

Omgaan met uw klanten in de strijd tegen COVID-19

# Gids voor de **opening** van de **handel**












FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Ondernemingsnr.: 0314.595.348

-   0800 120 33 (gratis nummer)
-   FODEconomie
-   @fodeconomie
-   [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)
-   [instagram.com/fodeconomie](https://www.instagram.com/fodeconomie)
-   [youtube.com/user/FODEconomie](https://www.youtube.com/user/FODEconomie)
-   [economie.fgov.be](http://economie.fgov.be)

**Verantwoordelijke uitgever:**

Regis Massant  
Voorzitter a.i. van het Directiecomité  
Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Internetversie, update 01/07/2020

100-20



# Doelstelling van deze gids

Volgens experts zullen we nog een tijd met het COVID-19-virus moeten leven. We moeten dan ook maatregelen blijven nemen om de verdere verspreiding of nieuwe opflakkingen van het virus zoveel mogelijk te vermijden.

Deze 'generieke gids betreffende de opening van de handelszaken om de verspreiding van het COVID-19-virus tegen te gaan' beschrijft de noodzakelijke, minimale preventiemaatregelen om de contacten tussen detailhandelaars en zelfstandigen met hun klanten zo veilig mogelijk te laten plaatsvinden door het besmettingsrisico zo laag mogelijk te houden en besmettingen zoveel mogelijk te vermijden.

Deze preventiemaatregelen kunnen aangevuld worden op sectoraal en/of ondernemingsniveau om maximaal rekening te houden met de specifieke context zodat de activiteiten in veilige omstandigheden kunnen worden opgestart. Ook andere passende maatregelen, die een gelijkwaardige bescherming bieden, kunnen worden genomen.

Deze gids biedt richtlijnen aan detailhandelaars en zelfstandigen die hun activiteiten (gedeeltelijk) hebben moeten stopzetten, als voorbereiding op een veilige herneming van hun activiteiten. Handelaars die hun activiteiten niet hebben onderbroken en die zelf reeds de nodige maatregelen hebben genomen, kunnen deze gids gebruiken als verdere inspiratiebron.

Naast de preventiemaatregelen in deze gids is het ook aangeraden om de '[Generieke gids om de verspreiding van COVID-19 op het werk tegen te gaan](#)' te raadplegen op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

De inhoud van deze gids werd onder meer samengesteld uit informatie van Comeos en de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO, het protocol Verantwoord Bioscoopbezoek van de Federatie van Cinema's van België, de input vanwege de Groepering van Belgische casino's en het plan voor een veilige heropening van de speelautomatenhallen van de VZW UBA-BNGO, de input vanwege de sector van de pretparken, de input vanwege de sector van de binnenspeeltuinen en de Sectorgids heropening privé-sauna's en publieke thermen en kan worden aangevuld in functie van de richtlijnen van de Nationale Veiligheidsraad en op basis van nieuwe wetenschappelijke inzichten en goede praktijken.

Deze tekst is tot stand gekomen na advies van de werkgroep belast met de voorbereiding van de exitstrategie (GEES).

## Toepassingsgebied

- Detailhandelsactiviteiten (uitgezonderd horeca)
- Andere vrije beroepsactiviteiten zonder en met lichamelijk contact
- Winkelcentra
- Ambulante handel en kermisactiviteiten
- Zelfstandige beroepen in eigen vestiging, bij de klant thuis of op locatie
- Bioscopen
- Wellnesscentra
- Binnenspeeltuinen
- Kansspelinrichtingen klasse I en II
- Pretparken



# Richtlijnen voor de **klant**



- **Kom niet** naar de winkel als u **ziektesympomen** vertoont.
- Volg de **instructies** van het personeel en de richtlijnen die geafficheerd zijn in de winkel.
- Het is aanbevolen om uw boodschappen te doen in een gemeente of een stad **dichtbij** uw huis of uw werkplek.
- Hou **1,5 meter afstand** van andere klanten en winkelpersoneel.
- Zorg voor een goede **handhygiëne**, en raak alleen de producten aan die u nodig hebt.
- Doe doelgericht boodschappen, niet langer dan nodig om de aankoop te verrichten.
- Het wordt sterk aanbevolen dat klanten een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen in de winkel.
- **Betaal** zoveel mogelijk **elektronisch** of contactloos.
- Het is aanbevolen om **voorrang** te geven aan mensen ouder dan 65 jaar, aan mensen die minder mobiel zijn en aan het verzorgend personeel.

