

Die Kunden zu Zeiten der Bekämpfung des COVID-19 empfangen

Leitfaden für die **Öffnung** der **Geschäfte**





FÖD Wirtschaft, K.M.B., Mittelstand und Energie

Rue du Progrès 50 – 1210 Brüssel

Unternehmensnummer: 0314.595.348



○ 0800 120 33 (freie Nummer)



○ SPFEco



○ @spfeconomie



○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (zweisprachige Seite)



○ [instagram.com/spfec0](https://www.instagram.com/spfec0)



○ [youtube.com/user/SPFEconomie](https://www.youtube.com/user/SPFEconomie)



○ economie.fgov.be

Verantwortlicher Herausgeber:

Regis Massant

Vorstandsvorsitzender a.i. des Direktionsausschusses

Rue du Progrès 50 – 1210 Brüssel

Internetfassung - Version 13/05/2020

100-20



Ziel dieses Leitfadens

Laut Experten müssen wir noch längere Zeit mit COVID-19 leben. Deshalb müssen wir weiterhin Maßnahmen ergreifen, um die weitere Ausbreitung oder ein neues Aufflackern des Virus soweit wie möglich zu vermeiden.

Dieser Leitfaden beschreibt die erforderlichen minimalen Präventivmaßnahmen für einen sicheren Kontakt zwischen Einzelhändlern oder Selbstständigen und ihren Kunden, damit die Ansteckungsgefahr so niedrig wie möglich gehalten wird und Ansteckungen soweit wie möglich vermieden werden.

Diese Präventivmaßnahmen können auf sektoraler und/oder unternehmerischer Ebene ergänzt werden, um den spezifischen Kontext so weit wie möglich zu berücksichtigen und die Tätigkeiten in einer sicheren Umgebung wieder aufzunehmen. Natürlich können auch andere angemessene Maßnahmen, die einen ähnlichen Schutz bieten, ergriffen werden.

Dieser Leitfaden vermittelt den Einzelhändlern und Selbstständigen, die ihre Tätigkeiten (teilweise) einstellen mussten, Richtlinien für die Vorbereitung auf eine sichere Wiederaufnahme ihrer Tätigkeiten. Einzelhändler, die ihre Tätigkeiten nicht unterbrochen haben und die bereits die notwendigen Maßnahmen ergriffen haben, können natürlich auch auf diesen Leitfaden zurückgreifen.

Zusätzlich zu den in diesem Leitfaden erwähnten Präventivmaßnahmen wird Ihnen auch empfohlen, den [„Allgemeinen Leitfaden zur Eindämmung der Ausbreitung von COVID-19 am Arbeitsplatz“](#) des FÖD Beschäftigung, Arbeit und Soziale Konzertierung zu konsultieren.

Der Inhalt dieses Leitfadens wird zusammengestellt aus u.a. Information von Comeos und der „Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO“ und kann im Sinne der Richtlinien des Nationalen Sicherheitsrats und auf der Grundlage neuer wissenschaftlicher Erkenntnisse und bewährter Praktiken ergänzt werden.

Anwendungsbereich

- Einzelhandelsgeschäfte (mit Ausnahme der Gastronomie-Betriebe)
- Andere freie professionelle Aktivitäten ohne und mit Körperkontakt
- Einkaufszentren
- Ambulante Gewerbe (Märkte inbegriffen)
- Selbstständige in ihren eigenen Niederlassungen, bei Kunden zu Hause oder vor Ort



