

CERM
COVID EVENT RISK MODEL

CODE OF CONDUCT

HANDLEIDING COVID EVENT RISK MODEL (CERM)






acc accelerating agencies

BELGIAN EVENT CATERER ASSOCIATION
BECAS

BESA
BELGIAN EVENT SUPPLIER ASSOCIATION

febelux.com

INHOUDSTAFEL

	Intro	5
	Context	6
	COVID-19 richtlijnen	8
1.	Communicatie	9
	Leveranciers	10
	Bezoekers	11
	Medewerkers	12
	Buurtbewoners	12
	Indirecte communicatie 	13
	Directe communicatie 	14
	Bezoekerseducatie	15
	Psychologische crowd en gedeelde sociale identiteit	15
2.	Database 	17
3.	Staffing	19
	COVID-19 coördinator 	20
	Sensibiliseringshost 	20
	Crew	21
	Transport	22
	Teams	22
	Planning	23
	Aankomst	23
	Crowd Management	23
	Omkleedruimte	23
	Outfit	23
	Crewcatering	24
	Vertrek	24
4.	Mobiliteit	25
	Vervoersmiddelen	26
	Fietsen	27
	Auto	27
	Parkeerwachters & stewards	29
	Last mile & multimodaal	29
	Signalisatie & wayfinding	29

5.	Crowd Management	30
	Inleiding tot Crowd Management	31
	Concept & technieken	31
	Densiteit & distancing 	32
	Principes	
	Capaciteitsmonitoring / capaciteitsgebruik	
	CERM topics	35
	Crowd risicoanalyse	35
	Drukbeelden 	36
	Loopstromen 	37
	Wachtrij modellering 	37
	Dynamisch crowd management 	39
	Compartimentering 	40
	Crowd management plan	40
	Signalisatie 	41
	<hr/>	
6.	Controle en toezicht	42
	Toegangscontrole 	43
	Bewakingsplan 	43
	Security meets Safety	44
	Coördinatie	44
	Noodplannen	44
	<hr/>	
7.	Food & Beverage	45
	Gecontroleerde voeding 	47
	Gecontroleerde dranken 	48
	<hr/>	
8.	Hygiënemaatregelen COVID-19	49
	Handhygiëne 	50
	Alcoholgels 	51
	Mondmaskers 	51
	Sanitaire ruimte en papieren handdoeken	51
	Ventilatie 	52
	Roken	52
	Reinigingsprotocol 	52
	<hr/>	
9.	Colofon	54

CODE OF CONDUCT

CERM
COVID EVENT RISK MODEL

INTRO

Veiligheid en verantwoordelijkheid. Dat zijn de 2 fundamenten waarop we de evenementensector willen heropbouwen.

Daarom namen wij het heft in handen en ontwierpen deze Code of Conduct. Hiermee creëren we een stevig kader waarin organisatoren een volledig draaiboek kunnen opstellen en zo alle risico's op het virus kunnen herkennen, erkennen en beheersen. Het is gegronnd en transparant. Bovendien is het toepasbaar op elk event - ongeacht zijn identiteit, grootte of bereik - en definieert het alle maatregelen uit het



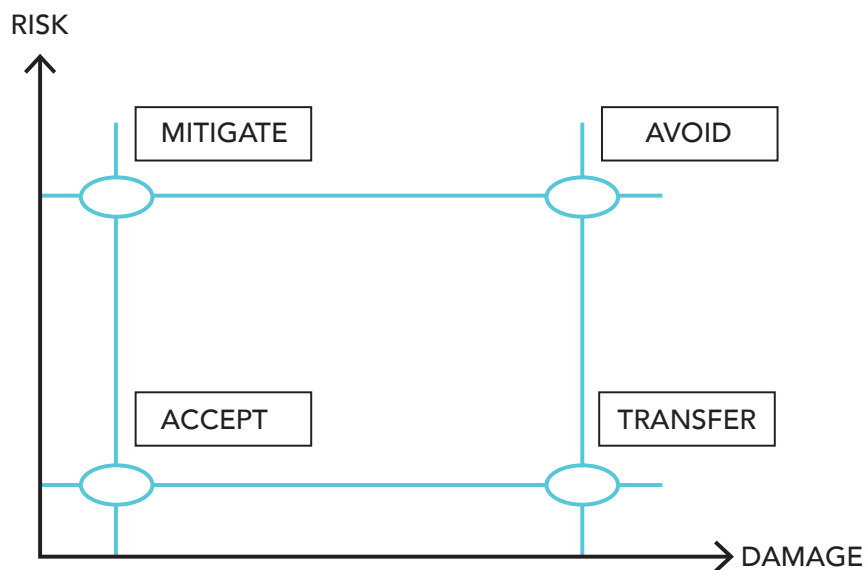
Als organisator is de publieke gezondheid ons hoogste goed, zowel van bezoeker als crew. Daarom willen we een omgeving schetsen waar iedereen zich thuis voelt, veilig en verantwoord.

CONTEXT

Deze Code of Conduct is een generieke gids voor alle organisatoren van events. Het schetst de mogelijke risico's en situaties voor, tijdens en na een event in de specifieke COVID-19 context. Hierbij wordt een overzicht van oplossingen en antwoorden aangereikt om events onder bepaalde voorwaarden te laten plaatsvinden.

Het is een handleiding waarin het evenwicht wordt gezocht tussen theoretische principes en praktische tips. De principes, voorgestelde maatregelen en best practices in deze Code of Conduct zijn niet allemaal rechtstreeks en integraal toepasbaar op elk event. De locatie, het design van de venue of site, het type bezoeker, de aard van een evenement... spelen een cruciale rol. De omstandigheden en risico's bij een seminarie of productvoorstelling in een hotel zijn nu eenmaal anders dan bij een feest of concert in openlucht.

Net zoals elk veiligheidsbeleid wordt ook dit beleid in het kader van COVID-19 gefundeerd op een grondige en kritische risicoanalyse. Elk event wordt anders aangepakt. Zo worden risico's inzake veilig werken (arbeidsveiligheid) anders benaderd dan security risico's (beveiliging). Toch is het basisprincipe hetzelfde: alle risico's moeten vooraf geïdentificeerd, gemeten & gewogen worden. Hoe waarschijnlijk zijn ze en hoe ernstig? Preventie betekent in dit verhaal alles. Proactief risico's vermijden, afzwakken, overdragen of aanvaarden.



Waar wordt naar gekeken om alle event risico's in kaart te brengen? Voor een snelle en eenvoudige manier van kwalitatieve risicoanalyse in functie van crowd management en physical distancing, kan een tabel worden gemaakt met factoren die het gedrag van een crowd kunnen beïnvloeden en dit over de fases van een event. Met een kleurcode worden prioriteiten aangeduid.

Gedrag wordt beïnvloed op 3 manieren:

- door het design van de venue of site
- door de informatie en communicatie
- door het management van alle processen

Elk event kent 3 fases:

- aankomst
- circulatie
- vertrek

Elke fase heeft specifieke pijnpunten. Het is dus belangrijk om deze dynamisch te benaderen en voldoende aandacht te geven. Maatregelen, procedures en bijvoorbeeld ook de inzet van crew kunnen variëren tussen de fases.

De aandacht voor de COVID-19 risico's mag de gebruikelijke security en veiligheidsanalyse niet ondermijnen. Het risico op diefstal, agressie, terreur... en ook de algemene arbeidsveiligheid staan nog buiten de specifieke COVID-19 maatregelen en moeten worden benaderd als voorheen. Net zoals de noodroutes, evacuatie- en noodprocedures. Deze moeten worden afgestemd op de COVID-19 maatregelen en omgekeerd.

Covid Event Risico Model

Het CERM is een handige tool om de risicoanalyse met betrekking tot een COVID-19 besmetting te structureren. Hierbij ligt de focus op veilige events voor bezoekers en de raakvlakken waar deze medewerkers benaderen.

Een onderscheid wordt gemaakt tussen primaire en ondergeschikte maatregelen. Primaire wegen zwaar door in de risicograad van het event en dienen daarom het risico maximaal te verwijderen. Ondergeschikte verzachten een risico en zullen de algemene risicograad doen dalen. Ook in het crowd management zijn beide categorieën verweven. Maatregelen worden getroffen in elk domein, over de volledige duur van het event.

Een volledig risicovrij event is een utopie. Noch in de gebruikelijke omstandigheden, noch in deze COVID-19 realiteit. Wel moet een realiteit worden beoogd van events met een 'aanvaard risico'. Door het gebruik van het Covid Event Risk Model (CERM) kunnen alle COVID-19 gerelateerde risico's in kaart worden gebracht en de maatregelen van deze Code of Conduct maximaal worden toegepast om deze risico's te minimaliseren en te controleren.

Een event waar voldoende en correcte maatregelen worden genomen, krijgt een positieve uitstraling. Dit nodigt de bezoeker uit om maximaal zorgeloos te kunnen genieten.

COVID-19 RICHTLIJNEN

Veiligheid en verantwoordelijkheid. Dat zijn dus de 2 centrale pijlers. Het is bovendien een gedeelde verantwoordelijkheid. Niet alleen de organisator moet maatregelen treffen. Ook de bezoeker, performer of deelnemer is aansprakelijk. Hij moet de regelgeving volgen die door de overheid wordt opgelegd. Echter is het wel van belang dat de organisator duidelijk sensibiliseert en de bezoekers wijst op hun verantwoordelijkheden. Hierbij speelt duidelijke en open communicatie voor en tijdens het event een belangrijke rol.

BESCHERM JEZELF EN DE ANDEREN!

Samen, safe & sound. Volg volgende voorzorgsmaatregelen en geniet samen, op een maximaal veilige manier, van het evenement.

Blijf thuis!

Kom niet naar het event als je ziektesymptomen vertoont.

Hou afstand!

Hou steeds 1.5 meter afstand van andere bezoekers of personeel.

Draag een mondmasker!

Het is sterk aanbevolen om een mondmasker te dragen op het event. Neem best zelf altijd een mondmasker mee.

Ontsmet je handen!

Was regelmatig je handen met water en zeep. Voorzie eigen handgel en ontsmet je handen na contact met materialen.

Gebruik je elleboog!

Hoest of nies in de binnenkant van je elleboog. Zakdoekjes gooi je in de vuilbak.

Vermijd fysiek contact!

Geef geen hand of kus en raak je gezicht zo weinig mogelijk aan met je handen.

Volg de instructies!

Volg de aanduidingen, markeringen en circulatiepaden die getoond worden op de locatie. Luister daarnaast altijd naar de regels van het personeel op het event.

Betaal contactloos!

Indien mogelijk betaal elektronisch of contactloos.

Duidelijk communiceren met alle betrokkenen is noodzakelijk om iedereen te informeren en risico's te minimaliseren. Duidelijke afspraken maken het verloop van het event vlotter en veiliger. In dit hoofdstuk belichten we het overleg met de leveranciers / partners, bezoekers, medewerkers en de buurtbewoners.

