



PROTOCOL

Verantwoord taxeren, makelen en veilen

23 APRIL 2020

Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat heeft alle sectoren in Nederland gevraagd een plan op te stellen voor de anderhalvemeter economie. Dit plan, ook wel protocol genoemd, is noodzakelijk om de komende periode in bedrijf te kunnen zijn en te blijven.

Protocol

Voor haar leden, allen taxateur, makelaar en/of veilinghouder in roerende goederen heeft Federatie TMV een dergelijk protocol opgesteld. Het protocol is gebaseerd op de richtlijnen van het RIVM en op diverse protocollen die al in omloop zijn, waaronder het protocol *Verantwoord winkelen voor de retail*.

Het protocol *Verantwoord taxeren, makelen en veilen* wordt vanaf 28 april 2020 gedeeld onder de leden van Federatie TMV en op haar website. Tevens wordt het protocol aangeboden aan de minister van Economische Zaken.

Dit protocol bestaat uit meerdere onderdelen. Een algemeen deel dat voor alle TMV-leden van toepassing is, gevolgd door meer specifieke delen voor taxateurs, makelaars en veilinghouders en klanten en opdrachtgevers in het bijzonder.

Preambule

1. Deze afspraken gelden voor alle brancheactiviteiten.
2. Uitgangspunt is dat de maatregelen helder en hanteerbaar zijn voor alle ondernemers, medewerkers, opdrachtgevers en klanten.
3. Voor specifieke maatregelen wordt verwezen naar de voorlichting per brancheonderdeel.
4. Ondernemers, opdrachtgevers en klanten houden zich aan de RIVM-richtlijnen.
5. Brancheorganisaties, taxateurs, makelaars en veilinghouders communiceren over de afspraken. Ontvangen zij klanten of opdrachtgevers op locatie, dan maken zij deze afspraken zichtbaar in en voor de locatie.

Voor ondernemers algemeen:

1. Hygiëneregels hangen aan de buitenkant van de vestiging en worden binnen, duidelijk zichtbaar, herhaald.
2. Regels voor klanten of opdrachtgevers staan op de website (pop-up en/of homepage).
3. Houd 1,5 meter afstand.
4. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden in de vestiging, maar ook vóór de vestiging. Dit geldt ook voor werkplekken.
5. Geef in vestigingen het maximum aantal bezoekers aan dat tegelijkertijd in de vestiging mag zijn. Richtlijn is maximaal 1 klant per 10 vierkante meter vloeroppervlak.
6. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden.
7. Werk in vaste teams.
8. Werkzaamheden waarvan de aard van het werk het toelaat, worden vanuit huis gedaan.
9. Werk zoveel mogelijk digitaal op afstand en beperk fysieke afspraken tot het noodzakelijke.
10. Bevorder dat bezoekers verspreid over de dag op zo rustig mogelijke momenten komen, door hen van tevoren hun bezoek te laten reserveren. Gebruik hiervoor uw website en andere vormen van communicatie.
11. Laat bij voorkeur per pinterminal of per bankoverschrijving betalen.
12. Zorg in ruimtes waar dit nodig is voor persoonlijke beschermingsmiddelen zoals een bril, handschoenen en een kuchscherf.
13. Zorg voor maximale hygiëne, zeep, desinfecterende middelen en wijs aanwijzen op het belang van handen wassen. Maak frequent schoon.
14. Zorg ervoor dat contactpunten ieder uur schoon worden gemaakt nadat er bezoekers zijn geweest: denk hierbij aan de pinterminal, deurknoppen en andere contactoppervlakten. Reinig ook objecten die kunnen worden aangeraakt, zoals prullenbakken etc., 5 maal per dag.
15. Zorg voor handhaving van de regels in en om het bedrijf.
16. Stel een corona-verantwoordelijke aan. Deze persoon ziet toe op de handhaving van de regels door medewerkers en bezoekers en spreekt hen hierop aan. Deze persoon kan medewerkers en bezoekers met ziekteverschijnselen naar huis sturen.
17. Instrueer medewerkers over de wijze waarop het protocol in de vestiging moet worden uitgevoerd.
18. Geef medewerkers de instructie dat zij bezoekers moeten aanspreken op ongewenst gedrag bij overtreding van de regels.
19. Neem vooraf een intake af met de klant, waarin gezondheidsregels worden besproken.
20. Maak afspraken met klanten over het maximaal aantal personen dat naar de afspraak komt (afgestemd op naleving van de 1,5 meter afstand).
21. De ondertekening van documenten, zoals een opdrachtbevestiging, kan digitaal worden aangeboden, zodat geen fysieke afspraak nodig is.
22. Als er updates komen op deze afspraken, dan worden ze zo snel mogelijk gecommuniceerd.

