

# COVID 19

## PROTOCOL | *PROTOKOLLEN* ALGEMEEN | **GENERAL** | ALLGEMEIN

AMRÂTH HÔTELS

versie 23 juli 2020 | version July 23rd 2020 | Version vom 23. Juli 2020

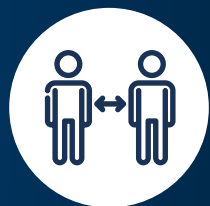
KLIK HIER VOOR | **CLICK HERE FOR** | KLIKKEN SIE HIER FÜR

NL

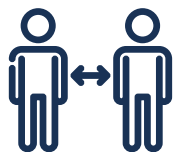
ENG

DE





## VEILIG NAAR AMRÂTH HÔTELS IN DE 1,5 METER SAMENLEVING



HOUD AFSTAND



MIJD GROEPSVORMING



SCHUD GEEN HANDEN



BETAAL CONTACTLOOS



HOEST OF NIES IN UW  
ELLEBOOG OF TISSUE



WAS UW HANDEN REGELMATIG

NL

<b>1. WOORD VOORAF</b>	4
1.1 Doelstelling	4
1.2 Uitgangspunten	4
<b>2. VOOR DE AFDELINGSHOOFDEN</b>	5
<b>3. VOOR DE GASTEN</b>	6
<b>4. VOOR DE MEDEWERKERS</b>	7
<b>5. VOOR DE LEVERANCIERS</b>	7
<b>6. VEILIG NAAR EEN HOTEL: ZO DOE JE DAT!</b>	7
6.1 Uitgangspunt 1: beheersen stroom van bezoekers op weg naar, in en uit het hotel	8
6.2 Uitgangspunt 2: veiligheid en hygiëne in onze hotels	9
6.3 Uitgangspunt 3: veiligheid en hygiëne voor medewerkers	10
6.4 Uitgangspunt 4: veiligheid en hygiëne voor de individuele bezoeker/gast	10
6.5 Uitgangspunt 5: aangepaste werkmethodes	11
6.5.1 Voor onze hotels	11
6.5.2 Voor onze restaurants	12
6.5.3 Voor onze fitness voorzieningen	12
6.5.4 Voor onze wellness voorzieningen	13
<b>7. AFSLUITEND</b>	13

## 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 onze hotels 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 de hotels van Amrâth Hôtels;
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, Amrâth Hôtels en de overheid communiceren over de afspraken. De hotels maken afspraken zichtbaar op locatie en sturen de gemaakte afspraken vooraf toe aan de bezoekers.

## 2. VOOR DE AFDELINGSHOOFDEN

1. Werkzaamheden waarvan de aard van het werk het toelaat, worden vanuit huis gedaan;
2. Zorg waar nodig voor persoonlijke beschermingsmiddelen (via Bunzl te bestellen);
  - Mondkapjes;
  - Handschoenen;
  - Plastic schorten;
  - Desinfectie handgel /sprays;
  - Papieren tissues;
3. 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 de 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;
4. Zorg dat iedereen 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden door dosering en routing;
  - Afstand stickers op de vloer (verspreid naar hotels in wk 19);
  - Looproute stickers (verspreid naar hotels in wk 19);
5. 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;
6. Ieder afdelingshoofd is verantwoordelijk voor het toezien op de juiste naleving van de afspraken;
7. Geef medewerkers een uitgebreide instructie over de wijze waarop het protocol in de diverse faciliteiten en werkplekken moet worden uitgevoerd;
8. Maak een rooster voor de start van de diensten/kantine/pauzes;
9. Geef medewerkers de instructie dat zij bezoekers moeten aanspreken op ongewenst gedrag bij overtreding van regels;
10. Zorg ervoor dat GASTVRIJHEID de boventoon blijft voeren!
11. Updates over deze afspraken worden deze z.s.m. gecommuniceerd.

### 3. VOOR DE GASTEN

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

### 4. VOOR DE MEDEWERKERS

1. Werkzaamheden waarvan de aard van het werk het toelaat, worden vanuit huis gedaan;
2. Houd 1,5 meter afstand;
3. Schud geen handen;
4. Hoest en nies in je elleboog en gebruik papieren zakdoekjes;

5. Was je handen minimaal 6 x per dag, volgens instructie. In ieder geval voor en na het eten, toiletbezoek en schoonmaken;
6. Deel je werkbenodigdheden niet met anderen:
  - Bij einde dienst werkplek desinfecteren;
  - Voor aanvang dienst werkplek desinfecteren;
7. Houd spullen, materieel en gereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen schoon. Bij voorkeur desinfecteren met de hiervoor door het bedrijf beschikbaar gestelde middelen;
8. Blijf thuis als je één van de volgende klachten hebt: neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging (vanaf 38 graden Celsius) ;
9. Blijf thuis als iemand in jouw huis koorts heeft (vanaf 38 graden Celsius) en/of verkoudheidsklachten;
10. Spreek mensen aan op het niet houden aan de regels;
11. Vraag je leidinggevende om uitleg indien je vragen hebt over regels en richtlijnen;
12. GASTVRIENDELIJKHEID is de ideale manier om de overkill aan regels voor iedereen wat draaglijker te maken.

### 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;
5. Overweeg bezorging tot de deur.

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

Amrâth Hotels wil graag al haar gasten op een veilige en verantwoorde manier welkom heten in haar hotels. 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 de hotels:

- 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 de banqueting/events;
  - Voor de fitness;
  - Voor de wellness ;

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, in de bevestiging van de reservering, bij de ingang van het bedrijf, de bezoekers over de hygiëneregels in het bedrijf via een poster, banner, digitaal scherm en persoonlijke gastheer/-vrouw;
2. Voor aankomst is iedere gast benaderd met het verzoek om emailadres – geboortedatum – woonadres en naam op paspoort;
3. Voor aankomst is iedere gast benaderd om de aankomsttijd vast te leggen. Deze wordt geregistreerd in het reserveringssysteem. Hierop kan de personeelsplanning aangepast worden;
4. Check in vindt niet eerder/later plaats dan de afgesproken tijd;
5. Er zijn, d.m.v. pijlen en afzettingen, duidelijke looproutes aangegeven in het hotel;

6. Gebruik van liften is met maximaal 2 personen tegelijkertijd toegestaan;
7. De avond voor vertrek benaderen we de gast om de check-out tijd vast te leggen. Ook deze leggen we vast in het reserveringssysteem, zodat hier met roostering rekening gehouden kan worden;
8. Uw tafel in het restaurant (ontbijt/ lunch en diner) of behandelingen in de wellness/gebruik fitness/zwembad dienen vooraf gereserveerd te worden, u ontvangt een tijdslot waaraan wij ons moeten houden.

### 6.2 Uitgangspunt 2: veiligheid en hygiëne in onze hotels

1. In onze hotels dienen 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. Hotels dienen 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 andere dan reisgenoten dient voorkomen te worden;
6. Aan een tafel mogen maximaal 2 personen of een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat, binnen 1,5 meter van elkaar zitten;
7. Aan de bar mogen maximaal 2 personen of een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat, binnen 1,5 meter van elkaar zitten;
8. In de fitness is de richtlijn: 1,5 meter afstand, er kunnen derhalve minder apparaten beschikbaar zijn. Max. 2 personen tegelijkertijd, dus ook een tijdslot reserveren bij de receptie;
9. In de wellness is de richtlijn 1,5 meter afstand, er kunnen derhalve minder mensen tegelijkertijd aanwezig zijn. Hiervoor is er ook een tijdslot te reserveren bij de receptie/op de website;
10. Deuren blijven waar mogelijk open staan om contactpunten te verminderen. Waar dit niet mogelijk is worden deurklinken minimaal 3 keer per dag gedesinfecteerd;
11. Prullenbakken worden extra vaak geleegd en gedesinfecteerd;
12. Het hotel is alleen toegankelijk voor gasten met een reservering voor het hotel en/of de faciliteiten.

