

Omgaan met uw klanten in de strijd tegen COVID 19

Gids voor een **veilige** **heropstart** van de **horeca**












FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Ondernemingsnr.: 0314.595.348

-  0800 120 33 (gratis nummer)
-  FODEconomie
-  @fodeconomie
-  [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)
-  [instagram.com/fodeconomie](https://www.instagram.com/fodeconomie)
-  [youtube.com/user/FODEconomie](https://www.youtube.com/user/FODEconomie)
-  economie.fgov.be

Verantwoordelijke uitgever:

Regis Massant
Voorzitter a.i. van het Directiecomité
Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Internetversie, update 03/06/2020

100-20



Doelstelling van deze gids

Volgens experts zullen we nog een tijd met het COVID-19-virus moeten leven. We moeten dan ook maatregelen blijven nemen om de verdere verspreiding of nieuwe opflakkingen van het virus zoveel mogelijk te vermijden.

Deze gids beschrijft de noodzakelijke, minimale preventiemaatregelen om de contacten tussen horecaondernemers en hun klanten zo veilig mogelijk te laten plaatsvinden door het besmettingsrisico zo laag mogelijk te houden en besmettingen zoveel mogelijk te vermijden.

Deze preventiemaatregelen kunnen aangevuld worden op sectoraal en/of ondernemingsniveau om maximaal rekening te houden met de specifieke context zodat de activiteiten in veilige omstandigheden opgestart kunnen worden. Ook andere passende maatregelen, die een gelijkwaardige bescherming bieden, kunnen worden genomen.

Deze gids biedt richtlijnen aan horecaondernemers die hun activiteiten (gedeeltelijk) hebben moeten stopzetten, als voorbereiding op een veilige herneming van hun activiteiten. Horecaondernemers die hun activiteiten niet hebben onderbroken en die zelf reeds de nodige maatregelen hebben genomen, kunnen deze gids gebruiken als verdere inspiratiebron.

Naast de preventiemaatregelen in deze gids is het ook aangeraden om de ['Generieke gids om de verspreiding van COVID-19 op het werk tegen te gaan'](#) te raadplegen op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

De inhoud van deze gids werd onder meer samengesteld uit informatie afkomstig van de Economic Risk Management Group (ERMG) en de initiatieven van de horecasector (ontwerpprotocol heropstart Horeca) en de producenten (voorstel van gezamenlijke aanpak voor een veilige heropening van de horeca).

Deze tekst is tot stand gekomen na advies van de werkgroep belast met de voorbereiding van de exitstrategie (GEES).

Toepassingsgebied

- Deze richtlijnen gelden voor restaurants en cafés, inclusief de eet- en drinkgelegenheden in een hotel.
- Deze richtlijnen zijn niet van toepassing op de kamerverhuur of logies.



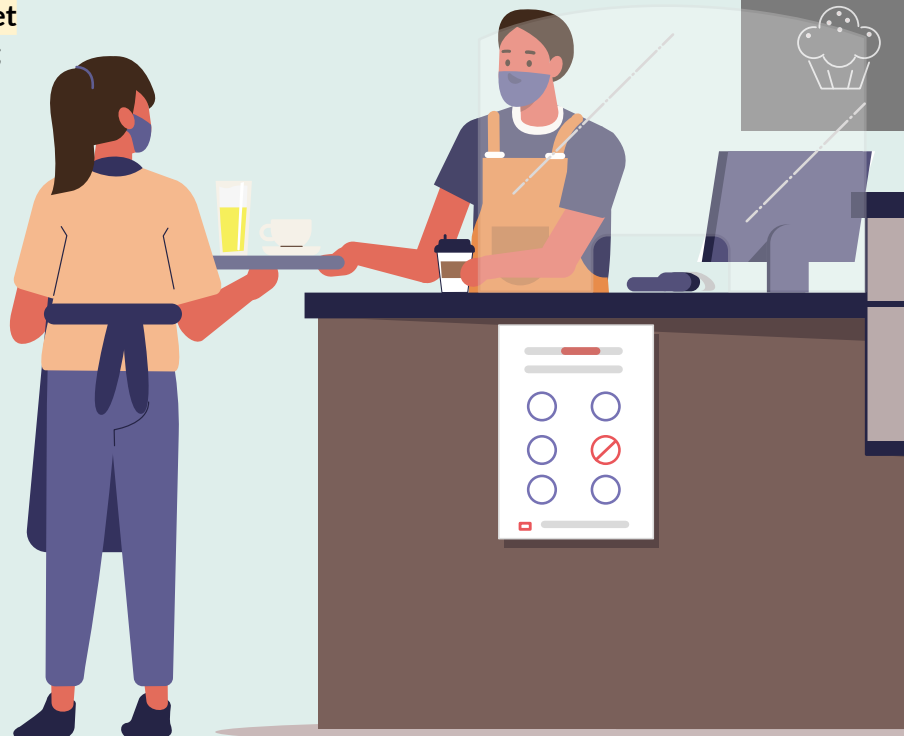
Richtlijnen voor de **klant**



- **Reserveer** zo veel mogelijk op voorhand je horecabezoek.
- **Kom niet** naar de horecazaak als je **ziektesympomen** vertoont.
- Volg de **instructies** van het personeel en de richtlijnen die geafficheerd zijn in de horecazaak.
- 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.
- **Hoest of nies in je elleboog of in een papieren zakdoek** die je onmiddellijk nadien weggooit in een vuilnisbak met een deksel (bv. aan de toiletten).
- Zorg voor een goede **handhygiëne**, en raak alleen voorwerpen aan die je nodig hebt.
- **Betaal** zoveel mogelijk **elektronisch** of contactloos.

