

COVID 19 VEILIGHEIDSPROTOCOL

VOOR HET UITOEFENEN VAN GIDSACTIVITEITEN

Gecoördineerde tekst van 8 mei 2020

- aangepast aan de maatregelen van de Nationale Veiligheidsraad van 3 juni 2020 -

Het voorliggend protocol is een gecoördineerde tekst waaraan verschillende vertegenwoordigers uit het werkveld van organisaties met gidsenwerking samenwerkten. Toerisme Vlaanderen faciliteerde hiertoe een overleg van de *klankbordgroep 'Kwaliteit in Gidsenwerking'*. Deze klankbordgroep is een belangrijk adviesorgaan binnen de toeristische sector met als opdracht het signaleren van de noden van het werkveld, voorstellen van prioriteiten, het definiëren van acties, het creëren van draagvlak,...

De inhoud van dit protocol werd aangepast aan de beslissingen van de *Nationale Veiligheidsraad van 3 juni 2020* en is afgestemd op de inhoud van het *Protocol voor de openstelling van de toeristische sector van Ministers van Toerisme, mevrouw Weykmans, mevrouw Demir en De Bue en de heer Vervoort*.

DOELSTELLING

De heropstart van gidsactiviteiten met groepen kan op een veilige manier aan de hand van de maatregelen en richtlijnen opgenomen in voorliggend protocol. Dit protocol heeft als bedoeling de veiligheid van de gids en de deelnemers aan gidsactiviteiten te garanderen.

De richtlijnen en aanbevelingen in dit document zijn afgestemd op de maatregelen van de Nationale Veiligheidsraad van 3 juni 2020 i.v.m. fase 3 van het afbouwplan van 8 juni 2020.

DOELGROEP

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.

DRAAGWIJDTE VAN HET PROTOCOL

Het protocol bevat richtlijnen en aanbevelingen waaronder gidsactiviteiten kunnen worden georganiseerd, binnen het algemeen kader bepaald door de Nationale Veiligheidsraad.

- De richtlijnen in dit protocol zijn ondergeschikt aan de algemene bepalingen die worden opgelegd door de Nationale Veiligheidsraad en de steden, gemeenten of instellingen waar de gidsactiviteiten plaatsvinden.
- 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

MAATREGELEN OP VLAAK VAN DE ORGANISATIE MET GIDSENWERKING

De organisatie met gidsenwerking en de gidsen volgen de algemene berichtgeving van de Nationale Veiligheidsraad en het Crisiscentrum en sturen waar nodig het eigen veiligheidsbeleid bij. Nuttige links: info-coronavirus, Crisiscentrum, VVSG.

Te nemen maatregelen

- Zorg voor een intern voorzorgsmaatregelenplan specifiek voor de eigen organisatie en voorzie tijdig de nodige middelen.
- Betrek en motiveer de gidsen bij het opstellen, uitvoeren en opvolgen van de voorzorgsmaatregelen.
- Documenteer deze maatregelen ook schriftelijk. Dat kan door het opstellen van een interne handleiding voor de gidsen. Instrueer de gidsen hieromtrent, bijvoorbeeld met een praktische interne vorming, zowel met het oog op hun eigen gezondheid (bijv. hoest- en handhygiëne) als die van de deelnemers (bijv. 1,5 m doen respecteren).
- De gids is, samen met de groepsverantwoordelijke (indien van toepassing), verantwoordelijk voor de handhaving van richtlijnen en regels door deelnemers tijdens de gidsactiviteit. Instrueer indien nodig de gidsen over hoe ze dat op een klantvriendelijke manier kunnen aanpakken.
- Zie erop toe dat de maatregelen eenduidig en consistent door de gidsen worden opgevolgd.
- Monitor deze maatregelen regelmatig en stuur bij waar nodig. De corona-maatregelen kunnen zolang het nodig is een vast agendapunt op teammeetings worden.
- Wissel geregeld ervaringen en informatie rond de maatregelen uit met collega's, met de gidsen, eventueel ook met andere organisaties. Bevraag de deelnemers over hun ervaringen rond de genomen maatregelen.
- Zorg voor een aanspreekpunt (corona-coördinator) voor vragen i.v.m. de maatregelen. Communiceer aan de gidsen en de deelnemers wie deze contactpersoon is en hoe ze die kunnen bereiken.
- Zorg ervoor dat alle gidsen met wie je samenwerkt (zelfstandigen, vrijwilligers, freelancers, tijdelijke gidsen,...) beschikken over dezelfde informatie en in dezelfde veilige omstandigheden kunnen werken.
- Organiseer alleen gidsactiviteiten (en eventuele bijhorende activiteiten) waarbij, ongeacht de locatie, aanpak, methodiek,... de veiligheidsmaatregelen (rond afstandhouden, hygiëne,...) gerespecteerd kunnen worden.

