

Communicatieplan

'Alleen samen krijgen we het coronavirus onder controle'

*Met aandacht,
Met z'n allen*



ALGEMEEN

Alleen samen krijgen we het coronavirus onder controle. We nemen u mee in de maatregelen die wij hebben getroffen om werkzaamheden binnenshuis en rondom huis doorgang te laten vinden.

Dit alles volgens de maatregelen van het RIVM en de overheid waarbij de veiligheid en gezondheid van bewoners én onze vaklieden centraal staan.

We nemen u mee in onze strategie. Door 3 persoonlijke contactmomenten en een sociale ontmoetingsplek hopen we tevens ons steentje bij te dragen in de stijgende eenzaamheid onder jong en oud. Op basis van ons persoonlijke communicatieplan hopen wij samen met u draagvlak te creëren bij bewoners.

We hebben het communicatieplan onderverdeeld in 4 categorieën qua intensiteit, deze categorieën zijn als volgt:

1. *Buiten-werkzaamheden*
2. *Buiten-werkzaamheden inclusief vervangingswerkzaamheden*
3. *Binnen-werkzaamheden langdurig (ruimten dusdanig groot dat het aantal vakmensen die gelijktijdig werkzaam zijn in dezelfde ruimte kunnen verblijven)*
4. *Binnen-werkzaamheden langdurig (ruimten beperkt waardoor het aantal vakmensen die gelijktijdig werkzaam zijn niet in diezelfde ruimte kunnen verblijven)*

COMMUNICATIESTAPPEN

	Communicatie	Doel en bewonersmiddelen	Actie door en aanvullende info	1.	2.	3.	4.
1	Aankondigingsbrief vanuit opdrachtgever	Vooraankondiging van uit te voeren werkzaamheden.	Actie opdrachtgever	p	p	p	p
2	Aankondigingsbrief vanuit Wits Noord	<p>Ø Bewonersconsulente stelt zich schriftelijk voor en kondigt aan dat zij persoonlijk contact opneemt voor het plannen van een afspraak. <i>Deze afspraak kan op twee manieren plaatsvinden;</i></p> <p>Ø Telefonische afspraak voor het informatiemoment van stap 3.</p> <p>Ø Fysieke afspraak in het informatiepunt voor een persoonlijk informatiemoment in stap 3.</p>	Actie woonconsulent Wits	p	p	p	p
				p	p		
						p	p

3	Eerste Informatiemoment voor bewoners	<p>Kennismaking met woonconsulente en bewoner. Doel: vertrouwen krijgen en draagvlak creëren met bewoner</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geplande werkzaamheden en doel bespreken - Corona instructievideo voor bewoners laten zien* - Komt bewoner op basis van leeftijd, gezondheid en intensiteit van werkzaamheden in aanmerking? - Video nabespreken en verduidelijken 'hoe gaan wij te werk' en welke USP's passen wij toe om alle mogelijke onzekerheden weg te nemen? - Wits Salon bespreken; verblijfsruimte indien bewoner thuis niet apart kan verblijven** <ul style="list-style-type: none"> Ø Schoonmaakprotocol ** Ø Coronaverantwoordelijke, hesjes rood/geel Ø Intekenlijst* Ø Logboek borging Ø Bel systeem als communicatiemiddel ** Ø Stofschot met ritssluiting ** Ø Toolboxmeeting 'hoe instrueren wij vaklieden' ** Ø Hygiëne maatregelen, benoemen en bespreken ** Ø Hoe gaan we om met kinderen? Animatie doornemen * Ø Wits Salon ** Ø Werk Salon ** 	<p>Actie woonconsulent Wits</p> <p style="color: red;">Toegevoegd als bijlage aan dit communicatieplan*</p> <p style="color: red;">Word uitgelicht in de video voor bewoners**</p>				
4	Go No-Go moment en akkoordverklaring bewoner	<p>Kunnen we aan de slag?</p> <ul style="list-style-type: none"> Ø Akkoordverklaring ondertekenen* Ø Afspraak maken voor technische inspectie 			b	b	b

