

Werken, werven en collecteren in de 1,5 meter samenleving

Handleiding voor leden- en donateurswerving, collecteren, verkoop, flyering en sampling aan de deur of in de openbare ruimte

Update Versie 20 december 2021: Algemene update

Brancheverenigingen, opdrachtgevers en opdrachtnemers overleggen nog steeds op regelmatige basis met elkaar. Uitgangspunt is nog steeds dat huis-aan-huiswerving en straatwerving niet onder de lockdownregels vallen, zoals eerdere gecommuniceerd op 5 januari 2021. Uiteraard gelden wel de normale regels voor onder andere hygiëne en het houden van afstand, als ook de [specifieke regels en adviezen](#) die de overheid per type lockdown hanteert (zoals het aantal mensen dat buiten bij elkaar mag zijn of het aantal mensen uit andere huishoudens in één auto).

Update Versie 19 mei 2021: Herziening naar aanleiding van het Openingsplan stap 2. De volgende richtlijnen vervallen:

- richtlijn de werftijd te beperken tot 20.00 uur
- richtlijn dat de woning waar wordt aangebeld niet wordt betreden.

Update Versie 5 januari 2021: Herziening naar aanleiding van nieuwe informatie van de Rijksoverheid met betrekking tot werving in de openbare ruimte (huis-aan-huis en op straat) (zie pagina 4)

Update Versie 15 december 2020: Aanvullingen met betrekking tot de landelijke lockdown vanaf 15 december 2020 (zie pagina 4)

Update Versie 8 oktober 2020: Aanvullingen met betrekking tot regionaal en lokaal beleid en drie risiconiveaus

Update Versie 3 juli 2020: Aanvullingen in Veilig voor iedereen en planning & logistiek (Aanpassing oorspronkelijke versie van 8 mei 2020)

Inleiding

Deze handleiding is opgesteld om organisaties handvatten te bieden over hoe zij activiteiten voor werving, verkoop en collecte in de openbare ruimte kunnen organiseren en uitvoeren in een 1,5 meter samenleving. De handleiding is tot stand gekomen door samenwerking van de voor dit werkveld relevante brancheorganisaties, stichtingen en belangenbehartigers.

Uitgangspunten van deze handleiding zijn:

- Beschermen van personen die door medewerkers of collectanten worden benaderd
- Beschermen van de medewerkers en collectanten zelf
- Voorkomen dat het COVID-19 virus zich kan verspreiden door verkoop

buiten de verkoopruimte, donateurs- en ledenwerving en collectes.

Deze handleiding biedt de minimale maatregelen die een organisatie zou moeten nemen om de veiligheid van werknemers, collectanten en mensen die worden benaderd, te borgen. Het kan wenselijk of nodig zijn voor specifieke sectoren aanvullende maatregelen te formuleren. Uiteraard staat het elke organisatie vrij verdergaande of meer (sector)specifieke maatregelen te treffen dan die hier worden meegenomen. Sectorspecifieke of aanvullende maatregelen kunnen als annex aan deze handleiding worden toegevoegd.

Leven en werken in een samenleving waar het COVID-19 virus actief is, maakt dat we ons nog meer dan anders bewust moeten zijn van onze verantwoordelijkheid voor de gezondheid en

het welzijn van onze medemens. Opdrachtgevers, uitvoerende bureaus, medewerkers en collectanten moeten zich van deze verantwoordelijkheid bewust zijn. Naast het opvolgen van de adviezen van het RIVM is het raadzaam een goede inschatting te maken of *prospects*, donateurs en gevers openstaan voor een gesprek.

Veilig voor iedereen

Vanwege ieders veiligheid en gezondheid is het raadzaam geen verkoop, werving en collecte plaats te laten vinden in wijken waar veel kwetsbare doelgroepen wonen of in gemeenten waar veel COVID-19 besmettingen zijn vastgesteld. Zolang er geen goede overzichten van het daadwerkelijke aantal besmettingen voorhanden zijn, kan als richtlijn worden aangehouden dat werkzaamheden in gebieden met minder dan 90 ziekenhuisopnames per 100.000 inwoners kunnen plaatsvinden (bekijk voor deze cijfers de overzichtskaart van het [RIVM](#)).

