

Gemeente Hoorn

Nieuwe Steen 1
Postbus 603
1620 AR Hoorn
T 0229 25 22 00
www.hoorn.nl

Contactpersoon
Geert Koolen

Hoorn, 10 februari 2021

Onderwerp: bestellen en afhalen van producten bij niet-essentiële winkels

Beste ondernemer,

Voorlopig blijven niet essentiële-winkels gesloten, maar vanaf 10 februari 2021 is het toegestaan om producten bij winkels te bestellen en af te halen. Dit wordt 'click & collect' genoemd. Dit is een nieuwe situatie voor iedereen. In deze brief staan de voorwaarden die gelden vanuit de Rijksoverheid. Laten we dit in Hoorn samen zo goed mogelijk vormgeven. Neem vooral contact op als er vragen of onduidelijkheden zijn.

Waar moet u op letten bij het organiseren van bestellen en afhalen?

Onderstaande punten helpen om het vooraf bestellen en afhalen van producten aan de deur van een winkel zo goed mogelijk te regelen:

- Zorg ervoor dat bestellen online of telefonisch plaatsvindt.
- Maak met de klant een duidelijke afspraak voor het afhaalmoment. Maak hiervoor gebruik van verschillende tijdvakken, zodat drukte voorkomen kan worden.
- Zorg dat er minimaal 4 uur zit tussen het bestellen en afhalen.
- Vraag klanten om alleen te komen en enkel als zij klachtenvrij zijn.
- Zorg ervoor dat een klant vooraf of achteraf betaalt, of zoveel mogelijk contactloos bij het afhalen.
- Klanten mogen niet in de winkel komen. Zorg ervoor dat producten voor de deur worden afgegeven. Het plaatsen van een kraam voor de deur is niet toegestaan.
- Richt het afhaalpunt sober in. Zorg dat er alleen bestellingen klaar staan om te worden opgehaald.
- Direct ter plekke ruilen of retourneren is niet toegestaan. Bedenk hiervoor een oplossing, zoals het verlengen van de retourneertermijn of retourneren per post.
- Als er sprake is van een locatie met winkelfunctie mogen ook uitvoerders van contactberoepen, zoals kappers en schoonheidsspecialisten, producten verkopen via bestellen en afhalen.
- Winkels zijn zelf verantwoordelijk voor de handhaving van wachtrijen, de 1,5 meter afstand, hygiënemaatregelen en groepsvorming.
- In de winkel is niet meer personeel aanwezig dan strikt noodzakelijk voor de afgifte van bestellingen.

Tip: wijs klanten op de mogelijkheid om tot 12:00u gratis te parkeren in de garages 't Jeudje en Parkschouwburg. 's Middags kunnen klanten ook binnen het halfuur gratis uitrijden.

Bij het niet naleven van bovenstaande regels zal gehandhaafd worden. Dit kan in de vorm van een boete of sluiting van de winkel.

Contact met de gemeente

Heeft u een vraag over bovenstaande punten? Neem dan contact op met Geert Koolen van de gemeente Hoorn op telefoonnummer 06 50518107 of via g.koolen@hoorn.nl. Dan kunnen we samen kijken hoe we hiermee omgaan. Goed overleg vooraf voorkomt teleurstelling achteraf. We hopen dat we op deze manier vooral kunnen blijven samenwerken.

Hulpregelingen

Bent u een ondernemer in zwaar weer? Er zijn regelingen met hulp voor ondernemers, ZZP'ers, stichtingen en verenigingen. Kijk op: [de website van de gemeente Hoorn](#).

Vragen?

Kijk voor de meest up-to-date informatie over de regels voor bestellen en afhalen op de [website van de Rijksoverheid](#).

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arthur Helling', written over a faint circular stamp or watermark.

Arthur Helling, wethouder