

# Verantwoord doorgaan

## De 1,5 metereconomie in retail

## Verantwoord doorgaan: de 1,5 metereconomie in de retail

We moeten samen het coronavirus onder controle krijgen. Ook tijdens het winkelen en boodschappen doen, moeten we de kansen op verspreiding van het virus minimaliseren. Supermarkten en andere winkels werken sinds het begin van de intelligente lockdown in de anderhalvemetereconomie. Met grote snelheid hebben winkeliers maatregelen genomen, om winkelen en boodschappen doen zo veilig mogelijk voor klanten en medewerkers door te kunnen laten gaan. Het gaat zowel om maatregelen gericht op voldoende afstand houden als om extra hygiënemaatregelen. Hierbij volgen winkeliers de adviezen en richtlijnen van het RIVM.

De ervaring van de afgelopen weken leert dat klanten begrip hebben voor deze maatregelen en er aan gewend zijn geraakt. Boodschappen doen in de anderhalvemetereconomie is al onderdeel van het nieuwe normaal.

Dit document laat zien wat er in de afgelopen periode is gedaan ten aanzien van maatregelen gedurende intelligente lockdown, de communicatie over de maatregelen, de lessen die we hebben geleerd en de uitgangspunten voor het voorlopige nieuwe normaal: winkelen en boodschappen doen in de anderhalvemetereconomie.

### Maatregelen winkeliers:

**Winkeliers hebben de volgende maatregelen genomen en zullen die blijven hanteren zo lang de anderhalvemetereconomie realiteit is:**

- Maximaal 1 klant per 10 m<sup>2</sup> Verkoop Vloer Oppervlakte (VVO) in de winkel: de belangrijkste maatregel gericht op 1,5 meter afstand houden is het beperken van het aantal klanten in de winkel. Winkels kunnen dit op verschillende manieren monitoren en reguleren, bijvoorbeeld met digitale hulpmiddelen of fysiek met een winkelwagen- en/of winkelmandquotum.
- Bij kassa's waar het niet mogelijk is om anderhalve meter afstand te houden, zijn ter bescherming van klant en medewerker schermen van plexiglas geplaatst.
- Extra hygiënemaatregelen aanbieden aan de klant voor het gebruik van winkelwagens en/of winkelmandjes.
- Extra stimuleren pinbetalingen om contact te vermijden tussen klant en kassamedewerker.
- Extra hygiënemaatregelen voor personeel.
- Online bestellingen worden bezorgd tot aan de voordeur.

Naast bovengenoemde maatregelen nemen individuele winkeliers vaak extra maatregelen voor speciale groepen. Hierbij kan worden gedacht aan voorrang voor zorgpersoneel en speciale bezorgservices bij ziekenhuizen, speciale openingsuren voor ouderen en speciale kassa's voor mensen die extra hulp nodig hebben.

## **Communicatie over de maatregelen:**

Communicatie gericht op veilig en sociaal winkelen en boodschappen doen blijft belangrijk, omdat we dit samen met klanten moeten doen. Winkeliers doen onder meer het volgende:

- In winkels herinneren we klanten en medewerkers aan het houden van afstand via opvallende personeelskleding, posters, vloerstickers e.d.
- Bij de laad- en losruimte van de winkel herinneren we (externe) chauffeurs en medewerkers aan het houden van afstand en de hygiënemaatregelen via posters en andere uitingen.
- In distributiecentra herinneren we medewerkers aan het houden van afstand via opvallende personeelskleding en andere uitingen.
- Winkeliers roepen klanten op om slim inkopen te doen: doelgericht en met een lijstje.
- Winkeliers roepen klanten op om te betalen met pin of contactloos.
- Winkeliers roepen klanten op om gespreid over de dag en gespreid over de week te komen.
- Winkeliers roepen klanten op om alleen te gaan winkelen of boodschappen te doen.

