



Installatie van een *Business Continuity Planning*: voorbereiding op de uitbraak van een griep пандemie

Algemene Directie Crisiscentrum - Noodplanning

FOD Binnenlandse Zaken

Interministerieel commissariaat Influenza

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu

A. Doelstelling

Doel van dit document is een totaalvisie te bieden op alle essentiële punten waarmee rekening moet worden gehouden om alle sectoren van het socio-economische leven voor te bereiden op de uitbraak van een griep пандemie.

Het opstellen van een plan voor de continuïteit van het zakenleven zal in het bijzonder toelaten:

- te bepalen wat de nood is aan personeels- en materiële middelen om het hoofd te bieden aan een griep пандemie
- de socio-economische gevolgen op de werkplaats en bij het personeel te beperken
- een zo hoog mogelijke activiteitsgraad te handhaven en tegelijk het blootgestelde personeel toch te beschermen
- de essentiële operaties en functies te handhaven (vooral dankzij een gepland beheer van de personeels- en materiële middelen).

De uitwerking van een business continuity plan (BCP) zet de proactiviteit van de organisatie in de verf en laat toe het personeel en de partners gerust te stellen dat die zich bewust is van de problemen die een griep пандemie kan meebrengen. Het op punt stellen van dergelijk plan zal de organisatie die het ontwikkelt, ook toelaten een stand van zaken op te maken stellen van de hulpmiddelen en de informatie die nodig om het hoofd te bieden aan een griep пандemie. Parallel daaraan kunnen bepaalde zaken die moeten worden gerealiseerd om een BCP op te stellen in geval van een griep пандemie, worden hergebruikt bij het beheer van een andere mogelijke crisis.

Voor alles moeten we het grote belang benadrukken van de rol die de dienst *Human Resources/Personeel en Organisatie* in elke organisatie speelt bij de uitwerking van dit plan, omdat het centrale thema van een continuïteitsplan voor het zakenleven het personeel betreft.

De informatie in dit document is afkomstig van adviezen van de Wereldgezondheidsorganisatie (WGO) en is ook geïnspireerd op business continuity plans die de regeringen van Canada en de VSA hebben opgesteld. De informatie is algemeen van aard en moet worden aangepast aan de situatie van elke werkplaats.

B. Basisaannames voor de planning

Basisaannames voor de planning¹:

- Een pandemie heeft gevolgen die een groot aantal gebieden – soms zelfs de hele wereld – kunnen treffen. Hulp van buitenaf kan bijgevolg maar minnetjes zijn.
- De ondernemingen en organisaties kunnen met een belangrijk absentiepercentage te kampen hebben, omdat tal van werknemers ziek vallen, thuis blijven om hun kinderen of familieleden te verzorgen, of weigeren om naar hun werk te gaan om besmetting in het openbaar vervoer en in de bureaus te vermijden.
- Waarschijnlijk valt tijdens de griepandemie (verschillende golven mogelijk, van elk 8 tot 12 weken) 15 tot 35 % van de actieve bevolking op een gegeven ogenblik ziek.
- De griepaanvallen doen zich op de werkplaats voor in golven die gelijkaardig zijn aan diegene de bevolking in het algemeen treffen.
- Wie ziek valt, blijft waarschijnlijk minstens zeven werkdagen afwezig van zijn werk.
- Men voorziet dat het absentiepercentage het dubbel zal zijn van het aantal zieken omdat per personeelslid dat ziek valt, een ander personeelslid niet komt werken omdat hij een verwant moet helpen, of omdat hij weigert zich te verplaatsen of te werken.
- Supplementaire afwezigheden die voorkomen in alle plaatsen van het openbaar leven (school, openbare diensten, enz.) evolueert volgens hetzelfde griepaanvalschema als dat op de werkplaats.

