleving

Om samen met de stad huidige én toekomstige ambities te kunnen realiseren, wordt continu aan een toekomstbestendige ambtelijke organisatie gewerkt. Een organisatie met medewerkers die 'van buiten-naar-binnen' handelen, met bezieling voor en met de stad en haar inwoners werken, zich snel aan kunnen passen aan veranderingen en die in staat zijn om goede resultaten te boeken voor burgers en bedrijven. In 2019 is specifiek gewerkt aan de volgende thema's:

Meten van de tevredenheid

In 2019 is een organisatiebreed klanttevredenheidsonderzoek (KTO) geïmplementeerd waarmee Gouda nog meer inzicht verkrijgt in de tevredenheid van de klant ten aanzien van specifieke diensten. Bezoekers die op afspraak in het Huis van de Stad zijn geweest ontvangen een e-mail met de vraag een korte vragenlijst in te vullen. Ook klanten die contact hebben gehad in het kader van een 'melding openbaar gebied' worden uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Overige klanten kunnen via een zuil in de hal van het Huis van de Stad hun mening geven.

Via een dashboard wordt realtime bijgehouden wat de klantbeleving is. Zo kan er beter ingespeeld worden op klantbehoeften en aan de slag gaan met de uitkomsten.

Participatie

Burgerparticipatie is ook voor 2019 een belangrijk thema, er wordt blijvend geïnvesteerd in een organisatie die ruimte biedt aan burgers, ondernemers en organisaties om initiatieven te ontplooien. In 2019 zijn op diverse plekken in de organisatie contactpersonen voor bewonersinitiatieven aangesteld. Op die manier kunnen burgers, ondernemers en organisaties sneller geholpen worden wanneer zij initiatieven willen ontplooien.

Sociale dienst

Het programma naar een nieuwe sociale dienst is een meerjarig programma. In 2019 zijn belangrijke stappen gezet om meer mensen duurzaam aan het werk te krijgen. In 2019 is een afname van het aantal uitkeringsdossiers tot onder de 1600 gerealiseerd. Het programma is gestart met meer dan 1800 dossiers. Daarnaast zijn alle klanten in beeld en is een plan van aanpak opgesteld met activiteiten gericht op uitstroom naar werk. Ook is gewerkt aan het op orde brengen van de basis zoals efficiënte inrichting van werkprocessen, verbetering van de informatievoorziening gericht op betrouwbare en actuele stuurinformatie en het opleiden van medewerkers. Het opleiden bestond voornamelijk uit kennisverbreding en cliëntvriendelijke benadering. Ten slotte zijn in regionaal verband de eerste stappen gezet naar verbetering van de dienstverlening aan werkgevers, wat uiteindelijk zal leiden tot een fysieke locatie van het werkgeversservicepunt (WSP) op de begane grond van het Huis van de Stad.

Cyclus

Per 1 januari zijn de laatste taken teruggenomen. Hiervoor zijn de belangrijkste (beheer)functies met vaste medewerkers ingevuld en een deel met flexibele krachten. De basis van het team staat en heeft een goed jaar gedraaid. In 2020 wordt hier verdere invulling aan gegeven.

Zichtbaarheid op de arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt is momenteel zeer krap. Ook voor de gemeente Gouda betekent dat dat het voor sommige functies moeilijk is om deze vervuld te krijgen. Om te zorgen voor juiste en tijdige bemensing, zijn verschillende acties ondernomen. Er is een nieuwe website www.werkenvoorgouda.nl gelanceerd, waarbij o.a. via filmpjes een beeld wordt gegeven van het werken voor en bij de gemeente Gouda. Daarnaast is binnen de afdeling HRM capaciteit vrijgespeeld voor een recruitmentrol. De gemeente Gouda is erg actief op LinkedIn en het aantal volgers van de gemeente Gouda is duidelijk sterker gegroeid dan van omliggende gemeenten. Daarnaast is een nieuw inwerkprogramma geïmplementeerd, zodat nieuwe