

# Bevindingen Helpdesk Corona 2021

<p>vereniging van woningcorporaties</p> 			 <p>de vereniging van bouw- en infrabedrijven</p>
			
	 <p>Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven</p>		
	 <p>VERENIGING DAKBEDEKKINGSBRANCHE NEDERLAND</p>	 <p>branchevereniging</p>	
 <p>bewust werken werkt</p>		 <p>samen werken aan jouw ontwikkeling</p>	
	 <p>de stem van hurend nederland</p>	 <p>NETWERK VAN DE BOUWTOELEVERING</p>	

## 'Dirty Corona'



## Inhoud

1.	Inleiding .....	3
2.	De maand maart 2021 .....	4
2.1	Overzicht aantallen vragen.....	4
2.2	Bemensing Helpdesk .....	5
2.3	Expertteam .....	5
3.	Bevindingen.....	6
3.1	Branche.....	6
3.2	Rol bellers .....	6
4.	Website; Ontwikkelingen, bezoeken en downloads .....	7
4.1	FAQ's.....	7
	Wijzigingen 17-03 .....	7
	Wijzigingen 05-03 .....	7
	Wijzigingen 03-03 .....	7
4.2	Bezoekers website en downloads .....	7
4.3	Meest geraadpleegde websites door vragenstellers .....	8
5.	Afspraken wekelijks voortgangsoverleg helpdesk met sociale partners .....	9
5.1	23 maart 201 .....	9
5.2	9 maart 2021 .....	10

## 1. Inleiding

De Helpdesk Corona is vanaf april 2020 operationeel. De protocollen, richtlijnen en FAQ's 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. De rapportage zal in 2021 gaan over de gegevens van 2021 en niet die van 2020.

## 2. De maand maart 2021

De maand maart laat wederom een verdere daling zien van vragenstellers aan de helpdesk in vergelijking met de maanden januari en februari 2021. Het reproductiegetal ligt op dit moment op 1,08 (11 maart 2021) dat is hoger in vergelijking met 0,99 (meting 5 februari 2021). De overheid heeft op 8 en 23 maart jl. in haar persmomenten aanvullende en/of nieuwe maatregelen afgekondigd (zie onder).

23 maart 2021

Rijksoverheid

### Coronaregels

Van 31 maart tot en met minstens 20 april 2021

**alleen samen krijgen we corona onder controle**

Meer informatie en uitzonderingen:  
[rijksoverheid.nl/coronavirus](https://www.rijksoverheid.nl/coronavirus)  
 of bel 0800-1351

Overzicht wijziging maatregelen per 31 maart 2021<sup>1</sup>

### 2.1 Overzicht aantallen vragen

In onderstaande overzichten staan het aantal vragen die in de maanden januari, februari en maart 2021 gesteld zijn.

Maand 2021	Aantal vragen
januari	141
februari	40
maart	35
<b>Totaal</b>	<b>216</b>

<sup>1</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2021/03/23/samenvatting-in-beeld-coronamaatregelen-vanaf-31-maart-2021>

In onderstaande overzicht staat de top 5 van de meest gestelde vragen voor 2021. 52% van de vragen gingen over de hygiëneregels RIVM (de protocollen, FAQ's en toolboxen en of deze actueel zijn (25%)) zodat deze opgevolgd kunnen worden.

Top 5 vragen 2021
1 Hygiëneregels RIVM
2 Werk in bewoond huis
3 Testen
4 Thuis blijven
5 Grenswerkers

## 2.2 Bemensing Helpdesk

Bemensing Helpdesk
In de 1 <sup>e</sup> lijn: De medewerkers van de reguliere vraagbaak van Vollandis beantwoorden om de vragen te beantwoorden (chat en mail). Al deze 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. Telefonisch vragen worden direct beantwoord door de deskundigen (arbeidshygiënist, veiligheidskundige en A&O'er). Reden hiervoor is dat gebleken is dat telefonische vragen complexere zijn en meer inhoudelijke achtergrondkennis vraagt dan de reguliere vragen per mail en chat.
In de 2 <sup>e</sup> lijn zijn de deskundigen (epidemioloog, bedrijfsarts, arbeidshygiënist en veiligheidskundige) van Vollandis en ArboTechniek beschikbaar voor de complexere vragen.

Periodiek wordt de vraagbaak bijgepraat over de actuele wijzigingen in protocollen en richtlijnen en daarmee de FAQ's. Bij tekstuele wijzigingen op de website, protocollen, richtlijnen en FAQ's worden ze direct per mail op de hoogte gebracht.

Inhoudelijke vragen over commerciële Corona testen worden niet door de helpdesk beantwoord en doorspeeld 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) op donderdag 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 bijeen 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 in nieuwsberichten, 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 2021 per maand.

