

2009

# Bedrijfscontinuïteitsplan Griep pandemie



**M** Medical  
**E** Emergency  
**T** Transport  
**—**  
**R** Reuser

[www.medical-emergency-transport.nl](http://www.medical-emergency-transport.nl)

[www.metr.nl](http://www.metr.nl)

Bedrijfscontinuïteitsplan Griep pandemie  
Auteursrecht

Medical Emergency Transport – Reuser

Juli-2009



**Bedrijfscontinuïteitsplan Griep пандemie ( Medical Emergency Transport - Reuser )**

Uitgave M.E.T.-R  
Postbus 3003  
5902 RA VENLO  
Meldkamer : 0800 - 0.21.22.23.  
Telefoon: 077 - 39.61.300  
Telefoon: 077 - 85.15.674  
Fax : 077 - 85.15.476  
Mobiel : 0651 - 689985  
Versie 1.1  
Juli 2009

**Inhoudsopgave**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Inleiding</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. Kwetsbaarheden en knelpunten t.a.v. operationele processen binnen M.E.T.</b> | <b>4</b>  |
| 2.1 primaire taken   | 4         |
| 2.2 secundaire taken   | 5         |
| 2.3 leveranciers   | 6         |
| 2.4 financiën  | 6         |
| 2.5 ICT / automatisering   | 7         |
| <b>3. Algemene maatregelen</b>   | <b>7</b>  |
| <b>4. Maatregelen om besmetting te voorkomen</b>                                   | <b>8</b>  |
| <b>5. Maatregelen met betrekking tot primaire taken</b>                            | <b>9</b>  |
| 5.1 transportdiensten  | 10        |
| 5.2 administratie (front/back office)  | 10        |
| <b>6. Maatregelen met betrekking tot secundaire taken</b>                          | <b>10</b> |
| 6.1.1 taken operationele leiding   | 11        |
| 6.1.2 scholing   | 11        |
| 6.1.3 vergaderingen/overleg  | 11        |
| 6.2 leveranciers   | 11        |
| 6.2.1 onderhoudsbedrijven (garage en inbouw)                                       | 11        |
| 6.2.2 brandstofvoorziening   | 11        |
| 6.2.3 kantoorartikelen   | 12        |
| 6.2.4 nieuwe kleding   | 12        |
| 6.3 financiën  | 12        |
| 6.4 ICT / automatisering   | 13        |
| <b>7. Voorlichting en communicatie</b>   | <b>13</b> |

"M.E.T.-R"

Medical Emergency Transport - Reuser

Landelijke Meldkamer - 0800 - 0. 21. 22. 23.

Postbus 3003 - 5902 RA - Venlo - Nederland

Tel ; 077 - 85.15.674 - Fax ; 077 - 85.15.476 - Mobiel ; 0651 - 689.985

KvK. Limburg Noord ; 17200005 - Bank ING ; 65.13.08.917. - BTW nr; 160481739B02

www.medical-emergency-transport.nl - E-mail ; info@medical-emergency-transport.nl



## 1. Inleiding.

Met de wereldwijde griep pandemie van het nieuwe Influenzavirus A H1N1 op komst dienen alle bedrijven, maar in het bijzonder de zorginstellingen of aan zorginstellingen gerelateerde organisaties, zich voor te bereiden op forse personeelsuitval.

Ten gevolge van een wereldwijde uitbraak van het nieuwe Influenzavirus zullen veel mensen ziek worden en hier zelfs aan kunnen overlijden.

Een griep pandemie behoort tot een van de grootste risico's voor de samenleving.

De effecten van een griep pandemie zijn niet alleen van medische maar ook van maatschappelijke aard.

Er wordt geschat dat tijdens een griep pandemie ongeveer 30% van de bevolking ziek zal worden.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Volksgezondheid, Welzijn en Sport hebben aangedrongen op de voorbereiding op een griep pandemie door middel van het opstellen van een continuïteitsplan waarin de voortgang van de bedrijfsprocessen en dienstverlening van organisaties bij uitbraak van een griep pandemie wordt geborgen.

Een griep pandemie heeft zijn doorwerking op het functioneren van onze organisatie. Naast het feit dat er circa 30% van medewerkers ziek zal worden, zullen er ook medewerkers uitvallen omdat ze thuis een zieke moeten verzorgen en zullen medewerkers thuis blijven uit angst om ziek te worden.

