

# Protocol

## Heropening Narline



### Inhoudsopgave

1. Disclaimer en aansprakelijkheid	
1.1. Disclaimer	2
1.2. Aansprakelijkheid	2
2. Inleiding	2
3. Uitgangspunten	3
4. Protocolbepalingen - algemeen	
4.1 Algemene richtlijnen voor horecaondernemers	3
4.2 Algemene richtlijnen voor de medewerkers	4
4.3 Algemene richtlijnen voor de gasten	4
4.4 Algemene richtlijnen voor leveranciers	4
4.5 Toezicht en naleving van de protocolregels	4
5. Protocolbepalingen – specifiek	
5.1. Reserveringen	5
5.2. Ontvangst van de gasten	5
5.3. Tijdens het verblijf	5
5.4. Betaling en vertrek	5
5.5. Keuken	6
5.6. Terras	6

## **1. Disclaimer en aansprakelijkheid**

### **1.1. Disclaimer**

Dit protocol is een levend document dat aangepast wordt naar aanleiding van de actuele situatie in Nederland en dat is afgeleid van het protocol zoals samengesteld door Koninklijke Horeca Nederland (hierna te noemen: KHN). Zodra er wijzigingen in landelijke overheidsmaatregelen worden doorgevoerd passen wij dit protocol daar zo spoedig mogelijk op aan. Wij hebben het document zorgvuldig samengesteld op basis van de nu beschikbare informatie, desondanks kan het zo zijn dat sommige teksten niet meer actueel of juist zijn. De meest recente versie staat altijd op de website van Narline; [www.Narline.nl](http://www.Narline.nl).

### **1.2. Aansprakelijkheid**

Wetten en noodverordeningen gaan voor dit protocol. Belangrijk om op te merken is dat dit document geen juridische status heeft. Het is een richtlijn gebaseerd op informatie welke bij Koninklijke Horeca Nederland nu bekend is. Wettelijke regels zoals (lokale/regionale) noodverordeningen, Arbo-regels etc. blijven onverkort van toepassing en Narline zal haar beleid hier indien nodig aan aanpassen.

## **2. Inleiding**

De coronacrisis heeft een enorme impact op onze samenleving. Dagelijks horen we de berichten van het RIVM over het aantal doden en ziekenhuisopnames in ons land. Sinds half maart zit Nederland in een intelligente Lock down. Gelukkig laten de cijfers een positieve ontwikkeling zien waarvan we hopen dat deze lijn zich verder door zet. De gezondheid van ons allen staat op nummer 1.

Ook op de economie heeft de crisis inmiddels fors ingegrepen. Sinds half maart is Narline dicht (behalve voor afhalen en bezorgen). We zijn daarom blij dat Narline nu onder voorwaarden weer open mag waarbij 'smart distancing' cruciaal is. We zitten vol creatieve ideeën om hier invulling aan te geven.

De kernvraag bij deze gedeeltelijke opening is: hoe kunnen we Narline weer op gang brengen waarbij de gezondheid van onze gasten en medewerkers gewaarborgd blijft? KHN heeft daarom het initiatief genomen om een protocol 'heropening horeca' op te stellen. In dit protocol wordt op hoofdlijnen beschreven waar horecaondernemers aan moeten voldoen om op een verantwoorde wijze weer open te gaan en de kans op besmetting tot een minimum te beperken. Gezondheid, goede hygiëne en gastvrijheid gaan daarbij hand in hand. Dit protocol van KHN is als basis gebruikt voor Narline's protocol.

Het protocol is als volgt opgebouwd. Het eerste deel bestaat uit een aantal uitgangspunten met daarna algemene richtlijnen voor Narline, de medewerkers, de gasten van Narline en onze leveranciers. Het tweede deel bestaat uit de specifieke richtlijnen per ruimte van Narline.

We zijn blij om weer een de slag te kunnen gaan en onze gasten, in deze nieuwe situatie, te laten genieten van onze mooie horeca!

