

Plan openstelling
met beperkende maatregelen
26 mei 2020

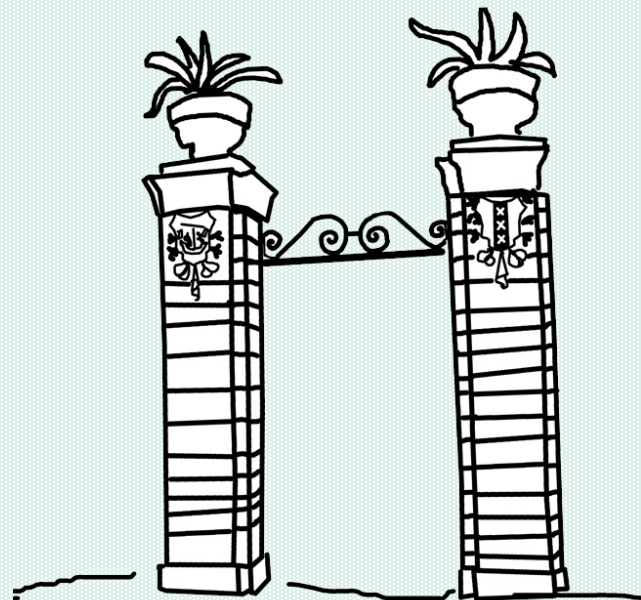
Motivatie

Net als vele andere organisaties, is de Hortus gesloten als gevolg van de maatregelen omtrent het coronavirus. Dit heeft een enorme impact.

De Hortus is een zelfstandige non-profit stichting die voor ruim 85% van haar inkomsten afhankelijk is van bezoekers, de overige 15% is subsidie die wij van de gemeente Amsterdam ontvangen. Wij ontvangen geen rijks- of overheidssubsidies of andere reguliere fondsen. En het voorjaar is het hoogseizoen voor een tuin. Een langdurige sluiting zoals nu het geval is, is een enorme klap voor onze organisatie die nu alle zeilen moet bijzetten voor de zorg voor de tuin, collectie en haar medewerkers.

De Hortus ontvangt veel emotionele steun van haar Vrienden en bezoekers. Via social media en via mail krijgen wij veel verzoekjes om weer open te gaan. Mensen missen de tuin, de voorjaarsbloei en de wandeling door de Hortus.

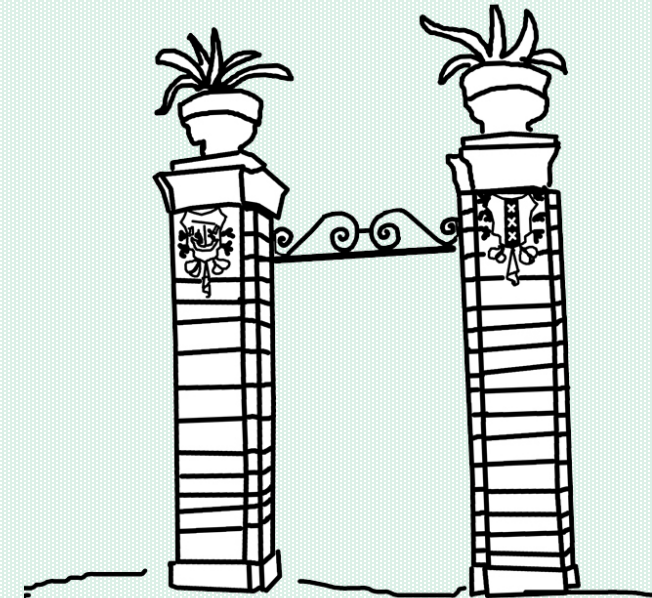
De Hortus moet weer open kunnen, de tuin moet weer bereikbaar zijn voor de buurt, bezoekers en voor de Vrienden, de organisatie moet weer kunnen draaien en ondernemen, en uiteraard alles met zorg voor veiligheid en gezondheid.



