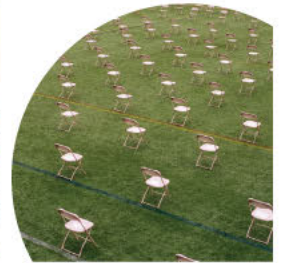
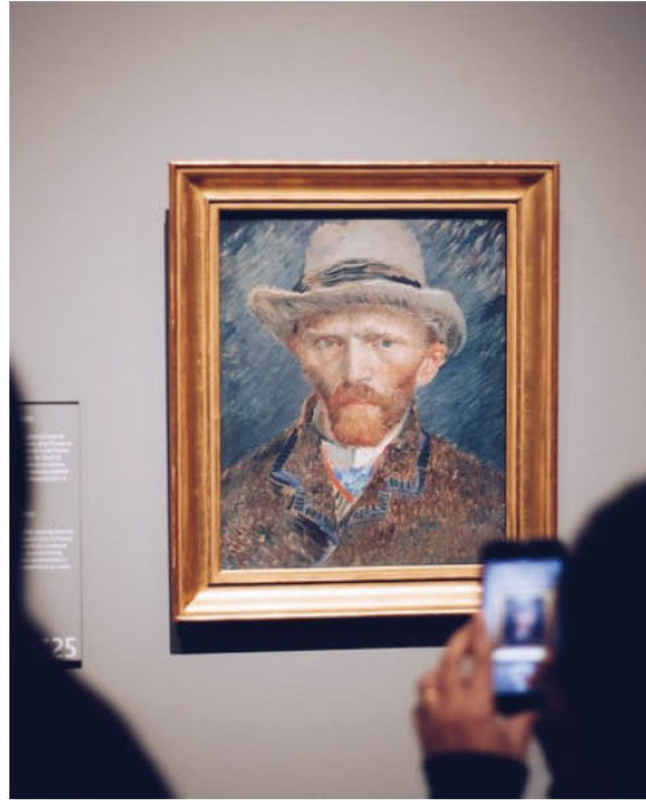


Opening van de samenleving wordt gemakkelijker door extra aandacht voor gedrag

14 April 2021

5.1.2e





Voorkomen dat de naleving van basismaatregelen bij versoepelingen daalt



Terrassen

Opening van uw sector is mogelijk en naleving wordt gemakkelijker door uw extra aandacht voor gedrag



