CLUB VAN ELF
NEDERLANDS GROOTSTE DAGATTRACTIES

NEDERLANDSE VERENIGING VAN
Dierentuinen

Veilig Samen Uit

Omdat het kan!

mei 2020

Inhoudsopgave

1. Totstandkoming
2. Vier onderbouwingen naar heropening
3 Value case
4. Drie Garanties
5. Customer Journey
6. Protocol
7. Contact gegevens

1. Totstandkoming

Initiatief

- Club van Elf - Nederlands Grootste Dagattracties
- Nederlandse Vereniging van Dierentuinen

Consultatie

- Recron-Hiswa, Koninklijke Horeca Nederland (KHN)
- Ondernemersorganisatie Schoonmaak en Bedrijfsdiensten (OSB)
- Duitse, Engelse (BALPAA) en Franse (SNELAC) zusterorganisaties, Disney, EAZA, IAAPA, WAZA
- Gebruik gemaakt van actuele richtlijn RIVM Protocol Winkelen en Protocol Zakelijke Dienstverlening
- VNO-NCW coördinatie en onderling afstemmen

Professionele dagattracties dragen bij aan het sociaal, cultureel en geestelijk welzijn van alle Nederlanders en daardoor aan een gezonde economie.

2. Vier onderbouwingen naar heropening

- Value Case voor de branche
  Waarom dagrecreatie nu gewenst is
  Waarom dagattractie-bedrijven dit uitstekend kunnen managen
- Drie Garanties voor Veilig Samen Uit
- Protocol met details van aanpak
- Customer Journey met aansprekende voorbeelden

3 Value case

Sociaal-cultureel belangrijk

Meest gewaardeerde en cultureel-ingebedde organisaties van Nederland

> 27 miljoen bezoeken per jaar van jong tot oud, met een grote diversiteit in economische en culturele achtergrond

> 10.000 medewerkers van diverse achtergronden, waaronder kwetsbare groep met een afstand tot de arbeidsmarkt

Voor alle Nederlanders en bijdragend aan sociale cohesie, met een aanbod voor elke doelgroep van musea tot dierenpark, van attractiepark tot verblijfsaccommodatie

Belangrijk voor de sociale betrokkenheid, met een thuis voor duizenden vrijwilligers

3 Value case (vervolg)

Economisch belangrijk

€ 1,6 miljard, de geschatte omzet dagrecreatie branche

- **>€ 900 miljoen omzet per jaar** (Club van Elf & Nederlandse Vereniging van Dierentuinen)
- indirecte economische impact nog vele malen groter

Positieve spin-off effecten o.a. op

- De gehele waardeketen en omliggende sectoren
- Op werkgelegenheid in de regio
- Op toerisme in de regio
- Op woningprijzen in de regio

> 10.000 medewerkers (Club van Elf leden), belangrijke werkgevers in de regio's ook voor kwetsbare groepen

Al 20 jaar één van de **snelst groeiende sectoren** van Nederland

3 Value case (vervolg)

Gidsende rol bij een gecontroleerde heropening

Publieks-management

- Succesvol publieksmanagement is de core business van professionele dagattracties
- Jarenlange ervaring met publieksmanagement van miljoenen bezoekers met expertise in bezoekersstromen managen, wachtrijen reguleren etc.
- Helder communiceren vóór, tijdens, en na bezoek. Nudging naar gewenst gedrag

Safety first

- Dagattracties opereren vanuit maatschappelijk gedachte en stellen veiligheid voorop. Veel dagattracties zijn proactief gesloten om gezondheidsrisico's te beperken.
- Dagattracties voorzien in een maatschappelijke behoefte om samen te recreëren maar dan wel met gecontroleerde toegang, heldere richtlijnen, voldoende toezicht en handhaving

Dagattracties een showcase voor andere sectoren in de 1,5 meter samenleving

Diverse vakgebieden

- Dagattracties kunnen als voorbeeld fungeren op een breed scala aan vakgebieden: horeca, winkels, entreegebieden, publieksfaciliteiten (van toiletten tot rolstoelen), etc.

Groot netwerk

- Dagattracties zijn zeer verbonden met de gemeentes, maar ook met nationale en internationale brancheverenigingen. Hierdoor kunnen we snel best-practices delen.

