

Fieldmarketing in de 1,5 meter samenleving

Protocol Pepperminds



**donateurs
werven?**

JUIST NU

Tijdens deze Corona crisis is het werven van donateurs belangrijker dan ooit.

We doen het samen





Beste (toekomstige) Pepper,

Juist nu is het belangrijker dan ooit om donateurs en leden te werven. Onze opdrachtgevers zijn organisaties die in deze crisis wereldwijd het verschil maken. **Juist nu** is het daarom – meer dan ooit- van belang om de straat op te gaan en de maatschappij te vragen om te steunen.

Om de veiligheid van onze Peppers en consumenten te waarborgen, hebben we het protocol 'Samen veilig doorwerken, juist nu' ontwikkeld. In dit protocol worden alle maatregelen beschreven die zijn getroffen om binnen de richtlijnen van de overheid en het RIVM veilig te kunnen werken.

De belangrijkste maatregelen hebben betrekking op:

1. Hygiënische maatregelen. Dit betreft het desinfecteren van de vestiging, projectmaterialen en het voorzien in reinigingsmaterialen en instructies als doekjes en het wassen van handen. Alle medewerkers hebben een eigen set aan materialen die zij mee naar huis nemen en dagelijks desinfecteren.
2. Het zorgdragen van 1,5 meter afstand. Zowel op straat als door – to -door werken we met hesjes, duidelijke 1,5 meter afstandshouders en kunnen we contactloos donateurs werven. Op onze vestigingen zijn geen bijeenkomsten en sollicitaties en trainingen vinden allemaal online plaats.
3. Veilig vervoer. Omdat we op locatie werken, is veilig vervoer belangrijk. We zorgen ervoor dat onze locaties zoveel mogelijk te voet en fiets bereikbaar zijn. Indien er auto's worden ingezet is dit door maximaal twee personen, waarvan 1 persoon voorin en 1 persoon achterin plaatsneemt (diagonaal). In het uiterste geval wordt er met OV gereisd, maar alleen buiten de spits en indien 1,5 meter afstand kan worden gegarandeerd.
4. Controle. We hebben per kantoor een corona verantwoordelijke, checklists en een apart incidentenprotocol. Dagelijks worden er controles uitgevoerd op alle maatregelen.

Op de volgende pagina worden alle maatregelen uitgebreid beschreven.

Samen veilig doorwerken, juist nu.





'Samen veilig doorwerken, juist nu'

Waarom dit protocol?

Dit protocol biedt duidelijkheid aan leveranciers, opdrachtgevers, klanten en aan alle medewerkers over veilig werken in fieldmarketing tijdens de coronacrisis. Ook de manier waarop onze werkzaamheden op locatie veilig doorgang kunnen vinden komt aan bod.

Het protocol is gebaseerd op de stand van zaken op het moment van publiceren en zal steeds worden gewijzigd wanneer er nieuwe adviezen of maatregelen bijkomen of juist verdwijnen. Het protocol is bedoeld als handvat voor de veilige uitvoering van onze werkzaamheden. De verantwoordelijkheid om enerzijds de verspreiding van het virus tegen te gaan en anderzijds veilig door te kunnen werken is van iedereen. Alleen samen kunnen we ervoor zorgen dat het virus zich niet verspreid maar ook dat niet per direct alle werkzaamheden stil hoeven te vallen. Wij gaan ervan uit dat iedereen op een verantwoorde wijze de richtlijnen uit dit protocol zal naleven en actief met elkaar het gesprek voert over de situaties waarin dat lastig is.

Verantwoording

Het protocol is getoetst aan het protocol van de DDDN Nederland. De brancheorganisaties hebben dit raamwerk in samenwerking met Van Luyken opgesteld. Dit communicatiebureau is nauw betrokken bij het corona-crisisteam van de Veiligheidsregio Kennemerland. Hiertoe zijn de goedgekeurde protocollen van zowel het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, als van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat bestudeerd. Het RIVM heeft de brancheorganisaties ook telefonisch geadviseerd, maar zet deze mondelinge adviezen niet op papier. Er kan geen aansprakelijkheid of andere rechtsgrond aan een telefonisch advies van het RIVM worden ontleend.

