

## Protocol Stichting Het Nationale Park De Hoge Veluwe en Stichting Horeca Het Nationale Park De Hoge Veluwe

### Preambule

- Deze afspraken zijn van toepassing voor alle medewerkers, vrijwilligers en bezoekers.
- Uitgangspunten van dit protocol zijn de geldende adviezen en maatregelen van het RIVM. Het protocol is gebaseerd op de stand van zaken op het moment van publiceren en zal zo snel als mogelijk worden gewijzigd wanneer nieuwe adviezen of maatregelen van kracht worden.
- Beoogd is dat dit protocol helder en hanteerbaar is voor alle medewerkers, vrijwilligers en bezoekers.
- Het protocol is bedoeld als handvat voor een veilig verblijf en de veilige uitvoering van werkzaamheden in het Park. Vanuit de praktijk kan er aanleiding zijn voor de directie van NPDHV beredeneerd af te wijken als de situatie daarom vraagt.
- Medewerkers, vrijwilligers en bezoekers houden zich aan de RIVM richtlijnen.
- Alle afspraken zijn online vindbaar.

### Inhoud

#### A. Protocol Park algemeen (medewerkers, vrijwilligers & bezoekers)

1. Algemene RIVM richtlijnen
2. Extra hygiëne algemeen
3. Communicatie
4. Toezicht en handhaving
5. EHBO/BHV/hulpverlening

#### B. Protocol per locatie

1. Parkeerplaatsen
2. Entrees
3. Camping
4. Fietsenherstelwerkplaats
5. Park Paviljoen\*
6. Speeltuin
7. Foodcontainer Marchantplein
8. Museonder\*
9. Jachthuis Sint Hubertus\*
10. Theekoepel bij Jachthuis Sint Hubertus
11. Theehuis De Kemperberg
12. Jachthut De Pampel
13. Dienstgebouw
14. Werkplaatsen / loodsen
15. Wild- en vogelobservatiehutten\*
16. Publieksactiviteiten\*

\* blijft voorlopig (gedeeltelijk) gesloten voor publiek

### A. Protocol voor het Park als geheel

#### 1. Algemene richtlijnen

Onderstaande preventieve maatregelen moeten altijd worden opgevolgd:

- Blijf thuis als je door RIVM met name genoemde (verkoudheids)klachten hebt.
- Blijf thuis als iemand in jouw huis koorts (vanaf 38 graden) en/of benauwdheidsklachten heeft of minder dan 24 uur klachtenvrij is.
- Houd 1,5 meter afstand.
- Probeer in het Park zoveel mogelijk rechts te houden.
- Schud geen handen.
- Was regelmatig de handen of gebruik desinfecterende handgel.
- Raak je gezicht zo min mogelijk aan.
- Hoest of nies in de elleboog en gebruik papieren zakdoekjes.
- Draag een mondkapje in publieke binnenruimtes
- Betaal met pin of contactloos (pin of mobiel).
- Volg de looproutes, signing en volg altijd de aanwijzingen van het personeel op.

Alle (Park)bezoekers moeten zich laten registreren en een gezondheidscheck doorlopen voor ze het Park betreden. Dit kan snel en eenvoudig bij aankomst door het scannen van een QR code. Deze is beschikbaar bij de entree van het Park en bij de ingang van publieksgebouwen. Het invullen van de gezondheidscheck middels de QR-code is niet verplicht, het is ook mogelijk om een mondelinge gezondheidscheck te doen bij de portier. Deze gegevens worden niet opgeslagen. Het Park heeft verder geen enkele inzage in de gegevens en kan die ook niet delen met derden. De gegevens die via de QR code worden opgeslagen, worden alleen door de GGD ingezien ingeval er sprake is van een positieve besmetting van Corona en er een bron- en contactonderzoek nodig is.

Dienstkaarthouders hoeven de gezondheidscheck niet te doorlopen bij de parkingangen.

Voor medewerkers en vrijwilligers gelden bovendien de volgende maatregelen:

- Medewerkers en vrijwilligers die zich niet houden aan het protocol moeten hun dienstkaart inleveren.
- Thuiswerken blijft de norm, tenzij dat echt niet kan. Het Park faciliteert voor medewerkers het thuiswerken als de functie dat toelaat.
- In de binnenruimtes waar publiek komt zal door de medewerkers en vrijwilligers van het Park een mondkapje worden gedragen.
- Deel materialen, gereedschap, machines, mobiele telefoons niet met anderen of na gebruik desinfecteren.
- Deel bij voorkeur geen auto. Voor meerdere mensen in een auto is een mondkapje verplicht, tenzij zij uit hetzelfde huishouden komen.
- Houd materiaal, gereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen schoon.
- Minimaliseer contact.
- Houd ook bij pauzes 1,5 m afstand in acht.
- Gebruik in situaties waarbij het niet mogelijk is 1,5 meter afstand in acht te nemen, zoals bij EHBO gevallen, de beschikbaar gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen.

