

N Corona - klantencontacten A1
MH/JC/AS
820-2020

Brussel, 22 april 2020

ADVIES

inzake

**AANBEVELINGEN VOOR EEN VERANTWOORDE ONGANG
MET KLANTEN IN DE STRIJD TEGEN COVID-19**

Met het oog op de heropstart van de economische activiteiten die volledig of gedeeltelijk werden stilgelegd in het kader van de corona-maatregelen, formuleert de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO in dit advies aanbevelingen voor een verantwoorde omgang met klanten in de strijd tegen Covid-19.

Het bureau van de Hoge Raad heeft op 22 april 2020 bij hoogdringendheid onderstaand advies uitgebracht.

CONTEXT

Voor de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO vormt de gezondheid van de zelfstandigen en hun medewerkers en klanten de absolute prioriteit. Tegelijkertijd streeft ze naar een zo snel als mogelijke heropening van volledig of gedeeltelijk gesloten ondernemingen. Die heropening moet vanzelfsprekend op een veilige en op een economische haalbare wijze gebeuren.

Momenteel wordt door een aantal andere actoren de laatste hand gelegd aan de gids “*Veilig aan het werk. Generieke gids om de verspreiding van covid-19 op het werk tegen te gaan.*”. Deze generieke gids biedt in de eerste plaats richtlijnen aan sectoren en aan werkgevers die (gedeeltelijk) hun activiteiten hebben moeten stopzetten, als voorbereiding voor een veilige herneming van hun activiteiten. Deze gids is het resultaat van de samenwerking van heel wat experts, de sociale partners in de Hoge Raad voor Preventie en Bescherming op het werk, de Economic Risk Management Group, de FOD WASO en de beleidscel van de minister van werk. Dit generieke instrument kan vervolgens door de verschillende sectoren verder worden ingevuld om maximaal rekening te kunnen houden met hun sectorspecifieke context, en door elke werkgever die daar nood aan heeft, zodat activiteiten opnieuw kunnen worden opgestart in veilige omstandigheden.

AANBEVELINGEN

In dit advies formuleert de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO alvast een aantal algemene aanbevelingen inzake de klantencontacten. Bedoeling is eveneens dat de verschillende sectoren met deze aanbevelingen verder aan de slag kunnen en deze waar nodig vertalen naar hun sector- of beroepsspecifieke context zodat men op een veilige wijze maximaal terug aan de slag kan gaan.

Concreet formuleert de Hoge Raad hier een aantal algemene aanbevelingen wat de klantencontacten betreft voor de beroepsactiviteiten waarbij er directe maar geen lichamelijke contacten met klanten plaatsvinden. De hier geformuleerde aanbevelingen richten zich dus in de eerste plaats op de detailhandelsactiviteiten (verkoop van goederen aan de consumenten) maar ook op andere beroepen die in de eigen vestigingen, bij de klant thuis of op andere locaties klanten ontmoeten. We denken dan aan beroepen zoals de vastgoedmakelaars, slotenmakers, bouwondernemingen, boekhouders, etc.

De aanbevelingen liggen volledig in lijn met de aanbevelingen van de gids “*Veilig aan het werk. Generieke gids om de verspreiding van covid-19 op het werk tegen te gaan.*” die zich voornamelijk op de contacten met en tussen het personeel richt.

De beroepsactiviteiten waarbij lichamelijk contact met de klant of patiënt onvermijdelijk is (bijv. kappers, schoonheidsspecialistes, kinesisten), worden in dit document niet besproken. Ook de horeca-activiteiten worden met deze aanbevelingen niet beoogd. Voor deze specifieke activiteiten wordt verwezen naar sectorspecifieke richtlijnen en wordt aan de nationale Veiligheidsraad gevraagd aan te geven welke maatregelen minimaal zullen vereist worden.

Ook voor de beroepssectoren waarin geen lichamelijke klantencontacten nodig zijn, blijft het aangeraden om, indien deze beschikbaar zijn, sectorspecifieke risicoanalyses of aanbevelingen te raadplegen.

Algemeen

1. Het uitgangspunt is dat alle afspraken helder en hanteerbaar zijn voor alle ondernemers, medewerkers en klanten.
2. De overheid, sectororganisaties en ondernemers communiceren over de afspraken.
3. Ondernemers maken afspraken zichtbaar buiten en in de vestiging en communiceren deze waar mogelijk voorafgaandelijk aan het contact.
4. Ook de klanten zelf dragen een verantwoordelijkheid. De overheid moet de klanten dan ook rechtstreeks informeren en oproepen de aanbevelingen te volgen.

