



Het dagelijks werk bij spoorbeheerder ProRail in Utrecht. Bij calamiteiten is een andere, volledige ingerichte werkruimte beschikbaar.

FOTO STEFAN VERKERK/PRORAIL

## ONMISBAAR PERSONEEL

# Team A op de zaak, team B thuis

Bedrijven met een vitale functie stoffen deze weken hun rampendraaiboek af. Hoe voorkomen zij uitval van complete teams?

Door onze medewerker  
**Boris Lemereis**

**AMSTERDAM.** Op de tweede verdieping van het hoofdkantoor van spoorbeheerder ProRail in Utrecht bevindt zich een ruimte die al jaren niet wordt gebruikt. Toch wordt ze uitstekend onderhouden en regelmatig schoon gemaakt. De computers op de dertig, veertig bureaus zijn voorzien van de laatste updates.

Op een geheime locatie in Nederland heeft ABN Amro net zo'n kantoor. Honderd volledig ingerichte werkplekken zijn met één druk op de knop in gebruik te nemen. Medewerkers hoeven maar in te loggen en hebben alle systemen en bestanden tot hun beschikking die ze van hun reguliere werkplek gewend zijn. Beveiliging, schoonmaak en bedrijfs catering weten wat te doen als het kantoor in gebruik wordt genomen.

Deze leegstaande ruimtes zijn uitwijklocaties: kantoren die de garantie bieden dat het bedrijf blijft draaien tijdens rampen. Maakt een crisis gebruik van het normale kantoor onmogelijk, dan is er binnen korte tijd een alternatief om door te werken.

Het onbezette kantoor van ProRail is een uitwijklocatie van het landelijk treinverkeersleiderscentrum. Voor regionale verkeerscentra heeft de

spoorbeheerder door het hele land vergelijkbare reservelocaties. Ook TenneT, beheerder van het hoogspanningsnet, heeft zulke nooddkantoren, al wil het daar om veiligheidsredenen niets over kwijt. Diverse banken laten weten in geval van nood te kunnen uitwijken naar regiokantoren.

### Draaiboek voor rampen

„Een uitwijklocatie is een manier om bedrijfscontinuïteit te garanderen bij verschillende rampscenario's", legt Alex Hoogteijling uit. De *business continuity*-specialist uit Tiel schreef voor verschillende bedrijven mee aan draaiboeken voor rampscenario's. „Bedrijven kunnen een beroep doen op zo'n uitwijklocatie als het hoofdkantoor niet bruikbaar is door bijvoorbeeld brand, een natuurramp of terrorisme.”

Ook bij een pandemie, zoals nu met het coronavirus, kan een uitwijklocatie uitkomst bieden. Mocht er een grote besmettingshaard zijn binnen het bedrijf, dan kan gezond personeel snel uitwijken naar een 'schone' locatie, is het idee. Bij ABN Amro bracht de crisismanager daarom onlangs een controlebezoek aan de uitwijklocatie. Bij ProRail is de noodruimte sinds de coronapandemie extra beveiligd; bezoek is niet meer toegestaan. Omdat uitwijken tijd en moeite kost,

gelden de kantoren als allerlaatste optie. Pas als werken op de huidige locatie écht onmogelijk wordt, wordt verhuisd.

„Bedrijven waren lange tijd slecht voorbereid op een pandemie", weet Hoogteijling. „Daar kwam beweging in met de uitbraak van de Mexicaanse griep in 2009. Ineens maakte iedereen een draaiboek. Dat is met de huidige crisis weer van de plank gehaald.”

### Personeel van waterbedrijf Vitens heeft thuis zelfs een noodstroomvoorziening

Voor een bank of spoorbeheerder is een uitwijklocatie een logische optie, zegt hij. „Bedrijven die van belang zijn voor de vitale infrastructuur van Nederland, zijn verplicht zich op verschillende scenario's - waaronder een pandemie - voor te bereiden en te zorgen dat ze dan hun continuïteit kunnen garanderen." Dit geldt ook voor bijvoorbeeld drinkwater- en elektriciteitsbedrijven.

Pandemiedraaiboeken houden ook rekening met personeelsuitval. Hoe voorkom je dat essentiële medewerkers allemaal tegelijk uitvallen? Als

één werknemer besmet is, bestaat ook op een uitwijklocatie het risico dat hij de rest van het team aansteekt. In de huidige crisis is het overheidsadvies thuis te werken een deel van de oplossing. Maar soms kan dat niet, omdat het werk bijvoorbeeld heel snel internet vereist, zware beveiliging van privacygevoelige informatie, of omdat te bedienen apparatuur niet mee naar huis kan.

### Groepen verdelen

In dat geval kunnen vitale bedrijven teams opsplitsen. Medewerkers met essentiële specialismen worden in groepen verdeeld, die geen fysiek contact hebben. Dat voorkomt dat één zieke een heel team besmet.

ProRail voerde die maatregel begin maart in voor zijn specialisten die spanning van bovenleidingen kunnen halen en steringen in tunnels afhandelen. Deze circa veertig medewerkers werken normaal op dezelfde plek. Nu werd de helft op een kantoor in Amersfoort geplaatst, de andere twintig bleven in Utrecht.

Luchthaven Schiphol laat weten „de belangrijke operationele afdelingen" te hebben gesplitst en sowieso al een verdeling te hebben in dag- en nachtploegen. Waterbedrijf Vitens faciliteert thuiswerken zoveel mogelijk, waarbij zelfs voor noodstroom-

voorziening bij medewerkers thuis is gezorgd. Voor monteurs die altijd paraat staan om leidingbreuken of lekkages te verhelpen, is extra spreiding volgens het bedrijf niet nodig. Hun teams zijn al verspreid over vijf provincies en lopen geen risico elkaar te besmetten.

Ook banken als ING, Rabobank en Triodos splitsen teams die op kantoor nodig zijn. Bij Triodos zijn dat bijvoorbeeld werknemers die schriftelijke transacties verwerken van klanten die geen gebruik maken van internetbankieren. Rabobank en ING noemen als voorbeeld hun handelaren, die in de dealroom moeten zijn om hun werk goed te kunnen doen. De banken zorgen ervoor dat de betrokken medewerkers op verschillende afdelingen kunnen werken, of laat de teams om en om vanuit huis werken.

ABN Amro deelde begin maart het hele bedrijf - van klantenservicemedewerkers tot handelaren - op in teams. De ene week zat het A-team op kantoor en werkte het B-team thuis, de volgende week was het andersom. „Zelfs nu vrijwel iedereen thuiswerkt, houden we de scheiding in stand", zegt een woordvoerder. Dergelijke zijn strikt: „Iemand uit het A-team mag niet op bezoek bij een collega in het B-team.”