

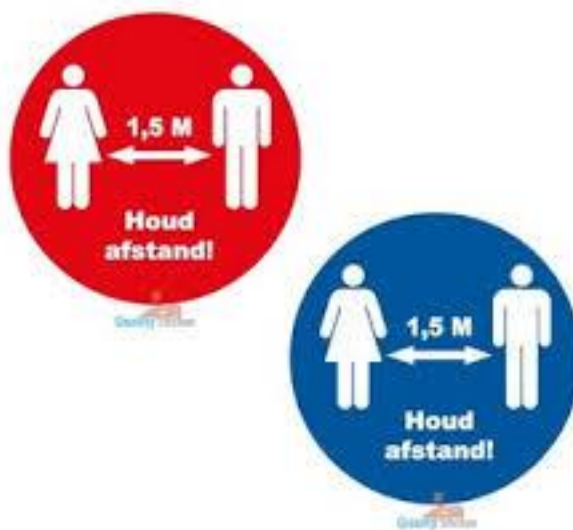
COVID 19 Protocol

Strandhotel Nassau-Bergen

Mei 2020

Versie 2020.01

Veilig naar Strandhotel Nassau-Bergen



INHOUDSOPGAVE

1. WOORD VOORAF	3
1. 1.1 Doelstelling	3
2. 1.2 Uitgangspunten	3
2. VOOR DE RECEPTIE	3
3. VOOR DE MEDEWERKERS	4
4. VOOR DE GASTEN	5
5. VOOR DE LEVERANCIERS	5
6. VEILIG NAAR EEN HOTEL: ZO DOE JE DAT!	6
6.1 Uitgangspunt 1: beheersen stroom van bezoekers op weg naar, in en uit het hotel	6
6.2 Uitgangspunt 2: veiligheid en hygiëne in onze hotels	7
6.3 Uitgangspunt 3: veiligheid en hygiëne voor medewerkers	7
6.4 Uitgangspunt 4: veiligheid en hygiëne voor de individuele bezoeker/gast	8
6.5 Uitgangspunt 5: aangepaste werkmethodes	8
6.5.1 Voor ons hotel	8
6.5.2 Voor ons restaurant	9
6.5.3 Voor ons zwembad	9
7. TOEZICHT VOOR BEZOEKERS AAN ONS HOTEL	10
8. COOMUNICATIE	10

1. WOORD VOORAF

1.1 Doelstelling

Op zondag 15 maart 2020 om 17.30 uur maakte het kabinet duidelijk dat alle horeca per direct moesten sluiten in de strijd tegen verspreiding van het Covid 19 virus (corona). Hotels werden hiervan uitgezonderd, ook hun restaurants mochten geopend blijven voor hun hotelgasten.

Nu de kans groot is dat er een versoepeling van de “intelligente lockdown” aan zit te komen achten wij het tijd om ook in ons hotel en de verschillende afdelingen afspraken te maken over hoe wij de komende tijd met elkaar, leveranciers en gasten omgaan.

Er zijn in aanleg 2 hoofdregels:

1. Alle gasten en medewerkers moeten overal in het hotel minimaal 1,5 m afstand tot elkaar houden en kunnen houden;
2. Gebruiksmaterialen en contactpunten dienen regelmatig gedesinfecteerd te worden.

1.2 Uitgangspunten

1. Deze afspraken gelden voor alle activiteiten binnen Strandhotel Nassau-Bergen
2. Uitgangspunt is dat de voorwaarden en maatregelen kunnen worden toegepast en helder en hanteerbaar moeten zijn voor iedereen; medewerkers en bezoekers;
3. Daar er bijna continu nieuwe maatregelen vorm krijgen is dit protocol aan wijzigingen onderhevig;
4. Ondernemers, medewerkers, leveranciers en bezoekers houden zich aan de RIVM richtlijnen;
5. Branchevereniging (KHN) en de overheid communiceren over de afspraken. Ons hotel maakt afspraken zichtbaar op locatie en maken de gemaakte afspraken kenbaar aan de bezoekers.

