

Bijlage bij TK-brief Inventarisatie gevolgen coronacrisis voor rijksbrede uitvoering

1. Veranderingen in werkzaamheden

De dienstverlening is voor veel organisaties onderhevig aan veranderingen; een meer digitale werkwijze, veranderende en extra werkzaamheden en vertraging in projecten zorgen ervoor dat er veel flexibiliteit en wendbaarheid wordt verwacht. Dit heeft ook impact op het bereiken van de groep burgers met minder digitale vaardigheden.

De huidige situatie zorgt ervoor dat bij veel uitvoeringsorganisaties de werkzaamheden zijn veranderd, extra werkzaamheden worden toegevoegd of activiteiten zijn opgeschort. Doordat er digitaal gewerkt moet worden, kan een deel van de uitvoeringsorganisaties niet alle doelgroepen bereiken. Andere uitvoeringsorganisaties hebben hun dienstverlening zodanig gedigitaliseerd dat het kansen biedt voor de toekomst. Het vraagt een flexibele houding van de medewerkers en wendbaarheid van de organisatie om te voldoen aan de veranderingen in vraag en rekening te houden met de consequenties daarvan voor andere werkzaamheden. Door de verschuiving in activiteiten en behoeften treedt daarnaast bij sommige organisaties een inkomstendaling op door minder productafname, mobiliteit en dienstverlening.

Specifiek een aantal observaties ten aanzien van de diverse uitvoeringsorganisaties:

- Bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) is de werkdruk extreem hoog op specifieke onderdelen. Dit vraagt veel van de organisatie en medewerkers. Daarnaast loopt een aantal andere opdrachten vertraging op.
- De planbureaus ondervinden problemen met dataverzameling doordat het lastig is om interviews af te nemen. Dit heeft bij het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) zijn weerslag op een aantal projecten.
- De SVB heeft de telefonische bereikbaarheid verbeterd ten behoeve van de continuïteit van de dienstverlening, er wordt extra aandacht besteed aan goede communicatie en tijdelijk en onder voorwaarden worden termijnoverschrijdingen van burgers niet aangerekend wanneer zij aan hebben gegeven deze termijnen niet te halen in verband met corona.
- De Organisatie voor Toegepast Onderzoek (TNO) ziet een terugval van de bijdrage van bedrijven en een teruglopend werkaanbod.
- Toezichttrajecten hebben vertraging opgelopen doordat er minder inspectiebezoeken mogelijk zijn en voor toezichtactiviteiten in het buitenland leidt dit tot minder inkomsten. Dit geldt ook voor meerdere uitvoeringsorganisaties binnen het ministerie van LNV.
- De Interdepartementale Post- en Koeriersdienst (UBR/IKPD) en de Rijksbeveiligingsorganisatie (UBR/RBO) hebben minder werkzaamheden als gevolg van het sluiten van panden en thuiswerken.
- De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft een aantal trajecten stopgezet om het veld niet te belasten. Vanwege extra opdrachten is er meer gebruik gemaakt van externe inhuur. Bij de Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMw) heeft de werkbelasting door aanvullende opdrachten gezorgd voor deels verschoven reguliere werkzaamheden.
- Bij de HR-dienstverlener van en voor de Rijksoverheid, P-Direkt, zijn de werkvoorraden en achterstanden inmiddels weggewerkt en in het algemeen worden werkzaamheden hervat bij de uitvoeringsorganisaties.
- Ook de Douane heeft de werkzaamheden weer op kunnen schalen tot het niveau van voor de coronacrisis, voor zover dit bij de huidige goederenstroom past.
- De Sociale Verzekeringsbank (SVB) heeft een aantal IT-projecten doorgeschoven naar 2021, huisbezoeken zijn tijdelijk stopgezet, hoorzittingen in bezwaar- en boeteprocedures zijn opgeschort of telefonisch afgedaan en na opschorting van het maandelijks mailingonderzoek levensbewijs heeft de SVB dit weer opgestart inclusief een coulanchebeleid.
- Bij het Uitvoeringsorgaan Werknemersverzekeringen (UWV) is vanwege de druk op de beschikbare capaciteit de handhaving op verscheidene onderdelen beperkt of tijdelijk stopgezet. Dit heeft bijvoorbeeld als consequentie dat bij een te laat ontvangen inkomstenopgave geen maatregel wordt opgelegd. Het UWV verwacht dit naar verwachting begin 2021 weer op te starten. Daarnaast zorgt de implementatie van nieuwe wet- en

regelgeving (voornamelijk de NOW-regeling) voor druk op de ICT-verandercapaciteit en lopen andere projecten vertraging op.

