BIJLAGE II CORONALOGBOEK TEAM ESSENHOF

COVID-19 houdt de wereld inmiddels al meer dan een jaar in haar greep. De invloed van de pandemie op Essenhof was omvangrijk en is dat onverminderd nog steeds. Enerzijds is er sprake van een sterke stijging in aantal uitvaarten en anderzijds is er sprake van frequent wijzigende regelgeving waarvoor een wisselend pakket aan maatregelen nodig is, met steeds weer consequenties voor de bedrijfsvoering. Dit alles doet een constant beroep op het aanpassings- en incasseringsvermogen van de medewerkers, is van invloed op de (klant)beleving, heeft een negatieve financiële impact en maakt bovendien dat de focus bijna volledig gericht is op de primaire bedrijfsprocessen en de noodzakelijke aanpassingen daarin. Het optimaliseren van sommige processen is hierdoor in een stroomversnelling gekomen, terwijl andere ook belangrijke procesaanpassingen hierdoor juist vertraging hebben opgelopen.

In onderstaand logboek zijn alle wijzigingen geregistreerd:

	Gebeurtenis	**Actie(s) en gevolgen voor team Essenhof**
28 Feb. 2020	1e intern overleg Het Kompas omtrent corona in Nederland en de zorgelijke berichten die hierover zijn.	- Team Essenhof gaat proactief over tot aanschaf van reinigings- en beschermingsmiddelen en maakt posters met de hygiënemaatregelen.
Week 10 2-6 maart	Gemeente Dordrecht komt met adviezen en de Veiligheidsregio ZHZ informeert naar de kritische processen op Essenhof.	- Er worden werkzaamheden en aanpassingen doorgevoerd m.b.t. de hygiëne. - Medewerkers buitendienst worden versneld opgeleid tot 'assistent ovenist' om te zorgen dat het team ovenisten, kritische functie binnen Essenhof, voldoende op sterkte is om eventuele eigen uitval (ziekte) en drukte op te vangen. De bezetting in de buitendienst wordt hiermee kleiner. - Alle handdoeken worden vervangen door papieren handdoekjeshouders en er worden extra reinigingsflaconhouders opgehangen en geplaatst. - Er is contact met het bedrijf (DFW-Europe) dat het technisch onderhoud aan de oven verzorgt over (extra) hulp/dienstverlening bij calamiteiten. Ook in de avond/nacht.
Week 11 9-13 maart	1e Noodverordening wordt van kracht. Max. 100 personen bij uitvaart	- Er worden grote en snelle aanpassingen doorgevoerd in de dienstverlening en personeel wordt zeer zorgvuldig geïnstrueerd. - Alle geboekte uitvaarten worden geïnformeerd over de nieuwe regels (maximaal 100 personen) en de daarmee samenhangende aanpassingen aan de plechtigheid. - Om de bedrijfsvoering gewaarborgd te houden werken medewerkers op cruciale functies voortaan afgeschermd, d.w.z. weinig tot geen contact meer met bezoekers. De ovenisten worden volledig afgeschermd van zowel bezoekers als collega's.

