

Bevindingen Helpdesk Corona

In actie vanaf 30 maart t/m 27 november 2020



Het Zuiderlicht
Nog even geduld en doorsparen.

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	De maand november	4
2.1	Overzicht aantallen vragen.....	5
2.2	Bemensing Helpdesk	6
2.3	Expertteam	6
3.	Bevindingen	7
3.1	Branche.....	7
3.2	Rol bellers	7
3.3	Percentuele verhoudingen van de soorten vragen	8
4.	Website; Ontwikkelingen, bezoeken en downloads	9
4.1	Protocol	9
4.2	FAQ's.....	9
4.3	Bezoekers website en downloads	10
4.4	Meest geraadpleegde websites door vragenstellers	11
5.	Afspraken wekelijks voortgangsoverleg helpdesk met sociale partners	12
5.1	3 november 2020	12
5.2	10 november 2020	12
5.3	17 november 2020	14

1. Inleiding

De Helpdesk Corona is acht maanden operationeel. De protocollen worden continu geactualiseerd op basis van de voortschrijdende inzichten vanuit de overheid, RIVM en de sociale partners. Deze wijzigingen worden door de werkgevers en werknemers goed gevonden op de website, mede door de communicatie van de sociale partners hierover richting de achterban. De rapportages over de raadpleging van de helpdesk en de actualisering van de informatie op de website vindt maandelijks plaats. De frequentie wordt hoger (tweewekelijks of wekelijks) indien de ontwikkelingen op Corona gebied en de daarmee samenhangende wijzigingen in richtlijnen daar aanleiding toe geven.

2. De maand november

De maand november laat een daling zien van vragenstellers aan de helpdesk in vergelijking met oktober. Het reproductiegetal ligt op dit moment op 1,02¹ (meting 6 november 2020). Dat is gunstiger in vergelijking met de maand oktober. De overheid heeft op 17 november jl. in haar persmoment nieuwe maatregelen afgekondigd die op 19 november zijn ingegaan (zie onder).

17 november 2020

Rijksoverheid

Coronaregels

vanaf 19-11-2020

- Houd afstand (1,5 M.)
- Go niet naar drukke plekken
- Nies en hoest in je elleboog
- Was je handen
- Werk thuis, tenzij dat niet kan
- In openbare binnenruimtes

Thuis: Max. 3 gasten per dag

Binnenruimtes: Max. 4 mensen per groep

Bijeenkomst: Max. 4 bezoekers per groep

Evenementen: Max. 4 bezoekers per groep

Buiten: Max. 4 mensen per groep

Sport: Max. 4 sporters

Wedstrijden: Geen publiek

Kleedkamer en kantine: Geen publiek

Horeca: Restaurant, Terras, Afhalen

Vervoer: Openbaar vervoer, Reis zo min mogelijk

Winkels: Open tot max. 20:00 uur

Supermarkten ook na 20:00 uur open

Geen verkoop na 20:00 uur

Vakantie: Nederland, Buitenland

Hoesten en niezen, Verkouden, Koorts, Benauwdheid, Minder reuk en smaak, Laat je testen, Blijf thuis tot de uitslag

