

## COVID-19 - Goede Praktijken HORECA

---

Dit document kwam tot stand op voorstel van de business continuity groep van de ERMG, met de medewerking van Dr. Karel Vandamme als expert, en werd overlegd met de sociale partners van het paritair comité voor het hotelbedrijf en met de GEES. Het is aangepast in overeenstemming met de besluiten van de Nationale Veiligheidsraad van 3 juni 2020.

### 1. INLEIDING

In dit document "Goede praktijken horeca" worden een aantal algemene preventiemaatregelen opgelijst tegen de verspreiding van het Covid-19-virus. Het toepassingsveld omvat alle gelegenheden waar tegen betaling dranken worden besteld, maaltijden worden opgediend of kamergebonden en terreingebonden logies worden verschaft en die daartoe over de nodige toelatingen of erkenningen beschikken (federaal, regionaal).

Het document is gebaseerd op de communicatie van de Europes Commissie "COVID-19: EU Guidance for the progressive resumption of tourism services and for health protocols in hospitality establishments" (C(2020)3251 final), op het ontwerpprotocol dat werd voorbereid door Horeca Vlaanderen, Horeca Brussel, la Fédération HoReCa Wallonie en Comeos en op een aantal andere documenten waartoe ERMG toegang heeft gekregen.

Dit document moet samen gelezen worden met de generieke gids van de FOD WASO en met het advies van de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en KMO inzake contacten met klanten.

Dit document vormt het richtsnoer voor de verdere uitwerking van protocollen voor de verschillende onderdelen van de horecasector.

Maak bij de implementatie van deze goede praktijken maximaal gebruik van het sociaal overleg in jouw onderneming.

Overleg op regelmatige basis over de maatregelen die genomen (zullen) worden met de Ondernemingsraad, het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk, de vakbondsafvaardiging en de werknemers zelf (via rechtstreekse participatie), volgens hun respectieve bevoegdheden: op die manier zal het draagvlak en de opvolging van de maatregelen worden vergroot. Vraag het advies van de overlegorganen voor de heropstart van de activiteiten.

Geef je werknemers duidelijke instructies en zorg voor de nodige opleiding en communicatie.

Informeer je werknemers waarom het noodzakelijk is om op een veilige manier aan de slag te gaan of te blijven. Geef hen toegankelijke informatie, duidelijke instructies en gepaste opleiding over de maatregelen en ga na of deze informatie en instructies goed begrepen zijn en correct worden opgevolgd.

Herhaal de instructies regelmatig. Het wordt sterk aanbevolen om voor heropstart een proefdraai te organiseren met alle betrokken medewerkers.

## 2 HOTELS & LOGIES

### 2.1 ALVORENS OP TE STARTEN

Zorg vóór de heropstart voor een complete reiniging van de materialen en ruimtes die gebruikt worden door het personeel en de gasten.

Duid een COVID-19 coördinator aan, indien er geen interne preventieadviseur is. Zorg ervoor dat deze persoon een degelijke opleiding heeft gekregen.

Communiceer tijdig met werknemers, inclusief tijdelijke werkrachten en de terbeschikkinggestelde werknemers door onderaannemers, en alle andere stakeholders over de COVID-19-regels in de horecaonderneming. Werk hiervoor zoveel mogelijk met pictogrammen.

Maak de COVID-19-preventiemaatregelen en afspraken via affichage en signalisatie (vloermarkeringen en dergelijke) zichtbaar en duidelijk bij alle ingangen van de onderneming, binnen de uitbating, op de terrassen en via de website en socialemediakanalen. Schakel de arbeidsgeneesheer in indien nodig.

Leg vooraf aan alle werknemers de voorziene COVID-19-preventiemaatregelen uit en zie erop toe dat ze deze strikt naleven. Spreek de werknemers direct aan bij niet-naleving.

Oudere werknemers en werknemers met chronische medische problemen met een hoger COVID-19 risico krijgen, waar mogelijk, opdrachten met zo beperkt mogelijk contact met gasten.

**Doe al het mogelijke om de fysieke afstand van 1,5 meter zo goed mogelijk na te streven. Werk bijvoorbeeld met vloermarkeringen om dit te ondersteunen / om de circulatie te organiseren (vaste, duidelijke gemarkeerde wacht- en looppaden buiten en binnen in de horecazaak)**

- **Blijkt dit onmogelijk voor contacten werknemer/werknemer, voorzie dan extra beschermingsmaatregelen zoals bvb. mondkmaskers, plexischermen of andere fysieke barières. Houd geen besprekingen of taakverdelingen in kleine vertrekken.**
- **Blijkt dit onmogelijk voor contacten klant/klant, voorzie dan extra beschermingsmaatregelen zoals bvb. Plexischermen of andere fysieke barières**

Voorzie de noodzakelijke handhygiëne voor het personeel en de gasten. Stel middelen ter beschikking om de handen te wassen (bij voorkeur met water en vloeibare handzeep) en te drogen (papieren doekjes of papier op rol, geen handdoeken of elektrische handdrogers) en/of te ontsmetten. Voorzie geschikte handgels op plaatsen waar handen wassen niet mogelijk is. Plaats ook handgel of ontsmettingsmiddel aan iedere in- en uitgang.

Voorzie alle andere nuttige beschermingsmiddelen voor het personeel zoals die door de overheid worden voorgeschreven. Zoals bvb. mondklappers of hygiënische handschoenen. Zorg ervoor dat het personeel zo weinig mogelijk materiaal deelt (keukengerei, poetsgerei, administratief materiaal zoals telefoons, toetsenborden, stylo's, ...)

Voorzie in de sanitaire installaties van de onderneming uitsluitend papieren handdoeken of papier op rol en afsluitbare vuilnisbakken. Het gebruik van het sanitair door niet-gasten is verboden.

Stimuleer het contactloos of elektronisch betalen en vermijd cash zo veel als mogelijk.

Kleedkamers van het personeel moeten absoluut gescheiden zijn van deze van de gasten. Dit geldt bij voorkeur ook voor het sanitair. Er moeten duidelijke afspraken gemaakt worden inzake het leveren en onderhouden van de arbeidskledij op ondernemingsvlak.

De wellness en baden blijven gesloten tot de Nationale Veiligheidsraad anders beslist. Voor de fitnessruimtes moet het betreffende protocol worden toegepast.

Wat ventilatie betreft wordt er aangeraden de luchtverversingssnelheid te verhogen en zo veel mogelijk buitenlucht aan te voeren, hetzij door middel van natuurlijke ventilatie, hetzij door middel van mechanische ventilatie, afhankelijk van de gelegenheid. Bij gebruik van mechanische ventilatiesystemen is het onderhoud van kunstmatige ventilatiesystemen volgens de instructies van de fabrikant, met name wat de reiniging en vervanging van de filters betreft, van essentieel belang.

Leg in een actieplan vast hoe moet worden omgegaan met besmette personen.

