

Corona-protocol veilig buitenwerken

Inleiding

Dit protocol is opgesteld als leidraad voor onze medewerkers en partijen die in opdracht van GBTwente buiten op straat hun taken uitvoeren. Denk aan controleurs voor hondenbezit, reclame- en precariobelastingen en toeristenbelasting. Maar ook taxateurs van woningen en niet-woningen en deurwaarders. Vanaf 15 juni pakken ze hun werkzaamheden weer op. Dat is nodig om er samen met u voor te zorgen dat u een correcte aanslag ontvangt, we bezwaren goed kunnen afhandelen of een passende betaalafpraak met u kunnen maken. Het uitvoeren van die werkzaamheden kan binnen de 1,5 meter samenleving maar wel met in achtname van duidelijke regels en een werkinstructie.

Uitgangspunten

Elke medewerker maakt zelf de keuze om buitenactiviteiten al dan niet uit te voeren. Werk op locatie geschiedt vrijwillig en met inachtneming van onderstaande voorschriften. Dit protocol geldt tot nader order vanaf 15 juni 2020 en kan net als het algemene protocol voor werken op kantoor elk moment bijgesteld worden als nieuwe inzichten van het kabinet of RIVM daartoe aanleiding geven.

Voorwaarden om veilig te werken

- Houd 1,5 meter afstand (2 armlengtes) van anderen.
- Was vaak je handen.
- Hoest en nies in de binnenkant van de elleboog.
- Schud geen handen.
- Gebruik papieren zakdoekjes om de neus te snuiten en gooi deze daarna weg.
- Vermijd drukte en geef elkaar de ruimte.
- Volg de instructies voor looproutes in de diverse ruimtes als die zijn aangegeven.

Wanneer kunnen medewerkers hun werk wel of niet doen?

Werken met of bij klanten is alleen verantwoord als medewerkers geen corona-achtige klachten hebben. Daarbij gelden de volgende afwegingen. Medewerkers blijven thuis als ze onderstaande vragen met **ja** beantwoorden:

- Heb je nu corona?
- Heb je nu mensen in directe omgeving (huisgenoten/gezinsleden) met corona?
- Ben je genezen van corona korter dan 2 weken geleden?
- Heb je 1 of meerdere van volgende (ook milde!) symptomen: verkoudheid, niezen, hoesten, keelpijn, benauwdheid, koorts (> 38 graden)?
- Zijn er mensen in directe omgeving (huisgenoten/gezinsleden/vrienden) met deze symptomen?
- Ben je in thuisisolatie?

Als een medewerker geen van deze vragen met ja beantwoordt, mag hij/zij werkzaamheden buiten kantoor uitvoeren. Ze volgen ten alle tijde adviezen van de werkgever en GGD.

(Minimale) Eisen medewerkers GBTwente:

- Medewerkers zijn: degenen die in dienst van GBTwente of daar gedetacheerd zijn zoals buitendienstmedewerkers en taxateurs. Ze kunnen zich identificeren met een identiteitspasje.

- Medewerkers beschikken over ruim voldoende beschermingsmiddelen als mondkapjes, handschoenen en desinfectievloeistoffen. Ze gebruiken die volgens de werkinstructies. De facilitaire dienst van GBTwente voorziet in alle nodige materialen en instructies.
- Afspraken met klanten (inwoners, ondernemers of gemeenten) worden vooraf en zoveel mogelijk telefonisch of via email aangekondigd. Middels vraag en antwoord wordt zowel vooraf als ter plaatse vastgesteld of er symptomen zijn die met corona kunnen samenhangen ofwel dat een bezoek veilig (met inachtneming van de basisregels) kan plaats vinden.
- Als klanten (inwoner, ondernemers of gemeente) aangeven last te hebben van symptomen of in de afgelopen 14 dagen gehad hebben die met corona kunnen samenhangen, dan wordt het de afspraak uitsluitend telefonisch vervolgd.
- Als medewerkers zelf aangeven last van symptomen gehad te hebben (nu of in de afgelopen 14 dagen gehad die met corona kunnen samenhangen) dan wordt de afspraak telefonisch vervolgd of naar een later tijdstip verplaatst.
- Medewerkers melden zich niet eerder dan maximaal 5 minuten voor een afspraak. Ze nemen tijd en ruimte in acht zodat alle betrokkenen (waaronder ook zij zelf) zich goed kunnen voorbereiden op minimale veiligheidsvoorschriften inzake hygiëne en andere voorzorgsmaatregelen.
- Medewerkers verblijven niet langer dan strikt noodzakelijk op het adres waarnaar onderzoek uitgevoerd wordt. Napraatmomentjes of koffiemomentjes zijn goed bedoeld, maar mogen in het kader van ieders veiligheid niet plaatsvinden.