2. VOOR DE RECEPTIE

1. Zorg waar nodig voor persoonlijke beschermingsmiddelen (via Bunzl te bestellen);
 - Mondkapjes;
 - Handschoenen;
 - Plastic schorten;
 - Desinfectie handgel /sprays;
 - Papieren tissues;
2. Hygiëneregels en anti-corona maatregelen worden gecommuniceerd op de website, in de bevestiging naar de gasten, in de lobby van het hotel, bij de entree van het restaurants & afdelingen;

- Zorg voor posters in iedere ruimte;
 - Zorg voor aanduiding op de website;
 - Zorg voor communicatie op social media;
 - Zorg voor communicatie met de gasten;
3. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden door dosering en routing;
 4. Zorg voor maximale hygiëne, vooral de pinterminal, deurknoppen en andere contactoppervlakten moeten regelmatig gedesinfecteerd worden. Reinig ook objecten die aangeraakt kunnen worden door medewerkers, bezoekers zoals prullenbakken e.d. zo regelmatig mogelijk;
 - Zorg voor desinfectie sprays voor gasten & personeel;
 - Zorg voor papieren tissues voor gasten & personeel;
 - Zorg voor desinfectie hand-gel voor gasten & personeel;
 5. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor het toezien op de juiste naleving van de afspraken;
 6. Medewerkers krijgen (digitaal) een instructie over de wijze waarop het protocol in de diverse faciliteiten en werkplekken moet worden uitgevoerd;
 7. Medewerkers moeten gasten aanspreken op ongewenst gedrag bij overtreding van regels;
 8. Zorg ervoor dat GASTVRIJHEID de boventoon blijft voeren!
 9. Updates over deze afspraken worden z.s.m. gecommuniceerd.
3. VOOR ALLE MEDEWERKERS
1. Houd 1,5 meter afstand;
 2. Schud geen handen;
 3. Hoest en nies in je elleboog en gebruik papieren zakdoekjes;
 4. Was je handen volgens instructie. In ieder geval voor en na het eten, toiletbezoek en schoonmaken;
 5. Deel je werkbenodigdheden niet met anderen:
 - Bij einde dienst werkplek desinfecteren;
 - Voor aanvang dienst werkplek desinfecteren;
 6. Houd spullen, materieel en gereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen schoon. Bij voorkeur desinfecteren met de hiervoor door het bedrijf beschikbaar gestelde middelen;
 7. Blijf thuis als je één van de volgende klachten hebt: neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest, verhoging (vanaf 38 graden Celsius) ;

8. Blijf thuis als iemand in jouw huis koorts heeft (vanaf 38 graden Celsius) en/of verkoudheidsklachten;
9. Spreek mensen aan op het niet houden aan de regels;
10. Vraag je leidinggevende om uitleg als je vragen hebt over regels en richtlijnen;
11. GASTVRIENDELIJKHEID is de ideale manier om de overkill aan regels voor iedereen wat draaglijker te maken.

4. VOOR DE GASTEN

1. Houd 1,5 meter afstand;
2. Alleen welkom met reservering/zonder reservering geen toegang;
3. Max. 2 bezoekers per reservering (uitzondering voor gezinnen met kinderen);
4. Kom niet eerder dan de afgesproken tijd naar het hotel/restaurant;
5. Blijf thuis als je één van de volgende klachten hebt:
 - Neusverkoudheid/loopneus;
 - Keelpijn/lichte hoest;
 - Verhoging (vanaf 38 graden Celsius);
6. Blijf thuis als iemand in jouw huis koorts heeft (vanaf 38 °C) en/of verkoudheidsklachten;
7. Schud geen handen;
8. Volg altijd de aanwijzingen van het personeel op;
9. Was voorafgaand aan het bezoek je handen met zeep, minimaal 20 seconden;
10. Hoest en nies in je elleboog en gebruik papieren zakdoekjes;
11. Betaal vooraf uw verblijf extra bestedingen in het hotel met pin of contactloos.
12. Door de verschillende maatregelen kunnen er langere wachttijden ontstaan, wij vragen uw begrip;
13. Het aangegeven maximale aantal gebruikers per ruimte mag niet overschreden worden. Indien toch het geval zal hier direct tegen opgetreden worden;
14. Eventueel achtergelaten of vergeten privé-eigendommen zullen wij niet bewaren i.v.m. besmettingsgevaar;
15. Indien u, binnen 14 dagen na uw verblijf, positief getest wordt op het virus vragen wij u ons te informeren;
16. Wanneer wij informatie ontvangen van een (voormalige) gast inzake een besmetting/ziekte waar u wellicht aan blootgesteld bent zullen wij u informeren.