LEVERANCIERS

5 GEBODEN OM OPEN EN EERLIJK MET DE LEVERANCIERS IN CONTACT TE STAAN.

1. Bezorg alle leveranciers minimum 1 week voor aanvang van de opbouw van het event het volledige draaiboek met:
 - het tijdschema van leveringen en pick-ups.
 - Geef elke leverancier een tijdslot waarbinnen hij moet leveren.
 - het tijdschema van de opbouw en afbraak.
 - Geef elke leverancier een tijdslot waarbinnen hij moet op- en afbouwen.
 - Sommige disciplines kunnen tegelijkertijd werken indien:
 - de densiteit van 4 m² per persoon kan gegarandeerd worden.
 - de opbouw in zones kan gegarandeerd worden.
 - de looplijnen in laad- en loszones bepaald zijn.
 - de laad-en loszones.
 - een opslagplaats waar leveranciers verpakkingen kunnen laten staan tijdens het event.
 - een contactlijst per leverancier (naam + mobiel nummer) met vermelding wie/wat/wanneer.
 - de grondplannen met indeling van de ruimtes en de looplijnen.
 - de richtlijnen omtrent de organisatie van de crewcatering.
2. Check het COVID-19 protocol van elke leverancier. Informeer en communiceer zeker wanneer de maatregelen afwijken van deze Code of Conduct. Vermijd zo vaagheid en misverstanden.
3. Vraag alle leveranciers om alle maatregelen en andere informatie over te maken aan hun eventuele onderaannemers. De keten mag nooit worden onderbroken en moet zich beperken tot de dienstverleners met wie het bureau rechtstreeks in contact staat.
4. Bepaal vooraf wie de COVID-19 coördinator is op het event en communiceer dit duidelijk aan alle leveranciers. (zie p.20 COVID-19 coördinator) Deze coördinator communiceert vervolgens de nodige COVID-19 gerelateerde richtlijn aan de volledige staff op het event.
5. Deel met iedere leverancier specifieke delen van het veiligheidsdossier die van toepassing zijn op hun diensten. Indien er wordt gewerkt met een veiligheidscoördinator wordt deze info verspreid door hem.

BEZOEKERS

Informereren en sensibiliseren, dat is in de context van COVID-19 letterlijk van levensbelang en moet dan ook centraal staan bij de communicatie met bezoekers. Ze moet duidelijk, direct, nauwkeurig en op maat zijn van de verschillende geadresseerden.

Hoe profileer je dit doelpubliek? En vooral: hoe stem je de communicatie hierop af?

Onderzoek het aan de hand van deze stellingen:

- check de voorgeschiedenis van het publiek.
Heeft het event een terugkerend karakter en kent de bezoeker dus het event?
- schat in of het publiek de maatregelen effectief kan naleven.
- identificeer de samenhang tussen de opdrachtgever en het publiek, want die kan een gemeenschappelijke identiteit/entiteit creëren. Denk bijvoorbeeld aan de verhouding werkgever/werknemer of aan andere vertrouwensrelaties.
- bekijk of wenselijk is dat het doelpubliek persoonlijk wordt uitgenodigd.
- analyseer het aantal deelnemers door rekening te houden met de maximaal toegestane capaciteit en het bevestigde aantal (wanneer de uitnodiging vooraf verstuurd werd met verplichting tot antwoorden). Dit is cruciaal.
- weet welke taal (of talen) jouw publiek kent of spreekt.
- bestudeer haar sociaal-economische profiel.
- onderzoek de leeftijd van het publiek en besef hierbij dat ouderen tot een risicogroep behoren.
- inspecteer ook de fysieke conditie van het publiek wanneer het gaat om een bijzondere doelgroep.
- check de inhoud van het event.
- en tot slot: traceer je publiek!
Zo kan je in overeenstemming met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) op de inschrijvingswebsite de essentiële gegevens verzamelen van de aanwezigen. Wat is hun naam en voornaam, hun e-mailadres en mobiel nummer? Zo kan je binnen het afgebakende wettelijke kader deze koppelen aan het systeem van 'contact tracing' die de gemeenschappen van dit land hebben ingesteld.

Dit doe je voor het event van start gaat. Deze identificatie is belangrijk om passende communicatiekanalen te kunnen kiezen die de correcte inhoud zullen verspreiden:

In print denken wij hiebij aan deur-aan-deur krant, geschreven pers, affiche en persoonlijke uitnodiging.

Digitaal kiezen wij voor email, newsletter, intranet, microsite event, app, radio en tv .

Na het event, is het bovendien van cruciaal belang om de lijst van de verschenen bezoekers te registreren en te archiveren.

Daarnaast kan een feedbacksysteem interessant zijn. Hiermee kunnen aanwezigen zich melden wanneer COVID-19 symptomen opduiken. Dit kan via een hotline, e-mailing,...

MEDEWERKERS

Het is belangrijk alle medewerkers op voorhand te informeren over het COVID-19 protocol en de geldende maatregelen op het event. Bericht hen ook over de verwachtingen en de voor hen voorziene veiligheidsmaatregelen. Laat daarnaast alle crewleden zich op voorhand registreren zodat hun gegevens in een database worden opgenomen.

De briefings over de maatregelen worden op maat gemaakt en bij voorkeur in een videocall besproken. Laat hierbij ruimte voor vragen, zodat er geen onduidelijkheden zijn. Een open communicatielijntot aan het event werkt. De dagelijkse evolutie van de pandemie vereist dan ook een dynamische communicatie.

Plan na het event een debrief met de volledige crew. Wat was goed, wat kon beter? Heeft iedereen zich altijd en overal veilig gevoeld? Resumeer en stel op basis van deze input het COVID-19 protocol bij. Dit is nuttig een leerrijk voor ieder event, maar zeker voor evenementen die gedurende deze periode snel wederkerend georganiseerd worden.

BUURTBEWONERS

Verder is, in het kader van de huidige COVID-19 context, het ook belangrijk de buurt van de venue te kennen. Dit staat los van andere maatregelen zoals geluidsoverlast, bescherming van fauna en flora,... Maar hoe verken je die?

Verzamel bij de betrokken gemeente zoveel mogelijk input: hoeveel woningen staan er, welke normen gelden er (bijvoorbeeld voor flyers voor buurtbewoners) en wat is de aard van de ruimte en zijn beheerders (openbare ruimte, groene ruimte,...). Zo kan je de omgeving van de venue in kaart brengen en een lijst opstellen van de te informeren buurtbewoners.

Lijst ook de mogelijke overlast voor de buurtbewoners op die niet conform de COVID-19 maatregelen zijn. Denk hierbij aan het gebruik van de openbare ruimte als parking, wachtrijen op het voetpad door de openbare aard van het event, enz. Neem maatregelen ten gunste van de buurtbewoners en laat ze goedkeuren door de gemeente (en bij uitbreiding de politiediensten).

Situeer daarnaast ook de haltes en opstapplaatsen van het openbaar vervoer en neem eventueel contact op met de netbeheerders. Breng ook ziekenhuizen in de buurt van het event in kaart.

INDIRECTE VEILIGHEIDS COMMUNICATIE

Onder indirecte communicatie valt elke vorm van kennisgeving waarop de ontvanger niet meteen kan reageren. Hierbij zijn er verschillende (indirecte) kanalen waar de bezoeker geïnformeerd kan worden:

Online is één manier om te communiceren. Dit gebeurt meestal in aanloop naar het event (pre-event fase).

- **Website van het event:**
Plaats info omtrent de COVID-19 situatie prominent op de website. Dit kan door een sectie toe te voegen op de hoofdpagina, een specifieke FAQ-sectie of een aparte toegewijde pagina.
- **Mailing:**
Neem zeker in mailing naar bezoekers de nodige veiligheidscommunicatie alsook praktische afspraken op (COVID-19 maatregelen, eventueel circulatieplan, parking, ...). Omdat pre-registratie in deze periode zeker aangewezen is, beschikt de organisator over alle e-mailadressen en dit vergemakkelijkt het om de bezoeker efficiënt te bereiken.
- **Social media:**
Communiceer kort maar duidelijk over de COVID-19 maatregelen, procedures, enz. Maak hierbij verwijzing naar informatie op de website van het event.
- **Ticketwebsite:**
maak je gebruik van een website waarbij tickets voor het event aangekocht kunnen worden, zorg dan ook hierbij dat voor en tijdens het bestellingsproces verwezen wordt naar de COVID-19 maatregelen. Zo kan de bezoeker de regels actief aanvaarden bij reservatie van een ticket.

Tijdens het event zelf, offline, is de volgende manier om te communiceren. Dit kan door middel van volgende kanalen:

- **Signalisatie:** (zie p.41 Signalisatie)
voorzie duidelijke signalisatie op de locatie om te bezoeker te informeren en wegwijs te maken
- **Dynamische informatieschermen:**
naast statische signalisatie kan er ook gewerkt worden met dynamische (digitale) informatieschermen. Deze vallen steeds op en er kunnen meerdere boodschappen achter elkaar volgen. Daarnaast kan de info die getoond wordt aangepast worden naargelang de situatie of timing.
- **MC** (en/of vaste omroepboodschappen):
via auditieve boodschappen kunnen bepaalde maatregelen herhaald worden of kan belangrijke informatie gedeeld worden. Dit kan via vooraf opgenomen boodschappen of via een live moderator/artiest/master of ceremony (MC). Het voordeel met een live persoon is dat er direct en snel ingespeeld kan worden op veranderende situaties (bv: tijdsgebonden info of aangepaste procedures). Belangrijk is dat deze boodschappen duidelijk verstaanbaar zijn en bij voorkeur over de gehele locatie, zodat iedere deelnemer deze hoort.

DIRECTE VEILIGHEIDSCOMMUNICATIE

Onder directe communicatie vallen alle vormen van kennisgeving waar de ontvanger onmiddellijk op kan reageren. Voordeel is dat de zender feedback kan halen uit de reactie of het antwoord van de ontvanger. Wanneer bestaat die mogelijkheid tot dialoog en Q&A?

Net zoals indirecte communicatie kan hierbij een onderscheid worden gemaakt tussen 'online' (pre-event, post-event) en eerder 'offline' (event).

Bij pre- en post-event zijn volgende communicatiekanalen een optie om de bezoeker direct te bereiken of andersom, dat de bezoeker de organisatie direct kan bereiken.

– Telefoon:

- Voor de bezoeker: Een specifieke nummer kan ingezet worden die de bezoeker kan bellen indien er specifieke vragen zijn omtrent COVID-19 (of het event in het algemeen).
- Voor de organisator: Bij pre-registratie wordt ook het telefoonnummer gevraagd. Deze kan door de organisator gebruikt worden om specifieke personen te bereiken in geval van een probleem (bv. bij pre-registratie) of na het event voor eventueel contact tracing

– Chat:

Een chatfunctie kan worden ingeschakeld via de website, maar ook via de eventapp, social media pagina, enz. Belangrijk hierbij is dat deze goed opgevolgd wordt en dat bezoekers snel een antwoord krijgen.

– E-mail:

E-mail kan zowel indirect als direct zijn. Bij directe communicatie gaat het over het specifiek, aangepast mailen van personen. Dit kan zijn in de vorm van een info@ emailadres waarbij personen vragen kunnen stellen die beantwoord worden. Echter kan het ook zijn dat personen persoonlijk via mail gecontacteerd worden.

– Social media:

Bij social media spreken we van directe communicatie indien het mogelijk is om discussies/comments te schrijven door de bezoekers en als hierop eventueel gereageerd kan worden door de organisatie. Op die manier is er een vorm van directe interactie.

Tijdens het event zijn volgende communicatiekanalen een optie voor directe communicatie.