C. Planning van de continuïteit van het zakenleven bij een griepandemie

De socio-economische weerslag

De gevolgen van de pandemie raken essentieel de middelen aan personeel met talloze effecten op het hele socio-economische leven.

Bijvoorbeeld:

- Aantasting van essentiële diensten: informatie- en telecommunicatiediensten, bevoorrading in energie, water, voedsel en transport, het banksysteem dat wordt verstoord (beschikbaarheid van geld)
- het wordt moeilijker om de bevoorrading te bekomen die nodig is om de activiteiten voort te zetten (bv: problemen in verband met de import, de levering en de onderaannemingsdiensten)
- vraag en aanbod zullen in bepaalde sectoren sterk wijzigen: er zal in hoge mate een beroep worden gedaan op gezondheidsdiensten (bv: ziekenhuizen, artsen), op veiligheid (bv: politie), en op communicatiediensten (bv: internet, telefoon), terwijl de vraag naar vrijetijdsdiensten (bv: toerisme, cultuur, sommige horecasectoren) riskeert te keldereren.

Een planning maken van de continuïteit van het zakenleven: op privé- en op openbaar vlak

De openbare instellingen (op federaal, provinciaal en lokaal vlak) zullen niet alleen in staat zijn het hoofd te bieden aan alle problemen die de Belgische bevolking in het algemeen kunnen treffen. Coördinatie en samenwerking tussen de openbare en de privé-sector is dus onontbeerlijk, net als een doeltreffend informatiebeleid, om de gevolgen van de griepandemie te beperken.

Elke openbare organisatie moet dus in staat zijn om:

- zichzelf voor te bereiden om de werking van haar eigen organisatie te waarborgen
- ervoor te zorgen dat het socio-economische leven voortgaat en toestaat het 'staatsapparaat' in al zijn bevoegdheidsdomeinen gehandhaafd blijft. Daarom moet de organisatie:
 - voorzien in een systeem om de situatie te monitoren, d.w.z. een stand van zaken van de situatie binnen de betrokken sectoren kunnen opmaken.
 - ervoor zorgen dat binnen alle activiteitssectoren en -domeinen die onder haar bevoegdheid vallen, die elementen zijn bekendgemaakt die onder ogen moeten worden genomen om de continuïteit van de diensten te waarborgen, en zorgen voor een BCP.
- te zorgen voor een doeltreffend communicatiebeleid in elke sector, dat moet worden opgenomen in de globale communicatiestrategie die door de openbare overheden wordt bepaald (www.influenza.be).

¹ *Manufacturiers et exportateurs du Canada*, « PANDÉMIE DE GRIPPE: Guide de planification de la continuité pour les entreprises canadiennes », maart 2006.

D. Business Continuity Planning: checklist

De lijst met onderdelen waarmee rekening moet worden gehouden voor de uitwerking van de Business Continuity Planning, kan in vijf grote thema's worden onderverdeeld:

