



## Handleiding voor reisbureaus

Deze handleiding voor reisbureaus is onder andere gebaseerd op de handreiking zakelijke dienstverlening dat VNO-NCW en MKB-Nederland hebben gemaakt.

Het geeft richting aan het veilig werken in reisbureaus tijdens coronatijd. Het bevat een praktische invulling van de RIVM-richtlijnen voor werkgevers, medewerkers en klanten. Enerzijds is het doel om te zorgen dat een klant op een veilige manier een reisbureau kan bezoeken. Anderzijds helpt het werknemers om veilig te werken.

### 1. RICHTLIJNEN

#### 1.1 Voor werkgevers

1. Hang de hygiëneregels van het RIVM op een zichtbare plek in het reisbureau en bij de ingang.
2. Plaats de regels die gelden voor klanten op de website.
3. Werkzaamheden waarvan de aard van het werk het toelaat, worden vanuit huis gedaan.
4. Verzoek risicogroepen langer thuis te werken indien mogelijk.
5. Voer flexibele werktijden in en spreid de in- en uitstroom van medewerkers.
6. Werk zoveel mogelijk digitaal op afstand, beperk fysieke afspraken tot het noodzakelijke.
7. Werk met vaste teams en vaste werkplekken.
8. Zorg voor maximale hygiëne in alle ruimtes en in het bijzonder van contactoppervlakten (bureaus, balie) en aanraakpunten (deurklinken, (licht)knopjes).
9. Zorg voor voldoende (hand)desinfectiemiddelen voor medewerkers.
10. Geef medewerkers een uitgebreide instructie over het gebruik van het gebouw, hygiënemaatregelen, beschermingsmaatregelen, vergaderen en de ontvangst van klanten en leveranciers.
11. Maak regelmatig schoon.
12. Stimuleer medewerkers elkaar op gebrek aan naleving aan te spreken.
13. Zorg dat stoelen en werkplekken op minimaal anderhalve meter van elkaar verwijderd zijn.
14. Breng routing aan in het reisbureau, zodat er altijd voldoende afstand is van elkaar.
15. Werk zoveel mogelijk op afspraak, zodat de klantcontacten gedoseerd kunnen worden en verspreid over de dag.
16. Maak afspraken met klanten over het maximaal aantal personen dat naar de afspraak komt.
17. Neem vooraf een intake af met de klant, waarin gezondheidsregels worden besproken.

#### 1.2 Voor medewerkers

1. Werkzaamheden waarvan de aard van het werk het toelaat, worden vanuit huis gedaan.
2. Houd 1,5 meter afstand en schud geen handen.

3. Hoest en nies in je elleboog en gebruik papieren zakdoekjes.
4. Blijf thuis als je één van de volgende klachten hebt: neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging (tot 38 C°).
5. Blijf thuis als iemand in jouw huis koorts heeft (vanaf de 38 C°) en/of benauwdheidsklachten, totdat iedereen 24 uur lang klachtenvrij is.
6. Was je handen zeer regelmatig volgens de instructie. In ieder geval na het eten, na ieder toiletbezoek, na het reizen en na het schoonmaken.
7. Houd je aan de afspraken over werktijden, lunch, vergaderen, afspraken, beschermingsmaatregelen en hygiënemaatregelen.
8. Spreek elkaar en klanten aan op het niet naleven van de regels.
9. Kies een vaste werkplek en verander deze niet meer.
10. Deel je werkbenodigdheden (pennen, papier, oplaadkabels) niet met anderen.

### 1.3 Voor klanten

1. Houd 1,5 meter afstand.
2. Schud geen handen.
3. Maak eerst een afspraak voordat je langskomt.
4. Kom zo mogelijk alleen.
5. Kom alleen op afspraak, kom niet te vroeg en niet te laat en verlaat het reisbureau direct na de afspraak.
6. Blijf thuis als je een van de volgende klachten hebt: neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging (tot 38 C°).
7. Blijf thuis als iemand in jouw huis koorts heeft (vanaf de 38 C°) en/of benauwdheidsklachten, totdat iedereen 24 uur lang klachtenvrij is.
8. Ga voorafgaand aan de afspraak thuis naar het toilet.
9. Was voorafgaand aan de afspraak je handen met zeep, minimaal 20 seconden.
10. Volg altijd de aanwijzingen van het personeel.

