

Omgaan met uw klanten in de strijd tegen COVID-19

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

Update 02.11.2020





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 02.11.2020

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 opflakeringen van het virus zoveel mogelijk te vermijden.

Deze 'Generieke gids betreffende de opening van de handelszaken om de verspreiding van het COVID-19-virus tegen te gaan' 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 worden opgestart. Ook andere passende maatregelen, die een gelijkwaardige bescherming bieden, kunnen worden genomen.

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 met bijdrages van Comeos en de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO, het protocol Verantwoord Bioscoopbezoek van de Federatie van Cinema's van België, de input vanwege de Groepering van Belgische casino's en het plan voor een veilige heropening van de speelautomatenhallen van de VZW UBA-BNGO, de input vanwege de sector van de pretparken en de handelsbeurzen, de input vanwege de sector van de binnenspeeltuinen en de Sectorgids heropening privé-sauna's en publieke thermen en kan worden aangevuld in functie van de richtlijnen van de Nationale Veiligheidsraad en op basis van nieuwe wetenschappelijke inzichten en goede praktijken.

De initiële tekst is tot stand gekomen na advies van de werkgroep belast met de voorbereiding van de exitstrategie (GEES). De tekst werd vervolgens aangepast in functie van de beslissingen van de Nationale Veiligheidsraad en van het Overlegcomité.

Toepassingsgebied

- Detailhandelsactiviteiten (uitgezonderd horeca) die open mogen blijven
- Andere toegelaten activiteiten zonder lichamelijk contact (vrije beroepen en zelfstandigen)
- Winkelcentra
- Ambulante handel
- Zelfstandige beroepen in eigen vestiging, bij de klant thuis of op locatie

Deze gids gaat niet over kermissen, bioscopen, wellnesscentra, binnenspeeltuinen, pretparken, vrije beroepsactiviteiten met lichamelijk contact, kansspelinrichtingen klasse I en II, handelsbeurzen en salons, aangezien deze zaken momenteel gesloten moeten blijven.



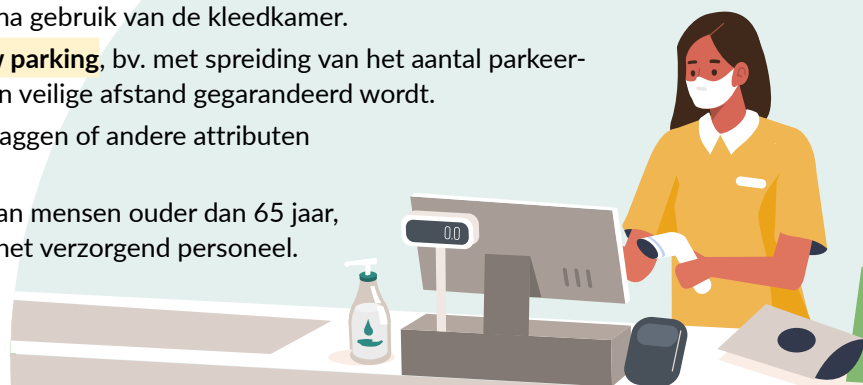
Richtlijnen voor de **klant**



- **Kom niet** naar de winkel als u **ziektesympptomen** vertoont.
- Volg de **instructies** van het personeel en de richtlijnen die geafficheerd zijn in de winkel.
- Het is aanbevolen om uw boodschappen te doen in een gemeente of een stad **dichtbij** uw huis of uw werkplek.
- Er wordt **individueel gewinkeld of met maximum één persoon** van hetzelfde huishouden of waarmee u een duurzaam nauw contact onderhoudt. Een volwassene kan kinderen jonger dan 18 jaar die onder hetzelfde dak wonen of personen die nood hebben aan begeleiding, vergezellen.
- Doe boodschappen in winkelcentra **niet langer dan nodig** en in andere handelzaken voor een periode van **maximum 30 minuten**.
- Hou **1,5 meter afstand** van andere klanten (die niet behoren tot uw gezin of uw nauwe contacten) en winkelpersoneel.
- Zorg voor een goede **handhygiëne**, en raak alleen de producten aan die u nodig hebt.
- Klanten moeten een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen in de winkels en winkelcentra.. Wanneer dit niet mogelijk is omwille van medische redenen, mag een gelaatsscherm worden gebruikt. Deze verplichting geldt ook in winkelstraten, op markten en elke private of publieke druk bezochte plaats, bepaald door de bevoegde lokale overheid en afgebakend met een aanplakking die de tijdstippen preciseert waarop de verplichting van toepassing is.
- **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.

