



Omzendbrief betreffende detailhandels zonder aanwezig personeel

Referentie	PCCB/S3/1772823	Datum	03/04/2023
Huidige versie	1.0	Van toepassing vanaf	Datum van publicatie
Trefwoorden	Detailhandel zonder aanwezig personeel, levensmiddelen, voedselveiligheid		

Opgesteld door	Goedgekeurd door
De Zutter Nathalie, attaché	Jean-François Heymans, directeur-generaal

1 Doel

Winkelconcepten waarbij er geen personeel aanwezig is voor de verkoop en de consument zichzelf kan bedienen, zijn een nieuwe maatschappelijke tendens. Exploitanten die een detailhandel uitbaten zonder aanwezig personeel, moeten de nodige maatregelen treffen om de voedselveiligheid te waarborgen en hiervoor verantwoordelijkheid opnemen. Deze omzendbrief heeft als doel om enkele werkwijzen aan te reiken die de exploitanten van detailhandels zonder aanwezig personeel kunnen helpen om de voedselveiligheid te waarborgen. Elke exploitant van een levensmiddelenbedrijf moet ten allen tijde de geldende Europese en nationale wetgeving betreffende voedselveiligheid respecteren.

2 Toepassingsgebied

Dit document is van toepassing op alle detailhandels zonder aanwezig personeel (zie definitie). Voor de verkoop van rauwe, onverpakte melk via een melkautomaat wordt verwezen naar de omzendbrief PCCB/S3/374206¹.

3 Referenties

3.1 Wetgeving

Koninklijk besluit van 22 februari 2001 houdende organisatie van de controles die worden verricht door het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen en tot wijziging van diverse wettelijke bepalingen.

Koninklijk besluit van 14 november 2003 betreffende autocontrole, meldingsplicht en traceerbaarheid in de voedselketen.

¹ www.favv.be > Professionelen > Dierlijke productie > Dierlijke producten > Omzendbrieven

Verordening (EG) nr. 852/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 inzake levensmiddelenhygiëne.

Verordening (EU) nr. 1169/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende de verstrekking van voedselinformatie aan consumenten.

Koninklijk besluit van 13 juli 2014 betreffende levensmiddelenhygiëne.

Koninklijk besluit van 17 juli 2014 tot vaststelling van de bepalingen inzake de mededeling van bepaalde stoffen en producten die allergieën of intoleranties veroorzaken voor niet-voorverpakte levensmiddelen.

3.2 Andere

Omzendbrief met betrekking tot allergeneninformatie (CCB/S3/CDP/1249145)
(www.favv.be > Professionelen > Levensmiddelen > Omzendbrieven)

Omzendbrief met betrekking tot de houdbaarheidsdata (PCCB/S3/802859)
(www.favv.be > Professionelen > Levensmiddelen > Omzendbrieven)

4 Definities en afkortingen

ACS: autocontrolesysteem

Allergeen: elke stof of technische hulpstof die wordt genoemd in bijlage II van verordening (EU) nr. 1169/2011 betreffende de verstrekking van voedselinformatie aan consumenten, of die is afgeleid van een in bijlage II genoemd(e) stof of product welk(e) allergieën of intoleranties veroorzaakt, en die bij de vervaardiging of de bereiding van een levensmiddel wordt gebruikt en nog in het eindproduct aanwezig is, zelfs in een veranderde vorm.

Detailhandel zonder aanwezig personeel: een winkelconcept waar geen personeel aanwezig is op de momenten waarop de consument zijn aankoop doet. Automaten (bijv. beheerder automaten, automatenwinkel) worden uitgesloten.

GHP: goede hygiënepraktijken

KB: koninklijk besluit

Voorverpakt levensmiddel: een verkoopenheid die bestemd is om als zodanig aan de eindverbruiker en aan grote cateraars te worden aangeboden en bestaat uit een levensmiddel en het verpakkingsmateriaal waarin dit, alvorens ten verkoop te worden aangeboden, is verpakt, waarbij dit verpakkingsmateriaal het levensmiddel geheel of ten dele kan bedekken, maar zodanig dat de inhoud niet kan worden veranderd zonder dat het verpakkingsmateriaal wordt geopend of aangetast; levensmiddelen die op de plaats van verkoop op verzoek van de consument of met het oog op de onmiddellijke verkoop worden voorverpakt vallen niet onder “voorverpakte levensmiddelen” (verordening (EU) nr. 1169/2011 betreffende de verstrekking van voedselinformatie aan consumenten).

