

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, update 15/05/2020

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 en met lichamelijk contact
- Winkelcentra
- Ambulante handel (markten inbegrepen)
- Zelfstandige beroepen in eigen vestiging, bij de klant thuis of op locatie



Richtlijnen voor de **klant**



- **Kom niet** naar de winkel als je **ziektessymptomen** 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. Een volwassene kan kinderen jonger dan 18 jaar die onder hetzelfde dak wonen of een persoon die nood heeft aan begeleiding, vergezellen.
- 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** of een ander alternatief in stof dragen in de winkel.
- **Betaal** zoveel mogelijk **elektronisch** of contactloos.
- Het is aanbevolen om **voorrang** te geven 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.
- Het is aanbevolen om **voorrang** te geven 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 vloerooppervlakte toe, gedurende een periode die niet langer is dan noodzakelijk en gebruikelijk.
- 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.
- Het is aanbevolen om **voorrang** te geven 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, **markten inbegrepen**.

Als **ambulante activiteit** wordt beschouwd elke verkoop, te koop aanbieder 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.

Als **markt** wordt beschouwd een manifestatie ingericht of voorafgaand toegelaten door de gemeente, om op vastgestelde plaatsen en tijdstippen, personen samen te brengen die er producten of diensten verkopen.

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 kermisactiviteiten de ambulante activiteiten te reglementeren.

Een ambulante activiteit mag worden uitgeoefend op de gebruikelijke plaats mits voorafgaandelijke toelating van de gemeentelijke overheid.

Algemene richtlijnen voor de **ambulante handel**:

- 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.

Bijkomende richtlijnen voor de **markten**:

- Markten moeten vooraf worden goedgekeurd door het **gemeentebestuur**, dat alle onderstaande richtlijnen moet aanpassen aan de plaatselijke situatie.
- Er kunnen alleen dagelijkse, wekelijkse of tweewekelijkse markten van **50 kramen of minder** worden georganiseerd. Een brocante- of rommelmarkt is niet toegelaten.
- Breng de preventiemaatregelen die gelden voor de markt duidelijk **zichtbaar** aan bij alle toegangen van het marktgebied.
- De regels van social distancing worden nageleefd. Klanten, marktkramers en hun personeel houden steeds **1,5 meter** afstand van elkaar.
- Er wordt een **circulatieplan** ontwikkeld met eenrichtingsverkeer, met aparte in- en uitgangen tot de markt. Enkel in uitzonderlijke omstandigheden kan hiervan gemotiveerd worden afgeweken door het lokale bestuur, dat zorgt voor een alternatieve oplossing.
- Maak een duidelijke afscheiding van de gangpaden en de wachtrijen, met behulp van linten en nadarhekken. Gebruik grondmarkeringen en/of **signalisaties** om de afstand van 1,5 meter te garanderen.
- Er moeten middelen voor de noodzakelijke **handhygiëne** ter beschikking worden gesteld aan de ingang van de markt en aan elk kraam.
- Het maximaal aantal bezoekers dat wordt toegelaten tot de markt bedraagt **1 bezoeker per 1,5 lopende meter** aan een kraam.
- Er wordt voorzien in een systeem waarbij kan nagegaan worden **hoeveel klanten** aanwezig zijn op de markt.
- Zorg voor een **filtersysteem** aan de ingangen van de markt, om het aantal bezoekers te beperken.
- Stel **marktkramen op voldoende afstand** van elkaar op, en zorg voor een voldoende breed doorlooppad.
- Marktkramers en hun personeel moeten een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen.
- Het wordt sterk aanbevolen dat marktbezoekers ook een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen op de markt.
- Voeding en drank mogen **niet ter plaatse** op de markt worden geconsumeerd. Er wordt geen voeding of drank aangeboden in de vorm van proevertjes voor de klanten.
- Boodschappen worden **alleen** gedaan en duren niet langer dan gebruikelijk en noodzakelijk is. Een volwassene kan kinderen jonger dan 18 jaar die onder hetzelfde dak wonen of een persoon die nood heeft aan begeleiding, vergezellen.
- De algemene richtlijnen voor de ambulante handel gelden eveneens voor de **individuele marktkramer** op de markt.



Richtlijnen in sectoren met lichamelijk contact



- 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.
- Klanten worden enkel op **afspraak** ontvangen.
- De klanten **wachten** buiten de inrichting. Zij hebben geen toegang tot de wachtzalen en de toiletten (behalve in noodgevallen).
- Er wordt slechts **1 klant per 10 vierkante meter** toegankelijke vloeroppervlakte ontvangen. Indien echter de voor de klant toegankelijk 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 worden gewaarborgd, met een maximum van 2 klanten.
- Er wordt **geen drank of voeding** geserveerd.
- De toepassing van de social distancing, in het bijzonder het behoud van een afstand van **1,5 meter** tussen elke persoon, moet steeds gerespecteerd worden.
- Tussen elke **werkpost** moet er minimum 1,5 m meter zijn. In de mate van het mogelijke werkt elk personeelslid in tegenovergestelde richting.
- De werkzones, de werkinstrumenten en het materiaal dat in contact komt met de klant worden na elke dienstlevering aan een klant **schoongemaakt**.
- De verplaatsingen van de klanten binnen de inrichting worden zo georganiseerd om elk **contact** in alle omstandigheden tot een **minimum** te beperken.
- Er worden geen individuele **ventilatoren** gebruikt.
- Het dragen van een **mondmasker** of ander alternatief in stof binnen de inrichting of op de plaats van de dienstverlening is **verplicht voor het personeel** en voor de **klant**, vanaf de leeftijd van 12 jaar. Een klant mag het mondmasker enkel afnemen voor een behandeling aan het gelaat en enkel gedurende de tijd die strikt noodzakelijk is voor deze behandeling.
- Middelen voor de noodzakelijke **handhygiëne** worden ter beschikking gesteld aan de ingang van en op verschillende plaatsen binnen de inrichting.
- Het personeel wast de **handen** voorafgaand aan de behandeling van een nieuwe klant.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- **Verkoopacties op straat** en uitstallingen, vlaggen of andere attributen buiten de zaak zijn verboden.
- De **kapperszaken** mogen in principe slechts 1 klant per 10 vierkante meter ontvangen. Het is evenwel mogelijk van deze regel af te wijken op voorwaarde dat er beschermingsschermen in plexiglas worden geplaatst tussen de werkposten en dat de afstand van 1,5 meter tussen de klanten verzekerd wordt.
- Bij **dienstverlening aan huis**, mag de dienstverlener slechts aanwezig zijn op de plaats van dienstverlening voor de duur die strikt noodzakelijk is.

Communicatiemateriaal

De FOD Economie creëerde een communicatiekit met affiches, banners en pictogrammen voor handelaars, zelfstandigen, marktkramers en gemeenten.

U vindt dit communicatiemateriaal op bit.ly/covid19-commkit.