Het "worst case scenario" gaat daarom uit van maximaal circa 50% uitval tijdens de piekperiode. Bovendien krijgt niet alleen onze organisatie hiermee te maken, maar ook organisaties en bedrijven waar wij mee samenwerken en/of afhankelijk van zijn (bijv. thuiszorg, ziekenhuizen, laboratoria, hulpverleningsdiensten).

Tijdens een dergelijke piekperiode dienen de noodzakelijke werkzaamheden doorgang te vinden. Bovendien zal in deze periode een groter beroep worden gedaan op het Medisch Transport. Echter zij zullen zelf ook te kampen hebben met uitval onder medewerkers door ziekte. Er zal van de overige medewerkers dan ook veel tijd en inzet worden gevraagd. Dit maakt het noodzakelijk om een continuïteitsplan op te stellen.

In het continuïteitsplan worden de prioriteiten (vitale processen) beschreven en maken we een analyse van de kwetsbaarheden en knelpunten door personeelsuitval, afhankelijkheden van derden en andere tekorten tijdens een griep pandemie.

Vervolgens worden maatregelen beschreven om de knelpunten op te lossen en om de gezondheid van het personeel zo veel mogelijk te beschermen.



De gevolgen van de griep pandemie voor de organisatie:

- Verzuim van werknemers, waardoor het leveren van de vervoersdiensten onder druk komt te staan;
- Toenemende vraag naar medisch transport, cq vervoersdiensten (7 x 24 uur);
- Capaciteitsproblemen bij ontvangende zorginstellingen en hulpverleningspartners;
- Optimale ketenzorg wordt belemmerd;
- Toeleveranciers die bepaalde diensten en/of producten niet kunnen leveren;
- ICT en/of administratie werken onvoldoende;
- Ontstaan van financiële problemen.

## **2. Kwetsbaarheden en knelpunten t.a.v. de operationele processen binnen M.E.T.**

### **2.1 Primaire taken:**

- Medisch Transport.

M.E.T. levert medisch transport in de vorm van een voertuig en een chauffeur, aan diverse medisch instellingen en ziekenhuizen in Nederland.

Dit medisch transport worden verricht 24 uur per dag , 7 dagen per week, 365 dagen per jaar.

De vestigingen van M.E.T. zijn verdeelt over een aantal provincies in Nederland, te weten Noord-Holland, Haaglanden, Overijssel, Gelderland, Noord-Brabant, Zuid- Limburg en Noord- Limburg.

Gezien de aard van de werkzaamheden van de chauffeurs van M.E.T. lopen zij een verhoogd risico op besmetting.

Met betrekking tot de uitval van chauffeurs van M.E.T. worden in dit continuïteitsplan een drietal scenario's in beeld gebracht.

M.E.T. heeft 21 chauffeurs rijden met een gemiddeld aantal rijuren van 15,5 uur per maand.

Scenario 1: 10% uitval per week ( op basis van gemiddeld 14 piketdiensten/week)

Dit genereert een totaal aantal openstaande diensten van 2 , waarvoor nodig 2 Chauffeurs.

Scenario 2: 30% uitval per week ( op basis van gemiddeld 14 piketdiensten/week)

Dit genereert een totaal aantal openstaande diensten van 5 , waarvoor nodig 5 Chauffeurs.

Scenario 3: 50% uitval per week ( op basis van gemiddeld 14 piketdiensten/week)

Dit genereert een totaal aantal openstaande diensten van 7, waarvoor nodig 7 Chauffeurs.



Per gebied kan de impact van de griep pandemie fors verschillen waardoor de mogelijkheid aanwezig is om medewerkers tijdelijk vanuit andere posten te detacheren.

Er moet dan echter wel rekening worden gehouden met het feit dat deze medewerkers naar een gebied gaan waar de besmettingskans fors hoger ligt en hierdoor weer uitval van deze gedetacheerde medewerkers kan ontstaan.

- Administratie (front / backoffice).

Zowel voor M.E.T. – Medical Emergency Transport is het belangrijk dat de Meldkamer 24 / 7 bereikbaar is.

De vastgestelde bereikbaarheidstijd van de Meldkamer is van 0.00 – 24.00 uur dagelijks.

M.E.T. kent totaal 6 medewerk(st)ers die het hoofdkantoor c.q. meldkamer kunnen bezetten.