- De horecaondernemer mag personeel met gezondheidsklachten niet naar het werk laten komen. Indien de klachten optreden tijdens de werkuren, wordt het personeelslid onmiddellijk en op een veilige manier naar huis gestuurd (i.e. met een mondklapper, bij voorkeur geen openbaar vervoer, ontsmetting van materialen waar de medewerker de afgelopen 2 dagen vooral in contact mee is geweest).
- De horecaondernemer informeert bij aankomst over de regels in verband met de gezondheid van de gasten, mag gasten met gezondheidsklachten die mogelijk op COVID19 wijzen niet laten inchecken en moet hen de toegang tot de onderneming weigeren.
- Indien de klachten optreden tijdens het verblijf, wordt onmiddellijk een arts verwittigd. De vermoedelijk besmette persoon moet onmiddellijk worden opgedragen een klapper te dragen en de hoest-/niesetiquette en de handhygiëneprocedures in acht te nemen.

De vermoedelijk besmette persoon moet ten minste 2 m van andere personen gescheiden worden gehouden en voor zover mogelijk een eigen kamer krijgen om zich in te isoleren, met eigen sanitaire voorzieningen.

- Het vermoedelijke geval moet, met inachtneming van de wetgeving inzake gegevensbescherming, worden gemeld bij de lokale medische diensten.
- Indien een vermoedelijk of bevestigd geval van COVID-19 in een binnenruimte heeft verbleven, moet deze ruimte eerst goed worden geventileerd gedurende ten minste 1 uur en vervolgens zorgvuldig met een neutraal detergens worden gereinigd, waarna de oppervlakken worden ontsmet met een ontsmettingsmiddel dat werkzaam is tegen virussen. Als alternatief kunnen 0,05-0,1 % natriumhypochloriet of producten op basis van ethanol (ten minste 70 %) worden gebruikt voor ontsmetting na de reiniging met een neutraal detergens. Alle mogelijk besmette textielproducten (bv. handdoeken, beddengoed, gordijnen, tafelkleden enz.) moeten op 90 °C worden gewassen met een gewoon wasmiddel. Indien de kenmerken van de stof niet toelaten dat deze zo heet wordt gewassen, moeten bleekmiddel of andere middelen voor de ontsmetting van textiel aan de wascyclus worden toegevoegd.
- Wat moet gebeuren als een personeelslid ziek wordt? Volg hiervoor de richtlijnen van de FOD WASO (<https://werk.belgie.be/nl/nieuws/hoe-ga-ik-als-werkgever-om-met-werknemers-die-corona-griepsymptomen-vertonen>).
- Vraag aan vertrekkende gasten je te informeren indien ze binnen de 14 dagen na hun verblijf ziek worden.

## 2.2 ONTHAAL, RECEPTIE, CHECK-IN EN CHECK-OUT

Werk zo veel mogelijk op reservatie.

Vóór hun aankomst in een accommodatie moeten de gasten informatie ontvangen over de huidige richtsnoeren van de lokale volksgezondheidsinstanties en over specifieke maatregelen die in de accommodatie zijn genomen. De gasten moeten ervan op de hoogte worden gesteld dat zij hun verblijf moeten uitstellen indien zij symptomen hebben die op COVID-19 kunnen wijzen, of indien zij in de 14 dagen voor hun geplande verblijf in contact zijn geweest met een persoon met COVID-19 of met symptomen die op COVID-19 duiden.

Afficheer bij de ingang van de zaak de regels die van toepassing zijn op de klanten en breng ze bij het inchecken in herinnering :

- Houd zo veel mogelijk afstand van elkaar, steeds minimaal 1,5 m
- Kom niet naar de horecaonderneming indien je zelf of één van je naasten griepsymptomen vertoont
- Volg steeds rigoureuus de instructies van de personeelsleden van de horecaonderneming
- Geef niemand een hand, kus of omhelzing en vermijd elk fysiek contact tussen personeel en/of klanten
- Hoest of nies in je elleboog of in een papieren zakdoek die je onmiddellijk nadien weggoot in een vuilnisbak met een deksel,
- Zorg steeds voor een goede handhygiëne door gebruik te maken van de aanwezige handgels of door je handen voldoende te wassen. Was je handen telkens bij aankomst en vertrek.
- Gelieve contactloos of elektronisch te betalen, vermijd cash zo veel als mogelijk

Doe een welkomstgesprek met je klanten, waarbij je hen informeert, sensibiliseert en hen de voorziene preventie maatregelen en de regels in verband met de gezondheid van de gasten toelicht. Gasten moeten alle noodzakelijke informatie vóór en bij aankomst op een toegankelijke manier ontvangen, over alle maatregelen van de lokale volksgezondheidsinstanties, alsmede over specifieke maatregelen die worden genomen en die van invloed zijn op hun aankomst, verblijf en vertrek. Gasten moeten via specifieke infoborden bij de ingang van de horecaonderneming worden geïnformeerd over de tekens en symptomen van COVID-19, wat ze moeten doen als ze tijdens hun verblijf of binnen 14 dagen na hun vertrek symptomen ontwikkelen. De horecaonderneming moet ook folders met deze informatie kunnen verstrekken.

Beperk het fysiek contact met gasten door zoveel mogelijk online incheck en outcheck mogelijkheden te voorzien. Voorzie indien mogelijk droppoints waar kamersleutels contactloos gedeponeerd kunnen worden.

Neem maatregelen om een fysieke afstand van 1,5 meter te garanderen aan de receptie. Maak gebruik van hulpmiddelen zoals signalisatie om de circulatierichtingen duidelijk maken. Voorzie fysieke afscheidingen op de plaatsen waar het respecteren ervan niet mogelijk is.

Probeer bij gebrek aan automatische deuren in de horecaonderneming zo veel mogelijk de deuren open te laten staan tijdens de openingsuren. Indien niet mogelijk voorzie minstens om de 30 minuten desinfectering door een personeelslid. Voorzie eventueel de mogelijkheid dat ook klanten dit kunnen desinfecteren.

Bij gebruik van de pinautomaat dient deze na ieder gebruik gereinigd en ontsmet te worden, of voorzie een systeem zoals in de handel met handgels/ oorstaafjes voor de klanten.

Voorzie geen welkomstdranken of- versnaperingen in zelfbediening. Verwijder alle magazines, toeristische gidsen/stadsplannen en promomateriaal in de onthaalruimte.

Kamersleutels en sleutelkaarten van iedere vertrekkende gast moeten gedesinfecteerd worden.

Mondmaskers voor het personeel zijn verplicht, behalve voor functies waarbij je altijd de afstand kan respecteren. Mondmaskers kunnen eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig. Face shields kunnen evenwel mondmaskers nooit vervangen.

## 2.3 KAMERS, LOGIES EN GEMEENSCHAPPELIJKE DELEN

Stel een duidelijk plan/procedure op voor het personeel hoe de schoonmaak zal worden georganiseerd.

Laat de kamermedewerkers steeds dezelfde verdieping/kamers reinigen. Vermijd dat kamers gereinigd worden bij aanwezigheid van de gast.

