

## **Q&A's bestellen en afhalen per 10 februari 2021**

*Vanaf wanneer mag ik mensen laten afhalen in mijn winkel?*

Het bestellen en afhalen van producten in niet essentiële winkels is per 10 februari 2021 mogelijk.

*Waarom mag ik nu wel open zijn voor afhaal en eerder niet?*

Producten worden nu veel online gekocht en thuisbezorgd. Dit legt een grote druk op de pakketdiensten. Daarnaast krijgen de ondernemers hierdoor meer perspectief.

*Mag ik als niet-essentiële winkel open?*

Nee, niet-essentiële winkels moeten gedurende deze strikte lockdown gesloten blijven. Alleen afhalen is per 10 februari 2021 mogelijk.

*Mag ik in mijn winkel klanten ontvangen voor het afhalen van hun bestelling?*

Zorg er voor dat de klant de bestelling afhaalt bij de deur of in het voorportaal van de winkel.

*Ik heb een niet-essentiële winkel met pakket-service mag ik dan wel klanten ontvangen in mijn winkel die bestelling komen afhalen?*

Voor niet-essentiële winkels met een pakket-service geldt dat zij klanten mogen ontvangen in de winkel voor het afhalen van hun pakket en/of bestelling. Voor het afhalen van de bestelling zijn de overige regels, zoals tijdslot etc., wel van toepassing. Voorkeur gaat uit deze twee bezoekersstromen van elkaar te scheiden en twee afhaalbalies te maken. Een voor de pakket-service en een voor het afhalen van de bestelling in een bepaald tijdslot.

*Ik ben kapper / schoonheidsspecialiste. Mag ik ook producten laten afhalen bij mijn bedrijf?*

Ja, kappers en schoonheidsspecialisten mogen onder dezelfde voorwaarden producten verkopen. Het uitoefenen van het contactberoep is nog steeds niet toegestaan.

*Mogen bestellingen direct worden opgehaald in de winkel?*

Nee, de bestelling moet minimaal 4 uur van te voren zijn geplaatst.

*Waarom moet er minimaal 4 uur tussen de bestelling en het afhalen zitten?*

Dit is bedoeld om 'funshoppen' te voorkomen. Klanten kunnen hierdoor niet voor de deur van de winkel iets bestellen en gelijk meenemen.

*Wat houdt het tijdslot in?*

Het tijdslot betekent dat de winkelier een bepaalde periode van tijd aanwijst voor de klant om zijn bestelling op te halen. Een tijdslot mag maximaal één uur bedragen. Het is belangrijk dat wordt voorkomen dat er groeps- en/of rijvorming ontstaat. Daarom is het niet wenselijk dat alle klanten hetzelfde tijdslot en/of snel op elkaar volgend hebben om een bestelling op te halen maar dat verschillende tijdslots worden gespreid over de dag. Zo ontstaat er geen ophop van publiek.

*Wat als iemand zijn bestelling moet komen ophalen, maar deze persoon is ziek of verkouden?*

In dat geval mag de bestelling niet worden afgehaald. Er moet dan een ander afhaalmoment/tijdslot worden afgesproken.

*Met hoeveel personen mag een bestelling worden opgehaald?*

Een bestelling mag uitsluitend door één persoon worden opgehaald.

*Mogen klanten ook met contant geld betalen?*

Het is niet verboden om met contant geld de bestelling te betalen. Wel wordt dringend geadviseerd om vooraf of achteraf aan het afhalen te betalen. Het liefst contactloos.

*Mag ik klanten producten laten ruilen wanneer zij hun bestelling komen afhalen?*

Nee, ruilen en retourneren in de winkel en/of bij de deur mag niet. Direct ter plekke ruilen van afgehaalde producten is niet toegestaan. Passen gebeurt thuis en ruilen van het product kan via de post.

*Mag ik retourneren (terugbrengen) bij de winkel?*

Retourneren is onder de huidige voorwaarden niet toegestaan. Winkels kunnen eventueel besluiten de retourneertermijn te verlengen of retour te sturen per post mogelijk te maken.

