



Detailhandel
Nederland



platform
de nieuwe
winkelstraat

VAKCENTRUM
Voor zelfstandig retailondernemers



Handreiking 'VERANTWOORD BEZOEK WINKELGEBIEDEN'

d.d. 15 mei 2020

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 anderhalvemetersamenleving.

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 (via straten, gangen en pleinen) 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.

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.



Detailhandel
Nederland



Handreiking VERANTWOORD BEZOEK WINKELGEBIEDEN

- 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 WINKELEN.
- e. Betrokken partijen houden zich aan de RIVM-richtlijnen.

Stappenplan realisatie VERANTWOORD BEZOEK WINKELGEBIEDEN

#Samensterk. Dat geldt ook zeker bij het mogelijk maken van een verantwoord bezoek aan een winkelgebied. Voor de publieke ruimte is het 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.

Om dit mogelijk te maken hebben verschillende partijen een gedeelde verantwoordelijkheid. In de meeste gevallen hebben de gemeente (openbare buitenruimte), ondernemers (winkel en directe omgeving) en beheerders (private buitenruimte) of centrummanagers een directe invloed op het kanaliseren van de bezoekersstroom. Ieders rol en verantwoordelijkheid is echter lang niet altijd duidelijk, juist ook omdat er zo veel verschillende type winkelgebieden zijn. Daarom is samenwerken en afstemmen ook cruciaal. Het Kabinet heeft nadrukkelijk gesteld dat bij het versoepelen van de maatregelen het effect voor de drukte op straat een belangrijk criterium is. Deze fase vraagt dan ook nog meer verantwoordelijkheid en samenwerking. Hierin hebben zowel de (lokale) overheid als private partijen een rol.

Vier stappen

Er zijn **4 belangrijke stappen** die we aanraden om door te lopen, om zo te komen tot een winkelgebied waar bezoekers verantwoord kunnen winkelen zo lang de richtlijnen van het Kabinet



Detailhandel
Nederland



van kracht zijn. Ieder stakeholder in een winkelgebied kan het initiatief voor het stappenplan nemen. Dit kan een centrummanager zijn, een eigenaar van een winkelcentrum, voorzitter van een winkeliersvereniging of een gemeenteambtenaar.

Stap 1: Bepaal gezamenlijk wie de betrokken partijen zijn

Stap 2: Organiseer een schouw

Stap 3: Maak afspraken over de taakverdeling

Stap 4: Evalueer en pas aan

Stap 1. Bepaal gezamenlijk wie de betrokken partijen zijn

De belangrijkste - en meest voordehand liggende - partijen in ieder winkelgebied zijn de winkeliers, de beheerders/eigenaren en de gemeente. Maar meestal zijn er veel meer partijen actief in een winkelgebied en een rol spelen bij het comfort en de veiligheid in een gebied.

Het is belangrijk om als eerste stap een goede inventarisatie te maken van de partijen met wie je op de korte termijn de richtlijnen voor een verantwoord bezoek wilt afstemmen. Op de langere termijn, als sprake is van een herstelstrategie, kan deze samenstelling zo nodig herzien worden. Ieder stakeholder in een winkelgebied kan hiertoe het initiatief nemen. Dit kan een centrummanager zijn, een eigenaar van een winkelcentrum, voorzitter van een winkeliersvereniging of een gemeenteambtenaar.

Alle belangrijke partijen moeten elkaar kennen en kunnen vinden. Start met het benoemen van vertegenwoordigers per groep. Hieronder staat als hulpmiddel een overzicht van de belangrijkste rollen en verantwoordelijkheden van veelvoorkomende stakeholders in winkelgebieden.

- **Winkeliers en horeca-exploitanten:** deze ondernemers hebben direct belang bij het verantwoord en veilig functioneren van het winkelgebied. Ondernemers zijn veelal verenigd in een winkeliersvereniging of een BIZ (Bedrijven Investeringszone), die dan aanspreekpunt is voor de gemeente of andere stakeholders om gezamenlijk afspraken te maken.
- **Gemeente:** binnen de gemeente zijn meestal verschillende afdelingen betrokken bij winkelgebieden. Denk aan de afdeling economische zaken, reinigings- en beheerstaken die in dit kader belangrijk zijn.
- **Vastgoedeigenaar:** als er sprake is van 1 of meerdere belangrijke eigenaren van een winkelgebied of winkelcentrum, is dit een belangrijke partij om mee af te stemmen.
- **Vastgoedbeheerder:** in veel gevallen is het beheer van een winkelgebied door de eigenaar uitbesteed aan een beheerder. Deze beheerder is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud en tevens degene die contact heeft met de ondernemers in het winkelgebied.



