

Protocol voor de openstelling van de toeristische sector

Ministers van Toerisme, mevrouw Weykmans, mevrouw Demir en De Bue en de heer Vervoort.

DOEL VAN DEZE NOTA

Het doel van deze nota is het vastleggen van de protocollen voor de openstelling van de toeristische sector, zoals gevraagd in het besluit van de federale regering van 4 juni 2020. Het is het resultaat van een gemeenschappelijk standpunt van de Duitstalige Gemeenschap en het Vlaamse, Waalse en het Brusselse Gewest en van overleg met de sector.

Basisprincipes

Het open stellen voor het publiek is mogelijk op voorwaarde dat de attracties/musea/recreatieve domeinen aan alle hieronder vermelde voorwaarden voldoen (cumulatieve voorwaarden).

Basisvoorwaarden (kopie van het MB) :

- De onderneming of vereniging informeert de bezoekers en werknemers tijdig over de geldende preventiemaatregelen en verstrekken de werknemers een passende opleiding.
- een afstand van 1,5 meter tussen elke persoon wordt gegarandeerd;
- mondkmaskers en andere persoonlijke beschermingsmiddelen worden steeds sterk aanbevolen en worden gebruikt indien de regels van de social distancing niet kunnen worden nageleefd omwille van de aard van de uitgeoefende activiteit;
- De activiteit moet zo worden georganiseerd dat samenscholingen worden vermeden;
- de onderneming of vereniging stelt middelen om de noodzakelijke handhygiëne te voorzien ter beschikking van het personeel en de bezoekers;
- de onderneming of vereniging neemt de gepaste hygiënemaatregelen om de werkplaats en het gebruikte materiaal regelmatig te desinfecteren;
- de onderneming of vereniging zorgt voor een goede verluchting van de werkplaats;
- een contactpersoon wordt aangeduid en bekendgemaakt, zodat bezoekers en personeelsleden een mogelijke besmetting met het coronavirus COVID-19 kunnen melden met het oog op het vergemakkelijken van contact tracing.

Wanneer voor bepaalde onderdelen van een deelsector een aparte fiche bestaat, wordt hiernaar verwezen voor de bepalingen van toepassing op deze deelsectoren.

FICHE 1 - TOERISTISCHE LOGIES

Kenmerken van de sector

De sector van de toeristische logies omvat onder meer de volgende soorten logies: campings, hotels en aparthotels (reeds goedgekeurd), B&B's, vakantiewoningen, vakantie dorpen, centra voor sociaal toerisme: jeugdherbergen, jeugdverblijven, ...

Wetgeving:

- De ordonnantie van 8/5/2014 met betrekking tot de toeristische accommodatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Le Code wallon du Tourisme de la Région wallonne
- Het decreet van 05/02/2016 houdende het toeristisch logies en het decreet van 18/07/2003 betreffende de verblijven en verenigingen die een werking uitoefenen in het kader van 'Toerisme voor Allen' in het Vlaamse Gewest.
- Het decreet ter bevordering van het toerisme van 23 januari 2017 van de Duitstalige Gemeenschap

Aanbevolen maatregelen

Voor onthaalruimte / circulatieplaatsen / Publieksruimte

- duidelijke inrichting van ruimtes zodat bezoekers zich kunnen verplaatsen met inachtneming van de fysieke afstand van 1m50
- ontwikkeling van een eenrichtingscirculatieplan en duidelijke signalisatie ter begeleiding van de bezoekers;
- wanneer een fysieke scheiding niet mogelijk is, een systeem van scheidingswanden of schermen (plexiglas of andere);
- voor het personeel: het dragen van mondkapjes en handschoenen, hydroalcoholische gel zijn beschikbaar;
- regelmatige ontsmetting van individuele en collectieve apparatuur die meerdere malen per dag wordt hergebruikt;
- aanwezigheid van hydroalcoholische gel voor bezoekers;
- Voor ruimtes met zitplaatsen, indeling van de ruimte met inachtneming van een veiligheidsafstand van 1m50 ;
- De parkeer capaciteit dient beperkt te blijven tot de toegelaten maximum capaciteit van het logies

Voor kamers en slaapzalen:

- Opstellen van een duidelijk plan/procedure voor schoonmaak met periodiciteit en nodige opvolging;
- Het verwijderen van alle niet-essentiële items (tijdschriften, brochures of zakken voor de was, bics, ...);
- Ontsmetting van lockers, opbergruimten en kasten tussen elke bezetting;
- Was het textiel indien mogelijk op een temperatuur van 60°C (zie de aanbevelingen van de fabrikant) gedurende een periode van 30 minuten.