### 6.3 Uitgangspunt 3: veiligheid en hygiëne voor medewerkers

1. Om de veiligheid van bezoekers en zeker ook van het personeel te kunnen garanderen, is een adequate informatieverstrekking aan het personeel voordat het hotel weer opengaat, van groot belang;
2. Receptiemedewerkers zullen de gast van achter een scherm van dienst zijn;
3. Receptiemedewerkers en portiers dragen handschoenen;
4. Kamermeisjes dragen handschoenen en mondkapjes;
5. Medewerkers dragen handschoenen en mondkapjes indien zij bezette gastenkamers betreden (nooit wanneer de gast aanwezig is);
6. Medewerkers zijn nooit samen in een hotelkamer;
7. Medewerkers in de bediening dragen handschoenen;
8. Koks dragen handschoenen;
9. Het aanwezige aantal medewerkers op dienst in een afdeling is minimaal;
10. Personeel zal te allen tijde herkenbare bedrijfskleding dragen en waar het RIVM het voorschrijft werken met beschermende materialen (handschoenen, mondkapjes, etc...);
11. Kom op eigen gelegenheid en vermijd het openbaar vervoer;
12. Personeel mag maximaal 10 minuten voor aanvang van dienst in het hotel zijn;
13. Roosters dienen verschillende starttijden te hebben voor het personeel. Dit zodat er geen drukte ontstaat in kleedruimten etc.;
14. Maak gebruik van de kantine volgens het door het afdelingshoofd opgestelde rooster (zodat de 1,5 meter afstand kan worden gewaarborgd tijdens de pauzes);
15. Voorkom direct gastencontact;
16. Ga nooit een hotelkamer in terwijl de gast aanwezig is;
17. Was tijdens je werk regelmatig uw handen en gebruik desinfecterende gel of spray;
18. 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 onze hotels

1. Bij de bevestiging van de reservering ontvangen gasten een digitale versie van dit protocol;
2. Hotelreserveringen dienen vooraf betaald te worden zodat het aantal betaalhandeling in het hotel minimaal zullen zijn;
3. Wij accepteren geen contact geld in onze hotels;
4. 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;
5. Voor aankomst ontvangt iedere gast digitaal de UVH en het protocol;
6. Voor aankomst van de gast is er een kamer- of tafelnummer toegewezen aan de gast;
7. Bij het toewijzen van kamers spreiden we de gasten over het gehele hotel om drukke punten te voorkomen;
8. Bij aankomst liggen de sleutelkaartjes klaar voor de gasten;
9. Bij aankomst controleren wij alleen o.b.v. ID visueel de identiteit van de gast. Er behoeft dus geen registratieformulier ondertekend te worden;
10. Bij aankomst informeren wij de gast nogmaals over de regels m.b.t. routing etc. Tevens uitleg wat er allemaal te doen is in en rond het hotel;
11. De liften zijn met max. 2 personen te gebruiken;
12. Aangegeven looproutes gelden voor gasten en personeel;
13. De toiletgroepen zullen extra worden schoongemaakt. Hier zullen ook schoonmaakmiddelen aanwezig zijn zodat iedere bezoeker het door hem/haar gebruikte toilet kan reinigen;
14. De toiletten zijn alleen door hotel/restaurantgasten te gebruiken;
15. De avond voor vertrek vragen wij de gasten hoe laat zij wensen te vertrekken, zodat wij hier in de planning rekening meer kunnen houden;
17. Bij check-out sturen wij rekeningen per email naar de gast;

### 6.5.2 Voor onze restaurants

1. Voor ontbijt, lunch en diner geldt dat wij werken met tijdsloten. 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, waar en wat u als ontbijt wilt gebruiken. (Er zijn een beperkt aantal plaatsen beschikbaar per tijdslot);
4. In het restaurant en voor de roomservice werken wij met een aangepast assortiment;
5. U dient in de verschillende outlets direct af te rekenen, wij accepteren geen contant geld;
6. In de restaurants en lounges wordt strikt de anderhalve meter afstand tussen de tafels gehanteerd;
  - 1 tafel = 2 stoelen alleen voor gezinnen geldt hiervoor een uitzondering; 4-persoons tafels zijn voor anderen dan gezinnen niet toegestaan.
  - 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 menukaarten.
7. In de plaats van peper- en zoutmolens zijn er mono-verpakkingen in gebruik;
8. In de plaats van roomstelletjes worden er mono-verpakkingen gebruikt;
9. Jassen dienen afgegeven te worden bij de garderobe waar zij in plastic hoezen weggehangen zullen worden;
10. Personeel draagt handschoenen.

### 6.5.3 Voor onze fitness voorzieningen

1. Alleen toegang mits vooraf gereserveerd (bij de receptie of op website);
2. Alleen toegang voor hotelgasten;
3. De bezoekersstroom te reguleren middels een tijdsplan of een maximale verblijfsduur waarbij strikt wordt gehandhaafd op aankomst- en vertrektijden;
4. Een goede routing uit te werken en zichtbaar te maken voor zowel gasten als medewerkers;
5. Voor aankomst nieuwe gast dient alle apparatuur gedesinfecteerd te worden;
6. Eventueel aanwezige douchevoorzieningen dienen afgesloten te worden, mogen niet gebruikt worden u dient de voorzieningen op uw kamer te gebruiken.

### 6.5.4 Voor onze wellness voorzieningen

1. Alleen beschikbaar wanneer vrijgegeven door de overheid;
2. Alleen toegang mits vooraf gereserveerd (bij de receptie);
3. Maximaal 1 bezoeker/kamernummer toe te laten per 10m<sup>2</sup>;
4. De bezoekersstroom te reguleren middels een tijdsplan of een maximale verblijfsduur waarbij strikt wordt gehandhaafd op aankomst- en vertrektijden;
5. Personeel draagt handschoenen/ mondbescherming en schort;
6. Ontvangstbalie is voorzien van kunststof afscheidingsscherm;
7. Indien beschikbaar manicure of pedicure behandeling vindt plaats met afscheidingsscherm;
8. Voor aankomst nieuwe gast dient alle apparatuur gedesinfecteerd te worden;
9. Betaling dient vooraf gedaan te worden/wij accepteren geen contante betalingen.

## 7. AFSLUITEND

### Toezicht op bezoekers aan onze hotels

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.

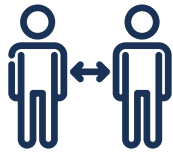
### Communicatie

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);
- Alle hotels delen onderwerpen van het protocol met hun medewerkers en gasten;
- Leveranciers en partners van de branche worden over de voor hen van toepassing zijnde onderwerpen ook geïnformeerd over het protocol.



