

Afsprakenkader Naleving en Handhaving Verantwoord winkelen – Aanpak Covid-19 in de detailhandel – Versie Click en Collect en winkelen op afspraak (private shopping)

De voorwaarden voor winkelen op afspraak worden per 16 maart 2021 aangepast. Op deze manier wordt het toegankelijker gemaakt om te winkelen op afspraak. De nieuwe voorwaarden sluiten beter aan op de grootte van de winkels.

Vanaf 3 maart is onder voorwaarden winkelen op afspraak reeds toegestaan in de niet-essentiële detailhandel. Deze wijziging in het maatregelenpakket heeft destijds geleid tot een aanvulling van het Afsprakenkader Naleving en Handhaving Verantwoord winkelen voor de niet-essentiële detailhandel (hierna: Afsprakenkader).

De huidige aanpassing in de voorwaarden voor winkelen op afspraak leidt tot een aantal wijzigingen in dat afsprakenkader. Deze geüpdatete versie vervangt daarmee de versie die op 1 maart 2021 met het VB is gedeeld.

Het winkelen op afspraak is in aanvulling op click en collect. Het oorspronkelijke afsprakenkader, zoals besproken en vastgesteld in het VB van 26 oktober 2020, blijft onverminderd van kracht voor de essentiële detailhandel.

Wat is winkelen op afspraak?

Winkels en locaties met een winkelfunctie zijn voor publiek opengesteld, uitsluitend voor het winkelen op afspraak. Publiek mag de winkel alleen betreden met een bevestiging van het gereserveerde tijdslot en tijdens dat gereserveerde tijdslot.

Toelichting

Bij winkelen op afspraak (‘private shopping’) mogen in elk geval twee klanten tegelijk per verdieping de winkel betreden, ongeacht de grootte van de winkel. Voor winkels groter dan 50 m² geldt dat er maximaal 1 klant per 25 m² aanwezig mag zijn, met een maximum van 50 klanten. De afspraken zijn voor een tijdslot van minimaal 10 minuten en er zit minimaal een dagdeel (4 uur) tussen het maken van een afspraak en het bezoek aan de winkel. De winkelier draagt er zorg voor dat klanten gespreid over de dag komen winkelen op afspraak.

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

➤ Winkelen op afspraak

Winkeliers dienen de volgende punten in de uitvoering te borgen:

- Winkels worden opengesteld voor winkelen op afspraak;
- Publiek mag de winkel alleen betreden met een bevestiging van het gereserveerde tijdslot en tijdens dat gereserveerde tijdslot;

- Er zit minimaal een dagdeel (4 uur) tussen het maken van een afspraak en het bezoek aan de winkel;
- De winkelier is verplicht om het winkelbezoek te organiseren:
 - gespreid over de dag, er mogen in elk geval 2 klanten per winkel/verdieping worden ontvangen, ongeacht de winkelvloeroppervlakte van de winkel (ook onder de 50 m²). Dit geldt ook voor concepten als shop in shop (die tellen dus niet afzonderlijk mee, maar als onderdeel van de verdieping).
 - waarbij winkels met een winkelvloeroppervlakte van 50 m² of meer maximaal 1 klant per 25 m² winkelvloeroppervlakte mogen ontvangen. De winkelvloeroppervlakte is de voor het publiek toegankelijke vloeroppervlakte in de winkel. Dit betreft de ruimte waar het winkelend publiek komt en dus niet het magazijn.
 - dat er maximaal 50 klanten tegelijk in de winkel aanwezig zijn
 - in afgebakende tijdvakken, waarbij bezoekers gespreid aankomen bij de winkel;
 - dat de instroom en uitstroom van klanten gespreid en gereguleerd plaatsvindt zodat er bij de winkelingang geen drukte ontstaat door (lange) wachtrijen voor winkelen op afspraak en/of click en collect. Het is de verantwoordelijkheid van de winkelier om de tijdvakken zodanig in te delen dat er geen oploop van publiek (bij de ingang en in de winkelstraat) ontstaat.
 - de afspraken in het protocol blijven geldend;
 - in de winkel vinden uitsluitend activiteiten plaats die te maken hebben met het verkopen van producten.
 - waarbij de klant in beginsel alleen komt, in het geval van noodzakelijke begeleiding wordt verzocht met maximaal 2 mensen uit een huishouden de winkel te bezoeken;
- De winkel mag slechts de hoognodige bezetting aanwezig hebben;
- Klanten zijn verplicht 1,5m afstand van anderen te houden en geen groepen te vormen (reeds bestaande verplichting).