Voor individuele sanitaire ruimtes

- Opstellen van een duidelijk plan/procedure voor schoonmaak met periodiciteit en nodige opvolging
- Geef de voorkeur aan papieren handdoeken voor eenmalig gebruik of aan hete lucht drogers, mijd het gebruik van highspeed handdrogers en handdoeken.
- Verlucht regelmatig de sanitaire ruimtes en/of controleer of het ventilatiesysteem goed werkt.

Voor gemeenschappelijke sanitaire ruimtes

- Beperk het aantal personen in de sanitaire voorzieningen om de fysieke afstand te respecteren
- De urinoirs moeten minstens op 1m50 van elkaar staan of eventueel één urinoir op twee neutraliseren.
- Niet volledig afgesloten douchecabines worden om en om gesloten (dit is 1 open-1 gesloten-1 open-enz.) om gebruikers onderling maximaal te beschermen tegen spatten. Indien mogelijk zet de uitbater in op het vooraf reserveren van douches (via receptie, via reserveringslijst, enz.).

FICHE 2 – Meeting- en congressector

Kenmerken van de sector

De meeting- en congressector omvat de volgende infrastructuur

- Congresinfrastructuur
- Vergaderzalen
- Seminariezalen en -centra

Aanbevolen maatregelen

Voor onthaalruimte / circulatieplaatsen / Publieksruimte

- duidelijke inrichting van ruimtes zodat bezoekers zich kunnen verplaatsen met inachtneming van de fysieke afstand van 1m50
- ontwikkeling van een eenrichtingscirculatieplan en duidelijke signalisatie ter begeleiding van de bezoekers;
- wanneer een fysieke scheiding niet mogelijk is, een systeem van scheidingswanden of schermen (plexiglas of andere);
- voor het personeel: het dragen van mondkapjes en handschoenen, hydroalcoholische gel zijn beschikbaar;
- regelmatige ontsmetting van individuele en collectieve apparatuur die meerdere malen per dag wordt hergebruikt;
- aanwezigheid van hydroalcoholische gel voor bezoekers;
- Voor ruimtes met zitplaatsen, indeling van de ruimte met inachtneming van een veiligheidsafstand van 1m50 ;
- De parkeer capaciteit dient beperkt te blijven tot de toegelaten maximumcapaciteit van het logies
- Stel tijdschema's op om de deelnemers niet te laten wachten;
- Het verwijderen van alle niet-essentiële items;
- Ventileer regelmatig de onthaalruimte, circulatieruimten en collectieve ruimten en/of controleer of het ventilatiesysteem goed werkt.
- Verplicht toegangscontrole (zowel voor deelnemers als leveranciers), met zoveel als mogelijk (pre-)registratie, met het oog op het garanderen van maximale bezoekersaantallen, minimale sociale afstand, speciale routes, contacttracing ...
- Communicatie vooraf en tijdens het evenement (bv. posters, handleiding ...) over de veiligheidsmaatregelen en -verplichtingen
- Tafels en stoelen moeten na het vertrek van de gasten ontsmet worden, alvorens nieuwe gasten er mogen plaatsnemen.
- Aanduiding van een personeelslid die verantwoordelijk is voor veiligheidsmaatregelen en crisisbeheer;

Voor sanitaire voorzieningen

- Opstellen van een duidelijk plan/procedure voor schoonmaak met periodiciteit en nodige opvolging
- Geef de voorkeur aan papieren handdoeken voor eenmalig gebruik of aan hete lucht drogers, mijd het gebruik van highspeed handdrogers en handdoeken.
- Verlucht regelmatig de sanitaire ruimtes en/of controleer of het ventilatiesysteem goed werkt.

- Beperk het aantal personen in de sanitaire voorzieningen om de fysieke afstand te respecteren
- De urinoirs moeten minstens op 1m50 van elkaar staan of eventueel één urinoir op twee neutraliseren

FICHE 3 - Infrastructuur voor materiaalverhuur voor vrijetijdsdoeleinden

Kenmerken van de sector

De sector omvat onder meer de volgende diensten:

- het huren van auto's, boten, fietsen...

