

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.