

Uppdaterad den 19 mars 2020 kl. 12.00

## Frågor och svar om coronaviruset

### **Inledning.**

För oss på SUEZ är säkerheten och omsorgen för våra medarbetare och kunder av högsta prioritet. Därför håller vi oss hela tiden uppdaterade gällande coronavirusets (Covid-19) utveckling och följer de rekommendationer som finns på Folkhälsomyndighetens hemsida.

Utifrån detta informerar vi löpande våra medarbetare om hur de ska agera för att minimera risk för smittspridning i sin vardag. Vi arbetar även med tydliga beredskapsplaner för att vara förberedda om vi t.ex. drabbas av stora bortfall av personal. Så här långt är vi förskonade och vårt arbete pågår för fullt och vi hoppas att ni känner att ni får den goda service ni är vana vid.

### **Beredskap.**

Vår ledningsgrupp har dagliga möten om utvecklingen i Sverige och där bestäms också om ytterligare säkerhetsåtgärder behöver vidtas. Det finns en kontinuitetsplan framtagen för hela vår svenska verksamhet och vi håller på att slutföra våra lokala beredskapsplaner. Dessutom ser vi över de lokala krisplaner som flera kunder sedan tidigare upprättat tillsammans med oss. Detta för att vara förberedda på hur vi ska hantera en ev. situation där vi inte har full kapacitet att lösa insamlingen i ert område.

I förebyggande syfte önskar vi att ni som kund hör av er till er kontaktperson på SUEZ eller till ert närmaste SUEZkontor om det finns misstanke om smitta hos er. Kontakt med oss får ni enklast genom de kommunikationskanaler vi tidigare kommit överens om.

Eftersom situationen förändras snabbt uppdaterar vi löpande informationen så att den är aktuell. Överst på sidan ser du datum på senaste uppdatering.

### **Kan ni utföra era uppdrag trots nuvarande situation kring coronaviruset?**

Ja, det kan vi. Vi har såväl en för SUEZ nationell kontinuitetsplan som lokala beredskapsplaner för att kunna anpassa verksamheten och bibehålla vår servicenivå på bästa sätt, trots att medarbetare behöver vara hemma från jobbet. Eftersom de flesta av våra kunder också är drabbade av det rådande läget gör vi det vi kan för att hitta bästa möjliga vägar till fungerande lösningar.

### **Har ni ändrat något i sättet att utföra uppdragen hos era kunder?**

De allra flesta av våra kunduppdrag runt om i landet utförs på ungefär samma sätt som vanligt. Dock har vi infört nya riktlinjer för att begränsa smittspridningen. Dessa uppdateras vid behov och i takt med att nytt läge råder. Vi följer hela tiden utvecklingen i samhället och agerar utifrån folkhälsomyndighetens råd.

**Vid snabba förändringar i er verksamhet, hur ser ni på risken för att felaktigheter kan uppstå då?**

För alla typer av verksamhet hos oss på SUEZ är det en sak vi aldrig tummar på – det är säkerhetsaspekten för våra medarbetare och för vår omgivning. Säkerheten kommer alltid i första hand och för det har vår personal kunskap och god vägledning utifrån tydliga riktlinjer. För att hantera andra eventuella risker eller brister vid den typ av förändring som det här frågas efter finns identifierade och analyserade i vårt beredskapsarbete, därför vågar vi påstå att vi är förberedda för att hantera denna typ av omställning utan att överraskas av scenariot.

**Har ni en plan för att ersätta frånvarande personal så att servicen hos kund fortsätter?**

Ja. I nuläget finns beredskapsplaner för alla områden i vår verksamhet och vår målsättning är att kunna säkerställa god bemanning i hela verksamheten. Förutom att vi har upprättat tydliga prioritetsordningar för att kunna bemanna de mest kritiskt utsatta delarna av vår verksamhet så har vi också möjlighet att låna ut personal mellan olika kontor/anläggningar, om någon del i verksamheten skulle drabbas hårdare.

**Vilka förhållningsregler finns för era medarbetare?**

För oss på SUEZ är säkerheten och omsorgen för våra medarbetare och kunder av högsta prioritet. Därför håller vi oss ständigt uppdaterade gällande coronavirusets (Covid-19) utveckling och följer de rekommendationer som återfinns på [Folkhälsomyndighetens](#) hemsida. Och uppdaterar våra riktlinjer och förhållningsregler utifrån detta. Här kan du ta del av de riktlinjer som alla vi suezare lever efter i nuläget (LÄNK).

**Finns det några förhållningsregler för uppdrag där era medarbetare har kontakt med kund?**

I nuläget kan det inte ha undgått någon att vi alla behöver bidra till att begränsa smittspridning. I de riktlinjer vi lever efter i nuläget undviker vi i mesta möjliga mån fysisk kontakt med andra, bl.a. har de flesta möten ersatts med online-möten. Många av våra uppdrag innefattar inte ens i vanliga fall någon närkontakt med kunderna varför vår service inte blir direkt drabbad.

I förebyggande syfte önskar vi dock att ni som kund hör av er till oss om det finns misstanke om smitta hos er. Kontakt med oss får ni enklast genom de kommunikationskanaler vi tidigare kommit överens om.

Tack för visad hänsyn!

**Finns det planer på att stänga någon del i er verksamhet, och hur drabbas det oss som kund?**

Nej, i nuläget finns varken behov för eller planer på att stänga någon del av vår verksamhet. Vårt fokus just nu är att hålla verksamheten i gång som vanligt. Våra tjänster är i många delar viktiga för effektiviteten i företag och avgörande för delar av lokalsamhället vilket gör det extra viktigt att vi gör allt vi kan för att vår service ska fungera även i den rådande situationen.

Vi arbetar med tydliga beredskapsplaner för att vara förberedda om vi t.ex. drabbas av stora bortfall av personal. Så här långt är vi förskonade och vårt arbete pågår för fullt och vi hoppas att ni känner att ni får den goda service ni är vana vid.

**Vårt företag är så hårt drabbat av Covid19 att vi inte utnyttjar tjänsten vi köper av er (har ingen verksamhet igång) - hur gör vi nu?**

Oj, ta hand om er. Och hör av er till er sedan tidigare överenskomna kontaktperson hos oss så får vi diskutera situationen för att komma fram till en gemensam väg framåt.

För ordinarie uppdrag vill vi passa på att påminna om möjligheten att kontakta oss via kundportalen. För er som inte nyttjat möjligheten till att använda era sidor på vår kundportal tidigare men vill komma igång – läs mer här ([LÄNK](#))

Vi ber alla våra kunder och samarbetspartners att hjälpas åt och tillsammans med oss att ta ett gemensamt ansvar för att hantera denna ovanliga situation på ett så bra sätt som möjligt - genom dialog och genom att dela med er av nödvändig information.

Tack, och jobba säkert.