PROTOCOL VEILIG ZORGVERVOER

Versie 29 mei 2020

Inleiding: COVID-19 in Nederland, een risico op het werk

Dit is het protocol zorgvervoer zoals opgesteld door Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV), de landelijke vereniging voor ondernemers actief in zorg- en taxivervoer, samen met de vakbonden FNV en CNV Vakmensen. Binnen de kaders van het kabinetsbeleid en adviezen van het RIVM voor de bestrijding van het corona-virus, willen zorgvervoerders en hun medewerkers hiermee het zorgvervoer zo goed en verantwoord mogelijk weer opstarten en uitvoeren.

Dit protocol gaat over alle vormen van zorgvervoer. Dat wil zeggen: CVV/regiotaxi, Wmo, Valys, ziekenvervoer, WSW en dagbesteding voor volwassenen en jongeren.
Andere protocollen zijn er voor:

- Leerlingen- en kinderopvangvervoer (incl. dagbesteding voor leeftijdscategorie basisonderwijs).
- Taxivervoer voor consumenten en zakelijke klanten.
- Noodzakelijk zittend vervoer van personen met (klachten passend bij) COVID-19.

Voor het opstellen van dit protocol maakten KNV, FNV en CNV gebruik van de input van betrokken ministeries, het RIVM, opdrachtgevers, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en cliëntorganisaties.

Dit protocol kan worden aangepast naar aanleiding van ervaringen uit de praktijk en nieuwe inzichten of besluiten vanuit de Rijksoverheid. Het is een levend document. Bij de uitvoering van het vervoer is de sector niet gehouden aan het onmogelijke.

Het protocol gaat over veiligheids- en hygiëne-aspecten rondom het vervoer. Volgens de Arbowet is de werkgever verplicht de veiligheid en gezondheid van zijn werknemers te waarborgen en dit protocol kan daarom worden gezien als onderdeel van de Arbocatalogus voor de sector en de RI&E van het vervoersbedrijf.

De protocol bevat de volgende onderdelen:

1. Algemene hygiëne maatregelen
2. Uitgangspunten voor het vervoer
3. Uitgangspunten bij het ophalen en afzetten
4. Uitgangspunten voor instellingen en andere organisaties
5. Uitgangspunten voor de opdrachtgevers van het vervoer
6. Uitgangspunten voor bedrijfslocaties van vervoerders

1. Algemene hygiëne maatregelen

a) Was regelmatig uw handen
   - 20 seconden lang met water en zeep, daarna handen goed drogen
   - Voordat u naar buiten gaat, als u weer thuis komt, als u uw neus heeft gesnoten, natuurlijk voor het eten en nadat u naar de wc bent geweest.

b) Hoest en nies in de binnenkant van uw elleboog

c) Gebruik papieren zakdoekjes om uw neus te snuiten en gooi deze daarna weg

d) Schud geen handen

e) Houd 1,5 meter afstand (2 armlengtes) van anderen
   - Dit geldt voor iedereen op straat, in winkels en op het werk.
   - Door 1,5 meter afstand te houden is de kans kleiner dat mensen elkaar besmetten.
   - Kinderen in de basisschoolleeftijd hoeven onderling geen 1,5 meter in acht te nemen.

f) Heeft u verkoudheidsklachten, zoals neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest of verhoging tot 38 graden Celsius? Blijf thuis. Ziek uit. Als u 24 uur lang geen klachten heeft, mag u weer naar buiten.

g) Heeft u verkoudheidsklachten en koorts (38 graden Celsius of hoger) en/of benauwdheid: blijf thuis. Ziek uit. Doe geen boodschappen en ontvang geen bezoek. Heeft u huisgenoten, dan mogen zij ook niet naar buiten; alleen wie geen klachten heeft, mag even boodschappen doen. Huisgenoten werkzaam in cruciale beroepen en vitale processen zijn hiervan uitgezonderd; zij blijven thuis als zij klachten met koorts en/of benauwdheid hebben. Als iedereen 24 uur geen klachten heeft, mag u weer naar buiten. Voor meer informatie over de leefregels thuis: kijk op de website van het RIVM.

