

Eerste rapportage effecten coronacrisis

Juni 2020

06-07-2020

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 houvul-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?