

Omgaan met uw klanten in de strijd tegen COVID-19

Gids voor de horeca

Update 9/6/2021



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 plasticen mondschermen voldoen niet aan deze definitie.



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 9/6/2021

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 horeca-ondernemers 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 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 en op de website van de [sectorfederaties](#).

Het bevat de minimale voorwaarden voor de uitvoering van de activiteit die vastgelegd zijn in het ministerieel besluit van 28 oktober 2020 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken (artikel 6) zoals het in voege is op 9 juni 2021.

De controle van het naleven van de sanitaire regels met betrekking tot de heropening van de terrassen in 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 6 van het ministerieel besluit van 28 oktober 2020, 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 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.

Toepassingsgebied

- Deze richtlijnen gelden voor feestzalen, restaurants en cafés, inclusief 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.



Richtlijnen voor de **klant**



- **Reserveer** zo veel mogelijk op voorhand uw horecabezoek.
- 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.
- Het dragen van een **mondmasker** of een alternatief in stof is verplicht, uitgezonderd voor kinderen tot en met 12 jaar, behalve wanneer u aan tafel zit. 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 verplichting.
- Er zijn **maximaal 4 personen**, kinderen tot en met 12 jaar niet inbegrepen, aan een tafel toegelaten (of meer, als iedereen tot hetzelfde huishouden behoort).
- Er wordt verplicht **zittend** geconsumeerd. Iedere persoon moet aan zijn eigen tafel blijven zitten.
- **Beperk uw verplaatsingen** in de horecazaak. Verplaats u enkel van en naar uw tafel en de toiletten of om de rekening te betalen.
- **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.

Richtlijnen voor de horecaondernemer

- Zorg 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).
- 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 zowel binnen als buiten 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 sanitair gedeelte.
- De **verplaatsingen van de klanten** binnen en 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 (uitgezonderd kinderen tot en met 12 jaar) moeten een **mondmasker** of alternatief in stof dragen, **behalve als ze aan tafel zitten**. Als dit niet mogelijk is om medische redenen, mogen klanten ook een gelaatsscherm dragen. 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 verplichting.
- Het dragen van een **chirurgisch mondmasker** is verplicht voor **iedereen die werkt in de horecazaak** (horecaondernemer en personeel). Als dat om medische redenen niet mogelijk is, kan men een gelaatsscherm gebruiken.
- 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).
- **Bestellingen** worden opgenomen aan de tafel van de klanten, behalve in éénmanszaken waar bediening aan de bar is toegestaan. **Consumenten aan de bar** is niet toegestaan.
- Er wordt **verplicht zittend** geconsumeerd.
- **Banketten en recepties** mogen binnen georganiseerd worden door professionals voor maximum 50 personen (van welke leeftijd ook), personeel niet inbegrepen. Deze limiet verandert naar 100 personen op 1/07/2021, naar 250 personen op 30/07/2021 en verdwijnt vanaf 1/09/2021. Er wordt verplicht zittend geconsumeerd. Op open terrassen is er geen limiet voor de aanwezigen.
- Privéfeesten kunnen georganiseerd worden bij particulieren **zonder de diensten van een professional** voor maximaal 50 personen (van welke leeftijd ook), enkel buiten. Het wordt sterk aanbevolen om de regels uit deze horecagids toe te passen.
- **Buffetten** mogen georganiseerd worden, ofwel met bediening door personeel, ofwel met zelfbediening. De organisator ziet erop toe dat klanten hun handen wassen of desinfecteren voordat ze aan het buffet passeren en dat ze een mondmasker dragen.
- Tafels worden zo opgesteld dat de afstand van 1,5 meter tussen de tafelgezelschappen gewaarborgd is. Het **aantal tafels** moet hieraan aangepast worden.
- Er kunnen **maximaal 4 personen** (kinderen tot en met 12 jaar niet inbegrepen) aan een tafel, behalve als iedereen tot hetzelfde huishouden behoort.
- 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.
- 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 (digitale) 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. Als u absoluut stoffen lakens wil gebruiken, dan moet u ze na elke klant wegnemen en wassen op minstens 60°.
- 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). Als u deze objecten toch gebruikt, desinfecteer ze dan na elke klant.
- **Glazen, tassen, servieswerk en bestek** moeten **na ieder gebruik gewassen** worden met zeep en gespoeld worden (meer informatie in aparte kader verderop).
- Voor **ventilatie van de binnenruimtes** 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. Meer informatie op [info-coronavirus.be](https://www.info-coronavirus.be).
- Tenzij het een open terras betreft, is het gebruik van een **luchtkwaliteitsmeter (CO₂)** in de eet- en drankgelegenheden van de horecasector verplicht en dient deze op een voor de bezoeker duidelijk zichtbare plaats geïnstalleerd te worden in elke aparte ruimte van de zaak waar kan gegeten of gedronken worden.
- De **luchtkwaliteitsrichtnorm is 900 ppm CO₂**. Tussen 900 ppm en 1200 ppm dient de uitbater te beschikken over een actieplan om compenserende luchtkwaliteits- of luchtzuiveringsmaatregelen te verzekeren om het CO₂-gehalte onder de 900 ppm te krijgen. Boven 1200 ppm dient de inrichting onmiddellijk gesloten te worden. Een template van actieplan die kan gebruikt worden, is beschikbaar op [info-coronavirus.be/nl/ventilatie](https://www.info-coronavirus.be/nl/ventilatie).



- Het gebruik van **gemeenschappelijke spellen** die aanwezig zijn in de drinkgelegenheid (biljart, darts, ...) is enkel toegelaten buiten en indien de afstand van 1,5 meter kan worden gerespecteerd. Enkel spellen die zittend gespeeld kunnen worden zijn binnen toegelaten. Na elk gebruik worden de spellen ontsmet.
- De openingsuren zijn beperkt van **5u tot 23.30u** zowel binnen als buiten.
- Onder een '**open terras**' wordt een onderdeel van een inrichting bedoeld die behoort tot de horecasector of van een professionele traiteur- of cateringonderneming dat gelegen is buiten de besloten ruimte daarvan, waar de open lucht vrij kan circuleren, waar men zitgelegenheid biedt en waar dranken en spijzen voor directe consumptie worden aangeboden.
- Minstens **één volledige zijde** van het terras is ten allen tijde geopend om voldoende ventilatie te verzekeren. Bovendien mag de open zijde niet deels afgesloten worden, zoals bv. met een windscherm of zonnewering.
- De terrassen bij horecazaken in gesloten publieke ruimten, zoals **winkelcentra**, worden niet beschouwd als open terras en zijn dus niet toegelaten. Ze zijn toegelaten mits respect voor de richtlijnen voor de binnenruimtes van horecazaken.
- **Alcoholische dranken** mogen geserveerd worden tot het sluitingsuur.
- Het geluidsniveau binnen mag **80 decibel** niet overschrijden.
- 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 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 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.



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 ververst.

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 verplicht, behalve op open terrassen, in eet- en drankgelegenheden van de horecasector en deze moeten geïnstalleerd worden op een duidelijk zichtbare (en leesbare) manier voor de bezoeker.

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 detector:

- 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. Tussen 900 ppm en 1.200 ppm moet de uitbater over een actieplan beschikken om **compenserende luchtkwaliteits- of luchtzuiveringsmaatregelen te verzekeren**. Boven 1200 ppm dient de inrichting onmiddellijk gesloten te worden.

Een **template van actieplan** die kan gebruikt worden, is beschikbaar op info-coronavirus.be/nl/ventilatie.

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.