	Gebeurtenis	Actie(s) en gevolgen voor team Essenhof
		- Het complete boekingsproces wordt aangepast, uitvaartondernemers, medewerkers en telefoondienst worden geïnformeerd/geïnstrueerd. - De Biesbosch Aula kan alleen nog maar in bloktijden geboekt worden zodat er tussen de plechtigheden voldoende tijd zit om te ventileren en schoon te maken. - De Thuredrith aula wordt tijdelijk buiten gebruik gesteld, de coronamaatregelen maken het gebruik van deze aula onmogelijk. - Er mogen geen handen meer geschud worden en hiervoor wordt de "hartegroet" in de plaats gebracht. Er worden foto's en flyers van gemaakt hoe dit eruit ziet zodat dit met de ondernemers kan worden gecommuniceerd en kan worden opgehangen in onze gebouwen. - Alle catering waarbij normaal gesproken geen sprake is van stuksverpakking wordt aangepast. Suiker en melk gaan voortaan in cupjes en sticks en cake/koek/broodjes worden per stuk in cellofaan verpakt. Catering waarbij dit niet mogelijk is, denk aan nootjes en zoutjes, worden niet meer geserveerd. - In de koffiekamer dragen alle medewerkers voortaan zwarte latex handschoenen. - Er wordt meer schoongemaakt en gedesinfecteerd. - De mogelijkheid tot invoer met familie vervalt. - De mogelijkheden van asbestemmingen worden beperkt. - De psychische belasting voor team Essenhof neemt toe. - Inkomsten uit gebruik van accommodatie dalen aanzienlijk. - Personele kosten nemen toe door extra corona gerelateerde taken.
Week 12 16-20 maart	2e Nieuwe noodverordening Max. 30 personen bij een uitvaart Catering niet meer toegestaan Erehagen op de begraafplaats zijn niet meer toegestaan. Asbestemmingen mogen niet meer plaatsvinden (bestempeld als 'niet-essentieel')	- Er mogen vanaf nu nog maar maximaal 30 personen bij een uitvaart aanwezig zijn en catering is niet meer toegestaan, dit wordt per direct met de ondernemers besproken t.b.v. eventuele aanpassing van reeds geboekte uitvaarten. - Boekingsproces wordt weer aangepast, medewerkers en telefoondienst worden geïnstrueerd. - De aula wordt weer aangepast aan de nieuwe regels en het teveel aan stoelen gaat in opslag. - In de koffiekamer vinden weer aanpassingen plaats om de familie af te schermen en de 1,5 meter te waarborgen. - Er kunnen geen condoleance bezoeken meer plaatsvinden. - De regiekamer is niet meer toegankelijk voor derden en/of medewerkers die daar geen werkzaamheden verrichten. - Als service wordt kosteloos een statische opname van de uitvaart aangeboden aan de familie zodat mensen die de uitvaart niet kunnen bijwonen deze alsnog achteraf kunnen bekijken. Er wordt hard gewerkt aan het mogelijk maken van een livestream verbinding.

	Gebeurtenis	Actie(s) en gevolgen voor team Essenhof
		- Erehagen op de begraafplaats zijn niet meer toegestaan. - Er mogen geen asbestemmingen (in aanwezigheid van nabestaanden) meer worden uitgevoerd. Alle reeds gemaakte afspraken worden afgebeld. - Lopende renovatiewerkzaamheden (veld S) op de begraafplaats worden uitgesteld. - Oproep aan teamleiders van andere onderdelen van de gemeente voor hulp en ondersteuning op de begraafplaats. Omdat medewerkers van de buitendienst nu ook de ovenisten assisteren is hier de ploeg kleiner geworden en gaan vastlopen in het gewone werk. Om toch te zorgen dat de begraafplaats er netjes en verzorgd bij ligt het verzoek aan de collega's voor hulp. - Er wordt een koelcontainer gehuurd als 'coronamortuarium' om de extra overledenen en corona overledenen en coronaverdachte overledenen in te kunnen bewaren. Deze koelcontainer kan ook door de andere Drechtsteden gemeentes gebruikt worden mocht dit nodig zijn. - Met alle gemeentelijke begraafplaatsbeheerders in de Drechtsteden is een app groep aangemaakt om elkaar van informatie te kunnen voorzien en elkaar assistentie te kunnen verlenen. - De psychische belasting voor team Essenhof neemt toe omdat medewerkers worden aangesproken op de beperkingen in de dienstverlening.
Week 13 23-27 maart	3e Nieuwe noodverordening (d.d. 25 maart)	- Er worden extra keldergraven vrij gegraven om zo een eventuele piek snel en adequaat op te vangen. Deze graven kunnen ook door de regio gemeentes gebruikt worden, mocht dit nodig zijn. - Er worden extra schaarwagens aangeschaft om alle overledenen op een goede en respectvolle wijze te kunnen vervoeren. - Collega's van de administratie gaan grotendeels thuiswerken en zijn daardoor minder aanwezig op Essenhof. Hiervoor wordt het administratieve werkproces aangepast en wordt verdere digitalisering versneld uitgevoerd. Medewerkers worden geïnstrueerd. - De ovenisten gaan vanaf nu samen met een assistent ovenist werken zodat de drie 'hoofd'ovenisten niet gelijktijdig hoeven te werken. Dit om de kans op besmetting nog verder te verkleinen. - Het onderkomen van de medewerkers van de buitendienst is vanaf nu ook alleen nog maar toegankelijk voor eigen medewerkers en niet meer voor de (externe) aannemers die werkzaamheden op de begraafplaats verrichten. - De livestream verbinding wordt gerealiseerd, waardoor mensen die niet bij de uitvaart aanwezig kunnen/mogen zijn deze vanuit huis live kunnen volgen.