## SAFE JOURNEY TO AMRÂTH HÔTELS IN THE 1.5 METER SOCIETY



PRACTICE SOCIAL DISTANCE



AVOID CROWDS



DO NOT SHAKE HANDS



PAY WITH CARDS ONLY

12



COVER COUGHS OR SNEEZES  
WITH ELBOW OR WITH TISSUE



WASH YOUR  
HANDS REGULARLY

ENG

<b>1. PREFACE</b>	16
1.1 Goal	16
1.2 Principles	16
<b>2. FOR DEPARTMENT HEADS</b>	17
<b>3. FOR THE GUESTS</b>	18
<b>4. FOR THE EMPLOYEES</b>	18
<b>5. FOR THE SUPPLIERS</b>	19
<b>6. STAY SAFE AT A HOTEL: HOW TO DO THIS!</b>	19
6.1 Principle 1: control the flow of visitors on the way to, in and out of the hotel	20
6.2 Principle 2: safety and hygiene in our hotels	21
6.3 Principle 3: safety and hygiene for employees	21
6.4 Principle 4: safety and hygiene for individual visitors/guests	22
6.5 Principle 5: adapted working methods	23
6.5.1 For our hotels	23
6.5.2 For our restaurants	24
6.5.3 For our fitness facilities	24
6.5.4 For our wellness facilities	25
<b>7. EPILOGUE</b>	25



## 1. PREFACE

### 1.1 Goal

On Sunday 15 March 2020 at 5.30 pm, the cabinet made it clear that all catering establishments had to close immediately in the fight against the spread of the Covid 19 virus (Corona). Hotels were excluded from this; restaurants were allowed to remain open for their hotel guests.

Now that there is a good chance that the measures of the “intelligent lockdown” will be relaxed, we think it is time to announce and introduce measures in our hotels and the various departments which state how we will treat each other, suppliers and guests in the coming period.

There are basically 2 main rules:

1. All guests and employees must be able to keep a distance of at least 1.5 meters from each other throughout the hotel;
2. Consumables and contact points should be disinfected regularly.

### 1.2 Principles

1. These principles apply to all activities within the hotel of Amrâth Hôtels;
2. The basic principle is that the conditions and measures can be applied and must be clear and manageable for everyone; employees and visitors/guests;
3. As new measures take shape almost continuously, this protocol is subject to change;
4. Entrepreneurs, employees, suppliers and visitors adhere to the RIVM guidelines;
5. Industry association, Amrâth Hôtels and the government communicate about the agreements. The hotels make arrangements visible in their locations and send the guidelines to visitors in advance.

## 2. FOR DEPARTMENT HEADS

1. Activities of which the nature of the work permits it, are done from home;
2. Provide personal protective equipment where necessary (to be ordered via Bunzl);
  - Mouth masks;
  - Gloves;
  - Plastic aprons;
  - Disinfection hand gel/sprays;
  - Paper Tissues;
3. Hygiene rules and anti-corona measures are communicated on the website, will be referred to in the confirmation to the guests, in the lobby of the hotel, at the entrance of the restaurants & departments;
  - Provide posters in every room;
  - Provide an indication on the website;
  - Provide communication on social media;
  - Provide printed communication to the guests;
4. Make sure everyone can keep 1.5 meters apart by dosing and routing;
  - Distance stickers on the floor (distributed to hotels in week 19);
  - Walking routes stickers (distributed to hotels in week 19);
5. Ensure maximum hygiene, especially the pin terminal, door knobs and other contact surfaces should be disinfected regularly. Also, clean objects that can be touched by employees, visitors such as trash cans, etc. as regularly as possible;
  - Provide disinfection sprays for guests & staff;
  - Provide paper tissues for guests & staff;
  - Provide hand-gel disinfection for guests & staff;
6. Each head of department is responsible for supervising correct compliance with the agreements;
7. Provide employees with detailed instructions on how to implement the protocol in the various facilities and workplaces;
8. Make a schedule for the start of the services/canteen/breaks;
9. Instruct employees to hold visitors to account for undesirable behavior when rules are broken;
10. Make sure that HOSPITALITY predominates!;
11. Updates about these agreements will be communicated as soon as possible.

### 3. FOR THE GUESTS

1. Keep 1.5 meters away;
2. Only welcome guests with reservation/no access without reservation;
3. Max. 2 visitors per reservation (exception for families with children);
4. Avoid public transport;
5. Do not come to the hotel/restaurant earlier than the agreed time;
6. Stay home if you have any of the following:
  - Common cold/runny nose;
  - Sore throat/mild cough;
  - Increase of body temperature (from 38 degrees Celsius);
7. Stay at home if someone in your household has a fever (from 38 ° C) and/or cold complaints;
8. Do not shake hands;
9. Always follow the instructions of our staff;
10. Before your visit, wash your hands with soap for at least 20 seconds;
11. Cough and sneeze into your elbow and use tissue paper;
12. Pay in advance for your stay and extra expenses at the hotel with cards.
13. We will not accept cash;
14. Clean used materials with a disinfectant spray;
15. Before use, clean materials with a disinfectant spray;
16. Due to the various measures, longer waiting times may arise, we ask for your understanding;
17. The specified maximum number of users per room must not be exceeded. If this is the case, measures will be taken immediately;
18. We will not keep any private or abandoned private property due to infection risk;
19. If you are tested positive for the virus within 14 days of your stay, we ask you to inform us;
20. When we receive information from a (former) guest about an infection/illness to which you may be exposed, we will inform you.

### 4. FOR THE EMPLOYEES

1. Activities of which the nature of the work permits it, are done from home;
2. Keep 1.5 meters distance;
3. Do not shake hands;
4. Cough and sneeze into your elbow and use tissue paper;
5. Wash your hands at least 6 times a day, according to instructions. At least before and after dinner, toilet visit and cleaning;
6. Do not share your work supplies with others:

- Disinfect the workplace at the end of the shift;
  - Disinfect workplace before starting service;
7. Keep belongings, equipment and tools and personal protective equipment clean. Preferably disinfect with the means made available by the company;
  8. Stay home if you have any of the following: cold, runny nose, sneezing, sore throat, slight cough, increase (from 38 degrees Celsius);
  9. Stay at home if someone in your house has a fever (from 38 degrees Celsius) and/or cold complaints;
  10. Address people about not following the rules;
  11. Ask your supervisor for an explanation if you have questions about rules and guidelines;
  12. HOSPITALITY is the ideal way to make the overkill of rules more tolerable for everyone.

### 5. FOR THE SUPPLIERS

1. Keep 1.5 meters distance;
2. Wear gloves;
3. Agree in advance where the items will be placed;
4. Cough and sneeze into your elbow and use tissue paper;
5. Consider door-to-door delivery.

### 6. STAY SAFE AT A HOTEL: HOW TO DO THIS!

Amrâth Hotels would like to welcome all its guests in its hotels in a safe and responsible manner. In order to do this properly, we have agreed on the working methods below

#### Social Distancing

- Spreading guests at the start and during their visit;
- Minimizing contact between visitors and between employees and visitors;
- We can easily implement the 1.5-meter rule.

#### Principles

The following principles are the basis for “social distancing” within the hotels:

- Safe environment;
- Compliance with the 1.5-meter measure;
- Additional hygiene measures.