Er zijn 2 medewerk(st)ers die dagelijks aanwezig zijn en 1 medewerker die vanwege zijn taak/functie wisselend op het hoofdkantoor c.q. meldkamer is.

De medewerkers op meldkamer c.q. hoofdkantoor hebben ook ieder een portefeuille in beheer waarvoor ze verantwoordelijk zijn.

De portefeuilles zijn onder te verdelen in kwaliteit, (rooster)planning, personeel en organisatie, wagenpark en ICT.

De minimale bezetting van meldkamer c.q. hoofdkantoor kan worden gesteld op 2 medewerk(st)ers en in een “worst case scenario” op 1 medewerk(st)er.

Flexibel aanwezig op de meldkamer c.q. hoofdkantoor is de bedrijfsleiderster, die de (rooster)planning, personeel en organisatie en ICT in haar nood portefeuille heeft.

Tevens is de algemeen directeur en financieel directeur flexibel op het hoofdkantoor aanwezig.

## **2.2 Secundaire taken:**

- Taken operationele leiding

De operationele leiding van M.E.T bestaat uit de directie en bedrijfsleider en regiomanagers en de teamleiders.

De regiomanagers kan men beschouwen als het verlengstuk van het hoofdkantoor in het werkveld.

De regiomanagers worden aangestuurd door de bedrijfsleider c.q. directie.

De regiomanagers sturen de teamleiders aan.

De teamleiders sturen ieder hun eigen team aan en zijn verantwoordelijk voor uitvoering en bewaking van het door M.E.T. bepaalde beleid.

Ten tijde van uitbreiding van de griep pandemie zal het beleid constant bijgesteld moeten worden.

Bepaalde taken zullen ten tijde van de griep pandemie, indien de situatie daarom vraagt, niet uitgevoerd en dus uitgesteld moeten worden ten einde de primaire taakstelling en processen te waarborgen.



- Scholing

De scholing binnen M.E.T wordt gegeven aan de chauffeurs.

Deze bestaat uit een driedaagse rijvaardigheidstrainingen voor nieuwe medewerkers.

Voor de tweede en derde dag van de rijvaardigheidstrainingen zijn we afhankelijk van een externe docent en acteur.

Onder scholing wordt ook verstaan door het inwerktrajecten van nieuwe medewerkers, begeleidingstrajecten van medewerkers en de Training on the Job.

- Vergaderingen/overleg

Het kantooroverleg, waarbij alle medewerkers van kantoor aanwezig zijn, vindt elke week op vrijdag plaats.

Buiten het reguliere overleg vindt maandelijks overleg plaats met P&O en de planner en de regiomanagers en teamleiders van de vestigingen.

### **2.3 Leveranciers:**

Operationeel is M.E.T. afhankelijk van een aantal leveranciers.

Het meest essentieel zijn de onderhoudsbedrijven (garage voor de lease voertuigen ) voor het wagenpark, bij acute optredende storingen aan spoedvoertuigen die direct verholpen dienen te worden.

De brandstofvoorziening van de spoedvoertuigen zijn ook opgenomen in dit plan.

Voor kantoorartikelen zal op voorhand een inventarisatie gemaakt moeten worden van artikelen die frequent of minder frequent gebruikt worden, maar die wel essentieel kunnen zijn voor de bedrijfscontinuïteit.

De levering van kleding is alleen essentieel voor medewerkers die nieuw in dienst komen.

### **2.4 Financiën:**

Een griep pandemie heeft naast effect op de gezondheid van het personeel en de bedrijfsvoering ook financiële gevolgen.

Financiële problemen kunnen ontstaan wanneer:

- Leveranciers gedwongen worden te sluiten wegens personeelsuitval of bevoorradingsproblemen;
- Klanten onder financiële druk staan en daarom geen betalingen meer kunnen verrichten;
- De kosten van chauffeursuitval.

De geldstromen binnen de organisatie dienen wel gegarandeerd te zijn.

Hierbij moet men denken aan:

- Uitbetalen van de salarissen;
- Betalen van de maandelijkse vaste lasten;
- Betalen van de facturen.

" M.E.T-R "

Medical Emergency Transport - Reuser

Landelijke Meldkamer - 0800 - 0. 21. 22. 23.

