

PROTOCOL COVID-19

MUSEUM ELBURG



www.museumelburg.nl · info@museumelburg.nl · 0525-681341

Volgen van richtlijnen: 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. Bezoekers, medewerkers, vrijwilligers en leveranciers worden zowel voorafgaand als tijdens hun bezoek nadrukkelijk geïnformeerd en opgeroepen zich aan de richtlijnen te houden.

Totstandkoming van het protocol voor veilige en verantwoorde heropening van musea

1. Dit protocol is tot stand gekomen op initiatief van de Museumvereniging, brancheorganisatie van ruim 400 Nederlandse musea en o.a. uitgever van de Museumkaart op basis van de meest actuele RIVM richtlijnen.
2. Voorwaarde voor een veilige en verantwoorde openstelling is om aan onderstaande richtlijnen te voldoen.
3. Het protocol is tot stand gekomen in samenwerking met o.a. het Rijksmuseum en na consultatie van de (dag)recreatiebedrijven verenigd in de Club van Elf – Nederlands Grootste Dagattracties en de Nederlandse Vereniging van Dierentuinen.
4. Ook is gebruik gemaakt van reeds bestaande protocollen zoals o.a. veilig winkelen, veilig naar kantoor, heropenstelling bibliotheekvestigingen, verantwoord bioscoop- en filmtheaterbezoek. Tevens heeft VNONCW bijgedragen in de coördinatie en onderlinge afstemming van dit protocol op andere sectoren.
5. Het protocol wordt voorgelegd aan FNV Publiek Belang, CNV Overheid en Publieke Diensten en CMHF.

Protocol bepalingen

Voor de musea geldt het volgende

1. Geef in elk museum de capaciteit aan of wel het maximale aantal bezoekers aan dat tegelijkertijd in het museum mag zijn.
2. Beheers de capaciteit door een online of telefonisch reserveringssysteem voor bezoek per dag met tijdslot (vaststaande starttijd).
3. Communiceer dat bezoek zonder reservering niet mogelijk is om onnodige reisbewegingen te voorkomen.
4. Laat bezoekers alleen betalen via pin of mobiel.
5. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden in het museum, en ook vóór het museum.
6. Pas daar waar nodig looproutes aan opdat voldaan wordt aan anderhalve meter afstand.
7. Zorg voor maximale hygiëne, zeep, desinfecterende middelen en wijs aanwezig op het belang van handen wassen (bijv. ook instructies ophangen bij de wastefel). Maak regelmatig schoon, vooral ook de pinterminal, deurknoppen, trapleuningen en liftknoppen.
8. Op centrale plaatsen is desinfecterende handgel beschikbaar of zijn handenwas-faciliteiten gerealiseerd.
9. Scheid inkomende en uitgaande bezoekers door verschillende deuren te gebruiken en looproutes in te regelen.

10. Herstarten van zakelijke evenementen is afhankelijk van het horecaprotocol en richtlijnen van de overheid.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

1. Maximum aantal bezoekers is 30 personen
2. Beheersing van de capaciteit in het museum zal worden gedaan via een reserveringssysteem op de website (<https://www.museumelburg.nl/online-kaartverkoop/>). Het systeem laat niet meer dan 4 personen toe per 15 minuten. Een gemiddeld bezoek aan het museum is gezet op 90 minuten. Dit betekent dat er niet meer dan 24 personen maximaal het museum bezoeken.
4. Wij vragen bezoekers zoveel mogelijk met pin te betalen.
5. Er wordt gecommuniceerd met stickers op de vloeren en affiches door het gebouw om de 1,5 meter afstand te houden.
6. De looproute is dermate veranderd zodat er zo min mogelijk langs elkaar gelopen hoeft te worden.
7. Er zijn handschoenen, mondkapjes, desinfecterende middelen aanwezig voor een ieder die dit nodig acht.
8. In het gebouw zijn extra punten waar desinfecterende gels worden neergezet zoals bij touchscreens, koptelefoons en telefoonhoorns.
9. In overleg met de gemeente Elburg zal deze maatregel niet worden gehandhaafd. Dit heeft te maken met de veiligheid van de locatie en de garderobevoorzieningen voor de bezoekers. Bij de ingang en uitgangsaldeur zal er een beroep gedaan worden op de eigen verantwoordelijkheid van de bezoeker.

