

Omgaan met uw klanten in de strijd tegen COVID-19

Gids voor de horeca

Update 20/11/2021





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:

Séverine Waterbley

Voorzitter van het Directiecomité

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Internetversie, update 20/11/2021

100-20

Opgepast

In de bepalingen van deze gids is rekening gehouden met de aanpassingen van de maatregelen als gevolg van de beslissingen van het Overlegcomité op 17 november 2021. Afhankelijk van de gezondheidssituatie kunnen de maatregelen echter verschillen per regio of per provincie of gemeente. Raadpleeg daarom ook de websites van de regionale en lokale overheden om de regels te kennen die er gelden, vooral over het Covid Safe Ticket:

- voor Vlaanderen: www.vlaanderen.be
- voor Brussel: coronavirus.brussels
- voor Wallonië: www.respirer.be

Toepassingsgebied

- Deze richtlijnen gelden voor feestzalen, restaurants en cafés, inclusief bedrijfsrestaurants en de eet- en drinkgelegenheden in een hotel.
- Deze richtlijnen gelden ook voor gezeten recepties en banketten die georganiseerd worden door een professionele catering- of traiteuronderneming en voor andere professionele organisatoren van recepties en banketten.
- Deze richtlijnen zijn niet van toepassing op de kamerverhuur of logies.
- Deze richtlijnen zijn niet van toepassing op evenementen, culturele of andere voorstellingen, sportieve competities of trainingen, en congressen zoals bedoeld in artikel 12 §2 van het koninklijk besluit van 28 oktober 2021. Voor deze evenementen zijn er strengere voorwaarden voorzien om professionele horeca-activiteiten uit te oefenen. Het is aangeraden hiervoor de toepasselijke protocollen te raadplegen.

Belangrijk

In deze gids bedoelen we met **'mondmasker of elk ander alternatief in stof'** het volgende: een masker zonder uitlaatventiel, uit stof of wegwerpmateriaal, dat nauw aansluit op het gelaat, en de neus, mond en kin bedekt, bestemd om besmettingen bij contact tussen personen te voorkomen. Zowel sjaals, bandana's, halsdoeken, maskers met een uitlaatventiel als plastieken mondschermen voldoen niet aan deze definitie.

Doelstelling van deze gids

Deze gids beschrijft de noodzakelijke, minimale preventie maatregelen rekening houdend met de sanitaire situatie 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. Afhankelijk van regionale of lokale beslissingen, kan deze gids er niet van toepassing zijn. Raadpleeg daarom ook de regionale en lokale overheden om de regels te kennen die er gelden.

Deze preventie maatregelen 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 de horecaondernemers.

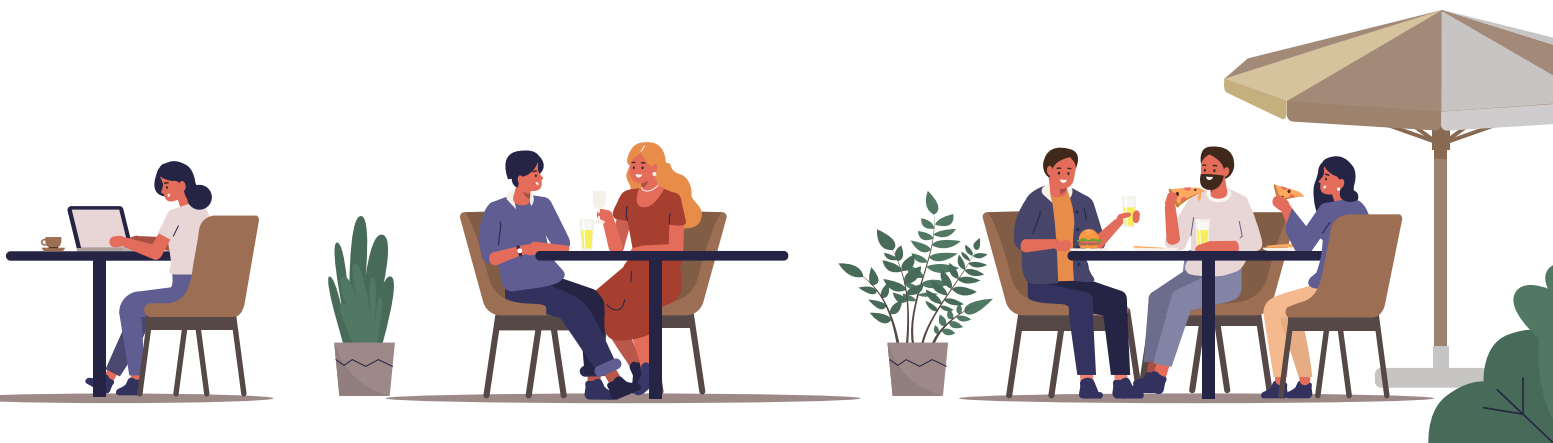
Hij is gebaseerd op het protocol dat werd uitgewerkt door het Paritair comité 302 met het oog op een veilige heropening van de horeca en dat werd gevalideerd door de minister van Economie en Werk en door de minister van Zelfstandigen en Kmo's.

