



Protocol 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 specifieke maatregelen wordt verwezen naar branchegewijze voorlichting.
4. Ondernemers, medewerkers en klanten houden zich aan de RIVM-richtlijnen.
5. Brancheorganisaties, winkels en overheid communiceren over de afspraken. Winkels maken afspraken zichtbaar in en voor de winkel.

Voor de ondernemer:

1. Regels hangen zichtbaar aan de buitenkant van de winkel en worden binnen herhaald.
2. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden in de winkel, maar ook vóór de winkel.
3. Geef in winkels het maximum aantal klanten aan dat tegelijkertijd in de winkel mag zijn. Richtlijn is maximaal 1 klant per 5 vierkante meter winkelvloeroppervlak.
4. Lever online bestellingen tot aan de voordeur, niet binnen.
5. Zorg voor maximale hygiëne, vooral pinterminal.
6. Haal samples, proeverijen, monsters, probeerartikelen uit winkel, niet inzetten op beleving.
7. Als er updates komen op deze afspraken worden die zo snel mogelijk gecommuniceerd.
8. Zorg voor een veilige werkomgeving voor de medewerker(s).

Voor de klanten:

1. Houd 1,5 meter afstand, voor de winkel en in de winkel.
2. Kom zoveel mogelijk alleen naar de winkel.
3. Kom niet naar de winkel als je verkouden bent of griepklachten hebt.
4. Doe doelgericht boodschappen en koop niet meer dan je nodig hebt.
5. Raak het product zo min mogelijk aan.
6. Volg altijd de aanwijzingen van het personeel op.
7. Betaal met pin of contactloos (pin of mobiel) of eventueel met gepast geld.
8. Online bestelde producten worden geleverd tot de deur.
9. Gebruik een winkelmandje indien aanwezig.

Voor de gemeente:

Handhaaf de gemaakte afspraken, voorkom buiten samenshopping.

Checklist ondernemers



Acties ter voorkoming verdere verspreiding van het Coronavirus in groentespeciaalzaken

Medewerkers:

- Er is veel aandacht voor de medewerkers (en hun thuisfront). Ondernemers, leidinggevenden en collega's zijn hierop met elkaar alert. Er wordt ook duidelijk opgeroepen oog te hebben voor elkaar in deze tijden.
- Medewerkers werken volgen interne richtlijnen op basis van het HACCP-plan met brancheverplichtingen.
- Medewerkers hebben duidelijke instructies en richtlijnen gekregen over hygiëne en veiligheid, waarbij de adviezen/richtlijnen van het RIVM worden gevolgd.
- Medewerkers communiceren "houdt afstand" zichtbaar naar klanten.
- In ieder bedrijf is een eerste verantwoordelijke aangesteld die zorg heeft voor veiligheid en hygiëne van collega's én klanten.
- Medewerkers krijgen periodiek een update over instructies en werkwijzen van hun leidinggevende.
- Er zijn duidelijke richtlijnen over desinfectie, afstand houden en andere voorzorgsmaatregelen.
- Desinfecterende handzeep, wegwerp (latex) handschoenen en andere noodzakelijke middelen zijn ter beschikking gesteld.
- Pauzes voor medewerkers zijn meer verspreid over de dag en in de kantine zit men minimaal met een lege stoel naast zich (bij voorkeur 2). Ook hier geldt de regel minimaal 1,5 meter afstand.
- Als medewerkers Corona-ziekteverschijnselen krijgen/hebben, worden ze naar huis gestuurd of dienen thuis te blijven.

Buiten/Entree:

- Buiten of op de ramen bij binnenkomst wordt via posters en/of borden aan mensen kenbaar gemaakt dat ze de richtlijnen van het RIVM in het kader van Corona in acht moeten nemen (minimaal 1,5 meter afstand, oproep voor naleving van de regels en luisteren naar aanwijzingen van de medewerkers).
- Geef duidelijk weer hoeveel klanten maximaal binnen mogen zijn.
- Deuren staan open of gaan automatisch open.
- Per 5 m² winkel mag 1 klant in de winkel aanwezig zijn, er hangt een bord/poster waarop de bezoekers worden geattendeerd op deze regel.
- Om het aantal klanten in de winkel te reguleren kan een bij de winkel passend systeem worden toegepast (door bijvoorbeeld het gebruik van (alternatieve) winkelmandje te verplichten).
- Als het toegestane aantal klanten binnen is, dienen overige klanten buiten te wachten.
- Klanten mogen met slechts met 1 persoon per gezin de winkel in. Klanten worden opgeroepen kinderen en huisdieren thuis te laten.
- Klanten wordt gevraagd niet langer dan noodzakelijk in de winkel te zijn.



