

# PHOENIX PLAN

NAAR EEN VEILIGE HEROPSTART  
VAN DE HANDEL



## INLEIDING

Met zicht op het progressieve einde van de lockdown, is het belangrijk om **alle winkels zo snel en zo veilig mogelijk open te krijgen**. In principe mogen alle winkels weer open op 11 mei 2020, mits de naleving van strikte veiligheids- en hygiëne maatregelen.

In de handel- en dienstensector moet er speciale **aandacht besteed worden aan zowel het personeel als de klanten**. Daarom is het essentieel om in volgende richtlijnen het onderscheid te maken tussen (i) ruimtes die hoofdzakelijk toegankelijk zijn voor personeel, zoals pauzeruimte, magazijn of distributiecentrum, en (ii) ruimtes waarin het personeel in contact komt met de klant zoals de winkelruimte.

Onderstaande richtlijnen zijn gebaseerd op de bestaande wettelijke verplichtingen voor de voedingswinkels, de vragen van het gemeenschappelijk vakbondsfront en de aanbevelingen uit de generieke gids. Ze zijn van toepassing voor de tot op heden gesloten winkels.

Sinds 18 maart 2020 worden deze richtlijnen met succes toegepast door alle (dieren-) voedingswinkels. Sinds 18 april 2020 worden deze richtlijnen eveneens toegepast in de doe-het-zelfwinkels en tuincentra, eveneens met succes. De klanten zijn dus al goed vertrouwd met deze richtlijnen en de winkels kunnen zich hiertoe relatief snel aanpassen.

## 1. RICHTLIJNEN VÓÓR DE HEROPENING

Alvorens een winkel heropstart, is het cruciaal om zich goed voor te bereiden om de veiligheid van klanten en personeel te kunnen garanderen. Hiervoor kunnen een aantal algemene richtlijnen uitgevoerd worden. Deze kunnen genomen worden vanuit de hoofdzetel en/of op winkelniveau.

1. Zorg, indien nodig, voor **een voorafgaande reiniging van de ruimtes en voor het materiaal** dat gebruikt wordt door klanten en personeel.
2. Zorg voor **een goede communicatie met uw medewerkers, klanten en leveranciers**. Voorzie bijvoorbeeld regelmatig een briefing voor medewerkers en infopanelen voor klanten en leveranciers. Comeos heeft hiervoor in samenwerking met de FOD Volksgezondheid affiches opgemaakt voor haar leden.
3. Zorg dat **alle schoonmaak- en veiligheidsmateriaal in voldoende mate ter beschikking** is vóór de heropening van de zaak.

Social distancing is het sleutelement voor onderstaande richtlijnen. Er moet echter een onderscheid gemaakt worden in (i) de ruimtes die enkel toegankelijk zijn voor het personeel en (ii) de ruimtes waarin ook klanten aanwezig zijn. Daarnaast moet er rekening gehouden worden dat deze richtlijnen bedrijfsoverkoepelend zijn en dat de verdere praktische invulling ervan op bedrijfs- en/of winkelniveau bekeken moet worden.

## 2. RICHTLIJNEN VOOR DE RUITES ENKEL TOEGANKELIJK VOOR HET PERSONEEL

Voor ruimtes van non-food handelszaken waar er enkel toegang is voor het personeel, gelden **dezelfde wettelijke maatregelen als die voor andere niet-essentiële bedrijven** en die te vinden zijn in het Ministerieel Besluit van 23 maart 2020 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken en in het Ministerieel Besluit van 17 april 2020 houdende wijziging van het Ministerieel Besluit van 23 maart 2020:

- **Telewerk** is verplicht voor elke functie waar dit mogelijk is, zonder uitzondering.
- Voor de functies waar telewerk niet kan worden toegepast, moeten de bedrijven **de nodige maatregelen** nemen om de naleving van de regels van 'social distancing' te garanderen, in het bijzonder het behoud van een afstand van 1,5 meter tussen elke persoon.

