

## Food and Beverage Principles

### DISCLAIMER

At FLI Group BV we deeply care about our team members and our communities in and around our hotels. We want to do all we can to provide guests and team members a safe, welcoming, and clean working environment.

This document presents a summary of the use of Food and Beverage Principles in the hotel.

Besides this summary, each operating department has its own customised set of detailed cleanliness and safety procedures, for which we will provide manuals and adequate training programs.

We will adhere to all government measures and follow official authorities and the standards of the international hotel chains and will continue to make changes as necessary or appropriate to our protocols and procedures.

Please note that any guidance provided by the Government/Public Health official authorities supersedes any best practice information contained in this guide.



## TABLE OF CONTENTS

---

DISCLAIMER .....	1
GENERAL GUIDELINES .....	3
GOVERNMENT GUIDELINES.....	4
FOOD AND BEVERAGE PRINCIPLES.....	5
1. Food & Beverage Protocol .....	5
2. Restaurant & Bar .....	6
3. Conference & Banqueting.....	7
4. Counter Service Concepts (Bistro, Starbucks Kiosk, etc.) .....	8
OFFER BY MEAL PERIOD .....	9
5. Breakfast .....	9
6. Lunch and Dinner.....	11
7. Meeting Rooms .....	12
GOODS DELIVERY .....	13
8. Goods Delivery Procedure .....	13
PROCUREMENT .....	13
9. Procurement Checklist.....	13
INSTRUCTIONS TO WASH HANDS .....	14
INSTRUCTIONS FOR USE OF GLOVES .....	15
INSTRUCTIONS HOW TO REMOVE DISPOSABLE GLOVES .....	15
INSTRUCTIONS HOW TO FIT A MASK .....	16
APPENDIX 1 – CORONAMAATREGELEN HORECA BELGIE .....	17

### *Sources Used:*

*Accor, Ecolab, FLI Group, Horeca Vlaanderen, IHG, info-coronavirus.be, Pyramid Hotel Group*

**In general.** Sharing personal protective equipment is prohibited.

Putting on and taking off personal protective equipment must be done in accordance with the rules of the art. See the Instructions for Use.

**Washing hands and disinfecting hands regularly** is mandatory for all employees in all departments.

**Use of the mask in general.** Face masks MUST be worn in all situations where the social distancing of 1.5 meters cannot be guaranteed. This is especially the case when employees move through the hotel. This rule applies to all employees from all departments, including hotel management and FLI Group.

**Maintenance.** The employer makes 4 qualitative, washable mouth masks with filter available to every employee. The worker undertakes to wash the mouth mask daily and after use for a maximum of 4 hours at a minimum of 60 ° degrees according to the manufacturer's instructions.

**In general.** This information is will be subject to the guidelines from the government, as well as official authorities and in is in addition to the information made available by IHG / ACCOR.

**Use of the mask and gloves for Service Staff.** Wearing a mask and gloves is always mandatory in the food and beverage front-of-house and back-of-house.

**Plexi screen.** The installation of a plexi-screen is mandatory for every POS. The Technical Service will guarantee the correct installation.

**Use of the mask and gloves for all Kitchen Staff.** For chefs and kitchen workers, wearing a mask and gloves (blue colour if available) is always mandatory during the preparation of meals, as well as when entering the walk-in refrigerators. For stewarding, the mask is mandatory when putting away the clean dishes.

## GOVERNMENT GUIDELINES

The Belgian Government has announced the following measures to be applicable when food and beverage outlets can be re-opened. Please find below an overview of the key measures, but please refer to the complete checklist in appendix 1.

We will amend the requirements following government recommendations when appropriate.

<b>Restaurant</b>	Date Open	8 June
	Social Distancing	1.5 m
	Closing time	1am
	Max Pax per Table	10
<b>Bar</b>	Date Open	8 June
	Social Distancing	1.5 m
	Closing time	1am
<b>Terrace</b>	Date Open	8 June
	Social Distancing	1.5 m
	Closing time	1am
<b>Meeting Rooms</b>	Date Open (work related)	8 June
	Social Distancing	1.5 m
	Max Pax Per Meeting Room	50 (July 1)
	Social Events from	1 July

### **Please note:**

- *Where the 1.5m social distancing cannot be guaranteed, all members of the team have to wear a mask. In addition to masks, face shields can be used, however, this never replaces the need of a mask.*
- *For consumption of food and beverage, the guests will need to be seated at a table. To consume at the bar is not permitted.*
- *Keep doors open where possible, to avoid guests and staff to be in contact with high risk areas.*
- *Toilets can only be used by customers and hotel guests are advised to use the facilities in their room.*
- *Buffets are only permitted if all items are individually wrapped/packaged. All served items need to be served by a designated staff.*

# 1. Food & Beverage Protocol

## 1.1. General F&B Sanitation Procedure

### 1.1.1. Employee Protocol

- A. Record daily food temperatures diligently on the appropriate HACCP forms. Include holding temperatures from buffets, hot and cold.
- B. Counter service associates use gloves for all tasks with changing between each job function to avoid cross contamination.
- C. All F&B associates to complete retraining/refresh of food safety (within 30 days) using Brand, national, or local certification programs.