- Sensibiliseringshosts, hostessen of andere crew kunnen de bezoekers persoonlijk begeleiden, informeren of sensibiliseren. Andersom kunnen de bezoekers de crew benaderen voor vragen of hulp.
- Pushberichten eventapp: Indien er gebruik gemaakt wordt van een eventapp kan er naar specifieke personen (al dan niet gebaseerd op geolocatie) pushberichten verstuurd worden. Deze zijn meestal zeer gericht en bereiken direct de bezoeker.
- Pushberichten SMS

BEZOEKERSEDUCTIE

In dit hoofdstuk willen we nogmaals het gewicht van onze fundamenteën – veiligheid en verantwoordelijkheid – onderstrepen en de gedeelde verantwoordelijkheid zelfs dubbel onderlijnen. Niet alleen de organisator en crew, maar ook de bezoeker heeft een bijzondere rol te spelen in het veilige verloop van een event. Het is wel aan de organisator om te zorgen voor goede en duidelijke informatie, educatie en sensibilisering.

Vanaf het allereerste contact met de bezoeker moet de organisator de geleverde inspanningen en geldende maatregelen op het event duidelijk communiceren. Hierin benadrukt hij vooral de verantwoordelijkheid van elke bezoeker.

Deze communicatie heeft twee doelen:

1. bezoekers moeten zich bewust worden van de maatregelen en van het feit dat deze bestaan voor hun eigen veiligheid.
2. tonen aan het publiek hoe het evenement veilig georganiseerd wordt en iedere deelnemer een geruststellend gevoel geven.

Alle events en venues beschikken over een intern reglement. Naast de reguliere worden vanaf nu ook de nieuwe COVID-19 maatregelen opgenomen in de voorschriften.

De communicatie hiervan gebeurt zowel in aanloop van het event (pre-event fase), zoals tijdens de registratie, alsook tijdens het event (bij aankomst, tijdens circulatie en vertrek) en na afloop van het event.

PSYCHOLOGISCHE CROWD EN GEDEELDE SOCIALE IDENTITEIT

Een groep mensen vormt een fysieke ‘crowd’. Wanneer deze een gedeelde sociale identiteit heeft, wordt het een ‘psychologische crowd’. Deze mensen hebben hetzelfde doel en dezelfde normen en waarden.

Gerichte communicatie in aanloop naar het event kan een gedeelde sociale identiteit bevorderen. De bezoeker moet zich als deel van een groep gaan zien: de groep ‘bezoekers’, de groep ‘fans van...’, enz. Als in de communicatie de nadruk op veiligheid wordt gelegd, dan zal dit deel gaan uitmaken van de set normen eigen aan de sociale identiteit van de bezoekersgroep. Belangrijk hierbij is om woorden als ‘ons’ en ‘wij’ te gebruiken.

Het doel hiervan is niet alleen de bezoekers tot een psychologische crowd te vormen, maar ook de organisatie, de crew en stewards deel te laten uitmaken van die groep met dezelfde sociale identiteit.

Wanneer dan op het event of in aanloop instructies worden gedeeld of worden herhaald, komen die vanuit "de groep". Correcties of richtlijnen vanuit de psychologische crowd worden beter aanvaard. Dit is meteen ook de reden waarom een (live) boodschap, gegeven door een (voor de groep) bekende figuur of artiest op een podium, beter wordt opgevolgd of aanvaard.

In de COVID-19 context is het de bedoeling een bezoekersgroep te creëren met een gedeelde sociale identiteit waar physical distancing, handen wassen,... tot de groepsnorm behoort. Dit gebeurt vanaf de eerste voorbereidingen en bij alle betrokkenen.

Het beschikken over een database van alle bezoekers én crew is noodzakelijk. Dit heeft als doel vooraf, tijdens en na het event alle personen individueel te informeren en sensibiliseren over de maatregelen die worden getroffen.

Daarnaast is pre-registratie van belang om te kunnen inspelen op het aantal bezoekers en zo een gerichte risicoanalyse en crowd management toe te passen.

AANPAK

Iedereen dient zich vooraf in te schrijven via een registratietool.

Vraag aan elke bezoeker, deelnemer, gast, medewerker, artiest, enz. volgende gegevens:

- Voornaam + achternaam (bij kinderen tot 16 jaar is enkel voornaam en leeftijd voldoende)
- E-mailadres
- Mobiel nummer
- Domicilieadres

Bij events “met partner” hoor je ook bovenstaande gegevens te verzamelen van de partner.

AANDACHTSPUNTEN

- Doe dit GDPR-proof. Laat dus weten dat deze gegevens enkel en alleen zullen worden gebruikt voor de vlotte organisatie van het event en in het kader van de COVID-19 veiligheidsmaatregelen.
- Meld dat niet-geregistreerde gasten enkel toegelaten worden wanneer ze zich ook (ter plaatse) registreren. Dit doe je om iedereen die aanwezig is op het event te kennen. Bij aankomst zullen alle bezoekers hun registratie moeten tonen en/of afgevinkt worden.

Een gedragscode als gids bij het veilig organiseren van events omhelst behoorlijk veel topics. Aandacht gaat naar de bezoekers maar uiteraard kan organiseren niet zonder de hulp van medewerkers en leveranciers. De werking van en samenwerking met al deze partners, voor, tijdens en na het event, vormen ook een zeer belangrijk deel van elk COVID-19 protocol voor events.

Verspreid over de site, van inkom, food & beverage, technische of leverancierszone tot backstage, is de veiligheid van elke medewerker op elk moment primordiaal.

COVID-19 COÖRDINATOR

In deze bijzondere situatie van heropstart van events in het kader van een COVID-19 is het aangewezen 1 persoon als COVID-19 Coördinator aan te duiden. Voor de gehele organisatie van het event is deze het enige aanspreekpunt en coördinator van alle specifieke COVID-19 maatregelen, voor alle stakeholders van het event. Gezien de cruciale rol van deze persoon bij het coördineren, opvolgen en bijsturen van alle COVID-19 maatregelen wordt deze functie van bij de start toegewezen.

De COVID-19 Coördinator is verantwoordelijk voor:

- het implementeren van het COVID-19 protocol en de bijhorende richtlijnen;
- de coördinatie van sensibilisering over en toezicht op de naleving;
- het aanstellen en briefen van sensibiliseringshosts;
- het informeren van alle betrokkenen over richtlijnen en verwachtingen;
- het communiceren en samenwerken met de lokale overheid.

Deze COVID-19 Coördinator wordt aangeduid door de organisator en kan diens veiligheidsverantwoordelijke zijn. Indien iemand anders deze rol op zich neemt, is degelijk overleg binnen de organisatie nodig met ieder die een verantwoordelijke rol inzake veiligheid heeft.

SENSIBILISERINGSHOST

Deze medewerkers hebben als specifieke taak iedereen aanwezig op het event te sensibiliseren over naleving van alle huisregels en bij uitstek de specifieke COVID-19 maatregelen. Zo dragen ze bij tot het optimaal beschermen van bezoekers en crew.

Ze worden door de COVID-19 Coördinator aangestuurd en ingezet vanaf het eerste contact met bezoekers en crew tot deze weer vertrekken. Iedereen aanwezig dient immers alle maatregelen te respecteren.

Concreet kunnen de COVID-19 Coördinator en de sensibiliseringshosts:

- personen aanspreken met de vraag de geldende richtlijnen na te leven;
- personen informeren over de geldende richtlijnen (vb looprichting, wachttijd..);
- beschikbaar blijven voor vragen van bezoekers en crew;
- bijdragen om proactief het COVID-19 protocol en de richtlijnen te optimaliseren, algemeen en physical distancing in het bijzonder.

Belangrijk aandachtspunt is deze hosts duidelijk uit te leggen dat ze informatie geven en de vraag om maatregelen toe te passen, blijven herhalen om zo een zekere bewustwording bij de bezoekers en crew te creëren. Ze hebben echter geen bevoegdheid om een afdwingende rol uit te voeren. Indien een persoon de geldende maatregelen niet respecteert ondanks de vraag van de host, dient deze laatste een bewakingsagent of de organisatie te verwittigen.

CREW

Zowel voor alle eigen crew als medewerkers die extern worden aangetrokken, van occasionele werknemers, freelancers, interim-krachten tot vrijwilligers, gelden dezelfde preventieve COVID-19 maatregelen.

Bij deze doelgroepen zijn eventueel andere verantwoordelijken voor veiligheid betrokken:

- een preventieadviseur m.b.t. veiligheid van de eigen werknemers (voor interim-krachten ligt die taak bij de opdrachtgever);
- een veiligheidscoördinator m.b.t. maatregelen tot mitigatie van gekruiste risico's; risico's die ontstaan omdat verschillende bedrijven of partijen gelijktijdig werken;

In een kleine organisatie waar deze functies niet uitgesproken zichtbaar zijn en waar vaak ook verenigingen worden ingeschakeld om met vrijwilligers allerlei taken uit te voeren, dient de organisator te zorgen voor preventieve maatregelen om alle crew te beschermen, zowel m.b.t. veilig werken als de COVID-19 maatregelen.

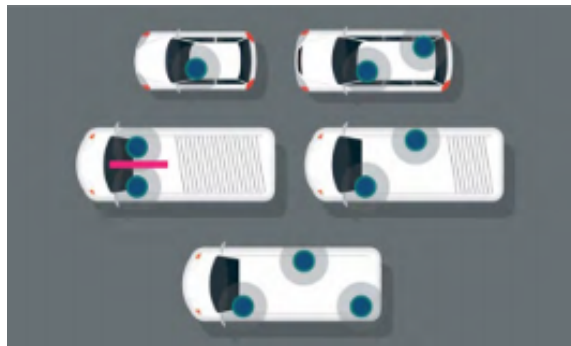
Om alle preventiemaatregelen op elkaar af te stemmen is voortschrijdend overleg door de COVID-19 Coördinator nodig. Het is daarom zinvol aan te geven in welke mate de preventieadviseur ook de COVID-19 maatregelen, met bijzondere aandacht voor de afstandsmaatregel, activeert. Een groot deel van de crew komt immers ook rechtstreeks in contact met de bezoekers, vb. aan service points als onthaal, bar...

Verder kunnen, wat crewleden betreft, de aanbevelingen worden gevolgd uit de gids 'Veilig aan het werk - Generieke gids om de verspreiding van COVID-19 op het werk tegen te gaan' (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg).

TRANSPORT

Voor het transport naar het event is, in het kader van COVID-19 maatregelen, carpoolen af te raden. Iedereen komt bij voorkeur met eigen vervoer.

Als carpoolen toch noodzakelijk is, geldt ook in een auto de afstandsregel van 1,5 meter tussen personen. Het aantal personen per voertuig varieert van het type voertuig. Indien gebruik wordt gemaakt van crew of shuttle busjes wordt het aantal personen beperkt. Waar mogelijk wordt een afscheiding in vb. plexi voorzien.



figuur z: distancing in voertuigen (bron: Generieke gids FOD WASO)

Het gebruik van mondkmaskers wordt aangeraden maar is niet verplicht. De auto die door personen wordt gedeeld wordt regelmatig verlucht. Voertuigen die door verschillende personen worden bestuurd en gebruikt (crew, shuttle) dienen na elke rit door reiniging gedesinfecteerd te worden. Denk hiervoor aan een procedure en briefing voor reiniging en het gebruik van aangewezen product(en).

TEAMS

Maak op voorhand vaste teams en definieer ze in tijd en ruimte. Zo blijven medewerkers maximaal in eenzelfde bubbel.

PLANNING

Plan op voorhand in tijd en ruimte de aankomst en het vertrek van alle medewerkers. Zo vermijd je interactie tussen verschillende crews. Neem dit op in het draaiboek en communiceer vooraf duidelijk naar ieder van hen.

