

PRAKTISCHE TIPS CORONA

Inspiratie om de naleving van basisregels te vergemakkelijken.

Veel ondernemers, organisaties en gemeenten hebben veel gedaan om hun winkelpanden, bezoekeruimtes en openbare ruimte zo coronaproof mogelijk te organiseren.

Hoe zorg je dat bezoekers afstand houden, hun handen reinigen en instructies van personeel opvolgen? Met een eenduidige inrichting en slimme gedragsmaatregelen is het voor mensen eenvoudig om coronamaatregelen op te volgen en leveren ze zo min mogelijk weerstand op. In deze factsheet vindt u de nodige inspiratie en een aantal voorbeelden uit de praktijk.

Het kabinet biedt gratis gedragsondersteuning op maat aan. Hierbij wordt rekening gehouden met de sociale en fysieke omgeving. Ook zijn we op zoek naar andere mooie voorbeelden ter inspiratie.

Indien u geïnteresseerd bent kunt u contact opnemen met secretariaat.DGC19@minjenv.nl

1. HOE VOORKOM JE DRUKTE?

Er zijn altijd momenten waarop het drukker is dan anders. Dit maakt het lastiger om afstand te bewaren. Hoe zorg je dat bezoekers zich meer spreiden?

Plaats een druktemeter op de site

Veel mensen bereiden hun bezoek voor met een bezoek aan je site. Wanneer ze hier makkelijk kunnen zien hoe druk het is, kunnen ze zelf inschatten of het een goed moment is om te komen.

Waarom werkt het?

Mensen willen misschien wel drukte mijden, maar kunnen slecht inschatten hoe druk het is op een locatie of staan daar niet actief bij stil. Een druktemeter geeft mensen 'live' feedback over hoe druk het op dit moment is op een locatie. Daarnaast geeft de meter ze een kleine herinnering aan de maatregel om drukte te mijden.

Zo pas je het toe:

Holland Casino gebruikt een digitaal systeem dat gekoppeld is aan het daadwerkelijke aantal gasten. Maar ook een kalender met een ruwe indicatie van de drukte of het benoemen van de doorgaans drukke momenten kan al behulpzaam zijn.

Druktemeter: Hoe druk is het nu?

Heeft u spontaan zin in een bezoek aan ons casino en lukt het niet (meer) om online een reservering te maken? Bekijk dan eerst de 'druktemeter' hieronder. Deze geeft de actuele drukte in de vestiging weer:

- **Rood:** Het is erg druk op dit moment. Komt u s.v.p. nu niet naar ons casino. We ontvangen u graag op een minder druk moment.
- **Oranje:** Het is erg druk op dit moment. Zonder online reservering kunt u ons casino nu niet bezoeken. Wij ontvangen u graag op een minder druk moment.
- **Groen:** U kunt op dit moment ons casino bezoeken. Maak online een reservering. Mocht dat niet lukken, dan helpen wij u graag bij onze balie uw reservering in orde te maken, waarna u direct toegang heeft tot het casino.

Gebruik een stoplichtsysteem bij de ingang

Natuurlijk heet je graag iedereen welkom, maar dit moet wel veilig kunnen. Locaties lopen ongemerkt vol, maar wanneer is het te vol? Met een stoplichtsysteem geef je een duidelijk signaal of mensen nog binnen kunnen komen.

Waarom werkt het?

Een stoplicht is een systeem dat iedereen al kent uit verkeerssituaties. We weten dat rood betekent dat we moeten wachten en dat groen doorlopen betekent. Impliciet weten we ook dat een rood licht uiteindelijk weer op groen springt. We moeten nu mensen voor laten, maar straks zijn wij aan de beurt. Bovendien is er niet 'iemand' die ons tegenhoudt en die weerstand oproept.

Zo pas je het toe:

Zorg dat het meteen bij de ingang goed zichtbaar is. Het liefst op ooghoogte. Draai het bord met de groene kant naar voren als gasten binnen mogen. Draai het bord om als het te druk wordt. Biedt bezoekers bij een rood signaal een duidelijk handelingsperspectief: geef aan op een bord wat ze moeten doen. Moeten ze later terugkomen, een rij vormen, of op een bel drukken om te laten weten dat ze er zijn en naar binnen willen?



2. HOE COMMUNICEER JE GOED?

Benader mensen met actieve boodschappen

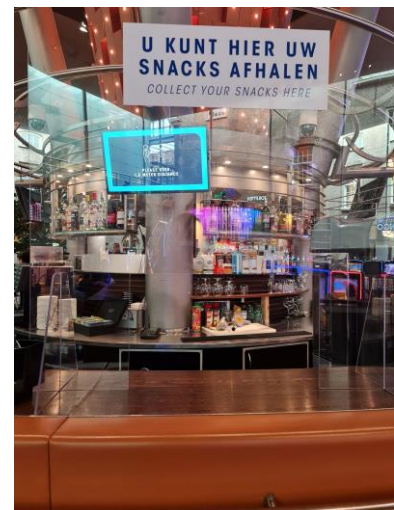
In deze tijd is er een heleboel wat niet mag. Dit kan weerstand opleveren, omdat mensen worden beperkt in hun bewegingsvrijheid. Maar soms is het ook onduidelijk wat wel de bedoeling is.