Update 1 - juli 2020: *De Rijksoverheid heeft inmiddels een [Coronadashboard](#) ontwikkeld. Hierop wordt onder andere het aantal besmettelijke mensen in Nederland weergegeven. Een signaalwaarde (alarmbel) voor het aantal besmettelijke mensen wordt in de loop van juli toegevoegd.¹ Deze signaalwaarde kan als richtlijn worden aangehouden om activiteiten in een regio tijdelijk te staken.*

Update 2 - oktober 2020: *De Rijksoverheid is overgestapt op een regionale en lokale benadering. Hierbij wordt uitgegaan van drie risiconiveaus: waakzaam, zorgelijk en ernstig. In deze Handleiding zijn per risiconiveau aanvullende maatregelen opgenomen.*

De maatregelen

¹¹ Het RIVM heeft ervan afgezien een signaalwaarde voor besmettelijke mensen vast te

De onderstaande maatregelen – zowel algemeen als per risiconiveau – zijn geformuleerd voor verkoop buiten de verkoopruimte, sampling/flyering, donateur- en ledenwerving en voor collectes zolang de adviezen van het RIVM en maatregelen van de overheid dit vereisen. Wanneer de actualiteit daartoe aanleiding geeft, wordt de handleiding aangepast.

Maatregelen per risiconiveau

Waakzaam – niveau 1:

- Check voor aanvang van de werkzaamheden of elke werver of collectant op de hoogte is van de RIVM richtlijnen met betrekking tot COVID-19 en de maatregelen in deze Handleiding. Bij klachten wordt de werver of collectant niet ingezet.
- Meld gevallen van COVID-19 besmetting in een team bij de opdrachtgever; Bureau en opdrachtgever komen samen tot een (gedocumenteerde) oplossing.

Zorgelijk – niveau 2:

- Werving vindt plaats na overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Check voor aanvang van de werkzaamheden of elke werver of collectant op de hoogte is van de RIVM richtlijnen met betrekking tot COVID-19 en de maatregelen in deze Handleiding. Bij klachten wordt de werver of collectant niet ingezet.
- Voer voor aanvang van de werkzaamheden een extra check uit op regionale en lokale maatregelen.
- Check op locatie of de lokale maatregelen kunnen worden nageleefd en zijn geïmplementeerd. Indien dit niet het geval is, stop de werkzaamheden.

stellen “omdat dit aantal een inschatting is gebaseerd op een berekening”.

- Signaleer en/of meet het sentiment bij de aangesprokenen en geef dit door aan de opdrachtgever.
- Meld gevallen van COVID-19 besmetting in een team bij de opdrachtgever; Bureau en opdrachtgever komen samen tot een (gedocumenteerde) oplossing.

Ernstig – niveau 3:

- Werving vindt plaats na overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Tref op basis van de regionale of lokale situatie aanvullende maatregelen zoals de inzet van mondkapjes en aangepaste gebiedsplanning.
- Check voor aanvang van de werkzaamheden of elke werver of collectant op de hoogte is van de RIVM richtlijnen met betrekking tot COVID-19 en de maatregelen in deze Handleiding. Bij klachten wordt de werver of collectant niet ingezet.
- Voer voor aanvang van de werkzaamheden een extra check uit op regionale en lokale maatregelen.
- Check op locatie of de lokale maatregelen kunnen worden nageleefd en zijn geïmplementeerd. Indien dit niet het geval is, stop de werkzaamheden
- Signaleer en/of meet het sentiment bij de aangesprokenen en geef dit door aan de opdrachtgever
- Meld gevallen van COVID-19 besmetting in een team bij de opdrachtgever; Bureau en opdrachtgever komen samen tot een (gedocumenteerde) oplossing.

Zeer ernstig – niveau 4

Gebiedsplanning:

Bij het inplannen van werfgebieden zal men waar mogelijk rekening houden met de classificatie van het desbetreffende gebied.

Waar mogelijk worden risicogebieden (met de classificatie “zeer ernstig”) gemeden bij het inplannen van wervingsactiviteiten.

Werktijden:

Er wordt geadviseerd om de werf-, werk-, en collectetijden aan te passen aan de geldende tijdsmaatregelen van de overheid voor (essentiële) winkels. Houd daarnaast (periodiek/structureel) in de gaten wat het sentiment is rondom de werving en tevens het tijdstip van het werven.