### 1.1.2. Cleaning Protocol

- A. Check all high temperature dishwashers daily to ensure final rinse 82° C. degrees. Glasses, service ware, china or other items suspected of contamination must not be washed in low temperature machine.
- B. Cover clean ware, when possible, after machine sanitisation to avoid re-contamination until use.
- C. Wipe down all tables and chairs with (food safe) sanitiser between customers.
- D. Utilise three step sanitation at beginning and end of each shift on high touchpoints FOH surfaces. See Ecolab Preparing for Resuming operations for all considered areas.
  - 1. Sanitise with Approved chemical (i.e. Ecolab TB Disinfectant).
  - 2. Rinse with potable water.
  - 3. Sanitise with (Food contact) sanitiser.
- E. Disinfect all buffet line areas nightly (if applicable).
- F. Sanitise all food preparation tables every 2 hours.
- G. Cold water oysters and shellfish should be obtained from reputable sources and appropriate documentation kept on file for the required time period.
- H. Touchless sanitiser dispenser installed at all food and beverage outlet entrances. In C&E use of portable, or tabletop, units.

## 1.2. General F&B Operation Guidelines/Recommendations

- A. Maintain proper controls before, during, and after service to reduce cross contamination.
- B. Adjust operations to maintain local ordinance distancing guidelines for guests and associates.
- C. Communication with guests throughout the experience by signage and floor markings.
- D. Contactless service delivery through all F&B outlets.
- E. Customers are asked to pay by card and preferably contactless. If staff needs to enter information, use a tool to avoid touching the keys. The PDQ machine will be disinfected after every use.
- F. The team is responsible to communicate the basic health and safety principles to the guest/organiser. For C&E the organiser will receive an instruction to share with all delegates.

## 2. Restaurant & Bar

### 2.1.1. Employee Protocol

- A. Eliminate buffet offerings. If high volume, or requirement, have associate/attendant plate items for each guest or offer grab and go options.
- B. Eliminate pre-set tabletop items and deliver upon guest need, i.e. condiments, utensils, plates, glasses, mugs, etc. Sanitise after use.
- C. Eliminate re-useable menus and implement a QR code and the use of paper single use menus to avoid cross contamination.
- D. Maintain brand requirements on menu items when possible.
  - 1. Eliminate fruit garnishes to avoid cross contamination.
  - 2. All straws must be paper wrapped.
  - 3. Eliminate shared bread service, consider eliminating or individual placement.
- E. Each associate to setup/utilise individual beverage station for guest service to avoid cross contamination and to keep proper working distance.
- F. Bussing should occur at conclusion of meal after guest departure. This should be explained in absence of proactive service.
- G. Associates must wash or sanitise hands after handling items of any kind used by the guest.

### 2.1.2. Cleaning Protocol

- A. Silverware must be sanitised and rolled to prevent cross contamination, or disposable packaged used.
- B. Delivery of new glassware for re-filling cold beverages to reduce cross contamination.

### 2.1.3. Distancing Protocol

- A. Capacity should be reduced to guarantee the 1.5m social distancing and comply with local ordinance guidelines by removing tables and chairs, or by marking tops with an X or signage. The restaurant and bar layout should be revised with the recommended 1.5 m of distance between all tables. Assign new tables numbers and communicate to all associates, if necessary.
- B. A distance of 1.5 m should be maintained between team members in their respective work areas. Consider revising front and back of housework area configurations and setup. I.E. POS terminals adjusted to at least 1.5 m apart. Dedicated terminals for each associate during shifts. Culinary work areas adjusted in setup to maintain 1.5 m distance with assigned sections, I.E. Salad/Prep/Grill/Sauté/Fry.
- C. Maintain 1.5 m of separation from guests while at tableside throughout steps of service. Entrée/Drink delivery should be made at edge of table for distribution versus proper service etiquette to maintain distancing.

### 2.1.4. Signage Protocol

- A. Signage should be placed at entrance to educate guest on Distancing protocols. Mark the floor at entrances with signage and directional guidance, for guests in a queue.
- B. At the entrance of the outlet signage should be displayed with the maximum number of customers allowed for customer awareness and to offer reassurance.

## 3. Conference & Banqueting

### 3.1.1. Employee Protocol

- A. Doors should be propped open and closed only if requested by guest to reduce cross contamination.
- B. Eliminate pre-set items to reduce cross contamination. I.E. plate ware, glasses, salads, dessert, condiments, silverware, pens, pads, mints.
- C. Coffee breaks will be set up taking into consideration social distancing and all food items are individually packaged.
- D. Eliminate community water service. Offer paid bottled water service to be pre-set and replenished at breaks if desired.
- E. Eliminate buffets
  - 1. Offer roll-in or stations of individually portioned and covered food solutions for contactless food delivery.
  - 2. In high volume scenarios offer attendant plated entrées maintaining 1.5 m of separation between attendant and guest. Consideration should be given to service tables. Place plate at end of line for guest pickup and contactless delivery. Increase attendant stations with increased guest counts. Mark floor for guest queue with separation and flow in mind.
  - 3. Plate drop possible with guests exiting the room for a break, associates to maintain separation when executing. Guests return once food fully placed.
  - 4. Offer food breaks with portioned and sealed, grab and go, concepts.
- F. Bus only when guests are no longer occupying the space either departing or on break. Place extra trash cans, as well as, tray jacks and trays for self-bussing.
- G. Encourage use of meeting application (if offered by brand), or text (WhatsApp), for any service requests for contactless service execution.