Uitgangspunten

Het protocol is gebaseerd op de 'arbeid hygiënische strategie'. Deze insteek waarborgt dat er een minimaal beroep gedaan hoeft te worden op de inzet van beperkt beschikbare persoonlijke beschermingsmiddelen. Ook dienen er maatregelen te worden getroffen om besmetting te voorkomen als er in een omgeving wordt gewerkt met besmettingsrisico.

Bij werkzaamheden in de kantoren van onze organisatie is er reden voor extra voorzichtigheid. Hier kan in specifieke situaties overgegaan worden naar een situatie waarbij optioneel persoonlijke beschermingsmiddelen ingezet moeten worden.

De concrete uitwerking van het protocol staat op de volgende pagina's. Vervolgens wordt een aantal aspecten daarvan nog eens extra uitgelicht. Verschillende checklists en materialenlijsten waarin het protocol is omgezet naar een dagelijkse routine zijn te vinden in de digitale toolkit.



Samenvatting maatregelen ten aanzien van het nieuwe coronavirus voor de fieldmarketing.

Moment	Situatie	Bronaanpak	Technisch en organisatorisch	Extra aandachtspunten hygiëne
<p>Algemeen (Deze preventieve maatregelen moeten altijd worden opgevolgd in alle onderstaande sectoren door iedereen)</p>	<p>Alle werkzaamheden</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thuiswerk organiseren als de functie dat toelaat. - Niet naar het werk gaan bij corona-infectie van jezelf of een huisgenoot. - Niet naar het werk gaan bij verkoudheidsklachten. - Niet naar het werk gaan als een huisgenoot koorts heeft. Pas weer naar het werk gaan als werknemer of huisgenoot minimaal 24 uur klachtenvrij is. <p>Uitzondering is de werknemer in een cruciaal beroep in een vitaal proces. Voor deze werknemer geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet naar het werk gaan door werknemer bij corona-infectie van jezelf of een huisgenoot. - Niet naar het werk gaan als je zelf klachten hebt (ook zonder koorts). - Wel naar het werk als een huisgenoot klachten heeft (inclusief koorts). 	<ul style="list-style-type: none"> - Geen handen schudden. - Regelmatig de handen wassen en/of gebruik maken van desinfecterende handgel met minimaal 70% alcohol, minimaal 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 gebruiken weggooien. Daarna handen wassen. - Houd zoveel mogelijk 1,5 meter afstand op de werkplek. - Pas het werk aan en richt de werkplek hierop in. - Indien minder dan 1,5 meter onvermijdbaar is, streng op hygiëne eisen conform RIVM richtlijnen. - Regelmatig schoonmaken. Als het kan spullen desinfecteren met 70% isopropylalcoholdoekje. - Deel werkkleding, werkplek en telefoon niet met anderen. - Ventileer werk- en kantoorruimte. 	<p>Alle hygiënische voorzorgmaatregelen</p>





Werken op kantoor

Door vaste medewerkers & ambassadeurs

Met meerdere mensen op locatie

- Beperken van tijd die gezamenlijk wordt doorgebracht: focus op kernactiviteiten.
- Maximale tijd op de vestiging is 20 minuten
- Dagelijkse reiniging checklists rondom:
 - o Werkplekken
 - o Projectmaterialen
 - o iPads
 - o Auto's

In de centrale ruimte

- Hang de regels en instructies op.
- Bepaal een maximaal aantal aanwezigen in de ruimte, zodanig dat 1,5 meter afstand gehouden kan worden.
- Houd ook bij het betreden van een ruimte rekening met 1,5 meter afstand.
- Geef per ruimte aan met hoeveel personen deze gebruikt kan worden.
- Markeer met vloertape looplijnen en mogelijke bottlenecks in het afstand houden.
- Bij dag-aftrap en briefing, wees er alert op dat iedereen op 1,5 meter van andere personen kan blijven. Geef de instructie eventueel in meerdere kleine groepen.
- Instrueer de medewerkers en deelnemers aan de vergadering vooraf.
- Zorg dat de ruimtes vaker schoongemaakt worden en dat er zeep/ontsmettingsmiddel en wegwerphanddoeken aanwezig zijn. Bij elke entree van het pand.
- Overleg met leveranciers, over levering buiten het pand. Leg waar mogelijk telefonisch contact.
- De corona verantwoordelijke vestigingsmanager laat d.m.v. een video audit zijn kantoor goedkeuren voor gebruik.

