

Het coronavirus: vragen, antwoorden en richtlijnen

25 maart 2020

Per 23 maart gelden voor heel Nederland aangepaste richtlijnen en maatregelen in verband met het Corona virus (COVID-19). Deze richtlijnen en maatregelen gelden nog steeds tot en met 6 april 2020. Ons Huis wil jou zo veilig mogelijk laten werken en het besmettingsgevaar zoveel mogelijk beperken. Daarom vragen we aan iedereen om alert te zijn en de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen. We volgen hierbij de landelijke door het kabinet afgekondigde richtlijnen en maatregelen gebaseerd op adviezen van het [RIVM](#). In het kort zijn dat:

- We werken thuis, tenzij....
- Bij één of meerdere van de klachten hoesten, keelpijn en eventueel koorts blijf/werk je thuis.
- Heeft iemand uit je huishouden koorts, dan blijf/werk je thuis.
- We beperken bezoek aan ouderen of mensen met een kwetsbare gezondheid.
- We bewaren 1,5 meter afstand van elkaar.

De belangrijkste uitgangspunten voor de manier waarop we – in ieder geval – tot met 6 april werken zijn:

- Er wordt een schema gemaakt zodat er elke dag van elk team, inclusief het management, circa één persoon aanwezig is op kantoor. De bezetting op kantoor is hiermee beperkt tot alleen de medewerkers die volgens schema aanwezig zijn. Als je spullen moet ophalen van kantoor mag dat, maar het is niet de bedoeling dat je spontaan besluit om op kantoor te gaan werken.
- Zorg dat je telefonisch bereikbaar bent op de dagen (en binnen de werktijden) waarop je normaal gesproken werkt en vermeld in je agenda wanneer je werkt en via welk telefoonnummer je bereikbaar bent.
- We vermijden fysiek contact zoveel mogelijk en komen zo min mogelijk bij huurders in huis. We handelen alles telefonisch of per e-mail af of verplaatsen een afspraak naar een datum na 6 april.
- We komen alleen bij de huurder in huis wanneer afhandeling per telefoon of e-mail en verplaatsen van de afspraak niet mogelijk is. In die uitzonderlijke gevallen leggen we eerst telefonisch contact met de huurder om te vragen of de huurder en/of medebewoner(s) (lichte) klachten hebben, oud zijn of een zwakke gezondheid hebben. Als huurder en/of medebewoner(s) géén lichte klachten hebben en niet tot de risicogroep horen, dan kan een afspraak worden gemaakt.

Meer informatie vind je in onderstaande richtlijnen. Doel van de richtlijnen van Ons Huis is tweeledig: we nemen maatregelen om de verspreiding van het virus zoveel mogelijk te beperken en bieden daarbij aangepaste dienstverlening - binnen wat mogelijk en verantwoord is - aan onze huurder. Dat doen we met gezond verstand en enige nuchterheid.

Wij adviseren je alle vragen, antwoorden en richtlijnen aandachtig te lezen en hiernaar te handelen. We kunnen ons voorstellen dat je nog andere vragen hebt. Deze kun je stellen aan je manager.

Overlegteam Corona

Het Overlegteam Corona volgt de ontwikkelingen op de voet en anticipeert op wat er op ons af komt. Dit team bestaat uit het MT, Communicatie, P&O en evt. andere betrokkenen. Dagelijks vindt afstemming plaats over ontwikkelingen en te nemen acties. Vragen voor het overlegteam kun je via je manager stellen.

Maatregelen op kantoor tot nu toe:

1. In de keukens zijn papieren handdoeken neergelegd;
2. Er staan dozen tissues verspreid door het kantoor;
3. Asito besteedt bij het schoonmaken extra aandacht aan deurknoppen en trapleuningen;
4. In desinfecterende handgel/reinigingsdoekjes wordt voorzien, voor zover verkrijgbaar.

Richtlijnen Ons Huis (versie 3; 25-03-2020)

Als Ons Huis willen we het besmettingsgevaar zoveel mogelijk beperken. Daarom vragen we aan iedereen om alert te zijn en de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen. Onderstaande richtlijnen gelden tot en met 6 april en langer indien nodig.

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

Als je verkoudheidsklachten zoals hoesten, keelpijn of verkoudheid hebt en/of verhoging tot 38,0 graden Celsius dan heb je milde klachten. Dit kan ook een gewone verkoudheid zijn. Je hoeft de huisarts niet te bellen. **Je moet wel thuisblijven**, uitzieken en zorgen dat je anderen niet besmet.

Als je klachten erger worden moet je wél bellen met de huisarts.

Werk als je daar toe in staat bent vanuit huis. Meld dit bij je leidinggevende. 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.

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

We volgen hierin de maatregelen van het Kabinet zoals gepubliceerd op de website van het RIVM. Krijgt iemand in het huishouden koorts dan moet iedereen in het huishouden thuisblijven. Je werkt dus thuis.

