

Hosting
the
World!
world forum
The Hague



Bringing People Together Again:
COVID-19 Health Safety Measures

Welkom bij World Forum The Hague!

Als onderdeel van het wereldwijde GL Events met meer dan 50 locaties over de hele wereld, zijn we gewend om aan de hoogste servicestandaarden te voldoen.

Met de wereldwijde uitbraak van COVID-19 zijn gezondheids- en veiligheidsmaatregelen om de verspreiding van het virus onder controle te houden een noodzaak geworden voor onze branche. Wij verbinden continue mensen en willen dit altijd op een veilige manier blijven doen. Gelukkig hebben wij bij het World Forum The Hague een sterk 50-jarig veiligheidsrecord en zijn we sinds het begin van de uitbraak bezig geweest met het implementeren van antivirumaatregelen.

Dit document: *Bringing People Together Again*, schetst onze uitgebreide inspanningen op het gebied van veiligheid en gezondheid om uw welzijn en dat van onze medewerkers en aannemers te garanderen. Met het doel u inzicht te geven in hoe we deze maatregelen hebben gestructureerd, onderhouden en voortdurend proberen te verbeteren.

We hopen u snel te verwelkomen en zullen er alles aan blijven doen om uw bezoek zo veilig mogelijk te maken.

Met vriendelijke groet,



Michiel Middendorf
General Manager World Forum The Hague

1. Onze Aanpak

World Forum The Hague is de meest prominente evenementlocatie in Den Haag en één van de leidende congres- en evenementfaciliteiten in het land. Ondanks dat wij autonoom te werk gaan, zijn wij onderdeel van de Franse wereldwijde evenementen marktleider GL Events.

Wij prioriteren te allen tijde het belang van de klant, streven naar het continue leveren van top kwaliteit, en waarborgen strikt de hoogste gezondheids- en veiligheidsstandaarden zoals voorgeschreven door overheden en marktleiders wereldwijd.

Onze aanpak voor het waarborgen van de veiligheid en gezondheid gedurende deze uitzonderlijke periode, is verwerkt in dit Anti-COVID-19 beleidsrapport. De inhoud hiervan is strikt gebaseerd op wereldwijd gehandhaafde standaarden, richtlijnen en best practices.

1.1 Ons Anti-COVID-19 Beleid

Het beleid van World Forum The Hague in het tegengaan van de COVID-19 crisis ziet erop toe dat:

1. Evenementen veilig georganiseerd kunnen worden en dat bezoekers, exposanten en afgevaardigden onze venue op de meest veilige en gezonde manier kunnen bezoeken.
2. Alle van toepassing zijnde standaarden en richtlijnen worden nageleefd zoals gesteld door:
 - Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en de Voedsel- en Warenautoriteit (VWA)
 - Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD)
 - GL Events Global Health Sanitary Compliance Team
 - AIPC, ICCA en UFI
 - Eventplatform (CLC Vecta)
3. Implementatie, naleving en onderhoud van de strengere maatregelen zoveel mogelijk worden gewaarborgd, waarvoor wij onszelf verantwoordelijk houden.

1.2 Ons Anti-COVID-19 Plan

Het COVID-19 Management Team (CMT) is verantwoordelijk voor het implementeren van ons COVID-19 beleid door het structureren, mogelijk maken en overzien van alle gerelateerde werkzaamheden. Het CMT wordt geleid door onze General Manager en maakt gebruik van de Global GL Events *Sanitary Guidelines for GL Events Venues* als framework voor het plannen en uitvoeren van desbetreffende relevante activiteiten.



De *Sanitary Guidelines for GL Events Venues* bevat alle hoofdzakelijke maatregelen omtrent hygiëne, schoonmaak en fysieke afstand zoals aanbevolen in de AIPC-ICCA-UFI framework en Eventplatform (CLC Vecta) framework. Door het gebruik van het GL Events framework, wordt ervoor gezorgd dat binnen World Forum The Hague en alle andere 50 GL Events locaties wereldwijd een plan wordt toegepast welke is afgestemd op desbetreffende organisatie, nationale en internationale COVID-19 richtlijnen en standaarden.