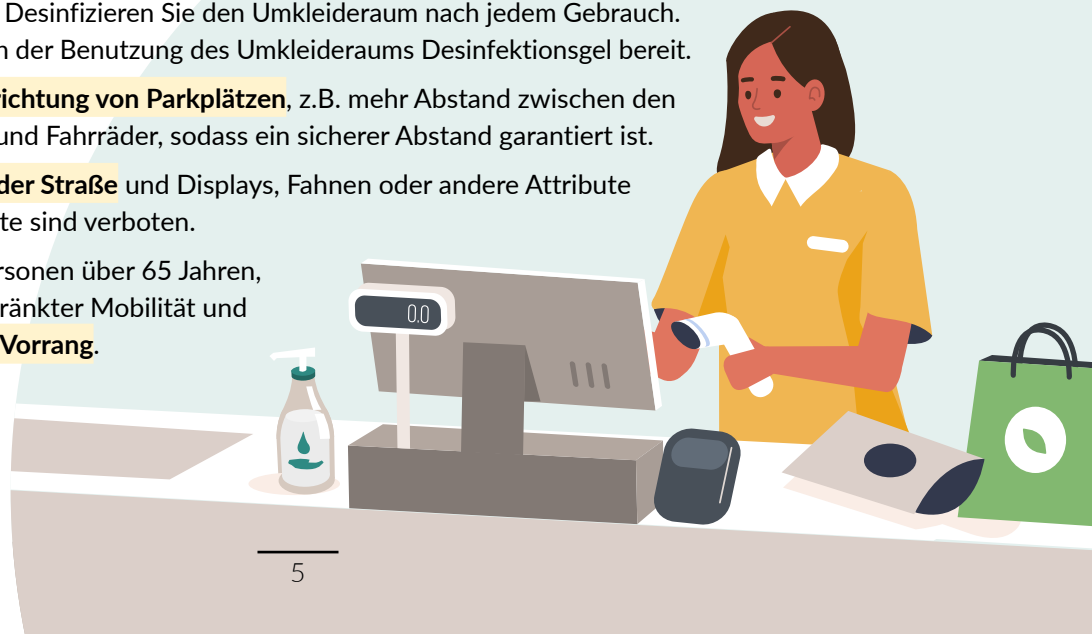
Richtlinien für die **Kunden**



- **Bleiben Sie zu Hause**, wenn Sie **Krankheitssymptome** aufweisen.
- Folgen Sie den **Anweisungen** des Personals und den angeschlagenen Richtlinien im Geschäft.
- Es wird empfohlen, dass **Sie in der Nähe** Ihres Wohnsitzes oder Arbeitsplatz einkaufen gehen.
- Gehen Sie **allein** in den Laden. Ein Erwachsener kann Kinder unter 18 Jahren die unter dasselbe Dach wohnen oder Personen mit Bedarf an Begleitung begleiten.
- Halten Sie einen **Abstand von 1,5 Meter** zu anderen Kunden und dem Verkaufspersonal ein.
- Achten Sie auf eine gute **Handhygiene** und berühren Sie nur die Produkte, die Sie brauchen.
- Kaufen Sie gezielt ein. Bleiben Sie nicht länger als erforderlich und bleiben Sie **maximal 30 Minuten** im Geschäft, oder so lange wie üblich im Falle eines Termins.
- Es wird dringend empfohlen, im Geschäft eine **Schutzmaske** zu tragen.
- **Bezahlen** Sie so viel wie möglich **mit Karte** oder kontaktlos.
- Es wird empfohlen, Personen über 65 Jahren, Personen mit eingeschränkter Mobilität und fürsorgliches Personal **Vorrang**.
- **Zusammenkünfte** bleiben verboten, auch auf Einkaufsstraßen und in Einkaufszentren.

