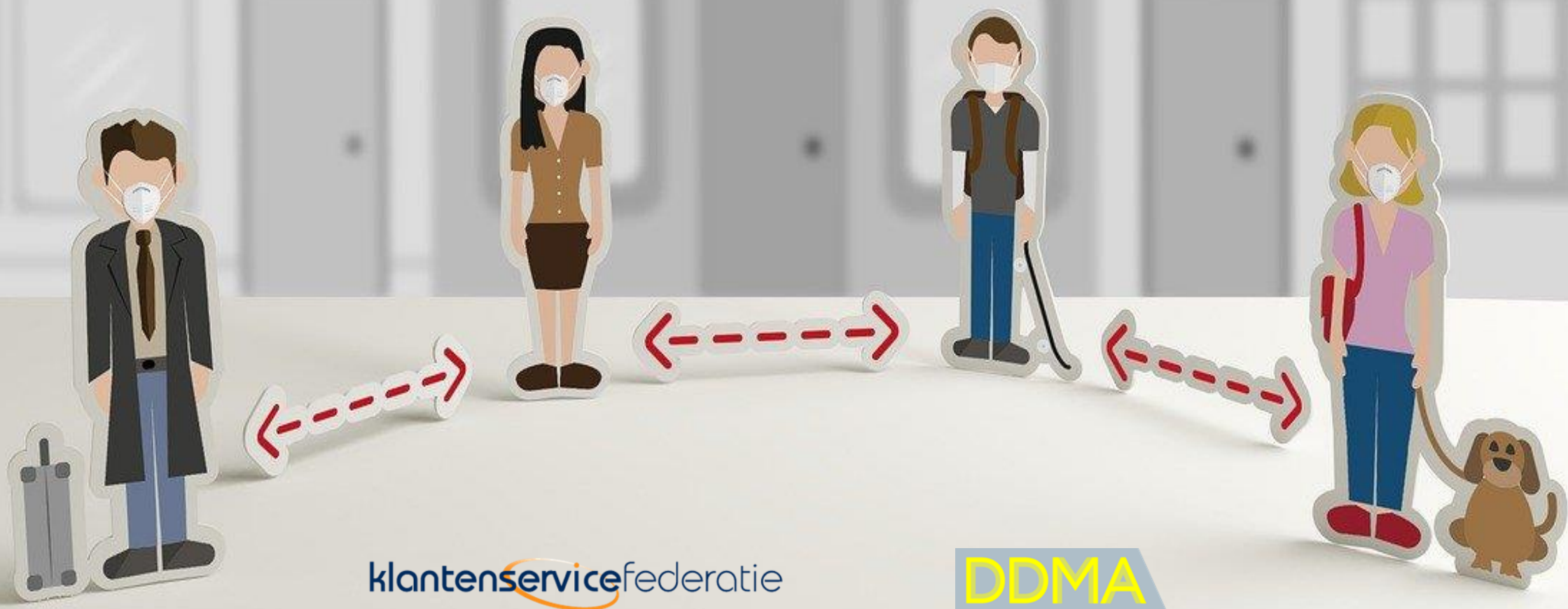


Anderhalvemeterprotocol voor contactcenters



klantenservicefederatie

DDMA

1. Doelstelling

Het doel van dit anderhalvemeterprotocol voor contactcenters is om de klantcontactbranche heldere richtlijnen te geven voor een veilige werkomgeving in tijden van COVID-19. Er zal sprake zijn van voortschrijdend inzicht en er komen mogelijk aanpassingen in de richtlijnen van het generieke kader van de RIVM.

We verwachten een update te geven op basis van de laatste inzichten zodra er nieuwe maatregelen of juist versoepelingen worden aangekondigd door RIVM en het kabinet. Vooralsnog blijft thuiswerken de norm.

