

Effecten van Corona (Covid-19) op de organisatie.

Proces crisisorganisatie 1^e en 2^e golf en evaluatie

Coalitieakkoord 2018 – 2022 heeft als titel “Door verbinding naar resultaat”. Alhoewel wij toen nog niet wisten wat ons allemaal te wachten stond had deze titel niet toepasselijker kunnen zijn op het proces van onze “crisisorganisatie”. In het voorjaar van 2020 bleek dat ook Nederland werd geconfronteerd met het coronavirus.

In maart 2020 wordt besloten om het actiecentrum voorlichting op te starten. Dat betekent werken zoals we gewend zijn bij een crisis/incident. Hoewel de situatie waarin dit gebeurde voor iedereen nieuw was en ook de situatie Covid-19 onbekend.

Actiecentrum werd ingericht;

- Coördinator actiecentrum + linking pin naar DT
- Communicatieadviseur beleidsteam analyse en advies
- Website – redactie en monitoring
- Social media – redactie, monitoring en analyse
- Omgevingsanalist – verzamelen en analyse, aanjager
- Linking pin KCC - telefonie

Proces 1^e golf

Het GBT vergaderde vanaf half maart iedere ochtend en daarop volgend het DT overleg. Iedere werkdag voor 10.30 uur werden de monitoren, zaken die speelde of vragen uit de samenleving als input aangeleverd bij de coördinator actiecentrum.

In de loop van de daarop volgende weken werden diverse noodloketten en actieteams ingericht om de inwoners en de ondernemers goed te woord te kunnen staan, te helpen en hun vragen te beantwoorden. Ook werden er vele interne updates gestuurd naar de medewerkers, en oproepen gedaan om je te melden bij de “klussenbank” om te ondersteunen bij de opgerichte actieteams en/of Covid-19 gerelateerde klussen.

Transitie crisisorganisatie naar staande organisatie

Het ziet er naar uit rond juni 2020 dat het een langdurig crisisproces ging worden. Is het niet als een GRIP4 situatie, dan wel doordat corona extern invloed heeft op de activiteiten en leven, wonen en werken van onze inwoners in onze gemeente. Maar ook op onze “thuiswerkplek” en werken op afstand van de medewerkers.

Hierbij ontstond er een voorstel hoe wij meer vanuit de reguliere lijn kunnen gaan werken. De verantwoordelijk portefeuillehouders weer in stelling te brengen en ook de druk bij de burgemeester weg te halen. De burgemeester moet in positie blijven voor de OOV zaken en zijn burgervaderrol bij de coronacrisis.

In deze transitie is de rol van GBT beeldvormend en oordeelsvormend en de rol van college besluitvormend.

Na de zomer werd het uitvoeringsteam GBT opgericht met als doel: Opdrachten vanuit GBT (beeld en oordeelsvormend orgaan), college of burgemeester gericht op de korte termijn.

- Onderling informeren.
- Integrale opgaven oppakken
- Informeren GBT (beeldvorming en vragen ter overweging)

Uitvoeringsteam GBT werd ingericht en het Team Lange Termijn scenario's.

Het TLT (team langer termijn scenario's) heeft als doel: Wat is het effect op de gemeente als we lang/middellang nog met corona te maken hebben? De uitvraag komt uit het GBT maar de input zal breder zijn en kan leiden tot een strategisch beleidsoverleg.

In dit team nemen de onderdelen economie, participatie, basiszorg, voorzieningen en financiën deel.

In het uitvoeringsteam GBT zitten de coördinator en trekkers van de verschillende actieteams/noodloketten:

- Veiligheid/beeldplan
- Ondernemers/Tozo
- Sport
- Cultuur en evenementen
- Noodopvang kinderopvang
- Binnenstad
- Giethoorn
- Communicatie intern/extern
- Gebiedsregisseurs wijken en kernen
- Secretaresse voor besluitvorming

Proces 2^e golf

Proces 1 (reguliere proces):

De trekkers van de noodloketten en actieteams leggen voorstellen die vanuit GBT voortvloeien voor in het PFO van de betrokken wethouders en deze voorstellen gaan vervolgens ter besluitvorming naar het college. Alleen voorstellen die de portefeuille OOV/burgermeesterbevoegdheden aangaan, gaan ter besluitvorming naar GBT.

Proces 2:

GBT informeren door het voorleggen van afwegingen en activiteiten vanuit de noodloketten/actieteams. Trekkers van de actieteams bundelen wekelijks de "thermometer van de samenleving Steenwijkerland" (overdenkingen, vragen, ontwikkelingen en initiatieven) Dit format wordt ter beeldvorming/oordeelsvorming meegenomen in het GBT overleg.

Het GBT vergadert op dinsdag. Op vrijdag wordt per loket een format "thermometer van de samenleving" (s.v.z. bijzonderheden, vragen ter overweging, ontwikkelingen regio) van afgelopen week verzameld.

Op maandag is er een digitaal overleg met alle trekkers vanuit de loketten.