# Richtlijnen voor de detailhandelaar

- Maak **afspraken zichtbaar buiten** en in de vestiging, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn of over het gebruik van de toiletten. Een model van affiche en een communicatiekit zijn beschikbaar op de website van de FOD Economie ([bit.ly/GidsHandel](https://bit.ly/GidsHandel)).
- Neem tijdig contact met uw werknemers inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, cliënten, leveranciers, onderaannemers, freelancers, bezoekers, ouders en anderen die met de onderneming in contact komen, om hen te **informer** over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk om hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.
- Laat maximaal **1 klant per 10 vierkante meter** toegankelijke vloeroppervlakte toe. Indien echter de voor de klant toegankelijke vloeroppervlakte kleiner is dan 20 vierkante meter, mag meer dan één klant de ruimte betreden, zolang een afstand van 1,5 meter tussen klanten gewaarborgd kan worden, met een maximum van 2 klanten.
- Klanten moeten binnen en buiten de vestiging de **afstand van 1,5 meter** makkelijk kunnen bewaren. Voorzie waar mogelijk vloermarkeringen, linten, fysieke barrières of een te volgen loopcircuit.
- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de klanten door geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen te voorzien om handen te ontsmetten. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging (bv. pashokjes, ticketapparaat of betaalterminal).
- Richt de **kassazone** in zodat de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen het personeel en de klanten, en tussen de wachtende klanten in de rij. Is dat niet mogelijk, voorzie dan andere veiligheidsmaatregelen, zoals wanden en schermen.
- Zorg voor een winkelsysteem waarbij enkel de koper het product dat hij of zij wil kopen aanraakt. Als dit niet mogelijk is, **bep**er dan zoveel mogelijk het **aantal manipulaties** van het product door zowel verkoper als koper.
- Het wordt sterk aanbevolen dat de detailhandelaar en het personeel een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen in de winkel.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- De **betaalterminal** moet na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorstaafjes ter beschikking aan de klanten.
- Werk indien mogelijk met **bestellingen** en afhaaluren.
- Neem preventieve maatregelen in de **pasruimte**: beperk het aantal personen, respecteer 1,5 meter afstand bij de inrichting van de pashokjes en bij de organisatie van de wachtrij. Ontsmet het pashokje na elke pasbeurt. Voorzie handgel voor en na gebruik van de kleedkamer.
- Besteed aandacht aan de **inrichting van uw parking**, bv. met spreiding van het aantal parkeerplaatsen en plaatsen voor fietsen, zodat een veilige afstand gegarandeerd wordt.
- **Verkoopacties op straat** en uitstallingen, vlaggen of andere attributen buiten de handelszaken zijn verboden.
- Het is aanbevolen om **voorrang** te geven aan mensen ouder dan 65 jaar, aan mensen die minder mobiel zijn en aan het verzorgend personeel.



# Richtlijnen voor de winkelcentra

- Maak **afspraken zichtbaar buiten** het winkelcentrum, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn of over het gebruik van de toiletten. Een model van affiche en een communicatiekit zijn beschikbaar op de website van de FOD Economie ([bit.ly/GidsHandel](https://bit.ly/GidsHandel)).
- Voorzie een **aparte in- en uitgang** tot het winkelcentrum voor de klanten.
- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan.
- Laat maximaal **1 klant per 10 vierkante meter** toegankelijke vloerooppervlakte toe, gedurende een periode die niet langer is dan noodzakelijk en gebruikelijk.
- Organiseer een systeem waarbij kan worden nagegaan **hoeveel klanten aanwezig** zijn in het winkelcentrum.
- Klanten moeten binnen en buiten de vestiging de **afstand van 1,5 meter** makkelijk kunnen bewaren. Voorzie waar mogelijk vloermarkeringen, linten, fysieke barrières of een te volgen loopcircuit.
- Zorg voor de noodzakelijke handhygiëne voor het personeel en de klanten door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging.
- Geef indien mogelijk de nodige **instructies** aan de klanten van het winkelcentrum via schermen en/of geluidsinstallaties.
- De **richtlijnen** voor de detailhandelaar gelden eveneens voor de **individuele winkels** in een winkelcentrum.
- Besteed aandacht aan de **inrichting van uw parking**, bv. met verspreiding van het aantal parkeerplaatsen en plaatsen voor fietsen, zodat een veilige afstand gegarandeerd wordt.
- **Verkoopacties op straat** en uitstallingen, vlaggen of andere attributen buiten en binnen de winkelcentra zijn verboden.
- Het is aanbevolen om **voorrang** te geven aan mensen ouder dan 65 jaar, aan mensen die minder mobiel zijn en aan het verzorgend personeel.



# Richtlijnen in andere **sectoren** zonder **lichamelijk contact**



- Hou **1,5 meter afstand**. Werk waar mogelijk met vloermarkeringen.
- Bij niet-automatische **deuren** laat u de deuren zoveel mogelijk **open** staan.
- Neem tijdig contact met uw werknemers inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, cliënten, leveranciers, onderaannemers, freelancers, bezoekers, ouders en anderen die met de onderneming in contact komen, om hen te **informer**en over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk om hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.
- Ontvang klanten in een **beperkt aantal**, en gebruik maximaal alternatieven voor overleg en vergaderingen, zoals telewerk of digitaal vergaderen.
- **Werk op afspraak** en plan klantencontact best zo verspreid mogelijk. Vermijd het gebruik van wachtruimtes. Indien de wachtruimte toch wordt gebruikt, organiseer de ruimte met respect voor de afstand van 1,5 meter, en zorg dat klanten niet tegenover elkaar zitten. Plaats stoelen met de ruggen naar elkaar. Bied klanten geen drank aan.
- Ontvang klanten indien mogelijk in een **aparte ruimte** en beperk het aantal aanwezige medewerkers.
- Reorganiseer de **onthaalruimte of receptie** zodat de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen het personeel en de klant. Indien dit niet mogelijk is, voorzie dan andere veiligheidsmaatregelen, zoals wanden en schermen.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de klanten door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging, bv. bij het ondertekenen van documenten.
- Bij klantencontacten **buiten de vestiging**: maak duidelijke afspraken voor bezoek/werkzaamheden en vraag tijdig informatie over de locatie. Beperk het aantal aanwezige werknemers/klanten in een ruimte. Indien de aanwezigheid van de bewoner niet nodig is bij de werkzaamheden, begeeft deze zich naar een andere ruimte. Voorzie eigen beschermingsmiddelen.
- **Verkoopacties op straat** en uitstallingen, vlaggen of andere attributen buiten de handelszaken zijn verboden.

