

WEBINAR

Hoe gaan we terug naar Normaal in de 1.5 samenleving?

aanvang
woensdag 22 april
9:00

**VERDONCK
KLOOSTER &
ASSOCIATES**



Welkom

Praktische zaken:

- Dit webinar duurt ongeveer 30 – 45 minuten.
- Moderatie door Joeri Olierook.
- Heeft u vragen? Stel ze in de chat. We proberen deze gedurende de presentatie of aan het einde te beantwoorden
- De slides van het webinar zijn beschikbaar en na afloop te downloaden via de link op het scherm

Lange adem nodig...



Maatregelen na 28 april (aankondiging persconferentie 21 april)

21 april 2020

Rijksoverheid

Maatregelen tegen het coronavirus



Blijf zoveel mogelijk thuis.



Houd 1,5 meter afstand.



Was vaker je handen.



Hoest en nies in je elleboog.



Gebruik papieren zakdoekjes.



Schud geen handen.

Beperk sociaal contact:



Ga alleen naar buiten voor boodschappen, een frisse neus of om iets voor een ander te doen.



Werk thuis wanneer dit mogelijk is.



Groepsvorming van meer dan twee personen is alleen toegestaan als er 1,5 meter afstand wordt gehouden.

Uitzondering voor gezinnen / huishoudens en kinderen (t/m 12 jaar).



Heb je verkoudheidsklachten? Blijf dan thuis en ziek uit. Ben je ook besmet of heb je koorts? Dan moet iedereen in het huis thuisblijven.

Maatregelen in het openbare leven:

Vanaf 29 april

- ✓ Kinderen t/m 12 jaar kunnen georganiseerd en onder begeleiding samen buiten sporten. Wedstrijden niet toegestaan.
- ✓ Jongeren van 13 t/m 18 jaar kunnen georganiseerd en onder begeleiding samen buiten sporten op 1,5 meter afstand. Wedstrijden niet toegestaan.
- ✓ Topsporters kunnen binnen- en buitentrainingen hervatten, op 1,5 meter afstand. Wedstrijden niet toegestaan.
- ✓ Zelfstandig wonende ouders (19+) kunnen door één of twee vaste personen worden bezocht.

Vanaf 11 mei

- ✓ Opening kinderopvang en (speciaal) basisonderwijs.
- ✓ Basisscholen halveren groepsomvang in de klas. Kinderen gaan de helft van de tijd naar school. De andere helft volgen ze onderwijs op afstand.

T/m 19 mei:

- ✗ Het overige onderwijs blijft gesloten.
- ✗ Alle eet- en drinkgelegenheden zijn gesloten. Bezorgen en afhalen blijft mogelijk.
- ✗ Sportverenigingen (18+), fitnessclubs, sauna's, casino's, speelhallen en seksuerechtingen zijn gesloten.
- ✗ Publieke locaties zoals musea, concertzalen, theaters, sportclubs zijn gesloten.
- ✗ Het uitoefenen van alle contactberoepen is verboden.
- ✗ Samenkomsten zijn verboden.

Tot 1 september:

- ✗ Alle evenementen met een vergunnings- en meldplicht zijn verboden.

alleen samen krijgen we corona onder controle

Meer informatie:
rijksoverheid.nl/coronavirus
of bel 0800-1951

Samenvatting:

1. Voorzichtig ruimte voor kinderen en jongeren voor onderwijs en sport
2. Basisscholen half open na de meivakantie, middelbare school na pinksteren
3. Contactberoepen blijven verboden tot en met 19 mei
4. Evenementen, incl. sportevenementen blijven verboden tot 1 september
5. Thuiswerken tenzij
6. Verplicht thuis bij ziekte
7. Lokale Noodverordeningen blijven van kracht : groepsvorming, samenkomsten, horeca, gebieden, bezoek zorginstellingen, etc.
8. Gebruikelijke hygiëne adviezen blijven van kracht