Richtlinien für die Einzelhändler

- **Zeigen Sie die Anweisungen innerhalb und außerhalb** des Ladens deutlich an, u.a. die maximale Anzahl von Kunden, die das Geschäft gleichzeitig betreten dürfen. Eine Plakat-Vorlage ist auf der Website des FÖD Wirtschaft verfügbar (bit.ly/GuideCommerces).
- Kontaktieren Sie rechtzeitig Ihre Mitarbeiter, einschließlich Leiharbeiter und Auszubildende, sowie externe Parteien wie Kunden, Clients, Lieferanten, Subunternehmer, Freiberufler, Besucher, Eltern und andere Personen, die mit dem Unternehmen in Kontakt treten, um sie über die Regeln in Ihrem Unternehmen zu **informieren**. Viele Menschen werden spezielle Fragen haben: Machen Sie mit Informationstafeln, Intranet, Website, usw. deutlich, an wen sie sich wenden können.
- Erlauben Sie maximal **1 Kunden pro 10 m²** Verkaufsfläche. Beträgt die Verkaufsfläche weniger als 20 m², dürfen jedoch maximal 2 Kunden das Geschäft betreten, solange ein Abstand von 1,5 m zwischen jedem Kunden gewährleistet ist.
- Die Kunden müssen sich innerhalb und außerhalb des Geschäfts in einem **Sicherheitsabstand von 1,5 m** leicht bewegen können. Wenn möglich, verwenden Sie Bodenmarkierungen, Band oder physische Barrieren oder stellen Sie einen Weg bereit, dem die Kunden folgen können.
- Lassen Sie bei nicht automatischen **Türen** die Türen so viel wie möglich **offen**.
- Gewährleisten Sie die erforderliche **Handhygiene** für das Personal und die Kunden mit Mitteln um die Hände zu desinfizieren wie geeignetes Gel oder Desinfektionsmittel. Stellen Sie diese Mittel zur Verfügung am Ein- und Ausgang des Geschäfts und an den notwendigen Stellen im Laden (z.B. bei Umkleieräumen, Ticketgeräten oder Zahlterminals).
- Ordnen Sie den **Kassenbereich** so an, dass ein Abstand von 1,5 m zwischen Personal und Kunden sowie zwischen Kunden in der Warteschlange gewährleistet werden kann. Falls dies nicht möglich ist, sollten andere Sicherheitsmaßnahmen wie Schirme und Trennwände vorgesehen werden.
- Sorgen Sie für ein Geschäftssystem, in dem nur der Käufer das Produkt berührt, das er kaufen möchte. Wenn dies nicht möglich ist, **begrenzen** Sie die **Anzahl der Manipulationen** des Produkts durch Verkäufer und Käufer so viel wie möglich.
- Stimulieren Sie elektronische oder kontaktlose Zahlungen und vermeiden Sie Barzahlungen so viel wie möglich.
- Wenn möglich, arbeiten Sie mit **Bestellungen** und Abholzeiten.
- Ergreifen Sie Vorsichtsmaßnahmen in **Umkleieräumen**: beschränken Sie die Anzahl der Personen, halten Sie einen Abstand von 1,5 m bei der Anordnung der Umkleieräume und bei der Organisation der Warteschlange ein. Desinfizieren Sie den Umkleideraum nach jedem Gebrauch. Stellen Sie vor und nach der Benutzung des Umkleideraums Desinfektionsgel bereit.
- Achten Sie auf die **Einrichtung von Parkplätzen**, z.B. mehr Abstand zwischen den Parkplätzen für Autos und Fahrräder, sodass ein sicherer Abstand garantiert ist.
- **Verkaufsaktionen auf der Straße** und Displays, Fahnen oder andere Attribute außerhalb der Geschäfte sind verboten.
- Es wird empfohlen, Personen über 65 Jahren, Personen mit eingeschränkter Mobilität und fürsorgliches Personal **Vorrang**.



Richtlinien für Einkaufszentren

- Zeigen Sie die Anweisungen außerhalb des Einkaufszentrum deutlich an, u.a. über die maximale Anzahl von Kunden, die gleichzeitig drinnen sein dürfen oder über die Benutzung der Toiletten. Eine Plakat-Vorlage ist auf der Website des FÖD Wirtschaft verfügbar (bit.ly/GuideCommerces).
- Stellen Sie den Kunden im Einkaufszentrum einen separaten Ein- und Ausgang zur Verfügung.
- Lassen Sie bei nicht automatischen Türen die Türen so viel wie möglich offen.
- Erlauben Sie maximal 1 Kunden pro 10 m² Verkaufsfläche, für einen Zeitraum, der nicht länger als nötig und üblich ist.
- Organisieren Sie ein System, das nachverfolgen kann, wie viele Kunden im Einkaufszentrum anwesend sind.
- Die Kunden müssen sich innerhalb und außerhalb des Geschäfts in einem Sicherheitsabstand von 1,5 m leicht bewegen können. Wenn möglich, verwenden Sie Bodenmarkierungen, Band oder physische Barrieren oder stellen Sie einen Weg bereit, dem die Kunden folgen können.
- Gewährleisten Sie die erforderliche Handhygiene für das Personal und die Kunden mit Mitteln um die Hände zu desinfizieren wie geeignetes Gel oder Desinfektionsmittel. Stellen Sie diese Mittel zur Verfügung am Ein- und Ausgang des Geschäfts und wo nötig ins Geschäft.
- Wenn möglich, geben Sie den Kunden des Einkaufszentrums die erforderlichen Anweisungen über Soundsysteme.
- Die Richtlinien des Einzelhändlers gelten auch für einzelne Geschäfte in einem Einkaufszentrum.
- Achten Sie auf die Einrichtung von Parkplätzen, z.B. mehr Abstand zwischen den Parkplätzen für Autos und Fahrräder, sodass ein sicherer Abstand garantiert ist.
- Verkaufsaktionen auf der Straße und Displays, Fahnen oder andere Attribute innerhalb und außerhalb der Einkaufszentren sind verboten.
- Es wird empfohlen, Personen über 65 Jahren, Personen mit eingeschränkter Mobilität und fürsorgliches Personal Vorrang.