Richtlijnen voor de detailhandelaar

- Enkel winkels die in hoofdzaak **essentiële goederen** aanbieden mogen open, en dit enkel voor het aanbieden van deze essentiële goederen.
- Winkels mogen open blijven volgens de gebruikelijke dagen en uren. **Nachtwinkels** mogen geopend blijven vanaf het gebruikelijke openingsuur **tot 22.00 uur**.
- Maak **afspraken zichtbaar buiten** en in de vestiging, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn, het dragen van een mondkapje 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** over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk om 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 gewaarborgd kan 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.
- De verkoop van **alcoholische dranken** is in alle inrichtingen, met inbegrip van automaten, verboden vanaf 20.00 uur tot 05.00 uur 's morgens.
- **Iedereen** (ook het personeel van de zaak), met uitzondering van kinderen tot en met 12 jaar, is verplicht om de **mond en de neus te bedekken met een masker** of elk ander alternatief in stof. Wanneer dit niet mogelijk is omwille van medische redenen, mag een gelaatsscherm worden gebruikt.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- De **betaalterminal** moet na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorstaafjes ter beschikking aan de klanten.
- 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

- Enkel de winkels die in hoofdzaak **essentiële goederen** aanbieden mogen open blijven, en enkel voor het aanbieden van die essentiële goederen.
- Maak **afspraken zichtbaar buiten** het winkelcentrum, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn, het dragen van een mondkapje 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, gedurende een periode die niet langer is dan noodzakelijk en gebruikelijk.
- Er wordt **individueel gewinkeld of met maximum één persoon** van hetzelfde huishouden of waarmee men een duurzaam nauw contact onderhoudt. Een volwassene kan kinderen jonger dan 18 jaar die onder hetzelfde dak wonen of personen die nood hebben aan begeleiding, vergezellen.
- Organiseer een systeem waarbij kan worden nagegaan **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.
- **Iedereen** (ook het personeel van de zaak), met uitzondering van kinderen tot en met 12 jaar, is verplicht om de mond en de neus te bedekken met een **masker** of elk ander alternatief in stof. Wanneer dit niet mogelijk is omwille van medische redenen, mag een gelaatsscherm worden gebruikt.
- 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 schermen en/of 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**

- Enkel de zaken die **essentiële diensten** aanbieden mogen open blijven: dit zijn diensten die noodzakelijk zijn voor de bescherming van de vitale belangen van de Natie en de behoeften van de bevolking.
- 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 om hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.
- Ontvang klanten in een **beperkt aantal**, en gedurende een periode van maximum 30 minuten of de gebruikelijke tijd voor een afspraak. 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.
- **Iedereen** (ook het personeel van de zaak), met uitzondering van kinderen tot en met 12 jaar, is verplicht om **in de publiek toegankelijke ruimtes** de mond en de neus te bedekken met een **mondmasker** of elk ander alternatief in stof. Wanneer dit niet mogelijk is omwille van medische redenen, mag een gelaatsscherm worden gebruikt.
- 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.
- **Huis-aan-huis- en leurersactiviteiten**, van welke aard dan ook, zijn verboden.
- **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, tekoopaanbieding 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.



Algemene richtlijnen voor de **ambulante handel**

- Enkel kramen die **essentiële goederen** aanbieden, mogen open zijn, en enkel voor het aanbieden van die essentiële goederen.
- **Huis-aan-huis- en leurersactiviteiten**, van welke aard dan ook, zijn verboden.
- **Foodtrucks** mogen maaltijden en dranken aanbieden onder de vorm van afhaalmaaltijden tot ten laatste 22.00 uur, en deze mogen niet ter plekke geconsumeerd worden. De verkoop van alcoholische dranken is verboden tussen 20.00 uur en 05.00 uur 's ochtends.
- Zorg ervoor dat steeds een **afstand van 1,5 meter** kan worden gevrijwaard 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.
- De **betaalterminal** moet na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorstaafjes ter beschikking aan de klanten.
- 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

- De markten die in hoofdzaak **essentiële goederen** aanbieden, mogen enkel plaatsvinden voor het aanbieden van deze goederen.
- Markten moeten vooraf worden goedgekeurd door het **gemeentebestuur**, dat alle onderstaande richtlijnen moet aanpassen aan de plaatselijke situatie.
- De braderieën, de brocantemarkten, rommelmarkten, jaarmarkten, kerstmarkten en winterdorpen zijn **verboden**.
- De bevoegde gemeentelijke overheid mag elke bezoeker, met uitzondering van kinderen tot en met 12 jaar, verplichten een **mondmasker** of elk alternatief in stof te dragen.
- Breng de preventiemaatregelen die gelden voor de markt duidelijk **zichtbaar** aan bij alle toegangen van het marktgebied.
- Er wordt **individueel gewinkeld of met maximum één persoon** en gedurende een periode van **maximum 30 minuten**. Een volwassene kan kinderen jonger dan 18 jaar die onder hetzelfde dak wonen of personen die nood hebben aan begeleiding, vergezellen.
- 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 het kraam bedraagt **1 bezoeker per 1,5 lopende meter** aan een kraam.
- Er wordt een **organisatie of systeem** ingevoerd om te **controleren hoeveel bezoekers** er op de markt aanwezig zijn.
- 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 zijn verplicht om de mond en de neus te bedekken met een **masker** of elk ander alternatief in stof. Wanneer dit niet mogelijk is omwille van medische redenen, mag een gelaatsscherm worden gebruikt.
- Het consumeren van **voeding en drank ter plaatse** op de markt is niet toegelaten. Er wordt geen voeding of drank aangeboden in de vorm van proevertjes voor de klanten.
- De verkoop van alcoholische dranken is, met inbegrip van automaten, **verboden** vanaf 20.00 uur tot 05.00 uur 's morgens.
- De algemene richtlijnen voor de ambulante handel gelden eveneens voor de **individuele marktkramer** op de markt.



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.