Dit protocol is beschikbaar op de website [info-coronavirus.be](https://www.info-coronavirus.be) en op de website van de [sectorfederaties](#).

Het bevat de minimale voorwaarden voor de uitvoering van de activiteit die vastgelegd zijn in koninklijk besluit van 28 oktober 2021 houdende de nodige maatregelen van bestuurlijke politie teneinde de gevolgen voor de volksgezondheid van de afgekondigde epidemische noodsituatie betreffende de coronavirus COVID-19 pandemie te voorkomen of te beperken (artikel 5).

De controle van het naleven van de sanitaire regels met betrekking tot de horecasector wordt door de politiediensten uitgevoerd, desnoods door dwangmiddelen en geweld, conform de bepalingen van artikel 37 van de wet op het politieambt. De controle heeft betrekking op het naleven van de minimale voorwaarden zoals bepaald in artikel 5 van het koninklijk besluit van 28 oktober 2021, zoals in het protocol nader bepaald. De diensten van de sociale inspecties voeren aan hun kant controle uit conform de bepalingen van het sociaal strafwetboek, meer bepaald de artikelen 17 §2 en 238.

Naast de preventie maatregelen 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.



Richtlijnen voor de **klant**



- Kom **niet** naar de horecazaak als u **ziektesympptomen** 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 uw gezelschap.
- Om toegang te krijgen tot een horecazaak moet u als klant een **Covid Safe Ticket (CST)** op uw naam tonen. (zie 'Opgepast' op p3 van deze gids).
- Het is verplicht voor eenieder, met uitzondering van kinderen jonger dan 10 jaar, om de mond en de neus te bedekken met een **mondmasker** of elk ander alternatief in stof, behalve bij het zitten (inclusief aan de toog). Wanneer dit niet mogelijk is omwille van medische redenen, mag u een gelaatsscherm gebruiken. De personen die onmogelijk een mondmasker, een alternatief in stof of een gelaatsscherm kunnen dragen omwille van een beperking, gestaafd door middel van een medisch attest, moeten niet voldoen aan deze aanbeveling.
- **Hoest of nies in uw elleboog of in een papieren zakdoek** die u onmiddellijk nadien weggooit in een vuilnisbak met een deksel (bv. aan de toiletten).
- **Was uw handen** bij het betreden van de zaak en herhaal dit regelmatig. Raak alleen voorwerpen aan die u nodig hebt.
- **Betaal** zoveel mogelijk **elektronisch** of contactloos.
- Installeer de applicatie **Coronalert** op uw smartphone zodat u verwittigd wordt in geval van een risico op besmetting en u kan meehelpen bij de contact tracing van besmettingen.

Richtlijnen voor de horecaondernemer

Alle bijeenkomsten, ongeacht of deze privé of publiek zijn, die georganiseerd worden in een horecazaak, moeten de regels met betrekking tot het Covid Safe Ticket en mondkemper respecteren.

