

Eerste rapportage effecten coronacrisis

Juni 2020

06-07-2020

Samen besturen

Portefeuillehouder: E. Boog
Afdelingsmanager: J.D. de Kort
Afdeling: Directie

Inrichten dagelijks crisisoverleg

Vanaf 23 maart is er een dagelijks crisisoverleg ingericht onder leiding van de plaatsvervangend gemeentesecretaris met de Medewerker Crisisbeheersing, de Strategisch Communicatieadviseur en Manager Publieksdiensten. Dit kwartet coördineerde alle te nemen maatregelen rondom de crisis en verzorgde de communicatie hierover zowel in- als extern.

Na 8 weken is het dagelijkse crisisoverleg per 18 mei overgegaan naar het herstelfase-overleg. Dit vindt voorlopig 3 maal per week plaats. De Manager Ruimtelijke Ordening heeft het stokje overgenomen van de Manager Publiekszaken, omdat veel herstelmaatregelen zich richten op de economie, vergunningen en handhaving.

Thuiswerkende organisatie

Sinds 19 maart is het uitgangspunt dat iedereen thuis werkt. Dit geldt niet voor alle medewerkers, om de diensverlening te blijven waarborgen werkt ongeveer 15% nog op locatie (gemeentehuis, Brede HOED, gemeentewerf en de buitenruimte). Voor alle medewerkers is een thuiswerkvoorziening getroffen. Naarmate de lockdown langer duurt zijn laptops en kantoormeubilair verstrekt om het thuiswerken te ondersteunen. Toevaligerwijs zijn begin dit jaar de ICT-middelen vervangen. Daarbij is overgeschakeld naar meer laptops. Dit kwam bij het verplichte thuiswerken goed van pas. Voor de medewerkers die geen laptop hadden en ook moeten thuiswerken zijn maatwerkoplossingen verzorgd. Duo+ is verantwoordelijk voor het beheer en de aanschaf van de ICT-middelen. Tot op heden konden alle maatregelen nog binnen de eigen budgetten van Duo+ worden opgevangen. Op een later moment zal Duo+ inzichtelijk maken wat de gevolgen van de coronacrisis voor Duo+ behelsen. Dat dit gaat leiden tot een aanvullende bijdrage is niet uit te sluiten.

Het verplicht thuiswerken heeft een boost gegeven aan het digitaal vergaderen. Deze gedwongen vergaderwijze heeft de voordelen hiervan laten zien en zal ook in de toekomst een veel gebruikt alternatief zijn.

Aan de andere kant zijn er ook nadelen die het thuiswerken met zich meebrengen. De afstand die door het thuiswerken ontstaat zorgt ervoor dat snelle afstemming lastig is. Sommige processen duren langer dan voorheen. Afhankelijk van de thuissituatie is het ook niet voor alle medewerkers mogelijk om voltijds thuis te werken. Zo moesten sommige medewerkers ook de opvang van kinderen op zich nemen en/of thuis les te geven. Inmiddels is deze situatie redelijk hersteld. Wat de effecten hiervan op de realisatie van de ambities in 2020 zijn moet nog beter in kaart worden gebracht en staat op de agenda van het management.

Los hiervan staat nog de sociale kant van het thuiswerken. Dit aspect heeft constante aandacht van bestuur en management. De teamcoördinatoren spelen hierbij een belangrijke rol.

Hoe we hier als werkgever ook in de toekomst mee omgaan is onderdeel van het traject om

te komen tot een gezamenlijke werkgeversvisie voor de DUO-gemeenten. Bij de ontwikkeling van die visie zullen de ervaringen uit de coronacrisis worden meegenomen.

De coronacrisis heeft ook effect op de in ontwikkeling zijnde huisvestingsvisie. De planning van het opstellen van de visie is getemporiseerd zodat er tijd is de ervaringen van het thuiswerken tijdens de coronacrisis mee te nemen.

Aangepaste dienstverlening

Burgerzaken

Om ervoor te zorgen dat er geen wachtrij kan ontstaan, is er per afspraak bij Burgerzaken extra tijd ingepland. Duurt het langer om de klant te helpen, dan is het gevolg niet meteen dat er teveel mensen tegelijkertijd in de publiekshal zijn. Mensen konden telkens alleen afspraken maken voor producten of diensten die op korte termijn nodig waren. De verloopdatum van een document was leidend en sommige producten zijn tijdelijk niet geleverd, zodat we ook hier de afsprakenstroom mee konden beheersen.

Voorheen mochten medewerkers Burgerzaken niet vanuit huis werken ivm het werken met privacygevoelige gegevens. Nood breekt wet, dus omkleed met extra veiligheidsverklaringen werkt 60% nu vanuit huis. Het levert extra werk op, omdat thuis niet alles kan/mag. Thuiswerkers moeten regelmatig hun kantoorcollega vragen iets te doen/printen, voordat ze thuis weer verder kunnen. In combinatie met veel extra telefoonverkeer levert dit een hogere werkdruk op, terwijl er minder producten en diensten geleverd worden. Dit verschilt per product, maar over de hele linie is dit 35% lager dan normaal in deze periode. Dat betekent dat er minder leges binnen komen en achterstand ontstaat. Het is onbekend of deze achterstand ingehaald kan worden. We weten bijvoorbeeld niet of de RDW een inhaalslag maakt met nieuwe rijbewijzen en we vermoeden dat het aantal nieuwe paspoorten/IDbewijzen gezien de situatie ook lager blijft.