alleen samen krijgen we corona onder controle

Meer informatie en uitzonderingen: rijksoverheid.nl/coronavirus of bel 0800-1351

Overzicht wijziging maatregelen per 19 november 2020

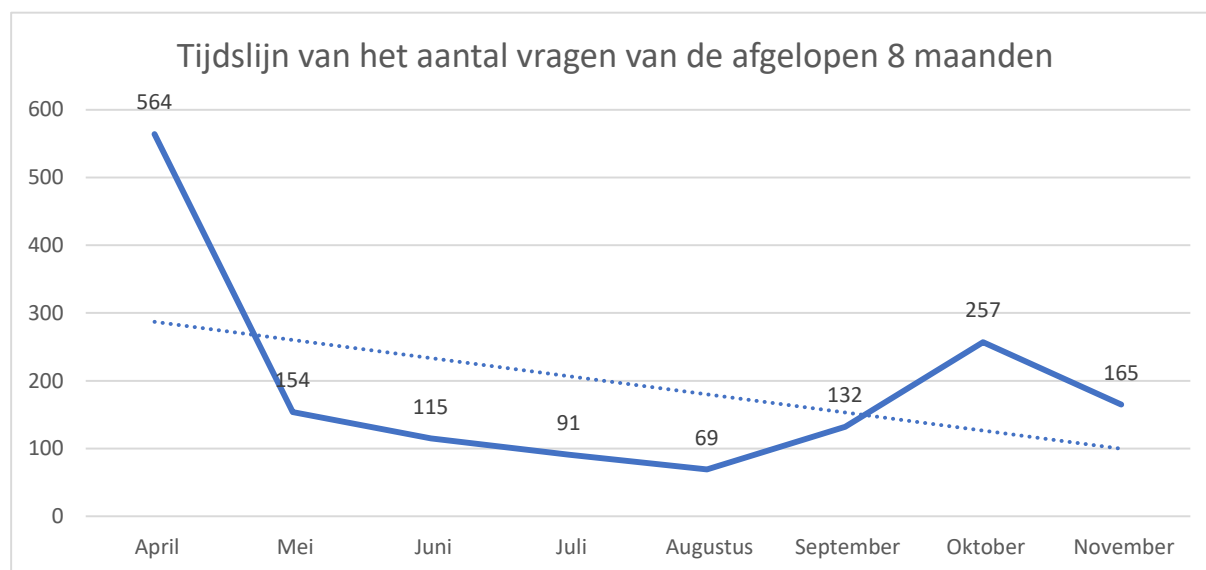
De discussie over grenswerkers nam toe bij de wijziging van de regels hieromtrent. Uit de aantallen (unieke) bezoeker op de website van de maand november blijkt dat het onverminderd belangrijk is om werkgevers en werknemers te blijven informeren over de actuele stand van zaken. Dit blijkt o.a. uit het lezen van de nieuwsberichten (zie 4.3).

¹ <https://coronadashboard.rijksoverheid.nl/>

2.1 Overzicht aantallen vragen

In onderstaande overzichten staan het aantal vragen die per maand gesteld van de afgelopen 8 maanden. November is met 165 vragenstellers op het niveau van de maanden mei en juni.

Maand	Aantal vragen
April	564
Mei	154
Juni	115
Juli	91
Augustus	69
September	132
Oktober	257
November	165
Totaal	1547



Grafiek inclusief de gestippelde trendlijn

In onderstaande grafiek staat de top 6 van de meest gestelde vragen voor november. De top 6 vormt 90% van de gestelde vragen in november. De categorieën thuisblijven en hygiëneregels RIVM vertegenwoordigen respectievelijk 33 en 21% van de gestelde vragen in november.

Top 6 vragen gesteld in November 2020	
1	Thuis blijven
2	Hygiëneregels RIVM
3	Samen werken < 1,5 m
4	Grenswerkers
5	Testen
6	Werk in bewoond huis

2.2 Bemensing Helpdesk

Bemensing Helpdesk
In de 1 ^e lijn: De medewerkers van de reguliere vraagbaak van Vollandis beantwoorden om de vragen te beantwoorden (telefoon, chat en mail). Alle Corona-vragen worden vanuit de Helpdesk Corona beantwoord en niet vanuit Vollandis-helpdesk. Op die manier kan ook gemonitord worden hoeveel en welk soort vragen binnenkomen bij de helpdesk.
In de 2 ^e lijn zijn de deskundigen (epidemioloog, bedrijfsarts, arbeidshygiënist en veiligheidskundige) van Vollandis en ArboTechniek beschikbaar voor de complexere vragen.

Gezien het aanbod van Techniek en Bouwend Nederland om gebruik te kunnen maken van commerciële Coronatesten bij U-diagnostics en de toegenomen besmettingen van medewerkers in de bouw, maar ook huisgenoten van de medewerkers in de bouw, zijn per 19-10-2020 in de 2^e lijn extra bedrijfsartsen ingezet. Deze bedrijfsartsen zijn ook bij de 1^e golf ingezet en bekend met de actualiteit en de richtlijnen. Tot op heden zijn deze bedrijfsartsen minimaal ingezet om vragen te beantwoorden vanuit de helpdesk.

Wijzigingen in protocollen worden in deze periode in een hogere frequentie met de medewerkers van de vraagbaak gedeeld.

Inhoudelijke vragen over commerciële Corona testen worden niet door de helpdesk beantwoord en doorgespeeld aan Techniek en Bouwend Nederland. Tot op heden is er onvoldoende bekend over de testen en de procesgang om werkgevers en werknemers daarover te kunnen adviseren en/of vragen over te beantwoorden.

