



Protocol Heropening Horeca

Koninklijke Horeca Nederland

Woerden, 22 mei 2020

www.khn.nl

Koninklijke Horeca Nederland
Postbus 566
3440 AN Woerden
Pelmolenlaan 10
3447 GW Woerden

T 0348 489 489
F 0348 489 400
info@khn.nl

Inhoudsopgave

1	Disclaimer en aansprakelijkheid	4
1.1	Disclaimer	4
1.2	Juridische status protocol; wetten en noodverordeningen gaan voor protocol.	4
1.3	Hoofdlijnen.....	4
2	Concept Protocol Heropenen Horeca	5
2.1	Cruciale randvoorwaarde	5
2.2	Algemene opmerkingen onhaalbaarheid 1,5m economie in de horeca:	5
3	Inleiding	6
4	Preambule (algemene uitgangspunten)	7
5	Protocolbepalingen	8
5.1	Algemene richtlijnen voor horecaondernemers:.....	8
5.2	Algemene richtlijnen voor de medewerkers:	8
5.3	Algemene richtlijnen voor de gasten:	8
5.4	Algemene richtlijnen voor leveranciers	8
5.5	Toezicht en naleving van de protocolregels.....	8
6	Restaurant	9
7	Café	11
8	Hotel	13
9	Fastservice	15
10	Vergader- en zaalbedrijven	17
Bijlage A	Concept gezondheidscheck	19
Bijlage B	Schoonmaak protocol	20

1 Disclaimer en aansprakelijkheid

1.1 Disclaimer

Dit protocol is een levend document dat aangepast wordt naar aanleiding van de actuele situatie in Nederland. Zodra er wijzigingen in landelijke overheidsmaatregelen worden doorgevoerd dan zullen we dit concept protocol daar zo spoedig mogelijk op aanpassen. Wij hebben het document zorgvuldig samengesteld op basis van de nu beschikbare informatie, desondanks kan het zo zijn dat sommige teksten niet meer actueel of juist zijn. De meest recente versie, te herkennen aan de datum, vind je altijd op onze website.

1.2 Juridische status protocol; wetten en noodverordeningen gaan voor protocol.

Belangrijk om op te merken is dat dit document geen juridische status heeft. Het is een richtlijn. Het is een richtlijn gebaseerd op informatie welke bij Koninklijke Horeca Nederland nu bekend is. Wettelijke regels zoals (lokale/regionale) noodverordeningen, arbo-regels etc. blijven onverkort van toepassing.

Met name noodverordeningen worden op dit moment met grote regelmaat aangepast en we kunnen niet uitsluiten dat noodverordeningen strengere, of soms ruimere, regels kennen dan in dit protocol zijn opgeschreven.

Daarom geldt de volgende opmerking generiek voor de rest van dit document: *Indien ingevolge de lokaal/regionaal geldende noodverordening afwijkende regels worden opgelegd, bijvoorbeeld een afwijkend aantal toegestane personen aan tafel of bijvoorbeeld op het terras (dat kan zijn meer of minder toegestane personen), dan gelden de bepalingen uit de noodverordening.*

Dit protocol is met grote zorg samengesteld maar Koninklijke Horeca Nederland kan niet garanderen dat alle informatie volledig en juist is. Gebruik van de informatie uit dit document is uitsluitend bedoeld voor leden van Koninklijke Horeca Nederland. De inhoud van dit document is auteursrechtelijk beschermd en mag niet zonder schriftelijke toestemming vooraf van Koninklijke Horeca Nederland gekopieerd of vermenigvuldigd worden. Koninklijke Horeca Nederland sluit aansprakelijkheid voor eventuele indirecte en/of directe schade die voortvloeit uit gebruik van dit document uit.

1.3 Hoofdlijnen

Belangrijk te weten is dat dit grove hoofdlijnen betreffen. Ons advies is om hiernaast voor elk bedrijf of keten een eigen handboek te maken om daar de bedrijfsspecifieke, keten- of merk specifieke of locatie specifieke maatregelen in vast te leggen.

2 Concept Protocol Heropenen Horeca

2.1 Cruciale randvoorwaarde

Bij langzaam opstarten blijven de steunmaatregelen onverkort van toepassing, opengaan van een horecabedrijf mag niet ten koste gaan van 'recht' op steunmaatregelen (je mag er als ondernemer niet slechter van worden).

2.2 Algemene opmerkingen onhaalbaarheid 1,5m economie in de horeca:

Koninklijke Horeca Nederland plaatst grote kanttekeningen bij de haalbaarheid van de 1,5m-economie in de horeca. Technisch is de 1,5m-economie vrijwel overal uitvoerbaar maar het is in de horeca voor het overgrote deel niet rendabel. Waarom niet:

- De 1,5m economie is gebaseerd op de noodzaak van afstand bewaren of ook wel 'social distancing'.
- De ruimte om die 1,5m te kunnen waarborgen is er in de horeca in veel gevallen in de huidige opzet gewoonweg niet.
- Concreet betekent het bewaren van 1,5m afstand in de horeca dat er veel minder mensen in het bedrijf zullen kunnen verblijven.
- Veel minder gasten (binnen of op het terras) betekent veel minder omzet.
- Dat terwijl de vaste lasten van de horecaondernemer (huisvesting, afschrijvingen en met name personeel) wel 100% doorlopen.

Heel simpel gesteld; geen enkele ondernemer kan met 50% (of minder) omzet 100% van de vaste lasten dekken. Zeker niet na twee maanden gesloten zijn en dan voor maanden achter elkaar met een onzeker vooruitzicht.

