

Richtlijnen werken bij Alwel en het coronavirus

Laatste update 16 maart 2020 (zie aanvullende informatie op pagina 4 en 5)

Door het RIVM zijn extra maatregelen geadviseerd, met daarbij extra aandacht voor Noord-Brabant omdat hier veel besmettingen zijn. Ook bij Alwel passen we ons aan. We volgen daarbij de richtlijnen van het RIVM. Kijk ook gerust op [de website van het RIVM met vragen over de situatie in Noord-Brabant](#).

Wij adviseren je alle vragen en antwoorden te lezen en hiernaar te handelen. We kunnen ons voorstellen dat je nog andere vragen hebt. De afdeling P&O coördineert en beantwoordt de vragen.

Richtlijnen bij Alwel

Ook als Alwel willen we het besmettingsgevaar zoveel mogelijk beperken en daarvoor vragen we aan iedereen om alert te zijn en de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen.

1. Ik heb lichte symptomen: van verkoudheid, hoesten en koorts. Wat moet ik doen?

Blijf thuis en werk indien mogelijk vanuit huis. Meld bij je leidinggevende dat je vanuit huis werkt en waarom. Zeg je afspraken met anderen af of houd deze waar mogelijk telefonisch. Je kunt je collega's natuurlijk gewoon bellen en een overleg houd je telefonisch (via de speaker). Fysieke afspraken bel je af. Je onderzoekt samen met de gesprekspartner of je de afspraak telefonisch kunt houden. Twijfel je? Bel dan eerst met je leidinggevende.

Neem je laptop en mobiel 's avonds mee naar huis, zodat je thuis kunt werken.

2. Mijn partner/kind heeft lichte symptomen: van verkoudheid, hoesten en/of koorts. Wat moet ik doen?

We volgen hierin de richtlijnen van het RIVM.

Kun je thuiswerken? Werk dan thuis.

3. Ik heb een zwakke gezondheid, bijvoorbeeld astma of hartklachten. Wat moet ik doen?

Medewerkers met een zwakke gezondheid, zoals bijvoorbeeld long- of hartklachten vragen we dringend om als voorzorgsmaatregel vanuit huis te werken. Overleg dit wel met je leidinggevende, zodat die op de hoogte is van de situatie.

4. Ik ben ziek en kan niet werken.

Je meldt jezelf ziek bij je leidinggevende. In principe hoeft je niet te melden wat je klachten zijn. Toch zouden wij het zeer op prijs stellen dat je aangeeft of je klachten aan Corona gerelateerd kunnen zijn. Dit vragen wij deze keer omdat we dan maatregelen kunnen treffen om besmetting te voorkomen.

5. Ik heb geen symptomen, maar werk wel in de wijk en/of kom bij bewoners thuis.

Wanneer je in de wijk werkt, is het advies om goed op je eigen hygiëne te letten. Dat betekent onder andere vaak handen wassen. Hoe je dat doet, staat onderaan dit bericht. Ook is het advies even geen handen te schudden en afstand te houden van je bezoekers/gesprekspartners. Leg uit waarom je geen hand geeft of afstand houdt. Onze huurders zullen dat waarschijnlijk wel begrijpen.

6. Kan ik als vakman wel een reparatie uitvoeren?

Bel voordat je de woning binnengaat met de huurder. Als een huurder verkoudheidsklachten heeft, ga je niet naar binnen en moet hij een nieuwe afspraak maken. Lukt het niet om vooraf contact te leggen? Vraag het aan de huurder voordat je de woning betreedt. Ook dan geldt, als de huurder verkoudheidsklachten heeft, ga je niet naar binnen en moet de huurder een nieuwe afspraak maken.

Aanvullend: bij aanneming van de reparatie vragen we aan de huurder of de reparatie kan wachten. Zo ja, dan plannen we de reparatie in. Zo nee, dan maken we gewoon een afspraak.

