

Corona behoort zonder twijfel tot de meest uitgemolken materies 'ever'! In dit geval wil het grote verschil gemaakt worden door de onveranderlijk positieve invalshoek, of toch zoveel als mogelijk. We sluiten ons volmondig aan bij het heldendom dat in deze harde tijden aan artsen en verzorgend personeel toegekend werd en aan de fors gestegen maatschappelijke status van de voorzieners van ons dagelijks voedsel, de ordehandhavers, enz. Ondanks de horeca het met de lockdown onnoemelijk zwaar te verduren kreeg, wisten mensen zich ook daar duchtig te onderscheiden. De hotels werden, in tegenstelling tot alle andere geledingen, niet collectief getroffen door een verplichte sluiting, maar moet je openblijven zonder of met amper gasten? We zijn op zoek gegaan naar creatieve hoteliers die daarbij nog eens een mooie steun betekenden voor de zorg. Het waren er meer dan eerst gedacht, zodat wij zelfs geen aanspraak maken op volledigheid. Parallelgewijs noemen we ze graag: helden van de hotellerie!

HELDEN VAN DE HOTELLERIE



| Dukes Palace Brugge.

Beetje overdreven? In sommige gevallen misschien wel, maar lees eens het artikel over 't Putje in Brugge (p. 22). Erg knap wat daar gebeurd is! In het algemeen is er een patroon van drie verschillende soorten hotelacties te onderken-

nen tijdens de periode van lockdown. Een eerste categorie hotels bood gratis overnachtingen aan artsen en verzorgend personeel aan, hetzij giften in natura aan de zorgsector. Daarnaast toonden een aantal hotels zich bereid voor een

transformatie van kamers tot schakelzorgcentrum. En de derde soort bestond uit hotels die daklozen opvingen. Ook dit was een gevolg van de coronacrisis, vermits de bestaande infrastructuur aan slaapzalen onder de hoede van sommige steden, niet langer voldeed aan de nieuwe normen van 'social distancing'.

Gratis overnachtingen in Mechelen...

Rust in een relaxte en comfortabele hotelkamer als compensatie voor de zware shifts die veel leden van het medisch corps zich wekenlang getroostten. Iedereen woont natuurlijk niet in de dichte buurt van het ziekenhuis. Deze zorgverleners hadden dus nog een lange rit voor en na af te leggen. Daarom was het aanbieden van gratis overnachtingen voor die categorie artsen en andere zorgverleners een keigoed idee.

De eerste actie ging uit van Hotel 3 Paardekens, in het hart van Mechelen. Het hotel mikte op het AZ Sint-Maarten in eigen stad en op het Imelda Ziekenhuis in Bonheiden. De respons was niet overweldigend. Managing director Ivo Van Itterbeek: "Er zijn een 10-tal zorgverleners – goed voor 12 overnachtingen - geweest die



| 3 Paardekens – Mechelen.



| Hampton by Hilton – Antwerpen.

zijn ingegaan op ons aanbod. Wel minder dan verwacht in feite. Dat komt door het feit dat de ziekenhuizen zelf hiervoor een aantal bedden en kamers ter beschikking houden en ze logistiek en organisatorisch nooit echt in de problemen zijn geraakt. De twee ziekenhuizen voor wie de actie bestemd was, hebben beiden wel heel positief gereageerd, hun welgemeende dank geuit en gezegd dat, indien de boel vooralsnog zou escaleren, ze zeker van het aanbod zouden gebruik maken.

Zou u zonder deze actie het hotel meteen gesloten hebben? Ivo Van Itterbeeck: "Hotel 3 Paardekens is volledig gesloten nu. Alle personeel is op technische werkloosheid. Indien er nog vragen komen van hulpverleners, dan krijgen ze een kamer ter beschikking in Hotel Elisabeth, een ander hotel van onze groep (Daedalus) en het enige hotel in Mechelen dat op dit moment nog open is. We hebben daar een bezettingsgraad van nog geen 10 %."

Hoe bekijkt u de toestand bedrijfseconomisch? Ivo Van Itterbeeck: "Heel somber! Er gaat een moment komen dat de restaurants terug open mogen en mensen gaan dan denken dat het probleem opgelost zal zijn in de horeca. De restaurants gaan 'boomen', verwacht ik, mensen willen terug buiten komen en gaan eten, binnen de restricties die zullen gesteld worden. Maar voor hotels (in het binnenland) die het quasi volledig moeten hebben van de business zal de crisis nog

maanden blijven doorgaan. Er zijn amper buitenlanders, amper vluchten en de bedrijven hebben nu geleerd om aan videoconferencing te doen. De enkele kamers in het weekend (vrijdagavond of zaterdagavond) voor citytrippers in de zomer zullen ons niet redden."