#### 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 per branche				
	januari	februari	maart	Totaal
Afbouw	3	1		4
Bouw & Infra	94	26	28	148
Onbekend	3	2	1	6
Onderhoud NL	8			8
Overig	12	5	4	21
Techniek NL	13	5	2	20
Woningstichting	8	1		9
<b>Totaal</b>	<b>141</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>216</b>

De vragenstellers uit de Bouw & Infra branche vormen de grootste groep (69%) gevolgd door de categorie overig (10%). Vragenstellers uit de Techniekbranche volgen daarop met 20 vragenstellers (9%).

#### 3.2 Rol bellers

In de registratie zijn 8 verschillende rollen gedefinieerd waaruit gekozen kan worden. Werkgevers (49%) en werknemers (36%) vormen de grootste groep vragenstellers.

Aantal vragen				
Categorie	januari	februari	maart	Totaal
Particulier	17	6	6	29
Werkgever	58	26	21	105
Werknemer	64	6	8	78
Overig	1	2		3
<b>Totaal</b>	<b>140</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>215</b>

## 4. Website; Ontwikkelingen, bezoeken en downloads

In de maand februari 2021 is door de deskundigen, in nauwe samenwerking en overleg met de partners, hard gewerkt om de website actueel te houden. Onderstaande wijzigingen zijn doorgevoerd.

### 4.1 FAQ's

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

#### Wijzigingen 17-03

- Nieuwe FAQ toegevoegd
  - Wat is een grenswerker?
- FAQ's gewijzigd
  - Moet ik als grenswerker tien dagen in quarantaine?
  - Moet ik als grenswerker een negatieve PCR-coronatest kunnen laten zien?

#### Wijzigingen 05-03

- FAQ's gewijzigd
  - Bij welke gezondheidsklachten en situaties blijf ik thuis?
  - Wanneer kies je voor een sneltest?
  - Is een versnelde uitvoering van de coronatest buiten de GGD mogelijk?
  - Waar moet je op letten bij een commerciële test?
  - Hoeveel dagen duurt de quarantaine na nauw contact met een besmet persoon?
  - Kan ik de 10 dagen quarantaine eerder beëindigen?
  - De partner van een werknemer is positief getest ... wat betekent dit?
  - Wat moet ik doen met een melding vanuit de App CoronaMelder?
  - Waarom heeft een coronatest in de bouw en techniek vaak geen nut als je geen klachten hebt?

#### Wijzigingen 03-03

- FAQ's gewijzigd
  - Hoe werken de coronavaccins?
  - Ben ik goed beschermd tegen een coronabesmetting na vaccinatie?
  - Mag ik als werkgever vaccinaties verplicht stellen?
  - Mag ik als werkgever om een vaccinatiebewijs vragen?
  - Krijg ik een vaccinatiebewijs van de GGD of huisarts?
  - Waar vind ik meer informatie over het vaccineren?

### 4.2 Bezoekers website en downloads

In onderstaande tabel staan het aantal bezoekers weergegeven en de downloads per maand met de specificaties in de 2<sup>e</sup> tabel. De maand maart laat een stijging zien ten opzichte van februari.

2021	JAN	FEB	MAR	Totaal
<b>Bezoekers</b>				
Aantal unieke bezoekers*	8.237	831	1.722	10.790
Aantal keer bezocht*	8.917	973	1.838	11.728
Bezoekers FAQ	1.967	177	223	2.367
Bezoekers Downloads	<b>10.169</b>	864	1.786	12.819
Bezoekers Inspiratie	103	11	19	133
Bezoekers Nieuws	10.347	893	2.325	13.565

2021	JAN	FEB	MAR	Totaal
<b>Downloads</b>				
Dagindeling: Op de bouwplaats	174	28	32	234
Dagindeling: Bij particulieren	<b>379</b>	32	27	438
Dagindeling: Op kantoor	173	17	13	203
Poster: Op de bouwplaats	276	16	28	320
Poster: In en rond het huis	102	4	17	123
Protocol	<b>2.793</b>	216	316	3325
Veilig op weg naar je werk	27	2	7	36
Toolboxen	126	21	33	180
Samenwerken op 1,5 meter afst	64	8	7	79
Checklist Arbeidsrisico's Corona	288	28	36	352
Veilig doorwerken of thuisblijver	68	4	17	89
Mondkapje in bouw & Techniek	106	5	16	127

* 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

#### 4.3 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)?	maart 202 t/m maart 2021
Rijksoverheid.nl	6.496
technieknederland.nl	1.020
fnnv.nl	879
bouwendnederland.nl	784
Volandis.nl	758
nhg.org	585
arbotechniek.nl	263
mijn coronaprotocol.nl	262
duravermeer.sharepoint.nl	223
insite.volkerwessels.com	159
totaal	11.429



## 5. Afspraken wekelijks voortgangsoverleg helpdesk met sociale partners

### 5.1 23 maart 201

#### 1. **Verslag 9 mrt. en actiepunten**

Toevoeging aan het verslag (nogmaals hier onder toegevoegd): Bij werkgevers is er behoefte aan duiding van het belang van de rol van de bedrijfsarts bij corona.