| Klaar | Lopend | Nog niet begonnen | I <u>Verminder de impact van de pandemie op het werk</u> (1) | <u>Nuttige ideeën om deze taak te realiseren</u> |
|--|--|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Benoem binnen de organisatie* iemand en/of een team die/dat verantwoordelijk is voor de coördinatie bij de voorbereiding van het Business Continuity Plan. Deze persoon (en/of dat team) is verantwoordelijk voor de planning en de coördinatie van het crisisbeheer in geval van een griepandemie. | Deze persoon of dit team kan in een crisiscel worden opgenomen. Maak deze benoeming eventueel officieel met hulp van de dienst HR/PO** (bv: via een precieze functiebeschrijving) |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 2. Deel de activiteiten binnen de organisatie in volgens hun belangrijkheid: <ul style="list-style-type: none"> - activiteiten die onontbeerlijk zijn en die permanent moeten blijven functioneren - activiteiten die gedurende twee weken mogen worden onderbroken - activiteiten die gedurende acht tot twaalf weken mogen worden onderbroken | Het is handig als vooraf elke functie in de organisatie al is omschreven |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. Ga na, van zodra de indeling klaar is, of die activiteiten wel degelijk in handen zijn van personen intern aan de organisatie dan wel of sommige door externen worden behartigd (bv: onderaannemers). Vergewis u ervan dat de continuïteit verzekerd blijft in geval van griepandemie van de activiteiten die door externen worden behartigd. | |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 4. Bepaal de middelen die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de onontbeerlijke activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> - personeel: effectieven, bekwaamheden, vervanging voor essentiële betrekkingen (zorg voor een vervangingssysteem, namelijk twee personen 'back up' per sleutelbetrekking bovenop degene die oorspronkelijk die sleutelfunctie invult), een lijst van vrijwilligers die tijdens de pandemie willen werken, mogelijkheden onderzoeken van versterking door gepensioneerden, interimarissen en studenten - materiële middelen nodig om de activiteit te handhaven (bv: onmisbare grondstoffen, voorziening in energie, voldoende budget) - de wettelijke basis en de specifieke regels die van toepassing zijn in een pandemietoestand (voor maatregelen om personeel te betalen, voor eventuele opeisingen, vakanties, de arbeidsgeneeskunde, specifieke procedures) | Bepaal met de dienst HR/PO welke specifieke en nuttige procedures nodig kunnen zijn (bv: een vervangingssysteem back ups, opeisingen, lijst met vrijwilligers, specifieke verloning, enz.). Bekijk met de dienst ICT de continuïteit van de informaticasystemen kan worden gezorgd (bv. de door FEDICT voorgestelde continuïteitsmethodologie mbt ICT voor de federale overheid diensten). |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Opleiden en voorbereiden, als het al niet gebeurd is, van de personen die bij een griepandemie sleutelfuncties moeten waarnemen. Deze vorming slaat op intern en extern personeel in functie van wat nodig is (bv: bedienden met andere titels/functiebeschrijvingen, maar ook onderaannemers en gepensioneerden) | Te verwezenlijken met hulp van de dienst HR/PO. |

*onder het begrip *organisatie* begrijpen we e al dan niet door instellingen wordt bestuurd en die een welbepaald doel beoogt. Een organisme, een onderneming en gelijk welke gestructureerde menselijke gemeenschap zijn allemaal organisaties.

