

Dienstverlening in de anderhalvemetersamenleving

Handreiking



The page features a large, dark blue rounded rectangle on the left side, and a smaller, solid orange rectangle on the right side, partially overlapping the blue one.

Versie 3.0 - Definitieve versie (juli 2020)

Opgesteld door Kenniscentrum Dienstverlening van VNG Realisatie in samenwerking met klankbordgroep dienstverlening (o.a. VDP, NVVB, gemeente Amsterdam en input van managers dienstverlening bij gemeenten)

Contactpersonen:

Handreiking:

Joost Groenestein: joost.groenestein@vng.nl

Jeske Gunterman: jeske.gunterman@vng.nl

Inclusieve dienstverlening:

Zakia Boucetta: zakia.boucetta@vng.nl

VNG Realisatie

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Juli, 2020

Inhoud

1.	Voorwoord	3
2.	Algemene uitgangspunten voor dienstverlening in de anderhalvemetersamenleving.....	4
	2.1 Algemene richtlijnen	4
	2.2 Richtlijnen voor inclusieve dienstverlening	4
	2.3 Communicatie	5
3.	Tips voor de inrichting en het gebruik van de publiekshal	6
	3.1 Algemeen	6
	3.2 Inclusiviteit in de publiekshal.....	6
4.	Burger- & publiekszaken	7
5.	Klantcontactcentra / Callcenters	7
6.	Sociaal domein	8
7.	Openbare ruimte: Afval, milieustraat, groenvoorziening & handhaving.....	8

1. Voorwoord

Gemeenten maken zich klaar voor dienstverlening die is aangepast aan de anderhalvemetersamenleving. Denk hierbij aan de gesprekken bij werk en inkomen, huisbezoeken, handhaving, groenvoorziening, producten en diensten die digitaal worden aangeboden en indeling van het gemeentehuis. Zo is de routing en wachtrijen anders, is er meer ruimte tussen de balies en worden bijvoorbeeld openingstijden langer.

Alle gemeenten lopen tegen de uitwerking van bovengenoemde onderwerpen aan en daarom pakt de VNG dit gezamenlijk met de gemeenten (en koepelorganisaties) op. Op basis van voorbeelden, tips en maatregelen van gemeenten hebben wij een handreiking geschreven. Deze handreiking bevat onder andere maatregelen rondom communicatie, inrichting van de publiekshal en inclusieve dienstverlening. We beseffen ons dat het onderwerp dienstverlening heel breed is, en dat we ook niet compleet of alomvattend kunnen zijn. Deze handreiking richt zich op de praktische tips die vrijwel direct toepasbaar zijn.

Naast de Handreiking voor de Dienstverlening in de anderhalvemetersamenleving heeft VNG ook een [Handreiking Veilige Werkomgeving en anderhalvemetersamenleving](#) gemaakt. Deze handreiking heeft als doel om een perspectief te bieden aan leidinggevenden en bestuurders en kan mogelijk een aanzet zijn om lokaal een protocol te ontwikkelen met aandacht voor medewerkers en bezoekers.

Blijf uw praktijkvoorbeelden delen!

Het delen van kennis en goede voorbeelden is belangrijk, om zo als gemeente niet steeds het wiel uit te hoeven vinden. Een aantal van de voorbeelden is vermeld in deze handreiking, de overige vindt u op [de Praktijkvoorbeelden Databank](#).

Laat ons weten wat u doet. Welke maatregelen treft u bijvoorbeeld in de hal van het gemeentehuis? Welke digitale maatregelen treft u? Welke maatregelen treft u in geval van gesprekken of afstemming met enkele of groepen inwoners en ondernemers?