2.3 Expertteam

Het expertteam wordt bemand door deskundigen die de protocollen, richtlijnen en de FAQ's actualiseren. Het team komt wekelijks (digitaal) bijeen om de voortgang van de openstaande punten te bespreken en de taken voor de rest van de week te verdelen op basis van specialisme, urgentie en beschikbare tijd.

Het team komt vaker bij een indien daar aanleiding voor is. Voorafgaande aan de tweewekelijkse persmomenten van de overheid wordt de beschikking van de deskundigen vastgesteld op de dinsdagavond en woensdag om grote veranderingen in de maatregelen snel op te pakken en te vertalen naar de protocollen en richtlijnen (verwerkt in de FAQ's).

Het team bestaat uit bedrijfsarts, veiligheidsdeskundige, arbeidshygiënisten, epidemioloog, arbeid- en organisatiedeskundige en adviseur marketing en communicatie.

3. Bevindingen

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen. Hierin zijn ook de verschillen te zien in het aantal en soort vragen in de periode van acht maanden.

3.1 Branche

De helpdesk registreert de vragen per categorie en per branche. Er is een keuze uit 8 branches of sectoren met een keuze uit overige als de afkomst niet te herleiden is of buiten deze 8 valt.

Aantal vragen									
Branche	April	Mei	juni	juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Totaal
Afbouw	17	3	1	1	2	3	12	3	42
Bouw & Infra	275	72	57	47	39	77	184	115	866
Metaal	4								4
Onderhoud NL	17	2	2	1	1		4	6	33
Techniek NL	88	24	6	6	11	7	20	23	185
Woningstichting	12	6	6	5	2	6	7	4	48
Onbekend	84	4	21	29	12	34	26	12	222
Overig	66	43	22			5		1	137
Totaal	563	154	115	89	67	132	253	164	1537

De maand november laat een daling zien ten opzichte van de afgelopen 2 maanden (september en oktober) in het aantal vragenstellers. De vragenstellers uit de Bouw & Infra branche vormen de grootste groep, gevolgd door een grote groep van niet nader geduide vragenstellers. Vragenstellers uit de Techniekbranche volgt met 185 vragenstellers.

3.2 Rol bellers

In de registratie zijn 10 verschillende rollen gedefinieerd waaruit gekozen kan worden. Werkgevers en werknemers vormen de grootste groep vragenstellers.

Aantal vragen									
	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Eindtotaal
Opdrachtgever	13	4	2	1			1	1	22
Particulier	30	13	8	7	6	14	17	3	98
vrouw van	1								1
Werkgever	259	89	75	55	43	89	183	107	900
Werknemer	178	33	14	27	19	19	46	51	387
Woonbond	1	1	3	1					6
ZZP-er	19	2					3	1	25
Onbekend	29		8						37
Overig	34	11	4			6	5	2	62
Eindtotaal	564	153	114	91	68	128	255	165	1538

3.3 Percentuele verhoudingen van de soorten vragen

Hieronder staan de percentages weergegeven van de vragen per soort voor het totale aantal vragen in de afgelopen 8 maanden.

	Soorten meldingen	Percentage
1	Overig	21%
2	Samen reizen	16%
3	Thuisblijven	13%
4	Samen werken < 1,5 m	12%
5	Hygiëneregels RIVM	11%
6	Werk in bewoond huis	6%
7	Testen	5%
8	Risicogroep	4%
9	Corona verantwoordelijke	1,3%
10	Staken werk	<1%
11	Grenswerkers	2%
12	Schoonmaak	<1%
13	Thuis werken	<1%
14	Werk in zorginstelling	<1%
15	Bouwkeet	<1%
16	Gereedschap	<1%
17	Werk voor vitale processen	<1%
18	Onbekend	<1%
19	Gezondheid	<1%
20	Ventilatie	<1%

4. Website; Ontwikkelingen, bezoeken en downloads

In de maand november is door de deskundigen, in nauwe samenwerking en overleg met de partners, hard gewerkt om de website actueel te houden.

4.1 Protocol

- Het protocol 'Samen veilig doorwerken' is op basis van de recente ontwikkelingen geactualiseerd. Een kleine update is aangebracht betreffende grenswerkers en vitaal proces. Daarnaast is er ene extra nieuwsbericht op de website geplaatst omtrent grenswerkers en quarantaine.