Gemeenschappelijke lichtschakelaars, deurklinken, handgrepen aan trappen... dienen meermaals per dag gedesinfecteerd te worden.

Reiniging van kamers dient met zorg en met nadruk op desinfectie van oppervlakken te gebeuren : .

- Reiniging van alle contactpunten zoals o.a.: lichtschakelaars, handvaten, afstandsbediening, ...
- Beperk zoveel mogelijk losse items in de kamers zoals brochures, magazines, sierkussens, ... en alle decoratieve items die mogelijk in contact zijn geweest met gasten.
- Vermijden van contact tussen linnen en afval.
- Vuil linnen meteen verwijderen in daarvoor bestemde linnenzakken/manden en gescheiden houden van proper linnen.
- Vermijd alle contact van het gezicht met linnen, afval en andere objecten die mogelijk contact hadden met gasten.
- Voorzie in de badkamer zoveel mogelijk enkel individuele zeepjes, douchegel, shampoo, ... Indien er vaste voorzieningen in de kamer zijn, moeten deze elementen bij elke kamerreiniging ontsmet worden.
- Handvatten van douchedeuren, kranen, knoppen voor doorspoelen van Wc's moeten dagelijks ontsmet worden
- Voorzie passende recipiënten voor de opvang van het (afval)materiaal gebruikt voor de toepassing van individuele en collectieve hygiëne zoals zakdoekjes en wegwerpreinigingsdoekjes (en gebruikte beschermingsmiddelen).
- De kamers moeten dagelijks goed verlucht worden, en zeker minstens 1 uur na het uitchecken. Kamers zonder ramen mogen niet worden verhuurd.

- De minibar blijft leeg.
- Was na elke kamer/ruimte de handen of handschoenen goed met water en zeep.
- Voorzie voldoende tijd zodat de reiniging grondig kan gebeuren.

Maak eventueel gebruik van beschermingsmiddelen zoals (wegwerp)handschoenen en wees aandachtig bij het aan- en uitdoen en het weggooien ervan.

Reinigingsdoeken, dweilen, poetsvodden moeten grondig gewassen worden op meer dan 60°C en moeten sneller omgewisseld worden.

Mondmaskers voor het personeel zijn verplicht. Mondmaskers kunnen eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig. Face shields kunnen evenwel mondmaskers nooit vervangen.

Aan gasten die meerdere dagen in de horecaonderneming verblijven kan voorgesteld worden om zelf de kamer op orde te houden. Het onderhoud van de kamer door het personeel zou desgevallend enkel gebeuren op expliciete vraag van de gasten, en enkel wanneer er geen gasten in de kamer aanwezig zijn.

## **2.4 LIFTEN**

Het gebruik van liften is beperkt tot individuen of tot personen die de kamer delen. Het gebruik van de trappen zal worden aangemoedigd met respect voor de sociale distancing.

De bedieningsknoppen moeten veelvuldig gereinigd worden.

## **2.5 SEMINARIES EN VERGADERZALEN**

Voor seminars en het gebruik van vergaderzalen gelden dezelfde goede praktijken als in de andere punten van hoofdstuk 2 "Hotels & Logies".

## **2.6 ROOMSERVICE**

Voor Room Service blijven de huidige regels van kracht :

- Ofwel haalt de gast zelf de bestelling op buiten de kamer (bv in de verbruikszaal)
- Ofwel brengt een horecamedewerker de bestelling tot aan de kamerdeur.

Elk fysiek contact tussen gast en horecamedewerker wordt zoveel mogelijk vermeden. Dit geldt ook bij het afruimen van de bestelling.

### 3 RESTAURANTS EN VERBRUIKSZALEN

#### 3.1 ALVORENS OP TE STARTEN

Zorg vóór de heropstart voor een complete reiniging van de materialen en ruimtes die gebruikt worden door het personeel en de gasten.

Duid een COVID-19 coördinator aan, indien er geen interne preventieadviseur is. Zorg ervoor dat deze persoon een degelijke opleiding heeft gekregen

Communiceer tijdig met werknemers, inclusief tijdelijke werkrachten, en alle andere stakeholders over de COVID-19-regels in de horecaonderneming.

Maak de COVID-19-preventiemaatregelen en afspraken via affichage en signalisatie (vloermarkeringen en dergelijke) zichtbaar bij alle ingangen van de onderneming, binnen de uitbating, op de terrassen en via de website en socialemediakanalen.

Leg aan alle werknemers de voorziene COVID-19-preventiemaatregelen uit en zie erop toe dat ze deze strikt naleven. Spreek hen direct aan bij niet-naleving.

Oudere werknemers en werknemers met chronische medische problemen met een hoger COVID-19 risico krijgen, waar mogelijk, opdrachten met zo beperkt mogelijk contact met gasten.

Het personeel hanteert een strikte aflijning van tafels of van taken (ofwel schoonmaken en afruimen, ofwel bedienen, ofwel keukenwerk).

**Doe al het mogelijke om de fysieke afstand van 1,5 meter zo goed mogelijk na te streven. Werk bijvoorbeeld met vloermarkeringen om dit te ondersteunen / om de circulatie te organiseren (vaste, duidelijke gemarkeerde wacht- en looppaden buiten en binnen in de horecazaak)**

- **Blijkt dit onmogelijk voor contacten werknemer/werknemer, dan zijn extra beschermingsmaatregelen zoals bvb. mondmaskers, plexischermen of andere fysieke barières verplicht. Houd geen besprekingen of taakverdelingen in kleine vertrekken.**
- **Blijkt dit onmogelijk voor contacten klant/klant, dan zijn extra beschermingsmaatregelen zoals bvb. Plexischermen of andere fysieke barières verplicht.**

Voorzie de noodzakelijke handhygiëne voor het personeel en de gasten. Stel middelen ter beschikking om de handen te wassen (bij voorkeur met water en vloeibare handzeep) en te drogen (papieren doekjes of papier op rol, geen handdoeken of elektrische handdrogers) en/of te ontsmetten. Voorzie geschikte handgels op plaatsen waar handen wassen niet mogelijk is. Plaats ook handgel of ontsmettingsmiddel aan iedere in- en uitgang.



Voorzie alle andere nuttige beschermingsmiddelen voor het personeel zoals die door de overheid worden voorgeschreven. Zoals bvb. mondklappers of hygiënische handschoenen. Zorg ervoor dat het personeel zo weinig mogelijk materiaal deelt (keukengerei, poetsgerei, administratief materiaal zoals telefoons, toetsenborden, stylo's, ...).

Voorzie in de sanitaire installaties van de onderneming uitsluitend papieren handdoeken of papier op rol en afsluitbare vuilnisbakken. Het gebruik van het sanitair door niet-gasten is verboden.