### 3.1.2. Cleaning Protocol

- A. Mobile hand sanitiser station or tabletop sanitiser to be made available at each function entrance and at all food stations, food deliveries, and breaks.
- B. Re-usable items such as pens, office supplies, etc. should be sanitised after each use using a approved disinfectant such as Ecolab TB Disinfectant.
- C. Tables should be sanitised before and after meeting, only if all delegates leave meeting room additional cleaning by the team is possible.

### 3.1.3. Distancing Protocol

- A. Capacity for meeting rooms should be reduced based on local guidelines.
- B. Setup formats should be revised to maintain social distancing.
  - 1. Classroom style with one per table
  - 2. Create square table made up of 3-1.5 m rectangle, combined and clothed, in place of rounds, with 4 per table, 1 on each side.
  - 3. U-shape with one per table
  - 4. Theatre/Ceremony should be set with 1.5 m of separation in all directions.
  - 5. Use banquet rounds; 4 people for 5 ft rounds or 6 people for 6 ft rounds

### 3.1.4. Signage Protocol

- A. Signage to be placed at entrance to educate guests on social distancing and changes to service.
- B. Rooms with two, or more, entries should have designated entry and exit to accommodate flow and keep separation. Doors should be visibly marked.
- C. At the entrance of the outlet signage should be displayed with the maximum number of customers allowed for customer awareness and to offer reassurance.

## 4. Counter Service Concepts (Bistro, Starbucks Kiosk, etc.)

### 4.1.1. Employee Protocol

- A. Coffee Condiments added by associate or offered as packaged or staff to include creamer, sugar, individually wrapped stir sticks, etc.

### 4.1.2. Cleaning Protocol

- A. Hand Sanitiser station at, or near, entrance.
- B. All individually served foods to be wrapped to avoid cross contamination and displayed only behind sneeze guard or shield. Should include: Pastries, whole fruit, desserts, etc.
- C. One associate per POS for duration of shift to avoid cross contamination. Sanitise touch screen before and after each shift by spraying approved disinfectant on the cleaning rag and wiping screen.

### 4.1.3. Distancing Protocol

- A. Plexiglas shield or distancing barrier in place at register for separation between guest and associates when ordering and making payment.
- B. Reconfigure to allow for dedicated workspaces, if more than one associate, to maintain separation. Designated areas and duties for the duration of shift.
- C. Place food items at end of counter for contactless delivery and maintain 1.5 m of distance.

### 4.1.4. Signage Protocol

- A. Floor markings and signage in place for guest queue.
- B. At the entrance of the outlet signage should be displayed with the maximum number of customers allowed for customer awareness and to offer reassurance.



## 5. Breakfast

### 5.1. Phase 1 (Current Offer)

- A. Only takeaway and collection is permitted.
- B. No order forms in bedrooms, in favour of remote ordering or pre-determined (no guest choice) for guest collection or room delivery.
- C. Create a dedicated F&B collection point for takeaway/collection by guests.
- D. Trays, bags or boxes containing meals must be properly covered or closed.
- E. After eating, the guest places his/her tray outside the door or it is removed when the room is cleaned.
- F. Service with gloves and mask.

#### 5.1.1. Breakfast Bag Offer (for example)

- ✓ Hot drink: (Coffee, teas or hot chocolate)
- ✓ Juice
- ✓ 1 Croissant & 1 Pain au choc
- ✓ 1 or 2 Bread roll(s)
- ✓ 1 Individual cheese portion
- ✓ 1 Individual charcuterie portion
- ✓ 1 Butter and 1 Jam in individual portion
- ✓ 1 Muesli pot with milk or 1 breakfast/granola bar or 1 ind. Yoghurt portion
- ✓ Whole fruit or portion fruit salad
- ✓ 1 milk portion and 1 sugar / sweetener stick
- ✓ Disposable take away bag, hot drinks cup and lid, drinks stirrer, croissant bag, napkin, knife, fork, spoon

### 5.2. Phase 2 (Date to be confirmed)

- A. Takeaway, collection, or room service is permitted, as well as restaurant service whilst respecting social distancing.
- B. No order forms in bedrooms, in favour of remote ordering or pre-determined (no guest choice) for guest collection or room delivery.
- C. Create a dedicated F&B collection point for takeaway/collection by guests.
- D. Trays, bags or boxes containing meals must be properly covered or closed.
- E. After eating, the guest places his/her tray outside the door or it is removed when the room is cleaned.
- F. In the restaurant ensure signage if clear, maintain one-way traffic where possible and respect 1.5 m social distancing where possible.
- G. Table will be set with standard offer, beverages can be collected by guest from dedicated beverage stations and hot food items will be plated in the kitchen and served at the table.