4.2 FAQ's

Onderstaande een overzicht met de wijzigingen in de FAQ's.

Voorgenomen wijzigingen per 1-12

- Testbeleid en quarantaine

Wijzigingen 17 – 11

- FAQ's zijn herstructureerd en de rubrieksnamen zijn gewijzigd,

Wijzigingen 10-11

- Nieuwe FAQ's toegevoegd
 - Wanneer ben je besmettelijk als je het coronavirus binnen hebt gekregen?
 - De partner van een werknemer is positief getest... wat betekent dit?
 - Waarom mag een werknemer bij een positieve test zonder klachten na drie dagen weer werken?
 - Hoe lang ben je na een corona ziekteperiode beschermd tegen een volgende infectie?
 - Waarom heeft een coronatest in de bouw en techniek geen nut als je geen klachten hebt?
- FAQ gewijzigd
 - Bij een werknemer is een besmetting met het coronavirus vastgesteld. Wat moet ik doen?
- FAQ gewijzigd over van commerciële testen.
 - Is een versnelde uitvoering van de coronatest buiten de GGD mogelijk?
 - Waar moet je op letten bij een commerciële test?
- FAQ gewijzigd i.v.m. onduidelijkheid voor grenswerkers.
 - Geldt tien dagen quarantaine voor grenswerkers uit oranje regio's?
 - Geldt tien dagen quarantaine voor niet-grenswerkers uit oranje regio's?

4.3 Bezoekers website en downloads

In onderstaande tabel staan het aantal bezoekers weergegeven en de downloads per maand met de specificaties in de 2^e tabel voor die periode waarin de helpdesk actief is. De maand november laat een daling zien t.o.v. de maanden september en oktober. De maand november is echter hoger in vergelijking met de maanden aan het einde van de 1^e golf van besmettingen (augustus), uitgezonderd de bezoekers die de FAQ's raadplegen. Het aantal bezoekers dat de nieuwsberichten leest blijft onverminderd hoog.

Bezoekers	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	Totaal
Aantal unieke bezoekers*	8.173	4.281	2.703	1.649	2.859	12.606	12.646	7.211	52.128
Aantal keer bezocht*	9.262	5.065	3.272	1.877	3.382	16.831	13.336	8.237	61.262
Bezoekers FAQ	3.628	1.620	1.328	598	1.479	1.323	2.261	1.461	13.698
Bezoekers Downloads	9.236	7.882	5.711	3.372	4.514	10.583	13.465	7.959	62.722
Bezoekers Inspiratie	1.003	439	158	73	252	192	271	112	2.500
Bezoekers Nieuws	634	1.273	1.039	492	890	3.652	6.832	4.792	19.604

Downloads	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	Totaal
Dagindeling: Op de bouwplaats	1.473	315	118	69	128	168	209	101	2.581
Dagindeling: Bij particulieren	1.028	279	103	46	121	134	188	91	1.990
Dagindeling: Op kantoor***	0	714	129	47	83	139	141	77	1.330
Poster: Op de bouwplaats	1.812	388	250	113	286	336	510	217	3.912
Poster: In en rond het huis	918	210	95	48	152	131	199	107	1.860
Protocol	1.563	756	900	634	1.214	3.170	3.859	2.219	14.315
Veilig op weg naar je werk**	63	584	131	37	177	104	115	52	1.263
Toolboxen**	989	340	121	54	158	183	212	124	2.181
Samenwerken op 1,5 meter afstand ****							78	92	170
Checklist Arbeidsrisico's Corona ****							152	139	291
Veilig doorwerken of thuisblijven ****							173	156	329
Mondkapje in bouw & Techniek §								214	214

* Vanaf 7 april gemeten
** Deze categorieën zijn vanaf 23 april beschikbaar op de website.
*** Deze download is vanaf week 19 beschikbaar
**** Vanaf 23 oktober gemeten
§ Vanaf november gemeten

4.4 Meest geraadpleegde websites door vragenstellers

Hieronder de top 10 van websites die hun bezoekers (online) hebben doorverwezen naar de helpdesk.