Wat ventilatie betreft wordt er aangeraden de luchtverversingssnelheid te verhogen en zo veel mogelijk buitenlucht aan te voeren, hetzij door middel van natuurlijke ventilatie, hetzij door middel van mechanische ventilatie, afhankelijk van de gelegenheid. Bij gebruik van mechanische ventilatiesystemen is het onderhoud van kunstmatige ventilatiesystemen volgens de instructies van de fabrikant, met name wat de reiniging en vervanging van de filters betreft, van essentieel belang.

Stimuleer het contactloos of elektronisch betalen en vermijd cash zo veel als mogelijk. Meld dit reeds aan uw gasten bij reservatie

Kleedkamers van het personeel moeten absoluut gescheiden zijn van deze van de gasten. Dit geldt bij voorkeur ook voor het sanitair. Er moeten duidelijke afspraken gemaakt worden inzake het leveren en onderhouden van de arbeidskledij op ondernemingsvlak

Leg in een actieplan vast hoe moet worden omgegaan met besmette personen.

- De horecaondernemer mag personeel met gezondheidsklachten niet naar het werk laten komen. Indien de klachten optreden tijdens de werkuren, wordt het personeelslid onmiddellijk en op een veilige manier naar huis gestuurd (i.e. met een mondklapper, bij voorkeur geen openbaar vervoer, ontsmetting van materialen waar de medewerker de afgelopen 2 dagen vooral in contact mee is geweest).
- De horecaondernemer mag gasten met gezondheidsklachten die mogelijk op COVID19 wijzen niet toelaten en moet hen de toegang tot de onderneming weigeren.
- Indien de klachten optreden tijdens het verblijf, wordt onmiddellijk een arts verwittigd.
- Wat moet gebeuren als een personeelslid ziek wordt? Volg hiervoor de richtlijnen van de FOD WASO (<https://werk.belgie.be/nl/nieuws/hoe-ga-ik-als-werkgever-om-met-werknemers-die-corona-griepsymptomen-vertonen>).
- Vraag aan vertrekkende gasten je te informeren indien ze binnen de 14 dagen na hun verblijf ziek worden. Wat moet gebeuren als een gast ziek wordt na hun verblijf? Leg dit vast in een actieplan waarin de rol en de verantwoordelijkheden van het personeel in detail worden beschreven. Dit moet aan alle personeelsleden worden voorgelegd en moet te allen tijde beschikbaar worden gesteld.

Er geldt een sluitingsuur, namelijk 1 uur 's morgens, tenzij de lokale overheden beslissen dit uur te vervroegen. Er geldt een decibelbeperking voor de geluidsversterking van maximaal 80 dB.

### 3.2 ONTVANGST VAN DE GASTEN

Werk zo veel mogelijk op reservatie.

Afficheer bij de ingang van de zaak de regels die van toepassing zijn op de klanten (in de nodige talen en eventueel met pictogrammen) en breng ze deze indien mogelijk van tevoren in herinnering:

- Houd zo veel mogelijk afstand van elkaar, steeds minimaal 1,5 m.
- Kom niet naar de horecaonderneming indien je zelf of één van je naasten griepsymptomen vertoont.
- Volg steeds rigoureus de instructies van de personeelsleden van de horecaonderneming.
- Geef niemand een hand, kus of omhelzing en vermijd elk fysiek contact met personeel en/of klanten.
- Hoest of nies in je elleboog of in een papieren zakdoek die je onmiddellijk nadien weggooit in een vuilnisbak met een deksel.
- Zorg steeds voor een goede handhygiëne door gebruik te maken van de aanwezige handgels of door je handen voldoende te wassen. Was je handen telkens bij aankomst en vertrek.
- Gelieve contactloos of elektronisch betalen, vermijd cash zo veel als mogelijk.
- Beperk uw verplaatsingen binnen de horecaonderneming. Verplaats u enkel van en naar uw tafel en de toiletten.

Doe een welkomstgesprek met je klanten, waarbij je hen informeert, sensibiliseert en hen de voorziene preventie maatregelen en de regels in verband met de gezondheid van de gasten toelicht. Gasten moeten alle noodzakelijke informatie vóór of bij aankomst op een toegankelijke manier ontvangen, over alle maatregelen van de lokale volksgezondheidsinstanties, alsmede over specifieke maatregelen die worden genomen en die van invloed zijn op hun aankomst, verblijf en vertrek. Gasten moeten via specifieke infoborden bij de ingang van de horecaonderneming worden geïnformeerd over de tekens en symptomen van COVID-19, wat ze moeten doen als ze tijdens hun verblijf of binnen 14 dagen na hun vertrek symptomen ontwikkelen. De horecaonderneming moet ook folders met deze informatie kunnen verstrekken.

Neem maatregelen om een fysieke afstand van 1,5 meter te garanderen bij de ontvangst van de gasten. Maak gebruik van hulpmiddelen zoals signalisatie om de circulatierichtingen duidelijk maken. Voorzie fysieke afscheidingen op de plaatsen waar het respecteren ervan niet mogelijk is.

Probeer bij gebrek aan automatische deuren in de horecaonderneming zo veel mogelijk de deuren open te laten staan tijdens de openingsuren. Laat zo mogelijk de deuren open, indien niet mogelijk voorzie minstens om de 30 minuten desinfectering van de klink. De gastheer of gastvrouw kan de deur ook zelf openen.

Plaats handgel of ontsmettingsmiddel aan iedere in- en uitgang.

Duid zelf de plaatsen/tafels aan en vermijd door elkaar geloop. Plaats een bordje 'Wait to be seated'.

Garderobe wordt NIET aangenomen, de gasten dienen jassen en andere zelf weg te hangen op de voorziene plaats.

Doe zoveel mogelijk digitaal en contactloos. Stimuleer elektronische betalingen. De kassa mag maar door één persoon bediend worden. Bij gebruik van de pinautomaat dient deze na ieder gebruik gereinigd en ontsmet te worden, of voorzie een systeem zoals in de handel met handgels/oorstaafjes voor de klanten.

Mondmaskers voor het personeel zijn verplicht, behalve voor functies waarbij je altijd de afstand kan respecteren. Mondmaskers kunnen eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig. Face shields kunnen evenwel mondmaskers nooit vervangen.

### **3.3 DE VERBRUIKSZAAL EN HET TERRAS**

#### **3.3.1 Plaatsaanwijzen en innemen**

Voorzie desinfecterende gels voor uw klanten in de verbruikszaal en op het terras.

Er wordt alleen aan tafels bediend, dus géén statafels of walking lunches of –diners. Er wordt verplicht zittend geconsumeerd. Consumeren en/of bestellen aan de bar of rechtstaand is dus niet toegestaan.

Voor wat betreft de tafelbezetting worden de regels zoals vastgelegd door de overheid gerespecteerd.

Tafels worden zo opgesteld dat de 1,5 meter tussen de gasten die aan verschillende tafels zitten, gewaarborgd is, ook wanneer de gasten naar de toiletten gaan. De tafelcapaciteit moet hieraan aangepast worden. Aan deze regel kan worden afgeweken indien er een voldoende hoge barrière is voorzien (bv van plexiglas, minimaal 1.80m hoog).

