

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

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

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

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

stellen "omdat dit aantal een inschatting is gebaseerd op een berekening".

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

De onderstaande maatregelen – zowel algemeen als per risiconiveau – zijn geformuleerd voor verkoop buiten de verkooppriemte, 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.
- 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 tijden aan te passen met 20:00 als eindtijd. Dit conform de winkeltijden in de retail.

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.

Mondkapjes:

Als branche adviseren dat in openbare ruimtes ten allen tijden met een mondkap of transparant gelaatsmasker wordt geworven, 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.

Algemene maatregelen geldend voor elk risiconiveau

Alle werkzaamheden

Bronaankpak	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.• Ga pas weer naar het werk als werknemer of huisgenoot minimaal 24 uur klachtenvrij is.• Beperk de tijd die je met een collega doorbrengt.	<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 weggooien. Daarna handen wassen.• 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.	<p>Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen conform de richtlijnen van het RIVM.</p>

Werken of bijeenkomen op kantoor

Bronaanpak	Technisch en organisatorisch	Persoonlijke bescherming
Zorg voor een veilige werkomgeving.	<ul style="list-style-type: none"> • Volg 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
V 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, wervers of collectanten dat actief is in een gebied te minimaliseren. • Medewerkers gaan zelfstandig naar locaties met eigen vervoersmiddel en/of 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. Er reizen maximaal 2 personen in dezelfde auto. <u>Update 1 juli 2020: reizen met meer dan twee mensen in een auto is weer toegestaan. Zorg dat alle inzittenden een mondkapje dragen tijdens het verblijf in de auto.</u> • Organisaties laten teams zoveel mogelijk in dezelfde samenstelling en op dezelfde locaties werken, zodat de medewerker niet telkens met anderen in contact komt. • 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. 	Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen conform de richtlijnen van het RIVM. <ul style="list-style-type: none"> • Elke werknemer of collectant heeft een <i>toolkit</i> met daarin minimaal een persoonlijk flesje desinfecterende handgel en/of plastic handschoenen.

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 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. • De woning waar is aangebeld wordt niet betreden. • 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 wijken 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. 	<p>Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen conform de richtlijnen van het RIVM.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 wijken 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.