### 5.2.1. Breakfast Bag or Restaurant Pre-plated Offer (for example)

- ✓ Hot drink: (Coffee **or** teas **or** hot chocolate)
- ✓ Juice
- ✓ 1 Croissant **or** 1 Pain au choc
- ✓ 1 Bread roll
- ✓ 1 Individual cheese portion
- ✓ 1 Individual charcuterie portion
- ✓ 1 Butter and 1 Jam in individual portion
- ✓ 1 Muesli pot with milk **or** 1 breakfast/granola bar **or** 1 ind. Yoghurt portion
- ✓ Whole fruit **or** portion fruit salad
- ✓ Hot food option: scrambled eggs with bacon and sausage **or** scrambled eggs with tomato and mushroom **or** boiled egg
- ✓ 1 milk portion and 1 sugar / sweetener stick
- ✓ Disposable take away bag, hot drinks cup and lid, drinks stirrer, croissant bag, napkin, knife, fork, spoon

### A-la-carte breakfast offer examples

- Option 1:
  - ✓ Hot drink: (Coffee **or** teas **or** hot chocolate)
  - ✓ Juice
  - ✓ 1 Croissant **or** 1 Pain au choc
  - ✓ 1 Bread roll
  - ✓ 1 Individual cheese portion
  - ✓ 1 Individual charcuterie portion
  - ✓ Butter and jam in portion
  
- Option 2:
  - ✓ Hot drink: (Coffee **or** teas **or** hot chocolate)
  - ✓ Juice
  - ✓ 1 Muesli pot with milk **or** 1 breakfast/granola bar **or** 1 ind. Yoghurt portion
  - ✓ Whole fruit **or** portion fruit salad
  
- Option 3:
  - ✓ Hot drink: (Coffee **or** teas **or** hot chocolate)
  - ✓ Juice
  - ✓ Hot food option: scrambled eggs with bacon and sausage **or** scrambled eggs with tomato and mushroom **or** boiled egg **and/or** pancakes



## 6. Lunch and Dinner

### 6.1. Phase 1 (Current Offer)

- A. Based on demand and occupancy, the GM can decide to offer lunch and dinner service or not.
- B. Only takeaway and collection is permitted.
- C. No order forms in bedrooms, in favour of remote ordering or pre-determined (no guest choice) for guest collection or room delivery.
- D. A QR code will be displayed on the TV (TBC) and in various locations to enable the guest to see the lunch, dinner and takeaway menu on their personal mobile device.
- E. Create a dedicated F&B collection point for takeaway/collection by guests.
- F. Trays, bags or boxes containing meals must be properly covered or closed.
- G. After eating, the guest places his/her tray outside the door or it is removed when the room is cleaned.
- H. Alternative lunch and dinner options will be displayed at the reception, including delivery services.
- I. To avoid wastage and simplify the preparation process, the offer can consist of only frozen items.

#### 6.1.1. Lunch and Dinner Offer

Lunch and Dinner menu may include:

- ✓ Pizzas
- ✓ Asian Noodles and Rice Dishes
- ✓ Local Specialities
- ✓ Pasta
- ✓ Toasted Sandwiches / Croque Monsieur / Panini (Mozzarella/Prosciutto)
- ✓ Sandwich and Baguettes selection
- ✓ Wraps & Flatbreads Selection
- ✓ Salads (leaf, quinoa, vegetable, proteins etc.) – can be pre-packed if no kitchen staff planned
- ✓ Fries (requires cook)

### 6.2. Phase 2 (Date to be confirmed)

- A. Based on demand and occupancy, the GM can decide to offer lunch and dinner service or not.
- B. Takeaway, collection, or room service is permitted, as well as restaurant service whilst respecting social distancing.
- C. No order forms in bedrooms, in favour of remote ordering or pre-determined (no guest choice) for guest collection or room delivery.
- D. A QR code will be displayed on the TV (TBC) and in the outlets to enable the guest to see the lunch, dinner and takeaway menu on their personal mobile device.
- E. Create a dedicated F&B collection point for takeaway/collection by guests.
- F. Trays, bags or boxes containing meals must be properly covered or closed.
- G. After eating, the guest places his/her tray outside the door or it is removed when the room is cleaned.
- H. When guest is dining in the outlet, a service table besides the dining table is made available to safeguard the social distancing between the guests and employees, to drop the food and collect the plates. This table will also be used to place the water and beverages for the guests. The guests are asked to serve themselves.

- I. The restaurant has a disinfectant station at each entrance with clear signage explaining the measures, as well as floor signage to accommodate one-way traffic where possible.
- J. Alternative lunch and dinner options will be displayed at the reception, including delivery services.
- K. To avoid wastage and simplify the preparation process, the offer can consist of only frozen items.

## 7. Meeting Rooms

### 7.1. Phase 1 (Date to be confirmed)

- A. Meeting rooms will be set up to safeguard the 1.5 m Social Distancing – see principles in previous section.
- B. Maximum number of guests per meeting room as per Government restrictions.
- C. Disinfectant gel and information about the COVID-19 measures are clearly displayed in the meeting room.
- D. Coffee Breaks and Lunch will be served in the meeting room – clear signage to facilitate social distancing. Where possible/necessary, individual packages, disposable items are used to limit cross contamination.
- E. Coffee Break and Lunch must be pre-ordered.
- F. The room will only be cleared and disinfected when the attendees have left – sufficient bins will be made available and a clearing station to be used by attendees.

