



HANDREIKING 'VERANTWOORD BEZOEK WINKELGEBIEDEN'

d.d. 21 april 2021

Nu de aanpak van de Covid-19-crisis in een nieuwe fase is gekomen, vinden bezoekers hun weg weer naar de winkelgebieden. Zij zijn van harte welkom, binnen de nieuwe regels van de tijdelijke anderhalve-meter-samenleving.

Er zijn inmiddels voldoende protocollen die duidelijk maken hoe er gewinkeld moet worden **BINNEN** en net **VOOR** de winkel. Het is minder duidelijk hoe de bezoeker van winkelgebieden zich het beste kan gedragen **TUSSEN** winkels. Zeker dit laatste punt is belangrijk nu het advies van de Rijksoverheid is omgezet van "Blijf zoveel mogelijk binnen" naar "Vermijd de drukte". Hoe gedraag je je in het (semi)publiek domein? Hoe loop je van winkel naar winkel? Hoe passen wachtrijen in de winkelstraten? Hoe kun je de drukte zo goed mogelijk spreiden?

De Nederlandse winkelstructuur kent een grote verscheidenheid aan winkelgebieden. Elk winkelgebied vraagt in principe om een eigen aanpak om het bezoek aan een winkelgebied in goede banen te leiden. Ondanks de grote verscheidenheid is behoefte aan een aantal basisgedragsregels die breed toepasbaar zijn. Dit geeft de bezoeker de meeste duidelijkheid, en zal uiteindelijk ook het beste te handhaven zijn.

Deze handreiking VERANTWOORD BEZOEK WINKELGEBIEDEN is vooral geschreven voor winkelgebieden waar het organiseren van de overgang tussen de winkels specifieke aandacht vraagt, aangezien de bezoekers elkaar hier het meest fysiek ontmoeten en de kans bestaat het naleven van de 1,5 meterafstandregel in het gedrang kan komen. Denk hierbij aan:

- **Winkelstraten** in binnensteden, dorpen en kernen. Deze gebieden zijn vaak historisch gegroeid als winkelgebied.
- **Winkelcentra**, overdekt of niet overdekt. Dit zijn gebieden die planmatig 'gebouwd' zijn en gemanaged worden als winkelgebieden. Denk hierbij aan de vele wijkwinkelcentra of grote winkelcentra voor funshopping.

- a. Deze handreiking ziet toe op het gebruik van de (semi)openbare ruimte TUSSEN de winkels, zoals de verbindende straten, pleinen en winkelcentra.
- b. De beheerders, exploitanten, gemeenten, centrummanagers, eigenaren van winkelcentra, winkeliersverenigingen en handhavers en andere betrokken partijen kunnen gebruik maken van deze handreiking.
- c. Uitgangspunt is dat de gedragsregels helder en hanteerbaar zijn voor alle bezoekers aan winkelgebieden.
- d. Voor specifieke maatregelen **IN en NET VOOR** de winkel wordt verwezen naar de bestaande protocol inzake VERANTWOORD WINKELLEN.
- e. Betrokken partijen houden zich aan de RIVM-richtlijnen.

GEDRAGSREGELS VERANTWOORD BEZOEK WINKELGEBIEDEN

De gedragsregels zijn zo geformuleerd dat deze voldoende ruimte bieden aan iedere gemeente, centrummanager, winkelcentrumeigenaar of ondernemersvereniging om een eigen 'lokale' vertaling maken en de regels met betrokken stakeholders verder aan te vullen en in te vullen. **Maatwerk** dus - passend bij de behoefte en het karakter van het gebied en de bezoeker.

De betrokken partijen dragen bij aan de (zichtbare) communicatie van de volgende gedragsregels naar de **BEZOEKERS** van winkelgebieden:

1. Houd 1,5 meter afstand in het winkelgebied tot andere bezoekers.
2. Er is ruimte voor een beperkt aantal bezoekers per winkelgebied. Kom voor een gerichte boodschap zoveel mogelijk alleen naar de winkel. Winkelen is toegestaan met maximaal 2 personen.



3. Vermijd drukte: als het lastig wordt om 1,5 meter afstand te houden. Kom eventueel later terug.
4. Beperk de tijd waarop je aanwezig bent in het winkelgebied, zodat er ruimte is voor iedereen. Bereid je bezoek aan het winkelgebied goed voor en doe doelgericht je aankopen.
5. Houd zoveel mogelijk rechts indien er geen looproutes zijn aangegeven.
6. Respecteer maximaal aangegeven rijlengtes buiten de winkels.
7. Raak zo weinig mogelijk aan in het winkelgebied:
 - a. Indien van toepassing: Houd 4 treden afstand op roltrappen.
 - b. Indien van toepassing: Gebruik de lift met maximaal twee personen.
 - c. Gebruik bankjes en prullenbakken met zorg en raak deze zo min mogelijk aan met de handen.
8. Betaal bij voorkeur contactloos met pin, creditcard of mobiel (bijvoorbeeld bij parkeerautomaten en vendingmachines).
9. Maak zoveel mogelijk gebruik van beschikbare ontsmettingsmiddelen.
10. Keer om en blijf thuis als u klachten heeft als niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging, of koorts. Blijf thuis als huisgenoten koorts hebben of benauwdheidsklachten.
11. Volg altijd de aanwijzingen op van medewerkers, gebiedscoaches, handhavers (BOA's) en lokale overheden.