5 Voedselveiligheid waarborgen in detailhandels zonder aanwezig personeel

Elke exploitant van een levensmiddelenbedrijf moet ten allen tijde de geldende Europese en nationale wetgeving betreffende voedselveiligheid respecteren en hiervoor zijn verantwoordelijkheid nemen. De afwezigheid van personeel zorgt er niet voor dat de operator vrijgesteld is van het naleven van de wettelijke vereisten of het hebben van een autocontrolesysteem (ACS).

De operator moet ervoor zorgen dat de levensmiddelen ten allen tijde beschermd worden tegen elke vorm van verontreiniging waardoor de levensmiddelen ongeschikt kunnen worden voor menselijke consumptie, schadelijk worden voor de gezondheid, dan wel op zodanige wijze kunnen worden verontreinigd dat zij redelijkerwijze niet meer in die staat kunnen worden geconsumeerd. Reiniging, ongediertebestrijding, behoud van de koudeketen, ingangscntrole, traceerbaarheid, meldingsplicht, etikettering, mededeling van allergenen voor niet-voorverpakte levensmiddelen, ... blijven onderdeel van het ACS van de operator. De operator moet zijn winkelconcept(en) zonder aanwezig personeel inbouwen in zijn ACS om te garanderen dat alle aspecten van de voedselveiligheid gewaarborgd zijn. Het generieke praktijkhandboek van de generieke autocontroleleids voor de B2C-sector (G-044) kan hierbij een hulpmiddel zijn. Het ACS van de exploitant moet aangevuld worden met specifieke maatregelen om de voedselveiligheid te waarborgen in geval er gewerkt wordt zonder aanwezig personeel. De exploitant kan zich inspireren op punt 5.2 van deze omzendbrief, maar moet dit in zijn ACS verder uitwerken zodanig dat dit toepasbaar is voor zijn eigen winkelconcept, rekening houdende met de specifieke gevaren die hieraan verbonden zijn.

Net zoals in het geval dat er wel personeel continue aanwezig is, moeten o.a. de goede hygiënepraktijken (GHP) ook zonder continue aanwezigheid van personeel ten allen tijde gerespecteerd worden. De frequentie van uitvoeren van GHP (bijv. reiniging, controle op ongedierte) zal mogelijks hoger moeten liggen dan wanneer er wel continu personeel aanwezig is dat een oogje in het zeil houdt en waar nodig onmiddellijk kan ingrijpen. Het is aan de operator om een sluitende werkwijze op te nemen in zijn ACS (wie, wanneer, hoe, ...).

In punt 5.1 wordt een niet-limitatieve lijst gegeven van manieren waarop levensmiddelen worden aangeboden in de detailhandel waarbij geen personeel aanwezig is. In punt 5.2 worden enkele werkwijzen gegeven om te duiden op de verantwoordelijkheid van de operator die de voedselveiligheid ten allen tijde moet kunnen waarborgen.

5.1 Aanbieden van levensmiddelen voor verkoop in detailhandels zonder aanwezig personeel

Het principe is dat de consument zichzelf bedient en de aankoop afrekent zonder tussenkomst van personeel. Het personeel is niet (continu) aanwezig.

Hieronder een niet-limitatieve lijst van verschillende manieren waarop levensmiddelen worden aangeboden in detailhandels zonder aanwezig personeel:

5.1.1 Open rekken

Levensmiddelen (bijv. groenten en fruit), al dan niet voorverpakt, worden aangeboden in open rekken. De consument kan hierbij alle levensmiddelen aanraken.

5.1.2 Levensmiddelen in bulk

In het kader van verpakkingsloos werken (duurzaamheid) worden levensmiddelen meer en meer in bulk verkocht. Hierbij scheidt de consument zijn gewenste hoeveelheid in een eigen of door de operator aangeboden recipiënt of kan hij zijn gewenste hoeveelheid doseren aan de hand van een dispenser (bijv. droge voeding zoals noten, granen, pasta, ...).

5.1.3 Kasten (al dan niet gekoeld, diepgevroren)

De consument kan de deuren van de kasten zelf openen (bijv. a.d.h.v. een QR-code op de smartphone, een klantenkaart, ...), waarna hij toegang krijgt tot één of meerdere levensmiddelen. Er bestaan kasten waarbij de consument enkel toegang heeft tot hetgene hij wenst te kopen en kasten waarbij de consument toegang heeft tot meerdere levensmiddelen, al dan niet voorverpakt, die hij niet allemaal aankoopt.