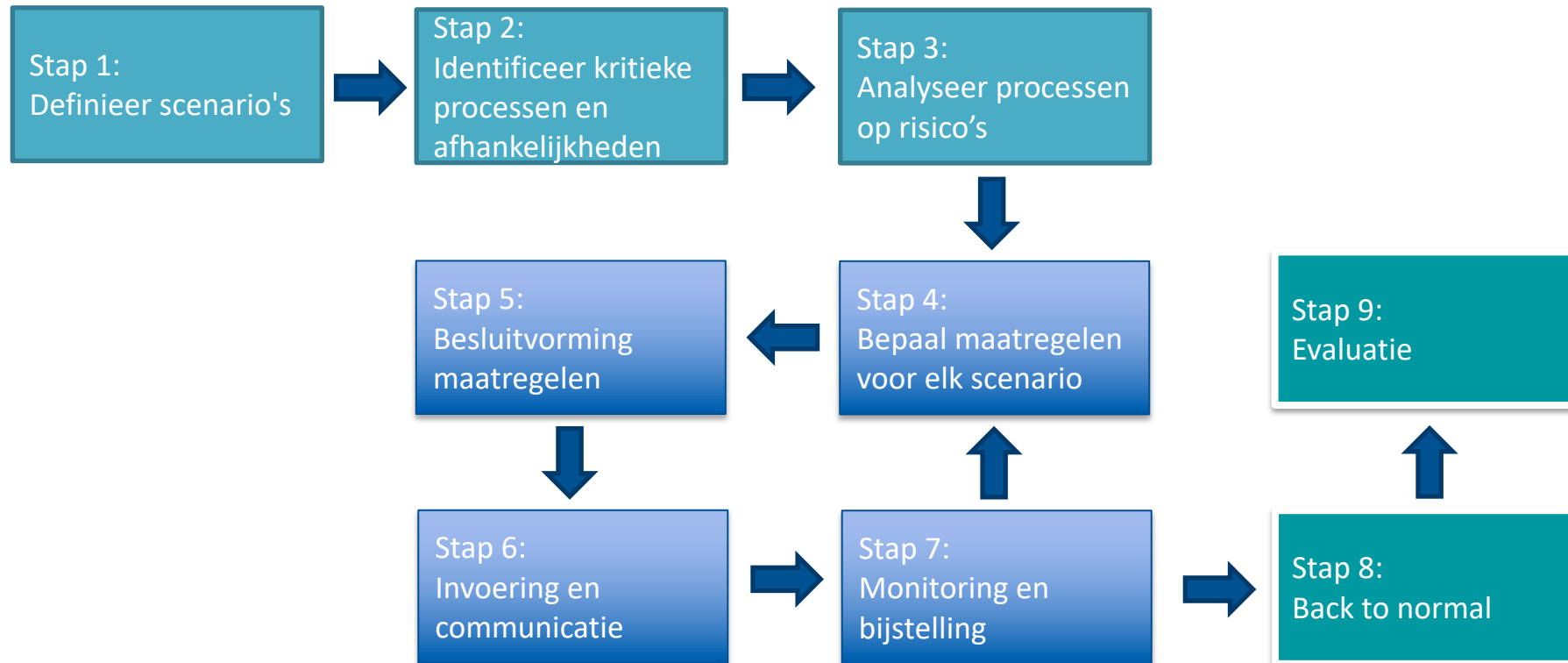
Tussentijdse anderhalve meter fase complexer dan lockdown



alleen samen krijgen we
corona onder controle

Hoe gaan we terug naar Normaal?

Klassieke aanpak van BCM



Wat maakt deze crisis anders dan andere vanuit BCM perspectief?



