

Aangepast plan openstelling
met beperkende maatregelen
14 oktober 2020

Doorstroomlocatie

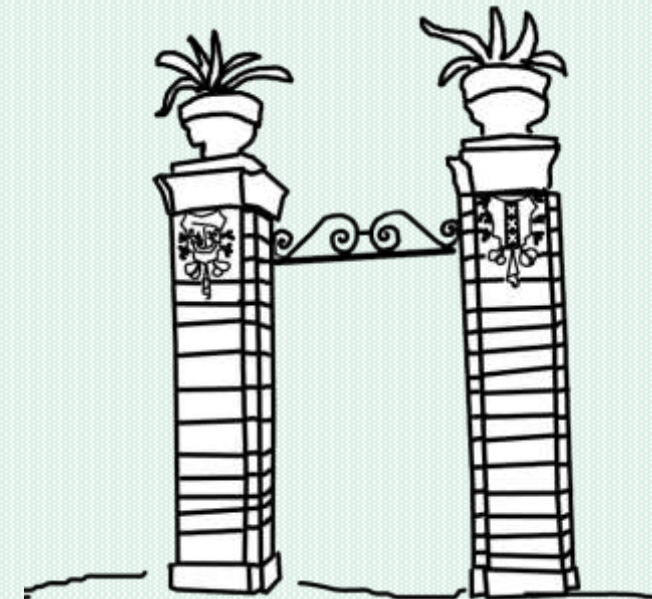
De Hortus Amsterdam is een zogenoemde doorstroomlocatie. Bovendien zijn wij een buitenlocatie. Dit betekent dat de Hortus open kan blijven voor bezoekers. Deze moeten voor een bezoek wel een reservering per tijdslot maken. De Hortus kan een maximum aan bezoekers per tijdslot toelaten en hanteert ook een maximaal aantal bezoekers tegelijkertijd in de tuin. Deze cijfers zijn en worden bepaald in overleg met de Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland.

De horeca binnen de poorten van de Hortus blijft gesloten volgens de verordening tussen 15 oktober en 15 november 2020.

In alle binnenruimtes van de Hortus, de kassen, de toiletten, de Oranjerie, het kantoor en de winkel geldt de plicht tot het dragen van een mondkapje, zowel door bezoekers als door personeel.

Onze activiteiten zullen binnen de gegeven maatregelen plaatsvinden. Dat betekent groepen van maximaal 4 voor rondleidingen, en workshops en lezingen worden gehouden op juiste afstand en daarmee binnen de maximale capaciteit die is toegestaan in de betreffende ruimte.

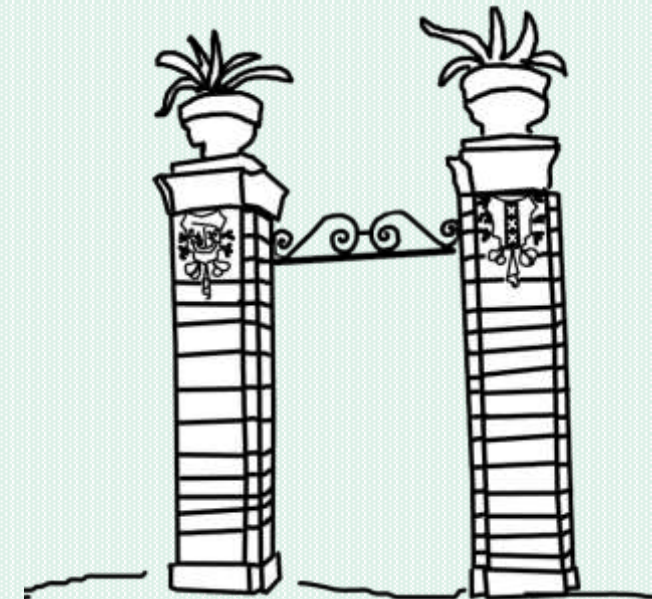
De Hortus moet open kunnen blijven, de tuin moet bereikbaar zijn voor de buurt, de Vrienden en andere bezoekers, de organisatie moet kunnen draaien en ondernemen, en uiteraard alles met zorg voor veiligheid en gezondheid.