# Richtlijnen voor de organisatie van **ambulante handel** en **kermisactiviteiten**

Deze richtlijnen gelden voor de ambulante handel, **markten, braderieën, brocantes, rommelmarkten en kermisactiviteiten inbegrepen.**

Als **ambulante activiteit** wordt beschouwd elke verkoop, tekoopaanbieding of uitstalling met het oog op de verkoop aan de consument van producten en bijkomstig van diensten die op deze producten betrekking hebben, door een handelaar buiten de vestigingen vermeld in zijn inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen of door een persoon die niet over een dergelijke vestiging beschikt.

Als **markt** wordt beschouwd een manifestatie ingericht of voorafgaand toegelaten door de gemeente, om op vastgestelde plaatsen en tijdstippen, personen samen te brengen die er producten of diensten verkopen.

Als **kermis** wordt beschouwd een manifestatie ingericht of voorafgaand toegelaten door de gemeente om, op vastgestelde plaatsen en tijdstippen, de uitbaters van kermisattracties of van vestigingen van kermisgastronomie, die er producten of diensten aan de consument verkopen, samen te brengen.

Deze richtlijnen doen geen afbreuk aan de bevoegdheden van de lokale autoriteiten om overeenkomstig de wet van 25 juni 1993 betreffende de uitoefening en de organisatie van ambulante en kermisactiviteiten de ambulante activiteiten te reglementeren.

## Algemene richtlijnen voor de **ambulante handel**

- Zorg ervoor dat steeds een **afstand van 1,5 meter** kan worden gevrijwaard tussen de bezoekers van de ambulante handelszaak onderling en met de handelaars.
- Werk een **corona-circulatieplan** uit met duidelijke afbakening van wachtrijpad en doorlooppad via linten of nadars, en breng in de wachtrij een markering van 1,5 meter afstand aan.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Installeer deze op een manier dat ze bereikbaar zijn voor de verkoper en de klant.
- Breng de **preventiemaatregelen** die gelden voor de ambulante handelszaak duidelijk **zichtbaar** aan.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- De **betaalterminal** moet na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorstaafjes ter beschikking aan de klanten.
- Zorg voor een winkelsysteem waarbij enkel de koper het product dat hij of zij wil kopen aanraakt. Als dit niet mogelijk is, **beperk** dan zoveel mogelijk het **aantal manipulaties** van het product door zowel verkoper als koper.



## Bijkomende richtlijnen voor de **markten** en **kermissen**

- Markten en kermissen moeten vooraf worden goedgekeurd door het **gemeentebestuur**, dat alle onderstaande richtlijnen moet aanpassen aan de plaatselijke situatie.
- De kermis mag **niet plaatsvinden** tussen één uur 's nachts en zes uur 's morgens.
- Breng de preventiemaatregelen die gelden voor de markt duidelijk **zichtbaar** aan bij alle toegangen van het marktgebied.
- De regels van social distancing worden nageleefd. Klanten, marktkramers en hun personeel houden steeds **1,5 meter** afstand van elkaar.
- Er wordt een **circulatieplan** ontwikkeld met met eenrichtingsverkeer, met aparte in- en uitgangen tot de markt of de kermis. Enkel in uitzonderlijke omstandigheden kan hiervan gemotiveerd worden afgeweken door het lokale bestuur, dat zorgt voor een alternatieve oplossing.
- Maak een duidelijke afscheiding van de gangpaden en de wachtrijen, met behulp van linten en nadarhekken. Gebruik grondmarkeringen en/of **signalisaties** om de afstand van 1,5 meter te garanderen.
- Er moeten middelen voor de noodzakelijke **handhygiëne** ter beschikking worden gesteld aan de ingang van de markt of de kermis en aan elk kraam.
- Het maximaal aantal bezoekers dat wordt toegelaten tot het kraam of de kermisattractie bedraagt **1 bezoeker per 1,5 lopende meter** aan een kraam.
- Er wordt een **organisatie of systeem** ingevoerd om te **controleren hoeveel bezoekers** er op de markt of de kermis aanwezig zijn.
- Zorg voor een **filtersysteem** aan de ingangen van de markt of de kermis, om het aantal bezoekers te beperken.
- Stel markt- of kermiskramen of kermisattracties **op voldoende afstand** van elkaar op, en zorg voor een voldoende breed doorlooppad.
- Marktkramers, kermiskramers en hun personeel moeten een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen.
- Het wordt sterk aanbevolen dat markt- of kermisbezoekers ook een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen op de markt.
- **Reinig en ontsmet** na elk contact met bezoekers de onderdelen van kermisattracties die in contact komen met bezoekers.
- In verband met het consumeren van voeding en drank **ter plaatse** op de markt zijn de aanbevelingen in de *Gids voor een veilige heropstart van de horeca* van toepassing. Er wordt geen voeding of drank aangeboden in de vorm van proevertjes voor de klanten.
- Boodschappen duren niet langer dan **gebruikelijk en noodzakelijk** is.
- De algemene richtlijnen voor de ambulante handel gelden eveneens voor de **individuele markt- of kermiskramer** op de markt.



