HZJZ

Hrvatski zavod za javno zdravstvo

(Kroatisch Instituut voor Volksgezondheid)

Rockerfellerova 7

10000 Zagreb

T +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

[www.hzjz.hr](http://www.hzjz.hr)

**Kroatisch instituut voor volksgezondheid**

Zagreb, 11 mei 2020

**Aanbevelingen voor de bedrijfsvoering van hotels en verhuurders tijdens de COVID-19 epidemie**

In het kader van de reactivatie van bepaalde activiteiten wordt op grond van het Besluit over de aanpassing van maatregelen voor de activiteiten van hotels en verhuurders een bedrijfsvoering aanbevolen overeenkomstig de volgende aanbevelingen.

1. **Algemene regels en voorwaarden voor hotelruimten**

* **Fysieke afstand.** Tijdens hun verblijf in het hotel dienen bezoekers de maatregel na te leven van het houden van fysieke afstand van 1,5m ten opzichte van andere bezoekers, met uitzondering van hun eigen familieleden of groep.
* **Desinfectiemiddelen**. Bij de ingangen van hotelruimten (lobby, receptie, sport- of recreatiefaciliteiten, balie voor betalingsverkeer) en in de werkruimte van de medewerkers dienen de apparaten met desinfectiemiddelen te staan (op basis van alcohol in een concentratie van minimaal 70% of een andere middel dat op de huid kan worden aangebracht met een gedeclareerde virusdodende werking).
* **Duidelijk zichtbare berichten en informeren van gasten.** Bij de ingang van hotelruimten moet op een duidelijk zichtbare plek informatie worden geplaatst over de hygiëneprocedure of informatie met richtlijnen over het juiste gedrag en beschermingsmaatregelen in de ruimten waar de gasten verblijven. De genoemde informatie kan ook aan de gasten bij aankomst gegeven worden of door een informatiefolder in de accommodatie-eenheid waar ze verblijven achter te laten. In de accommodatie-eenheid staat ook het telefoonnummer van de verantwoordelijke persoon in het hotel die in geval van mogelijke symptomen van COVID-19 de daaropvolgende instructies zal geven en contact met gezondheidsinstituten zal opnemen.
* **Maximaal aantal personen in een ruimte.** Het is noodzakelijk de regels over het maximaal aantal toegestane personen in bepaalde ruimtes in acht te nemen, in overeenstemming met de vastgelegde criteria voor de fysieke afstand van 1,5 meter naar andere bezoekers, met uitzondering van familieeden of leden van een groep.
* **Papieren handoekjes en materiaal voor eenmalig gebruik.** Het is noodzakelijk te zorgen voor voldoende papieren handoekjes en ander materiaal voor eenmalig gebruik, schoonmaakmiddelen, was-en desinfectiemiddelen.
* **Opslag van afval.** In alle publieke ruimten wordt plaatsing van afvalbakken met deksels aanbevolen.

HZJZ

Hrvatski zavod za javno zdravstvo

(Kroatisch Instituut voor Volksgezondheid)

Rockerfellerova 7

10000 Zagreb

T +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

[www.hzjz.hr](http://www.hzjz.hr)

* **Beschermingsmiddelen.** Er moet gezorgd worden voor voldoende mondkapjes en handschoenen voor alle medewerkers die de accommodatie-eenheden van de gasten betreden (bijv. onderhoudspersoneel, schoonmaakpersoneel enz.)
* **Instructies voor de naleving van algemene en hygiënemaatregelen.** Instructies voor de reiniging en desinfectie zijn via de volgende links beschikbaar: ruimten zonder personen met COVID-19: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Ciscenje-i-dezinfekcija-prostorije-bez-oboljelih-od-COVID-19-2.4.2020.pdf.> In ruimten van personen bij wie COVID-10 wordt vermoed of is vastgesteld: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03-Ciscenje-i-dezinfekcija-prostora-u-kojima-je-boravila-osoba-pod-sumnjom-COVID-19-2.4.2020.pdf>. Overige algemene preventiemaatregelen over de verspreiding van COVID-19 zijn beschikbaar op: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Dodatne-upute-za-pojedince-kolektive-i-poslodavce.pdf>.

