

Verantwoord doorgaan

De 1,5 metereconomie in retail

Verantwoord doorgaan: de 1,5 metereconomie in de retail

Nu de piek aan besmettingen voorbij is en het coronavirus onder controle lijkt, is het van cruciaal belang om alert en waakzaam te blijven. Ook tijdens het winkelen en boodschappen doen. Supermarkten en andere winkels werken sinds het begin van de intelligente lockdown in de 1,5 metereconomie. Met grote snelheid hebben winkeliers destijds maatregelen genomen, om winkelen en boodschappen doen zo veilig mogelijk voor klanten en medewerkers door te kunnen laten gaan. Hierbij volgen winkeliers de adviezen en richtlijnen van het RIVM.

Dit document laat zien wat er gedurende de intelligente lockdown is ondernomen door supermarkten en op welke wijze hierover is gecommuniceerd. Ook worden de uitgangspunten beschreven voor het voorlopige nieuwe normaal: winkelen en boodschappen doen in de 1,5 metereconomie.

Maatregelen winkeliers:

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

- Maximaal 1 klant per 10 m² 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 hebben individuele winkeliers vaak extra maatregelen genomen 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. Deze extra maatregelen gelden op sommige plekken nog steeds.

Winkeliers gaan flexibel met de maatregelen om voor mensen met een beperking.

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 basisregels van de 1,5 metereconomie, blijven winkeliers de volgende maatregelen hanteren:

- Maximaal 1 klant per 10 m² VVO.
- Aandacht voor de 1,5 meterregel 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.