U had ook een actie opgezet voor thuiswerkers, in dit geval mits een vergoeding. Wat waren daar de ervaringen? "Deze actie hadden we opgezet in Hotel Elisabeth. Daar zijn een 4-tal reacties op geweest. Ik vermoed dat dit een beetje te duur was en mensen in deze tijden toch heel voorzichtig zijn met hun uitgaven."

Stel dat er een tweede coronagolf uitbreekt, zou u met Hotel 3 Paardekens nogmaals kamers ter beschikking stellen? Ivo Van Itterbeeck: "De actie blijft lopen zolang het coronagevaar blijft sluimeren!"

... en in Antwerpen

Drijvende kracht achter de solidair uitgestoken hand aan de zorgverleners in Antwerpen was de Antwerp Hotel Association (AHA). Hier was wél duidelijk sprake van serieuze respons. Met deze belangrijke nuance in dat Antwerpen een veel grotere stad (dan Mechelen) is en met veel meer ziekenhuizen.

In tijdelijke afwezigheid van AHA-voorzitter Didier Boehlen vonden we AHA-secretaris Els da Silva bereid om onze vragen te antwoorden: "Wij ontvingen direct een positieve respons van de ziekenhuizen en nog dezelfde week dat de

solidariteitsactie in de media kwam, kregen we reservaties. Tot op heden hebben 12 zorgverleners gebruik gemaakt van het aanbod, goed voor 140 overnachtingen."

Welke 7 hotels werden in eerste instantie bij dit project betrokken? Els da Silva: "Arass Hotel, Hampton by Hilton, A-Stay, Hotel O Cathedral, Zorghotel Drie Eiken, Antwerp Harbour Hotel en Crowne Plaza."

Zouden deze hotels zonder deze actie meteen gesloten hebben zoals drie vierden van de andere hotels in Antwerpen? Els da Silva: "Deze hotels bleven ook zonder deze solidariteitsactie open, maar wel met een minimale bezetting. Dat komt omwille van diverse redenen: hetzij dat er longstay gasten verbleven al van voor de lockdown, hetzij dat het om een familiehotel gaat waar de eigenaar zelf aanwezig is of hetzij - zoals bij Zorghotel Drie Eiken - dat reeds langer samengewerkt wordt met het naastgelegen UZA."

Was de door de AHA voorziene 10.000 euro voor de eerste 500 overnachtingen correct groot? "Het budget voorziet in de basiskost van de overnachtingen ter reiniging van de kamers. Indien er meer vraag naar overnachtingen was geweest dan de gebudgetteerde 500 nachten, had AHA een beroep kunnen doen op sponsors van onze toeleveranciers."

Was er voorafgaand overleg met de ziekenhuizen en eventueel het stadsbestuur, of kwam het

initiatief uit de buik van de deelnemende hotels en/of de AHA zelf? “Deze solidariteitsactie is volledig het initiatief van AHA en. Uit een enquête onder de leden bleek de actie positief gedragen te worden door de hotels.”

Hypothetische, maar zeker niet onrealistische slotvraag: stel dat over x aantal maanden een tweede coronagolf uitbreekt, zou de AHA het initiatief herhalen? Els da Silva: “Uiteraard! De solidariteit met onze zorgverleners zal blijven. Wij merken dat dit gebaar hen de mogelijkheid gaf om meer rust tussen hun shiften te hebben. Velen hebben gebruik gemaakt van de hotelovernachtingen om lange woon/werk afstanden te vermijden en zo meer slaap te hebben. Anderen hadden een thuissituatie met kwetsbare personen, waardoor het risico te hoog was om besmetting over te dragen.”

Steun aan ziekenhuizen in Brussel, Leuven en Aalst

Met de Brussels Hotels Association (BHA) als spil werd ook in onze hoofdstad positief gereageerd op de inzet van de zorgsector in deze moeilijke tijden. Zo werd ruim gevolg gegeven aan de oproep tot steun die uitging van de Brusselse openbare ziekenhuizen na de uitbraak van het Covid-19-virus en de aartsmoeilijke werksituaties die daar het gevolg van waren.

De Europa Ziekenhuizen zaten bijv. vooral in nood van ‘showercaps’. Heel wat Brusselse hotels gingen op deze uitnodiging in en hielpen aldus het personeel in de eerstelijnszorg te voorzien in individueel beschermingsmateriaal. Het

werden liefst 6000 stuks. Tot de gulle schenkers behoorden Hotel Bedford, Radisson Blu, MAS Residenties, Hotel Amigo, de Ibis-hotels (Groep Accor), Dolce La Hulpe, Radisson Red en Park Inn.