Het vakgebied klantcontact leent zich goed voor thuiswerken, ons algemene advies is daarom om een mix tussen thuiswerken en kantoordagen te maken voor medewerkers op het moment dat thuiswerken niet langer wordt voorgeschreven als de norm. Laten wij als sector voorop lopen met thuiswerken, ten gunste van de beperking van files, de belasting van het OV en natuurlijk de gezondheid van onze medemens.

We raden aan dit protocol te gebruiken naast het kader van de RIVM en de eventuele eigen richtlijnen van de organisatie.

Heb je aanvullingen of tips? Fijn als je die aan ons laat weten!

Status van dit document:

Dit is versie 5, 13 april 2021. Versie 1 is uitgebracht op 9 juli 2020, versie 2 op 1 oktober 2020, versie 3 op 1 december 2020, versie 4 op 24 februari 2021. Er zijn geen inhoudelijke wijzigingen ten opzichte van versie 4.

Het protocol is bedoeld als zelfregulering voor contactcenters. Het is een uitwerking van de richtlijnen van het Rijksoverheid aangevuld met tips en ervaringen van leden van de Klantenservice Federatie. Leden met vragen kunnen terecht bij de KSF via info@klantenservicefederatie.nl

Dit protocol wordt onderschreven door branchevereniging voor data driven marketing [DDMA](#) en beroepsvereniging voor klantcontactprofessionals [CCMA](#).

Inhoudsopgave

1. Doelstelling.....	2
2. Richtlijnen.....	4
2.1 Voor werkgevers.....	5
2.2 Voor medewerkers.....	6
3. Aanvullende informatie.....	8
3.1 Q&A.....	8
3.2 Links naar websites over maatregelen omtrent corona en veilig werken.....	9
3.3 Bronvermeldingen.....	9
4. Schoonmaakprotocol (pdf met link).....	10
5. Disclaimer en aansprakelijkheid.....	11
5.1 Disclaimer.....	11
5.2 Klantenservice Federatie.....	11

2. Richtlijnen

2.1 Voor werkgevers

Inrichting en logistiek bedrijfspand

- Maak indien mogelijk een extra ingang en plaats bij elke ingang voldoende (hand)desinfectiemiddelen
- Richt een buitenplaats in waar medewerkers kunnen samenkomen. Hanteer ook hier 1,5 meter afstand.
- Geef uitgaand verkeer in het pand altijd voorrang
- Beperk het organiseren van fysieke personeelsbijeenkomsten/trainingen
- Sta bezoek enkel toe op afspraak en op een rustig tijdstip
- Verzoek bezoekers zonder afspraak weer te vertrekken
- Geef per ruimte de maximale bezetting aan en controleer hier op
- Breng een looproute aan d.m.v. bewegwijzering en vloerstickers in het pand en zorg voor eenrichtingsverkeer
- Houd het aantal personen in het gebouw bij d.m.v. bezoekerspasjes en desinfecteer elk pasje na gebruik
- Stimuleer het gebruik van trappen d.m.v. een looproute aangegeven met vloerstickers
- Geef d.m.v. vloerstickers aan hoe personen minimaal 1,5 meter bij elkaar vandaan staan
- Desinfecteer liftoetsen meerdere malen per dag
- Maak afspraken met de medewerkers over de aankomsttijd, bijvoorbeeld niet eerder dan 10 minuten voor aanvang van de dienst
- Het kabinet geeft het dringende advies aan iedereen om een mondkapje te dragen in publiek toegankelijke binnenruimtes, aanvullend op de *basisregels*
- Het aantal personen per ruimte wordt beperkt tot 30. Dit is inclusief kinderen tot en met 12 jaar en exclusief personeel
- Ventileer goed, dat vermindert de kans op het verspreiden van infecties (zie [RIVM-adviezen voor ventileren](#))

Uitzondering op nieuw maximum voor ruimte binnen (max 30) - en activiteiten buiten (max 40):