Voor deze ruimtes kunnen bijgevolg **volgende maatregelen** aanbevolen worden:

1. De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een **fysieke afstand van 1,5 meter** gegarandeerd kan worden  
→ Dit geldt zowel op de werkvloer als in de pauzeruimte of de verkleedruimte
2. **Versterkte hygiënemaatregelen**  
→ Dit geldt zowel voor het personeel als externen (leveranciers, bezoekers...)
3. **Aantal personeelsleden in eenzelfde ruimte beperken**  
→ Aantal personen in één ruimte moet zo zijn dat de fysieke afstand van 1,5 meter ten allen tijde gegarandeerd kan worden  
→ Dit is ook van toepassing indien er eventueel vervoer voorzien wordt (bv pendelbusjes)
4. **Het dragen van mondklappers voor personeel**

Een lijst met concrete voorbeelden van de verdere praktische invulling van de richtlijnen zijn te vinden in hoofdstuk 4.

### 3. RICHTLIJNEN VOOR DE RUITES TOEGANKELIJK VOOR KLANTEN

In de ruimtes die toegankelijk zijn voor klanten moet worden toegezien op de strikte naleving van onderstaande voorzorgsmaatregelen. Deze richtlijnen zijn gebaseerd op die die wettelijk verplicht zijn voor winkels die reeds open zijn:

1. De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een **fysieke afstand van 1,5 meter** gegarandeerd kan worden  
→ Dit geldt zowel voor het personeel als voor de klanten
2. Aantal klanten in een winkelruimte beperkt tot **maximum 1 klant per 10 m<sup>2</sup>**
3. Een klant mag **maximum 30 minuten** in een winkelruimte aanwezig zijn
4. In de mate van het mogelijke **komt de klant alleen**

Daarnaast worden volgende elementen **sterk aangeraden door de overheid:**

5. **Elektronische betalingen** stimuleren
6. **Versterkte hygiënemaatregelen** voor klanten en personeel
7. Het dragen van **mondmaskers voor het personeel**

Een lijst met concrete voorbeelden van de verdere praktische invulling van de richtlijnen zijn verder in dit document te vinden.

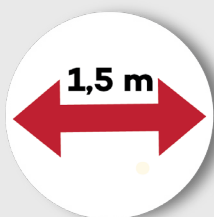
#### 4. TOEPASSEN VAN DE RICHTLIJNEN IN DE PRAKTIJK: LIJST MET VOORBEELDEN

Hieronder vindt u een overzicht van concrete voorbeelden per sector. Er is hierbij rekening gehouden met de algemene maatregelen die alle winkels moeten naleven, sectorspecifieke aanbevelingen die van toepassing moeten zijn wanneer dit nuttig is en extra ideeën om de veiligheid van personeel en klanten maximaal te garanderen.

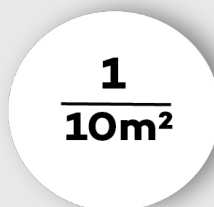
1. Sector Baby
2. Sector Books
3. Sector Elektro
4. Sector Fashion
5. Sector Health & Beauty
6. Sector Interior
7. Sector Kitchen
8. Sector Sports
9. Sector Toys

Er moet immers rekening mee gehouden worden dat de praktische invulling van de richtlijnen sterk bedrijfsafhankelijk zal zijn: grootte, lay-out, tewerkstelling... Er wordt ook gerekend op de individuele verantwoordelijkheid van iedereen.

## BASISMAATREGELEN



De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een fysieke afstand van 1,5 meter gegarandeerd kan worden



Aantal klanten in een winkelruimte beperkt tot maximum 1 klant per 10 m<sup>2</sup>