Daarom is het voor de horeca zo cruciaal dat horecaondernemers er op moeten kunnen vertrouwen dat er aanspraak blijft bestaan op maatregelen uit het steunpakket, ongeacht of ze er voor kiezen om open te gaan of niet. Deze algemene opmerkingen zullen ter harte moeten worden genomen bij het bestuderen van dit concept protocol heropenen horeca. Het is zeker niet bedoeld als een structurele oplossing voor de horeca

3 Inleiding

De coronacrisis heeft een enorme impact op onze samenleving. Dagelijks horen we de berichten van het RIVM over het aantal doden en ziekenhuisopnames in ons land. Sinds half maart zit Nederland in een *intelligente lockdown*. Gelukkig laten de cijfers een positieve ontwikkeling zien waarvan we hopen dat deze lijn zich verder door zet. De gezondheid van ons allen staat op nummer 1.

Ook op de economie heeft de crisis inmiddels fors ingegrepen. Sinds half maart is de horeca dicht (behalve hotels, afhalen, bezorgen). Veel horecaondernemers hebben nul inkomsten en de kosten lopen maar door. Het zijn zware tijden. De horeca en de rest van de keten worden hard geraakt.

We zijn daarom blij dat de horeca nu onder voorwaarden weer open mag waarbij 1,5 meter afstand het uitgangspunt is. Horecaondernemers kunnen weer aan de slag en zitten vol creatieve ideeën om hier invulling aan te geven.

De kernvraag bij deze gedeeltelijke opening is: hoe kunnen we de horeca weer op gang brengen waarbij de gezondheid van onze gasten en medewerkers gewaarborgd blijft? KHN heeft daarom het initiatief genomen om een protocol 'heropening horeca' op te stellen. In dit protocol wordt op hoofdlijnen beschreven waar horecaondernemers aan moeten voldoen om op een verantwoorde wijze weer open te gaan en de kans op besmetting tot een minimum te beperken. Gezondheid, goede hygiëne en gastvrijheid gaan daarbij hand in hand.

Het protocol is als volgt opgebouwd. Het eerste deel bestaat uit een aantal uitgangspunten met daarna algemene richtlijnen voor horecaondernemers, medewerkers, gasten en leveranciers. Het tweede deel bestaat uit de specifieke richtlijnen voor de verschillende sectoren: restaurants, cafés, hotels, fastservice, vergader- en zaalbedrijven.

Helaas zal de horeca met deze gedeeltelijke heropening ver achterblijven bij de verwachte omzet en zullen de kosten door lopen. Daarom is het voor de horeca cruciaal dat horecaondernemers erop moeten kunnen vertrouwen dat er aanspraak blijft bestaan op maatregelen uit het steunpakket. KHN heeft dit bij de overheid aangegeven.

De crisis heeft naar verwachting een lange termijn impact op de horecasector. Duidelijk is in ieder geval dat bij een herstel het nog lang zal duren voordat de sector weer op haar oude niveau kan acteren en het is aannemelijk dat het horecalandschap er blijvend anders uit zal zien.

We zijn blij om weer een de slag te kunnen en onze gasten, in deze nieuwe situatie, te laten genieten van onze mooie horeca!

Dit protocol is tot stand gekomen in samenwerking met horeca ondernemers en VNO-NCW/MKB Nederland en afgestemd met de overheid

4 Preambule (algemene uitgangspunten)

1. Dit Protocol Heropening Horeca geldt voor de horeca, en bestaat uit een aantal onderdelen.

Algemene Richtlijnen die gelden voor:

- Horecaondernemers
- Medewerkers
- Gasten
- Leveranciers

Specifieke richtlijnen die gelden voor subsectoren in de horeca;

- Restaurants
- Cafés
- Hotels
- Fastservice bedrijven
- Zaalbedrijven

2. Uitgangspunt is dat afspraken helder en hanteerbaar zijn voor alle horecaondernemers, medewerkers, gasten en leveranciers.
3. Horecaondernemers, medewerkers, gasten en leveranciers houden zich aan de richtlijnen van overheid en RIVM.
4. Ondernemers zijn verantwoordelijk dat de huisregels en de regels van het protocol worden nageleefd. Zij spreken gasten aan bij het niet naleven van de regels. Wanneer gasten de regels niet willen opvolgen en/of weigeren te vertrekken dan schakelt de ondernemer boa's of andere handhavers in.
5. Uitgangspunt is een beheerste openstelling naar activiteiten en het voorkomen van (te) grote aantallen gasten.
6. Koninklijke Horeca Nederland, horecaondernemers en overheid communiceren over de afspraken. Horecagelegenheden maken de afspraken zichtbaar:
 - op de terrassen
 - bij alle ingangen van de horecavestiging
 - binnen de horecavestiging.
 - op website en social media

5 Protocolbepalingen

5.1 Algemene richtlijnen voor horecaondernemers:

1. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden. Dat geldt zowel binnen als buiten. Dat geldt voor medewerkers, gasten, maar ook afhalers, bezorgers en leveranciers.
2. Handhaaf met deurbeleid en toezicht op naleving van de regels. Als de ondernemer niet aanwezig is, dan is de bedrijfsleider daarvoor eindverantwoordelijk.
3. Wees extra alert op de regels van sociale hygiëne (voor bedrijven met een Drank en Horecawet vergunning) in relatie tot waarborgen van de 1,5 meter.
4. Zorg voor maximale bedrijfshygiëne, vooral in de keuken, sanitaire voorzieningen en de pinterminals.
5. Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het bedrijf hebben verlaten.
6. Instrueer de medewerkers over de hygiënische maatregelen (bv. handen wassen) die zij in acht moeten nemen, voorzie ze van hygiënische hulpmiddelen (bijvoorbeeld desinfecterende middelen en eventueel mondkapjes en handschoenen).
7. Als er updates komen op deze afspraken worden die zo snel mogelijk gecommuniceerd.

