

## Werkgeversadvies coronavirus

### **Beschermen van de veiligheid en gezondheid van werknemers**

Advies voor bedrijfscontinuïteit inzake het nieuwe coronavirus (COVID-19)



## Colofon

### Versiedatum

Dit document is voor het laatst herzien op 24 maart 2020. De inhoud van dit advies is gebaseerd op de beschikbare informatie op bovenstaande datum.

### Samenstelling

Dit advies is samengesteld met behulp van het Corona outbreak management team van HumanTotalCare. Dit team bestaat uit de directeur Medische Zaken, (bedrijfs)artsen, senior arbeids- & organisatieadviseurs, managers organisatieadvies, arbeidshygiënist, ergonomen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, (bedrijfs)psychologen en de preventiemedewerkers die verbonden zijn aan HumanTotalCare of een van haar merken: ArboNed, HumanCapitalCare, Mensely of Focus. Dit team is bereikbaar via [coronavirus@mensely.nl](mailto:coronavirus@mensely.nl).

### Meer informatie

- Met algemene vragen over het coronavirus kunt u terecht bij [het RIVM](#). Telefonisch is het RIVM bereikbaar via het speciale telefoonnummer 0800-1351.
- [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)
- [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl)
- [www.who.int](http://www.who.int)

### Disclaimer

Dit document is samengesteld door HumanTotalCare B.V. HumanTotalCare B.V. is de holdingvennootschap van de aan haar gelieerde vennootschappen ArboNed B.V., HumanCapitalCare B.V., Ba5 Zuidwest B.V. (Bedrijfsartsen5), Mensely B.V. en Focus Nederland B.V. Dit document dient als hulpmiddel voor het opstellen van een continuïteitsplan en is met zorg samengesteld op basis van de meest recente beschikbare informatie. U kunt aan dit document geen rechten ontlenen. HumanTotalCare en de aan haar gelieerde vennootschappen aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade die ontstaat door het gebruik van de geleverde informatie in dit document. Het is slechts toegestaan om dit document te verveelvoudigen met de navolgende bronvermelding: Werkgeversadvies coronavirus HumanTotalCare B.V. onder vermelding van de versiedatum.

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Over het nieuwe coronavirus (COVID-19).....	6
Griep versus coronavirus .....	6
Behandeling in het ziekenhuis.....	6
Verspreiding en incubatieperiode.....	6
Verspreiding via handen en contactoppervlakken .....	7
Coronatesten en casusdefinitie .....	7
Screening en temperatuurcontroles .....	7
Arbodienstverlening.....	9
Aanvullende dienstverlening bij het coronavirus .....	9
Reguliere dienstverlening .....	9
Individuele (re-integratie)trajecten.....	9
Ziekmeldingen.....	10
Overheidsmaatregelen .....	11
Eenzaamheidsvirus.....	11
Thuiswerken is de norm.....	11
Werkende ouders.....	11
Internationale reizen .....	12
Op de werkplek.....	13
Hygiënemaatregelen .....	13
Social distancing.....	13
Weren van de werkplek: verdenking is voldoende.....	14
Coronavirus op de werkplek.....	14
Kortdurende (preventieve) sluiting van een vestiging .....	15
Terugkeer naar de werkplek.....	15
Speciale groepen werknemers .....	16
Werknemers met een kwetsbare gezondheid .....	16
Werknemers met verhoogd risico.....	16
Werknemers die een risico vormen .....	16
Thuiswerken .....	17
Software en ICT.....	17
Wetenschap over thuiswerken.....	17
Leidinggeven aan thuiswerkenden .....	17
Ergonomie .....	18
Bewegen.....	18
Dagritme.....	18
Mentaal welbevinden: verdriet en rouwverwerking .....	19
Emotionele belasting.....	19
Rouwprotocol .....	19

Economische steunmaatregelen overheid.....	20
Bedrijfscontinuïteitsplan.....	21
1. Centraal crisisteam.....	21
2. Risicoprofiel.....	21
3. Zorgmaatregelen.....	22
4. Continuïteitsmanagement.....	23
Bijlage 1    Voorbeeld rouwprotocol.....	24
Bijlage 2    Inventarisatie kritieke (ondersteunende) processen.....	25
Bijlage 3    Inventarisatie kwetsbaarheden/afhankelijkheden.....	26
Bijlage 4    Inventarisatie weerbaarheidsmaatregelen.....	27

## Inleiding

### Pandemie

De verspreiding van het coronavirus is door de World Health Organization (WHO) officieel geclassificeerd als een pandemie. Dit betekent dat een groot deel van de wereldbevolking in aanraking zal komen met het coronavirus (COVID-19)<sup>1</sup>. Dit is een complexe situatie waarbij er geen standaardoplossingen bestaan. Om u van dienst te kunnen zijn, hebben wij dit werkgeversadvies opgesteld, waarmee we beogen:

1. veiligheid van werknemers te waarborgen.
2. aandacht te vragen voor bedrijfscontinuïteit.
3. verspreiding van het coronavirus te vertragen.

De richtlijnen en geboden informatie van [het RIVM](#) en de overige betrouwbare bronnen zijn hierbij leidend. Aanvullend daarop geeft dit werkgeversadvies een advies gericht op de werksituatie.

### Internationaal en historisch perspectief

We kunnen leren van pandemieën uit de geschiedenis en van de aanpak van andere landen bij het bestrijden van het coronavirus. Het creëren van sociale afstand en verminderen van nauwe contacten heeft de verspreiding van virussen met succes vertraagd, zowel in het verleden (influenzapandemie van 1918) als nu bijvoorbeeld in China, Singapore, Zuid-Korea en Hong Kong. Deze maatregelen redden levens. Hoe eerder wordt gestart, hoe succesvoller deze maatregelen zijn. Zoals premier Rutte al zei: 'We moeten dit met zijn allen doen, alle zeventien miljoen Nederlanders.'

### Verspreiding vertragen

Het is nog steeds van het allergrootste belang om de verspreiding van dit virus zoveel mogelijk te vertragen. Iedere dag dat het virus wordt vertraagd, levert tijdswinst op voor de gezondheidszorg. Dit leidt tot een betere overleving en kans op een volledig herstel voor alle patiënten. Het coronavirus kan zich niet meer verder verspreiden als er voldoende (gedeeltelijke) immuniteit is onder de wereldbevolking. Dat is het geval wanneer:

- Mensen immuun worden na besmet te zijn geweest met het coronavirus.
- Mensen immuun worden door toediening van een vaccin. Dit duurt waarschijnlijk nog anderhalf tot twee jaar.
- Mensen immuun zijn, omdat ze van nature ongevoelig zijn voor dit virus.

### Nederlandse maatschappij

Wij moeten dit jaar leren leven en werken in aanwezigheid van het coronavirus. Desondanks is het van belang dat onze maatschappij, waaronder uw organisatie, optimaal blijft functioneren en dat de gezondheidszorg waar mogelijk wordt ontlast. Vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap en goed werknemerschap is het aan beide partijen om er alles aan te doen besmetting te voorkomen en in goed overleg de besluiten te nemen.

---

<sup>1</sup> De wetenschappelijke benaming van het nieuwe coronavirus is SARS-CoV-2. In dit document wordt de benaming gebruikt zoals deze ook gehanteerd wordt door het RIVM, namelijk: COVID-19.