Voor bezoekers geldt het volgende

11. Ga niet van huis bij gezondheidsklachten. Bezoekers zijn welkom als zij en hun huisgenoten tenminste 24 uur klachtenvrij zijn.
12. Het is alleen toegestaan om met meer dan 1 persoon naar het museum te komen indien sprake is van een gezelschap.
13. Bezoekers zijn vooraf in bezit van een geldige (online) reservering met een geldig entreekaartje voor de dag en het tijdslot (vaststaande starttijd) waarop geboekt is; zij komen op tijd of maximaal 15 minuten voor starttijd – dus niet eerder- om wachtrijen te voorkomen. Het is vooralsnog niet mogelijk zonder reservering het museum te bezoeken.
14. Vermijd het openbaar vervoer waar dat kan, kom zo veel mogelijk met eigen vervoer en ga vooral naar musea in (de omgeving) van je woonplaats.
15. Betaal zo veel mogelijk met pin of contactloos (pin of mobiel).
16. Groepsrondleidingen, -arrangementen, -tickets of -activiteiten vinden vooralsnog geen doorgang.
17. Schoolreisjes van kinderen onder de 12 jaar volgen het actuele advies van het RIVM, in overleg met veiligheidsregio en de betreffende basisschool.
18. Het maken van foto's of video opnamen is (voorlopig) niet toegestaan.
19. Houd anderhalve meter afstand van bezoekers die niet behoren tot het eigen gezelschap.
20. Volg altijd de hygiënemaatregelen.
21. Volg altijd de aanwijzingen van medewerkers en vrijwilligers van het museum.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

16. Tot juli zullen er geen rondleidingen en arrangementen plaatsvinden. Zodra deze wel weer tot de mogelijkheden behoren zullen hier maatregelen voor worden genomen.
17. Schoolreisjes en schoolbezoeken zullen tot september niet plaatsvinden in het museum.

Voor vrijwilligers en medewerkers geldt het volgende

22. Voor medewerkers en vrijwilligers gelden de hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten.
23. Medewerkers en vrijwilligers die behoren tot de risicogroepen wordt ontraden naar het museum te komen.
24. Medewerkers en vrijwilligers krijgen een uitgebreide instructie/training over de naleving en handhaving van het protocol.
25. Daar waar contact niet voorkomen kan worden (evacuatie/hulpverlening) zullen aanvullende maatregelen worden genomen die kunnen bestaan uit: mondkapjes, handschoenen, fysieke afscherming.
26. Medewerkers die gebruik moeten maken van deze persoonlijke beschermingsmiddelen krijgen deze door het museum aangereikt en ontvangen instructie over het goed toepassen/aandoen ervan.
27. Voor kantoorwerkzaamheden geldt het protocol "Veilig naar kantoor". Werkzaamheden waarvan de aard van het werk het toelaat, worden vooralsnog vanuit huis gedaan.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

23. Al onze baliemedewerkers, ook degenen die behoren tot de risicogroepen, hebben op vrijwillige basis aangegeven hier te willen zijn.

Voor op- en afbouw exposities, restauratie- en depotwerkzaamheden geldt verder het volgende

28. Hier gelden de hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten.
29. Het werken met collecties gebeurt volgens de actuele RIVM- richtlijnen.
30. Landelijke voorschriften ten aanzien van persoonlijke beschermingsmiddelen worden gehanteerd.
31. Het museum regelt de werkzaamheden volgens dit protocol in en bepaalt wat er praktisch en technisch noodzakelijk is.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

Vooralsnog zijn deze maatregelen niet van toepassing omdat de huidige expositie voor de COVID-19 maatregelen is opgebouwd. Mochten deze werkzaamheden toch gaan plaatsvinden dan kan er voldaan worden aan al de voorgenoemde regels.