Hoe

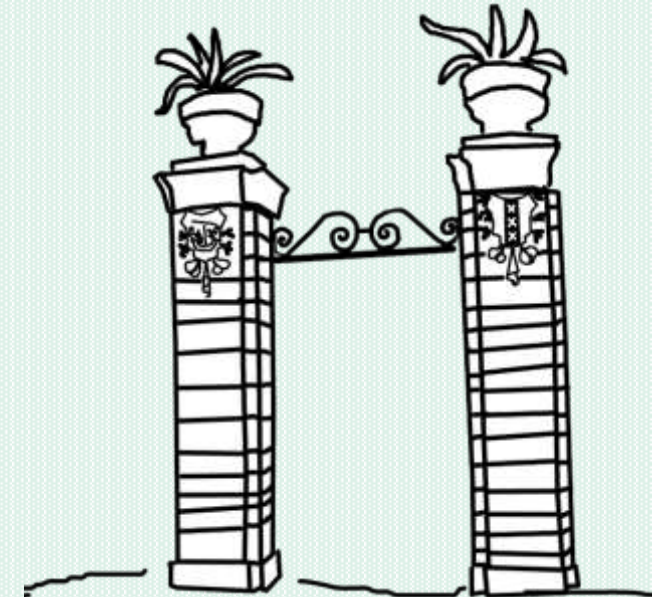
In dit plan zetten we uiteen hoe de Hortus open kan binnen de geldende maatregelen. Voorop staat dat we laten zien dat we de regels en de situatie serieus nemen, en dat we de veiligheid van onze medewerkers en bezoekers kunnen en willen waarborgen.

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, handschoenen en mondkapjes.



1. We zorgen voor juiste social distancing

- In- en uitgang zijn gescheiden. Ingang via poort, zoveel mogelijk via scanhek. Uitgang via de winkel. Max 3 personen in de winkel tegelijk.
- Bij de ingang wordt real-time geteld. Waardoor we het aantal gasten in de gaten kunnen houden.
- 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 zijn 1,5 meter markeringen aangebracht.
- Er is een routeplan door de tuin waarbij sommige paden 1 richting hebben. Vlinderkas is dicht. En er is een eenrichtingsroute route 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. Zitplaatsen in de Oranjerie en op het terras zijn gesloten van 15 oktober tot en met 15 november 2020.

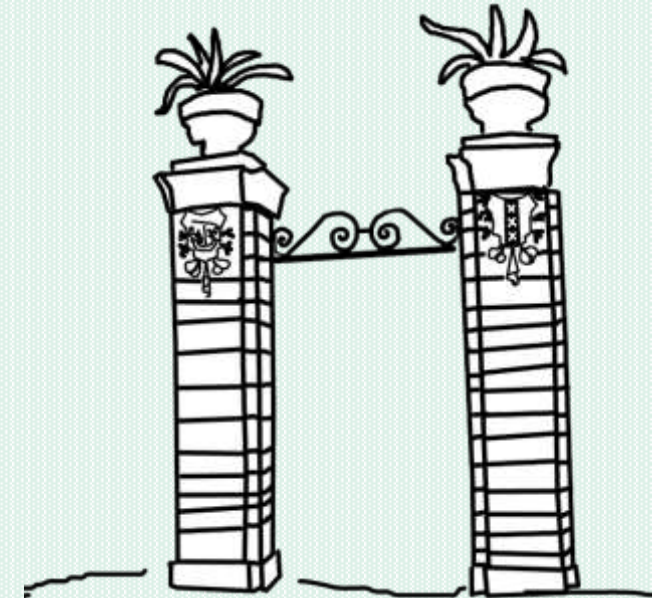


Aantal I en

Om de veilige afstand en ruimte voor onze bezoekers en medewerkers te waarborgen, laat de Hortus, in overleg met de Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland, maximaal 240 bezoekers tegelijkertijd in de tuin toe.

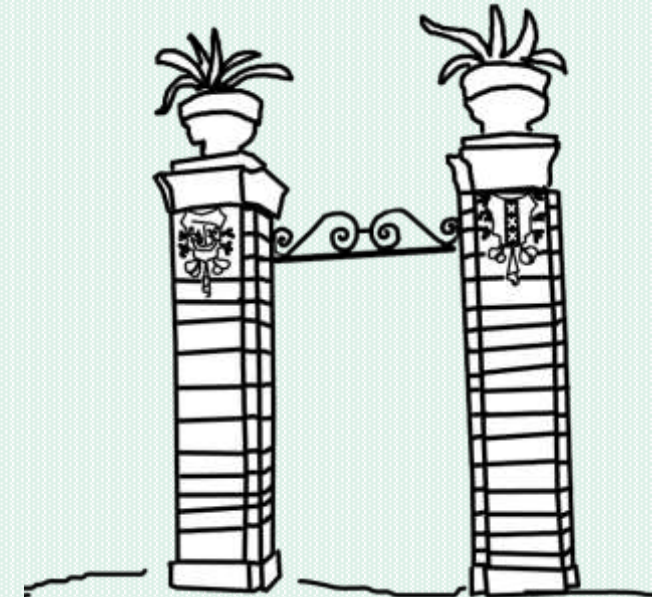
Bezoek wordt toegelaten in tijdslots van max 60 personen per half uur. Rekening houdend met de gemiddelde bezoekduur van anderhalf uur is er een ruime marge tot aan het maximum.