2. Uitgangspunten voor het vervoer

Gelet op de bepalingen in dit protocol is het van belang dat de vervoerders voldoende tijd hebben om zich voor te bereiden en dat er tussen opdrachtgever, instelling of andere organisatie en vervoerder(s) duidelijke en werkbare afspraken worden gemaakt.

Er kunnen lokaal vraagstukken spelen zoals: zijn er voldoende chauffeurs en voldoende middelen (met name voertuigen) beschikbaar. Onder normale omstandigheden wordt er in het zorgvervoer vaak gecombineerd (meerdere reizigers in één voertuig). Gelet op de maatregelen in dit protocol kan dat combineren van vervoer vaak maar in beperkte mate.

2.1 Algemeen

a) Vervoerders dragen er zorg voor dat de algemene hygiëne maatregelen en de andere richtlijnen van toepassing op het vervoer uit dit protocol worden nageleefd.

b) De instellingen en andere organisaties waar vandaan of waar naar toe reizigers worden vervoerd zijn verantwoordelijk voor de naleving van de richtlijnen en protocollen die voor respectievelijk de instellingen en andere organisaties gelden.

c) Verzorgenden/personeel/cliënten volgen de adviezen van RIVM en/of koepels voor wat betreft de vraag welke reizigers naar de instelling of andere organisatie kunnen.

2.2 Maatregelen in het vervoer

a) Bij aanvraag van de rit vraagt de vervoerder, het callcenter en/of de chauffeur (daar waar de vervoerder/het callcenter geen rit-intake doet) aan de reiziger of deze aan corona gerelateerde klachten heeft (conform de richtlijnen van het RIVM, zie ook de bijlage bij dit protocol). Klachten? Dan kan de reiziger niet mee.
Indien een reiziger zelf niet in staat is aan te geven of deze klachten heeft of niet, dan beantwoordt een verzorgende of begeleider de vragen.
Als de chauffeur twijfels heeft of een reiziger wel klachtenvrij is, beslist de chauffeur of de reiziger wel of niet mee kan. Als de reiziger niet mee kan, laat de chauffeur dat het bedrijf weten.

b) Vervoerder/callcenter houdt een overzicht bij van reizigers die zijn vervoerd. Zodat, als nodig, tracering mogelijk is.

c) Bij het bepalen op welke wijze het vervoer uit te voeren, wordt gebruik gemaakt van de volgende getrapte structuur:
   i. Als in een voertuig tussen chauffeur en reizigers en tussen reizigers (indien er meer dan één reiziger wordt vervoerd) onderling minimaal 1,5 meter in acht is te nemen, zijn geen extra maatregelen nodig.
   ii. Als het niet mogelijk is om minimaal 1,5 meter in acht te nemen in het voertuig, gebruikt de chauffeur een chirurgisch mondkapje[1] en de reiziger een niet-medisch mondkapje[2].
   Wat betreft het maximaal aantal te vervoeren reizigers afhankelijk van de grootte van het voertuig geldt voor de categorie reizigers vanaf 18 jaar:
   - personenauto: maximaal 2 reizigers
   - bus: maximaal 4 reizigers

   Voor reizigers t/m 18 jaar geldt er geen maximum aantal reizigers per voertuig.

d) Vervoer vindt zoveel mogelijk plaats in vaste groepen, indien van toepassing.

e) De chauffeur voert alle handelingen op de reguliere manier uit (denk aan gordel omdoen, rolstoel vastzetten etc.).

---

[1] Het is ook mogelijk om een fysieke afscheiding te plaatsen tussen de chauffeur en de reiziger(s). Echter, als de chauffeur de reiziger helpt bij in- of uitstappen of het gebruik van de gordel, draagt deze wel een chirurgisch mondkapje. De RDW/het ministerie van I&W heeft/hebben per 29 mei de vraag onder welke voorwaarden het plaatsen van zo'n scherm in ons land zou mogen, nog in behandeling. We attenderen u op de richtlijnen in Duitsland (waar in enkele deelstaten TÜV een standpunt heeft ingenomen) en richtlijnen in België . Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend. De keuze is aan de vervoerder of deze vooruitlopend op de beslissing van RDW/I&W toch wil investeren in een fysieke afscheiding. Raadpleeg uw verzekeraar of tussenpersoon om na te gaan of plaatsing van een scherm consequenties heeft voor uw verzekeringen. In het zorgvervoer moet een chauffeur in veel gevallen assistentie bieden bij het in- en uitstappen en voor die momenten blijft een chirurgisch mondkapje zinvol als beschermingsmiddel.
Voor het juiste gebruik van een chirurgisch mondkapje is een instructie beschikbaar: https://vimeo.com/403728699. In alle RIVM advisering wordt uitgegaan van een chirurgisch masker type IIR. Als dat niet leverbaar is dan is tijdelijk type IR als maatwerk acceptabel voor een chauffeur die volgens protocol personen zonder klachten vervoerd.