Een klant mag maximum 30 minuten in een winkelruimte aanwezig zijn



Versterkte hygiënemaatregelen voor klanten en personeel



Elektronische betalingen stimuleren



Indien mogelijk moeten klanten alleen komen



Het dragen van mondklappers door personeel wordt aangeraden

**Vrijblijvende ideeën** over hoe bovenstaande maatregelen indien mogelijk zouden kunnen worden toegepast:

### SOCIAL DISTANCING

- Zorg voor vloermarkeringen en signalisatie in de winkel, signalisatie in de gangpaden, een bericht op de werkkleding van het personeel, ...
- Lay-out van de winkel aanpassen om bredere gangpaden te voorzien.
- Een kassa op twee sluiten
- Aangepaste dienstverlening wanneer afstand tussen personeel-klant < 1,5 m is
- Een aparte in- en uitgang voor de klanten
- Aangepaste werkuren, bv om rekken aan te vullen
- Indien van toepassing, zorg voor specifieke vloermarkering voor en in paskamers

### BEPERKING AANTAL KLANTEN

- Aantal karren of mandjes beperken om toe te zien op het respect van deze maatregel
- Het maximum aantal klanten in cijfer afficheren
- Beroep doen op een bewakingsagent of iemand van uw personeel aanwijzen als steward
- Aparte ingang voor de afhaling van bestellingen

### AANWEZIGHEID BEPERKEN IN TIJD

- Eenrichtingsverkeer in de winkel
- Assortiment beperken of bepaalde gangen afsluiten

### ELEKTRONISCHE BETALINGEN STIMULEREN

- Communicatie naar de klanten op basis van affiches
- Een kassa openhouden voor cashbetalingen, de rest voorbehouden voor elektronische betaling

### EXTRA HYGIËNEMAATREGELEN

- Vlakke oppervlaktes schoonmaken (bv. kassa's, betaalterminal, manden, karren, selfscan, klerenhangers, pasruimtes, enz.)
- Handgel of handschoenen voorzien voor klanten
- Persoonlijke boodschappentas tijdelijk ontmoedigen
- Indien van toepassing, paskamers alternerend openen en na een pasbeurt volledig ontsmetten
- Indien niet mogelijk, moeten de paskamers gesloten worden
- Indien van toepassing, gepaste kledij niet onmiddellijk in de winkel hangen. Pas op de volgende dag kan de kledij opnieuw in de winkels worden gehangen.
- Indien van toepassing, sensibiliseer klanten om alle gekochte kleren vóór gebruik te wassen

### EXTRA MAATREGELEN VOOR PERSONEEL

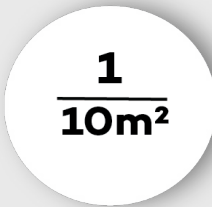
- Bescherming aan de kassa's, zoals plexiglas



## BASISMAATREGELEN



De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een fysieke afstand van 1,5 meter gegarandeerd kan worden



Aantal klanten in een winkelruimte beperkt tot maximum 1 klant per 10 m<sup>2</sup>



Een klant mag maximum 30 minuten in een winkelruimte aanwezig zijn



Versterkte hygiënemaatregelen voor klanten en personeel



Elektronische betalingen stimuleren



Indien mogelijk moeten klanten alleen komen



Het dragen van mondklappers door personeel wordt aangeraden

**Vrijblijvende ideeën** over hoe bovenstaande maatregelen indien mogelijk zouden kunnen worden toegepast:

### SOCIAL DISTANCING

- Zorg voor vloermarkeringen en signalisatie in de winkel, signalisatie in de gangpaden, een bericht op de werkkleding van het personeel, ...
- Lay-out van de winkel aanpassen om bredere gangpaden te voorzien
- Een kassa op twee sluiten
- Aangepaste dienstverlening wanneer afstand tussen personeel-klant < 1,5 m is.
- Een aparte in- en uitgang voor de klanten
- Aangepaste werkuren, bv om rekken aan te vullen

### BEPERKING AANTAL KLANTEN

- Aantal karren of mandjes beperken om toe te zien op het respect van deze maatregel
- Het maximum aantal klanten in cijfer afficheren
- Beroep doen op een bewakingsagent of iemand van uw personeel aanwijzen als steward
- Aparte ingang voor de afhaling van bestellingen

### AANWEZIGHEID BEPERKEN IN TIJD

- Eenrichtingsverkeer in de winkel
- Assortiment beperken of bepaalde gangen afsluiten

