kader voor Brugse EXIT- interne Strategie per dienst

# inleiding

Het is de bedoeling dat we, stap voor stap, onze dienstverlening terug verder uit- en opbouwen. Dit uiteraard op basis van de federale maatregelen en de voorlopig vooropgestelde data. Hopelijk blijft alles goed evolueren en kunnen we onze Brugse ExitStrategie beginnen uitrollen.

Het is natuurlijk aan jullie om dit voor jullie eigen dienst op te maken. Het gaat hierbij voor alle duidelijkheid over jullie eigen interne organisatie, niet over de relanceplannen die er zijn om de Stad Brugge terug op de rails te krijgen/ ‘boost’ te geven op vlak van ondernemende en innovatieve stad, warme en sociale stad, en een stad is die een plek is voor inwoners, klanten en toeristen.

Uiteraard is de relanceplanning en deze interne strategie gelinkt aan elkaar: zonder een goeie interne organisatie kan er niet gewerkt worden aan een goede dienst voor de burgers, bezoekers, toeristen. We rekenen hierbij klaar te zijn voor fase 2 (18 mei) en ons verder te organiseren op fase 3 (8 juni).

Het is de bedoeling dat jullie nadenken over jullie interne organisatie, wat betreft a/ je medewerkers en hun werkomgeving b/ je klanten, hun noden en hoe je hen klantvriendelijk onthaalt, c/ de opstart van je werking en welke bottlenecks je detecteert, welke prioriteiten er zijn (bv. Huis van de Bruggeling, maar ook musea zullen wellicht al sneller opstarten), welke gefaseerde timing je voorziet, .. en tot slot ook d/ je middelen waarover je beschikt of dient te beschikken. Een extra punt waarover moet nagedacht worden, in de rol van gebouwverantwoordelijke, is hoe hij/zij het gebouw an sich veilig en toegankelijk maakt. Tot slot is er ook ruimte voor specifieke noden, vragen en suggesties.

Voorlopig is deze gids nog van toepassing voor het coronatijdperk, mogelijks krijgen jullie later de vraag om je voor te bereiden op het postcoronatijdperk (pocot).

Deadline is 10 mei om jullie (eerste) kader te bezorgen aan [Myriam.Caes@brugge.be](mailto:Myriam.Caes@brugge.be) .

# kader

### Voorbereiding voor je medewerkers

**Werknemers:** telewerk is nu nog de norm, hoe zie je dit in de nabije toekomst, welke afspraken maak je over het werken op kantoor, hoe zit het met de verplaatsingsnoden van de medewerker (fiets, dienstfiets, auto, openbaar vervoer,…), hoe zit het met mobiliteit van je medewerkers (overleg op verplaatsing, toekomstige buitenlandse verplaatsingen, …)

**Veilige werkomgeving**: welke maatregelen tref je om een veilige werkomgeving te garanderen, is de werkruimte groot genoeg om afstand te houden van elkaar, kan je je team opsplitsen in kleinere teams, hoe ziet het met geografische spreiding van je diverse werkplekken, …

### Voorbereiding voor je klanten & stakeholders

**Klanten:** wie zijn je klanten en wie verwacht je als het eerste te horen/zien (burgers, bezoekers, vrijwilligers, externe partners, andere stakeholders, …), wat zullen hun verwachtingen zijn, …

**Klantvriendelijk onthaal** (klantvriendelijkheid én klantveiligheid):

* op welke manier sta je of ga je in contact treden met je klanten: werking online of fysiek, werken met balie, werken op afspraak/vrije inloop, openingsuren, opstarten vergaderingen, …
* veilige klantomgeving: welke maatregelen tref je? is er wachtruimte voorzien, hoe regel je de social distancing, over welke uitwijkmogelijkheden beschik je (bv. samenkomen in een ruimere zaal), biedt het voorzien van plexiglazen soelaas, kan cash geld vermeden worden, zijn er handgels ter beschikking, …

### Voorbereiding werking

**Inhoudelijke werking**: welke activiteiten en taken lagen gedurende coronacrisis stil en moeten dringend heropgestart worden, welke moeten binnen afzienbare tijd opstarten (zomerperiode, najaar), welke activiteiten worden niet meer opgestart? welke repercussies hebben de heropstart, het afstel en het uitstel van je activiteiten/taken, welke deadlines zijn er, welke (gefaseerde) timing voorzie je …