*Wie is verantwoordelijk voor het proces van afhalen?*

Iedere winkelier is zelf verantwoordelijk voor de handhaving op het goed laten verlopen van het afhalen van bestellingen. Boa's treden op als de maatregelen niet worden nageleefd.

*Mag ik in plaats van mijn deur, ook een raam/pui gebruiken voor het afhalen van bestellingen?*

Ja, dat mag. Zolang u als winkelier maar zicht hebt en controle kunt uitvoeren op het voorkomen van wachtrijen.

*Welke regels gelden er voor bouwmarkten?*

Bouwmarkten worden gelijk gesteld aan andere niet-essentiële winkels. Dat betekent dat er een dagdeel van minimaal 4 uur moet worden aangehouden tussen het bestellen en het afhalen van de bestelling.

*Welke regels gelden er voor groothandels?*

De uitzondering die al geldt voor groothandels (business-to-business) blijft bestaan. Voor groothandels verandert er dus niets.

*Mag er een soort van tafeltje of marktkraam voor de deur – pui worden geplaatst?*

Nee, er mag voor de afhaalfunctie geen gebruik worden gemaakt van de openbare ruimte. Het afhaalpunt moet een sobere uitstraling hebben.

*Mag een klant in de winkel passen?*

Zorg er voor dat de klant de bestelling afhaalt bij de deur of in het voorportaal van de winkel. Het passen van kleding in de winkel is niet toegestaan. De winkel is alleen open voor het afhalen van een bestelling.

*Mag een (reclame-) bord voor de winkel worden geplaatst?*

Nee, het uitstallingsbeleid van de gemeente is leidend. Er wordt geadviseerd om zo min mogelijk obstakels buiten te plaatsen om de ruimte voor de (wachtende) klant zo ruim mogelijk te houden.

*Hoe wordt gecontroleerd op het tijdslot van afhalen?*

De winkelier is als eerste zelf verantwoordelijk voor de controle op het afhalen in het genoemde tijdslot. Het is belangrijk dat wordt voorkomen dat er groepsvorming ontstaat. Boa's kunnen handhavend optreden wanneer wordt geconstateerd dat klanten/winkeliers zich niet houden aan het verplichte tijdslot.

*Mogen voorzieningen worden getroffen in de openbare ruimte voor wachtende klanten, zoals een overkapping, afzetpaaltjes etc?*

Nee, er mag voor de afhaalfunctie geen gebruik worden gemaakt van de openbare ruimte.

*Welke openingstijden mogen worden gehanteerd?*

De avondklok is verlengd. Dit betekent dat de winkel gesloten moet zijn om 21:00 uur. Geadviseerd wordt eerder te sluiten, zodat het personeel nog voor 21:00 uur thuis kan zijn.

*Mogen klanten met de auto tot bij de deur komen om af te halen?*

Het is niet de bedoeling dat producten worden afgehaald door middel van een drive thru.

*Mogen klanten binnen betalen?*

Zorg er voor dat de klant de bestelling afhaalt/betaalt bij de deur of in het voorportaal van de winkel zelf. Geadviseerd wordt de betaling veelal contactloos te laten plaatsvinden.

*Moeten de bestelde producten vooraf zijn betaald?*

Nee, betalen bij de winkel is mogelijk. Wel wordt dringend geadviseerd om vooraf of achteraf aan het afhalen te betalen. Wordt betaald bij de winkels zelf? Dan het liefste contactloos.

*Mag er ook vanuit een luik in de deur of raam worden verkocht; dus goederen die niet via de webshop zijn gekocht / besteld?*

Nee, directe verkoop is niet toegestaan.

### **Meer informatie afhalen en bezorgen rijksoverheid**

Voor meer informatie over afhalen en bezorgen, zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/algemene-coronaregels/kabinetsplannen-coronaregels/plannen-voor-bestellen-en-afhalen-click-en-collect>