### ELEKTRONISCHE BETALINGEN STIMULEREN

- Communicatie naar de klanten op basis van affiches
- Een kassa openhouden voor cashbetalingen, de rest voorbehouden voor elektronische betaling

### EXTRA HYGIËNEMAATREGELEN

- Vlakke oppervlaktes schoonmaken (bv. kassa's, betaalterminal, manden, karren, selfscan, enz.)
- Handgel of handschoenen voorzien voor klanten
- Persoonlijke boodschappentas tijdelijk ontmoedigen

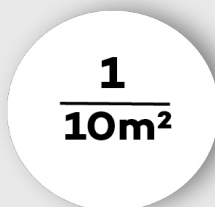
### EXTRA MAATREGELEN VOOR PERSONEEL

- Bescherming aan de kassa's, zoals plexiglas

## BASISMAATREGELEN



De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een fysieke afstand van 1,5 meter gegarandeerd kan worden



Aantal klanten in een winkelruimte beperkt tot maximum 1 klant per 10 m<sup>2</sup>



Een klant mag maximum 30 minuten in een winkelruimte aanwezig zijn



Versterkte hygiënemaatregelen voor klanten en personeel



Elektronische betalingen stimuleren



Indien mogelijk moeten klanten alleen komen



Het dragen van mondklappers door personeel wordt aangeraden

**Vrijblijvende ideeën** over hoe bovenstaande maatregelen indien mogelijk zouden kunnen worden toegepast:

### SOCIAL DISTANCING

- Zorg voor vloermarkeringen en signalisatie in de winkel, signalisatie in de gangpaden, een bericht op de werkkleding van het personeel, ...
- Lay-out van de winkel aanpassen om bredere gangpaden te voorzien.
- Een kassa op twee sluiten
- Aangepaste dienstverlening wanneer afstand tussen personeel-klant < 1,5 m is
- Een aparte in- en uitgang voor de klanten
- Aangepaste werkuren, bv om rekken aan te vullen

### BEPERKING AANTAL KLANTEN

- Aantal karren of mandjes beperken om toe te zien op het respect van deze maatregel
- Het maximum aantal klanten in cijfer afficheren
- Beroep doen op een bewakingsagent of iemand van uw personeel aanwijzen als steward
- Aparte ingang voor de afhaling van bestellingen

### AANWEZIGHEID BEPERKEN IN TIJD

- Eenrichtingsverkeer in de winkel
- Assortiment beperken of bepaalde gangen afsluiten

### ELEKTRONISCHE BETALINGEN STIMULEREN

- Communicatie naar de klanten op basis van affiches
- Een kassa openhouden voor cashbetalingen, de rest voorbehouden voor elektronische betaling

### EXTRA HYGIËNEMAATREGELEN

- Vlakke oppervlaktes schoonmaken (bv. kassa's, betaalterminal, manden, karren, selfscan, enz.)
- Handgel of handschoenen voorzien voor klanten
- Persoonlijke boodschappentas tijdelijk ontmoedigen

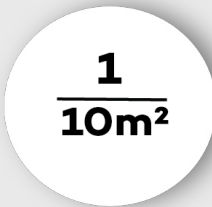
### EXTRA MAATREGELEN VOOR PERSONEEL

- Bescherming aan de kassa's, zoals plexiglas

## BASISMAATREGELEN



De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een fysieke afstand van 1,5 meter gegarandeerd kan worden



Aantal klanten in een winkelruimte beperkt tot maximum 1 klant per 10 m<sup>2</sup>



Een klant mag maximum 30 minuten in een winkelruimte aanwezig zijn



Versterkte hygiënemaatregelen voor klanten en personeel



Elektronische betalingen stimuleren



Indien mogelijk moeten klanten alleen komen



Het dragen van mondklappers door personeel wordt aangeraden



Handgel voorzien voor de klanten

**Vrijblijvende ideeën** over hoe bovenstaande maatregelen indien mogelijk zouden kunnen worden toegepast:

### SOCIAL DISTANCING

- Zorg voor vloermarkeringen en signalisatie in de winkel, signalisatie in de gangpaden, een bericht op de werkkleding van het personeel, ...
- Zorg voor specifieke vloermarkering voor en in paskamers
- Lay-out van de winkel aanpassen om bredere gangpaden te voorzien
- Een kassa op twee sluiten
- Aangepaste dienstverlening wanneer afstand tussen personeel-klant < 1,5 m is
- Een aparte in- en uitgang voor de klanten
- Aangepaste werkuren, bv om kledingstukken aan te vullen