1. **Receptie, lobby en andere publieke ruimtes**

* **Luchten van ruimten.** Alle ruimten moeten regelmatig doorgelucht worden.
* **Hygiëne bij de receptie.** Alle oppervlakten op de receptie dienen in regelmatige tussenpozen gedesinfecteerd te worden (bijv. elk uur), en de in-en uitcheckruimte (oppervlakten die worden aangeraakt) moeten frequenter dan andere oppervlakten gedesinfecteerd worden.
* **Fysieke afstand bij de receptie.** Er dient een voldoende afstand tussen het personeel op receptie en gasten en tussen medewerkers onderling gecreëerd te worden; de duur van het in –en uitchecken moet minder dan 15 minuten zijn (dit is ook de regel voor contact op korte afstand) of als dat niet mogelijk is moet er een afscheidingsscherm geplaatst worden (van plexiglas of soortgelijk materiaal dat de nodige sanitaire afstand kan waarborgen). Het maximaal aantal personen in de receptie-ruimte is gereguleerd en beperkt in overeenstemming met de maatregel van inachtneming van een fysieke afstand van 1,5 meter.
* **Informeren van gasten en medewerkers.** Het receptiepersoneel dient in voldoende mate geinformeerd te zijn over COVID-19 om zonder problemen de hun toegewezen taken te kunnen uitvoeren en om mogelijke verspreiding van COVID-19 binnen de organisatie te voorkomen. Ze moeten ook in staat zijn om gasten die een vraag over het beleid van het hotel en preventiemaatregelen of over andere diensten stellen of iets verzoeken, te kunnen informeren (bijv. medische en apothecaire diensten op dit gebied of in het gebouw zelf, telefoonnummers van dienstdoende epidemiologen enz.).
* **Toepassing van technologie.** Thuis online inchecken/boeken en reserveren dient gestimuleerd te worden (een van de opties is een technische mogelijkheid te vinden voor direct inchecken van de gast op e-Visitor), evenals contactloos betalen, betalen via proforma-factuur, scannen van documenten enz. (waar van toepassing en waar mogelijk).

HZJZ

Hrvatski zavod za javno zdravstvo

(Kroatisch Instituut voor Volksgezondheid)

Rockerfellerova 7

10000 Zagreb

T +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

[www.hzjz.hr](http://www.hzjz.hr)

* **Check-out.** Het is goed om gasten aan te raden om hun check-out plannen van tevoren aan te kondigen zodat de rekeningen op tijd voorbereid kunnen worden en de tijd bij de receptie verkort kan worden.
* **Geld wisselen en pinnen.** Aangeraden wordt om waar mogelijk geld te wisselen of op te nemen van bankautomaten die in het buitengedeelte/buiten de receptie zijn geplaatst. De bankautomaten staan in publieke ruimtes en zijn voorzien van een automaat met desinfectiemiddel.
* **Liften.** Voor en in de lift dienen veiligheidsinstructies aanwezig te zijn met informatie over het maximaal toegestane aantal personen. De liften zijn in openbare ruimtes en zijn voorzien van automaten met desinfectiemiddel. Als liftgebruikers familieleden zijn of een gezamenlijke accommodatie-eenheid delen, kan afstand worden gedaan van het maximaal toegestane aantal personen.
* **Voorwaarden van onderhoud van de hygiëne van sanitaire punten.** Frequentere schoonmaakbeurten, desinfectie en luchten van publieke sanitaire punten, elke twee uur (indien nodig nog vaker), het aantal medewerkers voor de dagelijkse schoonmaakbeurt op ieder sanitaire punt moet worden vergroot. Gelijktijdig gebruik van een sanitair punt dient volgens de grootte en de voorgeschreven sanitaire voorwaarden beperkt te worden.
* **Businesscentra/conferentieruimte.** Desinfectie van de tafels en alle gebruikte voorzieningen is verplicht. De fysieke afstand van 1,5 meter tussen de groepen van gasten dient gerespecteerd te worden.
* **Faciliteiten voor kinderen.** Het werk dient georganiseerd te zijn volgens de regels voor speelzalen en speeltuinen in steden. De aanbevelingen zijn beschikbaaar op de webpagina's van HZJZ.
* **Toegankelijkheid van voorzieningen.** Indien nodig moeten de gasten kunnen worden voorzien van thermometers, mondkapjes en handschoenen (op aanvraag).

1. **Ruimten waarin eten en drank wordt geserveerd en winkels**

* Winkels en horecafaciliteiten moeten volgens de besluiten van Kroatische Bestuur voor Burgerbescherming en de aanbevelingen voor deze sector buiten de hotels werken. De werkinstructies voor winkels staan op volgende link: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Preporuke-za-sprečavanje-infekcije-u-trgovinama-koje-započinju-s-radom-u-okviru-postupnog-ublažavanja-restrikcija-vezanih-za-COVID-19.pdf>. Werkinstructies voor horeca-objecten staan op de volgende links van HZJZ: <https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/koronavirus-najnovije-preporuke/>.

