

## SECTORPROTOCOL VEILIG ZORGVVERVOER VANAF 18 JAAR EN OUDER

Versie 25 januari 2021 (vervangt versie 1 december 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 uitvoeren.

Dit protocol geldt voor alle vormen van zorgvervoer (vanaf 18 jaar). Dat wil zeggen: CVV/regiotaxi, Wmo, Valys, ziekenvervoer, WSW en dagbesteding. Andere protocollen zijn er voor:

- Zorgvervoer jeugd en jongeren (t/m 17 jaar).
- Taxivervoer voor consumenten en zakelijke klanten.
- Noodzakelijk zittend vervoer van personen met 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 van 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.

Het 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 en jongeren tot 18 jaar hoeven onderling geen 1,5 meter in acht te nemen. Leerlingen moeten op het voortgezet (speciaal) onderwijs wel [onderling 1,5 meter](#) in acht nemen.
- f) Heeft u milde klachten, zoals neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest of verhoging tot 38 graden Celsius? En/of heeft u plotseling verlies van reuk of smaak? [Laat u testen](#) en blijf thuis tot de uitslag bekend is.
- g) Heeft u koorts (38 graden Celsius of hoger) en/of benauwdheid? En heeft u huisgenoten? Ook zij blijven thuis als u naast milde coronaklachten ook last hebt van koorts of benauwdheid. Lees meer hierover op [rijksoverheid.nl](#).
  - Als de uitslag van de test negatief is, dan had u op het moment dat u getest werd geen infectie met het nieuwe coronavirus. U hoeft niet meer thuis te blijven en mag weer doen wat u normaal ook zou doen. (Dit geldt niet als u binnen moest blijven omdat u een contact bent van een COVID-19-patiënt. In dat geval blijft u de resterende dagen van de quarantaineperiode van 10 dagen thuis.)
  - Als uit de test blijkt dat u wel COVID-19 hebt, blijven ook huisgenoten zonder klachten thuis. Ga naar meer [informatie over de leefregels thuis en wat u moet doen als u COVID-19 hebt](#).
- h) Voor meer informatie over de algemene hygiëne maatregelen, het testen en het vaccinatiebeleid: [kijk op de website van het RIVM of op de website van Rijksoverheid](#).

## 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.

### 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 (of de chauffeur daar waar de vervoerder/het callcenter geen rit-intake doet) houdt een overzicht bij van reizigers die zijn vervoerd. Zodat, indien noodzakelijk, tracering mogelijk is.
- c) Waar mogelijk worden reizigers zo veel mogelijk in groepen met een vaste samenstelling vervoerd.
- d) De chauffeur gebruikt een chirurgisch mondkapje<sup>1</sup>
- e) De reiziger gebruikt een chirurgisch mondkapje<sup>2</sup>.
- f) Daar waar het kan stapt een reiziger zelf in en uit het voertuig en doet deze zoveel mogelijk zelf de gordel om. Daar waar ondersteuning nodig is, kan de chauffeur een reiziger helpen bij het in- en uitstappen, gordel om doen en de rolstoel vastzetten etc. Pas na het ondersteunen bij in- en uitstappen of de rolstoel in- en uitladen wel handhygiëne toe.
- g) Er geldt een maximering van de bezetting in het voertuig: er mag per bank of rij stoelen slechts één zitplaats bezet zijn, waarbij reizigers niet recht achter elkaar of recht achter de chauffeur plaats nemen. De plaats die een reiziger in een rolstoel inneemt wordt gezien als één zitplaats.
- h) Bij reizigers die niet in staat zijn tot het dragen van een chirurgisch mondkapje moet de afstand tot anderen extra in acht genomen worden.
- i) Daar waar reizigers in een thuissituatie leven waarin men geen afstand kan houden en gezamenlijke faciliteiten gebruikt, dan gelden de bepalingen als genoemd onder 2.2e en 2.2g niet. Hiermee wordt een huishouden bedoeld, zijnde het gezin, maar bijvoorbeeld ook een woongroep. Het is aan de opdrachtgever om aan vervoerder voorafgaand aan de rit kenbaar te maken dat er sprake is van een 'huishouding'. De reizigers dragen wel een niet-medisch mondkapje<sup>3</sup>. Als reizigers niet in staat zijn dat te dragen moet de afstand tot de chauffeur extra in acht genomen worden.