## Over het nieuwe coronavirus (COVID-19)

Het nieuwe coronavirus (COVID-19) is sinds december 2019 bekend en heeft zich sindsdien verspreid over diverse regio's en landen.

De eerste ziekteverschijnselen kunnen onder andere bestaan uit:

- Luchtwegklachten: hoesten, keelpijn, neusverkoudheid.
- Koorts (temperatuur hoger dan 38 graden Celsius).
- Kortademigheid.

### Griep versus coronavirus

Naarmate er meer tijd verstrijkt, wordt het waarschijnlijker dat ervaren griepachtige klachten door het coronavirus worden veroorzaakt. Het coronavirus lijkt in haar milde vorm op de griep (veroorzaakt door het virus influenza), maar er zijn twee grote verschillen. Ten eerste dat er voor het coronavirus geen immuniteit bestaat onder de bevolking, dus worden veel meer mensen ziek. Ten tweede omdat het sterftcijfer als gevolg van het coronavirus veel hoger is dan dat van de normale wintergriep. Vooralsnog ligt het actuele sterftcijfer op gemiddeld 2,3%. Dit sterftcijfer is afhankelijk van de beschikbare capaciteit van ziekenhuizen om alle patiënten op te vangen en hen een adequate behandeling te geven. In de ideale situatie is het sterftcijfer 0,9%, bij een overbelasting van de gezondheidszorg kan het sterftcijfer oplopen tot 6,5%.

### Behandeling in het ziekenhuis

Bij 80% van de mensen geeft het virus milde klachten die thuis kunnen worden afgewacht. Deze mensen hebben een goed en volledig herstel, meestal binnen twee weken. Echter, 20% van de mensen heeft gedurende deze ziekte (COVID-19) behandeling nodig in het ziekenhuis. Deze behandeling bestaat vaak uit het tijdelijk ondersteunen van de ademhaling door zuurstof toe te dienen. De meest intensieve manier van zuurstoftoedienen gebeurt op de intensive care (IC) waarbij beademingsapparatuur nauwgezet de ademhaling ondersteunt en aanvult. Het is van het allergrootste belang dat de gezondheidszorg genoeg capaciteit heeft om alle patiënten die dat nodig hebben te kunnen ondersteunen bij de ademhaling. Nadat patiënten voldoende hersteld zijn en zij deze ondersteuning in het ziekenhuis niet langer nodig hebben, kunnen zij thuis of in een revalidatiecentrum verder uitzielen.

### Verspreiding en incubatieperiode

Het virus verspreidt zich middels hoesten, niezen en praten; kleine druppels met het virus worden ingeademd of bereiken via de handen de slijmvliezen van neus, mond en/of ogen. Het virus kan een beperkte afstand tussen twee mensen overbruggen. Deze virusdruppels zijn relatief zwaar, waardoor zij neerslaan binnen een afstand van twee meter. Een afstand van anderhalve meter wordt als veilig beschouwd door het RIVM.

De incubatieperiode is de periode waarin een persoon nog geen klachten heeft, maar wel besmet is en het virus bij zich draagt. Het is zelfs mogelijk om het virus over te dragen wanneer er niet of nauwelijks sprake is van klachten. De meeste mensen krijgen klachten op dag vijf of zes na besmetting, zelden pas na twaalf dagen of later. Het RIVM beschouwt een quarantaineperiode van veertien dagen als veilig. Een ziek persoon blijkt gemiddeld een beperkt aantal, maximaal twee tot vijf, andere personen te kunnen besmetten.

## **Verspreiding via handen en contactoppervlakken**

Het virus kan niet via de normale huid binnendringen, maar wel via de slijmvliezen van de ogen, neus, mond en luchtwegen. Het virus kan via uw handen in uw gezicht komen door aanraking. Handen schudden is een directe aanraking, waarbij een groot huidoppervlak wordt samengebracht, even aangeduwd en vastgehouden. Een mogelijk virusdeeltje gaat van een levend oppervlak naar een levend oppervlak. De beste manier om uzelf hiertegen te beschermen is de eigen handen regelmatig te wassen met vloeibare zeep. Bij het wassen van de handen spoelt u alle virusdeeltjes die zijn blijven kleven weer weg.

Hoe lang het virus overdraagbaar is via contactoppervlakken, is afhankelijk van het soort materiaal en de omstandigheden. De eerste schattingen duiden op een periode van tussen de vier uur en negen dagen na blootstelling. Als een contactoppervlak wordt schoongemaakt met reguliere schoonmaakmiddelen valt het virus gemakkelijk uiteen en wordt de tijd waarin het virus nog overdraagbaar is, verkort tot minder dan één minuut.

## **Coronatesten en casusdefinitie**

Bij afwezigheid van klachten is er nog onvoldoende virus aanwezig om de aanwezigheid van het virus te kunnen uitsluiten of aantonen met een test. Om deze reden worden mensen zonder klachten maar zelden getest. Bovendien is in Nederland het aantal testen schaars. Daardoor wordt heel selectief getest door de GGD. De GGD bepaalt in hoeverre er wordt getest en verdere maatregelen moeten worden genomen.

Bij mensen in de algemene bevolking met milde klachten zal het coronavirus vastgesteld worden aan de hand van een beschrijving van de ziekte. Door artsen wordt dit ook wel de casusdefinitie genoemd. Wij hebben de casusdefinitie van de [World Health Organization \(WHO\)](#) en het [European Centre for Disease Prevention and Control](#) als volgt samengevat:

Casusdefinitie (verdenking op) de ziekte COVID-19:

1. Koorts (ten minste 38 graden Celsius).
2. Luchtwegklachten (hoesten en/of kortademigheid).
3. Contact met een (mogelijk) besmet persoon in de afgelopen veertien dagen vanwege:
  - a. Reizen door een risicogebied.
  - b. Nauw contact. Onder nauw contact verstaan we:
    - Het delen van dezelfde leefruimte.
    - Een nabijheid van twee meter of minder gedurende minimaal vijftien minuten.
    - Directe aanraking, zoals bijvoorbeeld handen schudden.

## **Screening en temperatuurcontroles**

Er zijn veel vragen rondom het screenen van besmetting met het coronavirus bij werknemers; zowel door de werkgever als door de arbodienst. Met het oog op de veiligheid en gezondheid van werknemers en derden, moet een werkgever personen met ziekteverschijnselen verzoeken om weg te blijven. Het is werkgevers niet toegestaan om te screenen met behulp van temperatuurcontroles en vragenlijsten. Dit vanwege juridische bezwaren vanuit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Een werkgever mag wel duidelijke instructies communiceren aan werknemers dat ze geacht worden met klachten passend bij het coronavirus zich niet op de werkplek te begeven.

Temperatuurmetingen aan de deur zijn overigens niet betrouwbaar. Het wordt veelvuldig internationaal toegepast met infraroodthermometers waarbij geen aanraking nodig is. Deze temperatuurmeting is echter pas betrouwbaar nadat de persoon in kwestie een half uur geacclimatiseerd is. Daarbij wordt de werknemer die de metingen afneemt onnodig blootgesteld aan veelvuldige contacten. Een werkgever zou kunnen overwegen om deze werknemer te voorzien van beschermende kleding. Ook dat is ongewenst gezien de tekorten aan beschermende kleding in de reguliere gezondheidszorg. Wij achten het opnemen van de temperatuur door werkgevers onbetrouwbaar en mogelijk in strijd met de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG).