Voor de detailhandelssector:

1. Richtlijn is maximaal 1 klant per 10 vierkante meter voor de klant toegankelijke vloeroppervlakte in de winkel. Indien echter de voor de klant toegankelijk vloeroppervlakte kleiner is dan 20 vierkante meter, mogen meerdere klanten de ruimte betreden, zolang een afstand van 1,5 meter tussen klanten kan gewaarborgd worden. Werk daarbij met vloermarkering.
2. Duid buiten de vestiging het maximum aantal klanten aan dat tegelijkertijd binnen mag zijn. (Voorzie eventueel een maximaal aantal winkelkarren of winkelmandjes.)
3. Zorg ervoor dat klanten de afstand van 1,5 meter makkelijk kunnen bewaren binnen in de vestiging, maar eventueel ook buiten aan de vestiging tijdens het wachten. Werk waar mogelijk met vloermarkering (pijlen/stickers/...). Hetzelfde geldt wanneer het verkooppunt zich in openlucht bevindt.
4. Zorg voor maximale hygiëne in de vestiging en stel waar mogelijk handgel ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging (bijv. pashokjes kledingwinkel) of aan het verkooppunt.
5. Reorganiseer indien nodig de inrichting van de kassazone zodat de afstand van 1,5 meter met het personeel kan worden gevrijwaard of voorzie andere veiligheidsmaatregelen.
6. Stimuleer zoveel mogelijk het betalen met bankkaart of contactloos om cash te vermijden.
7. Werk indien mogelijk met bestellingen en spreek afhaaluren af.

Vanzelfsprekend speelt ook de klant zelf een belangrijke rol bij het veilig verloop van het klantencontact. Vandaar moeten de ondernemer maar ook de overheid de klant oproepen bij zijn winkelbezoek volgende aanbevelingen te volgen:

1. Houd 1,5 meter afstand, buiten aan de winkel en in de winkel.
2. Kom zoveel mogelijk alleen naar de winkel.
3. Kom niet naar de winkel als je verkouden bent of griepklachten hebt.
4. Volg altijd de aanwijzingen van het personeel.
5. Betaal bij voorkeur contactloos of elektronisch, vermijd cash.
6. Gebruik een winkelwagen of mandje indien aanwezig.

Voor e-commerce gelden volgende specifieke aanbevelingen:

1. Bestellingen mogen aan huis geleverd worden tot aan de voordeur. Uitzondering: goederen/installaties die professionele installatiehulp vergen mogen binnen worden gemonteerd indien een afstand van 1,5 meter met de bewoners kan worden gerespecteerd.
2. Voorzie in of buiten de vestiging een plaats waar bestellingen contactloos kunnen worden afgehaald en waar retours contactloos kunnen worden teruggebracht.

Voor ondernemers uit andere sectoren dan de detailhandel, die niet-lichamelijke klantencontacten hebben:

1. Houd 1,5 meter afstand.
2. Beperk het aantal klanten en gebruik maximaal alternatieven voor vergaderingen en overleg door maximaal gebruik te maken van digitale communicatiemiddelen.
3. Zorg ervoor dat klanten de afstand van 1,5 meter makkelijk kunnen bewaren binnen in de vestiging, maar eventueel ook buiten aan de vestiging tijdens het wachten. Werk waar mogelijk met vloermarkering (pijlen/stickers/...).
4. Klantencontacten worden best verspreid ingepland zodat er niet teveel klanten tegelijkertijd aanwezig zijn.
5. Ontvang klanten indien mogelijk in een afzonderlijke ruimte en beperk het aantal aanwezige medewerkers. Social distancing moet steeds kunnen worden gegarandeerd.
6. Reorganiseer indien nodig de inrichting van de onthaalruimte / receptie zodat de afstand van 1,5 meter met het personeel en andere klanten kan worden gevrijwaard of voorzie andere veiligheidsmaatregelen (bijv. wanden en schermen).
7. Zorg voor maximale hygiëne in de vestiging en stel waar mogelijk handgel ter beschikking

Klantencontacten buiten de vestiging

1. Maak duidelijke afspraken voor aanvang van de werkzaamheden/prestaties/bezoek. Vraag tijdig informatie op over de maatregelen die gelden op de plaats waar zal worden gewerkt.
2. Wie onderhoud, herstellingen, reiniging, ... gaat doen bij particulieren of in bedrijven: wanneer de aanwezigheid van de bewoner of werknemer niet nodig is, begeeft de bewoner of werknemer zich bij voorkeur naar een andere ruimte; bij werken bij particulieren kan vooraf gevraagd worden om aan te geven of er zieke personen aanwezig zijn tenzij de werken zeer dringend zijn; voor zorg aan personen (bv. thuiszorg) gelden specifieke regels.
3. Gebruik indien mogelijk eigen arbeidsmiddelen en indien nodig eigen beschermingsmiddelen.

BESLUIT

De Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO is er groot voorstander van dat deze aanbevelingen voor een verantwoorde omgang met klanten in de strijd tegen Covid-19 als leidraad voor alle niet-lichamelijke klantencontacten kunnen gebruikt worden. Ze kunnen waar nodig door de verschillende sectoren verder vertaald worden naar een sector- of beroepsspecifieke context. De gezondheid van de klanten, medewerkers en zelfstandigen vormt voor de Hoge Raad de absolute prioriteit. Deze maatregelen helpen om deze belangrijke economische activiteiten ten volle te hervatten zonder dat de gezondheid in het gedrang komt.