- Samenkomsten in een gebouw die noodzakelijk zijn voor de continuering van de dagelijkse werkzaamheden van instellingen, bedrijven en andere organisaties met ten hoogste 100 personen per zelfstandige ruimte

Informereren medewerkers

- Stel een coronaverantwoordelijke aan (per afdeling indien er meerdere afdelingen zijn) op de werklocatie. Die ziet toe op naleving van de gemaakte afspraken
- Geef medewerkers uitgebreid instructie over de afspraken
- Hang de afspraken op (meerdere plekken op) elke afdeling

Inrichting contactcenter

- Bestaande geluidsschermen kunnen verhoogd worden* (Vaak kunnen deze schermen niet goed gereinigd worden, dus dit is niet opgenomen in de richtlijnen van het RIVM, kan medewerkers wel een veilig(er) gevoel geven)
- Zorg voor 1,5 meter afstand tussen werkplekken of plaats schermen
- Zorg dat mensen 1,5 meter afstand kunnen houden als ze elkaar passeren
- Geef medewerkers een vaste werkplek, een eigen headset en toetsenbord
- Maak elke werkplek na gebruik schoon, spreek een teken af waaruit blijkt dat de werkplek schoon is. De muis op het toetsenbord betekent schoongemaakt, bijvoorbeeld
- Markeer afstandsvakken rondom printers, koffiezetapparaten e.d.

Thuiswerken

- Iedereen werkt thuis als dat kan. Het is voor medewerkers van belang dat zij dit op een zo gezond mogelijke manier doen, denk hierbij bijvoorbeeld aan het zorgen voor een goede werkhouding d.m.v. een verstelbare kruk of stoel. Meer informatie vind je onderaan het document
- Laat medewerkers die door de omstandigheden thuis niet optimaal kunnen werken als eerste terug naar kantoor komen, daarna degenen die door sociale aspecten van het werk op kantoor beter presteren
- *Als er in een werksituatie toch een besmetting plaatsvindt, kan de werklocatie 14 dagen worden gesloten*

Bedrijfsrestaurant

- Zorg voor 1,5 meter afstand tussen zitplaatsen
- Maak voor elk team of elke afdeling een pauzerooster met in- en uitlooptijd
- Plaats wachtlijnen op de vloer
- Desinfecteer de tafels na elk gebruik

- Werk met voorverpakt assortiment

WFM

- Splits groepen tijdens pauzes, lunch zoveel mogelijk in de open lucht en op afstand van elkaar maar zorg ook voor veilige eetplaatsen in het bedrijfsrestaurant. Vraag WFM om een pauzerooster met in- en uitlooptijden
- Verruim de openings- en werktijden i.v.m. verspreiding in- en uitstroom medewerkers

Vervoer

- Probeer extra parkeerplaatsen te regelen, bijvoorbeeld bij theaters of evenementenlocaties
- Laat medewerkers en bezoekers zoveel mogelijk met eigen vervoer komen, carpoolen met mondkapje en maximaal 2 personen per auto of buiten de spits met het OV reizen

2.2 Voor medewerkers

- Houd 1,5 meter afstand van andere mensen
- Geef mensen geen hand
- Blijf thuis bij milde verkoudheidsklachten zoals snotteren, hoesten, keelpijn en koorts - wanneer ziekteverschijnselen verergeren (koorts > 38° Celsius en moeite met ademen) neem je contact op met je huisarts
- Blijf thuis als je huisgenoten hebt met koorts (totdat de huisgenoot 24 uur klachtenvrij is)
- Als je niest of hoest, doe dat dan in je elleboogholte (neem papieren zakdoekjes mee)
- Als je je neus snuit, gebruik dan een papieren zakdoek en gooi het direct weg
- Houd je aan de afspraken die je werkgever met je maakt over o.a. vervoer, werktijden, looproutes, lunch
- Spreek elkaar (streng) aan op (gevaar onderschattend) afwijkend gedrag
- Blijf (indien mogelijk) op je eigen afdeling, beweeg je zo min mogelijk door het pand
- Werk enkel op de werkplek die je aangewezen hebt gekregen
- Deel je werkbenodigdheden niet met anderen (pennen, headset, oplaadkabels)
- Maak alle knoppen op (koffie)automaten direct schoon na gebruik
- Maak je werkplek (incl. toetsenbord en muis) schoon na gebruik
- Geef uitgaand verkeer in het pand altijd voorrang