** HR/PO staat voor *Human Resources / Personeel en Organisatie*

| Klaar | Lopend | Nog niet begonnen | I <u>Verminder de impact van de pandemie op de werkzaamheden</u> (2) | <u>Nuttige ideeën om deze taak te realiseren</u> |
|--|--|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6. Afhankelijk van de rol van de organisatie ontwikkelen van en voorzien in scenario's van aard om tijdens een pandemie de vraag naar haar producten en/of diensten te kunnen verhogen of verlagen (bv: waarschijnlijk minder vraag om op restaurant te gaan ingevolge een beperking van samenscholingen, de vraag naar bijstand door de hulpdiensten stijgt dan weer en er is een grotere nood aan hygiënisch materieel). | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7. In functie van de rol en de noden van de organisatie de impact van een griep pandemie op haar financiën en budget bepalen. | Ondersteuning door de dienst <i>Budget/Financiën</i> afhankelijk van de verschillende scenario's. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8. De impact van een griep pandemie op nationale en internationale verplaatsingen en zakenreizen inschatten (bv: verminderde mogelijkheden qua transportmiddelen, eventueel zijn er quarantaines, de grenzen kunnen worden gesloten). | |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 9. Bestudeer enkele alternatieven: <ul style="list-style-type: none"> - andere werkplaatsen of werkwijzen (bv: telewerken, videoconferentie) - vervoer (bv: bij verminderd openbaar vervoer ervoor zorgen dat degenen die onmisbare functies vervullen, nog naar hun werk kunnen komen) - logies (bv: bekijk de mogelijkheid om personen die onmisbare functies vervullen, zo nodig ter plekke te laten overnachten) | Maak met de hulp van de diensten <i>ICT</i> , <i>HR/PO</i> en <i>IDPB</i> *** een stand van zaken op van de mogelijkheden qua infrastructuur en van de logistieke middelen op de werkplaats (bv: de beschikbaarheid van de lokalen, van de videoconferentie, van thuiswerkers, van bedden, van sanitair materieel, van auto's) en eventueel bij het betrokken personeel thuis (bv: of er een computer is, een internetverbinding, of videoconferentie-uitrusting) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 10. Houd uzelf continu op de hoogte van de griep pandemie via officiële, geactualiseerde en betrouwbare informatiekanalen (bv: informatie afkomstig van een officieel orgaan van volksgezondheid). | Bezoek de website www.influenza.be of bel het gratis nummer 0800/99 777 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 11. Stel een plan op voor noodcommunicatie en werk het regelmatig bij. In dat plan moet staan: <ul style="list-style-type: none"> - wie de persoon/personen is/zijn die naar aanleiding van een griep pandemie belast is/zijn met de coördinatie van de planning en van het beheer van de crisis - wie sleutelfuncties vervult, wie hun vervangers zijn - een informatieketen, waarin ook de onmisbare partners staan (bv: doelgroepen, leveranciers, cliënten) - een werkwijze waardoor regelmatig over de toestand van de organisatie en van het personeel kan worden gecommuniceerd | Binnen de dienst <i>Communicatie</i> uit te werken |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 12. Organiseer een oefening om uw plan te testen en werk het plan regelmatig bij. | |

***IDPB = Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk

| Klaar | Lopend | Nog niet begonnen | <h2 style="text-align: center;">II <u>Bescherm de gezondheid van uw personeel</u></h2> | <h3 style="text-align: center;"><u>Nuttige ideeën om deze taak te realiseren</u></h3> |
|--|--|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <p>1. Voorzien zijn op en toestaan van afwezigheden van personeel bij een griep пандеміе ingevolge factoren als:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eigen ziekte - ziekte van een familielid - collectieve beperkingsmaatregelen of quarantaines - sluiting van school en/of bedrijf - de vermindering of zelfs de afschaffing van het openbaar vervoer | <p>Vraag de hulp van de dienst <i>HR/PO</i> om in specifieke procedures bij afwezigheid te voorzien naargelang de gevallen hiernaast.</p> |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <p>2. Verhoog de maatregelen die de besmetting afremmen door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - versterkte maatregelen qua persoonlijke hygiëne toe te passen: was regelmatig uw handen met zeep en droog ze af met een wegwerpdoekje, gebruik papieren zakdoekjes voor eenmalig gebruik en werp ze daarna weg, houd uw hand voor uw mond bij hoesten of niezen en was daarna uw handen, draag eventueel een masker - versterkte hygiënemaatregelen binnen het gebouw toe te passen: ontsmet het kantoor van een zieke (onder andere zijn bureaublad, zijn telefoon, zijn toetsenbord en zijn kantoorbenedigheden), laat vaker schoonmaken, laat frequent vuilbakken ophalen die gebruikte zakdoeken bevatten, zonder dat er een risico op besmetting is - minder contacten tussen personen – intern en met externe partners: houd een sociale afstand (van minstens één meter volgens de algemene gezondheidsaanbevelingen) tussen elkaar, geef geen hand, vermijd verzamelruimtes (kantine, vergaderzalen) | <p>Contacteer de dienst <i>Aankopen</i> om te voorzien in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voldoende hygiënisch materieel (ontsmettingsmiddel, zeep, papieren zakdoekjes en wegwerpdoekjes, alcoholoplossing voor de handen, maskers, handschoenen) en schoonmaakmaterieel (ontsmettingsmiddel voor de vloer en voor oppervlakten, specifieke vuilzakken) - personeel om de hygiëne te waarborgen - een speciale opstelling van de bureaus |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <p>3. Moedig de jaarlijkse inenting aan van het personeel die deel uitmaken van de risicogroepen tegen de seizoensgriep en volg dat op (de voorbereiding van een pandemievaccin is gebonden aan de productiecapaciteiten van het vaccin tegen de seizoensgriep.</p> | |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <p>4. Bepaal welk personeel ernstig risico op blootstelling loopt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - personeel dat met veel publiek in contact komt - personeel dat met publiek in het contact komt dat vatbaar is voor de ziekte (bv. professionelen gezondheidssector, ziekenhuispersoneel) - personeel belast met hygiëne en met schoonmaken - professionelen die in contact komen met levende of dode wezens die besmet kunnen zijn (bv: pluimveeteeltprofessionelen, begrafenisondernemers) | <p>Zorg samen met vooral de <i>IDPB</i> voor adequate uitrusting en beschermingsmaatregelen afhankelijk van het risico dat het personeel loopt</p> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <p>5. Bepaal welke personeelsleden en welke partners van het bedrijf specifieke behoeften hebben. Integreer de noden van die personen in uw voorbereidingsplan (ondersteuning inzake gezondheid en psychosociale noden)</p> | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <p>6. Zorg er binnen de organisatie voor dat de zorg voor de omgeving, de airconditioning en het afval gewaarborgd is.</p> | <p>Zorg voor een systeem om de vuilbakken met gebruikte zakdoeken op te halen zonder risico op besmetting. Zet de airconditioning uit.</p> |