- Bij de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) ontstaat vertraging doordat persoonlijke gesprekken over versterkingsplannen nauwelijks plaats kunnen vinden. Digitaal verloopt dit proces gezien de inhoudelijke complexiteit moeizamer. Dit verlengt de doorlooptijd van projecten.

2. Financiële wendbaarheid

De coronacrisis zet druk op de financiële wendbaarheid van uitvoeringsorganisaties en een aantal uitvoeringsorganisaties voorziet forse nadelige financiële effecten voor zowel de interne bedrijfsvoering als de dienstverlening.

Meerdere uitvoeringsorganisaties ondervinden financiële lasten van de coronacrisis door de (mede) afhankelijkheid van inkomsten van derden, P*Q-financiering en/of leges. Dit speelt met name bij:

- Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat – Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL), Airport Coordination Nederland (ACNL) en ProRail. Bij CBR en LVNL is besloten de rekening courant kredietfaciliteit te verruimen.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport – Dopingautoriteit, College ter Boordeling van Geneesmiddelen (CBG)
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties – Doc-Direkt
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat – Centraal Orgaan Voorraadvorming Aardolieproducten (COVA), Agentschap Telecom en Kamer van Koophandel (KvK)
- Ministerie van Justitie en Veiligheid – Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) en de Rechtspraak

Door onvoorziene extra kosten en te nemen coronamaatregelen hebben uitvoeringsorganisaties te maken met, of voorzien ze (soms forse) nadelige financiële effecten. Over het algemeen pakken uitvoeringsorganisaties dit adequaat op, en wordt dit gedeeld met bewindspersonen en worden afspraken gemaakt over terugbetalingen via bijvoorbeeld tariefstijgingen. Er wordt binnen uitvoeringsorganisaties wel verschillend omgegaan met de oplossingen ten aanzien van financiële effecten.

- Het ministerie van Justitie en Veiligheid voorziet voor haar uitvoeringsorganisaties grote financiële effecten. Bijvoorbeeld binnen DJI is een nadelig financieel effect te wijten aan extra capaciteit, beschermingsmiddelen, testen, PPC en de thuiswerkvergoeding. Daarnaast wordt veel geld uitgegeven aan coronaproef werken in de Rechtspraak. Verder meldt Justitie en Veiligheid ook dat minder aan toevoegingen voor Rechtsbijstand is uitgegeven.
- Het RIVM verwacht in 2020 in totaal voor € 40 miljoen aan extra coronagerelateerde opdrachten en werkzaamheden uit te voeren. Tegelijkertijd wordt geschat dat diverse nadelige continuïteits- en bedrijfsvoeringseffecten resulteren in een mogelijk negatief resultaat over 2020.
- De coronagerelateerde kosten voor de Belastingdienst en andere uitvoeringsorganisaties bedragen kosten voor o.a. bureaus, stoelen en ICT. Hier staan ook meevallers tegenover (hoofdzakelijk reiskosten).
- De Kamer van Koophandel moet investeren in coronamaatregelen.
- RWS heeft als gevolg van vertraging in bestaande aanbestedingen te maken met hogere kosten.
- Verder verwacht de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) forse financiële consequenties door extra werkzaamheden en compensatieregelingen. Het is echter nog te vroeg om de balans op te maken.
- Bij alle uitvoeringsorganisaties worden veel extra kosten gemaakt voor thuiswerkfaciliteiten.

