

# Veilig Samen Uit

*Omdat het kan!*

# Inhoudsopgave

1. Totstandkoming
2. Drie onderbouwingen naar openstelling
- 3 Value case
4. Protocol
5. Contactgegevens

# 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. Drie onderbouwingen naar openstelling

- 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

## MEEST GEMISTE UITJES TIJDENS PASEN 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 veilig samen uit



### 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.
- Dagattracties voorzien in een maatschappelijke behoefte om samen te recreëren maar dan wel met gecontroleerde toegang, heldere richtlijnen, voldoende toezicht en handhaving

### Diverse vakgebieden

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

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

### 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 fungeren daardoor als voorbeeld binnen verschillende regio's,
- Door de nationale spreiding ontlasten attracties elkaar in het aantal bezoekers per regio.



# 4. Protocol

Nederlandse Dagrecreatiebedrijven

Club van Elf - Nederlands Grootste  
Dagattracties

Nederlandse Vereniging van Dierentuinen

# Algemene bepalingen

## Preambule

Dit protocol is tot stand gekomen in samenwerking met dagrecreatieondernemers en VNO-NCW/MKB Nederland en is afgestemd met relevante overheden.

Let op: een protocol is geen wetgeving, maar een uitwerking van de RIVM-adviezen die op de werkvloer worden toegepast. Mochten er nieuwe adviezen of maatregelen van kracht worden, dan wordt de betreffende informatie zo snel mogelijk aangepast.

Gasten dienen zich bewust te zijn van het feit dat zij in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor het naleven van RIVM maatregelen en het minimaal 1,5 meter afstand houden.

1. Deze afspraken zijn van toepassing op alle (dag)recreatiebedrijven die zich hieraan hebben verbonden.

2. Ondernemers, medewerkers, leveranciers en gasten houden zich altijd aan actuele RIVM-richtlijnen en de noodverordening van de betreffende Veiligheidsregio.

3. Uitgangspunt is dat het helder en hanteerbaar is voor alle bedrijven met dagrecreatie; voor de ondernemers, medewerkers, leveranciers en gasten.

4. Het is een generiek protocol dat mogelijkheden biedt voor differentiatie op sub-brancheniveau.

5. Voor specifieke maatregelen wordt verwezen naar bedrijfsspecifieke voorlichting.

6. Brancheorganisaties, dagrecreatiebedrijven en overheden communiceren over de afspraken.

7. De dagrecreatiebedrijven maken de

afspraken over 1,5 meter, hygiëne en communicatie online, bij de ingang en in de bedrijven zelf zichtbaar.

## Totstandkoming

- 1) Dit protocol is tot stand gekomen door hechte samenwerking 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), Nederlandse Vereniging van Evenementen Makelaars (NVEM);

- b) Adviezen van Duitse, Engelse (BALPAA) en Franse (Snelac) zusterorganisaties in de Europese dagrecreatie (IAAPA);
  - c) Keuringsinstituut TÜV-Nederland voor veiligheidsbeoordelingen.
- 3) Ook is gebruik gemaakt van bestaande protocollen zoals het Protocol Winkelen en het Protocol Zakelijke dienstverlening.
- 4) VNO-NCW heeft bijgedragen aan de coördinatie en onderlinge afstemming van dit protocol.

## Begrippen

- 1) **RIVM-maatregelen** – blijf bij klachten thuis en laat u testen. Houd 1,5 meter afstand van anderen. Voor kinderen gelden hiervoor andere regels. Maar voor iedereen geldt: was uw handen en hoest en nies in uw elleboog. Vermijd drukte: werk zoveel mogelijk thuis; ga weg als het druk is, reis zoveel mogelijk buiten de spits.
- 2) **Gezelschap** - mensen die gezamenlijk een huishouden voeren of een sociale eenheid vormen zoals een gezin, partners, of huisgenoten.

3) **Dagrecreatie** – bedrijf dat tegen betaling toegang verleent tot een gebouw of locatie waar gasten natuur, cultuur of avontuur kunnen ervaren voor ontspanning en inspiratie.

4) **Verblijfsrecreatie** – overnachtingen gelieerd aan en ten dienste van het dagrecreatiebedrijf. Dit kan in de vorm van een hotel, vakantiehuisjes of camping.

### 5) Hygiënemaatregelen

- a) Was je handen na contacthandelingen op plekken waar ook anderen zijn geweest.
  - i) Was 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. Gebruik papieren zakdoekjes om je neus te snuiten en gooi deze daarna weg in een afsluitbare vuilbak; was daarna je handen.
- c) Schud geen handen.
- d) Houd 1,5 meter afstand van anderen.