2. Algemene uitgangspunten voor dienstverlening in de anderhalvemetersamenleving

2.1 Algemene richtlijnen

- Volg de [geldende adviezen](#) van de Rijksoverheid en het RIVM.
- Waar thuiswerken niet kan, werk in ploegen met steeds dezelfde collega's zodat het aantal verschillende contacten verminderd
- Probeer ook het 'reisgedrag' van inwoners te verminderen binnen de invloedscirkel die je als gemeente hebt. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van digitaal ondertekenen of akkoord per e-mail. Zodat inwoners niet naar de brievenbus moeten om een 'natte' handtekening te zetten.
- Maak de richtlijnen voor de medewerkers duidelijk. Draagt deze handschoenen? Hoe worden documenten vastgehouden en verstrekt, zoals paspoorten en rijbewijzen. Geeft de medewerker ter geruststelling extra toelichting op de beveiliging? Kan een medewerker iemand aanspreken op verkeerd gedrag? Etc. Zie ook de [handreiking veilige werkomgeving](#).
- Zorg voor een nog betere schoonmaak dan gewoonlijk. Reinig de veelgebruikte oppervlakte vaker.
- Om de anderhalvemetersamenleving te kunnen waarborgen is spreiding een cruciaal uitgangspunt, denk hierbij aan spreiding over kanalen, tijd en ruimte.
- Optimaliseer de online dienstverlening waar het kan.

2.2 Richtlijnen voor inclusieve dienstverlening

Tijdens de corona-crisis hebben de digitale middelen een nog centralere plaats in de overheidsaanpak gekregen. Het toepassen van digitale middelen biedt veel uitkomst, maar niet voor iedereen. Een groot deel van de samenleving niet voldoende vaardig om effectief digitale overheidsdiensten te gebruiken ([Dialogic, 2013](#)). Gemeenten moeten zorgen voor inclusieve dienstverlening, zodat iedereen dienstverlening van de gemeente kan afnemen. Gemeenten hebben in het bijzonder aandacht voor minder digitaal vaardigen, ouderen of mensen met een handicap.

Hieronder delen wij per richtlijn een aantal goede voorbeelden van gemeenten voor inclusieve dienstverlening in coronatijd.

Een algemeen overzicht van andere goede voorbeelden op (digitale) inclusie zijn te vinden in de [brochure](#) '(Digitale) Inclusie: aan de slag met gemeentelijke dienstverlening'.

Goede voorbeelden

1. Begrijpelijkheid:

- Maak gebruik van beelden in de communicatie over corona maatregelen.
- [Infographic](#) 'Coronacrisis: ondersteuning voor ondernemers en zzp'ers' van gemeente Helmond.

- Gooise Meren bereikt haar inwoners door huis-aan-huisbladen met pagina's over 'meedoen'. Deze pagina's zijn nu met de corona-maatregelen anders ingericht, met de pagina's ['zorg voor elkaar'](#)
- [Taalpanel Breda](#) bestaat uit (ex-) laaggeletterden die organisaties, instellingen en bedrijven advies geven over begrijpelijke communicatie rondom de corona-maatregelen.

2. (Digitale) toegankelijkheid:

- In veel steden zijn lokale hulpplatformen ontstaan waar inwoners allerlei vormen van hulp kunnen vragen en aanbieden. Zo hebben de gemeenten Amsterdam en Groningen de platformen [WIJAmsterdam](#) en [Groningen Voor Elkaar](#)
- [#allemaaldigitaal](#) is een gezamenlijk initiatief van de Alliantie Digitaal Samenleven, publieke en private partijen om laptops in te zamelen, zodat zo veel mogelijk Nederlanders digitaal mee kunnen doen.

3. Persoonlijke benadering op afstand

- De gemeente Utrecht heeft een [Servicepunt](#), dat ook de mogelijkheid tot videobellen en een teletolk aanbiedt.
- De gemeente Helmond heeft een [klankbord](#) voor ondernemers opgericht sinds de corona-maatregelen. Hier kunnen ondernemers terecht voor advies en hulp.
- De [Hulpwijzer Brabantse Wal](#) is een initiatief van de gemeenten Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht in samenwerking met inwoners, verenigingen en organisaties. Hier kan men nu vraaggericht en dichtbij hulp vinden.

4. Hulpstructuren

- CAS (Corona Actiecomité Statushouders) is een [telefonische Corona Helpdesk](#) voor statushouders gestart. Voor statushouders die de Nederlandse taal niet (goed) begrijpen is er namelijk veel onduidelijkheid. De vrijwilligers van de helpdesk spreken Tigrinya en/of Arabisch; de twee meest voorkomende talen onder statushouders.
- [Animatiefilmpjes](#) over de corona-maatregelen gemaakt door Stichting Lezen en Schrijven
- Corona persconferenties met [extended audiodescriptie](#) voor blinden en slechtzienden.
- Video's over het coronavirus in [Nederlandse Gebarentaal \(NGT\)](#)
- Stichting Accessibility onderzocht de [toegankelijkheid van videoconferencing tools](#)