#### 2. Extra hygiëne algemeen

- Tafels, stoelen en "handcontactpunten" zoals lichtknopjes en deurklinken/knoppen worden extra gereinigd met professionele middelen.
- Toiletten worden vaker en met extra hygiëne maatregelen schoongemaakt met professionele middelen.
- Op centrale plaatsen in publieksruimtes en kantoren staan handgel, desinfecteermiddelen en papieren handdoeken om spullen te ontsmetten.
- Ontsmettingsmiddelen zijn beschikbaar in alle gebouwen; in de terreinauto's; bij de benzinepomp en bij alle rijwielstallingen.

- Publieks-, werk- en kantoorruimtes worden door de medewerkers die daar gehuisvest zijn regelmatig geventileerd.
- Het Park zorgt waar nodig voor een afscheiding (met paaltjes, looproutes) en wachtstrepen om de 1,5 m afstand tussen medewerkers en bezoekers en tussen bezoekers onderling te waarborgen.
- In situaties met direct contact met derden, waarbij het niet mogelijk is 1,5 m afstand in acht te nemen, stelt het Park middelen ter beschikking zodat medewerkers hun handen kunnen desinfecteren en stelt persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals plexiglasschermen en handschoenen beschikbaar.

### 3. Communicatie

- De geldende regels van het RIVM t.a.v. hygiëne en 1,5 meter afstand houden worden bij de Parkentrees en in gebouwen in het Park gecommuniceerd.
- Het Park informeert op verschillende plaatsen met informatieborden, posters, narrowcasting en via de website over wat dit concreet betekent voor regels in het Park (zoals uitgewerkt in dit protocol).
- Bij de ingang van publieksgebouwen staat (waar nodig) een medewerker of een vrijwilliger van het Park om bezoekers op te vangen en instructies te geven.
- Door middel van belijning, pictogrammen, banners, hekken etc. zijn looproutes en wachtstrepen uitgezet. Deze signing helpt bezoekers bij het volgen van looproutes en bewaren van 1,5 m afstand.

### 4. Toezicht en handhaving

- De veiligheid van bezoekers en medewerkers staat centraal bij onze voorschriften.
- Medewerkers zien toe op het nakomen van alle gemaakte afspraken, waaronder maximum aantal mensen.
- Als bezoekers de instructies van de medewerker niet opvolgen, neemt hij/zij contact op met de dienstdoende toezichthouder.
- Toezichthouders (BOA's) houden toezicht op nakomen van gemaakte afspraken in het Park en zullen handhavend optreden, indien nodig.
- Aanwijzingen van het personeel, en ten aanzien van de vrijwilligers van het bestuur van die vrijwilligers, de coördinator en de voorman, dienen altijd te worden opgevolgd.

### 5. EHBO/BHV/hulpverlening

- Hulpverlening houdt zich aan (beroeps)richtlijnen zoals die door de betreffende relevante organisaties (zoals Rode Kruis, NIBHV) worden opgesteld.
- In situaties met direct contact met derden, waarbij het niet mogelijk is 1,5 meter afstand in acht te nemen, zoals EHBO, gebruiken medewerkers de beschikbaar gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Tijdens de COVID-19 pandemie gelden bij reanimatie in de praktijk aangepaste richtlijnen (actuele richtlijnen zie: [www.nibhv.nl](http://www.nibhv.nl)).

## B. Protocol per locatie

### 1. Protocol parkeerplaatsen

Op de parkeerterreinen bij de Parkingangen Otterlo, Schaarsbergen en Hoenderloo opent de slagboom bij het naderen van de auto. Deze parkeerterreinen zijn ruim van opzet en niet voorzien van parkeervakken waardoor de bezoeker de ruimte heeft om de anderhalve meter in acht te nemen. De op- en afrit van de parkeerterreinen zijn gescheiden. Bij het afrijden dient men een ticket voor de laser te houden. Dit ticket ontvangt men van de portier (zie protocol entrees)

De overige parkeerplaatsen in het Park zijn vrij toegankelijk (zonder slagboom) en ruim van opzet, waardoor de bezoeker de ruimte heeft om anderhalve meter in acht te nemen.

### 2. Protocol entrees

Alle drie de Parkingangen zijn qua inrichting gelijk.

Bij de ingang bestaat een kans op rijvorming bij drukte. Er is een looproute uitgezet. Er zijn vier bezoekersstromen te onderscheiden:

- Auto's die het Park inrijden
  - Voetgangers
  - Fietsers
  - Ruiters
- Bezoekers die met de auto het Park in willen, moeten bij de ingang (voor het kopen van een entreekaart) uitstappen als de voorganger weggrijdt (dit wordt aangegeven met borden) en in dezelfde rij staan als de fietsers (fiets aan de hand) en de voetgangers. Per auto mag er maximaal 1 persoon uitstappen. De ruiters stappen van hun paard, en staan ook in dezelfde rij.
  - Voor betreden van het Park worden bezoekers (exclusief dienstkaarthouders) verzocht de gezondheidscheck te doen. Dit kan middels de QR-code die op borden bij de ingangen staan of mondeling bij de portier.
  - De portier zit in de loge achter glas met een schuiflade.
  - Voor de loge is voldoende ruimte om elkaar op meer dan 1,5 m te passeren na de koop van een entreeticket of controle van de pas.
  - Jaarkaarten 2021 kunnen alleen online besteld worden. Dag-entreetickets kunnen bij de loge gekocht worden en dienen bij voorkeur elektronisch te worden betaald.
  - Als er een kaartcontroleur aanwezig is, draagt hij/zij een gezichtsscherm.
  - Als de kaartcontroleur een ticket moet scannen, staat hij/zij achter een plexiglas met gleuf waardoor hij/zij het ticket kan scannen terwijl hij/zij veilig staat.
  - De kaartcontroleur en de portier hebben middelen ter beschikking om hun handen te desinfecteren en te beschermen met handschoenen.
  - Bij de loge staat hand-desinfecteer gel voor de bezoekers.
  - Als bezoekers de instructies van de medewerkers niet opvolgen, wordt de dienstdoende toezichthouder ingeschakeld.

### 3. Protocol camping

- De camping is van 1 april tot en met 31 oktober geopend.
- De maatregelen tegen het coronavirus, zie [hogeveluwe.nl/corona](http://hogeveluwe.nl/corona), gelden ook voor de camping.
- Het gebruik van het sanitairgebouw is aangepast aan de geldende coronamaatregelen, daardoor is de capaciteit beperkter.
- Bij verplaatsing in het sanitairgebouw is een mondkapje verplicht.
- Gasten wordt geadviseerd zo veel mogelijk af te wassen bij de eigen caravan, camper of tent.
- Vuurplaats niet in gebruik.

### 4. Protocol Fietsenherstelwerkplaats

- Bezoekers kunnen zich bij het bord "hier melden voor verhuur" melden voor fietsverhuur en de gereserveerde verhuurfiets.
- Buiten de afgesloten fietsenstalling is door middel van paaltjes een uitgiftevak afgebakend, afsluitbaar met een ketting.
- De medewerker neemt de reservering aan, loopt binnendoor van de werkplaats naar de afgesloten fietsenstalling en plaatst de verhuurfiets in het uitgiftevak. Hij/zij ontsmet de handvatten en zet de ketting open wanneer de fiets uitgenomen kan worden.
- In de fietsenherstelwerkplaats kunnen slechts twee werktakels tegelijk benut worden, de middelste is buiten bedrijf.

- De bezoeker loopt buitenom naar het uitgiftevak en neemt zijn/haar verhuurfiets uit, nadat de ketting geopend is.
- Het inleverpunt is apart aangeduid. Na afgifte ontsmet de medewerker de verhuurfiets en plaatst die in de afgesloten fietsenstalling.

## 5. Protocol Park Paviljoen

### Ontvangst Park Paviljoen

- De twee entree-deuren hebben ieder een eigen functie als ingang of uitgang (niet in combinatie) d.m.v. pictogrammen en banners.
- In het Park Paviljoen is op de vloer d.m.v. gele lijnen en pijlen een looproute uitgezet.
- Bij de entree staat een informatiebord over de route en de maatregelen met duidelijke instructies (niet te veel, alleen hoofdlijnen zodat bezoekers het kunnen onthouden).
- Uitsluitend bij drukte verwijst een gastheer/gastvrouw in de ontvangsthallen bezoekers naar de informatiebalie, het toilet of naar de ontvangstdesk van het Parkrestaurant. Hij/zij zorgt dat bezoekers snel een keuze maken zodat een volgende naar binnen kan. Hij/zij telt aantal mensen dat naar binnen gaat en communiceert met de medewerker voor de ingang, via een oortje.

### Toiletten Park Paviljoen

- Toiletten worden ieder uur grondig gereinigd en gedesinfecteerd door een medewerker.

### Parkwinkel (max. 5 bezoekers)

- Iedere bezoeker krijgt bij binnenkomst een winkelmandje.
- Door middel van een afzetlint is een looproute uitgezet, met 1,5 m wachtstrepen.
- In- en uitgang zijn gescheiden (rechter toegangspoortje naar binnen, linker naar buiten).
- Er is slechts één kassa open, met plexiglas afscheiding tussen medewerker en klant.
- Er kan alleen per PIN betaald worden.

### Parkrestaurant

Het Parkrestaurant blijft tot nader order gesloten.

- Er is een take away uitgiftepunt in het Park Paviljoen, bezoekers lopen 1 richting met 1.5 meter afstand.
- Verkoop van picknicktassen vindt plaats vanuit het Parkrestaurant of de Foodcontainer.
- Bezoekers kunnen deze tassen kopen en meenemen voor gebruik in het Park. In de tassen doen we een duidelijke omschrijving voor de bezoekers.