[2] Het gaat hier om een niet-medisch mondkapje, zoals deze ook voor het OV zijn voorgeschreven. Zie ook: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/05/09/covid-19-niet-medisch-mondkapje en https://www.nen.nl/Normontwikkeling/NENspec-nietmedischmondkapjes.htm

2.3 Aanvullende bepalingen bij vervoer van en naar dagbestedingen

a) Dagbesteding is belangrijk. Om alle cliënten te kunnen vervoeren is gecombineerd vervoeren noodzakelijk. Voor kinderen/jongeren van en naar de dagbesteding tot en met 18 jaar geldt dat zij daarom in het vervoer onderling niet de minimale 1,5 meter afstand hoeven aan te houden. Maatregelen als het dragen van persoonlijke beschermingsmaatregelen door de kinderen/jongeren zijn over het algemeen niet geschikt voor deze doelgroep.
De chauffeur draagt voor zijn eigen bescherming een chirurgisch mondkapje.

b) Er wordt van uitgegaan dat ook reizigers van en naar een dagopvang ouder dan 18 jaar geen gebruik kunnen maken van een niet-medisch mondkapje. Het gebruik van een niet-medisch mondkapje is daarom vrijwillig. Wel gelden de maatregelen 'zoveel mogelijk in vaste groepen' en een 'maximale voertuigbezetting':
    - personenauto: maximaal 2 reizigers
    - bus: maximaal 4 reizigers

    De chauffeur draagt een chirurgisch mondkapje.

c) Daar waar mensen in een thuissituatie leven waarin men geen afstand kan houden en gezamenlijke faciliteiten gebruikt, dan heeft de afstand van 1,5 meter in de taxi geen toegevoegde waarde. Hiermee wordt dus een huishouden bedoeld, zijnde het gezin, maar bijvoorbeeld ook een woongroep. Het is aan de opdrachtgever om aan vervoerder voorafgaand aan de rit schriftelijk kenbaar te maken dat er sprake is van een 'huishouding', zodat vervoerder daarvan t.b.v. eventuele controles bewijs kunnen laten zien. Ook zijn extra persoonlijke beschermingsmaatregelen tussen deze reizigers niet nodig, mits er geen andere reizigers meereizen. Tot de chauffeur wordt wel minimaal 1,5 meter in acht genomen, of er moet een fysieke afscherming zijn tussen de chauffeur en de reizigers of de chauffeur draagt een chirurgisch mondkapje.

2.4 Specifieke situaties in het vervoer en te nemen maatregelen

a) Een reiziger die door de ouder/verzorgende normaal gesproken van hand in hand worden overgedragen of dragend worden overgedragen, kan worden vervoerd. De verzorgende draagt hierbij een niet-medisch mondkapje. De chauffeur draagt een chirurgisch mondkapje.

b) Voor rolstoelvervoer gelden voor de chauffeur de volgende aanvullende richtlijnen:
    - Raak alleen de rolstoel en het vastzetsysteem aan
    - Maak de handrem van de rolstoel en andere zaken die aangeraakt moeten worden van de rolstoel eerst schoon
    - Blijf zoveel mogelijk achter de reiziger (houd maximaal mogelijke afstand, ook op de rolstoellift)
    - Blijf zo kort (in tijd) mogelijk in de buurt van de reiziger

c) Als normaal gesproken een begeleider mee gaat en het noodzakelijk is dat deze mee gaat (omdat de persoon anders niet vervoerd kan worden), dan mag een begeleider mee. Van belang is dat begeleiders geen klachten hebben en een niet-medisch mondkapje dragen. Probeer te regelen dat steeds dezelfde begeleider mee gaat, om het aantal contacten te beperken.