## 8. Goods Delivery Procedure

- A. Access to goods delivery bays will be strictly forbidden to anybody not directly involved in this service.
- B. The wearing of masks and gloves is mandatory for hotel staff taking delivery of goods.
- C. The wearing of a mask is mandatory for delivery personnel.
- D. Gel sanitiser to be made available in goods delivery bays.
- E. Reinforce cleaning procedure in goods delivery zones.

## 9. Procurement Checklist

The follow list is non-exhaustive and merely lists the basics, based on menu items and property specific requests additional items may be required.

### 9.1.1. Systems

- QR Menu for Mobile Device
- WhatsApp

### 9.1.2. Supplies

- Individually packaged sugar
- Individually packages milk
- Individually packaged salt
- Individually packaged pepper
- Individually packaged butter
- Individually wrapped straws
- Individually wrapped coffee/tea stirrers
- Individually packaged condiments – mayonnaise, ketchup, mustard
- Paper bag for bread rolls
- Cutlery sleeves
- Food togo boxes – salads, mains
- Cups with lid – hot beverages and soup
- Small containers – dressing
- Linen-like napkins

### 9.1.3. Breakfast

- Paper bag
- Cutlery set – napkin, fork, spoon, knife, teaspoon/stirrer



1  
Maak uw handen nat met water.



2  
Gebruik genoeg zeep.



3  
Wrijf handpalm tegen handpalm.



4  
Wrijf met gekruiste vingers uw rechterhandpalm over uw linkerhandrug en omgekeerd.



5  
Wrijf handpalm tegen handpalm met gekruiste vingers.



6  
Wrijf met de achterkant van uw vingers tegen uw hanpalmen.



7  
Maak cirkels met uw linkerduim in uw rechterhand en omgekeerd.



8  
Maak cirkels met uw vingers over uw handpalm en handrug.



9  
Spoel uw handen af met water.



10  
Droog uw handen.



11  
Draai de kraan toe met een doekje.



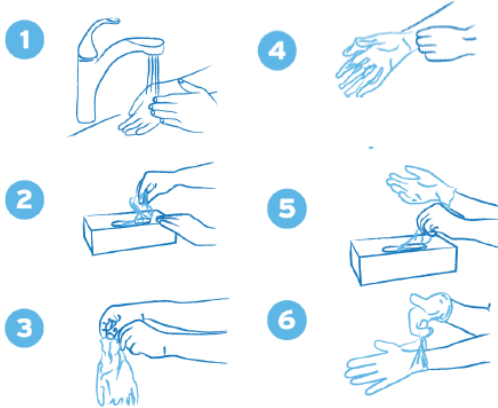
12  
Uw handen zijn nu proper.

Verantwoordelijke Uitgever: Groep Securex vzw, Patrick Gryllens, Tervurenlaan 55, 1040 Brussel - BR0207 - 20180522

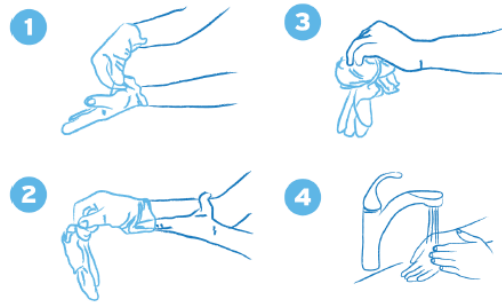


## PROPER GLOVING

### How to PUT ON non-sterile gloves



### How to REMOVE non-sterile gloves



ECOLAB



## INSTRUCTIONS HOW TO REMOVE DISPOSABLE GLOVES





# HOW TO WEAR A MASK

1



Wear it with the **coloured side facing out**/white side facing in

2



Ensure it covers the nose & mouth **fully**

3



Tie/loop the straps around your head or over the ear

4



Use two fingers to **press the concealed metal wire down to fit the shape of the nose**



## APPENDIX 1 – CORONAMAATREGELEN HORECA BELGIE

---





# HOTELS & LOGIES 1/7



**Disclaimer:** de Nationale Veiligheidsraad moet nog beslissingen nemen over de toegestane capaciteit en over de hoeveelheid gasten per tafel/groep. Daarover geeft de sectorgids dus momenteel geen duidelijkheid. Het is wachten op een Nationale Veiligheidsraad hiervoor.