Wegwerp handschoenen, elke kwaliteitsklasse volstaat voor uitvoer van schoonmaak





Reizen naar locatie

Door vaste medewerkers & ambassadeurs

Met meerdere mensen op locatie

- Stel vast of er echt noodzaak is om samen te reizen.
- Alleen samen reizen als apart vervoer niet geregeld kan worden.
- Reis zoveel mogelijk lopend of per fiets naar locatie.
- Bij gebruik van een auto maximaal 2 inzittenden, waarbij de passagier op de achterbank achter de bijrijdersplaats plaats neemt.
- Als laatste alternatief kan er gereisd worden met het OV, echter alleen buiten de spits en als 1,5m afstand aangehouden kan worden

In de centrale ruimte

- Zorg voor extra ventilatie in vervoersmiddel, bij mooi weer door het raam te openen bijvoorbeeld of het ventilatiesysteem te gebruiken.
- Neem telkens op dezelfde plek plaats, de bestuurdersstoel en de plek achter de bijrijder.
- Zorg voor optimale hygiëne door de bedieningsmiddelen extra te reinigen (stuur, versnellingspook, deurklink, touchscreen, etc.) en regelmatig te desinfecteren met 70% isopropylalcoholdoekjes.

Wegwerp handschoenen, elke kwaliteitsklasse volstaat voor uitvoer van schoonmaak





<p>Werkzaamheden voorbereiden Door vaste medewerkers & ambassadeurs</p>	<p>Straat of D2D shift</p>	<p>- Beperk de tijd op de kantoorlocatie voor en na de shift tot een minimum.</p>	<p>- Bij aankomst op locatie worden alle hygiënemaatregelen in acht genomen. - Werktijdvoorbereiding en briefings worden digitaal gegeven en indien niet mogelijk tot een minimale tijd (20min) teruggebracht. - Het is mogelijk om optioneel extra hygiëne maatregelen te treffen. - iPads worden bij uitgave en inleveren gedesinfecteerd.</p>	<p>- Alle hygiënische voorzorgmaatregelen - Wegwerp handschoenen, elke kwaliteitsklasse volstaat voor uitvoer van schoonmaak - Meeneemverpakking Isopropyl-alcohol-doekjes. 70%</p>
--	----------------------------	---	--	---





Werksaamheden tijdens een straat of D2D shift.

Door vaste medewerkers & ambassadeurs

Straat of D2D shift

- Medewerker wordt voorzien van volledige eigen set aan spullen om corona proof te kunnen werken.
- Medewerker houdt minimaal 1,5 meter afstand van andere mensen; dmv een kanaalspecifiek en visueel zichtbare "afstandhouder".
- Gedurende de shift worden handen, iPad en badge gedesinfecteerd.
- Kwetsbare doelgroepen worden zoveel als mogelijk vermeden.
- Er wordt extra zorg gehouden voor de kwetsbare groepen (hierbij wordt bedoeld maar niet uitsluitend consumenten boven de 65 jaar, diabetici, personen met hart-, long- of nieraandoeningen, personen met een verzwakt immuunsysteem), De werver beëindigd bij twijfel over de gezondheid van de consument of op verzoek van de consument het gesprek direct.
- Medewerker beschikt over een eigen "afstand houden" hesje en een persoonlijke badge eigen werkkits met daarin een "afstand houden hesje" en een persoonlijke badge, hand sanitizer en isopropyl-alcohol schoonmaakdoekjes.
- Er wordt niet gebruik gemaakt van kleding van de opdrachtgever.
- Bij D2D werving wordt de werver gewezen op het risico van de deurbel en andere contactoppervlakken en hoe hier mee om te gaan.
- Legitimatie vind plaats door een badgehouder waarin zowel ID kaart of rijbewijs van de wervers alsmede een badge met het beeldmerk van de opdrachtgever zichtbaar zijn.
- Verificatie van inschrijving vindt contactloos plaats d.m.v. een verificatiecode op de telefoon.
- Isopropyl-alcoholdoekjes. 70%
- Hand sanitizer 70% alcohol
- Bij D2D een gadget om de bel in te drukken.
- 1,5 meter afstandshouder
- Hesje met 1,5 meter afstand boodschap