Dinsdag GBT en terugkoppeling via gemeentesecretaris om taken en voorstellen terug te koppelen.

Wat is de meerwaarde van deze structuur t.o.v. de eerste coronagolf:

- Elkaar iedere week (al is het kort op de hoogte houden) en elkaar beter bij teams overschrijdende onderwerpen weten te vinden.
- Uniforme terugkoppeling (minder ruis)
- Direct verdeling van de actie (dit voorkomt dat er meerdere met dezelfde actie bezig zijn).
- Elkaar kunnen helpen en adviseren (en niet te vergeten ondersteunen)
- Onderwerpen die in de toekomst gaan spelen bespreken / onder de aandacht brengen (bijvoorbeeld oud en nieuw, jongerenketen ect)
- Er worden lange termijn doestellingen en gevolgen meegenomen in het proces.

Tussenevaluatie van 1^e golf actiecentrum voorlichting

Acties

- In- en externe communicatie rondom landelijke, regionale en lokale coronabesluiten (in juli extra inzet op uitbraak in Wanneperveen, coronamaatregelen in Giethoorn en verplaatsing weekmarkt in Steenwijk)

Wat ging goed

- Brede communicatie onder andere via website, social media, telefonie en middelen als krant, lokale omroep, digitale informatieborden, abri's en videoboodschappen
- Helder communiceren met nadruk op beeld (infographics)
- Goede onderlinge samenwerking binnen het actiecentrum voorlichting met de disciplines webteam, social media, KCC-telefonie en bestuursadviseur
- Interne updates naar medewerkers werden goed ontvangen

Wat kan beter

- Onderlinge afstemming tussen de verschillende organisatiedisciplines (bijvoorbeeld in de rol van een lokale commandant bevolkingszorg)
- Meer (voorbereidings)tijd tussen de GBT-vergadering en het daaropvolgende perscontact
- Besluitenlijst GBT-vergadering was soms voor meerdere uitleg vatbaar (meer context kan dit voorkomen)
- Besluitenlijst GBT-vergadering bij voorkeur eerder verspreiden (zodat communicatie kan worden voorbereid)



Tussenevaluatie van uitvoeringsteam GBT en noodloketten

Inzet en extra taken noodloketten en actieteams en de effecten op het reguliere werk.

Openbare orde en veiligheid / handhaving

Het afgelopen jaar is een bijzondere tijd geweest voor de medewerkers van openbare orde en veiligheid en de toezichthouders. Bijna alle werkzaamheden stonden dit jaar in het teken van corona en veiligheid, meer dan fulltime. Zo zijn er na de eerste lockdown meer bedrijven en inwoners aangesproken en gewaarschuwd op de naleving van de maatregelen, bijvoorbeeld 1,5 meter, groepsvorming of openstelling. Ook is er ingezet op illegale feesten / bijeenkomsten en hebben we voorbereidingen getroffen voor drukte in Giethoorn, op evenementen waaronder de jaarwisseling en het schaatsen op natuurijs. De afgelopen tijd is de verbinding tussen politie en toezichthouders sterk verbeterd wat resulteerde in een mooie samenwerking tijdens de

jaarwisseling. De toezichthouders en politie stonden als eerste aanspreekpunt soms voor vervelende situaties, gelukkig heeft dit niet geleid tot agressie en geweld.

Voorlichting/communicatie

Het actiecentrum voorlichting had veel inzet op een via alle kanalen gecoördineerde en afgestemde communicatie over de (effecten van) de coronamaatregelen. Zowel extern (naar inwoners en ondernemers) als intern (naar de eigen organisatie). Hiervoor is een breed pakket aan (extra) middelen ingezet van digitaal tot fysiek (o.a. sociale media, website, abri's, digitale informatieborden, lokale media, huis-aan-huiskrant, videoboodschappen). Intern betrof dit specifiek onder meer de tientallen periodieke updates, themapagina's in het personeelsblad (De Triangel) en de interne routekaart.

Negatief effect was de vertraging bij de uitvoering van de digitale ambitiekaart college (ook vanwege minder fysiek contact)

Ondernemersloket:

Eerste lockdown inzet meer dan fulltime. EZ taken en accountmanager bedrijfstaken werden opgeslokt door opzetten en bemannen van het noodloket.

Tweede lockdown. Inzet meer parttime en in golfbeweging en heeft gevolgen op de dagelijkse werkzaamheden. Positief effect is dat er goed contact is met branches waar normaliter minder tot geen contact mee is zoals de horeca sector en marktkooplui.

Er zijn dit jaar geen activiteiten geweest voor startende ondernemers.

Tozo:

Voor de Tozo aanvragen lag de coördinatie binnen team midoffice.

Veel overuren, ten aanzien van planning, organisatie en monitoring van het afhandelen van de Tozo aanvragen en het invullen van gaten binnen het team.