AANKOMST

Alle medewerkers komen de venue binnen via een specifieke medewerkers check-in met desinfectiezone. Begroetingen met fysiek contact zijn uitgesloten. Bij aankomst wordt eerst de temperatuur van alle medewerkers genomen. Aansluitend is het verplicht de handen grondig te wassen. Verder moet in deze zone alcoholgels, een persoonlijk mondmasker en handschoenen worden voorzien.

CROWD MANAGEMENT

Ook voor crew zijn alle principes en regels van crowd management van toepassing. In alle zones waar wordt gewerkt: frontstage, on stage, backstage, keuken, bars, kleed- of artiestenruimtes, vestiaire, enz. zijn evenzeer looplijnen, -stromen, wachtzones en ruimte voor physical distancing te voorzien.

Bepaal waar mogelijk one-way flows zodat er geen of minimaal tegengestelde en kruisende stromen zijn. Plan op voorhand aankomst en vertrek in tijd en ruimte zodat interactie tussen verschillende crews maximaal vermeden wordt. Neem dit mee in het draaiboek zodat alles vooraf duidelijk kan worden gecommuniceerd.

Meer info is terug te vinden in het hoofdstuk 5.0 Crowd Management.

OMKLEEDRUIMTE

Bij voorkeur komen alle crewleden toe in hun werkoutfit, zodat omkleden niet meer nodig is. Voorzie echter voldoende omkleedruimtes met persoonlijke lockers. Elke omkleedruimte is beperkt tot één persoon op hetzelfde moment om physical distancing te kunnen garanderen.

OUTFIT

Het materiaal en de kledij van de crew moet altijd proper en gedesinfecteerd zijn. Bij een meerdaags event moet kledij dagelijks gewassen of vervangen worden. Het materiaal moet dagelijks ontsmet worden.

Daarnaast is het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) tegen bescherming van COVID-19 sterk aangeraden. Het (verplicht) dragen van een mondmasker of handschoenen is afhankelijk van de tijd, locatie en functie van de medewerker.

CREWCATERING

De refter is voldoende groot zodat de physical distancing kan gegarandeerd worden. Het aantal crewleden dat gelijktijdig kan eten is berekend en bekend. Op de toegang en het aantal aanwezigen wordt toegezien dat dit het maximum toegelaten aantal niet overschrijdt. Indien nodig dienen de pauzes of lunchtijden te worden gespreid.

De tafels en stoelen worden zo opgesteld dat de afstandsmaatregel kan worden toegepast; dit wil zeggen voldoende grote tafels en stoelen voldoende uit elkaar, of ruimte laten waar mogelijk. Het principe van 'Teams' wordt doorgetrokken, crewleden begeven zich naar en in de cateringruimte per teambubbel. Na elk gebruik worden tafelblad en stoelen gereinigd.

Bij voorkeur voorziet elke medewerker een eigen lunchpakket. De distributie van de crewcatering is gecontroleerd (zie p.45 Food & Beverage). Handgels worden ter beschikking gesteld in deze ruimte.

VERTREK

Het vertrek van alle medewerkers wordt geregistreerd. Dit kan centraal gebeuren of door de respectievelijke werkgevers of opdrachtgevers. De info wordt bewaard en kan na het evenement nog geraadpleegd worden.

Echter start een evenement al aan de woning van de bezoeker. Daarom zal de locatiekeuze ook de keuze van het vervoersmiddel bepalen. Analyseer en anticipeer hierop om de nodige maatregelen te nemen. Denk hierbij aan de inrichting van een fietsparking, het onthaal door parkeerwachters, het invoeren van een shuttledienst, enz.

VERVOERSMIDDELEN

Hoe verplaatst de bezoeker zich? Dat is de eerste vraag die gesteld moet worden.

Stappen

Te voet is goed & gezond. Vermijd wel creatie van massastromen en zorg dat bezoekers de physical distancing kunnen bewaren.

Trappen

Een ander gezond alternatief is met de fiets. Dit vraagt weliswaar om de inrichting en onthaal van een fietsenparking. (zie p.27 Fietsen)

Openbaar vervoer

De COVID-19 context heeft heel wat maatregelen doen treffen om de veiligheid van de reizigers en chauffeurs te garanderen. Bekijk daarom met de verschillende vervoersmaatschappijen en welke regels nu gelden. Communiceer deze info ook naar de bezoekers.

Auto

Alleen of carpoolen met samenwonenden kan. Met collega's, vrienden of anderen is dit niet aan te raden gezien de COVID-19 realiteit. De auto vraagt ook om duidelijke informatie op de parking. (zie p.27 Auto)

Shuttleservice

- Gegroepeerd vervoer:
 - Als de bezoekers samen vanuit bijvoorbeeld het kantoor of de gemeente vertrekken naar de venue, houd dan rekening met de restricties (capaciteit, hygiëne, beschermingsmiddelen,...).
- Transfers:
 - Kleine busjes of bussen die bezoekers van de parking naar de venue vervoeren, is door COVID-19 een complexer gegeven. We adviseren gebruik te maken van professionele shuttlediensten. Zij zijn op de hoogte van de correcte maatregelen.

Bij een combinatie van vervoersmiddelen is het belangrijk dat de bezoeker rekening houdt met de overeenstemmende maatregelen.

FIETSEN

Fietsen is een uitstekend vervoersmiddel. De challenge is om de fietsparking veilig te organiseren en met belgerinkel te promoten.

Ligging: De ligging van de fietsparking bepaalt het succes. Voorzie de parkeerplaats zo dicht mogelijk bij de ingang van de venue om wildparkeren te vermijden.

Inrichting: Bij de inrichting van de fietsrekken is het cruciaal dat de afstand tussen de bezoekers behouden kan worden. Analyseer daarom de beschikbare ruimte en bepaal zo hoeveel fietsen kunnen verwacht en gestald worden.

Circulatie: Scheid waar mogelijk de ingang van de uitgang en voorzie een one-way flow om contact tussen de bezoekers te vermijden.

Hygiëne: Hygiëne blijft top of mind. Iedere fietser maakt gebruik van een eigen slot. Vermijd werken met tickets of bonnetjes.

Bewaking: Kies voor een bewaakte fietsparking. Dit kan de bezoeker aanmoedigen om met de fiets te komen.

AUTO

Een geschikte venue impliceert ook een slim wagenpark. Bovendien vraagt de COVID-19 context extra maatregelen om de risico's op besmetting te minimaliseren. Daarom lijsten we enkele tips & tricks op om het event en in het bijzonder het parkeren vlot en veilig te doen lopen.

Bij elke parking geldt: spreid in tijd en in ruimte. Laat dus niet alle bezoekers op hetzelfde moment de parking oprijden. Op die manier hoeven ze niet gelijktijdig de shuttle op te stappen en de venue te bereiken.

Spreid in tijd!

- Communiceer aan de bezoeker indien mogelijk vooraf verschillende tijdslots.

Spreid in ruimte!

- Maak gebruik van de verschillende verdiepingen.
- Stuur wagens beurtelings naar een verschillend deel van de parking.
- Maak gebruik van verschillende in- en uitgangen.
- Houd afstand tussen de rijen en indien mogelijk ook tussen de wagens.
- Vraag de bezoeker om de parkingvoucher of uitnodiging te tonen van achter het raam. Laat het autoraam zoveel mogelijk gesloten. Vermijd zo fysieke interactie met de parkeerwachter.
- Plaats goed op voorhand duidelijke signalisatie of aan de ingang van de parking om de bezoeker te informeren en te sensibiliseren.
- Indien mogelijk: maak gebruik van technologie (scanning) om contact bij het onthaal te vermijden.

TYPE PARKING	OMSCHRIJVING	TYPE PARKING VS COVID-19	TIPS & TRICKS
Parking in openlucht	Braakliggend terrein of grasweide gratis ter beschikking of gehuurd	<ul style="list-style-type: none"> - Maatregelen makkelijk toepasbaar - Enkel genodigden zullen op deze parking worden verwacht - Geen contact met voorwerpen of infrastructuur 	<p>Ga na met de eigenaar welke extra beperkingen of regels worden opgelegd. Maak een parkingreglement op. De inrichting van deze parking is zeer flexibel. Zorg voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scheiding tussen in- en uitgang - Beurtelings parkeren - Voldoende afstand tussen de rijen en geparkeerde auto's
Betaal parking in openlucht	Parking met toegangs controle. Slechts 1 verdieping	<p>Groot risico tot contact met voorwerpen of infrastructuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ticket nemen aan slagboom - Valideren van ticket aan kassa voor vertrek 	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzie een parkeerwachter die op de drukknop van de slagboom of kassa bedient. De genodigde neemt vervolgens zijn ticket. - Ontsmet de kassa na elke passage - Ga na of er door de eigenaar al maatregelen genomen werden om vertrek contactloos te laten verlopen - Voorzie een parkeerwachter die aan de hand van een badge de slagboom bedient. - Systeem van nummerplaatherkenning - Deze parking is publiek toegankelijk. Probeer ook deze groep de sensibiliseren.
Klassieke betaal parking	Parking met toegangs controle. Vaak verschillende verdiepingen.	<p>Groot risico tot contact met voorwerpen of infrastructuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ticket nemen aan slagboom - Valideren van ticket aan kassa voor vertrek - Bedienen van liftknop of aanraken deur 	<ul style="list-style-type: none"> - Zie tips & tricks 'Betaalparking in openlucht' Extra: <ul style="list-style-type: none"> - Open de deuren richting uitgang met een spie om oppervlakte contact te vermijden - Vermijden van liften of bedienen van liftknop door stewards (of desinfecteren van lift)
Parking van de locatie of bedrijf	De parking is eigendom van de eventlocatie of bedrijf. De algemene regels mbt tot het event kunnen hier makkelijk op worden afgestemd	Enkel genodigden zullen op deze parking worden verwacht. Doordat parking in handen is van locatie of bedrijf kan deze flexibel worden ingericht en zones worden ingedeeld.	Bekijk hier in welke mate de tips & tricks van andere parkings van toepassing kunnen zijn.

Indien er geen parking wordt voorzien, kan de bezoeker parkeren langs de openbare weg of kan hij gebruik maken van betaalparkings. In dat geval heeft de organisator geen enkele controle over de aankomst en kunnen de voorziene maatregelen niet of moeilijker worden toegepast.

Elke parking is uniek en dus is een grondige analyse van de risico's van de gekozen parking in de huidige COVID-19 context heel belangrijk. Overleg daarom met de parkingeigenaar om na te gaan welke extra maatregelen er bovenop de bestaande kunnen worden getroffen.

PARKEERWACHTERS & STEWARDS

Een team van ervaren parkeerwachters zorgt voor een vlot verloop van de aankomst en het vertrek. Zij houden altijd en overal voldoende afstand, dragen de nodige persoonlijke beschermingsmiddelen en zijn voorzien van tools die voor aanvang en na afloop altijd worden ontsmet.

Hun takenpakket bestaat uit:

- het intelligent sturen & spreiden van auto's.
- het duidelijke communiceren via gebaren.
- het informeren en sensibiliseren van bezoekers (vanop een veilige afstand).
- het vermijden van contactoppervlakken door bezoekers (bijvoorbeeld door zelf op de knop van slagbomen te drukken).
- het desinfecteren van contactoppervlakken (deurklink, liftknop, kassa,...).