Richtlinien für andere **Bereiche** ohne **physischen Kontakt**



- Halten Sie einen **Abstand von 1,5 Meter** ein. Verwenden Sie, wenn möglich, Bodenmarkierungen.
- Lassen Sie bei nicht automatischen Türen die **Türen** so viel wie möglich **offen**.
- Kontaktieren Sie rechtzeitig Ihre Mitarbeiter, einschließlich Leiharbeiter und Auszubildende, sowie externe Parteien wie Kunden, Clients, Lieferanten, Subunternehmer, Freiberufler, Besucher, Eltern und andere Personen, die mit dem Unternehmen in Kontakt treten, um sie über die Regeln in Ihrem Unternehmen zu **informieren**. Viele Menschen werden spezielle Fragen haben: Machen Sie mit Informationstafeln, Intranet, Website, usw. deutlich, an wen sie sich wenden können.
- Empfangen Sie eine **begrenzte Anzahl** von Kunden und nutzen Sie so viel wie möglich Alternativen für Beratungen und Treffen, wie Teleheimarbeit oder Digitalkonferenz.
- Arbeiten Sie nach **Terminvereinbarung** und planen Sie Ihre Kundenkontakte so verstreut wie möglich. Vermeiden Sie die Nutzung von Warteräumen. Wenn Sie jedoch einen Warteraum nutzen müssen, gestalten Sie den Raum um, wobei Sie die Sicherheitsabstand von 1,5 Meter einhalten, und achten Sie darauf, dass sich die Kunden nicht gegenüber sitzen. Stellen Sie die Stühle Rücken an Rücken auf. Bieten Sie den Kunden keine Getränke an.
- Empfangen Sie Kunden wenn möglich in einem **separaten Raum** und schränken Sie die Anzahl der anwesenden Mitarbeiter ein.
- Ordnen Sie den **Empfangsraum oder die Rezeption** so an, dass ein Abstand von 1,5 Meter zwischen Personal und Kunden gewährleistet ist. Falls dies nicht möglich ist, sollten andere Sicherheitsmaßnahmen wie Schirme und Trennwände vorgesehen werden.
- Gewährleisten Sie die erforderliche **Handhygiene** für das Personal und die Kunden mit Mitteln um die Hände zu desinfizieren wie geeignetes Gel oder Desinfektionsmittel. Stellen Sie diese Mittel zur Verfügung am Ein- und Ausgang des Geschäfts und an den notwendigen Stellen im Laden, z.B. da, wo Dokumente unterzeichnet werden müssen.
- Bei Kontakten mit Kunden **außerhalb des Gebäudes**: treffen Sie klare Vereinbarungen für Besuche/Aktivitäten und fragen Sie rechtzeitig nach Informationen über den Standort. Schränken Sie die Anzahl der Mitarbeiter/Kunden in einem Raum ein. Der Bewohner muss sich in einen anderen Raum begeben, wenn seine Anwesenheit bei Tätigkeiten nicht erforderlich ist. Stellen Sie Ihre eigene Schutzausrüstung zur Verfügung.
- **Verkaufsaktionen auf der Straße** und Displays, Fahnen oder andere Attribute außerhalb der Geschäfte sind verboten.

Richtlinien für **ambulante Gewerbe**

Ces directives valent pour l'exercice des activités de commerce ambulante, **en ce compris les marchés.**

Eine ambulante Aktivität ist ein Verkauf, ein Angebot zum Verkauf oder eine Ausstellung im Hinblick auf den Verkauf von Produkten und Nebendienstleistungen an den Verbraucher im Zusammenhang mit diesen Produkten, durch einen Händler außerhalb der in seiner Registrierung bei der Zentralen Datenbank der Unternehmen genannten Niederlassungen oder von einer Person, die nicht eine solche Niederlassung hat.