5.2 Algemene richtlijnen voor de medewerkers:

1. Als je verkouden bent of griepverschijnselen hebt; blijf thuis en kom niet werken.
2. Leg de hygiëneregels en de procedure rond uitserveren en afruimen aan de gasten uit bij het opnemen van de bestelling. Of deel samen met de menukaart een hand-out aan de gasten uit.
3. Houd 1,5m afstand, zowel in de ruimten waar alleen het horecapersoneel komt (bijvoorbeeld de keuken) als in de ruimten waar ook gasten komen.
4. Wijs zowel gasten als je collega's er op als de regels niet na worden geleefd.

5.3 Algemene richtlijnen voor de gasten:

1. Houd 1,5 meter afstand tot andere gasten en de medewerkers. Maar:
 - a. aan een tafel mogen maximaal 2 personen of een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat, binnen 1,5 meter van elkaar zitten
 - b. aan de bar mogen maximaal 2 personen of een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat, binnen 1,5 meter van elkaar zitten.
2. Op het terras mag je alleen zitten, niet staan.
3. Blijf thuis als je verkouden bent of griepklachten hebt
4. Het horecabedrijf kan gasten weigeren bij vermoeden van verkoudheid- en/of griepklachten
5. Volg altijd de aanwijzingen van het personeel op
6. Was bij binnenkomst grondig je handen
7. Was na het toiletbezoek grondig je handen
8. Betaal contactloos (pin of mobiel)
9. Online bestelde producten worden geleverd tot de voordeur, zonder fysiek contact
10. Wanneer je je niet houdt aan de 1,5m regels van het horecabedrijf en/of de geldende 1,5m regels van de overheid dan kan de toegang tot het horecabedrijf worden ontzegd. Schade die het horecabedrijf lijdt door jouw handelen in strijd met die regels kan op jou worden verhaald.

5.4 Algemene richtlijnen voor leveranciers

1. Houd 1,5 meter afstand van de medewerkers die de goederen in ontvangst nemen
2. Kom niet aan de deur met verkoudheids- en/of griepklachten.
3. Laad de goederen uit en zet deze op een daar voor aangewezen plaats inclusief pakbon en neem zelf 1,5 meter afstand van deze plek.
4. Informeer de ondernemer over de maatregelen die jij als leverancier neemt om besmetting te voorkomen.

5.5 Toezicht en naleving van de protocolregels

1. De veiligheid van gasten, medewerkers en leveranciers staat centraal bij onze protocolregels.
2. Er zijn voldoende medewerkers aangesteld die verantwoordelijk zijn voor de naleving van het protocol en die dit ook actief controleren.

6 Restaurant

Hieronder volgen de specifieke richtlijnen voor restaurants. Een restaurant is een uitgaansgelegenheid waar gasten (tegen betaling) kunnen eten. Dit loopt uiteen van een brasserie tot een sterrenrestaurant.

Verkoopruimte	<p>Bij binnenkomst:</p> <p>Voorkom ophoping van gasten bij de ingang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werk uitsluitend met reserveringen (via website, apps of telefonisch) • Bij ontvangst moet er een controlegesprek plaats vinden om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn (is/zijn de gast/gasten verkouden en/of hebben ze griepklachten?). Zo ja, dan moet de toegang geweigerd worden. • Als het een groep betreft van drie of meer personen dan moet tijdens het controlegesprek ook gevraagd worden of de gasten een gezamenlijk huishouden vormen. Als dit niet het geval is dient men minimaal 1,5 meter afstand tot elkaar te waarborgen. • Zijn er geen gezondheidsrisico's, begeleid op gepaste afstand de gasten naar hun tafel. • Breng markeringen aan om te voorkomen dat (groepen van) gasten die even moeten wachten binnen een afstand van 1,5 meter van elkaar komen te staan • Laat alle gasten bij binnenkomst de handen wassen (of met water en zeep of met een desinfecterende handgel) <p>Bij vertrek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien mogelijk, gebruik een andere deur voor het vertrek dan voor de binnenkomst
	Zorg voor minimaal 1,5 meter afstand tussen personen die aan verschillende tafels zitten.
	Meer dan 2 personen aan één tafel die binnen 1,5m van elkaar zitten zijn uitsluitend toegestaan als dit personen betreft die een gezamenlijke huishouding vormen.
	Als het controlegesprek bij de ontvangst heeft plaats gevonden, mogen medewerkers binnen 1,5 meter aan tafel de bestelling opnemen, uitserveren en afruimen terwijl de gasten aan tafel zitten.
	Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het horecabedrijf hebben verlaten.
	Maak bij het afrekenen zoveel mogelijk gebruik van contactloze middelen als pin of creditcard
Keuken	Werkplekken moeten 1,5 meter van elkaar worden gerealiseerd.
	Voorkom permanente kruislijnen in de keuken zodat collega's niet binnen 1,5 meter van elkaar komen.
	Medewerkers wassen tenminste iedere 30 minuten hun handen conform voorschriften RIVM.
	Werkoppervlakten dienen ieder uur gereinigd te worden.