Postbus 3003 - 5902 RA - Venlo - Nederland

Tel ; 077 - 85.15.674 - Fax ; 077 - 85.15.476 - Mobiel ; 0651 - 689.985

KvK. Limburg Noord ; 17200005 - Bank ING ; 65.13.08.917. - BTW nr; 160481739B02

www.medical-emergency-transport.nl - E-mail ; info@medical-emergency-transport.nl



## **2.5 ICT / Automatisering**

Uitval van ICT heeft gevolgen voor kritische geautomatiseerde bedrijfsprocessen. Hierbij valt o.a. te denken aan roosterplanning, boekhouding, communicatie e.d.

Automatisering moet heden ten dage worden gezien als het kloppend hart binnen een organisatie. Reden temeer dat de continuïteit ook tijdens de griep pandemie gewaarborgd blijft.

## **3. Algemene maatregelen.**

Tijdens een griep pandemie is het belangrijk dat er binnen een organisatie iemand verantwoordelijk is voor de coördinatie. Uiteraard moet er ook vervanger zijn, zodat de coördinerende taken niet in gevaar komen.

Tijdens een griep pandemie omvat coördinatie bijvoorbeeld de volgende taken:

- Contact opnemen met werknemers die onverwacht afwezig zijn;
- Werknemers die weer beter zijn stimuleren naar het werk te komen;
- Adviseren aan de leiding van de organisatie over stoppen van taken, adviseren over herschikken van arbeidskrachten;
- Communicatie naar medewerkers en klanten.

De operationele eindverantwoordelijkheid ligt vanuit de directie van M.E.T. bij Werner Reuser algemeen directeur en Francis Reuser / v.d Bercken bedrijfsleider, deze is tijdens de griep pandemie verantwoordelijk voor de coördinatie.

Indien noodzakelijk zal Werner Reuser de coördinatie van Francis Reuser waarnemen.

Indien noodzakelijk zal één van de overige directieleden Werner Reuser waarnemen.

Tussen beide disciplines zal gedurende de griep pandemie dagelijks crisisberaad zijn, waar op basis van de meest actuele informatie besluitvorming en beleidswijziging plaats zal vinden.

Ook is dit al vastgelegd in het Calamiteiten plan van M.E.T.

Op voorhand zal het streven zijn om de normale situatie te handhaven of zo lang mogelijk te handhaven.

Het griepvirus verspreidt zich vooral via de lucht door hoesten, niezen en praten.

Buiten het lichaam kan het griepvirus nog enige tijd overleven.

Men kan besmet worden via de handen of door het virus in te ademen.

Na besmetting duurt het een paar dagen voordat iemand ziek wordt (de incubatietijd)

In die periode is die persoon al wel besmettelijk en steekt andere mensen aan.

Mensen verspreiden het griepvirus dus ook al voor ze zelf ziek worden.

Binnen onze organisatie kunnen we een aantal algemene maatregelen nemen om het verspreiden van het griepvirus tijdens een griep pandemie te verminderen, zoals onder anderen:



### Regiomanagers, Teamleiders en Chauffeurs:

- Persoonlijke hygiëne aanmoedigen door extra voorlichting te geven;
- Extra aandacht voor het reinigen van de werkplekken en handen;
- Gebruik van mondkapjes door het personeel;
- Bij contact met mensen die reeds griep hebben beschermende maatregelen;
- Geen onnodige contacten;
- Navraag of anderen in directe omgeving van patiënt griepverschijnselen hebben;
- Personeel met ziekteverschijnselen direct naar huis sturen.

### Meldkamer en Kantoorpersoneel:

- Persoonlijke hygiëne door extra voorlichting te geven;
- Contact met mensen die reeds griep hebben voorkomen;
- Contacten met anderen tot een minimum beperken;
- Extra aandacht voor het reinigen van de werkplekken en handen;
- Gebruik van mondkapjes door personeel indien nodig;
- Personeel met ziekteverschijnselen direct naar huis sturen.

#### 4. Maatregelen om besmetting te voorkomen.

Binnen de organisatie kunnen de volgende maatregelen genomen worden om de verspreiding van het griepvirus tegen te gaan.

##### - *Contact met mensen die griep hebben voorkomen ;*

Maatregelen om te voorkomen dat zieke medewerkers binnen de organisatie actief zijn:

➔ mededeling ophangen bij de ingangen waarmee personeel en bezoekers worden verzocht niet naar binnen te komen als ze griepsymptomen hebben.

Wanneer er sprake is van een combinatie van vijf onderstaande symptomen kan het mogelijk om griep gaan;

***Koorts, koude rillingen, spierpijn, moeheid, hoesten, hoofdpijn en keelpijn.***

➔ laat zieke medewerkers thuisblijven totdat ze helemaal genezen zijn.

