

Omgaan met uw klanten in de strijd tegen COVID 19

Gids voor de **opening** van de **handel**












FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Ondernemingsnr.: 0314.595.348

-  0800 120 33 (gratis nummer)
-  FODEconomie
-  @fodeconomie
-  [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)
-  [instagram.com/fodeconomie](https://www.instagram.com/fodeconomie)
-  [youtube.com/user/FODEconomie](https://www.youtube.com/user/FODEconomie)
-  economie.fgov.be

Verantwoordelijke uitgever:

Regis Massant
Voorzitter a.i. van het Directiecomité
Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Internetversie

100-20



Doelstelling van deze gids

Volgens experts zullen we nog een tijd met het COVID-19-virus moeten leven. We moeten dan ook maatregelen blijven nemen om de verdere verspreiding of nieuwe opflakkingen van het virus zoveel mogelijk te vermijden.

Deze gids beschrijft de noodzakelijke, minimale preventiemaatregelen om de contacten tussen detailhandelaars en zelfstandigen met hun klanten zo veilig mogelijk te laten plaatsvinden door het besmettingsrisico zo laag mogelijk te houden en besmettingen zoveel mogelijk te vermijden.

Deze preventiemaatregelen kunnen aangevuld worden op sectoraal en/of ondernemingsniveau om maximaal rekening te houden met de specifieke context zodat de activiteiten in veilige omstandigheden kunnen opgestart worden. Ook andere passende maatregelen, die een gelijkwaardige bescherming bieden, kunnen genomen worden.

Deze gids biedt richtlijnen aan detailhandelaars en zelfstandigen die hun activiteiten (gedeeltelijk) hebben moeten stopzetten, als voorbereiding op een veilige herneming van hun activiteiten. Handelaars die hun activiteiten niet hebben onderbroken en die zelf reeds de nodige maatregelen hebben genomen, kunnen deze gids gebruiken als verdere inspiratiebron.

Naast de preventiemaatregelen in deze gids is het ook aangeraden om de [‘Generieke gids om de verspreiding van COVID-19 op het werk tegen te gaan’](#) te raadplegen op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

De inhoud van deze gids werd onder meer samengesteld uit informatie van Comeos en de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO en kan worden aangevuld in functie van de richtlijnen van de Nationale Veiligheidsraad en op basis van nieuwe wetenschappelijke inzichten en goede praktijken.

Toepassingsgebied

- Detailhandelsactiviteiten (uitgezonderd horeca)
- Andere vrije beroepsactiviteiten zonder lichamelijk contact
- Winkelcentra
- Ambulante handel (uitgezonderd markten)
- Zelfstandige beroepen in eigen vestiging, bij de klant thuis of op locatie



Richtlijnen voor de **klant**



- **Kom niet** naar de winkel als je **ziektesympomen** vertoont.
- Volg de **instructies** van het personeel en de richtlijnen die geafficheerd zijn in de winkel.
- Het is aanbevolen uw boodschappen te doen in een gemeente of een stad **dichtbij** uw huis of uw werkplek.
- Ga **alleen** naar de winkel. Enkel kinderen jonger dan 18 jaar of een persoon die nood heeft aan begeleiding, kan begeleid worden door 1 volwassene.
- Hou **1,5 meter afstand** van andere klanten en winkelpersoneel.
- Zorg voor een goede **handhygiëne**, en raak alleen de producten aan die je nodig hebt.
- Doe doelgericht boodschappen, niet langer dan nodig om de aankoop te verrichten, en blijf **maximaal 30 minuten** in eenzelfde winkel.
- Het wordt sterk aanbevolen dat klanten een **mondmasker** dragen in de winkel.
- **Betaal** zoveel mogelijk **elektronisch** of contactloos.
- Er moet **voorrang** gegeven worden aan mensen ouder dan 65 jaar, aan mensen die minder mobiel zijn en aan het verzorgend personeel.
- **Samenscholingen** blijven verboden, ook in winkelstraten of shoppingcenters.