Gebruik papieren tafellakens, napperons, placemats, servetten. Indien u toch absoluut aan stof houdt dient dit na iedere gast volledig afgeruimd te worden en gewassen op meer dan 60° C.

Op tafel géén boterpotjes, zout- en pepervaatjes, olie en azijn, ketchupflesjes, broodmandjes, siervoorwerpen...Geef voorkeur aan individueel verpakte porties, (die u zelf kan bereiden).

Een menu- en drankenkaart aanbieden die door de verschillende klanten in handen genomen wordt is absoluut af te raden. Oplossingen zijn borden aan de wand, of reeds bestaande moderne technologische toepassingen waar gasten via een QR-code de kaart op hun eigen smartphone downloaden. Je kan ook de menu- en drankenkaart op de website plaatsen en bij reservatie aan uw gasten vragen om ze daar te raadplegen. Indien er ondanks alles toch een menu- of drankenkaart wordt gebruikt, reinig die dan grondig na elke klant.

**Wat buffetten betreft wordt verwezen naar de bepalingen onder hoofdstuk 3.6 "Zelfbediening/buffetten".**

De bediening wast en ontsmet voortdurend de handen en draagt een mondmasker. Borden afruimen en dan direct bereide gerechten opdienen zonder de handen te desinfecteren is absoluut uit den boze.

### 3.3.2 Afruimen

Glazen, tassen, servieswerk, bestekken moeten na ieder gebruik met zeep gereinigd en gespoeld worden, bij voorkeur in de afwasmachine bij meer dan 60° C. De bierglazen alleen spoelen in koud water of met een glazenspoeler volstaat niet.

Als u met de hand afwast, is het aangeraden om heet water en detergent te gebruiken. Eventueel kunt u naspoelen met koud drinkbaar water.

Indien het niet mogelijk is om met heet water af te wassen, moet u extra aandacht besteden aan volgende punten:

- het gebruikte afwaswater moet altijd schoon worden gehouden,
- gebruik steeds voldoende detergent (volgens de aanbevelingen van de producent),
- laat de glazen voldoende lang weken in het water met detergent,
- spoel na met drinkbaar water.

Gebruik een afwasbak voor het afwassen en een andere afwasbak voor het naspoelen. Laat de glazen goed uitlekken en drogen voor ze opnieuw gebruikt worden. Droog bij voorkeur niet af met een handdoek. Als dit niet te vermijden is, zorg er dan voor dat u zo vaak als nodig een propere handdoek neemt. Was de handdoeken steeds na gebruik.

Was uw handen voor u de gewassen glazen aanraakt.

Kartonnen of plastic bekertjes voor eenmalig gebruik kunnen een alternatief zijn.

Tafels en stoelen moeten na het vertrek van de gasten ontsmet worden, alvorens nieuwe gasten er mogen plaatsnemen. Alles wat op tafel kwam moet na het vertrek van de gasten in de afvalcontainer of moet gereinigd en ontsmet worden.

Het afruimen van de tafels gebeurt bij voorkeur door een vast personeelslid dat enkel deze taak op zich neemt en dat alleen tot in de afwaskeuken komt. De bediening wast en ontsmet voortdurend de handen en draagt een mondmasker. Borden afruimen en dan direct bereide gerechten opdienen zonder de handen te desinfecteren is absoluut uit den boze.

### 3.3.3 Afrekenen

Neem maatregelen om de social distancing te respecteren. Neem indien nodig extra beschermingsmaatregelen zoals bv het plaatsen van plexi-schermen.

Doe zoveel mogelijk digitaal en contactloos. Stimuleer elektronische betalingen. Meld dit al bij de reservatie. Bij gebruik van de pinautomaat dient deze na ieder gebruik gereinigd en ontsmet te worden, of voorzie een systeem zoals in de handel met handgels/ oorstaafjes voor de klanten.

### 3.3.4 SCHOONMAAK

Voorzie een globaal plan dat duidelijk vastlegt wie wat schoonmaakt, met welke frequentie en met welke producten.

### 3.4 SANITAIR

Bekijk of openen/sluiten van de deuren eventueel mogelijk is zonder de handen te gebruiken (bv met de elleboog).

Ook in de toiletruimte geldt de 1,5-meterregel. In geval er meerdere urinoirs aanwezig zijn, zullen ze dus misschien niet allemaal gebruikt kunnen worden of dienen er tussenschotten tot 2 m hoogte geplaatst te worden.

Gebruik zeker geen handdoeken of elektrische handdrogers, maar wel papieren doekjes of papier op rol. Voorzie volop ontsmettingsmateriaal en vul dit regelmatig bij. Het sanitair moet veelvuldig gereinigd en ontsmet worden.

Hang affiches met duidelijke instructies voor het correct reinigen van de handen. Wastafels zijn bij voorkeur te voorzien van kranen met elektronische -, voet- of elleboogbediening.

Voorzie een globaal plan dat duidelijk vastlegt wie wat schoonmaakt, met welke frequentie en met welke producten.

Het gebruik van het sanitair door niet-gasten is verboden.

### 3.5 IN DE KEUKEN

De HACCP-regels worden net als buiten COVID-tijden rigoureus toegepast.

In geen geval mogen personen die niet tot het personeel behoren, zoals leveranciers, de keukens, dienstlokalen of magazijnen betreden.

**Doe al het mogelijke om de fysieke afstand van 1,5 meter zo goed mogelijk na te streven. Blijkt dit onmogelijk voor contacten werknemer/werknemer, voorzie dan extra beschermingsmaatregelen zoals bvb. mondklappers, plexischermen of andere fysieke barrières. Houd geen besprekingen of taakverdelingen in kleine vertrekken.**

De keuken wordt regelmatig verlucht.

Iedereen vermijdt zoveel mogelijk om met gereedschap (messen, keukenhanddoeken..) te werken dat ook door collega's wordt gebruikt. Indien dit niet mogelijk is wordt dit gereedschap regelmatig gereinigd en ontsmet.

In alle ruimten dienen voldoende reinigings- en ontsmettingsproducten beschikbaar te zijn, naast ontsmettende handgels, handwasbakjes met ontsmettende zeep...De medewerkers worden verzocht om de handen minstens om het half uur te wassen en te ontsmetten, en telkens men materiaal heeft aangeraakt dat mogelijk door anderen kan besmet zijn.

Iedereen werkt bij voorkeur aan slechts één gerecht. Met meerdere personen aan één gerecht werken is af te raden, deze personen komen dan inderdaad te kort bij elkaar. Indien dit niet mogelijk is, zijn extra veiligheidsmaatregelen nodig. Probeer in elk geval de verplaatsingen in de keuken zo veel mogelijk te beperken en kruislijnen te vermijden.

Alle medewerkers dragen een mondmasker. Uiteraard draagt iedereen een koksmuts of haarnetje. Mondmaskers kunnen eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig (bv in de afwaskeuken om te beschermen tegen spatten). Face shields kunnen evenwel mondmaskers nooit vervangen.

