

Afsprakenkader Naleving en Handhaving Verantwoord winkelen

– Aanpak Covid-19 in de detailhandel –

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

Doel van dit document is om alle voorwaarden en afspraken voor de detailhandel bij elkaar te brengen zodat in één opslag duidelijk is wie wat doet en wie waar voor verantwoordelijk is. Het afsprakenkader voor click en collect en winkelen op afspraak d.d. 12 maart 2021 blijft gelden in het geval winkels er (vrijwillig) voor kiezen om deze vorm(en) van winkelen aan te bieden.

Naast deze landelijke afspraken is altijd lokaal maatwerk nodig in samenwerking tussen bij de openbare ruimte betrokken partijen. Ieders verantwoordelijkheden zijn in dit afsprakenkader zo concreet mogelijk vastgelegd.

Indien (grote) drukte in winkels en in winkelgebieden ontstaat zijn er drie stappen die in onderstaande volgorde kunnen worden ondernomen:

- 1) Winkeliers kunnen er voor kiezen om preventief terug te vallen op click en collect en/of winkelen op afspraak.
- 2) Winkeliers kunnen bij voorziene drukte op sommige locaties besluiten om preventief vrijwillig niet open te gaan.
- 3) Winkeliers kunnen bij onvoorziene grote drukte, al dan niet op verzoek van de gemeente, besluiten om proactief de deuren te sluiten.

Indien deze stappen ontoereikend blijken, kan de burgemeester ten aanzien van openbare plaatsen (buiten de winkel) – in het geval de geldende maatregelen, zoals de veilige afstand, niet worden nageleefd of een dreiging daarvan - door middel van een bevel bijvoorbeeld de weg afsluiten voor verkeer of de aanwezige personen verwijderen (op grond van artikel 58m Twm en/of de Gemeentewet artikel 174).

Verantwoordelijkheid ondernemers

- Op basis van de Richtlijn Verantwoord Winkelen (bijlage), nader uitgewerkt in specifieke richtlijnen voor verschillende winkeltypen, maar in ieder geval:
 - Basisregels t.a.v. hygiëne, desinfectie en gezondheid.
 - Deurbeleid: max aantal bezoekers per m2 vloeroppervlak zodat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden in de winkels.
 - Ondernemers in de detailhandel zien toe op naleving van de veiligheidsmaatregelen en dosering naar de winkelruimte. De ondernemer/filiaalmanager zorgt dat het maximum aantal toegestane klanten niet wordt overschreden en actief deurbeleid wordt gevoerd. Ook houdt deze toezicht op een ordentelijke rijvorming voor de winkel zoals lokaal is overeengekomen in de driehoek met centrumorganisaties en gemeenten.
 - Zorg voor afstand in eventuele rijen vóór de winkel; maak lokaal afspraken over wachtrijen en zorg ervoor dat er geen oploop ontstaat.
 - Ondernemers in de detailhandel organiseren geen events en/of aanbiedingen die er voor kunnen zorgen dat veel bezoekers tegelijkertijd in één winkel(gebied) aanwezig willen zijn.

- Gedragsregels voor klanten en personeel: o.m. 1,5m-regel en looproutes; klanten en personeel dragen mondkapjes.
- Inrichting van de fysieke binnenruimte door toepassing kuschermen 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 (maximum aantal klanten).

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). Ondernemers escaleren bij incidenten via de gemeente naar BOA/politie. Gemeente en justitie vormen het sluitstuk van de handhaving.
- Handhaving door gemeente en justitie
 - De burgemeester kan ten aanzien van openbare plaatsen (buiten de winkel) – in het geval de geldende maatregelen, zoals de veilige afstand, niet worden nageleefd of een dreiging daarvan - door middel van een bevel bijvoorbeeld de weg afsluiten voor verkeer of de aanwezige personen verwijderen (op grond van artikel 58m Twm en/of de gemeentewet artikel 174).
 - De burgemeester kan de overtreding van een voorwaarden gesteld in Tijdelijke regeling maatregelen covid-19 voor de detailhandel met een last onder bestuursdwang of onder dwangsom.
 - Als in publieke plaatsen bij het winkelen coronamaatregelen niet worden nageleefd (zoals de veilige afstandsnorm), kan de burgemeester een aanwijzing of bevel aan de verantwoordelijke voor de publieke plaats (artikel 58k Wpg) geven, Dit kan een last onder bestuursdwang of last onder dwangsom (artikel 58u Wpg) of een bevel zijn (artikel 174, tweede lid, van de Gemeentewet).
 - Als bij de eigen handhaving door winkeliers/ondernemers dreigende situaties ontstaan, kan 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.