Landelijke dekking

- Dagattracties zitten in heel Nederland, verbonden met de veiligheidsregio's, en zullen daardoor als voorbeeld fungeren binnen verschillende regio's,
- Door de nationale spreiding en door gezamenlijke heropening ontlasten attracties elkaar in het aantal bezoekers

4. Drie Garanties

1. We zorgen voor 1,5 meter afstand tussen huishoudens

- beperkt aantal gasten tegelijk
- alleen met een online reservering
- norm per locatie - hoeveelheid gasten altijd passend

2. We zorgen voor voldoende en heldere informatie

- zichtbaar, goed geïnformeerd en getraind personeel
- begrijpelijke informatie, instructies en bewegwijzering
- gasten die afspraken overtreden worden hier op aangesproken

3. We zorgen voor extra hygiënemaatregelen

- persoonlijke beschermingsmaterialen waar nodig
- desinfecteren belangrijke contactpunten en vaker schoonmaken
- centrale desinfectiepunten

1. We zorgen voor 1,5 meter afstand tussen huishoudens

Online reserveren

In dag of tijdsdelen

In tijd van aankomst - gefaseerde toegang waar nodig

2. We zorgen voor voldoende en heldere informatie

Aangestelde Protocol Functionaris

Elke locatie heeft Protocol Functionaris die toeziet op naleving

Training personeel

Online of in de klas op 1,5 meter afstand

Gasten aanspreken op gedrag

Gasten worden aangesproken op niet-naleven van regels

Signing categorieën

1. Contactloos

2. Reserveren | Online een dag reserveren | Online een tijdslot reserveren

3. Capaciteit | Locatie | Toilet | Winkel

4. Gezondheid

5. Gezelschap | Binnen aangegeven vakken | Instappen per gezelschap | 1,5 meter | 1 begeleider 1 kind | Kinderen tot 12 jaar

6. Hygiëne | Handen 20 sec. wassen | Desinfecteer handen voor en na een ride

Signing categorieën (vervolg)

7 .

8.

9.

3. We zorgen voor extra hygiënemaatregelen

- Desinfecteren bij relevante contactpunten
- Vaker schoonmaken
- Centrale desinfectiepunten
- Persoonlijke beschermings-materialen

Kaartjes scannen achter glas werkt goed

Desinfectie punten

Afvalbakken

5. Customer Journey

Aankomst parkeren

Parkeren en route naar ingang plannen

Eigen protocol per locatie

Wachtrijen

Zichtbare 1,5 m markeringen

Per locatie maatwerk

- Online reserveren in dag- of tijdsdelen
- In tijd gefaseerde toegang

Vertrek

Uitgang van
ingang scheiden

Attracties voorbeeld'de python'

Beschermende maatregelen per locatie afgestemd

Nauwkeurig gepland

Possibilities:
Front coach 4 seats for guests from one family.
2nd coach 2 guests from the same family in the second row.
3th coach empty
4th coach 4 guest from one family.
5th coach 2 guests from the same family on the second row.
6th coach empty
7th coach 4 guests from one family.

Maximum seats 14 guests from 5 different families

Ride safety handmatige veiligheidscontrole

Voorbeeld: gast sluit beugels zelf en medewerker controleert op afstand

- Veilig voor gasten
- Veilig voor personeel

Dieren

1,5 m bij zichtplaatsen ingeregeld

Geen contact gast en dier

1,5 meter tussen gezelschappen bij voedingspresentatie

Winkels

1,5 m herinneringen

Grondmarkering bij smalle doorgangen en gemaximeerd aantal gasten

Kijkvakken voor schappen

Winkels vervolg

Kassa met plexiglas en instructies

Verplichte mandjes

Volgen Winkel Protocol

Horeca

Regels gelden voor binnen- en buitenruimtes

Tafelmarkeringen op grond

- Duidelijke routing
- Bij counters bestelvakken

Horeca vervolg

- Gast haalt meer zelf af
- Aangepast assortiment
- Aangepaste zelfbediening
- Bestellen en betalen via app
- Inzet disposables

- Werkstations van personeel gescheiden
- Afhalen horeca door gasten aan afhaalpunt

