



Gemeente  
**Diemen**

# **Tweede rapportage effecten coronacrisis**

**Oktober 2020**

# Samen besturen

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

## Ingezette acties / maatregelen

### Dienstverlening

#### *Burgerzaken*

In juni is de dienstverlening op basis van versoepelde regelgeving van strikt noodzakelijk voorzichtig uitgebreid door meer balies open te stellen. Vanaf juli werden er weer rijexamens afgenomen en ging een aantal grenzen open. Toen ontstond er een flinke toeloop op rijbewijzen, paspoorten en ID-kaarten. Ook ging een aantal huwelijken door. In die periode was de dienstverlening op een gebruikelijk niveau.

Begin september nam de drukte nog meer toe, doordat er veel buitenlandse studenten terug kwamen naar Nederland en ingeschreven moesten worden.

Vanaf eind september namen de besmettingen toe en zijn een aantal beperkende maatregelen weer ingevoerd: minder mensen in de ruimte, minder balies open, meer thuiswerken. Het gevolg van dit laatste is dat alles meer tijd kost en dat gekeken wordt welke verlengingen van documenten voorgaan. Dat betekent dat iemand pas een document kan vervangen vanaf 6 weken voor de verstrijksdatum ervan.

#### *Klantcontactcentrum*

De telefonie is vanaf het uitbreken van de Coronacrisis onverminderd druk. Gemiddeld behandelen we 20% meer telefoontjes per maand dan vorig jaar. Met uitschieters naar 35% meer op sommige dagen. Er zijn veel vragen en de indruk bestaat dat mensen het persoonlijke contact op prijs stellen. Overigens wordt ook de website vaker bekeken. Hier is een toename van 15% in dezelfde periode vorig jaar.

### Legesinkomsten Burgerzaken

Door de coronamaatregelen sluiten we dit jaar naar verwachting af met € 100.000 aan gederfde inkomsten op de leges. Dit is veroorzaakt door de combinatie van omstandigheden. Zo is er gestuurd op een lagere hoeveelheid bezoekers tegelijkertijd in het pand, waardoor er minder balies open waren en er meer tijd ingepland werd voor afspraken (om te voorkomen dat er uitloop was en er alsnog drukte ontstond met wachtenden).

Verder zijn er door het CBR een tijdlang geen rijexamens afgenomen en was er veel uitstel van verlenging van verlopen documenten. Ook werden huwelijken vaak afgelast of verplaatst naar volgend jaar.

### Thuiswerkvoorzieningen

Sinds 19 maart is het uitgangspunt dat iedereen thuis werkt. Dit geldt niet voor alle medewerkers, om de dienstverlening 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 duurde zijn laptops en kantoormeubilair verstrekt om het thuiswerken te ondersteunen. Toevalligerwijs 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.

De thuiswerkvoorzieningen hebben geleid tot extra kosten. Deze kosten waren niet voorzien en hebben betrekking op:

- de aanschaf van licenties voor de thuiswerkomgeving
- het verbeteren van de thuiswerkomgeving
- extra aanschaf werkplekapparatuur (investering)
- extra verbruik mobile data.

De totale meerkosten voor de inrichting van de thuisvoorziening bedragen voor Diemen € 70.000.

### **Facilitaire zaken**

In de gemeentelijke gebouwen zijn diverse facilitaire voorzieningen aangebracht ten behoeve van corona. Het gemeentehuis, de gemeentewerf, de Brede Hoed, de sporthal, Sportcentrum Duran en de gymzalen zijn ingericht met hygiënezoulen, voorzien van desinfecterende gel en hygiëne doekjes. Daarnaast is waar noodzakelijk bewegwijzering aangebracht. Met de aanscherping van de recente coronaregels is er een collegebesluit genomen waarin dringend verzocht wordt om mondkapjes onder andere in de openbare gemeentelijke gebouwen te dragen. Als gevolg hiervan zijn voor het personeel en de bezoekers van enkele gemeentelijke gebouwen mondkapjes aangeschaft. Het personeel dient ook in deze ruimten mondkapjes te dragen. In de functies waar men buiten met de bewoners in aanraking komt, zijn wasbare mondkapjes besteld. De eerder verwachte meevaller van € 25.000 dient genuanceerd te worden. Er wordt nog steeds een meevaller verwacht op de catering, maar het totaal zal € 15.000 zijn.

