



Veiligheidsprotocol Attracties & Musea

VEILIG EROP UIT

10 JUNI 2020



Vlaanderen
is toerisme



Vertrouwen

Met de **Koepel van Attracties & Musea** vertegenwoordigen we meer dan 600 **musea, attracties, domeinen, pret- en dierenparken, belevingscentra en erfgoedsites** in Vlaanderen. Het aanbod bundelen we in onze **Riebedebie-**publicaties.

Als koepelorganisatie pleiten we er uiteraard voor dat absolute prioriteit gaat naar de volksgezondheid. Daarom bereiden alle organisaties, ondernemingen, instellingen en verenigingen zich heel erg goed voor om een **veilige heropening** van al onze attracties, musea en domeinen te verzekeren.

Daarbij staat **VERTROUWEN** centraal!

We willen het vertrouwen van onze bezoekers (terug)winnen en de band met onze bezoekers versterken door hen een veilige beleving aan te bieden, conform alle nodige veiligheidsmaatregelen!



Gezondheid & Veiligheid

Gezondheid en veiligheid gaan voorop. Daarom volgen we strikt alle voorschriften van de Nationale Veiligheidsraad en de bevoegde overheden. Voor het specifieke aanbod van speeltoestellen, zwemaccommodatie, eventueel logiesaanbod,... gelden uiteraard de maatregelen voor die specifieke sectoren. Voor de ondersteunende activiteiten als catering, shops e.d. volgen we de timings en voorwaarden die gelden voor die specifieke sectoren, respectievelijk horeca en retail (souvenirwinkels).

We willen onze bezoekers een veilig en onbezorgd bezoek kunnen garanderen. Hiervoor nemen de organisaties alle nodige maatregelen. De **algemene voorschriften en adviezen** van de Economic Risk Management Group, kortweg **ERMG**, en de gidsen **‘Veilig aan het Werk’**, **‘Gids voor de opening van de handel’** en **‘Gids voor een veilige heropstart van de horeca’** gelden als basis.

<https://werk.belgie.be/sites/default/files/content/news/Generiekegids.pdf>

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/gids-opening-handel.pdf>

<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/gids-voor-een-veilige>

Protocol

Toerisme en recreatie is ook '**ontzorgen**'. De sector neemt daarom voldoende voorzorgsmaatregelen om de gezondheid van alle bezoekers én medewerkers effectief te vrijwaren, en verliest daarbij ook het subjectieve veiligheidsgevoel niet uit het oog.

Dit protocol is bedoeld voor alle **bezoekers, klanten, leveranciers én medewerkers** van attracties, avonturenparken, belevingscentra, dierenparken, erfgoedsites, museale attracties, pretparken, recreatiedomeinen, stadsrondvaarten & -rondritten, toeristisch vervoer, waterattracties,...

Het protocol bevat **de voorwaarden** waaronder al de toeristische, toeristisch-recreatieve en toeristisch-culturele centra kunnen worden geopend voor het publiek, steeds binnen het algemene kader bepaald door de Nationale Veiligheidsraad.

Veilige site

We willen onze bezoekers een **veilig en onbezorgd bezoek** kunnen garanderen met een **waardevolle beleving**.

Hiervoor nemen de organisaties alle nodige maatregelen. De maatregelen rond **Social Distancing** dienen steeds te worden gerespecteerd door de bezoekers én de medewerkers.

Daarom hebben onze attracties, musea en domeinen een **concreet plan** waar eventueel extra mensen moeten worden ingezet om de bezoekers een veilige en onbezorgde beleving te kunnen garanderen.

Dat zal niet alleen in de publieksruimtes binnen de attractie, het museum of het domein zijn, maar ook op privé parkings, aan onthaal en bij de sanitaire voorzieningen.

Veilige site

Elke uitbater maakt een risicoanalyse voor zijn/haar eigen organisatie en site, waarbij de zeven belangrijkste uitgangspunten worden in acht genomen:

1. Sociale afstand van 1,5 m houden.
2. Beperken van de fysieke sociale contacten.
3. Handhygiëne zorgvuldig toepassen.
4. Gebruik van papieren zakdoeken en afsluitbare opvangbak, hoesten en niezen in elleboog wanneer geen papieren zakdoek voorhanden is.
5. Thuis blijven wanneer je ziek bent.
6. Geen handen schudden.
7. Telewerk waar mogelijk.

Medewerkers

Onze medewerkers spelen een cruciale rol bij de opvolging en handhaving van de maatregelen. Daarom hebben onze attracties, musea en domeinen een **concreet plan** waar eventueel extra mensen moeten worden ingezet om de bezoekers een veilige en onbezorgde beleving te kunnen garanderen. Dat zal niet alleen in de publieksruimtes binnen de attractie, het museum of het domein zijn, maar ook op privé parkings, aan onthaal en bij de sanitaire voorzieningen.

Elke organisatie voorziet tevens in een duidelijke **planning**, een **handleiding** en specifieke **opleiding** van de medewerkers, zowel met het oog op hun eigen gezondheid (bijv. hoest- en handhygiëne) als die van de bezoekers.

Elke organisatie stelt eveneens een **corona-veiligheidsadviseur** aan die de vragen en opmerkingen van bezoekers beantwoordt en, waar nodig, de noodzakelijke aanpassingen aanbrengt.