Winkel/verkoopruimte:

- Op diverse plekken in de winkel wordt gevraagd gepaste afstand te houden van elkaar en van de medewerkers.
- Belijningen op de winkelvloer helpen om de afstand van 1,5 meter in te schatten.
- Deurklinken, telefoons, kassa's, etc. worden met grote regelmaat schoongemaakt.
- Met posters en borden worden mensen continue geattendeerd op hun verantwoording en de regels en richtlijnen.
- Haal overbodig assortiment en interieur weg om voldoende ruimte te creëren in de winkel mocht dit noodzakelijk zijn voor een ruimere doorgang voor de klant. Zorg dat de vloer zo leeg mogelijk is.
- Indien mogelijk is het goed om te kijken of je een looproute (eenrichtingsverkeer) in de winkel kunt creëren zodat klanten elkaar niet onnodig hoeven te passeren.
- Extra bakken, tafels, hekwerken worden waar nodig voor balies en kassa's geplaatst om meer afstand te garanderen.
- Onbewerkte producten kunnen door klanten zelf worden (in)gepakt, bewerkte producten moeten door medewerkers geschept en verpakt worden.
- Op meerdere plekken in de winkel kunnen mensen hun handen desinfecteren met zeep of alcoholgel.
- De koffiehoek is gesloten.
- Workshops en demonstraties/proeverijen worden niet gegeven.
- Verkochte producten kunnen niet worden geretourneerd.

Kassa:

- Bij de kassa staat een aanduiding met de regels en richtlijnen.
- Bij de kassa wordt door middel van strepen op de vloer minimaal 1,5 meter afstand gehouden tussen iedere klant.
- De kassaplek is afgeschermd met een doorzichtige plexiglazen of hardplastic wand, die voldoet aan de HACCP-norm. Ook wordt, indien noodzakelijk, de afstand tussen de kassamedewerker en de klant nog verder vergroot. Deze plexiglas en/of hardplastic wand wordt dagelijks gereinigd.
- Betalen gebeurt via creditcard, pin of gepast contant geld.
- Pinautomaten worden na ieder gebruik gereinigd.

Inkoop/ontvangst goederen:

- De inkoop gebeurt zoveel mogelijk digitaal.
- Voor de ontvangst van goederen zijn speciale richtlijnen opgesteld. Men houdt voldoende afstand, de bezorger plaatst de goederen buiten en de medewerker brengt ze daarna naar binnen.
- Bij winkels met een voldoende groot magazijn en brede deur mag de bezorger de goederen op pallet/rolcontainer plaatsen in het magazijn; de ontvanger houdt voldoende afstand van de bezorger.



Bewerkingsruimte:

- Basis: er wordt gewerkt volgens HACCP-richtlijnen.
- Medewerkers werken in deze ruimte minimaal 1,5 meter van elkaar af en hebben beschermende en door RIVM voorgeschreven materialen voor de persoonlijke veiligheid, zoals: handschoenen, regelmatig handen wassen, plexiglas wanden tussen de onderlinge werkplekken en belijning op de vloer.
- Als er onvoldoende ruimte is voor bovengenoemde basis kan gekozen worden voor alternatieven: werken in toerbeurt/ploegen, het organiseren van een alternatieve bewerkingsruimte, inkopen van half-fabrikaat/kant & klaar product, dan wel een combinatie hiervan.

Algemeen:

- Via websites en social media worden klanten geïnformeerd over de richtlijnen.
- Openingstijden van winkels blijven zoveel mogelijk gehandhaafd en waar nodig uitgebreid (binnen de door de overheid gestelde kaders)zodat klanten zoveel mogelijk gespreid kunnen winkelen.
- Commerciële winkelcampagnes zijn voor een groot deel 'on-hold' gezet om klantenstromen zoveel mogelijk te beperken.

Bezorging bij klanten:

- Consumenten worden gestimuleerd om veilig te kopen. Dat kan veilig in de winkel, maar ook door online of op afstand te bestellen. De aankopen worden dan afgehaald of thuis bezorgd.
- Van te voren wordt duidelijk gecommuniceerd hoe er wordt gehandeld tijdens de bezorging.
- Bezorging gebeurt volgens HACCP-normen.
- De bezorger zet het product voor de deur bij de ontvanger en neemt bij het ontvangst de gepaste afstand van 1,5 meter.
- Contant geld wordt niet aangenomen. De bestelling wordt van te voren of op rekening betaald en indien gewenst ontvangt de klant een factuur digitaal.
- Bezorgers zullen geen handen schudden en fysiek contact met de klant vermijden.
- De bezorgcapaciteit wordt naar behoefte opgeschaald.