Ein Markt wird angesehen als eine von der Gemeinde organisierte oder zuvor genehmigte Manifestation, um Personen, die Produkte oder Dienstleistungen an festen Orten und zu festgelegten Zeiten verkaufen, zusammen zu bringen.

Diese Richtlinien lassen die Befugnisse der örtlichen Behörden, die ambulante Aktivitäten gemäß dem Gesetz vom 25. Juni 1993 über die Durchführung und Organisation von ambulanten und Kir- mesaktivitäten zu reglementieren, unberührt. Eine ambulante Tätigkeit kann mit vorheriger Genehmigung der Gemeindeverwaltung am üblichen Ort durchgeführt werden.



Allgemeine Richtlinien für **ambulante Gewerbe**:

- Achten Sie immer darauf, dass zwischen allen Besuchern und Händlern ein **Abstand von 1,5 Meter** gewährleistet werden kann.
- Erstellen Sie einen **Coronazirkulationsplan** mit einer klaren Abgrenzung des Warteschlangenwegs und des Gehwegs über Bänder oder Sperrzäune und markieren Sie einen Abstand von 1,5 Meter in die Warteschlange.
- Gewährleisten Sie die erforderliche **Handhygiene** mit Mitteln um die Hände zu desinfizieren wie geeignetes Gel oder Desinfektionsmittel. Installieren Sie sie so, dass sie für den Verkäufer und den Kunden erreichbar sind.
- Geben Sie die **vorbeugenden Maßnahmen**, die für das Wandergeschäft gelten, deutlich sichtbar an.
- Stimulieren Sie **elektronische oder kontaktlose Zahlungen** und vermeiden Sie Barzahlungen so viel wie möglich.
- Sorgen Sie für ein Geschäftssystem, in dem nur der Käufer das Produkt berührt, das er kaufen möchte. Wenn dies nicht möglich ist, **begrenzen** Sie die **Anzahl der Manipulationen** des Produkts durch Verkäufer und Käufer so viel wie möglich.

Zusätzliche Richtlinien für die **Märkte**:

- Die Märkte müssen von der Gemeindeverwaltung, die alle nachstehenden Richtlinien an die lokale Situation anpassen muss, **vorab genehmigt** werden.
- Nur tägliche, wöchentliche oder vierzehntägige Märkte mit **50 Ständen** oder weniger können organisiert werden.
- Geben Sie die für den Markt geltenden Präventionsmaßnahmen an allen Marktzugängen deutlich **sichtbar** an.
- Die Regeln der sozialen Distanzierung werden eingehalten. Kunden, Marktanbieter und deren Mitarbeiter halten stets **1,5 Meter** Abstand voneinander.
- Es wird ein **Zirkulationsplan** mit getrennten Ein- und Ausgängen zum Markt entwickelt. Nur in Ausnahmefällen kann hiervon durch lokale Regierungen, die eine alternative Lösung bieten, motiviert abgewichen werden.
- Trennen Sie die Gänge und Warteschlangen mithilfe von Bändern und Sperrzäunen deutlich voneinander. Verwenden Sie Bodenmarkierungen und / oder **Signalisationen**, um einen Abstand von 1,5 Metern zu gewährleisten.
- Mittel für die notwendige **Handhygiene** sollten am Markteintritt und an jedem Stand zur Verfügung gestellt werden.
- Die maximale Besucherzahl, die auf dem Markt zugelassen ist, beträgt **1 Besucher pro 1,5 Laufmeter** an einem Stand.
- Es wird ein System bereitgestellt, mit dem überprüft werden kann, **wie viele Kunden** auf dem Markt anwesend sind.
- Stellen Sie an den Markteingängen ein **Filtersystem** bereit, um die Anzahl der Besucher zu begrenzen.
- Richten Sie **Marktstände in ausreichendem Abstand** voneinander ein und sorgen Sie für einen ausreichend breiten Durchgang.
- Markthändler und ihre Mitarbeiter müssen auf dem Markt eine **Schutzmaske** tragen.
- Es wird stark empfohlen, dass Marktbesucher auf dem Markt auch eine **Schutzmaske** tragen.
- Essen und Trinken sollten **nicht an Ort und Stelle** auf dem Markt konsumiert werden. Keine Speisen oder Getränke werden in Form von Verkostungen für die Kunden angeboten.
- Einkaufen werden **alleine** gemacht und dauern nicht länger als gewöhnlich und als notwendig ist. Ein Erwachsener kann Kinder unter 18 Jahren die unter demselben Dach leben, oder eine Person, die Begleitung benötigt, **begleiten**.
- Die allgemeinen Richtlinien für den Straßenhandel gelten auch für den **einzelnen Markthändler** auf dem Markt.