	Gebeurtenis	Actie(s) en gevolgen voor team Essenhof
Week 14 31 mrt-3 april 1	De melding van 1e uitvaart van corona overledene is een feit 4e Nieuwe noodverordening (1 april) 5e Nieuwe noodverordening (3 april)	- Uitvaart eerste bevestigde corona overledene op 2 april 2020. - Er worden nog meer beschermingsmiddelen aangeschaft en een ieder wordt verzocht dit ook te dragen. We maken nu gebruik van handschoenen, mondkapjes, veiligheidsbrillen en overjassen. - Er worden grote sandwichborden (stoepborden) aangeschaft met de belangrijkste regels waar men zich aan dient te houden op de begraafplaats en in het crematorium. - Op advies van de Veiligheidsregio wordt geregeld dat er toestemming wordt verleend om overledenen van dit moment binnen de wettelijke grafrusttermijn van 10 jaar weer op te graven en alsnog over te brengen naar het buitenland. Hiervoor zijn grafkelders ter beschikking. Kayapinar geïnformeerd over de mogelijkheid voor tijdelijke begravingen.
Week 15 6-10 april		- Er is een toename van besmettingsgevaar wegens de aanwezigheid van nabestaanden van steeds meer coronaoverledenen, dit vraagt om extra alertheid onder de medewerkers.
Week 16 13-17 april	Inzet van een beveiligingsbedrijf Het aantal uitvaarten neemt gestaag toe	- Vanaf deze week is er op vrijdag en zaterdag inzet van een medewerker van een beveiligingsbedrijf die erop toeziet dat er geen groepsvorming plaatsvindt buiten op het terrein en indien nodig ook binnen kan handhaven op het houden van afstand. - Ovenisten gaan in shifts werken. Op deze manier kan er gecremeerd worden van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat (middernacht).
Week 17 21-24 april	6e Nieuwe noodverordening	
Week 18 27-april-1 mei	Vanaf heden zijn alle erehagen verboden	- Vanaf nu zijn ook alle erehagen verboden. Op het terrein van Essenhof was het al niet toegestaan maar nu mag dit ook niet meer plaatsvinden in de openbare ruimte, waar dit toch met regelmaat gebeurde. Het handhaven van de maatregelen vormt een extra belasting voor de medewerkers.
Week 20 11-15 mei	7e Nieuwe noodverordening	
Week 23 1-5 juni	8e Nieuwe noodverordening Er is weer catering mogelijk maar nog steeds maximaal 30 personen en iedereen dient een vaste zitplaats te hebben.	- De koffiekamer is geheel volgens de regels ingericht conform de RIVM richtlijnen en ook zijn er aanvullende beschermingsmiddelen aangeschaft zoals face shields voor het uitserveren van consumpties en kuchschermen bij de koffiecounter en de balie op kantoor. - Alle aanwezigen moeten worden geplaceerd, het inregelen hiervan vraagt veel denkwerk. De veiligheidsregio wordt benaderd om ons hierin te adviseren.

