



RIVM De zorg voor morgen begint vandaag

Handreiking: Veilig werken bij contactberoepen

Direct naar

→ Op het werk en COVID-19 (</coronavirus-covid-19/werk>)

Het uitoefenen van de meeste contactberoepen is weer mogelijk. Contactberoepen zijn beroepen waar er vaak en direct contact met anderen is binnen een afstand van 1,5 meter. Uiteraard moeten de mensen in deze beroepen zo veilig mogelijk kunnen werken en ook moet het voor klanten veilig zijn.

Hoe kunnen ondernemers hun bedrijf/praktijk veilig in de 'anderhalvemeter-samenleving' opstarten? Daar is een handreiking met adviezen voor uitgewerkt. Hieronder leggen we deze uit. De volgende brancheverenigingen kunnen met deze maatregelen eigen protocollen uitwerken:

- Psychologen, verzekerings-, bedrijfs-, en keuringsartsen en paramedische beroepen (dit betreft fysiotherapie, oefentherapie, ergotherapie, logopedie/foniatrie, diëtetiek, huidtherapie, optometrie, orthoptie, podotherapie)
- Alternatieve behandelwijzen (zoals chiropractor, acupuncturist, haptotherapeut, osteopaat, reiki-therapeut, tai-chi-therapeut, masseur en voetzoolreflextherapeut)
- Uiterlijke verzorging (zoals manicure, kapper, pedicure, visagist, nagelstylisten, schoonheidsspecialisten, tatoeëerders)
- Dienstverlening zoals rijinstructeurs

Wellnesscentra en sekswerkers zijn een uitzondering. Zij mogen naar verwachting per 1 september 2020 hun werk hervatten.

Hygiënemaatregelen en een gezondheidscheck zijn de basis

Om er voor te zorgen dat je als ondernemer/medewerker veilig kan werken, is het belangrijk dat je de adviezen opvolgt:

- Volg de hygiënemaatregelen nauwkeurig op. Was je handen regelmatig met water en zeep, zit met je handen niet aan je gezicht, schud geen handen en hoest of nies in je elleboog.
- Het is vanaf nu nodig om een gezondheidscheck te doen bij jezelf en bij je klanten. Met een gezondheidscheck bedoelen we dat je voor het aangaan van de dienstverlening altijd checkt of jij gezond bent en of de klant geen klachten heeft die passend zijn bij het nieuwe coronavirus.
- Voordat een afspraak met een klant plaatsvindt, moet je aan diegene een aantal vragen stellen (zie hieronder de vragen). Als één van deze vragen met ja wordt beantwoord, maak dan geen afspraak of annuleer de afspraak.
- Als je als klant gezondheidsklachten hebt zoals neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, benauwdheid, verhoging, koorts en/of plotseling verlies van reuk of smaak, dan blijf je thuis om uit te zieken.
- Als je als medewerker gezondheidsklachten hebt zoals neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, benauwdheid, verhoging, koorts en/of plotseling verlies van reuk of smaak, dan blijf je thuis om uit te zieken en kun je niet werken. Als je gedurende de werkdag klachten ontwikkelt, stop je met werken en ga je direct naar huis.
- Als je als medewerker tot één van de risicogroepen behoort, maak dan zelf de afweging of het medisch verantwoord is dat je kan werken. In overleg met de bedrijfsarts moet de afweging worden gemaakt of en welke werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd en moet je de mogelijkheid krijgen werk nog niet te hervatten/andere werkzaamheden op te pakken.

Vragen voor de gezondheidscheck: wanneer één van onderstaande vragen met JA wordt beantwoord, mag de medewerker niet komen werken of de mag de klant niet naar de afspraak komen. Het werk of de afspraak moet worden uitgesteld totdat op elke vraag NEE geantwoord kan worden.

- 1 Heb je de afgelopen 24 uur of op dit moment één of meerdere van de volgende (milde) klachten: neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, benauwdheid, verhoging, koorts en/of plotseling verlies van reuk of smaak?
- 2 Heb je op dit moment een huisgenoot/gezinslid met koorts en/of benauwdheidsklachten?

- 3 Heb je het nieuwe coronavirus gehad (vastgesteld met een laboratoriumtest) en is dit in de afgelopen 7 dagen vastgesteld?
- 4 Heb je een huisgenoot/gezinslid met het nieuwe coronavirus (vastgesteld met een laboratoriumtest) en heb je korter dan 14 dagen geleden contact gehad met deze huisgenoot/gezinslid terwijl hij/zij nog klachten had?
- 5 Ben je in quarantaine omdat je direct contact hebt gehad met iemand waarbij het nieuwe coronavirus is vastgesteld?



