

Afsprakenkader Naleving en Handhaving Verantwoord winkelen

– Aanpak Covid-19 in de detailhandel –

Naleving in en voor de winkels

- Verantwoordelijkheid ondernemers
 - Op basis van het Richtlijn Verantwoord Winkelen (bijlage)
 - Nader uitgewerkt in specifieke protocollen voor verschillende winkeltypen
 - Basisregels tav hygiëne, desinfectie en gezondheid
 - Deurbeleid: max aantal bezoekers per m2 vloeroppervlak zodat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden in de winkels
 - Zorg voor afstand in evt. rijen vóór de winkel; maak lokaal zo mogelijk afspraken over wachtrijen
 - Gedragsregels voor klanten en personeel: o.a. 1,5m-regel; looproutes
 - Mondkapjes klanten en personeel
 - Inrichting van de fysieke binnen- en/of buitenruimte door toepassing kuchschermen en andere beschermingsmiddelen waar nodig en ruimtelijke indeling, looproutes, pijlen ed.
 - Scenario's voor bij slecht weer (wanneer mensen niet geduldig buiten wachten).
- Duidelijke communicatie
 - Op elke winkel posters met hygiëne en gezondheidsregels, gedragsregels, deurbeleid (max aantal klanten)

Implementatie actuele maatregelen

- Snelle en adequate implementatie van nieuwe maatregelen; waaronder sluitingstijden, uren voor kwetsbare mensen en bepalingen rondom alcoholverbod.
- Deze afspraken blijven van kracht ongeacht het inschalingsniveau en zullen pas worden aangepast na overleg daarover tussen sector en Rijksoverheid.

Naleving op gebiedsniveau

- Gezamenlijke verantwoordelijkheid ondernemers in nauwe samenwerking met gemeenten
- Systeemaanpak: samenspel en afspraken op lokaal niveau tussen (georganiseerde) private partijen en gemeenten; ieder vanuit eigen verantwoordelijkheid
- Op basis van de handleiding 'Verantwoord Bezoek Winkelgebieden' en met gebruikmaking van bestaande collectieve arrangementen en organisatievormen in de retail:
 - Winkelcentra met vastgoedeigenaar, centrumbeheerder of winkeliersvereniging
 - Winkelstraten/gebieden met Bedrijfs Investerings Zone (BIZ)
 - Winkelstraten/gebieden met collectieve afspraken (via bv winkeliersvereniging)
 - Grootschalige 'stand alone' retailvestigingen (bouwmarkten, meubelcentra)
 - Kleinschalige winkelvoorzieningen op dorps/wijkniveau en verspreide winkels
- Toezicht op naleving op gebiedsniveau mogelijk publiek-privaat organiseren (coördinatie particuliere beveiligers; afspraken met gemeente (BOA's) en politie over escalatie, etc)
- Collectieve communicatie: oa via huis aan huisbladen

Handhaving

- Primair handhaving door ondernemers zelf, al dan niet met behulp van particuliere beveiligers (aanspreken, toegang weigeren, verzoeken de winkel te verlaten, winkel zelf sluiten)

- Handhaving door veiligheidsregio, gemeente en justitie
- Prioriteit wordt gegeven aan handhaven in publieke buitenruimte van de bepalingen uit de noodverordening ten aanzien van veilige afstand, groepsvorming, alcoholverbod en sluiting horeca.
- De prioriteiten worden zo nodig geborgd in de gezagsdriehoeken, waar ook lokale prioriteiten kunnen worden toegevoegd.
- Als bij de eigen handhaving door winkeliers/ondernemers dreigende situaties ontstaan, kan uiteraard een beroep op de politie worden gedaan.
- De regels gelden voor iedereen, maar de omstandigheden kunnen per geval verschillen. De keuze voor de wijze van handhaven in een concrete situatie is aan de professionaliteit van de handhaver.

Met de invoering van de TWM zullen toezichthouders bekend worden die controleren of de ondernemer zich houdt aan de gestelde maatregelen.

Bijlage: Richtlijn Verantwoord Winkelen

Preambule

1. Deze afspraken gelden voor alle detailhandelsactiviteiten
2. Uitgangspunt is dat het helder en hanteerbaar is voor alle winkeliers, medewerkers en klanten
3. Voor mogelijk aanvullende specifieke maatregelen wordt verwezen naar eventueel aanwezige branchespecifieke richtlijnen en voorlichting
4. Voor veilige winkelgebieden is de handreiking 'Veilig winkelgebied' opgesteld
5. Ondernemers en klanten houden zich aan de wet- en regelgeving en volgen de adviezen van de RIVM, de Rijksoverheid en Veiligheidsregio's op
6. Brancheorganisaties, winkels en overheid communiceren over de afspraken.