Waar komen de bezoekers vandaan (doorverwijzingen)?	april t/m november
Rijksoverheid.nl	3.807
Technieknederland.nl	724
Bouwendnederland.nl	660
Volandis.nl	634
FNV	597
Vhg.org	182
Arbotechniek.nl	176
Insite.volkerwessels.com	151
Mijncoronaprotocol.nl	140
Bouwinfra.volandis.nl	122
Totaal	7.193

5. Afspraken wekelijks voortgangsoverleg helpdesk met sociale partners

5.1 3 november 2020

1. **Bevindingen Helpdesk Corona. In actie vanaf 30 maart t/m 30 oktober 2020**

In het rapport is een top 6 van de meest gestelde vragen voor oktober opgenomen. De top 6 vormt 84% van de gestelde vragen in oktober

- 1 Overig
- 2 Hygiëneregels RIVM
- 3 Testen
- 4 Thuis blijven
- 5 Samen werken < 1,5 m
- 6 Grenswerkers

Barteld Dijkman zal vanaf deelnemen aan dit overleg en coördinerende taken voor de Helpdesk op zich nemen.

2. **Actiepunten uit het overleg van 27 okt.**

We ondernemen vanuit de Helpdesk geen initiatief meer richting U-Diagnostics om op basis van de juiste informatie ondersteuning aan bedrijven te kunnen bieden.

3. **Advies mondkapjes**

Er is brede waardering voor de inspanningen van deskundigen en sociale partners in de aanpassing van de protocoltekst, de afgeleide producten en de berichtgeving.

4. **Communicatie update**

- De online kennissessies zijn gepland op 9, 17 en 24 nov a.s.
- De posters van de Rijksoverheid zijn aan een update toe. Sandra legt contact met MinBZ.
- Infographics en dagindelingen worden aangepast aan ontwikkelingen.

5. **Bouw & techniek sectoren (gedeeltelijk) op ondersteunend vitale beroepen?**

- Johan onderzoekt verder hoe onderdelen van de sector op deze lijst kunnen komen
- Sociale partners geven het belang hiervan mee aan de contacten bij de ministeries
- De Rijksoverheid neemt niet meer actief deel aan dit overleg. Johan en Tjeerd hebben gesproken met het Rijksvastgoedbedrijf (Hans de Haan).

Ook Rijkswaterstaat wil aangesloten blijven. Wij horen terug van Hans de Haan hoe dit vorm gaat krijgen.

6. **Ontwikkelingen bij Rijksoverheid**

Geen aanpassing aan de maatregelen van de Rijksoverheid na persconferentie premier van vanavond.

7. **Voortgang grenswerkers**

Zie de beantwoording van de vragen van Johan door Bente Vedder hier onder. Johan maakt hierover een FAQ.

5.2 10 november 2020

1. **Actiepunten uit het overleg van 3 nov. jl (zie afspraken overleg 3 nov. jl. hieronder)**

1a. Met Hans de Haan (Rijksvastgoedbedrijf) is afgesproken dat we hem op de hoogte houden via updates van het protocol.

2. **Voortgang update FAQ's**

[FAQ's](#) rondom grenswerkers en commerciële testen zijn vandaag online aangepast (zie bijlage).

3. **Communicatie update (Sandra)**

3a. Posters Rijksoverheid: Sandra en Johan doen een voorzet voor beide posters naar Bente (BZK). Zij zal deze intern doorsturen en laten opmaken.

3b. Online kennissessies: de eerste sessie op 9/11 is goed ontvangen (18 aanmeldingen). Men logde niet eerder uit en we zagen mensen van andere sessies terug. De presentatie is aangepast aan de ontwikkelingen (groeps grootte en mondkapje/publieke binnenruimte). Sandra stuurt de sociale partners en hun communicatiemedewerkers separaat informatie over deze sessies (17+24 nov.) om hun leden te informeren dat deze sessies worden aangeboden.

3c. [Infographic Veilig doorwerken of thuisblijven](#) is vandaag aangepast (zie ** grenswerkers).

4. **Voortgang Bouw & techniek sectoren (gedeeltelijk) op ondersteunend vitale beroepen? (Johan)**

Bente (BZK) geeft aan dat de lijst met vitale beroepen niet is aangepast. Instanties die een uitzondering vormen, zouden rechtstreeks bericht hierover hebben moeten ontvangen. Zijn zij opdrachtgever dan is het hun verantwoording dit door te geven aan bijv. onderaannemers. We houden dit op de agenda en Johan polst af en toe bij Bente.