Hoe

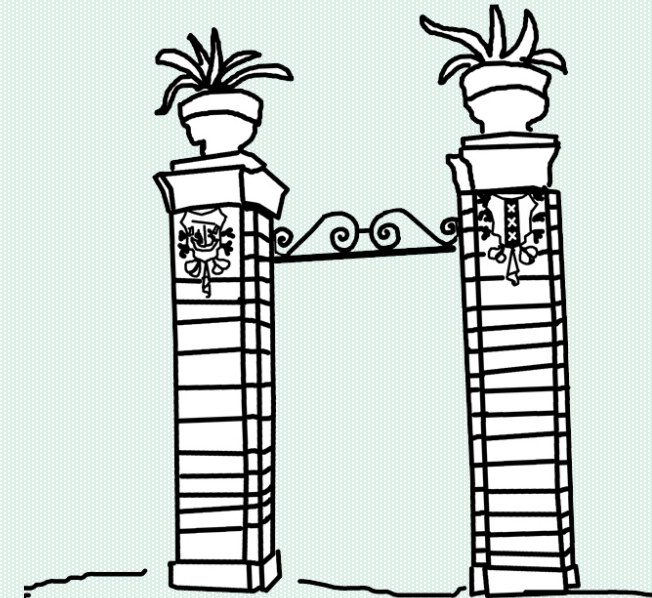
Het ziet er naar uit dat de anderhalvemetersamenleving voor de komende periode een realiteit is. Het virus is de wereld niet uit en beperkende maatregelen, afstandsnormen en veiligheidsprotocollen zullen onze manier van werken bepalen. In dit plan zetten we uiteen hoe de Hortus open kan binnen de geldende maatregelen. Voorop staat dat we laten zien dat we de regels en de situatie serieus nemen, en dat we de veiligheid van onze medewerkers en bezoekers kunnen en willen waarborgen.

1. We zorgen voor juiste social distancing
 - beperkt aantal gasten tegelijk, telling bij ingang
 - alleen met een online reservering, aanbod in timeslots
 - contact zoveel mogelijk beperkt, pin only en afhaal bij horeca
2. We zorgen voor voldoende en heldere informatie
 - zichtbaar, goed geïnformeerd en getraind personeel
 - begrijpelijke informatie, instructies en bewegwijzering
 - bezoekers die afspraken overtreden worden hierop aangesproken
3. We zorgen voor extra hygiënemaatregelen
 - persoonlijke beschermingsmaterialen waar nodig
 - desinfecteren belangrijke contactpunten en vaker schoonmaken
 - centrale desinfectiepunten
4. We zorgen voor een veilige werkomgeving voor onze medewerkers
 - afgeschermd kassapunten met perspex platen, pin only
 - delen van de tuin alleen voor medewerkers
 - medewerkers en vrijwilligers voorzien van hesjes, en op eigen verzoek ook van handschoenen en mondkapjes.



1. We zorgen voor juiste social distancing

- In- en uitgang worden gescheiden. Ingang via poort, zoveel mogelijk via scanhek. Uitgang via de winkel, maar er zullen beperkende maatregelen getroffen moeten worden. Max 3 personen in de winkel tegelijk.
- Zowel bij ingang als uitgang wordt real-time geteld. Waardoor we het maximum aantal gasten kunnen waarborgen.
- Er is een beperkte toegang per timeslot. Ticketverkoop gaat via onze webshop. Eventueel aanvullende verkoop bij portier. Hier wordt betaald met pin only en er worden dan geen tickets uitgereikt. Voor deze kopers doen we het poortje open.
- In tuin, bij de entree, uitgang, in de winkel, op de bankjes en bij horeca worden 1,5 meter markeringen aangebracht.
- Er komt een routeplan door de tuin waarbij sommige paden 1 richting hebben. Kaslokaal en Vlinderkas gaan dicht. En er komt een eenrichtingsroute door de Palmenkas en Drieklimatenkas. Zie bijlage 1.
- De horeca heeft 1 afhaalbalie die los staat van de keuken en de bar. Er is een beperkt afhaalmenu. Bezoekers mogen de producten nuttigen terwijl ze rondlopen door de tuin, en vanaf 1 juni op ruim uitgezette zitplaatsen in de Oranjerie en op het terras.