Horeca vervolg buitenlocatie

Betalen via app

Gast haalt af

1,5 markering, ook buiten

Toiletten

Hygiëne

Faciliteiten sluiten waar nodig

- Deuren waar mogelijk open
- Extra schoonmaak

Geen gasten tijdens schoonmaak

6. Protocol

Nederlandse Dagrecreatiebedrijven

Club van Elf - Nederlands Grootste Dagattracties

Nederlandse Vereniging van Dierentuinen

Algemene bepalingen

Preambule

1. Deze afspraken zijn van toepassing op alle (dag)recreatiebedrijven.
2. Het is een generiek protocol dat mogelijkheden biedt voor differentiatie op sub-brancheniveau.
3. Uitgangspunt is dat het helder en hanteerbaar is voor alle bedrijven met dagrecreatie en verblijfsrecreatie, medewerkers en gasten.
4. Ondernemers, medewerkers en gasten houden zich aan de actuele RIVM-richtlijnen en de richtlijnen van de betreffende Veiligheidsregio.
5. Voor specifieke maatregelen wordt verwezen naar branchegewijze voorlichting.
6. Brancheorganisaties, dag- en verblijfsrecreatiebedrijven, en overheid communiceren over de afspraken.
7. De (dag)recreatiebedrijven maken deze afspraken zichtbaar online, bij de ingang, en in de bedrijven zelf.

Totstandkoming

1 Dit protocol is tot stand gekomen door hechte samenwerking van functionele disciplines van de (dag) recreatiebedrijven verenigd in de Club van Elf – Nederlands Grootste Dagattracties en de Nederlandse Vereniging van Dierentuinen.

2. Naast deze samenwerking was er een consultatie met andere branchevereningingen en partijen:
   a. Recron-Hiswa, KHN, Ondernemersorganisatie Schoonmaak en Bedrijfsdiensten (OSB) (zie ook basisdocument schoonmaak 1,5 meter economie),
   i. Nederlandse Vereniging van Evenementen Makelaars (NVEM),
   b. Adviezen van Duitse, Engelse (BALPAA) en Franse (Snelac) zusterorganisaties in de Europese dagrecreatie,
   c. Keuringsinstituut TÜV Nederland voor veiligheidsbeoordelingen.

3. Ook is gebruik gemaakt van reeds bestaande protocollen zoals het Protocol Winkelen en Protocol Zakelijke dienstverlening. Tevens heeft VNO-NCW bijgedragen in de coördinatie en onderling afstemmen van dit protocol.

Begrippen

- ***Gezelschap*** **-** mensen die gezamenlijk een huishouden voeren of een sociale eenheid vormen zoals een gezin, partners, huisgenoten.
- ***Dagrecreatie*** **–** bedrijf dat tegen betaling toegang verleent tot een gebouw of locatie waar gasten natuur, cultuur of avontuur kunnen ervaren voor ontspanning en inspiratie.

- ***Verblijfsrecreatie –*** overnachtingen gelieerd aan en ten dienste van dagrecreatiebedrijf. Dit kan in de vorm van een hotel, vakantiehuisjes of camping.
- ***Hygiënemaatregelen -***
  a. Was je handen na contact handelingen op plekken waar ook anderen geweest zijn.
  i. 20 seconden met water en zeep, daarna handen goed drogen met papieren handdoek of blazer. Gooi papier daarna weg in een afsluitbare vuilbak.
  ii. Voordat je naar buiten gaat, als je weer thuiskomt, als je je neus hebt gesnoten, voor het eten en nadat je naar de wc bent geweest.
  b. Hoest en nies in de binnenkant van je elleboog.
  c. Gebruik papieren zakdoekjes om je neus te snuiten en gooi deze daarna weg in een afsluitbare vuilbak
  d. Was daarna je handen
  e. Schud geen handen
  f. Houd 1,5 meter afstand van anderen.
- ***Maatregelen bij Gezondheidsklachten –***
  a. Heb je verkoudheidsklachten, zoals neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest of verhoging (tot 38 graden Celsius)? Blijf thuis.
  b. Heb je verkoudheidsklachten en koorts (boven 38 graden Celsius) en/of benauwdheid? Blijf thuis, en dat is ook van toepassing op huisgenoten.
- ***Persoonlijke beschermingsmiddelen-***
  a. Handschoenen
  b. Mondkapje volgens specificaties
- ***Desinfectie -*** Desinfectie is een methode met speciale desinfectiemiddelen die in specifieke situaties (verontreiniging met bloed) wordt toegepast. Overleg met het schoonmaakbedrijf of en wanneer dit noodzakelijk is.
- ***Schoonmaken -*** Dagelijkse reiniging van het gebouw volgens het normale schoonmaakprogramma, met tijdens de corona-periode extra aandacht voor contactoppervlakken en aanraakpunten. Dit kan volgens de reguliere wijze, zowel met de traditionele methode als met de microvezelmethode.

