

# COVID 19 VEILIGHEIDSPROTOCOL VOOR TOERISTISCHE ONTHAALCENTRA

Versie 1.1 (Toerisme Vlaanderen, 10 juni 2020)

## 1. Draagwijdte van het protocol

Het protocol bevat de voorwaarden waaronder de toeristische onthaalcentra kunnen worden geopend voor het publiek, binnen het algemene kader bepaald door de Nationale Veiligheidsraad. Het naleven ervan zorgt ervoor dat het risico op overdracht van het SARS-CoV-2 virus zoveel mogelijk beperkt blijft.

De inhoud van dit protocol is aangepast aan de beslissingen van de Nationale Veiligheidsraad van 3 juni 2020 en afgestemd op de inhoud van het basisprotocol voor de openstelling van de toeristische sector van de ministers van toerisme van de drie Gewesten en de Duitstalige Gemeenschap.

## 2. Doelgroep

Dit veiligheidsprotocol is bedoeld voor fysieke en bemande onthaalpunten die zich richten op dag- en verblijfstoeristen (inclusief eigen inwoners), en die op zich geen aantrekkingspunt vormen, maar wel ondersteunende dienstverlening aanbieden. Die kan onder meer bestaan uit informatie, bemiddeling, verkoop van tickets, publicaties, souvenirs of streekproducten gerelateerd aan de betrokken bestemming, en verhuur van recreatiemiddelen zoals fietsen. De onthaalpunten worden meestal uitgbaat door een overheidsdienst of non-profitorganisatie, onder diverse benamingen zoals (toeristisch) onthaalcentrum, infokantoor, toeristische dienst, onthaalpunt, VVV, bezoekerscentrum, infocentrum of Visit [gemeentenaam].

## 3. Algemene principes

Het toeristisch onthaal functioneert in de regel binnen context van een overheidsorganisatie of een vereniging. Dit betekent:

- dat het ogenblik en de voorwaarden van de heropstart ook bestuurlijk afgestemd moeten worden
- dat specifieke maatregelen met betrekking tot de locatie en de werking van het toeristisch onthaal alleen nodig zijn in de mate dat gelijkwaardige maatregelen binnen het bredere organisatorische kader zouden ontbreken.

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.

Gezondheid van medewerkers en bezoekers staat voorop: het onthaalcentrum kan dus maar (her)openen als het er klaar voor is: technisch, organisatorisch en bestuurlijk. Tegelijk moeten maatregelen hanteerbaar zijn voor zowel organisatie, medewerker als bezoeker.

Veilige werkomstandigheden voor de medewerkers vormen een conditio sine qua non voor het openstellen van je toeristisch onthaalcentrum. Om die reden is de opvolging van de algemene richtlijnen <https://werk.belgie.be/sites/default/files/content/news/Generiekegids.pdf> en - voor zover

beschikbaar - de vertaling daarvan binnen jouw organisatie cruciaal. De richtlijnen voor veilig en gezond werken worden in dit protocol niet hernomen, maar zij **maken** wel **integraal deel uit van de voorwaarden waaronder het onthaalcentrum publiek mag ontvangen.**

De algemene voorzorgsmaatregelen voor werknemers die symptomen van COVID19 vertonen, die positief testten maar geen symptomen vertonen of die met een besmette persoon samenleven, moeten vanzelfsprekend worden nagevolgd.

Zoals de voorzorgsmaatregelen voor veilig werk **op maat van de eigen situatie gesneden** moeten worden, moeten ook de publieksgerichte maatregelen worden afgestemd op de plaatselijke omstandigheden. De onderstaande voorzorgsmaatregelen vormen dus de basis, maar kunnen voor elk onthaalcentrum aangevuld, nader uitgewerkt of bijgesteld worden met gelijkwaardige alternatieven.