De veranderingen in de uitvoering zorgen ook voor een vermindering van kosten op verschillende punten. Door het thuiswerken wordt er minder gereisd. Dit leidt tot minder reiskosten bij vrijwel alle organisaties. Daarnaast worden er minder opleidingskosten gemaakt. Ook de organisaties

waarbij bepaalde werkzaamheden in mindere mate mogelijk zijn (zoals het minder verzamelen van data door het SCP) hebben minder hiermee samenhangende kosten.

3. Thuiswerken

Thuiswerken vraagt operationeel en financieel veel van de organisaties en heeft grote impact op de mentale en fysieke gezondheid van medewerkers.

- Naast dat thuiswerken veel kansen biedt voor de toekomst en de digitalisering van de overheid levert het op de korte termijn veel werkzaamheden op en kan het gevolgen hebben voor de fysieke en mentale gezondheid van medewerkers.
- Ondanks dat thuiswerken binnen sommige organisaties leidt tot efficiënter werken en blokkades voor thuiswerken verdwijnen, vraagt het ook veel van de organisaties en medewerkers. De ontwikkeling van medewerkers dreigt stil te liggen doordat opleidingen niet worden gegeven. En het wordt als lastiger ervaren om nieuwe medewerkers in te werken op afstand. Waar voor sommige uitvoeringsorganisaties de hoogte van het ziekteverzuim een zorg is, ligt het verzuimcijfer bij andere organisaties juist lager dan voorafgaand aan de coronacrisis. Het ministerie van LNV meldt een verhoogd ziekteverzuim bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit als gevolg van de coronacrisis.
- Een groeiende groep medewerkers heeft moeite met het structureel thuiswerken binnen meerdere organisaties en de sociale/psychische impact van het thuiswerken wordt genoemd als risico dat niet onderschat mag worden, ondanks de zorg van leidinggevenden richting de medewerkers. Met name het face-to-face-contact met collega's wordt gemist en de werk-privé balans is een aandachtspunt.

4. Kansen

De uitdagingen bieden ook veel kansen voor de overheid voor digitalisering, duurzaamheid en versnelling, nu en in de toekomst.

- De huidige periode wordt gezien als een periode waarin meer ruimte is voor creativiteit en versnelling van het besluitvormingsproces.
- De mogelijkheid tot hybride (deels thuis, deels op kantoor) werken wordt als een plausibele mogelijkheid voor de toekomst gezien. Er wordt meer draagvlak ervaren voor digitale oplossingen en de effectiviteit van het digitaal samenwerken. In lijn hiermee wordt digitalisering ook gezien als een kans voor herziening van de dienstverlening en klantcontact. Binnen verschillende uitvoeringsorganisaties is al gestart met het aanbieden van nieuwe digitale dienstverlening. Dit biedt kansen voor bijvoorbeeld de ontwikkeling van de 1-loketfunctie. Bijvoorbeeld de SVB heeft ervaring opgedaan met andere vormen van handhavingsonderzoek en dienstverlening en ervaart grotere efficiency als gevolg hiervan.
- Ook bij de reguliere fysieke (non-digitale) werkwijze worden uitdagingen omgezet in kansen. Om de dienstverlening aan te kunnen trekken trekt UWV nieuwe medewerkers aan en heeft zij capaciteit vrijgemaakt om meer medewerkers in te zetten op het primaire proces. Daarnaast heeft UWV de werkwijze voor verzekeringsartsen aangepast. Hierdoor kunnen zij tijdens de crisisperiode een beroep doen op adviserend verzekeringsartsen zonder verplichte consultatie bij een voorgenomen IVA-beschikking.

Ook de vermindering in reisbewegingen wordt door uitvoeringsorganisaties als positief ervaren op het punt van kosten, reistijd en duurzaamheid. Verder worden bij meerdere uitvoeringsorganisaties projecten naar voren gehaald (bijvoorbeeld bij ProRail). Ook wordt eerder ingezet op het verduurzamen van panden. Bij FM Haaglanden worden vernieuwingsprojecten naar voren gehaald door leegstand van kantoorpanden.