In order to comply with the principles, the measures are divided into 5 clusters:

1. Control and regulate the flow of visitors to and in the hotels;
2. Safety and hygiene for employees;
3. Safety and hygiene for the visitors;
4. Rules for individual visitors;
5. Adapted working methods;
  - For the hotel;
  - For the restaurant;
  - For the banqueting/ events;
  - For the fitness;
  - For the wellness;

The above-mentioned clusters apply to each department and are therefore further elaborated below:

### **6.1 Principle 1: control the flow of visitors on the way to, in and out of the hotel**

1. On our website, when making the reservation, in the confirmation of the reservation, at the entrance of the hotel, we inform visitors about the hygiene rules in the hotel via a poster, banner, digital screen and personal host/hostesses;
2. Before arrival, every guest is approached with the request for email address - date of birth - home address and name on passport;
3. Before arrival, each guest is approached to record the arrival time. This is registered in the reservation system. The employee schedule can be adjusted to this;
4. Check-in takes place no earlier/later than the agreed time;
5. There are, by means of arrows and barriers, clear walking routes indicated in the hotel;
6. Use of elevators is allowed with a maximum of 2 persons at the same time;
7. The evening before departure we approach the guest to register the check-out time. We also record these in the PMS system, so that scheduling can be adapted to this;
8. Your table in the restaurant (breakfast/lunch and dinner) or treatments in the wellness/fitness/pool use must be reserved in advance; you will receive a time slot that we must adhere to.

### **6.2 Principle 2: safety and hygiene in our hotels**

1. Our hotels must have disinfectant spray or gel in strategic positions (including at the entrance to the restaurant, at the reception desk-entrance, at the toilet groups, at workplaces);
2. The hotel is responsible for making disinfectant products available to both the visitor and the employee; these are available at the reception of the hotel;
3. Hotels must install walking routes or dividing sections/lines to keep the distance of 1.5 meters applicable by RIVM;
4. Staff will not enter hotel rooms when guests are present;
5. In the hotel, the guideline is: a maximum of 2 guests per hotel room (families are an exception to this rule), so that the 1.5 meters can be secured, physical contact with persons other than traveling companions must be prevented;
6. In the restaurant the guideline is: a maximum of 2 persons per table or a joint household consisting of more persons, sitting within 1.5 meters of each other;
7. At the bar, a maximum of 2 people or a joint household consisting of more people may be sitting within 1.5 meters of each other.
8. In fitness, the guideline is: 1.5 meters distance, so fewer devices may be available. Max. 2 people at the same time, so also reserve a time slot at the reception;
9. In the wellness, the guideline is 1.5 meters distance, so fewer people can be present at the same time. You can also reserve a time slot for this at the reception/on the website;
10. Doors remain open where possible to reduce contact points. Where this is not possible, door handles are disinfected at least 3 times a day;
11. Trash cans are emptied and disinfected extra often;
12. The hotel is only accessible to guests with a reservation for the hotel and/or its facilities.

### **6.3 Principle 3: safety and hygiene for employees**

1. In order to guarantee the safety of visitors and certainly also of the staff, adequate information must be provided to staff before the hotel re-opens;
2. Reception staff will serve the guest from behind a screen;
3. Reception staff and doormen wear gloves;
4. Housekeeping staff wears gloves & face masks;
5. Employees wear gloves and face masks when entering occupied guest rooms (never when the guest is present);
6. Employees are never together in a hotel room;

7. Employees in the restaurant wear gloves;
8. Cooks wear gloves;
9. The number of employees on duty in a department is minimal;
10. Staff will at all times wear recognizable work clothing and where RIVM prescribes to work with protective materials (gloves, face masks, etc.);
11. Travel by yourself to and from work and avoid public transport;
12. Staff may be at the hotel a maximum of 10 minutes before the start of the duty;
13. Schedules should have different start times for staff. This so that there is no pressure in changing rooms, etc.;
14. Use the canteen according to the schedule drawn up by the head of department (so that the 1.5-meter distance can be guaranteed during breaks);
15. Avoid direct guest contact;
16. Never enter a hotel room while the guest is present;
17. Wash your hands regularly during your work and use disinfectant gel or spray;
18. Report to your manager if you have any questions about the agreements.

#### **6.4 Principle 4: safety and hygiene for individual visitors/guests**

1. Stay at home if you are ill or have been ill in the last 72 hours;
2. Upon entering, visitors are obliged to use disinfectant spray, gel or wash their hands with soap according to the standards of the RIVM;
3. Follow directions from hotel staff, from all facilities;
4. Due to the limited number of guests that can be admitted: Please observe the rules regarding arrival and departure time;
5. Avoid physical contact with anyone other than your travel companions within the hotel;
6. Take all the things you brought home with you; we can no longer keep personal belongings;
7. Wash your hands regularly during your visit and use disinfectant gel or spray;
8. Follow the general guidelines of RIVM with regards to minimizing the spread of the virus;
9. The hotel is only accessible to guests with a reservation for the hotel and/or facilities;
10. If you have any questions or comments, please report them to the reception, we are happy to help you.

## **6.5 Principle 5: adapted working methods**

### **6.5.1 For our hotels**

1. When confirming the reservation, guests will receive a digital version of this protocol;
2. Hotel reservations must be paid in advance so that the number of payment transactions in the hotel will be minimal;
3. We do not accept cash in our hotels;
4. One week before arrival, and in any case, before arrival, the guest is requested in writing for name/email address/date of birth and arrival time. This allows us to identify the guests at check-in by showing the ID card and it is not necessary to sign the registration form;
5. Before arrival, each guest receives our UVH (Uniform Conditions of the Hotel & Catering Industry) and the protocol digitally;
6. Before the guest arrives, a room or table number has been assigned to the guest;
7. When allocating rooms, we spread the guests over the entire hotel to avoid busy points;
8. Upon arrival the key cards are ready for the guests to be handed out;
9. On arrival we only visually check the guests identity by the guestst ID card. There is therefore no need to sign a form;
10. Upon arrival, inform the guest again about the rules regarding routing, etc. Also explain what there is to do in and around the hotel;
11. The elevators can be used with max. 2 persons;
12. Indicated walking routes apply to guests and staff;
13. The toilet groups will be cleaned extra. Cleaning products will also be present here so that every visitor can clean the toilet he/she uses;
14. The toilets can only be used by hotel/restaurant guests;
15. The evening before departure, we ask the guests what time they wish to leave, so that we can take this into account in the planning;
16. At check-out we send bills by email to the guest;

### 6.5.2 For our restaurants

1. For breakfast, lunch and dinner we work with time slots. Reservations of places and times are made through the reception;
2. Restaurant tables are pre-assigned to hotel rooms/guests;
3. You must indicate what time, where and what you want to have for breakfast no later than 10:00 p.m. (There are a limited number of seats available per time slot);
4. We work with an adapted assortment in the restaurant and for room service;
5. You must pay directly in the different outlets, we do not accept cash;
6. In the restaurants and lounges the distance of one and a half meters between the tables is strictly adhered to;
  - 1 table = 2 chairs only for families an exception applies, tables of 4 are for other than families not permitted;
  - A possible host/hostess will ensure that guests are seated in the right places.
  - It is not allowed to move tables and chairs;
  - Tables will be cleaned and disinfected after every use, as well as the menus.
7. Instead of salt and pepper mills, mono packs will be used;
8. Mono packaging is used instead of sugar pots and creamer cans;
9. Coats should be brought to the cloakroom; where they will be hung in plastic covers;
10. Staff wears gloves.