- Analyseer het traject, de inhoud en de aanpak van elke gidsactiviteit. Bekijk in hoeverre het bestaande aanbod van gidsactiviteiten behouden kan blijven. Indien er (onderdelen van) gidsactiviteiten zijn waarbij de veiligheidsmaatregelen niet gerespecteerd kunnen worden (vb. bezoek aan kleine ruimte, rondgang in smalle steegjes,...) haal deze gidsactiviteiten dan (tijdelijk) uit het aanbod, pas de gidsactiviteit aan of ga op zoek naar alternatieven.
- Bepaalde types van gidsactiviteiten of bepaalde elementen ervan zijn momenteel mogelijk niet veilig, haalbaar of wenselijk (tonen en in de groep laten rondgaan van objecten, details van dichtbij bekijken, rollenspellen, proevertjes...). Haal deze activiteiten indien nodig uit het aanbod, pas de gidsactiviteit aan of ga op zoek naar alternatieven.
- Wanneer gidsactiviteiten plaatsvinden in gebouwen, respecteer dan de veiligheidsvoorschriften die ter plaatse gelden. Bezoek enkel gebouwen en ruimtes waar de geldende veiligheidsregels rond social distancing door de hele groep kunnen nageleefd worden.
- Wanneer voor de gidsactiviteiten bepaalde vervoersmiddelen (fiets, bus, segway, boot,...) of attributen (audiofoons,...) worden gebruikt, respecteer dan de veiligheidsvoorschriften en richtlijnen die hierrond gelden.

VÓÓR DE GIDSACTIVITEIT

Hanteer een maximale groepsgrootte van 20 personen, exclusief de gids. Zorg er steeds voor dat de deelnemers onderling 1,5m afstand kunnen bewaren en de gids voor iedereen verstaanbaar is. Gebruik indien nodig audio-ondersteuning om de verstaanbaarheid van de gids voor de hele groep te garanderen.

De organisatie met gidsenwerking of de gids zelf (indien de gidsactiviteit niet onder de vleugels van een organisatie met gidsenwerking valt)

- communiceert online (website, social mediakanalen,...) over de manier waarop de gidsactiviteiten zullen plaatsvinden, welke maatregelen worden genomen en wat van de deelnemers aan de gidsactiviteit wordt verwacht.
- bezorgt een informatiefiche aan de deelnemers met een overzicht van alle voorzorgsmaatregelen die genomen worden om een veilige gidsactiviteit te kunnen aanbieden.
- bezorgt een informatiefiche aan de deelnemers met een overzicht van alle voorzorgsmaatregelen waaraan de deelnemers zich dienen te houden tijdens de gidsactiviteit.
 - Deelnemers brengen hun eigen mondkmaskers mee;
 - Deelnemers raken geen objecten aan tijdens de gidsactiviteit;
 - ...
- informeert de deelnemers aan de gidsactiviteit 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.
- laat de deelnemers op voorhand reserveren (online, telefonisch of ter plaatse) voor de gidsactiviteit. Het is van belang om van alle deelnemers een naam en telefoonnummer en/of mailadres op te tekenen zodat contact tracing achteraf vergemakkelijkt wordt.

- biedt de mogelijkheid om de betaling van de gidsactiviteit contactloos te laten verlopen, om te vermijden dat er ter plaatse cash wordt betaald. Dit kan eventueel via smartphone of een draagbare betaalterminal, die tussen elke deelnemer moet worden gedesinfecteerd.
- voorziet materiaal dat een basishygiëne tijdens de gidsactiviteit kan garanderen, onder andere wegwerp-mondmaskers (in geval vergeten door de deelnemer), ontsmettingsmiddel,...

De gids

- dient de gidsactiviteit te annuleren of moet vervangen worden wanneer hij symptomen vertoont of er een risico op besmetting bestaat.
- doet vóór de gidsactiviteit een systematische controle:
 - o is er voldoende materiaal voor een gegarandeerde basishygiëne;
 - o werden de eerder gebruikte attributen/materiaal ontsmet;
 - o is er een lijst met namen en contactgegevens van alle deelnemers aan de gidsactiviteit.

TIJDENS DE GIDSACTIVITEIT

- Bij aanvang van de gidsactiviteit overloopt de gids met de groep de afspraken en verwachtingen rond de manier waarop de gidsactiviteit zal verlopen en de te respecteren maatregelen (afstand van 1,5m tussen elke persoon, verplicht dragen van een mondmasker wanneer de regels van social distancing niet gerespecteerd kunnen worden, deelnemers raken niets aan, alleen de gids raakt de deuren aan en opent ze,...).
- De gids zorgt samen met de groepsverantwoordelijke (indien van toepassing) voor handhaving van richtlijnen en regels door de deelnemers. Hij spreekt / zij spreken de deelnemers van de gidsactiviteit erop aan en wijst / wijzen ze op hun verantwoordelijkheid als ze de aanwijzingen niet respecteren.
- De gids ontsmet zijn handen na elk contact (deur, trapleuning, audiofoons, enz.).
- De gids draagt verplicht een mondmasker of andere persoonlijk beschermingsmiddel (zoals vb een gelaatsscherm) tijdens de gidsactiviteit, wanneer de regels van social distancing niet gerespecteerd kunnen worden.
- Voor een gidsactiviteit in een drukke omgeving met mogelijk veel lawaai zijn audio-ondersteuning aan te bevelen om de regels van social distancing te kunnen respecteren en de verstaanbaarheid van de gids bij de hele groep te garanderen.
- 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.
- Aan het einde van de gidsactiviteit ontsmet de gids zijn handen.
- De organisatie / gids ontsmet systematisch alle materialen / attributen die gebruikt werden tijdens de gidsactiviteit.