### Terras Park Paviljoen (max. 50 bezoekers)

- Het maximum aantal bezoekers / zitplaatsen is 50. Bezoekers mogen op het terras alleen zitten, niet staan. Een vaste zitplaats is verplicht.
- Het terras, inclusief picknickbanken en terras Dinerzaal, is afgezet met paaltjes en touw, ten behoeve van overzicht en handhaving.
- In het midden aan voorzijde van het terras staat een ontvangstdesk met belijning van 1,5 meter voor de wachtrij. Op het plein staan banken waar bezoekers op 1,5 meter van elkaar kunnen wachten.
- Bezoekers worden ontvangen door de gastheer/gastvrouw die hen placeert. Alle bezoekers krijgen de gezondheidscheck vragen en worden gevraagd hun contactgegevens beschikbaar te stellen en toe te stemmen met de verwerking en overdracht van die gegevens ten behoeve van bron- en contactonderzoek door de GGD. Deze contactgegevens worden alleen gebruikt bij een besmetting, 14 dagen bewaard en daarna vernietigd. Bezoekers die hun contactgegevens niet willen achterlaten worden niet toegelaten op het terras. Dit schept duidelijkheid.
- Het terras is geopend van 12:00 tot 18:00 uur.
- De bezoekers desinfecteren hun handen en nemen plaats aan de aangewezen tafel.

### Ontvangtzalen Park Paviljoen

De ontvangtzalen blijven tot nader order gesloten.

### Dienstruimten (keuken, kantine, bar, kleedkamer, kantoor etc.)

- In de keuken heeft iedere kok zijn eigen partitie. Overlapping wordt voorkomen.
- Om kruising van routing van keukenmedewerkers te voorkomen en i.v.m. snelheid van handeling wordt gewerkt met een beperkte menukaart.
- Warme kant van de bar wordt gescheiden van koude kant d.m.v. tape op de grond.

## 6. Protocol speeltuin

- De speeltoestellen zijn alleen toegankelijk voor kinderen tot en met 12 jaar oud.
- Ouders / verzorgers zijn verantwoordelijk voor hun eigen gedrag en dat van hun kinderen. Zij moeten 1,5 m afstand in acht nemen tot andere ouders / verzorgers.
- Medewerkers houden toezicht op het 1,5 m afstand houden en nemen zo nodig aanvullende maatregelen bij drukte.

## 7. Protocol Foodcontainer Marchantplein

- Bezetting door medewerkers met mondbescherming en op anderhalve meter afstand van elkaar met een duidelijke taakverdeling.
- Uitgifte van consumpties en snacks vindt plaats vanachter een zeil.
- Er komt een vak (lint / afzetting) met 1,5 meter aanduiding voor bezoekers om te wachten.
- Alle consumpties worden aangeboden in disposable.
- Bezoekers nemen eten en drinken mee. Daarbij verwijzen naar evenemententerrein of picknickbanken.
- Bezoekers kunnen alleen betalen met PIN.

## 8. Protocol Museonder

Het Museonder blijft tot nader order gesloten.

### Toiletten in het Museonder:

- Toiletten zijn geopend en worden regelmatig gereinigd, gecontroleerd en gedesinfecteerd.
- Toiletten (ook het mindervalidentoilet) zijn alleen vanaf de buitenzijde van het Museonder toegankelijk.

## 9. Protocol Jachthuis Sint Hubertus

Jachthuis Sint Hubertus blijft tot nader order gesloten.

- Op donderdagen is een medewerker aanwezig voor het ontvangen van medewerkers van onderhoudsbedrijven. Deze bedrijven maken vooraf een afspraak over aankomsttijd en de verwachte werktijd. Als er meer onderhoudsmedewerkers moeten komen door storingen, dan wordt met de planning rekening gehouden dat zij niet op hetzelfde tijdstip en in dezelfde ruimte aan het werk zijn. De beheerder ziet hierop toe en houdt de planning bij. Iedere onderhoudsmedewerker wordt geregistreerd.
- Voor de beheerder en de onderhoudsmedewerkers zijn middelen aanwezig om handen te desinfecteren en ook zijn er handschoenen aanwezig.

- Er kunnen maximaal twee gasten (logees) verblijven in het Jachthuis, tenzij zij uit een huishouden komen.
- De schoonmaak van het Jachthuis vindt plaats op 3 ochtenden door een of twee vaste medewerkers. Zij worden meegenomen in de protocollen met uitleg over de maatregelen omtrent corona.

#### Toiletten Jachthuis Sint Hubertus

- Toiletten zijn geopend en worden dagelijks grondig gereinigd en gedesinfecteerd.

#### 10. Protocol Theekoepel bij Jachthuis Sint Hubertus

De Theekoepel bij het Jachthuis is ingericht als afhaalpunt.

- Bezoekers nemen eten en drinken mee om op een rustige plek in het Park te consumeren.
- Uitgifte van consumpties vindt plaats vanaf de counter in de Theekoepel.
- Er mogen maximaal 2 bezoekers naar binnen, hetgeen staat aangegeven bij de ingang.
- Er is een vak met 1,5 meter strepen om te wachten.
- Alle consumpties worden aangeboden in disposable.
- Bezoekers kunnen alleen betalen met PIN.

#### 11. Protocol Theehuis De Kemperberg

Theehuis De Kemperberg is ingericht als afhaalpunt.

- Bezoekers nemen eten en drinken mee om op een rustige plek in het Park te consumeren.
- Uitgifte van consumpties vindt plaats vanuit de deuropening, over een 1,5 meter brede tafel.
- Alle consumpties worden aangeboden in disposable.
- Bezoekers kunnen alleen betalen met PIN.

