gemeente
Het Hogeland

Memo
Raad

Aan:	Gemeenteraad
Van:	College van B&W
Portefeuillehouder:	
CC:	
Datum:	2020
Onderwerp:	gemeente tijdens de Corona-crisis

Geachte leden van de raad,

Met dit memo informeren wij u over de voortgang van de uitvoering van maatregelen gedurende de coronacrisis. U bent in de memo van d.d. 21-4 geïnformeerd over de maatregelen en de gevolgen voor ondernemers, verengingen en instellingen. In dit memo wordt u geïnformeerd over meer algemene zaken aangaande onze interne crisisorganisatie, monitoring en toezicht in de openbare ruimte, onze dienstverlening en de communicatie.

Interne crisisorganisatie
Het kerncrisisteam (KCT) monitort dagelijks de continuïteit van de kritische bedrijfs- en dienstverleningsprocessen en bij knelpunten of dilemma's legt ze deze voor aan een beleidsteam onder voorzitterschap van de burgemeester. Er wordt beoordeeld welke risico's er zijn en welke maatregelen genomen moeten worden om de continuïteit waarborgen. Er is een directe lijn met de Veiligheidsregio Groningen (VrG).

Naast de zaken die vanuit de VrG bij de gemeente worden neergelegd, is het KCT vooral bezig met de gemeentelijke dienstverlening en de interne bedrijfsvoering. Hoewel het advies nu nog is om vanuit huis te werken, komt er een moment waarop deze maatregelen versoepeld worden. Op dit moment wordt geïnventariseerd welke maatregelen nodig zijn om de bedrijfsvoering en dienstverlening op termijn - en conform de richtlijn van 1,5 meter onderlinge afstand - weer op te pakken.

Monitoring en toezicht in de openbare ruimte
In overleg met de VrG is er constant afstemming over de aanpak van de handhaving van de noodverordening. Wekelijks is er een Tactisch Veiligheidsoverleg (TVO) waarin afspraken worden gemaakt over handhaving en toezicht in de openbare ruimte. Het algemene beeld is dat inwoners zich goed aan de richtlijnen houden en dat de weekenden en de feestdagen tot op heden rustig zijn verlopen. Dit is mede te danken aan het intensief monitoren en waar nodig aanspreken en/of waarschuwen vanuit toezicht, politie en Mensenwerk Hogeland. Daarnaast is er actief contact met de ondernemers zoals tuincentra, viskramen, supermarkten en bouwmarkten.

Dienstverlening
Onze website www.hethogeland.nl is een belangrijk dienstverleningskanaal. Meer dan ooit maken inwoners, organisatie en ondernemingen in Het Hogeland gebruik van onze website om antwoord te vinden op hun vraag of om zelf zaken te regelen. De website wordt dagelijks aangepast en verder ontwikkeld zodra er nieuwe ontwikkelen of maatregelen bekend zijn. Recent is onze online dienstverlening uitgebreid met de volgende zaken:

Nieuwe digitale aanvraagmogelijkheden
- Uitstel van betaling voor ondernemers (webformulier)
- Lening bedrijfskapitaal voor ondernemers (digitaal invulbare pdf)
- Tijdelijke uitkering levensonderhoud voor ondernemers (digitaal invulbare pdf)

Reguliere uitbreidingen
- Verklaring omtrent gedrag (online aanvraagbaar met DigiD)

- Aangifte overlijden door uitvaartondernemers (online te regelen met eHerkenning)
- Gehandicaptenparkeerkaart (pdf)

Tijdelijk verwijderd
Digitale mogelijkheid om een afspraak te maken. Afspraken met Burgerzaken kunnen voor noodzakelijk producten telefonisch via het KCC gemaakt worden.

Aanpassingen op de website
- Corona-menu met o.a. onze aangepaste dienstverlening, ondersteuning voor ondernemers, noodverordening, elkaar helpen en contact houden.
- Gewijzigde openstelling gemeentelocaties.
- Webpagina's ter vervanging van informatiebijeenkomsten.
    - Boogplein (webformulier voor reacties)
    - 't Stee Adorp (webformulier voor reacties)

Het KCC is direct vanaf de eerste dag van de Corona maatregelen door thuiswerkfaciliteiten goed telefonisch bereikbaar. In april hebben we gemiddeld 96% van de gesprekken aangenomen. Naast het beantwoorden van vragen via de telefoon beantwoord het KCC op werkdagen alle vragen die via social media en Whatsapp binnenkomen. Ook hier is sinds de Coronamaatregelen een stijging in het aantal contacten waar te nemen. Gemiddeld 95% van de vragen via Facebook, Twitter en WhatsApp worden binnen servicelevel afgehandeld.

Communicatie

Informeren en verbinden, daarop zijn de communicatieve inspanningen van de gemeente op dit moment gericht. We doen dat onder de motto's 'Hart voor Het Hogeland' en #Het Hogeland gaat door. We delen en vertalen de landelijke boodschappen naar de gemeente-specifieke situatie. Behalve de wekelijkse berichtgeving via de gemeentepagina en dagelijkse berichtgeving via de website en de de sociale media, zetten we afgelopen week via de sociale media een campagnes uit. Met een herkenbaar gezicht, aansluitend op onze boodschap 'hart voor het Hogeland', zoals de **Blijf thuis** oproepen (in het Paasweekend) en Gun elkaar Ruimte oproepen (in weekend 18/19 april) om bij inwoners blijvende aandacht te vragen voor de maatregelen geen drukte op te zoeken en zo afstand te houden. Om ook de jongeren te bereiken is de samenwerking gezocht met Mensenwerk Het Hogeland. Daarnaast hadden we de actie **Hart voor onze lokale ondernemers** (vanaf begin april) via Facebook. Maar liefst 66 ondernemers uit de verschillende hoeken van Het Hogeland gaven enthousiast gehoor aan onze oproep een foto aan te leveren t.b.v. FB en een speciale eigen poster.

Tot slot

En ondertussen gaat op vrijwel alle terreinen ons werk gewoon door. Onze buitendienst is met in achtneming van de maatregelen gewoon aan het werk en het huisvuil wordt opgehaald. De fabriek aan de Nijverheidsweg draait "op anderhalve meter". De dienstverlening in zorg en ondersteuning, vergunningen, uitkeringen etc. wordt verzorgd. Niet te vergeten: dit alles ondersteund door onze stafafdelingen. Onze besluitvorming staat ook niet stil en we zullen ook uw Raad de komende weken met enige regelmaat blijven informeren over de staat van onze gemeente tijdens de Corona-crisis.

Hoogachtend,
Het college van B&W,

H.J. Bolding
burgemeester

P.P.M. van Vilsteren
secretaris