Handdoeken, afwasmateriaal, kokskleding dienen veelvuldig gewisseld te worden.

Voorzie geen diensten of activiteiten wanneer social distancing niet mogelijk is, zoals bv kooklessen.

### 3.6 ZELFBEDIENING / BUFFETTEN

Voor zelfbediening gelden dezelfde goede praktijken als bepaald onder de andere punten van hoofdstuk 3 "Restaurants en verbruikszalen", met dien verstande dat de gasten zelf langs de zelfbedieningstoog passeren om zichzelf te bedienen en nadien de tafel zelf afruimen.

Er worden daarom een aantal goede praktijken toegevoegd :

- Voorzie een vervolgtraject met behulp van bv vloermarkering om de 1.5 meter
- De zelfbedieningstoog moet zodanig zijn ingericht dat ook hier de regels rond social distancing worden gerespecteerd
- De organisatie van de zelfbedieningstoog moet zodanig zijn dat ALLE bulkproducten toegankelijk zijn voor de klant (d.w.z. inclusief bestek, serviesgoed, ... en te consumeren gerechten). Een alternatief is dat alle producten worden voorverpakt of geserveerd door medewerkers die zeer strenge handhygiëneregels hanteren en mondmaskers dragen. Wijs zelf de tafel aan waaraan de gasten mogen gaan zitten. Vraag indien mogelijk aan de gasten dat slechts 1 persoon per tafel naar de zelfbedieningstoog komt om wachtrijen te vermijden.
- Indien er gebruik wordt gemaakt van drankautomaten, koffiemachines en dergelijke worden deze telkens tussen 2 klanten ontsmet door het personeel of worden ze door het personeel bediend.

### 3.7. FAST-SERVICE RESTAURANTS

In de fast-service restaurants kan aan de kassa rechtstaand besteld worden op voorwaarde dat de veiligheidsregels in acht worden genomen, meer bepaald de afstandsregels of andere beschermingsmaatregelen zoals mondmaskers voor het personeel of plexiglas.

Staan bestellen aan digitale bestelwanden kan enkel indien een desinfecterende handgel ter beschikking wordt gesteld van de klant en indien de bestelzuilwand telkens tussen 2 klanten wordt ontsmet door het personeel of door het personeel wordt bediend. Er staat ook duidelijke communicatie voor de klant die hem vraagt de handgel te gebruiken voor en na bestelling aan de bestelwand.

Indien er gebruik gemaakt wordt van drankautomaten, koffiemachines en dergelijke worden deze telkens tussen 2 klanten ontsmet door het personeel of worden ze door het personeel bediend.

Men moet aan de gasten de tafel aanwijzen waar ze kunnen gaan zitten.

## 4. DRINKGELEGENHEDEN

Drinkgelegenheden vormen een zeer moeilijke context wanneer we deze bekijken vanuit de invalshoek van de risico's op verspreiding van COVID-19. De context van drinkgelegenheden is immers bij uitstek sociaal, waarbij mensen elkaar ontmoeten, praten en samen plezier maken. Deze sociale context is moeilijk te verzoenen met de beste manier om de verspreiding van COVID\_19 tegen te gaan, met name het rigoureus respecteren van de regels inzake social distancing.

Om enigszins toch de mogelijkheid te creëren voor de drinkgelegenheden om opnieuw op te starten, lijkt er geen andere mogelijkheid dan exact dezelfde goede praktijken als vastgelegd onder hoofdstuk 3 "Restaurants en verbruikszalen" op te leggen, waarbij er bovendien extra nadruk gelegd moet worden op de correcte naleving van de volgende maatregelen.

### 4.1 BASISREGELS

Werk zo veel mogelijk op reservatie.

Maak de COVID-19-preventiemaatregelen en afspraken via affichage en signalisatie (vloermarkeringen en dergelijke) zichtbaar bij alle ingangen van de onderneming, binnen de uitbating, op de terrassen en via de website en socialemediakanalen. Breng ze deze indien mogelijk van tevoren in herinnering:

- Houd zo veel mogelijk afstand van elkaar, steeds minimaal 1,5 m.
- Kom niet naar de drinkgelegenheid indien je zelf of één van je naasten griepsymptomen vertoont.
- Volg steeds rigoureus de instructies van de personeelsleden van de drinkgelegenheid.
- Geef niemand een hand, kus of omhelzing en vermijd elk fysiek contact met het personeel en/of klanten.
- Hoest of nies in je elleboog of in een papieren zakdoek die je onmiddellijk nadien weggoot in een vuilnisbak met een deksel.
- Zorg steeds voor een goede handhygiëne door gebruik te maken van de aanwezige handgels of door je handen voldoende te wassen. Was je handen telkens bij aankomst en vertrek.
- Gelieve contactloos of elektronisch betalen, vermijd cash zo veel als mogelijk.
- Beperk uw verplaatsingen binnen de horecaonderneming. Verplaats u enkel van en naar uw tafel en de toiletten.



Doe een welkomstgesprek met je klanten, waarbij je hen informeert, sensibiliseert en hen de voorziene preventie maatregelen toelicht en de regels in verband met de gezondheid van de gasten. Gasten moeten alle noodzakelijke informatie vóór of bij aankomst op een toegankelijke manier ontvangen, over alle maatregelen van de lokale volksgezondheidsinstanties, alsmede over specifieke maatregelen die worden genomen en die van invloed zijn op hun aankomst, verblijf en vertrek. Gasten moeten via specifieke infoborden bij de ingang van de horecaonderneming worden geïnformeerd over de tekens en symptomen van COVID-19, wat ze moeten doen als ze tijdens hun verblijf of binnen 14 dagen na hun vertrek symptomen ontwikkelen. De horecaonderneming moet ook folders met deze informatie kunnen verstrekken.

**Doe al het mogelijke om de fysieke afstand van 1,5 meter zo goed mogelijk na te streven. Werk bijvoorbeeld met vloermarkeringen om dit te ondersteunen / om de circulatie te organiseren (vaste, duidelijke gemarkeerde wacht- en looppaden buiten en binnen in de horecazaak)**

- **Blijkt dit onmogelijk voor contacten werknemer/werknemer, voorzie dan extra beschermingsmaatregelen zoals bvb. mondklappers, plexischermen of andere fysieke barrières. Houd geen besprekingen of taakverdelingen in kleine vertrekken.**
- **Blijkt dit onmogelijk voor contacten klant/klant, voorzie dan extra beschermingsmaatregelen zoals bvb. Plexischermen of andere fysieke barrières**

Om de social distancing te vergemakkelijken kan het een optie zijn om het terras uit te breiden, natuurlijk mits de nodige vergunningen en in overeenstemming met de voorschriften van de lokale autoriteiten..

Het personeel hanteert een strikte aflijning van tafels of van taken (ofwel schoonmaken en afruimen, ofwel bedienen, ofwel keukenwerk).

In zeer kleine ondernemingen uitgebaat door één persoon zonder personeel kunnen bestellingen aan de toog geplaatst worden door de klant, met respect voor de regels van distancing.