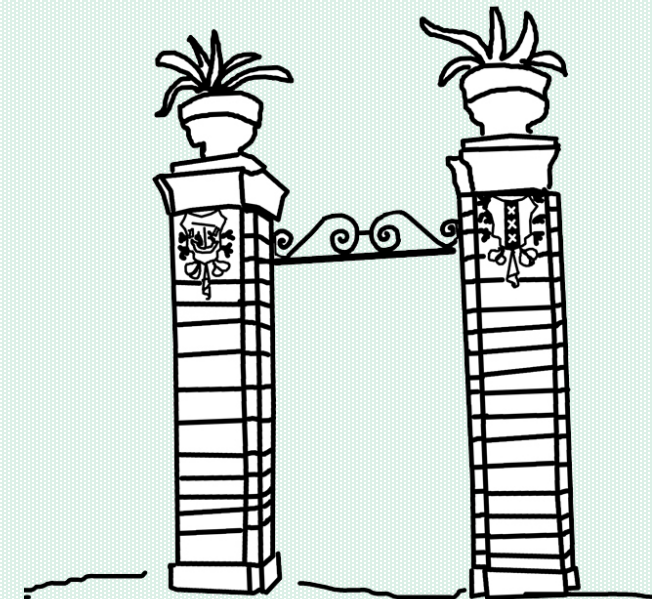
Aantallen

Om de veilige afstand en ruimte voor onze bezoekers en medewerkers te waarborgen, zullen we aanzienlijk minder bezoekers dan normaal toelaten. De maximale capaciteit van de tuin is ruim 2000 bezoekers per dag, met zo'n 500 aanwezigen per uur in de spitsuren van de dag. Dit komt voor op onze drukste zomerdagen. Voor onze berekening is dit echter NIET als uitgangspunt genomen.

Gezien de bijzondere omstandigheden is men uitgegaan van een minimale afstand tussen bezoekers of groepjes bezoekers in familieverband van 10 meter. Hiermee komen we tot een maximale capaciteit van 275 bezoekers. Voor de eerste fase van de opening zijn we daar ver onder gaan zitten. De Hortus start met een maximale capaciteit van 150 aanwezige bezoekers.

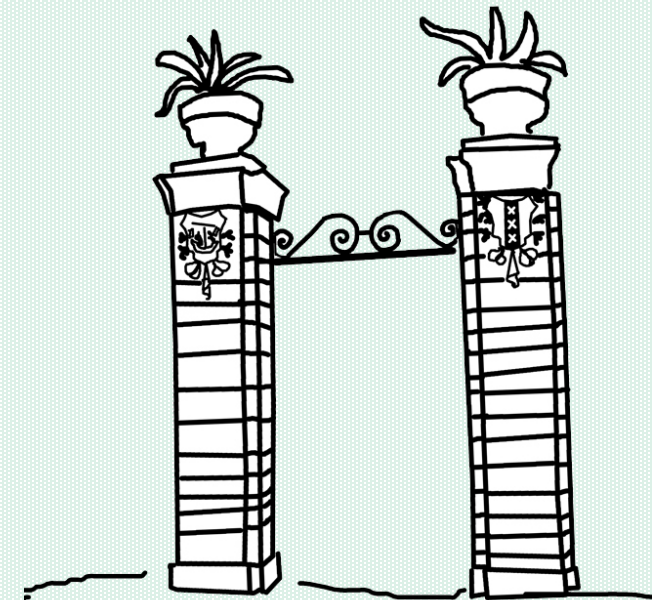
Mede gebaseerd op de eerste ervaringen van ARTIS, richt de Hortus zich nu op een entreecapaciteit van maximaal 50 personen per half uur. Hiermee zal ook de belasting op straat gelijk blijven zoals in de situatie bij Artis. Rekening houdend met de enkeling die iets langer in de tuin blijft dan gemiddeld, is de maximale kaartverkoop per volgend timeslot gezet op 45 tickets.

De Hortus meet doorlopend het aantal bezoekers in de tuin en monitort of de veiligheid is gewaarborgd. Er zijn vaste evaluatiemomenten met de gemeente Amsterdam, naar aanleiding waarvan besloten kan worden om de aantallen naar beneden of naar boven bij te stellen.