	Gebeurtenis	Actie(s) en gevolgen voor team Essenhof
	Er zijn weer asbestemmingen mogelijk. Erehagen op het terrein mogen weer plaatsvinden. Bezoek minister Ollongren aan uitvaartbranche (dit vond plaats op Essenhof).	- Er is een aanpassing gedaan bij de wc's, omdat de voorruimte te klein was zijn de deuren aangepast en zit er nu een slot op de voorste deur zodat er maar 1 persoon tegelijk de ruimte kan betreden. Er is per sanitaire ruimte nu 1 wc beschikbaar, de andere is afgesloten maar moet wel dagelijks aan het eind van de dag worden doorgespoeld ter voorkoming van legionella. - De asbestemmingen zijn weer beperkt mogelijk, het is zaak om ervoor te zorgen dat de enorm opgelopen achterstand wordt ingelopen. Dit vraagt om extra personele inzet. - Door de aanpassingen op kantoor kunnen de collega's van de administratie hier weer werken en komt het thuiswerken te vervallen. - Op het terrein staan we een erehaag alleen toe als deze bijtijds is aangevraagd en eventuele andere plechtigheden niet verstoort.
Week 25 15 juni	9e Nieuwe noodverordening Zingen in de aula niet meer toegestaan	- Invoer met familie is weer mogelijk met dien verstande dat er, i.v.m. de beperkte ruimte bij de invoerruimte, maar 2 familieleden bij aanwezig kunnen zijn om de 1,5 meter afstand te waarborgen. - Ondernemers geven aan dat de regels over zang tijdens plechtigheden onduidelijk zijn. Er is uitleg gegeven: gezien de afstanden die hierbij geadviseerd worden is zingen tijdens een plechtigheid bij Essenhof geen optie.
Week 27 29 juni-3 juli	10e Nieuwe noodverordening. Er mogen vanaf nu weer bijeenkomsten plaatsvinden met 100 personen met inachtneming van de 1,5 meter afstand. Buiten geldt nu dat er maximaal 250 personen bij elkaar mogen komen.	- Er mogen weer meer mensen bij een plechtigheid aanwezig zijn met als belangrijkste regel dat de 1,5 meter regel gewaarborgd is. Voor Essenhof betekent dit dat er in de Biesbosch aula en bijbehorende koffiekamer, met inachtneming van 1,5 meter afstand, weer maximaal 40 personen zijn toegestaan. - De aula en koffiekamer zijn geheel ingericht voor 40 personen.
15 juli	11e Nieuwe noodverordening	
Week 32 9 augustus	12e Nieuwe noodverordening	- Er ontstaat een nieuwe taak rondom placeren. Hier worden nieuwe tijdelijke medewerkers voor aangesteld. Bij de ingang moeten alle genodigden een gezondheidscheck en contactgegevens afgeven. Er wordt een tafelindeling gemaakt voor de koffiekamer zodat iedereen een vast zitplaats heeft.
21 augustus	13e Nieuwe noodverordening	

	Gebeurtenis	Actie(s) en gevolgen voor team Essenhof
16 september	14e Nieuwe noodverordening	- Het cateringassortiment wordt aangepast en een nieuwe cateringbrochure wordt gemaakt.
27 september	15e Nieuwe noodverordening	
29 september	16e Nieuwe noodverordening	
1 oktober	17e Nieuwe noodverordening Groepsgrootte van max 4 personen. Dringend advies tot het dragen van een mondkapje in de publieke binnenruimte.	- Aantal aanwezigen bij een asbestemming wordt weer teruggebracht naar maximaal 4 personen. Alle gemaakte afspraken voor asbestemmingen worden nagebeld om te laten weten dat er nog maar 4 nabestaanden aanwezig mogen zijn bij bijv. een verstrooiing. - Er worden extra mondkapjes besteld. - De aanduidingen en regels in het gebouw worden weer nagelopen en waar nodig aangepast aan de nieuwe regels. - Er worden visuele uitingen gemaakt en opgehangen om bezoekers te wijzen op het dragen van een mondkapje in de gebouwen. - Collega's die werken in de publieke binnenruimte dragen continue een mondkapje. - 3 nieuwe noodverordeningen in 1 week tijd doen groot beroep op het aanpassingsvermogen van team Essenhof. - Nabestaanden worden geconfronteerd met het feit dat hun al gemaakte afspraak voor bijv. een verstrooiing nu nog maar met vier aanwezigen mag. Dit leidt er soms toe dat zij de afspraak annuleren om te wachten tot een moment dat er weer meer personen aanwezig mogen zijn. Dit is van invloed op het rouwproces van de families.
14 oktober	18e Nieuwe noodverordening Gedeeltelijke lockdown afgekondigd. Uitzondering voor uitvaartbranche blijft bestaan meldt de rijksoverheid. In de noodverordening van de veiligheidsregio ZHZ wordt de uitzondering voor het aanbieden van catering bij uitvaarten niet genoemd.	- Er bestaat onduidelijkheid over wat wel en niet mogelijk is qua catering bij een uitvaart. Er is veelvuldig contact geweest met de vertegenwoordiger vanuit de Veiligheidsregio. Om te voorkomen dat er binnen onze regio verschillende werkwijzen ontstonden door verschillende interpretatie van deze noodverordening.
19 oktober	Extra veiligheidsberaad van alle veiligheidsregio's en de minister van Justitie.	- Regels en afspraken rondom consumpties worden voor heel Nederland gelijk gesteld. - Ook de uitvaartbranche ontkomt hier niet aan, dit houdt in dat er op korte termijn alleen nog maar koffie/thee/water geschonken mag worden na een plechtigheid. Alle andere vormen van catering zullen worden verboden. De precieze ingangsdatum volgt nog.