HZJZ

Hrvatski zavod za javno zdravstvo

(Kroatisch Instituut voor Volksgezondheid)

Rockerfellerova 7

10000 Zagreb

T +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

[www.hzjz.hr](http://www.hzjz.hr)

1. **Accommodatie-eenheden**

* **Frequentie van het schoonmaken van accommodatie-eenheden.** De schoonmaak en het omwisselen van beddengoed en handdoeken zal volgens de bestaande standaarden gebeuren. De gasten worden geïnformeerd dat de schoonmaakbeurt en het wisselen van beddengoed en handdoeken ook anders gereguleerd kan worden, namelijk naar keuze van de gast (bijv. dat de kamer alleen bij aankomst/vertrek wordt schoongemaakt en de handdoeken en beddengoed niet volgens het gangbare principe tijdens het verblijf van de gast worden omgewisseld).
* **Schoonmaak van oppervlaktes en sanitaire punten.** Alle oppervlaktes waarmee de gast in contact komt (nachtkastje, tafel, stoel, koffietafel, alle meubilair, telefoon, afstandsbediening enz.) moeten met het daarvoor bedoelde schoonmaak- en desinfectiemiddel worden schoongemaakt. Extra aandacht dient geschonken te worden aan de badkamer, voornamelijk bij de wisseling van gasten.
* **Beddengoed en handdoeken.** Gebruikt beddengoed (beddengoed en handdoeken in de badkamer) moeten in een gesloten opslag worden bewaard zodat het niet in de aanraking komt met de schone was in het karretje; vies en schoon beddengoed moeten gescheiden blijven en niet met elkaar in contact komen.
* **Het informeren van gasten.** Informatie/instructies over een nieuwe procedure voor de schoonmaak van de kamers en het wisselen van beddengoed moeten duidelijk zichtbaar en toegankelijk voor de gasten zijn.

1. **Aanbevelingen voor hotelpersoneel**

* **Algemene beschermingsmaatregelen.** Contact op korte afstand met personen die symptomen van koorts, hoesten en/of ademhalingsproblemen hebben dient te worden vermeden. Aanraken van gezicht, mond, neus, ogen, een hand geven en gesprek op korte afstand dienen vermeden te worden. Men dient altijd sociale afstand in acht te nemen. Bij het hoesten of niezen dienen mond en neus met een elleboog of papieren doekje bedekt te worden en dat moet vervolgens direct in het afval te worden gegooid, daarna handenwassen. Handen regelmatig met zeep en water wasssen en/of een desinfectiemiddel op basis van alcohol of een andere middel gebruiken dat op de huid gebruikt mag worden en een virusdodende werking heeft.
* **Maximale bescherming van klanten en hotelpersoneel.** Indien mogelijk dient er een afscheidingsscherm bij de toonbank of kassa te staan, dat een fysieke afstand tussen de kassier en de klant kan waarborgen. Contactloze betaling met creditcards dient gestimuleerd te worden. Tijdens een verblijf in de hotelruimten dienen de bezoekers de maatregel van fysieke afstand van 1,5 meter in acht te nemen ten opzichte van andere bezoekers behalve als het om de leden van hetzelfde gezin of de eigen groep gaat.

HZJZ

Hrvatski zavod za javno zdravstvo

(Kroatisch Instituut voor Volksgezondheid)

Rockerfellerova 7

10000 Zagreb

T +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

[www.hzjz.hr](http://www.hzjz.hr)

* **Dagelijks meten van lichaamstemperatuur.** Het personeel dient voor aankomst voor hun ochtenddienst de temperatuur te meten. Als de temperatuur in de ochtenduren hoger dan 37,2 °C is, als de persoon zich ziek voelt of ziektesymptomen ervaart (het gaat om alle symptomen van de ziekte, en niet alleen maar de symptomen van ademhalingswegen), dient hij/zij de leidinggevende daarover te informeren en niet naar het werk te komen voordat contact met de huisarts is opgenomen.
* **Werk in twee ploegendiensten.** Indien mogelijk dient het werk in twee ploegen georganiseerd te worden met een tussenruimte tussen de eerste en de tweede ploeg van minstens een uur. Deze tijd wordt dan gebruikt voor het schoonmaken en desinfecteren van de oppervlakten tijdens de reguliere schoonmaakbeurt. De oppervlakten moeten gedesinfecteerd zijn door het afvegen met een desinfectiemiddel op basis van alcohol met een concentratie van minimaal 70% of een andere middel dat op de huid gebruikt mag worden en een virusdodende werking heeft volgens de instructies van de producent.
* **Medewerkers van informatie voorzien.** Voor het begin van het werk /opening van het gebouw moet het personeel van alle maatregelen op de hoogte zijn gebracht.