### 6.5.3 For our fitness facilities

1. Access only if booked in advance (at the reception or on the website);
2. Access for hotel guests only;
3. To regulate the flow of visitors by means of a time plan or a maximum duration of stay, strictly enforcing arrival and departure times;
4. Work out good routing and make it visible to both guests and employees;
5. Before new guest arrives, all equipment must be disinfected;
6. Any existing shower facilities must be closed, must not be used, you must use the facilities in your room.

### 6.5.4 For our wellness facilities

1. Available only when released by government;
2. Access only if booked in advance (at the reception);
3. Allow a maximum of 1 visitor/room number per 10m<sup>2</sup>;
4. To regulate the flow of visitors by means of a time plan or a maximum duration of stay, strictly enforcing arrival and departure times;
5. Staff wears gloves/mouth protection and apron;
6. Reception desk is equipped with a plastic partition wall;
7. If available manicure or pedicure treatment takes place with a partition screen;
8. Before new guest arrives, all equipment must be disinfected;
9. Payment must be made in advance/we do not accept cash payments.

## 7. EPILOGUE

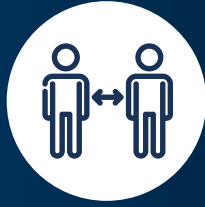
### Supervising visitors to our hotels

The hotel manager is responsible for observing the protocols by the visitors and supervising them. If measures are not observed by the visitor, the hotel must hold the visitor to account. If the protocol is not observed, the hotel can decide to deny the visitor access.

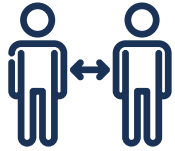
### Communication

The hotel uses the following means of communication to inform all members about the protocol:

- The hotel's own means of communication (website, newsletter, direct mail to members);
- All hotels share topics of the protocol with their staff and guests;
- Industry suppliers and partners are also informed about the protocol on the topics that apply to them.



## SICHERER AUFENTHALT BEI AMRÂTH HOTELS IN SOCIAL-DISTANCING-ZEITEN



ABSTAND EINHALTEN



GRUPPENBILDUNG VERMEIDE



KEIN HÄNDESCHÜTTELN



KONTAKTLOS BEZAHLEN



HUSTEN/NIESEN IN ELLENBEUGE  
ODER TASCHENTUCH



REGELMÄßIG HÄNDE WASCHEN

DE

<b>1. VORWORT</b>	28
1.1. Ziel	28
1.2. Ausgangspunkte	28
<b>2. FÜR ABTEILUNGSLEITER</b>	29
<b>3. FÜR GÄSTE</b>	30
<b>4. FÜR MITARBEITER</b>	31
<b>5. FÜR LIEFERANTEN</b>	31
<b>6. SICHERER HOTELBESUCH: SO GEHT DAS!</b>	32
6.1. Ausgangspunkt 1: Regulierung von Besucherströmen zum, ins und aus dem Hotel	33
6.2. Ausgangspunkt 2: Sicherheit und Hygiene in unseren Hotels	33
6.3. Ausgangspunkt 3: Sicherheit und Hygiene für Mitarbeiter	34
6.4. Ausgangspunkt 4: Sicherheit und Hygiene für Besucher/Gäste	35
6.5. Ausgangspunkt 5: angepasste Arbeitsmethoden	35
6.5.1. Für unsere Hotels	35
6.5.2. Für unsere Restaurants	36
6.5.3. Für unsere Fitnessseinrichtungen	37
6.5.4. Für unsere Wellness-Einrichtungen	37
<b>7. ABSCHLIEßEND</b>	38

## 1. VORWORT

### 1.1. Ziel

Am Sonntag, den 15. März 2020 um 17.30 Uhr gab das niederländische Kabinett klar zu verstehen, dass alle gastronomischen Betriebe zur Bekämpfung der Ausbreitung von Covid-19 (Corona) unverzüglich zu schließen seien. Davon ausgenommen waren Hotels, deren Restaurants ausschließlich für ihre Hotelgäste geöffnet bleiben durften.

Jetzt, da die Chancen gut stehen, dass der sogenannte „intelligente Lockdown“ weiter gelockert wird, ist es an der Zeit, in unseren Hotels und den unterschiedlichen Abteilungen Regeln aufzustellen, wie wir in der kommenden Zeit miteinander, mit Lieferanten und Gästen umgehen werden.

#### ***Dabei gelten 2 Grundsätze:***

1. Alle Gäste und Mitarbeiter müssen im gesamten Hotel einen Mindestabstand von 1,5 m zueinander einhalten und einhalten können;
2. Verbrauchsmaterialien und Kontaktflächen sollten regelmäßig desinfiziert werden.

### 1.2. Ausgangspunkte

1. Diese Regeln gelten für alle Aktivitäten innerhalb der Hotels von Amrâth Hôtels;
2. Ausgangspunkt ist, dass die Bedingungen und Maßnahmen anwendbar sind und für alle – Mitarbeiter und Besucher gleichermaßen – klar und überschaubar sein müssen;
3. Da laufend neue Maßnahmen empfohlen werden, kann sich dieses Protokoll jederzeit ändern;
4. Betreiber, Mitarbeiter, Lieferanten und Besucher halten sich an die Richtlinien der niederländischen Gesundheitsbehörde, dem RIVM (nachfolgend RIVM genannt);
5. Der Branchenverband, Amrâth Hôtels und die Behörden stimmen die Regeln miteinander ab. Die Hotels hängen die Regeln vor Ort sichtbar aus und senden diese Regeln ihren Gästen/Besuchern vorab zu.

## 2. FÜR ABTEILUNGSLEITER

1. Tätigkeiten, die von zu Hause aus erledigt werden können, werden nach wie vor von Hause aus erledigt;
2. Wo erforderlich, sind die persönliche Schutzausrüstungen zur Verfügung zu stellen (über Bunzl bestellen);
  - Mundschutz;
  - Handschuhe;
  - Plastikschrürzen;
  - Desinfektionsgel/-sprays;
  - Papiertaschentücher;
3. Hygienevorschriften und Anti-Corona-Maßnahmen werden über die Website, im Bestätigungsschreiben an die Gäste, in der Hotellobby, am Eingang der Restaurants & Abteilungen kommuniziert;
  - Poster in allen Räumen;
  - Hinweis auf der Website;
  - Kommunikation über soziale Medien;
  - Kommunikation mit den Gästen;
4. Stellen Sie sicher, dass durch Regulierung der Besucherströme und einem Einbahnstraßensystem 1,5 Meter Abstand zueinander einhalten können;
  - Distanzaufkleber auf dem Boden (in Woche 19 an Hotels verteilt);
  - Laufrichtungsaufkleber (werden in Woche 19 an Hotels verteilt);
5. Achten Sie auf höchste Hygienestandards, vor allem Kartenterminals, Türgriffe und andere Kontaktflächen sollten regelmäßig desinfiziert werden. Ebenfalls möglichst regelmäßig reinigen sollte man die Gegenstände, die von Mitarbeitern und/oder Besuchern berührt werden, wie z.B. Mülleimer usw.;
  - Stellen Sie Desinfektionssprays für Gäste und Personal zur Verfügung;
  - Stellen Sie Papiertaschentücher für Gäste und Personal zur Verfügung;
  - Stellen Sie Desinfektionsgel für Gäste und Personal zur Verfügung;
6. Jeder Abteilungsleiter ist für die ordnungsgemäße Einhaltung der Regeln verantwortlich;
7. Geben Sie den Mitarbeitern detaillierte Anweisungen, wie das Protokoll in den verschiedenen Einrichtungen und an den unterschiedlichen Arbeitsplätzen umzusetzen ist;
8. Erstellen Sie einen Zeitplan für den Schichtbeginn, die Kantinenzeiten und Pausen;
9. Weisen Sie Ihre Mitarbeiter an, Besucher im Falle eines Regelverstoßes auf Ihr unerwünschtes Verhalten hin anzusprechen;
10. Sorgen Sie dafür, dass der GAST AUCH WEITERHIN KÖNIG ist!
11. Änderungen dieser Regeln werden immer so schnell möglich mitgeteilt.