Reizen:

Bij het inplannen van werving zal men een optimale balans zoeken tussen het beperken van het aantal reiskilometers enerzijds en het vermijden van risicovolle gebieden anderzijds. Dit om het aantal noodzakelijke kilometers zoveel mogelijk te beperken. De gemaakte kilometers worden bij voorkeur per auto gedaan en buiten de spits om zodoende het openbaar vervoer of drukte te mijden. Kijk voor het aantal maximale toegestane personen die niet uit hetzelfde huishouden komen per auto altijd eerst op rijksoverheid.nl.

Mondkapjes:

Als branche adviseren we dat in openbare ruimtes te allen tijden met een mondkap of transparant gelaatsmasker wordt gewerkt, of gecollecteerd. Daarnaast is het te adviseren om (in ernstige en zeer ernstige gebieden) in gesprekken aan te bieden of de respondent het prettig vindt om het gesprek met een mondkap of transparant gelaatsmasker voort te zetten. Het is dan noodzakelijk dat de werver, medewerker, of collectant tijdens zijn werkzaamheden een mondkap of transparant gelaatsmasker voor handen heeft.

Update 3 – 15 december 2020: Het kabinet heeft besloten tot een landelijke lockdown die ingaat op 15 december en in elk geval duurt tot 19 januari 2021. Een overzicht van de maatregelen vindt u [hier](#). Tijdens een sectorbreed overleg is afgesproken om met ingang van 15 december 2020 voorlopig alle wervingsactiviteiten in de openbare ruimte, zowel op straat als aan de deur, op te schorten. De sector zal regelmatig overleg voeren over verdere stappen.

Update 4 – 5 januari 2021: Uit recente informatie van de Rijksoverheid blijkt dat de lockdownregels die zijn ingegaan op 15 december 2020 niet van toepassing zijn op huis-aan-huis werving. Hiervoor gelden de normale regels voor onder andere hygiëne en het houden van afstand. Uit correspondentie met de Rijksoverheid blijkt dat dit ook geldt voor straatwerving. Hiermee komt de sectorbrede afspraak van 15 december om tijdens de lockdown alle wervingsactiviteiten te staken, te vervallen.

Het feit dat de lockdownregels niet gelden voor huis-aan-huis werving en straatwerving betekent uiteraard niet dat het ook moet plaatsvinden. Het besluit om de werving daadwerkelijk te hervatten, is een eigen besluit van de betreffende opdrachtgever en het bureau. Zij dragen daarvoor zelf verantwoordelijkheid.

Update 5 – 19 mei 2021: In lijn met het Openingsplan stap 2

- vervalt de beperking van de werftijd tot 20.00 uur.
- vervalt de richtlijn dat de woning waar wordt aangebeld niet wordt betreden, ook niet als de werver hiertoe wordt uitgenodigd.

Update 6 – 20 december 2021: Algemene update

Brancheverenigingen, opdrachtgevers en opdrachtnemers overleggen nog steeds op regelmatige basis met elkaar. Uitgangspunt is nog steeds dat huis-aan-huiswerving en straatwerving niet onder de lockdownregels vallen, zoals eerdere gecommuniceerd op 5 januari 2021. Uiteraard gelden wel de normale regels voor onder andere hygiëne en het houden van afstand, als ook de specifieke regels en adviezen die de overheid per type lockdown hanteert (zoals het aantal mensen dat buiten bij elkaar mag zijn of het aantal mensen uit andere huishoudens in één auto).

Algemene maatregelen geldend voor elk risiconiveau

Alle werkzaamheden

Bronaanpak	Technisch en organisatorisch	Persoonlijke bescherming
<ul style="list-style-type: none">• Organiseer thuiswerk als de functie dat toelaat.• Ga niet naar het werk bij COVID-19-infectie van jezelf of een huisgenoot.• Ga niet naar het werk bij verkoudheidsklachten en/of koorts.• Ga niet naar het werk als een huisgenoot koorts heeft.	<ul style="list-style-type: none">• Geen handen schudden.• Regelmatig de handen wassen en/of gebruik maken van desinfecterende handgel met minimaal 70% alcohol. Was de handen min. 6x per dag, volgens de instructie. In ieder geval voor het eten, na toiletbezoek, na het reizen met het openbaar vervoer, na het schoonmaken.• Gezicht niet of zo weinig mogelijk aanraken, in de elleboog niezen/hoesten, zelf papieren zakdoekjes meenemen. En deze na één keer gebruik weggoeien. Daarna handen wassen.	<ul style="list-style-type: none">• Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen conform de richtlijnen van het RIVM.• Bied nadrukkelijk zelftesten aan voorafgaand aan de werkzaamheden en uit de wens dat een werver niet aan het werk gaat na een

