



OUWEHANDS  
DIERENPARK



VEILIGHEIDSPAN  
OUWEHANDS DIERENPARK RHENEN  
13 MEI 2020

## INHOUDSOPGAVE

---

1.	Inleiding veiligheidsplan Ouwehands Dierenpark Rhenen	Pagina 3
2.	Uitgangspunten	Pagina 3
3.	Totstandkoming	Pagina 3
4.	Begrippen	Pagina 3
5.	Volgen van richtlijnen	Pagina 4
6.	Scenario intelligente heropening	Pagina 4
7.	Risicoanalyse	Pagina 4
8.	Bezoekerscapaciteit	Pagina 4
9.	Bezoekersregulering	Pagina 5
10.	Entree	Pagina 6
11.	Wandelroute	Pagina 7
12.	Hygiënemaatregelen	Pagina 8
	12.1 Toiletten	
	12.2 Beheersmaatregelen diercollectie	
	12.3 Medewerkers	
	12.4 Extra maatregelen primaten, katachtigen, marterachtigen voor medewerkers	
13.	Speeltuin/speeltoestellen	Pagina 9
14.	Horeca	Pagina 9
15.	Winkel	Pagina 9
16.	Entertainment	Pagina 9
17.	Totaal overzicht aanpassingen 1,5 meter	Pagina 9
18.	Handhaving	Pagina 11
19.	Veiligheid	Pagina 11
20.	Richtlijnen voor de gasten – Gast specifieke aanvulling -personen met een beperking	Pagina 12/13
Bijlage 1.	Werkinstructie medewerkers Ouwehands Dierenpark	Pagina 14
Bijlage 2.	Noodprocedure ongewenst gedrag	Pagina 19
Bijlage 3.	Noodprocedure ongeval	Pagina 20
Bijlage 4.	Noodprocedure brand	Pagina 21
Bijlage 5.	Noodprocedure dier ontsnapt	Pagina 22
Bijlage 6.	Noodprocedure extreem weer	Pagina 23

## 1. INLEIDING VEILIGHEIDSPAN OUWEHANDS DIERENPARK

---

Ouwehands Dierenpark heeft een zorgvuldig beleid met betrekking tot zoönoses en hygiëne-maatregelen. Dit plan voor deze intelligente heropening kan veranderen, afhankelijk van de situatie en kennis van de dag. Ouwehand doet tevens een beroep op het gezonde verstand van zowel medewerkers als gasten. Alle dieren in Nederlandse dierentuinen staan onder strikte veterinaire preventieve en curatieve zorg. Dagelijks worden alle dieren gecontroleerd op gezondheid.

## 2. UITGANGSPUNTEN

---

1. RIVM richtlijnen en protocol 'Veilig samen uit' en de Noodverordening Veiligheidsregio Utrecht
2. Extra aandacht voor beperken bezoekersregulering en crowdmanagement
3. Veilige werkomstandigheden voor medewerkers.
4. Diergeveiligheid en dierenwelzijn.

## 3. TOTSTANDKOMING

---

Na een hechte samenwerking van functionele disciplines van de (dag)recreatiebedrijven verenigd in de Club van Elf – Nederlands Grootste Dagattracties en de Nederlandse Vereniging van Dierentuinen is een protocol opgesteld 'Veilig samen uit'. Het protocol van deze samenwerking is doorvertaald naar dit protocol voor Ouwehands Dierenpark Rhenen. Naast deze samenwerking was er een consultatie met andere brancheverenigingen en partijen:

- a) Recron-Hiswa, KHN, Ondernemersorganisatie Schoonmaak en Bedrijfsdiensten (OSB) (zie ook basisdocument schoonmaak 1,5 meter economie),
- b) Nederlandse Vereniging van Evenementen Makelaars (NVEM),
- c) Adviezen van Duitse, Engelse (BALPAA) en Franse (Snelac) zusterorganisaties in de Europese dagrecreatie
- d) Keuringsinstituut TÜV Nederland voor veiligheidsbeoordelingen.
- e) Ook is gebruik gemaakt van reeds bestaande protocollen zoals het Protocol Winkelen en Protocol Zakelijke dienstverlening.

## 4. BEGRIPPEN

---

- Gezamenlijke huishouding – de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, geregistreerd partner of ander levensgezel en ouders, grootouders en kinderen, voor zover zij op één en hetzelfde adres wonen.
- Hygiënemaatregelen
  - a) Was je handen na contact handelingen op plekken waar ook anderen geweest zijn. i. 20 seconden met water en zeep, daarna handen goed drogen met papieren handdoek of blazer. Gooi papier daarna weg in een afsluitbare vuilbak. ii. Voordat 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.
  - b) Hoest en nies in de binnenkant van je elleboog.
  - c) Gebruik papieren zakdoekjes om je neus te snuiten en gooi deze daarna weg in een vuilbak
  - d) Was daarna je handen
  - e) Schud geen handen
  - f) Houd 1,5 meter afstand van anderen.
- Maatregelen bij Gezondheidsklachten
  - a) Heb je verkoudheidsklachten, zoals neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest of verhoging (tot 38 graden Celsius)? Blijf thuis.
  - b) Heb je verkoudheidsklachten en koorts (boven 38 graden Celsius) en/of benauwdheid? Blijf thuis, en dat is ook van toepassing op huisgenoten.
- Persoonlijke beschermingsmiddelen
  - a) Handschoenen
  - b) Mondkapje volgens specificaties
- Desinfectie - Desinfectie is een methode met speciale desinfectiemiddelen die in specifieke situaties (verontreiniging met bloed) wordt toegepast.

- Schoonmaken - Dagelijkse reiniging van het gebouw volgens het normale schoonmaakprogramma, met tijdens de corona-periode extra aandacht voor contactoppervlakken en aanraakpunten. Dit kan volgens de reguliere wijze, zowel met de traditionele methode als met de microvezelmethode.

## 5. VOLGEN VAN RICHTLIJNEN

---

De actuele RIVM-richtlijnen omtrent gezondheid en hygiëne vormen de basis van dit protocol en worden strikt nageleefd. Deze zijn te vinden via: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/nederlandse-maatregelen-tegen-het-coronavirus/gezondheidsadviezen>.

In aanvulling worden ook de wettelijke voorschriften, zoals de noodverordening van 11 mei, van de Veiligheidsregio Utrecht (VRU) nageleefd.

## 6. SCENARIO INTELLIGENTE HEROPENING

---

1. Het dierenpark gaat open met beperkingen. De beperkingen komen in de volgende hoofdstukken naar voren. Zo is de horeca beperkt open, ook de winkel gaat niet open en show en entertainment vinden geen doorgang.
2. Beheersing van het aantal bezoekers aan het park wordt gedaan middels een maximum aantal bezoekers per dag met een gespreide aankomst door het verplichten van het aanschaffen van een onlineticket met een tijdslot. Gewerkt wordt met tijdsloten van een half uur. Per tijdslot kunnen maximaal 500 bezoekers het dierenpark binnen.
3. Vooraf wordt op de website gecommuniceerd dat bezoek zonder reservering niet mogelijk is om onnodige reisbewegingen te voorkomen.
4. Bij het aanschaffen van een ticket moet de bezoeker akkoord gaan met de RIVM richtlijnen.
5. Gezorgd wordt dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden (zitplekken, werkplekken, vergaderplekken, werkstations in keukens, balies, kassa's, etc.)
6. Vooraf wordt gecommuniceerd over hygiënemaatregelen en maatregelen bij gezondheidsklachten. Dit geldt voor de gasten, leveranciers en medewerkers.
7. Regels voor gasten staan op de website op de volgende link: <https://www.ouwehand.nl/nl/veelgestelde-vragen>
8. Hygiëneregels hangen bij de ingang van Ouwehand en worden binnen herhaald.
9. Elke medewerker krijgt een instructie over naleving en handhaving van het protocol. De werkinstructie is te vinden in bijlage 1.
10. Schoolreizen en groepsarrangementen gaat tot nader orde niet door.

## 7. RISICOANALYSE

---

Aan de hand van bovengenoemd scenario zijn de risico's geïnventariseerd en geanalyseerd.

De volgende risico's zijn benoemd:

1. Hygiëne
2. Mobiliteit
3. Onrust
4. Conflicten / agressie
5. Arbeidsomstandigheden

Om risico's te beheersen zijn maatregelen genoemd zoals benoemd bij het hoofdstuk handhaving. Het is van belang dat de maatregelen in balans zijn met de bezoekersbeleving werkbaar zijn.

