

Jaarstukken 2020

13-07-2021



Samen besturen

Portefeuillehouder:

E. Boog

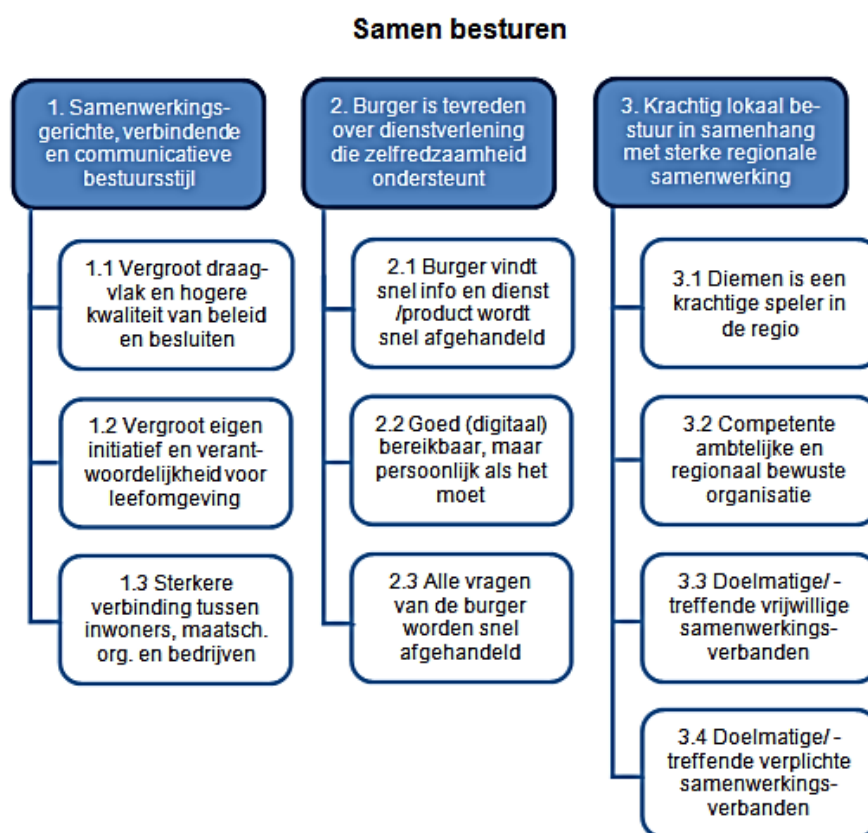
Gemeentesecretaris:

K. Schelling

Afdeling:

Directie

Doelstellingen in één oogopslag



Belangrijke ontwikkelingen

Coronamaatregelen

Inrichten dagelijks crisisonderleg

Vanaf 23 maart was er een dagelijks crisisonderleg 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 crisisonderleg overgegaan naar het herstelfase-onderleg.

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.

Aangepaste dienstverlening

- Burgerzaken

Om ervoor te zorgen dat er geen wachtrij kan ontstaan, is er bij Burgerzaken per afspraak 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 i.v.m. het werken met privacygevoelige gegevens. Nood breekt wet, dus omkleed met extra veiligheidsverklaringen is dit toch mogelijk gemaakt.

- Leges Burgerzaken

In tegen stelling tot onze prognose hebben wij niet € 100.000 maar € 59.000 aan gederfde inkomsten op legesinkomsten. Met name de inkomsten voor het voltrekken van huwelijken is veel hoger dan wij eerder dachten.

- 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.

- Webredactie (inhuur)

Ook de webredactie had 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. De nieuwe website kent meer mogelijkheden, daar is ook gebruik van gemaakt door de organisatie. Dit leverde ook extra werk op. Sinds maart is extra capaciteit ingehuurd om alles op orde te krijgen, dit leidde tot € 28.000 extra kosten.

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. Duo+ is verantwoordelijk voor het beheer en de aanschaf van de ICT-middelen. Dit heeft in 2020 geleid tot een hogere bijdrage van € 67.000 geleid.

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. Hiervoor zijn extra budgetten opgenomen in 2020. De werkelijke inzet zal in 2021 plaatsvinden. Totaal is een budget van € 50.000 geraamd voor deze extra kosten.

Extra inzet communicatie

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

Daarnaast 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. 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.

Digitale participatie

Door de coronamaatregelen waren 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/ digitale mogelijkheden. Ter ondersteuning is een handboek digitale participatie opgesteld.