Plannen, doen en kennisdelen = blijvende versoepelingen

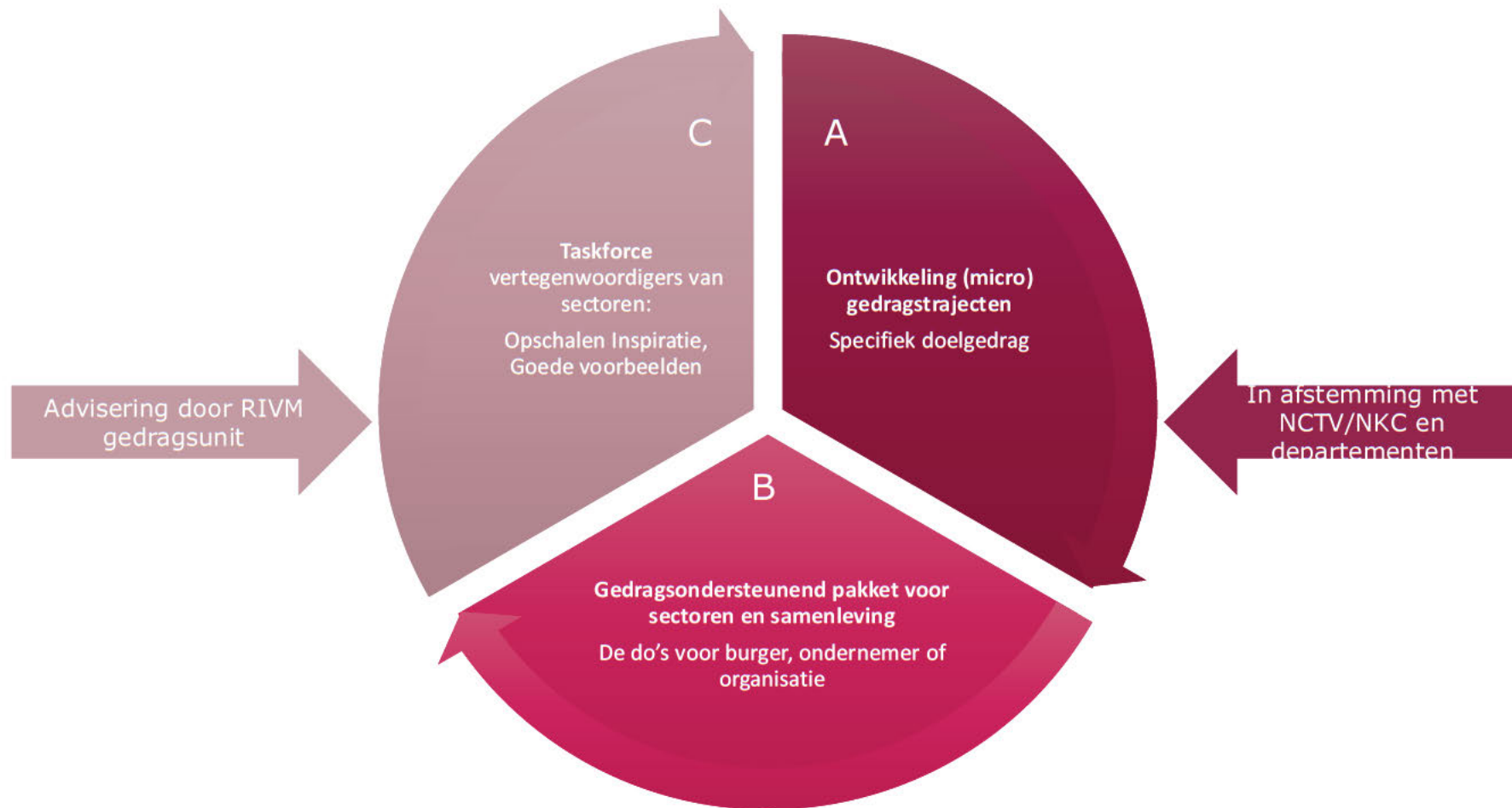
Hoe gaat Nederland gaat steeds meer open?

- Gedragsondersteuning helpt bij het intelligent heropenen van uw onderneming en sector, u en uw branche krijgt hiervoor ondersteuning
- U maakt vooral gebruik van uw eigen ervaringen
- De eerste weken:
Experimenteren, faciliteren, kennisdelen, goede voorbeelden opschalen binnen uw sector
- En een kruisbestuiving van leerervaringen en goede voorbeelden tussen sectoren
- We houden samen het risico op virusverspreiding zo klein mogelijk
- Door de naleving van basisregels: wassen, afstand houden, drukte vermijden én de verplichte maatregelen




Gedragstrategie voor bevorderen naleving basisregels:

hygiëne, 1,5 m afstand & drukte vermijden, thuisblijven & testen bij klachten, thuiswerken



