

Protocol "Gastenverblijf X COVID-19"



Onze toewijding voor een schoon en veilig Florentin:

Hier bij Florentin nemen we de richtlijnen op gebied van hygiëne erg serieus. Daarom maken wij bewust de keuze om extra stappen te ondernemen om de veiligheid van onze gasten en het personeel te waarborgen. Naast het naleven van de HACCP-hygiëne code, zorgen wij ervoor dat we elke dag op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen op het gebied van alle maatregelen en richtlijnen omtrent COVID-19.

Onze gezondheids- en veiligheidsmaatregelen zijn ingericht om een breed spectrum virussen aan te pakken, waaronder COVID-19. Van het grondig wassen van onze handen, het gebruiken van de toegewezen desinfectiemiddelen, tot aan uitgebreide schoonmaak procedures. Ons huidige hygiëneprotocol wordt toegelicht in het onderstaande document.

Bovendien zorgen wij ervoor dat ons personeel, beschikkende over kennis van zaken omtrent gezondheid en veiligheid, elke dag gecheckt wordt op gezondheidsklachten. Dit doen we middels een schriftelijke triage. Alle uitkomsten worden gedocumenteerd.

Onderstaand een aantal werkwijzen ter preventie van het verspreiden van het virus:

- **Handhygiëne:** Wij wassen meerdere keren en grondig onze handen. Dit wordt tijdens onze team meetings extra benadrukt.
- **Attributen:** Het bedienend personeel wordt voorzien van latex handschoenen. Er wordt van hen verwacht deze ten alle tijden te gebruiken. Deze worden uiteraard regelmatig verwisseld.
- **Trainingen:** Als aanvulling op de periodieke trainingen, creëren we dagelijks bewustwording bij onze medewerkers omtrent alle regels ter preventie van de verspreiding van COVID-19.
- **Markeringen:** Er wordt in ons restaurant zowel binnen als buiten gewerkt met markeringen en stickers. Dit om bepaalde looproutes aan te geven en om de gepaste afstand van elkaar te bewaren.
- **Desinfectie:** Er wordt op verschillende plekken in ons restaurant, zowel binnen als buiten, gebruikt gemaakt van dispensers met desinfectiemiddel. Zo kunt u uw handen ten alle tijden desinfecteren.
- **Afstand:** Alle ruimtes in Florentin zijn ingericht op de 1.5-meter economie. We vragen hierin uw medewerking om dit samen, in de praktijk, tot een succes te brengen.

Schoonmaak producten en protocollen:

- **Deurhendels en fysieke attributen:** Wij zorgen ervoor dat deurhendels en andere aanrakingspunten op regelmatige basis worden schoongemaakt en gedesinfecteerd.
- **Openbare ruimtes:** Wij zorgen ervoor dat er in alle openbare ruimtes extra aandacht wordt besteed aan aanrakingspunten. Bijvoorbeeld de hoek van de bar, deurhendels, toiletten en attributen op het terras.
- **Achter de schermen:** In de ruimtes waar er 'achter de schermen' gewerkt wordt, wordt extra aandacht besteed aan het desinfecteren en schoonmaken van aanrakingspunten zoals alle keukenattributen, de wasruimte en de personeelsruimtes.

"Laten we dit samen tot een succes brengen. X FLO."

“Gastenverblijf”



1. Het maken van een reservering

- Als de gast een reservering maakt via onze website, zullen zij herinnerd worden ons “**Protocol Gastenverblijf X COVID-19**”.
- Als de gast enige gezondheidsklachten vertoont rondom de datum van de reservering, wordt er verzocht om de reservering te verplaatsen naar een ander moment.
- Bij reserveringen met een minimum van 3 personen wordt de vraag gesteld of zij uit hetzelfde huishouden komen.
- De dag voordat de reservering plaatsvindt, wordt er middels een e-mail een herinnering verstuurd met de vraag of iemand van het gezelschap enige gezondheidsklachten ondervindt. Zo ja, dan verzoeken wij de gast om de reservering te verplaatsen naar een andere datum. Mocht dit niet het geval zijn, dan is de gast uiteraard meer dan welkom.

2. Entree van de gast

- Onze gasten worden ontvangen op het terras.
- Onze bediening ontvangt de gast op gepaste afstand.
- Er wordt een korte triage uitgevoerd om de veiligheid van onze gasten en de medewerkers te waarborgen. Er wordt van u verwacht dat u dit in alle eerlijkheid en met geduld beantwoordt.
- Als het weer het toelaat, blijft ons tochtportaal de hele dag open. Zo niet, zorgen wij ervoor dat de desbetreffende deurhendel zo vaak mogelijk gereinigd en gedesinfecteerd wordt.

3. Placeren van de gast

- Zodra de triage is voltooid, gaan wij de gast voor naar de aangewezen tafel. Hier proberen wij zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van onze gasten.
- Om ervoor te zorgen dat er geen miscommunicaties ontstaan, vragen wij onze gasten of er specifieke wensen zijn ten aanzien van het verblijf in Florentin.