#### **4.2 TIJDENS HET BEZOEK**

Duid zelf de plaatsen/tafels aan en vermijd door elkaar geloop. Plaats een bordje 'Wait to be seated'.

Er wordt alleen aan tafels bediend, dus géén statafels of gebruik van de bar. Er wordt verplicht zittend geconsumeerd. Consumeren en/of bestellen aan de bar of rechtstaand is dus niet toegestaan.

Voor wat betreft de tafelbezetting worden de regels zoals vastgelegd door de overheid gerespecteerd.

Tafels worden zo opgesteld dat de 1,5 meter tussen de gasten die aan verschillende tafels zitten, gewaarborgd is, ook wanneer de gasten naar de toiletten gaan. De tafelcapaciteit moet hieraan aangepast worden. Aan deze regel kan worden afgeweken indien er een voldoende hoge barrière is voorzien (bv van plexiglas, minimaal 1.80m hoog).

De bediening wast en ontsmet voortdurend de handen en draagt een mondmasker. Glazen afruimen en dan direct nieuwe dranken opdienen zonder de handen te desinfecteren is absoluut uit den boze.

Glazen, tassen, servieswerk, bestekken moeten na ieder gebruik met zeep gereinigd en gespoeld worden, bij voorkeur in de afwasmachine bij meer dan 60° C. De bierglazen alleen spoelen in koud water of met een glazenspoeler volstaat niet.

Als u met de hand afwast, is het aangeraden om heet water en detergent te gebruiken. Eventueel kunt u naspoelen met koud drinkbaar water.

Indien het niet mogelijk is om met heet water af te wassen, moet u extra aandacht besteden aan volgende punten:

- het gebruikte afwaswater moet altijd schoon worden gehouden,
- gebruik steeds voldoende detergent (volgens de aanbevelingen van de producent),
- laat de glazen voldoende lang weken in het water met detergent,
- spoel na met drinkbaar water.

Gebruik een afwasbak voor het afwassen en een andere afwasbak voor het naspoelen. Laat de glazen goed uitlekken en drogen voor ze opnieuw gebruikt worden. Droog bij voorkeur niet af met een handdoek. Als dit niet te vermijden is, zorg er dan voor dat u zo vaak als nodig een propere handdoek neemt. Was de handdoeken steeds na gebruik.

Was uw handen voor u de gewassen glazen aanraakt.

Kartonnen of plastic bekertjes voor eenmalig gebruik kunnen een alternatief zijn.

Tafels en stoelen moeten na het vertrek van de gasten ontsmet worden, alvorens nieuwe gasten er mogen plaatsnemen. Alles wat op tafel kwam moet na het vertrek van de gasten in de afvalcontainer of moet gereinigd en ontsmet worden.

Het afruimen van de tafels gebeurt bij voorkeur door een vast personeelslid dat enkel deze taak op zich neemt. De bediening wast en ontsmet voortdurend de handen en draagt een mondmasker.

Wat ventilatie betreft wordt er aangeraden de luchtverversingssnelheid te verhogen en zo veel mogelijk buitenlucht aan te voeren, hetzij door middel van natuurlijke ventilatie, hetzij door middel van mechanische ventilatie, afhankelijk van de gelegenheid. Bij gebruik van mechanische ventilatiesystemen is het onderhoud van kunstmatige ventilatiesystemen volgens de instructies van de fabrikant, met name wat de reiniging en vervanging van de filters betreft, van essentieel belang.

Stimuleer het contactloos of elektronisch betalen en vermijd cash zo veel als mogelijk. Meld dit reeds aan uw gasten bij reservatie. Bij gebruik van de pinautomaat dient deze na ieder gebruik gereinigd en ontsmet te worden

Er geldt een sluitingsuur, namelijk 1 uur 's morgens, tenzij de lokale overheden beslissen dit uur te vervroegen. Er geldt ook een decibelbeperking voor de geluidsversterking van maximaal 80 dB.

Het gebruik van gemeenschappelijke spellen die aanwezig zijn in de drinkgelegenheid (biljart, darts, ..) is enkel toegelaten indien de afstand van 1,5 meter kan worden gerespecteerd. Na elk gebruik worden de spellen ontsmet.

#### 4.3 ALGEMENE HYGIËNE EN SANITAIR

Voorzie de noodzakelijke handhygiëne voor het personeel en de gasten. Stel middelen ter beschikking om de handen te wassen (bij voorkeur met water en vloeibare zeep) en te drogen (papieren doekjes of papier op rol, geen handdoeken of elektrische handdrogers) en/of te ontsmetten. Voorzie afsluitbare vuilnisbakken. Voorzie geschikte handgels op plaatsen waar handen wassen niet mogelijk is. Plaats ook handgel of ontsmettingsmiddel aan iedere in- en uitgang. Hang affiches met duidelijke instructies voor het correct reinigen van de handen. Wastafels zijn bij voorkeur te voorzien van kranen met elektronische -, voet- of elleboogbediening.

Voorzie alle andere nuttige beschermingsmiddelen voor het personeel zoals die door de overheid worden voorgeschreven, zoals bv.. mondmaskers of hygiënische handschoenen. Mondmaskers kunnen eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig (bv in de afwaskeuken om te beschermen tegen spatten). Face shields kunnen evenwel mondmaskers nooit vervangen.

Zorg ervoor dat het personeel zo weinig mogelijk materiaal deelt (keukengerei, poetsgerei, administratief materiaal zoals telefoons, toetsenborden, stylo's, ..)

Bekijk of openen/sluiten van de toiletdeuren eventueel mogelijk is zonder de handen te gebruiken (bv met de elleboog). Ook in de toiletruimte geldt de 1,5-meterregel. In geval er meerdere urinoirs aanwezig zijn, zullen ze dus misschien niet allemaal gebruikt kunnen worden of dienen er tussenschotten tot 2 m hoogte geplaatst te worden. Het sanitair moet veelvuldig gereinigd en ontsmet worden.

Voorzie duidelijke afspraken op ondernemingsvlak inzake de schoonmaak, door wie, met welke frequentie, met welke producten.

Het gebruik van het sanitair door niet-gasten is verboden.

#### 4.4 OMGAAN MET BESMETTE PERSONEN

Leg in een actieplan vast hoe moet worden omgegaan met besmette personen.