Dit stelt bezoekers ook meteen gerust en schept vertrouwen.

Veilig bezoek

Maatwerk is een typisch en sterk kenmerk van onze sector en die expertise zal ook voor een sterk maatwerk zorgen bij de implementatie van de opgelegde maatregelen en voorschriften.

Dit document bevat alle veiligheidsmaatregelen die voor de hele sector relevant zijn. Deelsectoren waar specifieke maatregelen noodzakelijk zijn, zorgen voor een eigen specifiek protocol geënt op de omstandigheden en specificaties eigen aan die deelsector.

Zo gelden voor pretparken, aquaparken, musea, erfgoedsites, belevingscentra, speeltuinen, dierenparken,... specifieke veiligheidsvoorzieningen. Er wordt telkens rekening gehouden met de algemene maatregelen van de overheid inzake social distancing en de specifieke veiligheidsvoorzieningen die voor die deelsectoren gelden,

Veilig bezoek

Algemene maatregelen voor al onze attracties, musea en domeinen, preten dierenparken, belevingscentra en erfgoedsites :

- * In een eerste fase kunnen **enkel individuen en gezinnen**, volgens de quota van de voorziene bubbels, een ticket kopen. Voor bezoeken van groepen volgen we de richtlijnen van de Veiligheidsraad en de quota die door de NVR gesteld worden.
- * De **private parkings** worden beperkt, in lijn met de capaciteit van de site, en 'sluikparkeren' kan worden verhinderd door individuele afspraken met de lokale politie.
- * Onze organisaties zetten maximaal in op **online reservering** en waar mogelijk op **online ticketverkoop**.

Veilig bezoek

- * Het online ticketingplatform voorziet in de nodige **aangepaste en flexibele openingsuren**, tijdslots bij drukker bezochte sites en **beperkende bezoekerscapaciteit** om de social distancing te kunnen handhaven.
- * **Mondmaskers** dragen wordt altijd sterk aanbevolen en worden verplicht indien de social distancing niet kan worden gegarandeerd
- * Waar reservering niet mogelijk is of niet relevant is wegens de lage bezoekersaantallen, zal sowieso wel **elektronisch betalen** mogelijk worden gemaakt.
- * De nodige **signalisatie** en/of **informatie** om de wachtrij te managen inzake afstand en veiligheid wordt aangebracht aan het onthaal en kassa
- * De nodige aanpassingen worden voorzien aan de kassa om een **veilige ticketverkoop** te garanderen (kuchschermen, handgels, eventueel handschoenen en mondmaskers)

Veilig bezoek

- * Een **vast parcours** wordt voorzien en de looprichting wordt bij voorkeur **éénrichtingsverkeer** en waar mogelijk worden ingang en uitgang gescheiden om kruisende bezoekers te vermijden.
- * **samenscholing** van bezoekers wordt over de hele locatie vermeden
- * Enkel het **permanente en reguliere aanbod** is beschikbaar. Er worden geen events georganiseerd en gidsbeurten in de musea worden beperkt tot een capaciteit die de social distancing kan garanderen en mits het respecteren van de voorziene maatregelen (mondmaskers, kuchmaskers audiogidsen die telkens worden ontsmet, gebruik van apps op de smartphone van de bezoekers,...).
- * Er worden permanent **handgels** beschikbaar gesteld van waar bezoekers ook toestellen of onderdelen aanraken en de toestellen worden ook regelmatig na gebruik **ontsmet**.

Veilig bezoek

- * Alle **zones, toestellen of onderdelen** die door het publiek (kunnen) worden aangeraakt worden **regelmatig gereinigd en ontsmet**,
- * Zones, toestellen of onderdelen die niet voldoende kunnen worden gereinigd en ontsmet blijven afgesloten voor het publiek.
- * Alle ruimtes worden **regelmatig en voldoende goed verlucht**
- * Voor de sanitaire voorzieningen worden de regels rond social distancing afgedwongen door een **bepierking van de beschikbare toiletten**, worden de voorzieningen aangepast (**papieren handdoeken en dispensers voor zeep en alcoholgel**) en het **onderhoud wordt met een hogere frequentie** gedaan en aangescherpt (achter gesloten deuren). Er wordt tevens regelmatig ontsmet, volgens een voorziene planning.
- * Voor **EHBO-posten** worden de voorschriften voor een veilige behandeling aangepast aan de maatregelen om de **verzorging coronaproof** te voorzien.

Communicatie

Een krachtige, uniforme en vooral duidelijke **publiekscommunicatie** met iconen en symbolen en waar nodig met een laagdrempelig taalgebruik. Een concrete boodschap met duidelijke spelregels:

- * De organisatie voorziet een interne **handleiding** voor alle medewerkers.
- * De voorziene maatregelen worden duidelijk op de **website** van de attractie of het museum gepubliceerd.
- * **Sociale media** zullen waar mogelijk worden ingezet om
 - ✓ de maatregelen regelmatig onder de aandacht te brengen
 - ✓ om via 'good practices' de veiligheid aan te tonen
- * De maatregelen worden ter plaatse **duidelijk geafficheerd** en wijzen de bezoekers op hun verantwoordelijkheid.