Klant Contact Centrum (KCC)

Bij het KCC stond en staat de telefoon roodgloeiend. Veel mensen pakken in deze tijden de telefoon. Enerzijds omdat er veel vragen zijn, anderzijds omdat men geacht wordt om alleen naar het gemeentehuis te komen als het niet anders kan. Wat ook voor veel telefoonverkeer zorgt is de Tozo maatregel. Dit alles zorgt ervoor dat de KCC-medewerkers met een dubbele telefoniebezetting werken. Het werk aan de balie is na een piek in de eerste weken afgenomen. Er wordt gemiddeld 18 uur per week extra personeel ingehuurd. Dit heeft ook te maken met meer zieken.

Ook de webredactie valt onder het KCC. Zij hebben een zeer drukke periode. De voorbereidingen van de nieuwe website waren in volle gang toen de coronamaatregelen genomen werden. De oude website moest in deze tijd optimaal actueel gehouden worden, terwijl de nieuwe website ook gevuld werd. Dubbel werk dus. En nu de nieuwe website er is met meer mogelijkheden, willen veel teams er meer informatie op. Dus de werkdruk houdt aan, mede omdat men het nieuwe systeem nog niet helemaal onder de knie heeft. Hier is sinds maart extra capaciteit ingehuurd om alles op orde te krijgen, dit leidde tot € 27.500 extra kosten.

Trouwen

In het gemeentehuis is de trouwzaal opnieuw ingericht en zijn we gestart met het inrichten van de raadzaal op 1,5 meter. Onduidelijk is of hier nog kosten uit voortkomen. Er zijn voor de digitale raadsvergaderingen voorzieningen geïmplementeerd om dit mogelijk te maken.

Dit is een extra kostenpost van € 10.000. Diverse balies van Burgerzaken/KCC en Sociale Zaken in het gemeentehuis en bij de balie in de Brede Hoed zijn voorzien van plexiglas en zijn de hygiënevoorzieningen geplaatst.

Inzet communicatie

Belangrijk onderdeel van de crisisbeheersing was en is de communicatie. Dat heeft veel extra inzet gevraagd. Vanaf het begin van de crisis is ingezet op snelle en regelmatige informatievoorziening aan alle inwoners. Daarvoor is een corona-update in het leven geroepen op de website van de gemeente Diemen, met ondersteuning via social media. Daarvan zijn er inmiddels een kleine 40 verschenen. Daarnaast zijn er richting specifieke doelgroepen (ouderen, kinderen, studenten, ondernemers) ook gerichte communicatie-acties uitgevoerd. Verder zijn er social media campagnes gevoerd tegen huiselijk geweld en tegen ondermijning, twee thema's die door de coronamaatregelen meer aandacht behoeften. Ten slotte is er op verschillende manieren duiding gegeven aan de uitwerking van de coronamaatregelen. Dat is vooral gebeurd via free publicity en eigen social media, maar ook via een korte houvool-campagne in de lokale krant en via de inzet van billboards.

In de reguliere communicatie is de nadruk meer komen te liggen op de inzet van social media, omdat door de coronamaatregelen gebruikelijke kanalen voor communicatie en participatie niet altijd optimaal kunnen worden benut. Dat is een verschuiving die ook de komende tijd haar effect op de gemeentelijke communicatie zal laten zien.

Digitale participatie

Door de coronamaatregelen zijn de fysieke mogelijkheden voor participatie, groepsbijeenkomsten e.d. niet meer mogelijk. Om te voorkomen dat cruciale projecten / processen stil komen te vallen, is een inventarisatie gedaan naar alternatieven op afstand, voor bijvoorbeeld een inloopavond of andere vorm van consultatie. Het gaat daarbij niet alleen om de techniek (tools), maar ook over beeldregie, verhaal, presentatiemogelijkheden, mogelijkheden op de website, scripting etc. Met andere woorden: de vertaling van offline presentatie naar online presentatie- en interactiemogelijkheden.

Uit de inventarisatie is gebleken dat verschillende digitale-tools een goed alternatief zouden kunnen zijn voor offline participatiemiddelen, zoals een bewonersbijeenkomst. Uiteraard blijft de juiste strategiebepaling en een omgevingsanalyse daarin belangrijk. Een extra kanttekening hierbij is dat digitale-tools niet vanzelfsprekend een vervanger zijn voor fysieke bijeenkomsten. Dit is afhankelijk van de participatieactiviteit, vorm en fase van het participatieproces. In veel gevallen kan de inzet van online participatiemiddelen dienen als een tussenstap in het project en de stap naar fysieke bijeenkomsten overbruggen. Daarnaast zijn online middelen ook een mooi middel om inwoners op een andere manier te bereiken. Dit zorgt ervoor dat inwoners betrokken blijven bij de lopende participatietrajecten en de vaart van projecten/ beleidsprocessen erin blijft. Kortom de oplossingen uit de inventarisatie bieden een goed alternatief mits deze op een juiste manier worden ingezet met een passende strategiebepaling.