### BEPERKING AANTAL KLANTEN

- Aantal karren of mandjes beperken om toe te zien op het respect van deze maatregel
- Het maximum aantal klanten in cijfer afficheren
- Beroep doen op een bewakingsagent of iemand van uw personeel aanwijzen als steward
- Aparte ingang voor afhaling bestellingen

### AANWEZIGHEID BEPERKEN IN TIJD

- Eenrichtingsverkeer in de winkel
- Assortiment beperken of bepaalde gangen afsluiten

### ELEKTRONISCHE BETALINGEN STIMULEREN

- Communicatie naar de klanten op basis van affiches
- Een kassa openhouden voor cashbetalingen, de rest voorbehouden voor elektronische betaling

### EXTRA HYGIËNEMAATREGELEN

- Handschoenen voorzien voor klanten
- Vlakke oppervlaktes schoonmaken (bv. kassa's, betaalterminal, manden, karren, selfscan, klerenhangers, enz.)
- Handgel voor personeel en voor klanten
- Persoonlijke boodschappentas tijdelijk ontmoedigen
- Geen degustaties
- Geen testings van make-up, parfum, ...
- Paskamers alternerend openen en na een pasbeurt volledig ontsmetten
- Indien niet mogelijk, moeten de paskamers gesloten worden
- Gepaste kledij wordt niet onmiddellijk in de winkel gehangen. Pas op de volgende dag kan de kledij opnieuw in de winkels worden gehangen
- Sensibiliseer klanten om alle gekochte kleren vóór gebruik te wassen

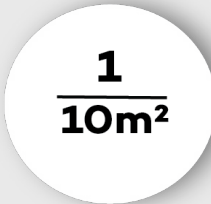
### EXTRA MAATREGELEN VOOR PERSONEEL

- Bescherming aan de kassa's, zoals plexiglas

## BASISMAATREGELEN



De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een fysieke afstand van 1,5 meter gegarandeerd kan worden



Aantal klanten in een winkelruimte beperkt tot maximum 1 klant per 10 m<sup>2</sup>



Een klant mag maximum 30 minuten in een winkelruimte aanwezig zijn



Versterkte hygiënemaatregelen voor klanten en personeel



Elektronische betalingen stimuleren



Indien mogelijk moeten klanten alleen komen



Het dragen van mondklappers door personeel wordt aangeraden



Handgel voorzien voor de klanten

**Vrijblijvende ideeën** over hoe bovenstaande maatregelen indien mogelijk zouden kunnen worden toegepast:

### SOCIAL DISTANCING

- Zorg voor vloermarkeringen en signalisatie in de winkel, signalisatie in de gangpaden, een bericht op de werkkleding van het personeel, ...
- Zorg voor specifieke vloermarkering indien u éénrichtingsverkeer voorziet
- Lay-out van de winkel aanpassen om bredere gangpaden te voorzien
- Een kassa op twee sluiten
- Aangepaste werkuren, bv om producten aan te vullen.

### BEPERKING AANTAL KLANTEN

- Aantal karren of mandjes beperken om toe te zien op het respect van deze maatregel
- Het maximum aantal klanten in cijfer afficheren
- Beroep doen op een bewakingsagent of iemand van uw personeel aanwijzen als steward
- Aparte ingang voor afhaling bestellingen

### AANWEZIGHEID BEPERKEN IN TIJD

- Eenrichtingsverkeer in de winkel
- Assortiment beperken of bepaalde gangen afsluiten

### ELEKTRONISCHE BETALINGEN STIMULEREN

- De klanten sensibiliseren op basis van affiches, audioberichten,...
- Een kassa openhouden voor cashbetalingen, de rest voorbehouden voor elektronische betaling