Aanbevolen maatregelen

Voor onthaalruimte / circulatieplaatsen / Publieksruimte

- duidelijke inrichting van ruimtes zodat bezoekers zich kunnen verplaatsen met inachtneming van de fysieke afstand van 1m50 – grondmarkeringen, fysieke barrières en de ontwikkeling van een eenrichtingscirculatieplan en duidelijke signalisatie ter begeleiding van de bezoekers;
- wanneer een fysieke scheiding niet mogelijk is, een systeem van scheidingswanden of schermen (plexiglas of andere);
- voor het personeel: het dragen van mondklappers en handschoenen, hydroalcoholische gel zijn beschikbaar;
- regelmatige ontsmetting van materiaal voor individueel gebruik;
- regelmatige ontsmetting van aanraakbare oppervlakken (schermen, veiligheidsstang, leuningen, ...)
- aanwezigheid van hydroalcoholische gel voor bezoekers;
- Voor ruimtes met zitplaatsen, indeling van de ruimte met inachtneming van een veiligheidsafstand van 1m50 ;

Voor materiaal dat wordt verhuurd

- regelmatige ontsmetting van materiaal voor individueel gebruik dat hergebruikt wordt (helmen, harnassen, stoelen, ...)
- regelmatige ontsmetting van aanraakbare oppervlakken (knoppen, schermen, veiligheidsstang, leuningen, ...)
- aanwezigheid van hydro-alcoholische gel (of een gelijkwaardig apparaat voor handhygiëne) voor bezoekers in de buurt van de ontvangst- en afgeefruimte van het materiaal.
- Het aanmoedigen van bezoekers om hun eigen uitrusting te gebruiken, met uitzondering van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Voor sanitaire voorzieningen

- Opstellen van een duidelijk plan/procedure voor schoonmaak met periodiciteit en nodige opvolging
- Geef de voorkeur aan papieren handdoeken voor eenmalig gebruik of aan hete lucht drogers, mijd het gebruik van highspeed handdrogers en handdoeken.
- Verlucht regelmatig de sanitaire ruimtes en/of controleer of het ventilatiesysteem goed werkt.
- Beperk het aantal personen in de sanitaire voorzieningen om de fysieke afstand te respecteren
- De urinoirs moeten minstens op 1m50 van elkaar staan of eventueel één urinoir op twee neutraliseren

FICHE 4 - RECREATIEVE VOORZIENINGEN

Kenmerken van de sector

De recreatieve sector omvat de volgende types :

- Avonturenparken
- Waterattracties
- Belevingscentra
- Toeristisch vervoer
- recreatiedomeinen
- attracties
- pretparken
- koetsen, bootjes in steden, ...

Aanbevolen maatregelen

Voor onthaalruimte / circulatieplaatsen / publieksruimtes

- Voorafgaande reservering wordt aangemoedigd;
- duidelijke inrichting van ruimtes zodat bezoekers zich kunnen verplaatsen met inachtneming van de fysieke afstand van 1m50 – grondmarkeringen, fysieke barrières en de ontwikkeling van een eenrichtingscirculatieplan en duidelijke signalisatie ter begeleiding van de bezoekers;
- wanneer een fysieke scheiding niet mogelijk is, een systeem van scheidingswanden of schermen (plexiglas of andere);
- voor het personeel: het dragen van mondkmaskers en handschoenen, hydroalcoholische gel zijn beschikbaar;
- regelmatige ontsmetting van materiaal voor individueel gebruik;
- regelmatige ontsmetting van aanraakbare oppervlakken (schermen, veiligheidsstang, leuning, ...)
- aanwezigheid van hydroalcoholische gel voor bezoekers;
- Voor ruimtes met zitplaatsen, indeling van de ruimte met inachtneming van een veiligheidsafstand van 1m50 ;

Voor ter beschikking gesteld materiaal

- regelmatige ontsmetting van materiaal voor individueel gebruik dat hergebruikt wordt (helmen, harnassen, stoelen, ...)
- regelmatige ontsmetting van aanraakbare oppervlakken (knoppen, schermen, veiligheidsstang, leuning, ...)
- aanwezigheid van hydro-alcoholische gel (of een gelijkwaardig apparaat voor handhygiëne) voor bezoekers in de buurt van de ontvangst- en afgeefruimte van het materiaal.
- Het aanmoedigen van bezoekers om hun eigen uitrusting te gebruiken, met uitzondering van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Voor sanitaire voorzieningen