- Zorg voor een **complete reiniging en ontsmetting** van de materialen en ruimtes die gebruikt worden door het personeel en de gasten.
- **Informeer** uw werknemers, inclusief uitzendkrachten en stagiairs, en externen zoals klanten, leveranciers en anderen die met uw onderneming in contact komen over de regels in uw onderneming. Doe dit bij elke wijziging van de maatregelen. 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).
- Laat de **deuren** zoveel mogelijk **open** staan om te zorgen voor een goede verluchting en een aangepaste ventilatie van uw zaak.
- Vraag aan klanten die toekomen om hun **Covid Safe Ticket** te tonen en check de geldigheid ervan. De concrete modaliteiten van het gebruik van het Covid Safe Ticket zijn bepaald door de regionale overheden. Raadpleeg hun website of contacteer hen voor de benodigde informatie (zie 'Opgepast' op p3 van deze gids).
- 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 vanaf de leeftijd van 10 jaar zijn verplicht een **mondmasker** of alternatief in stof te dragen, **behalve als ze aan tafel of aan de bar zitten**. Als dit niet mogelijk is om medische redenen, mogen klanten ook een gelaatsscherm dragen. De personen die onmogelijk een mondkemper, een alternatief in stof of een gelaatsscherm kunnen dragen omwille van een beperking, gestaafd door middel van een medisch attest, moeten niet voldoen aan deze aanbeveling.



- Het dragen van een **mondmasker** is **verplicht voor iedereen die werkt in de horecazaak**. Als dat om medische redenen niet mogelijk is, kan men een gelaatsscherm gebruiken.
- Zorg voor de noodzakelijke **handhygiëne** voor het personeel en de klanten door geschikte handgel of ontsmettingsmiddelen te voorzien om handen te ontsmetten of te wassen. Stel die middelen ter beschikking aan de in- en uitgang en waar nodig in de vestiging (bv. toiletten, verbruikszaal, aan de kassa, 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.
- **Glazen, tassen, servieswerk en bestek** moeten **na ieder gebruik gewassen** worden met zeep en gespoeld worden (meer informatie in aparte kader verderop).
- In de besloten ruimten van de eet- en drankgelegenheden van de horecasector is het gebruik van een **luchtkwaliteitsmeter** (CO₂) verplicht. Deze meter dient op een voor de bezoeker duidelijk zichtbare plaats te worden geïnstalleerd, tenzij er in een publiek toegankelijk alternatief weergavesysteem in realtime wordt voorzien. Er dient **minstens één meter** aanwezig te zijn **in elke afzonderlijke ruimte** waar eten en dranken worden bereid en geserveerd, waar wordt gerookt en waar er een wachtrij is. Deze meter dient te worden geïnstalleerd op een centrale plaats, en niet naast een deur, raam of ventilatiesysteem.
- De **luchtkwaliteitsrichtnorm is 900 ppm CO₂**. Wanneer de waarde van 900 ppm overschreden wordt, dient de uitbater te beschikken over **een actieplan op basis van een risicoanalyse** om compenserende maatregelen te verzekeren voor ventilatie en/of luchtdeinfectie en/of luchtfiltratie, die een luchtkwaliteit verzekeren die evenwaardig is aan de luchtkwaliteitsnorm van 900 ppm.
- Wanneer de waarde van 1.200 ppm overschreden wordt, is het aanbevolen dat de uitbater bovendien voorziet in een **erkend systeem voor deze luchtdeinfectie en/of luchtfiltratie** dat een luchtkwaliteit verzekert die evenwaardig is aan de luchtkwaliteitsnorm van 900 ppm.
- Het gebruik van **kansspelen** en **cafés spelen** die aanwezig zijn in de drinkgelegenheden (biljart, snooker, kicker, darts, ...) is toegelaten. Na elk gebruik worden de spellen ontsmet.
- Stimuleer **elektronisch betalen** met bankkaart of contactloos, en vermijd cash zoveel mogelijk.
- Bij gebruik van de **betaalterminal** moet deze regelmatig gereinigd en ontsmet worden met desinfecterende handgel. Stel handgels of eventueel oorstaafjes ter beschikking aan 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 naspoeien 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 naspoeien. 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.