### EXTRA HYGIËNEMAATREGELEN

- Handschoenen voorzien voor klanten
- Vlakke oppervlaktes schoonmaken (bv. kassa's, betaalterminal, manden, karren, selfscan, klerenhangers, pasruimtes, enz.)
- Persoonlijke boodschappentas tijdelijk ontmoedigen
- Geen degustaties van voedingsmiddelen
- Testers voor make-up, parfum, geurkaarsen... worden tijdelijk niet gebruikt
- Indien de winkelgangen te smal zijn om social distancing te garanderen, moet éénrichtingsverkeer aanbevolen worden
- Voorzie geen diensten of activiteiten wanneer social distancing niet mogelijk is, bv make-up sessies

### EXTRA MAATREGELEN VOOR PERSONEEL

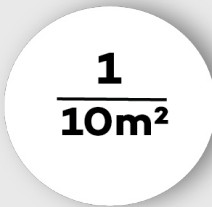
- Bescherming aan de kassa's voorzien, bijvoorbeeld schermen uit plexiglas.



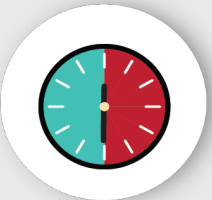
## BASISMAATREGELEN



De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een fysieke afstand van 1,5 meter gegarandeerd kan worden



Aantal klanten in een winkelruimte beperkt tot maximum 1 klant per 10 m<sup>2</sup>



Een klant mag maximum 30 minuten in een winkelruimte aanwezig zijn



Versterkte hygiënemaatregelen voor klanten en personeel



Elektronische betalingen stimuleren



Indien mogelijk moeten klanten alleen komen



Het dragen van mondkapjes door personeel wordt aangeraden

**Vrijblijvende ideeën** over hoe bovenstaande maatregelen indien mogelijk zouden kunnen worden toegepast:

### SOCIAL DISTANCING

- Zorg voor vloermarkeringen en signalisatie in de winkel, signalisatie in de gangpaden, een bericht op de werkkleding van het personeel, ...
- Lay-out van de winkel aanpassen om bredere gangpaden te voorzien.
- Een kassa op twee sluiten
- Aangepaste werkuren, bv om producten aan te vullen
- Indien montageklussen bij klanten plaatsvinden, moeten er duidelijke afspraken gemaakt worden om social distancing te respecteren

### BEPERKING AANTAL KLANTEN

- Aantal karren of mandjes beperken om toe te zien op het respect van deze maatregel
- Het maximum aantal klanten in cijfer afficheren
- Beroep doen op een bewakingsagent of iemand van uw personeel aanwijzen als steward
- Kinderspeelhoek afsluiten
- Aparte ingang voor afhaling bestellingen
- Klanten op afspraak ontvangen

### AANWEZIGHEID BEPERKEN IN TIJD

- Éénrichtingsverkeer in de winkel
- Assortiment beperken

### ELEKTRONISCHE BETALINGEN STIMULEREN

- De klanten sensibiliseren op basis van affiches, audioberichten,...
- Een kassa openhouden voor cashbetalingen, de rest voorbehouden voor elektronische betaling

### EXTRA HYGIËNEMAATREGELEN

- Vlakke oppervlaktes schoonmaken (bv. kassa's, betaalterminal, manden, karren, toonzaalmodellen, enz.)
- Tijdelijk geen eigen bestelwagens huren aan klanten
- Verkooptafels voorzien van schermen en social distancing en na gebruik ontsmetten
- Toonzaalmodellen zoveel mogelijk beschermen tegen aanraking. Indien niet mogelijk, regelmatig ontsmetten (bv. beschermhoezen wassen na aanraking)

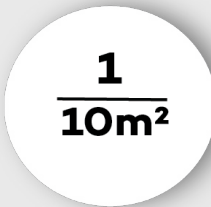
### EXTRA MAATREGELEN VOOR PERSONEEL

- Bescherming aan de kassa's en verkooptafels voorzien, bijvoorbeeld schermen uit plexiglas