## ZONE

## VOORWAARDEN

### Onthaalruimte, receptie, check-in en check-out

#### CHECKLIJST

- Werk zo veel mogelijk op **reservatie**.
- Per logies moeten de **contactgegevens van één gast ten laatste bij aankomst geregistreerd worden en gedurende 14 dagen bewaard** om de eventuele contact tracing nadien te vergemakkelijken. Deze contactgegevens mogen voor geen andere doeleinden gebruikt worden dan in het kader van de bestrijding van COVID-19 en de gasten moeten daarvoor hun toestemming geven. **Gasten die weigeren wordt de toegang ontzegd.**
- **Vóór hun aankomst** in een accommodatie moeten de gasten **informatie ontvangen over de huidige richtsnoeren** van de lokale volksgezondheidsinstanties en over specifieke maatregelen die in de accommodatie zijn genomen. De gasten moeten ervan op de hoogte worden gesteld dat zij hun **verblijf moeten uitstellen indien zij symptomen hebben die op COVID-19 kunnen wijzen**, of indien zij in de 14 dagen voor hun geplande verblijf in contact zijn geweest met een persoon met COVID-19 of met symptomen die op COVID-19 duiden.
- **Afficheer bij de ingang van de zaak de regels** (beschreven bij de richtlijnen) die van toepassing zijn op de klanten en breng ze bij het inchecken in herinnering.
- **Beperk het fysiek contact met gasten** door zo veel mogelijk online incheck- en outcheck-mogelijkheden te voorzien. Voorzie indien mogelijk droppoints waar kamersleutels contactloos gedeponereerd kunnen worden.
- Doe een **welkomstgesprek** met je klanten, waarbij je hen **informeert, sensibiliseert** en hen de voorziene preventiemaatregelen en de regels in verband met de gezondheid van de gasten **toelicht** (zoals beschreven in de richtlijnen).
- Neem **maatregelen om een fysieke afstand van 1,5 meter te garanderen** aan de receptie. Maak gebruik van **hulpmiddelen** zoals signalisatie om de circulatierichtingen duidelijk maken. Voorzie fysieke afscheidingen op de plaatsen waar het respecteren ervan niet mogelijk is.
- Probeer **bij gebrek aan automatische deuren** in de horecaonderneming zo veel mogelijk de **deuren open te laten staan tijdens de openingsuren**. Indien niet mogelijk, voorzie **minstens om de 30 minuten desinfectering** door een personeelslid. Voorzie eventueel de mogelijkheid dat ook klanten dit kunnen desinfecteren.
- Bij gebruik van de **pinautomaat** dient deze na ieder gebruik **gereinigd en ontsmet** te worden, of voorzie een **systeem zoals in de handel met handgels/ oorstaafjes** voor de klanten.
- Voorzie **geen welkomstdranken of- versnaperingen in zelfbediening**. Verwijder alle magazines, toeristische gidsen/stadsplannen en promomateriaal in de onthaalruimte.
- **Kamersleutels** en sleutelkaarten van iedere vertrekkende gast moeten **gedesinfecteerd** worden.
- **Mondmaskers voor het personeel zijn verplicht, behalve voor functies waarbij je altijd de afstand kan respecteren**. Mondmaskers kunnen eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig. **Face shields kunnen evenwel mondmaskers nooit vervangen**.



# HOTELS & LOGIES 2/7

## ZONE

## VOORWAARDEN

### Hotelkamers, logies en gemeenschappelijke delen

#### CHECKLIJST

- Stel een duidelijk **plan/procedure** op voor het personeel hoe de **schoonmaak** zal worden georganiseerd.
- Laat de **kamermedewerkers steeds dezelfde verdieping/kamers reinigen**. Vermijd dat kamers gereinigd worden bij aanwezigheid van de gast.
- Gemeenschappelijke lichtschakelaars, deurklinken, handgrepen aan trappen... dienen meermaals per dag **gedesinfecteerd** te worden.
- **Reiniging** van kamers dient met zorg en met nadruk op **desinfectie van oppervlakken te gebeuren**:
  - Reiniging van alle **contactpunten** zoals o.a.: lichtschakelaars, handvaten, afstandsbediening...
  - Beperk zoveel mogelijk **losse items** in de kamers zoals brochures, magazines, sierkussens, ... en alle decoratieve items die mogelijk in contact zijn geweest met gasten.
  - Vermijden van contact tussen linnen en afval.
  - **Vuil linnen meteen verwijderen** in daarvoor bestemde linnenzakken/manden en gescheiden houden van proper linnen.
  - **Vermijd alle contact van het gezicht** met linnen, afval en andere objecten die mogelijk contact hadden met gasten.
  - Voorzie in de badkamer zo veel mogelijk enkel individuele zeepjes, douchegel, shampoo... Indien er vaste voorzieningen in de kamer zijn, moeten deze elementen bij elke kamerreiniging ontsmet worden.
  - **Handvatten** van douchedeuren, kranen, knoppen voor doorspoelen van WC's moeten dagelijks ontsmet worden.
  - **Voorzie passende recipiënten voor de opvang van het (afval)materiaal** gebruikt voor de toepassing van individuele en collectieve hygiëne zoals zakdoekjes en wegwerpreinigingsdoekjes (en gebruikte beschermingsmiddelen).
  - De kamers moeten **dagelijks goed** verlucht worden, en zeker minstens 1 uur aan een stuk na het uitchecken. **Kamers zonder ramen mogen niet worden verhuurd.**
  - De **minibar blijft leeg**.
  - **Was na elke kamer/ruimte de handen of handschoenen** goed met water en zeep.
- Voorzie voldoende tijd zodat de reiniging grondig kan gebeuren.
- Maak eventueel gebruik van beschermingsmiddelen zoals (wegwerp)handschoenen en wees aandachtig bij het aan- en uitdoen en het weggooien ervan.