- Opstellen van een duidelijk plan/procedure voor schoonmaak met periodiciteit en nodige opvolging
- Geef de voorkeur aan papieren handdoeken voor eenmalig gebruik of aan hete lucht drogers, mijd het gebruik van highspeed handdrogers en handdoeken.
- Verlucht regelmatig de sanitaire ruimtes en/of controleer of het ventilatiesysteem goed werkt.
- Beperk het aantal personen in de sanitaire voorzieningen om de fysieke afstand te respecteren
- De urinoirs moeten minstens op 1m50 van elkaar staan of eventueel één urinoir op twee neutraliseren

FICHE - GIDSACTIVITEITEN

Kenmerken van de sector

Het werkveld waarbinnen organisaties en gidsen gidsactiviteiten ontplooiën is zeer divers. Net zoals er verschillende types gidsen zijn: stadsgidsen, museumgidsen, regiogidsen, natuurgidsen, landbouwgidsen, reisleiders, buitenlandse gidsen en reisleiders,... Zijn er ook verschillende soorten organisaties met een gidsenwerking: gidsenverenigingen, diensten voor toerisme, reisorganisatoren, musea, erfgoedsites,... Ook de locaties waar de gidsactiviteiten plaatsvinden (in een stedelijke omgeving, in de natuur, in een museum,...) en de manieren waarop ze gebeuren (te voet, met de fiets, per boot,...) heel uiteenlopend.

- Wanneer gidsactiviteiten in gebouwen (musea, monumenten, kerken,...) plaatsvinden, dienen de veiligheidsvoorschriften die ter plaatse gelden gerespecteerd te worden.
- Wanneer voor de gidsactiviteiten bepaalde vervoersmiddelen (fiets, bus, segway, boot,...) of attributen (audiofoons,...) worden gebruikt, dienen de veiligheidsvoorschriften en richtlijnen (o.a. rond ontsmetting) die hierrond gelden gerespecteerd te worden.

Aanbevolen maatregelen

Vóór de gidsactiviteit

- Organiseer alleen gidsactiviteiten (en eventuele bijhorende activiteiten) waarbij, ongeacht de locatie, aanpak, methodiek,... de veiligheidsmaatregelen (rond afstandhouden, hygiëne,...) gerespecteerd kunnen worden.
- Hanteer een maximale groepsgrootte van 20 personen, exclusief de gids, zodat de deelnemers onderling 1,5m afstand kunnen bewaren en de gids voor iedereen verstaanbaar blijft.
- Laat de klant op voorhand reserveren (online, telefonisch of ter plaatse) voor de gidsactiviteit.
- Bied de mogelijkheid om de betaling van de gidsactiviteit contactloos te laten verlopen.
- Voorzie materiaal dat een basishygiëne tijdens de gidsactiviteit kan garanderen, onder andere wegwerp-mondmaskers (in geval vergeten door de klant), ontsmettingsmiddel,...

Tijdens de gidsactiviteit

- Bij aanvang van de gidsactiviteit overloopt de gids met de groep de afspraken en verwachtingen rond de manier waarop de rondleiding zal verlopen en de te respecteren maatregelen (afstand van 1,5m tussen elke persoon, verplicht dragen van een mondmasker, deelnemers raken niets aan, alleen de gids raakt de deuren aan en opent ze,...).
- Zowel de gids als de deelnemers dragen een mondmasker tijdens de gidsactiviteit. Moedig hiertoe de deelnemers op voorhand aan om een eigen mondmasker te voorzien.
- De gids denkt na over de plaatsen waar hij halt houdt om toelichting te geven: ver genoeg van een andere groep mensen, zonder de doorgang van voorbijgangers te belemmeren,...

Na de gidsactiviteit

- De gids zorgt ervoor dat de deelnemers aan de gidsactiviteit gebruik kunnen maken van een ontsmettingsmiddel.

- De organisatie / gids ontsmet systematisch alle materialen / attributen die gebruikt werden tijdens de gidsactiviteit.

FICHE – TOERISTISCHE ONTHAALCENTRA

Kenmerken van de sector

Toeristische onthaalcentra, toeristische informatiediensten, onthaalpunt, VVV en dergelijke Fysieke en bemande onthaalpunten die zich richten op dag- en verblijfstoeristen (inclusief eigen inwoners), die op zich geen aantrekkingspunt vormen, maar wel ondersteunende dienstverlening bieden bestaande uit onder meer informatie, bemiddeling, verkoop van tickets, publicaties, souvenirs of streekproducten gerelateerd aan de betrokken bestemming, eventueel verhuur van recreatiemiddelen zoals fietsen. Zij worden meestal uitgebaat door een overheidsdienst of non-profitorganisatie.