Voor communicatie met bezoekers geldt verder het volgende

32. Zorg voor duidelijke regels, hang ze duidelijk leesbaar op.
33. Gebruik zoveel mogelijk contactmomenten om het protocol onder de aandacht te brengen zoals bij het reserveren, op de bevestiging, bij aankomst en op relevante plekken in het museum.
34. Bij reserveren wordt bezoekers gevraagd akkoord te gaan met de hygiënemaatregelen en de maatregelen bij gezondheidsklachten als aanvulling op de bezoekvoorwaarden van het museum.
35. Communicatie is in het Nederlands en indien nodig in meerdere talen, gebaseerd op het bezoekprofiel van het museum.
36. Regels hangen in tenminste Nederlands en Engels bij de ingang van het museum en worden binnen herhaald.
37. Zet de regels voor bezoekers ook op de website van het museum, in een pop-up scherm of op de homepage.
38. Gebruik waar relevant en mogelijk tekst in combinatie met beeldtaal (pictogrammen).

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

Museum Elburg zal de desbetreffende communicatie toepassen zoals in voorgenoemde regels wordt benoemd. Het protocol wordt gecommuniceerd via de website van Museum Elburg, VVV Elburg en bij de reservering van toegangskarten voor het museum. Ook bij de toegang van het gebouw zullen er diverse uitingen op borden en affiches weergegeven worden voor bezoekers.

Voor beveiliging en opvolging van incidenten geldt verder het volgende

- 39. Hier gelden de hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten.
- 40. Beveiliging is verantwoordelijk voor het preventief toezicht en repressief handelen in het museum en - afhankelijk van de locatie - ook op de parkeerplaats en het park, de tuinen of het buitenmuseum.
- 41. Hierbij worden (eigen) veiligheid, wettelijke kaders en actuele RIVM-richtlijnen en de bezoekvoorwaarden van het museum in acht genomen.
- 42. Het museum volgt het advies van het beveiligingsbedrijf zolang een protocol van de beveiligingsbranche ontbreekt.

Voor EHBO, BHV of hulpverlening geldt verder het volgende

- 43. Hulpverlening houdt zich aan (beroeps)richtlijnen zoals die door de betreffende relevante organisaties wordt opgesteld (bijvoorbeeld Rode Kruis, Oranje Kruis, NIBHV).
- 44. Daar waar bij hulpverlening contact niet voorkomen kan worden zullen aanvullende maatregelen worden genomen die kunnen bestaan uit: mondkapjes, handschoenen, fysieke afscherming.
- 45. Volg de actuele RIVM-richtlijnen.

Voor het schoonmaken geldt verder het volgende

Goede hygiëne en goede schoonmaak zijn belangrijk om verspreiding van het coronavirus in te dammen. Daarom

- 46. Geldt schoonmaakprotocol A – werkinstructies van de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) en bepaal in overleg met het schoonmaakbedrijf de frequentie.
- 47. Bepaalt het museum in geval van pinapparaten, touchscreens, apparatuur voor audiotours e.d. of die onder voorwaarde van extra schoonmaak in gebruik kunnen worden genomen (bijvoorbeeld door desinfectiedoekjes te verstrekken). Zo ja, dan controleert het museum of de apparatuur gereinigd is.
- 48. Maak afspraken met het schoonmaakbedrijf in welke specifieke situaties desinfectie noodzakelijk is.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

47. Deze onderdelen zullen twee keer per dag gereinigd worden met desinfecterende middelen.

Voor leveranciers en transporteurs geldt verder het volgende

- 49. Hier gelden de hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten.
- 50. Spreek vooraf de plaats af waar de goederen bij het museum afgeleverd worden
- 51. Laat een kwartier van tevoren de aankomsttijd weten.
- 52. Draag handschoenen.
- 53. Betreedt alleen na overleg met de klant het museum. Overweeg levering tot de deur.