#### Toiletten Theehuis Kemperberg

- Toiletten zijn geopend en worden dagelijks grondig gereinigd en gedesinfecteerd.

#### 12. Protocol Jachthut De Pampel (max. 2 personen)

- In De Pampel mogen maximaal 2 personen (inclusief logees) tegelijk aanwezig zijn.

#### 13. Protocol Dienstgebouw

##### Entree van het gebouw:

- Entree van het gebouw door medewerkers, zakelijke bezoekers en leveranciers uitsluitend via de met een groen vinkje aangegeven ingangen. (zie bijlage: plattegrond Dienstgebouw).
- De met een kruis aangegeven ingangen blijven gesloten, ook bij mooi weer.
- NPDHV heet uiteraard alle relaties van harte welkom. Wel wordt gevraagd in deze bijzondere periode van de Corona-crisis het bezoek aan het Dienstgebouw tot een minimum te beperken. Aan relaties wordt gevraagd zoveel mogelijk alleen te komen.
- Zakelijke relaties melden zich bij de intercom bij de voordeur en wachten totdat zij door een van de medewerkers worden binnen gelaten. Indien er meerdere personen tegelijkertijd arriveren dienen zij de 1,5 meter afstand te houden van elkaar.
- Leveranciers melden zich bij de intercom bij de voordeur en wachten tot een medewerker de voordeur open doet. De medewerker neemt 1,5 meter afstand en laat de leverancier binnen om de post of de bestelde artikelen voor de balie bij de receptie te plaatsen.
- Bij binnenkomst de handen ontsmetten met desinfecterende gel. (groene cirkel in de bijlage)
- Medewerkers kunnen gebruik maken van beide geopende ingangen.
- Na ieder bezoek wordt de bel, intercom en de klink van de voordeur met desinfecterende materialen gereinigd door een medewerker.

##### Gebruik van kantine

- In de kantine zijn nu minder zitplaatsen beschikbaar. De beschikbare stoelen zijn minimaal 1,5 meter uit elkaar geplaatst.

##### Gebruik van het magazijn

- Indien een medewerker iets nodig heeft uit het magazijn dan deze vraag stellen aan de receptioniste en wachten in de hal voor de balie van de receptie. De receptioniste haalt de gevraagde artikelen uit het magazijn en plaatst die in de hal.

##### Gebruik van de kopieerruimte

- Maximaal 1 persoon in de ruimte. Na gebruik van het kopieerapparaat deze op de aangeraakte vlakken en knoppen afnemen met desinfecterend materiaal.

##### Gebruik van de kantoren:

- Het gebruik van de kantoren is uitsluitend toegestaan met maximaal 2 personen en 1,5 meter afstand van elkaar.

##### Gebruik van de vergaderruimten:

- De vergaderruimten mogen uitsluitend gebruikt worden na voorafgaande goedkeuring via de Outlookagenda.
- Na ieder gebruik van de vergaderruimte reinigt de organisator van de vergadering de vergadertafel en eventueel gebruikte materialen in de ruimte.
- Maximum aantal deelnemers in een vergaderruimten: 2

##### Gebruik van de studentenwoning (maximaal 5 personen)

- Ook in de woning dienen studenten de anderhalve meter in acht te nemen.
- Het is niet toegestaan anderen dan een eventuele medebewoner of een schoonmaakmedewerker in de woning toe te laten.

#### 14. Protocol Werkplaatsen / loodsen

- Handgel voor de ingang.