## 2. UITWERKING

### 2.1 Maatregelen per ruimte

#### *Werkruimte*

- Werkplekken moeten 1,5 meter van elkaar worden gerealiseerd, tenzij er een goede, fysieke afscheiding gecreëerd kan worden tussen werkplekken, bijvoorbeeld door een tijdelijke wand of PVC scherm.
- Zorg voor 7,5 m<sup>2</sup> vrije ruimte om iedere werkplek (straal van 1,5 m).
- Voorkom flexibele werkplekken zoveel mogelijk. Wijs vaste werkplekken toe.
- Maak alle werkplekken dagelijks op reguliere wijze schoon. Overleg (met het schoonmaakbedrijf) of verhoging van de schoonmaakfrequentie noodzakelijk is, gezien gebruiksintensiteit en mate van vervuiling.
- Creëer waar mogelijk toegewezen toegangen tot werkplekken om knooppunten te vermijden.
- Markeer 1,5 m-afstandsvakken rondom vaststaande materialen, zoals printers.
- Medewerkers desinfecteren hun toetsenbord, muis en bureau aan het eind van hun werkdag

#### *Vergaderruimte (indien van toepassing)*

- Verplicht een reservering voor het gebruik van overlegruimtes, en een verklaring waarom een vergadering fysiek moet plaatsvinden.
- Houdt fysieke vergaderingen alleen in grote/open ruimtes.
- Houd 1,5 meter aan tussen zitplaatsen.
- Maak vergaderruimtes tussen gebruikersgroepen op reguliere wijze schoon.
- Zet een maximaal aantal stoelen in vergaderruimtes.

#### *Gangen en gemeenschappelijke ruimtes*

- Sluit gangen waar niet voldoende afstand gehouden wordt.
- Markeer vaste routes op de vloer tussen locaties.
- Geef in brede gangen paden aan van 1,5 m breed.
- Maak gangen en gemeenschappelijke ruimtes / openbare ruimtes op reguliere wijze schoon.

#### *Ontvangstruimte / balie*

- Stuur bezoekers weg die geen afspraak hebben.
- Zorg voor 1,5 meter tussen zitplaatsen in de ontvangstruimte en tussen ontvangstruimte en werkplekken.
- Schenk geen koffie of thee.
- Maak contactoppervlakken (balie en aanraakpunten meerdere keren per dag schoon op de reguliere wijze. Frequentie afhankelijk van gebruiksintensiteit en vervuiling (en in overleg met schoonmaakbedrijf).
- Voorzie een balie waar meerdere bezoekers per dag komen van een kuchschermbord (indien afstand < 1,5 meter is).

### Keuken / pantry

- Voorkom permanente kruislijnen in de keuken zodat collega's niet binnen 1,5 meter van elkaar komen.
- Zorg dat medewerkers in shifts komen eten of drinken.
- Werkoppervlakten dienen ieder uur gereinigd te worden.
- Maak contactoppervlakken en aanraakpunten meerdere keren per dag schoon op de reguliere wijze.
- Tafels/eetgedeelten direct na iedere gebruiker reinigen.
- Borden en bestek op hoge temperatuur afwassen.