Gebouwen en facilitaire zaken

Corona heeft een behoorlijke impact gehad op het team zowel budgettair als in urenbesteding van de medewerkers. Diverse gebouwen, zoals sportgebouwen, de Brede HOED, de gemeentewerf en het gemeentehuis zijn 'Coronaproof' ingericht en voorzien van de noodzakelijke bescherming- en hygiënemiddelen. Ten behoeve van de ventilatie zijn er CO₂ sensoren geplaatst in beperkt geventileerde ruimten in diverse gemeentelijke gebouwen. Er zijn aanpassingen gedaan ten behoeve van de 1,5 meter afstand en bescherming in het gemeentehuis, waaronder de balies bij Burgerzaken/KCC en de raadzaal. Daarnaast zijn er beschermingsproducten aangeschaft als hygiëne doekjes, hygiëne gel, mondkapjes, etc. Budgettair hebben alle coronamaatregelen € 35.000 extra gekost. Door enkele meevallers in de reguliere budgetten, zijn deze kosten in de jaarlijkse onderhoudsbudgetten opgevangen binnen team Gebouwen en Facilitaire Zaken. Hierdoor zijn er geen overschrijdingen ontstaan. Door de personele inzet zijn er vertragingen bij enkele werken ontstaan. Dit is meegenomen in het nieuwe meerjaren onderhoudsplan 2021-2029. Aan personele inzet heeft corona ongeveer 700 uur in beslag genomen.

Digitale raadsvergadering

Om de digitale raadsvergadering openbaar toegankelijk te maken is besloten om over te gaan op de reguliere versie van MS Teams. Om de vergadering vervolgens via YouTube en de website te streamen was technische support nodig van een externe leverancier. De meerkosten bedroegen € 21.000.

Raadsbrieven corona

In 2020 bent u regelmatig op de hoogte gehouden over de ontwikkelingen met betrekking tot corona middels de raadsbrief corona. Tot het zomerreces wekelijks en na het reces maandelijks. Op deze manier heeft u 14 brieven ontvangen in 2020. De indruk van het

college is dat dit een geschikte manier is geweest en nog steeds is, in combinatie met bespreking van de brief, om uw raad op de hoogte te houden van de laatste ontwikkelingen in deze roerige tijd.

Participatie en communicatie

Belangrijkste ontwikkeling op het gebied van communicatie is de coronacrisis. Die heeft dermate veel aandacht gevraagd van de strategisch communicatieadviseur, die dit jaar aantrad, dat op gebied van visievorming en beleidsontwikkeling nog weinig voortgang is geboekt. Prioriteit lag behalve bij goede coronacommunicatie bij de aansturing van de communicatiediscipline en de communicatieve begeleiding van het interne ontwikkeltraject Diemen '22.

Met het aantreden van een online specialist zijn er afgelopen jaar wel stappen gezet op het gebied van social media. De gemeente Diemen kiest ervoor om deze communicatiekanalen actiever te gebruiken, zowel om eigen boodschappen uit te sturen als om te reageren op signalen van inwoners. De gemeente is op meer platforms aanwezig en communiceert ook meer met beeld om daarmee bij alle doelgroepen makkelijker entree te krijgen. Deze ontwikkeling zal in 2021 verder vorm krijgen.

Er is afgelopen jaar veel capaciteit besteed aan het communiceren van de maatregelen om de coronacrisis te bestrijden en aan allerlei flankerende stappen om de nadelige effecten te beperken. In het algemeen is de reguliere communicatie over besluiten en beleidsvorming niet al te veel onder druk gekomen.

Diemen '22

In 2020 is doorontwikkeling van de Diemense organisatie, "Diemen '22" genoemd, voortvarend opgepakt. Na goedkeuring van de Ondernemingsraad is een kerngroep geformeerd die wekelijks bij elkaar komt om het tempo er in te houden. Er is en wordt veel tijd en aandacht besteed aan het meenemen van de medewerkers. Zo zijn er regelmatig nieuwsbrieven en worden medewerkers geënthousiasmeerd voor het meedoen in werkgroepen.

De planning van het traject is verdeeld over drie fases. In fase één onderzoeken we wat ons inspireert. Deze fase is eind 2020 afgerond en zijn we overgegaan naar fase twee waarin we proberen, leren en innoveren. In 2022 gaan we over naar fase drie en willen we op de Diemen '22 manier werken. Uiteraard blijven we door ontwikkelen want de maatschappij om ons heen blijft veranderen.

In 2020 zijn vijf deelprojecten opgestart, te weten:

1. Waar staan we voor?
2. Kennen en gekend worden
3. Van buiten naar binnen
4. Go with the workflow
5. Teamplan nieuwe stijl

In de paragraaf 'Bedrijfsvoering' wordt de inhoud van de deelprojecten kort toegelicht.

Naast bovengenoemde deelprojecten is in 2020 personele invulling gegeven aan de nieuwe organisatie. Er zijn drie nieuwe directeurs benoemd. Twee concerndirecteurs en één programmadirecteur. Helaas is ook duidelijk geworden dat onze gemeentesecretaris door ziekte zijn huidige functie niet kan blijven uitvoeren. In 2021 zal gestart worden met de werving van een nieuwe gemeentesecretaris.