2.3 Communicatie

De juiste communicatie en het managen van de verwachtingen is belangrijk. Zorg dat dit begrijpelijk is voor iedereen (inclusieve dienstverlening). Denk hierbij aan communicatie:

- Via de website
- Via posters op gemeentelijke locaties
- Via publicatie in lokale krantjes
- Via gemeentelijke nieuwsbrief
- Vanuit het klantcontactcentrum
- Andere communicatiemiddelen

Bekijk hiervoor de [webpagina begrijpelijke communicatie van VNG](#) over begrijpelijke communicatie of download de communicatiemiddelen van de [website van de Rijksoverheid](#).

Ook op de [website van stichting lezen en schrijven](#) vindt u praktische tips en zijn bijvoorbeeld posters te downloaden.

3. Tips voor de inrichting en het gebruik van de publiekshal

3.1 Algemeen

- Werk zoveel mogelijk op afspraak, ook voor het afhalen van reisdocumenten of terinzageleggingen
- Stel vast welke (fysieke) dienstverlening binnen welke locaties doorgang kan vinden op basis van de 1.5 meter regel (houd rekening met een toeloop van burgers i.v.m. uitstelgedrag wegens de eerdere lockdown)
- Denk na over dienstverlening waarbij lichamelijk contact niet te voorkomen is, bijvoorbeeld op een consultatiebureau
- Beperk contact tussen burgers en medewerkers zoveel mogelijk en probeer afspraken te spreiden. Verruim indien mogelijk de openingstijden.
- Spreid de afspraken ook over verschillende ruimtes wanneer dit mogelijk is. Richt bijvoorbeeld 1 balie in voor mindervaliden, 1 balie voor burgerlijke stand, balie voor overige producten / diensten, zodat de beweegradius wordt beperkt
- Bepaal hoeveel bezoekers tegelijk binnen mogen zijn (zijn er bijvoorbeeld meerdere locaties nodig om de dienstverlening te kunnen verzorgen?)
- Communiceer dat alleen urgente of spoedafspraken mogelijk zijn en dat inwoners op een later moment van harte welkom zijn. Geef hierbij aan dat inwoners bij twijfel telefonisch contact kunnen opnemen.
- Zorg voor een gastheer/vrouw/beveiligers die inwoners op de regels wijst en ervoor zorgt dat de situatie binnen en buiten veilig is en mensen verder helpt met vragen. Praktische tip: laat de gastheer/vrouw achter een tafel staan, dan is het makkelijker afstand te houden
- Hanteer een maximaal aantal bezoekers binnen in de hal en laat de gastheer/vrouw aangeven wanneer de volgende wachtende naar binnen kan
- Zorg bij een eventuele wachtrij buiten dat er min. 1.5m afstand gehouden wordt, bijvoorbeeld door dit met tape op de grond te markeren zoals ook in winkels wordt aangegeven.
- Denk hierbij ook na over de inrichting van de wachtruimte. Plak bepaalde zitplaatsen af, of geef dit aan met tape op de vloer. Of vraag iedere bezoeker op een bepaalde plek in de hal plaats nemen om zo het aantal bezoekers over de ruimte te spreiden.
- Plaats plexiglas schermen voor de receptie en de balies die gebruikt worden
- Zorg ervoor dat bij de balies voldoende ruimte is om afstand te houden, open de balies bijvoorbeeld om en om
- Plaats bij de in/uitgang en bij iedere werkplek desinfectiezeep
- Maak een looproute, met 1 ingang en 1 uitgang
- Werk met alleen pinbetalingen
- Neem extra hygiënemaatregelen, maak de balie bijvoorbeeld na ieder bezoek schoon met een spray en reinig veelgebruikte oppervlakken regelmatig

3.2 Inclusiviteit in de publiekshal

Als inwoners met een beperking naar het gemeentehuis komen, zijn de volgende drie punten van belang:

- Zorg dat alle routes van de ingang tot en met de uitgang minimaal 90 centimeter breed en rolstoeltoegankelijk zijn
- Vraag je personeel om de bezoeker met een beperking te ondersteunen bij het omgaan met de nieuwe maatregelen in jouw locatie, vanuit service en gastvrijheid (neem het iemand met een visuele beperking niet kwalijk als hij/zij niet de juiste route vindt)
- Communiceer duidelijk over de mogelijkheden en de onmogelijkheden als gevolg van het beleid rondom de 1,5 meter richtlijn voor bezoekers met een beperking.