5. VOOR DE LEVERANCIERS

1. Houd 1,5 meter afstand;
2. Draag handschoenen;
3. Spreek vooraf af waar de spullen geplaatst worden;
4. Hoest en nies in je elleboog en gebruik papieren zakdoekjes;

6. VEILIG NAAR EEN HOTEL: ZO DOE JE DAT!

Strandhotel Nassau-Bergen wil graag al haar gasten op een veilige en verantwoorde manier welkom heten in het hotel. Om dit op een goede manier te kunnen doen hebben we onderstaande werkmethodes afgesproken

Social Distancing

- Het spreiden van gasten bij aanvang en gedurende hun bezoek;
- Het minimaliseren van het contact tussen bezoekers onderling en tussen medewerkers en bezoekers;
- We kunnen hierin de 1,5 meter regel probleemloos ten uitvoer brengen.

Uitgangspunten

Onderstaande uitgangspunten zijn de basis voor 'social distancing' binnen ons hotel:

- Veilige omgeving;
- Naleven van de 1,5 meter maatregel;
- Aanvullende hygiëne maatregelen.

Om de uitgangspunten na te kunnen leven, zijn de maatregelen in 5 clusters verdeeld:

1. Beheersen en reguleren bezoekersstroom naar de hotels;
2. Veiligheid en hygiëne voor de medewerkers;
3. Veiligheid en hygiëne voor de bezoekers;
4. Regels voor de individuele bezoekers;
5. Aangepaste werkmethodes;
 - Voor het hotel;
 - Voor restaurant;
 - Voor het zwembad

Bovengenoemde clusters zijn voor iedere afdeling van toepassing en derhalve hierna verder uitgewerkt:

6.1 Uitgangspunt 1: beheersen stroom van bezoekers op weg naar, in en uit het hotel

1. We informeren op onze website, bij het maken van de reservering, bij de ingang van het bedrijf, onze bezoekers over de hygiëneregels in het bedrijf via een digitaal bericht en persoonlijk via gastheer/-vrouw;
2. Voor aankomst is iedere gast benaderd met het verzoek om emailadres – geboortedatum – woonadres - telefoonnummer en naam op paspoort;
3. Check in vindt niet eerder/later plaats dan de afgesproken tijd; U kunt hierover van te voren worden benaderd;

4. De avond voor vertrek kan de gast benaderd worden om de check-out tijd vast te leggen.
5. Uw tafel in het restaurant (ontbijt/ lunch en diner) dienen vooraf gereserveerd te worden, u ontvangt een tijdslot waaraan wij ons moeten houden.