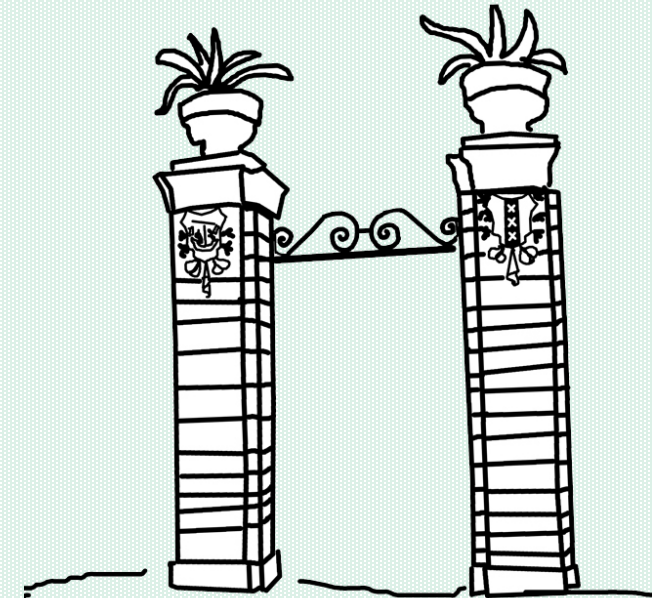
2. We zorgen voor voldoende en heldere informatie

- De routing door de tuin wordt aangepast, sommige tuinpaden en de kassen krijgen eenrichtingverkeer. Dit wordt aangegeven met verkeersborden.
- Bij de entree, bij de ingangen van de kassen en bij de horeca wordt informatie met huisregels gegeven.
- Bij de hygiëpunten en toiletten wordt informatie gegeven over hygiënemaatregelen.
- De portier wordt bemand door 1 persoon, bij de uitgang staat 1 persoon ter begeleiding.
- Er worden dagelijkse 2 personen ingezet als surveillanten om bezoekers te helpen en routings te handhaven.
- Al het personeel dat werkt tijdens openingstijden wordt getraind en ingelicht over de maatregelen, de handhaving en veiligheidsprotocollen.
- Ons plan wordt gedeeld op de website, aangevuld met FAQ.
- In de webshop wordt uitleg gegeven over de timeslots.
- Voorafgaand aan de opening worden de vrienden en bezoekers van de Hortus geïnformeerd over de nieuwe situatie via email, social media en de website.



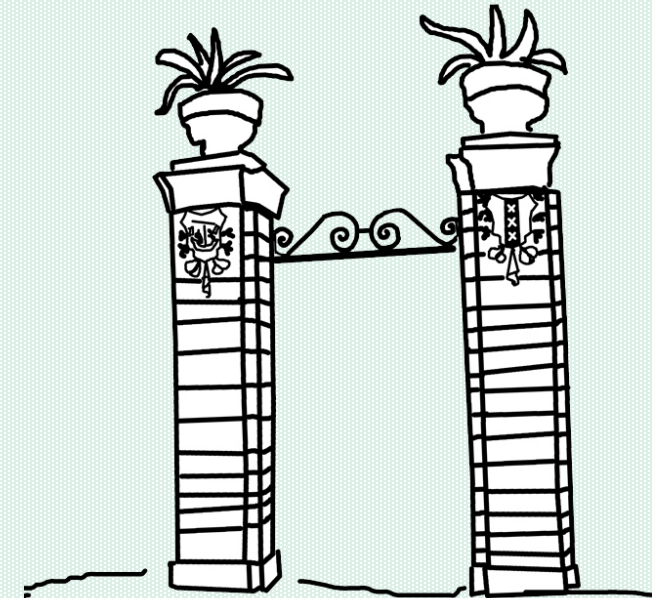
3. We zorgen voor extra hygiënemaatregelen

- Medewerkers en vrijwilligers krijgen persoonlijke beschermingsmaterialen waar nodig.
- Portier, winkelkassa en de horeca-afhaalbalie worden afgeschermd met perspex platen.
- Bij de ingang, de uitgang, de toiletten, de horeca en de ingangen van de kassen komen zuilen met handsanitizers voor publiek.
- Belangrijke contactpunten in de tuin en in de gebouwen worden regelmatig gedesinfecteerd en toiletten vaker schoongemaakt.
- De toiletten in de horeca kunnen via een eenrichtingsroute bereikt worden.
- Bij de toiletten in de tuin is er maar 1 beschikbaar en de buitendeur blijft open.
- Tijdens schoonmaak zijn de toiletten tijdelijk gesloten.
- Medewerkers die ziek zijn en/of klachten hebben, zoals neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest of benauwdheid en/of verhoging (tot 38 graden Celsius) of koorts worden verordend thuis te blijven.
- Bezoekers die ziek zijn en/of klachten hebben, zoals neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest of benauwdheid en/of verhoging (tot 38 graden Celsius) of koorts worden verzocht thuis te blijven.
- Gasten van de Oranjerie wordt specifiek naar hun gezondheidstoestand gevraagd voordat ze kunnen reserveren.