## Arbodienstverlening

In de diagnostiek van het coronavirus heeft de bedrijfsarts geen rol. Het stellen van de diagnose is de rol van de huisarts in samenwerking met de GGD. Uw arbodienst en bedrijfsarts kunnen u wel adviseren over maatregelen om gezondheidsschade, en daarmee gepaard gaande complicaties, te beperken en de bedrijfsvoering voort te zetten. Daarbij is er aandacht voor het welzijn van werknemers, het welzijn van derden en de bedrijfscontinuïteit.

### Aanvullende dienstverlening bij het coronavirus

Als werkgever kunt u een beroep doen op onze arbodienstverlening. Specialisten kunnen u bijstaan met/bij:

- Deelname in uw crisisteam.
- Opstellen van een bedrijfscontinuïteitsplan.
- Advies over preventieve maatregelen.
- Inschatting van gezondheidsrisico's van uw werknemers.
- Advies over maatregelen bij (verdenking van) besmetting met het coronavirus bij een werknemer.
- Advies over maatregelen ter bescherming van kwetsbare werknemers (ziek en/of zwanger).
- Advies over maatregelen ter bescherming van werknemers met een verhoogd risico.
- Advies over omgaan met spanningen op de werkvloer.
- Advies over omgaan met de mentale belasting van uw werknemers (eenzaamheid, trauma- en rouwverwerking).
- Advies over leidinggeven aan thuiswerkenden.
- Werkplekonderzoek op afstand voor thuiswerkenden.

### Reguliere dienstverlening

Een bedrijfsarts bepaalt of een werknemer arbeidsgeschikt of arbeidsongeschikt is wegens gezondheidsklachten. Deze beoordeling verloopt hetzelfde als er sprake is van besmetting met/ziekte door het coronavirus. Een bedrijfsarts is gebonden aan medisch beroepsgeheim en mag u niet op de hoogte stellen van de aard van de gezondheidsklachten.

De Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB) heeft geadviseerd om indien mogelijk alle spreekuren telefonisch te doen. Wij volgen dit advies van de NVAB.

### Individuele (re-integratie)trajecten

Uw bedrijfsarts blijft analyses en adviezen uitbrengen en als werkgever heeft u de verplichting deze zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan zijn dat u vanwege (de maatregelen rondom) het coronavirus niet in staat bent om voor individuele werknemers een (re-integratie)traject uit te voeren. Maak hier duidelijke notitie van in uw eigen dossiervoering, zoals het plan van aanpak. Welke maatregelen heeft u niet kunnen uitvoeren en waarom niet? Voor overige vragen verwijzen wij u naar het UWV.

## Ziekmeldingen

Als werkgever dient u de (medische) privacy van werknemers in acht te nemen. Bij twijfel over het wel of niet doen van een ziekmelding kan de onderstaande tabel u uitkomst bieden. Uw opties zijn een reguliere ziekmelding doen, (thuis)werken faciliteren of normale verlofregelingen gebruiken zoals vakantiedagen, calamiteitenverlof, (kortdurend) zorgverlof en ouderschapsverlof. U kunt ook beroep doen op het [Noodfonds Overbrugging Werkgelegenheid \(NOW\)](#), dat de eerdere werktijdverkorting vervangt.

Situatie, uw werknemer is:	Ziekmelden?	Wat kunt u wel doen?
Niet in staat te werken vanwege gezondheidsklachten.	ja	-
Niet in staat te werken vanwege gezondheidsklachten door het coronavirus.	Ja	-
Wel in staat om te werken, maar mag niet het eigen werk uitvoeren wegens ziekte of gebrek.	Ja	Faciliteer (thuis)werken. Overleg met de bedrijfsarts over passend werk.
Wel in staat te werken, maar mag niet naar het werk komen vanwege overheidsmaatregelen.	Nee	Faciliteer (thuis)werken. Beroep u op de NOW regeling.
Wel in staat te werken, maar in isolatie/quarantaine gezet door de GGD.	Nee	Faciliteer (thuis)werken. Beroep u op de NOW regeling.
Wel in staat om te werken, maar wil niet komen uit angst voor besmetting.	Nee	Gebruik normale verlofregelingen zoals vakantiedagen.
Wel in staat om te werken, maar moet voor een zieke zorgen.	Nee	Gebruik normale verlofregelingen zoals kortdurend zorgverlof.
Van plan zich ziek te melden om financiële schade aan mijn organisatie te voorkomen.	Nee	Beroep u op de NOW regeling.

## Overheidsmaatregelen

Als werkgever heeft u de verplichting te zorgen voor de veiligheid en gezondheid van uw werknemers, maar ook van derden (bezoekers, klanten, leerlingen, kinderen, patiënten). Om de volksgezondheid te waarborgen presenteert de overheid regelmatig een uitbreiding van het pakket aan [overheidsmaatregelen](#) om de verspreiding van het coronavirus te vertragen. U moet de dringende adviezen van de overheid opvolgen. Het is aannemelijk dat deze maatregelen verder zullen worden aangescherpt en/of worden verlengd. Het is goed om uw organisatie daarop voor te bereiden.

Hoe u als werkgever omgaat met de zorgen van uw werknemers gedurende deze crisis zal een diepe indruk maken. Deze indruk kan langdurig meespelen in de relatie tussen u en uw werknemers, zowel ten positieve als ten negatieve. Wees u hiervan bewust bij het maken van keuzes voor uw organisatie en werknemers.

## Eenzaamheidsvirus

Koning Willem-Alexander heeft het passend verwoord in zijn toespraak. 'Het coronavirus kunnen we niet stoppen, het eenzaamheidsvirus wel.' Mensen zijn van nature sociale wezens en het wegvallen van de vaste contacten is voor velen een mentale belasting. Vanuit het strafrecht weten wij dat isolerende maatregelen zoals een door de rechter opgelegd huisarrest worden ervaren als zware straffen. Alle Nederlanders kunnen nu minder steunen op hun vrienden en familie. Daarnaast is er ook sprake van voortdurende stroom van (zorgwekkende) nieuwsberichten. Heb oog voor de mentale belasting die de huidige maatregelen met zich meebrengen.

## Thuiswerken is de norm

De overheid heeft een oproep gedaan aan alle Nederlanders zoveel mogelijk thuis te werken. U moet hier als werkgever gehoor aan te geven en dit zoveel mogelijk te faciliteren. Het kan zo zijn dat thuiswerken voor (een deel van) uw organisatie onmogelijk is. Daarover geven wij in het gedeelte 'Op de werkplek' verderop in dit document een aantal adviezen.

Houd er rekening mee dat er alsnog een lockdown kan worden afgekondigd. Dat zou de bewegingsvrijheid nog verder beperken. Omdat de huidige maatregelen voor een langere periode gelden, is het belangrijk dat uw werknemers op een gezonde en duurzame manier thuis (kunnen) werken. Zie voor verdere informatie het gedeelte 'Thuiswerken' later in dit werkgeversadvies.

