

What if scenario's Corona

Scenario:	Klantdienstverlening	Externe communicatie	Interne communicatie	Werkafspraken	Instructie direct leidinggevende	Faciltaire aspecten	Duur / planning / forecast	Noodafspraken / calamiteiten
1: collega is besmet met corona	Klantdienstverlening blijft onveranderd. Klanten die in contact geweest zijn met collega informeren. Afspraken indien nodig verzetten.	nagaan met welke externen collega in contact is geweest en deze mensen bellen; bericht op website met contactgegevens KCC; Q&A opstellen voor KCC, zodat een ieder vragen kan beantwoorden. VM informeert de hbv-en	nagaan met welke collega's hij in contact is geweest en deze bellen en naar huis sturen (quarantaine); Mail + intranetbericht met update voor medewerkers, bepalen wie indien mogelijk het werk overneemt. Instructie over agendabeheer en vervanging	1. p+o: centraal te monitoren (begeleiding en nazorg te regelen) 2. m: werk en taken verdelen. 3. quarantaine van andere collega's? 4. P+O houdt logboek bij 5. P+O onderhoudt contacten met externe deskundigen zoals ggd rivm	1- Nagaan met wie collega contact heeft gehad, 2- directe collegas (laten) bellen 3- beschikbaar voor vragen 4- afspraken maken over werkverdeling 5- bij meerder besmettingen: bepalen niveau van dienstverlening	werkplek en ev. auto extra schoon laten maken.		zit medew of leiding. In calamiteitenplan. Afstemmen wie taak overneemt
2: je moet thuis werken als dat mogelijk is in je functie	Klantdienstverlening vanuit de vestigingen blijft onveranderd. Klanten zijn welkom. Er wordt gewerkt op gepaste afstand. Afspraken bij bewoners thuis worden verzet of huurders wordt gevraagd naar kantoor te komen voor inleveren/ophalen sleutels indien 'te veel' collega's thuis moeten werken.	bericht op website en facebook met uitleg en gevolgen; aangeven op welke manier huurders en externen contact kunnen opnemen; iedereen zegt zijn eigen bestaande afspraken af of verzet deze (huidige situatie) Afspraken en bijeenkomsten met huurders worden afgezegd of verzet (communicatiemiddelen hiervoor zijn al beschikbaar op intranet)	Alle leidinggevendenden informeren (bellen door MT), daarna medewerkers informeren per mail en intranet (door bestuur). Leidinggevende bepaalt of er thuis gewerkt kan worden en let ook op of er voldoende bezetting in het pand achterblijft, zodat er veilig gewerkt kan worden (afhankelijk of balie openblijft.	Iedereen neemt vanaf heden zijn laptop standaard mee naar huis. Bij thuiswerkverplichting gaat open inloop van balie dicht. Externe afspraken regel je zelf en ontvang je zelf. Geen 'spontane fysieke contacten' meer. Wel 'geregiseerde fysieke contacten' (vraag vooraf of aan de deur stellen of iemand verschijnselen heeft)	Goed voorbeeld geven. Regelen dat er goede thuiswerk afspraken ontstaan. Bereikbaarheidsafspraken maken	aandacht voor veiligheid in de kantoorpanden. Aandacht voor open en sluiten van panden. Een aanspreekpunt regelen voor de achterblijvers. * Team I&A faciliteert Teams voor alle medewerkers --> beeldbellen/ conference calls vanuit thuis faciliteren. * incidenteel regelt facilitair hardware aan huis		wie is te benaderen bij een calamiteit of noodsituatie. Hebben we eventueel medew. Standby staan?
2a: iedereen blijft thuis (lock down)	De vestigingen worden gesloten. Klanten kunnen telefonisch contact opnemen of via mail/social media. Wat doen we met de post? Afspraken bij bewoners thuis (inspecties/reparaties) worden verzet. Telefonische afstemming met huurders. Alleen spoedreparaties	bericht op website en facebook met uitleg en gevolgen; aangeven op welke manier huurders en externen contact kunnen opnemen; afzeggen van bestaande afspraken (communicatiemiddelen hiervoor zijn al beschikbaar op intranet). Huurdersorganisaties informeren en aannemers informeren.	Alle leidinggevendenden informeren (bellen door MT), daarna medewerkers informeren per mail en intranet (door bestuur).	Iedereen neemt vanaf heden zijn gsm +laptop standaard mee naar huis. Geen spontane en geen geregiseerde fysieke contacten alleen telefonisch. Maatwerk inregelen bij spoedsituatie bij besmetting.	leidinggevendenden houden iedere dag contact met hun medewerkers, zodat men weet hoe het met hen gaat, wie wel werk heeft, wie niet. Vragen beantwoorden. Lijst opstellen van urgente dienstverlening (wat doen we nog wel)	aandacht voor veiligheid in de kantoorpanden (schoonmakers informeren). Aandacht voor open en sluiten van panden. Een aanspreekpunt regelen voor de achterblijvers. * Team I&A faciliteert Teams voor alle medewerkers --> beeldbellen/ conference calls vanuit thuis faciliteren. * incidenteel regelt facilitair hardware aan huis		wie is te benaderen bij een calamiteit of noodsituatie. Hebben we eventueel medew. Standby staan?