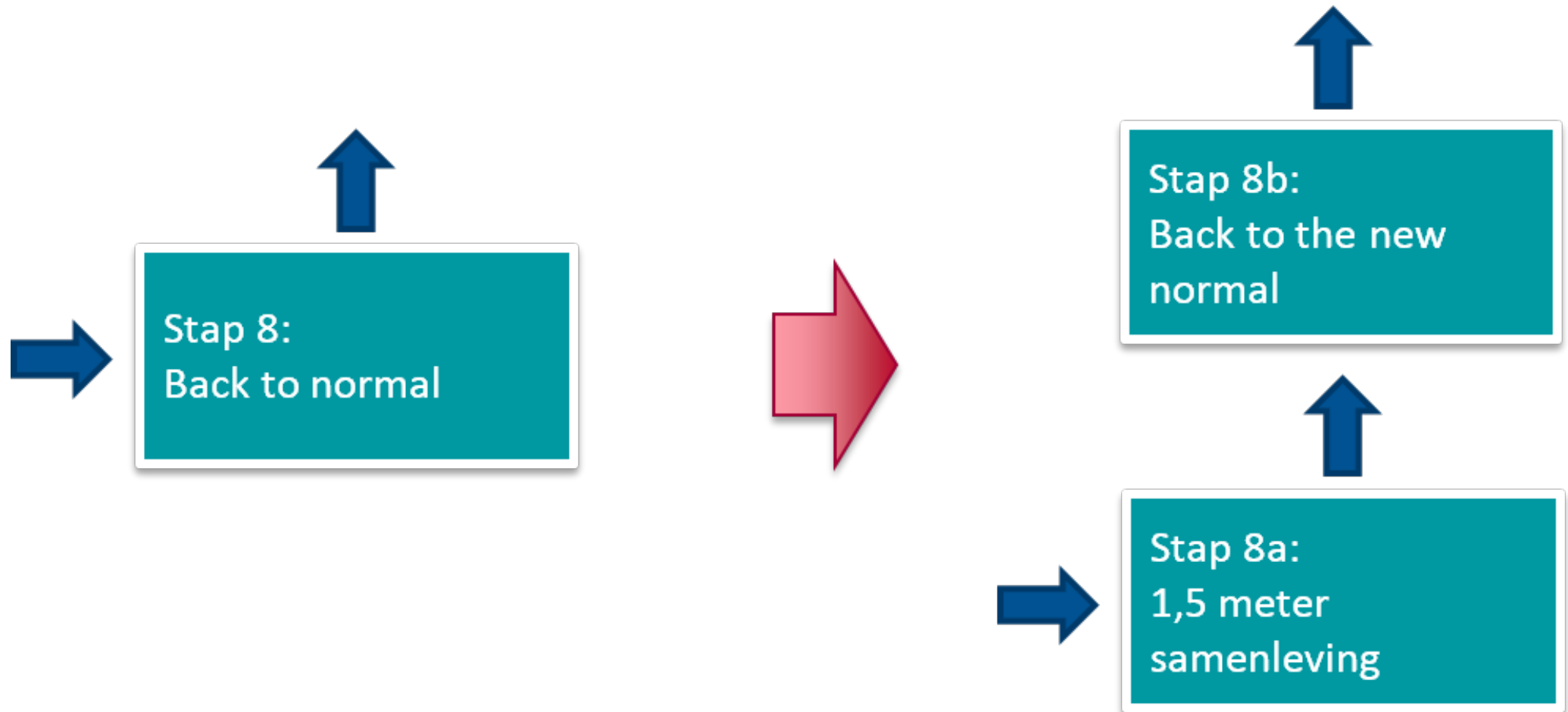
- Schaalgrootte overstijgt ieder scenario
- Iedereen is getroffen - keten continuïteit
- Ook niet kritieke processen worden na verloop van tijd kritiek
- Onzekerheid over moment waarop het voorbij is

Wat maakt deze crisis anders dan andere vanuit BCM perspectief?



- Schaalgrootte overstijgt ieder scenario
- Iedereen is getroffen - keten continuïteit
- Ook niet kritieke processen worden na verloop van tijd kritiek
- Onzekerheid over moment waarop het voorbij is

En onze terugkeer plannen worden echter ingewikkelder



Terugkeerplan

- i. Stel duidelijke doelen per fase
- ii. Richt heldere stuurlijnen in
 - i. Op basis van duidelijke kaders met randvoorwaarden
 - ii. Decentraliseer het uitwerken en uitvoeren van te terugkeer plannen
 - iii. Veel interactie en afstemming
- iii. Monitor de voortgang en leg ervaringen vast
- iv. Communicatie
- v. Bereid je nu voor op de volgende fase

Duidelijke doelen

Samen Corona
bestrijden

Gezondheid en vitaliteit
medewerkers

Continuïteit van de
organisatie

Goede dienstverlening
aan klanten

- Welke processen mogen in welke volgorde weer terugkeren?
- Zijn dat altijd je meest kritieke processen, of zijn er andere criteria?

Denk aan:

- Meeste toegevoegde waarde bij fysieke interactie
- Geen alternatief voorhanden bij uitval
- Sterk afhankelijk van menselijk handelen en interactie
- Mate van financiële schade
- Welzijn medewerkers
- Noodzakelijk om te voldoen aan wet- en regelgeving
- Ketenafhankelijkheden

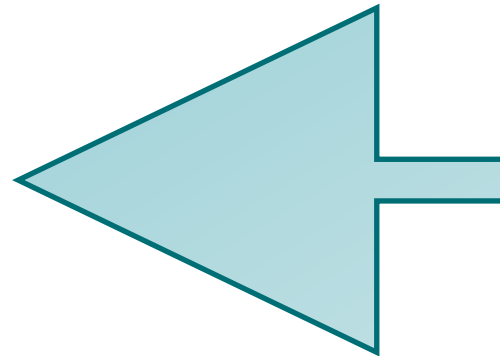
Duidelijke kaders met randvoorwaarden

Definieer centrale kaders waarbinnen decentrale uitwerking plaats vindt door een aantal essentiële vragen te beantwoorden, bijvoorbeeld voor:

1. Logistiek in gebouwen
2. Herdefiniëren van dienstverlening
3. Beschermingsmiddelen en ondersteuning
4. Medewerkers buiten
5. HRM

Duidelijke kaders met randvoorwaarden

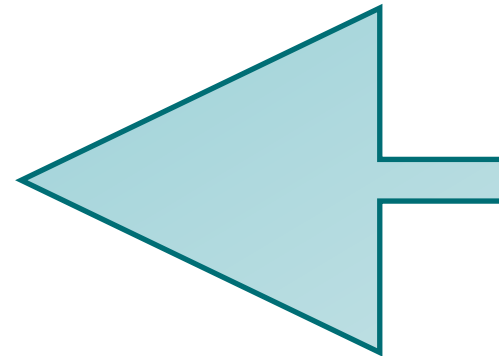
Logistiek in gebouwen



- Hoeveel personen ga je toelaten?
- Hoe reguleer je de instroom?
- Hoe verdeel je ze over het gebouw?
- Hoe ga je met bezoek om?
- Welke eisen stel je aan bezoekers?
- Wie mag er met de lift en wie moet er gaan lopen?
- Hoe ga je lunch organiseren?

Duidelijke kaders met randvoorwaarden

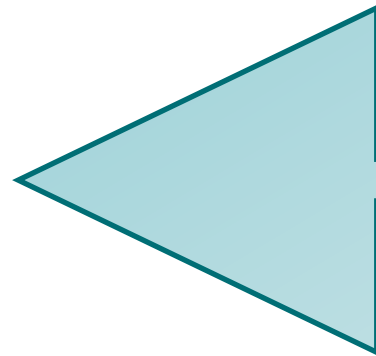
Herdefiniëren van dienstverlening



- Welke diensten hebben het meeste baat bij fysiek contact met de klant ?
- Welke diensten kan je nog heel goed op afstand blijven uitvoeren?
- Welke “Draaiknoppen” heb je om bezoekers te spreiden?
- Kan je bepaalde processen sneller digitaal transformeren?
- Kan data je helpen met het snel identificeren van kansen voor “high volume - low specialization” processen?

Duidelijke kaders met randvoorwaarden

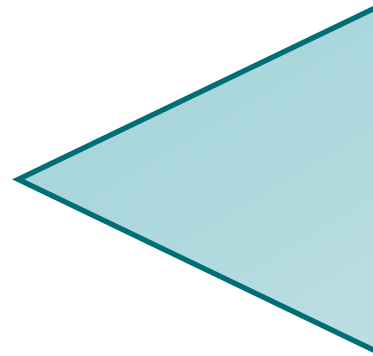
Beschermings- middelen en ondersteuning



- Wil je de combinatie van videoconferencing en fysiek vergaderen gaan ondersteunen?
- Wie moet er op welke plek zijn handen kunnen wassen?
- Hebben medewerkers die regelmatig contact hebben met onbekenden de beschikking over goede PBM'n?
- Ga je schoonmakers opschalen om bepaalde ruimtes en oppervlakken vaker schoon te laten maken?
- Hoe ga je persoonlijke toetsenborden en muizen regelen?

Duidelijke kaders met randvoorwaarden

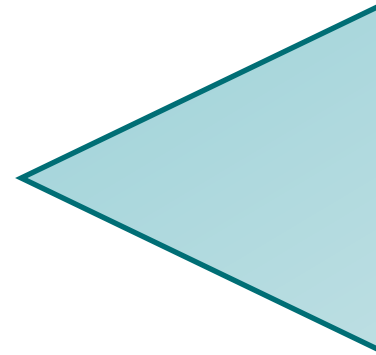
Medewerkers buiten



- Hoe gaan zij tussen locaties heen en weer reizen?
- Welke ,rules-of-engagement' moeten zij hanteren voor klantenafspraken op hun klantkantoren,
- Welke regels gelden voor cliënten die thuis worden bezocht?
- Wil je medewerkers corona testen aanbieden en kan dat?