## Werkende ouders

Het sluiten van de scholen en kinderdagverblijven betekent dat werkende ouders die vallen buiten de [cruciale beroepsgroepen](#) zich extra in moeten spannen om opvang voor hun kind(eren) te realiseren. Dat is uitdagend omdat opvang door opa en oma niet vanzelfsprekend is, omdat zij mogelijk behoren tot de kwetsbare doelgroep. Inventariseer, nu en in de toekomst, welke werknemers door het gebrek aan opvang mogelijk in de knel komen. Zorg voor passend beleid en oplossingen, zoals het verlenen van calamiteitenverlof of ouderschapsverlof, en informeer uw werknemers hierover.

## **Internationale reizen**

De overheid ontraadt op dit moment alle internationale reizen en maakt niet langer gebruik van de tem risicogebieden. Deze suggereert namelijk dat er nog veilige oftewel virusvrije regio's bestaan. Dit is momenteel niet meer het geval: de hele wereld heeft kleurcode oranje door de verspreiding van het coronavirus. De door overheden afgekondigde maatregelen hebben vaak vergaande consequenties voor reizigers. Houd er rekening mee, dat de omstandigheden in een land momenteel snel kunnen veranderen.

De overheid verleent [bijzondere bijstand in het buitenland](#) voor alle Nederlanders. Als u een werknemer hebt die terugkeert uit het buitenland adviseren wij u om deze persoon gedurende 14 dagen na thuiskomst preventief te laten thuiswerken. Als u momenteel werknemers hebt die zich in het buitenland bevinden of die toch een noodzakelijke reis gaan maken, adviseren wij het volgende:

- Ga na of het noodzakelijk is dat werknemers nu worden teruggeroepen.
- Houd er rekening mee dat grenzen ad hoc kunnen worden gesloten, waardoor reizigers vast komen te zitten.
- Houd contact met werknemers die het buitenland bezocht hebben of bezoeken.
- Laat reizigers extra zorg besteden aan goede hygiëne en realiseer u daarbij dat hygiëneproducten niet meer overal ter wereld verkrijgbaar zijn.
- Houd rekening met onvoldoende beschikbaarheid van medische voorzieningen, dit wegens de te verwachte overbelasting van de (mogelijk onderontwikkelde) gezondheidszorg.

## Op de werkplek

Als thuiswerken voor (een deel van) uw organisatie onmogelijk is vanwege de inhoud van het werk helpen de onderstaande adviezen u de werkplek veilig te houden. Voor meerdere sectoren gelden aanvullende overheidsmaatregelen. Indien bij uw organisatie sprake is van cruciale beroepen en vitale processen (zoals bijvoorbeeld de gezondheidszorg) gelden andere adviezen. Raadpleeg hiervoor uw branche-/beroepsvereniging en de website van de Rijksoverheid en RIVM.

### Hygiënemaatregelen

Het dragen van mondkapjes of handschoenen door personeel dat hier niet in getraind is, werkt niet beschermend. Er is zelfs bewijs dat deze middelen kunnen leiden tot meer verspreiding wanneer zij niet goed gebruikt worden.

Informeer werknemers over maatregelen ten aanzien van persoonlijke hygiëne:

- Hang mededelingen ter herinnering bij de ingang, lunchruimtes en toiletten.
- Raak zo min mogelijk de ogen, neus en mond aan.
- Hoest en nies in de binnenkant van de elleboog en gebruik papieren zakdoekjes, gooi deze na gebruik direct weg.
- Stel middelen beschikbaar voor een goede handhygiëne:
  - Was regelmatig de handen met water en zeep en droog af met papieren handdoekjes. Vraag aandacht voor de RIVM [wasinstructie](#).
  - Gebruik handalcohol met een terugvetter als er geen handenwasgelegenheid is.
- Maak contactoppervlakken dagelijks meerdere keren schoon met reguliere schoonmaakmiddelen: handgrepen, leuning, lichtknoppen, liftknoppen, balies, gereedschap, toetsenborden, computermuizen, telefoons, kranen, zeephouders, gootstenen, toiletten etc.
- Besteed aandacht aan het wassen van servies en bestek met water en zeep. Bij voorkeur op een hoge temperatuur in de vaatwasser.
- Zorg voor een goede ventilatie en onderhoud uw airconditionings-/klimaatbeheersingssysteem. In theorie zijn de virusdruppels te zwaar om hierdoor opgezogen te kunnen worden.

### Social distancing

Als thuiswerken voor uw werknemers in het geheel niet mogelijk is vanwege hun functie, dient de werkgever te zorgen voor passende maatregelen. U moet het aantal contacten verminderen en de afstand tussen mensen vergroten.

- Voorkom aanraking waar mogelijk en schud geen handen.
- Werknemers moeten een afstand van anderhalve meter van elkaar kunnen bewaren.
- Beperk samenkomsten in tijd, frequentie en aantallen.
- Werk in verschillende kamers van een beschikbaar pand.
- Spreid uw openingstijden en de tijden waarop wordt gewerkt en pauze wordt genomen.
- Beperk reisbewegingen.
- Gebruik met maximaal twee personen tegelijk de lift en stimuleer traplopen.
- Ventileer de werkruimtes goed.
- Plan bijeenkomsten in als online, videoconferencing of telefonisch.
- Annuleer alle evenementen of laat deze doorgaan zonder publiek.
- Ga in gesprek met werknemers in niet-kritische functies, zoals stagiairs.

### **Weren van de werkplek: verdenking is voldoende**

Verdenking van het coronavirus bij een werknemer of zijn/haar gezinsleden is volgens ons voldoende om de werknemer van de werkplek te weren. U mag directief en bij herhaling melden dat personen die voldoen aan één van onderstaande punten tijdelijk niet welkom zijn en worden verzocht de werkplek niet te betreden. Herhaal dit bij ieder eerste contact en doe het verzoek om eventuele afspraken om te zetten in telefonische afspraken.

Weer iedere persoon van de werkplek met:

- milde luchtwegklachten (neusverkoudheid, hoesten, keelpijn) en/of koorts hebben.
- nauw contact hebben gehad een persoon met luchtwegklachten en/of koorts (een zieke).  
Nauw contact betekent:
  - Het zich gedurende vijftien minuten binnen twee meter van een zieke bevinden.
  - Het delen van een leefruimte met een zieke.
  - Fysieke aanraking met een zieke (zoals handen schudden).
- de afgelopen veertien dagen zijn teruggekeerd uit het buitenland.

Als thuis blijven na nauw contact niet mogelijk is, zorg dan voor een individuele werkplek en laat deze werknemer contact met collega's vermijden. Maak de werkplek na gebruik door de desbetreffende werknemer schoon met reguliere schoonmaakmiddelen. Zodra deze persoon (beginnende) gezondheidsklachten heeft is het dringende verzoek dat deze persoon in thuisisolatie treedt.

