



## Voortgangsrapportage aanpak COVID-19 crisis CAK 9 april tot en met 6 mei 2020

Aan  
RVB

CC

Van  
VZ TFC

Onderwerp  
COVID19 Crisis

Datum  
8 mei 2020

Versie  
1.0

### Inleiding

Eind februari is Nederland begonnen met het voorbereiden van maatregelen om de verdere verspreiding van het COVID-19 virus zoveel mogelijk te voorkomen. Het COVID-19 virus kan vergaande gevolgen hebben op de gezondheid van de medewerkers van het CAK en daarmee op de continuïteit van de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK. Om het risico op discontinuïteit en de gezondheidsrisico's van de medewerkers van het CAK zoveel mogelijk te mitigeren heeft het CAK via een gestructureerde aanpak diverse maatregelen genomen. Dit memo betreft de tweede voortgangsrapportage ten aanzien van de aanpak COVID 19 crisis bij het CAK. Deze rapportage behelst de periode 9 april tot en met 6 mei 2020.

### Inhoudsopgave

1. Aanpak en opzet COVID-19 crisis
2. Verdeling (niet-)bedrijfskritieke processen over drie locaties
3. Operationele uitvoering tijdens COVID-19 crisis
4. Veiligheid en zorg voor medewerkers
5. AVG/Privacy richtlijnen worden zoveel mogelijke gerespecteerd
6. Interne communicatie
7. Risicomanagement
8. Financiën

## 1 Aanpak en opzet COVID-19 crisis

De opzet en aanpak van het managen van de COVID-19 crisis bij het CAK is niet gewijzigd ten opzichte van de voorgaande periode.

De TFC bestaat uit de CFO (Vz), de crisismanager, de directeur klantcontacten, de directeur HR, de regeling directeur buitenland, de manager infrastructuur, de manager bedrijfsvoering en de manager communicatie. De TFC vergadert niet meer dagelijks maar inmiddels twee keer per week. Alle vergaderingen worden vastgelegd in notulen. De notulen en onderliggende documentatie, inclusief besluitvorming, worden gedocumenteerd in I-Babs.

De TFC heeft zowel vanuit het perspectief van onze klanten als van onze medewerkers een aanpak met de onderstaande uitgangspunten geformuleerd. Deze uitgangspunten zijn hetzelfde gebleven en behelzen:

- Het CAK wil besmetting zoveel mogelijk voorkomen
- Daartoe werken de medewerkers van het CAK zoveel mogelijk vanuit huis
- De dienstverlening van het CAK wordt zo goed mogelijk voortgezet
- De aanpak van het CAK moet eenvoudig uitlegbaar zijn
- Het CAK volgt primair de richtlijnen van het Rijk

## 2 Verdeling (niet-)bedrijfskritieke processen over drie locaties

De TFC volgt continu de updates van het RIVM en het Rijk. Na iedere update van de gestelde maatregelen en/of nadere aanwijzingen stelt de TFC het te volgen beleid al dan niet bij. De verdeling over de drie locaties is gelijk gebleven. Op basis van de persconferentie van 21 april heeft de RvB aan de TFC de opdracht gegeven om voorbereidingen te treffen voor de implementatie van de 1,5 metersamenleving in de werksituatie binnen de PBL vanaf 1 juni as. Hiertoe is de eerder gevormde werkgroep Corona -die vanuit de TFC wordt aangestuurd- opnieuw geoperationaliseerd. Deze werkgroep heeft in korte tijd alle acties geïnventariseerd en komt op 12 mei 2020 met een scenario's en een uitgewerkt plan van aanpak. Al eerder zijn alle geplande interne verhuizingen en enkele aanpassingen aan het pand tot nader order uitgesteld.

Na 8 april heeft de TFC enkele verzoeken tot plaatsing van medewerkers in groepen of nieuwe groepen ontvangen. De TFC is hiermee, onder toepassing van aanvullende voorwaarden, akkoord gegaan. Bij alle verzoeken tot wijziging wordt te allen tijde beoordeeld in hoeverre besmetting zoveel mogelijk wordt voorkomen en de dienstverlening zo goed mogelijk voortgezet kan worden. Zie voor de verdeling van de (niet-) bedrijfskritieke processen over de drie locaties die eerste rapportage van de TFC aan de RvB.





### 3 Operationele uitvoering tijdens COVID-19 crisis

Bij aanvang van de COVID crisis zijn minimumnormen voor de operationele processen d.m.v. operationele KPIs vastgesteld. Hiermee is een ondergrens gesteld voor de operationele performance, zodat bij capaciteitsproblemen in de breedte een acceptabel niveau van dienstverlening zou worden gerealiseerd. Het doel van het CAK is vanaf de start van de crisis geweest om zoveel mogelijk de klantbediening, productie en productiviteit op het normale niveau door te zetten, zodat burgers niet noemenswaardig last hebben van de situatie. Over de periode van 9 april tot en met 6 mei blijkt:

- dat gedurende deze periode onze operatie in de breedte voldoende op niveau is gebleven
- dat de telefonische bereikbaarheid en emailafhandeling de laatste anderhalve week wat meer onder druk staan wegens een groei in het aantal inkomende contacten t.o.v. prognose. Er komen veel calls binnen over overlijdensprocessen. Tevens wordt er actiever gemaild door klanten en hebben wij nu een hogere voorraad e-mails, terwijl wij per dag de dubbele hoeveelheid mails verwerken t.o.v. de forecast. Hier wordt gerichte actie op ondernomen.
- dat de andere operationele processen in lijn zijn of dicht bij de reguliere norm scores; ontvangen post, data-uitwisseling met ketenpartners, verwerken betaalopdrachten en registreren en beschikken.