Centrale vraag

Hoe kunnen we een inspraak- of participatietraject in (beleid)trajecten en projecten vormgeven zonder fysieke bijeenkomst waarin de deelnemers zich even goed in gehoord voelen, en dat even goede uitkomsten genereert, zodat de (beleid)trajecten en projecten geen lange vertraging hoeven op te lopen?

Deze crisissituatie is een aanleiding om op creatieve wijze na te denken over alternatieven voor veelgebruikte participatievormen zoals bewonersbijeenkomsten.

Het inzetten van online communicatie- en participatiemiddelen kan een goed alternatief zijn om inwoners in deze tijd van social distancing te benaderen. Om de juiste afweging te maken is een stappenplan opgesteld. Dit zal ertoe leiden dat we voor de diverse beleidsvoorstellen en projecten met alternatieve digitale participatievormen komen. Zoals toegezegd zullen de begeleidende raadsvoordrachten hier helderheid in verschaffen.

Gebouwen en facilitaire zaken

Gebouwen

Sinds de coronacrisis is het team volop bezig met de coronamaatregelen. Dit betreft het inrichten van diverse panden en de daaraan gekoppelde (hygiëne)maatregelen. Daarnaast gaan met name de grote onderhoudswerken gewoon door.

De meeste panden zijn sinds de coronacrisis (vrijwel) leeg. Er wordt daardoor minder uitgegeven aan het reguliere onderhoudsbudget. Of dit zo blijft, is uiteraard afhankelijk of de gebouwen weer volop in gebruik worden genomen na 1 september of eerder. Het ligt wel in de verwachting dat niet al het budget wordt gespendeerd. Ook energiekosten zullen wat lager uitvallen. Met name in de panden waarbij duurzame voorzieningen zijn aangebracht zal dit een besparing opleveren. Verwacht wordt dat dit een besparing van € 30.000 voor dit jaar op gaat leveren. In de diverse panden die wel open zijn (gemeentehuis, gemeentewerf, Brede Hoed en sportcentrum Duran) zijn diverse (hygiëne)voorzieningen aangebracht om de bezoekers zo veilig mogelijk gebruik te laten maken van de panden. Dit wordt vanuit de reguliere begrotingsbudgetten van gebouwen gefinancierd. Over het totaal van het onderhoudsbudget van de gebouwen wordt dit jaar verwacht € 40.000 minder uit te geven dan normaal.

Facilitaire Zaken

De accenten van het schoonmaak zijn veranderd. Door de zeer geringe bezetting zijn alle ruimten extra grondig gereinigd en ligt de nadruk meer op de corona hygiëne dan op de ongebruikte werkplekken. Door de geringe bezetting is het gebruik van de koffiemachines ook beperkt. Verwacht wordt hier minder kosten in te maken als begroot. Ditzelfde geldt voor het annuleren van diverse activiteiten als dodenherdenking en de gemeentedag en het gebruik maken van lunches. Hierdoor wordt dit jaar een meevaller verwacht van € 25.000 op het totale budget van facilitaire zaken.

Diverse gebouwen zullen na 1 september op de 1,5 meter en met hygiënische voorzieningen ingericht worden. Vanuit de werkgroep "Herstart" wordt gestreefd naar een gezamenlijke inkoop van de producten en voorzieningen waarin is afgesproken dat de inkoop via de teams van facilitaire zaken loopt. Verwacht wordt dat hiervoor extra kosten worden gemaakt, maar dit binnen de reguliere begroting is op te vangen.

Digitale raadvergadering

Door de coronacrisis is het niet meer mogelijk fysiek bij elkaar te komen. Ook de raadsvergaderingen vinden digitaal plaats. Om de digitale raadsvergadering openbaar toegankelijk te maken via een stream is veel werk verzet. Aanvankelijk is een kostenloze oplossing ingericht via MS Teams live-event. Dit leverde echter teveel problemen op.

Daarom is na 2 vergaderingen besloten om over te gaan op de reguliere versie van MS Teams. Om dit via YouTube en de website te streamen was er technische support nodig van een externe leverancier. Afhankelijk van de periode dat we dit gebruiken zijn de kosten zo'n € 10.000.

Kosten ingezette acties en maatregelen 2020

Omschrijving	Kosten
Inrichten dagelijks crisioverleg	-
Thuiswerkende organisatie	
- aanvullende bijdrage Duo+	pm
Aangepaste dienstverlening	
- Klant Contact Centrum	30.000
- Trouwen	10.000
Inzet communicatie	-
Digitale participatie	10.000
Gebouwen en facilitaire zaken	
- lagere energiekosten	-30.000
- minder regulier onderhoud	-40.000
- minder aanschaf facilitaire middelen	-25.000
Digitale raadsvergadering	10.000
Totaal	-35.000