Volgen van richtlijnen

De actuele RIVM-richtlijnen omtrent gezondheid en hygiëne vormen de basis van dit protocol en worden strikt nageleefd. In aanvulling worden richtlijnen van de betreffende Veiligheidsregio gehanteerd.
Gasten, medewerkers en leveranciers worden zowel voorafgaand als tijdens hun bezoek nadrukkelijk geïnformeerd en opgeroepen zich daaraan te houden.

Als er updates komen op deze afspraken worden die zo snel mogelijk via https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19 gecommuniceerd

Protocol Bepalingen Voor de ondernemers

1. Beheers het maximum aantal gasten dat tegelijkertijd op het dagrecreatiebedrijf mag zijn middels een online-reserveringsysteem voor bezoek op dag of tijd.
2. Communiceer dat bezoek zonder reservering niet mogelijk is om onnodige reisbewegingen te voorkomen.

3. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden (zitplekken, werkplekken, vergaderplekken, werkstations in keukens, balies, kassa's, etc.)
4. Zorg voor hygiëne, stimuleer online verkoop en contactloos betalen, desinfecteer waar nodig. Cash-betalingen hygiënisch faciliteren.
5. Communiceer vooraf over hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten. met gasten, leveranciers en medewerkers.
6. Communicatie is in de voor de betreffende dagattractie relevante talen, gebaseerd op het gastenprofiel.
7. Regels voor gasten staan op de website homepage met duidelijke Veilig Samen Uit Covid-19 link.
8. Hygiëneregels hangen bij de ingang van de (dag)recreatiebedrijven en worden binnen herhaald.
9. Elke medewerker krijgt een training/instructie over naleving en handhaving van het protocol binnen het dagrecreactiebedrijf.

Voor de gasten

1. Ga niet van huis bij Gezondheidsklachten.
2. Volg altijd de Hygiënemaatregelen.
3. Je bent vooraf in bezit van een geldige online reservering én een geldig kaartje voor de dag/dagdeel/tijdstip waarop je komt.
4. Vermijd het OV waar dat kan en kom zoveel mogelijk met eigen vervoer
5. Kom alleen naar het recreatiebedrijf als gezelschap of reis alleen.
6. Houd 1,5 meter afstand van gasten die niet bij het eigen gezelschap horen.
7. Volg altijd de aanwijzingen van medewerkers op.
8. Betaal zoveel mogelijk met pin of contactloos (pin of mobiel).

Voor de gemeente

1. Handhaaf de gemaakte afspraken, voorkom samenscholing buiten het dagrecreatiebedrijf zoals bij ov-knooppunten.
2. RIVM-richtlijnen handhaven op gemeentelijke parkeerterreinen.
3. Versoepelen maatregelen rond levertijden c.q. venstertijden in steden.

Voor medewerkers:

1. Werkzaamheden waarvan de aard van het werk het toelaat, worden vanuit huis gedaan.
2. Op alle werkplekken gelden de hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten.
3. Vrijwilligers die merendeels tot de kwetsbare groep ouderen behoren, wordt afgeraden te komen werken.

Voor leveranciers

1. Op alle werkplekken gelden de hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten.

Handhaving

1. De veiligheid van gasten, medewerkers, leveranciers en dieren staat centraal bij onze voorschriften.
2. Hierbij zijn huishoudelijke reglementen van het betreffende bedrijf de ondergrens en leidraad.
   - Bedrijven behouden zich verder het recht voor om gasten, leveranciers of medewerkers toegang tot het bedrijf te weigeren bij twijfel over de gezondheidstoestand.
   - Er zijn voldoende medewerkers aangesteld die verantwoordelijk zijn voor de naleving van het protocol en die dit ook actief controleren.

- Er is een functionaris aangewezen die verantwoordelijk is voor de naleving van het protocol en dit ook actief controleert. Deze functionaris kan de dagelijkse toezichtsfunctie delegeren aan een dagverantwoordelijk persoon.
- Gasten die zich bewust niet aan de regels houden worden uit het park verwijderd of wordt de toegang tot het park ontzegd.

Communicatie

1. Zorg voor duidelijke regels, hang ze duidelijk leesbaar op.
2. Gebruik zoveel mogelijk contactmomenten zoals bij het reserveren, op de bevestiging, bij aankomst en op relevante plekken in de dagattractie.
3. Bij reserveren wordt gasten gevraagd akkoord te gaan met de RIVM-richtlijnen.
4. Communicatie is indien nodig in meerdere talen, gebaseerd op het gastenprofiel van de betreffende dagattracties.
5. Gebruik waar relevant en mogelijk tekst in combinatie met beeldtaal (pictogrammen).