LAST MILE & MULTIMODAAL

Een goede ligging is dus een must. De laatste meters van de parking of het station naar de venue worden vaak te voet afgelegd. We duiden hier op de bekende regels en adviseren ook deze last mile goed te analyseren in functie van de COVID-19 besmettingen. Bekijk bijvoorbeeld of afscheidingen langs de wandelroute nodig zijn? Of een steward moet ingeschakeld worden voor het regelen van een vlotte circulatie?

SIGNALISATIE & WAYFINDING

Een vlotte bereikbaarheid vraagt om duidelijke en herkenbare signalisatie voor de verschillende vervoersmiddelen. Het inzetten van statische en dynamische infoborden langs de route maken de boodschap helder.

INLEIDING TOT CROWD MANAGEMENT

Elk event, hoe klein of groot ook, brengt mensen samen op een bepaalde plaats en tijd. Daarom is crowd management cruciaal. We onderzoeken hoe een mensenmassa beweegt, vanaf de woning, over de aankomst op het event tot aan het vertrek. Die flow beïnvloedt het algemene verloop van het evenement en dus ook de veiligheid. Dit is de sleutel van crowd management: de bezoekersstromen in kaart brengen en vooral beheersen om overcrowding en verdrukking te voorkomen.

Bovendien hebben we te maken met de huidige COVID-19 realiteit. Die vraagt om afstandsmaatregelen. De kennis en technieken die worden gebruikt om verdrukking, opstopping, lange wachtrijen en een minder aangename bezoekerservaring te voorkomen, kunnen ook ingezet worden om physical distancing te faciliteren en te implementeren op een evenement of in een venue.

In dit hoofdstuk wordt opgelijst welke elementen onderzocht en benaderd moeten worden om een volledig crowd management plan uit te bouwen binnen de context van COVID-19. Zeker in de evenementensector hebben ze een grote impact op de organisatie en uitvoering omdat er altijd sprake is van een bijeenkomst van mensen op een bepaalde locatie en voor een afgebakende duur.

Een event veilig organiseren betekent het risico op het overdragen of besmetting van het COVID-19-virus tot een minimum te herleiden. Hier gelden algemene principes, ongeacht de aard van het evenement. Dat betekent in eerste instantie persoonlijke hygiëne en de 1.5 meter physical distancing. We leggen alles in de weegschaal voor een gezonde balans: de vertrouwde veiligheidsmaatregelen, safety & security en de recente aandachtspunten.

Hoe managet de organisator die afstand? Hoe beperk je persoonlijke interactie op publieke plekken? Aan de ene kant moet de venue worden ingericht zodat de afstandsregel altijd mogelijk is. Het kan zijn dan er dan op zoek moet worden gegaan naar nieuwe indelingen, routes, zones, manieren om ingaande en uitgaande stromen te organiseren, enz.

Anderzijds moet er worden ingezet op het gedrag van het publiek, zowel van het individu als van een groep. Extra informatie en sensibilisering van bezoeker en personeel is belangrijk.

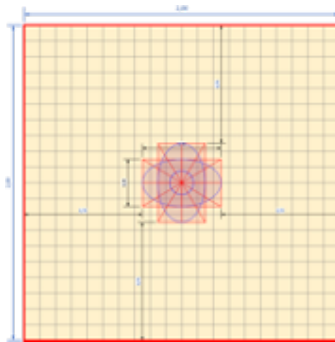
CONCEPT & TECHNIEKEN

Het crowd management plan vraagt eerst om een verduidelijking van enkele basisconcepten, normen en technieken. Hierbij volgt een inleiding op de technieken en begrippen die worden gebruikt om crowd management zowel in het kader van de algemene crowd safety als physical distancing toe te passen.

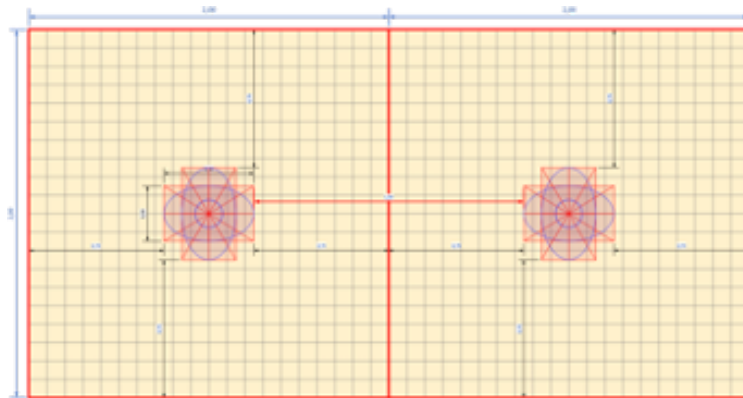
DENSITEIT & DISTANCING

Densiteit betekent het aantal personen per oppervlakte, meestal uitgedrukt als een gemiddelde per vierkante meter. Als het gaat over physical distancing, lijkt het ons veiliger densiteit uit te drukken als de beschikbare en benodigde oppervlakte per persoon, de Personal Area Module (PAM).

De gemiddelde PAM bedraagt 2 meter bij 2, 4 m² dus. De berekening: physical distancing in België in de COVID-19 context betekent afstand houden van 1.5 meter. Zo moet elke persoon 0.75 meter bij zijn eigen lichaam tellen. De PAM van 4 m² is nodig om 360° rondom afstand te kunnen houden van andere personen (Figuur 1). Als iedereen deze ruimte krijgt, kan de onderlinge afstand van 1.5 meter worden gerespecteerd. (Figuur 2). Voorwaarde is natuurlijk dat de ruimte beschikbaar is.



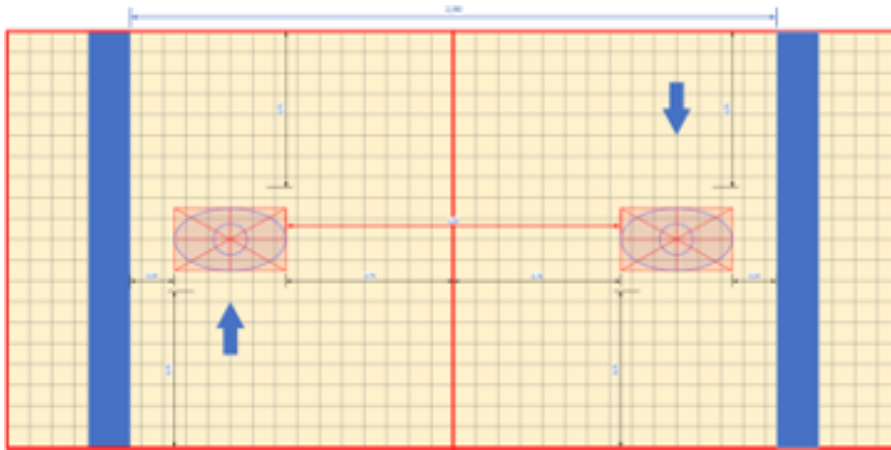
Figuur 2: 1 persoon met PAM van 2 meter bij 2 (4 m²)



Figuur 3: 2 personen met een PAM van 2 meter bij 2 en 1.5 meter afstand tot elkaar.

Afstand is dus het sleutelwoord. Alleen zo kan de overdracht van COVID-19 via druppels worden vermeden. Maar is deze ruimte van 4 m² altijd nodig? In een corridor of langs een muur in de COVID-19 context is dit niet het geval. Het is voldoende om een afstand van 20 cm ten opzichte van een muur of obstakel te voorzien.

Als we een looproute hebben met twee richtingen of waar het is aangewezen om met twee langs elkaar te lopen, is een minimale breedte 2.90 meter (Figuur 3) voldoende, tenzij een fysieke afscheiding wordt voorzien tot boven ooghoogte.



Figuur 4: Corridor met dubbele flow, 2.90 meter

PRINCIPES

De organisator moet physical distancing mogelijk maken. Dit kan door ervoor te zorgen dat:

- physical distancing **KAN** worden gehouden door:
 - (1) voldoende ruimte te voorzien of
 - (2) het aantal personen te limiteren.
- physical distancing **WORDT** gehouden door:
 - (1) het sensibiliseren en informeren sensibiliseringshosts.
 - (2) het toezien en interveniëren door bewakingsagenten.

Deze principes gelden in alle deelgebieden van de site of venue en gedurende het hele bezoekerstraject, in tijd en ruimte. Een rechtlijnig gebruik van een gemiddelde densiteit van 0.25 p/m^2 , wat neerkomt op 1 persoon per 4 m^2 over de hele venue geeft een verkeerd en overschat beeld van de situatie.

Locaties waar interactie met andere personen plaatsvindt, verdienen bijkomende aandacht.

Dit zijn:

- plaatsen waar loopstromen elkaar kruisen.
- plaatsen waar loopstromen samenvloeien.
- plaatsen met tegengestelde loopstromen.
- alle punten waar een service wordt verleend, zoals de ontvangstbalie, security check, check-in, cloakrooms, sanitaire voorzieningen, food and beverage punten...

Elke plek moet dus worden afgetoetst aan de PAM van 4 m^2 . Niet door middel van een gemiddelde, maar door een detailonderzoek per deelzone van het evenement.

CAPACITEITSGEBRUIK / CAPACITEITSMONITORING

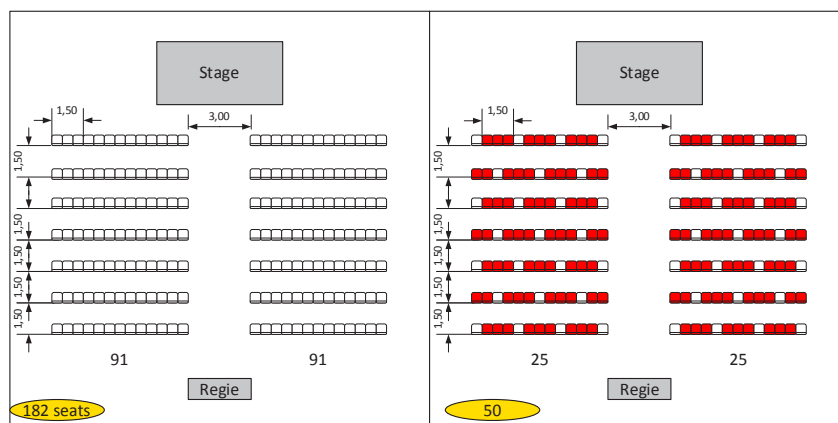
Om de capaciteit van de site of venue te bepalen wordt elk deelgebied in detail bekeken. Een ontwerp, berekeningen en analyse worden gemaakt van de statische en dynamische zones, looproutes, wachtrijen en zones met faciliteiten. Als basis wordt uitgegaan van 4m² per persoon, rekening houdende met ruimte voor circulatie, de crowd risicoanalyse, de druktebeelden en de voorziene wachtrijen. Op al deze delen wordt dadelijk verder ingezoomd onder 5.3 CERM Topics.

Uiteraard is het type event en locatie van grote invloed op de capaciteitsberekening. Hoeveel beschikbare ruimte is er? Hoe is de site of venue ingedeeld of gecompartmenteerd. Zitplaatsen of tribunes nemen extra ruimte zodra rekening wordt gehouden met de afstandsmaatregel.