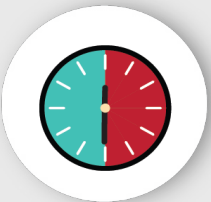
## BASISMAATREGELEN



De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een fysieke afstand van 1,5 meter gegarandeerd kan worden



Aantal klanten in een winkelruimte beperkt tot maximum 1 klant per 10 m<sup>2</sup>



Een klant mag maximum 30 minuten in een winkelruimte aanwezig zijn



Versterkte hygiënemaatregelen voor klanten en personeel



Elektronische betalingen stimuleren



Indien mogelijk moeten klanten alleen komen



Het dragen van mondkapjes door personeel wordt aangeraden

**Vrijblijvende ideeën** over hoe bovenstaande maatregelen indien mogelijk zouden kunnen worden toegepast:

### SOCIAL DISTANCING

- Zorg voor vloermarkeringen en signalisatie in de winkel, signalisatie in de gangpaden, een bericht op de werkkleding van het personeel, ...
- Lay-out van de winkel aanpassen om bredere gangpaden te voorzien.
- Een kassa op twee sluiten
- Aangepaste dienstverlening wanneer afstand tussen personeel-klant < 1,5 m is.
- Een aparte in- en uitgang voor de klanten.
- Aangepaste werkuren, bv om rekken aan te vullen

### BEPERKING AANTAL KLANTEN

- Aantal karren of mandjes beperken om toe te zien op het respect van deze maatregel
- Het maximum aantal klanten in cijfer afficheren
- Beroep doen op een bewakingsagent of iemand van uw personeel aanwijzen als steward
- Klanten ontvangen op afspraak

### AANWEZIGHEID BEPERKEN IN TIJD

- Eenrichtingsverkeer in de winkel
- Assortiment beperken of bepaalde gangen afsluiten

### ELEKTRONISCHE BETALINGEN STIMULEREN

- Communicatie naar de klanten op basis van affiches
- Een kassa openhouden voor cashbetalingen, de rest voorbehouden voor elektronische betaling

### EXTRA HYGIËNEMAATREGELEN

- Vlakke oppervlaktes schoonmaken (bv. kassa's, betaalterminal, manden, karren, selfscan, enz.)
- Handgel of handschoenen voorzien voor klanten
- Persoonlijke boodschappentas tijdelijk ontmoedigen

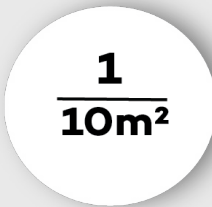
### EXTRA MAATREGELEN VOOR PERSONEEL

- Bescherming aan de kassa's, zoals plexiglas

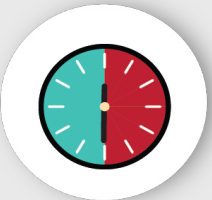
## BASISMAATREGELEN



De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een fysieke afstand van 1,5 meter gegarandeerd kan worden



Aantal klanten in een winkelruimte beperkt tot maximum 1 klant per 10 m<sup>2</sup>



Een klant mag maximum 30 minuten in een winkelruimte aanwezig zijn



Versterkte hygiënemaatregelen voor klanten en personeel



Elektronische betalingen stimuleren



Indien mogelijk moeten klanten alleen komen



Het dragen van mondklappers door personeel wordt aangeraden



Handgel voorzien voor de klanten

**Vrijblijvende ideeën** over hoe bovenstaande maatregelen indien mogelijk zouden kunnen worden toegepast:

### SOCIAL DISTANCING

- Zorg voor vloermarkeringen en signalisatie in de winkel, signalisatie in de gangpaden, een bericht op de werkkleding van het personeel, ...
- Zorg voor specifieke vloermarkering voor en in paskamers
- Lay-out van de winkel aanpassen om bredere gangpaden te voorzien.
- Een kassa op twee sluiten.
- Aangepaste dienstverlening wanneer afstand tussen personeel-klant < 1,5 m is.
- Een aparte in- en uitgang voor de klanten.
- Aangepaste werkuren, bv om kledingstukken aan te vullen.