### 3. FÜR GÄSTE

1. Halten Sie 1,5 Meter Abstand ein;
2. Sie sind nur willkommen mit einer Reservierung, ohne Reservierung kein Zutritt;
3. Max. 2 Besucher pro Reservierung (ausgenommen Familien mit Kindern);
4. Vermeiden Sie öffentliche Verkehrsmittel;
5. Kommen Sie nicht vor der vereinbarten Zeit in das Hotel/Restaurant;
6. Bleiben Sie zu Hause, wenn Sie eine der folgenden Beschwerden haben:
  - Schnupfen/laufende Nase;
  - Halsschmerzen/leichter Husten;
  - Erhöhte Temperatur / Fieber (ab 38°C);
7. Bleiben Sie zu Hause, wenn jemand in Ihrem Haushalt Fieber (ab 38 °C) und/oder Erkältungsbeschwerden hat;
8. Verzichten Sie auf das Händeschütteln;
9. Befolgen Sie stets die Anweisungen des Personals;
10. Waschen Sie Ihre Hände vor Ihrem Besuch mind. 20 Sekunden lang mit Wasser und Seife;
11. Husten und niesen Sie in Ihre Ellenbeuge und verwenden Sie Papiertaschentücher;
12. Bezahlen Sie Ihren Aufenthalt im Voraus und zusätzliche Ausgaben im Hotel bargeldlos unter Eingabe Ihrer PIN oder kontaktlos.
13. Wir akzeptieren kein Bargeld;
14. Reinigen Sie gebrauchte Materialien mit einem Desinfektionsspray;
15. Reinigen Sie Materialien vor Gebrauch mit einem Desinfektionsspray;
16. Aufgrund der verschiedenen Maßnahmen kann es zu längeren Wartezeiten kommen, wir bitten Sie um Ihr Verständnis;
17. Die angegebene Höchstanzahl der Anwesenden pro Raum darf nicht überschritten werden. Sollte dies der Fall sein, werden unverzüglich Maßnahmen ergriffen;
18. Möglicherweise zurückgelassenes oder vergessenes Privateigentum wird aufgrund des Ansteckungsrisikos nicht aufbewahrt;
19. Wenn Sie innerhalb von 14 Tagen nach Ihrem Aufenthalt bei uns positiv auf das SARS-CoV-2-Virus getestet werden, bitten wir Sie, uns darüber zu informieren;
20. Wenn wir Informationen über eine Infektion/Krankheit von einem (ehemaligen) Gast erhalten, mit dem Sie möglicherweise in Kontakt gekommen sind, werden wir Sie entsprechend informieren.

### 4. FÜR MITARBEITER

1. Tätigkeiten, die von zu Hause aus erledigt werden können, werden nach wie vor von Hause aus erledigt;
2. Halten Sie 1,5 Meter Abstand ein;
3. Verzichten Sie auf das Händeschütteln;
4. Husten und niesen Sie in Ihre Ellenbeuge und verwenden Sie Papiertaschentücher;
5. Waschen Sie Ihre Hände täglich mindestens 6 Mal gemäß den Anweisungen. Auf jeden Fall vor und nach dem Essen, den Toilettenbesuchen und Reinigungstätigkeiten;
6. Teilen Sie Ihre Arbeitsmittel nicht mit anderen:
  - Desinfizieren Sie Ihren Arbeitsplatz bei Schichtende;
  - Desinfizieren Sie Ihren Arbeitsplatz vor Schichtbeginn;
7. Halten Sie Gegenstände, Material und Werkzeuge sowie Ihre persönliche Schutzausrüstung sauber. Vorzugsweise mit den von der Firma zu diesem Zweck zur Verfügung gestellten Desinfektionsmitteln;
8. Bleiben Sie zu Hause, wenn Sie eine der folgenden Beschwerden haben: Schnupfen, laufende Nase, Niesen, Halsschmerzen, leichter Husten, erhöhte Temperatur / Fieber (ab 38 °C);
9. Bleiben Sie zu Hause, wenn jemand in Ihrem Haushalt Fieber (ab 38 °C) und/oder Erkältungsbeschwerden hat;
10. Sprechen Sie Menschen, die sich nicht an die Regeln halten, darauf an;
11. Bitten Sie Ihren Vorgesetzten um eine Erläuterung, wenn Sie Fragen zu den Regeln und Richtlinien haben;
12. GASTFREUNDLICHKEIT ist die ideale Art, um den Overkill an Regeln für alle ein wenig erträglicher zu machen.

### 5. FÜR LIEFERANTEN

1. Halten Sie 1,5 Meter Abstand ein;
2. Tragen Sie Handschuhe;
3. Vereinbaren Sie im Voraus, wo das Material ausgeladen werden soll;
4. Husten und niesen Sie in Ihre Ellenbeuge und verwenden Sie Papiertaschentücher;
5. Ziehen Sie eine Lieferung bis an die Tür in Betracht.



## 6. SICHERER HOTELBESUCH: SO GEHT DAS!

Amrâth Hotels möchte alle seine Gäste auf sichere und verantwortungsbewusste Weise willkommen heißen. Um dies auf eine gute Art und Weise tun zu können, haben wir uns auf folgende Arbeitsmethoden geeinigt:

### **Social Distancing**

- Verteilung der Gäste zu Beginn und während ihres Besuchs;
- Minimierung der Kontakte zwischen Besuchern sowie zwischen Mitarbeitern und Besuchern;
- Die 1,5-Meter-Regel können wir hier problemlos umsetzen.

### **Ausgangspunkte**

Die folgenden Ausgangspunkte bilden die Grundlage für das „Social Distancing“ innerhalb der Hotels:

- Sichere Umgebung;
- Einhaltung des 1,5-Meter-Abstandes;
- Zusätzliche Hygienemaßnahmen.