# Richtlijnen in **sectoren met lichamelijk contact**

- **Maak richtlijnen zichtbaar** buiten en in de vestiging, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn of over het gebruik van de toiletten. Een model van affiche en een communicatiekit zijn beschikbaar op de website van de FOD Economie ([bit.ly/GidsHandel](https://bit.ly/GidsHandel)).
- Neem tijdig contact met uw werknemers inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, cliënten, leveranciers, onderaannemers, freelancers, bezoekers, ouders en anderen die met de onderneming in contact komen, om hen te **informer**en over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk om hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.
- Klanten worden enkel op **afspraak** ontvangen.
- De klanten **wachten** buiten de inrichting. Zij hebben geen toegang tot de wachzalen en de toiletten (behalve in noodgevallen).
- Er wordt slechts **1 klant per 10 vierkante meter** toegankelijke vloerooppervlakte ontvangen. Indien echter de voor de klant toegankelijk vloerooppervlakte kleiner is dan 20 vierkante meter, mag meer dan één klant de ruimte betreden, zolang een afstand van 1,5 meter tussen klanten kan worden gewaarborgd, met een maximum van 2 klanten.
- Er wordt **geen drank of voeding** geserveerd.
- De toepassing van de social distancing, in het bijzonder het behoud van een afstand van **1,5 meter** tussen elke persoon, moet steeds gerespecteerd worden.



- Tussen elke **werkpost** moet er minimum 1,5 meter zijn. In de mate van het mogelijke werkt elk personeelslid in tegenovergestelde richting.
- De werkzones, de werkinstrumenten en het materiaal dat in contact komt met de klant worden na elke dienstlevering aan een klant **schoongemaakt**.
- De verplaatsingen van de klanten binnen de inrichting worden zo georganiseerd om elk **contact** in alle omstandigheden tot een **minimum** te beperken.
- Er worden geen individuele **ventilatoren** gebruikt.
- Het dragen van een **mondmasker** of ander alternatief in stof binnen de inrichting of op de plaats van de dienstverlening is **verplicht voor het personeel** en voor de **klant**, vanaf de leeftijd van 12 jaar. Een klant mag het mondmasker enkel afnemen voor een behandeling aan het gelaat en enkel gedurende de tijd die strikt noodzakelijk is voor deze behandeling.
- Middelen voor de noodzakelijke **handhygiëne** worden ter beschikking gesteld aan de ingang van en op verschillende plaatsen binnen de inrichting.
- Het personeel wast de **handen** voorafgaand aan de behandeling van een nieuwe klant.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- De **betaalterminal** moet na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorstafjes ter beschikking aan de klanten.
- **Verkoopacties op straat** en uitstallingen, vlaggen of andere attributen buiten de zaak zijn verboden.
- De **kapperszaken** mogen in principe slechts 1 klant per 10 vierkante meter ontvangen. Het is evenwel mogelijk om van deze regel af te wijken op voorwaarde dat er beschermingsschermen in plexiglas worden geplaatst tussen de werkposten en dat de afstand van 1,5 meter tussen de klanten verzekerd wordt.
- Bij **dienstverlening aan huis** mag de dienstverlener slechts aanwezig zijn op de plaats van dienstverlening voor de duur die strikt noodzakelijk is.



# Richtlijnen voor bioscoopbezoek

Deze afspraken gelden voor vertoningsactiviteiten in alle Belgische bioscopen. Voor de **eet- en drankgelegenheden** in een **bioscoop** zijn de aanbevelingen in de *Gids voor een veilige heropstart van de horeca* van toepassing.

## Richtlijnen voor de bezoekers

- Kom niet naar de bioscoop als u **ziektesymptomen** vertoont.
- Koop het **bioscoopticket** vooraf **online** via de website of mobiele app van de bioscoop. Indien dat niet mogelijk is, reserveer en betaal uw plaats contactloos bij de kassa.
- Weest niet eerder dan **30 minuten voor aanvang** van de voorstelling in de bioscoop aanwezig.
- Volg de **instructies** van het personeel en de richtlijnen die geafficheerd zijn in de bioscoop op.
- Hou **1,5 meter afstand** van andere personen die niet tot uw bubbel behoren en volg de aanwijzingen (zoals het te volgen loopcircuit).
- Zorg voor een **goede handhygiëne**, en raak alleen de producten aan die u nodig hebt.
- **Hoest of nies in uw elleboog of in een papieren zakdoek** die u onmiddellijk nadien weggooit in een vuilnisbak met een deksel (bv. aan de toiletten).
- Het wordt sterk aanbevolen dat bezoekers vanaf de leeftijd van 12 jaar een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen.
- **Betaal** zoveel mogelijk **elektronisch** of contactloos.
- **Verlaat** de bioscoop **direct na de voorstelling** via de aangegeven route.

## Richtlijnen voor de bioscopen

- Zorg voor de heropstart voor een complete **reiniging en ontsmetting** van de materialen en ruimtes die gebruikt worden door het personeel en de bezoekers.
- **Maak afspraken zichtbaar buiten** en in de vestiging, o.m. over het maximum aantal bezoekers dat tegelijk binnen mag zijn of over het gebruik van de toiletten. Afficheer de regels bij de ingang van de bioscoop en herhaal dit binnen zoveel mogelijk.