Vervolg restaurant

Terras	<ul style="list-style-type: none"> • Als het terras voor (een) ingang van de horeca-inrichting ligt dan zorgt de ondernemer voor een pad naar de ingang waarop 1,5 meter afstand naar de tafels op het terras mogelijk is. • Bij ontvangst op het terras moet er een controlegesprek plaats vinden om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn (is/zijn de gast/gasten verkouden en/of hebben ze griepklachten?). Zo ja, dan moet de toegang geweigerd worden. • Als het een groep betreft van drie of meer personen dan moet de gasten gevraagd worden of zij een gezamenlijke huishouding vormen. Als dit niet het geval is dient men minimaal 1,5 meter afstand tot elkaar te waarborgen. • Gasten mogen alleen maar zitten op een terras, niet staan. • Zorg voor minimaal 1,5 meter afstand tussen personen die aan verschillende tafels zitten. • Meer dan 2 personen aan één tafel die binnen 1,5 meter van elkaar zitten zijn uitsluitend toegestaan als dit personen betreft die een gezamenlijke huishouding vormen. • Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het terras hebben verlaten. • Maak bij het afrekenen zoveel mogelijk gebruik van contactloze middelen als pin of creditcard
Zalen	Indien het restaurant over een afgescheiden ruimte voor private dining beschikt, dan gelden voor die ruimte dezelfde regels als die voor het restaurant zelf.
Afhalen / bezorgen	<p>Als een afhaalmogelijkheid (van maaltijden en/of dranken) wordt geboden dan gelden de volgende regels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximaal 3 afhalers (dit geldt zowel wanneer de afhaalplek binnen is als buiten (bv. een loket)) • Waarborg 1,5 meter afstand tussen de afhalers
	<p>Als een bezorgmogelijkheid (van maaltijden en/of dranken) wordt geboden dan gelden de volgende regels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximaal 3 bezorgers in het bedrijf • De bezorgers moeten 1,5 meter afstand tot elkaar bewaren. Bestellingen worden tot aan de voordeur van het bezorgadres gebracht, geen fysiek contact bij de overdracht

7 Café

Hieronder volgen de specifieke richtlijnen voor cafés. Deze sector wordt ook wel de natte horeca genoemd. Over het algemeen kunnen gasten in deze gelegenheden tegen betaling drinken en vaak ook eten. Hieronder valt de kroeg om de hoek, maar ook een eetcafé.

Verkoopruimte	<p>Bij binnenkomst: Voorkom ophoping van gasten bij de ingang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werk uitsluitend met reserveringen (via website, apps of telefonisch) • Bij ontvangst moet er een controlegesprek plaats vinden om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn (is/zijn de gast/gasten verkouden en/of hebben ze griepklachten?). Zo ja, dan moet de toegang geweigerd worden. • Als het een groep betreft van drie of meer personen dan moet tijdens het controlegesprek ook gevraagd worden of de gasten een gezamenlijke huishouding vormen. Als dit niet het geval is dient men minimaal 1,5 meter afstand tot elkaar te waarborgen. • Zijn er geen gezondheidsrisico's, begeleid op gepaste afstand gasten naar hun tafel • Breng markeringen aan om te voorkomen dat (groepen van) gasten die even moeten wachten binnen een afstand van 1,5 meter van elkaar komen te staan • Laat alle gasten bij binnenkomst de handen wassen (of met water en zeep of met een desinfecterende handgel) <p>Bij vertrek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien mogelijk, gebruik een andere deur voor het vertrek dan voor de binnenkomst.
	<p>Zorg voor 1,5 meter afstand (tussen medewerkers en gasten maar ook gasten onderling) Maar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aan de bar mogen maximaal 2 personen, of meer personen die een gezamenlijke huishouding vormen, binnen een afstand van 1,5 meter naast elkaar zitten. De afstand ten opzichte van de volgende persoon of de volgende groep personen moet 1,5 meter bedragen • Maximaal 2 personen, of meer personen die een gezamenlijke huishouding vormen, mogen binnen een afstand van 1,5 meter aan tafel zitten.
	<p>Als het controlegesprek bij de ontvangst heeft plaats gevonden, mogen medewerkers binnen 1,5 meter aan tafel of aan de bar de bestelling opnemen, uitserveren en afruimen terwijl de gasten aan tafel/bar zitten.</p>
	<p>Zorg voor minimaal 1,5 meter afstand tussen personen die aan verschillende tafels zitten.</p>
	<p>Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het horecabedrijf hebben verlaten.</p>
	<p>Maak bij het afrekenen zoveel mogelijk gebruik van contactloze middelen als pin of creditcard pin.</p>
	<p>Werkplekken moeten 1,5 meter van elkaar worden gerealiseerd.</p>
Keuken	<p>Voorkom permanente kruislijnen in de keuken zodat collega's niet binnen 1,5 meter van elkaar komen.</p>
	<p>Medewerkers wassen tenminste iedere 30 minuten hun handen conform voorschriften RIVM.</p>
	<p>Werkoppervlakten dienen ieder uur gereinigd te worden.</p>