Zur Einhaltung der Ausgangspunkte wurden die Maßnahmen in 5 Cluster unterteilt:

1. Kontrollieren und regulieren des Besucherstroms zu den Hotels;
2. Sicherheit und Hygiene für die Mitarbeiter;
3. Sicherheit und Hygiene für die Besucher;
4. Regeln für die individuellen Besucher;
5. Angepasste Arbeitsmethoden:
  - Für das Hotel;
  - Für das Restaurant;
  - Für das Bankett/Events;
  - Für den Fitnessbereich;
  - Für den Wellnessbereich;

Die oben genannten Cluster gelten für alle Abteilungen und werden daher im Folgenden weiter ausgeführt:

### **6.1. Ausgangspunkt 1: Regulierung von Besucherströmen zum, ins und aus dem Hotel**

1. Auf unserer Website, bei Reservierung, in der Reservierungsbestätigung und am Eingang des Hotels informieren wir die Besucher über die Hygienevorschriften im Hotel anhand von Postern, Bannern, digitalen Bildschirmen und mithilfe eines Mitarbeiters;
2. Vor Ankunft wird jeder Gast gebeten E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Wohnanschrift und seinen Name laut Reisepass anzugeben;
3. Vor Ankunft wird jeder Gast gebeten, seine Ankunftszeit anzugeben. Dies wird im Reservierungssystem erfasst. Dies wird zur Personalplanung genutzt;
4. Das Einchecken findet nicht vor/nach der vereinbarten Zeit statt;
5. Im Hotel sind die Laufrichtungen durch Pfeile und Abgrenzungen klar gekennzeichnet;
6. Die Benutzung der Aufzüge ist mit maximal 2 Personen gleichzeitig erlaubt;
7. Am Vorabend der Abreise legen wir nach Rücksprache mit dem Gast eine Uhrzeit zum Auschecken fest. Diese wird auch im Reservierungssystem erfasst, sodass dies bei der Zeitplanung berücksichtigt werden kann;
8. Ihr Tisch im Restaurant (Frühstück / Mittag- und Abendessen) oder Behandlungen im Wellnessbereich, die Nutzung des Fitnessbereichs/ Schwimmbads müssen im Voraus reserviert werden. Ihnen wird ein Zeitfenster zugewiesen, an das wir uns halten müssen.

### **6.2. Ausgangspunkt 2: Sicherheit und Hygiene in unseren Hotels**

1. In unseren Hotels sollten Spender mit Desinfektionsspray oder -gel an strategisch günstigen Stellen zur Verfügung stehen (z.B. Restauranteingang, Rezeption, Toiletten, Arbeitsplätzen);
2. Das Hotel ist dafür verantwortlich, sowohl dem Besucher als auch dem Personal Desinfektionsgel zur Verfügung zu stellen; diese sind an der Hotelrezeption erhältlich;
3. Die Hotels sind verpflichtet, Laufrichtungs- und Abstandsmarkierungen anzubringen, um den derzeit vom RIVM gewünschten Abstand von 1,5 Metern zueinander einzuhalten;
4. Das Personal betritt keine Hotelzimmer, wenn Gäste anwesend sind;
5. Im Hotel gilt die Richtlinie: maximal 2 Gäste pro Hotelzimmer (ausgenommen Familien mit Kindern), damit die 1,5 Meter Abstand eingehalten werden kann. Körperkontakt zu anderen Personen als den eigenen Reisebegleitern sollte vermieden werden;

6. An einem Tisch dürfen maximal 2 Personen oder ein aus mehreren Personen bestehender gemeinsamer Haushalt mit weniger als 1,5 Meter Abstand voneinander entfernt sitzen;
7. An der Bar dürfen maximal 2 Personen oder ein aus mehreren Personen bestehender gemeinsamer Haushalt mit weniger als 1,5 Meter Abstand voneinander entfernt sitzen;
8. Im Fitnessbereich gilt als Richtlinie: 1,5 Meter Abstand, daher stehen möglicherweise weniger Geräte zur Verfügung. Max. 2 Personen gleichzeitig, also reservieren Sie ein Zeitfenster an der Rezeption;
9. Im Wellnessbereich gilt die Richtlinie 1,5 Meter Abstand, sodass weniger Personen gleichzeitig anwesend sein können. Auch hierfür können Sie ein Zeitfenster an der Rezeption/über die Website reservieren;
10. Türen bleiben nach Möglichkeit offen, um Kontaktflächen zu reduzieren. Wo dies nicht möglich ist, werden die Türgriffe mindestens 3 Mal täglich desinfiziert;
11. Die Mülleimer werden besonders oft geleert und desinfiziert;
12. Das Hotel ist nur für Gäste mit einer Zimmerreservierung und/oder Reservierung in seinen Einrichtungen zugänglich.

### **6.3. Ausgangspunkt 3: Sicherheit und Hygiene für die Mitarbeiter**

1. Um die Sicherheit der Besucher und insbesondere auch des Personals zu gewährleisten, ist das angemessene Informieren des Personals vor der erneuten Aufnahme des Hotelbetriebs äußerst wichtig;
2. Das Rezeptionspersonal steht dem Gast hinter einer Plexiglasscheibe zur Verfügung;
3. Rezeptionspersonal und Türsteher tragen Handschuhe;
4. Zimmermädchen tragen Handschuhe und Mundschutz;
5. Mitarbeiter tragen Handschuhe und Mundschutz, wenn sie besetzte Gästezimmer betreten (niemals, während der Gast anwesend ist!);
6. Mitarbeiter sind nie zusammen in einem Hotelzimmer;
7. Die Mitarbeiter der Bedienung tragen Handschuhe;
8. Köche tragen Handschuhe;
9. Die Zahl der diensthabenden Mitarbeiter in einer Abteilung ist so gering wie möglich;
10. Das Personal muss jederzeit erkennbare Arbeitskleidung tragen und, sofern das RIVM dies vorschreibt, mit Schutzmaterial (Handschuhe, Mundschutz usw.) arbeiten;
11. Kommen Sie mit einem eigenen Fahrzeug und vermeiden Sie öffentliche Verkehrsmittel;

12. Das Personal muss spätestens 10 Minuten vor Schichtbeginn im Hotel sein;
13. Die Schichtpläne sollten unterschiedliche Anfangszeiten für das Personal einplanen, damit Gedränge in Umkleieräumen usw. vermieden wird;
14. Nutzen Sie die Kantine gemäß dem vom Abteilungsleiter festgelegten Zeitplan (damit der Abstand von 1,5 m in den Pausen gewährleistet ist!);
15. Vermeiden Sie direkten Kontakt zu den Gästen;
16. Betreten Sie niemals ein Hotelzimmer, während der Gast anwesend ist;
17. Waschen Sie sich während der Arbeit regelmäßig Ihre Hände und verwenden Sie Desinfektionsgel oder -spray;
18. Sprechen Sie mit Ihrem Vorgesetzten, wenn Sie Fragen zu den Regeln haben.

### **6.4. Ausgangspunkt 4: Sicherheit und Hygiene für den einzelnen Besucher/Gast**

1. Bleiben Sie zu Hause, wenn Sie krank sind oder in den letzten 72 Stunden krank waren;
2. Bei Ankunft sind die Besucher verpflichtet, Desinfektionsspray oder -gel zu verwenden oder sich Ihre Hände gemäß der RIVM-Anweisung mit Seife zu waschen;
3. Befolgen Sie die Anweisungen des Hotelpersonals, in allen Einrichtungen;
4. Aufgrund der begrenzten Anzahl von Gästen, die aufgenommen werden können: Halten Sie sich an die Regeln bezüglich der An- und Abreisezeiten;
5. Vermeiden Sie im gesamten Hotel Körperkontakt mit anderen Personen als Ihren Reisebegleitern;
6. Bitte nehmen Sie alle von Ihnen mitgebrachten Gegenstände wieder mit nach Hause; wir können persönliche Gegenstände nicht aufbewahren;
7. Waschen Sie sich während Ihres Aufenthalts regelmäßig Ihre Hände und verwenden Sie Desinfektionsgel oder -spray;
8. Befolgen Sie die allgemeinen RIVM-Richtlinien zur Eindämmung der Virus-Ausbreitung;
9. Das Hotel ist nur für Gäste mit einer Zimmerreservierung und/oder Reservierung in seinen Einrichtungen zugänglich;
10. Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen haben, melden Sie diese bitte an der Rezeption, wir helfen Ihnen gerne weiter.