4. We zorgen voor een veilige werkomgeving voor onze medewerkers

- De werkplekken van portier, winkelkassa en de horeca-afhaalbalie worden afgeschermd met perspex platen.
- Medewerkers en vrijwilligers in de tuin krijgen een hesje met 1,5 afstand bewaren, en handschoenen en mondkapjes indien gewenst.
- Het pleintje voor de 3 kleine kasjes wordt afgesloten voor publiek. Het Kaslokaal wordt de lunchruimte voor het tuinteam.
- Indien er op specifieke plekken in de tuin gewerkt moet worden tijdens openingstijden, worden deze delen afgezet voor publiek.
- Medewerkers gebruiken tijdens openingstijden andere in- en uitgangen dan bezoekers.
- Het kantoorpersoneel werkt zoveel mogelijk nog thuis. Voor werken in de kantoorruimtes wordt een aanwezigheidsrooster gemaakt.
- Vrijwilligers worden beperkt ingezet, uitgaande van de eigen keuze van de vrijwilliger en binnen de voorwaarden gesteld vanuit de Hortus.

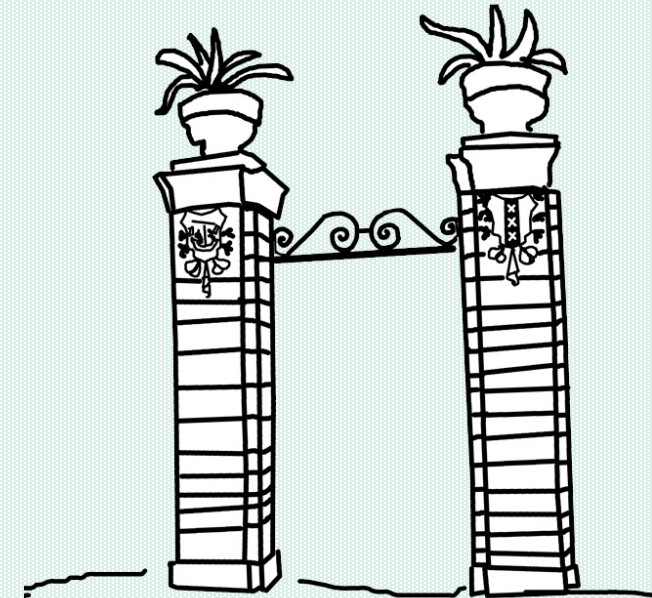


Monitoring en evaluatie

Gedurende de dag worden alle in- en uitgaande bezoekers geteld. Hiermee wordt real-time het aantal aanwezige bezoekers in de gaten gehouden.

In de tuin zijn in totaal 2 surveillanten aanwezig die voortdurend knelpunten observeren. Hierdoor kan de Hortus per dag de routing indien nodig aanpassen. Aan het eind van elke dag wordt door de Hortus een logboek ingevuld met ervaringen. Deze wordt dagelijks gedeeld met de gemeente.

Iedere week wordt aan de hand van het logboek de situatie geëvalueerd door het management team van de Hortus, in overleg met de gemeente. Aan de hand van deze evaluatie wordt de beslissing genomen over eventuele nieuwe capaciteitscijfers of dat de situatie gehandhaafd kan blijven.



Signing



Stijl van signing

- Richtingaangevers



- Anderhalve meter signing



- Huisreglementsboarden



Customer journey



Customer journey: eticket /entree

Vrienden en Amsterdamse bezoekers komen veelal te voet of per fiets naar de Hortus. Alle bezoekers worden actief opgeroepen om niet met OV te komen.