54. Voor transport van museale objecten geldt het coronaprotocol transport & logistiek “Veilig en gezond doorwerken”.

Voor de gemeente geldt het volgende

55. Voorkom buiten het museum samenscholing zoals bij knooppunten van het openbaar vervoer.

56. Handhaaf de gemaakte afspraken.

57. Versoepel desgevraagd maatregelen rond levertijden of venstertijden in steden.

Voor handhaving van het protocol in het museum geldt verder het volgende

58. Veiligheid van bezoekers, vrijwilligers, medewerkers en leveranciers staat centraal bij onze voorschriften.

59. Hierbij zijn de bezoekvoorwaarden van het betreffend museum de ondergrens en leidraad.

60. Musea behouden zich verder het recht voor om bezoekers, leveranciers of medewerkers toegang tot het bedrijf te weigeren bij twijfel over de gezondheidstoestand.

61. Er zijn voldoende medewerkers aangesteld die verantwoordelijk zijn voor de naleving van het protocol en die dit ook actief controleren.

62. Er is een functionaris aangewezen die verantwoordelijk is voor de naleving van het protocol en de naleving ook actief controleert.

63. Bezoekers die zich niet aan dit protocol houden worden verzocht hun bezoek te beëindigen.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

61. De verantwoordelijken voor de naleving van het protocol valt onder het bestuur van Stichting Museum Elburg en het personeel dat in vaste dienst is hiervan.

Bij boekingen, betalingen voor het museumbezoek geldt verder het volgende

64. Verzorg een online of telefonische reserveringssysteem op dag en tijdslot (met starttijd).

65. Bied zo veel mogelijk online betaalmogelijkheden aan; alternatief is betaling per pin of mobiel in het museum.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

Naleving van de hiervoor genoemde regels zijn te lezen onder punt 2 van dit protocol.

Bij de informatiebalie of de kassa van het museum geldt verder het volgende

66. Plaats fysieke afscherming bij de balie of kassa tussen bezoeker en medewerker of vrijwilliger als de contactruimte kleiner is dan anderhalve meter.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

66. Er is afscherming met doorgeefluik aanwezig op de balie waar er contact plaatsvindt met de bezoekers. Het doorgeefluik is geschikt voor het overdragen van gelden en/of producten die gescand moeten worden.

Bij de toegangscontrole tot het museum geldt verder het volgende

67. Eén individu per gezelschap of één bezoeker toont de toegangkaart; kinderen t/m 12 jaar kunnen dat samen met een volwassene uit het gezelschap doen.

68. Bij de toegangscontrole zijn duidelijke instructies aanwezig, duidelijk zichtbare strepen getrokken of vakken gemaakt die de afstand aangeven van minstens anderhalve meter.

69. De toegangscontrole wordt waar mogelijk ook in tijd gespreid.

70. Plaats fysieke afscherming bij de balie of kassa tussen bezoeker en medewerker of vrijwilliger als de contactruimte kleiner is dan anderhalve meter.

71. Na de controle is er desinfecterende handgel beschikbaar of zijn er handenwas faciliteiten.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

Naleving van de hiervoor genoemde regels zijn te lezen onder punt 66 van dit protocol.

Bij de garderobe in het museum geldt verder het volgende

72. Zorg voor anderhalve meter afstand tussen bezoeker en medewerker/vrijwilliger. Vermijd handcontact.

73. Zorg voor voldoende ruimte tussen jassen en tassen van bezoeker/gezelschap ten opzichte van anderen.

74. Bij de garderobe zijn duidelijke instructies aanwezig, duidelijk zichtbare strepen getrokken of vakken gemaakt die de afstand aangeven van minstens anderhalve meter.

75. Neem maatregelen om doorstroming te bevorderen en opstoppingen te voorkomen.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

73. Er zijn kluisjes aanwezig om de jassen en tassen te bergen of deze worden meegenomen door de bezoeker zelf. Dit gaat in overleg met de baliemedewerker.

