



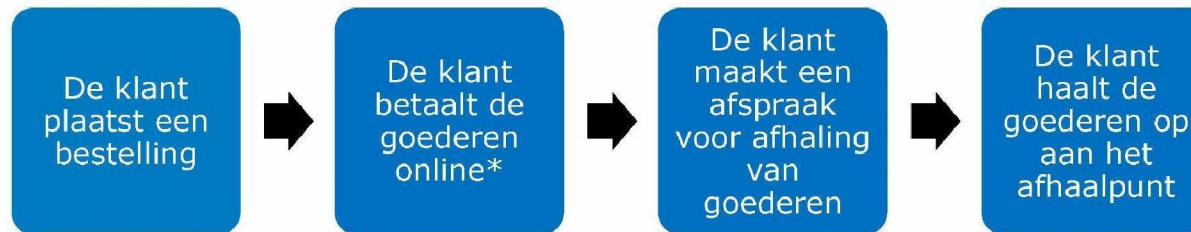
## Click & collect in de detailhandel

- › 27 januari 2021
- › *Nadrukkelijk: niet ter besluitvorming, maar ter verkenning: hoe zou click & collect er uit kunnen zien?*

## Wat is click & collect?



- › Met click & collect bestellen klanten producten op voorhand en halen ze deze op afspraak af bij een afhaalpunt.
- › Uitgangspunt is geen direct contact tussen klant en winkelpersoneel en tussen klanten onderling.



\*Betalen kan ook bij het afhalen van de goederen. In dat geval rekent de klant bij voorkeur contactloos af.

## Voorwaarden click & collect



- › **Op geen enkel moment komt het winkelpersoneel binnen 1,5 meter van de klant.**  
Dit geldt ook voor klanten onderling.
- › De klant doet op afstand een (online) bestelling.
- › De klant krijgt een bevestiging met een tijdslot wanneer hij de bestelling moet ophalen. Afhalen kan alleen binnen het afgesproken tijdslot.
- › De afspraakbevestiging bevat alle praktische informatie voor het vlot en veilig afhalen van de bestelling.
- › De klant komt in zijn eentje om de bestelling af te halen. Wanneer de klant klachten heeft, die bij COVID-19 horen, gaat het afhalen van de bestelling naar een ander moment.
- › Winkelpersoneel zet de bestelling klaar en de klant pakt deze bij de ingang of de bestelling wordt in de auto gezet.
- › Rekening houdend met alle hygiënemaatregelen (mondkapjes, evt aangegeven routes, desinfectie enz) rekent de klant contactloos af (online, met contactloos pinnen of op rekening).
- › Klanten komen niet bij elkaar in de buurt.



## Afbakening en monitoring



- > **Click & collect kan – indien gewenst – een tussenstap zijn in aanloop naar heropening van de detailhandel.**
- > Het voorstel is om click en collect generiek in te voeren voor alle typen winkelgebieden.
- > Gemeenten monitoren de eventuele drukte die ontstaat rondom de winkels.
- > Iedere gemeente heeft eveneens een plan waarin maatregelen zijn beschreven die zowel proactief als reactief kunnen worden genomen om drukte te reguleren of tegen te gaan. De opzet voor dit plan zat bij de stukken voor het VB van 21 december.
- > **Als het te druk wordt, grijpen burgemeesters terug op hun lokale bevoegdheden.** Dit betreft onder meer de mogelijkheid tot het sluiten van toegangswegen, parkeergarages, winkelstraten en winkels.
- > *NB: nav opmerkingen in het DOC op 27/01 over de laatste 2 punten wordt nog nader overlegd met BZK/VNG/VR'S/J&V/EZK*

## Hoe werkt het in andere landen?



- › In de meeste Europese landen (waaronder Frankrijk, België, Oostenrijk én Duitsland) is click en collect tijdens de sluiting van niet-essentiële detailhandel toegestaan.
- › **Er zijn goede voorbeelden en blauwdrukken van verschillende winkel(ketens) die ter inspiratie kunnen dienen.**
- › Werken met een tijdslot werkt daar goed en voorkomt drukte (dezelfde ervaring zien we met het afhaaloket in de horeca).
- › Om de veiligheid te waarborgen wordt gewerkt met een beperkt aantal tijdsloten (bijv. 12 per uur), zodat er maar één klant tegelijk een bestelling ophaalt.
- › Er is nooit fysiek contact tussen medewerker en klant. Aan de servicedesk worden alleen contactloze pinbetalingen geaccepteerd en worden alle veiligheidsmaatregelen in acht genomen.

## Voor – en nadelen



### Voordelen

- › Invoering bedient de bestaande consumentvraag en **helpt bij het voorkomen van drukte bij heropening van de winkels.**
- › De beperkte omzet helpt ondernemers bij het (deels) terugverdienen van vaste lasten en verkleint kans op faillissement.
- › Click & collect vermindert de druk op de pakketpost.
- › Horeca en detailhandel worden gelijkgeschakeld. Ervaring met horeca laat zien dat afhalen veilig en zonder drukte kan.
- › Het verschil tussen grote retailers (met sterk online kanaal) en kleine lokale winkeliers wordt verkleind

### Nadeel

- › **Het aantal vervoersbewegingen zal met click & collect toenemen en strookt niet met de boodschap 'blijf thuis'.**



## Implementatie en tijdsfad



- › Om click & collect in te voeren is een wijziging van de ministeriële regeling noodzakelijk (wordt voorbereid).
- › Voor invoering is gezamenlijke en heldere communicatie van de overheid, van branches naar ondernemers en richting burgemeesters nodig.
- › Brancheorganisaties kunnen 'blauwdrukken'/ voorbeelden verstrekken (vergelijk met protocol).
- › Click&collect is een van de maatregelen die overwogen kan worden bij de besluitvorming op 2 februari.
- › Om op dat moment geen discussie meer te hebben over hoe click&collect dan zou werken, willen we vooraf de vormgeving delen in DOC (27/01) en ACC (28/01).