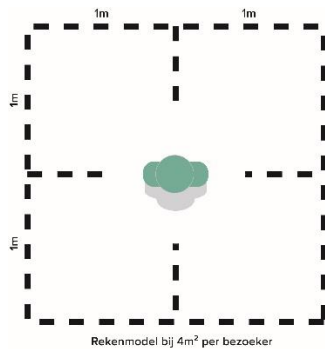
## 8. BEZOEKERSCAPACITEIT

---

De beheersmaatregelen zijn in dit hoofdstuk beschreven. Een aantal van deze maatregelen geven ook de kaders voor de overige processen in het park. Bij het bepalen van het maximaal aantal gasten per dag is als uitgangspunt genomen 50 m<sup>2</sup> per persoon. Ouwehands Dierenpark is 22 hectare groot en na aftrek van de oppervlakte van de dierverblijven blijft er ongeveer 14 hectare over. Dat betekent dan een aantal van ca. 2800 gasten per dag mogelijk zou zijn. Wij hebben deze aantallen beperkt tot 2500 en dat is ca. 38% van onze capaciteit op een topdag. Naast de cijfermatige berekening weten wij uit ervaring wat dit aantal bezoekers doet met het druktebeeld in het dierenpark. De gasten hebben meer dan voldoende ruimte om zich te verspreiden over het dierenpark en hierdoor zal iedereen op een prettige en veilige manier de dag kunnen doorbrengen.

### 1 Oppervlakte per bezoeker

Als uitgangspunt is genomen dat één bezoeker 4 vierkante meter nodig heeft. Hierdoor is er een onderlinge afstand te houden van 1,5 meter conform de voorschriften van het RIVM. Het is namelijk de verwachting dat de komende tijd dit advies gehandhaafd zal blijven. Daarnaast zal ook vanuit de maatschappij, is de verwachting, voorlopig vast blijven houden aan de social distancing. Het park wordt veelal bezocht door gezinnen. Personen, ouders met kinderen, uit hetzelfde gezin hoeven zich niet aan de social distancing te houden. In de capaciteitsberekening hebben wij hier geen rekening mee gehouden waardoor er extra ruimte kan ontstaan. In het figuur hieronder is dit weergegeven.



Figuur 1. Oppervlakte per bezoeker

## 9. BEZOEKERSREGULERING

---

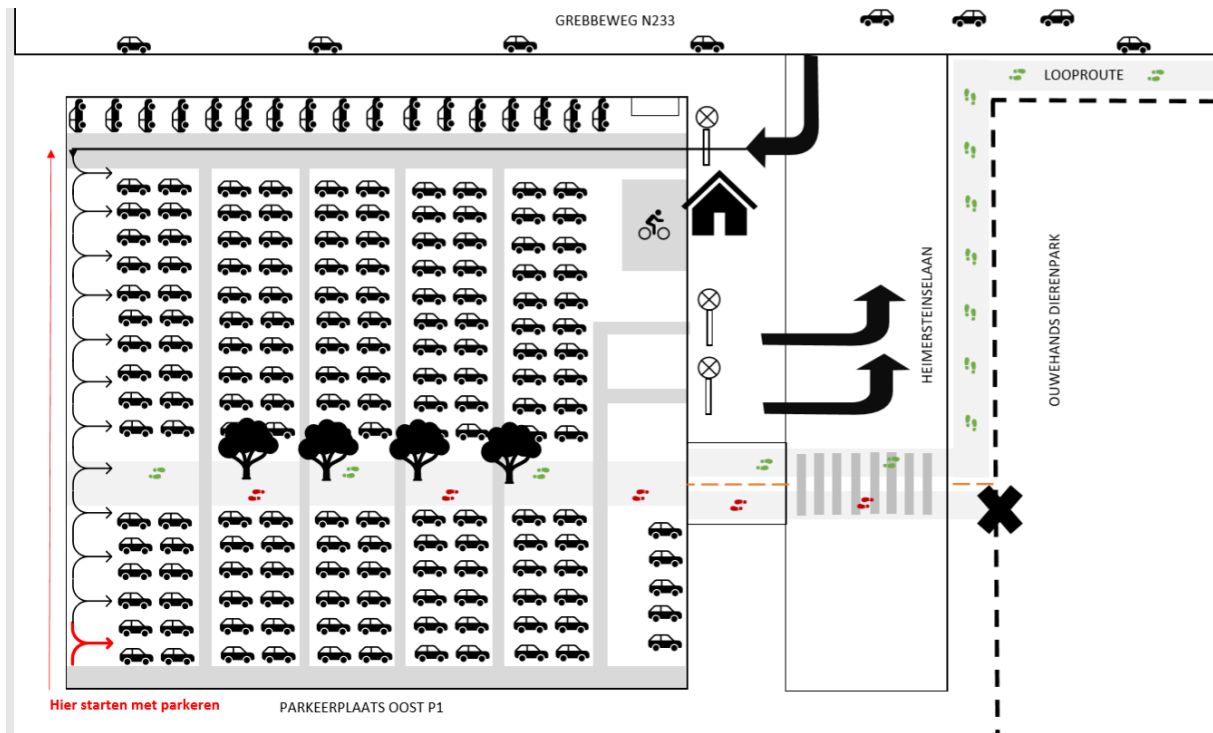
Om optimaal gebruik te kunnen maken van de maximale capaciteit en het bezettingspercentage te verhogen zijn er een groot aantal maatregelen genomen. De maatregelen zijn genomen op basis van de benoemde risico's en deze dragen dan ook bij om het risico te beperken. In dit hoofdstuk worden de voornaamste thema's en maatregelen weergegeven.

### 1. Mobiliteit

Er zijn 3 soorten vervoersstromen waar Ouwehand mee te maken heeft. In de nieuwe 1,5 meter maatschappij zal met name gestuurd worden op een bezoek aan het dierenpark met de auto of aan een bezoek met de fiets. De ervaring leert dat 95% van de bezoekers van Ouwehand het park bezoekt met de auto. Daarnaast wordt er in de communicatie voor het kopen van een ticket opgeroepen het van openbaar vervoer te mijden. Mobiliteit is tevens één van de speerpunten in het toezichtconcept.

### 2. Parkeren

Bezoekers die naar het park komen met de auto kunnen parkeren op de reguliere parkeerplaats. Deze parkeerplaats biedt voldoende ruimte om voertuigen te spreiden en daardoor ook de bezoekers te spreiden. De auto's worden geparkeerd op aanwijzingen van de parkeermedewerkers. De route naar de ingang van het park is aangepast om de bezoekers de gelegenheid te geven om voldoende afstand te kunnen houden. De ingaande en uitgaande bezoekersstroom naar het park is van elkaar gescheiden.



Figuur 2. Parkeerterrein tijdens intelligente heropening.

### 3. Openbaar vervoer

In de communicatie wordt afgeraden om met het Openbaar Vervoer naar het dierenpark te komen. Ook bij het reserveren van een online ticket wordt hiervan een notitie gemaakt. Indien er toch bezoekers met het Openbaar Vervoer komen dan kunnen zij op het entreeplein aansluiten in de wachtrij geleiding.

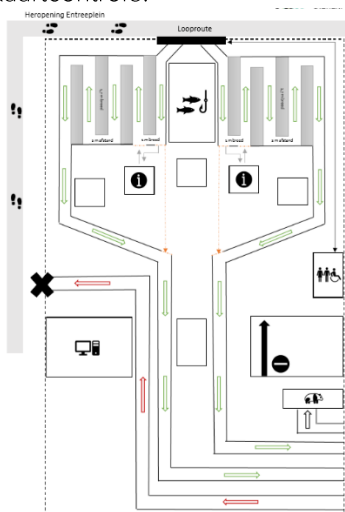
4. Fietsenstalling. Door het scheiden van de instroom en uitstroom van bezoekers is het mogelijk om de huidige fietsenstalling, zonder risico's, in gebruik te nemen. Bezoekers kunnen aan de ene kant de fietsenstalling ingaan en aan de andere kant uit.

## 10. ENTREE

Om de bezoekersstroom te reguleren worden er verschillende maatregelen genomen bij de afdeling Entree.

### 1. Meanderen

Op het voorplein wordt wachtrijmanagement toegepast. Door middel van de wachtrij geleiding die is aangebracht (figuur 3), duidelijke signing en het actief aanspreken van bezoekers worden zij richting de toegangscontrole geleid. Bij de toegangscontrole zijn speciale plexiglas hokjes gemaakt voor de kaartcontrole.



Figuur 3. Entreeplein tijdens intelligente heropening.



Figuur 4. Meanderen



Figuur 5. Plexiglas hokje

## 2. Online reserveren

Bezoek aan het park is alleen mogelijk door vooraf een reservering te doen. Tickets dienen ook online gekocht te worden om zo de doorstromingsnelheid bij de kassa's te verhogen. De bezoekers kunnen een online ticket kopen in tijdsloten van een half uur. Er kunnen 500 bezoekers binnen een half uur het dierenpark te betreden. Hierbij is rekening gehouden in het aanbrenge van de wachtrij begeleiding. Deze is ook aan te passen op de te verwachten drukte.

## 3. Testdagen en aantallen

Ouwehand gaat werken met twee testdagen. Om de capaciteiten en doorstroming per tijdslot goed te kunnen testen gaan wij het als volgt uitvoeren. Wij zullen in fases naar de maximale capaciteit van 2500 gaan.