7. Wat kan ik doen om zo beschermd mogelijk mijn werk uit te voeren in een woning?

Reinig voor je de woning binnengaat je handen (met ontsmettingsdoekjes of reinigingsgel). Gebruik ontsmettingsdoekjes om het gebied te ontsmetten waar je gaat werken. Vraag de

bewoner voordat je naar binnen gaat of er gezinsleden zijn die hoesten, verkouden zijn of koorts hebben. Is het antwoord ja? Geef aan dat de afspraak niet doorgaat in verband met de kans op besmetting door het coronavirus. Meld dat er dezelfde dag een nieuwe afspraak wordt gemaakt over minimaal 14 dagen. Was je handen na elk bezoek aan huurders (of gebruik ontsmettingsdoekjes om je handen te reinigen).

8. Hoe gaan we om met inspectie en groepsbezoeken?

Bij inspecties van de afdeling verhuur: vooraf wordt er gebeld of er klachten zijn en wordt geprobeerd een maatafspraak te maken. Dat kan zijn: verzetten van afspraak, sleutels afgeven of ophalen, door iemand anders laten vertegenwoordigen. Bij groepsbezoeken: de geplande groepsbezoeken worden vooraf gebeld en gemaild met de vraag of iemand klachten heeft. Ook hier geldt dat we huurders vragen om zich zo nodig door iemand te laten vertegenwoordigen bij klachten. We gaan (nog) niet over tot het schrappen van de bezoeken. Neem wel de hygiëneadviezen in acht: geen hand geven, handen wassen en afstand houden.

9. Ik heb een afspraak met een huurder thuis, kan ik wel gaan?

- Heb je een afspraak met een huurder? Bel even om te vragen of de huurder en/of medebewoner(s) (lichte) klachten hebben, zie hieronder.
- Als huurder en/of medebewoner(s) geen lichte klachten hebben, dan afspraak laten doorgaan. Geef geen hand en houd afstand van je gesprekspartner. Was na je bezoek je handen.
- Als huurder en/of medebewoner(s) wel lichte klachten hebben, probeer afspraak telefonisch af te handelen.
- Kan het niet telefonisch dan uitstellen tot over twee weken.

Leidraad voor het gesprek om te checken of huurders klachten hebben:

Goedemorgen, middag,

Ik heb met u een afspraak staan op..... om te bespreken.

Ik kom ook graag bij u langs. Echter op advies van RIVM i.v.m. corona, wil ik van tevoren even checken of het goed gaat met uw gezondheid. Heeft u op dit moment lichte klachten als verkoudheid, hoesten of koorts? Als dat zo is, zou ik graag de afspraak telefonisch met u doen. (Nu of op het tijdstip van de afspraak). (en zo verder)

U heeft geen klachten? Dan kom ik graag, zoals we al met elkaar afspraken, op..... bij u langs. Tot dan!
Fijne dag/avond.

10. Afspraak met huurder op kantoor

Bel of mail van tevoren naar huurder en vraag of hij (lichte) klachten heeft. Zo ja, bied een passende oplossing, bv. digitaal of telefonisch of op een later tijdstip (over 2 weken). Of vraag of iemand hem/haar kan vertegenwoordigen.

11. Blijven de wijkkantoren open voor huurders?

Wijkkantoren zijn alleen op afspraak geopend. De open inloop vervalt.

12. Wat moet ik doen bij een reparatie die niet kan wachten (nood) en er sprake is van duidelijk besmettingsgevaar?

Wanneer er sprake is van een noodsituatie (bijvoorbeeld een gaslek) bepaal je in overleg met je leidinggevende hoe de reparatie uitgevoerd wordt. Daarbij worden mogelijk aanvullende maatregelen getroffen die we nu nog niet kennen of kunnen overzien. Eventueel gebeurt dat in overleg met de GGD.

13. Ik werk op kantoor. Wat zijn de afspraken op de kantoorwerkplekken?

Zolang er geen collega's zijn die het coronavirus hebben, gelden de voorzorgsmaatregelen bij punt 17, 18 en 19. Bij besmetting of kans op besmetting treedt een protocol van de GGD in werking waarin staat welke maatregelen er getroffen moeten worden. Voor de duidelijkheid: dat is dus nu nog niet het geval.