## 2.3 Uitzonderingsbepaling

Indien vervoer plaatsvindt van uitsluitend reizigers die **niet** tot een [risicogroep](#) behoren, waarbij het aan de reiziger of de opdrachtgever is om dat inzichtelijk te maken, kan in afwijking van 2.2e

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Het gaat hierbij om een chirurgisch masker type II of type IIR.

en 2.2g het volgende worden toegepast:

- a) De reiziger gebruikt een niet-medisch mondkapje<sup>3</sup>
- b) Er geldt geen maximering van het aantal reizigers per voertuig. Alle zitplaatsen mogen worden gebruikt.

#### 2.4 *Specifieke situaties in het vervoer en te nemen maatregelen*

- a) Een reiziger die door een verzorgende normaal gesproken persoonlijk wordt overgedragen of dragend wordt 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:
  - o Raak alleen de rolstoel en het vastzetsysteem aan
  - o Maak de handrem van de rolstoel en andere zaken die aangeraakt moeten worden van de rolstoel eerst schoon
  - o Blijf zoveel mogelijk achter de reiziger (houd maximaal mogelijke afstand, ook op de rolstoellift)
  - o 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 chirurgisch mondkapje<sup>2</sup> dragen.

#### 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 krukken, een opvouwbare rolstoel, een scootmobiel of rollator) kan mee in het vervoer. Voor zover de chauffeur deze moet aanraken, worden de contactpunten eerst schoongemaakt.
- 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 of chirurgische mondkapjes.
- b) De chauffeurs krijgen de chirurgische mondkapjes van de werkgever. Chauffeurs zijn door de werkgever voorzien van desinfectiemiddel of –doekjes om handen en contactpunten te kunnen reinigen.

#### 2.7 *Chauffeurs uit risicogroepen*

- 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

---

<sup>3</sup> 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>

beschikbaar zijn) van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en/of fysieke barrières (bijvoorbeeld schermen zoals in supermarkten). Er zijn 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.

### **3. Uitgangspunten bij het ophalen en afzetten**

- a) Zorg er als reiziger voor dat u 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 buiten het voertuig ten opzichte van anderen 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, blijf bij of in uw 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 of verder op te schalen, 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.
- 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.
- 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 verantwoordelijkheid voor uzelf en collega's. Stel vragen en meld problemen bij uw 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.

#### Instructie en opleiden van werknemers

- 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.

#### Voor bezoekers (inclusief leveranciers en werknemers) aan het bedrijf

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 u 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.



Rijksoverheid

## Check: Stel uw klant de volgende vragen:

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



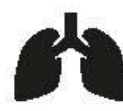
Hoesten



Verkoudheids-  
klachten



Verhoging of  
koorts



Benauwdheid

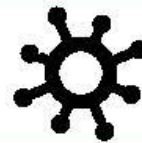


Reuk- en/of smaak-  
verlies

Heb je op dit moment een huisgenoot  
met milde klachten en koorts en/of  
benauwdheid?



Heb je het nieuwe coronavirus gehad  
en is dit de afgelopen 7 dagen  
vastgesteld (met een test)?



Ben je in quarantaine omdat je:

- een huisgenoot of nauw contact bent van iemand bij wie het nieuwe coronavirus is vastgesteld?
- bent (terug)gekomen uit een COVID-19-risicogebied?\*
- bent gewaarschuwd door de Coronamelder-app?



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

  
coronavirus

Nov 2020 Meer informatie: [rvm.nl/covid19](http://rvm.nl/covid19) \*Meer info: [www.wijsopreis.nl](http://www.wijsopreis.nl)