Vrijdag 15 mei 2020

Zaterdag 16 mei 2020

Maandag 18 mei 2020

Dinsdag 19 mei 2020

Woensdag 20 mei 2020

Donderdag 21 mei 2020

Vrijdag 22 mei 2020

500 medewerkers in twee tijdsloten van 1 uur

1000 abonneementhouders in twee tijdsloten van 1 uur

1500 bezoekers in drie tijdsloten van 0,5 uur

1500 bezoekers in drie tijdsloten van 0,5 uur

1500 bezoekers in drie tijdsloten van 0,5 uur

2500 bezoekers in vijf tijdsloten van 0,5 uur

2500 bezoekers in vijf tijdsloten van 0,5 uur

## 11. WANDELROUTE

Hieronder is de plattegrond te zien voor de aangepaste parkroute. Op diverse plekken zijn eenrichtingsverkeer ingevoerd.



↑ Ingang, eenrichtingsverkeer

⊘ Uitgang, eenrichtingsverkeer

⊙ Gesloten

- 1 Kolkpeters
- 2 Ringaarmuizen\*
- 3 Kouffasaman
- 4 Nikaia met neuhommingen\*
- 5 Het Tigerbos met Amurlijgen\*
- 6 Uirakou - Afrikaanse met graffen\* en struwiges
- 7 Uirakou - wattenzwijnen\*, stoktaartjes en voornagelien
- 8 Uirakou - Afrikaanse speurhaver
- 9 Uirakou - Chaguanca's
- 10 Uirakou - Afrikaanse beeven
- 11 Uirakou - mandillen\*, bongi's\*, en grondstanganspreuwen
- 12 Aquarium
- 13 Voliere met o.a. monnikvliegen\*
- 14 Nieuwpaters\*
- 15 Witlandgibbons\*
- 16 Panda's met reuzepanda's
- 17 Nachterdierwerf met kleine pompe tot\* en koevies
- 18 Kleine panda's\*
- 19 Nix
- 20 Wolskens
- 21 Expeditie Beerebos met bruine beren\*, wolver en Mitter beren\*
- 22 Ontmoetend met Afrikaanse olifanten\* en pandoelvaagjes\*
- 23 Voliers met o.a. rook kastor's en heestri's ang's\*
- 24 Neus aan Neus met een jibber\*
- 25 Humboldt pinguins\*
- 26 Het Wad met zeehonden, salscholvers en zuidelijke hoornvossen\*
- 27 Rood-Afrika, overdekte speelruimte met o.a. doobhoedvogels\*, klauwveters en parrotshofjes
- 28 Kinderboerderij
- 29 Nendren
- 30 Open op Stellen met orang-otango's\*
- 31 Berberapen\*
- 32 Sneeuwvaren
- 33 Rode marsters\*
- 34 Nix
- 35 Blue Lagoon, zeeleeuwenwater
- 36 Bullenbuis met Californische zeeleeuwen\*
- 37 Pelicans
- 38 Cubaanse flamingo's en rode bieren
- 39 Europese flamingo's
- 40 Gorilla Adventure met wendige lagangorilla's\*, Koning meerkatten\* en rookvulvaren's\*
- 41 Suisken\*
- 42 Adibara ruizerschijpadden
- 43 Orluis met orang-otango's\*, sythons en karegje
- 44 Orca - Let's-Amerikaanse jonge met o.a. witte, Cubaanse Balingo's, zeegevaarvissen, rookvulvaren's\*, goudkopreuzen\*, pijlfalken en grote leguanen

\* IEEP Europees fokprogramma voor het behoud van bedreigde diersoorten



## 12. HYGIËNE MAATREGELEN

In Ouwehand worden diverse maatregelen genomen rondom hygiëne.

### 12.1 Toiletten

In het park hebben wij een groot aantal toiletvoorzieningen waar bezoekers gebruik van kunnen maken. Bij deze voorzieningen is ook de gelegenheid om handen te wassen en te desinfecteren. Ook zijn er papieren doekjes om de handen af te drogen naast de reguliere blowers. Indien de 1,5 meter tijdens het handen wassen niet kan worden gewaarborgd dan zijn er wastafels afgesloten. Het wachten wordt middels wachtrij geleiding in goede banen geleid. Ook staan er strepen op de grond waarachter gewacht wordt. Zoals ook afgesproken is in het protocol Veilig samen uit, zorgen wij voor extra schoonmaakrondes. Voor zowel handcontactpunten als de toiletruimten. Tijdens het schoonmaken wordt de toiletruimte. In de rondes van het schoonmaakconcept zijn ook de contactpunten opgenomen die in het park aanwezig zijn. Denk hierbij aan speeltoestellen en educatieve beeldschermen. Naast de leeftijdsbeperking dragen wij ook zorg voor extra schoonmaak.

### 12.2 Beheersmaatregelen diercollectie

Op basis van de NVD, EAZA en WAZA-voorschriften. Hier geldt dan ook de 1,5 meter maatregel wat betekent dat er bij een aantal dierverblijven zoals benoemd beheersmaatregelen getroffen zijn. Normaal gesproken zijn honden bij Ouwehand toegestaan. Echter nu wordt toegang enkel toegestaan voor hulphonden. (met begeleidend certificaat)

### 12.3 Medewerkers

In de basis zijn er zo min mogelijk medewerkers "voor de schermen" om op die wijze het risico op eventuele besmetting te beperken. Medewerkers die zich toch in bezoekersgebied werkzaamheden hebben dragen een herkenbaar hesje met de aanduiding: Zorg voor elkaar houdt afstand! Zie voor de complete werkinstructie aan de medewerkers bijlage 1.

### 12.4 Extra maatregelen bij primaten, katachtigen en marterachtigen voor medewerkers

Aangezien er sterke aanwijzingen zijn dat primaten en katachtigen gevoelig zijn voor het coronavirus gelden in de verzorging van deze diergroepen extra maatregelen.

- Mondkapje: als de afstand tot een primate of katachtige kleiner is dan 1,5 meter altijd een mondkapje gebruiken



### 13. SPEELTUIN/TOESTELLEN

---

1. De speeltoestellen zijn alleen toegankelijk voor kinderen t/m 12 jaar en toezicht vanaf de kant is toegestaan voor een begeleider. Dit is duidelijk middels signing. RavotAapia de overdekte speeljungle is gesloten. Ook hebben de toezichthouders een signalerende rol rondom de leeftijd van de kinderen, bij twijfel kan naar de leeftijd gevraagd worden.
2. De begeleiders die toezicht op de spelende kinderen houden, moeten 1,5 meter afstand tot elkaar houden.
3. Er wordt toezicht gehouden door medewerkers op het houden van afstand en indien nodig worden gedeeltes die te druk worden gesloten of ontruimd.
4. Er zal extra worden schoongemaakt op de reguliere wijze waarbij de frequentie afhangt van de drukte.

### 14. HORECA

---

1. Regels hangen aan de buitenkant van het horecapunt en worden binnen herhaald.
2. Enkel de uitgiftelocaties open. De terrassen en restaurants blijven gesloten.
3. Ouwehand draagt zorg voor vakken en lijnen op de vloer voor de 1,5 meter spreiding bij de uitgiftepunten.
4. De ingangen en uitgangen van de wachtrij worden van elkaar gescheiden middels gebruik van signing en pijlen. Ook wordt er wachtrij geleiding geplaatst.
5. Er wordt veelal gewerkt met disposable materiaal.
6. Bij de uitgiftepunten en kassa's is gezorgd voor een fysieke afscherming tussen gast en medewerker als de contactruimte kleiner is dan 1,5 meter.
7. PIN betalingen worden aangemoedigd en cash wordt op afstand in ontvangst genomen.
8. Er wordt toezicht gehouden op het opvolgen van de afstand regels en om er voor te zorgen dat er een goede doorstroming is.

### 15. WINKEL

---

1. De shops gaan in het beginstadium nog niet open. Enkel een marktkraam. Hier gelden de volgende regels.
2. Iedereen kan 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden tijdens het wachten voor de marktkraam. Hiervoor is gezorgd middels wachtrij geleiding en afzettingen.
3. Desinfectiemateriaal is aanwezig bij de balie en pinterminal.
4. Er is fysieke afscherming bij de kassa's tussen gast en medewerker aanwezig.
5. Er wordt toezicht gehouden op het opvolgen van de afstand regels en om er voor te zorgen dat er een goede doorstroming is.

### 16. ENTERTAINMENT

---

Vooralsnog vinden er geen shows en diervoederings plaats bij de dieren om groepsvorming te voorkomen.

### 17. TOTAALOVERZICHT AANPASSINGEN 1,5 METER

---

Het belangrijkste uitgangspunt in het scenario voor de intelligente heropening van Ouwehands Dierenpark is dat wij onze bezoekers overal een onderlinge afstand kunnen garanderen van 1,5 meter afstand. Om deze afstand te kunnen waarborgen is de gehele Customer Journey van onze gasten doorlopen. Vanaf de aankomst op het parkeerterrein tot aan het vertrek is iedere plek in het dierenpark beoordeeld op het 1,5 meter uitgangspunt en zijn indien nodig aanpassingen gedaan.