De keten Thon Hotels liet zich evenmin onbetuigd. Een gezamenlijke actie van alle Thon Hotels in Brussel leidde tot giften aan de ziekenhuissector én aan de daklozen. Brand & Marketing Leader Emma Lemaitre: “Eind maart hebben we aan het Instituut Jules Bordet 5000 showercaps ter bescherming van het zorgpersoneel geschonken. En op 4 mei hebben de grote hulporganisaties voor daklozen een grootscheepse actie gehouden om hen te voorzien in hygiënische producten van eerste rang. Wij werden daarvoor gecontacteerd en hebben uit onze hotelstocks 400 kits met douchegel, shampoo en hydraterende crèmes geschonken.” Overigens sloten alle Thon Hotels in Brussel de deuren. Op één hotel na, dat instaat voor de overnachtingen van het personeel van vliegtuigmaatschappijen die operationeel gebleven zijn, en mensen van de Europese Commissie die stand-by dienden blijven in Brussel.

Ook de Accor-hotels – Novotel, Mercure en Sofitel – deden meer dan hun duit in het zakje. Ze schonken op hun beurt 5000 showercaps aan het Instituut Jules Bordet. De uitgebreide steun van Accor aan ziekenhuizen voltrok zich ook elders. Vice President of Management Operations Yves Fonck: “Onze hotels in Leuven hebben linnenkarretjes en andere items uitgeleend om de logistieke organisatie in het UZ Pellenberg te

optimaliseren. En Ibis Aalst dient sinds 8 april als ‘medisch’ centrum voor de Covid-19 patiënten die het ziekenhuis hebben mogen verlaten, maar nog niet klaar zijn om naar huis te gaan.

Veel van onze hotels werden trouwens g door ziekenhuizen en door lokale overheden gevraagd of ze bereid waren mee te werken indien hun beddencapaciteit onvoldoende zou blijken te zijn. Gelukkig heeft, behalve Aalst, daar geen enkel ziekenhuiscentrum ook een beroep moeten op doen.”

Hotel als schakelzorgcentrum in Dilbeek...

Ook de federale overheid was na het uitbreken van het virus in ons land beducht voor de snel stijgende curve. Daarom werden via de provinciegouverneurs een aantal zgn. schakelzorgcentra gesommeerd om als back-up te dienen ingeval van eventueel tekort aan ziekenhuisplaatsen. De keuze viel onder meer op Gosset Hotel in Dilbeek, M-Hotel in Genk en Zorghotel Domein Polderwind in Zuienkerke (voor deze laatste: zie elders in deze editie). De follow-up kennen we inmiddels allemaal: de afvlakking en daling van de curve maakte de schakelzorgcentra overbodig.

CEO Jan Verhelle van Gosset Hotel: “Het eerste contact is er gekomen via de burgemeester van Dilbeek. Nadien volgden meetings met de lokale huisartsenvereniging, de brandweer en de intercommunale Haviland die voor de coördinatie zou instaan. Aan het hotel dienden



| Schenking showercaps door Thon Hotels.



| Polen 24.

niet direct aanpassingen verricht te worden, behalve het volledig leeghalen van de kamers op bed/matras na. Alles was uitgewerkt om de stromen van 'besmet' en genezend uit elkaar te houden. Gezien de compartimentering van het hotel stelde dit geen al te grote problemen. De vergaderzalen zouden omgeturnd worden tot stockageruimtes, dokterskabinet, enz."

Het hotel is momenteel volledig dicht en iedereen werd op economische werkloosheid geplaatst om de kosten te beperken. Welke vooruitzichten zijn er om opnieuw open te gaan? Jan Verhelle: "Dat is nog een groot vraagteken. We hopen zo snel mogelijk te kunnen openen en hadden graag vlug duidelijkheid ontvangen wat mag en wat niet. Tot hoeveel mensen mogen we ontvangen voor een vergadering, hoeveel personen in onze brasserie? En wanneer mogen we weer feesten organiseren met onze cateringafdeling?"

... en in Genk

Het discours van Peter Geurden, CEO M-Hotel in Genk, is in wezen weinig verschillend: "Wij zijn erkend als schakelzorgcentrum en het hotel is daarvoor helemaal ingericht, maar door het feit dat de ziekenhuizen vandaag voldoende capaciteit hebben, staat dat bij de gouverneur nog altijd op 'on hold'. We hebben een terbeschikkingstellingsovereenkomst, de voorbereidingen zijn getroffen, maar de ziekenhuisopnames gaan geleidelijk aan naar beneden. Zo lang het niet escaleert, wordt geen gebruik van gemaakt van onze infrastructuur. Het staat nu wel ter beschikking van de overheid, maar het is intussen operationeel gesloten, net als al onze hotels en restaurants."