Hiermee wordt het risico beperkt dat collega's besmet worden.

➔ stuur medewerkers naar huis of laat ze niet meer rijden zodra ze acute griepverschijnselen vertonen.

##### - *Verminderen van contact met anderen ;*

Voorbeelden van mogelijke maatregelen zijn:  
thuis werken;

➔ in variabele uren werken;

➔ bij zakelijke contacten gebruik maken van telefoon, internet of fax;

➔ vergadertijd beperken en zorgen dat de mensen tenminste een meter van elkaar zitten;

➔ handen schudden en ander lichamelijk contact vermijden;

➔ openbaar vervoer en ander vervoer kiezen of spitsdrukke mijden;

➔ niet essentiële reizen mijden.

"M.E.T.-R"

Medical Emergency Transport - Reuser

Landelijke Meldkamer - 0800 - 0. 21. 22. 23.

Postbus 3003 - 5902 RA - Venlo - Nederland

Tel ; 077 - 85.15.674 - Fax ; 077 - 85.15.476 - Mobiel ; 0651 - 689.985

KvK. Limburg Noord ; 17200005 - Bank ING ; 65.13.08.917. - BTW nr; 160481739B02

www.medical-emergency-transport.nl - E-mail ; info@medical-emergency-transport.nl



- **Persoonlijke hygiëne aanmoedigen ;**

Maatregelen op het gebied van persoonlijke hygiëne helpen om besmetting te voorkomen.

Concrete maatregelen:

➔ regelmatig handen wassen met water en zeep.

Handen drogen met een papieren doekje;

➔ zo min mogelijk ogen, neus en mond aanraken;

➔ papieren zakdoekjes gebruiken tijdens hoesten en niezen.

Handen na hoesten of niezen met water en zeep wassen;

➔ geen bekers, borden, lepels e.d. met anderen delen;

➔ eventueel gebruikte mondkapjes weggooien na hoesten of niezen.

- **Werkplekken reinigen ;**

Door oppervlakken die vaak met de handen door verschillende mensen worden aangeraakt dagelijks schoon te maken, wordt de kans op besmetting zo klein mogelijk.

Voorbeelden van dergelijke oppervlakken zijn:

➔ gootstenen;

➔ handgrepen;

➔ leuningën;

➔ telefoons;

➔ muis en computers;

➔ kranen;

➔ lichtknoppen;

➔ zeephouders;

➔ stuur en schakel mogelijkheid van voertuigen;

➔ tank slang greep;

➔ koelboxen voor vervoer van goederen;

De volgende richtlijnen worden geadviseerd voor het reinigen van de werkplek:

- oppervlakken reinigen met een normaal schoonmaakmiddel;
- benodigdheden die voor het reinigen worden gebruikt elke dag grondig reinigen en drogen.
- reinig zo nodig en regelmatig uw handen
- het griepvirus kan zich verspreiden in niet goed geventileerde ruimtes.  
Alle werkruimtes moeten goed worden geventileerd door bijvoorbeeld de ramen open te zetten.

## 5. Maatregelen met betrekking tot primaire taken.



## **5.1 Transportdiensten.**

Door uitval van personeel tijdens de griep pandemie zal het invullen van de diensten die vervuld moeten worden fors onder druk komen te staan.

Het nakomen van de te leveren diensten aan de opdrachtgevers volgens contract, zullen de hoogste prioriteit moeten krijgen en is daardoor het meest kritische bedrijfsproces ten tijde van de pandemie.

Maatregelen ter invulling openstaande diensten:

- Tijdelijk detacheren van chauffeurs op andere vestigingen;
- Tijdelijk invoeren van 24 uren piketdiensten ;
- Inzet regiomanagers als chauffeurs;
- Contact leggen met uitzendorganisaties om eventueel hier vanuit personeel te detacheren;
- Recent gepensioneerde of vertrokken personeelsleden benaderen om diensten op te vangen;
- Gepland verlof / vakantie kan worden opgeheven;
- Vulling roosters door operationeel leidinggevenden.

## **5.2 Administratie (front / backoffice).**

Bij uitval van kantoorpersoneel dient de telefonische bereikbaarheid van de meldkamer altijd gehandhaafd te blijven.

De roosterplanning dient ten alle tijden de hoogste prioriteit te hebben.