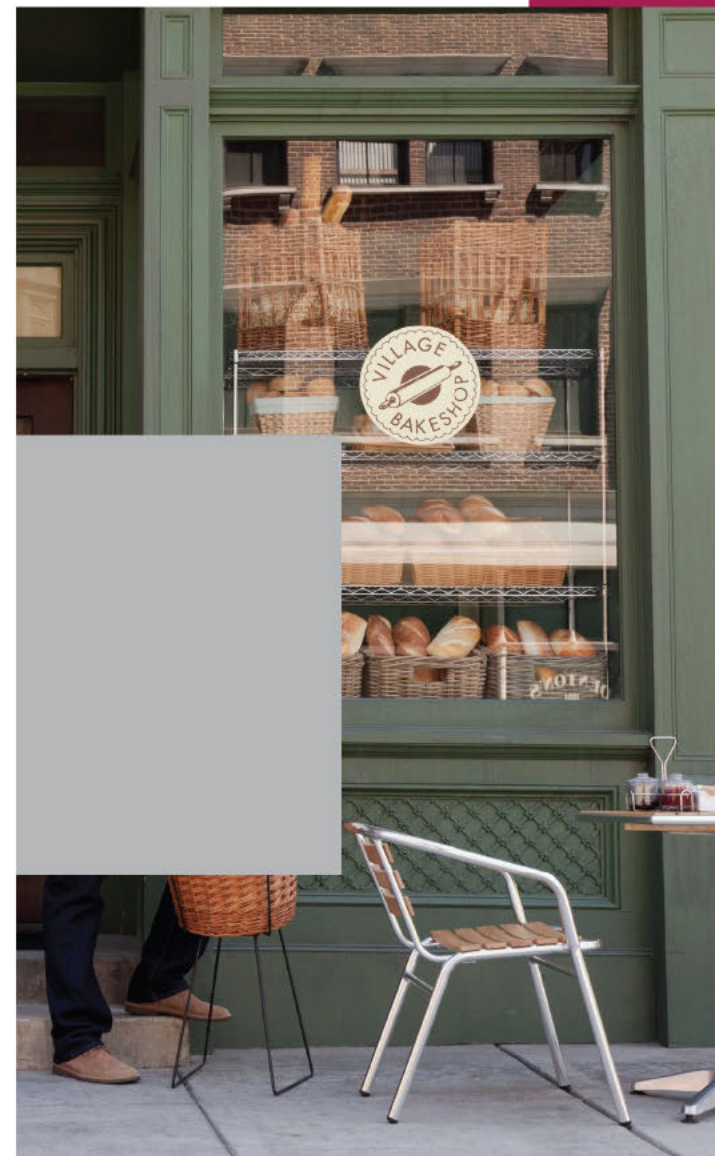


-B. Gedragsondersteunend pakket voor sectoren en samenleving

- Eerste 2 pakketten uitgewerkt: voor terrassen en doorstroomlocaties buiten;
 - Volgorde pakketten volgens openingsplan persconferentie 13 april;
 - Welke sectoren ondersteuning krijgen aangeboden is afhankelijk van behoefte van sector;
 - Sport en evenementen sector pakken dat bijvoorbeeld zelf al goed op.
- 

Waar ligt uw behoefte?

- De overheid biedt de mogelijkheid aan om een advies te geven van een gedragsexpert op het protocol van uw branche.
- Een digitale checklist Nalevingsproof: concrete do's en dont's voor toepassen van effectieve gedragsinterventies voor uw werknemers en klanten t.b.v. wassen, afstand houden en drukte vermijden (voorbeeld slide 10 op basis van slides 5-8) [Checklist Nalevingsproof voor uw onderneming](#)
- Persoons/ondernemers gerichte benadering: helpdesk en advies op maat
- Goede voorbeelden met concrete tips en info hoe obstakels zijn overwonnen, dus leren terwijl de winkel open is.
- Informatie website met links naar relevante informatie (up to date protocollen, goede gedragsvoorbeelden, checklijsten Nalevingsproof,
 - *Een samenwerking tussen VNO-NCW, brancheorganisaties, ondernemers, burgers, gemeenten en Rijksoverheid*



Wat vragen wij u ?

- Voor opening; doe een check op het door u naleven van de Corona maatregelen waarbij u rekening houdt met uw specifieke locatie en situatie.
- Doe een check/pilotopening vooraf waarop u met klanten een bezoek aan uw zaak doorloopt van aankomst, consumptie, wc-bezoek, weggaan. Evalueer met uw klanten en maak aanpassingen.
- Maak een voorbereiding van uw inzet op gedragsmaatregelen en bijbehorende communicatie.
- Communiceer voor (en ook na opening) op diverse manieren naar uw klant : “we doen het samen, samen blijven we open”; “Fijn om u weer te kunnen ontvangen, draagt u vandaag bij aan het open kunnen blijven?”



Goede gedragsvoorbeelden

Voorbeelden handen ontsmetten:

- Maak het ontsmetten goed zichtbaar, openbaar en gemakkelijk; mensen zien elkaar handen wassen, gasten worden opgevangen door een host die dit commitment vraagt, juiste fysieke plekken, aanduiding middels visuele cues van deze plekken

Bijbehorende communicatie:

- Communiceer vooraf leefregels:
 - Onze bezoekers wassen hun handen, u toch ook?
 - Onze bezoekers wassen hun handen bij binnenkomst, tussentijds en bij weggaan.
- Communiceer: op deze plek en op dit moment kunt u zichzelf gezond houden en verspreiding voorkomen door handen te wassen.
“Houd ons terras coronavrij, houd ons terras open: ontsmet uw handen, houd afstand”