	Gebeurtenis	Actie(s) en gevolgen voor team Essenhof
	Naar aanleiding hiervan wordt gemeld dat catering na een uitvaart alleen nog mag bestaan uit koffie/thee/water.	- Als deze nieuwe aanscherping ingaat betekent dit dat we wel alles moeten blijven regelen, (gezondheidscheck, registratie en placeren) maar dat de catering nagenoeg stil valt.
Week 44 26-29 okt.	Het aantal uitvaarten met corona(verdachte) overledenen neemt toe	- De koelcontainer wordt weer in gebruik genomen - Het boekingsprotocol wordt aangepast, inclusief actief melden van mogelijkheid tot aanvragen van uitstel voor uitvaart in geval van corona besmette nabestaanden.
Week 45 2-6 nov.	19e Nieuwe noodverordening Aankondiging extra landelijke maatregelen (3 nov.) Max. aantal bezoekers bij een uitvaart gaat m.i.v. 9 november naar 30 personen, dit geldt voor zowel binnen als buiten.	- Geboekte uitvaarten vanaf 09-11 worden nagebeld i.v.m. de maatregel van max. 30 personen. - Eerdere berichtgeving over aangepaste catering komt te vervallen. De uitvaartsector mag toch catering blijven verzorgen. - Het aantal personen bij een asbestemming gaat weer omlaag naar 2 personen, ook deze worden nagebeld. - Aantal uitvaarten met corona(verdachte) overledenen neemt toe evenals de hoeveelheid uitvaarten. Alle medewerkers worden er nogmaals op gewezen dat waar hij of zij zich ook bevindt in het pand beschermingsmiddelen te gebruiken evenals bij het begeleiden van een uitvaart naar het graf.
Week 46 9-14 nov.	Eerste melding dat een nabestaande die een week eerder aanwezig was bij plechtigheid op Essenhof positief is getest op corona.	- De registratielijst van aanwezigen bij de uitvaart wordt aan GGD verstrekt t.b.v. bron- en contactonderzoek. - De medewerkers die gewerkt hebben tijdens deze plechtigheid worden geïnformeerd om extra alert te zijn op eventuele klachten.
Week 47 16-20 nov.	20e nieuwe noodverordening Vanaf donderdag 19 nov. mogen er weer 100 bezoekers bij een uitvaart zijn, zowel binnen als buiten en de groepsgrootte voor een asbestemming mag weer naar 4 personen.	- Geboekte uitvaarten vanaf 19-11 worden nagebeld i.v.m. de nieuwe maatregel. Voor de Biesbosch aula komt dit met inachtneming van 1,5 meter afstand neer op een maximum van 40 personen. - Het aantal personen bij een asbestemming gaat weer omhoog naar 4 personen, ook deze worden nagebeld.

	Gebeurtenis	Actie(s) en gevolgen voor team Essenhof
Week 49 Vanaf 1 december	De tijdelijke wet maatregelen COVID-19 is in werking gegaan waardoor de noodverordening komt te vervallen.	- In deze wet zijn de maatregelen overgenomen die eerder in de regionale noodverordeningen werden vastgelegd. Met de invoering van de wet is het niet meer nodig dat er noodverordeningen zijn en deze zijn dus ingetrokken. - In de nieuwe wet is zingen niet meer verboden maar wordt het afgeraden om dit te doen. Gehanteerd blijft dat er niet gezongen mag worden in de Biesbosch Aula.
Week 51 14-19 december	2 uitvaarten waarvan alle nabestaanden corona positief zijn	- Alle genodigden zijn door de familie afgebeld en hebben de plechtigheid via live stream gevolgd. - De medewerkers gebruiken extra beschermingsmiddelen. - De routing voor de plechtigheid wordt aangepast, de nabestaanden hadden enkel en alleen toegang tot de aula. - De ruimte wordt intensiever gereinigd en gedesinfecteerd langduriger geventileerd dan gebruikelijk.
Week 2 11-16 januari 2021	Extreem drukke week	- Vanwege de vele boekingen afgelopen weekend is team Essenhof op maandagmorgen al genoodzaakt om voor de rest van de week geen boekingen meer aan te nemen. Er staan 54 uitvaarten geboekt voor deze week, de volledige capaciteit voor begraven en cremeren is bezet. - Er ontstaat grote druk op de bezetting, overuren draaien is onvermijdelijk.
Week 3 18-23 januari 2021	Extra persconferentie aangaande bezoekersaantallen bij een uitvaart en de avondklok Het maximumaantal bezoekers gaat weer terug van 100 naar 50. Er wordt een avondklok ingesteld vanaf 21.00 uur s' avonds.	- Vanuit P&O wordt voorzien in een werkgeversverklaring en een blanco eigen verklaring om na 21:00uur nog naar te huis te kunnen na werk.
Week 5 1-7 februari 2021	Eerste coronabesmetting binnen team Essenhof.	- In overleg met de gemeentelijke Arbo adviseur wordt direct contact gezocht met de Arbo Unie om z.s.m. alle medewerkers op Essenhof te testen. Deze tests worden de volgende dag op locatie uitgevoerd d.m.v. een sneltest en PCR test: er is geen sprake van andere besmettingen.