Enkele voorbeelden:

– Seminarie of theateropstelling

- telkens drie vrije plaatsen, 1.5m zijdelingse tussenruimte;
- geschrinkt per rij, bezoekers zijn in dezelfde richting georiënteerd, lager risico;
- figuur gaat uit van individuele bezoekers.



figuur xy: opstelling stoelen of tribune

– Aula, bioscoop

- telkens 3 zetels of min. 1.5m zijdelingse tussenruime;
- geschrinkt per rij, bezoekers zijn in zelfde richting georiënteerd, lager risico
- figuur gaat uit van clusters van bezoekers, volgens hun persoonlijke bubbel

De capaciteit van een venue of deelgebied wordt vastgelegd in het crowd management plan.



We berekenen zowel de inkomende als de uitgaande flow. Zo kunnen we een veilige capaciteit garanderen en zeker niet overschrijden. Hoe te tellen?

- Aan de hand van het ticketsysteem. Bij events met verloop moet dan ook bij het buitengaan worden geteld.
- Aan de hand van poortjes of tourniquets, zowel aan ingang als uitgang.
- Manueel door de crew. Hier is het belangrijk om het overzicht te houden van de in- en uitstroom. Bij meerdere in- of uitgangen is coördinatie nodig.
- Met behulp van camerasystemen. Ook hier moet de data worden opgevolgd.
- Met behulp van infraroodsensoren. Dit kan enkel bij het gebruik van individuele poortjes.

De tellingen in functie van COVID-19 en het ingevoerde crowd management zijn heel locatiegebonden en vereisen precisie.

Bovendien is het belangrijk te anticiperen op verschillende scenario's. Als de capaciteit van een venue of deelgebied wordt bereikt, is het niet voldoende om de stroom aan de ingangen te stoppen. Dit vraagt om bijkomende procedures. Als het kan, moet de inkomende flow worden afgebogen naar andere delen van de venue die niet verzadigd zijn. Daarnaast moeten de nodige resources en signalisatie worden voorzien om de zaal of het deelgebied af te sluiten.

CERM TOPICS

CROWD RISICOANALYSE

Een kwalitatieve risicoanalyse maken we enerzijds op basis van de manieren waarop we een crowd kunnen beïnvloeden, anderzijds door de fases van een event te analyseren. Zo kunnen we anticiperen op gevaarlijke situaties, ze herkennen en ze voorkomen.

Het gedrag van een massa kan op 3 manieren worden beïnvloed:

- door het design van de venue
- door informatie en communicatie
- door het managen van diensten.

Daarnaast heeft elk evenement 3 fases:

- aankomst
- circulatie
- vertrek.

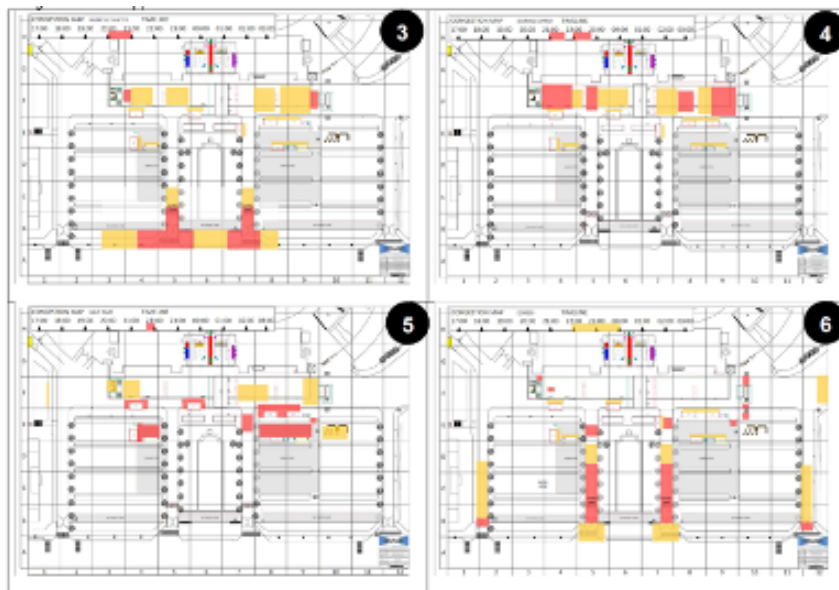
Elke fase heeft specifieke pijnpunten. Het is dus belangrijk om deze dynamisch te benaderen en elk stadium voldoende aandacht te geven. Daarom kunnen de maatregelen, de procedures en bijvoorbeeld ook de inzet van crew variëren tussen de fases.

Op basis van het gedrag en de fases maken we een matrix. Aan de hand van een kleurcode kunnen we pijnpunten aanstippen. Dit is een snelle en gemakkelijke manier van kwalitatieve risicoanalyse in functie van crowd management en physical distancing.

DRUKTEBEELDEN / DICHTHEIDSKAARTEN

Om de principes van crowd management toe te passen wordt op basis van de risicoanalyse van het event en de beschikbare plannen van de venue de densiteit van een evenement geanalyseerd en in kaart gebracht. We tekenen de verwachte drukte-of dichtheidskaarten over de tijd uit.

Op het eventplan duiden we aan welke zone eerder statisch of meer dynamisch is. Dit is uiteraard afhankelijk van de aard van het evenement, de locatie, de faciliteiten en mogelijke wachtrijen. Dan kleuren we de druktegebieden in met groen, oranje of rood. Het is een kwalitatieve inschatting van waar drukte kan worden verwacht. Deze plannen geven inzicht in het verloop van het event in tijd en ruimte. Oranje en rode zones kunnen dan in detail worden geanalyseerd. Zo kunnen wachtrijen of servicepunten worden ontworpen en eventueel voorzien van maatregelen om de drukte te managen.



figuur x: Dichtheidskaart op basis van kwalitatieve beoordeling in functie van de tijd.

LOOPSTROMEN / ROUTE-ONTWERP

De kwalitatieve risicoanalyse, de druktebeelden en het design van het evenement of venue geven ons voldoende krijtlijnen om loopstromen op papier te zetten. We zoomen in op tegen-gestelde en kruisende stromen en ook de flowrate om zo stilstand, opstopping of interactie tussen de bezoekers te vermijden. Hoe?

Door zoveel mogelijk loopstromen op te delen en one-way flows te creëren door:

- het opsplitsen van ingang en uitgang.
- de bezoekers te verdelen over verschillende ingangspunten.
- in wachtrijen snake vormen te vermijden waar bezoekers elkaar in rijen tegemoetkomen. (zie p.37 Wachtrij modellering)
- het creëren van een vast parcours.
- de venue zo te ontwerpen dat een parcours of netwerk kan worden gecreëerd waarbij elk punt maar één keer wordt bezocht. Het zogenaamde Hamilton path is vooral zinvol voor beurzen en musea.
- faciliteiten en services zo te plaatsen dat circulatie mogelijk is.

Gangen, trappen en liften

Het is mogelijk dat bepaalde gangen of trappen te smal zijn om voldoende afstand te kunnen houden bij het kruisen en waar one-way flow niet mogelijk is. Hierbij worden volgende voor-rangsregels voorzien.

- in smalle doorgangen krijgen zij die de ruimte verlaten voorrang;
- op trappen krijgen stijgers altijd voorrang.

In liften wordt het aantal gebruikers beperkt in functie van de ruimte in de lift. Volg de instruc-ties aangegeven aan de lift. Sta in de lift rug aan rug indien meer dan 1 persoon is toegelaten.

WACHTRIJ MODELLEERING

Wachtrijen groeien snel. Denk maar aan de check-ins, ticketbooths, infobalies, sanitaire voor-zieningen of elke andere locatie waar een bezoeker wacht op een service. Als de wachttijd oploopt, stijgt het aantal wachtenden en ook de vraag naar ruimte.

In de COVID-19 context hebben wachtrijen veel meer ruimte nodig om physical distancing mogelijk te maken. Daarom moeten ook de wachtrijen gemodelleerd worden.

Dit wordt berekend op basis van twee onderdelen van het service systeem:

- Service Rate (Departure Rate)
De Service Rate geeft aan hoeveel personen er per minuut (tijdseenheid) kunnen worden bediend door het systeem. De basis is de gemiddelde service tijd per persoon of per transactie. Bijvoorbeeld: hoe lang duurt het om het ticket van 1 persoon te checken of om

de handen te wassen? Als een securityscan gemiddeld 30 seconden per persoon duurt, dan kunnen er per minuut 2 personen gescand worden per controlepunt. Als er 4 controlepunten zijn, dan komt dat neer op 8 personen per minuut. Zo heb je een theoretische Service Rate van 8 personen per minuut. Let wel op, mensen zijn geen machines. Daarom is het aangeraden een marge te nemen op de theoretische Service Rate: een coëfficiënt van 0.80. Dat brengt de Service Rate in het voorbeeld op $0.80 \times 8 \text{ p/min} = 6.4 \text{ p/m}$.

– Arrival Rate

De Arrival Rate is het aantal personen per minuut (tijdseenheid) dat zich aanbiedt aan het systeem. Bijvoorbeeld 10 personen per minuut. Wanneer de Service Rate lager ligt dan de Arrival Rate, ontstaat er een wachtrij. Het aantal personen in de wachtrij (N) wordt berekend met deze formule:

$$N = t(A - D)$$

waarbij N het aantal personen in de wachtrij is, t de tijd dat het systeem in werking is, A de Arrival Rate en D de Service Rate (D van Departure) is.

Wanneer we de cijfers nemen uit het voorbeeld, krijgen we:

$$N = t\left(10 \frac{\text{p}}{\text{min}} - 6.4 \frac{\text{p}}{\text{min}}\right)$$

$$N = t\left(3.6 \frac{\text{p}}{\text{min}}\right)$$

Het aantal personen in de wachtrij is dus $t \times 3.6$ personen: na 1 minuut dus 3.6 personen, na 2 minuten 7.2, na 3 minuten 10.8, enz. Dankzij deze cijfers kan de ruimte voor de wachtrij worden ingeschat.

Indien er een aaneenschakeling van services is (zoals bij een inkomsysteem), dan bepaalt de laagste Service Rate in het systeem de uiteindelijke Service Rate van het hele systeem.

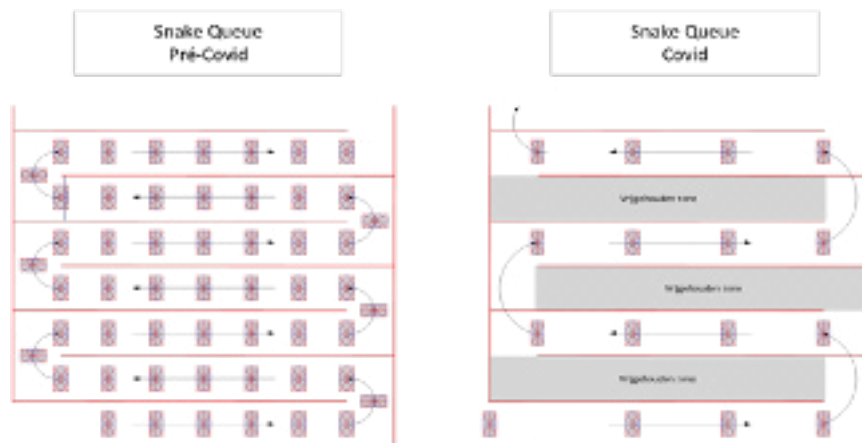
Dit systeem kan op drie manieren worden beïnvloed en bijgestuurd:

- de Service Rate aanpassen door procedures te versnellen of te verbeteren.
- de Service Rate aanpassen door meer servers beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld een extra kassa openen of meer toiletten voorzien.
- de Arrival Rate negatief beïnvloeden, bijvoorbeeld kunnen drukte en wachtrijen aan de ingang vermeden worden door de bezoekers te spreiden in tijd en ruimte. Dit kan door hen bij de aankoop van het ticket te laten kiezen voor een specifieke tijdsblok en/of en toewijzen aan een bepaalde ingang.