- Ga pas weer naar het werk als werknemer of huisgenoot minimaal 24 uur klachtenvrij is.
 - Beperk de tijd die je met een collega doorbrengt.
 - Houd 1,5 meter afstand op de werkplek en in contact met de klant of donateur.
 - Pas daarop het werk aan en richt de werkplek hierop in.
 - Deel de tablet, telefoon of collectebus niet met anderen.
 - Indien minder dan 1,5 meter onvermijdbaar is, wees streng op hygiëne eisen conform RIVM-richtlijnen.
 - Houd materiaal en persoonlijke beschermingsmiddelen schoon. Als het kan spullen desinfecteren met ontsmettingsdoekjes.
 - Werk zoveel mogelijk in vaste teams.
- positieve zelftest (let op: het afnemen van de test of delen van de uitslag mag nooit verplicht zijn).

Werken of bijeenkomen op kantoor

Bronaanpak	Technisch en organisatorisch	Persoonlijke bescherming
Zorg voor een veilige werkomgeving.	<ul style="list-style-type: none"> • Hanteer een maximum voor het aantal werkers op kantoor, in lijn met de <u>Handleiding 1,5 meter kantooromgeving</u>. 	Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen conform de richtlijnen van het RIVM.

Werkoverleg, training & coaching

Bronaanpak	Technisch en organisatorisch	Persoonlijke bescherming
Voorkom persoonlijk contact in situaties waar dat niet direct noodzakelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> • Werkoverleg, en (team)coaching gebeurt waar mogelijk via videobellen. • Training vindt waar mogelijk plaats via online trainings- en examentools. • Indien de training/ het examen op locatie plaatsvindt, volg het <u>Protocol verantwoord naar een (bedrijfs-)training/examen</u>. 	Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen conform de richtlijnen van het RIVM.

Planning en logistiek

Bronaanpak	Technisch en organisatorisch	Persoonlijke bescherming
<ul style="list-style-type: none"> • Voorkom groepsvorming tijdens het reizen van en naar het werk. • Reguleer het maximum aantal verkopers of collectanten binnen een geografisch gebied. • Vermijd gebieden met relatief veel bewoners uit kwetsbare doelgroepen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vermijd planning in wijken met veel kwetsbare doelgroepen. • Optimaliseer gebiedsplanung (bijv. per postcode) om het aantal verkopers, werkers of collectanten dat actief is in een gebied te minimaliseren. • Medewerkers gaan zelfstandig naar locaties met eigen vervoersmiddelen. Mochten medewerkers niet beschikken over een eigen vervoermiddel kan gebruiken worden gemaakt van het openbaar vervoer • Indien er toch samen moet worden gereisd neemt de organisatie extra maatregelen om de medewerkers goed te beschermen, zoals via een afscheiding met werende materialen en 1,5 meter afstand in het voertuig. • Het advies van de overheid over het maximale aantal personen uit een ander huishouden per voertuig wordt gehanteerd. • Organisaties laten teams zoveel mogelijk in dezelfde samenstelling en op dezelfde locaties werken, zodat de medewerker niet telkens met anderen in contact komt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen conform de richtlijnen van het RIVM. • Elke werknemer of collectant heeft een <i>toolkit</i> met daarin minimaal een persoonlijk flesje desinfecterende handgel en/of plastic handschoenen.

- Organisaties laten medewerkers zo veel mogelijk met eigen (hetzelfde) materiaal werken en zorgen dat het materiaal meerdere keren per dag wordt gedesinfecteerd of schoongemaakt als dat noodzakelijk is.