Download hier [de afbeelding](https://www.rivm.nl/documenten/triage-klantclient) (<https://www.rivm.nl/documenten/triage-klantclient>).

Persoonlijke beschermingsmiddelen niet nodig

Als je als ondernemer/medewerker de gezondheidscheck goed doet én als de klant zich daar ook aan houdt, zijn persoonlijke beschermingsmiddelen niet nodig. Het dragen van bijvoorbeeld een mondneusmaskers, schort of wegwerphandschoenen is niet nodig. Dat komt omdat het advies is om al bij milde klachten thuis te blijven. En om anderhalve meter afstand te houden, geen handen te schudden en vaak de handen te wassen. Deze hygiëeadviesen blijven belangrijk. Persoonlijke beschermingsmiddelen zijn ook niet nodig voor paramedici, maar er is één uitzondering: als de paramedische zorgverlening niet is uit te stellen en spoedzorg noodzakelijk is én als de klant 'ja' op 1 van bovenstaande vragen heeft geantwoord. In dat geval gebruikt de paramedische zorgverlener wel persoonlijke beschermingsmiddelen conform de richtlijn van de betreffende branchevereniging.

Testbeleid

Als je in één van de contactberoepen werkzaam bent, is het mogelijk om [laagdrempelig getest te worden op COVID-19](https://lci.rivm.nl/uitgangspunten-testen-versoepelen-maatregelen) (<https://lci.rivm.nl/uitgangspunten-testen-versoepelen-maatregelen>). Lees [meer over het testbeleid](https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/testen) (<https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/testen>).

Werkplekinrichting en schoonmaak

Het advies is om de ruimtes waar klantcontact is te scheiden van ruimtes waar medewerkers administratiewerk doen of waar zij zich omkleden of pauze houden. Daarmee worden het aantal personen in één ruimte zoveel mogelijk beperkt. Het is daarbij belangrijk dat medewerkers 1,5 meter afstand van elkaar kunnen houden. Ook is het van belang dat de werkplek goed schoon wordt gehouden. Maak de ruimte, meubilair en materialen regelmatig schoon. Houd daarbij rekening met aanvullende maatregelen op hygiëne of schoonmaak vanuit richtlijnen, kwaliteitseisen of wetgeving vanuit de branche of beroepsgroep.

Aanvullende maatregelen binnen beroepsgroepen

Voor de ondernemer/medewerker hebben we richtlijnen gemaakt met aanvullende maatregelen. Naast specifieke COVID-19 maatregelen kan er ook sprake zijn van al bestaande en misschien strengere maatregelen vanuit de richtlijnen, kwaliteitsnormen of wetgeving voor je branche of beroepsgroep. Deze bestaande richtlijnen blijven uiteraard ook gelden.

Richtlijnen & maatregelen:

Gezondheidscheck en ontvangst klanten

- Doe een gezondheidscheck bij klanten. Zie vragen hierboven.
- Ondernemers/medewerkers met gezondheidsklachten kunnen laagdrempelig getest worden via de bedrijfsarts, GGD (Gemeentelijke Gezondheidsdienst) (Gemeentelijke Gezondheidsdienst) Gemeentelijke Gezondheidsdienst en huisarts.

Suggesties maatregelen

- Werk alleen op afspraak
- Stuur schriftelijke/digitale instructies mee met afspraakbevestiging
- Geef de klant instructies om bij klachten niet te komen
- Geef bij de klant aan dat hij/zij bij voorkeur alleen komt
- Houd het consult/de dienst zo kort mogelijk en bewaar zoveel afstand als mogelijk
- Was handen met water en zeep bij aankomst
- Geef elkaar geen hand
- Geef instructies over afstand houden tot andere klanten
- Laat iemand eerst naar buiten voordat je zelf naar binnen gaat

Beperken van het aantal aanwezige klanten/medewerkers

- Beperk het aantal personen in één ruimte zoveel als mogelijk
- Houd zo veel mogelijk 1,5 meter afstand tot anderen

Suggesties maatregelen

- Gebruik ruimtes waarbij er altijd 1,5 meter afstand tussen personen kan worden gehouden.
- Zorg voor een planning zodat er altijd zo min mogelijk contact tussen klanten/personen is.
- Zorg voor een soepele doorstroming, vooral als er geen wachtruimte beschikbaar is waarbij 1,5 meter afstand gehouden kan worden. Klanten wachten dan bijvoorbeeld buiten of in de auto.