Onthaal betekent onder meer ontzorgen. Neem daarom niet alleen voorzorgsmaatregelen om de gezondheid van je bezoekers daadwerkelijk te vrijwaren, maar **verlies ook hun subjectieve veiligheidsgevoel niet uit het oog. Communiceer helder over je maatregelen en maak ze ook duidelijk waarneembaar.**

Verlies ten slotte de **toegankelijkheid** niet uit het oog. Als integrale toegankelijkheid niet haalbaar is gezien de specifieke omstandigheden of maatregelen, bedenkt dan creatieve oplossingen voor het onthaal van bezoekers met een beperking.

## 4. Richtlijnen

### 4.1 Organisatorische richtlijnen

- i. **Volg de algemene berichtgeving** van de Nationale Veiligheidsraad en het Crisiscentrum en **stuur waar nodig je veiligheidsbeleid bij.** Nuttige links: [info-coronavirus](#), [Crisiscentrum](#), [VVSG](#).
- ii. Zorg voor **een voorzorgsmaatregelenplan** specifiek voor je organisatie en voorzie tijdig de nodige middelen.
- iii. Betrek en motiveer je **medewerkers** bij het bedenken, uitvoeren en opvolgen van de voorzorgsmaatregelen.
- iv. **Documenteer** je maatregelen schriftelijk. Stel een interne **handleiding** op voor je medewerkers. **Instrueer je medewerkers hieromtrent**, bijvoorbeeld met een praktische interne opleiding, zowel met het oog op hun eigen gezondheid (bijv. hoest- en handhygiëne) als die van de bezoekers (bijv. 1,5 m doen respecteren). Zie erop toe dat de maatregelen eenduidig en consistent door je medewerkers worden opgevolgd.
- v. **Monitor** de technische maatregelen regelmatig en stuur bij waar nodig. Maak van de coronamaatregelen zolang het nodig is een **vast agendapunt op teammeetings**.
- vi. **Wissel geregeld ervaringen uit** met collega's van andere onthaalcentra.
- vii. **Zorg voor een corona-coördinator** (dit kan uiteraard ook voor een breder dienstverband) en pas indien nodig de taakverdeling binnen je team aan om de uitvoering van het voorzorgsmaatregelenplan te kunnen garanderen.
- viii. Duid zeker een **contactpersoon voor contacttracering** aan en communiceer hierover, zodat bezoekers en personeelsleden een mogelijke besmetting met het coronavirus COVID-19 kunnen melden met het oog op het vergemakkelijken van contacttracering.
- ix. Zorg voor **handhaving** van richtlijnen en regels voor bezoekers. **Spreek je bezoekers erop aan en wijs ze op hun verantwoordelijkheid als ze de aanwijzingen niet respecteren.** Instrueer zo nodig je medewerkers hoe ze dat **op een klantvriendelijke manier** kunnen aanpakken.

- x. Schakel om reden van het grotere risico op onbewust risicovol gedrag beter geen **vrijwilligers of tijdelijke werkrachten** in. Doe je dit toch, zorg er dan voor dat zij onder dezelfde condities werken als de vaste medewerkers.
- xi. Bij een verwachte of vastgestelde **grotere toeloop** en **langere wachtrijen**: schakel één of meer extra medewerkers in, laat eventueel een van de medewerkers mensen vanop veilige afstand in de wachtrij aanspreken want misschien kunnen aan aantal onder hen met een beperkte vraag snel verder geholpen worden. Neem eventueel mensen met een vraag die meer tijd vergt apart. **Veraangenaam het wachten**. Overweeg een occasionele of tijdelijke verruiming van de openingstijden als zich een grotere drukte aankondigt.
- xii. **Beperk tijdelijk je aanbod** als er onderdelen in je werking zijn waarbij je de technische voorzorgsmaatregelen niet goed kan verzekeren (bijv. aan het ontvangen van groepen, of het aanbieden van gegidste tochten) of waarvoor de Nationale Veiligheidsraad (nog) geen toelating heeft gegeven.