# HOTELS & LOGIES 3/7

## ZONE

## VOORWAARDEN

### Hotelkamers, logies en gemeenschappelijke delen

CHECKLIJST

- Reinigingsdoeken, dweilen, poetsvodden moeten grondig gewassen worden op meer dan 60°C en moeten sneller omgewisseld worden.
- Mondmaskers voor het personeel zijn verplicht. Mondmaskers kunnen eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig. Face shields kunnen evenwel mondmaskers nooit vervangen.
- Aan gasten die meerdere dagen in de horecaonderneming verblijven kan voorgesteld worden om zelf de kamer op orde te houden. Het onderhoud van de kamer door het personeel zou desgevallend enkel gebeuren op expliciete vraag van de gasten, en enkel wanneer er geen gasten in de kamer aanwezig zijn.

### Liften

CHECKLIJST

- Het gebruik van liften is beperkt tot individuen of tot personen die de kamer delen. Het gebruik van de trappen zal worden aangemoedigd met respect voor de social distancing.
- De bedieningsknoppen moeten veelvuldig gereinigd worden.

### Verbruikszaal

(binnen en buiten)

CHECKLIJST

- Voorzie desinfecterende gels voor uw klanten in de verbruikszaal en op het terras.
- Er wordt alleen aan tafels bediend, dus géén statafels of walking lunches of -dinners. Er wordt verplicht zittend geconsumeerd. Consumeren en/of bestellen aan de bar of rechtstaand is dus niet toegestaan.
- Tafels worden zo opgesteld dat de 1,5 meter tussen de gasten die aan verschillende tafels zitten, gewaarborgd is, ook wanneer de gasten naar de toiletten gaan. De tafelcapaciteit moet hieraan aangepast worden. Aan deze regel kan worden afgeweken indien er een voldoende hoge barrière is voorzien (bv van plexiglas, minimaal 1.80 m hoog).
- Gebruik papieren tafellakens, napperons, placemats, servetten. Indien u toch absoluut aan stof houdt dient dit na iedere gast volledig afgeruimd te worden en gewassen op meer dan 60 ° C.
- Op tafel géén boterpotjes, zout- en pepervaatjes, olie en azijn, ketchupflesjes, broodmandjes, siervoorwerpen... Geef voorkeur aan individueel verpakte porties, (die u zelf kan bereiden).
- Een menu- en drankenkaart aanbieden die door de verschillende klanten in handen genomen wordt is absoluut af te raden. Oplossingen zijn borden aan de wand, of reeds bestaande moderne technologische toepassingen waar gasten via een QR-code de kaart op hun eigen smartphone downloaden. Je kan ook de menu- en drankenkaart op de website plaatsen en bij reservatie aan uw gasten vragen om ze daar te raadplegen.



# HOTELS & LOGIES 4/7

## ZONE

## VOORWAARDEN

### Verbruikszaal (binnen en buiten)

#### CHECKLIJST

- De **bediening wast en ontsmet voortdurend de handen en draagt een mondmasker. Borden afruimen en dan direct bereide gerechten opdienen zonder de handen te desinfecteren is absoluut uit den boze.**
- Glazen, tassen, servieswerk, bestekken moeten **na ieder gebruik in de afwasmachine bij meer dan 60 ° C. De bierglazen alleen nog spoelen in koud water met een spoelmiddel volstaat niet. Kartonnen of plastic bekertjes voor eenmalig gebruik kunnen een alternatief zijn.**
- Tafels en stoelen** moeten na het vertrek van de gasten **ontsmet** worden, alvorens nieuwe gasten er mogen plaatsnemen. Alles wat op tafel kwam moet na het vertrek van de gasten in de **afvalcontainer of moet gereinigd en ontsmet** worden.
- Het **afruimen** van de tafels gebeurt **bij voorkeur door een vast personeelslid** dat enkel deze taak op zich neemt en dat alleen tot in de afwaskeuken komt.
- Voorzie een **globaal plan dat duidelijk vastlegt wie wat schoonmaakt**, met welke frequentie en met welke producten.
- Neem maatregelen om **de social distancing te respecteren. Neem indien nodig extra beschermingsmaatregelen** zoals bvb. het plaatsen van plexischermen.
- Doe **zo veel mogelijk digitaal en contactloos. Stimuleer elektronische betalingen.** Meld dit al bij de reservatie. Bij gebruik van de **pinautomaat** dient deze **na ieder gebruik gereinigd en ontsmet** te worden, of voorzie een **systeem zoals in de handel met handgels/oorstaafjes** voor de klanten.

### Keuken

#### CHECKLIJST

- De **HACCP-regels** worden net als buiten COVID-tijden rigoureus toegepast.
- In geen geval mogen personen die niet tot het personeel behoren, zoals leveranciers, de keukens, dienstlokalen of magazijnen betreden.
- Doe al het mogelijke om de fysieke afstand van 1,5 meter zo goed mogelijk na te streven. Blijkt dit onmogelijk voor contacten werknemer/werknemer, voorzie dan extra beschermingsmaatregelen zoals bvb. mondmaskers, plexischermen of andere fysieke barrières. Houd geen besprekingen of taakverdelingen in kleine vertrekken.**
- De keuken wordt regelmatig verlucht.
- Iedereen **vermijdt** zo veel mogelijk om met **gereedschap** (messen, keukenhanddoeken...) te werken **dat ook door collega's wordt gebruikt.** Indien dit niet mogelijk is wordt dit **gereedschap regelmatig gereinigd en ontsmet.**
- In alle ruimten dienen **voldoende reinigings- en ontsmettingsproducten** beschikbaar te zijn, naast ontsmettende handgels, handwasbakjes met ontsmettende zeep... De medewerkers worden verzocht om de **handen minstens om het half uur te wassen en te ontsmetten**, en telkens men materiaal heeft aangeraakt dat mogelijk door anderen kan besmet zijn.