- Neem tijdig contact met uw werknemers inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, cliënten, leveranciers, onderaannemers, freelancers, bezoekers, ouders en anderen die met de onderneming in contact komen, om hen te **informer** over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk om hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.
- Klanten moeten binnen en buiten de vestiging de **afstand van 1,5 meter** makkelijk kunnen bewaren. Voorzie waar mogelijk vloermarkeringen, linten, fysieke barrières of een te volgen loopcircuit.
- Besteed aandacht aan de **inrichting van uw parking**, bv. met spreiding van het aantal parkeerplaatsen en plaatsen voor fietsen, zodat een veilige afstand gegarandeerd wordt.
- Stimuleer zoveel mogelijk **digitale verkoop van tickets** en contactloos betalen, hiermee wordt contact aan de kassa geminimaliseerd.
- Beheers het **maximum aantal bezoekers** dat tegelijkertijd in de bioscoop mag zijn en vermijd in- en uitstromen.
- Voor **indoorvoorstellingen** zijn maximaal 200 personen in het publiek toegelaten in juli 2020 en maximaal van 400 personen in augustus 2020, en voor zover de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen de bezoekers die niet tot dezelfde groep behoren.
- De **in- en uitstroom van bezoekers moet worden beheerst**, dat kan door bij de filmprogrammering rekening te houden met de spreiding van aanvangstijden en tussen filmvoorstellingen in een zaal tenminste 20 minuten te plannen zodat inkomende en uitgaande bezoekers elkaar niet ontmoeten. Meer doorgedreven reiniging van de zalen wordt mogelijk door het feit dat er meer tijd zal zijn tussen twee voorstellingen in de zaal.
- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan.
- Zorg voor een goede **ventilatie** in alle ruimtes.
- Geef indien mogelijk de nodige **instructies** aan de bezoekers van de bioscoop via **schermen** en/of **geluidsinstallaties**.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de bezoekers door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging (bv. toiletten of betaalterminal).
- Voorzie in de **toiletten** van de bioscoop uitsluitend papieren handdoeken of papier en afsluitbare vuilnisbakken. Het sanitair moet veelvuldig gereinigd en ontsmet worden.
- Richt de **kassazone** in zodat de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen het personeel en de klanten, en tussen de wachtende klanten in de rij. Is dat niet mogelijk, voorzie dan andere veiligheidsmaatregelen, zoals wanden en schermen.
- De richtlijnen voor de detailhandelaar gelden eveneens voor de **individuele winkels** in een bioscoop.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- De **betaalterminal** moet na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorstaafjes ter beschikking aan de klanten.

# Richtlijnen voor wellnesscentra



Voor de **eet- en drankgelegenheden** in een **wellnesscentrum** zijn de aanbevelingen in de *Gids voor een veilige heropstart van de horeca* van toepassing.

## Richtlijnen voor de **bezoekers**

- Kom niet naar de wellness als u **ziektesympomen** vertoont.
- Reservaties zijn toegelaten voor **groepen van maximaal 15 personen**.
- Volg de **instructies** van het personeel en de richtlijnen die geafficheerd zijn in de wellness.
- De toepassing van de social distancing, in het bijzonder het behoud van een afstand van **1,5 meter** tussen elke persoon (buiten de eigen groep), moet steeds gerespecteerd worden.
- Zorg voor een **goede handhygiëne**.
- **Hoest of nies in uw elleboog of in een papieren zakdoek** die je onmiddellijk nadien weggooit in een vuilnisbak met een deksel (bv. aan de toiletten).
- **Betaal** zoveel mogelijk **elektronisch** of contactloos.

## Richtlijnen voor de **wellnesscentra**

- Het stoombad, de jacuzzi of een hamam blijft **gesloten**, behalve ingeval van privé-gebruik hiervan.
- Zorg voor de heropstart voor een complete **reiniging en ontsmetting** van de materialen en ruimtes die gebruikt worden door het personeel en de bezoekers.

- Maak **afspraken zichtbaar buiten** en in de vestiging, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn of over het gebruik van de toiletten. Afficheer de regels bij de ingang van de vestiging en herhaal dit binnen zoveel mogelijk. Een model van affiche en een communicatiekit zijn beschikbaar op de website van de FOD Economie ([bit.ly/GidsHandel](https://bit.ly/GidsHandel)).
- Neem tijdig contact met uw werknemers inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, cliënten, leveranciers, onderaannemers, freelancers, bezoekers, ouders en anderen die met de onderneming in contact komen, om hen te **informer** over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk om hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.
- Besteed aandacht aan de **inrichting van uw parking**, bv. met spreiding van het aantal parkeerplaatsen en plaatsen voor fietsen, zodat een veilige afstand gegarandeerd wordt.
- Klanten worden **enkel op afspraak** ontvangen.
- Er wordt slechts **1 klant per 10 vierkante meter** toegankelijke vloeroppervlakte ontvangen.
- De **in- en uitstroom van bezoekers moet worden beheerst** en het bezoek moet zoveel mogelijk worden gespreid.
- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan.
- Zorg voor een goede **ventilatie** in alle ruimtes.
- **Jassen en accessoires worden niet aangenomen door het personeel**. De gasten moeten jassen en andere zelf weghangen op de voorziene plaats.
- Bezoekers moeten binnen en buiten de vestiging de **afstand van 1,5 meter** makkelijk kunnen bewaren. Voorzie waar mogelijk vloermarkeringen, linten, fysieke barrières of een te volgen loopcircuit.
- Bezoekers hebben toegang tot de **gemeenschappelijke ruimtes** (zoals vestiaires of douches) voor zover het bewaren van de afstand van 1,5 meter wordt gegarandeerd. Ook in het **zwembad** dient de afstand van 1,5 meter te worden bewaard tussen personen die niet tot dezelfde groep (bubbel) behoren.
- Geef indien mogelijk de nodige **instructies** aan de bezoekers van de wellness via **schermen** en/of **geluidsinstallaties**.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de bezoekers door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging (bv. toiletten of betaalterminal).
- Voorzie in de **toiletten** van de wellness uitsluitend papieren handdoeken of papier en afsluitbare vuilnisbakken. Het sanitair moet veelvuldig gereinigd en ontsmet worden.
- Wat betreft de dienstverlening in de wellness die een **lichamelijk contact** inhoudt (bv. massage) zijn de richtlijnen voor de sectoren met lichamelijk contact van toepassing, inclusief het dragen van **mondmasker** of een ander alternatief in stof voor klanten en personeel (zie p. 10).
- Richt de **kassazone** in zodat de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen het personeel en de klanten, en tussen de wachtende klanten in de rij. Is dat niet mogelijk, voorzie dan andere veiligheidsmaatregelen, zoals wanden en schermen.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- De **betaalterminal** moet na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorstaafjes ter beschikking aan de klanten.