De contacten met de diverse chauffeurs en de regiomanagers, dienen zo beperkt mogelijk te blijven in verband besmettingsgevaar en het verspreiden van het griepvirus.

Maatregelen ter continuering van de administratie:

- Roosterplanning, ziekteverzuim (P&O) en de financiële administratie(salarissen) hebben de hoogste prioriteit;
- De overige werkzaamheden continueren voor zover dat mogelijk is;
- Waarnemen van elkaars taken (draaiboek werkzaamheden);
- Bedrijfsleider geen afspraken buitenshuis;
- Doorschakelen telefoon M.E.T. naar een mobiel nummer van een de medewerk(st)ers van kantoor en of directie;

## **6. Maatregelen met betrekking tot secundaire taken.**



- **6.1 taken operationele leiding**

Alle niet spoedeisende werkzaamheden zullen worden uitgesteld tot na de griepgolf. De verwachting is dat operationeel leidinggevenden zelf ook diensten zullen moeten draaien om de roosters dicht te krijgen.

- **6.1.2 Scholing**

Binnen het continuïteitsplan van M.E.T. wordt gesteld dat iedere vorm van scholing ten tijde van personele schaarste gestaakt zal worden, mede vanwege het risico tot besmetting van personeel tijdens scholing.

Tevens kunnen de Training on the Jobs tot nader order uitgesteld gaan worden.

De eventuele inwerktrajecten van nieuwe medewerkers zullen zoveel mogelijk doorgang vinden als volledig inwerktraject of als aangepast inwerktraject.

- **6.1.3 Vergaderingen/overleg**

Vergaderingen worden zoveel mogelijk geannuleerd of telefonisch worden overlegd, behalve de vergaderingen van het crisisteam om de actuele ontwikkelingen te inventariseren en beleid bij te stellen.

## **6.2 Leveranciers:**

- **6.2.1 Onderhoudsbedrijven ( garage en lease maatschappij )**

Indien er ten tijde van de griep pandemie acuut onderhoud aan een spoedvoertuig verricht moet worden zal in eerste instantie contact opgenomen worden met de garage waar normaal het onderhoud uitgevoerd wordt.

Indien de betreffende garage een capaciteitsprobleem heeft, door bijvoorbeeld personeelsuitval, kan uitgeweken worden naar een andere garage.

Aangezien er voldoende uitwijk mogelijkheden zijn om acuut onderhoud te laten verrichten, hoeven hier geen specifieke afspraken worden gemaakt met de vaste leverancier.

- **6.2.2 Brandstofvoorziening**

De brandstofvoorziening van de spoedvoertuigen zal tijdens een griep pandemie geen noemenswaardige problemen opleveren.



M.E.T. heeft de Multi Tank-kaart, BP-kaart en Texaco-kaart in gebruik waarmee bij alle tankstations in Nederland getankt kan worden.

Hierdoor zijn er voldoende uitwijk mogelijkheden om de voertuigen van de benodigde brandstof te voorzien.

Als algemene maatregel geldt dat de brandstoftank niet teveel leeg gereden wordt en indien mogelijk het voertuig aan het einde van de dienst wordt afgetankt.

Deze maatregel is dus afwijkend ten opzichte van de normale procedure.

Hierin staat namelijk beschreven dat het voertuig bij een  $\frac{3}{4}$  tank afgetankt dient te worden, i.v.m. een eventuele spoedrit. (A1 rit)

### • 6.2.3 Kantoorartikelen

De kantoorartikelen zijn ook tijdens normale omstandigheden voldoende op voorraad. De voorraad is dusdanig dat de continuïteit van bedrijfsvoering niet in gevaar komt.

Indien er ten tijde van de griep pandemie toch onverhoopt kantoorartikelen besteld moeten worden en de huidige leverancier kan niet zorg dragen voor de levering van hetgeen besteld is, kan altijd uitgeweken worden naar een andere leverancier van kantoorartikelen of een winkel als Officecentre

### • 6.2.4 Nieuwe kleding

De levering van nieuwe kleding voor nieuwe medewerkers is geen essentieel onderdeel in het Bedrijfs Continuïteits Plan.

We gaan er daarom vanuit dat de bestelde kleding voor nieuwe medewerkers binnen acceptabel termijn geleverd kan worden.