Naleving en handhaving op gebiedsniveau

- Gezamenlijke verantwoordelijkheid ondernemers in nauwe samenwerking met gemeenten. Dit is vastgelegd in de richtlijn 'Winkelen en de openbare ruimte' (bijlage). Samen bieden deze een systeemaanpak voor afspraken op lokaal niveau tussen (georganiseerde) private partijen en gemeenten; ieder vanuit eigen verantwoordelijkheid. Voor elk van deze geldt dat er een duidelijke verantwoordelijkheidsverdeling in de regievoering is.
- Met de Veiligheidsregio's is afgesproken dat zij een ondersteunende structuur bieden.

Bijlage: Richtlijn 'Verantwoord Winkelen'

Preamble

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, gemeenten, 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 afspraken over wachtrijen.
3. Voer aantoonbaar deurbeleid.¹
4. Geef in winkels het maximum aantal klanten aan dat tegelijkertijd in de winkel mag zijn. Richtlijn is maximaal 1 klant per 10 vierkante meter winkelvloeroppervlak. Kinderen t/m 12 jaar tellen mee.
5. Lever online bestellingen zoveel mogelijk tot aan de voordeur contactloos af.
6. Zorg voor de aanwezigheid van maximale hygiëne(middelen) voor medewerkers en klanten.
7. Voorzie medewerkers van beschermende middelen (kuchschermen, mondklappers) en zie toe op het gebruik daarvan.
8. Zet in op spreiding van klanten over de week en de dag. Kijk daarom of de geboden openingstijden lokaal gezamenlijk breed kunnen worden ingevuld. Als er updates komen op deze afspraken worden die zo snel mogelijk gecommuniceerd.

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

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 nog steeds zoveel mogelijk alleen (en indien nodig met één lid van jouw eigen huishouden).

¹ Dat kan bijvoorbeeld zijn het maximaal aantal klanten 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.

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.
9. Betaal zoveel mogelijk met pin of contactloos.

Voor de gemeente

1. Handhaaf in de publieke ruimte op straat de wet- en regelgeving, de gemaakte afspraken.
2. Naast het voorkomen van oploop door de detailhandel en lokale afspraken over wachtrijen, voorkom samenscholing met meer dan maximaal toegestane aantal personen.

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

Bijlage: 'Winkelen voor mensen met een beperking'

De coronamaatregelen zijn noodzakelijk, maar pakken voor mensen met een beperking soms vervelend uit. Vaak heeft dat te maken met onvoldoende kennis over en weer over de mogelijkheden en onmogelijkheden voor de klant en winkelier. Bijna altijd kunnen deze situaties voorkomen worden door met elkaar in gesprek te gaan. Op basis van de knelpunten en oplossingen die via gehandicaptenorganisaties en meldpunten zijn binnengekomen, volgen hieronder een aantal concrete tips/handreikingen ter aanvulling op de richtlijn:

Uitzonderingen mondkapjesplicht

Medewerkers kunnen de klant wijzen op de wettelijke mondkapjesplicht. Mensen die vanwege een medische noodzaak geen mondkapje *kunnen* dragen worden echter niet geweigerd. Het is belangrijk dat klant en medewerker hiervoor wederzijds begrip tonen. Klanten kunnen bijvoorbeeld de uitzonderingskaart mondkapjes laten zien.

Beleid rond karretjes en mandjes

Eén karretje of mandje per persoon is een heel effectief middel om de hoeveelheid klanten in de winkel te reguleren. Denk er wel aan dat niet iedereen een karretje kan duwen of een mandje kan dragen. Weiger deze mensen dan niet de toegang maar kijk samen naar een praktische oplossing.

Begeleiding

Sommige mensen hebben een begeleider nodig om naar de winkel te kunnen. Denk bijvoorbeeld aan mensen met lichte dementie. Vraag daarom als mensen met z'n tweeën binnenkomen wat hier de reden voor is. Als klant helpt het ook om even vooraf bij de winkelier te melden dat je samen naar binnen gaat. Wanneer er sprake is van 'winkelen op afspraak', reserveren de klant én begeleider ieder een eigen tijdvak.