# Richtlijnen voor **binnenspeeltuinen**



Voor de eet- en drankgelegenheden in een binnenspeeltuin zijn de aanbevelingen in de *Gids voor een veilige heropstart van de horeca* van toepassing.

## Richtlijnen voor de **bezoekers**

- Kom niet naar de binnenspeeltuin als u **ziektesympomen** vertoont.
- Volg de **instructies** van het personeel en de richtlijnen die geafficheerd zijn in de binnenspeeltuin op.
- De regels van social distancing zijn niet van toepassing op spelende kinderen **tot en met 12 jaar**.
- De volwassenen die de kinderen begeleiden respecteren de regels van social distancing, in het bijzonder het behoud van een afstand van 1,5 meter tussen elke persoon. Hou **1,5 meter afstand** van andere personen die niet tot uw bubbel behoren en volg de aanwijzingen (zoals het te volgen loopcircuit).
- Zorg voor een **goede handhygiëne**, en raak alleen de producten aan die u nodig hebt.
- **Hoest of nies in uw elleboog of in een papieren zakdoek** die u onmiddellijk nadien weggooit in een vuilnisbak met een deksel (bv. aan de toiletten).
- Het wordt sterk aanbevolen dat bezoekers vanaf de leeftijd van 12 jaar een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen.
- **Betaal** zoveel mogelijk **elektronisch** of contactloos.



## Richtlijnen voor de **binnenspeeltuinen**

- Zorg voor de heropstart voor een complete **reiniging en ontsmetting** van de materialen en ruimtes die gebruikt worden door het personeel en de bezoekers.
- Maak **afspraken zichtbaar buiten** en in de vestiging, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn of over het gebruik van de toiletten. Afficheer de regels bij de ingang van de binnenspeeltuin en herhaal dit binnen zoveel mogelijk. Een model van affiche en een communicatiekit zijn beschikbaar op de website van de FOD Economie ([bit.ly/GidsHandel](https://bit.ly/GidsHandel)).
- Neem tijdig contact met uw werknemers inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, cliënten, leveranciers, onderaannemers, freelancers, bezoekers, ouders en anderen die met de onderneming in contact komen, om hen te **informer**en over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk om hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.
- Bezoekers moeten binnen en buiten de vestiging de **afstand van 1,5 meter** makkelijk kunnen bewaren. Voorzie waar mogelijk vloermarkeringen, linten, fysieke barrières of een te volgen loopcircuit.
- Besteed aandacht aan de **inrichting van uw parking**, bv. met spreiding van het aantal parkeerplaatsen en plaatsen voor fietsen, zodat een veilige afstand gegarandeerd wordt.
- Voorzie in **digitale verkoop van tickets** en de reservatie van een tijdslot.
- Beheers het **maximumaantal bezoekers** dat tegelijkertijd in de binnenspeeltuin mag zijn en vermijd in- en uitstromen.
- De **in- en uitstroom van bezoekers moet worden beheerst** en het bezoek moet zoveel mogelijk worden gespreid.
- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan.
- Zorg voor een goede **ventilatie** in alle ruimtes.
- Geef indien mogelijk de nodige **instructies** aan de bezoekers van de binnenspeeltuin via **schermen** en/of **geluidsinstallaties**.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de bezoekers door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging (bv. speeltuigen, toiletten of betaalterminal).
- Voorzie in de **toiletten** van de binnenspeeltuin uitsluitend papieren handdoeken of papier en afsluitbare vuilnisbakken. Het sanitair moet veelvuldig gereinigd en ontsmet worden.
- **Reinig en ontsmet** veelvuldig de **speeltuigen** of onderdelen hiervan die in contact komen met bezoekers.
- **Speeltuigen, zoals een ballenbad**, waarvan alle onderdelen onmogelijk te reinigen zijn, **blijven gesloten**.
- Richt de **kassazone** in zodat de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen het personeel en de klanten, en tussen de wachtende klanten in de rij. Is dat niet mogelijk, voorzie dan andere veiligheidsmaatregelen, zoals wanden en schermen.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- De **betaalterminal** moet na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorsaafjes ter beschikking aan de klanten.