➤ 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 de 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 één uur;
 - waarbij het afhaalpunt sober wordt ingericht;
 - dat de instroom en uitstroom van klanten gespreid en gereguleerd plaatsvindt zodat er bij de winkelingang geen drukte ontstaat door (lange) wachtrijen voor click en collect en/of winkelen op afspraak. Het is de verantwoordelijkheid van de winkelier om de tijdvakken zodanig in te delen dat er geen oploop van publiek (bij de ingang en in de winkelstraat) 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 voor winkelen op afspraak (per 16 maart)

- De gehele niet-essentiële detailhandel is beperkt open voor winkelen op afspraak. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de reguliere winkels in de winkelstraat, de woonboulevards en de autoshowrooms e.d.
- De bestaande uitzondering voor een winkel buiten waar bloemen worden verkocht (bloemenstal) en groothandels blijven bestaan.
- Voor het brengen en halen van postpakketten, producten voor onderhoud en reparatie of het kopen van producten bij bijvoorbeeld een kapper geldt dat deze klanten naast het maximaal aantal personen voor winkelen op afspraak naar binnen mogen. De winkelier dient wel een duidelijke bewegwijzering aan te brengen.
- Activiteiten in de winkel vinden uitsluitend plaats gekoppeld aan het directe verkoopproces (dus geen workshops, demonstraties horeca voor directe consumptie etc.)

Specifieke punten voor click & collect (per 10 februari)

- De voorwaarden gelden (ook) voor winkels in doe-het-zelf-artikelen (bouwmarkten). De uitzondering die al geldt voor groothandels (business-to-business) blijft bestaan. Dus in geval van spoedreparaties kunnen zelfstandig ondernemers, zoals bouwvakkers en loodgieters terecht bij bouwmarkten.
- Bestelde producten worden alleen aan de deur van de winkel afgehaald. Dit kunnen ook winkels zijn in een winkelcentrum.
- Ruilen na het bestellen en afhalen van producten is niet toegestaan.
- Retourneren van producten die zijn besteld en afgehaald kan op afspraak bij de winkel. De winkelier geeft aan hoe retourneren mogelijk is.
- Als er sprake is van samenloop (reparatie/onderhoud/postpakketten én afhalen bij de winkel) dan gelden de volgende regels: Tussen het (online) bestellen van producten en het afhalen moet een dagdeel van vier uur zitten. Deze producten worden buiten aan de deur afgehaald. Het is dus niet mogelijk om in de winkel deze producten te kopen of af te halen. De spullen voor reparatie en onderhoud/postpakketten mogen wel in de winkel worden gebracht en afgehaald. Het advies aan winkeliers is om alles zoveel mogelijk aan de deur te regelen. Als dat voor reparaties en onderhoud/postpakketten echt niet mogelijk is, moet hiervoor in de winkel een duidelijke looproute zijn.

Verantwoordelijkheid ondernemers

- Op basis van de 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, overkappingen, parasols of heaters worden geplaatst.
 - 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). De beheerder van het pand bewaakt de aantallen bezoekers per verdieping.
- 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 - 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 voorwaarde op het gebied van click en collect en/of winkelen op afspraak handhaven met een last onder bestuursdwang of onder dwangsom.
- Als in publieke plaatsen bij winkelen op afspraak 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
 - 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:
 - o 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.
 - o 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.
 - o Grootschalige '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.
 - o 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).

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. Voer aantoonbaar deurbeleid.¹ ~~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

¹ 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.
- 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, trapeleuningen, 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'.