### **6.5. Ausgangspunkt 5: angepasste Arbeitsmethoden**

#### **6.5.1. Für unsere Hotels**

1. Nach Reservierungsbestätigung erhalten die Gäste eine digitale Version dieses

- Protokolls;
2. Hotelreservierungen müssen im Voraus bezahlt werden, damit die Anzahl der Zahlungsvorgänge im Hotel so gering möglich gehalten wird;
  3. Wir akzeptieren kein Bargeld in unseren Hotels;
  4. Eine Woche vor Ankunft, in jedem Fall aber vor Ankunft, wird der Gast schriftlich um die Angabe von Name, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum und Ankunftszeit gebeten. Dies ermöglicht es uns, den Gast beim Einchecken durch Vorzeigen seines Ausweises zu identifizieren und damit kann auf die Unterzeichnung des Anmeldeformulars verzichtet werden;
  5. Vor Ankunft erhält jeder Gast eine digitale Fassung der UVH und dieses Protokolls;
  6. Dem Gast wird vor seiner Ankunft eine Zimmer- oder Tischnummer zugewiesen;
  7. Bei der Zimmervergabe verteilen wir die Gäste über das gesamte Hotel, um überfüllte Bereiche zu vermeiden;
  8. Bei Ankunft liegen die Schlüsselkarten der Gäste bereit;
  9. Bei Ankunft kontrollieren wir visuell die Identität des Gastes anhand seines Ausweises. Es ist daher nicht erforderlich, ein Anmeldeformular zu unterzeichnen;
  10. Bei Ankunft informieren wir den Gast erneut über die Regeln bezüglich der Laufrichtungen usw. Außerdem erfolgt eine Erläuterung, was man im und um das Hotel herum machen kann;
  11. Die Aufzüge können von max. 2 Personen benutzt werden;
  12. Die angegebenen Laufrichtungen gelten für Gäste und Mitarbeiter;
  13. Die Toilettenblöcke werden zusätzlich gereinigt. Es werden auch Reinigungsprodukte zur Verfügung stehen, damit jeder Besucher die von ihm/ihr benutzte Toilette reinigen kann;
  14. Die Toiletten können nur von Hotel-/Restaurantgästen benutzt werden;
  15. Am Vorabend der Abreise fragen wir die Gäste, wie spät sie abreisen möchten, damit wir dies entsprechend bei Zeitplanung berücksichtigen können;
  16. Beim Auschecken senden wir dem Gast die Rechnungen per E-Mail;

### 6.5.2. Für unsere Restaurants

1. Bei Frühstück, Mittag- und Abendessen arbeiten wir mit Zeitfenstern. Die Reservierung von Plätzen und Zeiten ist an der Rezeption vorzunehmen;
2. Restauranttische werden den Hotelzimmern/Gästen vorab zugeteilt;
3. Sie haben bis spätestens 22:00 Uhr anzugeben, wann, wo und was Sie frühstücken möchten (für jedes Zeitfenster steht eine begrenzte Anzahl von Plätzen zur Verfügung);

4. Im Restaurant und beim Zimmerservice arbeiten wir mit einem angepassten Angebot;
5. Begleichen Sie Ihre Rechnungen in den jeweiligen Outlets bargeldlos; wir akzeptieren kein Bargeld;
6. In den Restaurants und Lounges gilt zwischen den Tischen die strikte Einhaltung des 1,5-Meter-Abstands zueinander;
  - 1 Tisch = 2 Stühle (ausgenommen Familien); Tische für 4 Personen sind ausschließlich für Familien mit Kindern erlaubt.
  - Die Mitarbeiter sorgen dafür, dass die Gäste an den richtigen Plätzen Platz nehmen.
  - Tische und Stühle dürfen nicht verschoben werden;
  - Die Tische werden nach jedem Gast gereinigt und desinfiziert, ebenso wie die Speisekarten.
7. Anstelle von Pfeffer- und Salzmühlen werden Einzelverpackungen bereitgestellt;
8. Anstelle von Essig-Öl-Sets werden Einzelverpackungen bereitgestellt;
9. Mäntel/Jacken sollten an der Garderobe abgegeben werden, wo sie in Plastikhüllen aufgehängt werden;
10. Das Personal trägt Handschuhe.

### 6.5.3. Für unsere Fitnessseinrichtungen

1. Zutritt nur nach Reservierung (an der Rezeption oder über die Website);
2. Zutritt ausschließlich für Hotelgäste;
3. Die Regulierung der Besucherströme anhand eines Zeitplans oder eine maximale Aufenthaltsdauer, bei der An- und Abreisezeiten strikt eingehalten werden;
4. Erarbeiten Sie eine gute Laufrichtung und machen Sie diese sowohl für Ihre Gäste als auch Ihre Mitarbeiter sichtbar;
5. Alle Geräte müssen vor Ankunft eines neuen Gastes desinfiziert werden;
6. Eventuell vorhandene Duscheinrichtungen sind abzuschließen und dürfen nicht benutzt werden. Gäste müssen die Einrichtungen in Ihrem Zimmer benutzen.

### 6.5.4. Für unsere Wellnessseinrichtungen

1. Nur verfügbar, wenn von der Regierung freigegeben;
2. Zutritt nur nach Reservierung (an der Rezeption);
3. Maximal 1 Besucher/Zimmernummer pro 10 m<sup>2</sup> erlaubt;
4. Die Regulierung der Besucherströme anhand eines Zeitplans oder eine maximale Aufenthaltsdauer, bei der An- und Abreisezeiten strikt eingehalten

werden;

5. Das Personal trägt Handschuhe/Mundschutz und Schürze;
6. Die Rezeption ist mit einer Plexiglasscheibe ausgestattet;
7. Falls angeboten, erfolgt die Maniküre- oder Pediküre-Behandlung mit einer Plexiglasscheibe zwischen Gast und Mitarbeiter;
8. Alle Geräte müssen vor Ankunft eines neuen Gastes desinfiziert werden;
9. Die Zahlung muss im Voraus erfolgen, wir akzeptieren keine Barzahlungen.

## **7. ABSCHLIEßEND**

### ***Kontrolle der Besucher unserer Hotels***

Der Hotelmanager ist dafür verantwortlich, dass die Besucher das Protokoll einhalten und kontrolliert deren Einhaltung. Wenn Maßnahmen von einem Besucher nicht befolgt werden, muss das Hotel den Besucher darauf hinweisen. Im Falle der Nichteinhaltung des Protokolls kann das Hotel beschließen, dem Besucher den Zutritt zu verweigern.

### ***Kommunikation***

Um alle betroffenen Parteien über das Protokoll zu informieren, verwendet das Hotel folgende Kommunikationsmittel:

- Die hoteleigenen Kommunikationsmittel (Website, Newsletter, direkte E-Mail an betroffene Parteien);
- Alle Hotels informieren Ihre Mitarbeiter und Gäste über die Themen des Protokolls;
- Auch Lieferanten und Branchenpartner werden über die für sie geltenden Themen im Protokoll informiert.



info@amrathhotels.nl • www.amrathhotels.nl