# HOTELS & LOGIES 5/7

## ZONE

## VOORWAARDEN

### Keuken

#### CHECKLIJST

- **Iedereen werkt bij voorkeur aan slechts één gerecht.** Met meerdere personen aan één gerecht werken is af te raden, deze personen komen dan inderdaad te kort bij elkaar. **Indien dit niet mogelijk is, zijn extra veiligheidsmaatregelen nodig.** Probeer in elk geval de **verplaatsingen** in de keuken zo veel mogelijk te beperken en kruislijnen te vermijden.
- **Alle medewerkers dragen een mondk masker. Uiteraard draagt iedereen een koksmuts of haarnetje.** Mondmaskers kunnen **eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig** (bvb. in de afwaskeuken om te beschermen tegen spatten). **Face shields kunnen evenwel mondk maskers nooit vervangen.**
- Handdoeken, afwasmateriaal, kokskleding dienen veelvuldig gewisseld te worden.
- Voorzie **geen diensten of activiteiten wanneer social distancing niet mogelijk is**, zoals bv kooklessen.

### Sanitair

#### CHECKLIJST

- Bekijk of **openen/sluiten van de deuren eventueel mogelijk is zonder de handen** te gebruiken (bvb. met de elleboog).
- Ook in de toiletruimte geldt de **1,5-meterregel**. In geval er meerdere urinoirs aanwezig zijn, zullen ze dus misschien niet allemaal gebruikt kunnen worden of dienen er tussenschotten tot 2 meter hoogte geplaatst te worden.
- Gebruik zeker **geen handdoeken of elektrische handdrogers**, maar **wel papieren doekjes of papier op rol**. Voorzie volop **ontsmettingsmateriaal** en vul dit regelmatig bij.
- Het sanitair moet **veelvuldig gereinigd en ontsmet** worden.
- Hang **affiches met duidelijke instructies voor het correct reinigen van de handen**. Wastafels zijn bij voorkeur te voorzien van kranen met elektronische -, voet- of elleboogbediening.
- Voorzie een **globaal plan dat duidelijk vastlegt wie wat schoonmaakt**, met welke frequentie en met welke producten.
- **Het gebruik van het sanitair door niet-gasten is verboden.**

### Zelfbediening/ buffetten

#### CHECKLIJST

- Voor zelfbediening gelden dezelfde goede praktijken als bepaald onder de andere punten van verbruikszalen, met dien verstande dat de **gasten zelf langs de zelfbedieningstoog passeren om zichzelf te bedienen en nadien de tafel zelf afruimen**.
- Voorzie een **vervolgtraject met behulp van bvb. vloermarkering om de 1.5 meter**.
- De **zelfbedieningstoog** moet zodanig zijn ingericht dat ook hier de regels rond social distancing worden gerespecteerd.



# HOTELS & LOGIES 6/7

## ZONE

## VOORWAARDEN

### Zelfbediening/ buffetten

CHECKLIJST

- De organisatie van de zelfbedieningstoog moet zodanig zijn dat **ALLE bulkproducten ontoegankelijk zijn voor de klant (d.w.z. inclusief bestek, serviesgoed, ... en te consumeren gerechten)**. Een **alternatief** is dat alle producten worden voorverpakt of geserveerd door medewerkers die zeer strenge handhygiëneregels hanteren en mondkmaskers dragen.
- **Wijs zelf de tafel** aan waaraan de gasten mogen gaan zitten. Vraag indien mogelijk aan de gasten dat **slechts 1 persoon per tafel naar de zelfbedieningstoog** komt om wachtrijen te vermijden.
- Indien er gebruik wordt gemaakt van **drankautomaten, koffiemachines en dergelijke worden deze telkens tussen 2 klanten ontsmet** door het personeel of worden ze door het personeel bediend.

### Seminaries en vergaderzalen

CHECKLIJST

- Voor zalen gelden dezelfde regels als voor de verbruikszaal.

### Room service

CHECKLIJST

- De huidige regels blijven van kracht. Ofwel **haalt de gast zelf de bestelling op buiten de kamer** (bvb. in de verbruikszaal). Ofwel **brengt een horecamedewerker de bestelling tot aan de kamerdeur**.
- **Elk fysiek contact tussen gast en horecamedewerker zo veel mogelijk vermeden**. Dit geldt ook bij het afruimen van de bestelling.



### HOTELS & LOGIES 7/7

# ALGEMENE GEZONDHEIDSMATREGELEN



**Afstand van 1,5m  
maximaal respecteren**



**Regelmatig  
handen wassen**



**Mondmasker  
voor personeel**



**Ziek?  
Thuisblijven**



**Maximaal reinigen  
contactpunten**



**Verplicht zittend  
consumeren**



**Hoest of nies in de  
elleboog of zakdoek**



**Zoveel mogelijk  
open doorgangen**



**Sluitingsuur \_\_ u**



**Geluidsversterking  
Max \_\_ dB.**

**Respecteer tafelafstanden**