| Klaar | Lopend | Nog niet begonnen | <p align="center">III <u>Werk een beleid uit dat bij een griep Pandemie moet worden uitgevoerd</u></p> <p>(Alle taken die hierboven en hieronder staan opgesomd, moeten worden voorbereid en uitgewerkt. Houd daarbij rekening met de dynamiek van de organisatie. Om de beslissingen van de directie te verduidelijken, worden het beleid en de richtlijnen best uitgeschreven. Generieke maatregelen per sector kunnen ook worden overwogen)</p> | <p align="center"><u>Nuttige ideeën om deze taak te realiseren</u></p> |
|--|--|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <p>1. Bepaal een beleid voor de schadeloosstelling van bedienden en voor ziekteverlof dat typisch is voor een griep Pandemie (bv. niet-bestrafte afwezigheid, vrijaf), evenals richtlijnen voor wanneer iemand die ziek is geweest, niet meer besmettelijk is en weer kan komen werken.</p> | <p>Bepaal met de dienst <i>HR/PO</i> en de dienst <i>IDPB</i> welke specifieke procedures en maatregelen nodig zijn. Doe dit in overeenstemming met de directie en volgens wat uit haar beslissingen voortvloeit.</p> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <p>2. Bepaal richtlijnen voor alternatieve werkplaatsen en -methodes (bv. telewerken) en voor flexibele arbeidstijden (bv. variabele ploegen)</p> | <p>Bepaal met de dienst <i>HR/PO</i> en de dienst <i>IDPB</i> welke specifieke procedures en maatregelen nodig zijn. Doe dit in overeenstemming met de directie en volgens wat uit haar beslissingen voortvloeit.</p> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <p>3. Bepaal richtlijnen om de uitbreiding van de ziekte op de arbeidsplaats te verhinderen (bv. persoonlijke hygiëne en bepaald sociaal gedrag aanmoedigen. Wie griepsymptomen vertoont, wordt onmiddellijk verwijderd).</p> | <p>Bepaal met de dienst <i>HR/PO</i> en de dienst <i>IDPB</i> welke specifieke procedures en maatregelen nodig zijn. Doe dit in overeenstemming met de directie en volgens wat uit haar beslissingen voortvloeit.</p> |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <p>4. Bepaal richtlijnen voor specifieke besmettingsrisico's voor personeel dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - meer blootgesteld besmet kan worden aan de ziekte - ervan verdacht wordt ziek te zijn of het te worden op de werkplaats (bv. onmiddellijk en verplicht ziekteverlof) | <p>Bepaal met de dienst <i>HR/PO</i> en de dienst <i>IDPB</i> welke specifieke procedures en maatregelen nodig zijn. Doe dit in overeenstemming met de directie en volgens wat uit haar beslissingen voortvloeit.</p> |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <p>5. Bepaal een beleid voor de mobiliteit van het personeel om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de verplaatsingen en reizen te beperken naar (nationale en internationale) getroffen zones - het personeel te ontruimen dat in of nabij de getroffen zones werkt wanneer de Pandemie uitbarst - de werknemers die uit de getroffen zone komen, op te volgen | <p>Bepaal met de dienst <i>HR/PO</i> welke specifieke procedures en maatregelen nodig zijn. Doe dit in overeenstemming met de directie en volgens wat uit haar beslissingen voortvloeit.</p> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <p>6. Bepaal welke overheden en personen volgens welke procedures het actieplan van de organisatie kunnen activeren en stopzetten. Dit zal een alarmering van de professionele activiteiten van de organisatie veroorzaken (bv. de activiteiten in de getroffen gebieden worden stopgezet) en het overmaken van sleutelberichten aan het betrokken personeel impliceren.</p> | <p>Bepaal met de dienst <i>HR/PO</i> welke specifieke procedures en maatregelen nodig zijn. Doe dit in overeenstemming met de directie en volgens wat uit haar beslissingen voortvloeit.</p> |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <p>7. Bepaal een beleid inzake crisiscommunicatie, waarin staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de interne en externe communicatie: met het personeel, met de partners en met de doelgroepen, evenals met de rest van de bevolking (via de media) - de communicatie vooraleer een Pandemie zich voordoet (anticipatie en voorbereiding) en communicatie tijdens een Pandemie (beheer). | <p>Bepaal met de dienst <i>Communicatie</i> welke specifieke procedures en maatregelen nodig zijn. Doe dit in overeenstemming met de directie en volgens wat uit haar beslissingen voortvloeit. Die specifieke procedures en maatregelen maken deel uit van de globale communicatiestrategie.</p> |