3: 30% collega's ziek (met taakverdeling)	De dienstverlening wordt zoveel mogelijk voortgezet. Prioriteiten krijgen voorrang. Klanten worden geïnformeerd over de situatie.	bericht op website en socials met gevolgen hiervan voor huurders. Eigen bericht naar leveranciers en aannemers versturen.	Mail en intranetbericht door bestuur, dat we het kritische niveau bereiken dat we mogelijk onze dienstverlening niet meer optimaal kunnen uitvoeren ivm ziekte en afwezigheid. Gevolgen aangeven voor werkzaamheden door leidinggevende naar eigen mensen. Mt-manager ondersteunt teammanagers bij keuzes	Centrale monitoring in te regelen zodat prioriteiten bepaald kunnen worden + taken verdeeld over resterende collega's // geprioriteerde processen uitvoeren / collega's inwerken	Leidinggevendenden stellen prioritair dienstverlening, verdelen de taken, zodat klanten geholpen worden en minder noodzakelijk werk wordt uitgesteld // roosters laten maken. Of: kiezen voor 2a!!	Schoonmaak extra aandacht voor vragen (ook voor Breda, omdat we daar afhankelijk zijn van andere partij)		wie is te benaderen bij een calamiteit of noodsituatie. Hebben we eventueel medew. Standby staan?
4: we kunnen minimaal een vestingskantoor niet meer gebruiken	Klanten worden geïnformeerd over de sluiting van één of meer vestigingen. Indien noodzakelijk worden afspraken gemaakt op een locatie in de wijk. Het KCC kan zowel vanaf thuis als vanaf een andere vestiging werken. KCC blijft dus bereikbaar via de telefoon, mail en social media.	bericht op website en socials, poster op deuren vestiging, leveranciers bellen/mailen dat kantoor niet toegankelijk is, bestellingen annuleren of naar ander kantoor laten komen, gemeente en huurdersorganisaties inlichten, BN De Stem bellen;	Mail en intranetbericht dat één kantoor niet meer gebruikt kan worden. Gevolgen beschrijven voor de medewerkers die in dat kantoor werken (bij voorkeur thuiswerken of bij uitzondering in ander kantoor) Toelichting geven hoe met andere kantoren omgegaan wordt.	* verdelen we collega's over de overige kantoren of gaan we verplichten tot thuiswerken --> uiteindelijk sluit je aan bij scenario 2 /	MT beslissen over locatie van werkzaamheden (zie ook 2 en 3)	Afspraken maken sluiting kantoor, na extra schoonmaakbeurt. Bericht op deuren met tel.nr.wie wel bereikbaar is		wie is te benaderen bij een calamiteit of noodsituatie. Hebben we eventueel medew. Standby staan?
5: we kunnen niet meer naar bewoners toe (wel kantoor taken geen wijk taken)	Klanten kunnen sleutel op kantoor ophalen of inleveren. Spoedeisende klachten worden verholpen. Overige werkzaamheden worden uitgesteld.	bericht op website en facebook; posters in complexen ophangen. Als dat wel kan; bestaande afspraken afbellen/afmailen, instructies geven voor noodreparaties. Huurdersorganisaties informeren. afstemming aannemers DO.	Mail en intranetbericht dat we (misschien op één locatie) niet meer bij huurders thuis komen voor afspraken en reparaties. Gevolgen beschrijven. Leidinggevendenden instrueren.	Afspraken afzeggen. Alle vragen telefonisch afhandelen. Inspectie uitstellen of bewoner foto's vragen. Alleen spoedreparatie verrichten met mondkapje (protocol noodreparaties)	leidinggevende zorgt voor werkverdeling, wie werkt thuis, wie werkt ev. op kantoor en hoe om te gaan met de vragen uit de wijk // Lijst opstellen waarvoor we nog wel naar bew gaan	Uitzoek: Kunnen we beeldbellen met de huurder laagdrempelig mogelijk maken of om het contact toch persoonlijk te houden? (als vervanger voor de wijkmensen)		wie is te benaderen bij een calamiteit of noodsituatie. Hebben we eventueel medew. Standby staan?
5a we kunnen geen reparaties uitvoeren				protocol noodreparaties opstellen				
6: we kunnen niet naar wijkkantoren toe en sluiten wijkkantoren / ontm ruimtes	Klantdienstverlening vanuit de vestigingen blijft onveranderd. Klanten zijn welkom. Er wordt gewerkt op gepaste afstand. We kunnen nog wel op huisbezoek	bericht op website en socials, poster op deuren wijkkantoor, leveranciers bellen/mailen dat wijkkantoor niet toegankelijk is, bestellingen annuleren of naar ander wijkkantoor laten komen. Informeren bewonerscommissies vooraf. In overlg met gebiedsteams	mail en intranetbericht dat we niet meer naar bepaalde wijkkantoren gaan	we werken alleen thuis of op werkkantoren	Collega's informeren sluiting wijkkantoren	de wijkkantoren waar wij zelf de schoonmaak hebben georganiseerd, vragen voor extgra schoonmaakbeurt, zodat werkplek straks weer klaar is voor gebruik		wie is te benaderen bij een calamiteit of noodsituatie. Hebben we eventueel medew. Standby staan?
		nog een kolom toevoegen wiens actie dit is? Dus wie nodig is?						