

# Veilig Samen Uit

*Omdat het kan!*

# 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
- Keuringsinstituut TÜV Nederland voor veiligheidskeuring
- 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

## MEEST GEMISTE UITJES TIJDENS PASSEN 2020

1. Efteling
2. Diergaarde Blijdorp
3. WILDLANDS
4. Beekse Bergen
5. Apenheul
6. Koninklijke Burgers' Zoo
7. Ouwehands Dierenpark
8. Artis
9. Keukenhof
10. Walibi Holland

Source: Hendrik Beerda  
Consultancy 2020

# 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



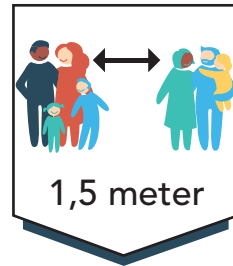
Al 20 jaar één van de **snelst groeiende sectoren** van Nederland

# 3 Value case (vervolg)

## Gidsende rol bij een gecontroleerde heropening



## 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

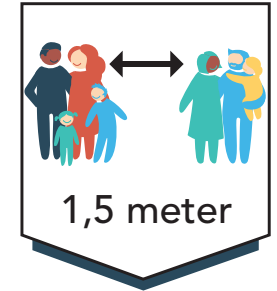
- zichtbaar, goed geïnformeerd en getraind personeel
- begrijpelijke informatie, instructies en bewegwijzering
- gasten die afspraken overtreden worden hier op aangesproken



### 3. We zorgen voor extra hygiënemaatregelen

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

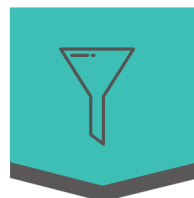
# 1. We zorgen voor 1,5 meter afstand tussen huishoudens



**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.
- |  |  |  |
|--|--|--|
| <br>Personeel | <br>We houden toezicht | <br>Wachten op aanwijzingen |
|--|--|--|
- 8.
- |   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Richting | <br>Eenrichting | <br>Verboden in te lopen |
|---|---|---|
- 9.
- |   |   |
|---|---|
| <br>Dieren | <br>Niet voederen of aanraken |
|---|---|

### 3. We zorgen voor extra hygiënemaatregelen



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



Kaartjes scannen achter glas werkt goed



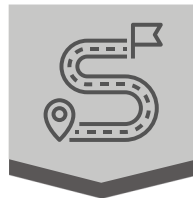
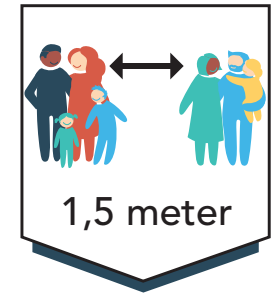
Desinfectie punten



Afvalbakken

# 5. Customer Journey

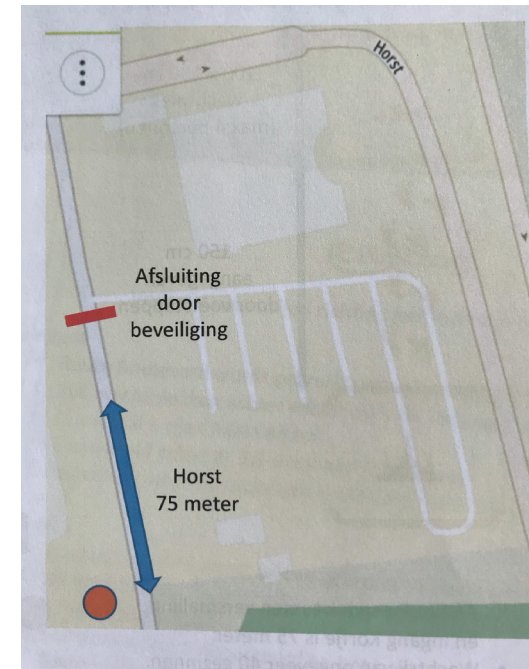
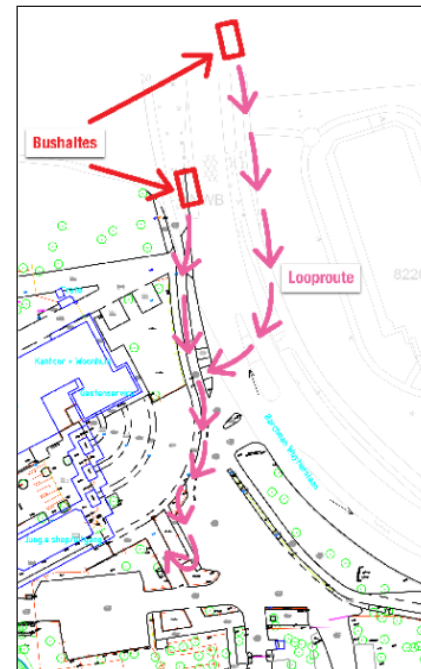
# Aankomst parkeren