Duidelijke kaders met randvoorwaarden

HRM



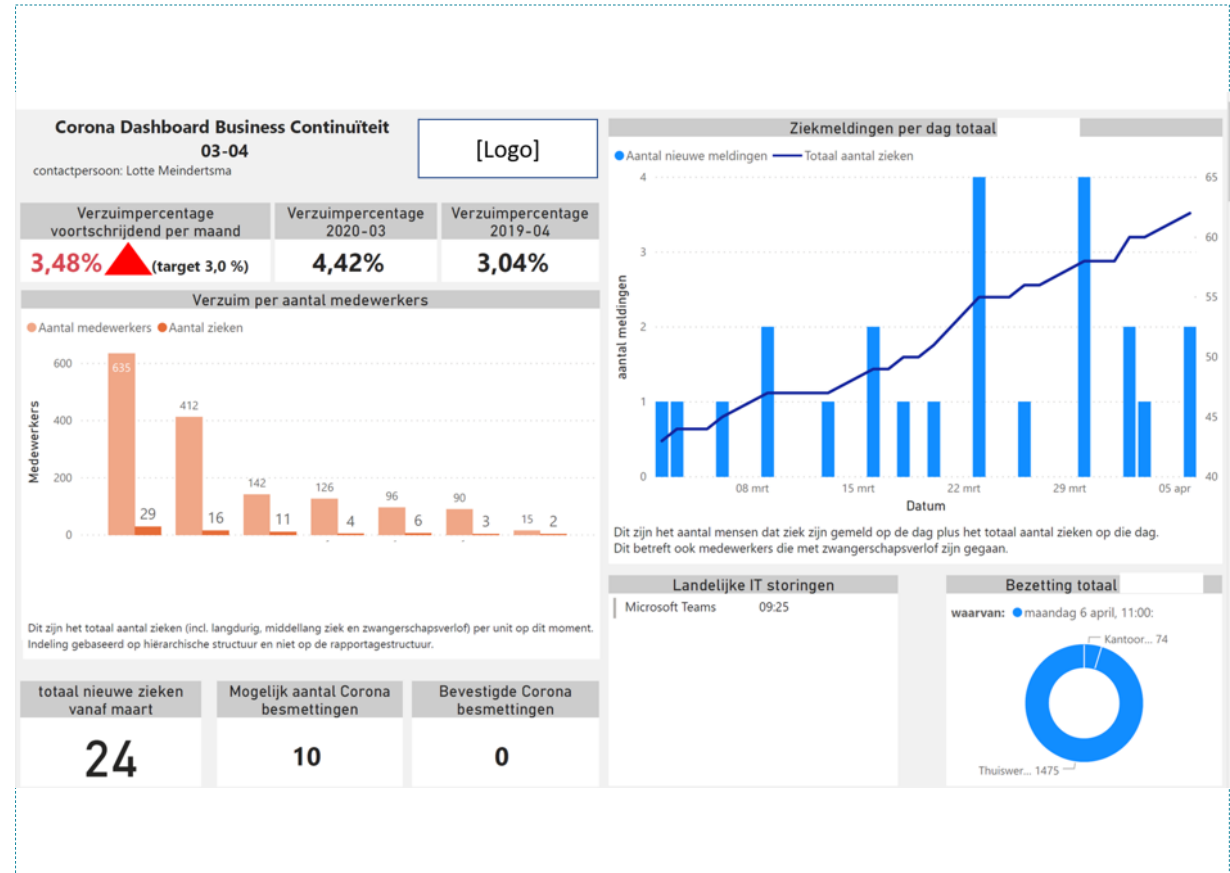
- Wat wordt het ARBO beleid, inclusief thuiswerkbeleid?
- Hoe ga je de nieuwe omgangsvormen borgen?
- Hoe ga je om met corona risicogroepen?
- Op welke wijze ga je mentale ondersteuning voor medewerkers regelen?
- Welke aanpassingen zou je door willen voeren in het verlofbeleid?
- Hoe ga je om met vacatures en inwerken?

Betrek iedereen bij maatregelen

- Management én medewerkers
- Rol van crisis management
- Richt de governance in
- Besteed veel aandacht aan communicatie !!!