**Detecteren bottleneck:** welke bottleneck(s) kunnen er mogen opduiken bij het (herop)starten van je werking (bv. afhankelijkheid van andere diensten, financiële tekorten, pieken in andere diensten, …). Probeer dit te detecteren voor je eigen werking,

**Organisatieniveau:** van welke maatregelen en plannen dien jij op de hoogte te zijn om je werking goed te laten draaien (kan communicatie zijn voor bv. bezoekers over het al dan niet doorgaan van evenementen of open zijn van bepaalde faciliteiten) , kan info zijn van hogere overheden, plannen van andere stadsdiensten die effect hebben op jouw werking of die zelfs kunnen doorkruisen, maar evenzeer maatregelen waar we als stad niet in betrokken zijn (bv. veiligheidsvoorschriften bus, trein, parkings,..) maar wel een lokaal effect kunnen hebben.

### Middelen

**Welke (extra) middelen** zijn er nodig? Welke ondersteuning is er nodig? Stel je hierbij realistisch op en maak inhoudelijke én verantwoorde keuzes.

* qua personeel: inschatting personeelscapaciteit voor de heropstart, wat met over- of onderbezetting, werken aan motivatie van je medewerkers, tips rond het omgaan met onveiligheids- en angstgevoelens, voorbeelden van een welzijnsbevraging, ondersteuning bij de opmaak van de werkplanning, bijkomende opleidingsnoden, wat met aanwerving en selecties, vragen omtrent telewerken en wat met de afbouw, nood aan arbeidsgerelateerde psychosociale ondersteuning…
* qua beschermingsmiddelen: mondmaskers/werkmaskers, afstandsstickers, plexiglas, desinfectiegel, handcrème, …
* qua facility: wat met gebouwkundige installaties zoals sanitair, vragen omtrent toegangsmogelijkheden, beschikbaarheid van wagens en fietsen, levering van reinigingsproducten of extra materiaal, vragen naar inzet schoonmaak, nood aan werkplaatsbezoeken, afbakeningslint, …
* qua ICT: vraag naar benodigdheden ( koptelefoons, scherm, …), nodige tools , ondersteuning op vlak van digitalisering, …
* qua data en dataveiligheid: omgaan met data, vertrouwelijkheid, veiligheid van data, …
* qua financiële ondersteuning: financiële risico’s in kaart brengen, hoe fraude voorkomen, afspraken omtrent subsidies en uitbetalingen,…
* qua communicatie : hoe omgaan met imagoschade, nood aan extra communicatiekanalen, toegankelijke informatie, tips rond interne communicatie, communicatie met medewerkers en klanten op afstand, …
* qua bestuurskunde: hulp bij overheidsopdrachten, wettelijke vereisten, vragen naar juridische gevolgen, collegebeslissingen, nood aan bijkomende verzekeringen, …

### Doelstelling Gebouwverantwoordelijken

Diensthoofden die terzelfdertijd ook zijn aangeduid als gebouwverantwoordelijken (dit zijn de leidinggevenden die ‘het hoogst in rang zijn’ in een gebouw), hebben bijkomend nog de opdracht om de maatregelen inzake veiligheid en toegang tot gebouw an sich goed te regelen. Dit gaat over het maken van afspraken omtrent

* + ingang en uitgang van het gebouw waar mogelijks apart te maken
  + is er voldoende afstand op de trappen mogelijk
  + liften niet te gebruiken, tenzij het niet anders kan
  + refter niet openstellen, tenzij social distancing kan gegarandeerd worden
  + …

Voor meer informatie hieromtrent :zie bijlage 2 en 3.

### Informatie & inspiratiedeling

Welke informatie wil je zelf nog meedelen omdat het je relevant lijkt en specifiek jouw branche aangaat (bv. bepaalde kwetsbaarheden, bepaalde doelgroepen, …)

Welke informatie wil je nog verkrijgen omdat jij/je dienst er nood aan heeft.

Welke suggesties, ideeën, voorstellen wil je nog kwijt?