# Richtlijnen voor kansspel- inrichtingen klasse I en II

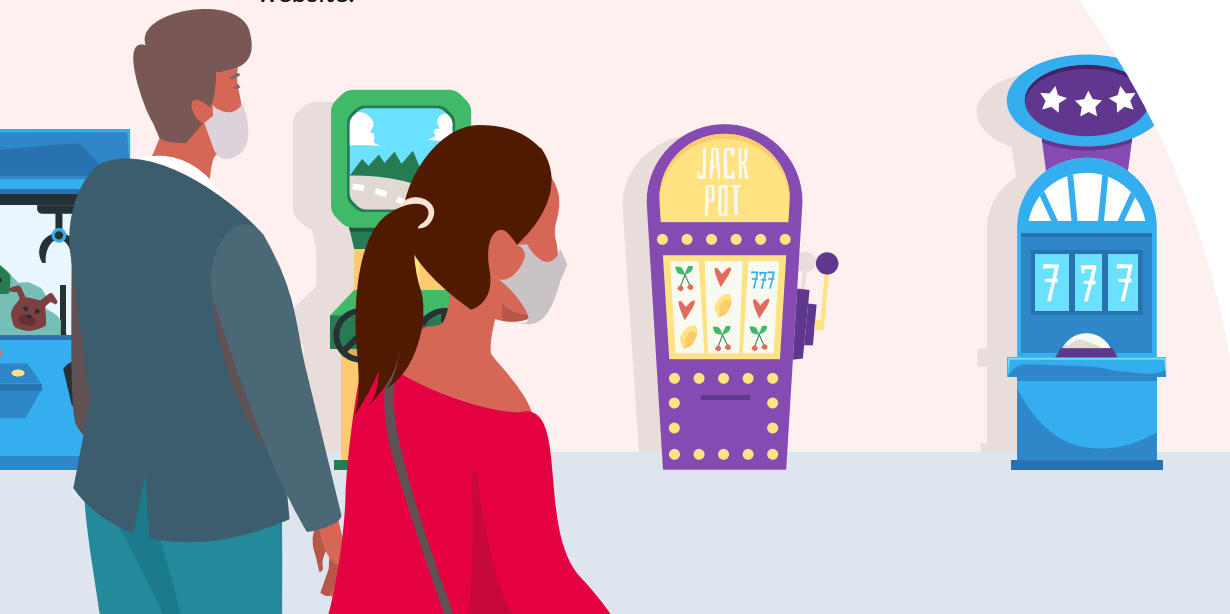
Deze richtlijnen zijn van toepassing op de kansspelinrichtingen klasse I (casino's) en de kansspelinrichtingen klasse II (speelautomatenhallen). Voor de **eet- en drankgelegenheden** in een **kansspelinrichting** zijn de aanbevelingen in de *Gids voor een veilige heropstart van de horeca* van toepassing.

## Richtlijnen voor de bezoekers

- Kom niet naar de kansspelinrichting als u **ziektesympomen** vertoont.
- Volg de **instructies** van het personeel en de richtlijnen die geafficheerd zijn in de kansspelinrichting op.
- Zorg voor een **goede handhygiëne**, en raak alleen de producten aan die u nodig hebt.
- **Hoest of nies in uw elleboog of in een papieren zakdoek** die u onmiddellijk nadien weggooit in een vuilnisbak met een deksel (bv. aan de toiletten).
- Het wordt sterk aanbevolen dat bezoekers een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen.
- **Betaal** zoveel mogelijk **elektronisch** of contactloos.

## Richtlijnen voor de kansspelinrichtingen

- Zorg voor de heropstart voor een complete **reiniging en ontsmetting** van de materialen en ruimtes die gebruikt worden door het personeel en de bezoekers.
- Maak **afspraken zichtbaar buiten** en in de vestiging, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn of over het gebruik van de toiletten. Afficheer de regels bij de ingang van de kansspelinrichting en herhaal dit binnen zoveel mogelijk.
- Neem tijdig contact met uw werknemers inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, cliënten, leveranciers, onderaannemers, freelancers, bezoekers, ouders en anderen die met de onderneming in contact komen, om hen te **informeren** over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk om hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.



- Bezoekers moeten binnen en buiten de vestiging de **afstand van 1,5 meter** makkelijk kunnen bewaren. Voorzie waar mogelijk vloermarkeringen, linten, fysieke barrières of een te volgen loopcircuit.
- Besteed aandacht aan de **inrichting van uw parking**, bv. met spreiding van het aantal parkeerplaatsen en plaatsen voor fietsen, zodat een veilige afstand gegarandeerd wordt.
- Laat maximaal **1 bezoeker per 10 vierkante meter** in de vestiging toe.
- De **in- en uitstroom van bezoekers moet worden beheerst** en het bezoek moet zoveel mogelijk worden gespreid.
- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan.
- Zorg voor een goede **ventilatie** in alle ruimtes.
- Geef indien mogelijk de nodige **instructies** aan de bezoekers van de kansspelinrichting via **schermen** en/of **geluidsinstallaties**.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de bezoekers door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging (bv. speelautomaten, toiletten of betaalterminal).
- Voorzie in de **toiletten** van de kansspelinrichting uitsluitend papieren handdoeken of papier en afsluitbare vuilnisbakken. Het sanitair moet veelvuldig gereinigd en ontsmet worden.
- Het dragen van een **mondmasker** of ander alternatief in stof is verplicht voor het personeel in de kansspelinrichting, behalve voor functies waarbij de veiligheidsafstand van 1,5 meter kan worden gerespecteerd.
- Voor **speelautomaten** wordt 1 speler per automaat toegelaten en wordt een minimale afstand van 1,5 meter tussen automaten gegarandeerd. Van deze regel kan worden afgeweken indien er een voldoende hoge barrière is voorzien tussen de speelautomaten (bv. van plexiglas, minimaal 1,80 meter hoog), of indien de spelers een mondmasker of elk ander alternatief in stof dragen.
- Aan de **speeltafel** wordt een minimale afstand van 1,5 meter tussen de spelers gegarandeerd. Van deze regel kan worden afgeweken indien de spelers een mondmasker of ander alternatief in stof dragen.
- **Reinig en ontsmet** veelvuldig de speelautomaten, speeltafels, en de voorwerpen (bv. jetons, munten of kaarten) die in contact komen met bezoekers.
- Richt de **kassazone** in zodat de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen het personeel en de klanten, en tussen de wachtende klanten in de rij. Is dat niet mogelijk, voorzie dan andere veiligheidsmaatregelen, zoals wanden en schermen.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- De **betaalterminal** moet na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorstaaftjes ter beschikking aan de klanten.