## **Blijf volhouden: uitgangspunten voor de 1,5 metereconomie**

Gebaseerd op de ervaringen en de uitgangspunten voor veilig winkelen en boodschappen blijven winkeliers het volgende hanteren:

- Maximaal 1 klant per 10 m<sup>2</sup> VVO.
- Aandacht voor de anderhalvemeterregel om afstand te houden ten opzichte van klanten en medewerkers via eenduidige vloerstickers, posters, etc.
- Aandacht voor betalen met pin of contactloos, bij voorkeur niet met cash.
- Aandacht voor afstand houden ten opzichte van medewerkers op de vloer via opvallende hesjes of kleding.
- Aandacht voor het slim winkelen, concreet alleen naar de supermarkt of winkel, doe dit zo veel mogelijk gespreid over de week en de dag, maak een boodschappenlijst, betaal contactloos of met pin.
- Aanbieden van handreiniger en of wipes aan klanten, zodat deze naar eigen wens oppervlaktes kunnen schoonmaken van winkelwagens, mandjes en handscanners.
- Bescherming medewerkers bij de kassa's met behulp van bijvoorbeeld plexiglas schermen.
- Extra hygiënemaatregelen voor personeel.
- Bij online bestellingen gepaste afstand houden en bezorgen tot aan de voordeur, mits deze maatregel geldt voor alle bezorgingen aan huis.
- Bescherming van medewerkers in distributiecentra door gebruik van opvallende hesjes of kleding met de oproep om afstand te bewaren ten opzichte van elkaar. Dit geldt ook voor (externe) chauffeurs, kantines (gespreid eten, geen contact tussen shifts) en rookruimtes.

De extra maatregelen en flexibele omgang met de maatregelen voor zorgmedewerkers, ouderen en mensen met een beperking blijven in stand. Het is van belang dat de anderhalvemetersamenleving breed wordt ondersteund en echt het nieuwe normaal wordt. We zien dat klanten en medewerkers zich snel aanpassen aan de nieuwe situatie, waarbij elkaar aanspreken op elkaars gedrag het beste werkt.

## **Blijf volhouden: aangepaste regelgeving in 1,5 metereconomie**

Indien het nieuwe normale leven weer langzaam opstart, kan het zo zijn dat de piekbelasting in supermarkten toeneemt. Nederlanders werken nu veelal thuis waardoor men beter in staat is de boodschappen te spreiden over de dag en over de dagen van de week.

Om de spreiding van klanten te blijven garanderen, blijven de volgende extra versoepeling van regelgeving nodig:

- Ruimere openingstijden, vooral in drukke stedelijke gebieden.
- Handhaving van ruimere beleveringsmogelijkheden van winkels (venstertijden). Hierdoor kan extra drukte op de winkelvloer worden tegengegaan. Ook piekdruk in distributiecentra wordt hierdoor ontlast.
- Continuering van flexibiliteit voor arbeidstijden en rij- en rusttijden om piekbelastingen in de logistiek en op de winkelvloer te kunnen opvangen. Dit uiteraard binnen de grenzen van de persoonlijke veiligheid van de medewerkers.

## **Uitdaging na intelligente lockdown**

Supermarkten in de omgeving van scholen kennen vaak een grote instroom van scholieren tijdens pauzes. Veel van deze supermarkten hanteerden voor de coronacrisis al extra regels voor scholieren. Deze worden nu in lijn gebracht met de huidige regels: houd 1,5 meter afstand, doe in je eentje boodschappen en niet meer dan 1 klant per 10 m<sup>2</sup> VVO binnen. Scholen zouden hierin ook een rol moeten spelen, bijvoorbeeld waar het gaat om voorlichting.

## **Eenduidig beleid**

Het Vakcentrum vindt het van belang dat de anderhalvemeter economie op een eenduidige manier wordt geïmplementeerd door het gehele bedrijfsleven. Uiteraard is er behoefte aan maatwerk per branche en per locatie, maar de hoofdlijnen zouden overal hetzelfde moeten zijn.

Supermarkten leveren online bestellingen tot aan de voordeur, dit zou ook voor bijvoorbeeld postbezorgers en maaltijdbestellingen het nieuwe normaal moeten worden. Zo wordt op een eenduidige wijze ook voor online de anderhalvemeter economie gehanteerd en kunnen Nederlanders snel wennen aan de nieuwe situatie en kan men echt spreken van het nieuwe normaal.