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 is voorzien van richtingsborden.
- Sommige tuinpaden en de kassen hebben 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 hygiënepunten en toiletten wordt informatie gegeven over hygiënemaatregelen.
- Al het personeel dat werkt tijdens openingstijden wordt getraind en ingelicht over de (nieuwe) maatregelen, de handhaving en veiligheidsprotocollen.
- In de weekenden is er een surveillant in de tuin aanwezig om bezoekers te helpen
- Ons plan wordt gedeeld op de website, aangevuld met een pagina met veelgestelde vragen.
- In de webshop wordt uitleg gegeven over de timeslots.
- Social media en de algemene mailbox zijn bereikbaar voor vragen.



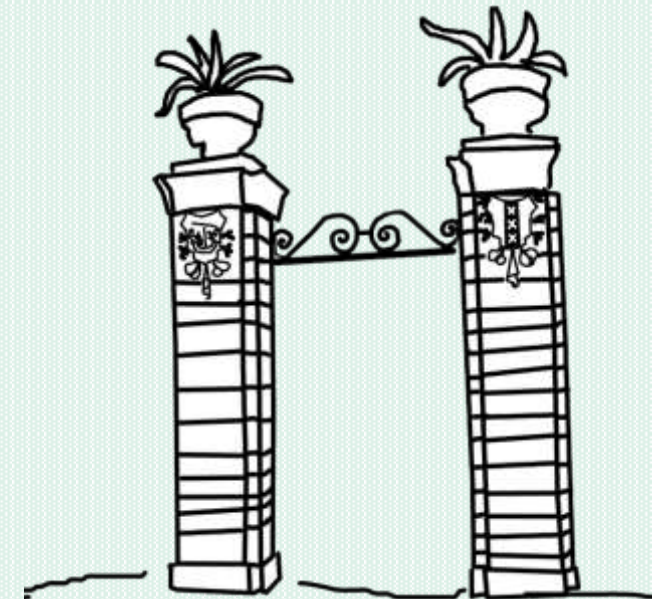
3. We zorgen voor extra hygiënemaatregelen

- In binnenruimtes, zijn de de kassen, de winkel, het kantoor en de Oranjerie geldt een mondkapjesplicht, voor zowel medewerkers als bezoekers.
- In de buitenlucht van de tuin wordt een mondkapje geadviseerd, maar is deze niet verplicht.
- Medewerkers en vrijwilligers krijgen persoonlijke beschermingsmaterialen waar nodig.
- Portier, winkelkassa en de horeca-afhaalbalie zijn afgeschermd met perspex platen.

- Bij de ingang, de uitgang, de toiletten, de horeca en de ingangen van de kassen zijn zuilen met handsanitizers voor publiek.
- Belangrijke contactpunten in de tuin en in de gebouwen worden regelmatig gedesinfecteerd en toiletten vaker schoongemaakt.

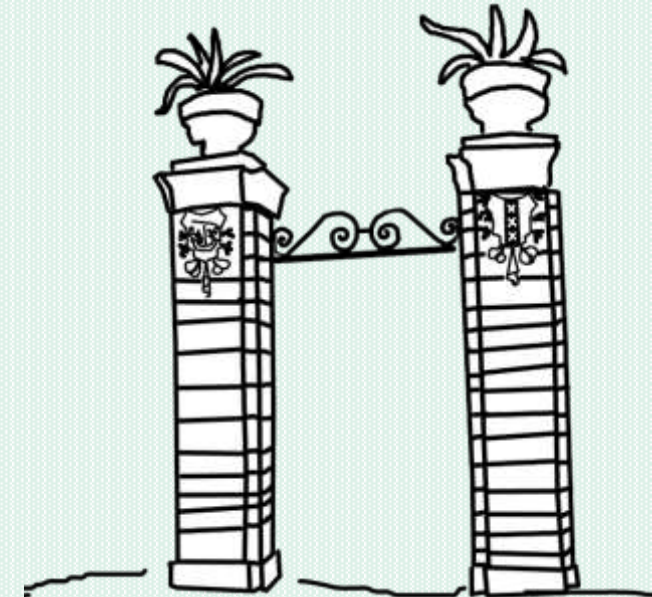
- De toiletten in de horeca kunnen via een eenrichtingsroute bereikt worden.
- Bij de toiletten in de tuin is er maar 1 beschikbaar en de buitendeur blijft open.
- Tijdens schoonmaak zijn de toiletten tijdelijk gesloten.