Bij de toiletten in het museum geldt verder het volgende

76. Het aantal gebruikers per toiletblok wordt beperkt zodat de anderhalve meter afstand wordt geborgd.

77. Buitentoegangsdeuren staan zo veel mogelijk open/op een kier om handcontact te voorkomen.

78. Toiletblokken worden gesloten wanneer er wordt schoongemaakt.

79. Toiletblokken worden op de reguliere wijze schoongemaakt met speciale aandacht voor contactpunten en handenwasfaciliteiten. De frequentie wordt in overleg met het schoonmaakbedrijf vastgesteld.

80. Zorg voor voldoende en tijdige aanvulling van (vloeibare) zeep en materialen om handen af te drogen.

Gebruik bij voorkeur papieren handdoekjes en afsluitbare afvalbakken.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

77. Toegangsdeuren die niet persé dicht gehouden hoeven worden zullen nu geopend blijven.

In de gangen van het museum geldt verder het volgende

81. In gangen wordt altijd anderhalve meter afstand tot anderen buiten het eigen gezelschap gehouden.

82. Bij smalle gangen geldt eenrichtingsverkeer met goed zichtbare afbakening en communicatie hierover op ooghoogte én op de grond. Beperkt het aantal personen in een lift afhankelijk van de oppervlakte.

83. Neem maatregelen om doorstroming te bevorderen en opstoppingen te voorkomen.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

De routing door het gebouw wordt zo aangepast dat bezoekers zo min mogelijk langs elkaar door gangen hoeven te lopen. Mochten bezoekers elkaar wel moeten passeren dan zal hierover gecommuniceerd worden met toepassing van de hiervoor genoemde regels.

Op zaal in het museum geldt verder het volgende

84. Vermeld de capaciteit per zaal zodat elke bezoeker kan beoordelen of het maximum bereikt is.
85. In zalen wordt altijd anderhalve meter afstand tot anderen buiten het eigen gezelschap gehouden.
86. Neem maatregelen om doorstroming te bevorderen en opstoppingen te voorkomen.
87. Regel doelgerichte hygiëne in na elke gebruiker van touchscreens of interactieve apparatuur of sluit deze af.
88. Maak contactoppervlakken en aanraakpunten meerdere keren per dag schoon op de reguliere wijze. Frequentie afhankelijk van gebruiksiteit en vervuiling (en in overleg met schoonmaakbedrijf).

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

84. We rekenen met de vloeroppervlakte van de kleinste zaal in het museum. Hier is de capaciteit van een maximum van 8 personen van toepassing. Deze stelregel zal als maatstaf genomen worden voor iedere ruimte in het museum ook in de museumwinkel.
88. Naleving van de hiervoor genoemde regels zijn te lezen onder punt 47 van dit protocol.

In de museumwinkel geldt verder het volgende

De basis voor dit deel van het museumprotocol zijn de maatregelen uit het protocol "Verantwoord winkelen".

Voor de winkelier

89. Regels hangen aan de buitenkant van de winkel en worden binnen herhaald.
90. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden in de winkels, maar ook vóór de winkel.
91. Geef in winkels het maximum aantal gasten aan dat tegelijkertijd in de winkel mag zijn. Richtlijn is maximaal 1 gast per 10 m² netto winkelvloeroppervlak.
92. Zorg voor extra hygiëne bij balie en pinterminal.
93. Haal samples, proeverijen, monsters en probeerartikelen uit de winkel.
94. Zorg, indien mogelijk voor een duidelijke routing waarbij gasten niet de route terug in de winkel kunnen nemen, sluit hiervoor bijvoorbeeld tussenruimtes bij schappen.
95. Plaats fysieke afscherming bij kassa's tussen bezoeker en medewerker of vrijwilliger als de ruimte kleiner dan anderhalve meter is.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

91. Naleving van de hiervoor genoemde regels zijn te lezen onder punt 84 van dit protocol.
94. Er wordt een éénrichtingslooproute gehanteerd door de museumwinkel naar de kassa toe. Hier zijn om de 1,5 meter lijnen op de vloer zichtbaar waar de bezoeker zich aan moet houden.

