

Sectorale Aanpak COVID-19, sector Detailhandel, winter 2022/23

Versie 16 september 2022

Noot voor de lezer: dit plan is opgesteld door de sector detailhandel, gepubliceerd in juli 2022 en geüpdatet medio augustus op basis van feedback van de Vereniging voor Hygiëne en Infectiepreventie in de Gezondheidszorg (VHIG), en het "Arbeidshygiënisch Advies op het retail sectorplan" door specialisten van het ministerie van EZK / De Goede Praktijk, naast de Handreiking: Gedragsskader Sectorplannen van het RIVM. Daarnaast is de indeling van de Maatregelenladder aangepast door de Rijksoverheid. Het definitieve sectorplan zal worden gepresenteerd in september 2022.

De detailhandel bestaat in Nederland uit 86.000 winkelvoordeuren waar 870.000 medewerkers werken op in totaal oppervlak van bijna 30 miljoen m² winkelvloeroppervlakte. Deze winkels bevinden zich in stads- en dorpskernen, (overdekte) wijk-/winkelcentra, perifere winkelgebieden en solitair gevestigde winkels. In totaal spreken we over 2.500 winkelgebieden in Nederland. Deze sectorale aanpak focust op winkels. Voor medewerkers in hoofdkantoren en distributiecentra zal worden aangesloten bij de aldaar geldende meer generieke adviezen en regels. Een thuiswerkadvies is voor winkels niet en voor kantoren bijvoorbeeld wel mogelijk.

Ondanks een significant aantal persoonsbewegingen van en naar winkels, is de detailhandel in 2020 noch in 2021 ooit voorgekomen in de RIVM top-25 'setting van besmetting' die voortkwam uit het Bron- en Contactonderzoek (BCO) van de GGD. Ook was in 2020 en 2021 onder onze medewerkers geen sprake van ziektecijfers die afweken van eerdere jaren. Het risicoprofiel van de winkel in relatie tot verspreiding van COVID-19 is laag. Een lockdown is daarom niet proportioneel. Omdat winkels zo'n wezenlijk onderdeel vormen van de dagelijkse maatschappij, kunnen ze wel een ondersteunende rol hebben in het bevorderen van maatschappelijk gewenst gedrag, zoals verwoord in het 3C-interventiemodel (Communicatie, Context en Controle).

De detailhandel was de eerste sector waarmee op 23 maart 2020 afspraken zijn gemaakt, die zijn vastgelegd in de *Richtlijn Verantwoord Winkelen*. Deze zijn nadien aangescherpt en afgeschaald (verschillende versies van zogenoemde "afsprakenkader"). Ook zijn daaraan toegevoegd de aanbevelingen "*Winkelen voor mensen met een beperking*", zoals overeengekomen met het College voor de Rechten van de Mens en het VWS team dat verantwoordelijk is voor de implementatie van het VN-verdrag voor rechten van mensen met een beperking in het kader van omzien naar kwetsbare groepen (zie bijlage).

Maatregelenladder

De detailhandel heeft in 2022 een sectoraal plan ingediend voor de winter 2022/23. Gevraagd is nu om de maatregelen uit dat plan - in voorkeursvolgorde - onder te verdelen in:

1. Basismaatregelen,
2. Preventiemaatregelen,
3. Interventiemaatregelen, onderverdeeld in 'juridisch niet-afdwingbaar' en 'juridisch afdwingbaar'.
4. Noodremmaatregelen (verder niet ingevuld).

De overheid bepaalt de komende maand nog de fases (en grenswaarden) waar wij ons als maatschappij in bevinden en waaraan de onderscheiden maatregelen uit deze maatregelenladder en anderen kunnen worden gekoppeld.

I. Basismaatregelen

1. **Communiceren en naleven van basisadviezen richting medewerkers, bezoekers en klanten** (op dit moment Was vaak je handen, hoest en nies in je elleboog, Klachten? Doe een test en blijf thuis bij een positieve test, haal een vaccin/booster of herhaalprik). Ondernemers / werkgevers proberen zoveel mogelijk de maatregelen voor klanten/bezoekers en medewerkers gelijktijdig en gelijktijdig in te voeren. De naleving door medewerkers is de

verantwoordelijkheid van de werkgever. Bij de naleving door bezoekers – vooral als het juridisch afgedwongen maatregelen zijn – is de overheid verantwoordelijk voor handhaving en ondersteunt de ondernemer net als de afgelopen twee jaar door “toe te zien op naleving”.