14. Externe afspraken/bezoeken/vergaderingen/evenementen

Heb je externe afspraken, bezoeken, vergaderingen of evenementen? Ga er verstandig mee om. Bij twijfel: bel even vooraf of het kan doorgaan, zoek indien nodig een alternatief of ga niet.

15. Externe bezoekers bij Alwel

Externe bezoekers blijven natuurlijk welkom. Geef even geen hand en meld waarom we dat nu even niet doen.

16. Wat doe ik met bijeenkomsten met huurders?

Zijn er bijeenkomsten met huurders die uitgesteld kunnen worden? Stel ze dan uit. Onze huurders zijn voor een groot deel oudere mensen en juist zij lopen risico. De afdeling communicatie heeft een aantal voorbeeldbrieven en posters gemaakt om te gebruiken: zie hiervoor intranet.

17. Werkplek en bedrijfswagens

Afgelopen week hebben we al gevraagd je werkplek schoon achter te laten. Maak gebruik van de ontsmettingsdoekjes. Ruim je eigen afval op.

Bedrijfswagens: maak het stuur en de bedieningsknoppen/dashboard schoon met ontsmettingsdoekjes.

De schoonmakers maken deurknoppen, toetsenborden elke avond (extra) schoon.

18. Wanneer moet ik mijn handen wassen?

Ter voorkoming van verspreiding en ter bescherming van jezelf, was je handen in ieder geval:

- als je handen vuil zijn
- voor het (klaarmaken van) eten en na aanraken van rauw vlees;
- na een toiletbezoek
- na hoesten, niezen in de handen (tip: nies of hoest in de arm!)
- na het snuiten van de neus
- na het schoonmaken. Dus ook nadat je een vaatdoekje hebt gebruikt;
- voorafgaand aan en na bezoek aan bewoners

19. Hoe moet ik mijn handen wassen?

Volg tijdens het handen wassen de volgende stappen:

- Maak je handen goed nat.
- Neem wat vloeibare zeep uit een pompje.
- Wrijf de handen lang genoeg over elkaar, zorg dat de boven- en onderkant goed bedekt zijn met zeep.
- Wrijf hierbij goed alle vingertoppen in.
- Wrijf ook tussen de vingers.
- Neem ook de polsen mee.
- Spoel de zeep zorgvuldig af met stromend water.
- Droog je handen goed af, vergeet hierbij niet de huid tussen de vingers.

Bij het drogen van de handen kunnen er ziekteverwekkers op de handdoek komen. Doe stoffen handdoeken regelmatig in de was

20. Wat doen we met de balies in Breda, Etten-Leur en Roosendaal?

Deze blijven voorlopig gewoon open. Als er nieuwe richtlijnen vanuit de overheid komen, volgen we deze.

Tot slot

Voorgaande aandachtspunten gelden voor Alwel, maar zijn natuurlijk ook van toepassing in je eigen thuissituatie. Wees alert waar je komt, of er gehoest wordt, verkoudheid of koorts is. Ga er verstandig mee om zodat we verdere besmetting voorkomen.

Gezien de ontwikkelingen van de afgelopen twee weken en de snelheid zullen we deze informatie geregeld updaten.

Algemeen

Contact met huurders voor medewerkers in de wijk

We komen alleen nog voor noodgevallen in de woning van een huurder. We stemmen in die gevallen vooraf af of het voor onszelf en de huurder veilig is, ons werk in de woning te doen. Beheerders blijven wel toezicht houden in de wijk en op de complexen. We vragen huurders om de vragen niet ter plaatse te stellen, maar via de telefoon of email. Bij noodzakelijk contact: altijd op afstand.

Verlengen we de thuiswerkperiode tot 6 april conform beleid overheid?

Ja, we verlengen de periode tot 6 april. De maatregelen gelden dus ook gedurende deze gehele periode. We komen ook de komende tijd regelmatig met het MT bijeen. Als er nog wijzigingen zijn, communiceren we die.

Ik werk thuis, maar de kinderen zijn er ook. Ik kan niet zoveel werk verrichten als normaal.