Inrichting

Nadat de berekeningen zijn uitgevoerd, kan de inrichting van de wachtrij opgesteld worden naargelang de ruimtes in de venue

- Vermijd het gebruik van de klassieke snake. Als het nodig is, verbreed de gangen of gebruik bij snakes vrije zones in de lengte (zie figuur).
- neem ook de zijdelingse afstand in acht. Als dat niet mogelijk is, voorzie een hoge afscherming tussen de wachtrijen.
- teken de wachtrij of wachtruimte uit op het eventplan. Houd hierbij rekening met de route die een bezoeker volgt na de service en dubbelcheck of hij niet opnieuw langs de wachtrij komt.
- als de wachtrijen buiten de site of venue gelegen zijn, zorg dan voor een goede afscheiding van het verkeer.
- Voorzie afbakening van de wachtrij door tensa, touwen, hekwerk.
- Voorzie signalisatie (infopanelen/vloerstickers) voor het aanduiden van een servicepunt, het bewaren van de afstand in de wachtrij, enz. (zie P.41 Signalisatie)
- Hou rekening met mindervaliden. Voorzie voor hen een fast lane of de optie om te zitten of rusten bij lange wachttijden.



DYNAMISCH CROWD MANAGEMENT

Crowd management is dynamisch, zowel in tijd als in ruimte. Daarom horen de maatregelen om risico's te beperken of beheersen dat ook te zijn. Ze dienen flexibel aangepast te worden voor een bepaalde zone of proces.

De beschikbare ruimte en het aantal personen zijn dus variabel, ook in tijd. Zij bepalen wat kan en wat niet. Het is belangrijk dat ook dit wordt opgenomen in de procedures en briefings voor de crew van de verschillende faciliteiten en service points.

COMPARTIMENTERING

Wanneer we de loopstromen bestuderen, checken we ook of de ruimte kan worden opgedeeld. Dat heeft een dubbel voordeel: de compartimentering vermindert de normale crowd risico's én het faciliteert de physical distancing.

Binnen elk compartiment gelden dezelfde principes: dichtheid in functie van de physical distancing, wachtrijen modelleren, loopstromen scheiden, voldoende ruimte genereren...

Door te werken met compartimentering kunnen bepaalde activiteiten in een zone aangeboden worden zodat de bezoeker zich minder over de volledige venue moet verplaatsen. Of een grotere zone in kleinere vakken verdelen zodat elke toeschouwer voldoende ruimte heeft, zoals bij een concert of voordracht.

Een slim site design is dus positief voor de loopstromen tussen de compartimenten, de wachttijden en ook voor het veiligheidsgevoel en beleving van de bezoeker.

Let wel, afbakening van zones is enkel mogelijk indien er een vorm van toegangscontrole vereist en aanwezig is.

CROWD MANAGEMENT PLAN

Om alle crowd management maatregelen te documenteren dient een crowd management plan te worden opgesteld, bestaande uit:

1. de crowd risicoanalyse met de geïdentificeerde dynamische risico's en bijhorende dichtheidskaarten
2. een overzicht van de loopstromen en de punten van interferentie
3. een overzicht van de faciliteiten en de bijhorende wachtrij-modellen
4. to be built-plannen van site of venue:
 - in functie van bovenstaande en alle mitigerende maatregelen met betrekking tot alle geïdentificeerde risico's;
 - met aanduiding van de signalisatie;
 - met aanduiding van de compartimenten;
 - met aanduiding van de evacuatieroutes.

Dit Crowd management plan vormt een belangrijk onderdeel van het integrale veiligheidsdossier dat de organisator samenstelt en dat, zoals herhaald vermeld, een overzicht en motivatie moet bieden van alle voorziene CERM topics.

SIGNALISATIE

Signalisatie hoort duidelijk en universeel te zijn, dit is meer dan ooit van toepassing. Ze moet informeren en sensibiliseren. Handen wassen, mondkmaskers dragen, afstand bewaren, eenrichtingsverkeer, persoonlijke hygiëne, enz. Alle regels moeten correct aangeduid worden.

In bestaande venues is vaak al standaard signalisatie aanwezig. Om duidelijk het onderscheid te maken met de tijdelijke COVID-19 signalisatie is hiervoor een Event Signalisatiepakket samengesteld met herkenbare en duidelijke pictogrammen maar met een uniforme stijl en kleur zodat het over alle events herkenbaar wordt. Zowel infopanelen/schermen als vloerstickers werken uitstekend.

[Download het Event Signalisatiepakket in hoge resolutie](#)

TOEGANGSCONTROLE

In het belang van tracing bij een eventuele Covid-19 besmetting is het noodzaak om een helder zicht te hebben op wie aanwezig is op het event. Legitimatie en verificatie zijn dan ook essentieel. Indien toegangscontrole niet tot de standaardprocedure van het event behoort is het echter wel belangrijk om bezoekerstelling te voorzien. Zo verzekert je je als organisator dat de maximale capaciteit nooit overschreden wordt.

En wat met de fysieke controle?

De huidige COVID-19 context verandert de normale eventsecurity niet. Bewakingsagenten kunnen in het kader van de Wet tot regeling van de private en bijzondere veiligheid overgaan tot een oppervlakkige controle van kledij en handbagage. Hierbij moeten de bezoekers zelf hun tas openmaken en de inhoud tonen. Fysiek contact wordt sowieso vermeden. De organisator kan de bezoeker aanmoedigen handbagage te vermijden of doorzichtige tassen te gebruiken. Voor high-security events kan gebruik worden gemaakt van metaalpoorten en/of X-Ray apparatuur. De risicoanalyse zal uitmaken welke maatregelen nodig zijn.

BEWAKINGSPLAN

De Wet tot regeling van de Private en Bijzondere Veiligheid catalogeert het kanaliseren van publiek (Crowd Management) als bewakingstaak onder de noemer evenementenbewaking. Het betreft toezicht op gedrag van personen met als doel een event veilig te laten verlopen. Het extern laten uitwerken van een crowd management plan is bijgevolg voorbehouden aan een veiligheidsadviseur vergund door FOD Binnenlandse Zaken of de bewakingsonderneming die de uiteindelijke uitvoering voor zich neemt. Het toezicht op en het sturen van loopstromen on site gebeurt door bewakingsagenten met finaliteit evenementenbewaking, onder leiding van de leidinggevende van de vergunde bewakingsonderneming.

Gezien deze taken vallen onder het toepassingsgebied van de Bewakingswetgeving, worden de processen en instructies of briefings omtrent crowd management opgenomen in het bewakingsplan binnen het veiligheidsdossier. De set maatregelen die binnen het crowd management plan worden genomen, zullen invloed hebben op de middelen en planning van de bewakingsonderneming. Bovendien moeten ze aansluiten op andere veiligheidsmaatregelen die binnen de site en over de duur van het event worden genomen.

Het is aangeraden om in het veiligheidsdossier ook de andere onthaal- en COVID-19 maatregelen, procedures en briefings voor alle diverse types medewerkers die bezoekers onthalen en wegwijs maken, te bundelen. Zo zijn ze op elkaar worden afgestemd en vormen ze één aansluitend geheel.

Taken dienen wel duidelijk afgebakend en onderscheiden te worden. Controle op en afdwingen van de crowd management maatregelen kan enkel door daartoe vergunde bewakingsagenten. Indien een bezoeker zich niet houdt aan de voorgeschreven maatregelen die be-

horen tot het huisreglement, kan de bewaker deze bezoeker de toegang weigeren. Andere medewerkers van de organisator, hosts voor informatie of onthaal, receptionisten... kunnen een belangrijke bijdrage leveren tot sensibilisering door het herhalen van de diverse veiligheidsboodschappen, maar kunnen deze niet afdwingen.

SECURITY MEETS SAFETY

COÖRDINATIE

Bij een incident en in een noodscenario heeft elke medewerker een taak. Komen tot één gecentraliseerd veiligheidsdossier is daarom van belang. Daarin worden volgende 3 luiken op elkaar afgestemd:

- safety management (arbeidsveiligheid)
- veiligheidscoördinatie
(veilig samenwerken door alle diverse betrokken partijen tijdens een event)
- security management (beveiliging)

Dit is zinvol omdat uiteindelijk maatregelen uit de 3 domeinen samenkomen in het luik Nood en Evacuatie, dat bovendien dient aan te sluiten bij het Bijzonder Nood- en Interventieplan (BNIP) van de lokale overheid.

Op deze manier kan worden verzekerd dat de maatregelen over de diverse domeinen op elkaar zijn afgestemd; elkaar niet overlappen, tegenstrijdig zijn of lacunes vertonen. Bovendien kunnen ook alle vragen desbetreffende worden gekanaliseerd.

NOODPLANNEN

De COVID-19 context mag de aandacht voor andere noodsituaties of procedures niet overschaduwen. Risico's zoals slecht weer, brand, verdachte pakketten of stroomuitval mogen niet worden vergeten. Alle gebruikelijke procedures moeten worden afgetoetst met de nieuwe COVID-19 maatregelen.

Weet dat hekwerk voor wachtrijen of opgedeelde gangen de evacuateroutes mogelijk belemmeren. Daarom moet iedere route gecontroleerd worden om mogelijke interferentie met de COVID-19 maatregelen op te sporen. Daar waar nodig moet er worden bijgestuurd.

Uiteraard heeft evacuatie in geval van nood voorrang op de afstandsmaatregelen. Wel moet er nagedacht worden over shelter of procedures voor herpositionering. Hierbij kan er dan wel best weer rekening gehouden worden met physical distancing.

De manier van catering zowel op vlak van voedselbereiding, bediening als op vlak van dranken zal aangepast moeten worden in deze COVID-19 periode. Hiervoor zijn er een aantal maatregelen die van noodzakelijk belang zijn om verspreiding en/of besmetting via voedsel te vermijden.

Hygiëne

- Alle regels, zoals de HACCP-regels, die ook voor deze periode van kracht waren, blijven ook nu gelden en worden rigoureus toegepast.
- Het dragen van een mondkapje of ander alternatief in stof is verplicht voor het personeel in de zaal. Dit geldt ook voor het personeel in de keuken behalve voor functies waarbij de veiligheidsafstand van 1,5 meter kan worden gerespecteerd.
- Mondmaskers kunnen eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig (bvb. in de afwaskeuken om te beschermen tegen spatten). Face shields kunnen evenwel mondkapjes nooit vervangen.
- In alle ruimten dienen voldoende reinigings- en ontsmettingsproducten beschikbaar te zijn naast ontsmettende handgels, handwasbakjes met ontsmettende zeep, enz. 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.
- De keuken wordt regelmatig verlucht.
- 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.
- Voorzie een globaal plan dat duidelijk vastlegt wie wat schoonmaakt, met welke frequentie en met welke producten.

Staffing

- Personen die niet tot het bevoegde keukenpersoneel hoort, mogen de keukens, dienstlokalen of magazijnen betreden.
- Iedereen werkt bij voorkeur aan slechts één gerecht. Met meerdere personen aan één gerecht werken is af te raden, gezien deze personen dan te kort bij elkaar komen. Indien dit niet mogelijk is, zijn extra veiligheidsmaatregelen nodig.
- Beperk verplaatsingen in de keuken en vermijd kruislijnen.

