

## **Afsprakenkader Naleving en Handhaving Verantwoord winkelen – Aanpak Covid-19 in de detailhandel – Versie Click en Collect**

Vanaf 10 februari 2021 is een click en collect-systeem toegestaan in de niet essentiële detailhandel. Deze wijziging in het maatregelenpakket leidt tot deze aanvulling van het Afsprakenkader Naleving en Handhaving Verantwoord winkelen (hierna: Afsprakenkader). Deze is eerder besproken en vastgesteld in het VB van 26 oktober. Het oorspronkelijke afsprakenkader blijft onverminderd van kracht voor de essentiële detailhandel.

### **Wat is click en collect?**

Winkels en locaties met een winkelfunctie zijn voor publiek opengesteld, uitsluitend voor het ophalen van vooraf bestelde of gereserveerde artikelen in een vooraf afgesproken tijdvak en waarbij het publiek de winkel niet betreedt.

### **Toelichting**

Met 'click en collect' bestellen klanten producten op voorhand en halen deze minimaal 4 uur later op afspraak binnen een vooraf afgesproken tijdslot van maximaal 1 uur af bij een afhaalpunt bij de ingang van de winkel. Dit betekent dat de klanten de winkel niet mogen betreden. Het is niet toegestaan dat de winkel van binnen naar buiten verplaatst. De beheerder van de winkel draagt zorg - door middel van afhalen binnen tijdvakken - dat klanten gespreid over de dag afhalen. Uitgangspunt is dat er geen fysiek contact tussen klant en winkelpersoneel en tussen klanten onderling plaats vindt. De klant betaalt de goederen bij voorkeur online, maar kan dat ook doen bij het afhalen van de goederen. In dat geval rekent de klant bij voorkeur contactloos af.

### **Naleving in en voor de winkels**

#### ➤ Click en collect

Winkeliers dienen de volgende punten in de uitvoering te borgen:

- Winkels worden opengesteld om vooraf bestelde of gereserveerde artikelen op te halen
- Publiek mag de winkel niet betreden [dit betekent dat afhaalpunt aan de deur van de winkel of –als de winkel daar zelf beschikking over heeft- op het parkeerterrein is (zoals bij bouwmarkten)]
- Er zit minimaal een dagdeel (4 uur) tussen het bestellen en ophalen van de bestelling. Dit om 'funshoppen' te voorkomen.
- De winkelier is verplicht om het ophalen te organiseren:
  - gespreid over de dag, binnen de reguliere openingstijden;
  - in tijdvakken van maximaal van één uur;
  - waarbij het afhaalpunt sober wordt ingericht;
  - zonder dat er een oploop van publiek ontstaat;
  - waarbij de klant wordt verzocht individueel af te halen.
- De winkel mag slechts de voor afgifte van bestellingen hoognodige bezetting aanwezig hebben;
- Klanten zijn verplicht in de openbare ruimte 1,5m afstand van anderen te houden en geen groepen te vormen (reeds bestaande verplichting).

### **Specifieke punten die nieuw zijn vanaf 10 februari**

- De nieuwe voorwaarden gaan ook gelden voor winkels in doe-het-zelf-artikelen (bouwmarkten);
- De nieuwe voorwaarden gaan ook gelden voor overige locaties met een winkelfunctie, zoals een kapperszaak. Zij mogen onder deze voorwaarden producten verkopen.
- Retourneren is onder de huidige voorwaarden niet toegestaan (om funshoppen te beperken). Dit geldt ook voor groothandels en bouwmarkten.
- Als er sprake is van samenloop (reparatie/onderhoud én afhalen bij de winkel) dan mogen klanten de winkel wel betreden voor reparatie/onderhoud/ pakketservice, maar niet voor de

verkoop van de winkelproducten. Verkoop moet dan buiten, maar de andere service mag binnen. Het advies is hierbij om dan zoveel mogelijk aan de deur te regelen. Als dat niet kan, moet er binnen met een afbakening/looproute gewerkt worden conform het Afsprakenkader.