- Denk buiten ook aan 1,5 meter afstand
- Was je handen in ieder geval bij binnenkomst, voor en na elke maaltijd, voor en na elk toiletbezoek en na het schoonmaken van je werkplek
- Geef elkaar niets aan. Leg neer wat je wilt geven en neem een stap terug

2.2 Landelijke maatregelen tegen het coronavirus (pdf met link)

Landelijke maatregelen tegen het coronavirus

Per 29 september 18.00 uur gelden de volgende maatregelen:

<p>Binnen en buiten</p> <p> Gezelschappen tot maximaal 4 personen, zowel binnen als buiten.</p> <p> Binnen totaal maximaal 30 personen.</p> <p> Buiten totaal maximaal 40 personen.</p> <p><small>Uitzonderingen gelden voor onder andere uitvaarten, detailhandel en scholen. Voor culturele instellingen kunnen lokale uitzonderingen worden gemaakt.</small></p> <p> Op doorstroomlocaties, bijvoorbeeld musea en monumenten, geldt: bezoek op basis van een reservering per tijdsvak.</p> <p> Contactberoepen: klanten worden gevraagd zich te registreren.</p>	<p>Thuis</p> <p> Voor bezoek thuis geldt: maximaal 3 personen (exclusief kinderen t/m 12 jaar).</p> <p> Kom je terug uit een gebied met een oranje reisadvies vanwege corona, dan ga je 10 dagen in thuisquarantaine. <small>Kinderen t/m 12 jaar mogen wel naar de kinderopvang, school en sport.</small></p> <p>Werk</p> <p> Werk thuis, tenzij het niet anders kan.</p> <p>Vervoer</p> <p> Beperk je aantal reizen.</p> <p> In het openbaar vervoer is het dragen van een niet-medisch mondkapje verplicht.</p>	<p>Horeca (eet- en drinkgelegenheden)</p> <p> Vanaf 21.00 uur geen nieuwe bezoekers.</p> <p> Sluiting uiterlijk om 22.00 uur.</p> <p> Reserveren (vooraf of aan de deur), een gezondheidscheck en een vaste zitplaats zijn altijd verplicht. Bezoekers worden gevraagd zich te registreren.</p> <p> Sluiting afhaalrestaurants uiterlijk om 2.00 uur en geen verkoop van alcohol na 22.00 uur.</p> <p>Sport</p> <p> Geen publiek bij sport, zowel amateur als professioneel.</p> <p> Sluiting van sportkantines.</p>
---	--	--

Heb je klachten?

Blijf thuis.

Laat je testen.

Ben je ook benoemd en/of heb je koorts? Dan moeten alle huisgenoten thuisblijven.

Werk thuis, tenzij het niet anders kan.

Houd 1,5 meter afstand.

Vermijd drukke plekken.

Was vaak je handen en nies in je elleboog.

Veiligheidsregio's nemen extra regionale maatregelen.
Kijk voor actuele informatie op de website van de gemeente waarin je woont of die je bezoekt.

