

Algemene richtlijnen horecaondernemer

Om de heropstart van een horecaonderneming goed te laten verlopen zijn de algemene COVID-19-preventierichtlijnen essentieel. Een goede uitvoering van deze richtlijnen zorgt ervoor dat de veiligheid van personeel, gasten en leveranciers maximaal gegarandeerd wordt tijdens FASE 1 van de graduele heropstart. Dit zijn de **richtlijnen voor de horecaondernemer**:



- 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.
- Neem tijdig contact op met uw werknemers, inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, leveranciers en anderen die met uw onderneming in contact komen, om het te **informeren** over de regels in uw onderneming. Heel wat mensen hebben wellicht concrete vragen: het is belangrijk om hen mee te delen tot wie ze zich kunnen richten via informatiepanelen, uw intranet of uw website.
- 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. Schakel de arbeidsgeneesheer in indien nodig.
 - **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.
 - Voer een **welkomstgesprek** met uw klanten, waarbij u hen sensibiliseert, informeert, en hen de voorziene preventiemaatregelen en de regels in verband met de gezondheid van de gasten toelicht.
 - De klanten van de **horeca** zal worden gevraagd een **e-mailadres of een telefoonnummer** achter te laten, zodat ze in geval van een infectie tijdig verwittigd kunnen worden. Deze informatie zal **na 14 dagen worden vernietigd** en kan niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan de bestrijding van het coronavirus.
 - **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 meter**.
 - **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 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 te betalen**, vermijd cash zo veel als mogelijk.



- **Naar buiten gaan om te roken is niet toegestaan** bij eet- en drankgelegenheden.
- U vindt een model van affiche en een communicatiekit op de website van de FOD Economie (bit.ly/GidsHoreca)
- De **verplaatsingen van de klanten** binnen de inrichting en naar buiten worden zo georganiseerd om elk contact met andere klanten en het personeel in alle omstandigheden tot een minimum te beperken, steeds met respect voor de afstand van 1,5 meter.
- Klanten moeten binnen en buiten de vestiging de afstand van **1,5 meter** makkelijk kunnen bewaren (behalve tussen de personen die deel uitmaken van het gezelschap). Die afstandsmaatregel geldt ook voor het terras en het sanitair gedeelte.
- 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**.
- 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 m zo goed mogelijk na te streven. Werk bijvoorbeeld met **vloermarkeringen** om dat te ondersteunen / om de circulatie te organiseren (vaste, duidelijke gemarkeerde **wacht- en looppaden buiten en binnen de horecazaak**). Indien nodig, voorzie dan extra beschermingsmaatregelen, zoals plexischermen of andere fysieke barrières.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de klanten door geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen te voorzien om handen te ontsmetten. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging (bv. toiletten, verbruikszaal, terras, ...).
- Voorzie alle **andere nuttige beschermingsmiddelen** voor het personeel zoals die door de overheid worden voorgeschreven. Zoals bvb. mondkmaskers 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.
- Het dragen van een **mondmasker** of ander alternatief in stof is verplicht voor de horecaondernemer. Bij medische redenen mag het mondkmasker vervangen worden door een gelaatsscherm.
- **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.
- **Zwembaden, fitness** en dergelijke kunnen terug **openen. Jacuzzi's, stoomcabines en hammams** mogen privé verhuurd worden door wellnesscentra, maar alleen op reservatie en voor personen die tot dezelfde sociale bubbel behoren. Ze moeten na elk gebruik grondig gereinigd worden zoals voorzien in het geldende protocol. Daarbuiten is elk gedeeld gebruik van deze voorzieningen niet toegestaan.
- Wat **ventilatie** betreft wordt er aangeraden de **luchtverversingsnelheid 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.

- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zo veel mogelijk open staan.
- Bij **dienstverlening aan huis** mag de dienstverlener slechts aanwezig zijn op de plaats van de dienstverlening voor de duur die strikt noodzakelijk is.
- Drankgelegenheden en restaurants mogen **geopend blijven vanaf het gebruikelijke openingsuur tot één uur 's nachts**, tenzij de gemeentelijke overheid oplegt dat ze eerder moeten sluiten, en ze moeten gedurende een ononderbroken periode van 5 opeenvolgende uren gesloten blijven. Deze beperkingen gelden niet voor takeaway en maaltijdlivering.
- Er geldt een **decibelbeperking** voor de geluidsversterking van **maximaal 80 dB**.
- Om de social distancing te vergemakkelijken kan het een optie zijn om het **terras uit te breiden**, natuurlijk mits de nodige vergunningen.
- 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 **informeert** bij aankomst over de regels in verband met de gezondheid van de gasten, **mag gasten met gezondheidsklachten die mogelijk op COVID-19 wijzen niet laten inchecken** en moet hen de **toegang tot de onderneming weigeren**.
- Besteed aandacht aan de **inrichting van uw parking**, bv. met spreiding van het aantal parkeerplaatsen en plaatsen voor fietsen, zodat een veilige afstand gegarandeerd wordt.
- Indien de klachten optreden tijdens het verblijf, **wordt onmiddellijk een arts verwittigd**. De vermoedelijke besmette persoon moet onmiddellijk worden **opgedragen een masker te dragen** en de hoest-/niesetiquette en de handhygiëneprocedures in acht te nemen. De vermoedelijke besmette persoon moet ten minste 2 meter 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 ene 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. (www.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**.
- Neem ook de **richtlijnen** voor personeel, gasten en leveranciers door. Hierin staan ook afspraken met de ondernemer.

Algemene richtlijnen personeel

Om de heropstart van een horecaonderneming goed te laten verlopen zijn de algemene COVID-19-preventierichtlijnen van toepassing om de verspreiding van het COVID-19-virus tegen te gaan. De wettelijke maatregelen zoals die te vinden zijn in de ministeriële besluiten en de “*Generieke gids om de verspreiding van COVID-19 op het werk tegen te gaan*” gelden steeds voor het personeel. Deze dienen ook door het personeel strikt te worden nageleefd tijdens FASE 1 van de graduele heropstart. De gids verduidelijkt nogmaals enkele **richtlijnen voor het personeel**:



- **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.
- Hanteer een strikte aflijning van tafels of van taken (ofwel schoonmaken en afruimen, ofwel bedienen, ofwel keukenwerk).
- Het personeel moet voorzien zijn van alle **noodzakelijke beschermingsmaterialen**, zoals die door de overheid worden voorgeschreven. Zoals bvb. de verplichte mondkmaskers of hygiënische handschoenen.
- Iedereen **vermijdt** zo veel mogelijk om met **gereedschap** (messen, keukenhanddoeken, poetsgerei, administratief materiaal zoals telefoons, toetsenborden, stylo's...) te werken **dat ook door collega's wordt gebruikt**. Indien dit niet mogelijk is wordt dit **gereedschap regelmatig gereinigd en ontsmet**.
- Het dragen van een **mondmasker** of ander alternatief in stof is verplicht voor het personeel in de zaal. Dit geldt ook voor het personeel in de keuken. Bij medische redenen mag het mondmasker vervangen worden door een gelaatsscherm.
- **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 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).
- Indien de klachten optreden tijdens het verblijf, **wordt onmiddellijk een arts verwittigd**. De vermoedelijke besmette persoon moet onmiddellijk worden **opgedragen een masker te dragen** en de hoest-/niesetiquette en de handhygiëneprocedures in acht te nemen. De vermoedelijke besmette persoon moet ten minste 2 meter 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**.
- **Wat moet gebeuren als een personeelslid ziek wordt?** Volg hiervoor de richtlijnen van de FOD WASO. (www.werk.belgie.be/nl/nieuws/hoe-ga-ik-als-werkgever-om-met-werknemers-die-corona-griepsymptomen-vertonen)