Werkplekinrichting en schoonmaak

- Scheid de ruimtes waar klantcontact is van ruimtes waar administratiewerk wordt gedaan of waar medewerkers omkleden of pauze houden.
- Pas de algemene hygiënerichtlijnen voor professionals (<https://www.rivm.nl/hygienerichtlijnen/algemeen>) toe. Houd ook rekening met aanvullende maatregelen op hygiëne of schoonmaak vanuit richtlijnen, kwaliteitseisen of wetgeving vanuit de branche of beroepsgroep.

Suggesties maatregelen

- Ventileer ruimtes waar klanten komen zo veel als mogelijk door bijvoorbeeld de ramen te openen.
- Zorg voor een fysieke (kunststof) barrière. Bijvoorbeeld bij de balie of receptie wanneer de 1,5 meter afstand niet haalbaar is. Er is weliswaar weinig bewijs voor de effectiviteit, maar het kan de blootstelling aan hoest- of niesdruppels van klanten verminderen.
- Haal koffie-/watervoorziening, speelgoed of tijdschriften in de wachtkamer weg
- Maak vaste looproutes
- Geef klanten geen toegang tot privéruimtes, keuken, omkleedruimte of kantoor
- Bekijk of er vanuit de branche of beroepsgroep kwaliteitseisen, wetgeving of andere aanvullende eisen worden gesteld.
- Zorg dat klanten bij binnenkomst de handen met water en zeep wassen.
- Zorg voor voldoende (hand)zeep voor de klanten en papieren handdoekjes.
- Maak deurklinken (waarmee klanten wel in aanraking komen) meerdere keren per dag schoon.
- Maak regelmatig de stoelen, leuningen, deurklinken en tafels in de wachtkamers en het toilet schoon. Minimaal 1 keer per dag.
- Maak na ieder klantcontact de materialen, instrumenten en meubilair in de behandelruimtes schoon die in contact zijn geweest met de handen, huid of lichaamsvloeistoffen van de klant (bijvoorbeeld stoel, oefenmateriaal en onderzoeksbank).
- Maak na iedere werkdag de hele behandelruimte schoon.
- Gooi na gebruik wegwerpvorwerpen en materialen op de reguliere wijze weg (volgens de geldende beroepsrichtlijnen).

Voorkom besmetting

- Het risico dat de medewerker zelf ziek wordt door een besmettelijke klant.
- Het risico dat een medewerker klanten besmet.

Suggesties maatregelen

- Een medewerker die tot één van de risicogroepen behoort, moet zelf een afweging maken of het werken medisch verantwoord is voor de eigen gezondheid. In overleg met de bedrijfsarts moet de afweging worden gemaakt of en welke werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd en de werknemer moet de mogelijkheid krijgen werk nog niet te hervatten/andere werkzaamheden op te pakken.
- Uitgangspunt is een nauwkeurige gezondheidscheck door medewerker en klant.
- Personen/klanten met een verhoogde kans op ernstig beloop moeten afwegen of zij wel gebruik willen maken van de dienst.

Persoonlijke beschermingsmaatregelen niet nodig

- De gangbare hygiëne- en infectiepreventieprotocollen van de branches zijn leidend.

Suggesties maatregelen

- Richtlijnen beroepsgroep leidend
- Een nauwkeurige gezondheidscheck en hand- hoest- en nieshygiëne volstaat.

Kwetsbare klanten

- Klanten met een verhoogde kans op ernstig beloop van COVID-19 kunnen, net als overige klanten geholpen/behandeld worden mits er sprake is van nauwkeurige gezondheidscheck, deze is van extra belang.
- Door een goede gezondheidscheck (door klant én medewerker) en het nemen van de verder beschreven maatregelen, is geen extra persoonlijke bescherming zoals mondneusmasker, schort of handschoenen nodig.
- De risicogroep wordt grotendeels al beschermd via de gezondheidscheck, hygiënemaatregelen en gangbare protocollen. De branche maakt hierop, eventueel met een bedrijfsarts en arbeidshygiënist, beleid zodat de dienstverlening met name ook voor deze kwetsbare groep en binnen 1,5 meter zo veilig mogelijk verloopt.