Vervolg café

Terras	<ul style="list-style-type: none"> • Als het terras voor (een) ingang van de horeca-inrichting ligt dan zorgt de ondernemer voor een pad naar de ingang waarop 1,5 meter afstand naar de tafels op het terras mogelijk is. • Gasten mogen alleen maar zitten op een terras, niet staan. • Bij ontvangst op het terras moet er een controlegesprek plaats vinden om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn (is/zijn de gast/gasten verkouden en/of hebben ze griepklachten?). Zo ja, dan moet de toegang geweigerd worden. • Als het een groep betreft van drie of meer personen dan moet de gasten gevraagd worden of zij een gezamenlijke huishouding vormen. Als dit niet het geval is dient men minimaal 1,5 meter afstand tot elkaar te waarborgen. • Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het terras hebben verlaten. • Zorg voor minimaal 1,5 meter afstand tussen personen die aan verschillende tafels zitten. • Meer dan 2 personen aan één tafel die binnen 1,5 meter van elkaar zitten zijn uitsluitend toegestaan als dit personen betreft die een gezamenlijke huishouding vormen. • Maak bij het afrekenen zoveel mogelijk gebruik van contactloze middelen als pin of creditcard
Zalen	<p>Als het bedrijf beschikt over een of meerdere zalen voor vergaderingen en/of feesten/partijen dan gelden voor de zaal de volgende regels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • niet meer dan <i>het aantal</i> toegestane personen volgens de overheidsmaatregelen. • Bij uitgifte van eten en drinken gelden dezelfde regels als in de verkoopruimte, met dien verstande dat ook vanachter een buffet eten en drinken verstrekt mag worden.
Afhalen / bezorgen	<p>Als een afhaalmogelijkheid (van maaltijden en/of dranken) wordt geboden dan gelden de volgende regels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximaal 3 afhalers (dit geldt zowel wanneer de afhaalplek binnen is als buiten (bv een loket)) • Waarborg 1,5m afstand tussen de afhalers
	<p>Als een bezorgmogelijkheid (van maaltijden en/of dranken) wordt geboden dan gelden de volgende regels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximaal 3 bezorgers in het bedrijf • De bezorgers moeten 1,5 meter afstand tot elkaar bewaren. Bestellingen worden tot aan de voordeur van het bezorgadres gebracht, geen fysiek contact bij de overdracht

8 Hotel

Hieronder volgende specifieke richtlijnen voor hotels. Onder een hotel wordt verstaan een gelegenheid waar je kunt slapen. Vaak zit er bij een hotel ook een restaurant.

In tegenstelling tot eet- en drinkgelegenheden zijn hotels niet door overheidsmaatregelen verplicht gesloten. Veel hotels hebben met name vanuit de logiesfunctie (en daaraan gekoppeld het restaurant c.q. de ontbijtzaal uitsluitend ten behoeve van de hotelgasten) al de nodige voorzieningen getroffen om de gezondheidsadviezen van overheid en RIVM te kunnen waarborgen in het hotel.

De maatregelen die op 19 mei bekend zijn gemaakt gelden ook voor de restaurants en terrassen van hotels. Gezien de al in de praktijk toegepaste maatregelen die in veel hotels al worden genomen zien de richtlijnen voor hotels in dit protocol met name op de restaurant- en terrasfunctie.

Restaurant	Bij binnenkomst: Voorkom ophoping van gasten bij de ingang: <ul style="list-style-type: none">• Werk uitsluitend met reserveringen (via website, apps of telefonisch)• Bij ontvangst moet er een controlegesprek plaats vinden om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn (is/zijn de gast/gasten verkouden en/of hebben ze griepklachten?). Zo ja, dan moet de toegang geweigerd worden.• Als het een groep betreft van drie of meer personen dan moet tijdens het controlegesprek ook gevraagd worden of de gasten een gezamenlijke huishouding vormen. Als dit niet het geval is dient men minimaal 1,5 meter afstand tot elkaar te waarborgen.• Zijn er geen gezondheidsrisico's, begeleid op gepaste afstand de gasten naar hun tafel• Breng markeringen aan om te voorkomen dat (groepen van) gasten die even moeten wachten binnen een afstand van 1,5 meter van elkaar komen te staan• Laat alle gasten bij binnenkomst de handen wassen (of met water en zeep of met een desinfecterende handgel)
	Bij vertrek: <ul style="list-style-type: none">• Indien mogelijk, gebruik een andere deur voor het vertrek dan voor de binnenkomst
	Zorg voor minimaal 1,5 meter afstand tussen personen die aan verschillende tafels zitten.
	Meer dan 2 personen aan één tafel die binnen 1,5 meter van elkaar zitten zijn uitsluitend toegestaan als dit personen betreft die een gezamenlijke huishouding vormen.
	Als het controlegesprek bij de ontvangst heeft plaats gevonden, mogen medewerkers binnen 1,5 meter aan tafel de bestelling opnemen, uitserveren en afruimen terwijl de gasten aan tafel zitten.
	Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het bedrijf hebben verlaten.
	Maak bij het afrekenen zoveel mogelijk gebruik van pin of creditcard en eventueel per factuur.
Keuken	Werkplekken moeten 1,5 meter van elkaar worden gerealiseerd.
	Voorkom permanente kruislijnen in de keuken zodat collega's niet binnen 1,5 meter van elkaar komen.
	Medewerkers wassen tenminste iedere 30 minuten hun handen conform voorschriften RIVM.
	Werkoppervlakten dienen ieder uur gereinigd te worden.
Hotelkamers	Logies is toegestaan, voor ontbijt, lunch en diner voor hotelgasten gelden de voorwaarden zoals hierboven genoemd bij restaurants. Roomservice is ook toegestaan, tray op de grond voor de kamerdeur zetten, aankloppen en stap terugzetten.
	Zorg voor voldoende ruimte bij de check-in balie en de hotellobby zodat gasten voldoende afstand tot elkaar kunnen houden.
	Housekeeping betreedt de kamer uitsluitend als er geen gasten op de kamer zijn.
	Maak bij het uitchecken uitsluitend gebruik van contactloze middelen zoals pin of creditcard of per factuur.