### **Coronavirus op de werkplek**

Als u een persoon heeft binnen uw organisatie die voldoet aan de casusdefinitie van COVID-19 van de WHO en/of vastgesteld besmet is door een arts of de GGD, adviseren we de volgende maatregelen:

- Stuur de desbetreffende werknemer direct naar huis; de werknemer mag terugkeren als hij/zij en diens gezinsleden, gedurende 24 uur volledig klachtenvrij zijn.
- Ventileer de ruimte(s) waar de werknemer is geweest gedurende een half uur.
- Reinig en desinfecteer alle contactoppervlakken (o.a. gereedschap, toetsenbord, trapleuningen, liftknoppen) met reguliere schoonmaakmiddelen.
- Overleg met de GGD en informeer uw arbodienst.
- Maak indien mogelijk een logboek van personen met wie de desbetreffende werknemer nauw contact heeft gehad (fysieke aanraking en/of binnen 2 meter gedurende 15 minuten).
- Weer alle werknemers met wie nauw contact is geweest, indien mogelijk, preventief veertien dagen van de werkplek.
- Doe een geanonimiseerde mededeling aan alle werknemers met:
  - een extra oproep alert te zijn op luchtwegklachten.
  - informatie over de door u genomen/te nemen maatregelen.
- Heb speciale aandacht voor zorgen bij kwetsbare werknemers en werknemers met een verhoogd risico.
- Overweeg bij veel onrust onder werknemers een kortdurende (preventieve) sluiting van de vestiging.

### **Kortdurende (preventieve) sluiting van een vestiging**

Ontwikkelingen rondom het coronavirus kunnen leiden tot grote onrust onder uw werknemers. Als dit zich voordoet, kunt u (ook als er geen medische noodzaak is) het kortdurend (preventief) sluiten van een vestiging overwegen. Kondig aan wanneer u de vestiging heropent, bijvoorbeeld na 48 uur. Neem de stand van zaken op en formuleer beleid. Indien gewenst kunt u extra schoonmaak inzetten. Deze maatregelen kunnen helpen om de rust te herstellen.

### **Terugkeer naar de werkplek**

Wanneer een persoon en diens gezinsleden binnen de incubatieperiode van veertien dagen geen ziekteverschijnselen ontwikkelen, is het aannemelijk dat er geen gevaar meer is op besmetting. Echter, indien een gezinslid van de werknemer wel ziek wordt, begint daarmee de incubatieperiode van de werknemer opnieuw. Voor werknemers die ziek zijn geweest en die volledig zijn hersteld, geldt dat zij weer aan het werk kunnen wanneer ze 24 uur klachtenvrij zijn.

Terugkeer naar de werkplek van deze werknemers kan spanningen opleveren bij collega's. Besteed hier aandacht aan, onder andere door werknemers vooraf te informeren en gerust te stellen. Schakel waar nodig de hulp in van externe professionals zoals een bedrijfsarts en/of bedrijfsmaatschappelijk werker via uw arbodienst.

## Speciale groepen werknemers

De kans op besmetting met het nieuwe coronavirus is in de basis voor iedereen gelijk. Maar er zijn wel speciale groepen werknemers bij wie een besmetting met het coronavirus kan leiden tot grotere gevolgen. U kunt hierbij denken aan zowel werknemers met een kwetsbare gezondheid als werknemers met een verhoogd risico op basis van hun werk- of privésituatie. Wij adviseren u om in gesprek te gaan met deze werknemers en hun zorgen te bespreken.

Uw werknemer hoeft geen medische informatie met u te delen, omdat dit gezien wordt als vertrouwelijke informatie. De bedrijfsarts heeft medisch beroepsgeheim en kan de gezondheidstoestand en het risico van uw werknemers inschatten. Vervolgens kan de bedrijfsarts u adviseren bij het afwegen van alle verschillende factoren in relatie tot werk. De uitspraak van de bedrijfsarts heeft een adviserend karakter (Arbowet).

### Werknemers met een kwetsbare gezondheid

Werknemers met een kwetsbare gezondheid (kwetsbare werknemers volgens de RIVM-definitie) hebben een verhoogd risico op een ernstig ziektebeloop als zij besmet raken met het coronavirus. Dit betekent dat zij vaker ernstige complicaties krijgen, een langere hersteltijd en een grotere kans op overlijden hebben. Deze kwetsbare werknemers moeten daarom extra beschermd worden tegen besmetting met het coronavirus: in de privé- en werksituatie. Kwetsbare werknemers moeten grote groepen en het reizen met het openbaar vervoer volledig vermijden. Onder deze groep vallen in ieder geval:

- Zwangere werknemers.
- (Chronisch) zieke werknemers.

### Werknemers met verhoogd risico

Werknemers met een verhoogd risico delen we op in twee groepen.

1. Werknemers die op basis van hun functie een verhoogd risico hebben op besmetting. Dit heeft betrekking op de arbeidsomstandigheden (de werkbelasting). Dat kan aan de inhoud van het werk liggen of aan een grote hoeveelheid (nauwe) contacten. Denk daarbij aan werknemers die mogelijk patiëntgebonden werk uitvoeren, werknemers met frequent fysiek klantencontact of werkzaamheden in schoonmaakbranche.
2. Werknemers met een kwetsbaar persoon in de persoonlijke omgeving. Er moet een speciale afweging worden gemaakt als een werknemer een kwetsbaar gezinslid heeft. Denk hierbij aan mantelzorgers of mensen met een kind met een kwetsbare gezondheid. In die situatie gaat het om een verhoogd persoonlijk risico. Immers, als deze werknemer besmet raakt, kan het zeer grote gevolgen hebben voor de thuissituatie.

### Werknemers die een risico vormen

In het geval u te maken heeft met patiënten of klanten met een kwetsbare gezondheid kan uw medewerker een risico vormen op de werkplek. Wij vinden het belangrijk dat u zich dat realiseert. Is hier binnen uw organisatie sprake van, dan adviseren wij u contact op te nemen met uw arbodienst en/of de eigen branche-/beroepsvereniging.



## Thuiswerken

De overheid heeft duidelijk afgekondigd dat thuiswerken de nieuwe norm is voor heel Nederland. Thuiswerken moet mogelijk zijn voor (de functie van) de werknemer en de ondersteuning vanuit ICT. Met het oog op uw bedrijfscontinuïteit adviseren wij u om gedurende één werkdag een proef te doen met uw organisatie waarbij maximaal wordt thuisgewerkt. Dit in voorbereiding op een eventuele lockdown. Zo kunt u de zwakke plekken binnen uw organisatie vinden en herstellen voordat er noodzaak ontstaat. Daarbij gaat het over software en ICT, maar ook over leidinggeven en gezond thuiswerken. U vindt meer praktische tips over gezond thuiswerken met beperkte middelen in onze flyer '[Zo kunt u gezond thuiswerken](#)'.

## Software en ICT

Stel handleidingen voor toegang tot de digitale werkomgeving vanuit verschillende apparaten op. Stel eventueel ook aanvullende software voor overleggen/samenwerken beschikbaar. Let er hierbij op dat uw data veilig zijn. Deze periode is zeer aantrekkelijk voor cybercriminelen, dus zorg dat u de gegevens van uw eigen organisatie, werknemers en klanten beschermt. Onderzoek de mogelijkheden voor digitaal werken/onderwijs. Bijvoorbeeld met behulp van de tijdelijk gratis software van [Microsoft Teams](#) of [Google Hangouts Meet](#).

