

Pandemie Mexicaanse griep – wat kunt u doen – een plan in 6 stappen

Naar verwachting duurt een griepgolf door een pandemie circa 12 weken. Nou, dat valt wel mee, zult u misschien denken. Maar wanneer u nagaat welk bedrijfsproces in uw organisatie 12 weken mag stilliggen, valt het waarschijnlijk helemaal niet mee.

Voor de griep epidemie werkelijk uitbreekt is het zinvol om een aantal zaken te regelen binnen uw bedrijf. Met andere woorden: maak een plan en zorg dat u voorbereid bent. Want als u de zaak op zijn beloop laat, dan zullen anderen keuzes voor u maken. Dat gebeurt sneller dan u lief is. En bij die anderen heeft uw behoefte aan bedrijfscontinuïteit een lage prioriteit. Voorkom dus dat u de regie kwijt raakt en begin vandaag nog met uw communicatie over wat uw bedrijf doet om medewerkers te beschermen.

1. Wees voorbereid op een griep uitbraak in uw bedrijf

Nu de uitbraak van een grieppandemie niet meer te stoppen lijkt, is het voor bedrijven en organisaties zaak om snel en adequaat te reageren om hun bedrijfscontinuïteit niet nodeloos in gevaar te brengen.

In niet aflatende stroom van informatie over de varkensgriep bent u geïnformeerd over de impact die een uitbraak van een pandemie kan hebben op uw bedrijfscontinuïteit. De berichtgeving gaat daarbij steeds uit van het feit dat u voldoende tijd zou hebben om alles goed te organiseren. Als er echter sprake is van een acute uitbraak en u heeft nog niets voorbereid, dan heeft u absoluut geen tijd meer om nog maar iets te regelen.

De noodzakelijke voorbereiding omvat de volgende stappen:

- Personeel – geef duidelijkheid, maak afspraken, geef steun
- Leiderschap – vroegtijdig communiceren, geef vertrouwen
- Besmettingsgevaar verminderen op het werk – afspraken over hygiënemaatregelen
- De gevolgen voor de bedrijfscontinuïteit in beeld brengen en maatregelen nemen

Wanneer u zelf de toon wilt zetten hoe uw organisatie omgaat met de Mexicaanse griep, is actie nemen noodzakelijk. Want zolang u het vertrouwen van uw medewerkers, klanten en leveranciers behoudt, zult u zich goed staande kunnen houden in deze (elke) crisis.

2. Het grootste gevaar van de Mexicaanse griep is niet de Mexicaanse griep zelf

De Mexicaanse griep zal hooguit de aanleiding of de oorzaak zijn voor het faillissement van bedrijven. Vaak gaat het daarbij om maatregelen van de organisatie, die ervoor hebben gezorgd dat het vertrouwen van medewerkers, toeleveranciers of klanten is verspeeld. U moet dus te allen tijde voorkomen, dat u dat vertrouwen verspeelt, ook als u denkt daar geen tijd voor te hebben. U heeft in ieder geval geen tijd om een vertrouwensbreuk te herstellen. Het gebrek aan tijd betekent in elk geval, dat de directie zelf de regie moet pakken. Want de directie heeft de bevoegdheden om keuzes te maken en toezeggingen te doen.

2.1 De feiten die er toe doen bij een varkensgriep pandemie

Het aantal dodelijke slachtoffers dat een grieppandemie in Nederland zal eisen wordt geschat op tienduizend tot honderdduizend. De kans dat er slachtoffers vallen onder uw gezonde medewerkers met voldoende weerstand is niet zo groot maar dat wil natuurlijk niet zeggen dat uw medewerkers niet ziek kunnen worden of aan de griep kunnen overlijden. En dat zorgt toch voor angst. Ook zult u zich moeten realiseren dat het overlijden van familie of bekenden een grote impact kan hebben op het moreel van uw medewerkers. Steun hen daarom!

Op het hoogtepunt van de pandemie zal een derde van uw mensen ongeveer 8 dagen lang niet op het werk verschijnen. Hiervoor kunnen een aantal redenen zijn:

- Ze zijn zelf ziek
- Ze hebben de zorg voor andere mensen die ziek zijn (bijvoorbeeld voor familie- of gezinsleden of mensen uit hun omgeving)
- Ze zorgen voor (gezonde) jonge kinderen die niet naar school of kinderopvang kunnen vanwege de uitval van leerkrachten of vanwege sluiting.
- Ze verzuimen uit angst voor besmetting.

Zoals u zelf heeft kunnen constateren, is de berichtgeving in de media over de Mexicaanse griep één grote mix van informatie en speculatie. Daarom is uw communicatie naar uw medewerkers en het vertrouwen dat zij in u hebben van wezenlijk belang. Een vertrouwenscrisis zal met name het verzuim door angst voor besmetting onbeheersbaar maken.