### 6) Maatregelen bij Gezondheidsklachten

- a) Heb je verkoudheidsklachten, zoals neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest of verhoging (tot 38 graden Celsius), blijf dan thuis.
- b) Heb je verkoudheidsklachten en koorts (boven 38 graden Celsius) en/of benauwdheid? Blijf thuis, en dat geldt ook voor huisgenoten.

### 7) Persoonlijke beschermingsmiddelen

- a) Handschoenen
- b) Spatschermen
- c) Mondkapje volgens RIVM-specificaties op locaties zoals aangegeven door het RIVM.

8) **Desinfectie** - Desinfectie is een reinigingsmethode met speciale desinfectiemiddelen die in specifieke situaties zoals bijvoorbeeld bij verontreiniging met bloed wordt toegepast. Overleg met het schoonmaakbedrijf of en wanneer dit noodzakelijk is.

9) **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.

## Het volgen van richtlijnen

Actuele RIVM-richtlijnen over gezondheid en hygiëne vormen de basis van dit protocol en worden strikt nageleefd. In aanvulling worden bepalingen uit de Covid-19-wet en 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.

## Protocolbepalingen voor de ondernemers

1) Beheers het maximumaantal gasten dat tegelijkertijd op het dagrecreatiebedrijf mag zijn middels een (online) reserveringssysteem voor bezoek op een bepaalde dag en/of specifieke tijd.

2) Communiceer dat bezoek zonder reservering niet mogelijk is om onnodige reisbewegingen te voorkomen.

3) Communiceer vooraf met gasten, leveranciers en medewerkers over hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten.

4) Communiceer in de voor de betreffende dag attractie relevante talen, gebaseerd op het gastenprofiel. Buitenlandse gasten hebben vaak een andere veiligheidsbeleving door de andere regelgeving in hun thuisland.

5) Regels voor gasten staan op de website homepage met duidelijke Veilig Samen Uit Covid-19 link.

6) Hygiëneregels hangen bij de ingang van de (dag)recreatiebedrijven en worden binnen herhaald.

7) Zorg voor betalingshygiëne, stimuleer onlineverkoop en contactloos betalen, cashbetalingen hygiënisch faciliteren.

8) Zorg dat het personeel 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden (zitplekken, werkplekken, vergaderplekken, werkstations in keukens, balies, kassa's, etc.).

9) Elke medewerker wordt getraind in en krijgt instructies over de coronaregels.

10) Medewerkers voor wie dit relevant is krijgen training in hoe om te gaan met gasten die de regels niet nakomen.

## Voor de gasten

Gasten dienen zich bewust te zijn van het feit dat zij in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor het naleven van maatregelen en protocollen en het minimaal 1,5 meter afstand houden. Zij hebben die verantwoordelijkheid niet alleen voor zichzelf en hun huishouden, maar ook naar andere bezoekers van dagattracties. De dagattracties stellen alles in het werk om ieders verblijf binnen de protocollen, maatregelen en regels zo prettig en vooral zo veilig mogelijk te maken en te houden. De dagattracties helpen de gasten dan ook graag bewust te zijn en te houden van

het bewaren van de 1,5 meter afstand en het opvolgen van hygiënemaatregelen of andere aanwijzingen van het personeel.

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

## Voor gemeenten

- 1) Handhaaf gemaakte afspraken, voorkom samenscholing buiten het dagrecreatiebedrijf zoals bij ov-knooppunten.
- 2) RIVM-richtlijnen op gemeentelijke parkeerterreinen handhaven.
- 3) Versoepelen maatregelen rond lever tijden en venstertijden in steden.

## Voor medewerkers

- 1) 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.
- 2) Medewerkers krijgen een passende training die aansluit op hun functie en verantwoordelijkheid.
- 3) Medewerkers die mogelijk gebruik moeten maken van deze persoonlijke beschermingsmiddelen krijgen een instructie over het goed toepassen/aandoen ervan.

- 4) Werkzaamheden waarvan de aard van het werk het toelaat, worden vanuit huis gedaan.
- 5) Op alle werkplekken gelden de hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten.
- 6) Vrijwilligers die merendeels tot de kwetsbare groep ouderen behoren, worden zo ingezet dat het veilig is.
- 7) Onderlinge afstanden gelden ook achter de schermen.
- 8) Technische dienst stelt veiligheid en gezondheidsmaatregelen gelijk.
- 9) Kantines worden als gastenhoreca ingericht.
- 10) Speciaal schoonmaakprotocol voor gebruik van speciale gethematiseerde kleding.
- 11) Personeel kan met vragen, suggesties en klachten altijd terecht bij de protocolfunctionaris.