Werving of verkoop aan de deur

• Bronaanpak	Technisch en organisatorisch	Persoonlijke bescherming
<ul style="list-style-type: none"> • Borg de 1,5 meter afstand tussen verkoperen/werver en de klant. • Informeer de klant/donateur over veiligheid en bescherming. 	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt rekening gehouden met de groepsgroottes die buiten maximaal zijn toegestaan. • Er staat maximaal één verkoper/werver aan de deur. • Na het aanbellen wordt direct 1,5 meter afstand van de deur genomen. • De benaderde wordt volgens een vast verhaal (script) geïnformeerd over het volgen van de RIVM richtlijnen en het houden van afstand. • De benaderde wordt instemming gevraagd om het gesprek te mogen voeren: <ul style="list-style-type: none"> - Indien geen toestemming wordt gegeven wordt het gesprek direct beëindigd. - Indien de benaderde vragen heeft of een klacht over de werkwijze wordt deze direct verwezen naar de betreffende klachtenprocedure. - Indien de benaderde aangeeft dat hij/zij óf huisgenoten behoren tot de groep die verhoogd risico heeft bij Covid-19 besmetting wordt het gesprek ook afgebroken. • Het gesprek wordt op minstens 1,5 meter afstand gevoerd. • Opdrachtgevers en bureaus maken afspraken over de wenselijkheid van het betreden van een huis en de omstandigheden waaronder dit wel of niet zou mogen [update 20 december 2021] • Organisaties faciliteren dat het aanbod geaccepteerd kan worden zonder persoonlijk contact en/of overdracht van middelen (zoals een tablet). • Organisaties faciliteren acceptatie op afstand. Bijvoorbeeld door een aanbod per email te sturen of acceptatie van een aanbod te faciliteren per email, sms of accordering via het eigen apparaat van de klant. • Organisaties digitaliseren zo veel mogelijk zaken die normaliter fysiek worden achtergelaten. Indien fysieke zaken niet gedigitaliseerd kunnen worden dan dienen de materialen overhandigd te worden door bijvoorbeeld handschoenen te gebruiken of via aangeefaccessoires. 	<p>Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen conform de richtlijnen van het RIVM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker ontsmet of wast handen regelmatig of draagt schone plastic handschoenen. • De medewerker is geïnstrueerd om het gezicht niet aan te raken voordat de handen gewassen of gedesinfecteerd zijn. • De medewerker is geïnstrueerd om handen te wassen / desinfecteren na aanraking van het gezicht.

Verkoop, werving, flyering, sampling of collecteren in de openbare ruimte

Bronaanpak	Technisch en organisatorisch	Persoonlijke bescherming
<ul style="list-style-type: none"> Borg de 1,5 meter afstand tussen medewerker/vrijwilliger en de benaderde. Informeert de benaderde over veiligheid en bescherming. 	<ul style="list-style-type: none"> Vermijd in de planning gebieden met veel kwetsbare doelgroepen. Optimaliseer gebiedsplanning en minimaliseer het aantal wervers of verspreiders van flyers of samples. De benaderde wordt geïnformeerd over het volgen van de RIVM richtlijnen en het houden van afstand. Het gesprek wordt gevoerd op minstens 1,5 meter afstand van benaderde en andere passanten. Organisaties faciliteren dat het aanbod geaccepteerd kan worden zonder persoonlijk contact en/of overdracht van middelen (zoals een tablet). Organisaties faciliteren acceptatie op afstand. Bijvoorbeeld door een aanbod per email te sturen of acceptatie van een aanbod te faciliteren per email, sms of accordering via het eigen apparaat van de klant. Organisaties digitaliseren zo veel mogelijk zaken die normaliter fysiek worden achtergelaten. Indien fysieke zaken niet gedigitaliseerd kunnen worden dan dienen de materialen overhandigd te worden door bijvoorbeeld handschoenen te gebruiken of via aangeefaccessoires. Mocht de verkoop, werving of collecte plaatsvinden op een locatie waar de 1,5 meter afstand niet (meer) kan worden gewaarborgd, dan wordt uitgeweken naar een rustiger locatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen conform de richtlijnen van het RIVM. De medewerker draagt schone plastic handschoenen en/of desinfecteert de handen zeer regelmatig.

Collecteren aan de deur

Bronaanpak	Technisch en organisatorisch	Persoonlijke bescherming
<ul style="list-style-type: none"> Borg de 1,5 meter afstand tussen collectant en geveer. 	<ul style="list-style-type: none"> Vermijd in de planning gebieden met veel kwetsbare doelgroepen. Na het aanbellen wordt direct >1,5 meter afstand van de deur genomen. Goede doelen faciliteren dat een donatie gedaan kan worden op een afstand van >1,5 meter tussen geveer en collectant. 	<p>Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen conform de richtlijnen van het RIVM.</p> <ul style="list-style-type: none"> Collectant wast handen voor en na iedere collecteronde. Collectant maakt de collectebus na iedere collecteronde schoon. Bij het tellen van contante donaties worden de RIVM richtlijnen gevolgd.