| Klaar | Lopend | Nog niet begonnen | IV <u>Zorg voor adequate opleiding en communicatie</u> | <u>Nuttige ideeën om deze taak te realiseren</u> |
|--|--|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Bepaal de officiële (nationale en internationale) informatiebronnen, die precieze en gepaste informatie geven over de pandemie evenals de hulpmiddelen die toelaten preventie- en actiemaatregelen te nemen in geval van een griepandemie. | De dienst <i>Communicatie</i> moet ervoor zorgen dat hij over correcte en aangepaste informatie beschikt (kan variëren in functie van het door het personeel en de partners opgelopen risico), die officieel is (de dienst moet zijn bronnen kunnen rechtvaardigen). |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 2. ontwikkel en verspreid documenten en informatie met gegevens over: <ul style="list-style-type: none"> - de pandemie zelf (bv. tekens en symptomen van griep, wijze van overdracht) - medische en sociale zorg waarin bij een griepandemie voorzien is (bv. bijzondere medische zorg waarin door de openbare overheden bij een griepandemie voorzien is) - de mogelijke behandelingen (bv. gebruik van antivirale middelen, vaccins) - de maatregelen voor persoonlijke en familiale bescherming en hygiëne (bv. handhygiëne, hoe je te gedragen wanneer je moet hoesten/niezen, sociale afstand) - de actieplannen die in de organisatie geïnstalleerd zijn. | De dienst <i>HR/PO</i> kan in samenwerking met de dienst <i>Communicatie</i> overeenkomen: <ul style="list-style-type: none"> - informatievergaderingen voor het personeel te organiseren (zelfs opleidingen, afhankelijk van het opgelopen risico) - documenten met nuttige informatie uit te delen en die informatie via het intranet van de organisatie te verspreiden - het personeel naar nuttige sites te verwijzen, zoals www.influenza.be |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. Anticipeer op angst en vrees, geruchten en leugenachtige informatie bij het personeel en plan uw communicatiestrategie in functie daarvan. | Ga met de dienst <i>Communicatie</i> na dat te gelegener tijd duidelijke en realistische, maar ook geruststellende informatie verstuurd wordt, die wordt aangepast naargelang het risico dat het personeel loopt. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. Zorg ervoor dat de berichtgeving cultureel en taalkundig gepast is. | Zorg ervoor dat de informatie verspreid wordt in alle talen die binnen de organisatie worden gebruikt. Vermeld op informatievergaderingen en bij de verspreiding van informatie steeds de referentiepersoon voor de pandemie binnen de organisatie, die op alle vragen kan antwoorden. |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 5. Installeer een contactsysteem (website, noodnummers), waardoor de sociale band tussen het personeel en zijn organisatie behouden blijft, zodat ook tijdig kan worden doorgegeven: <ul style="list-style-type: none"> - wat de stand van de pandemie is binnen de organisatie (absenteïsmepercentage, situatie van de productie van werk/diensten) en daarbuiten - hoe het zit met de activiteiten voor het personeel en zijn partners, op de werkplaats en daarbuiten (bv. noodnummers, gespecialiseerde websites) - herinneringen aan het noodcontactsysteem. | De dienst <i>Communicatie</i> kan bijvoorbeeld een forum op zijn website te zetten, waar het personeel nuttige informatie kan ophalen en sociaal contact kan onderhouden met zijn werkplaats en met diegenen die er deel van uitmaken. |