## Voor leveranciers

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 ondergrens en leidraad.
- 3) Bedrijven behouden zich verder het recht voor om gasten, leveranciers of medewerkers toegang tot het bedrijf te weigeren bij twijfel over de gezondheidstoestand.
- 4) Er is een functionaris aangewezen die verantwoordelijk is voor de naleving van het protocol en dit ook actief controleert. Deze protocolfunctionaris kan de dagelijkse toezichtsfunctie delegeren aan een dagverantwoordelijk persoon.
- 5) Er zijn voldoende medewerkers aangesteld die verantwoordelijk zijn voor de naleving van het protocol.

- 6) Een gast die zich - na hier op aangesproken te zijn - bewust niet aan de regels houdt, kan uit het park worden verwijderd of de toegang tot de dagattractie worden ontzegd.

## Communicatie

1. Zorg voor duidelijke regels, hang ze duidelijk leesbaar op.
2. Gebruik zoveel mogelijk contactmomenten om te communiceren, zoals bij 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 zonnodig in meerdere talen, gebaseerd op het gastenprofiel van de betreffende dagattractie.
5. Gebruik waar relevant en mogelijk tekst in combinatie met beeldtaal (pictogrammen).

# Gastspecifieke aanvulling Personen met een beperking

## Inleiding

Een dagje uit is meer dan ontspannen en genieten, het is ook ontdekken, leren, ontmoeten, zien en gezien worden. Het is een belangrijk domein in onze samenleving en een hefboom richting de vanzelfsprekendheid van een inclusieve maatschappij. In dat licht heeft de community 'ToegankelijkDagjeUit' bestaande uit ervaringsdeskundigen en experts uit verschillende disciplines deze aanvulling op het protocol 'Veilig Samen Uit' verzorgd.

## Gasten

1) Voor bezoekers die zelfstandig kunnen verblijven in de dagattractie en zelfstandig kunnen in- en uitstappen in attracties verandert er niets.

- 2) Bezoekers die begeleiding nodig hebben tijdens het verblijf en bij het in- en uitstappen van attracties, hebben ieder apart een eigen begeleider. Zij kunnen nu alleen geholpen worden door hun eigen begeleider, en dus niet door een van de medewerkers.
- 3) Gasten met een beperking kunnen contact opnemen met de dagattractie als ze vragen of wensen hebben - in relatie tot het 1,5 meter protocol - over de toegang tot attracties, de aankomsttijd en benodigde voorzieningen.

## Infrastructuur

1. Draag zorg voor goede communicatie vooraf zodat een bezoeker met een beperking goed geïnformeerd is op basis van duidelijke en volledige informatie op de website. Zo kan een gast een eigen afweging maken of het verantwoord en leuk is om naar een dagattractie te gaan.
2. Communicatie ter plekke door medewerkers over toegankelijkheid door is essentieel.
3. Creëer flexibiliteit in daadwerkelijke aankomsttijd binnen een geboekt tijdslot voor mensen met een beperking. Zij zijn vaker afhankelijk van openbaar en sociaal recreatief vervoer dat minder goed planbaar is.
4. Borg het eenrichtingsverkeer ook voor mensen met een beperking, bijvoorbeeld bij in- en uitgangen van attracties en toegankelijke toiletten.

5. Draag er zo mogelijk zorg voor - als parkeren in eigen beheer is - dat er additionele parkeerplaatsen zijn voor houders van een gehandicaptenparkeerplaats.
6. Houd rekening met gasten met een beperking bij de hoogte van desinfectiepunten, zelfbediening in horeca, winkels en pinautomaten.

## Attracties

- 1) Door corona-veiligheidsmaatregelen zijn sommige attracties tijdelijk niet toegankelijk voor bezoekers die niet zelfstandig kunnen in- en uitstappen. Ook niet als zij vergezeld zijn van een begeleidend persoon.
- 2) Informeer voorafgaand aan het bezoek naar de mogelijkheden en onmogelijkheden.

## Medewerkers

1. Train en instrueer medewerkers in het ontvangen en bejegenen van gasten met een beperking en houd hierbij rekening met het 1,5 meter protocol. Organiseer deze trainingen zo mogelijk met ervaringsdeskundigen. Creëer bewustzijn bij medewerkers dat mensen met een beperking - ook tijdens coronaperiode – gewoon gasten zijn.
2. Draag er zorg voor dat de protocolfunctionaris goed op de hoogte is van de consequenties van het protocol.
3. Heb oog voor het faciliteren van de interactie tussen gasten met een beperking binnen de ruimte die er is.