Voor de bezoekers van de museumwinkel

96. Houd anderhalve meter afstand, voor de winkel en in de winkel.
97. Kom zoveel mogelijk alleen/bepert tot 2 personen uit hetzelfde gezelschap in de winkel.
98. Raak alleen het product aan dat u nodig heeft.
99. Betaal zoveel mogelijk met pin of contactloos (pin of mobiel).
100. Volg altijd de aanwijzingen van het medewerkers.

In het restaurant of de koffiebar geldt verder het volgende

De basis voor dit deel van het museumprotocol is het protocol voor contractcatering van Veneca.

101. Regels hangen bij de entree van het horecapunt en worden binnen herhaald.
102. Geef in het horecapunt het maximaal aantal gasten aan dat tegelijkertijd in het horecapunt mag zijn.
103. Zorg dat gezelschappen anderhalve meter afstand tot elkaar kunnen houden vóór het horecapunt.
104. Horecamedewerker placeert de gasten en legt regels uit.
 - Gasten zoeken geen eigen plek en schuiven niet zelf met tafels.
 - Eerst een tafel dan naar counter.
105. Richtlijn is twee meter afstand tussen tafels. Met vakken op de vloer en markering van de routing.
106. Plaats fysieke afscherming bij uitgifte en kassa's tussen gast en medewerker als de contactruimte kleiner is dan anderhalve meter.
107. PIN-betalingen aanmoedigen, zorg voor hygiëne pinterminal. Cash alleen op afstand.
108. Ingang en uitgang scheiden.

Counter met dienbladen

109. Gemarkerde wachtvakken per gezelschap.
110. Beperkt en aangepast assortiment. Voorverpakt portioneren zoals benzinestations. Disposables meer inzetten. Afhaalprincipe. Hygiëne bij afruimen.
111. Voorkomen dat gasten na elkaar zelfde lepel, tang of schep aanraken.

Bediende restaurants

112. Optie: Gebruik buzzer voor afhaal bestelde gerechten door gast zelf.
113. Optie: Werken met cloches waar met inachtneming van anderhalve meter aan tafel bediend wordt.
114. Optie: Via app aan tafel bestellen en betalen. SMS als bestelling klaar is. Gast haalt zelf op bij afgiftepunt.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

Bovenstaande punten zijn niet van toepassing. Het museumcafé is niet geopend tijdens de openingstijden van het museum. Ook de koffiecorner bij de entree is niet open, omdat deze ruimte ingezet wordt voor het opvangen van bezoekers. We verwijzen onze bezoekers door naar lokale horecaondernemers.

In het park, de tuin of het buitenmuseum geldt verder het volgende

115. Op wandelpaden wordt altijd anderhalve meter afstand tot anderen buiten het eigen gezelschap gehouden.
116. Bij smalle paden geldt eenrichtingsverkeer met goed zichtbare afbakening en communicatie hierover op ooghoogte én op de grond.
117. Neem maatregelen om doorstroming te bevorderen en opstoppingen te voorkomen.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

Onze Kloostertuin is openbaar groen dat opengesteld wordt tijdens de openingstijden van het museum. Bij het poortgebouw communiceren wij de regels.

Op de parkeerplaats geldt verder het volgende

118. Hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten gelden ook op eigen parkeerterreinen.

119. Inparkeren bij aankomst is aangepast aan anderhalve meter afstand. Bijvoorbeeld door om-en-om parkeerplekken in te richten.

Implementatie Museum Elburg op de voorgenoemde regels:

Onze gasten maken gebruik van de openbare parkeerterreinen buiten Elburg Vesting. Het aansturen van mensen die daar parkeren en het handhaven is een taak van de gemeente Elburg.

In personeelsruimten geldt het volgende

120. Hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten gelden ook in personeelsruimten.

121. Het protocol voor contractcatering geldt ook voor personeelsrestaurants/voorzieningen.