Mensen met een visuele beperking

Pijlen en andere markeringen op de vloer zijn voor mensen met een visuele beperking niet altijd goed te zien. Maak daarom bijvoorbeeld gebruik van opvallende en contrastrijke tape voor lijnen en pijlen. En denk bij eventuele afzettingen in de winkel ook aan een goede zichtbaarheid en voelbaarheid voor blinde mensen.

Plexiglas schermen en visuele beperking

Deze doorzichtige schermen zullen vaak niet gezien worden door mensen met een visuele beperking. Denk bijvoorbeeld aan schermen in de looproute of bij de toonbank waar een opening is om iets aan te geven of voor de betaalautomaat. Met contrastrijke tape kun je de randen beter zichtbaar maken.

Plexiglas schermen en auditieve beperking

Plexiglas biedt een goede bescherming voor klant en personeel. Bedenk daarbij wel dat de ruim 700.000 slechthorende mensen hierdoor, en ook nog in combinatie met het mondkapje, meer moeite kunnen hebben om de ander te verstaan. Houd als medewerker rekening met de verstaanbaarheid en maak als klant kenbaar als je het niet goed kan verstaan.

Hulphonden

Hulp- en assistentiehonden zijn altijd toegestaan in de winkel.

Rustigere winkelmomenten voor mensen met hoog gezondheidsrisico

Informeer je klanten over de rustige winkelmomenten, zodat zij zelf een afweging kunnen maken over het moment van winkelen.

Bijlage: Richtlijn 'Winkelen en de openbare ruimte'

Preambule

- In deze richtlijn is vastgelegd wie proactief het voortouw neemt (regie voert) 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 die gebruik maken van de openbare ruimte, zoals de horeca.
- Winkeliers, beheerders/eigenaren en handhavers kunnen aanvullend op afspraken in dit document gebruik maken van de handreiking 'Verantwoord bezoek winkelgebieden' dat is opgesteld door de Retailagenda, de detailhandelsbranches en de VNG.
- 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
- dat via stewards en/of gastvrouwen/gastheren² de naleving van de richtlijnen en coronamaatregelen worden bevorderd in weekenden en op andere drukke momenten op straat met als vuistregel één steward/gastheer/gastvrouw per 25 winkelvoordeuren.

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

² Zij zijn herkenbaar als zodanig en zien toe op naleving van de regels, spoort aan tot doorstroming en wijst bijvoorbeeld op maximaal toegestane groepsgroottes. Onderhoudt contacten met BOA en winkelstraatmanager en politie voor eventuele opschaling indien nodig. Een BOA kan een boete opleggen, politie grijpt in bij dreiging van agressie en geweld.

- dat via stewards en/of gastvrouwen/ gastheren de naleving van de richtlijnen en coronamaatregelen worden bevorderd in weekenden en op andere drukke momenten op straat met als vuistregel één steward/gastheer/gastvrouw per 25 winkelvoordeuren. Waar aanwezig wordt hiervoor een centrummanager ingezet.

Landelijke brancheorganisaties zullen afspraken maken met eigenaren van parkeerplaatsen gericht op het spreiden van bezoekers over de week en de dag.

Gemeenten in de 25 grootste steden zullen zoveel als nodig afspraken invoeren voor parkeerplaatsen in gemeentelijk bezit gericht op het spreiden van bezoekers over de week en de dag

Gemeenten zullen de winkeliers- c.q. ondernemersverenigingen en ondernemersfondsen actief 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.

Indien binnen kleinschalige wijk- en/of buurtcentra een winkeliers- of ondernemersvereniging ontbreekt en regie op drukte is op momenten plaatselijk nodig, dan neemt de grootste private partij in het betreffende centrum het voortouw.

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. Indien een winkeliersvereniging of ondernemersvereniging ontbreekt en regie op drukte is op momenten plaatselijk nodig, dan neemt de grootste private partij het voortouw.

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 nooit meer auto's aanwezig zijn op een parkeerplaats dan het maximum aantal klanten dat is toegestaan aanwezig te zijn in de winkelruimte(n)
- dat alle regels worden nageleefd in de winkel die voortvloeien uit de richtlijn 'Verantwoord winkelen'.

Schema verantwoordelijkheden buitenruimte