Richtlinien in Sektoren mit Körperkontakt



- Zeigen Sie die **Anweisungen** in und außerhalb der Niederlassung deutlich an, u.a. die maximale Anzahl von Kunden, die gleichzeitig drinnen sein dürfen, oder die Benutzung der Toiletten. Eine Plakat-Vorlage und ein Kommunikationsset sind auf der Website des FÖD Wirtschaft verfügbar (bit.ly/GuideCommerces).
- Kontaktieren Sie rechtzeitig Ihre Mitarbeiter, einschließlich Leiharbeiter und Auszubildende, sowie externe Parteien wie Kunden, Lieferanten, Subunternehmer, Freiberufler, Besucher, Eltern und andere Personen, die mit dem Unternehmen in Kontakt treten, um sie über die Regeln in Ihrem Unternehmen zu **informieren**. Viele Menschen werden spezielle Fragen haben: machen Sie mit Informationstafeln, Intranet, Website, usw. deutlich, an wen sie sich wenden können.
- Kunden werden nur **nach Vereinbarung** empfangen.
- Kunden **warten vor dem Gebäude**. Sie haben keinen Zugang zu Warteräumen und Toiletten (außer im Notfall).
- Es wird nur **1 Kunde pro 10 m²** zugänglicher Bodenfläche empfangen. Wenn die für den Kunden zugängliche Bodenfläche jedoch weniger als 20 m² beträgt, kann mehr als ein Kunde den Raum betreten, solange ein Abstand von 1,5 Metern zwischen den Kunden, maximal 2 Kunden, garantiert werden kann.
- Es werden **keine Getränke oder Speisen** serviert.
- Die Anwendung sozialer Distanzierung, insbesondere die Einhaltung eines Abstands von **1,5 Metern** zwischen jeder Person, muss immer eingehalten werden.
- Zwischen den einzelnen **Arbeitsstationen** müssen mindestens **1,5 m liegen**. Jeder Mitarbeiter arbeitet so weit wie möglich in die entgegengesetzte Richtung.
- Die **Arbeitsbereiche**, Arbeitsgeräte und Geräte, die mit dem Kunden in Kontakt kommen, werden nach jeder Dienstleistung für einen Kunden gereinigt.
- Die Bewegungen der Kunden innerhalb der Einrichtung sind so organisiert, dass jeglicher Kontakt unter allen Umständen **minimiert** wird.
- Es werden keine einzelnen **Ventilatoren** verwendet.
- Das Tragen einer **Schutzmaske** innerhalb der Einrichtung ist für das **Personal** und den **Kunden** verpflichtet. Ein Kunde darf die Schutzmaske nur für eine bestimmte Gesichtsbehandlung und nur während der für diese Behandlung unbedingt erforderlichen Zeit abnehmen.
- Gel für die **Handhygiene** wird am Eingang und an verschiedenen Stellen innerhalb der Einrichtung zur Verfügung gestellt.
- Das Personal wäscht die **Hände**, bevor sie einen neuen Kunden behandeln.
- Stimulieren Sie **elektronische** oder kontaktlose **Zahlungen** und vermeiden Sie Barzahlungen so viel wie möglich.
- **Verkaufsaktionen auf der Straße** und Displays, Fahnen oder andere Attribute außerhalb der Geschäfte sind verboten.
- Grundsätzlich dürfen **Friseursalons** nur 1 Kunden pro 10 m² empfangen. Es ist jedoch möglich, von dieser Regel abzuweichen, sofern Plexiglasschutzgitter zwischen den Arbeitsplätzen angebracht sind und der Abstand von 1,5 Metern zwischen den Kunden gewährleistet ist.

Kommunikationsmaterial

Der FÖD Wirtschaft erstellte ein Kommunikationsset mit Plakaten, Bannern und Piktogrammen für Händler, Freiberufler, Markthändler und Gemeinde.

Sie finden dieses Kommunikationsmaterial auf bit.ly/covid19-commkit.