E-tickets worden verkocht per time slot van een half uur. Ook houders van Vriendenkaarten, Stadspas, Amsterdam Citycard en andere kortingskaarten worden verzocht online te reserveren.

Bezoekers worden verzocht de RIVM-maatregelen in acht te nemen tijdens hun bezoek in de Hortus.

Voor de entree wordt anderhalvemeter signing aangebracht voor de wachtrij.

E-tickets kunnen bij het scanhek gescand worden.

Indien nodig (rolstoelen, kinderwagens etc.) kan de portier op afstand het houten hek open doen.

Direct bij binnenkomst kunnen bezoekers hun handen schoonmaken en desinfecteren.



Customer journey: tuin en kassen

Sommige paden in de tuin hebben een vaste richting, dit staat per pad aangegeven. Dit gaat om extra smalle paadjes en paden met beperkt overzicht. Waar mogelijk hebben de paden tweerichtingsverkeer. Dit om bewegingsvrijheid te geven en opstoppen te voorkomen. Zie bijlage 1.

Ook de kassen hebben een duidelijk aangegeven looprichting. De kleine kassen zijn gesloten.

In de tuin lopen dagelijks 2 surveillanten om bezoekers te helpen, routings te handhaven en om contactpunten met regelmaat te desinfecteren.



Customer journey: toiletten

In de Oranjerie zijn 5 toilet units welke vanaf 1 richting te bereiken zijn.

De toiletten bij de Palmenkas bevatten 2 units, waarvan er 1 toegankelijk zal zijn.

Bij beide toiletplekken zal naast de normale handenwasfaciliteiten een hygiënezuil aanwezig zijn.

De wc's worden meerdere keren per dag gecontroleerd en schoongemaakt.



Customer journey: horeca en winkel

De horeca heeft een speciaal afhaalmenu met dranken en broodjes.

Bezoekers kunnen bij de afhaalbalie hun bestelling doen. 1,5 m signing en routing geeft de wachtrij aan.

Betalen is met pin only.

Bezoekers mogen de producten nuttigen terwijl ze rondlopen door de tuin, en vanaf 1 juni op ruim uitgezette zitplaatsen in de Oranjerie en op het terras.

De winkel is op de route naar de uitgang. Er mogen maar 3 mensen tegelijk in de winkel (exclusief 1 winkelmedewerker). Bij de winkeldeur zal een medewerker staan die dit coördineert en signing zal de wachtrij aangeven.

Betalen is met pin only.



Protocol
Hortus Amsterdam
26 mei 2020



Protocol: preambule

1. Deze afspraken zijn geschreven voor en van toepassing op de Hortus Botanicus Amsterdam.
2. 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.
3. Voorop staat dat we laten zien dat we de regels en de situatie serieus nemen, en dat we de veiligheid van onze medewerkers en bezoekers kunnen en willen waarborgen
4. Uitgangspunt is dat regels en richtlijnen helder en hanteerbaar zijn voor alle stakeholders, medewerkers en gasten.
5. Een ieder die de Hortus bezoekt, alsmede de medewerkers en vrijwilligers in dienst houden zich aan de actuele RIVM-richtlijnen en de richtlijnen van de betreffende Veiligheidsregio.
6. De Hortus Botanicus Amsterdam volgt deze richtlijnen ook dagelijks en past haar protocol indien nodig hier op aan.
7. De Hortus communiceert openlijk over de maatregelen en maakt het protocol zichtbaar online, bij de ingang, en in de tuin zelf.

Standaard hygiënemaatregelen

- Was je handen na contact handelingen op plekken waar ook anderen geweest zijn.
- Was je handen 20 seconden met water en zeep, daarna handen goed drogen met papieren handdoek of blazer. Gooi papier daarna weg in een afsluitbare vuilbak.
- Was je handen nadat 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.
- 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
- Schud geen handen
- Houd 1,5 meter afstand van anderen.

Maatregelen bij gezondheidsklachten

- Heb je verkoudheidsklachten, zoals neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest of verhoging (tot 38 graden Celsius)? Blijf thuis.
- Heb je verkoudheidsklachten en koorts (boven 38 graden Celsius) en/of benauwdheid? Blijf thuis, en dat is ook van toepassing op huisgenoten.