Waarom werkt het?

Gedrag ontmoedigen is soms lastiger dan mensen positief nieuw gedrag aanbieden dat ze wel mogen uitvoeren. Bij een verbod is het bovendien niet altijd duidelijk wat dan wél de bedoeling is en missen mensen handelingsperspectief.

Zo pas je het toe:

Formuleer daarom liever boodschappen als een gebod. Leg focus op wat wel mag en niet op wat niet mag. Of laat een verbod (dit is geen ingang) opvolgen door een gebod (graag de deur links gebruiken).



Bekrachtig gewenst gedrag

Wanneer mensen het goed doen, dan kan een compliment helpen om ze gemotiveerd te houden. Een smiley, een vriendelijk woord, het kan feedback zijn die aangeeft dat we goed bezig zijn.

Waarom werkt het?

Mensen zijn gevoelig voor positieve feedback uit de omgeving. Het motiveert ons om gedrag vol te houden en vaker toe te passen. Wat anderen doen is ook een belangrijke richtlijn voor ons. Benadrukken dat we iets samen doen helpt daarom ook om gewenst gedrag vol te houden.

Zo pas je het toe:

Geef mensen een compliment voor het gewenste gedrag, of bedank ze voor het dulden van ongemak. Dit kan door middel van boodschappen op borden en posters, of persoonlijk. Voor bezoekers, maar ook voor personeel.



Ezelsbruggetjes voor de regels

Soms zien we door de bomen het bos niet meer en vergeten we maatregelen toe te passen. Een ezelsbruggetje in de vorm van een rijmpje, afkorting of abc zorgt dat regels makkelijker te onthouden zijn.

Waarom werkt het?

De coronamaatregelen zitten vaak nog niet in ons automatische systeem. We moeten ze dus hele bewust toepassen en dat kost veel energie en moeite. Een rijmpje of ezelsbruggetje maakt dit makkelijker waardoor het weinig cognitieve inspanning kost.



Zo pas je het toe:

Bedenk bijvoorbeeld een ABC: Afstand houden, Bescherming van jezelf en anderen en Controle op gedrag van gasten en collega's. Dit dient dan als kapstok voor de aanvullende regels, zoals het aantal toegestane gasten (A), thuis blijven bij klachten (B) en het aanwijzen van een 'corona coördinator' (C).

Kaartjessysteem voor schoonmaak

Hygiëne is belangrijk, maar je kan aan voorwerpen niet goed zien of ze schoon zijn of niet. Een kaartje of ander voorwerp kan een signaal geven voor zowel bezoekers als schoonmakers dat een voorwerp schoon is.

Waarom werkt het?

Mensen zijn van nature gericht op gemak. Als ze ergens moeten aangeven dat ze een voorwerp hebben gebruikt, dan kost dat veel moeite of wordt dat misschien vergeten. Een slim systeem voorkomt vergissingen en is servicegericht.

Zo pas je het toe:

Zorg ervoor dat de gebruiker een voorwerp automatisch zo achterlaat dat het duidelijk is dat het gebruikt is, zodat de schoonmaker een signaal krijgt dat het schoon moet worden gemaakt. Denk aan wc's waarvan de klep altijd omlaag is als hij schoon is gemaakt. Zo gauw iemand hem heeft gebruikt, staat de klep omhoog. Bij Holland Casino worden er kaartjes gebruikt waarop staat dat de automaat is gereinigd. Zo weet de gast dat ze er kunnen zitten en weet de medewerker dat wanneer het kaartje is weggeschoven, de automaat opnieuw gereinigd moet worden.



3. HOE ZORG JE DAT GASTEN REGELS NALEVEN?

Stel de norm meteen bij binnenkomst

Zo gauw mensen ergens binnenkomen, zoeken ze onbewust signalen over hoe ze zich moeten gedragen. Laat ze daarom meteen bij binnenkomst weten wat de bedoeling is.

Waarom werkt het?

Het is makkelijker om mensen meteen duidelijk te maken hoe ze zich horen te gedragen wanneer ze binnenkomen op een nieuwe plek. Op dat moment zijn ze meer ontvankelijk voor dit soort boodschappen dan wanneer ze een gedrag hebben gekozen en zich vervolgens opnieuw moeten aanpassen.

Zo pas je het toe:

Zorg voor een in het oog springend bord of grondsticker bij de ingang. Persoonlijke verzoeken werken erg goed, laat het personeel bezoekers vragen hun handen te desinfecteren.



Handgel handig plaatsen

Ondertussen zijn we gewend aan de terminals met handgel en worden ze makkelijk over het hoofd gezien. Zorg ervoor dat ze opvallen door ze goed zichtbaar te plaatsen.

Waarom werkt het?