alleen samen krijgen we corona onder controle

Meer informatie:
rijksoverheid.nl/coronavirus
of bel 0800-1351

3. Aanvullende informatie

3.1 Q&A over bescherming persoonsgegevens

Mag ik mijn medewerkers vragen of zij (of hun huisgenoten) symptomen hebben?	Nee. Als werkgever mag je geen medische gegevens van je personeel verwerken. Je mag je werknemers dus niet vragen naar hun gezondheid of een test afnemen ter controle. De bedrijfsarts mag wel testen.
Mag ik mijn medewerkers vragen naar hun reishistorie?	Nee. Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens mag alleen een bedrijfsarts dit vragen.
Mag ik de temperatuur van mijn medewerkers meten?	Ja. Maar alleen als de temperatuur niet wordt geregistreerd en ook niet in een geautomatiseerd systeem terechtkomt.
Mag ik mijn medewerkers vragen mij te informeren als ze positief getest zijn op COVID-19?	Nee. De medewerkers hoeft de werkgever niet te informeren over de aard en oorzaak van zijn of haar ziekte. De medewerkers mag dit wel vrijwillig vertellen, maar deze informatie mag je niet vastleggen of delen.
Mag ik bezoekers vragen of zij (of hun huisgenoten) symptomen hebben?	Ja. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft hier geen richtlijnen voor.
Mag ik bezoekers vragen naar hun reishistorie?	Ja. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft hier geen richtlijnen voor.
Mag ik de temperatuur van bezoekers meten?	Ja. Maar alleen als de temperatuur niet wordt geregistreerd en ook niet in een geautomatiseerd systeem terechtkomt.
Mag ik bezoekers vragen mij te informeren als ze positief getest zijn op COVID-19?	Ja. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft hier geen richtlijnen voor. Wat ons betreft ga je netjes met deze informatie om: niet vastleggen of delen.

3.2 Links naar websites over maatregelen omtrent corona en veilig werken

- Gezonde werkhouding

<https://www.arboned.nl/wat-u-moet-weten/arbeidsrisico-s-verminderen/thuiswerken#wet>

- Rijksoverheid postermateriaal

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/01/coronavirus-posters-nederlands>

- Autoriteit Persoonsgegevens

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/corona>

- OSB

<https://www.osb.nl/schoonmaak-in-anderhalve-meter-economie>

- Coronaprotocollen

<https://www.mijn coronaprotocol.nl/>

- RIVM: generiek kader coronamaatregelen

<https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/adviezen-werk-vrije-tijd/generiek-kader-coronamaatregelen>

3.3 Bronvermeldingen

- * De Kantoorinrichter

4. Schoonmaakprotocol (pdf met link)

20-04-2020

OSB SAMEN STERK TEGEN COVID-19

Schoonmaakprotocollen tijdens de 1,5 meter-economie

Algemeen

Het coronavirus verspreidt zich van mens op mens, daarnaast kan de overdracht plaatsvinden via contactoppervlakken (balies, tafels etc.) en aanraakpunten (leuningen, lichtknopjes, deurklinken, prullenbakken, enz.). Goede schoonmaak is daarom essentieel om verspreiding van het virus te voorkomen. Goede schoonmaak betekent dagelijkse

reiniging van het gebouw volgens het normale schoonmaakprogramma, met tijdens de corona-periode, extra aandacht voor contactoppervlakken en aanraakpunten. Dit kan volgens de reguliere wijze, zowel met de traditionele methode als met de microvezelmethode. Dit is overeenkomstig de corona-richtlijnen van de Rijksoverheid.

1. Contactoppervlakken en aanraakpunten

Voor de gebruiker
Voorkom dat contactoppervlakken en aanraakpunten verontreinigd raken door medewerkers/ bezoekers te wijzen op de algemene hygiëne maatregelen (handen wassen etc.) en door bij het betreden van ruimtes en het verlaten daarvan desinfecterende handgel te laten gebruiken.

Schoonmaken
Maak de contactoppervlakken en aanraakpunten meerdere keren per dag op de reguliere wijze schoon. De benodigde frequentie hangt af van de gebruikintensiteit en de vervulling en moet in overleg (met het schoonmaakbedrijf) worden vastgesteld.

2. Sanitair

Voor de gebruiker
Was om besmetting te voorkomen bij het betreden (advies) en het verlaten van de sanitaire ruimte uw handen conform de RIVM-richtlijnen¹.