Goede voorbeelden

We selecteerden een aantal goede voorbeelden van gemeenten om deze tips te illustreren:

- Dienstverlening in de publiekshal: [video gemeente Leidschendam-Voorburg](#)
- Gebruik maken van een gastvrouw om bezoekers te informeren: [Video gemeente Vijfheerenlanden](#)
- Het nieuwe normaal bij de gemeente Rucphen. [Zie hoofdstuk 3 over externe dienstverlening.](#)

4. Burger- & publiekszaken

Hiervoor verwijzen we door naar de speciale [corona-website van de NVVB](#) voor specifieke voorbeelden voor Burgerzaken

Waarschuwing; verifieer geen identiteitsbewijzen via videoconferencingtools als Zoom of Microsoft Teams.

5. Klantcontactcentra / Callcenters

Inmiddels zijn de meeste klantcontactcentra vanuit huis al goed ingericht. Voor het beantwoorden van telefonische vragen is het niet nodig om vanaf het gemeentehuis te werken. Randvoorwaarde hierbij is dat medewerkers toegang hebben tot alle systemen die zij op hun werkplek ook hebben. Wij zetten een paar tips op een rijtje om het werken vanuit huis voor callcentermedewerkers nog beter te maken:

- Zorg voor een hulplijn, dat medewerkers met elkaar kunnen sparren bij moeilijke vragen. Dus een virtuele vraagbaak waar medewerkers hun vragen kwijt kunnen
- De interne telefonische bereikbaarheid is van nog groter belang. Besteed hier veel aandacht aan.
- Dit is het moment om met een kennisbank te starten. Dat kan eenvoudig met eerst een online mededelingen board voor medewerkers over de actuele situatie tot een kennisbank met veel gestelde vragen en antwoorden
- Zorg ervoor dat de kennisuitwisseling tussen medewerkers door gaat. Organiseer bijvoorbeeld een dag of weekstart.
- Wanneer collega's lastig thuis kunnen werken, zorg voor een beperkt aantal werkplekken op het stadskantoor met uiteraard voldoende afstand.
- Maak een rooster waarbij ook ruimte is voor rustmomenten tussendoor. Vanuit huis bellen is vrij intensief.

Goede voorbeelden:

- Gemeente Rotterdam, met hun Klantcontactcentrum werkt gemeente Rotterdam sinds 2008 al met thuiswerkers.
- Gemeente Zwolle laat weten dat zij de werkplekken op het klantcontactcentrum hebben aangepast en met maximaal 12 werknemers op het klantcontactcentrum werken. Thuiswerken werkt voor deze groep werknemers goed. Ook hebben zij eind 2019 [digihulp](#) opgezet, waarbij zij inwoners telefonisch ondersteunen bij het digitaal zakendoen met de gemeente.

6. Sociaal domein

- Voer de keukentafelgesprekken waar kan via een videocall of telefonisch ([Webpagina vragen over videoconferencing tools van de IBD](#))
- Wanneer een fysieke afspraak nodig is, plaats plexiglas afscheidingen in de spreekkamer
- Bekijk hiervoor de veelgestelde vragen op de [VNG website corona en sociaal domein](#)
- Zie de uitgebreide [corona-website van Divosa](#) voor dienstverlening in het sociaal domein met vraag en antwoord.

7. Openbare ruimte: Afval, milieustraat, groenvoorziening & handhaving

We kennen allemaal de beelden op het journaal van de files voor de milieustraten. Hoe zorg je er als gemeente voor dat je veilig de dienstverlening kunt bieden?

- Roep inwoners op om alleen als het echt noodzakelijk is naar de milieustraat te komen
- Verruim (indien dit mogelijk is) het maken van afspraken voor de vuilophaaldiensten
- Maak een route van éénrichtingsverkeer voor de auto's en laat een beperkt aantal mensen toe, zodat je de anderhalve meter kunt waarborgen
- Laat medewerkers hesjes en handschoenen dragen en zorg voor voldoende desinfectiemiddelen

Goede voorbeelden:

- Coronamaatregelen bij het [afvalbrengrstation in Abcoude](#).
- De milieustraat in [Gemeente Westland](#)