<p>Na de werkdag Door vaste medewerkers & ambassadeurs</p>	<p>Straat of D2D shift</p>	<ul style="list-style-type: none">- Beperk de tijd op de kantoorlocatie voor en na de shift.- Dagelijkse reiniging checklists rondom:<ol style="list-style-type: none">1. Werkplekken2. Projectmaterialen & badges3. iPads4. Auto's	<ul style="list-style-type: none">- Bij aankomst op locatie worden alle hygiëne maatregelen in acht genomen.- Debrief en evaluatie worden tot een minimale tijd teruggebracht.- iPad desinfecteren en inleveren .- Indien van toepassing auto reinigen. (zie vervoer)- Sociale ruimte/ bar is tot nader orde gesloten.	<p>Wegwerp handschoenen, elke kwaliteitsklasse volstaat voor uitvoer van schoonmaak</p>
---	----------------------------	---	--	---





Werklocatie en reizen

Welke maatregelen gelden er voor de werklocaties?

In principe kan er doorgewerkt worden. Locaties in de openlucht vormen een verminderde kans op besmetting. En voor andere locaties, zoals kantoor en onderweg, biedt het protocol een handreiking om het besmettingsrisico te beheersen.

Hierbij dienen de volgende richtlijnen worden nageleefd:

1. Er wordt een corona verantwoordelijke aangesteld per vestiging.
2. Houd zoveel mogelijk 1,5 meter afstand ten alle tijden; Pas daarop het werk aan en richt de werkruimte hierop in.
3. Hygiëneregels voor de werkplek moeten worden nageleefd:
 - a. extra schoonmaken van toiletten;
 - b. deurklinken goed schoonhouden, dit geldt ook voor klinken van auto's en stuurwielen.
 - c. materiaal voor gedeeld gebruik reinigen, voor het desinfecteren van materialen (iPads, PC's, auto's projectmateriaal) en producten is schoonmaakalcohol van 70 % (IPA) geschikt.
4. Contacten met externe leverancier beperken we zo veel als mogelijk. Maak hierover afspraken met leveranciers en onderaannemers. Denk aan leveranties buiten de vestiging
5. 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.
6. Schakel bij twijfel of grote onrust direct met het hoofdkantoor.

Kan er nog gezamenlijk gereisd worden naar locatie?

Stel vast of er een noodzaak is om samen te reizen. Kom zoveel mogelijk alleen naar het werk. Reis alleen samen als apart vervoer niet geregeld kan worden. Als er toch samen gereisd moet worden, hanteer dan de volgende aanwijzingen:

- Waar mogelijk lopend of fietsend naar locatie
- Is dat niet mogelijk dan kan er met maximaal 2 personen gebruikt gemaakt worden van het wagenpark en als laatste optie het OV.
- Bij alle verplaatsingen moet in ieder geval 1,5 meter afstand aangehouden worden;
- Zorg voor extra ventilatie in het vervoersmiddel, bijvoorbeeld door bij mooi weer het raam te openen of anders het ventilatiesysteem te gebruiken;
- Neem telkens op dezelfde plek plaats; de bestuurdersstoel en de stoel achter de bijrijder.
- Zorg voor optimale hygiëne door de bedieningsmiddelen extra te reinigen (stuur, versnellingspook, deurklink, touchscreen, etc.) en regelmatig te desinfecteren met 70% isopropyl-alcoholdoekjes.
- Als laatste alternatief kan er gereisd worden met het OV, echter alleen buiten de spits en als de 1,5m afstand aangehouden kan worden.





In geval van ziekte(verschijnselen)

Wanneer moeten werknemers thuisblijven?