Daarnaast houdt het CAK de inhoud van de klantvragen dagelijks bij en sturen wij actief hierop. Het is valt op dat de gespreksduur (*average handling time*) verhoogd is sinds half maart. Wij hebben meer gesprekstijd nodig voor klantgesprekken, omdat klanten naast hun klantvraag ook veel willen meedelen over de situatie waar zij zich in bevinden en bij het CAK steun zoeken (bv. "ik heb geen afscheid van mijn moeder kunnen nemen", of "mijn dochter komt niet meer en nu moet ik jullie brieven lezen en dat lukt mij niet goed"). Daar nemen wij de tijd voor omdat wij de klanten goed willen helpen, juist nu!

### 4 Veiligheid en zorg voor medewerkers

Om besmetting met het corona virus te voorkomen zijn verschillende maatregelen getroffen. In deze rapportageperiode is het werken op meerdere locaties onveranderd gebleven. Binnen de locaties gelden strikte afspraken over werkplekken, scheiding van groepen medewerkers en hygiëne. De afgelopen periode is er een aantal malen sprake geweest van een medewerker die mogelijk besmet was met het coronavirus. Naar aanleiding van een dergelijke melding zijn direct gerichte maatregelen getroffen zodat er geen risico's voor overige medewerkers zijn opgetreden. De verzuimcijfers worden op dagbasis gemonitord. Opvallend is dat het aantal ziekmeldingen in april, ten opzichte van dezelfde periode in 2019, sterk is afgenomen. Deze trend lijkt zich in mei voort te zetten. Hoewel er geen meting heeft plaatsgevonden, lijkt op basis van ontvangen signalen en gesprekken met medewerkers dat de huidige bijzondere situatie geen grootschalige nadelige effecten op de medewerkertevredenheid heeft. Wel blijkt uit deze signalen, nu er voor een grote groep medewerkers sprake is van langdurige thuiswerken, dat in toenemende mate het persoonlijk contact wordt gemist. Het management van het CAK is in dit verband er op gewezen om voldoende aandacht te besteden aan de medewerkers, ook in tijden van 'op afstand werken'. Tijdens de recente managementmeeting zijn hiervoor diverse tips en adviezen uitgewisseld.

Om maximaal thuiswerken mogelijk te maken zijn sinds medio maart 550 tokens uitgereikt. Voor een gezonde en arbo-verantwoorde thuiswerkomgeving zijn arbo hulpmiddelen beschikbaar gesteld. Zo zijn bijvoorbeeld 50 toetsenborden, 50 muizen en 110 beeldschermen verstrekt. Naast deze 'hardware' faciliteiten, biedt het CAK aan medewerkers op verschillende manieren ondersteuning om het werken tijdens de coronacrisis te vergemakkelijken. In onderstaande factsheet zijn deze ondersteuningsmogelijkheden weergegeven.

## Werken bij het CAK

Tijdens de Coronacrisis (COVID-19)



<p><b>Zorg voor een goede werkplek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bekijk onze <b>filmpjes</b> voor een goede werkhouding en strekoefeningen;</li> <li>Vraag de juiste arbomiddelen aan;</li> <li>Plan een <b>consult</b> in met de bedrijfsfysiotherapeut.</li> </ul>	<p><b>Houd je persoonlijke energie op pijl</b></p> <p>Een greep uit het (online) aanbod van de <b>CAK Academie</b> om je hierbij te helpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mindfulness</li> <li>Doen waar je blij van wordt</li> <li>Vitaliteit</li> <li>Online (samen)werken</li> </ul>	<p><b>Blijf bewegen in tijden van Corona</b></p> <p>Op internet zijn talloze online work-outs te volgen. Wij adviseren: <b>High Five Vitality Movement</b> voor schema's, tips &amp; adviezen.</p>	<p><b>Zorg voor een gezond en divers eetpatroon</b></p> <p>Kijk op de website van het <b>Voedingscentrum</b> voor tips!</p>
<p><b>Wennen aan deze situatie? Je bent niet de enige!</b></p> <p>De een is soms wat onzekerder dan de ander, praat hierover met je leidinggevende, collega's of de bedrijfsmaatschappelijk werker.</p>	<p><b>Niet lekker in je vel?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mentale klachten? <b>Neem</b> contact op met de bedrijfsmaatschappelijk werker.</li> <li>Behoeftte aan een gesprek met de bedrijfsarts? Doe een <b>aanvraag</b> voor het preventieve spreekuur.</li> </ul>	<p><b>Ben jij mantelzorg?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zet zorgrobot Tessa in voor verbinding bij thuisisolatie;</li> <li>Interesse? Laat je manager <b>contact opnemen</b> met de preventiemedewerker.</li> </ul>	<p><b>Blijf leren en ontwikkelen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Volg de trainingen in de <b>CAK Academie</b>;</li> <li><b>Neem contact</b> op met onze Loopbaanadviseur voor vragen/twijfels over jouw loopbaan, persoonlijke groei of ontwikkeling.</li> </ul>