3. In mijn privéomgeving is het coronavirus gesignaleerd, wat moet ik doen?

We volgen hierin de richtlijnen van het RIVM.

Kom niet naar kantoor als je symptomen als verkoudheid, hoesten of koorts krijgt en als iemand in je huishouden koorts heeft. Als een huisgenoot klachten heeft die erger worden (met koorts en/of benauwdheid) moeten alle huisgenoten/gezinsleden zonder klachten thuisblijven.

Op het moment dat de patiënt 24 uur klachtenvrij is en niemand anders in het gezin klachten heeft, kan het gezin/kunnen alle huisgenoten uit thuisisolatie en zou je (als dat noodzakelijk is) weer terug mogen komen op kantoor.

Als jouw huisgenoot noodzakelijke verzorging van jou nodig heeft, kun je een beroep doen op zorgverlof.

4. 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 om niet naar kantoor te komen als voorzorgsmaatregel. Overleg dit met je leidinggevende, zodat die op de hoogte is van de situatie.

5. Ik ben ziek en kan niet werken.

Je meldt jezelf ziek bij je leidinggevende. In principe hoef 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 omdat we dan maatregelen kunnen treffen om besmetting te voorkomen.

6. Als ik vanwege het coronavirus in quarantaine of isolatie moet blijven, kan Ons Huis mij dan verplichten vakantiedagen op te nemen?

Wij kunnen je niet verplichten vakantiedagen op te nemen. Wel zullen we je, waar mogelijk, vragen thuis te werken.

7. Ik heb geen symptomen, maar werk in noodzakelijke situaties wel in de wijk of kom bij bewoners thuis.

Handel contact en communicatie met huurders per telefoon of via e-mail af. Zie ook punt 11. Wanneer je in noodzakelijke situaties in de wijk werkt, is het advies om goed op je eigen hygiëne te letten. Dat betekent onder andere vaak handen wassen (zie punt 19, 20). Geef geen hand en houd 1,5 meter afstand van je bezoekers/gesprekspartners.

8. Kan ik als vakman wel een reparatie uitvoeren?

Voor reparaties geldt het volgende:

- Reparaties in de woning die kunnen wachten, worden na 6 april ingepland.
- Reparaties aan de buitenzijde van de woning kunnen doorgaan. Vermijd daarbij fysiek, sociaal contact. Let goed op je eigen hygiëne, geef geen hand en houd 1,5 meter afstand van andere mensen.
- Reparaties in algemene ruimten kunnen doorgaan als het daarbij mogelijk is om fysiek sociaal contact te vermijden. Ook dan gelden de hierboven genoemde adviezen met betrekking tot hygiëne en afstand bewaren.

Voor reparaties in de woning die niet kunnen wachten tot na 6 april geldt:

Bel - voordat je de woning binnengaat - met de huurder (zie leidraad onder punt 11). Als een huurder of eventuele gezinsleden koorts- of verkoudheidsklachten hebben, ga je er niet naar toe. Dat geldt ook voor ouderen en mensen met een kwetsbare gezondheid. Geef aan dat er telefonisch contact opgenomen wordt voor een nieuwe afspraak ná 6 april.

Is er geen sprake van koorts- of verkoudheidsklachten of een kwetsbare gezondheid? Dan kun je de reparatie uitvoeren. Vermijd daarbij fysiek, sociaal contact. Geef geen hand en houd 1,5 meter afstand van andere mensen. Was je handen na elk bezoek aan huurders (of gebruik ontsmettingsdoekjes om je handen te reinigen).

9. Wat moet ik doen bij een reparatie die niet kan wachten (nood) en waarbij 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.

10. Hoe gaan we om met inspecties en groepsbezoeken?

Tot en met 6 april doen we geen groepsbezoeken meer. Bij een bezichtiging nodigen we één kandidaat per keer uit. We openen de deur van de woning en de kandidaat kan dan zelf, alleen, de woning van binnen bekijken.

Voor het uitvoeren van voorinspecties hebben we een alternatieve manier gevonden: zodra we de huurovername hebben ontvangen, krijgt de huurder een schriftelijke en telefonische uitleg over de staat waarin hij/zij de woning moet opleveren en over de voorinspectie. Nadat de huurder de sleutels van de woning heeft ingeleverd, inspecteren wij de lege woning.

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

- Heb je een afspraak met een huurder? Handel de afspraak telefonisch of per e-mail af.
- Kan het niet telefonisch dan uitstellen tot na 6 april.

Voor spoedeisende afspraken met huurders die niet kunnen worden uitgesteld en die niet per telefoon of e-mail afgehandeld kunnen worden geldt:

Bel - voordat je de woning binnengaat - met de huurder (zie leidraad hieronder). Als een huurder of eventuele gezinsleden koorts- of verkoudheidsklachten hebben, ga je er niet naar toe. Dat geldt ook voor ouderen en mensen met een kwetsbare gezondheid. Geef aan dat er telefonisch contact opgenomen wordt voor een nieuwe afspraak ná 6 april.