5	Technische inspectie in de woning	<p>Bewoners hebben gekozen waar ze verblijven tijdens de technische opname.</p> <p>Ø Optie 1. In een aparte ruimte in de woning met tijdelijk te installeren bel. Bewoner kan bellen wanneer behoefte is aan contact.</p> <p>Ø Optie 2. In de wits salon die dagelijks wordt gedesinfecteerd.</p> <p>Vakman inspecteert de woning op uit te voeren werkzaamheden en maakt foto's.</p> <p>*Bij <u>hoge</u> uitzondering: wanneer bewoner beslist mee wil met technische opname door de woning is het van erg groot belang dat er 1,5 meter afstand wordt houden. Indien de 1,5 meter afstand niet gewaarborgd kan worden <u>beide</u> voorzien van PBM.</p>	Actie vakman en woonconsulent Wits		b	b	b
6	Afspraak met bewoner in het Wits informatiepunt; persoonlijke aandacht bewoner en bijzonderheden bespreken	<p>Bewoner wordt na de technische opname opnieuw benaderd en uitgenodigd in het Wits informatiepunt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keuzeformulier m.b.t. bijv. tegels en/of keuken wordt gezamenlijk ingevuld. - Extra aandacht voor persoonlijke situatie en bijzonderheden van bewoner (zijn er zaken waar we rekening mee moeten houden? Bijvoorbeeld huisdieren, zorg, mobiel toilet & douche). - Start werkzaamheden wordt besproken. 	Actie woonconsulent Wits			b	b

7	Start werkzaamheden	<p>Wordt per brief kenbaar gemaakt aan bewoners. Binnen 1 week na de brief volgt er een telefonisch contactmoment. Uitvoeringsproces wordt nogmaals besproken waaronder intekenlijsten en logboek.</p> <p>Ø Kinderen, die veel thuis zijn, gaan overlast ervaren. Daarom besteden wij hier extra aandacht aan; we delen kleurplaten met potloden uit en deze kunst- en knutselwerkjes kunnen ze inleveren. Deze hangen we op in de Wits Salon voor een echt huiskamer gevoel. Ook bieden we een springkussen aan die bewoners, indien mogelijk, in hun tuin kunnen plaatsen.</p> <p>Ø Woonconsulent zal voor, tijdens en na uitvoering een grote rol spelen, uitgebreide aandacht d.m.v. bewonerscommunicatie is ons uitgangspunt. Het moet voor de bewoner vertrouwd, veilig en comfortabel aanvoelen.</p>	Actie woonconsulent Wits			p	p
						p	p
						p	p

8	Spreekuren tijdens uitvoering in de Wits Salon	<p>Wanneer bewoners vragen hebben ten tijde van de werkzaamheden of behoefte hebben aan een goed gesprek, dan kunnen ze hiervoor terecht in de Wits Salon, onze sociale ontmoetingsplek. Deze wordt zo ingericht dat er meerdere personen aanwezig kunnen zijn waarbij er wordt voldaan aan de RIVM richtlijnen. Woonconsulent is tevens altijd telefonisch en per mail bereikbaar.</p> <p>Ø Tevens kunnen we, indien het project daar om vraagt, naast een Wits Salon, een Werk Salon inrichten. De Werk Salon is bedoeld voor thuiswerkende ouders en studerende kinderen. Hier zal WiFi aanwezig zijn.</p>	Actie woonconsulent in combinatie met opdrachtgever (wijkconsulent)			p	p
9	Oplevering woning	<p>Na afronding van de werkzaamheden wordt de woning door de uitvoerder en/of woonconsulent opgeleverd.</p> <p>Ø De woning wordt gedesinfecteerd</p> <p>Ø Instructie nieuwe installaties</p> <p>Ø Opleverformulier wordt met bewoner ingevuld en ondertekend voor akkoord.</p>	Actie uitvoerder en/of woonconsulent Wits	p	p	p	p
10	Revisiestukken en evaluatie met opdrachtgever	Indienen borgingsdocumenten en evaluatie uitvoering.	Actie projectcoördinator en/of projectleider	p	p	p	p

Bijlagen:

- Bijlage 1.1: - Matrix communicatiestappen per type project;
- Bijlage 1.2: - Aankondigingsbrief vanuit Accolade;
- Bijlage 1.3: - Aankondigingsbrief (+informatiebrief/-folder) vanuit onderhoudspartij;
- Bijlage 1.4: - Akkoordverklaring bewoner (GO/NO GO)
- Bijlage 1.5: - QR code naar Corona instructievideo en animatievideo.