### Sanitair

- Zorg voor voldoende wasfaciliteiten.
- Zorg voor voldoende handontsmettingsmiddel.
- Intensiveer het planningsrooster van reiniging. Maak schoon op de reguliere wijze. Contactpunten en handen-wasfaciliteiten ook goed schoonmaken.
- Zorg voor voldoende (aanvulling van) (vloeibare)zeep en materialen om handen af te drogen. Gebruik bij voorkeur papieren handdoekjes.
- Bepaal het maximum aantal personen dat tegelijkertijd van een toilet gebruik mag maken (1 per 10 m<sup>2</sup>)

### Ventilatie

- Check water en ventilatiesystemen.
- Ventileer alle ruimtes minstens 1x per dag voor minstens 30 minuten.
- Ventileer met 100% buitenlucht en sluit alle recirculatiekleppen.
- Zorg voor maximale mechanische ventilatie en controleer of de installaties minimaal 2 uur voor aanvang werktijd aangaan en pas 2 uur na einde werktijd uit.
- Houd de toiletventilatie in continu bedrijf.
- Gebruik ruimtes zonder mechanische ventilatie niet om in te verblijven.
- Zorg voor normaal onderhoud van de ventilatie installatie met voldoende beschermingsmiddelen.
- Bij een gedurende enige tijd gesloten gebouw is het belangrijk om voor in gebruik name:
  - alle watersystemen te spoelen
  - syfons en afvoerputjes te vullen
  - luchtfilters van de centrale luchtbehandeling te vervangen
  - brand- en luchtkleppen in het kanaalwerk te controleren op onterechte dichtstand.

### Overig

- Maak in alle ruimtes schoonmaaklijsten extra zichtbaar

## 2.2 Beperking aantallen

### 2.2.1 Toestroom naar reisbureau

- Bepaal kritische functies die op het reisbureau moeten zijn.
- Verricht werkzaamheden ongeacht de functie vanuit thuis waar de aard van het werk het toelaat.
- Benut zoveel mogelijk digitale vergaderingsmogelijkheden (bijv. videoconferencing), voorkom zoveel mogelijk fysieke vergaderingen.
- Geef trainingen voor personeel zoveel mogelijk digitaal.
- Klanten mogen alleen op afspraak het reisbureau betreden.
- Maximeer het aantal klanten in het reisbureau op 2.
- Houd 15 minuten tussen de klantbezoeken in verband met het schoonmaken van de winkel.
- In de entree zijn hand-desinfectie middelen beschikbaar voor bezoekers.
- Vraag klanten zo veel mogelijk met eigen vervoer te komen, mits mogelijk.
- Plan afspraken met bezoekers in op rustige momenten, niet aan het begin/eind van de dag.
- Verricht klantbezoeken digitaal, overal waar de aard van de werkzaamheden dat toelaat.
- Maak afspraken met leveranciers over levering tot de deur, mits mogelijk.
- Beperk dienstreizen van werknemers tot een minimum.
- Laat werknemers voor zover mogelijk met eigen vervoer komen.
- Stem in bedrijfsverzamelgebouwen fasering van aankomst- en vertrektijden van eenheden op elkaar af.
- Stel in bedrijfsverzamelgebouwen samen een maximum vast van het aantal aanwezige personen in het gebouw, gebaseerd op het netto werkoppervlak.
- Zorg voor voldoende Bhv'ers.
- Verzoek risicogroepen om een langere periode thuis te werken als het werk dit toelaat, bijvoorbeeld 55+'ers en medewerkers met een verlaagde weerstand.

### 2.2.2 Spreiding werknemers over plaats en tijd

- Zorg voor routing d.m.v. markering op de vloer, bij voorkeur 1-richtingsverkeer.
- Werk in vaste, zo klein mogelijke eenheden. Minimaliseer fysiek contact of het gebruik van dezelfde ruimte tussen eenheden zoveel mogelijk. Voorkom dat medewerkers uit verschillende teams elkaar zonder noodzaak fysiek ontmoeten.
- Stimuleer flexibele werkuren. Stel verspreide vaste tijdstippen in voor eenheden om naar werk te komen en te voorkomen dat werknemers elkaar bij de ingang, tijdens spitsuren tegenkomen.