Persoonlijke beschermingsmiddelen

- Handschoenen
- Mondkapje volgens specificaties

Protocol

MEDEWERKERS

- Medewerkers krijgen een passende training, aansluitend op hun functie en verantwoordelijkheid.
- Fysiek contact: er is nimmer sprake van rechtstreeks fysiek contact. Dit geldt zowel voor bijvoorbeeld de kaartverkoop als bij het aanraken of aannemen van fysieke spullen van gasten (fototoestel etc.).
- Medewerkers die voor het uitoefenen van hun functie gebruik willen maken van mondkapjes of handschoenen, krijgen deze uitgereikt van de Hortus.
- 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 of fysieke afscherming.
- Medewerkers die mogelijk gebruik moeten maken van deze persoonlijke beschermingsmiddelen krijgen een instructie over het goed toepassen/ aandoen ervan.

BEZOEKERS

Maximaal aantal gasten tegelijk aanwezig in de tuin: 100 per uur

- Bezoekers wordt verzocht onderling 1,5 m afstand te bewaren volgens de RIVM voorschriften.
- Groepsarrangementen en groepstickets worden vooralsnog niet aangeboden.
- Schoolbezoeken van kinderen onder de 12 jaar volgen het actuele advies van het RIVM, in overleg met veiligheidsregio, de medewerkers van de Hortus en de betreffende scholen.
- Uitgangspunt is 10 meter afstand tussen individuen en groepjes in familieverband in de tuin.
- Bezoekers wordt geadviseerd om zoveel mogelijk met de fiets of te voet te komen om beweging in het Openbaar Vervoer te beperken.

ENTREE

- E-tickets kunnen zonder tussenkomst van een medewerker via het scanhek naar binnen.
- De kaartcontrole dient steeds per persoon benaderd te worden. Kinderen onder de 12 jaar kunnen samen met een volwassene de kassa of kaartcontrole benaderen.
- Bij de kaartcontrole zijn duidelijke instructies aanwezig, duidelijk zichtbare strepen getrokken of vakken gemaakt die de afstand aangeven van minimaal 1,5 meter.
- Bij binnenkomst zijn er mogelijkheden voor desinfecteren van de handen.
- De toegangscontrole kan langer duren dan normaal, maar waar mogelijk wel (zowel fysiek als in tijd) gespreid plaatsvinden.
- Bij de kassa is een fysieke afscherming tussen bezoeker en medewerker als de contactruimte kleiner is dan 1,5 meter.

Protocol

TUIN

- Op wandelpaden wordt altijd 1,5 meter afstand tot anderen gehouden.
- Bij smalle paden geldt eenrichtingsverkeer met goed zichtbare afbakening en communicatie hierover aan het pad.
- Er worden maatregelen genomen om doorstroming te realiseren en opstopping te voorkomen.
- Er zijn dagelijks surveillanten aanwezig om bezoekers te begeleiden in de routing.
- Bezoekers die zich niet aan de richtlijnen en/of de afstanden houden worden hierop aangesproken.
- De kleine kasjes zijn gesloten voor bezoekers. In de grote kassen geldt een vaste looprichting.
- Op centrale plaatsen zijn extra desinfectie faciliteiten gerealiseerd.

TOILETTEN

- Het aantal gebruikers per toiletgebouw wordt beperkt en de 1,5 meter afstand wordt geborgd.
- Toilet is gesloten terwijl er wordt schoongemaakt.
- Buitentoegangsdeuren staan zoveel mogelijk open om handcontact te voorkomen.

HORECA

- De Hortus hanteert vooralsnog de vorm van een afhaaldienst.
- Vanaf 1 juni is terras en binnenruimte beperkt beschikbaar voor zitplaatsen.
- Bezoekers kunnen met gekochte waar door de tuin wandelen.
- Voor de wachtrij wordt de 1,5 meter afstand aangegeven.
- De horecamedewerker is fysiek afgeschermd door een perspex plaat.
- Bij de pinterminal staat extra handgel.