#### 4.2 Richtlijnen op het gebied van publiekscommunicatie

- i. **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.
- ii. **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.
- iii. **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.
- iv. 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.
- v. **Communiceer ook meertalig** zodra dit aan de orde is in het licht van de exitstrategie (cf. opening musea, toelating daguitstappen, openstelling grenzen) en de specifieke situatie van je onthaalcentrum. Het reguliere taalaanbod van je onthaalcentrum is hiervoor richtinggevend.
- vi. Hou **face-to-face contacten** zo kort mogelijk. Aanvullende info kan je bijvoorbeeld online laten volgen.

#### 4.3 Technische richtlijnen

Volg de richtlijnen opgenomen in het hoofdstuk “Regels voor externen” van de [Generieke gids](#) (blz. 33-34). Voor onthaalcentra kunnen ze als volgt meer concreet worden vertaald:

- i. Zorg ervoor dat klanten de **afstand van 1,5 meter** makkelijk kunnen bewaren binnen in het onthaalcentrum, maar ook tijdens het wachten erbuiten. Werk waar mogelijk

- met **vloermarkering (pijlen/stickers/...)**. De activiteit moet zo worden georganiseerd dat samscholingen worden vermeden.
- ii. Maak een inschatting van **het maximale aantal bezoekers** dat rekening houdend met de afstandsregel gelijktijdig binnen kan en duid dit buiten je onthaalcentrum goed zichtbaar aan.
  - iii. Zorg voor **maximale hygiëne** en stel waar mogelijk **handgel** ter beschikking aan de in- en uitgang. [*Handen ontsmetten bij het binnenkomen is belangrijk i.v.m. het inkijken van brochures en andere publicaties.*]
  - iv. 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.
  - v. Stimuleer maximaal het **betalen met bankkaart (lieft contactloos) of met app** om cash te vermijden. [*Crisiscentrum: Cash geld is niet besmet, maar door elektronisch te betalen respecteer je de sociale afstand. Juridisch: je mag cash geld in de regel niet weigeren.*]
  - vi. Werk indien mogelijk met **bestellingen** en spreek **afhaaluren** af.
  - vii. Klantenservice met **meerdere (balie)medewerkers** gelijktijdig: zorg voor een zodanige opstelling dat de 1,5 meterafstand gewaarborgd is voor bezoeker en medewerker.
  - viii. Plaats plexi **kuchschermen** aan de balie, zeker als je de 1,5 meterafstand tussen medewerker en bezoeker niet kan garanderen.
  - ix. Met stoffen **mondmaskers** kan je zelf de verspreiding van het virus beperken. Je kan ze daarom dragen als geruststellend signaal naar je bezoekers. Draag ze echter zeker – en eis ook dat anderen ze dragen – in omstandigheden waar het niet mogelijk is om de 1,5 meterregel goed te handhaven. Dit geldt ook onder collega's. Het dragen van mondmaskers door bezoekers wordt in het algemeen sterk aanbevolen.
  - x. **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.
  - xi. **Ontsmet** regelmatig toestellen, voorwerpen of oppervlakten die door bezoekers aangeraakt kunnen worden. Stel zo nodig handgel of desinfectiedispensers beschikbaar voor bezoekers (bijv. bij touchscreens, knoppen, publicaties).
  - xii. Raak beter geen **producten aan die klanten hebben vastgenomen** en draag bij voorkeur **wegwerphandschoenen als je zelf producten bestemd voor klanten aanraakt**.
  - xiii. Voorkom zoveel mogelijk dat bezoekers producten bestemd voor verkoop **vastnemen en weer wegleggen**.
  - xiv. Zorg voor afdoende **verluchting** in de publiek toegankelijke en werkruimten.

## Steun Vlaanderen Vakantieland 2.0

**Steun in je onthaalcentrum het idee dat Iedereen Vakantie Verdient in Vlaanderen Vakantieland!**