Vanwege de toename van digitaal verkeer zijn er vaker (kleine) storingen. Realiseer u dat dit onder andere kan liggen aan de instellingen van de eigen wifi router van uw werknemers. Routers zenden standaard op een bepaalde GHz-band die overvraagd kan zijn. De consumentenbond heeft een [stappenplan 'wifi verbeteren'](#) gemaakt om de wifi in de eigen woning te verbeteren.

## Wetenschap over thuiswerken

Over thuiswerken bestaan een aantal onzekerheden en misverstanden. Dit weten wij vanuit onderzoek over het thuiswerken voordat het coronavirus opdook:

- Het aantal thuiswerkenden is gestegen van 2,8 miljoen in 2013 naar 3,3 miljoen in 2018.
- Werknemers geven aan thuis zelf productiever te zijn dan op het werk: 70%.
- Werknemers denken dat hun collega's ook productiever zijn thuis: 54%.
- Werknemers geven aan thuis minder pauzes te nemen en langer door te werken: 82%.
- Werknemers die meer autonomie hebben, zijn gelukkiger in hun werk en minder vaak ziek.

## Leidinggeven aan thuiswerkenden

Voor leidinggevendens betekent het grootschalig thuiswerken een verstoring van de routine met betrekking tot het leidinggeven. Leidinggeven op afstand verloopt anders dan op een werklocatie. Het begint met het ontwikkelen van (zelf)vertrouwen en meer eigen regie. Zo kunnen werknemers niet alleen kiezen welke werkplek het beste past bij het werk, maar ook wanneer ze het werk doen, bijvoorbeeld als de kinderen even spelen/slapen.

Tips voor leidinggevendens tijdens de corona-maatregelen:

- Start elke dag met een kort gezamenlijk overleg. Er is altijd iets te bespreken.
- Faciliteer het virtuele contact en maak onderling afspraken over de frequentie en de juiste vorm.

- Werk en privé lopen veel makkelijker in elkaar over tijdens thuiswerken. Help werknemers de grenzen aan werk- en privétijd goed te bewaken.
- Bel en mail ook over alledaagse en privé zaken met elkaar, bijvoorbeeld in een aparte WhatsApp-/chatgroep. Het is belangrijk om ook aan de onderlinge relatie te blijven werken.
- Formuleer samen zo concreet mogelijk ieders doelstellingen, die gebaseerd zijn op de organisatiedoelstellingen. Dat kan gesplitst worden in korte, middellange of lange termijn doelstellingen.
- Ga bij uzelf na: durf ik het team te vertrouwen en los te laten? Zo ja, laat los en vertrouw. Zo nee, ga na of dit bij uzelf of het team ligt.
- Evalueer het thuiswerken en leidinggeven regelmatig met uw werknemers. Blijf dit ook doen als de maatregelen verlengd worden.
  - Hoe is het thuiswerken ervaren?
  - Wat ging goed, wat was lastig?
  - Welke inzichten heeft het ons voor de lange termijn gebracht?

### **Ergonomie**

Niet iedereen heeft thuis een volledig ingerichte werkplek. Daardoor werken werknemers bijvoorbeeld langdurig aan de keukentafel met hun laptop. Dat gaat een tijdje goed, maar kan nek- en schouderklachten veroorzaken. Inventariseer indien nodig of uw werknemer over de juiste middelen beschikt om thuis te kunnen werken. Als uw werknemers behoefte hebben aan de eigen materialen om de thuiswerkplek in te richten, kunt u overwegen deze te (laten) verplaatsen naar de woning van de werknemer. U kunt hierbij denken aan: bureaustoel, voetenbankje, apart toetsenbord etc. U kunt bij twijfel een werkplekonderzoek op afstand aanvragen zodat een ergonomoog/werkplekadviseur uw werknemer kan adviseren.

### **Bewegen**

Gemiddeld genomen haalt zeventig procent van de Nederlanders de bewegingsnorm in normale tijden (voor de corona-maatregelen) niet. Mensen kunnen niet meer naar de sportschool/-vereniging. Daarom is het belangrijk werknemers te stimuleren in beweging te blijven, bijvoorbeeld door:

- Een aantal keer de trap op en af te lopen.
  - Oefeningen te doen.
  - In hun pauze een wandeling te laten maken (houdt anderhalve meter onderlinge afstand).
- Door meer te bewegen voelen mensen zich fitter, productiever, meer ontspannen, minder gestrest en minder vermoeid. Dat heeft ook een positieve effect op de weerstand.

### **Dagritme**

Thuiswerken kan een aanslag zijn op het normale werkritme en het sociale leven van u en uw werknemers. Behandel de dagen als gewone werkdagen, dus: douchen en aankleden, grenzen aangeven aan eventuele familieleden, tijdens pauzes even een frisse neus halen en zoveel mogelijk de werkdag volgen.

Dat laatste houdt in dat u en uw werknemers ook tijd moeten nemen voor pauzes en liefst ook een echt einde van de werkdag aanmerken. Het risico is groot dat werknemers tien uur of zelfs langer werken op een dag.

## **Mentaal welbevinden: verdriet en rouwverwerking**

Als gevolg van het coronavirus wordt onze samenleving in een relatief korte periode van enkele maanden geconfronteerd met een groot aantal zieken en helaas ook sterfgevallen. Vanwege de corona-maatregelen zijn daarbij veel zaken anders dan mensen gewend zijn.

Zo kan iemand normaal gesproken de eigen geliefden verzorgen. Vanwege de isolatiemaatregelen en bezoekersrestricties is dat nu vaak niet mogelijk. Dat kan ook tot gevolg hebben dat er bij overlijden geen gelegenheid is (geweest) om persoonlijk afscheid te nemen. Familieleden en vrienden zullen nu ook niet aanwezig kunnen zijn bij een uitvaart of herdenkingsdienst. Dit heeft een buitengewoon grote impact op alle betrokkenen. Het is goed om hier als werkgever begrip voor te hebben en op voorbereid te zijn.

### **Emotionele belasting**

Uw werknemers kunnen op verschillende manieren (emotioneel) geraakt worden door de gevolgen van het coronavirus. U kunt hierbij denken aan werknemers:

- die geraakt worden door een gebrek aan capaciteit van de gezondheidszorg waardoor zij met eigen aandoeningen minder snel geholpen kunnen worden.
- die niet in staat zijn om de mantelzorg voor hun geliefden voort te zetten wegens het verbod op bezoek aan kwetsbare personen.
- van wie (één van de) dierbaren door ziekte getroffen zijn, maar die zij niet kunnen bezoeken vanwege besmettingsgevaar.
- van wie (één van de) dierbaren overleden zijn.
- die zich via andere routes geconfronteerd zien met overmatige ziekte en sterfte in de omgeving.

Ieder persoon verwerkt frustratie, verdriet en rouw op een geheel eigen manier. Er kan een grote behoefte bestaan aan contact en samenzijn, waar nu minder mogelijkheid voor is. Maar de desbetreffende werknemer kan ook behoefte voelen om zich terug te trekken voor een bepaalde periode. In ieder geval zal een rouwende werknemer tijdelijk minder belastbaar zijn. Het is goed om contact te houden met uw werknemers en ieder zijn/haar eigen pad hierin te laten volgen. Sommigen zullen snel weer bezigheden willen hervatten, bij anderen is hier meer tijd voor nodig. U kunt zich hierbij laten adviseren door uw arbodienst: bedrijfsmaatschappelijk werk, bedrijfsarts of psycholoog.