### **Verantwoordelijkheid ondernemers**

- Op basis van het Richtlijn Verantwoord Winkelen (bijlage), nader uitgewerkt in specifieke protocollen voor verschillende winkeltypen, maar in ieder geval:
  - Basisregels tav hygiëne, desinfectie en gezondheid
  - Deurbeleid: zorg voor afstand in evt. rijen vóór de winkel; maak lokaal afspraken over wachtrijen en zorg ervoor dat er geen oploop ontstaat.
  - Gedragsregels voor klanten en personeel: o.a. 1,5m-regel; looproutes
  - Sobere invulling, waarbij er geen winkelwaren voor de deur uitgesteld worden
  - Scenario's voor bij slecht weer (wanneer mensen niet geduldig buiten wachten).
- Duidelijke communicatie
  - Op elke winkel posters met hygiëne en gezondheidsregels, gedragsregels, beleid dat er geen oploop ontstaat.

### **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
  - De burgemeester kan ten aanzien van openbare plaatsen – in het geval de geldende maatregelen, zoals de veilige afstand, niet worden nageleefd of een dreiging daarvan – middels een bevel bijvoorbeeld de weg afsluiten of de aanwezige personen verwijderen (op grond van artikel 58m Twm en/of de gemeentewet artikel 174).
  - De burgemeester kan de overtreding van een click en collect-voorwaarde handhaven met een last onder bestuursdwang of onder dwangsom.
  - 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
  - Systeemaanpak: samenspel en 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 kan zijn. Dit betekent per gebiedstype:
    - Winkelcentra met vastgoedeigenaar, centrumbeheerder of winkeliersvereniging: Regievoerder is de eigenaar of beheerder van het vastgoed. Winkels zijn daarbij verantwoordelijk voor de te nemen acties, maar de regievoerder is verantwoordelijk voor communicatie met de gemeente en kan escaleren in geval van incidenten.
    - Winkelstraten/gebieden (binnenstedelijk): hier is de gemeente de regievoerder en vult die deze rol nu ook al zo in. Dit geldt met name voor drukke winkelstraten. Escalatie bij incidenten vindt plaats vanuit winkeliers via gemeente naar BOA/politie, zoals hieronder ook beschreven.
    - Grootchalige 'stand alone' retailvestigingen (bouwmarkten, meubelcentra): hier ligt de regie en uitvoering bij de individuele bedrijven. Bij clusters van bedrijven neemt de grootste partij het initiatief.
    - Kleinschalige winkelvoorzieningen op dorps/wijkniveau en verspreide winkels: Deze zijn eveneens binnenstedelijk maar kleinschaliger en met een sterker accent op dagelijkse boodschappen. Hier ligt een regierol vanuit de grootste private partij voor de hand: bij afwezigheid van een actieve winkeliersvereniging zal dit meestal de supermarkt zijn.

Deze voert dan de regie over de private inzet vanuit de kleinere partijen, heeft en versterkt het contact met gemeente en escaleert naar gemeenten bij incidenten.

- Om het bovenstaande systeem te laten werken is de inzet van gemeenten onontbeerlijk. In onderling overleg tussen gemeenten en de regievoerders komt vanzelfsprekend ook aan de orde wat de winkelgebieden van de gemeente bij de naleving en handhaving kunnen verwachten.
- Met de Veiligheidsregio's is afgesproken dat zij een ondersteunende structuur bieden (zie ook de brief van 17 november van de Minister van Justitie aan de burgemeesters, kenmerk 3098045). Daarbij onderscheiden we twee fases. Een voorbereidende fase, waarin het opstellen en toetsen van protocollen plaatsvindt en een zogenaamde warme fase waarin er daadwerkelijk toezicht gehouden wordt.

---

## 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. ~~Voor aantoonbaar deurbeleid.<sup>1</sup> 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, mondmaskers) 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

---

<sup>1</sup> 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

# 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'.