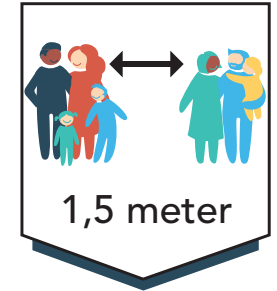
Parkeren en route naar ingang plannen



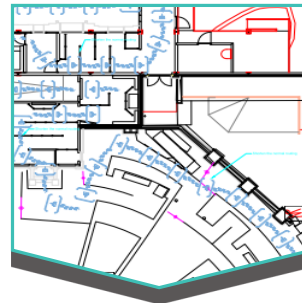
Eigen protocol per locatie



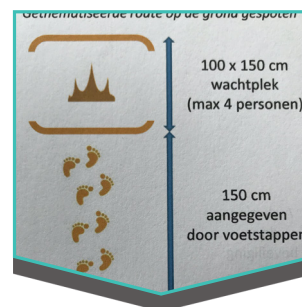
# Wachtrijen



Zichtbare 1,5 m  
markeringen

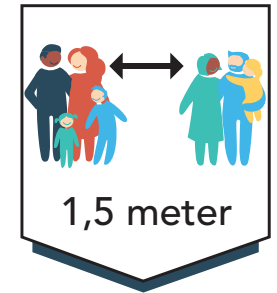


Per locatie  
maatwerk



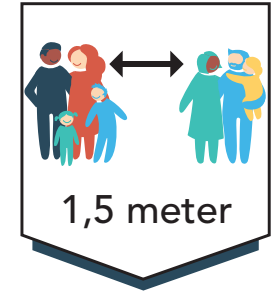
- Online reserveren in dag- of tijdsdelen
- In tijd gefaseerde toegang

# Vertrek



Uitgang van  
ingang scheiden

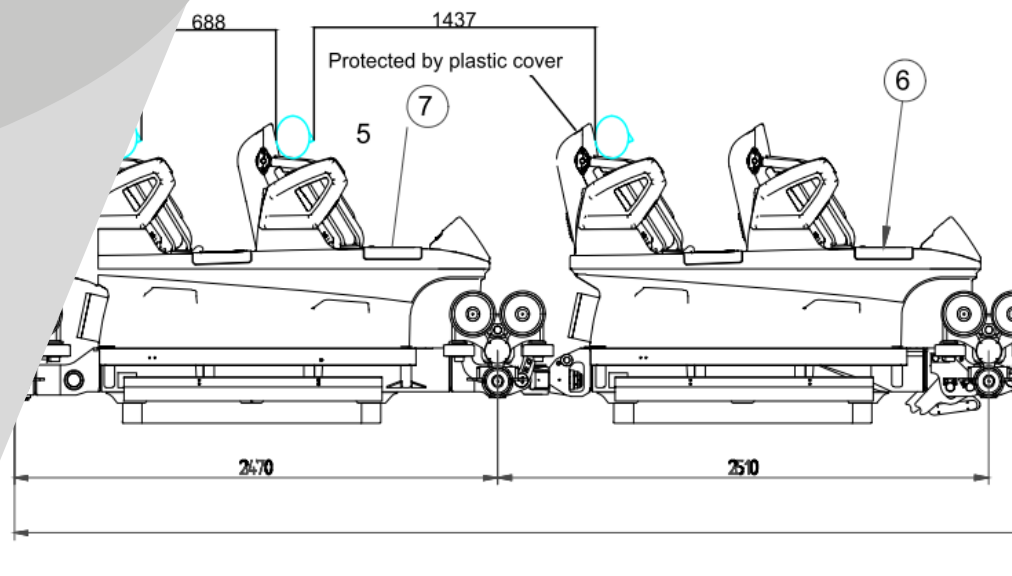
# Attracties voorbeeld 'de python'



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



- Veilig voor gasten
- Veilig voor personeel
- TÜV goedgekeurd

Voorbeeld: gast sluit beugels zelf en medewerker controleert op afstand



# 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

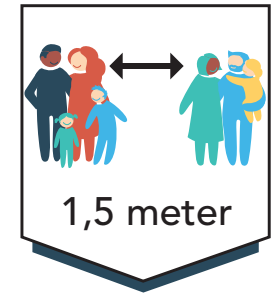


Verplichte mandjes



Volgen Winkel Protocol

# Horeca



Regels gelden voor binnen- en buitenruimtes

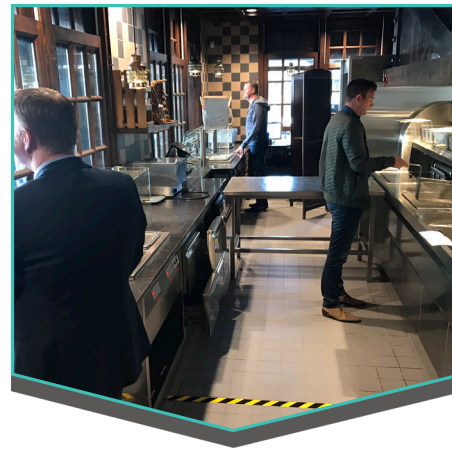
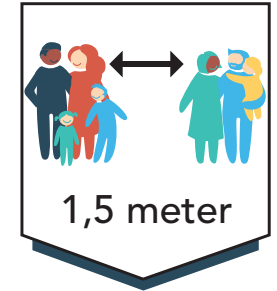