# Bedrijfsspecifieke aanvulling dagrecreatie algemeen

## Maximaal aantal gasten tegelijk aanwezig

### Gezelschappen

- 1) Uitgangspunt is 1,5 meter afstand tussen gezelschappen.
- 2) Het aantal gasten dat gelijktijdig aanwezig kan zijn in een bedrijf is aanzienlijk kleiner door de 1,5 meter maatregel en dit zal per bedrijf verschillen.
- 3) Door dagen op te delen kan een groter aantal gasten per dag worden toegelaten.
- 4) Om bovenstaande drie punten te borgen worden tickets op datum of tijd verkocht en/of via een aanvullend (online) reserveringsstelsel waarbij een datum of tijd wordt besproken.

### Groepsbezoek

- 1) Groepsarrangementen en groepstickets worden waar mogelijk binnen de RIVM-richtlijnen beperkt aangeboden.
- 2) Schoolreisjes van kinderen onder 12 jaar volgen het actuele advies van het RIVM, in overleg met veiligheidsregio en betreffende scholen.

## Boeking en betalingen

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

## Specifieke locaties

### 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, bijvoorbeeld met om-en-om inparkeren om zo veilig mogelijk plekken te kunnen opvullen.

### **Kaartcontrole en gastenservice**

Bij de entree van de dagattractie kan een aantal voor iedereen identieke gezondheidsvragen worden gesteld, mede om aan de RIVM-richtlijnen voor horecafaciliteiten te voldoen. Ook kunnen deze vragen bij het horecapunt worden gesteld.

Dagattracties kunnen gebruik maken van thermoscans om temperatuur te meten en gasten indien nodig hierover te benaderen.

1. De kaartcontrole/gastenservice dient steeds per gezelschap 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. Bij 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 er een fysieke afscherming tussen gast en medewerker als de contactruimte kleiner is dan 1,5 meter.

### **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 opstoppingen te voorkomen.
- 4) Op centrale plaatsen zijn extra desinfectie- en handwasfaciliteiten gerealiseerd.

### **Toilet**

- 1) Het verdient aanbeveling om het protocol rond het toilet af te stemmen met de eigen veiligheidsregio.
- 2) Het aantal gebruikers per toiletgebouw wordt beperkt en de 1,5 meter afstand wordt geborgd.

- 3) Buitentoegangsdeuren staan zoveel mogelijk open om handcontact te voorkomen.
4. Het toiletgebouw wordt op reguliere wijze schoongemaakt. Contactpunten en handwasfaciliteiten ook goed schoonmaken. Frequentie worden in overleg met eventueel schoonmaakbedrijf vastgesteld.
5. Zorg voor voldoende (aanvulling van) (vloeibare)zeep en materialen om handen af te drogen.
6. Gebruik bij voorkeur papieren handdoekjes.

### **Rookplek**

Ook op rookplekken dient de 1,5 meter afstand te worden nagekomen en door bebording dient dit extra onder de aandacht te worden gebracht.

### **EHBO/BHV/Hulpverlening**

Hulpverlening houdt zich aan (beroeps) richtlijnen zoals die door de betreffende relevante organisatie wordt opgesteld (bijv. Rode Kruis, Oranje Kruis, NIBHV) en waar relevant het advies van RIVM.

### **Beveiliging en Incidenten**

1. Beveiliging is verantwoordelijk voor preventief toezicht en waar nodig corrigerend optreden op de parkeerplaats en op het terrein van de dagattractie.
2. Hierbij worden (eigen) veiligheid, wettelijke kaders, RIVM-richtlijnen en het parkreglement in acht genomen.

### **Kantoren**

Protocol Zakelijke Dienstverlening is hier van toepassing.

# 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 andere markeringen aangebracht die een afstand van minimaal 1,5 meter aangeven.

### 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 gelden tussen gezelschappen 1,5 meter afstandsmaatregelen. Afstemming hierover vindt plaats met de veiligheidsregio.

4) Voor en na bezoek is er gelegenheid voor desinfecteren van handen.

5) Zogenaemde handcontactpunten zoals veiligheidsbeugels/knoppen worden extra schoongemaakt.

6) Fysiek contact tussen gast(en) en een medewerker wordt vermeden, uitzonderd situaties van evacuatie en hulpverlening en indien niet anders op te lossen. Hierbij worden dan passende beschermingsmaatregelen genomen.

7) 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 spullen van gasten (fototoestel etc.).

8) Indien hulp gewenst is dan zullen gasten met een beperking eigen begeleiding mee moeten nemen.