6.2 Uitgangspunt 2: veiligheid en hygiëne in ons hotel

1. In ons hotel dient op strategische posities desinfecterende spray of gel te staan (o.a. bij ingang restaurant, bij receptiebalie –ingang-, bij de toiletgroepen, op werkplekken);
2. Het hotel is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van desinfecterende producten voor zowel de bezoeker als voor de medewerker; deze zijn beschikbaar bij de receptie van het hotel;
3. Het hotel dient indien nodig looproutes dan wel scheidingsvakken/lijnen aan te brengen om de door het RIVM geldende afstand van 1,5 meter te bewaren;
4. Personeel zal geen hotelkamers betreden wanneer er gasten aanwezig zijn;
5. In het hotel is de richtlijn: maximaal 2 gasten per hotelkamer (gezinnen vormen een uitzondering op deze regel), zodat de 1,5 meter geborgd kan zijn, lichamelijk contact met anderen dan reisgenoten dient voorkomen te worden;
6. In het restaurant is de richtlijn: per 2 stoelen zijn er 2 2-persoonstafels of 1 4-persoonstafel beschikbaar. Wij plaatsen bestellingen op de lege tafel of de lege zitplaatsen naast u;
7. In het zwembad is de richtlijn: Alleen beschikbaar voor kinderen tot en met 12 jaar;
8. Op het terras om het zwembad mogen de ligbedden NIET worden verplaatst; Behoudt ten alle tijden de 1,5 meter tussen de ligbedjes sets (twee bedden met een tafeltje er tussen);
9. Er mogen rond het zwembad GEEN consumpties worden genuttigd;
10. Rond het zwembad is geen bediening;
11. Op het terras (boven het zwembad) is bediening en kunnen consumpties van het hotel worden genuttigd;
12. Eigen meegebrachte consumpties mogen alleen op de eigen hotelkamer worden genuttigd;
13. Prullenbakken worden extra vaak geleegd en gedesinfecteerd;
14. Het hotel is alleen toegankelijk voor gasten met een reservering voor het hotel

6.3 Uitgangspunt 3: veiligheid en hygiëne voor medewerkers

1. Receptiemedewerkers zullen de gast van achter een scherm van dienst zijn;
2. Kamermeisjes dragen handschoenen;
3. Medewerkers dragen handschoenen indien zij bezette gastenkamers betreden (nooit wanneer de gast aanwezig is);
4. Medewerkers zijn nooit samen in een hotelkamer;
5. Medewerkers in de bediening dragen handschoenen;
6. Koks dragen handschoenen en mondkapjes of gezichtsscherm;
7. Het aanwezige aantal medewerkers op dienst in een afdeling is minimaal;

8. Personeel zal te allen tijde herkenbare bedrijfskleding dragen en waar het RIVM het voorschrijft werken met beschermende materialen (handschoenen, mondkapjes, etc...);
9. Kom op eigen gelegenheid en vermijd het openbaar vervoer;
10. Personeel mag maximaal 10 minuten voor aanvang van dienst in het hotel zijn;
11. Ga nooit een hotelkamer in terwijl de gast aanwezig is;
12. Was tijdens je werk regelmatig uw handen en gebruik desinfecterende gel of spray;
13. Meld je bij je leidinggevende indien je vragen hebt over de afspraken.

6.4 Uitgangspunt 4: veiligheid en hygiëne voor de individuele bezoeker/gast

1. Blijf thuis als u ziek bent of in de afgelopen 72 uur ziek bent geweest;
2. Bij binnenkomst dienen de bezoekers verplicht gebruik te maken van desinfecterende spray, gel of wassen zij hun handen met zeep volgens de normen van het RIVM;
3. Volg aanwijzingen op van personeel in het hotel, van alle faciliteiten;
4. In verband met het beperkte aantal gasten dat kan worden toegelaten: Houdt u aan de regels over de aankomst en vertrektijd;
5. Vermijd fysiek contact met anderen dan uw reisgenoten, in het hele bedrijf;
6. Neem alle door u zelf meegebrachte zaken weer mee naar huis; wij kunnen geen persoonlijke eigendommen meer in bewaring houden;
7. Was tijdens uw bezoek regelmatig uw handen en gebruik desinfecterende gel of spray;
8. Volg de algemene richtlijnen van het RIVM met betrekking tot het minimaliseren van de verspreiding van het virus;
9. Het hotel is alleen toegankelijk voor gasten met een reservering voor het hotel en/of de faciliteiten;
10. Wanneer u vragen of opmerkingen hebt, meld deze dan bij de receptie, wij staan u graag te woord.