<https://www.arboned.nl/nieuws/de-rol-van-de-bedrijfsarts-in-de-bouw-in-coronatijd> (door Erik gedeeld in de chat)

#### 2. **Voortgang Helpdesk**

Barteld: "Het is komkommertijd."

#### 3. **Naar aanleiding van de verwachting bij de persconferentie van vanavond di 23 maart**

Er zijn geen relevante ontwikkelingen voor onze sectoren te verwachten. Verruiming avondklok heeft geen invloed.

#### 4. **Vragen en ontwikkelingen vanuit sociale partners**

- evaluatie 1 jaar helpdesk en protocol

arbo regiegroep techniek heeft voorkeur voor interne evaluatie ter beantwoording van de vraag: Wat is er in 1 jaar bereikt?

db-cao bouw & infra wil in kaart brengen onder de verzamelde partners: Wat ging er goed?

Wat hadden we beter kunnen doen bij de start?

Theo-Jan en Tjeerd formuleren een nieuwe opzet voor de evaluatie die recht doet aan beide richtingen. (**actie Theo-Jan en TW**)

- Er is veel aandacht door sociale partners in bouw en techniek geïnvesteerd in de Bewust veilig dag op 24 maart a.s. (morgen!).

Iedereen is welkom om deel te nemen aan de escape room. Geef de uitnodiging door!

#### 5. **Voortgang deskundigenoverleg**

- Update sneltesten en de rol van de arbodiensten

Testbeleid RIVM ondersteunt het preventief testen wanneer het handhaven van de 1,5 m niet lukt.

Op 29 maart gaat een nieuwe regeling in werking. We volgen de ontwikkelingen.

Wanneer er aanleiding is zal Fred zijn nieuwsbericht over sneltesten en de rol van de arbodiensten updaten.

#### 6. **Jouw bespreekpunt?**

- Sandra licht het concept-nieuwsitem toe n.a.v. 1 jr Helpdesk Corona Bouw & Techniek. Zij stuurt dit rond met de uitnodiging om gerichte aanvullingen te delen (**actie Sandra; zie bijlage**).

Als deze de eindredactie overleven gaan ze mee in de finale versie.

- Volgende vergaderdatum is 6 april a.s.

## 5.2 9 maart 2021

### 1. **Verslag 2 mrt. en actiepunten**

Geen opmerkingen

### 2. **Voortgang Helpdesk**

Geen opmerkingen

### 3. **Naar aanleiding van de persconferentie ma 8 maart jl.**

De maatregel voor de showrooms is versoepeld.

### 4. **Sneltesten en de rol van de arbodiensten**

Fred verzorgt een update van zijn nieuwsitem (**actie Fred**)

### 5. **Evaluatie helpdesk**

De brief inzake de externe evaluatie is verstuurd aan db-cao bouw & infra en aan arbo regiegroep in installatietechniek en isolatietechniek.

Tjeerd Willem en Theo-Jan bewaken de voortgang (**actie Tjeerd en Theo-Jan**)

### 6. **Vragen en ontwikkelingen vanuit sociale partners**

- We volgde de ontwikkelingen van het wetsvoorstel corona testbewijs  
Deze wetgeving is gericht op specifieke doelgroepen en locaties. Het raakt de bouw en techniek waarschijnlijk op vrij korte termijn ook. Goed in de gaten houden!  
Stel dat er screening aan de poort is bij een grote onderwijsinstelling. Zijn werknemers van bouw- en techniekbedrijven dan vrijgesteld? Mogen die zonder test lunchen in de kantine of naar het toilet? En wat te doen als Exxon Mobile de screening aan de poort invoert? Of werknemers van een bedrijf uit de techniek ondersteunen een evenement... moeten zij ook gevaccineerd of getest zijn?

De testverplichting is soms al aan de orde. Bij profevenementen (Field lab) en ook bij belangrijke sportwedstrijden. Zo mocht bij de WK shorttrack niemand het sportcomplex in zonder recente PCR-test en op de volgende dagen negatieve sneltesten (ter plekke uitgevoerd).

De arbodiensten hebben sedert 2 weken een grotere rol gekregen in de teststrategie van de overheid. Het Ministerie van Volksgezondheid betaalt onder voorwaarden. Ze zijn deze rol aan het oppakken. Kunnen zij straks ook deze preventieve testen ondersteunen?  
<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2021/03/08/consultatie-wetsvoorstel-gestart-om-testbewijzen-mogelijk-te-maken>

### 7. **Voortgang deskundigenoverleg**

Geen bijzonderheden

### 8. **Jouw bespreekpunt?**

We blijven eens per twee weken vergaderen, rekening houdend met de komende persconferenties. We laten de wekelijkse afspraak wel staan. De vergadering gaat door wanneer je de agenda ontvangt.