Aan de **BEHEERDERS en EXPLOITANTEN** van de winkelgebieden wordt gevraagd:

1. Zorg dat de gedragsregels voor bezoekers duidelijk zichtbaar en herhaaldelijk gecommuniceerd worden in het winkelgebied.
2. Zet stewards in om het winkelend publiek aanwijzingen te geven (let op: dit is verplicht)
3. Indien nodig en mogelijk wordt er middels de inrichting van het (semi) openbaar gebied voor gezorgd dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden (dit vraagt maatwerk).
4. Indien nodig en mogelijk, wordt bij de entrees van de winkelgebieden aangegeven wat het maximum

- aantal bezoekers is dat tegelijkertijd in de winkelgebieden aanwezig kan zijn op enig tijdstip indien relevant (dit vraagt maatwerk).
5. In het winkelgebied wordt gezorgd voor maximale hygiëne (deuren, trapleuningen, prullenbakken, bankjes etc). Er wordt gezorgd voor voldoende afvoer van afval van gebruikte hygiënemiddelen. Afspraken over frequentie en werkwijzen worden vastgelegd.
6. In de winkelgebieden worden geen acties en events georganiseerd die er voor kunnen zorgen dat er veel bezoekers tegelijkertijd aanwezig willen zijn, zoals samples, proeverijen, monsters, probeerartikelen (niet inzetten op beleving).
7. Als er updates komen op deze afspraken worden die zo snel mogelijk gecommuniceerd.

De situatie zal per winkelgebied verschillen en vraagt dan ook om maatwerk en inzet van alle betrokken partijen. Waar nodig of wenselijk worden voor de gedragsregels gezamenlijke afspraken met de gemeente gemaakt over bijvoorbeeld vergunningen, uitvoering en eindverantwoordelijkheid.

Aan de **GEMEENTE** wordt gevraagd:

1. Voor de publieke ruimte in dorpen en steden is van belang dat gekeken wordt naar mogelijkheden om met fysieke aanpassingen van de openbare ruimte bij te dragen aan het voorkomen van congestie van publiek op bepaalde plaatsen (looproutes, eenrichtingsverkeer). Daarbij moet ook gekeken worden naar de toepassing van crowdmanagement. Zet stewards in om het winkelend publiek aanwijzingen te geven.
2. Gemeenten moeten indien en wanneer knelpunten worden voorzien in overleg en in samenwerking met lokale maatschappelijke partners (o.a. ondernemersverenigingen, winkeliersverenigingen, beheerders en exploitanten van winkelgebieden) en met de lokale veiligheidspartners (zoals politie) kijken naar mogelijkheden, afspraken maken en concrete maatregelen treffen.



3. Gemeenten en betrokken partijen hebben een gezamenlijk belang bij een veilig en verantwoord gebruik van het publieke domein.
4. Voorkom samenscholing in de openbare ruimte.
5. Handhaving door BOA's en politie (in de vorm van het verbaliseren van personen die bepalingen van de verordening schenden) is het sluitstuk van beleid.
6. Hoe om te gaan met mensen en verkeer in de openbare ruimte is altijd lokaal maatwerk, met daarbij per gemeente aandacht voor specifieke hotspots en op piektijden.

Met dit in het achterhoofd kunnen afspraken worden gemaakt over inrichting (bijvoorbeeld wie doet wat, hoe sluit het op elkaar aan), informatie (bijvoorbeeld wie, wat, hoe, delen?), communicatie (bijvoorbeeld gezamenlijk en eenduidig), en toezicht en handhaving (door partners/sectoren zelf met bijvoorbeeld informeel toezicht/particuliere beveiliging, inzet van boa's en politie).

INITIATIEFNEMERS en VERANTWOORDING

Handreiking VERANTWOORD BEZOEK

WINKELGEBIEDEN

Deze publicatie is met de grootste zorg samengesteld. De publicatie is bedoeld als handreiking. Als zodanig zijn de genoemde maatregelen niet bindend voor partijen.

Deze handreiking is een initiatief van de Retailagenda, Platform De Nieuwe Winkelstraat en NRW (Nederlandse Raad Winkelcentra) in samenwerking met INretail, Detailhandel Nederland, Vakcentrum en VNG en wordt ondersteund door alle bij de Retailagenda betrokken [partijen](#).

We roepen alle betrokken partijen op om te reageren op deze eerste opzet om zo op korte termijn tot gezamenlijk gedragen en werkbare gedragsregels te komen: in het belang van de bezoeker van winkelgebieden, alle betrokken ondernemers, exploitanten (winkeliers en de vastgoedsector) en de gemeenten.

In de komende periode zullen ge-update versies beschikbaar worden gesteld via de nieuwsbrieven en website van de Retailagenda(Retail Insiders) en Platform de Nieuwe Winkelstraat. We roepen iedereen op om inspirerende voorbeelden en goede oplossingen te delen, zodat deze gepubliceerd kunnen via de websites, nieuwsbrieven en sociale mediakanalen van de initiatiefnemers.

Reacties en voorbeelden kunnen worden gestuurd naar info@retailand.nl of info@dnws.nl.