Bedrijfsspecifieke aanvulling Dagrecreatie algemeen

Medewerkers

Voor medewerkers in de dagrecreatie is het zo goed en zo veilig mogelijk zorgen voor gasten een tweede natuur. Het is daarom extra van belang hen te wijzen op de aanvullende afspraken.

1. Medewerkers krijgen een passende training, aansluitend op hun functie en verantwoordelijkheid.
2. Fysiek contact: er is nimmer sprake van rechtstreeks fysiek contact. Dit geldt zowel voor bijvoorbeeld hulp bij in- en uitstappen als bij het aanraken of aannemen van fysieke spullen van gasten (fototoestel etc.).
3. Daar waar contact niet voorkomen kan worden of waar de 1,5 meter afstand niet haalbaar is (evacuatie/hulpverlening), zullen aanvullende maatregelen worden genomen die kunnen bestaan uit: mondkapjes, handschoenen, fysieke afscherming.
4. Medewerkers die mogelijk gebruik moeten maken van deze persoonlijke beschermingsmiddelen krijgen een instructie over het goed toepassen/aandoen ervan.

Maximaal aantal gasten tegelijk aanwezig

Groepsbezoek

1. Groepsarrangementen en groepstickets worden vooralsnog niet aangeboden.
2. Schoolreisjes van kinderen onder de 12 jaar volgen het actuele advies van het RIVM, in overleg met veiligheidsregio en de betreffende scholen.

Gezelschappen

1. Uitgangspunt is 1,5 meter afstand tussen gezelschappen.
2. Het aantal gasten dat gelijktijdig aanwezig is binnen een bedrijf wordt in de heropeningsfase geschat op 50% van de maximumcapaciteit van de drukste dag.
3. Door dagen op te delen kan een hogere capaciteit worden gerealiseerd.
4. Deze maximering kan geborgd worden door tickets op datum of tijd te verkopen of door een aanvullend online-reserveringsysteem waarbij een dag of tijdslot besproken wordt.

Boekingen en betalingen

1. Ticketverkoop wordt bij voorkeur online en bij uitzondering fysiek aan de kassa gedaan.
2. Bezoek in gezelschap wordt gestimuleerd.
3. Plaats fysieke afscherming bij kassa's tussen gast en medewerker als de contactruimte kleiner is dan 1,5 meter.

Parkeerterrein

1. Voorzorgsmaatregelen gelden niet alleen op het park maar ook op de eigen parkeerterreinen.
2. Inparkeren bij aankomst is aangepast/ingericht op 1,5 m afstand. Om-en-om inparkeren om zo alle plekken te kunnen opvullen.

Entree: gastenservice en kaartcontrole

1. De kaartcontrole/gastenservice dient steeds per persoon benaderd te worden. Kinderen onder de 12 jaar kunnen samen met een volwassene de kassa of kaartcontrole benaderen.
2. Bij de kaartcontrole zijn duidelijke instructies aanwezig, duidelijk zichtbare strepen getrokken of vakken gemaakt die de afstand aangeven van minimaal 1,5 meter.
3. Na de controle zijn er mogelijkheden voor desinfecteren met handgel en zo mogelijk het wassen van handen.
4. De toegangscontrole kan langer duren dan normaal, maar waar mogelijk wel (zowel fysiek als in tijd) gespreid plaatsvinden.
5. Bij balies en controlepunten is een fysieke afscherming tussen gast en medewerker als de contactruimte kleiner is dan 1,5 meter.

Extra hygiëne algemeen

1. Op centrale plaatsen zijn extra desinfectie en handenwas-faciliteiten gerealiseerd.
2. Op centrale plaatsen zijn handenwas-faciliteiten gerealiseerd en is desinfecterende handgel beschikbaar.

Terrein

1. Op wandelpaden wordt altijd 1,5 meter afstand tot anderen gehouden.
2. Bij smalle paden geldt eenrichtingsverkeer met goed zichtbare afbakening en communicatie hierover op ooghoogte en op de grond.
3. Er worden maatregelen genomen om doorstroming te realiseren en opstopping te voorkomen.