2. **Ventilatie** is de facto geregeld binnen alle winkels als doorstroomlocatie: contactmomenten zijn nagenoeg altijd minder dan 15 minuten, winkeldeuren staan/gaan regelmatig open en dicht, idem deuren van koelingen.
Brancheorganisaties in de detailhandel verspreiden aanvullend en bij herhaling “basistips voor ventileren” onder hun leden, alsook www.ventilerenzogedaan.nl.
3. **Basis schoonmaakprotocollen**¹ in winkels worden nageleefd door medewerkers en toeleveranciers. Contactloos betalen is vertrekpunt².

II. Preventiemaatregelen

4. Winkels benadrukken/versterken de **overheids campagne** inzake het communiceren van **basismaatregelen**: Was vaak je handen, hoest en nies in je elleboog, Klachten? Blijf thuis en doe een test, haal een vaccin/booster of herhaalprik³. Dezelfde regels gelden voor onze medewerkers, met mogelijke uitzondering van de functies die volgens overeengekomen procedure als vitaal zijn aangemerkt en waarvoor dan mogelijk een kortere isolatietermijn zou kunnen gelden.
5. **Verruiming openingstijden om drukte te voorkomen**, aangepast aan seizoenspatroon en winkeltipe⁴. Binnen wettelijk kader is de Winkeltijdenwet: 6 dagen per week tussen 6-22 uur en op zondag zoals vastgesteld per gemeente. Tevens **verruiming venstertijden** gevraagd op gemeentelijk niveau om bevoorrading beter te kunnen spreiden i.c.m. vulploegen op vloer de ruimte te kunnen geven.
6. **Druktemeters** inzetten en/of op andere wijze communiceren over de drukke en rustige momenten zodat klanten hier een betere keuze in kunnen maken. De retail geeft hierbij extra aandacht aan traditioneel drukke momenten in het kalenderjaar.
7. Plaatsen van ‘**handpompjes**’/ **desinfectiezuil**⁵ bij de ingang van elke winkel, waarbij aandacht is voor huidbelasting⁶;
8. Optioneel extra: Alleen indien landelijk wordt geadviseerd: **mondmaskeradvies** voor medewerkers en klanten, wat met communicatie in de winkel wordt ondersteund.⁷

¹ Ondernemers hebben schoonmaak vaak uitbesteed. In schoonmaakprotocollen die bij deze uitbesteding horen zijn servicelevels vastgelegd, die gebaseerd zijn op bijvoorbeeld protocollen als HACCP e.d.

² Op dit moment zijn bijna 90% van alle pinbetalingen (gemiddeld 80% van alle betalingen) contactloos, volgens de Betaalvereniging.

³ “Zorg voor voldoende frisse lucht” is niet nodig op een doorstroomlocatie.

⁴ Niet elke winkel verruimt op elk moment de winkeltijden. Verkoopindex non-food oktober, november en december zijn respectievelijk 105, 106 en 120. Verkoopindex food oktober, november en december zijn respectievelijk 99, 100, en 115, waarbij ‘food’ doorgaans een hogere vloerproductiviteit heeft. Drukste verkoopdag is de zaterdag, dan de zondag en dan de donderdag/vrijdag. (Bron: Retail Insiders). Dus voor verruiming BUITEN wettelijk kader is vooral de medewerking van gemeenten nodig om op zondag ruimer open te kunnen. Verruiming vaak onderwerp van bespreking binnen winkeliersvereniging, maar kan niet bindend worden opgelegd, tenzij ondernemer daarvoor tekent. Ook beschikbaarheid van medewerkers in de krappe arbeidsmarkt speelt een rol.

⁵ Zie memo 3C-interventiemodel. Belangrijk dat de overheid (RIVM) de relevantie inzake epidemiologie én gedrag wetenschappelijk gedegen onderbouwt om Context te hebben. In notitie staat “Door bij de ingang van winkels een pompje met desinfecterende handgel in het zicht te plaatsen, wordt het bezoekers makkelijk gemaakt om hun handen te desinfecteren”.