Monitor de voortgang en leg ervaringen vast

- Leergeld betaald in afgelopen weken
- Snelheid van handelen betekent elke week evalueren
- Leg keuzes en ervaringen vast in een logboek



Scenario's voor Terugkeer (voorbeelden)

Intelligente Lockdown (huidig)

Zoveel mogelijk thuiswerken

Horeca dicht

Scholen dicht

Geen evenementen

persoonlijke verzorging,
contactberoepen verboden

Protocol verantwoord winkelen

Scholen weer open (vanaf 19 mei / 2 juni)

Zoveel mogelijk thuiswerken

Horeca dicht

Scholen weer open

Geen evenementen tot 1 sept

persoonlijke verzorging,
contactberoepen verboden

Protocol verantwoord winkelen

Gefaseerd werken

Afwisselen thuis / kantoor werken

Kleine horeca weer open mits 1.5
m afstand

Scholen weer open

Geen evenementen tot 1 sept

persoonlijke verzorging,
contactberoepen onder strenge
hygiëne maatregelen toegestaan

Protocol verantwoord winkelen

Regionale openstelling

Regio afhankelijke openstelling

Kleine horeca weer open mits 1.5
m afstand

Scholen weer open

Evenementen per regio bepaald

persoonlijke verzorging,
contactberoepen onder strenge
hygiëne maatregelen toegestaan

Wel / geen protocol detailhandel

Communicatie

Lessen uit de crisiscommunicatie:

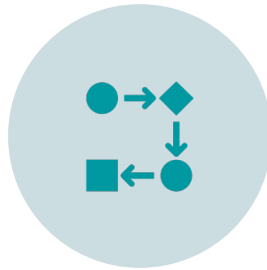
1. Communiceer vaak. Ook als je niets nieuws te melden hebt.
2. Noem het zoals het is. Als iets niet mag, zeg dat dan onomwonden
3. Maak duidelijk vanuit welke afweging je de besluiten neemt en de dilemma's die je voelt.
4. Hou het zakelijk, kort en luchtig

Blijf luisteren

Bereid je voor op nieuwe fase - er ontstaan ook nieuwe kansen



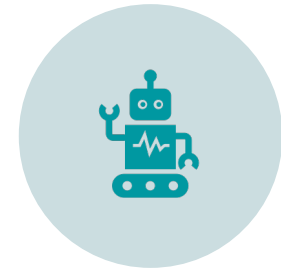
RICHT EEN SEPARAAT TEAM IN
DAT NADENKT OVER LANGE
TERMIJN



WELKE VERANDERINGEN ZIJN
STRUCTUREEL? WAT WILLEN
WE NIET MEER KWIJT



WELKE AFHANKELIJKHEDEN
EN RISICO'S ZIJN NAAR BOVEN
GEKOMEN?



HOE KUNNEN WE MEER
INZETTEN OP DIGITALISERING

Ten slotte: geef extra aandacht aan de medewerkers



Ten slotte: geef extra aandacht aan de medewerkers



ICT Thuiswerk Monitor

Begrijp, leer en verbeter: verzamel feedback van thuiswerkende ICT eindgebruikers

In tijden waarin van velen verlangd wordt om vanuit huis te werken, moeten systemen en applicaties voldoen aan de standaarden om thuis goed (samen) te werken. Maar: werken de systemen thuis goed? Weten medewerkers hoe ze met de interne samenwerking tools om moeten gaan? Blijven bepaalde applicaties achter op performance en zorgt dit voor frustratie of zelfs productiviteitsverlies?

Over de ICT Thuiswerk Monitor

De ICT Thuiswerk Monitor betreft een totale opzet, aanpak en uitvoering van een continue online survey onder ICT eindgebruikers. De Monitor zetten we tenminste drie maanden in, waarbij direct na start de inzichten al voor u beschikbaar zijn. Gedurende deze drie maanden ziet u

Wrap-up

- De klassieke analytische BCM aanpak is nu niet mogelijk
- Onderschat probleem van de 1.5 m niet
- Hou het simpel en kort-cyclisch
- Stel een terugkeerplan op
- Splits Crisisteam en Strategisch team
- Blijf communiceren en zorg goed voor je medewerkers

- i. Stel duidelijke doelen per fase
- ii. Richt heldere stuurlijnen in
 - i. Op basis van duidelijke kaders met randvoorwaarden
 - ii. Decentraliseer het uitwerken en uitvoeren van de terugkeerplannen
 - iii. Veel interactie en afstemming
- iii. Monitor de voortgang en leg ervaringen vast
- iv. Communicatie
- v. Bereid je nu voor op de volgende fase

Kies Kundig.

VERDONCK
KLOOSTER &
ASSOCIATES



Baron de Coubertinlaan 1 | 2719 EN Zoetermeer
info@vka.nl | 079 368 1000

www.vka.nl