N.B. Het protocol van KHN is tot stand gekomen in samenwerking met horeca ondernemers, VNO-NCW/MKB Nederland, het Ministerie van Economische Zaken & Klimaat.

### 3. Uitgangspunten

- De richtlijnen uit dit protocol gelden voor:
  - Narline als horecabedrijf
  - Medewerkers van Narline
  - Gasten van Narline
  - Leveranciers van Narline
- Uitgangspunt is dat afspraken helder en hanteerbaar zijn voor Narline als bedrijf, medewerkers, gasten en leveranciers van Narline.
- Narline, haar medewerkers, haar gasten en haar leveranciers houden zich aan de richtlijnen van overheid en RIVM.
- Narline kan niet aansprakelijk gehouden worden voor gedrag van gasten en/of leveranciers in strijd met het protocol en de geldende 1,5 meter - regels.
- Uitgangspunt is een beheerste openstelling naar activiteiten en het voorkomen van (te) grote aantallen gasten.
- Narline, KHN en overheid communiceren over de afspraken. Bij Narline zijn de afspraken zichtbaar:
  - op de terrassen;
  - bij alle ingangen;
  - binnen;
  - op website en Social Media.

### 4. Protocolbepalingen – algemeen

#### 4.1. Algemene richtlijnen voor Narline

- Narline zorgt ervoor dat iedereen zoveel mogelijk 1,5 meter afstand tot elkaar kan houden. Dat geldt zowel binnen als buiten. Dat geldt voor medewerkers, gasten en leveranciers.
- Narline zorgt voor toezicht op naleving van de regels en medewerkers zullen, indien nodig, gasten, leveranciers en elkaar aanspreken op het niet nakomen van afspraken.
- Narline zorgt voor maximale bedrijfshygiëne; vooral in de keuken, sanitaire voorzieningen en m.b.t. de pinterminals. Daarnaast worden tafels, stoelen en menukaarten grondig schoongemaakt als gasten Narline hebben verlaten. Medewerkers zijn geïnformeerd over de hygiënische maatregelen (bv. handen wassen en het gebruik van desinfecterende middelen).
- Als er updates komen op deze afspraken worden die zo snel mogelijk gecommuniceerd.

#### **4.2. Algemene richtlijnen voor de medewerkers:**

- Medewerkers die verkouden zijn of griepverschijnselen hebben blijven thuis en komen niet werken.
- Medewerkers leggen de hygiëneregels en de procedures rond het uitserveren en afruimen aan de gasten uit bij het ontvangst van de gasten.
- Medewerkers houden zoveel mogelijk 1,5 meter afstand, zowel in de ruimten waar alleen collega's komen, als in de ruimten waar ook gasten komen.
- Medewerkers wijzen zowel gasten als collega's er op als de regels niet na worden geleefd.

#### **4.3. Algemene richtlijnen voor de gasten:**

- Houd 1,5 meter afstand tot andere gasten en de medewerkers.
- Aan een tafel mogen maximaal 4 personen zitten, tenzij het gaat om een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat.
- Aan de bar mogen maximaal 4 personen naast elkaar staan of zitten, tenzij het gaat om een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat.
- Gasten hebben altijd een tafel en een stoel tot hun beschikking. Indien deze niet meer beschikbaar zijn, zullen de medewerkers van Narline u niet kunnen serveren.
- Gasten blijven thuis als ze verkouden zijn of griepklachten hebben (Narline kan gasten weigeren bij vermoeden van verkoudheid- en/of griepklachten).
- Gasten volgen altijd de aanwijzingen van medewerkers van Narline op.
- Gasten wassen bij binnenkomst grondig de handen; hiervoor is desinfecterende zeep beschikbaar bij de entree.
- Gasten wassen na het toiletbezoek grondig de handen.
- Gasten betalen met pin.
- Wanneer een gast zich niet houdt aan de 1,5 meter regels kan de toegang tot Narline worden ontzegd. Schade die Narline hierdoor leidt kan op deze gast worden verhaald.