| Afgelopen | Lopend | Niet begonnen | V <u>Coördineer de activiteiten met externe organisaties en met de openbare overheden</u> | <u>Nuttige hulpmiddelen om deze taak te realiseren</u> |
|--|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 1. Werk met horizontale diensten samen zoals met: <ul style="list-style-type: none"> - de dienst <i>HR/P&O</i> - de dienst <i>Communicatie</i> - de dienst <i>IDPB</i> (met inbegrip van de arbeidsgeneeskunde, om uw wettelijke verplichtingen t.o.v. uw personeel te verifiëren) - de dienst <i>ICT</i> - de dienst <i>Aankopen/Budget</i> | De coördinatie wordt zinvol georganiseerd door de directie (bv.: binnen het directiecomité) |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 2. Werk met externe organisaties samen zoals met: <ul style="list-style-type: none"> - verzekeraars: ga na wat bij een griepandemie door uw verzekeringen wordt gedekt - privé-maatschappijen voor preventiediensten | |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 3. Werk samen met openbare overheden zoals met: <ul style="list-style-type: none"> - de Federale Overheidsdienst Tewerkstelling en Arbeid (voor de bescherming van de werknemers) - de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid (voor het gezondheidsbeleid) - het Coördinatie- en Crisiscentrum van de Regering (inzake de interdepartementale en interdisciplinaire coördinatie) | |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 4. Werk samen met de gezondheidsinstanties die voor de volksgezondheid instaan op federaal en lokaal vlak en/of voor noodsituaties om: <ul style="list-style-type: none"> - hun plannen te leren kennen en om hen uw eigen plannen over te maken (afhankelijk van de mogelijkheden) - deel te nemen aan de planning van de processen zo dit pertinent is en indien dat van uw organisatie werd gevraagd door de betrokken overheden - te omschrijven wat uw organisatie kan bieden aan de gemeenschap/sector | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Deel goede praktijkvoorbeelden met andere organisaties van uw gemeenschap/sector, om de inspanningen voor een tussenkomst in die gemeenschap/sector te verbeteren. | |