Algemene richtlijnen gasten

Om de heropstart van een horecaonderneming goed te laten verlopen zijn de algemene COVID-19-preventierichtlijnen essentieel. Deze dienen ook door de gasten strikt te worden nageleefd tijdens FASE 1 van de graduele heropstart. Dit zijn de **richtlijnen voor de gasten**:



- Houd zo veel mogelijk **afstand** van elkaar, steeds **minimaal 1,5 meter**.
- **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** tussen 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.
- De klanten van de **horeca** zal worden gevraagd **een e-mailadres of een telefoonnummer** achter te laten, zodat ze in geval van een infectie tijdig verwittigd kunnen worden. Deze informatie zal na **14 dagen worden vernietigd** en kan niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan de bestrijding van het coronavirus.
- 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.
- Gasten dragen een mondkapje in horecazaken, behalve wanneer ze aan tafel zitten.
- **Naar buiten gaan om te roken is niet toegestaan** bij eet- en drankgelegenheden.
- Er wordt **verplicht zittend** geconsumeerd. Consumeren aan de bar of rechtstaand is niet toegestaan. Enkel in eenmanszaken kan worden besteld en bediend aan de bar, steeds met respect voor de afstand van 1,5 meter met en tussen de klanten.
- **Reserveer** zo veel mogelijk op voorhand je horecabezoek.
- Hou **1,5 meter afstand** van personeel en andere klanten, uitgezonderd de personen die deel uitmaken van je gezelschap.
- **Beperk uw verplaatsingen** in de horecazaak. Verplaats u enkel van en naar uw tafel en de toiletten.

Algemene richtlijnen leveranciers

Om de heropstart van een horecaonderneming goed te laten verlopen zijn de algemene COVID-19-preventierichtlijnen essentieel. Een goede uitvoering van deze richtlijnen zorgt ervoor dat de veiligheid maximaal gegarandeerd wordt tijdens FASE 1 van de graduele heropstart. Dit zijn de **richtlijnen voor de leveranciers**:



- De ondernemer zorgt vóór de heropstart voor een **complete reiniging van de materialen en ruimtes** die gebruikt worden voor leveringen.
- **COVID-19-maatregelen en afspraken** worden op voorhand bezorgd aan leveranciers. Er wordt ook de nodige affichage en signalisatie voorzien 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, dan worden extra beschermingsmaatregelen voorzien zoals bvb. mondkmaskers, plexischermen of andere fysieke barrières.**
- **Maximaal één leverancier tegelijk** is toegelaten. 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.
- Noodzakelijke **handhygiëne** moet voorzien worden voor de leveranciers. Er moeten middelen ter beschikking gesteld worden 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. Geschikte handgels worden voorzien op plaatsen waar handen wassen niet mogelijk is. Ook handgel of ontsmettingsmiddel wordt voorzien aan iedere in- en uitgang.
- Het **gebruik van het sanitair door leveranciers is toegelaten**. Maak hierover afspraken. Gebruik in de sanitaire installaties van de onderneming uitsluitend papieren handdoeken of papier op rol en afsluitbare vuilnisbakken.
- 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**:
 - De ondernemer vraagt het bedrijf dat de linnenleveringen beheert om **het schone linnengoed af te dekken** om alle contact te vermijden.
 - De ondernemer biedt **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 preventie-maatregelen 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 techniek draagt een mondkapje en wast of ontsmet de handen bij aankomst en voor vertrek bij de klant. De techniek 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.
- De ondernemer legt in een **actieplan** vast hoe moet worden omgegaan met **besmette leveranciers**.
- De leverancier met gezondheidsklachten mag **niet leveren**. Indien de klachten optreden tijdens de werkuren, wordt de leverancier **onmiddellijk naar huis gestuurd**.
- **Leveranciers informeren de ondernemer indien ze kort na de levering ziek worden**. In het actieplan moet ook worden vastgelegd wat er in dit geval moet gebeuren.