Hieronder een overzicht van de aanpassingen die doorgevoerd zijn:

- |                      |  |
|----------------------|--|
| - Parkeerterrein     | Looproute met in- en uitgang en éénrichtingsverkeer<br>Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand<br>Gescheiden in- en uitgang                            |
| - Entreeplein        | Wachtrijen met voldoende onderlinge afstand<br>Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand   |
| - Toilet entreeplein | Hygiëne middelen en papieren handdoeken<br>Deuren open en signalering wachtafstand   |
| - Kaartcontrole      | Looproute met in- en uitgang en éénrichtingsverkeer<br>Plexiglas hokjes voor het veilig scannen van tickets<br>Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand |
| - Zooshop            | Winkel is gesloten en Outlet geopend<br>Wachtrijen met voldoende onderlinge afstand  |

- Horeca Passaro Plein
  - Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand
  - Restaurant gesloten en Outlet geopend
  - Wachtrijen met voldoende onderlinge afstand
  - Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand
  - Stoelen terras verwijderd
  - Fysieke afscherming tussen kassa en bezoeker
- Toilet Passaro Plein
  - Deur eruit
  - Hygiëne middelen aanwezig
  - Eenrichtingsverkeer
  - Signalering looprichting en wachtafstand
- Giraffen
  - Aanpassing voederpalen afstand mens – dier te garanderen
  - Eenrichtingsverkeer
- Zebra's
  - Hekwerk om afstand mens – dier te garanderen
- Aquarium
  - Controle op maximaal aantal gasten door de inzet van handhavers.
  - Wachtrijen met voldoende onderlinge afstand
- Afrika Huis
  - Gesloten
- Toilet Umkhosi
  - Hygiëne middelen en papieren handdoeken
  - Deuren open
  - Urinoir en wasbakken afgesloten indien 1,5 meter niet kan worden nageleefd
  - Signalering wachtafstand en wachtrij
- Theatertent
  - Gesloten
- Monkey Bites Outlet
  - Geopend
  - Wachtrijen met voldoende onderlinge afstand
  - Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand
  - Stoelen terras verwijderd
  - Fysieke afscherming tussen kassa en bezoeker
- Jungle Restaurant
  - Restaurant gesloten
  - Stoelen van de terrassen verwijderd
- Toilet Jungle Restaurant
  - Hygiëne middelen en papieren handdoeken
  - Deuren open
  - Een aantal urinoirs en wasbakken afgesloten indien 1,5 meter niet kan worden nageleefd
  - Signalering looprichting en wachtafstand
- Pandasia
  - Pandaverblijf, restaurant en winkel gesloten
- Zeeleeuwentheater
  - Gesloten
- Poffertjeskraam Outlet
  - Geopend
  - Banken verwijderd
  - Wachtrijen met voldoende onderlinge afstand
  - Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand
  - Fysieke afscherming tussen kassa en bezoeker
- Berenbos
  - Eenrichtingsverkeer
  - Controle door handhaving op de klimroute
- Penseelzwijnen
  - Hekwerk om afstand mens – dier te garanderen
- Iglo Outlet
  - Geopend
  - Wachtrijen met voldoende onderlinge afstand
  - Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand
  - Stoelen terras verwijderd
  - Fysieke afscherming tussen kassa en bezoeker
- Pinguïns
  - Hekwerk om afstand mens – dier te garanderen
- Noordzee Wad
  - Eenrichtingsverkeer
- RavotAapia
  - Gesloten met uitzondering van een afgesloten route naar de kinderboerderij
- Toilet RavotAapia
  - Hygiëne middelen en papieren handdoeken
  - Deuren open
  - Urinoir en wasbakken afgesloten indien 1,5 meter niet kan worden nageleefd
  - Signalering wachtafstand en wachtrij
- Kinderboerderij
  - Eenrichtingsverkeer
  - Extra desinfecteer middelen bij ingang en uitgang
- Prairiehondjes
  - Hekwerk om afstand mens – dier te garanderen

- Maki Lounge Outlet	Geopend Wachtrijen met voldoende onderlinge afstand Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand Stoelen terras verwijderd Fysieke afscherming tussen kassa en bezoeker
- Gorilla Adventure	Bovenspeeltuin alleen voor kinderen tot 12 jaar Signalering en borden aangebracht
- Toilet Gorilla Adventure	Hygiëne middelen en papieren handdoeken Deuren open Signalering wachtafstand en wachtrij
- Urucu	Gesloten
- Toilet Urucu	Toilet gesloten
- Marktkraam	Geopend Wachtrijen met voldoende onderlinge afstand Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand Fysieke afscherming tussen kassa en bezoeker
- Uitgang	Wachtrijen met voldoende onderlinge afstand Signalering en hekwerk looprichting en wachtafstand Gescheiden in- en uitgang

## 18. HANDHAVING

---

1. De veiligheid van gasten, medewerkers, leveranciers en dieren staat centraal bij onze voorschriften. 2. Het bezoekers regelement (zie: <https://www.ouwehand.nl/nl/bezoekersreglement>) en dit veiligheidsplan is van kracht gedurende het bezoek. Ouwehand behoudt zich het recht voor om gasten, leveranciers of medewerkers toegang tot het bedrijf te weigeren bij twijfel over de gezondheidstoestand.
2. Er zijn 8 medewerkers aangesteld die verantwoordelijk zijn voor de naleving van het protocol en die dit ook actief controleren, zij zijn herkenbaar (blauwe hesjes) in het park aanwezig en hebben een signalerende functie op de handhaving van de richtlijnen. Ook signaleren zij wachtrijen en nemen hierop op correcte wijze actie. Naast de handhavers hebben de medewerkers met gastencontact een geel hesje. Ook zij dragen bij aan de signalering van drukte en wachtrijen. Zij hebben daarover contact met de handhavers. De handhavers hebben portofooncontact.
3. Er is een functionaris aangewezen die verantwoordelijk is voor de naleving van het protocol en dit ook actief controleert. Deze functionaris kan de dagelijkse toezicht functie delegeren aan afdelingsmanagers.
4. Gasten die zich niet aan de regels houden worden uit het park verwijderd of wordt de toegang tot het park ontzegd.

## 19. VEILIGHEID

---

### 1. EHBO

Tijdens het verlenen van EHBO worden de regels gehanteerd zoals opgesteld door het Rode Kruis. Zie de werkinstructie in bijlage 1.

### 2. Ontruimen evacuatie

Ontruiming heeft vooral betrekking op gebouwen. Het cruciale aspect van (brand)veiligheid van gebouwen is de mogelijkheid voor het zelfstandig en veilig vluchten in geval van brand of een ander incident. Veelal wordt een ontruiming in gang gezet nadat een ontruimingsalarminstallatie of ander soortige alarmering in werking is getreden. De ontruiming wordt dan veelal gecoördineerd door een bedrijfshulpverleningsorganisatie. Ook kan een ontruiming plaatsvinden op last van de politie. Daarbij kan sprake zijn van een ontruiming van een gebouw, maar ook van een gebied.

Bij de evacuatie gaat het om een grootschalige ontruiming van gebieden, zoals het geval is bij een natuurbrand. In tegenstelling tot bij een ontruiming is er bij een evacuatie vaak geen sprake van een acute dreigingen en kan men de dreiging enige tijd vooraf aan zien komen. Een gecoördineerde evacuatie start na een formele toestemming van een daarvoor bevoegde bestuurder, doorgaans de Burgemeester.

### Schuilen of ontruimen/evacueren

Bij incidenten met gevaarlijke dieren bestaat er kans op schade, dan wel slachtoffers door het hele park. Dit betreft voornamelijk schade voor de gezondheid van de bevolking. De schade kan optreden via een aantal mechanismen: ontsnapping van een dier, explosie of weerinvloeden. Bij ontsnapping van een dier

kan het advies zijn om te schuilen. Hier moet op dat moment een risicoafweging gedaan worden over het schuilen in een binnen locatie in relatie tot de coronamaatregelen. Tevens is de BHV organisatie verantwoordelijk voor het verantwoord uitvoeren van de maatregelen, primair gericht op het handhaven van de 1,5 meter.

Het standaard advies aan de bezoekers van het effectgebied zal zijn om binnen te schuilen om blootstelling aan het gevaar te minimaliseren. Naast het advies om te schuilen bij incidenten met gevaarlijke dieren is er ook de maatregel om te ontruimen of te evacueren. Aan deze maatregelen kleven echter ook praktische en organisatorische bezwaren. De keuze schuilen of ontruimen/evacueren kan ingrijpende gevolgen hebben voor de hulpverleners in het park.

Overige incidenten waarbij een ontruiming of deelontruiming moet plaatsvinden zijn veelal beheersbaar waardoor de 1,5 meter afstand behouden kan blijven. Incidenten waarbij dit niet meer mogelijk is kan men er vanuit gaan dat het risico van het incident groter is dan het risico van coronamaatregelen.