Voor medewerkers:

1. Werkzaamheden waarvan de aard van het werk het toelaat, worden vanuit huis gedaan.
2. Medewerkers die tot een risicogroep behoren en zwangere medewerkers werken zoveel mogelijk thuis.
3. Houd 1,5 meter afstand.
4. Schud geen handen.
5. Hoest en nies in je elleboog en gebruik papieren zakdoekjes.
6. Was je handen minimaal zes per dag, volgens de instructie. In ieder geval na toiletbezoek, voor het eten, na het reizen met het openbaar vervoer, na het schoonmaken.
7. Deel je werkbenodigdheden niet met anderen of desinfecteer ze eerst.
8. Blijf thuis als je een van de volgende klachten hebt: neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging (vanaf 38 C°).
9. Blijf thuis als iemand in jouw huis koorts heeft (vanaf de 38 C°) en/of benauwdheidsklachten.

Voor klanten en opdrachtgevers:

1. Houd 1,5 meter afstand.
2. Kom alleen op een afspraak.
3. Reis alleen of reis alleen met personen uit jouw huishouden.
4. Kom zoveel mogelijk op eigen gelegenheid naar de vestiging waar de afspraak plaats vindt, bijvoorbeeld te voet, met de fiets of eigen auto.
5. Verlaat direct na de afspraak de vestiging.
6. Handel zaken indien mogelijk digitaal of telefonisch af.
7. Blijf thuis als je een van de volgende klachten hebt: neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging (vanaf 38 C°).
8. Blijf thuis als iemand in jouw huis koorts heeft (vanaf de 38 C°) en/of benauwdheidsklachten.
9. Schud geen handen.
10. Volg altijd de aanwijzingen van het personeel op.
11. Ga voorafgaand aan de afspraak/het bezoek thuis naar de wc.
12. Was voorafgaand aan de afspraak/het bezoek je handen met zeep, minimaal 20 seconden.
13. Betaal met pin of contactloos (pin of mobiel).

Voor veilinghouders specifiek:

1. Houd 1,5 meter afstand.
2. Voorkom groepen mensen bij een kijkdag.
3. Bevorder dat bezoekers verspreid over de dag op zo rustig mogelijke momenten komen, door hen van tevoren hun bezoek te laten reserveren. Gebruik hiervoor uw website en andere vormen van communicatie.
4. Een bezichtiging door verkouden of zieke mensen gaat niet door.
5. Een bezichtiging duurt niet langer dan noodzakelijk.
6. Schud geen handen.
7. Maak deurklinken en leuningen vooraf en achteraf schoon.
8. Vraag bezoekers nergens aan te zitten (kranen, lichtschakelaars e.d.).
9. Maak gebruik van virtuele bezichtigingen waar dat mogelijk en gewenst is.
10. Biedt aan op verzoek extra foto's van kavels te mailen, zodat een klant een zo goed mogelijke indruk krijgt van de voorwerpen.
11. Laat bezoekers zelfstandig door de vestiging lopen.
12. Voer de veiling zelf alleen online uit.

Voor makelaars specifiek:

1. Houd 1,5 meter afstand.
2. Probeer zoveel mogelijk online te doen.
3. Spreek alleen af als de koper of verkoper geen klachten heeft.
4. Spreek met hooguit 2 mensen af, ook als er foto's worden gemaakt.
5. Neem vooraf een intake af met de klant, waarin gezondheidsregels worden besproken.

Voor taxateurs specifiek:

1. Houd 1,5 meter afstand.
2. Bied waar mogelijk virtuele bezichtigingen aan.
3. Stem af om alleen het bezoek af te leggen, op een moment dat er maximaal 2 personen in de locatie aanwezig zijn.
4. Neem vooraf een intake af met de klant, waarin gezondheidsregels worden besproken.
5. Blijf niet langer dan noodzakelijk op de locatie.
6. Vraag om foto's te (mogen) maken, zodat zaken later beter kunnen worden bekeken.
7. Gebruik handschoenen, gooi deze na gebruik weg en desinfecteer onmiddellijk uw handen.

Voor verzenders of ontvangers van voorwerpen:

1. Houd 1,5 meter afstand.
2. Meld een kwartier voor tijd wanneer u arriveert.
3. Draag handschoenen.
4. Spreek vooraf af waar de spullen geplaatst worden
5. Overweeg bezorging tot de deur.