2.5 Aanvullende maatregelen voor, tijdens en na de rit

a) Chauffeurs zorgen er voor dat zij niet te dicht bij het gezicht van de reiziger komen.
b) Bagage (waaronder ook een rollator) kan mee in het vervoer. Voor zover de chauffeur deze moet aanraken, worden de contactpunten eerst schoongemaakt. Scootmobielen kunnen niet mee in het vervoer. Hiermee wordt voorkomen dat er teveel contactmomenten zijn tussen chauffeur en de reiziger en tussen de chauffeur en de scootmobiel.
c) Tijdens elke rit, en tussen ritten door, wordt er in het voertuig zoveel mogelijk geventileerd.
d) De contactpunten in het voertuig (denk aan deurgreep, armleuning, veiligheidsgordel, pinapparatuur en handgreep) worden extra schoongemaakt.

2.6 Verstrekking van middelen

a) De reizigers dragen zelf zorg voor hun niet-medische mondkapjes.
b) De chauffeurs krijgen de chirurgische mondkapjes van de werkgever. Eventuele fysieke afscheidingen in het voertuig worden door de werkgever aangebracht. Chauffeurs zijn door de werkgever voorzien van desinfectiemiddel of –doekjes om handen en contactpunten te kunnen reinigen.

2.7 Risicogroepen en testbeleid

a) Chauffeurs die in de risicogroep vallen kunnen het werk blijven doen, zolang er volgens de richtlijnen van het RIVM gewerkt wordt en met goede toepassing (en het voldoende beschikbaar zijn) van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en/of fysieke barrières (bijvoorbeeld schermen zoals in supermarkten). Er zijn momenteel situaties denkbaar waarin het werk wél een verhoogd gezondheidsrisico oplevert en extra bescherming redelijkerwijs of in praktische zin niet mogelijk is. In die gevallen verplicht de wet de werkgever om, na een goede risico-inschatting, werknemers met verhoogde kwetsbaarheid vrij te stellen van de desbetreffende werkzaamheden en waar mogelijk vervangend werk aan te bieden. Het gaat hier om maatwerk, waarbij individuele gezondheidsfactoren, de inhoud van het werk en de werkomstandigheden het vertrekpunt vormen. Over deze situaties treden werkgever en chauffeur in overleg en nemen bij twijfel contact op met de bedrijfsarts.
b) Reizigers die in een risicogroep vallen kunnen, mits de in dit protocol voorgeschreven maatregelen in acht worden genomen, vervoerd worden, tenzij het RIVM, de Rijksoverheid of een behandelend arts hier anders over adviseert.
c) Vanaf juni a.s. kunnen, voor zover de testcapaciteit vanuit de overheid daarvoor toereikend is, alle chauffeurs bij klachten getest worden.

3. Uitgangspunten bij het ophalen en afzetten

a) Zorg er als reiziger voor dat je buiten klaar staat voordat de chauffeur komt voorrijden met het voertuig.
b) Respecteer als personeel van instellingen en andere organisaties rondom het voertuig de minimaal 1,5 meter. Kom niet in het voertuig.
c) Ga als chauffeur bij mensen thuis, instellingen en andere organisaties niet (mee) naar binnen. Houd ook buiten het voertuig ten opzichte van de kinderen en volwassenen zo veel mogelijk

de minimaal 1,5 meter in acht. Blijf niet 'hangen' en kom niet onnodig vroeg bij instellingen of andere organisaties aan. In geval van wachten op een reiziger, blijf bij of in je voertuig.