Richtlijnen voor de horecaondernemer

- Zorg voor de heropstart voor een **complete reiniging en ontsmetting** van de materialen en ruimtes die gebruikt worden door het personeel en de gasten.
- Neem tijdig contact met uw werknemers, inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en met externen zoals klanten, leveranciers en anderen die met uw onderneming in contact komen, om hen te **informer**en 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 **afspraken zichtbaar buiten** en in de vestiging. U vindt een model van affiche en een communicatiekit op de website van de FOD Economie (bit.ly/GidsHoreca).
- Bij **dienstverlening aan huis** mag de dienstverlener slechts aanwezig zijn op de plaats van dienstverlening voor de duur die strikt noodzakelijk is.
- Stimuleer zoveel mogelijk **reservaties** op voorhand.
- 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.
- Bij niet-automatische deuren laat u de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan.
- 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.
- **Jassen en accessoires worden niet aangenomen door het personeel**; de gasten moeten jassen en andere zelf weghangen op de voorziene plaats.





- 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.
- 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.
- Voorzie zoveel mogelijk **begeleiding van de gasten** naar de tafels. Duid zelf de plaatsen/tafels aan en vermijd zo contacten tussen klanten. Plaats bijvoorbeeld een bordje 'Wait to be seated'.
- 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.
- 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.
- Tafels worden zo opgesteld dat de afstand van 1,5 meter tussen de tafels gewaarborgd is. Het **aantal tafels** moet hieraan aangepast worden. Van deze regel kan worden afgeweken indien er een voldoende hoge barrière is voorzien (bv. van plexiglas, minimaal 1,80 m hoog).
- Er kunnen **maximum 10 personen samen aan een tafel** zitten. De algemene regels over de toegestane sociale contacten zoals vastgelegd door de overheid, moeten worden gerespecteerd.
- 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 in de **toiletten** van de zaak uitsluitend papieren handdoeken of papier en afsluitbare vuilnisbakken. Het sanitair moet veelvuldig gereinigd en ontsmet worden.
- **Reinig tafel en stoelen** grondig na iedere klant.
- Een **menu- en drankenkaart** aanbieden die door de verschillende klanten in handen genomen wordt, is absoluut af te raden. Gebruik hiervoor borden aan de wanden of andere alternatieven. Indien er toch een menu- of drankenkaart wordt gebruikt, reinig die dan grondig na iedere klant.
- Gebruik zoveel mogelijk **papieren** tafellakens, napperons, placemats, servetten.
- Zet geen boterpotjes, zout- en pepervaatjes, olie en azijn, ketchupflesjes, broodmandjes, siervoorwerpen, ... op tafel. Geef de **voorkeur aan individueel verpakte porties** (die u zelf kunt bereiden).
- **Glazen, tassen, servieswerk en bestek** moeten **na ieder gebruik gewassen** worden met zeep en gespoeld worden (meer informatie in aparte kader verderop).
- 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 behalve voor functies waarbij de veiligheidsafstand van 1,5 meter kan worden gerespecteerd.



- Voor **ventilatie** wordt aangeraden om de luchtverversingsnelheid te verhogen en zoveel mogelijk buitenlucht aan te voeren, hetzij door natuurlijke ventilatie, hetzij door 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.
- 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.
- Er geldt een **sluitingsuur**, namelijk 1 uur 's nachts, tenzij de lokale overheden beslissen om dat uur te vervroegen.
- Richt de **kassazone** in zodat de afstand van 1,5 meter kan worden gevrijwaard tussen het personeel en de klanten, en tussen de wachtende klanten in de rij. Is dat niet mogelijk, voorzie dan andere veiligheidsmaatregelen, zoals wanden en schermen.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- Bij gebruik van de **betaalterminal** moet deze na ieder gebruik gereinigd en ontsmet worden, of stel handgels of oorstaafjes ter beschikking voor de klanten.



Glazen, tassen, servieswerk en bestek

Glazen, tassen, servieswerk en bestek moeten **na ieder gebruik gewassen worden** met zeep en gespoeld worden.

De bierglazen enkel spoelen in koud water met een spoelmiddel volstaat niet. Machinaal afwassen heeft de voorkeur boven met de hand afwassen.

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.



Communicatiemateriaal

De FOD Economie creëerde een communicatiekit met affiches, banners en pictogrammen.

U vindt dit communicatiemateriaal op bit.ly/covid19-commkit.