Toilet

1 Het aantal gebruikers per toiletgebouw wordt beperkt en de 1,5 meter afstand wordt geborgd.
2. Toilet gesloten terwijl er wordt schoongemaakt.
3.Buitentoegangsdeuren staan zoveel mogelijk open om handcontact te voorkomen.
4. Het toiletgebouw wordt op reguliere wijze schoongemaakt. Contactpunten en handenwas-faciliteiten ook goed schoonmaken. Frequentie in overleg met schoonmaakbedrijf vaststellen. Zorg voor voldoende (aanvulling van) (vloeibare)zeep en materialen om handen af te drogen. Gebruik bij voorkeur papieren handdoekjes.

Rookplek

1. Daar waar rookplekken zijn ingericht dient ook de 1,5 meter afstand te worden gehandhaafd tussen rokers en middels bebording dient dit extra onder de aandacht te worden gebracht.

EHBO/BHV/Hulpverlening

1. Hulpverlening houdt zich aan (beroeps)richtlijnen zoals die door de betreffende relevante organisatie wordt opgesteld (bijv. Rode Kruis, Oranje Kruis, NIBHV).
2. Advies RIVM.

Beveiliging en Incidenten

1. Beveiliging is verantwoordelijk voor het preventief toezicht en repressief handelen op de parkeerplaats en het park.
2. Hierbij worden (eigen) veiligheid, de wettelijke kaders, RIVM-richtlijnen en het parkreglement in acht genomen.
3. Advies beveiligingsbranche.

Kantoren

1. Protocol Zakelijke Dienstverlening is hier van toepassing.

Medewerkers

1. Onderlinge afstanden gelden ook achter de schermen.
2. Technische dienst stelt veiligheid en gezondheidsmaatregelen gelijk.
3. Kantines worden als gasteenhoreca ingericht.
4. Speciaal schoonmaakprotocol voor gebruik van speciale gethematiseerde kleding.

Bedrijfsspecifieke aanvulling Attracties en Speeltoestellen

Attracties

Communicatie

1. Bij alle attracties zijn duidelijke instructies aanwezig hoe de attractie te benaderen, te betreden en te verlaten.
2. In elke wachtrij zijn vakken gecreëerd en/of strepen getrokken die een afstand aangeven van minimaal 1,5 meter.

Inregeling

1. Het instappen van een voertuig van een attractie dient per gezelschap plaats te vinden.
2. Er mag alleen plaatsgenomen worden naast gasten uit het eigen gezelschap.
3. Ook in de voertuigen worden 1,5 meter afstandsmaatregelen genomen tussen gezelschappen of noodzakelijke beschermingsmaatregelen getroffen.
4 Voor en na bezoek is er gelegenheid voor het desinfecteren van handen.
5. De zogenoemde handcontactpunten zoals veiligheidsbeugels/knoppen worden extra schoongemaakt.
6. Fysiek contact tussen gasten en een medewerker wordt vermeden, uitgezonderd situaties van evacuatie/hulpverlening en indien niet anders op te lossen. Hierbij worden dan passende beschermingsmaatregelen genomen.
7. Gasten met een beperking zullen eigen begeleidding mee moeten nemen indien hulp gewenst is.

Handhaving

1. Bestaande medewerkers op werkstations voeren aanvullende maatregelen uit.

Speeltuin/toestellen

1. De speeltoestellen zijn alleen toegankelijk voor kinderen t/m 12 jaar en toezicht vanaf de kant is toegestaan voor een begeleider.
2. De begeleiders die toezicht houden, moeten 1,5 meter afstand tot elkaar houden.
3. Bij drukte bij het betreffende toestel wordt de toegankelijkheid beperkt.
4. Er wordt waar nodig toezicht gehouden door medewerkers op het houden van afstand en er zullen aanvullende maatregelen genomen worden bij drukte.
5. Er zal extra worden schoongemaakt op de reguliere wijze waarbij de frequentie afhangt van gebruiksintensiteit en de vervuiling (in overleg met het schoonmaakbedrijf).

Bedrijfsspecifieke aanvulling Dierentuinen

Inleiding

Dierentuinen hebben een zorgvuldig beleid met betrekking tot zoönoses en hygiëne-maatregelen. De protocollen voor deze intelligente heropening kunnen veranderen, afhankelijk van de situatie en kennis van de dag. Ze doen tevens een beroep op het gezonde verstand van zowel medewerkers als gasten. Alle dieren in Nederlandse dierentuinen staan onder strikte veterinaire preventieve en curatieve zorg. Dagelijks worden alle dieren gecontroleerd op gezondheid.