4. Uitgangspunten voor instellingen en andere organisaties

a) Neem voldoende tijd in acht om invulling te geven aan het vervoer van en naar instellingen en andere organisaties. Zodra er plannen zijn om vervoer op te starten, betrek de vervoerder(s) en opdrachtgevers daar direct bij, en stem af, met in achtneming van dit protocol, op welke wijze het vervoer, binnen welke termijn, verantwoord en veilig is op te starten/op te schalen. De beschikbaarheid van voldoende voertuigen, maar ook de beschikbaarheid van voldoende chauffeurs speelt hierbij een belangrijke rol.
b) Stel ophaal- en afzetprocedures op bij instellingen en andere organisaties vast i.v.m. het respecteren van de 1,5 meter regel. En communiceer met de vervoerders welke (hygiëne) protocollen binnen de instellingen en andere organisaties zelf worden gebruikt. Richt wanneer mogelijk in overleg met instellingen en andere organisaties en wegbeheerder duidelijk afgebakende afzet- en ophaalplekken in die zodanig zijn ingericht dat voertuigen zo veel als mogelijk meteen door kunnen rijden.

5. Uitgangspunten voor de opdrachtgevers van het vervoer

a) De start/opschaling van vervoer vraagt inspanning en aanpassing van alle betrokken partijen. Vervoerders willen graag, binnen de gestelde kaders en randvoorwaarden bijdragen aan het weer starten/opschalen van het vervoer. Deze kaders en randvoorwaarden hebben consequenties die in gezamenlijkheid besproken moeten worden om in gezamenlijkheid tot oplossingen en een werkbare situatie te kunnen komen.
b) Neem voldoende tijd in acht om invulling te geven aan de start/opschaling van het vervoer. Zodra er plannen zijn om vervoer te starten/op te schalen, betrek de vervoerder(s) daar direct bij, en stem af, met in achtneming van dit protocol, op welke wijze het vervoer, binnen welke termijn, verantwoord en veilig is te doen. De beschikbaarheid van voldoende voertuigen, maar ook de beschikbaarheid van voldoende chauffeurs speelt hierbij een belangrijke rol.
c) Overleg tussen vervoerders, instellingen, andere organisaties en opdrachtgevers op lokaal/regionaal niveau is cruciaal om zicht te krijgen in welke aanpak men wil hanteren en wat dat voor het vervoer betekent.

6. Uitgangspunten voor bedrijfslocaties van vervoerders

Leef de volgende richtlijnen na en bespreek deze voorafgaand aan het werk met uw werknemers en/of collega's / zorg voor een goede communicatie hierover binnen het bedrijf:

a) Waar de aard van werkzaamheden het toelaat, wordt werk vanuit huis gedaan.
b) Stel een corona verantwoordelijke aan op het bedrijf c.q. per vestiging. Dit kan een preventiemedewerker zijn.
c) Houd zoveel mogelijk 1,5 meter afstand.
d) Pas het werk aan op de 1,5 meter afstand en richt de werkruimte hierop in. Maak op een plattegrond zichtbaar waar werknemers worden geacht hun werk te doen. Eventueel en als

nodig ook met een routing om te voorkomen dat mensen onnodig dicht langs elkaar heen moeten / elkaar tegen komen.

e) Voor liften en andere kleine ruimtes: maximaal 1 persoon in deze ruimtes aanwezig.
f) Deel afdelingen zo mogelijk op, om de kans op ziek worden van een complete afdeling / het bedrijf te verkleinen.
g) Splits groepen werknemers tijdens lunch. Lunch zoveel mogelijk in de open lucht. En houd ook tijdens de lunch en andere pauzes de minimaal 1,5 meter in acht.
h) Overige hygiëneregels:
    - een maximaal aantal mensen tegelijk in het toilet: gebruik de urinoirs om en om,
    - hang waarschuwingsbordjes op de deuren van kleine ruimtes,
    - zorg ervoor dat direct buiten de toiletten flesjes/pompjes met desinfecterende vloeistof staan,
    - dagelijks extra schoonmaken van toiletten en andere faciliteiten die gezamenlijk wordt gebruikt,
    - deurklinken goed en extra schoonhouden,
    - materiaal voor gedeeld gebruik goed reinigen, voor het desinfecteren van materialen en producten is schoonmaakalcohol van 70 % (IPA) geschikt,
    - zorg dat de ruimtes vaker schoongemaakt worden dan normaal en dat er zeep/ontsmettingsmiddel en wegwerphanddoeken aanwezig zijn.
i) Beperk contacten met externen zo veel als mogelijk. Maak hierover afspraken met leveranciers, klanten en andere personen die de werklocatie willen bezoeken.
j) Stel verspreide vaste tijdstippen in voor eenheden werknemers om naar werk te komen en te voorkomen dat te veel werknemers elkaar bij de ingang, lift, trap, ed. tijdens spitsuren tegenkomen
k) Vergaderingen: alleen telefonisch of via video conferenties. Daar waar het echt noodzakelijk is: zet een maximaal aantal stoelen in vergaderruimtes om 1,5 meter afstand te waarborgen
l) Laat de werknemers zoveel mogelijk in dezelfde teams en op dezelfde locaties/ruimtes werken, zodat men niet telkens met anderen in contact komt.
m) Spreek elkaar (streng) aan op (gevaar onderschattend) afwijkend gedrag en corrigeer elkaar. Neem je verantwoordelijkheid voor jezelf en collega's. Stel vragen en meld problemen bij je leidinggevende.