Richtlijnen voor de detailhandelaar

- Maak **afspraken zichtbaar buiten** en in de vestiging, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn of over het gebruik van de toiletten. Een model van affiche en een communicatiekit zijn beschikbaar op de website van de FOD Economie (bit.ly/GidsHandel).
- Neem tijdig contact met uw werknemers inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, cliënten, leveranciers, onderaannemers, freelancers, bezoekers, ouders en anderen die met de onderneming in contact komen, om hen te **informer**en over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.
- Laat maximaal **1 klant per 10 vierkante meter** toegankelijke vloeroppervlakte toe. Indien echter de voor de klant toegankelijke vloeroppervlakte kleiner is dan 20 vierkante meter, mag meer dan één klant de ruimte betreden, zolang een afstand van 1,5 meter tussen klanten kan gewaarborgd worden, met een maximum van 2 klanten.
- Klanten moeten binnen en buiten de vestiging de **afstand van 1,5** meter makkelijk kunnen bewaren. Voorzie waar mogelijk vloermarkeringen, linten, fysieke barrières of een te volgen loopcircuit.
- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de klanten door geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen te voorzien om handen te ontsmetten. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging (bv. pashokjes, ticketapparaat of betaalterminal).
- Richt de **kassazone** in zodat de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen het personeel en de klanten, en tussen de wachtende klanten in de rij. Is dat niet mogelijk, voorzie dan andere veiligheidsmaatregelen, zoals wanden en schermen.
- Zorg voor een winkelsysteem waarbij enkel de koper het product dat hij of zij wil kopen aanraakt. Als dit niet mogelijk is, **beperk** dan zoveel mogelijk het **aantal manipulaties** van het product door zowel verkoper als koper.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- Werk indien mogelijk met **bestellingen** en afhaaluren.
- Neem preventieve maatregelen in de **pasruimte**: beperk het aantal personen, respecteer 1,5 meter afstand bij de inrichting van de pashokjes en bij de organisatie van de wachtrij. Ontsmet het pashokje na elke pasbeurt. Voorzie handgel voor en na gebruik van de kleedkamer.
- Besteed aandacht aan de **inrichting van uw parking**, bv. met spreiding van het aantal parkeerplaatsen en plaatsen voor fietsen, zodat een veilige afstand gegarandeerd wordt.
- **Verkoopacties op straat** en uitstallingen, vlaggen of andere attributen buiten de handelszaken zijn verboden.
- Er moet **voorrang** gegeven worden aan mensen ouder dan 65 jaar, aan mensen die minder mobiel zijn en aan het verzorgend personeel.



Richtlijnen voor de winkelcentra

- Maak **afspraken zichtbaar buiten** het winkelcentrum, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn of over het gebruik van de toiletten. Een model van affiche en een communicatiekit zijn beschikbaar op de website van de FOD Economie (bit.ly/GidsHandel).
- Voorzie een **aparte in- en uitgang** tot het winkelcentrum voor de klanten;
- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan;
- Laat maximaal **1 klant per 10 vierkante meter** toegankelijke vloeroppervlakte toe.
- Organiseer een systeem waarbij kan nagegaan worden **hoeveel klanten aanwezig** zijn in het winkelcentrum.
- Klanten moeten binnen en buiten de vestiging de **afstand van 1,5 meter** makkelijk kunnen bewaren. Voorzie waar mogelijk vloermarkeringen, linten, fysieke barrières of een te volgen loopcircuit.
- Zorg voor de noodzakelijke handhygiëne voor het personeel en de klanten door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging.
- Geef indien mogelijk de nodige **instructies** aan de klanten van het winkelcentrum via geluidsinstallaties.
- De **richtlijnen** voor de detailhandelaar gelden eveneens voor de **individuele winkels** in een winkelcentrum.
- Besteed aandacht aan de **inrichting van uw parking**, bv. met verspreiding van het aantal parkeerplaatsen en plaatsen voor fietsen, zodat een veilige afstand gegarandeerd wordt.
- **Verkoopacties op straat** en uitstallingen, vlaggen of andere attributen buiten en binnen de winkelcentra zijn verboden.
- Er moet **voorrang** gegeven worden aan mensen ouder dan 65 jaar, aan mensen die minder mobiel zijn en aan het verzorgend personeel