De reguliere noodprocedures bij een ongeval, brand, een ontsnapt dier, ongewenst gedrag en slecht weer zijn van kracht. Zie hiervoor de bijlagen 2,3,4,5,6.

## 20. RICHTLIJNEN VOOR DE GASTEN

---

1. Ga niet van huis bij Gezondheidsklachten.
2. U bent vooraf in bezit van een geldige online reservering én een geldig kaartje en parkeerkaart voor de dag inclusief tijdslot waarop je komt.
3. Bij het aanschaffen van een ticket dient u akkoord te gaan met de RIVM richtlijnen. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/nederlandse-maatregelen-tegen-het-coronavirus/gezondheidsadviezen>
4. Vermijd het OV waar dat kan en kom zoveel mogelijk met eigen vervoer.
5. Kom alleen naar Ouwehand als gezamenlijke huishouding of reis alleen.
6. Houd 1,5 meter afstand van gasten die niet bij de eigen gezamenlijke huishouding horen.
7. Volg altijd de aanwijzingen van medewerkers op.
8. Betaal zoveel mogelijk met pin of contactloos (pin of mobiel).
9. Gastspecifieke aanvulling -personen met een beperking

### Inleiding

Een dagje uit is meer dan ontspannen en genieten, het is ook ontdekken, leren, ontmoeten, zien en gezien worden. Een belangrijk domein in onze samenleving en een hefboom richting de vanzelfsprekendheid van een inclusieve maatschappij. In dat licht heeft de community 'ToegankelijkDagjeUit' bestaande uit ervaringsdeskundigen en experts uit verschillende disciplines deze aanvulling op het protocol 'Veilig Samen Uit' verzorgd. Het is belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de diversiteit van gasten.

### Gasten

1. Voor bezoekers die zelfstandig kunnen verblijven in de dagattractie en zelfstandig kunnen in- en uitstappen in attracties verandert er niets.
2. Bezoekers die begeleiding nodig hebben tijdens het verblijf én bij het in- en uitstappen van attracties, kunnen nu alléén geholpen worden door hun eigen begeleider. En dus niet door een van de medewerkers.
3. Gasten met een beperking kunnen contact opnemen met de dagattractie als ze vragen of wensen hebben -in relatie tot het 1,5 meter protocol- over de toegang tot attracties, de aankomsttijd en benodigde voorzieningen.

### Infrastructuur

1. Draag zorg voor goede communicatie vooraf zodat een bezoeker met een beperking goed geïnformeerd is op basis van duidelijke en volledige informatie op de website. Zo kan een gast een eigen afweging maken of het verantwoord en leuk is om naar een dagattractie te gaan.
2. Communicatie ter plekke over toegankelijkheid door medewerkers is essentieel.
3. Creëer flexibiliteit in daadwerkelijke aankomsttijd binnen een geboekt tijdslot voor mensen met een beperking. Zij zijn vaker afhankelijk van openbaar en sociaal recreatief vervoer, dat minder planbaar is.

4. Borg het eenrichtingsverkeer ook voor mensen met een beperking, bijv. bij in- en uitgangen van attracties en toegankelijke toiletten.
5. Draag er zo mogelijk zorg voor -als parkeren in eigen beheer is- dat er additionele parkeerplaatsen zijn voor houders van een gehandicapten-parkeerplaats.
6. Houd rekening met gasten met een beperking bij de hoogte van desinfectie-punten, zelfbediening in horeca, winkels en pinautomaten.

#### **Attractie**

1. Door corona veiligheidsredenen zijn sommige attracties tijdelijk niet toegankelijk voor bezoekers die niet zelfstandig kunnen in- en uitstappen. Ook niet als zij een begeleider hebben.
2. Informeer voorafgaand aan het bezoek naar de mogelijk- en onmogelijkheden.

#### **Medewerkers**

1. Train en instrueer medewerkers in het ontvangen en bejegenen van gasten met een beperking, specifiek binnen het 1,5 meter protocol. Creëer bewustzijn dat deze gasten een beperking hebben. Ze zijn niet anders dan andere gasten, ook niet tijdens deze coronaperiode. Betrek daar zo nodig ervaringsdeskundigen bij.
2. Draag er zorg voor dat de protocol-functionaris goed op de hoogte is van de consequenties van het protocol voor en de omgang met mensen met een beperking.
3. Heb oog voor de interactie tussen gasten met én zonder beperking met de schaarse ruimte die er is.

## ALGEMENE WERKSINSTRUCTIE VOOR MEDEWERKERS OUWEHANDS DIERENPARK

---

1. Tot nader bericht worden werkzaamheden waarvan de aard van het werk het toelaat, vanuit huis gedaan dit in overleg met je manager.
2. Op alle werkplekken gelden de hygiënemaatregelen \* en de maatregelen bij gezondheidsklachten \*\*.
3. Graag de auto op de gebruikelijke parkeerplaats parkeren. Volg hierbij de aanwijzingen van de parkeerders op.
4. Ga bij aankomst in Ouwehand direct naar je werkplek en verzamel niet onnodig in het park. Groepen van 3 personen bij elkaar zijn maximaal en houd je hierbij aan de 1,5 meter richtlijn.
5. Voor medewerkers in de gastvrijheidsbranche is het zo goed en zo veilig mogelijk zorgen voor gasten een tweede natuur toch is de 1,5 meter regel ook hier van kracht.
6. Daar waar contact niet voorkomen kan worden of waar de 1,5 meter afstand niet haalbaar is (evacuatie/hulpverlening), zullen persoonlijke beschermingsmiddelen worden ingezet. Ook worden handschoenen gebruikt bij de afdelingen met direct gastencontact.
7. Medewerkers die gebruik moeten maken van extra beschermingsmiddelen krijgen een instructie over het goed toepassen/aandoen ervan.
8. Pauzes vinden gescheiden en in kleine groepen plaats. De ruimtes zijn ingericht met de 1,5 meter richtlijn. Zie voor de verdeling van de ruimtes bijlage 2.
9. De onderlinge afstandsregels gelden ook achter de schermen.
10. De vernieuwde richtlijnen van het Rode Kruis gelden bij een BHV oproep. Neem indien je BHV-er bent pagina's over de BHV hieronder goed door.
11. Medewerkers die gastencontact hebben dragen een geel hesje om te vragen om afstand te bewaren, deze zijn via de managers te verkrijgen.
12. Ook zijn er blauwe hesjes voor handhaving. Door elke afdeling zullen op drukke momenten en plekken handhavingsrollen worden vervuld. De uitgangspunten voor het aanspreken van een bezoeker staan aan het einde van dit document uitgelegd
13. Via de volgende link kom je op een lijst met antwoorden op vragen die je mogelijk gesteld worden:

### \*Hygiënemaatregelen

- a. Was je handen na contact handelingen op plekken waar ook anderen geweest zijn. i. 20 seconden met water en zeep (zie instructie hieronder), daarna handen goed drogen met papieren handdoek of blazer. Gooi papier daarna weg in een afsluitbare vuilbak. ii. Voordat 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.
- b. Hoest en nies in de binnenkant van je elleboog.
- c. Gebruik papieren zakdoekjes om je neus te snuiten en gooi deze daarna weg in een afsluitbare vuilbak
- d. Was daarna je handen
- e. Schud geen handen
- f. Houd 1,5 meter afstand van anderen en dieren.

### \*\*Maatregelen bij Gezondheidsklachten

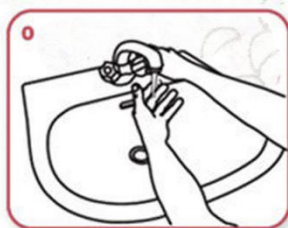
- a. Heb je verkoudheidsklachten, zoals neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest of verhoging (tot 38 graden Celsius)? Blijf thuis. Ziekmelden op de gebruikelijke manier.
- b. Heb je verkoudheidsklachten en koorts (boven 38 graden Celsius) en/of benauwdheid? Of heeft een huidgenoot deze klachten? Blijf thuis en neem contact op met je manager.