 **Zorg voor elkaar**  
Houd afstand

Het management van het CAK wordt er op gewezen om voldoende aandacht te besteden aan de persoonlijke situatie van de medewerkers en om hulp aan te bieden indien nodig.

### 5 AVG/Privacy en security richtlijnen worden gerespecteerd

Inmiddels is Microsoft Teams operationeel zodat overleg op afstand zoveel mogelijk gefaciliteerd wordt. Hierbij worden de security richtlijnen, zoals opgenomen in het BIO, gevolgd. Gebruik van applicaties waarin privacy gevoelige gegevens zijn opgenomen vanuit huis wordt nog steeds zoveel mogelijk beperkt. Alleen indien het strikt noodzakelijk is dat deze applicaties wel vanuit huis mogen worden benaderd zijn aanvullende richtlijnen van kracht. Voorafgaand aan de implementatie is altijd advies ingewonnen bij de FG en security specialisten.

### 6 Interne Communicatie

Medewerkers worden sinds het begin van de coronacrisis continu op de hoogte gehouden van beleid, gedragsregels, praktische zaken middels een regelmatige mail update vanuit de Raad van Bestuur en via intranet. De RvB heeft ook via vlogs contact gezocht met alle medewerkers. Ook voor het CAK geldt dat de komende weken voortdurend aandacht gevraagd moet worden voor het naleven van de richtlijnen. Daarbij is de tone of voice zoveel mogelijk positief: 'hou vol, zorg goed voor jezelf en voor elkaar'. Ook is er veel aandacht voor persoonlijke verhalen, uitwisseling van tips voor bewegen en thuiswerken en wordt gestimuleerd ook op het menselijke vlak met elkaar in verbinding te blijven.





Op de [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) staat het volgende opgenomen:

**Informatie CAK over het coronavirus**

Het CAK wil ervoor zorgen dat klanten, bezoekers en medewerkers gezond blijven. Daarom heeft het CAK maatregelen genomen om de verspreiding van het coronavirus zoveel mogelijk te gaan. Wij volgen hierbij de informatie van het RIVM en de Rijksoverheid.

**Dienstverlening CAK**

De maatregelen van de overheid raken heel Nederland. Ook de dienstverlening van het CAK. Wij doen onze uiterste best om de dienstverlening aan onze klanten te garanderen. De meeste dienstverlening gaat door. Wel zijn er een paar aanpassingen:

**Telefonische bereikbaarheid**

Door de maatregelen kan het zijn dat de wachttijd (iets) langer is dan u van ons gewend bent. U kunt veel zaken ook snel en eenvoudig online regelen. Kijk hiervoor bij Zelf regelen.

Heeft u een vraag? De antwoorden op de meestgestelde vragen kunt u ook terugvinden op onze website. U kunt via onze website ook een bericht aan ons sturen.

**Afspraken afpassen** doen wij zo veel mogelijk digitaal of telefonisch. Een medewerker van het CAK zal dit met u bespreken.

**Houd afstand: ook het CAK (logo) doet mee**

Het logo van het CAK ziet er op een paar plekken de komende tijd iets anders uit. Om het belang van afstand houden tijdens de coronacrisis te benadrukken, zijn de C en A uit elkaar geplaatst.



Hiermee steunen wij de boodschap van de regering om minimaal 1,5 meter afstand te houden en zoveel mogelijk thuis te blijven in de strijd tegen corona. Wij hebben in de dienstverlening ook de nodige maatregelen genomen om klanten, bezoekers en medewerkers te beschermen tegen het virus.

De overheid krijgt overigens ook hulp uit commerciële hoek. Verschillende grote merken hebben hun logo's en advertenties aangepast om het belang van social distancing te benadrukken.

Lees op de website van het RIVM wat u kunt doen om verspreiding van het coronavirus tegen te gaan.

Zorg voor elkaar  
Houd afstand

## 7 Risicomanagement

Het doel van de aanpak van het CAK op de COVID-19 crisis is om het risico op besmetting van medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen en om het risico op discontinuïteit van de dienstverlening aan de burger te voorkomen. Ten opzichte van de voorgaande rapportage is het risicobeeld ongewijzigd.

## 8 Financiën

De financiële impact van de COVID-19 crisis op het CAK is ongewijzigd ten opzichte van de raming in de voorgaande rapportage.