6.5 Uitgangspunt 5: aangepaste werkmethodes

6.5.1 Voor ons hotel

1. Bij de bevestiging van de reservering ontvangen gasten een digitale versie van dit protocol;
2. Hotelreserveringen dienen zo mogelijk vooraf betaald te worden zodat het aantal betaalhandeling in het hotel minimaal zullen zijn;
3. Een week voor aankomst, maar in ieder geval voor aankomst wordt de gast schriftelijk verzocht om naam/emailadres/geboortedatum en aankomsttijd. Hiermee kunnen wij aan de hand van het tonen van het ID de gast identificeren bij check-in en is het tekenen van het registratieformulier niet nodig;
4. Voor aankomst ontvangt iedere gast digitaal de UVH;
5. Voor aankomst van de gast is er een kamer- of tafelnummer toegewezen aan de gast;
6. Bij het toewijzen van kamers proberen we de gasten over het gehele hotel te spreiden om drukke punten te voorkomen;
7. Bij aankomst informeren wij de gast nogmaals over de regels m.b.t. aangepast ontbijt, dinertijden en zwembad

8. De toiletgroepen zullen extra worden schoongemaakt. Hier zullen ook schoonmaakmiddelen aanwezig zijn zodat iedere bezoeker het door hem/haar gebruikte toilet kan reinigen;
9. De toiletten zijn alleen door hotel/restaurantgasten te gebruiken;
10. Bij check-out sturen wij rekeningen per email naar de gast;

6.5.2 Voor ons restaurant

1. Voor ontbijt en diner geldt dat wij werken met tijdsloten of vaste reserveringstijden. Het reserveren van plaatsen en tijden geschiedt via de receptie;
 2. Restauranttafels worden vooraf toegewezen aan hotelkamers/gasten;
 3. U dient uiterlijk 22:00 uur 's avonds aan te geven hoe laat u het ontbijt wilt gebruiken. (Er zijn een beperkt aantal plaatsen beschikbaar per tijdslot);
 4. Indien mogelijk graag voor 16:00 uur aangeven of en hoe laat u wenst te dineren. Na dit tijdstip kunnen wij niet garanderen dat er plaats is om bij ons te dineren;
 5. In het restaurant en voor de roomservice werken wij met een aangepast assortiment;
 6. Er zullen géén buffetten (ontbijt, lunch en diner) worden gehanteerd;
 7. Gasten worden aan tafel bediend, gasten mogen zelf dus niet aan de bar bestellingen doen/ophalen;
 8. In de restaurants en lounges wordt de anderhalve meter afstand tussen de tafels gehanteerd;
- 2 tafels = 2 stoelen alleen voor gezinnen geldt hiervoor een uitzondering dit zullen maximaal 3 tafels en 4 stoelen zijn;
 - Het eten en/of drinken zal op de lege tafel bij de gasten worden neergezet, waarna de gasten het 'geserveerde' er zelf af zullen pakken, waardoor de 1,5 meter ook tijdens de bediening blijft gewaarborgd;
 - Een eventuele gastheer/gastvrouw zal erop toezien dat gasten op de juiste plekken plaatsnemen.
 - Er mag niet geschoven worden met tafels en stoelen;
 - Tafels zullen na iedere gast worden gereinigd en gedesinfecteerd, evenals de peper & zout vaatjes;
 - Personeel draagt handschoenen;

6.5.3 Voor ons zwembad

1. Alleen toegang voor hotelgasten;
2. Maximaal 2 bezoekers per ligbed set van 2
3. Niet schuiven met de ligbedden
4. Geen bediening en geen consumpties bij het zwembad

7. TOEZICHT VOOR BEZOEKERS AAN ONS HOTEL

De hotelmanager is verantwoordelijk voor het naleven van het protocol door de bezoekers en daarop toe te zien. Indien maatregelen niet worden nageleefd door de bezoeker, moet het hotel de bezoeker hierop aanspreken. Bij het niet naleven van het protocol, kan het hotel besluiten de bezoeker de toegang te ontzeggen.

8. COMMUNICATIE

Om alle leden te informeren over het protocol zet het hotel de volgende communicatiemiddelen in:

- De eigen communicatiemiddelen van het hotel (website, nieuwsbrief, directe mail naar de leden);
- Leveranciers en partners van de branche worden over de voor hen van toepassing zijnde onderwerpen ook geïnformeerd over het protocol.