Als een toeristisch onthaalcentrum direct samenhangt met een attractie, museum of bezienswaardigheid, moeten de exploitatieomstandigheden ook in het licht van die bredere context bekeken worden.

Aanbevolen maatregelen

Maatregelen op het gebied van publiekscommunicatie (meertalig als het publiek meertalig is)

- Voorkom plaatsbezoeken en vang vragen zoveel mogelijk op met dienstverlening op afstand: de coronacrisis vormt een prima opportuniteit om extra in te zetten op online communicatie, social media, chat, online verkoop via webshop enzovoort. Zorg aanvullend ook voor een duidelijke en overzichtelijke communicatie over je dienstverlening aan de ingang of de vitrine van het onthaalcentrum. Zo vermijd je niet strikt noodzakelijke bezoeken.
- Communiceer online (website, social mediakanalen) over de dienstverlening die je aanbiedt, de maatregelen die je neemt en wat je van je bezoekers verwacht. Gebruik social media voor herinneringen en updates. Stel je bezoekers gerust en laat hen weten dat de uitbating van het onthaalcentrum conform het COVID19-veiligheidsprotocol verloopt.
- Communiceer in situ over maatregelen die je neemt en welk gedrag je concreet van je bezoekers verwacht. Zorg er daarbij voor dat belangrijke boodschappen direct in het oog springen en dat ze zijn aangegeven op logische plekken. Stel je bezoekers gerust en laat hen op een goed zichtbare plek weten dat de uitbating van het onthaalcentrum conform het COVID19-veiligheidsprotocol verloopt.
- Hou face-to-face contacten zo kort mogelijk. Aanvullende info kan je bijv. online laten volgen.
- Laat bezoekers aan de inkom weten dat ze welkom zijn als ze geen verdachte symptomen vertonen (neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging tot 38 C°) of samenleven met personen met COVID19 of kenmerkende symptomen als koorts (vanaf 38 C°) of benauwdheidsklachten.

Technische maatregelen

- Duid buiten de vestiging het maximum aantal bezoekers aan dat tegelijkertijd binnen mag zijn.
- Zorg ervoor dat bezoekers de afstand van 1,5 meter makkelijk kunnen bewaren binnen in de vestiging, maar eventueel ook buiten aan de vestiging tijdens het wachten. Werk waar mogelijk met vloermarkering (pijlen/stickers/...).

- Zorg voor maximale hygiëne en stel waar mogelijk handgel ter beschikking aan de in- en uitgang. *[Voor onthaalcentra: handen ontsmetten bij het binnenkomen is belangrijk i.v.m. het inkijken van brochures en andere publicaties.]*
- Reorganiseer indien nodig de inrichting van de kassazone zodat de afstand van 1,5 meter met het personeel kan worden gevrijwaard of voorzie andere veiligheidsmaatregelen.
- Stimuleer maximaal het betalen met bankkaart (liefst contactloos) om cash te vermijden.
- Plaats plexi kuchschermen als je de 1,5 meterafstand tussen medewerker en bezoeker of tussen bezoekers niet kan garanderen.
- Het personeel draagt mondklappers in omstandigheden waar het niet mogelijk is om de 1,5 meterregel goed te handhaven. Het dragen van mondklappers door bezoekers wordt aangeraden.
- Circulatie: als de ruimtelijke omstandigheden het mogelijk maken, scheid dan de inkomende en uitgaande bezoekersstroom en zorg voor eenrichtingsverkeer. Vermijd dat bezoekers elkaar moeten kruisen bij de ingang of in een smallere doorgang. Dit is zeker van belang bij grotere drukte. Als de ruimte onvoldoende is om bij het kruisen een veilige afstand te garanderen, regel dan een beurtelingse passage met een voorrangsteken.
- Ontsmet regelmatig toestellen, voorwerpen of oppervlakten die door bezoekers aangeraakt kunnen worden. Stel zo nodig handgel of desinfectiedispensers beschikbaar voor bezoekers (bijv. bij touchscreens, drukknoppen, publicaties).
- Raak beter geen producten aan die bezoekers hebben vastgenomen en draag handschoenen als je zelf producten bestemd voor bezoekers aanraakt.
- Zorg voor afdoende verluchting.