Schoonmaken
Maak toiletten/sanitaire ruimtes schoon op reguliere wijze, met tenminste één dagelijkse schoonmaakbeurt. Tijdens de coronacrisis kan met een hogere frequentie worden schoongemaakt, afhankelijk van de gebruikintensiteit en de vervulling. Ook in sanitaire ruimtes is het belangrijk om contactoppervlakken en aanraakpunten (knopjes, doorspoelknoppen, deurklinken, kranen etc.) eventueel extra schoon te maken.

De benodigde frequenties moeten in overleg (met het schoonmaakbedrijf) worden vastgesteld. Handenwasfaciliteiten, dienen ook goed schoongemaakt te worden. Denk daarbij ook aan voldoende aanvulling van (vloeiende) zeep en materialen om handen af te drogen. Gebruik bij voorkeur handdoeken voor eenmalig gebruik van stof of papier².

Hang een handenwas-instructie op³.

3. Desinfecteren

Voor de gebruiker
Regulier schoonmaken zorgt voor een voldoende hygiëneniveau om in een normale situatie besmetting te voorkomen. Desinfectie is een methode met speciale desinfectiemiddelen die in specifieke situaties (bijvoorbeeld verontreiniging met bloed) wordt toegepast. Overleg met het schoonmaakbedrijf of en wanneer dit noodzakelijk is.

4. Geef schoonmakers de ruimte

De schoonmaker moet, net als alle andere facilitaire medewerkers, zijn werk op een veilige wijze kunnen doen. Dit betekent met voldoende afstand tot andere mensen. Zorg daarom dat de ruimtes waar de schoonmaker werkt tijdelijk niet toegankelijk zijn voor anderen, of zet een voldoende grote werkruimte rondom de schoonmaker af, bijvoorbeeld met linten. Als dit niet mogelijk is, zorg dan dat de schoonmaker over de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen beschikt. Op de website van OSB⁴ en de website van het RIVM⁵ zijn voor diverse situaties schoonmaakprotocollen beschikbaar, waarin staat hoe er schoongemaakt moet worden en of er eventueel persoonlijke beschermingsmiddelen nodig zijn.

1. www.rivm.nl/nieuws/2020/04/16/richtlijnen-voor-de-gebruiker-voor-het-betreden-af-en-toe-terugkomen-in-ruimtes
2. www.rivm.nl/hygiene/hand-wassen
3. www.rivm.nl/hygiene/hand-wassen-voor-ruimtes
4. www.osb.nl/over-nsa/2020/04/16/15-meter-economie-richtlijnen-schoonmaak.pdf
5. www.rivm.nl/nieuws/2020/04/16/richtlijnen-schoonmaken-gebouwen
6. www.osb.nl

5. Disclaimer en aansprakelijkheid

5.1 Disclaimer

Met dit protocol kunnen contactcenters aan de slag om hun kantoor naar de anderhalvemeterconomie in te richten. Voorlopig geldt echter de regel: werk, indien mogelijk, thuis. Dit document kan gebruikt worden als checklist ter voorbereiding op het geleidelijk openen van de kantoren. Dit document is niet formeel goedgekeurd door de Rijksoverheid of de RIVM. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

5.2 Klantenservice Federatie

De KSF is de brancheorganisatie voor klantcontact. Wij inspireren de sector en door middel van kennisdeling staan wij voor innovatie en verbinding en investeren we blijvend in de kwaliteit van het vakgebied. We zijn actief in belangenbehartiging en bieden online en offline kennis, tijdens live sessies en door middel van documenten. Meer informatie vind je op www.klantenservicefederatie.nl. Heb je interesse om lid te worden? Kijk dan op <https://klantenservicefederatie.nl/over-de-ksf/lidmaatschap/>

Vragen of opmerkingen kun je mailen naar info@klantenservicefederatie.nl.