- De horecaondernemer mag personeel met gezondheidsklachten niet naar het werk laten komen. Indien de klachten optreden tijdens de werkuren, wordt het personeelslid onmiddellijk en op een veilige manier naar huis gestuurd (i.e. met een mondmasker, bij voorkeur geen openbaar vervoer, ontsmetting van materialen waar de medewerker de afgelopen 2 dagen vooral in contact mee is geweest).
- De horecaondernemer mag gasten met gezondheidsklachten die mogelijk op COVID-19 wijzen niet toelaten en moet hen de toegang tot de onderneming weigeren.
- Indien de klachten optreden tijdens het verblijf, wordt onmiddellijk een arts verwittigd.
- Wat moet gebeuren als een personeelslid ziek wordt? Volg hiervoor de richtlijnen van de FOD WASO (<https://werk.belgie.be/nl/nieuws/hoe-ga-ik-als-werkgever-om-met-werknemers-die-corona-griepsymptomen-vertonen>).
- Vraag aan vertrekkende gasten je te informeren indien ze binnen de 14 dagen na hun verblijf ziek worden. Wat moet gebeuren als een gast ziek wordt tijdens of na hun verblijf? Leg dit vast in een actieplan waarin de rol en de verantwoordelijkheden van het personeel in detail worden beschreven. Dit moet aan alle personeelsleden worden voorgelegd en moet te allen tijde beschikbaar worden gesteld.

## 5 LEVERANCIERS

Zorg vóór de heropstart voor een complete reiniging van de materialen en ruimtes die gebruikt worden voor leveringen.

Bezorg aan al uw leveranciers de COVID-19-preventiemaatregelen en afspraken in uw horecaonderneming. Zorg ook voor de nodige affichage en signalisatie in de leverzones. De leverancier volgt strikt de COVID-19-preventiemaatregelen en werkinstructies op die gelden voor de betrokken horecazaak.

**Doe al het mogelijke om de fysieke afstand van 1,5 meter zo goed mogelijk na te streven. Werk bijvoorbeeld met vloermarkeringen om dit te ondersteunen / om de circulatie te organiseren (vaste, duidelijke gemarkeerde wacht- en looppaden buiten en binnen in de horecazaak) Blijkt dit onmogelijk voor contacten werknemer/leverancier, voorzie dan extra beschermingsmaatregelen zoals bvb. mondklappers, plexischermen of andere fysieke barières**

Laat maximaal één leverancier tegelijk toe. Maak afspraken inzake lever- en afhaaltijden, bij voorkeur buiten de openingsuren, waarbij deze zelfs 's morgens vroeg kunnen doorgaan (bv. om 4u of 5u). Belangrijk hierbij is dat de lokale besturen enige tolerantie tonen en dit toelaten.

Voorzie de noodzakelijke handhygiëne voor de leveranciers. Stel middelen ter beschikking om de handen te wassen (bij voorkeur met water en vloeibare handzeep) en te drogen (papieren doekjes of papier op rol, geen handdoeken of elektrische handdrogers) en/of te ontsmetten. Voorzie geschikte handgels op plaatsen waar handen wassen niet mogelijk is. Plaats ook handgel of ontsmettingsmiddel aan iedere in- en uitgang.

Het gebruik van het sanitair door leveranciers is toegelaten. Maak afspraken omtrent het gebruik van sanitair door de leverancier. Voorzie in de sanitaire installaties van de onderneming uitsluitend papieren handdoeken of papier op rol en afsluitbare vuilnisbakken. Voorzie desgevallend ook in reiniging en ontsmetting van het sanitair.

De horecaondernemer en zijn werknemers zorgen ervoor dat de leverancier zijn werk in veilige omstandigheden kan verrichten. Is er een aparte ingang voor levering of afhaling, dan zorgt de horecaondernemer ervoor dat in die ruimte tijdens de levering of afhaling alleen werknemers van de leverancier toegelaten zijn. Dient de levering of afhaling te gebeuren via de gelagzaal, dan wordt vooraf met de horecaondernemer afgesproken wanneer die kan plaatsvinden (in elk geval buiten de openingsuren) zodat de regels inzake social distancing kunnen worden nageleefd. Is er geen lever- of afhaalzone, dan gebeurt de levering of afhaling aan de deur van de horecazaak. Retour, leeggoed e.d. worden dan bij de deur klaargezet.

Met betrekking tot de levering van linnengoed :

- Vraag het bedrijf dat de linnenleveringen beheert om het schone linnengoed af te dekken om alle contact te vermijden.
- Bied twee afzonderlijke leveringsdagen aan. Eén om de vuile was weg te sturen, en de volgende dag om schoon linnengoed te ontvangen.

Geef de voorkeur aan het ondertekenen van leveringsbonnen door a posteriori te scannen. In elk geval zorgt men bij het ondertekenen van de leveringsbonnen ervoor dat de regels inzake social distancing worden nageleefd. Het document wordt door de horecaondernemer met zijn eigen balpen ondertekend. Wordt er een PDA (d.i. een personal digital assistant) gebruikt om de leveringsbon te ondertekenen, dan dienen de PDA en de stift die gebruikt worden, na de ondertekening te worden ontsmet.

Stimuleer het contactloos of elektronisch betalen en vermijd cash zo veel als mogelijk. Bij gebruik van een betaalterminal wordt de terminal voor en na gebruik ontsmet.

Was en ontsmet uw handen na de levering / betaling.

Commerciële bezoeken (B2B) zijn mogelijk indien aan alle preventiemaatregelen kan voldaan worden en gebeuren buiten de openingsuren van de zaak.

Werken aan tapinstallatie, koffiemachines en dergelijke gebeuren buiten de openingsuren van de zaak als de werken niet in veilige omstandigheden kunnen gebeuren tijdens de openingsuren. De techniker draagt een mondkapje en wast of ontsmet de handen bij aankomst en voor vertrek bij de klant. De techniker maakt gebruik van eigen arbeids- (computer, tablet, telefoon, balpen, divers gereedschap voor de interventie. Het materiaal en de oppervlaktes die tijdens de interventie werden aangeraakt, worden ontsmet.

Leg in een actieplan vast hoe moet worden omgegaan met besmette leveranciers.

- De horecaondernemer mag leveranciers met gezondheidsklachten niet laten leveren. Indien de klachten optreden tijdens de werkuren, wordt de leverancier onmiddellijk naar huis gestuurd.
- Vraag aan leveranciers je te informeren indien ze kort na de levering ziek worden. Leg ook in het actieplan vast wat er in dit geval moet gebeuren.

## 6 CONTACTS

Voor meer informatie kan u terecht bij:

- Het Contact center van de **FOD Economie**. Het contact center is bereikbaar elke werkdag van 09.00 tot 17.00 uur via:
  - Telefoon: 0800 120 33 (gratis nummer)
  - E-mail : [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)
- Het Contact center van de **FOD Werkgelegenheid** – Toezicht op de sociale wetten voor vragen over de veiligheid van de werknemers. Het contactcenter is bereikbaar:
  - Telefonisch van maandag tot vrijdag van 9u tot 12u en van 14u tot 16u30 op het telefoonnummer 02 235 55 55 (in het Nederlands) en 02 235 55 60 (in het Frans en het Duits)
  - Via e-mail: [info.tsw@werk.belgie.be](mailto:info.tsw@werk.belgie.be) (in het Nederlands), [info.ds@emploi.belgique.be](mailto:info.ds@emploi.belgique.be) (in het Frans) of [info.cls@beschaeftigung.belgien.be](mailto:info.cls@beschaeftigung.belgien.be) (in het Duits)