⁶ Zie [visiedocument-nvva-contactgroep-covid-19huidbelasting-bij-covid-19_1.pdf](#). Het gebruik van reinigingsmiddelen met **ethanol** wordt afgeraden en is meestal ook niet nodig. Er zijn andere alcoholen (**Iso-propanol**) die een vergelijkbare werking hebben maar minder schadelijk zijn. Voor medewerkers zal wassen met water en zeep – indien faciliteiten aanwezig – boven gebruik van desinfectiemiddelen worden gesteld. Medewerkers zal geadviseerd worden om meerdere malen per werkdag de handen te wassen. Ook toonbank en betaalterminal worden meerdere malen per dag gereinigd wanneer medewerkers van vaste plaats (bijv. achter kassa) wisselen. Dat staat doorgaans in (interne) schoonmaakrichtlijnen.

⁷ In de laatste versie van de Maatregelenladder is een onderscheid gemaakt in **mondmaskeradvies** en **mondmaskerplicht**. Een mondmaskeradvies zien we alleen werken als het – vergelijk Duitsland – landelijk wordt geadviseerd én als (maatschappelijk) wordt geaccepteerd dat een significant percentage van bezoekers en medewerkers zich daar niet aan houdt “want het is een advies”.

III. Interventiemaatregelen⁸

9. **Afstandsregel** (1 klant per 5 m² als invulling van “1,5 meter afstand houden”), die afhankelijk van de epidemiologische situatie, zouden kunnen worden ondersteund door de volgende maatregelen. Voorbeelden, niet-limitatieve lijst:
 - a. afgeplakte vakken in kassagebied waar congestie optreedt;
 - b. dosering door stoplichten/mandjes/karretjes
 - c. aanleggen van looproutes
10. Plaatsen van **spat- en kuchschermen** als interventie op plaatsen waar meer mensen samenkomen (kassa, toonbank, balie) en de anderhalve meter afstand tussen klant en medewerker lastiger te handhaven is. Deze maatregel is ter ondersteuning van afstandsregel.
11. *<Specifiek kunnen winkels waar persoonlijke dienstverlening onderdeel is van het winkelconcept, zoals bijvoorbeeld “opmeten ogen”, “aanmeten schoeisel”, “afspelden en korter maken kleding” een afsprakenmodule aanbieden op hun website en promoten, waarbij gewerkt kan worden met reserveringsblokken. Branches kunnen daar vroeger of later zelf mee beginnen op basis van eigen, aanvullende protocollen. Geen generiek toepasbare maatregel in de detailhandel.
Registreren van gezondheidscheck is te moeilijk uitvoerbaar en weinig specifiek. Beter uitvoerbaar is dat de “coronamelder-app” weer wordt geactiveerd. Er is ook geen wettelijke basis voor werkgevers voor een gezondheidscheck voor medewerkers.>*
12. **Mondmaskerplicht voor medewerkers en klanten** (mits RIVM relevantie daarvan voor epidemiologie én gedrag wetenschappelijk gedegen onderbouwt). Belangrijk: Door adviserende instanties wordt minimaal type II of IIR voorgeschreven voor medewerkers en klanten. RIVM geeft verder ook weer regels voor het gebruik van een compleet faceshield⁹.
13. Oproep “**gericht winkelen**” (wat neerkomt op oproep tot beperking aantallen mensen dat – doelgericht – aankopen komt doen en het houden van afstand verder ondersteunt (kwetsbaren en kinderen mogen altijd met begeleider komen).
14. Maatregelen in winkelstraat waarbij centrummanagement de gemeente en politie ondersteunt bij reguleren van drukte op relevante plaatsen (mogelijk aangepast aan seizoenspatroon en winkelgebiedstype). Denk aan:
 - dranghekken, looprichtingen,
 - ‘nudgen’ van toestroom op basis van differentiatie parkeertarieven of doen van aantrekkelijke aanbiedingen van winkeliers doordeweeks in plaats van in het doorgaans drukker weekeinde.

IV. Dwarsdoorsnijdende thema's

IV.1 Ventilatie

- Ventilatie is inherent aan het zijn van een doorstroomlocatie / winkel. Brancheorganisaties in de detailhandel verspreiden aanvullend en bij herhaling “basistips voor ventileren” onder hun leden (<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2021/10/11/meer-aandacht-voor-goed-ventileren>)

⁸ Belangrijk dat de overheid (RIVM) de relevantie inzake epidemiologie én gedrag wetenschappelijk gedegen onderbouwt om context te hebben om draagvlak te kunnen creëren.