2.2 Duidelijk leiderschap

Als directie zult u er dus voor moeten zorgen, dat u zelf een zeer belangrijke speler bent en blijft in de communicatie naar uw medewerkers. Uw communicatie mag zeker niet manipulerend zijn, want juist dan verspeelt u het vertrouwen. Bedenk daarbij dat u geen rechten of sancties heeft, als uw werknemers massaal thuisblijven. Uw werknemers hebben immers recht op veilige werkomstandigheden (Arbo-wet). Dat betekent, dat het initiatief om besmetting op het werk te voorkomen bij u ligt. Duidelijke, feitelijke en informatie met begrip voor het onderwerp is hierbij van groot belang. Het beeld dat u zeer zorgvuldig omgaat met de belangen van uw medewerkers mag zeker niet verstoord worden. Dit is uw kans om daadwerkelijk leiderschap tonen.

Besmetting kunt u niet voorkomen, maar u kunt wel eisen dat uw mensen zich aan de afgesproken regels houden.

3. Besmettingsgevaar verminderen bij de Mexicaanse grieppandemie

Helemaal voorkomen dat uw medewerkers ziek worden, kunt u natuurlijk niet. Maar wat u wel kunt doen is ervoor zorgen, dat uw bedrijf de pandemie zo goed mogelijk overleeft. De crux hierbij zit natuurlijk in de mate van uitval van mensen, zowel bij uw eigen bedrijf als bij uw toeleveranciers. Waar u daarom zeker voor moet zorgen, is dat uw medewerkers het risico op besmetting acceptabel vinden en op het werk blijven komen.

Een griepvirus verspreidt zich vooral via de lucht door hoesten, niezen of praten. Het kan daarbij een afstand tussen twee mensen overbruggen van ongeveer een meter. Ook kan het overgedragen worden via de handen, door besmette geraakte oppervlakken aan te raken. Na besmetting duurt het een paar dagen voordat de besmette persoon ziek wordt (de incubatietijd). In die periode kan hij al wel andere mensen besmetten. Mensen verspreiden het griepvirus dus ook al vóór ze zelf ziek worden.

De kern van de risicoreductie voor uw werknemers bestaat daarom uit een drietal vuistregels:

- Uw medewerkers houden minimaal een meter afstand tot elkaar
- Ze verplaatsen zich niet onnodig
- Iedereen zorgt voor hygiëne en reinheid.

U kunt hiertoe een heel pakket aan maatregelen nemen. Daarvoor zijn checklists beschikbaar. Maar hoeveel maatregelen u ook treft, het risico kunt u nooit uitsluiten. Ziek worden kunnen uw medewerkers altijd. Dat kunt u niet voorkomen. Daarom moet u bij al die maatregelen zelf zichtbaar zijn en een voorbeeldfunctie vervullen. Mensen wekken immers nog altijd meer vertrouwen dan maatregelen.

Voorbeelden van maatregelen:

- Handen wassen na bezoek aan een openbare ruimte [trein, bus, station, aanpakken van leuning en deurknoppen in winkels, ed.]
- Hoesten en niezen niet in de richting van andere mensen [afwenden en naar de grond gericht]
- Gebruik van papieren zakdoeken die na gebruik direct weggegooid worden
- Zo min mogelijk met handen aan mond, neus of gezicht zitten
- Geen of zeer beperkt bedrijfsbezoek [vertegenwoordigers, consultants]
- Niet of beperkt naar andere afdelingen in het bedrijf

4. Gevolgen voor uw bedrijfscontinuïteit

Met uw bedrijfsprocessen moet u focussen op een absoluut minimumscenario. Veel tijd heeft u hiervoor niet. U moet hierbij uitgaan van uw bedrijfskritische processen en hoe lang deze processen maximaal stil mogen liggen. Van essentieel belang is dat u bepaalt met hoeveel mensen u de continuïteit van deze processen in elk geval kunt garanderen en welke middelen van toeleveranciers gegarandeerd aanwezig moeten zijn. Ook uw klanten ondervinden misschien de gevolgen van de grieppandemie. Dat leidt mogelijk tot een andere vraag naar uw producten en diensten. Maar houdt u daar nog even geen rekening mee.

Eerste stap is, dat u een classificatie maakt van welke processen bedrijfskritisch zijn. De volgende klassen worden aanbevolen:

- Het bedrijfsproces of de activiteit moet gecontinueerd worden
- Het bedrijfsproces mag maximaal 2 weken worden onderbroken
- Het bedrijfsproces of de activiteit mag 9-12 weken stilliggen
- Het bedrijfsproces mag meer dan 12 weken* stilliggen

Voor de eerste twee categorieën benoemt u per bedrijfskritische activiteit een team dat de minimale behoefte bekijkt:

- Hoeveel mensen en welke kennis zijn minimaal nodig
- Welke en hoeveel eigen voorraad en andere interne bedrijfsmiddelen zijn nodig
- Welke en hoeveel voorraad van leveranciers en andere externe bedrijfsmiddelen zijn nodig
- Welke ondersteunende diensten zijn minimaal nodig

Wanneer na de becijfering blijkt dat een bedrijfsproces ook met minder dan de helft van het aantal medewerkers uitgevoerd kan worden, is er weinig risico, mits u natuurlijk blijft voldoen aan de volgende criteria:

- Uw medewerkers houden minimaal een meter afstand tot elkaar
- Ze verplaatsen zich niet onnodig
- Er wordt gezorgd voor hygiëne en reinheid

De activiteiten uit de derde categorie kunnen zo nodig bij het begin van de uitbraak stilgelegd worden. De vierde categorie behoeft geen aandacht.