Deze kasten kunnen voorzien zijn van een gewichtsdetectiesysteem of een systeem dat het aantal stuks kan registreren.

5.1.4 Detailhandel met één of meerdere van bovenstaande concepten

Deze detailhandel is een winkelruimte met één of meerdere bovenstaande concepten waarbij de consument toegang krijgt tot de winkelruimte, al dan niet aan de hand van een identificatie (zoals een klantenkaart, mobiele app).

5.2 Werkwijzen ter ondersteuning van het waarborgen van de voedselveiligheid in detailhandels zonder aanwezig personeel

Hieronder wordt een niet-limitatief overzicht gegeven van enkele werkwijzen waarop de detailhandels zonder aanwezig personeel hun verantwoordelijkheid kunnen opnemen om de voedselveiligheid te waarborgen.

5.2.1 Contaminatie door de consument vermijden

De operator is verantwoordelijk om erop toe te zien dat het risico op verontreiniging door de consument beperkt is:

- a. Bij voorkeur door te werken met verkoopsconcepten waarbij de consument enkel toegang heeft tot het levensmiddel dat hij wenst aan te kopen, zoals een kast met aparte (afsluitbare) vakjes of een dispenser;
- b. Door te werken met voorverpakte levensmiddelen;
- c. Zoniet, dan moet de operator:
 - i. een ander systeem ontwikkelen waardoor de (onverpakte) levensmiddelen niet door iedere consument aangeraakt kunnen worden;
 - ii. een duidelijk zichtbaar bericht uithangen hoe de consument zich op hygiënische wijze moet bedienen (bijv. gebruik van de voorziene grijptangen, ...);

5.2.2 Kruisbesmetting vermijden

De operator moet ervoor zorgen dat levensmiddelen zodanig geplaatst of van elkaar gescheiden zijn dat alle vormen van kruiscontaminatie zoveel mogelijk vermeden worden (bijv. broden met verschillende allergenen gescheiden houden, geen rauwe groenten naast andere onverpakte levensmiddelen, ...).

5.2.3 Toezicht houden

De operator moet zijn verantwoordelijkheid nemen door er op toe te zien dat de voedselveiligheid gewaarborgd wordt en er geen misbruik of onregelmatigheden plaatsvinden. Tijdens de openingsuren moet er toezicht zijn vanop afstand (bijv. via camera's) zodat er kan ingegrepen worden wanneer er misbruik (al dan niet kwaadwillig) wordt vastgesteld. Bij problemen die de operator niet vanop afstand kan oplossen (bijv. door blokkering van een kast vanop afstand), moet de operator snel ter plaatse zijn. Hij is verantwoordelijk om in te grijpen en potentieel onveilige levensmiddelen uit de verkoop te halen alvorens deze door een andere consument kunnen aangekocht worden. Bij vaststelling van een risico dat niet onmiddellijk kan opgelost worden (bijv. contaminatie bij levensmiddelen in open rekken, kast kan niet vanop afstand geblokkeerd worden, ...) is het nodig dat de volledige verkoopsruimte afgesloten kan worden tot het risico weggewerkt is, zodat consumenten geen toegang meer hebben.

Het is ook aangeraden dat de operator meerdere keren per dag fysiek langsgaat om eventuele problemen te detecteren.

5.2.4 Automatische blokkering

Voor automaten is het reeds wettelijk verplicht dat deze automatisch moeten blokkeren als de temperatuur stijgt boven het wettelijk toegestane (KB van 13 juli 2014). Het toestel mag pas opnieuw worden gebruikt wanneer alle levensmiddelen bedoeld in bijlage IV van het KB levensmiddelenhygiëne eruit werden verwijderd en aan het gebruik voor menselijke consumptie werden onttrokken.

Bij detailhandels zonder aanwezig personeel is het in het kader van voedselveiligheid van belang dat ook hier gebruikt wordt gemaakt van een dergelijke automatische blokkering. De automatische blokkering is van toepassing op de gehele kast (als de consument toegang heeft tot meerdere levensmiddelen die in de kast liggen) of enkel op het vak met een niet-conforme temperatuur (als de consument enkel toegang heeft tot het levensmiddel dat hij aankoopt). Indien dergelijke blokkering niet mogelijk is, is het nodig om de volledige verkoopsruimte af te sluiten.