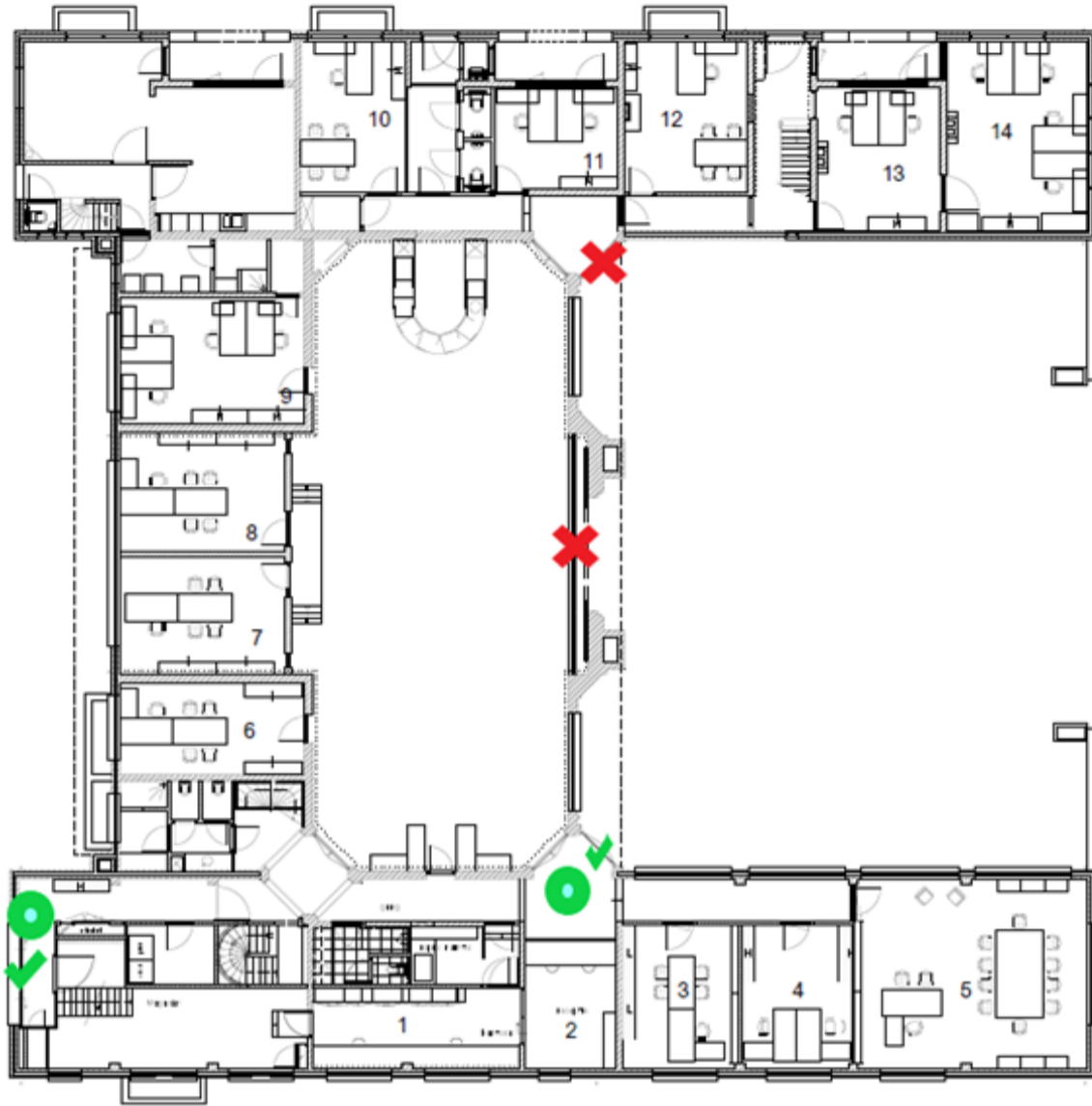
#### 15. Protocol Wild- en vogelobservatiehutten

- Vogelobservaties blijven tot nader order gesloten. 1,5 meter afstand is niet reëel.
- Wildobservaties kunnen open blijven, mits 1,5 meter afstand gehandhaafd wordt.