Detailhandel
Nederland



- **Gemeentelijke reinigingsdienst:** verantwoordelijk voor uitvoering van de praktische onderhoudstaken. Daarnaast zijn er in winkelgebieden – en centra vaak ook particuliere **schoonmaakbedrijven** actief in opdracht van de vastgoedeigenaar of -beheerder.
- **Centrummanager:** een centrummanager zorgt ervoor dat overheid, vastgoedeigenaren en ondernemers structureel met elkaar samenwerken en werken aan een gemeenschappelijk doel. Een centrummanager wordt meestal aangesteld door de gemeente en heeft de rol van initiator, bemiddelaar en centraal aanspreekpunt.
- **Maatschappelijke voorzieningen:** in veel winkelgebieden zijn ook andere voorzieningen gehuisvest die een beroep doen op de beschikbare ruimte. Denk aan scholen, buurthuizen, bibliotheken, kinderdagverblijven, huisartsenpraktijken etc.
- **Culturele voorzieningen** zoals bioscopen en theaters: vaak zijn deze voorzieningen in of nabij het centrumgebied of winkelgebied gevestigd waardoor afstemming belangrijk is.
- **Dagmarkten:** in veel winkelgebieden wordt ook geregeld een ambulante markt of warenmarkt georganiseerd. Onderzoek wie het aanspreekpunt is voor de markten en wie de toezichthouder is (bijvoorbeeld via de gemeente).
- **Bewonersvereniging/buurtvereniging:** in centrum- en winkelgebieden wordt ook vaak gewoond. In en rondom winkelgebieden is soms een bewonersvereniging of buurtvereniging. Via bewoners- en buurtverenigingen kunnen de bewoners geïnformeerd en geraadpleegd worden bij noodzakelijke gedragsregels in het winkelgebied.
- **Parkeergarages:** ook de eigenaar of beheerder van een eventuele parkeergarage is belangrijk om bij de maatregelen te betrekken.
- **Handhavers:** zoals politie en BOA's, maar denk ook aan de brandweer indien er aanpassingen gewenst zijn in de openbare ruimte.

Stap 2. Organiseer een schouw

Nu bekend is welke partijen betrokken kunnen worden bij het realiseren van een verantwoord te bezoeken winkelgebied, is het belangrijk om te starten met een snelle analyse van de actuele situatie. Een schouw is hier een zeer effectief middel voor.

Elk winkelgebied kent in de huidige situatie zijn eigen problematiek. Vaak hebben betrokken partijen hierover elk een eigen mening, waardoor discussie kan ontstaan. Ook over de verantwoordelijkheden. Door samen te onderzoeken welke problemen zich precies (kunnen) voordoen, ontstaat een gezamenlijk, actueel beeld van de belangrijkste benodigde maatregelen.

Met een schouw is het mogelijk om op een laagdrempelige manier de risicoplekken en meest urgente problemen te benoemen in het winkelgebied:

- Ga op pad met een goede afspiegeling van de belangrijkste stakeholders.
- Het is belangrijk om de schouw te organiseren op verschillende dagen van de week, en op verschillende tijdstippen.



- Het kan ook helpen om niet het eigen winkelgebied te bezoeken maar een winkelgebied waar al maatregelen zijn genomen. Wat kan je hier van leren?

Als alternatief voor de schouw kan de situatie in het winkelgebied worden besproken in een lokaal overleg.

Stap 3. Maak duidelijke afspraken

Als de (mogelijke) risico's en problemen in kaart zijn gebracht kunnen de bijpassende gedragsregels en maatregelen worden opgesteld om deze te voorkomen of beheersbaar te houden. De mogelijke maatregelen zullen **maatwerk** zijn per winkelgebied. Deze handreiking bevat een bijlage met tips, suggesties en inspiratie die kunnen helpen om de maatregelen op te stellen.

Het is heel belangrijk om vooraf duidelijk af te spreken wie het initiatief neemt voor de uitvoer van de maatregelen, wie gaat handhaven en wie de mogelijke kosten voor zijn rekening neemt. Dit kan in lokaal overleg, waarbij de rol en bevoegdheid die betrokken partijen hebben het uitgangspunt zijn.

Leg alle afspraken en verantwoordelijkheden schriftelijk vast en zorg dat deze voor alle betrokken partijen zijn te raadplegen. Het is aan de gemeente om nauw samen te werken met de lokale partners en te kijken naar de mogelijkheden. Het is in het belang van de toekomst van een winkelgebied dat gemeenten, ondernemers en vastgoedeigenaren gezamenlijk draagvlak delen voor de te nemen maatregelen. Draagvlak zorgt voor naleving om te beginnen en de mogelijkheid van handhaving door de gemeente indien toch nodig.

Stap 4. Evalueer en pas aan

Net zoals voor de Covid-19-crisis zijn er tal van (externe) factoren die het bezoek aan een winkelgebied al dan niet beïnvloeden. Een zonnige dag brengt doorgaans meer mensen op de been dan wanneer het regent. De drukte in een winkelgebied kan per moment en per dag verschillen. Alle genomen maatregelen zullen dan ook gemonitord moeten worden. Verantwoordelijke partijen moeten erop ingesteld zijn om tijdelijk of structureel snelle - van tevoren bedachte- aanpassingen te kunnen door te voeren indien maatregelen niet (of onvoldoende) goed werken.

De schouw uit stap 2 kan eventueel nogmaals herhaald worden om de knelpunten in beeld te brengen en maatregelen aan te passen of uit te breiden. Zorg ervoor dat de aanpassingen bij alle betrokken partijen bekend zijn.



Detailhandel
Nederland



platform
de nieuwe
winkelstraat

VAKCENTRUM
Voor zelfstandig retailondernemers



GEDRAGSREGELS VERANTWOORD BEZOEK WINKELGEBIEDEN

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. 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).
3. 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).



Detailhandel
Nederland



4. 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.
5. 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).
6. 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.
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).



Detailhandel
Nederland



platform
de nieuwe
winkelstraat

VAKCENTRUM
Voor zelfstandig retailondernemers



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 en haar partners. We roepen iedereen op om inspirerende voorbeelden en goede oplossingen te delen, zodat deze gepubliceerd kunnen worden via de websites, nieuwsbrieven en sociale mediakanalen van de initiatiefnemers.

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