Goede gedragsvoorbeelden

Voorbeelden afstand houden:

- Geef op website of social media aan hoe druk het is, b.v. via een stoplicht systeem
- Organiseer een (extra) gastheer die mensen vriendelijk helpt
- Communiceer in realtime hoe druk het is zodat gasten dit vooraf kunnen opzoeken, biedt alternatieven (welke tijd is het rustiger, verwijs over en weer door naar naburige onderneming/locatie)
- Overweeg een gezamenlijke gastheer voor meerdere terrassen op een plein (doorverwijzen naar elkaar bij rijvorming). Indien mogelijk i.s.m. gemeente
- Organiseer een feedbackproces met gasten die zelf communiceren hoe druk het is
- Laat de gasten een tijdslot reserveren
- Voorkom rijvorming bij ingang en toilet, zorg dat klanten afstand kunnen houden als er toch een rij ontstaat, bv door een stoplicht.
- Maak gebruik van ondersteunende technieken (bv afstand devices)



Goede gedragsvoorbeelden

Communicatie over gedragsmaatregelen

- Vraag doorlopend feedback aan je klant na hun bezoek: hoe gemakkelijk vond de klant het om basismaatregelen na te leven en vraag of hij/zij suggesties heeft voor verbeteringen.
- Koppel je ervaringen terug naar collega ondernemers en branche organisatie, en bied je aan als best practice op diverse plaatsen (lokaal nieuws, website sector, social media)



Planning

- Persconferentie: 13 april: aankondiging openingsplan
- Overleg EZK/DGSC-19 met VNO-NCW/MKB en brancheorganisaties
 - Inventariseren behoefte, zachte landing creëren
- 19 april-28 april:
 - Uitrol en voorbereiding gedragsondersteuning voor terrassen en detailhandel
- 28 april: opening terrassen en detailhandel onder voorwaarden
- 28 april-11 mei :
 - Uitvoering gedragsondersteuning terrassen en detailhandel onder voorwaarden
 - Uitrol en voorbereiding gedragsondersteuning voor doorstroom locaties buiten
- 11 mei– en verder:
 - Idem voor andere sectoren volgens openingsplan 26 mei, 16 juni, 7 juli

Bijlage

Voorbeeld digitale checklist Nalevingsproof:
afvinklijst gebaseerd op gedragsvoorbeelden
(deze wordt nog gemaakt)

Checklist gebaseerd op goede gedragsvoorbeelden

- Mijn klanten komen elkaar niet tegen bij het op/afgaan van het terras, bij het naar/van de wc lopen (zijn de looproutes logisch?)
- Mijn klanten staan niet dicht op elkaar terwijl zij in de rij staan voor de opgang van het terras/ in de rij naar de wc (denk aan 1.5m markeerlijnen bij de wc's of opgang van terras).
- Mijn klanten kunnen indien er 1 deur zowel in als uitgang is, elkaar passeren zonder dicht langs elkaar te lopen (denk aan verkeersborden waarbij eruit voorrang heeft).
- Bij het bedienen en afrekenen houden onze medewerkers genoeg afstand van klanten (bijv. via een online bestelsysteem, afhalen aan de bar, serveren op een deel van de tafel weg van de gasten).
- Mijn klanten kunnen hun handen ontsmetten voor zij het terras op komen
- Mijn klanten kunnen tussentijds/ na een wc bezoek hun handen ontsmetten (ontsmetstations op het terras zelf, op een plek die niet direct naast andere tafels staat, op een plek langs een looproute vanaf de wc).
- Mijn klanten wordt vooraf ter plekke gevraagd zich vandaag aan de maatregelen te houden, en uitgelegd waarom: besmettingen voorkomen, veilig naar terras voor iedereen, open blijven.
- Mijn klanten worden tijdens hun bezoek herinnerd aan dit verzoek tot naleven (denk aan een sticker op de tafel met “bedankt dat u zich aan de richtlijnen houdt waardoor wij open kunnen blijven”)
- Er is een plek waar klanten laagdrempelig terecht kunnen met hun tips voor hoe wij er nog beter voor kunnen zorgen dat zij afstand kunnen houden / hun handen kunnen ontsmetten (denk aan een whatsapp nummer, een evaluatielink op/bij de bon).