5. Maatregelen bedrijfscontinuïteit bij pandemie

De maatregelen voor bedrijfscontinuïteit betreffen in hoofdzaak de volgende gebieden:

- personeelsbeleid
- uitvoering
- leveranciers en afnemers
- financiën
- communicatie

5.1 Personeelsbeleid

Uw medewerkers krijgen op verschillende manieren te maken met de gevolgen van een griepandemie. Ze kunnen zelf ziek worden, voor zieke naasten moeten zorgen, en/of geconfronteerd worden met familie of vrienden die overlijden aan de gevolgen van griep. Dit beïnvloedt hun vermogen om hun werk goed te blijven doen. In hun werk krijgen ze bovendien te maken met de maatregelen die u neemt om uw bedrijfscontinuïteit te garanderen en hun gezondheid te beschermen. Enkele aandachtspunten in dit kader zijn:

- hoe om te gaan met medewerkers die griepverschijnselen vertonen
- ziekteverzuimbeleid
- beleid voor bijzonder verlof, wanneer werknemers voor zieken of naasten moeten zorgen
- reizen beperken

In een aantal gevallen zullen de bestaande regels binnen het bedrijf al voldoen. Een aantal van deze onderwerpen zullen in nieuwe afspraken uitmonden. Zet in ieder geval de afspraken die gelden bij een griepandemie op papier en communiceer deze zo vroeg en zo duidelijk mogelijk naar uw medewerkers.

5.2 Uitvoering

Om te voorkómen dat de mensen die verantwoordelijk zijn voor kritische activiteiten ziek worden, treft u maatregelen als:

- thuiswerken
- hygiëne maatregelen in acht nemen
- contact met anderen beperken [zo mogelijk ook in de privésfeer, denk bijvoorbeeld aan bioscoop of theaterbezoek ed.]

5.3 Leveranciers en afnemers

Als u inventariseert wat uw klanten minimaal van u nodig hebben, kunt u vervolgens bepalen welke producten en diensten u nodig heeft van uw leveranciers. Bespreek dit met hen. Maak met uw leveranciers concrete afspraken over de minimale hoeveelheid te leveren producten en diensten. Mogelijk kunt u met uw vaste klanten afspreken om de leveringen te verdubbelen, nu u nog volop kunt produceren. Met uw leveranciers kunt u mogelijk afspreken om tijdelijk meer grondstoffen en producten af te nemen en eventueel elders op te slaan.

5.4 Financiën

Als u zich niet voorbereid heeft op de uitbraak van een pandemie, moet u rekening houden met aanzienlijke verliezen. Maar ook bij een goede voorbereiding zullen zich zeker hogere kosten dan normaal voordoen. Kijk daarom nu al naar mogelijke besparingen en voer die uit; zorg ervoor, dat u uw verliezen kunt financieren.

5.5 Communicatie

De gebeurtenissen tijdens een griepvloed kunnen tot onrust leiden. Uw medewerkers zullen vragen hebben over de griepvloed en de maatregelen die u heeft getroffen. Nieuws over zieken en doden in binnen- en buitenland en de effecten van personeelsuitval op het dagelijks leven zullen uw medewerkers ongerust maken. Geruchten en onjuiste informatie versterken gevoelens van onzekerheid en angst. Onzorgvuldige communicatie van buitenaf is zeer waarschijnlijk. Dat kan een grotere calamiteit voor uw bedrijfscontinuïteit worden dan de griepvloed zelf. Daarom is anticiperen op eventuele angst en vrees, geruchten en onjuiste informatie van groot belang. Pas uw communicatiestrategie daarop steeds aan, maar voorkom dat u reageert op specifieke of individuele gevallen. Daarop past immers alleen een specifieke en individuele empathische reactie.

6. Paniek en “niets doen” helpen zeker niet

Zoals gezegd is paniek een slechte raadgever. Maak uw personeel duidelijk, dat u de dreiging serieus neemt en dat u hun belang op het oog heeft. Als mensen thuis willen blijven, sta dit toe. Bespreek wel de mogelijkheden om thuis te werken. Uiteindelijk is het zo dat minder mensen op het bedrijf tijdens een griepvloed de kans op besmetting ook vermindert. Want met minder mensen is het gemakkelijker om de drie vuistregels te handhaven:

- afstand houden,
- niet onnodig verplaatsen,
- voor hygiëne en reinheid zorgen

Als u behoefte heeft aan hulp bij het bepalen van sleutelposities binnen uw organisatie en de interne samenwerkingsnetwerken [wie werkt met wie samen in welk bedrijfsproces] is een onderzoek naar de interne en informele organisatie absoluut aan te bevelen. U krijgt dan in één oogopslag te zien waar de zwakke plekken in de organisatie zitten waar het essentieel is om de opvolging bij ziekte en uitval goed te regelen. Dergelijk onderzoek kan heel snel uitgevoerd worden en kan direct in uw planfase ingebed worden.