	Gebeurtenis	Actie(s) en gevolgen voor team Essenhof
t/m week 16	Lockdown blijft ongewijzigd van kracht.	- Er verandert deze periode niet veel. Alle maatregelen blijven van kracht maar de boekingen nemen gemiddeld genomen wel iets af. Team Essenhof constateert o.b.v. de registratie van boeking dat er nog steeds sprake is van corona overledenen. - De GGD vraagt een aantal keer de aanwezigheidslijsten op t.b.v. bron- en contactonderzoek.
Week 16 19-25 april 2021	Coronabesmetting binnen team Essenhof, later in de week volgen er meer.	- De medewerkers worden weer geïnformeerd en gevraagd waakzaam te zijn.. en een ieder let op zijn gezondheid. - Omdat vanuit de gemeentelijke organisatie nog niet in zelftesten is voorzien, worden deze aangeschaft. Iedereen die in nabijheid van besmette collega's heeft gewerkt wordt gevraagd voor iedere werkdag te testen. - De medewerkers die positief testen op de zelftest, worden direct naar huis gestuurd met het verzoek om een afspraak te maken bij de GGD voor een test. - Eind van de week staat de teller op 5 besmette medewerkers.
Week 17 26 april-2 mei 2021	Coronabesmettingen binnen team Essenhof nemen toe. Het maximum aantal bezoekers gaat weer terug naar 100.	- Het aantal besmettingen binnen team Essenhof loopt op tot 9. - De impact op het team is groot en er heerst angst. - Medewerkers testen dagelijks zelf d.m.v. zelftest voordat zij naar locatie komen. - Om risico tot besmetting verder te beperken kleden medewerkers zich tot nader order thuis om. Behalve de keukenmedewerkers, waarvoor ook de oude kleedruimte weer beschikbaar wordt gesteld zodat er in twee kleedruimtes omgekleed kan worden. - Er worden tijdelijke aanpassingen doorgevoerd in de bedrijfsvoering. Op de administratie is nog maar 1 persoon over, in overleg wordt besloten om de telefoon 24/7 door te zetten naar het callcenter om de bereikbaarheid van de vestiging te waarborgen en de boekingen aan te kunnen nemen. - Het kantoor wordt gesloten. Alle afspraken op de locatie ten aanzien van asbestemmingen worden afgebeld. - Nabestaanden die bellen voor een afspraak voor asbestemming worden gevraagd na 11 mei terug te bellen. - Op basis van de beschikbare personele bezetting wordt de capaciteit voor begraven en cremeren tijdelijk verlaagd.
Week 19 10-16 mei 2021	Eerste 'getroffen' teamleden hervatten geleidelijk hun werkzaamheden	- De eerste door corona getroffen medewerkers hervatten geleidelijk hun werkzaamheden.

	Gebeurtenis	Actie(s) en gevolgen voor team Essenhof
		- Wegens gebrek aan capaciteit blijft de telefoon doorgeschakeld. Met het callcenter wordt afgesproken om terugbelverzoeken te noteren van de nabestaanden die vanaf 11 mei konden terugbellen.
Week 20 17-23 mei 2021	Alle door corona getroffen medewerkers hervatten geleidelijk hun werkzaamheden	- Alle door corona getroffen medewerkers hervatten geleidelijk hun werkzaamheden. - Wegens gebrek aan capaciteit blijft de telefoon doorgeschakeld. Met het callcenter wordt afgesproken om terugbelverzoeken te noteren van de nabestaanden die vanaf 11 mei konden terugbellen. - De terugbelverzoeken worden vanaf nu uitgevoerd. Het aantal terugbelverzoeken is hoog, nabestaanden vinden het moeilijker om begrip op de brengen voor de situatie. - De capaciteit voor begraven en cremeren wordt weer verhoogd, maar is nog wel lager dan regulier.