### BEPERKING AANTAL KLANTEN

- Aantal karren of mandjes beperken om toe te zien op het respect van deze maatregel
- Het maximum aantal klanten in cijfer afficheren
- Beroep doen op een bewakingsagent of iemand van uw personeel aanwijzen als steward
- Aparte ingang voor afhaling bestellingen

### AANWEZIGHEID BEPERKEN IN TIJD

- Eenrichtingsverkeer in de winkel
- Assortiment beperken

### ELEKTRONISCHE BETALINGEN STIMULEREN

- Communicatie naar de klanten op basis van affiches
- Een kassa openhouden voor cashbetalingen, de rest voorbehouden voor elektronische betaling

### EXTRA HYGIËNEMAATREGELEN

- Handschoenen voorzien voor klanten
- Vlakke oppervlaktes schoonmaken (bv. kassa's, betaalterminal, manden, karren, selfscan, klerenhangers, enz.)
- Persoonlijke boodschappentas tijdelijk ontmoedigen
- Paskamers alternerend openen en na een pasbeurt volledig ontsmetten
- Indien niet mogelijk, moeten de paskamers gesloten worden
- Gepaste kledij wordt niet onmiddellijk in de winkel gehangen. Pas op de volgende dag kan de kledij opnieuw in de winkels worden gehangen.
- Sensibiliseer klanten om alle gekochte kleren vóór gebruik te wassen

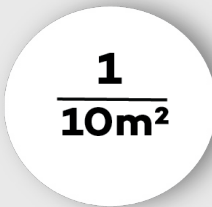
### EXTRA MAATREGELEN VOOR PERSONEEL

- Bescherming aan de kassa's, zoals plexiglas

## BASISMAATREGELEN



De nodige maatregelen moeten genomen worden zodat een fysieke afstand van 1,5 meter gegarandeerd kan worden



Aantal klanten in een winkelruimte beperkt tot maximum 1 klant per 10 m<sup>2</sup>



Een klant mag maximum 30 minuten in een winkelruimte aanwezig zijn



Versterkte hygiënemaatregelen voor klanten en personeel



Elektronische betalingen stimuleren



Indien mogelijk moeten klanten alleen komen



Het dragen van mondklappers door personeel wordt aangeraden

**Vrijblijvende ideeën** over hoe bovenstaande maatregelen indien mogelijk zouden kunnen worden toegepast:

### SOCIAL DISTANCING

- Zorg voor vloermarkeringen en signalisatie in de winkel, signalisatie in de gangpaden, een bericht op de werkkleding van het personeel, ...
- Lay-out van de winkel aanpassen om bredere gangpaden te voorzien.
- Een kassa op twee sluiten
- Aangepaste dienstverlening wanneer afstand tussen personeel-klant < 1,5 m is.
- Een aparte in- en uitgang voor de klanten.
- Aangepaste werkuren, bv om rekken aan te vullen

### BEPERKING AANTAL KLANTEN

- Aantal karren of mandjes beperken om toe te zien op het respect van deze maatregel
- Het maximum aantal klanten in cijfer afficheren
- Beroep doen op een bewakingsagent of iemand van uw personeel aanwijzen als steward
- Aparte ingang voor de afhaling van bestellingen

### AANWEZIGHEID BEPERKEN IN TIJD

- Eenrichtingsverkeer in de winkel
- Assortiment beperken of bepaalde gangen afsluiten

### ELEKTRONISCHE BETALINGEN STIMULEREN

- Communicatie naar de klanten op basis van affiches
- Een kassa openhouden voor cashbetalingen, de rest voorbehouden voor elektronische betaling

### EXTRA HYGIËNEMAATREGELEN

- Vlakke oppervlaktes schoonmaken (bv. kassa's, betaalterminal, manden, karren, selfscan, enz.)
- Handgel of handschoenen voorzien voor klanten
- Persoonlijke boodschappentas tijdelijk ontmoedigen

### EXTRA MAATREGELEN VOOR PERSONEEL

- Bescherming aan de kassa's, zoals plexiglas