De kasten kunnen automatisch of vanop afstand geblokkeerd worden vanaf het moment dat er een anomalie/contaminatie gedetecteerd wordt (bijv. via de camera's, via gewichtsdetectiesysteem die onregelmatigheden detecteert, ...). De kast mag pas opnieuw in gebruik gaan wanneer de aanwezige levensmiddelen veilig bevonden werden of indien nodig eruit werden verwijderd en aan het gebruik voor menselijke consumptie werden onttrokken.

Tevens wordt er aangeraden dat de kasten een alarmsysteem hebben wanneer bijv. de deur niet correct afgesloten werd.

Indien dergelijke blokkering niet mogelijk is, is het nodig om de volledige verkoopsruimte af te sluiten.

Er wordt op regelmatige tijdstippen gecontroleerd of de toestellen (bijv. koelkasten, ...) nog correct werken. Hun onderhoudsprogramma wordt zorgvuldig opgevolgd.

5.2.5 Bereikbaarheid voor vragen van de consument en tijdens controles van het FAVV

Het KB van 16 januari 2006 tot vaststelling van de nadere regels van de erkenningen, toelatingen en voorafgaande registraties afgeleverd door het FAVV stelt dat alle operatoren hun registratie, toelating of erkenning op een voor de eindverbruiker van buitenaf gemakkelijk zichtbare en toegankelijke plaats moeten afficheren.

Bovendien stelt het KB van 13 juli 2014 betreffende levensmiddelenhygiëne dat verdeelautomaten de contactgegevens van de verantwoordelijke moeten vermelden.

Bij detailhandels zonder aanwezig personeel is het in het kader van voedselveiligheid van belang dat ook hier contactgegevens van de operator geafficheerd worden zodat de consument contact kan opnemen in geval van vragen. De verantwoordelijke of een medewerker moet steeds bereikbaar zijn tijdens de openingsuren. In geval van een winkel die 24u open is, houdt dit in dat men ook 's nachts bereikbaar moet zijn voor de consument.

Aangezien er geen personeel aanwezig is, is er ook bij de aanvang van de controles van het FAVV niemand aanwezig. De controleur kan de operator contacteren en vragen ter plaatse te komen.

De operator moet bereikbaar zijn en indien de controleur hier om vraagt, moet de operator of een medewerker snel ter plaatse kunnen zijn om de controleur toegang te verlenen tot alle ruimtes die behoren tot de bedrijfsactiviteiten en alle nodige documenten.

5.2.6 Allergeneninformatie

In geval van niet-voorverpakte levensmiddelen moet alle nodige informatie (schriftelijk/mondeling) over de allergenen beschikbaar zijn voor de consument voordat de aankoop plaatsvindt (KB van 17 juli 2014). Omdat er geen personeel aanwezig is, zal de allergeneninformatie schriftelijk gegeven moeten worden. De volgende wettelijke vereisten moeten voldaan zijn om de consument te informeren over de aanwezigheid van allergenen:

- De informatie moet duidelijk leesbaar aangebracht zijn op een fysieke (bijv. papier) of elektronische (bijv. scherm) drager.
- De informatie moet vrij en gemakkelijk toegankelijk zijn voor de consument en de consument moet de informatie krijgen voordat de aankoop plaatsvindt. Als de vermelding niet is aangebracht op een duidelijk zichtbare plaats, moet met een bijkomend bericht aan de consument worden uitgelegd waar of hoe de informatie gevonden kan worden.
- Een vermelding moet aangebracht worden waarbij de consument wordt gewaarschuwd dat de samenstelling van producten kan veranderen.

Bijkomende toelichting kan gevonden worden in de omzendbrief met betrekking tot allergeneninformatie.