#### **4.4. Algemene richtlijnen voor leveranciers:**

- Leveranciers houden 1,5 meter afstand van de medewerkers die de goederen in ontvangst nemen.
- Leveranciers komen niet aan de deur met verkoudheids- en/of griepklachten.
- Leveranciers laden de goederen uit en zetten deze op een daar voor aangewezen plaats inclusief pakbon en nemen zelf 1,5 meter afstand van deze plek.
- Leveranciers informeren Narline over de maatregelen die zij nemen om besmetting te voorkomen.

#### **4.5. Toezicht en naleving van de protocolregels:**

De veiligheid van gasten, medewerkers en leveranciers staat centraal bij onze protocolregels. Er zijn voldoende medewerkers aangesteld die verantwoordelijk zijn voor de naleving van het protocol.

## **5. Protocolbepalingen – specifiek**

### **5.1. Reserveren**

- Reserveren voor een tafel binnen is verplicht en mogelijk voor een gezelschap van maximaal 4 personen of voor meer personen als deze personen een gezamenlijk huishouden vormen.
- Reserveren voor het terras is mogelijk maar niet verplicht. Ook hier geldt een maximum van 4 personen per tafel tenzij het gaat om een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat.
- Bij het maken van een reservering vraagt de medewerker van Narline om informatie met betrekking tot de gezondheid van de gasten om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn.

### **5.2. Ontvangst van de gasten**

- Gasten worden bij de deur door een medewerker van Narline ontvangen. Er wordt wederom geïnformeerd naar de gezondheid van de gasten.
- Gasten worden verzocht buiten te wachten als er andere gasten in de ontvangsthuis worden verwelkomd.
- Gasten dienen bij binnenkomst hun handen te wassen met de beschikbare desinfecterende zeep.
- Gasten laten indien mogelijk hun jas in de auto of hangen hun jas zelf op in de garderobe.
- Een medewerker van Narline begeleidt de gasten op gepaste afstand naar hun tafel. Gasten worden geïnformeerd over de procedures en werkwijze van Narline.

### **5.3. Tijdens het verblijf**

- Tafels staan minimaal 1,5 meter uit elkaar. Enkele tafels zijn door middel van een scherm van elkaar gescheiden.
- Medewerkers mogen binnen 1,5 meter de bestelling op nemen, uitserveren en opruimen terwijl gasten aan tafel zitten. Er wordt wel zoveel mogelijk afstand gehouden.
- De menukaart is ook via een QR-code beschikbaar zodat gasten deze op hun mobiele telefoon kunnen inzien.
- Tafels, stoelen en menukaarten worden na gebruik grondig schoongemaakt.
- Aan de bar mogen maximaal 4 personen naast elkaar zitten tenzij het gaat om een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat.

### **5.4. Betaling en vertrek**

- Gasten vertrekken per tafel om ophoping bij de garderobe en entree te voorkomen.
- Er kan betaald worden met pin en credit card, de pinterminals worden na gebruik gereinigd.

### **5.5. Keuken**

- Waar mogelijk zijn er werkplekken met een afstand van 1,5 meter tot een collega gecreëerd.
- Er wordt dagelijks een controlegesprek gevoerd met iedere medewerker m.b.t. de gezondheid van de medewerker. Indien er reden is voor twijfel kan de medewerker niet aan het werk.
- Medewerkers wassen tenminste iedere 30 minuten hun handen.
- Werkoppervlakten worden minimaal ieder uur gereinigd.

### **5.6. Terras**

- Bij de doorgang van binnen naar buiten wordt voldoende ruimte vrijgehouden, zodat gasten op afstand kunnen passeren.
- Gasten mogen alleen zitten op het terras; er zijn geen staplaatsen.
- Reserveren is niet verplicht; wel wordt bij aankomst geïnformeerd naar de gezondheidstoestand van de gasten.
- Verder zijn bovengenoemde richtlijnen ook van toepassing op het terras.

Dit protocol is zorgvuldig opgesteld voor u en onze veiligheid, zodat we samen weer kunnen genieten van 'Mooie Momenten' bij Narline.

Namens Team Narline,

Hendrik-Jan Lip en Henriëtte Waaijenberg