Bepalingen

Voor de ondernemers:

1. Regels hangen aan de buitenkant van de winkel en worden binnen herhaald.
2. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden in de winkels, maar ook vóór de winkel. Maak lokaal zo mogelijk afspraken over wachtrijen
3. Voer aantoonbaar deurbeleid.¹ Richtlijn is maximaal 1 klant per 10 vierkante meter winkelvloeroppervlak
4. Lever online bestellingen zoveel mogelijk tot aan de voordeur contactloos af
5. Zorg voor de aanwezigheid van maximale hygiëne(middelen) voor medewerkers en klanten
6. Voorzie medewerkers van beschermende middelen (kuchschermen, mondkapjes) en zie toe op gebruik daarvan
7. Zet in op spreiding van klanten over de week en de dag. Kijk daarom of de geboden openingstijden lokaal gezamenlijk breed kunnen worden ingevuld
8. Als er updates komen op deze afspraken worden die zo snel mogelijk gecommuniceerd

Voor handelingen waarbij 1,5 meter niet altijd kan worden gewaarborgd (opticiens/oogmeting, kleding afspelden, ... bijv.)

1. Werk zoveel mogelijk op afspraak, zodat de klantcontacten volgens vastgelegde richtlijnen kunnen worden uitgevoerd en kunnen worden gedoseerd
2. Neem een intake af met de klant, waarin gezondheidsregels worden besproken.

Voor de klanten:

1. Blijf bij klachten thuis en laat u testen
2. Houd 1,5 meter afstand van onze medewerkers en elkaar. Ook vóór de winkel
3. Houd je aan de deurbeleid-aanwijzingen en gebruik daartoe verschaft middelen
4. Winkel zoveel mogelijk alleen (en indien nodig met één lid van jouw eigen huishouden)
5. Was je handen voor en na het winkelen
6. Draag een mondkapje in winkels en andere voor publiek toegankelijke binnenruimtes
7. Vermijd drukke momenten. Winkel ook in de ochtend, middag of doordeweekse dagen
8. Volg altijd de aanwijzingen op van het personeel

¹ Dat kan bijvoorbeeld zijn het maximaal aantal personen aan de deur en/of mandjes, karretjes, schoenlepels en/of bijvoorbeeld stoplichten e.d. en/of soms misschien ook mensen bij de deur. Doel van de maatregel is zodanige beheersing van dosering naar winkelruimte dat het maximale aantal niet wordt overschreden.

9. Betaal zoveel mogelijk met pin of contactloos

Voor de gemeente en Veiligheidsregio's:

1. Handhaaf in de publieke ruimte op straat de wet- en regelgeving, de gemaakte afspraken.
2. Voorkom samenscholing met meer dan maximaal toegestane aantal personen

Namens alle aangesloten detailhandelsbranches bij MKB-Nederland en VNO-NCW, overeengekomen met Rijksoverheid

23 oktober 2020

Richtlijn winkelen en de openbare ruimte

Preambule

- In dit protocol is vastgelegd wie proactief het voortouw neemt om te zorgen dat de coronamaatregelen worden toegepast en nageleefd in de openbare ruimte binnen een winkelgebied.
- De belangrijkste partijen in ieder winkelgebied zijn de winkeliers, de beheerders/eigenaren en de gemeente. Zij vullen onderstaande regels in door middel van lokaal maatwerk en samen met andere partijen.
- De handhaving van maatregelen wordt opgepakt door de Veiligheidsregio's.
- Winkeliers, beheerders/eigenaren en handhavers kunnen aanvullend op afspraken in dit document gebruik maken van de handreiking 'Verantwoord bezoek winkelgebieden'.
- Voor het naleven van de veiligheidsmaatregelen binnen in de winkel geldt de richtlijn 'Verantwoord winkelen'.

Het Nederlandse winkellandschap wordt ingedeeld in drie categorieën.