1. Werknemers blijven thuis bij klachten van neusverkoudheid of hoesten, keelpijn of koorts.
2. Werknemers blijven thuis als een van hun huisgenoten koorts heeft (totdat de huisgenoot 24 uur klachtenvrij is).
3. Wanneer ziekteverschijnselen verergeren (koorts > 38 graden Celsius en moeite met ademen) moeten zij telefonisch contact opnemen met hun huisarts.

Wanneer naar huis?

Van iedere werknemer wordt verwacht dat deze verantwoordelijkheid neemt voor de eigen veiligheid en gezondheid en voor die van anderen. Als werknemers verkoudheidsklachten hebben, bij koorts of het niet hanteren van de veiligheids- en voorzorgsmaatregelen worden zij naar huis gestuurd.

Mogen mensen thuiswerken?

Iedereen werkt thuis als dat kan, echter niet iedere functie en taak in de fieldmarketing leent zich daarvoor.

Contact met besmette consument

Indien er contact is van dichtbij met een consument besmet met het COVID-19 virus en dit is bekend, dan gelden de volgende regels:

- De werver stopt de werkdag direct en vermijdt fysiek contact met consument en collega's (hierbij wordt de norm van 1,5 meter afstand in acht genomen);
- De werver wast gelijk zijn handen volgens [RIVM richtlijnen](#). De werver informeert zijn manager en wordt gelijk naar huis gestuurd en volgt het protocol van het RIVM;
- Pas bij negatief test resultaat of na het verlopen van de incubatietijd mag de werver weer beginnen met werken.





Communicatie op de werkvloer

De directie initieert met gebruik van de middelen van de toolkit een informatiecyclus waarbij voor aanvang van het hervatten van de werkzaamheden in een vestiging alle medewerkers gebriefd worden op het geldende protocol. Door middel van de checklists wordt er dagelijks gerapporteerd door de coronaverantwoordelijke per vestiging en door diens leidinggevende. Ook wordt er een centraal incidentenregister bijgehouden wat besproken wordt op directieniveau. Bij aanpassing van de geldende regels vanuit het RIVM wordt middels dezelfde cyclus iedereen gebriefd op de aanpassingen op het protocol. Het protocol dient z.s.m. aangepast worden na nieuwe informatie, of in ieder geval voordat er nieuwe wervers ingezet worden.

Communicatie & Toolkit

Voor de communicatie van het beleid zal een vestigingstoolkit beschikbaar gesteld worden bestaand uit:

- › Posters overzicht maatregelen voor elke toegangsdeur.
- › Posters handen wassen voor alle toiletten en kranen.
- › Officetoolkit 'Materialen voor hygiëne en desinfectie en handhaven van 1,5m afstand'
- › Checklist corona proof om het kantoor corona proof te maken voor dat werving hervat wordt (inclusief videoaudit)
- › Corona regels voor wervers.
- › Corona check-in voor elke shift in iPad.
- › Aanpassingsslide voor alle projecttrainingen m.b.t. maatregelen.
- › Dagelijkse digitale protocol & hygiëne-checklists voor de dag start
- › Dagelijkse digitale protocol & hygiëne-checklists voor de dag afsluiting
- › Een voorbeeld van het centraal incidentenregister.

Corona verantwoordelijke op elke vestiging

In de eerste plaats is iedereen zelf verantwoordelijk om de regels na te leven. Om hier extra scherp op te zijn is er op elke werklocatie één werknemer aangesteld om op de naleving van dit protocol toe te zien. Hierbij wordt er op productiedagen een digitale checklist gebruikt waarbij protocol en hygiëne getoetst worden. De corona verantwoordelijke kent de het protocol en spreekt – indien nodig – personen op de werklocatie aan op overtreding van de regels. Op een vestiging is dat altijd de vestigingsmanager, in het veld is dit de medewerker met de meeste ervaring in functie of werkdagen.

Incidentenregister:

Er wordt een centraal incidentenregister bijgehouden. Dit register wordt 2 wekelijks besproken in het directieoverleg. Het protocol kan op basis van dit overleg en de communicatie van de overheid versoepeld dan wel aangescherpt worden.