4. Garderobe

- De bediening zal geen jassen aannemen in verband met onze hygiënevoorschriften.
- We zullen onze gasten vriendelijk verzoeken om de jassen bij hen te houden. Dit in verband met drukte nabij de toiletten. Mocht de gast zijn of haar jas wel willen deponeren in de garderobe, is dit mogelijk.

5. Uitleg van ons COVID-19 protocol

- Ons COVID-19 protocol wordt kort en bondig uitgelegd aan tafel. Wij staan voor u klaar om al uw vragen te allen tijde te beantwoorden.
- Een belangrijk onderdeel van de “Florentin service” is dat de gast niet hoeft op te staan. Alle regels en protocollen zijn zo ingericht dat de gast te allen tijde kan blijven zitten terwijl er 1.5 meter afstand gehouden wordt.

6. Opnemen van een drankbestelling

- De bediening zal de gast op gepaste afstand toelichten dat ze gebruik mogen maken van ons (gratis) tafelwater wat zich al op tafel bevindt.



7. Dranken serveren

- De bediening zal op gepaste afstand van de tafel de dranken serveren op het plateau dat naast de tafel is geplaatst.
- We laten onze gasten weten dat de bestelling is geserveerd.
- De gast mag de bestelling zelf van het plateau pakken.

8. Uitleg van het menu

- Een kort en bondige uitleg over de menukaart zal op gepaste afstand worden toegelicht.
- Alle menukaarten worden in het geheel gedesinfecteerd na gebruik.
- Wij staan voor u klaar om eventuele vragen ter plekke te beantwoorden.
- Alle eventuele allergieën en dieetwensen zullen aan tafel worden besproken. Daarnaast zal de gast door het menu geleid worden.

9. Opnemen van een bestelling

- De bediening zal op gepaste afstand de bestelling opnemen.
- We zullen checken met onze gasten of ze zich comfortabel voelen in de huidige setting. Ook vanuit het COVID-19 oogpunt.

10. Bestek

- Elke tafel zal voorzien worden van gedesinfecteerd bestek, waterglazen, koud water en servetten.

11. Eten serveren

- De bediening zal het eten serveren op het desbetreffende plateau naast de tafel van de gast.
- Eventuele tafelbereidingen worden toegepast op gepaste afstand van de gast (op het betreffende plateau).
- De gast mag de borden zelf van het plateau pakken.

12. Toiletten

- Middels verlichting zal er op verschillende punten in het restaurant aangegeven worden of de toiletten op dat moment bezet zijn. Dit om wachtrijen te voorkomen.
- De deurhendels van de toiletten zullen elke 15 minuten gedesinfecteerd worden.
- De toiletten zullen regelmatig gecheckt worden op schoonheid (elk half uur) en indien nodig worden de attributen aangevuld.
- De bediening en de vloerstickers zullen u attenderen op het feit dat er gepaste afstand gehouden moet worden indien er een wachtrij is.
- Desinfectiemiddelen zullen voor u klaarstaan na het gebruiken van het toilet.

13. De tafel checken

- Als het eten geserveerd is, zal de bediening verifiëren of alles naar wens is.
- We laten onze gasten weten dat zij ons ten alle tijden kunnen attenderen om hen van dienst te zijn. Dit om lopen tussen de tafels te beperken.



14. De tafel afruimen

- Als de gast is uitgegeten, zal de bediening ervoor zorgen dat er een leeg plateau voor de tafel klaarstaat.
- De bediening zal vragen aan de gast of zij de lege borden op het plateau kunnen plaatsen. Als de gast dit liever aan de bediening overlaat, is dit ook een optie.
- Afhankelijk van de hoeveelheid gangen worden stap 7, 9, 10, 11, 13 & 14 herhaald.

15. Vragen naar koffie of thee

- Als de gast aangeeft uitgegeten te zijn, wordt er gevraagd of hij/zij een dessert, koffie of thee wenst.

16. De rekening presenteren

- Wanneer de gast vraagt om de rekening, wordt deze gepresenteerd op het plateau nabij de tafel.
- Als de gast aangeeft gereed te zijn, kan er aan tafel worden betaald.