5.2.7 Controle op houdbaarheidsdata tijdens het aanvullen van de levensmiddelen

Bij het aanvullen van de levensmiddelen moet er op een efficiënte manier aan voorraadrotatie gedaan worden:

- FIFO (First in First out) betekent dat de eerst ontvangen of bereide producten eerst verkocht worden. Bij een levering moeten de oudste producten vooraan worden geplaatst en de net geleverde producten achteraan worden toegevoegd.
- FEFO (First expired First out) betekent dat de producten die het eerst zullen vervallen eerst verkocht worden. Dit principe houdt het respecteren en dagelijks controleren van de houdbaarheidsdata in. Producten waarvan de uiterste consumptiedatum ("te gebruiken tot") overschreden is, moeten als afval verwijderd worden uit de opslag of de verkoop! Ze mogen niet meer gebruikt/verkocht worden. Producten waarvan de datum van minimale houdbaarheid ("tenminste houdbaar tot") overschreden is, kunnen op uw eigen verantwoordelijkheid nog worden gebruikt/verkocht. Zie de omzendbrief met betrekking tot de houdbaarheidsdata voor verdere toelichting over de twee types houdbaarheidsdata en wat er dient te gebeuren na overschrijding van deze data.

Niet-voorverpakte levensmiddelen zoals verse groenten en fruit die geen houdbaarheidsdatum dragen, moeten eveneens gecontroleerd worden om te waarborgen dat zij nog steeds geschikt zijn voor menselijke consumptie. Dit kan gebeuren a.d.h.v. een visuele en/of organoleptische (wat zintuigelijk ervaren wordt: smaak, reuk, zicht) evaluatie.

5.2.8 Goede hygiënepraktijken

Net zoals in detailhandels waar er personeel ter plekke aanwezig is, moeten de GHP (reiniging, ongediertebestrijding, ...) toegepast worden. Enkele belangrijke werkwijzen (niet-limitatief) zijn:

- Alle toestellen (bijv. kasten, dispensers, broodsnijmachine, ...), materiaal (bijv. grijptangen, ...) en lokalen (bijv. opslagruimte, winkelruimte, ...) worden voldoende gereinigd en indien nodig ontsmet. Er moet een realistisch reinigings- en ontsmettingsplan opgemaakt worden dat nauwgezet toegepast wordt. In dit plan moet beschreven worden wanneer, wat en hoe gereinigd en, waar nodig, ontsmet moet worden. Indien gewerkt wordt met een externe firma, kan het contract als plan dienen.
Omdat er geen continue aanwezigheid is van personeel, wordt er aanbevolen dat de operator of een medewerker dagelijks langskomt om te controleren of het reinigingsplan werd opgevolgd en, indien nodig, een extra reiniging en/of ontsmetting uitvoert.
- Er wordt aanbevolen om dagelijks controles uit te voeren op de aanwezigheid van ongedierte (controleren op aanwezigheid van uitwerpselen, aangevreten verpakkingen, vieze geuren, insecten, ...) zodat er zo snel mogelijk kan ingegrepen worden.
- Om kruisbesmetting met levensmiddelen of aantrekking van ongedierte te vermijden, moet er op toegezien worden dat alle afval (bijv. overschotten brood, verpakkingen, ...) op regelmatige tijdstippen wordt afgevoerd. Afval mag niet ophopen doordat er geen personeel aanwezig is dat het tijdig kan verwijderen. Gebruik goed afsluitbare afvalrecipiënten.

Andere GHP kunnen teruggevonden worden in het praktijkhandboek van de gids G-044.

5.2.9 Terugroepingen en uit de handelnames

Wanneer de operator op de hoogte wordt gebracht van een terugroeping (recall) of een uit de handelname, gaat hij onmiddellijk ter plaatse om het nodige te doen, zoals de niet-conforme levensmiddelen onmiddellijk uit verkoop halen, affiche ophangen in het verkooppunt (in geval van recall), ... Indien de consument de mogelijkheid krijgt om niet-conforme producten terug te brengen, werkt de operator hiervoor een procedure uit in zijn ACS.

5.2.10 Levering door verschillende leveranciers

In het geval dat (één of meerdere) externe leveranciers instaan voor het aanvullen van de levensmiddelen (bijv. een externe leverancier vult een (koel)kast aan op een moment dat de operator niet aanwezig is), moet er een sluitende werkwijze beschreven staan in het ACS van de operator (van de detailhandel zonder aanwezig personeel) die rekening houdt met de GHP, de verantwoordelijkheid omschrijft, de traceerbaarheid garandeert (bijv. a.d.h.v. een logboek ter plaatse of een centrale registratie), ...

6 Bijlagen

/

7 Overzicht van de revisies

Overzicht van de revisies van de omzendbrief		
Versie	Van toepassing vanaf	Reden en omvang van de revisie
1.0	Datum van publicatie	Originele versie