⁹ Aan de hand van posters en aanvullend mogelijk door medewerkers wordt de klant gewezen op de wettelijke mondkapjesplicht en gestimuleerd zich aan deze regel te houden. Als een winkel personen die zonder geldige reden geen mondkapje dragen niet weert uit de winkel dan kan er niet handhavend worden opgetreden tegen de winkelier. Wel kunnen BOA's en politie in de winkel handhavend optreden tegen personen die zich zonder geldige reden aan de mondkapjesplicht onttrekken. Mensen die aangeven vanwege een medische noodzaak geen mondkapje te kunnen dragen, worden niet geweigerd door winkels.

IV.2 Gedrag en communicatie

- Druktemeters inzetten en communiceren over de drukke en rustige momenten door winkels en in winkelgebieden
- Versterken van de **overheids campagne** inzake het communiceren van **basismaatregelen** op 86.000 winkelvoordeuren. Expliciete gezondheidscheck door bijv. expliciete uitvraag aan de winkelvoordeur is door bezoekersaantallen niet-proportioneel in relatie tot het lage risico, onuitvoerbaar én niet controleerbaar. Met thermometer lichaamstemperatuur meten ook niet.
- We adviseren de Rijksoverheid om de coronamelder-app weer te activeren. Dat alerteert mensen als ze in de buurt zijn geweest met mensen die zijn besmet.

IV.3 Kwetsbaren

- Er is voor iedereen die iets wil aankopen maar contact met anderen zoveel mogelijk wil mijden c.q. kwetsbaren altijd een terugvaloptie: online bestellen en bezorgen. Mensen kunnen zelf of via bestaande structuren in verpleging of via mantelzorg bestellen.
- Winkeliers communiceren over de drukke en rustige momenten
- Brancheorganisaties communiceren actief de aanbevelingen “*Winkelen voor mensen met een beperking*”, zoals overeengekomen met o.a. het College voor de Rechten van de Mens (zie bijlage)
- “Kwetsbarenuurtjes” hebben aantoonbaar niet gewerkt afgelopen twee jaar. Winkeliers kunnen de niet-kwetsbaren daarnaast niet weren. Een systeem met het kunnen duiden van kwetsbaren door een doktersverklaring is niet systematisch doorgevoerd in NL, waardoor actieve sturing ook niet kan. Wordt daarom passief gefaciliteerd door drukte aan te geven.
- Met kwetsbare medewerkers zullen vergelijkbaar aan afgelopen twee jaar gesprekken worden gevoerd om te kijken of aanpassingen mogelijk zijn¹⁰.

V. NIET te verkiezen preventie- en interventie maatregelen en motivatie

Onderstaande mogelijke maatregelen steunt de retail niet, waarbij genummerd is beginnend met het kleinst mogelijke draagvlak. Elk van deze maatregelen heeft een directe negatieve impact op de omzet, kosten en resultaat van een onderneming.

1. Lockdown / Sluiting met alleen Click & Collect en/of Kopen of Afspraak. Deze maatregelen zijn nooit proportioneel gezien de zeer lage mate waarin winkelen zou kunnen bijdragen aan verspreiding, en hebben een forse impact op de omzet/kosten die niet op een andere wijze te compenseren zijn. “Max. aantal mensen” op basis van norm ‘1 per 5m²’ zou kunnen, maar niet méér generieke maxima zoals ‘2 klanten per verdieping’.
2. Coronatoegangsbewijs (CTB) of een registratie/gezondheidscheck: In de detailhandel zijn deze niet effectief noch proportioneel als én hygiënemaatregelen én afstand én mondkapjes al zijn doorgevoerd. Leidde in landen als Duitsland tot meer dan 30% minder bezoeker. Discrimineert verder (tussen ‘gevaccineerde’ en ‘niet-gevaccineerde’). Is verder niet te handhaven aan de deur, noch door ondernemer, noch door de overheid.
3. Geen aparte oudenurtjes of minder winkeluren, omdat beiden bewezen niet effectief zijn. Het vergroot juist de drukte op de andere momenten. Door het aangeven van drukte per tijdstip kan iedere consument zelf een verstandig besluit nemen. Verder is internet 365/24/7 open.
4. Beperking van openingstijden. Leidt per definitie tot minder spreiding en meer spreiding is juist essentieel.
5. Maatregelen waarbij een wettelijk onderscheid tussen soorten winkels worden gemaakt (in Nederland of omliggende landen). Branches binnen de detailhandel mogen altijd zelf meer specifieke, strengere maatregelen overeenkomen als dit geen wettelijk beletsel heeft. Bijvoorbeeld via aanvullende eigen brancheprotocolen.
6. Maatregelen die alleen in Nederland gelden en niet met buurlanden zijn afgestemd waardoor er sterke grenseffecten optreden wat nadelig is voor ondernemers in Nederland (en ook omgekeerd niet wanneer Belgen en Duitsers massaal Nederland kunnen bezoeken).