Hoe heeft de buurt gereageerd? "Positief, ik heb daar toch nergens negatieve mails of berichten van gehad. De Stad heeft dat ook voldoende gecommuniceerd met de buurtbewoners en ik denk wel dat men er besef van heeft dat er voldoende bijkomende ruimtes moeten gecre-



| Peter Geurden.

eerd worden. Het is daarom ook dat het hotel in principe afgesloten blijft, er mag niemand anders binnen."

Wat zijn de concrete vooruitzichten voor de heropening van de Different-hotels? Peter Geurden: "Normaal 8 juni, maar het kan eventueel ook eind juni kan worden. We kunnen wel een kamer aanbieden in budgethotels, maar de mensen moeten wel op hun kamer ontbijten, we mogen geen restaurant of bar opendoen. Wat kom je dan doen in een hotel? Dat wordt heel moeilijk. We kunnen pas geleidelijk opstarten wanneer alles een klein beetje normaal begint, wanneer de bedrijven wat terug op snelheid komen, want alle events en alle seminaries zijn geannuleerd. Wij moeten voor een groot stuk opnieuw beginnen en vooral hopen dat vakantie in eigen land bij een aantal mensen gaat meespelen de komende maanden, en dan nog liefst rechtstreeks geboekt!"

Opvang daklozen in Gent

Het imago van de daklozen in ons land is bij heel veel mensen zowat omgekeerd evenredig met de bijval die de zorgsector vandaag geniet. Ten onrechte in heel wat gevallen! Stel je maar eens voor dat je geconfronteerd wordt met een zware brand, een brutale echtscheiding, een eigenaar die je nog voor je geplande verhuis op straat zet, ... Niet iedereen kan terugvallen op familie of vrienden die over supplementaire ruimte beschikken.

De gevolgen voor wie de nachten in openlucht moet zien door te brengen, zijn verstrekend. Het gebrek aan hygiëne leidt al snel tot een onverzorgde indruk bij de medemens. Dat kan ook bijna niet anders, maar versterkt wel de bestaande vooroordelen.

Daarom brengen wij alle begrip op voor de ietwat verdedigende opstelling in Gent. Naar verluidt hebben zeven Gentse hotels of hostels deelgenomen aan de tijdelijke huisvesting van daklozen. Alleen vond met het in de Oost-Vlaamse hoofdplaats niet opportuun om de namen van die hotels ook mee te delen.

Rudy De Wit, voorzitter van Gent Hotels vzw: "Bij het uitbreken van de coronacrisis hebben de schepenen Annelies Storms en Rudi Coddens aan de ho(s)telsector gevraagd om hulp te bieden aan de Stad bij de opvang van daklozen. In het begin was er immers onvoldoende plaats in de bestaande OCMW-huizen om alle daklozen op te vangen. Als gastvrije stad en aangezien de hotels geen klanten meer hadden, heb ik als voorzitter van Gent Hotels de collega's gecontacteerd.

Er waren uiteraard een paar parameters van



| Rudy De Wit.

toepassing. Zo moest bijv. het ho(s)tel op wandelafstand in het centrum gelegen zijn, en het diende ook low-budget te zijn omdat de Stad de overnachtingsprijs betaalt. Het was dus niet zo dat daklozen een verblijf aangeboden kregen in pakweg een centraal gelegen 4* hotel. Het ging ook om een tijdelijke oplossing, omdat de stad een tiental dagen nodig had om stadsgebouwen hygiënisch in orde te brengen voor de toevloed van daklozen.

In samenwerking met het Stadsbestuur werden de daklozen gescreend, zodat er geen drugs- of alcoholverslaafden en eventuele met Covid-19 besmette personen naar onze sector gestuurd werden. In voorkomende gevallen werden deze personen door de Stad zelf opgevangen met de gepaste verzorging en begeleiding. Ook waren regels van toepassing waarbij het de daklozen niet toegelaten was alcohol te gebruiken of om te roken in de resp. accommodaties. Ze moesten zich in hun overnachtingsplaats aanbieden tussen 19 en 20 uur, d.w.z. na het diner dat door de stad verzorgd werd. Ook het ontbijt gebeurde onder toezicht in bestaande gebouwen van de stad.

In de hotels was er geen toezicht. Er werden echter geen noemenswaardige problemen vastgesteld. Ze beschikten ook over een noodnummer zodat ze in geval van problemen onmiddellijke hulp konden krijgen."

Slotsom? Rudy De Wit: "De opvang van de daklozen werd zeer goed georganiseerd door genoemde schepenkabinetten. Natuurlijk is dat in tijden van nood een tijdelijke oplossing. We zijn een gastvrije sector, maar het is niet zo dat wij daar verder op inzetten."

Tot slot: deze bijdrage behelst hotelinitiatieven in Vlaanderen en Brussel. Voor Wallonië verwijzen we graag naar het interview met Thierry Neyens, voorzitter HoReCa Wallonie (p. 20).