### **Rouwprotocol**

Uw bedrijf kan direct of indirect geraakt worden door een sterfgeval. Het opstellen van een rouwprotocol zorgt ervoor dat iedereen weet wat hij/zij moet doen in een moeilijke periode. In een rouwprotocol neemt u alle denkbare acties op: van het versturen van bloemen/rouwkaart en passend informeren van collega's tot het openen van een online condoleanceregister en het waarborgen van de continuïteit van de werkzaamheden.

In bijlage 1 vindt u een voorbeeld van een rouwprotocol.

## Economische steunmaatregelen overheid

Het kabinet heeft vanwege het coronavirus op 17 maart jl. besloten om [economische maatregelen](#) te nemen. Ze zijn genomen om (naast bescherming van de gezondheid) ook ieders banen en inkomens te beschermen en de directe gevolgen voor zzp-ers, mkb-ondernemers en grootbedrijven op te vangen. De maatregelen voorzien in het niet meer kunnen betalen van vaste lasten vanwege COVID-19. Deze tijdelijke maatregelen gelden voor de komende drie maanden en worden momenteel door de overheid verder uitgewerkt (o.a. criteria om in aanmerking te komen voor een maatregel) of besproken met de overkoepelende organisaties. In grote lijnen houden deze maatregelen in:

- **Loon werknemers en inkomen zzp-ers**

Mogelijkheid tot aanvraag voor financiële ondersteuning door de overheid voor:

- werkgevers die een omzetverlies van minimaal 20% verwachten.
- zzp-ers, ondernemers in de horeca, culturele sector etc. die verwachten hun bedrijf niet voort te kunnen zetten.

De overheid wil deze groepen ondersteunen zodat er geen ontslagen op grond van bedrijfseconomische redenen plaatsvinden en/of zij hun bedrijven na deze coronacrisis kunnen voortzetten.

- **Noodloket**

Er komt een noodloket voor ondernemers die direct zijn getroffen door overheidsmaatregelen ter bestrijding van de coronacrisis en die hun omzet daardoor geheel of grotendeels zien verdwijnen; bijvoorbeeld eet- en drinkgelegenheden. Deze ondernemers kunnen een tegemoetkoming krijgen in de vorm van een gift voor de eerste nood.

- **Liquiditeitssteun**

Uitstel van betaling van belastingen voor werkgevers die door de coronacrisis in liquiditeitsproblemen zijn gekomen/zullen komen. Voor deze groep werkgevers zullen de invorderingsrente en belastingrente tijdelijk verlaagd worden. Verder hebben ze de mogelijkheid om een verzoek in te dienen voor een verlaging van de voorlopige aanslag. De regelingen betreffende borgstelling mkb, borgstelling mkb-landbouwkredieten en Garantie Ondernemersfinanciering (met name voor middelgrote en grote bedrijven) worden verruimd. Hierdoor kunnen de financiers (met name de banken) gemakkelijker en sneller het krediet verruimen.

Daarnaast ondersteunt de overheid Qredits (voor starters en/of ondernemers uit het kleinbedrijf) in het tijdelijk uitstellen van de aflossing en het verlagen van de aflossingsrente in deze periode.

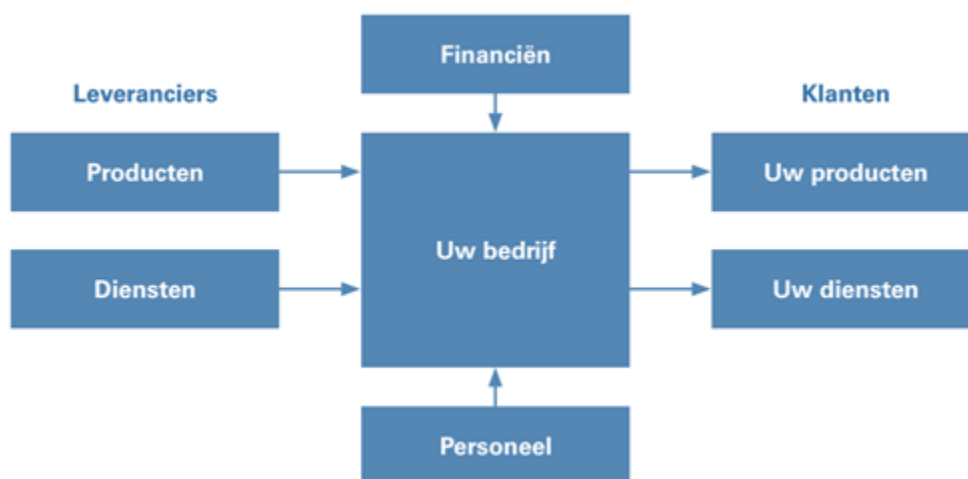
De overheid overlegt nog met de Vereniging Nederlandse Gemeenten inzake de toeristenbelasting die geïnd wordt bij ondernemers in de verblijfsector.

### Meer informatie

- Rijksoverheid: [8 maatregelen inzake bescherming banen en economie](#)
- Rijksoverheid: [Veelgestelde vragen financiële maatregelen: overzicht regelingen voor ondernemers](#)
- Kamer van Koophandel: [veelgestelde vragen ondernemers](#)
- [MKB Nederland](#)

## Bedrijfscontinuïteitsplan

Met het bedrijfscontinuïteitsplan bereidt een organisatie zich voor op de (mogelijke) gevolgen van het nieuwe coronavirus (COVID-19). Op basis van het bedrijfscontinuïteitsplan stelt u een eigen plan van aanpak op.



Overweeg de volgende zaken:

1. Centraal crisisteam
2. Risicoprofiel
  - a. Kritieke processen
  - b. Kritieke ondersteunende processen
  - c. Kwetsbaarheden / afhankelijkheden
  - d. Weerbaarheidsmaatregelen
3. Zorgmaatregelen
4. Continuïteitsmanagement
  - a. Organisatie
  - b. Communicatie

### 1. Centraal crisisteam

Start met het aanwijzen van een centraal crisisteam binnen uw organisatie dat het bedrijfscontinuïteitsplan opstelt, vervolgens een plan van aanpak maakt en de daaruit voortvloeiende te ondernemen acties uitvoert. De namen, telefoonnummers en e-mailadressen van dit team moeten duidelijk worden gecommuniceerd.

### 2. Risicoprofiel

#### 2A. Kritieke processen

Inventariseer de kritieke processen binnen de organisatie (zie bijlage 2 voor een voorbeeld van het format). Maak onderscheid tussen processen die níet uit mogen vallen, processen die kortdurend (circa twee weken) en processen die langdurig (circa drie maanden) mogen uitvallen. Beargumenteer uw keuzes.

## **2B. Kritieke ondersteunende processen**

De kritieke processen zijn veelal afhankelijk van ondersteunende processen (zie bijlage 2 voor een voorbeeld van het format). Ook hiervan moet de continuïteit gegarandeerd zijn. Denk dan bijvoorbeeld aan:

- ICT: beschikbaarheid van hardware en software, stabiliteit van het netwerk als er op grote schaal thuis wordt gewerkt.
- Facilitair: inzet van extra hygiëneproducten en schoonmaak om besmetting te voorkomen.
- HR: extra inzet op arbo- en verzuimbeleid.