1. **Technische dienst en onderhoud**

* **Gebruik en chloreren van water** . Naleving van de hygiënische voorwaarden voor het water in zwembaden (water om te baden) en zorg voor een onbelemmerde werking van de apparaten voor het opwarmen van het water gaan op de gewone manier door. Wat betreft het water in zwembaden is toepassing van de maximaal toegestane concentratie chloor mogelijk.
* **Voorzieningen voor het wassen van textiel en voor de afwas.** Het is nodig de correcte werking van de voorzieningen voor afwas en wasgoed te controleren, vooral wat betreft temperatuur en juiste dosering van chemische stoffen voor schoonmaak en desinfectie.
* **Airco's, verwarmingsapparaten en ventilatie (HVAC).** Extra aandacht is nodig voor de controle van de toestand van filters en de correcte snelheid van het vervangen van de lucht in gesloten ruimten. De volgende voorzieningen dienen gecontroleerd te worden: ventilatie, luchtvervanging en ontvochtiging van afgedekte zwembaden. Wij bevelen een sterkere ventilatie van hotelruimten aan, bijvoorbeeld door het aantal circulaties te vergroten, of het percentage buitenlucht dat in het systeem circuleert te vergroten.
* **Dosatoren en andere apparaten voor desinfectiemiddelen.** Er dient een reguliere controle uitgevoerd te worden om de juiste werking van de aparaten voor de zeep en desinfectiemiddelen te verzekeren. Het is aanbevolen de drogers buiten de functie te zetten en te vervangen door eenmalige papieren doekjes voor het drogen van handen. Defecte toestellen dienen snel gerepareerd of vervangen te worden.

HZJZ

Hrvatski zavod za javno zdravstvo

(Kroatisch Instituut voor Volksgezondheid)

Rockerfellerova 7

10000 Zagreb

T +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

[www.hzjz.hr](http://www.hzjz.hr)

1. **Zwembaden, stranden en sport-recreatieve en andere dienstverlening**

* **Zwembaden en stranden.** Ligstoelen moeten uit elkaar worden geplaatst om de fysieke afstand ten opzichte van andere bezoekers te verzekeren, behalve als het om de leden van dezelfde familie of groep gaat. Het personeel van het hotel moet enkele keren per dag de liggstoelen desinfecteren, en vooral als er een andere gast komt liggen.
* **Recreatieve sport**. In de ruimten die voor overdekte recreatieve sportactiviteiten bedoeld zijn, zijn de volgende instructies van toepassing: „Aanbevellingen voor trainingen en sport-recreatieve activiteiten in overdekte sportobjecten tijdens de COVID-19 epidemie“ gepubliceerd op de webpagina's van HZJZ.
* **Cosmetica-dienstverlening.** De instructies zijn beschikbaar via de link:

<https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Kozmeticari-finalno.pdf>

* **Massage.** De instructies zijn beschikbaar via de link:
* <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Fizioterapeuti-i-maseri.pdf>
* **Wellness en sauna's.** Het aantal personen, vooral in overdekte objecten (bijv. wellness) en ruimten dient beperkt te worden overeenkomstig de beschikbare ruimte. Aanbevolen wordt alle vochtige sauna's buiten werking te plaatsen. Droge sauna's, bijvoorbeeld Finse sauna mogen in bedrijf blijven. Het is nodig frequenter te luchten, schoon te maken en alle oppervlakten in voorruimtes en sanitaire punten te desinfecteren.

1. **Ontvangs van externe medewerkers en onaangekondigde gasten**

* **Externe medewerkers.** De aankomst van andere personen (bv. vaklui, koeriers, bezorgers) dient georganiseerd te worden met een voorafgaande afspraak via de telefoon en externe bezoekers dienen voor de aankomst hun temperatuur te meten. Als de temperatuur in de ochtenduren hoger dan 37,2 °C is, als de persoon zich ziek voelt of de symptomen van de ziekte ervaart (het gaat om alle symptomen van de ziekte, niet alleen de symptomen van de ademhalingswegen), dient hij/zij de leidinggevende daarover te informeren en niet naar het werk te komen voor contact met de bevoegde huisarts te hebben opgenomen.