



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 verstrijingsdatum 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.