## **2C. Kwetsbaarheden/afhankelijkheden**

Een van de belangrijkste kwetsbaarheden van iedere organisatie is de grootschalige afwezigheid van werknemers. Zo kunnen zij besmet of ziek zijn, maar bijvoorbeeld ook (onverwacht) preventief in quarantaine zitten, voor zieken, naasten en/of kinderen moeten zorgen of uit voorzorg thuisblijven. Mede daardoor kunnen knelpunten ontstaan in de personeelsbezetting, kennis en informatie, communicatiemiddelen, ICT en overige bedrijfsmiddelen. Denk hierbij ook aan leveranciers die mogelijk geen voorraad meer hebben of een gebrek aan (half)fabricaten vanwege het stilvallen van transport. Met het format in bijlage 3 kunt u een inventarisatie maken van de kwetsbaarheden/afhankelijkheden binnen uw organisatie. Enkele voorbeelden zijn:

- HR: afhankelijkheid van uitzendbureaus.
- ICT/Facilitair: tekorten bij leveranciers, beperkingen in het transport van goederen.
- Financiën: klanten onder financiële druk staan en daarom geen betalingen meer kunnen verrichten of bestellingen annuleren.

## **2D. Weerbaarheidsmaatregelen**

Met het format in bijlage 4 kunt u een inventarisatie maken van de weerbaarheidsmaatregelen die de continuïteit waarborgen, zowel van de kritieke als van de ondersteunende processen.

Niet alle weerbaarheidsmaatregelen zijn op korte termijn uitvoerbaar. Daarom is het raadzaam om aanvullend op uw bedrijfscontinuïteitsplan een plan van aanpak te maken om deze maatregelen op termijn te realiseren. Vervolgens is het raadzaam het plan van aanpak te testen en/of oefenen. Mogelijke weerbaarheidsregelingen zijn:

- Verantwoordelijkheidstoedeling
- Vervanging/mandatering
- Brede inzetbaarheid/functieroulatie
- Flexpoolvorming
- Vastlegging basis- en spoedprocedures
- Alternatieve overlegvormen
- Contractbeheer (garanties derden)
- Gedeeld gebruik maken van faciliteiten
- Uitwijkmogelijkheden (thuiswerken)

## **3. Zorgmaatregelen**

De zorgmaatregelen die u als werkgever kunt treffen voor uw werknemers staan beschreven in het eerste deel (voor 'Bedrijfscontinuïteitsplan') in dit werkgeversadvies.

## **4. Continuïteitsmanagement**

### **4A. Organisatie**

Het centrale crisisteam heeft een voorbereidende rol met als opdracht het opstellen van het bedrijfscontinuïteitsplan en het plan van aanpak. In aanvulling op het crisisteam is continuïteitsmanagement essentieel. Verdeel daarom de verantwoordelijkheden van uw organisatie om snel prioriteiten te kunnen stellen en snel te kunnen reageren. De namen, telefoonnummers en e-mailadressen van sleutelfiguren moeten duidelijk worden gecommuniceerd.

### **4B. Communicatie**

Zorg naast een goede voorbereiding ook voor het informeren van uw werknemers en indien nodig uw klanten, leveranciers en bezoekers.

- Informeer over de genomen maatregelen in het kader van het coronavirus.
- Informeer over richtlijnen voor ziekteverlof en bijzonder verlof.
- Informeer over eventuele werktijdverkorting (indien van toepassing).
- Overweeg het instellen van een centraal communicatiepunt voor de verschillende doelgroepen.
- Waarborg bereikbaarheid van werknemers:
  - Noteer in overleg privénummers (indien nodig).
  - Overweeg app-groepen op te starten voor korte communicatielijnen.

## Bijlage 1 Voorbeeld rouwprotocol

Aandachtsgebied	Acties	Wie
Melding sterfgeval	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleren of bericht klopt.</li> </ul>	Manager
Informereren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besluiten hoe, waar en wanneer het nieuws wordt gebracht.</li> <li>• Leidinggevende en naaste collega's informeren en opvangen.</li> <li>• Afdeling instrueren hoe te handelen als wordt gebeld voor de overleden werknemer.</li> <li>• Condoleancebrief en overlijdensbericht opstellen.</li> <li>• Afdeling HR inlichten i.v.m. registratie, communicatie, salarisadministratie, arbodienst etc.</li> </ul>	Manager Leidinggevende
Contact met nabestaanden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact met nabestaanden opnemen.</li> <li>• Bloemen en kaarten sturen</li> </ul>	Leidinggevende
Organisatorische aanpassingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annuleren van afspraken van de overledene.</li> <li>• Lopende zaken toetsen op prioriteit.</li> <li>• Overname van werkzaamheden regelen.</li> <li>• Communicatie naar klanten.</li> <li>• Account, autorisaties en mailadres verwijderen.</li> <li>• Overhandigen van de persoonlijke bezittingen aan de familie.</li> </ul>	Leidinggevende
Tussen overlijden en uitvaart	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseren van condoleancemogelijkheid in de vorm van een (online) register.</li> <li>• Personeel informeren over de datum van de uitvaart.</li> <li>• Bezorgen van een bloemstuk.</li> <li>• Inrichten van een herdenkingsplek.</li> </ul>	Leidinggevende
Uitvaart	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op afstand (indien mogelijk) de uitvaart bijwonen of de uitvaart later gezamenlijk terugkijken op beeld.</li> <li>• Collega's opvangen.</li> </ul>	Leidinggevende
Praktische zaken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien van toepassing uitkeren van financiële regelingen/toepassen ANW hiaatverzekering.</li> <li>• Formele beëindiging dienstverband.</li> <li>• Administratieve afronding.</li> </ul>	HR
Nazorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als nodig nazorg bieden aan werknemers.</li> </ul>	Bedrijfsmaatschappelijk werk
Werving en selectie op ontstane vacature	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandacht voor de positie van de nieuwe werknemer die op de opengevallen plek komt.</li> </ul>	Leidinggevende
Aandacht voor bijzondere dagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sterfdag een jaar na datum: Kaart of bloemetje sturen aan nabestaanden.</li> </ul>	Leidinggevende



## Bijlage 2 Inventarisatie kritieke (ondersteunende) processen

Kritieke (ondersteunde) processen en/of te prioriteren producten en diensten.	Betrokken instanties	Niet te onderbreken	Twee weken te onderbreken	Drie maanden te onderbreken	Argumentatie

### Bijlage 3 Inventarisatie kwetsbaarheden/afhankelijkheden

Kwetsbaarheden/ afhankelijkheden	Minimale vereiste bezetting	Knelpunten bij absentie (ja/nee)			Sleutelfiguren per proces	Knelpunten bij ketenpartners	Knelpunten t.a.v. kennis en informatie, systemen, middelen (intern, extern)
		10%	30%	50%			

## Bijlage 4 Inventarisatie weerbaarheidsmaatregelen

Kritieke (ondersteunende) processen en/of te prioriteren producten en diensten	Impact uitval proces/dienst/product			Weerbaarheidsmaatregelen
	Laag	Midden	Hoog	