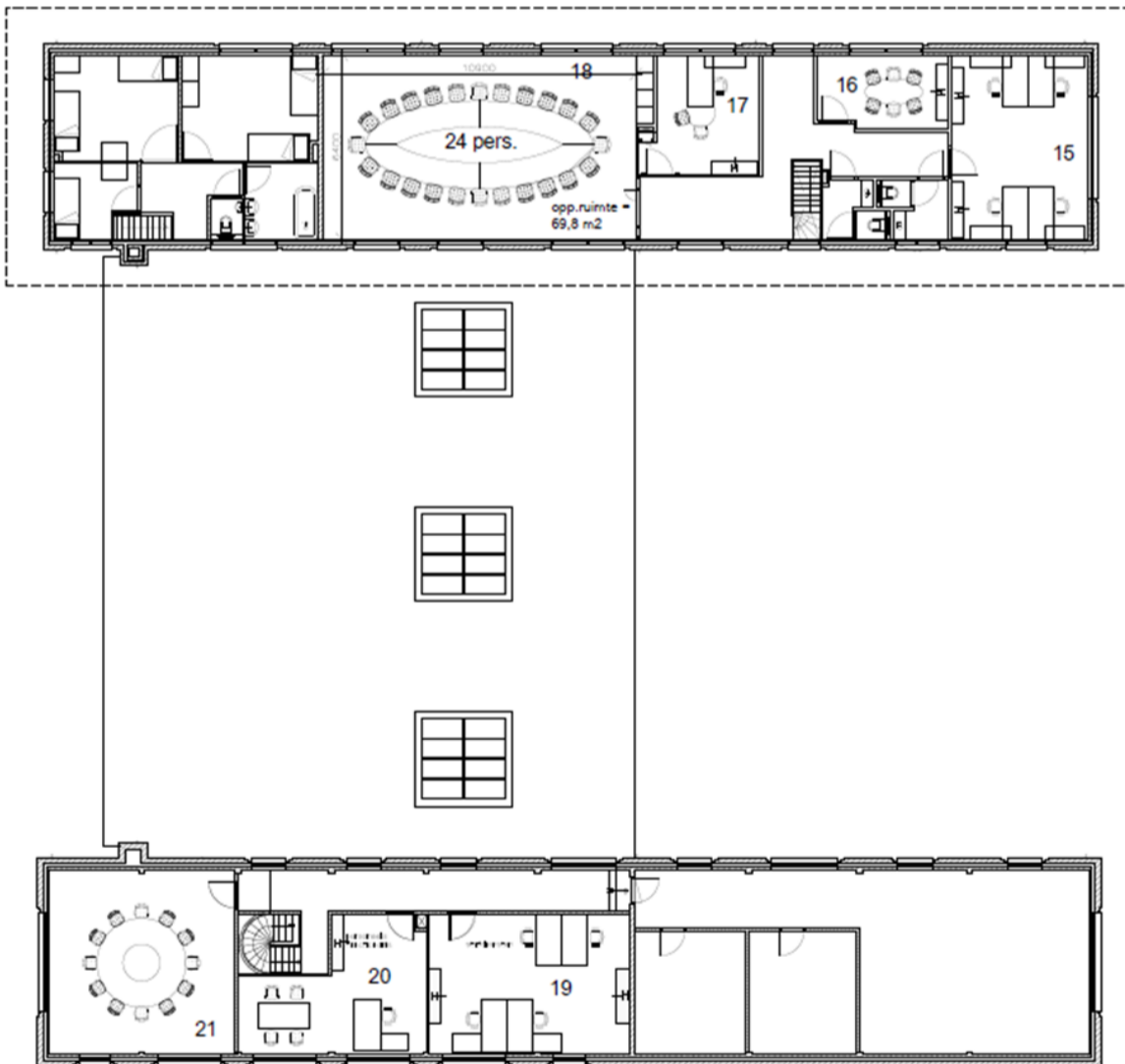
#### 16. Protocol publieksactiviteiten

Publieksactiviteiten, excursies en rondleidingen zijn tot nader order geannuleerd.