Algemeen gasten:

- Alle actuele richtlijnen van de RIVM in acht nemen.
- Afstand van 1,5 m door alle aanwezigen, gasten en personeelsleden, in de hele tuin.
- Groepsvorming bij bijvoorbeeld presentaties kan alleen als de 1,5m social distancing tussen alle aanwezige mensen (gasten en verzorgers) gewaarborgd is.
- De handcontactpunten worden extra gereinigd volgens voorschrift RIVM.

Gasten in relatie tot dieren

- De dieren worden alleen gevoerd door dierverzorgers en niet door gasten.
- Voederbakken en/of voeder of andere materialen die in direct contact komen met de dieren staan nooit op plaatsen waar gasten bij kunnen. Ook de distributie van deze materialen vindt zodanig plaats dat gasten hiermee niet in aanraking komen (dat betekent buiten openingstijden en/of via achter de schermen routes en/of in compleet gesloten containers).
- Direct contact met dieren wordt vermeden.
  - o In situaties waar voor en na het contact goede handenreinigingsmogelijkheden zijn, zoals bv. kinderboerderij, is direct contact met (niet bewezen corona gevoelige) dieren toegestaan.
- Bij apen, katachtigen en marterachtigen wordt de aangewezen afstand voor humane social distancing gevolgd, dat kan op de volgende manieren worden gerealiseerd:
  - o Met bestaande barrières.
  - o Permanent toezicht op die plekken waar dit niet met barrières is te realiseren.
  - o De diersoort is schuw naar de mens en blijft zelf op ruime afstand van de mens.
  - o Het plaatsen van extra barrières.
- Daar waar normaal gesproken honden zijn toegestaan, wordt dat nu alleen toegestaan voor hulphonden (met begeleidend certificaat)

Algemeen dierverzorgers:

- De bestaande protocollen betreffende dierverzorging zijn van toepassing.
- Alle actuele richtlijnen van de RIVM in acht nemen.
- Zo min mogelijk verzorgers op de afdelingen en in principe geen bezoek.
- Elk onnodig fysiek contact met de dieren wordt voorkomen: alleen essentiële activiteiten (bijvoorbeeld medicatie)
- Als mogelijk minimaal 1,5 meter afstand houden van de dieren.
- Medicatie toedienen of voer bereiden en geven wordt in principe gedaan met handschoenen aan, een alternatief is om eerst de handen goed te wassen of desinfecteren met daartoe geschikte middelen volgens de richtlijnen.

Extra maatregelen bij primaten,katachtigen en marterachtigen:

Aangezien er sterke aanwijzingen zijn dat primaten, katachtigen en marterachtigen gevoelig zijn voor het coronavirus, gelden in de verzorging van deze diergroepen extra maatregelen.

- Werkkleding en werkschoenen worden niet elders gedragen dan bij de verzorging van de dieren.
- Mondkapje: als de afstand tot een primaat of katachtige kleiner is dan 1,5 meter altijd een mondkapje gebruiken.

Bedrijfsspecifieke aanvulling Musea

Capaciteit

1. Het maximumaantal gasten dat op enig moment wordt toegelaten is gebaseerd op de 1,5 meter afstand. Er wordt door econometristen hard gewerkt aan een voor alle musea bruikbare inregelingsnorm.

Voor de gasten

1 Het maken van foto's of video opnamen is (voorlopig) niet toegestaan.

Voor medewerkers | op- en afbouw exposities en depotwerkzaamheden

1. Het werken met collecties gebeurt volgens de RIVM-richtlijnen.
2. Landelijke voorschriften ten aanzien van persoonlijke beschermingsmiddelen worden gehanteerd.
3. Transport – nog af te stemmen met protocol voor transportsector.

Activiteiten

1. Groepsrondleidingen en -activiteiten vinden (vooralsnog) geen doorgang.

Bedrijfsspecifieke Aanvulling Overige

Dagrecreatiebedrijven kennen vaak een uitbreiding van het primaire aanbod met winkels, horecafaciliteiten en overnachtingsmogelijkheden. Hiervoor geldt dat steeds verwezen wordt naar de geldende nationale richtlijnen op dat gebied en dat alle daarin genoemde maatregelen ook gelden voor de dagrecreatie bedrijven in die betreffende situaties

Winkels

De basis voor deze aanvullingen zijn de maatregelen uit het protocol 'Verantwoord Winkelen'.