Een succes was het mobiliseren van de inzet vanuit diverse teams binnen de gemeente en daardoor het effect dat er minimale inhuur op dit onderdeel was. Daarnaast de inzet vanuit het sociaal domein, waarbij ondernemers snel zijn geholpen en alle wijzigingen die zijn doorgevoerd snel zijn verwerkt in formulieren en info op de website.

Sportloket(onderdeel maatschappelijk noodloket):

In de eerste lockdown kregen gemeenten vanuit het Rijk een regierol. Dat betekende dat sportaanbieders die van start wilden met het buiten aan bieden van sport, dit moesten melden.

Veel afstemming met de andere gemeenten in de regio en de Veiligheidsregio. Hierin hebben we vanuit Steenwijkerland een trekkersrol ingevuld. Er is meer dan fulltime ingezet. Hierdoor bleven een aantal taken en werkzaamheden liggen maar zijn wel in beeld gebleven. In de tweede lockdown is de inzet voor het noodloket beperkt. Sportaanbieders zijn meer ervaren met de verschillende maatregelen. Daarnaast is ook de gemeentelijke regierol meer los gelaten. Veel vragen en werkzaamheden worden meegenomen in het reguliere proces.

Maatschappelijk/Cultuur:

Is een zwaar getroffen sector en er ligt veel stil. In de eerste lockdown werd fulltime ingezet en taken vielen onder het maatschappelijk noodloket. Tweede lockdown kost minder uren per week gemiddeld. Effecten van de tweede golf zijn niet anders dan dat ze al waren bij de eerste golf (noodloket, afstemming regio etc) en werkzaamheden zijn gelinkt aan noodloket en vraagbaak.

Kernen en wijken:

Vooraf de zomerperiode heeft de inzet veel tijd gekost (rondom de weekmarkt van Steenwijk en de drukte in Giethoorn). In de 2^e golf valt de tijdsdruk mee. Met uitzondering van de werkzaamheden, overleggen en vragen van de jaarwisseling. Het effect van Corona, is dat regulier werk blijft liggen, maar hebben wel zicht op wat blijft liggen. De buitenwereld kon hier in het begin begrip voor tonen, maar hoe langer Corona duurt, hoe lastiger dit wordt. De wereld draait gewoon door en mensen willen verder. Zij leggen de prioriteiten ergens anders, dan de gemeente. Dat botst (soms).

Noodopvang kinderopvang

Om de kinderen van ouders in de crisisorganisatie op te vangen is er tijdens de eerste lockdown gestart met een regierol noodopvang, met als basis de reguliere lijnen en processen. Deze groep heeft binnen de gemeente afspraken gemaakt met de betrokken organisaties over de noodopvang en heeft 1 kinderopvang ingericht als 24 uursopvang. Gelukkig waren er al korte lijnen en verliep de samenwerking tussen de betrokken partners goed en er waren korte lijnen tussen de scholen en kinderopvang over de situatie. Tijdens de tweede lockdown is het actiecentrum wederom ingericht, er is tijdens de tweede lockdown gekozen om in goede verbinding te staan met de opvangorganisaties en geen 24 uurs opvang op voorhand in te richten. Dit omdat er tijdens de eerste lockdown geen gebruik van is gemaakt. De verwachting is dat er meer gebruik gemaakt gaat worden van de noodopvang door kinderen in kwetsbare situaties, we houden dit nauwlettend in de gaten.

Wat ging goed

- Korte lijnen en goede samenwerking intern met verschillende afdelingen Sociaal Domein, KCC, Controleurs Openbare Ruimte, Communicatie, DBT en verschillende teamleiders vanuit team EZ.
- Samenwerking en korte lijnen extern zoals BCS, Ondernemersplatform, KHN, Kop Top, Marktkooplui, Vestingstad en ZME, Sociaal werk De Kop, inwoners en stichtingen.
- Website als digitaal informatieloket als contactpunt voor de gemeente.
- Aanpassen terrassenbeleid en de snelheid waarmee dit is gerealiseerd.
- Het verplaatsen van de weekmarkt naar de Goeman Borgesiusstraat.
- 'Hart onder de riem actie' als gezamenlijk initiatief.
- De 1.5-meter-maatregelen in Giethoorn zijn heel snel gerealiseerd.
- Uitvaarten; meegedacht met de uitvaartorganisaties om op een waardige manier een mooi afscheid mogelijk te maken in coronatijd.
- Dag van de ondernemer; belronde naar ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de NOW regeling.
- Inzetten en afstemmen vitaliteitsfonds door deze "eenvoudige" regeling.
- Verbinding met de regionale werkgroepen.

Wat zouden we nog kunnen verbeteren

- Binnen de crisisstructuur nog duidelijker afspreken wie is waar verantwoordelijk voor.
- Goede link tussen GBT overleggen en uitvoering. Voorbereiding, GBT, terugkoppeling en uitvoering moet een continue cirkel zijn.
- Vooral continueren en indien nodig situationeel schakelen. Ook proces laten draaien als er weer afgeschaald wordt.