Verluchting, ventilatie en COVID-19

Wanneer we ademen, spreken, schreeuwen, zingen, hoesten of niezen, komen er via de lucht die we uitademen een aantal kleine waterdruppels vrij. Bij met COVID-19 besmette mensen, zitten die druppels vol met virus.

De grotere druppels vallen zeer snel op oppervlakken en op de grond en kunnen mensen in de onmiddellijke omgeving besmetten; daarom is het belangrijk een zekere fysieke afstand te houden en een mondmasker te dragen, en natuurlijk de gezondheidsmaatregelen te volgen.

Fijnere druppels of microdruppels blijven daarentegen enkele uren in de lucht zweven. Dat zijn de zogenaamde “aerosolen”.

In een kamer verspreiden die aerosolen zich door luchtbewegingen geleidelijk door de ruimte. De verspreiding ervan is vergelijkbaar met die van parfum of sigarettenrook, die we zelfs kunnen ruiken als de persoon die ze heeft verspreid zich aan de andere kant van de kamer bevindt.

Hoe hoger de concentratie aerosolen in een ruimte, hoe groter het risico op besmetting wanneer een besmette persoon in die ruimte aanwezig is.

Daarom is het essentieel voor elke handelszaak of onderneming om aandacht te hebben aan de kwaliteit van de omgevingslucht.

CO₂ en COVID-19

De concentratie virale deeltjes in de lucht meten is niet gemakkelijk.

Als we ademen, stoten we CO₂ uit. Net als aerosolen verspreidt CO₂ zich in de ruimte en wordt het meegevoerd door de luchtbeweging in de kamer. Maar in tegenstelling tot aerosolen is CO₂ veel gemakkelijker op te sporen en te meten.

Het meten van de CO₂-concentratie in de lucht kan dus een goede indicator zijn van de kwaliteit van de omgevingslucht in een gesloten ruimte: een hoge CO₂-concentratie wijst erop dat de ventilatie onvoldoende is voor het gebruik van die ruimte en dat de luchtkwaliteit niet goed is.

Om een goede luchtkwaliteit te garanderen en het risico op verontreiniging door aerosolen te verminderen, moet daarom in alle omstandigheden worden geventileerd om de lucht in afgesloten ruimten te verversen. Dat verwijdert overtollige CO₂ uit de kamer, alsook aerosolen in de lucht die mogelijk geladen zijn met virusdeeltjes.

Waarom de CO₂-concentratie meten?

Uiteraard staat een hoge CO₂-concentratie in een gesloten ruimte niet direct synoniem voor de aanwezigheid van COVID-19. Maar door het CO₂-peil te meten, kunnen de referentiedrempels worden opgespoord die aangeven dat de lucht in de ruimte moet worden verversd.

De natuurlijke concentratie CO₂ in de buitenlucht bedraagt gemiddeld 0,04 %, of 400 deeltjes CO₂ per miljoen deeltjes (ppm). In een gesloten binnenruimte geldt: hoe dichter bij dat percentage, hoe efficiënter de ruimte wordt geventileerd.

Sommige wetenschappelijke studies hebben aangetoond dat CO₂ boven een concentratie van 1.000 ppm effecten heeft op de menselijke prestaties (vooral intellectuele prestaties) en dat het beter is onder die drempel te blijven. Daarom werd al vóór de uitbraak van de COVID-19-pandemie aanbevolen ervoor te zorgen dat het CO₂-gehalte in een kamer **zoveel mogelijk onder 900 ppm** blijft.