### Handhaving

Medewerkers op werkstations voeren waar nodig aanvullende maatregelen uit.

## Speeltuin/toestellen

- 1) De speeltoestellen zijn uitsluitend toegankelijk voor kinderen tot en met 12 jaar; toezicht vanaf de kant is toegestaan voor een begeleider.
- 2) 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 toezicht gehouden door medewerkers op het houden van afstand en er worden aanvullende maatregelen genomen bij drukte.
- 5) Er wordt extra schoongemaakt op de reguliere wijze waarbij de frequentie – in overleg met het schoonmaakbedrijf - afhangt van gebruiksintensiteit en vervuiling.

## Bedrijfsspecifieke aanvulling Additionele Faciliteiten

Dagrecreatiebedrijven kennen uitbreiding van hun 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 dagrecreatiebedrijven 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 voor 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 en 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 en in de winkel.

- 2) Kom zoveel mogelijk alleen of 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 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. Hierdoor kunnen er afwijkende maatregelen van toepassing zijn ten opzichte van de reguliere horeca buiten de dagattracties.

Op dit moment is een landelijk afgestemde noodverordening van toepassing die afhaalhoreca binnen de dagattracties toestaat. Het gekochte eten en drinken kan niet in of bij het afhaalpunt genuttigd worden maar wel elders buiten in de dagattracties. Alle binnenhoreca is tot nader order gesloten. Door de aard van de maatregelen zal er een beperkt en aangepast assortiment aangeboden worden.

Ook voor de afhaal-horeca geldt dat de instructies van personeel moeten worden opgevolgd en dat afstandmarkeringen in de rij de veilige 1,5 meter afstand aangeven tot andere gezelschappen.

## Bediende restaurants

Bij bediende restaurants wordt het KHN-horecaprotocol gevolgd.

## Evenementen

Dagrecreatie zal voor zakelijke en privé-evenementen meebewegen met het KHN-horecaprotocol.

## Entertainment

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

# Bedrijfsspecifieke aanvulling Dierentuinen

## Inleiding

Dierentuinen hebben een zorgvuldig beleid met betrekking tot zoönoses en hygiënemaatregelen. De protocollen kunnen veranderen, afhankelijk van de situatie en de kennis van de dag. De dierentuinen doen tevens een beroep op het gezonde verstand van medewerkers en gasten. In Nederlandse dierentuinen staan alle dieren onder strikte veterinaire preventieve en curatieve zorg. Elke dag wordt de gezondheid van alle dieren gecontroleerd.

## Algemeen gasten

- 1) Alle actuele richtlijnen van RIVM in acht nemen.
- 2) Afstand van 1,5 m door alle aanwezigen, gasten en personeelsleden, in de hele dierentuin.
- 3) Groepsvorming bij bijvoorbeeld presentaties kan alleen als de 1,5m afstand tussen alle aanwezigen (gasten en verzorgers) is gewaarborgd.

- 4) Handcontactpunten worden extra gereinigd volgens voorschrift RIVM.

## Gasten in relatie tot dieren

- 1) Dieren worden alleen gevoerd door diervverzorgers en niet door gasten (m.u.v. lori landing en kinderboerderij).
- 2) 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).
- 3) Direct contact met dieren wordt vermeden.
  - o In situaties waar voor en na het contact goede handreinigingsmogelijkheden zijn, zoals bv. lori landing en kinderboerderij, is direct contact met (niet bewezen corona-gevoelige) dieren toegestaan.

- 4) Bij apen, katachtigen en marterachtigen wordt de aangewezen afstand voor humane social distancing gevolgd. Dit 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.

## Algemeen diervverzorgers

- 1) De bestaande protocollen voor diervverzorging zijn van toepassing.
- 2) Alle actuele richtlijnen van de RIVM in acht nemen.
- 3) Zo min mogelijk verzorgers op de afdelingen en in principe geen bezoek.
- 4) Elk onnodig fysiek contact met de dieren wordt voorkomen, uitsluitend essentiële activiteiten zoals medicatie.



- 5) Indien mogelijk minimaal 1,5 meter afstand houden van de dieren.
- 6) Medicatie toedienen of voer bereiden en geven wordt in principe met handschoenen gedaan. Een alternatief is om eerst de handen goed te wassen of te desinfecteren met daartoe volgens de richtlijnen geschikte middelen.

## **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.

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

## Bedrijfsspecifieke aanvulling Musea

Voor actuele informatie zie het  
Museumprotocol.



# 5. 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

Wineke Schoo  
Wschoo@nvddierentuinen.nl  
+31 6 51 80 24 50

# Veilig Samen Uit

*Omdat het kan!*