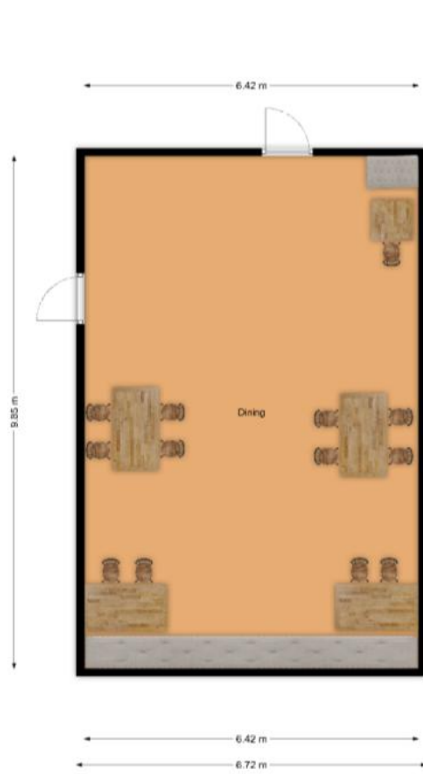
17. Betaling

- De betaling vindt te allen tijde plaats aan tafel middels een betaalkaart.
- De bediening zal ervoor zorgen dat het juiste bedrag is ingevoerd op de pinterminal. Deze zal dan worden geplaatst op het plateau nabij de tafel. Zo heeft de gast alle ruimte om op gepaste afstand de betaling te voltooien.
- Wij verzoeken onze gasten om de betalingen niet te splitsen met meerdere tafelgenoten. Dit om het contact te beperken.
- De pinterminal wordt na gebruik direct gedesinfecteerd.

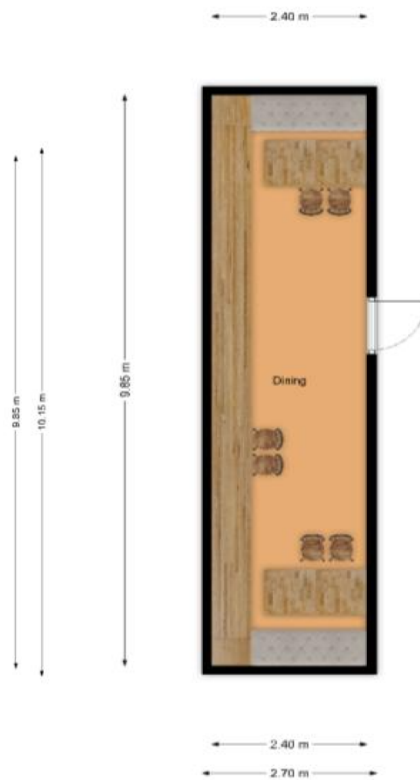
18. Vertrek van de gast

- Als de betaling is voltooid, zullen wij de gast een kopie van de nota aanbieden.
- Wij zullen de gasten voorzien van visitekaartjes en bedanken hen voor het bezoek. Daarnaast hopen op een spoedige terugkeer.
- Wij verzoeken de gast vriendelijk om via de aangegeven looproutes het bedrijf te verlaten. Deze zijn bedoeld om tweerichtingsverkeer te voorkomen.

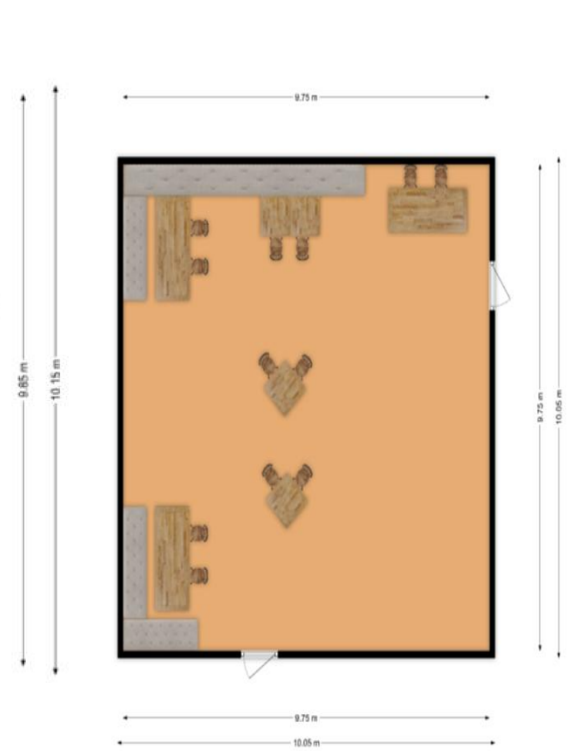
“Overzicht van alle ruimtes ingericht naar ons 1.5-meter protocol”



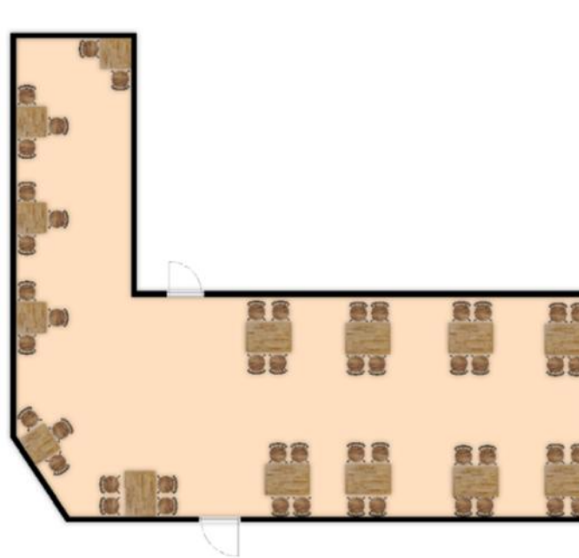
Afbeelding 1: Laundry Room



Afbeelding 2: Balcony



Afbeelding 3: Restaurant



Afbeelding 4: Terras