### **Extra controles als gevolg van coronamaatregelen**

De accountant heeft ter voorbereiding op de interim controle aangegeven dat de controlewerkzaamheden worden uitgebreid als gevolg van de coronamaatregelen. Zo zal de uitvoering van de Tozo-uitkeringen moeten worden gecontroleerd maar wil de accountant ook controleren of budgetten nog steeds rechtmatig worden uitgegeven. Om deze gegevens aan te kunnen leveren zijn extra interne controlewerkzaamheden nodig. Dezemoeten deels door Diemen zelf uitgevoerd worden en deels door Duo+.

Er is een grove voorlopige inschatting gemaakt. Inschatting is dat de meerkosten voor de accountant € 20.000 bedragen en de voorbereidende interne controlekosten uitbesteed moeten worden en leiden tot een kostenpaot van € 30.000.

### **Extra inzet communicatie**

Wegens de coronacrisis is veel extra inzet van communicatie nodig. Met name om inwoners en ondernemers over de maatregelen te informeren. Dat gebeurt op vele verschillende manieren, van campagnes tot advertenties en van social media tot de inzet van coronahosts. Vooralsnog is de hierboor benodigde extra capaciteitsinzet opgevangen binnen de reguliere formatie. Wel zijn er op een aantal punten extra kosten gemaakt voor communicatiemiddelen en campagnes.

Om het belang van de basisregels voor de bestrijding van corona nog duidelijker over te brengen heeft de gemeente gekozen voor de inzet van coronahosts, die het publiek op drukke plekken in Diemen op een vriendelijke en uitnodigende manier het bewustzijn over het afstand houden onder de aandacht brachten. Dat is gebeurd op een aantal specifieke plekken: in het winkelcentrum, op de markt, bij scholen en bij sportvelden. Later is gekozen voor de inzet van zogeheten coronawijzers. Die brachten de noodzakelijke afstand van anderhalve meter nadrukkelijk in beeld, spraken het publiek zichtbaar aan op de 1,5 meter afstand en deelden mondkapjes uit. Op die manier lieten we als gemeente zien dat het

afstand houden een serieuze regel is, zonder dat er de dreiging van waarschuwingen en boetes is, die bij handhavers snel aan de orde is. Ze zijn signalerend en te beschouwen als de vooruitgeschoven post van de corona-handhaving.

Actie	Kosten
Jongerenamagne (productie en plaatsen posters inabri's en sandwichborden)	7.000
Inzet coraohosts + cornawijzers	33.000
<b>Totaal</b>	<b>40.000</b>

## Kosten ingezette acties en maatregelen 2020

Omschrijving	Kosten
<b>Reeds eerder genoemde maatregelen uit eerste rapportage effecten coronacrisis<sup>9</sup></b>	
Inrichten crisisoverleg	-
Aangepaste dienstverlening	
- Klant Contact Centrum	30.000
- trouwen	10.000
Digitale participatie	10.000
Digitale raadsvergadering	10.000
<b>Nieuwe of gewijzigde maatregelen tweede rapportage effecten coronacrisis</b>	
Thuiswerkvoorzieningen	70.000
Lagere inkomsten burgerzaken	100.000
Gebouwen	
- lagere energiekosten	-
- minder regulier onderhoud	-
Minder aanschaf facilitaire middelen	-15.000
Extra controles als gevolg van coronamaatregelen	
- accountantscontrole	20.000
- interne controles	30.000
Inzet communicatie	40.000
<b>Totaal</b>	<b>305.000</b>

<sup>9</sup> Van deze maatregelen wordt geen toelichting gegeven in deze rapportage (zie hiervoor de eerste rapportage).