5. **Andere bespreekpunten**

5a. Christel: beslisboom Stigas geeft 3 dagen quarantaine aan bij positieve test i.c.m. geen klachten.

In andere sectoren zoals de zorg kan preventief getest worden en dan is deze conclusie juist. Dit is voor onze sectoren niet aan de orde. In onze communicatie-uitingen gaan we uit van de situatie 'in geval van klachten'. Gezien de vragen erover, maakt Fred hierover z.s.m. een extra FAQ, de infographic wordt hierop niet aangepast.

5b. Alie vraagt of samen reizen met mondkapjes nu ook is aangepast n.a.v. de maatregel maximaal 2 personen buiten/2 gasten binnen. Dit is niet het geval, de Rijksoverheid heeft deze maatregel niet aangepast voor [bedrijfsmatig vervoer](#).

5c. Het aantal vragen ligt op het niveau van de 1^e golf. Vaak wordt er voor alle zekerheid gecheckt of de verstrekte informatie op de website (wel) up-to-date is. In het volgende overleg tussen deskundigen bespreken we of we hierop in kunnen spelen door bijv. linken van de overheid toe te voegen. Dit zorgt wel voor extra onderhoud. Wordt vervolgd.

5d. Barteld vraagt of de brancheorganisaties nog steeds veel arbeidsrechtelijke vragen ontvangen. Dit is het geval volgens Erik. Rond de kerst verwachten we vragen over reizen naar land van herkomst.

5e. Zodra de vaccinaties geïntroduceerd worden, zullen ook vragen aan de brancheorganisaties gesteld gaan worden of de werkgever dit verplicht kan stellen. Dit is uiteraard niet het geval.

5f. Mari vraagt (hoewel het nu minder relevant is) of we mogelijk moeten inspelen op een toekomstige avondklok voor nachtwerkers/storingsdiensten. We verwachten dat zij kunnen blijven doorwerken, maar dat hangt af van de dan geldende situatie.

5g. Organisatie helpdesk: Vollandis en ArboTechniek zijn bezig met de begroting van de helpdesk voor 2021. Theo-Jan levert de voorzet vanuit ArboTechniek bij Vollandis aan. Vervolgens komt de begroting op de agenda van dit overleg. Het werk van de deskundigen wordt nu meer verdeeld, Barteld zorgt voor de structuur. Ook is afgesproken dat bij iedere

persconferentie Johan (of een andere deskundige) en Sandra voorbereidingen treffen op de verwachte maatregelen zodat informatie direct na een persconferentie op de website kan worden gepubliceerd.

5.3 17 november 2020

1. Actiepunten overleg 10 november jl.

Geen opmerkingen.

2. Terugkoppeling grenswerkers + vitale processen -> aanpassing protocol vs 10

Johan licht de lijst vitale processen en de versoepeling voor grenswerkers toe. Dit laatste geldt niet voor arbeidsmigranten. Ook ziet de overheid grenswerkers EU-breed (niet alleen België/Dld.) De link van VNO-NCW is vervangen. Mocht te zijner tijd de kinderopvang voor werknemers met een vitaal beroep weer relevant worden, dan bekijken we of een dergelijke link weer kan worden opgenomen in het protocol.

De vergadering gaat akkoord met de aanvullingen in het protocol. M&C publiceert protocol versie 10 en informeert de (andere) partners.

3. Update communicatie incl. online kennissessies

- De kennisproducten zijn bijgewerkt en vertaald.
- Websitebezoek ligt nog altijd hoog, het aantal telefoontjes/chats/mailberichten is gedaald naar 21 vorige week.
- De drie online kennissessie hebben door extra aandacht van de partners (!) nu 67 aanmeldingen gegenereerd. De sessie van dinsdagochtend werd wederom goed ontvangen. Na volgende week bekijken we of er behoefte is aan een nieuwe reeks.
- De volgende rapportage verschijnt eind deze maand, de frequentie is aangepast naar 1x per maand.

4. Andere bespreekpunten

4a. Hans meldt dat binnen de FNV gesprekken zijn over het advies om je te laten testen en vaccineren.

4b. Mari geeft aan dat zij in gesprek is over compensatie voor werkgevers als medewerkers ziek zijn c.q. in quarantaine moeten door besmette huisgenoten en niet thuis kunnen werken. Alie heeft ook hierover een brief naar minister Koolmees heeft gestuurd. Wordt vervolgd.