Richtlijnen in andere **sectoren** zonder **lichamelijk contact**



- Hou **1,5 meter afstand**. Werk waar mogelijk met vloermarkeringen.
- Bij niet-automatische **deuren** laat u de deuren zoveel mogelijk **open** staan.
- Neem tijdig contact met uw werknemers inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, cliënten, leveranciers, onderaannemers, freelancers, bezoekers, ouders en anderen die met de onderneming in contact komen, om hen te **informer**en over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.
- Ontvang klanten in een **beperkt aantal**, en gebruik maximaal alternatieven voor overleg en vergaderingen, zoals telewerk of digitaal vergaderen.
- **Werk op afspraak** en plan klantencontact best zo verspreid mogelijk. Vermijd het gebruik van wachtruimtes. Indien de wachtruimte toch wordt gebruikt, organiseer de ruimte met respect voor de afstand van 1,5 meter, en zorg dat klanten niet tegenover elkaar zitten. Plaats stoelen met de ruggen naar elkaar. Bied klanten geen drank aan.
- Ontvang klanten indien mogelijk in een **aparte ruimte** en beperk het aantal aanwezige medewerkers.
- Reorganiseer de **onthaalruimte of receptie** zodat de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen het personeel en de klant. Indien dit niet mogelijk is, voorzie dan andere veiligheidsmaatregelen, zoals wanden en schermen.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de klanten door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging, bv. bij het ondertekenen van documenten.
- Bij klantencontacten **buiten de vestiging**: maak duidelijke afspraken voor bezoek/werkzaamheden en vraag tijdig informatie over de locatie. Beperk het aantal aanwezige werknemers/klanten in een ruimte. Indien de aanwezigheid van de bewoner niet nodig is bij de werkzaamheden, begeeft deze zich naar een andere ruimte. Voorzie eigen beschermingsmiddelen.
- **Verkoopacties op straat** en uitstallingen, vlaggen of andere attributen buiten de handelszaken zijn verboden.

Richtlijnen voor de organisatie van **ambulante handel**



Deze richtlijnen gelden voor de ambulante handel, **uitgezonderd de markten.**

Als ambulante activiteit wordt beschouwd elke verkoop, te koop aanbieding of uitstalling met het oog op de verkoop aan de consument van producten en bijkomstig van diensten die op deze producten betrekking hebben, door een handelaar buiten de vestigingen vermeld in zijn inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen of door een persoon die niet over een dergelijke vestiging beschikt.

Deze richtlijnen doen geen afbreuk aan de bevoegdheden van de lokale autoriteiten om overeenkomstig de wet van 25 juni 1993 betreffende de uitoefening en de organisatie van ambulante en kernisactiviteiten de ambulante activiteiten te reglementeren.

- Zorg ervoor dat steeds een **afstand van 1,5 meter** kan gevrijwaard worden tussen de bezoekers van de ambulante handelszaak onderling en met de handelaars.
- Werk een **corona-circulatieplan** uit met duidelijke afbakening van wachtrijpad en doorlooppad via linten of nadars, en breng in de wachtrij een markering van 1,5 meter afstand aan.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Installeer deze op een manier dat ze bereikbaar zijn voor de verkoper en de klant.
- Breng de **preventiemaatregelen** die gelden voor de ambulante handelszaak duidelijk **zichtbaar** aan.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- Zorg voor een winkelsysteem waarbij enkel de koper het product dat hij of zij wil kopen aanraakt. Als dit niet mogelijk is, **beperk** dan zoveel mogelijk het **aantal manipulaties** van het product door zowel verkoper als koper.

Bijlage: affiche met voorzorgsmaatregelen

De affiche en een communicatiekit zijn beschikbaar op de website van de FOD Economie (bit.ly/GidsHandel).

Respecteer onze veiligheidsregels, voor **jouw veiligheid** en die van **de andere klanten**

In onze winkel zijn maximaal  mensen tegelijkertijd welkom



Blijf thuis als je ziektesymptomen hebt.
Vraag familie of buren **om je boodschappen te doen**
of **bestel online**.



Hou **1,5 meter** afstand van andere **klanten**
en ons **winkelpersoneel**, ook in de wachtrij
buiten de winkel.



Kom zoveel mogelijk **alleen** naar de **winkel**.



Het is aanbevolen om een **mondmasker** te dragen
in onze winkel.



Ontsmet je handen bij het binnengaan en **raak**
alleen de producten aan die **je nodig hebt**.



Doe je boodschappen **niet langer dan nodig**
en blijf **maximaal 30 minuten** in onze winkel.



Betaal zoveel mogelijk met de **kaart**,
bij **voorkeur contactloos**.



Volg altijd de **aanwijzingen** van ons personeel.



Geef het voorbeeld, **stop het virus**.
Meer informatie op **economie.fgov.be** of **0800 120 33**