WINKEL

Het maximumaantal gasten in de Hortuswinkel is 3

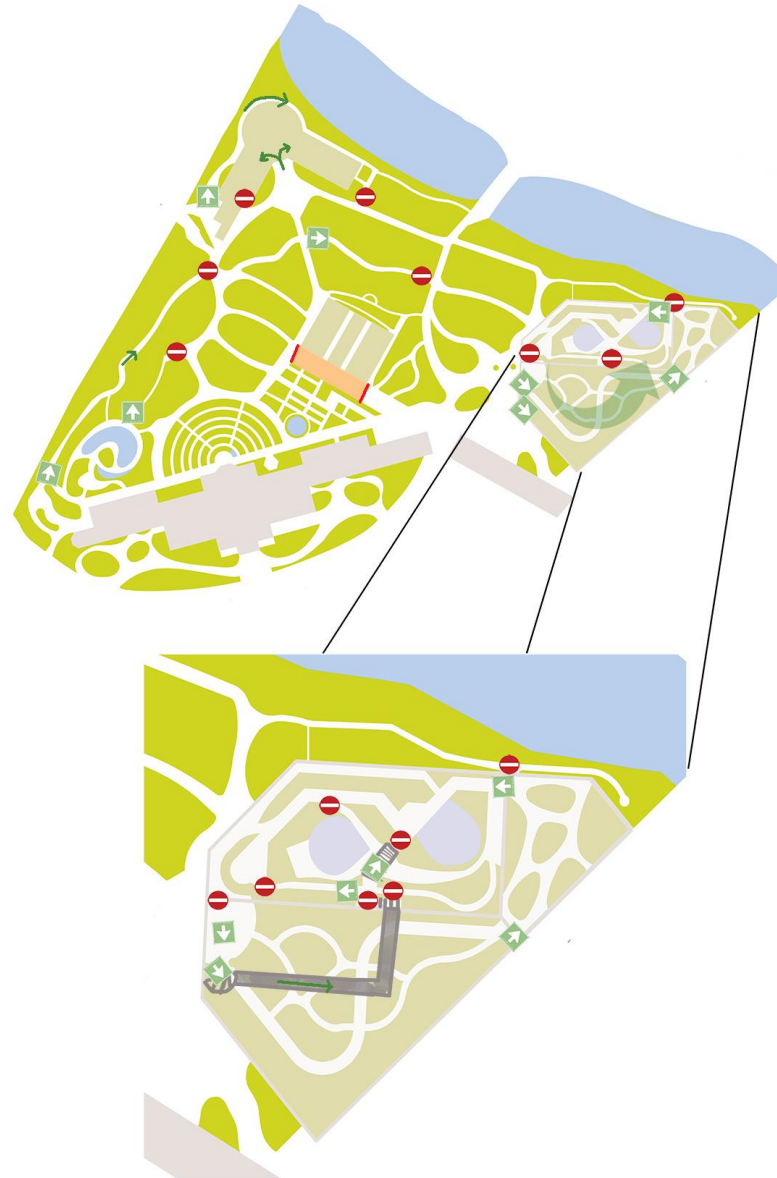
- In de winkel geldt een vaste route
- Binnen de winkel moet iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kunnen houden.
- De regels zijn zichtbaar voor de ingang van de winkel en worden binnen herhaald.
- In de winkel geldt pin only.
- Bij de pinterminal staat extra handgel.
- Samples en monsters zijn verwijderd.
- De winkelmedewerker is fysiek afgeschermd door een perspex plaat.

LEVERANCIERS

- Leveranciers gebruiken tijdens openingstijden andere in- en uitgangen dan bezoekers.
- Tijdens levering wordt gewerkt binnen de RIVM maatregelen.

Bijlage 1: Routing

De tuin geeft ruimte om te meanderen. Sommige paden in de tuin hebben een vaste richting, dit staat per pad aangegeven. Dit gaat om extra smalle paadjes en paden met beperkt overzicht. Uitgangspunt hierbij is de mogelijkheden om te passeren en het overzicht dat men tot het eind van het pad heeft. Waar mogelijk hebben de paden dan ook tweerichtingsverkeer. Dit om bewegingsvrijheid te geven en opstoppen te voorkomen. In de Drieklimatenkas geldt een looprichting door de ruimtes heen; tegen de klok in. Voor kleinere paden, met name in de tropische kas waar weinig tot geen zicht is, geldt eenrichtingsverkeer.



Plan openstelling Hortus Amsterdam
met beperkende maatregelen 26 mei 2020
Opgesteld mei 2020