¹⁰ Een toevoeging aan de bijlagen van een nieuwe Risico Inventarisatie & Evaluatie of aan een geplande update daarvan, wordt aanbevolen.

7. “Ondernemers die handhaven”: Burgers houden zich aan overheidsvoorschriften, ondernemers helpen de overheid door burgers actief daarop te wijzen én door zorgen te voor naleving van afspraken door medewerkers. Echter, de (lokale) overheid is verantwoordelijk voor de handhaving van juridisch afdwingbare maatregelen, voorschriften en het gedrag van burgers.
8. “Vervoersbewegingen” om “reisbewegingen te beperken” kunnen niet meer als niet-proportioneel plat meetinstrument worden gebruikt omdat er verschillen zijn in de mate waarin een reisbeweging bijdraagt aan mogelijke verspreiding.

Bijlage: 'Winkelen voor mensen met een beperking'

De coronamaatregelen zijn noodzakelijk, maar pakken voor mensen met een beperking soms vervelend uit. Vaak heeft dat te maken met onvoldoende kennis over en weer over de mogelijkheden en onmogelijkheden voor de klant en winkelier. Bijna altijd kunnen deze situaties voorkomen worden door met elkaar in gesprek te gaan. Op basis van de knelpunten en oplossingen die via gehandicaptenorganisaties en meldpunten zijn binnengekomen, volgen hieronder een aantal concrete tips/handreikingen ter aanvulling op de richtlijn:

Beleid rond karretjes en mandjes

Eén karretje of mandje per persoon is een effectieve interventie maatregel om de hoeveelheid klanten in de winkel te reguleren (#2). Denk er wel aan dat niet iedereen een karretje kan duwen of een mandje kan dragen. Weiger deze mensen dan niet de toegang maar kijk samen naar een praktische oplossing.

Begeleiding

Sommige mensen hebben een begeleider nodig om naar de winkel te kunnen. Denk bijvoorbeeld aan mensen met lichte dementie. Vraag daarom als mensen met z'n tweeën binnenkomen vriendelijk wat hier de reden voor is. Als klant helpt het ook om even vooraf bij de winkelier te melden dat je samen naar binnen gaat. Wanneer er sprake is van (een noodrem-maatregel) 'winkelen op afspraak', reserveren de klant én begeleider ieder een eigen tijdvak.

Mensen met een visuele beperking

Pijlen en andere markeringen op de vloer zijn voor mensen met een visuele beperking niet altijd goed te zien. Maak daarom bijvoorbeeld gebruik van opvallende en contrastrijke tape voor lijnen en pijlen. En denk bij eventuele afzettingen in de winkel ook aan een goede zichtbaarheid en voelbaarheid voor blinde mensen.

Spat- en kuchschermen en visuele beperking

Deze doorzichtige schermen zullen vaak niet gezien worden door mensen met een visuele beperking. Denk bijvoorbeeld aan schermen in de looproute of bij de toonbank waar een opening is om iets aan te geven of voor de betaalautomaat. Met contrastrijke tape kun je de randen beter zichtbaar maken.

Spat- en kuchschermen en auditieve beperking

Plexiglas biedt bescherming aan klant en medewerker. Bedenk daarbij wel dat de ruim 700.000 slechthorende mensen hierdoor meer moeite kunnen hebben om de ander te verstaan. Houd als medewerker rekening met de verstaanbaarheid en maak als klant kenbaar als je het niet goed kan verstaan.

Hulphonden

Hulp- en assistentiehonden zijn altijd toegestaan in de winkel.

Rustigere winkelmomenten voor mensen met hoog gezondheidsrisico

Informeert je klanten over de rustige winkelmomenten, zodat zij zelf een afweging kunnen maken over het moment van winkelen.