## 6.3 Financiën:

Maatregelen die genomen kunnen worden om te zorgen voor voldoende liquide middelen voor directe financiële verplichtingen tijdens de griep pandemie zijn:

- Flexibele personeelsregelingen invoeren;
- Zorgen voor geldreserves.
- Duidelijke afspraken met debiteuren en crediteuren.

De financieel directeur is verantwoordelijk voor de financiën binnen de M.E.T. organisatie.

Indien hij uitvalt door ziekte, is het grote voordeel dat hij ook vanuit huis zijn werkzaamheden kan voortzetten in samenwerking met het hoofdkantoor in Venlo.

Via de accountant kunnen ook bepaalde financiële stromen intact gehouden worden, bij uitval van de financieel directeur.



#### **6.4 ICT / Automatisering:**

Bij uitval van ICT dient deze zo spoedig mogelijk hersteld te worden in verband de continuïteit van de kritische geautomatiseerde bedrijfsprocessen.

De eerst verantwoordelijke hiervoor binnen de M.E.T. organisatie is de eigen ICT-functionaris.

Indien deze functionaris het probleem niet op kan lossen zal er een beroep gedaan worden op een firma die het probleem dan kan oplossen, hiervoor zijn er voldoende uitwijk mogelijkheden die in de ICT branche zitten.

#### **7. Voorlichting en communicatie.**

De gebeurtenissen tijdens een griep pandemie kunnen tot onrust leiden.

Medewerkers zullen vragen hebben over de griep pandemie en de maatregelen die de organisatie heeft getroffen.

Nieuws over zieken en doden in binnen- en buitenland en de effecten van personeelsuitval op het dagelijks leven zijn allemaal zaken die medewerkers ongerust kunnen maken.

Geruchten en onjuiste informatie versterken gevoelens van onzekerheid en angst.

Communicatie tijdens de voorbereiding en ten tijde van de griep pandemie heeft een tweeledig doel:

- Draagvlak creëren en behouden;
- Vertrouwend in de organisatie vergroten en vasthouden.

In de aanloop naar een griep pandemie is het zaak om onrust onder chauffeurs, de burgers en ketenzorgpartners zoveel mogelijk te voorkomen.

Dit kan onder meer door:

- Duidelijk en tijdig informatie verstrekken over de griep pandemie en de voorgenomen maatregelen;
- Er voor zorgen dat informatie op een centrale plaats beschikbaar is over:
  - ➔ De griep pandemie;
  - ➔ Hygiënische maatregelen;
  - ➔ Medische en sociale zorg;
  - ➔ Mogelijke behandelingen;
  - ➔ De genomen maatregelen.

Het is vooraf niet exact te voorspellen hoe het verloop van een griep pandemie eruit ziet.

Het is nodig om te anticiperen op de situatie die ontstaat en hierin transparant te zijn naar de medewerkers.



## Bedrijfscontinuïteitsplan Griep pandemie ; M. E. T. - Reuser



Het telefoon verkeer zal het belangrijkste communicatiemiddel zijn, zowel voor als tijdens de griep pandemie.

De medewerkers zullen daarom goed geïnstrueerd moeten worden om regelmatig telefonisch contact te houden met de regiomanager en de meldkamer zodat ze zich kunnen informeren over de meest actuele informatie met betrekking tot de griep pandemie.

Ook een belangrijk communicatiemiddel voor de griep pandemie is de website van M.E.T.

Op de website van M.E.T. zullen de komende weken documenten worden geplaatst, waarmee medewerkers zich kunnen informeren over:

- De griep pandemie;
- Hygiënische maatregelen;
- Medische en sociale zorg;
- Mogelijke behandelingen;
- De maatregelen die M.E.T. treft in geval van een griep pandemie.

Op verschillende websites wordt gecommuniceerd over de naderende griep pandemie. De meest relevante zijn op dit moment:

- [www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)
- [www.risicoencrisis.nl](http://www.risicoencrisis.nl)
- [www.igz.nl](http://www.igz.nl)

**Ook deze sites zijn te vinden op de website van M.E.T. ( [www.metr.nl](http://www.metr.nl) )**  
**Houd contact met de Meldkamer en kijk regelmatig naar de bedrijfs site.**

Directie / Manager/ Financiën  
Dhr. Werner Reuser

Mede Directie / ICT / Administratie  
Mevr. Francis Reuser / vd Bercken

“ firmastempel + handtekening “

Akkoord Directie M.E.T.  
( Medical Emergency Transport – Reuser.)

" M.E.T-R "