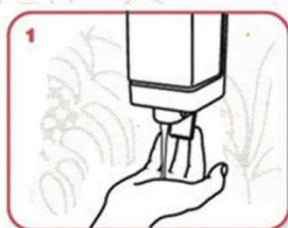
OUWEHANDS  
DIERPARK

MINSTENS  
20 SECONDEN

## BESCHERM JEZELF EN ANDEREN. GOED JE HANDEN WASSEN DOE JE ZO!



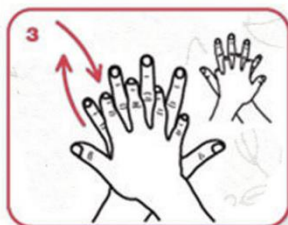
0  
MAAK JE HANDEN NAT



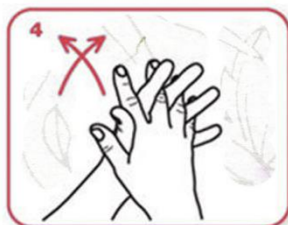
1  
PAK GENOEG ZEEP



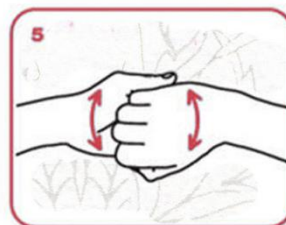
2  
WAS JE  
HANDPALMEN



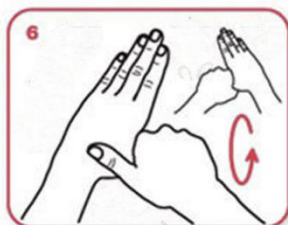
3  
WAS DE RUG VAN JE  
HANDEN. OOK TUSSEN  
JE VINGERS



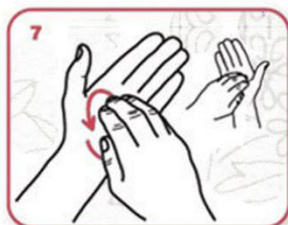
4  
NOGMAALS TUSSEN JE  
VINGERS



5  
DRAAI JE VINGERS  
IN JE PALMEN



6  
WAS JE DUIMEN MET  
EEN DRAAIENDE  
BEWEGING



7  
WAS JE NAGELS IN JE  
HANDPALMEN



8  
SPOEL JE HANDEN  
GRONDIG AF MET  
WATER

- Als je eerste hulp moet verlenen aan iemand die (vermoedelijk) besmet is met het coronavirus, moet je lichamelijk contact zoveel mogelijk beperken. Bel bij ernstige situaties 112.
- Wees extra voorzichtig en was je handen voor en na het hulpverleners volgens de richtlijnen.
- Het coronavirus verspreidt zich via kleine druppeltjes die vrijkomen bij het hoesten of via de luchtwegen. Het virus wordt niet verspreid via bloed of verbrande of beschadigde huid. Je kunt een (huid)wond dus normaal behandelen. Uiteraard let je hierbij wel op je eigen veiligheid en was je je handen voor en na het helpen, en verleen je geen eerste hulp als je zelf klachten hebt.

### Wat als je niet kunt helpen?

---

Het is moeilijk om te beoordelen of iemand die hulp nodig heeft besmet is met het coronavirus. Ook kan het gebeuren dat je niet goed durft te helpen omdat je bang voor besmetting. Gelukkig zijn er ook dan dingen die je kunt doen om te helpen, zonder dat jouw eigen veiligheid in gevaar komt.

- Vraag wat er gebeurd is  
Als het slachtoffer aanspreekbaar is, vraag dan wat er gebeurd is. De antwoorden helpen je om in te schatten wat het slachtoffer nodig heeft en of je misschien hulpdiensten moet inschakelen.
- Bied hulp op afstand  
Geef het slachtoffer aanwijzingen om zichzelf te helpen. Je kunt bijvoorbeeld verbandmiddelen aanreiken en uitleggen hoe het slachtoffer deze moet gebruiken.
- Indien nodig, bel om hulp  
Vraag of je een familielid of huisgenoot van het slachtoffer kan bellen. Bel 112 als het slachtoffer niet aanspreekbaar of ernstig gewond is.
- Blijf erbij en stel het slachtoffer gerust  
Ook van een afstandje kan je het slachtoffer steunen door erbij te blijven tot hulp arriveert.

### Hulpverlening bij reanimatie tijdens de coronacrisis

---

Het coronavirus kan worden overgebracht via de luchtwegen. Daarom moet men voorzichtig omgaan met reanimaties.

#### Bel bij een reanimatiesituatie altijd 112!

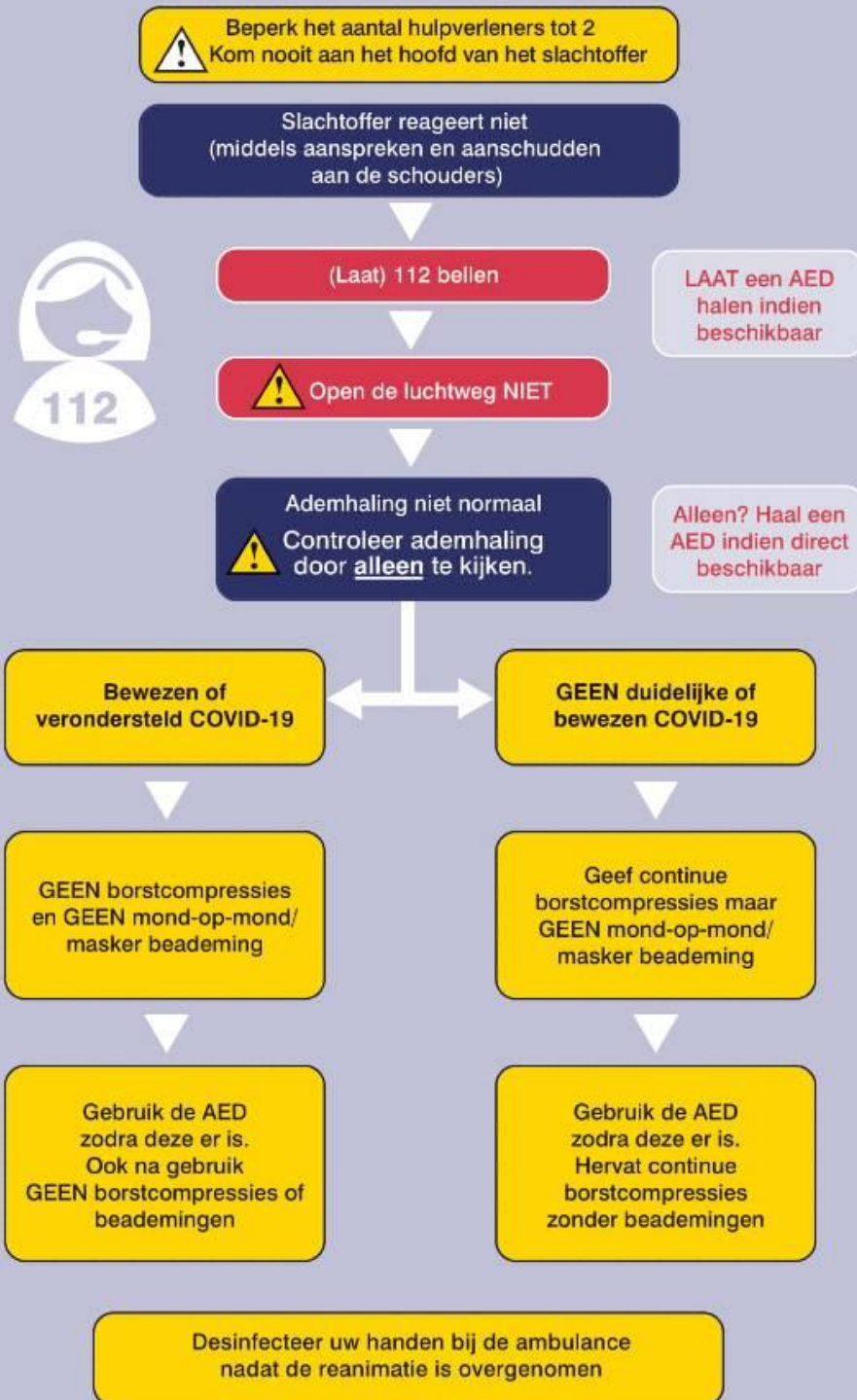
Het belangrijkste is dat je direct handelt wanneer je in een situatie terecht komt waarin je moet reanimeren. Eén van de belangrijkste dingen is direct 112 bellen wanneer je ziet dat iemand niet meer ademt. De centralist vertelt je wat je moet doen. De meldkamer heeft aanvullende richtlijnen gekregen om de juiste instructies te geven bij reanimatie tijdens de COVID-19 pandemie.

- Veiligheid voor jezelf en het slachtoffer  
De eerste stap bij het verlenen van eerste hulp is zorgen voor je eigen veiligheid en veiligheid van het slachtoffer. Bel altijd 112 en volg de instructies.
- Vaststellen van normale ademhaling  
In plaats van te kijken, luisteren en voelen, moet je als hulpverlener nu alleen kijken om vast te stellen of een slachtoffer nog ademt.
- Geen mond-op-mondbeademing  
Als je gaat reanimeren, geef dan geen mond-op-mond beademing. Geef wel borstcompressies en gebruik ook een AED.
- Geen borstcompressies bij iemand die (vermoedelijk) COVID-19 positief is  
Wanneer je vermoedt dat iemand besmet is met het coronavirus, geef dan ook geen borstcompressies. Bel 112 en volg de instructies. Je mag wel een AED gebruiken.
- Baby's en kinderen  
Wanneer baby's of kinderen gereanimeerd moeten worden, is het advies om hen te reanimeren zoals normaal gesproken. Bij baby's en kinderen is mond-op-mondbeademing nog mogelijk en ook het geven van borstcompressies wordt geadviseerd.