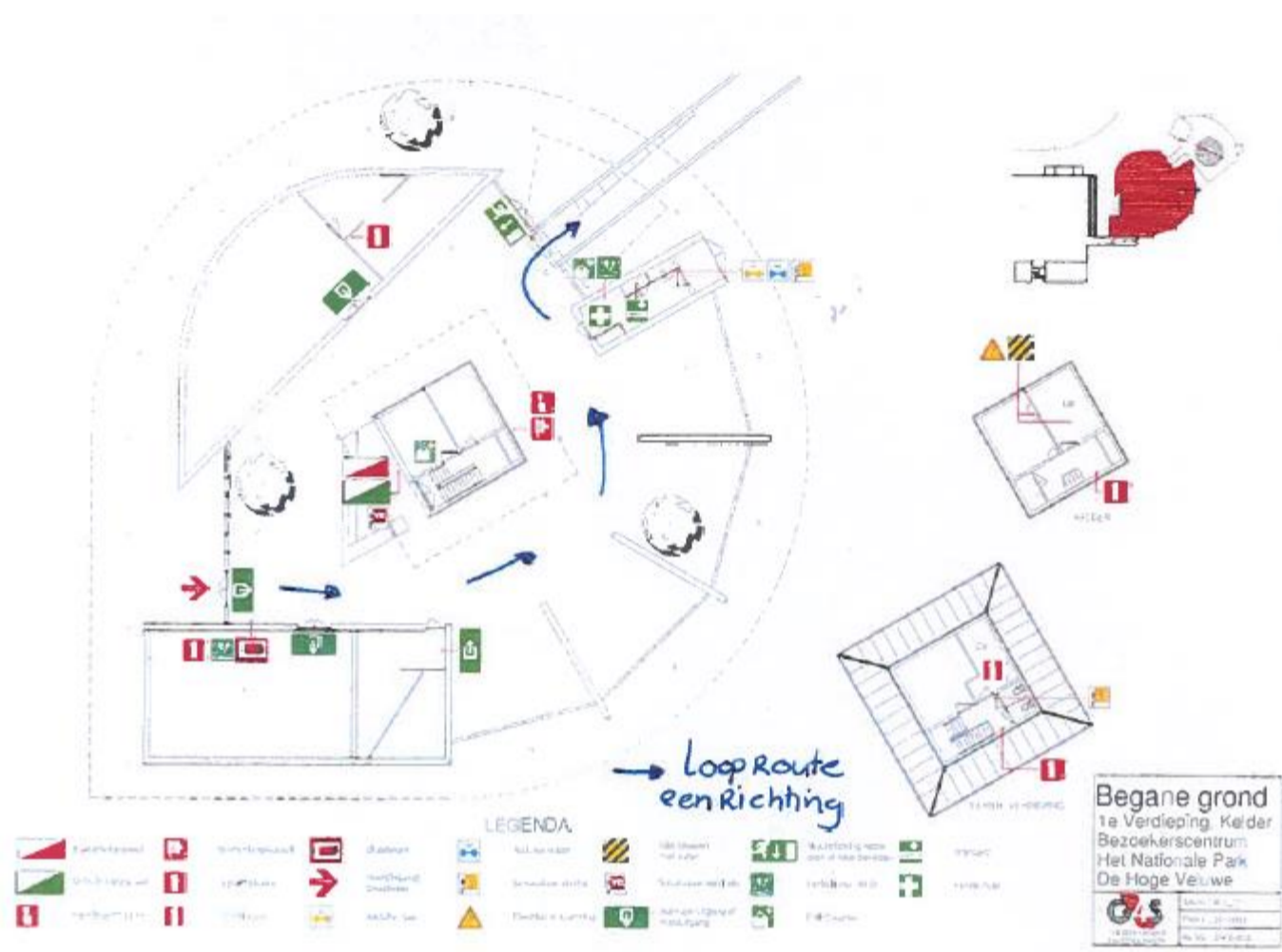
Bijlage: Plattegronden



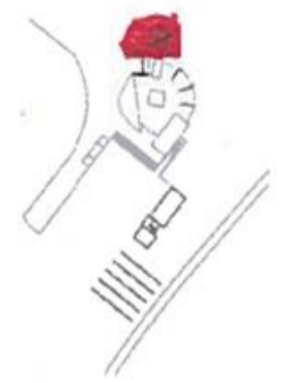
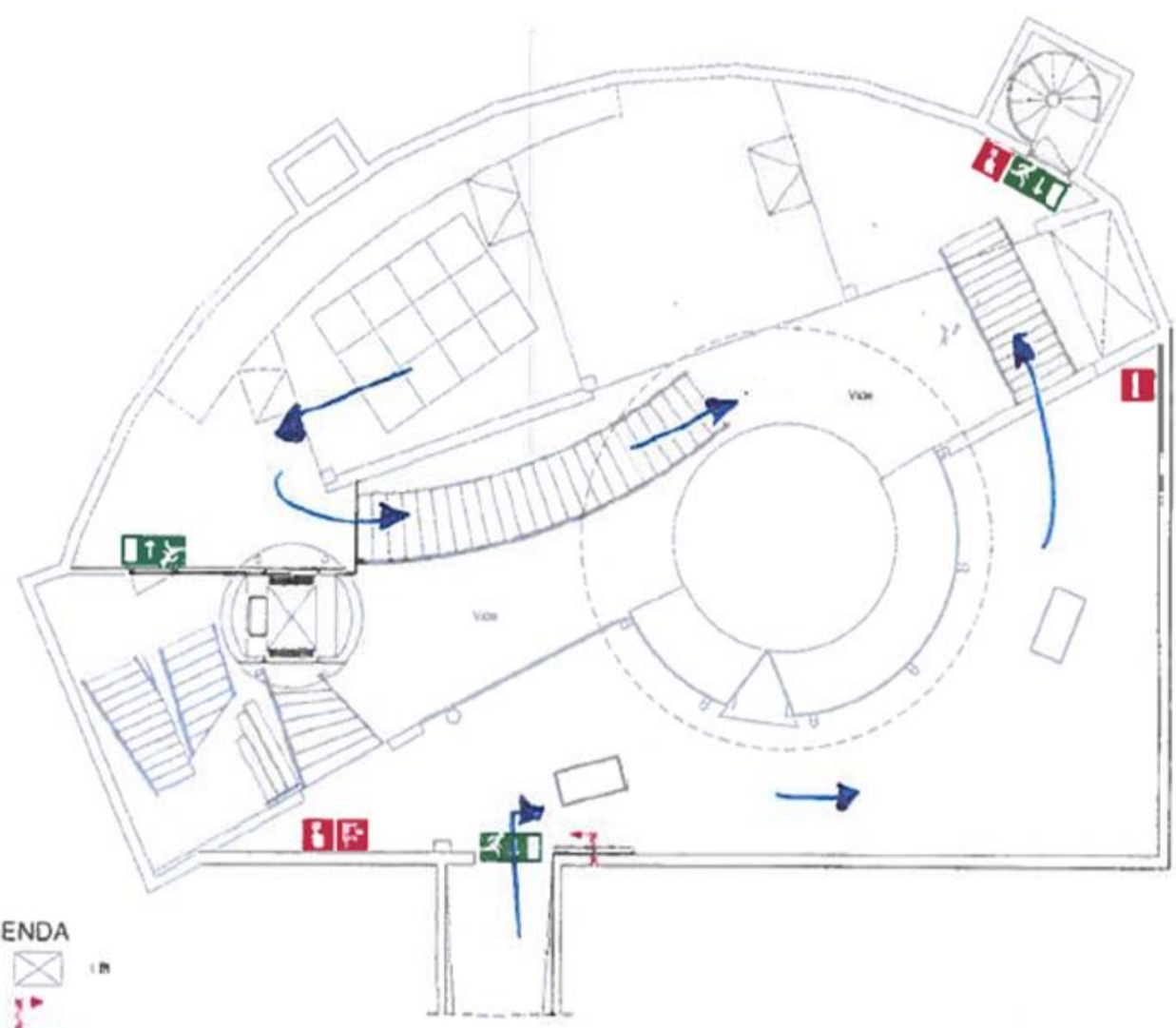
Plattegrond van de benedenverdieping van het Dienstgebouw



Plattegrond van de bovenverdieping van het gebouw



HET NATIONALE PARK  
de hoge veluwe



**Niveau -1**  
Museonder  
Het Nationale Park  
De Hoge Veluwe

**GIS**

Tekent: MARL701  
Project: 00-100000  
NLS-0000-00000  
Revisie: 05-04-2012