Metten, ventileren, elimineren

Voor alle activiteiten vermeld in deze gids, is het aangeraden te waken over een goede verluchting/ventilatie van de lokalen. Een apparaat dat de CO₂ meet, is de eerste stap naar een betere luchtkwaliteit van uw etablissement of onderneming. Daarom is het gebruik van zo'n apparaat, behalve op open terrassen, verplicht in eet- en drankgelegenheden van de horecasector en deze moeten geïnstalleerd worden op een duidelijk zichtbare (en leesbare) manier voor de bezoeker, tenzij er in een publiek toegankelijk alternatief weergavesysteem in realtime wordt voorzien. Er dient minstens één meter aanwezig te zijn in elke afzonderlijke ruimte waar eten en dranken worden bereid en geserveerd, waar wordt gerookt en waar er een wachtrij is. Deze meter dient te worden geïnstalleerd op een centrale plaats, en niet naast een deur, raam of ventilatiesysteem.

Het gebruik van een CO₂-meetinstrument heeft geen invloed op de kwaliteit van de omgevingslucht in een ruimte. Een **menselijke of mechanische ingreep is nodig** om verse lucht in de te verluchten ruimte te brengen en de binnenlucht te evacueren, nadat het apparaat het CO₂-gehalte heeft gemeten.

Er bestaan mechanische systemen die speciaal voor ventilatie zijn ontworpen. Maar soms ontbreken dergelijke systemen echter, of werken de bestaande systemen ontoereikend of ondoeltreffend. Dan is de eenvoudigste en minst ingrijpende oplossing om de ramen en deuren die de buitenlucht binnenlaten, continu en gedeeltelijk (bv. draaikiepramen) of volledig te openen.

Een CO₂-meter:

- laat toe om erover te waken dat de CO₂-concentratie in een gesloten ruimte **zo laag mogelijk** blijft.
- **geeft aan wanneer** de kamer moet worden geventileerd.
- **verbetert het comfort** van de mensen die in de kamer aanwezig zijn. Als een kamer in de winter voortdurend of te frequent geventileerd wordt, leidt dat immers tot een te lage temperatuur, en het hele jaar door leiden geopende ramen potentieel tot lawaaihinder, wat niet erg aangenaam is.

Met een goede CO₂-meting weet je wanneer je ramen of deuren moet openen, en voor hoelang. Niet te vaak, niet te kort en niet te lang!

De meeste CO₂-meettoestellen zijn ook uitgerust met visuele of geluidssystemen waarmee de gebruikers worden gewaarschuwd wanneer het tijd is om de ruimte te verluchten. De Taskforce “ventilatie” van het Regeringscommissariaat Corona heeft het document “[Keuze en gebruik van CO₂-meters in de context van COVID-19](#)” opgesteld om u te helpen dergelijke toestellen correct te kiezen en te gebruiken. Dat document is een aanvulling op het [implementatieplan](#) op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Op vlak van luchtkwaliteit is de **richtnorm 900 ppm CO₂**. Wanneer de waarde van 900 ppm overschreden wordt, dient de uitbater te beschikken over een **actieplan op basis van een risicoanalyse** om compenserende maatregelen te verzekeren voor ventilatie en/of luchtdesinfectie en/of luchtfiltratie, die een luchtkwaliteit verzekeren die evenwaardig is aan de luchtkwaliteitsnorm van 900 ppm.

Wanneer de waarde van 1.200 ppm overschreden wordt, is het aanbevolen dat de uitbater bovendien voorziet in een erkend systeem voor deze luchtdesinfectie en/of luchtfiltratie dat een luchtkwaliteit verzekert die evenwaardig is aan de luchtkwaliteitsnorm van 900 ppm.

De lucht in een ruimte verversen helpt niet alleen de CO₂-concentratie verminderen, maar ook zwevende virusdeeltjes te verwijderen. Verlies evenwel de andere veiligheidsmaatregelen niet uit het oog.

Het meten van de CO₂-concentratie in een ruimte met een lage bezettingsgraad levert dan wel een lage CO₂-concentratie voor die ruimte op, maar sluit het risico op besmetting nooit helemaal uit.

Communicatiemateriaal

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

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