# Volgorde van handelen bij de basale reanimatie van volwassenen

## tijdens COVID-19 pandemie



## Overzicht pauze plaatsen

Locatie	Afdeling
Kantine	Technische dienst
	Groenvoorziening
	Voedselkeuken
	Orihuis
	Urucu
	Dieren administratie
	Giraffen
	Gidsen (buiten pauzetijden)
	<b>Totaal +/- 20</b>
Bovenzaal Jungle restaurant	Vrije Vlucht Volière
	Aquarium
	Zeeleeuwen
	Pandasia
	<b>Totaal +/- 8</b>
Kalahari	Beren
	Olifanten
	Gorilla's
	<b>Totaal +/- 7</b>
Kantoor M&C	Afdeling entree + parkeren
	<b>Totaal +/- 15</b>
Horecalocaties	F&B op locatie
	Facilitaire dienst op locatie

### De uitgangspunten bij het aanspreken van een bezoeker:

- Verbale communicatie:
  1. Spreek de bezoeker aan met een ik-boodschap
  2. Gebruik de algemene Nederlandse taal
  3. Praat op een duidelijk verstaanbaar volume
  4. Gebruik een vriendelijke gesprekstoon
- Non-verbale communicatie: gebruik een open gastvriendelijke houding, recht op staan met armen langs het lichaam en handen ter hoogte van je buik. Probeer oogcontact te houden maar let wel op de handen van de gast, en probeer met een vriendelijke blik te kijken.

### Het aanspreken:

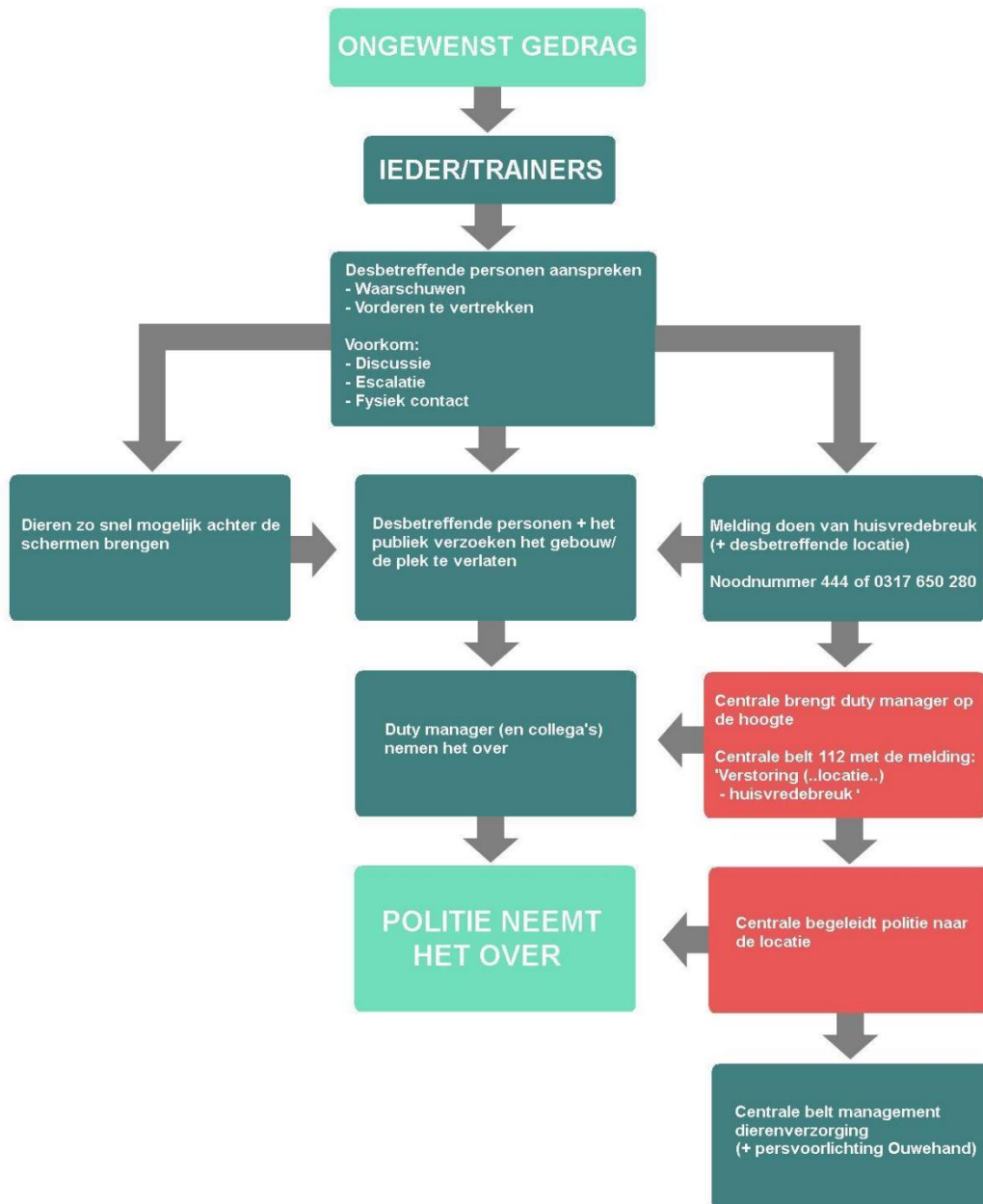
- Spreek een bezoeker vriendelijk aan.
- Geef duidelijk aan welk gedrag niet gewenst is, en geef het gewenste gedrag aan. Geef ook aan waarom dit gewenst is. (bijvoorbeeld afstand houden voor de veiligheid van andere bezoekers/deren)

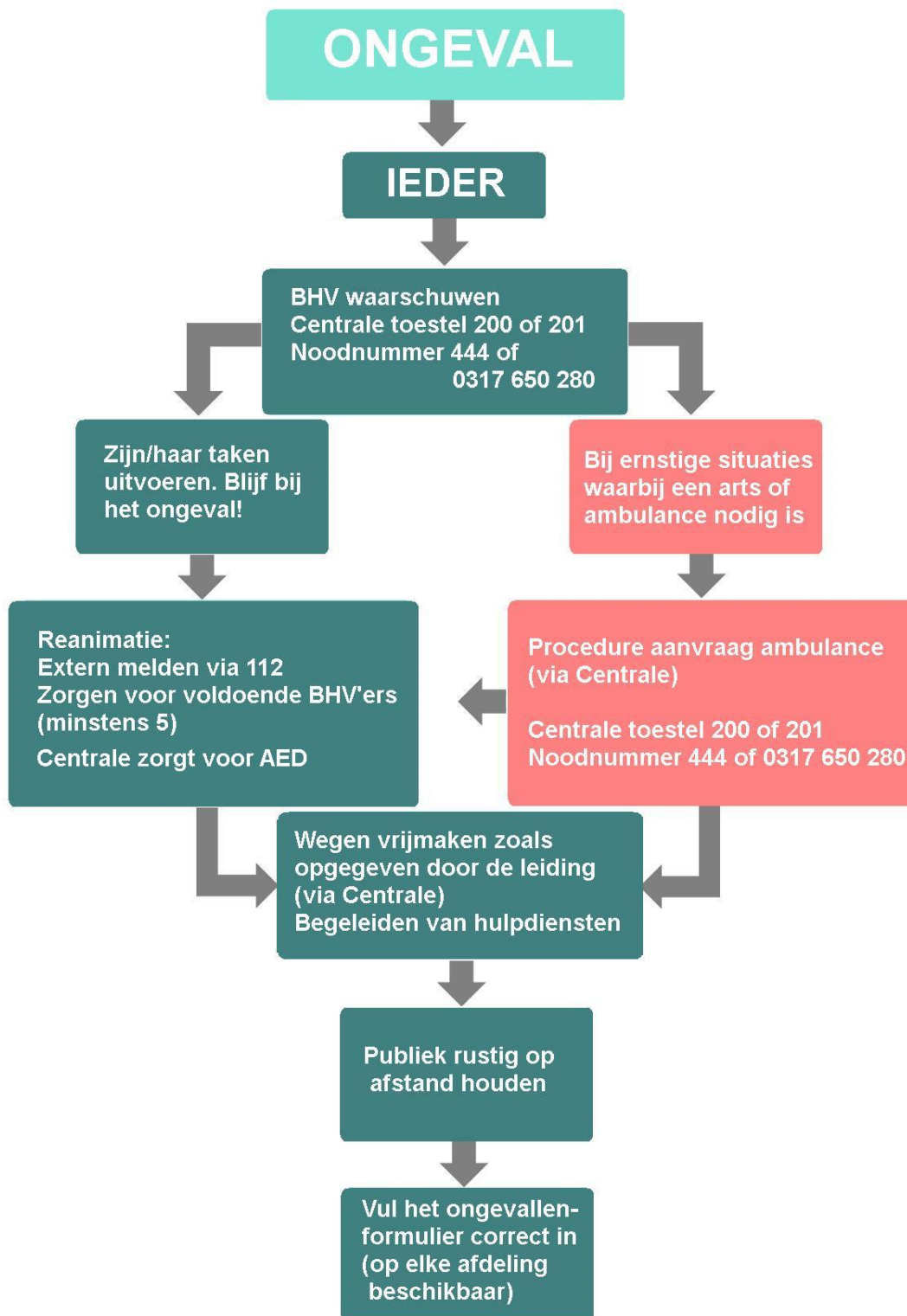
### Het kalmeren van een bezoeker:

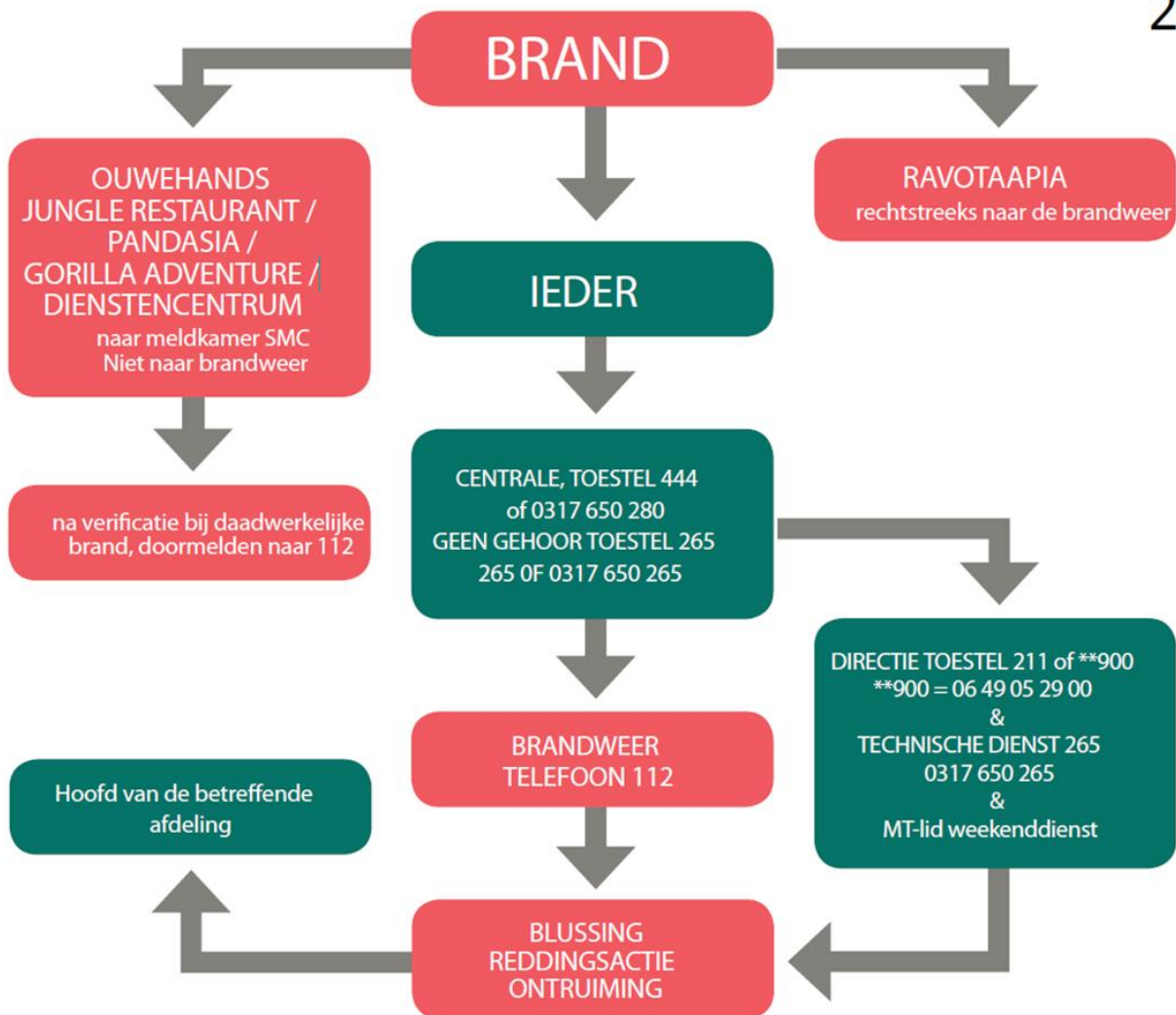
Het kan voorkomen dat een bezoeker van streek raakt als je de persoon aanspreekt op zijn of haar gedrag. Het is belangrijk om een bezoeker dan te kunnen kalmeren. Kalmeren doe je vooral door de strijd te negeren, contact te maken en actief te luisteren. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: 'ik zie dat u niet tevreden bent, kunt u mij vertellen hoe dat komt' of 'kunt u mij vertellen wat er is gebeurt'.

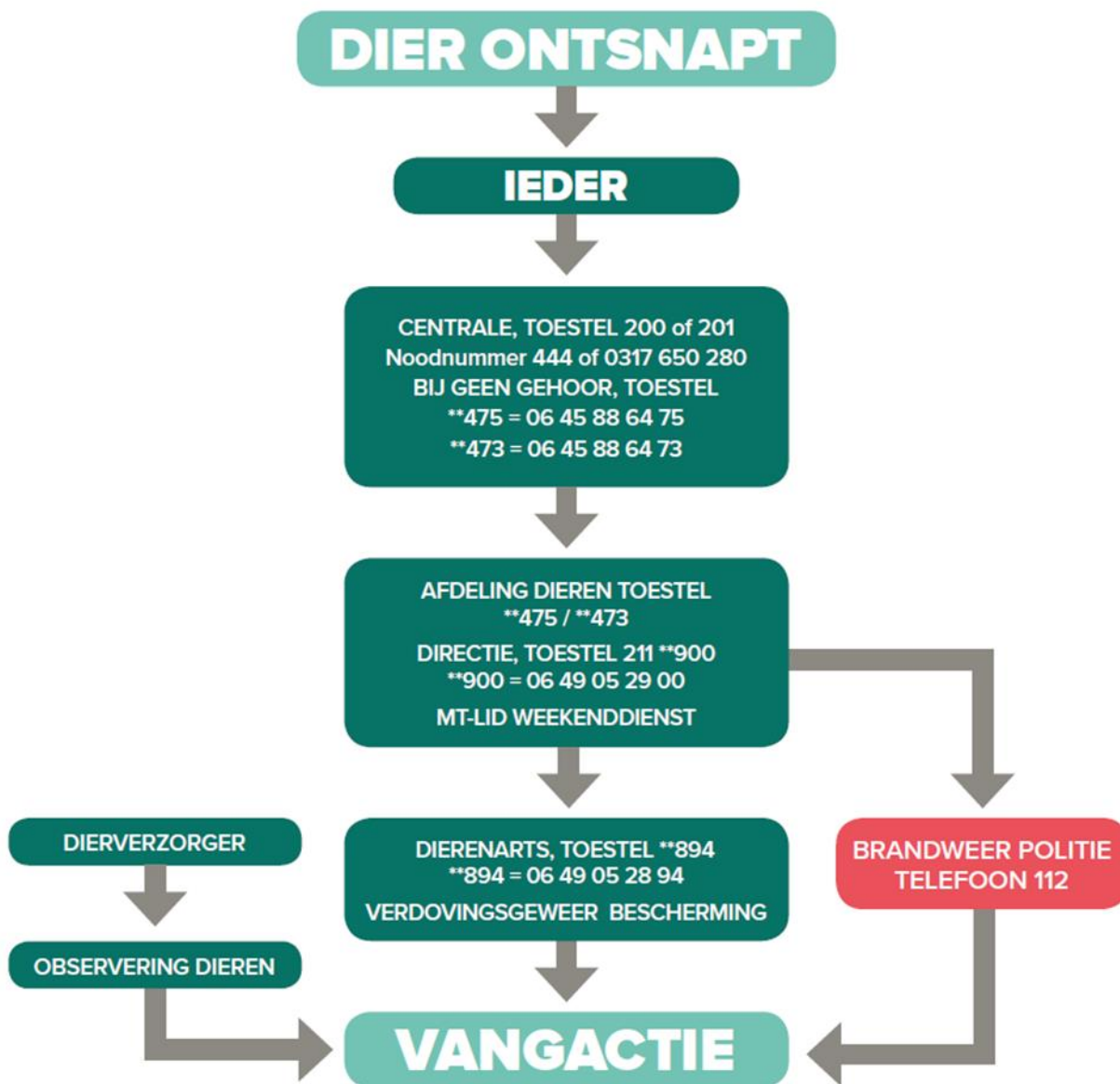
### Hoe blijf ik zelf rustig?

Het is belangrijk dat je zelf ook rustig blijft in deze situaties. Het kan voorkomen dat je in paniek raakt door de boosheid van een ander.









## Weercode KNMI: overzicht betrokken afdelingen