Vervolg hotel

Terras	<p>Als het terras voor (een) ingang van de horeca-inrichting ligt dan zorgt de ondernemer voor een pad naar de ingang waarop 1,5 meter afstand naar de tafels op het terras mogelijk is.</p> <ul style="list-style-type: none">• Gasten mogen alleen maar zitten op een terras, niet staan.• Bij ontvangst op het terras moet er een controlegesprek plaats vinden om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn (is/zijn de gast/gasten verkouden en/of hebben ze griepklachten?). Zo ja, dan moet de toegang geweigerd worden.• Als het een groep betreft van drie of meer personen dan moet de gasten gevraagd worden of zij een gezamenlijk huishouden vormen. Als dit niet het geval is dient men minimaal 1,5 meter afstand tot elkaar te waarborgen.• Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het terras hebben verlaten.• Zorg voor minimaal 1,5 meter afstand tussen personen die aan verschillende tafels zitten.• Meer dan 2 personen aan één tafel die binnen 1,5 meter van elkaar zitten zijn uitsluitend toegestaan als dit personen betreft die een gezamenlijke huishouding vormen.• Maak bij het afrekenen zoveel mogelijk gebruik van contactloze middelen als pin of creditcard.
Zalen	<p>Als het bedrijf beschikt over een of meerdere zalen voor vergaderingen en/of feesten/partijen dan gelden voor de zaal de volgende regels:</p> <ul style="list-style-type: none">• niet meer dan <i>het aantal toegestane personen volgens de overheidsmaatregelen</i>.• Bij uitgifte van eten en drinken gelden dezelfde regels als in het restaurant, met dien verstande dat ook vanachter een buffet eten en drinken verstrekt mag worden.

9 Fastservice

Hieronder volgen de specifieke richtlijnen voor fastservice. Hieronder vallen cafetaria's, lunchrooms, ijssalons.

Verkoopruimte	<p>Bij binnenkomst: Laat alle gasten bij binnenkomst de handen wassen (of met water en zeep of met een desinfecterende handgel)</p> <p>Bij vertrek: Indien mogelijk, gebruik een andere deur voor het vertrek dan voor de binnenkomst.</p>
	<p>Zorg voor 1,5 meter afstand (tussen medewerkers en gasten maar ook gasten onderling).</p> <p>In de fastservice sector geldt in het algemeen dat aan dezelfde balie/counter zowel besteld als afgehaald wordt. Bijzondere aandacht voor het waarborgen van de 1,5 meter-regel is belangrijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 1,5 meter moet duidelijk zichtbaar worden gemaakt voor de gast (bv via markeringen op de vloer)
	<p>Consumptie ter plekke of elders. Controlegesprek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voordat de bestelling wordt opgenomen moet de vraag gesteld worden of de bestelling bedoeld is om ter plekke te consumeren (in het fastservicebedrijf of op het terras dat bij het fastservicebedrijf hoort) of om elders te consumeren. • Als de bestelling voor 'consumptie ter plekke' is moet er vervolgens een controlegesprek plaats vinden om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn (is/zijn de gast/gasten verkouden en/of hebben ze griepklachten?). Zijn er gezondheidsrisico's, dan kan de bestelling niet ter plekke worden geconsumeerd. • Als het een groep betreft van drie of meer personen dan moet tijdens het controlegesprek ook gevraagd worden of de gasten een gezamenlijke huishouding vormen. Als dit niet het geval is dient men minimaal 1,5 meter afstand tot elkaar te waarborgen. • Zijn er geen gezondheidsrisico's dan gelden de volgende regels binnen het horecabedrijf: <ul style="list-style-type: none"> ○ Zorg voor minimaal 1,5 meter afstand tussen personen die aan verschillende tafels zitten. ○ Meer dan 2 personen aan één tafel die binnen 1,5 meter van elkaar zitten zijn uitsluitend toegestaan als dit personen betreft die een gezamenlijke huishouding vormen. ○ Bestellingen opnemen, bedienen en afruimen aan tafel terwijl de gasten aan tafel zitten is mogelijk.
	<p>Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het bedrijf hebben verlaten.</p> <p>Maak bij het afrekenen zoveel mogelijk gebruik van contactloze middelen als pin of creditcard.</p>
Keuken	<p>Werkplekken moeten 1,5 meter van elkaar worden gerealiseerd.</p>
	<p>Voorkom permanente kruislijnen in de keuken zodat collega's niet binnen 1,5 meter van elkaar komen.</p>
	<p>Medewerkers wassen tenminste iedere 30 minuten hun handen conform voorschriften RIVM.</p>
	<p>Werkoppervlakten dienen ieder uur gereinigd te worden.</p>