# Richtlijnen voor **pretparken**

Voor de **eet- en drankgelegenheden** in een **pretpark** zijn de aanbevelingen in de *Gids voor een veilige heropstart van de horeca* van toepassing.

## Richtlijnen voor de **bezoekers**

- Kom niet naar het pretpark als u **ziektesymptomen** vertoont.
- Volg de **instructies** van het personeel en de richtlijnen die geafficheerd zijn in het pretpark op.
- De regels over social distancing zijn **niet van toepassing op spelende kinderen tot en met 12 jaar**.
- De volwassenen die de kinderen begeleiden respecteren de regels van social distancing, in het bijzonder het behoud van een afstand van 1,5 meter tussen elke persoon. Hou **1,5 meter afstand** van andere personen die niet tot uw bubbel behoren en volg de aanwijzingen (zoals het te volgen loopcircuit).
- Zorg voor een goede **handhygiëne**, en raak alleen de producten aan die u nodig hebt.
- **Hoest of nies in uw elleboog of in een papieren zakdoek** die u onmiddellijk nadien weggooit in een vuilnisbak met een deksel (bv. aan de toiletten).
- Het wordt sterk aanbevolen dat bezoekers vanaf de leeftijd vanaf 12 jaar een **mondmasker** of een ander alternatief in stof dragen.
- **Betaal** zoveel mogelijk **elektronisch** of contactloos.

## Richtlijnen voor de **pretparken**

- Zorg voor de heropstart voor een complete **reiniging en ontsmetting** van de materialen en ruimtes die gebruikt worden door het personeel en de bezoekers.
- Maak afspraken **zichtbaar buiten en in de vestiging**, o.m. over het maximum aantal klanten dat tegelijk binnen mag zijn of over het gebruik van de toiletten. Afficheer de regels bij de ingang van de pretpark en herhaal dit binnen zoveel mogelijk.
  - Neem tijdig contact met uw werknemers, inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, cliënten, leveranciers, onderaannemers, freelancers, bezoekers, ouders en anderen die met de onderneming in contact komen, om hen te **informer**en over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen zullen wellicht concrete vragen hebben: het is belangrijk om hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.



- Bezoekers moeten binnen en buiten de vestiging en in de attracties (tenzij zij tot dezelfde groep behoren) de **afstand van 1,5 meter** makkelijk kunnen bewaren. Voorzie waar mogelijk vloermarkeringen, linten, fysieke barrières of een te volgen loopcircuit.
- Besteed aandacht aan de **inrichting van uw parking**, bv. met spreiding van het aantal parkeerplaatsen en plaatsen voor fietsen, zodat een veilige afstand gegarandeerd wordt.
- Voorzie in een **digitale verkoop van tickets** en in de reservatie van een **tijdslot**.
- Laat maximaal **1 bezoeker per 10 vierkante meter** in het pretpark toe.
- Beheers het **maximumaantal bezoekers** dat tegelijkertijd in het pretpark mag zijn en vermijd in- en uitstromen.
- De **in- en uitstroom van bezoekers moet worden beheerst** en het bezoek moet zoveel mogelijk worden gespreid.
- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan.
- Zorg voor een goede **ventilatie** in alle ruimtes.
- Geef indien mogelijk de nodige **instructies** aan de bezoekers van het pretpark via **schermen** en/of **geluidsinstallaties**.
- Voorzie interne richtlijnen voor de **EHBO-posten**. Het dragen van een mondkapje of ander alternatief in stof is verplicht voor het personeel in de EHBO-posten.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de bezoekers door middelen te voorzien om handen te ontsmetten met geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging (bv. attracties, toiletten of betaalterminal).
- Voorzie in de **toiletten** uitsluitend papieren handdoeken of papier en afsluitbare vuilnisbakken. Het sanitair moet veelvuldig gereinigd en ontsmet worden.
- **Reinig en ontsmet** na elk contact met bezoekers de **onderdelen van attracties** die in contact komen met bezoekers.
- **Ontmoetingsmomenten** met live-acteurs kunnen plaatsvinden in een aangepast kader en voor zover de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard met de bezoekers.
- Het gebruik van **mascottes** wordt afgeraden.
- Voor de **indoorvoorstellingen** zijn maximaal 200 personen in het publiek toegelaten in juli 2020 en maximaal 400 personen in augustus 2020, en voor zover de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen de bezoekers die niet tot dezelfde groep behoren.
- De richtlijnen voor de detailhandelaar (zie p. 5) gelden eveneens voor de **individuele winkels** in een pretpark.
- De richtlijnen voor de **binnenspeeltuinen** gelden eveneens voor een binnenspeeltuin in een pretpark.
- Richt de **kassazone** in zodat de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen het personeel en de klanten, en tussen de wachtende klanten in de rij. Is dat niet mogelijk, voorzie dan andere veiligheidsmaatregelen, zoals wanden en schermen.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- De **betaalterminal** moet na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorstaafjes ter beschikking aan de klanten.

## Communicatiemateriaal

De FOD Economie creëerde een communicatiekit met affiches, banners en pictogrammen voor handelaars, zelfstandigen, marktkramers, gemeenten, wellnesscentra en binnenspeeltuinen.

U vindt dit communicatiemateriaal op [bit.ly/covid19-commkit](https://bit.ly/covid19-commkit).