Mensen die erg intrinsiek gemotiveerd zijn om hun handen te reinigen, zullen dit ook doen als ze daarvoor eerst de terminal moeten zoeken. Om ook minder gemotiveerde mensen aan te sporen om hun handen te reinigen is het handig om drempels weg te nemen. Een handgel midden in het pad geeft bovendien de cue dat het tijd is om de handen te reinigen.



Zo pas je het toe:

Als je wilt dat mensen hun handen desinfecteren bij binnenkomst, zorg je dat er een terminal staat in de looproute.

Moeite besparen met een QR-code

Alle bezoekers van horeca moeten aangeven of ze gezond zijn en hun gegevens achterlaten. Papier is niet altijd handig. Ze waaien weg, raken op en pennen raken kwijt. Een QR-code kan uitkomst bieden.

Waarom werkt het?

Een QR-code op de tafel is een speelse manier om mensen aan te moedigen hun gegevens in te vullen en is altijd voorhanden. Het is een duidelijke prompt die mensen aanzet om de aanwijzingen te volgen. Zeker als ze weten dat hen gevraagd wordt om de 'uitslag' van de vragenlijst te tonen voordat ze geholpen worden.



Zo pas je het toe:

Plak een sticker met de QR-code op de tafel. In plaats van elke bezoeker vragen naar klachten en het invullen van contactgegevens, kan je ze ook vragen om een online vragenlijst in te vullen. Zorg wel dat je een alternatief hebt voor mensen zonder smartphone(vaardigheden).

4. HOE STIMULEER JE GASTEN OM AFSTAND TE HOUDEN?

Aparte in- en uitgang

Afstand houden is lastig bij krappe doorgangen en wanneer stromen mensen door elkaar lopen. Met een aparte in- en uitgang worden deze stromen apart gehouden en is afstand houden makkelijker.

Waarom werkt het?

Mensen willen wel afstand houden, maar de omgeving zet ze soms aan tot ander gedrag. Wanneer de omgeving zo ingericht is dat afstand houden makkelijker wordt, kunnen ze de regels beter naleven.

Zo pas je het toe:

Zorg voor een goede doorstroming en dat gasten elkaar niet onnodig tegen het lijf lopen door een aparte in en uitgang te maken. Gebruik communicatiemiddelen zowel op de grond als op ooghoogte. Wijs de eerste mensen er op. Mensen die daarna komen, volgen het voorbeeld van hun voorgangers. Zet eventuele andere ingangen duidelijk af.



Fysieke ruimte goed benutten

De inrichting kan mensen uitnodigen om bepaald gedrag te vertonen. Met een slim ingerichte ruimte is je aan de regels houden de enige optie.

Waarom werkt het?

Wanneer een ruimte zo ingericht is dat we afstand moeten houden en we er nog steeds gebruik van kunnen maken zoals we willen, dan zullen mensen automatisch afstand bewaren.



Zo pas je het toe:

Door voorafgaand aan de opening het filiaal goed in te richten, kan je er voor zorgen dat het houden van 1,5 meter afstand vanzelf goed gaat. Stoelen, automaten, schappen, wachtrijen, et cetera op 1,5 meter afstand van elkaar zetten. Zorg wel dat de inrichting niet wringt met het doel waarmee mensen in een ruimte zijn.

Visueel maken hoeveel 1,5 meter afstand is

Hoeveel is dat eigenlijk 1,5 meter? Soms hebben we een ezelsbruggetje nodig om het in te schatten en visuele cues helpen daarbij.

Waarom werkt het?

Mensen zijn meestal niet bewust bezig met afstand houden. Een bord bij de roltrap met een ezelsbruggetje helpt ze om afstand te houden makkelijk te maken. Bovendien werkt het als een herinnering: ook op de roltrap hou je afstand.



Zo pas je het toe:

Laat zien met stickers hoeveel 1,5 meter is, of geef mensen een handvat om afstanden beter in te schatten. Op dit bord op de roltrap staat dat 1,5 meter ongeveer 4 treden is. Gebruikers weten dus dat ze 4 treden open moeten houden. Een stoplichtje dat aangeeft wanneer je mag opstappen, stickers op de juiste treden: het zijn allemaal manieren om 1,5 meter zichtbaar te maken.

Maak slim gebruik van inrichtingselementen

Voortdurend mensen herinneren aan afstand houden is vermoeiend en op een gegeven moment raken lijnen en stickers sleets. Met obstakels wordt ongewenst gedrag onmogelijk.

Waarom werkt het?

Een sticker of lijn kan over het hoofd worden gezien, maar kastjes of kratten vormen een fysiek obstakel om ongewenst dichtbij te komen. Daarnaast ogen ze vriendelijk en vormen ze een onderdeel van de winkel, waardoor ze minder als een beperking van de vrijheid worden gezien.

Zo pas je het toe:

Plaats fysieke elementen zo dat klanten afstand houden van uw personeel bij het afrekenen, afstand houden van andere klanten en rijen vormen bij de kassa, of via een bepaalde route door de winkel bewegen.