Vervolg Fastservice

Terras	<ul style="list-style-type: none"> • Als het terras voor (een) ingang van de horecainrichting ligt, dan zorgt de ondernemer voor een pad naar de ingang waarop 1,5 meter afstand naar de tafels op het terras mogelijk is. • Gasten mogen alleen maar zitten op een terras, niet staan. • Bij bediening op het terras in een fastservicebedrijf: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bij ontvangst op het terras moet er een controlegesprek plaats vinden om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn (is/zijn de gast/gasten verkouden en/of hebben ze griepklachten?). Zo ja, dan moet de toegang geweigerd worden. ○ Als het een groep betreft van drie of meer personen dan moet de gasten gevraagd worden of zij een gezamenlijke huishouding vormen. Als dit niet het geval is dient men minimaal 1,5 meter afstand tot elkaar te waarborgen. • Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het terras hebben verlaten. • Zorg voor minimaal 1,5 meter afstand tussen personen die aan verschillende tafels zitten. • Meer dan 2 personen aan één tafel die binnen 1,5 meter van elkaar zitten zijn uitsluitend toegestaan als dit personen betreft die een gezamenlijke huishouding vormen. • Maak bij het afrekenen zoveel mogelijk gebruik van contactloze middelen als pin of creditcard
Afhalen / bezorgen	<p>Als er in een fastservice bedrijf een <i>separate</i> afhaalmogelijkheid wordt geboden (van maaltijden en/of dranken), anders dan in de verkoopruimte van het fastservice bedrijf zelf, dan gelden de volgende regels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximaal 3 afhalers (dit geldt zowel wanneer de afhaalplek binnen is als buiten (bv. een loket); dit geldt NIET voor een 'drive through' mogelijkheid waarbij de gasten in de auto zitten • Waarborg 1,5 meter afstand tussen de afhalers
	<p>Als een bezorgmogelijkheid (van maaltijden en/of dranken) wordt geboden dan gelden de volgende regels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximaal 3 bezorgers in het bedrijf • De bezorgers moeten 1,5 meter afstand tot elkaar bewaren. Bestellingen worden tot aan de voordeur van het bezorgadres gebracht, geen fysiek contact bij de overdracht

10 Vergader- en zaalbedrijven

Een vergader- en/of zaalbedrijf is een horecabedrijf dat zalen en/of vergaderruimten verhuurt voor particuliere en zakelijke doeleinden. Hieronder volgen de specifieke richtlijnen voor de vergader- en zaalbedrijven.

Zalen	<p>Als het bedrijf beschikt over een of meerdere zalen voor vergaderingen en/of feesten/partijen dan gelden voor de zaal de volgende regels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • niet meer dan het aantal toegestane personen volgens de overheidsmaatregelen. • Bij uitgifte van eten en drinken gelden dezelfde regels als in het restaurant (zie hieronder), met dien verstande dat ook vanachter een buffet eten en drinken verstrekt mag worden. <p>Indien er gelijktijdig meerdere groepen in het bedrijf een bijeenkomst hebben dienen deze groepen zoveel mogelijk van elkaar geschieden te worden om ophoping van grote groepen mensen te voorkomen.</p>
Keuken	Werkplekken moeten 1,5 meter van elkaar worden gerealiseerd.
	Voorkom permanente kruislijnen in de keuken zodat collega's niet binnen 1,5 meter van elkaar komen.
	Medewerkers wassen tenminste iedere 30 minuten hun handen conform voorschriften RIVM.
	Werkoppervlakten dienen ieder uur gereinigd te worden.
Restaurant	<p>Bij binnenkomst:</p> <p>Voorkom ophoping van gasten bij de ingang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werk uitsluitend met reserveringen (via website, apps of telefonisch) • Bij ontvangst moet er een controlegesprek plaats vinden om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn (is/zijn de gast/gasten verkouden en/of hebben ze griepklachten?). Zo ja, dan moet de toegang geweigerd worden. • Als het een groep betreft van drie of meer personen dan moet tijdens het controlegesprek ook gevraagd worden of de gasten een gezamenlijke huishouding vormen. Als dit niet het geval is dient men minimaal 1,5 meter afstand tot elkaar te waarborgen. • Zijn er geen gezondheidsrisico's, begeleid op gepaste afstand gasten naar hun tafel • Breng markeringen aan om te voorkomen dat (groepen van) gasten die even moeten wachten binnen een afstand van 1,5 meter van elkaar komen te staan • Laat alle gasten bij binnenkomst de handen wassen (of met water en zeep of met een desinfecterende handgel) <p>Bij vertrek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien mogelijk, gebruik een andere deur voor het vertrek dan voor de binnenkomst
	Zorg voor minimaal 1,5 meter afstand tussen personen die aan verschillende tafels zitten.
	Meer dan 2 personen aan één tafel die binnen 1,5 meter van elkaar zitten zijn uitsluitend toegestaan als dit personen betreft die een gezamenlijke huishouding vormen.
	Als het controlegesprek bij de ontvangst heeft plaats gevonden, mogen medewerkers binnen 1,5 meter aan tafel de bestelling opnemen, uitserveren en afruimen terwijl de gasten aan tafel zitten.
	Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het bedrijf hebben verlaten.
	Maak bij het afrekenen zoveel mogelijk gebruik van contactloze middelen als pin of creditcard of betaling per factuur.

Vervolg vergader- en zaalbedrijven

Terras	<ul style="list-style-type: none">• Als het terras voor (een) ingang van de horecainrichting ligt dan zorgt de ondernemer voor een pad naar de ingang waarop 1,5 meter afstand naar de tafels op het terras mogelijk is• Gasten mogen alleen maar zitten op een terras, niet staan.• Bij ontvangst op het terras moet er een controlegesprek plaats vinden om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn (is/zijn de gast/gasten verkouden en/of hebben ze griepklachten?). Zo ja, dan moet de toegang geweigerd worden.• Als het een groep betreft van drie of meer personen dan moet de gasten gevraagd worden of zij een gezamenlijke huishouding vormen. Als dit niet het geval is dient men minimaal 1,5 meter afstand tot elkaar te waarborgen.• Reinig tafels, stoelen en menukaarten grondig als gasten het terras hebben verlaten.• Zorg voor minimaal 1,5 meter afstand tussen personen die aan verschillende tafels zitten.• Meer dan 2 personen aan één tafel die binnen 1,5m van elkaar zitten zijn uitsluitend toegestaan als dit personen betreft die een gezamenlijke huishouding vormen.• Maak bij het afrekenen zoveel mogelijk gebruik van contactloze middelen als pin of creditcard
--------	--

Bijlage A Concept gezondheidscheck



Rijksoverheid

Check:

Stel uw klant/cliënt de volgende vragen:

Had je een of meerdere van deze klachten in de afgelopen 24 uur?