Tafelmarkeringen op grond



- Duidelijke routing
- Bij counters bestelvakken

# Horeca vervolg

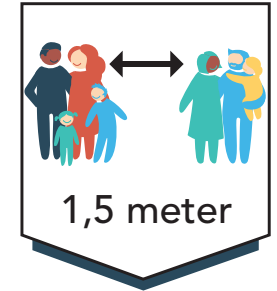


- Gast haalt meer zelf af
- Aangepast assortiment
- Aangepaste zelfbediening
- Bestellen en betalen via app
- Inzet disposables



- 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



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 brancheverenigingen 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-reserveringsstelsel 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 dagrecreatiebedrijf.

### 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-reserveringssysteem waarbij een dag of tijdslot besproken wordt.

#### Boeking 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 begeleiding mee moeten nemen indien hulp gewenst is.

### Handhaving

1. Bestaande medewerkers op werkstations voeren aanvullende maatregelen uit.

## Speeltuinen/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 gebruiksiteit 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 diervverzorgers 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.

- Bij apen en katachtigen 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 diervverzorgers:

- De bestaande protocollen betreffende diervverzorging 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 en katachtigen:**

Aangezien er sterke aanwijzingen zijn dat primaten en katachtigen 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 primate 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 m<sup>2</sup> 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/bepikt

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.
  - (Medewerkersrestaurant-pilot is gedaan met placeren aan de deur)
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 benzinstations. 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.

## Verblijf

De basis voor deze aanvullingen zijn onder andere de maatregelen uit het protocol van HISWA RECRON. Verblijf kan zijn in hotel, vakantiebungalow of camping. Sanitair is binnen de verhuurde ruimte of kan in sanitaire blokken beschikbaar zijn.

## Boeking en gastcontact

1. Maak zoveel mogelijk gebruik van online boeken en betalen.
2. Gebruik zoveel mogelijk de telefoon en e-mail.

## Receptie

1. Beperk zoveel mogelijk fysiek contact.
2. Laat gasten met vragen niet naar de receptie komen maar laat ze mailen of bellen.
3. Laat de gasten alleen betalen met pin (of via mobiel).
4. Zorg voor lijnen op de grond zodat gasten afstand houden.
5. Afhankelijk van de grootte van de receptie: beperk het aantal personen dat binnen mag komen in de ruimte. Zorg voor wachtvakken buiten.

## Sanitairgebouw

### Inregeling

1. Beperkt het aantal gasten per toiletgebouw door een keuze te maken uit deze opties (kies uit afhankelijk van je situatie):
2. Laat gasten zoveel mogelijk gebruiken van het privé-sanitair.
3. Maak slim gebruik van het spreiden van de gasten en stel zoveel mogelijk privé-sanitair ter beschikking.
4. Het gebruik van het sanitairgebouw is afhankelijk van het aantal sanitaire voorzieningen en de indeling. Sluit een deel af als de 1,5 meter afstand niet gehaald kan worden.

5. Plak voor 1,5 meter afstand lijnen op de vloeren bij de wastafels.
6. Heeft een toiletgebouw meerdere ingangen, scheid dan de ingang en uitgang.
7. Vaak is er een separaat chemisch toilet voor met name campers. Zorg dat dit goed staat aangegeven en strikt is afgebakend met tape of lint.

### Gasten

1. Sanitair is gesloten voor gasten tijdens het schoonmaken.
2. Afwas wordt gedaan bij de eigen accommodatie, caravan of tent en niet bij/in het sanitairgebouw.
3. Controleer steekproefsgewijs of mensen zich aan de voorschriften houden.

### Handhaving

- 1 Extra medewerkers houden toezicht tijdens spitsuren ochtend/avond

## Hotel

1. Voor wat betreft faciliteiten wordt op basis van hotelrichtlijnen en maatregelen gekeken wat er aangeboden kan worden.
2. F&B volgt richtlijnen horeca en aanvullende maatregelen zijn roomservice en aanbieden van afhaal- en meeneem mogelijkheden.
3. Al het linnengoed wordt met een temperatuur van minimaal 60 graden gewassen.
4. Beperk tussentijdse schoonmaak van kamers door alleen bij wisselingen een grondige schoonmaak toe te passen.

## 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!*