Werkinstructies

- Het interne corona-protocol geldt als uitgangspunt voor werkzaamheden buiten. Zoals wij op kantoor omgaan met elkaar, willen wij ook dat medewerkers of degenen die daartoe opdracht gekregen hebben, omgaan met onze klanten.
- RIVM-richtlijnen zijn ten alle tijd van toepassing. Denk aan 1,5 meter afstand, hoesten of niezen in de elleboog, handen wassen en regelmatig ontsmetten van oppervlaktes (zoals in auto's).
- Bij koorts, hoesten, niezen, neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, benauwdheid, blijft de medewerker thuis. Dit geldt ook bij milde klachten.
- Als iemand in zijn of haar huishouden één van de hierboven genoemde symptomen heeft, dan blijft de medewerker thuis.
- Medewerkers houden er rekening mee dat mensen verschillend omgaan met de huidige situatie. De één is bang voor corona, de andere is er wat lossier mee. De wens van de klant (inwoner/ondernemer) is altijd leidend. Wij rekenen op gezond verstand van zowel de medewerker als klant.
- Medewerkers komen met eigen vervoer. Ze nemen geen passagiers mee en dragen zorg voor desinfectie van het voertuig. In de meeste gevallen is het voertuig herkenbaar aan stickers op de buitenzijde. Bij twijfel kan een klant altijd vragen naar legitimatie of contact opnemen met GBTwente.
- Contactmomenten worden goed voorbereid. Werknemers gaan alleen ter plaatse als dat echt nodig is en weten precies wat ze moeten onderzoeken, inventariseren of willen nameten.

Rechten

- Medewerkers hebben het recht om onveilige gezondheidssituaties te mijden. In het klantcontactstelsel wordt daarover melding gemaakt.
- Klanten hebben het recht om toegang voor medewerkers van GBTwente of namens GBTwente te weigeren. In het klantcontactstelsel wordt daarover melding gemaakt.

GBTwente

- Zowel medewerkers als klanten moeten elkaar veilig kunnen aanspreken op onverantwoord gedrag: gezondheid gaat boven alles.
- Wij gaan uit van gezond verstand van zowel medewerkers als klanten. Bij twijfel behoudt de medewerker van GBTwente zich het recht voor om nieuwe/andere afspraken te maken zonder dat dit gevolgen heeft voor de inhoudelijke afhandeling van eventuele geschillen.

In opdracht van GBTwente

- Partijen die werken in opdracht van GBTwente zijn:
 - o controleurs (voor hondenbelasting) bij Legitiem
 - o controleurs (voor toeristenbelasting) bij ANG
 - o deurwaarders (voor dwanginvordering) bij Invoned
 - o invorderaars (voor parkeerbelasting) bij Cannock Chase etc.
- Partijen die in opdracht van GBTwente werken, doen zelf het uiterst mogelijke om maatregelen te nemen ter voorkoming van corona-besmetting.
- GBTwente gaat er vanuit dat gelieerde partijen minimaal alle voornoemde maatregelen zoals die ook gelden voor eigen medewerkers, in acht nemen en daarop zelf navoorsbaar controles uitvoeren.
- Ten alle tijd geldt dat partijen zelf aansprakelijk zijn voor gedrag en gevolgen van de manier waarop hun medewerkers omgaan met corona-maatregelen.
- GBTwente behoudt zich het recht voor om onmiddellijk en per direct werkzaamheden op te schorten als blijkt dat niet aan de minimale eisen van GBTwente voldaan wordt.

Naleving en handhaving

Het is van belang dat alle regels zoals die met elkaar afgesproken zijn worden nageleefd. Op de naleving van het protocol moet worden toegezien. Daarvoor is het coronateam verantwoordelijk. Ze zijn tevens vraagbaak voor de medewerkers.

Namens GBTwente-coronateam: Ronny Tijink, Bart Lassche, Irma Nadorp, René Weusthuis, Hans Punt en Inge Breukers.