Hoesten



Neusverkoudheid



Koorts vanaf
38 graden



Benaauwdheidsklachten

Heb je op dit moment een
huisgenoot met koorts en/of
benaauwdheidsklachten?



Heb je het nieuwe coronavirus
gehad en is dit de afgelopen
7 dagen vastgesteld (in een lab)



Heb je een huisgenoot /gezinslid
met het nieuwe coronavirus en
heb je in de afgelopen 14 dagen
contact met hem/haar gehad
terwijl hij/zij nog klachten had?

14 dagen



Ben je in thuisisolatie omdat je
direct contact hebt gehad met
iemand waarbij het nieuwe
coronavirus is vastgesteld?



*Indien een van de vragen met ja beantwoord wordt,
maak dan geen afspraak of annuleer de afspraak*



coronavirus

Deze check is gebaseerd op het document 'Veilig werken bij contactberoepen', Zienivm.nl/covid19

20-04-2020



SAMEN STERK
TEGEN COVID-19

Schoonmaakprotocollen tijdens de 1,5 meter-economie

Algemeen

Het coronavirus verspreidt zich van mens op mens, daarnaast kan de overdracht plaatsvinden via contactoppervlakken (balies, tafels etc.) en aanraakpunten (leuningen, lichtknopjes, deurklinken, prullenbakken, enz.). Goede schoonmaak is daarom essentieel om verspreiding van het virus te voorkomen. Goede schoonmaak betekent dagelijkse

reiniging van het gebouw volgens het normale schoonmaakprogramma, met tijdens de corona-periode, extra aandacht voor contactoppervlakken en aanraakpunten. Dit kan volgens de reguliere wijze, zowel met de traditionele methode als met de microvezelmethode. Dit is overeenkomstig de corona-richtlijnen van de Rijksoverheid!

1. Contactoppervlakken en aanraakpunten

Voor de gebruiker

Voorkom dat contactoppervlakken en aanraakpunten verontreinigd raken door medewerkers/bezoekers te wijzen op de algemene hygiëne maatregelen (handen wassen etc.) en door bij het betreden van ruimtes en het verlaten daarvan desinfecterende handgel te laten gebruiken.

Schoonmaken

Maak de contactoppervlakken en aanraakpunten meerdere keren per dag op de reguliere wijze schoon. De benodigde frequentie hangt af van de gebruikintensiteit en de vervuiling en moet in overleg (met het schoonmaakbedrijf) worden vastgesteld.

2. Sanitair

Schoonmaken

Maak toiletten/sanitair ruimtes schoon op reguliere wijze, met tenminste één dagelijkse schoonmaakbeurt. Tijdens de coronacrisis kan met een hogere frequentie worden schoongemaakt, afhankelijk van de gebruikintensiteit en de vervuiling. Ook in sanitaire ruimtes is het belangrijk om contactoppervlakken en aanraakpunten (knopjes, doorspoelknoppen, deurklinken, kranen etc.) eventueel extra schoon te maken.

Voor de gebruiker

Was om besmetting te voorkomen bij het betreden (advies) én het verlaten van de sanitaire ruimte uw handen conform de RIVM-richtlijnen².

De benodigde frequenties moeten in overleg (met het schoonmaakbedrijf) worden vastgesteld. Handenwasfaciliteiten, dienen ook goed schoongemaakt te worden. Denk daarbij ook aan voldoende aanvulling van (vloei)bare zeep en materialen om handen af te drogen. Gebruik bij voorkeur handdoeken voor eenmalig gebruik van stof of papier³.

Hang een handenwas-instructie op⁴.

4. Geef schoonmakers de ruimte

De schoonmaker moet, net als alle andere facilitaire medewerkers, zijn werk op een veilige wijze kunnen doen. Dit betekent met voldoende afstand tot andere mensen. Zorg daarom dat de ruimtes waar de schoonmaker werkt tijdelijk niet toegankelijk zijn voor anderen, of zet een voldoende grote werkruimte rondom de schoonmaker af, bijvoorbeeld met linten. Als dit niet mogelijk is, zorg dan dat de schoonmaker over de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen beschikt.

Op de website van OSB⁵ en de website van het RIVM⁶ zijn voor diverse situaties schoonmaakprotocollen beschikbaar, waarin staat hoe er schoongemaakt moet worden en of er eventueel persoonlijke beschermingsmiddelen nodig zijn.

3. Desinfecteren

Regulier schoonmaken zorgt voor een voldoende hygiëneniveau om in een normale situatie besmetting te voorkomen. Desinfectie is een methode met speciale desinfectiemiddelen die in specifieke situaties (bijvoorbeeld verontreiniging met bloed) wordt toegepast. Overleg met het schoonmaakbedrijf of en wanneer dit noodzakelijk is.

1 www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/voorgestelde-vragen-over-de-aanpak-van-het-nieuwe-coronavirus-in-nederland
2 www.rivm.nl/hygiene/handen-wassen
3 www.rivm.nl/hygiene/vragen-en-antwoorden-over-handen-wassen
4 www.rivm.nl/sites/default/files/2019-12/WHO%20handen%20wassen%20NLb.pdf
5 www.osb.nl/kennisbank/artikel/2020/04/02/Drie-schoonmaak-protocollen-beschikbaar
6 www.rivm.nl