1. (Overdekte) winkelcentra, outletcentra, planmatig opgezette winkelgebieden en overige vergelijkbare winkelgebieden

Aan de beheerder en/of eigenaar wordt gevraagd te zorgen:

- dat de gedragsregels voor bezoekers duidelijk zichtbaar en herhaaldelijk gecommuniceerd worden
- dat het winkelgebied zo is ingericht dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden
- dat bezoekers die zich niet aan de regels houden daarop worden aangesproken
- dat het maximum aantal aanwezigen in een (semi-)overdekt centrum wordt gecommuniceerd bij de entree(s) en dit maximum niet overschreden wordt
- voor de aanwezigheid van desinfectiemiddelen voor bezoekers
- voor het schoonhouden en eventueel afsluiten van objecten in het winkelgebied (denk aan deuren, trapleuningen, prullenbakken, betaalautomaten, bankjes, speeltoestellen etc.)
- dat geen acties en events georganiseerd worden die er voor kunnen zorgen dat er veel bezoekers tegelijkertijd op één bepaalde plek aanwezig willen zijn.

2. Binnensteden, binnenstedelijke winkelgebieden, wijkcentra, winkelstrips en dorpskernen en overige vergelijkbare winkelgebieden

Aan de winkeliersvereniging, dan wel de ondernemersvereniging of de ondernemers verenigd in een ondernemersfonds, zoals een Bedrijven Investeringszone (BIZ), wordt gevraagd te zorgen:

- dat de gedragsregels voor bezoekers duidelijk zichtbaar en herhaaldelijk gecommuniceerd worden
- het winkelgebied zo is ingericht dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden
- dat bezoekers die zich niet aan de regels houden daarop worden aangesproken
- dat geen acties en events georganiseerd worden die er voor kunnen zorgen dat er veel bezoekers tegelijkertijd op één plek aanwezig willen zijn
- waar aanwezig wordt hiervoor een centrummanager ingezet.

Gemeenten zullen de winkeliers- c.q. ondernemersverenigingen en ondernemersfondsen ondersteunen bij het oplossen van mogelijke knelpunten en kijken naar mogelijkheden, afspraken maken en concrete maatregelen treffen. Ook zullen zij constructief meewerken in mogelijkheden om met fysieke aanpassingen van de openbare ruimte bij te dragen aan het naleven van de 1,5 meter afstand.

Individuele winkeliers steunen de winkeliers- c.q. ondernemersverenigingen en ondernemersfondsen bij het invullen van hun rol.

3. Woonboulevards, retailparken, winkelboulevards, (solitaire) winkels buiten de bebouwde kom, winkels in de periferie en overige vergelijkbare winkelgebieden

Aan de beheerder of eigenaar wordt gevraagd te zorgen:

- dat de gedragsregels voor bezoekers duidelijk zichtbaar en herhaaldelijk gecommuniceerd worden
- dat het winkelgebied zo is ingericht dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden
- dat op piekmomenten op de parkeerterreinen verkeersregelaars aanwezig zijn die de 1,5 meter afstand garanderen
- dat bezoekers die zich niet aan de regels houden daarop worden aangesproken
- dat het maximum aantal aanwezigen in een (semi-)overdekt centrum wordt gecommuniceerd bij de entrees en dit maximum niet overschreden wordt
- voor de aanwezigheid van desinfectiemiddelen voor bezoekers
- voor het schoonhouden en eventueel afsluiten van objecten in het winkelgebied (denk aan deuren, trapleuningen, prullenbakken, betaalautomaten, bankjes, speeltoestellen etc.)
- dat geen acties en events georganiseerd worden die er voor kunnen zorgen dat er veel bezoekers tegelijkertijd aanwezig willen zijn.

Indien er meerdere eigenaren zijn, dan wordt de winkeliersvereniging of ondernemersvereniging gevraagd dezelfde rol te pakken als genoemd onder categorie 2.

De eigenaar van een solitaire winkel wordt gevraagd te zorgen:

- dat de gedragsregels voor bezoekers duidelijk zichtbaar en herhaaldelijk gecommuniceerd worden
- dat de eigen buitenruimte om de winkel zo is ingericht dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden
- dat bezoekers die zich niet aan de regels houden binnen de eigen buitenruimte om de winkel daarop worden aangesproken
- dat op piekmomenten op de eigen parkeerterreinen verkeersregelaars aanwezig zijn die de 1,5 meter afstand garanderen
- dat alle regels worden nageleefd in de winkel die voortvloeien uit de richtlijn 'Verantwoord winkelen'.