## 2.3 Communicatie en handhaving

- Stel een corona verantwoordelijke aan per reisbureau. Deze werkt samen met werknemers, management en eventueel externe instanties als inspectie- en leveranciersorganisaties om regels kenbaar te maken en te implementeren.
- Verwerk regels in een makkelijk deelbaar, visueel aansprekend format. Denk bijv. aan posters, met extra detail toegankelijk via QR-codes.

- Hang regels bij de ingang van het reisbureau en herhaal deze binnen in alle ruimtes waar gewerkt wordt.
- Zet regels ook op de website (pop-up of homepage).
- Communiceer regels voor klanten/bezoekers ook digitaal bij bevestiging van de afspraak.
- Breng routing en dosering aan om te zorgen dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden.
- Geef medewerkers een uitgebreide instructie over de wijze waarop het protocol in het reisbureau moet worden uitgevoerd.
- Laat het management regelmatig (bijv. 1x per week) een update geven over stand van zaken, waaronder het niveau van naleving en eventuele aandachtspunten.
- Verstuur periodiek een COVID-nieuwsbrief met alle richtlijnen naar werknemers, klanten, bezoekers en leveranciers

## 2.4 Extra hygiënemaatregelen

- Zorg voor maximale hygiëne. Vooral contactoppervlakken (denk aan receptie/balie/bureaus) en aanraakpunten (denk aan deurknoppen, lift, trappen, kranen, koffiezetapparaten, prullenbakken en printers) moeten regelmatig gereinigd worden. De frequentie is afhankelijk van gebruikintensiteit en vervuiling (en in overleg met schoonmaakbedrijf). Zorg voor voldoende (vloeibare)zeep en materialen om handen af te drogen. Gebruik bij voorkeur papieren handdoekjes.
- Zorg waar nodig voor vaste beschermingsmiddelen in de ruimte, bijvoorbeeld (plastic) schermen voor balies/recepties en schotten tussen werkplekken. Plaats handdesinfectiemiddel naast alle deuren naar centrale ruimtes.
- Hang de hygiënemaatregelen op verschillende zichtbare plekken. Bijvoorbeeld op het toilet, in de keuken.
- Indien het niet mogelijk is om voldoende afstand van elkaar te houden, dan is het gebruik van een mondkapje aan te bevelen.

## **Colofon**

Dit is een uitgave van Reiswerk en ANVR, Storkstraat 24, 3833 LB Leusden, tel. 035 543 3410, [info@anvr.nl](mailto:info@anvr.nl), [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl), [info@reiswerk.nl](mailto:info@reiswerk.nl), [www.reiswerk.nl](http://www.reiswerk.nl)

**Disclaimer**      *Ondanks de zorg en aandacht die Reiswerk en de ANVR aan de totstandkoming van deze handleiding hebben besteed, is het mogelijk dat de informatie in dit document onvolledig, niet actueel of onjuist is.*

*Dit document is een 'levend' document; er kunnen steeds wijzigingen in worden aangebracht die verband houden met nieuwe eisen en voorschriften die vanuit centrale en/of decentrale overheden op bestemmingen (kunnen) worden gesteld, dan wel met nieuwe inzichten en 'best practices'. De meest recente versie (voorzien van datum) is terug te vinden op de website van Reiswerk en de ANVR.*

**Aansprakelijkheid**      *Reiswerk en ANVR staan er niet voor in dat de informatie in dit document volledig, actueel of juist is en geschikt is voor het doel waarvoor de informatie wordt geraadpleegd. Reiswerk en ANVR sluiten alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei schade, direct of indirect, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het gebruik van de informatie in dit document. De informatie in dit document richt zich tot de ANVR-reisondernemingen. De verantwoordelijkheid voor het gebruik van de informatie ligt volledig bij die bedrijven.*

*Dit document is auteursrechtelijk beschermd en het gebruik maken, publiceren op een elektronisch (computer-)netwerk of op enigerlei wijze (deels) verveelvoudigen hiervan is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Reiswerk en ANVR.*