

Richtlijnen aanvullende maatregelen bescherming en veiligheid medewerkers en klanten

De bouwmarkten en Doe-Het-Zelfwinkels die zijn aangesloten bij de **Vereniging van Winkelketens in de Doe-Het-Zelfbranche (VWDHZ)** hebben in aanvulling op de maatregelen van de regering in de aanpak van het coronavirus, afhankelijk van de grootte van de winkel en indien nodig, additionele maatregelen genomen. Op basis van de maatregelen van de overheid en aanvullende maatregelen voeren de winkels een 'deurbeleid'.

Toegangsregulering

- Bezoekersaantallen worden bij de ingang gereguleerd door middel van een actief deurbeleid.
- Beveiligers en/of extra personeel houden, waar dat nodig is, toezicht bij de in- en uitgang. Bij meer dan 10 medewerkers is het *verplicht* om een medewerker bij de deur te zetten die toeziet op het deurbeleid.
- Winkels mogen één klant per 25 m² ontvangen. De klant komt alleen naar de winkel, tenzij zij/hij hulp behoeft (mensen met beperking, sjouwhulp, aankoop badkamer/keuken), dan twee uit hetzelfde huishouden. Kinderen tot en met 12 jaar worden niet meegeteld
- Afhankelijk van de grootte van de vestiging zijn, zo nodig, hekken geplaatst om bezoekers voor de ingang te laten wachten in vakken van 1,5 meter afstand
- Strepen zijn aangebracht als afstandsindicatie op plaatsen waar nodig
- Zo mogelijk is er fysieke scheiding van ingaande en uitgaande klantenstroom
- Winkelwagen of – mandje wordt, sterk aangeraden als middel om maximum aantal klanten te beheersen
- De afvalstraten, -bakken voor elektronisch afval en batterijen blijven toegankelijk met inachtneming van de RIVM - richtlijnen
- Pakket afhaalpunten en servicepunten blijven toegankelijk met inachtneming van de RIVM – richtlijnen

Hygiëne

- Dagelijks worden werkplekken, klantencomputers, pinapparaten, kassa's, etc. meermaals gedesinfecteerd
- Handgrepen van de winkelwagens en mandjes worden meerdere malen per dag schoongemaakt

Beschermen van medewerkers en klanten bij balies en in de vestiging

- Beveiligers en/of extra personeel zien er in de vestiging op toe dat er geen drukte bij balies ontstaat
- Beveiligers en/of extra personeel houden in de vestiging zicht op drukke gangpaden en sturen actief bij
- Eventueel wordt een looproute weergegeven door middel van belijning
- Medewerkers gaan buttons en/of hesjes dragen met daarop 1,5 meter afstand
- Demonstraties en workshops in de winkel zijn gecancelled
- Medewerkers en klanten zijn verplicht een mondkapje te dragen
- Klanten vanaf 13 jaar zijn verplicht een mondkapje te dragen

Beschermen van medewerkers en klanten bij kassa's

- Bij de kassa zijn schotten/spatschermen geplaatst om afstand en hygiëne van klant tot medewerkers te garanderen
- Strepen op de vloer geven de afstandsindicatie van 1,5 meter weer
- We promoten het gebruik van contactloos betalen, zelfscankassa's en de zelfscanapp

- Beveiligers en/of personeel houden kassa's in de gaten om drukte te voorkomen en klanten te sturen
- Zo mogelijk zijn er zoveel mogelijk kassa's open om de doorstroming te stimuleren

Algemene informatie en communicatie naar medewerkers

- Medewerkers worden geacht hygiënemaatregelen na te leven
- Medewerkers met gezondheidsklachten moeten thuisblijven
- Medewerkers worden dagelijks geïnformeerd over geldende maatregelen, middels berichten via bijvoorbeeld intranet en instructies via leidinggevenden

Overige communicatie naar klanten

- Regelmatig worden de maatregelen via instore radio aan klanten gecommuniceerd
- Binnen en buiten hangen posters, signaleringen en borden om mensen op de 1,5 meter afstand te wijzen, wettelijke mondkemperplicht en maximaal aantal personen in de winkel
- Oproep via sociale media om nog steeds zoveel mogelijk alleen te komen
- Alle communicatie wordt ondersteund via website, sociale media, nieuwsbrief en pers
- We stimuleren online-bestellingen
- De retourtermijn is verdubbeld

Vastgesteld door VWDHZ-bestuur op 22 april 2021