- 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.



4. We zorgen voor een veilige werkomgeving voor onze medewerkers

- De werkplekken van portier, winkelkassa en de horeca-afhaalbalie zijn afgeschermd met perspex platen.
- Medewerkers en vrijwilligers in de tuin dragen een hesje met 1,5 afstand bewaren
- 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.

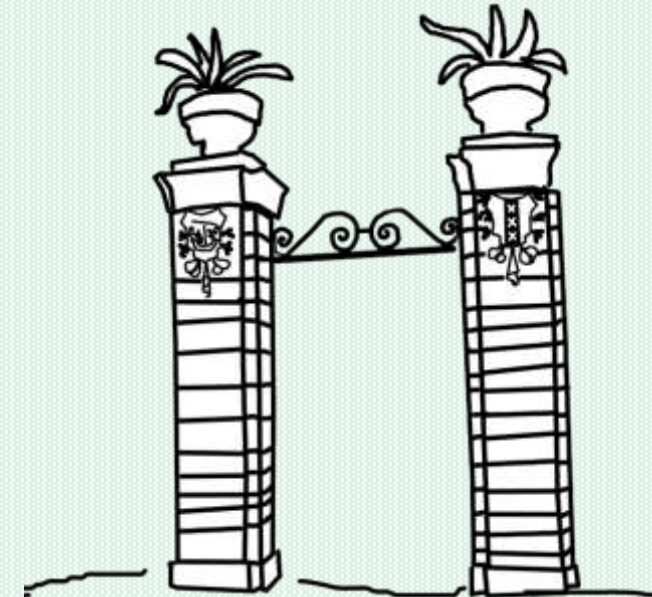


Monitoring en evaluatie

Gedurende de dag worden alle in- en uitgaande bezoekers geteld zodat we het aantal aanwezige bezoekers real-time kunnen monitoren.

In de weekenden zijn surveillanten aanwezig die voortdurend knelpunten observeren. Hierdoor kan de Hortus de routing indien nodig aanpassen. Aan het eind van elke dag wordt door de Hortus een logboek ingevuld met ervaringen.

Iedere week wordt aan de hand van het logboek de situatie geëvalueerd door het management team van de Hortus. Ook houdt de Hortus met regelmaat 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.



Si gni ng



Stijl van signering

- Richtingaangevers



- Anderhalve meter signing



- Huisreglementsboards



Customer journey



Customer journey: ticket /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 opstoppingen te voorkomen. Zie bijlage 1.

Ook de kassen hebben een duidelijk aangegeven looprichting. De vlinderkas is gesloten.

Bij de ingang van de kassen worden bezoekers gewezen op het verplicht dragen van een mondkapje



Customer journey: toiletten

In de Oranjerie zijn 5 toilet units welke vanaf 1 richting te bereiken zijn. In de gang naar de toiletten is het dragen van een mondkapje verplicht.

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 dagelijks 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. Het terras en de zitplaatsen in de Oranjerie zijn gesloten.

De winkel is op de route naar de uitgang. Er mogen maar 3 mensen tegelijk in de winkel (exclusief de winkelmedewerkers). Winkelmedewerkers zullen de handhaving van dit aantal uitvoeren en signing zal de wachtrij aangeven.

Betalen is met pin only.



Protocol
Hortus Amsterdam
14 oktober 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

- Perspex beschermplaten
- Mondkapjes

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.).
- In alle binnenruimtes is het permanent dragen van een mondkapje verplicht. Met uitzondering van de portier, die alleen in de portiersloge zit en afgeschermd wordt door platen
- 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: 120 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.
- In de weekenden zijn 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 vlinderkas is gesloten voor bezoekers.
- In de grote kassen geldt een vaste looprichting.
- In alle kassen en in alle binnenruimtes is het permanent dragen van een mondkapje verplicht.
- 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

- Is in ieder geval van 15 oktober t/m 15 november gesloten voor terras en binnen zitten.
- De Hortus hanteert de vorm van een afhaaldienst.
- 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 opstoppingen 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 per 14 oktober 2020
Opgesteld oktober 2020