Materiaal

- Iedereen vermijdt zoveel 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.
- Handdoeken, afwasmateriaal, kokskleding dienen veelvuldig gewisseld te worden.
- Glazen, tassen, servieswerk en bestek moeten na ieder gebruik gewassen worden met zeep en gespoeld worden. Bierglazen enkel spoelen in koud water met een spoelmiddel volstaat niet. Machinaal afwassen heeft de voorkeur boven met de hand afwassen.
- Indien enkel met de hand afwassen een optie is, dient heet water en detergent gebruikt te worden. Naspoelen kan met koud drinkbaar water.

- Indien geen heet water niet mogelijk is, schenk dan extra aandacht aan volgende punten
 - Houd het gebruikte afwaswater altijd schoon
 - Gebruik steeds voldoende detergent (volgens de aanbevelingen van de producent),
 - Laat de glazen voldoende lang weken in het water met detergent,
 - Spoel na met drinkbaar water.
- Gebruik een afwasbak voor het afwassen en een andere afwasbak voor het naspoelen. Laat de glazen goed uitlekken en drogen voor ze opnieuw gebruikt worden. Droog bij voorkeur niet af met een handdoek. Als dit niet te vermijden is, zorg er dan voor dat u zo vaak als nodig een propere handdoek neemt. Was de handdoeken steeds na gebruik.
- Gebruik papieren tafellakens, napperons, placemats, servetten. Indien er toch gebruik wordt gemaakt van stof, dient dit na gebruik gewassen op + 60 ° C.

GECONTROLEERDE VOEDING

Gecontroleerde voeding betekent dat zelfbediening vermeden moet worden. Enkel de zelfbediening door middel van vending machines kan.

Wij geven ook volgende aanbevelingen mee:

Wat betreft de voeding

- Hapjes en gerechten dienen individueel te zijn. Sharing gerechten zijn uitgesloten.

Wat betreft de bediening

- De bediening wast en ontsmet voortdurend de handen en draagt een mondkapje. Desinfecteer steeds de handen tussen het afruimen van de borden en het opdienen van bereide gerechten.
- Buffetten moeten vermeden worden

Wat betreft een zittend dinner

- Bij een zittend dinner dient er rekening gehouden te worden met volgende voorzorgsmaatregelen:
 - Tafels worden zo opgesteld dat de afstand van 1,5 meter tussen de tafels gewaarborgd is. Het aantal tafels moet hieraan aangepast worden.
 - Er kunnen maximum 10 personen samen aan een tafel zitten.
 - Op tafel géén boterpotjes, zout- en pepervaatjes, olie en azijn, ketchupflesjes, broodmandjes, siervoorwerpen... Geef voorkeur aan individueel verpakte porties.
 - Plaats geen menu- en drankenkaart die door de verschillende genodigden in handen genomen kan worden.
 - Het afruimen van de tafels gebeurt bij voorkeur door een vast personeelslid dat enkel deze taak op zich neemt.

Wat betreft een buffet

- Bij een buffet dient er rekening gehouden te worden met volgende voorzorgsmaatregelen:
 - De buffetten moeten zodanig zijn ingericht dat ook hier de regels rond physical distancing worden gerespecteerd.
 - De organisatie van een buffet moet zodanig zijn dat ALLE bulkproducten ontoegankelijk zijn voor de gasten (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.
 - 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.

GECONTROLEERDE DRANKEN

Gecontroleerde dranken betekent dat zelfbediening vermeden moet worden. Enkel de zelfbediening door middel van vending machines kan.

Wij geven ook volgende aanbevelingen mee:

Wat betreft de dranken

- Individuele consumpties bij voorkeur in reeds gekoelde flesjes of blikjes

Wat betreft de bediening

- Om bezoekersstromen te beperken, worden de dranken bij voorkeur bediend in de zaal.
- Dranken worden maximaal op het moment van bediening glas per glas uitgeschonken of geopend
- Dienbladen met reeds gevulde glazen rondbrengen in de zaak moet vermeden worden.
- Vermijd het gebruik van ijsblokjes.
- Rietjes worden individueel verpakt aan de gasten meegegeven.
- Bij gebruik van bars moeten de gasten aangemoedigd worden tot drankpools waarbij één persoon de drankjes voor meerdere gasten aan de bar komt halen.



8.

**HYGIËNEMAATREGELEN
COVID-19**

HANDHYGIËNE

De manier van handen wassen dient grondig te gebeuren. Wat is de beste manier?



AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

Correct handen wassen in 40 à 60 seconden:

- Bevochtig de handen met water en neem een voldoende hoeveelheid vloeibare zeep.
- Wrijf de handpalmen tegen elkaar
- Wrijf de rechter handpalm over de linker handrug en omgekeerd
- Wrijf de recht handpalm tegen de linker handpalm met de vingers van beide handen tussen elkaar.
- Breng de achterkant van de vingers in de andere handpalm en wrijf de vingers tegen deze handpalm heen en weer
- Wrijf de duim van elke hand in met de palm van de andere hand
- Wrijf de vingertoppen van elke hand draaiend in de palm van de andere hand
- Spoel de handen goed af zodat alle zeepresten verwijderd worden
- Droog de handen af met wegwerphanddoekje
- Sluit de kraan met het handdoekje zodat je handen niet opnieuw besmet raken

ALCOHOLGELS

Het wassen van de handen moet steeds prioritair blijven. Het desinfecteren van de handen is niet essentieel en kan alleen een mogelijke oplossing bieden voor wanneer men niet in staat is om handen te wassen. Handalcohol zal nooit werken op zichtbaar vuile handen, dan helpt enkel handen wassen met water en zeep.

Bovendien mag handalcohol niet te vaak gebruikt worden omdat het ook de handen ontvet. Vooral in sanitaire ruimtes waar zeep ter beschikking is, is handalcohol geen goed idee.

Wel kan aangeraden worden dat hygiënezulen (dispensers met handgel die niet moeten worden aangeraakt) voorzien worden waar handen wassen moeilijker is (bijvoorbeeld vlak bij de inkom) of waar direct contact is met andere mensen (aannemen van documenten). Ook voor functies die op locaties werken waar het wassen van handen niet steeds mogelijk is, wordt desinfecterende handgel aangeraden. Hierbij is handalcohol van meer dan 80% aangewezen. Vergeet hierbij niet de controle op de werking en het aanvullen van de handgelcontainers.

CERM

MONDMASKERS

Het dragen van mondklappers is aangeraden, maar zijn niet op elk moment of plaats verplicht. Het bewijst zijn nut op plaatsen waar de afstandsmaatregel moeilijk of niet kan worden nageleefd, bijvoorbeeld waar crew dicht bij elkaar moet werken of bij productie en distributie van food & beverage.

Kies steeds voor maskers met een CE label

Tot slot is het van belang het mondklapper volgens de regels te bevestigen en te dragen. Zo heeft het geen zin het klapper onder de neus te dragen. Wees ook aandachtig als je het afneemt.

CERM

SANITAIRE RUIMTE EN PAPIEREN HANDDOEKEN

Het sanitair moet elke 2 uur grondig gereinigd en ontsmet worden.

Maak gebruik van papieren handdoeken en afvalbakken met deksel met voetbediening in de sanitaire ruimte. Gewone handdoeken, een doordraaisysteem en handdrogers worden uitgeschakeld of afgedekt en niet gebruikt.

Spoel toiletten door met een gesloten deksel. Weet dat bij het spoelen ook druppels en resten vrijkomen in de lucht.

Voorzie aparte toiletten voor de crew in de backstage zone.

CERM

VENTILATIE

Zorg voor zoveel mogelijk toevoer van verse lucht. Zo kan je ziektekiemen van besmette oppervlaktes en uit gebouwen minimaliseren of doen verdwijnen. Het gaat daarbij om een zo groot mogelijk volume aan buitenlucht. De WHO beveelt een frequentie van 6 tot 12 luchtverversingen per uur aan. Een luchtverversing van 2,5 per uur garandeert al een eliminatie van 90% virussen in de lucht. Bij gebruik van airconditioning raden we aan altijd de extractie modus aan te zetten.

Vermijd luchtrecirculatie, altijd en overal. In kleinere ruimtes (kleedkamers, toiletten, vestiaires,..) worden ventilatorconvectoren bij voorkeur uitgeschakeld. Als dat niet mogelijk is, neem dit dan op in het reinigingsprotocol.

ROKEN

Voorzie een aantal (overdekte) buitenruimtes waar de bezoekers kunnen roken met respect voor de physical distancing. Plaats er voldoende grote staande asbakken. Na het roken is het verplicht de handen grondig te wassen of te desinfecteren met handgel. Voorzie ook steeds in de backstage een rokerszone.

REINIGINGSPROTOCOL

De algemene regels voor de event crew gelden uiteraard ook voor de cleaning crew.

Een volledige reiniging gebeurt:

- wanneer de venue leeg is. We vragen een eerste poetsbeurt vooraleer alle leveranciers en crew aankomen.
- vlak voor de opening van het event.
- tijdens het event. Op dat moment is het heel belangrijk dat er een cleaning crew operationeel is. Zij staan in voor de frequente reiniging van de eventzones met speciale aandacht voor alle contactoppervlakken: balies, bars, buffetten, tafels,... Daarnaast moet een extra cleaning team de sanitaire zones reinigen en regelmatig verluchten
- na het event, wanneer de venue leeg is.

De volledige cleaning crew volgt dit reinigingsprotocol:

- draag deze bescherming vanaf de start:
 - een mondmasker
 - aansluitende handschoenen van goede kwaliteit
 - een wegwerpoverall
 - en een veiligheidsbril

- reinig eerst de propere delen en werk dan naar de vuilere delen toe.
 - reinig alle contactoppervlakken en dit met extra focus voor deurklinken, trapleuningen, liftknoppen, lichtschakelaars, sanitair, dispensers, keuken/kitchenette (speciale aandacht voor druktoetsen van de koffiemachine, kranen, greepjes van de kasten,...), horizontale vlakken zoals balies, bars, buffetten, eettafels en stoelen, betaalschermen.
- reinig met regelmaat de plaatsen waar personen de grond raken (om de 2 tot 4 uur).
- gebruik een alkaline milde "alle oppervlakken" reiniger of poets met water dat 1% bleekwater bevat.
- gebruik voor de reiniging van het sanitair uitsluitende desinfecterende middelen (met meer dan 70% alcohol).
- ledig alle vuilnisbakken wanneer ze voor $\frac{3}{4}$ gevuld zijn.
- sluit vuilniszakken goed af en steek ze in een grotere vuilniszak die je ook goed afsluit.
- reinig op het einde alle gebruikte materialen grondig.
- ontsmet of was alle reinigingstextiel op 90°C

Deze Code of Conduct is een samenwerking van ACC, BESA, BECAS en FEBELUX, de Alliantie van de eventsector.

Speciale dank gaat uit naar

Bert Bruyninckx

Bert Knuts

Bruno Schaubroeck

Coline Haubruge

Dimitri Bertrand

Girben Wolfs

Hannelore Van Hove

Hans Perquy

Jan De Wieuw

Jan Jacobs

Johan Vandepoel

Karin Van Passel

Niels Verstraete

Pascale Wienk

Patrick Vermaerke

Stefan Czerwatiuk

Steven Droogers

Stijn Snaet

Vinciane Morel

Eindredactie

Girben Wolfs, D-Side Group

Hans Perquy, MeetMarcel

Pascale Wienk, 360 Solutions