We begrijpen dat dit een uitzonderlijke en lastige situatie is. Doe wat je kunt en als dat niet 100% is dan hebben we daar alle begrip voor. Loop je ergens tegenaan: neem contact op met je leidinggevende.

Verhuur

We verhuren niet meer aansluitend, maar handelen in eerste instantie zoveel mogelijk met de vertrekkende huurder af. Daarna geven we de sleutel uit aan de nieuwe huurder. Indien nodig worden mutatiewerkzaamheden in de leegstaande woning uitgevoerd.

Sleutelnames en sleuteluitgaves

Uitgangspunt is dat we dienstverlening zoveel mogelijk door laten lopen. Sleutelnames doen we via de brievenbus. Eindinspecties en eindafrekeningen doen we dan op een later moment. Sleuteluitgaves proberen we zó te organiseren dat we fysiek contact elimineren.

Groepsbezoeken

Dit doen we in de vorm van maatwerk.

Huurincasso/servicekosten

Wat doen we met geplande ontruiming?

Alle ontruiming worden uitgesteld, tenzij de woning al leeg is of de huurder is vertrokken. Eventueel wel bij een overlastdossier, dat is individueel te bepalen.

Wat doen we met vragen om uitstel van huurbetaling in verband met dalend inkomen door corona?

We houden de reguliere betalingsregelingen aan en luisteren naar het verhaal, maar vooralsnog maken we geen maatwerkafspraken i.v.m. corona. Er zijn voorzieningen vanuit andere partijen die kunnen helpen, zoals schuldhelpverlening, vroeg eropaf etc. huurder verwijzen.

Onderhoud

Reparaties

- We nemen voor onze onderhoudsdienst alleen noodreparaties aan. Daarnaast verrichten we waar dat kan buitenwerkzaamheden en werkzaamheden in leegstaande woningen.
- Geplande reparatieverzoeken worden uitgesteld. De huurders worden hierover gebeld.
- Het online inplannen van een reparatieverzoek kan niet meer.

Onderhoudswerkzaamheden

We hebben veel aannemers die voor ons aan het werk zijn. Die laten we zo veel als mogelijk hun werkzaamheden verrichten. Buitenwerk is daarbij geen probleem. In een onbewoonde woning werken we ook gewoon door. Werkzaamheden in een bewoonde woning verrichten we alleen in urgente situaties. Onder strikte voorwaarden kunnen ook niet spoedeisende werkzaamheden door een externe aannemer in de woning doorgaan/afgerond worden, mits zeker is gesteld dat er geen gezondheidsklachten zijn, zowel de huurders, als de (medewerker van) de aannemer daarmee instemmen en er vooraf passende afspraken zijn gemaakt.

Badkamers, keukens en toiletten (BKT) afmaken?

Als ze onderhanden zijn, worden ze afgemaakt. Nieuwe BKT in bewoonde woning stellen we uit. In leegstaande woningen worden dergelijke werkzaamheden wel uitgevoerd.

Nieuwe BKT als de woningen leeg zijn?

Hierover hebben we de komende dagen afstemming met de aannemers. Wellicht kunnen eigen mensen mutatiewerkzaamheden uitvoeren in lege woningen.

Facilitair**Faciliteert Alwel thuiswerken?**

We faciliteren we thuiswerken al goed. Je hebt een laptop, telefoon en noodzakelijke programma's. We onderzoeken waar extra behoefte aan is en in hoeverre we extra aanvragen kunnen faciliteren.

Mag ik op kantoor komen om spullen te halen, iets te printen e.d.?

Dat kan, als het kortdurend is en mensen verder op goede afstand van elkaar blijven.

Mogen collega's in overleg auto's mee naar huis nemen en voor de deur zetten?

Ja, dat mag.

Communicatie extern

Op dit moment communiceren we via de website, facebook en posters op de vestigingen en in wijkkantoren. We hebben middelen beschikbaar gesteld op intranet.

Communicatie intern

We blijven communiceren zoals we dit afgelopen week hebben gedaan: per mail en intranet.