Voor de ondernemers

1. Regels hangen aan de buitenkant van de winkel en worden binnen herhaald.
2. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden in de winkels, maar ook vóór de winkel.
3. Geef in winkels het maximumaantal gasten aan dat tegelijkertijd in de winkel mag zijn. Richtlijn is maximaal 1 gast per 10 m2 winkelvloeroppervlak.
4. Zorg voor extra hygiëne bij balie en pinterminal.
5. Haal samples, proeverijen, monsters, probeerartikelen uit de winkel.
6. Zorg, indien mogelijk voor een duidelijke routing waarbij gasten niet de route terug in de winkel kunnen nemen, sluit hiervoor bijvoorbeeld tussenruimtes bij schappen.
7. Plaats fysieke afscherming bij kassa's tussen gast en medewerker als de ruimte kleiner dan 1,5 meter is.

Voor de gasten

1. Houd 1,5 meter afstand, voor de winkel en in de winkel.
2. Kom zoveel mogelijk alleen/beperkt tot 2 personen uit hetzelfde gezelschap in de winkel.
3. Raak alleen het product aan dat u nodig heeft.
4. Betaal zoveel mogelijk met pin of contactloos (pin of mobiel).
5. Volg altijd de aanwijzingen van het medewerkers

Horeca

Horeca in dagattracties heeft een eigen karakter met veel flexibiliteit en ruimte voor het inregelen van de 1,5 meter afstand en hygiëne.

Communicatie

1. Regels hangen aan de buitenkant van het horecapunt en worden binnen herhaald.
2. Geef in het horecapunt het maximumaantal gasten aan dat tegelijkertijd in het horecapunt mag zijn.

Inregeling

1. Zorg dat gezelschappen 1,5 meter afstand tot elkaar kunnen houden vóór het horecapunt.

2. Medewerkers placeert de gasten en legt regels uit.
   - Gasten zoeken geen eigen plek en schuiven niet zelf met tafels.
   - Eerst een tafel dan naar counter.
3. Richtlijn is 2 meter tussen tafels.
4. Halvering beschikbare aantal tafels en stoelen of vergroten vloeroppervlakte.
5. Vakken op vloer. Routing markeringen. Pijlen.
6. Ingang en uitgang scheiden.

Balieverkoop kleine kiosken, veelal buiten

1. Gemarkeerde wachtvakken per gezelschap.

Counter met dienbladen

1. Gemarkeerde wachtvakken per gezelschap.
2. Beperkt en aangepast assortiment. Voorverpakt portioneren zoals benzinestations. Disposables meer inzetten. Afhaalprincipe. Hygiëne bij afruimen.
3. Voorkomen dat gasten na elkaar zelfde lepel, tang of schep aanraken.

Bediende restaurants

1. Optie: Gebruik buzzer voor afhaal bestelde gerechten door gast zelf.
2. Optie: Werken met cloches waar met inachtneming van 1,5 m aan tafel bediend wordt
3. Optie: Via app aan tafel bestellen en betalen. SMS als bestelling klaar is. Gast haalt zelf op bij afgiftepunt.

Zelfbediening

1. Medewerker verricht handeling en zet eten en drinken klaar voor gasten
   - Drankenkoelkasten met deur
   - Koffieautomaten
   - Watertappunten
2. Slush, zelf ijs scheppen e.d. vervalt

Betaling

1. Plaats fysieke afscherming bij uitgifte en kassa's tussen gast en medewerker als de contactruimte kleiner is dan 1,5 meter.
2. PIN-betalingen aanmoedigen, cash op afstand. Hygiëne pinterminal.

Zakelijke evenementen

1. Afhankelijk van horecaprotocol zal de dagrecreatie meebewegen met horeca protocol buiten de dagrecreatie.

Entertainment

1. Er is geen fysiek contact tussen acteurs en gasten.
2. Entertainment kan worden ingezet om doorstroming te bevorderen.
3. Er wordt altijd 1,5 meter afstand gefaciliteerd.
4. Shows worden alleen uitgevoerd als afstand tussen acteurs onderling en tussen gasten onderling kan worden

7. Contactgegevens

Club van Elf

Voorzitter
Mascha van Till - Taminiau
mascha.van.till@walibiholland.nl
+31 6 10 32 58 66

Directeur
Kees Klesman
kees.klesman@clubvanelf.nl
+31 6 27 07 35 77

Nederlandse Vereniging van Dierentuinen

Voorzitter
Erik Zevenbergen
e.zevenbergen@rotterdamzoo.nl
+31 6 28 21 98 88

Directeur
Lisette de Ruigh
lderuigh@nvddierentuinen.nl
+31 6 82 78 92 58

Veilig Samen Uit

Omdat het kan!