Is er geen sprake van koorts- of verkoudheidsklachten of een kwetsbare gezondheid? Dan kun je bij de huurder op bezoek. Vermijd daarbij fysiek, sociaal contact. Geef geen hand en houd 1,5 meter afstand van andere mensen. Was je handen na elk bezoek aan huurders (of gebruik ontsmettingsdoekjes om je handen te reinigen).

Leidraad voor het gesprek om een afspraak telefonisch af te handelen of te verplaatsen:

Goedemorgen, middag,

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

Ik zou de afspraak graag telefonisch met u doen. (Nu of op het tijdstip van de afspraak).

(en zo verder)

Als dit niet mogelijk is, wil ik de afspraak graag -onder voorbehoud van de actuele situatie- verzetten tot na 6 april.

Leidraad voor het checken van gezondheidsklachten bij huurders voor dringende afspraken die niet telefonisch of per e-mail kunnen en niet uitgesteld kunnen worden tot na 6 april:

Ik kom 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 en of u tot een risicogroep behoort. Heeft u op dit moment lichte klachten als verkoudheid, hoesten of koorts, wat is uw leeftijd of heeft u een zwakke gezondheid?

Als dat zo is, zou ik graag de afspraak telefonisch met u doen of verplaatsen. (Nu of op het tijdstip van de afspraak).

(en zo verder)

U heeft geen klachten of behoort u niet tot de risicogroep? Dan kom ik graag, zoals we al met elkaar afspraken, op..... bij u langs. Tot dan!

Fijne dag/avond.

12. Afspraak met huurder op kantoor

Wij werken mee om de verspreiding van het Coronavirus te voorkomen. Dat betekent dat wij persoonlijke contacten vermijden. Huurders en externe relaties kunnen telefonisch of per mail contact opnemen. Handel afspraken op die manier af of verplaats ze naar een datum na 6 april.

13. Blijven de wijkkantoren open voor huurders?

Wijkkantoren/complexbeheerderskantoren zijn voor bezoek gesloten. De open inloop vervalt. Dit geldt ook voor de balie in Warnsveld. De complexbeheerders zijn zichtbaar aanwezig in de complexen voor noodzakelijke werkzaamheden die door kunnen gaan. Houd minimaal 1,5 meter afstand tot andere personen en ga niet bij huurders naar binnen. Probeer contacten zoveel mogelijk telefonisch en per e-mail af te handelen.

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

Voor iedereen op kantoor geldt: houd 1,5 meter (twee armlengtes) afstand van elkaar.

Verder gelden de voorzorgsmaatregelen bij punt 18, 19 en 20.

15. Mag Ons Huis het kantoor volledig sluiten voor huurders en medewerkers?

Wij moeten zorgen voor een veilige werkomgeving. Afhankelijk van de situatie kan het volledig sluiten van ons kantoor voor huurders én medewerkers een maatregel zijn.

16. Externe afspraken/bezoeken/vergaderingen/evenementen

Conform de landelijke maatregelen en richtlijnen houden wij geen bijeenkomsten en mijden we fysiek contact, in het bijzonder met ouderen en met mensen met een kwetsbare gezondheid.

Tot 6 april handelen we (externe) afspraken, bezoeken, vergaderingen of evenementen zoveel mogelijk af per telefoon, Teams, Skype of een alternatieve manier. Als dit mogelijk is, worden ze verplaatst naar een datum na 6 april. Maak met elkaar en met externen afspraken over een alternatief of verplaatsen.

17. Wat doe ik met bijeenkomsten met huurders?

Stel bijeenkomsten met huurders uit tot na 6 april. Onze huurders zijn voor een groot deel oudere mensen en juist zij lopen risico. Weeg eventueel in overleg met je manager af wat urgent is en doorgang moet vinden met inachtneming van de richtlijnen en voorzorgsmaatregelen.

18. Werkplek en bedrijfswagens

Bedrijfswagens: maak het stuur en de bedieningsknoppen/dashboard schoon met ontsmettingsdoekjes. Zorg ervoor dat je regelmatig je handen wast.

19. 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.

20. 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. Gebruik zoveel mogelijk papieren handdoeken.

Tot slot

Met het hanteren van de landelijke richtlijnen, streven we ernaar zoveel mogelijk verspreiding van het virus te voorkomen. Dat doen we met gezond verstand en met het zoveel mogelijk overeind houden van onze dienstverlening. Dat vraagt soms creativiteit of een dosis flexibiliteit. Maar in overleg met elkaar, kunnen we hierin de stappen maken die nodig zijn.

Dank alvast voor je medewerking en flexibiliteit!

Voorgaande aandachtspunten gelden voor Ons Huis, maar zijn natuurlijk ook van toepassing in je 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 snelle ontwikkelingen zullen we deze informatie zo nodig weer updaten. Check Huisweb en je mail regelmatig en houd de nieuwsberichten in de gaten.