'Angst voor corona' is geen reden voor verzuim of uitval. Maar ga hierover wel in gesprek met de werknemers die aangeven met zorgen te zitten.

<u>Instructie en opleiden van werknemers</u>

a) Instrueer uw werknemers over de maatregelen die gelden op uw bedrijf en de richtlijnen die in de sectorprotocollen en adviezen van het RIVM zijn opgenomen.
b) Herhaal deze instructies periodiek en in ieder geval als de maatregelen worden aangepast.
c) Maak daarbij gebruik van instructies of informatie die beschikbaar is vanuit KNV, FNV, CNV en andere instanties.

<u>Voor bezoekers (inclusief leveranciers en werknemers) aan het bedrijf</u>

Voor de ondernemers:

a) Hang de hygiëne regels die gelden op het bedrijf aan de buitenkant van het bedrijf en herhaal deze ook binnen bij de receptie, werkplaats of andere ingang waar bezoekers het pand kunnen betreden.
b) Maak de hygiëne regels ook kenbaar via uw website en/of werknemersportals en digitale nieuwsbrieven.
c) Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden in het bedrijf, zo nodig ook vóór het bedrijf.
d) Geef in receptie ruimtes en andere ontvangstruimtes het maximum aantal personen aan dat tegelijkertijd in de ruimte mag zijn. Richtlijn is maximaal 1 persoon per 10 vierkante meter vloeroppervlak. Maak dit ook via een plattegrond visueel zichtbaar.
e) Laat leveranciers producten en bestellingen tot aan de deur afleveren, laat ze niet binnen.
f) Zorg voor maximale hygiëne, denk daarbij bijvoorbeeld ook aan de pinterminal of de afstortlocatie van contant geld.

Voor de bezoekers:

a) Houd 1,5 meter afstand, voor het bedrijf en in het bedrijf.
b) Kom zoveel mogelijk alleen naar het bedrijf, reis niet samen/met collega's.
c) Kom niet naar het bedrijf als je verkouden bent of griepklachten hebt.
d) Houd het bezoek zo kort mogelijk.
e) Was handen voor-en na het bezoek als dat hygiënisch mogelijk is en als dat niet mogelijk is draag wegwerphandschoenen.
f) Volg altijd de aanwijzingen van het personeel.
g) Lever producten en bestellingen tot aan de deur, ga niet naar binnen.

Check:
Stel uw klant/cliënt de volgende vragen:

Had je een of meerdere van deze klachten in de afgelopen 24 uur ?

Hoesten

Neusverkoudheid

Koorts vanaf 38 graden

Benauwdheidsklachten

Heb je op dit moment een huisgenoot met koorts en/of benauwdheidsklachten?

Heb je het nieuwe coronavirus gehad en is dit de afgelopen 7 dagen vastgesteld (in een lab)

Heb je een huisgenoot /gezinslid met het nieuwe coronavirus en heb je in de afgelopen 14 dagen contact met hem/haar gehad terwijl hij/zij nog klachten had?

14 dagen

Ben je in quarantaine omdat je direct contact hebt gehad met iemand waarbij het nieuwe coronavirus is vastgesteld?

Deze check is gebaseerd op het document 'Veilig werken bij contactberoepen'. Zie rivm.nl/covid19

Indien een van de vragen met ja beantwoord wordt, maak dan geen afspraak of annuleer de afspraak

coronavirus