De *Sanitary Guidelines for GL Events Venues* framework is ontwikkeld door een internationaal team in nauwe samenwerking met de Franse autoriteiten en internationale gezondheidsspecialisten, waarbij het samenvalt met de richtlijnen van WHO en Europese gezondheidsautoriteiten.



Protocol for business meetings

Version May 6, 2020

For who

This protocol provides the guidelines to business meetings for clients, organisers, accommodations, suppliers and visitors. This includes trade fairs and client exhibitions, corporate events, conferences and meetings. Public events such as concerts and festivals are specifically excluded from the scope of this protocol.

Initiators

This protocol is an initiative of EventPlatform, since 1999 - the umbrella consultation platform of the sector and trade association CLC-VECTA, the Dutch Venue Association, the Society for Event Managers, G14 IDEA, Meeting Professionals International (MPI) and Platform Cultuur Locaties (PCL) and veilignaardevakbeurs.nl. The protocol has been developed in collaboration with members of the associations and with the approval of employee organisations in the Exhibition industry: FNV and CNV Vaknemers. The aforementioned parties meet every two weeks, and more often, if necessary, to optimize this protocol based on experience, best practices and/or the new RIVM guidelines.

Responsibility

The responsibility to prevent the spread of the coronavirus is a shared responsibility. This is only possible if everyone abides the directives of this Protocol and the toolbox in a responsible manner and actively works towards the enforcement.

Principles & protocol format

The starting point for this protocol is the applicable advice and measures adopted by RIVM at the time of publication. The protocol is intended as a general framework for the safe organisation and attendance of business meetings.

The accompanying toolbox is intended to successfully implement the guidelines of this protocol. This toolbox contains guides, information materials and tips & tricks.

Communication

The protocol and toolbox are available via the website www.eventplatform.nl for all organisations involved in the organisation and realisation of business meetings, as well as for the visitors. The protocol can also be downloaded from the websites of the affiliated sector and trade associations.

Contact

EventPlatform
De Corridor 5C
3621 ZA Breukelen
0346 – 352 444

info@eventplatform.nl
www.eventplatform.nl



Gebruik van het framework waarborgt dat World Forum The Hague zich conformeert aan het GL Events beleid en geldende richtlijnen en standaarden, gebruik maakt van duidelijke maatregelen die de drie fases van het evenement organisatieproces (opbouw, evenement, afbouw) alsmede de dagelijkse werkzaamheden op locatie in acht nemen en structurele controles implementeert die evaluatie en audits mogelijk en effectief maken.

Het GL Events framework bestaat uit drie kerndoelen, waaronder veertien deelonderwerpen vallen. Deze staan hieronder opgesomd en worden behandeld in dit rapport:

1. Aanpassen van onze venue

- Onze werknemers en aannemers
- Ons pand
- Traffic Management

2. Maatregelen voor uw evenement

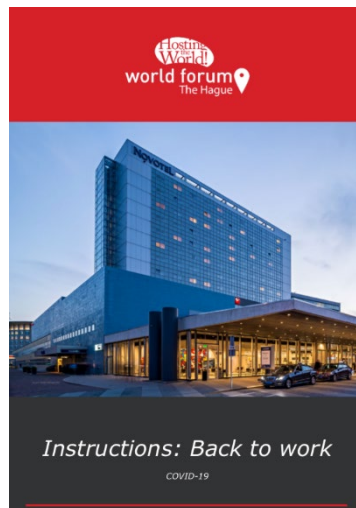
- Event Protocol Master Checklist
- Risico Evaluatie
- Afweerbeleid
- Verhoogde Hygiëne
- Afstandsbeleid en Persoonsverkeer

- Zichtbare communicatie
- Food & Beverage
- Op maat gemaakte maatregelen

3. Proces Management

- Flow Monitoring
- COVID Managers
- Veilig reizen

De hoofdzakelijke wijze waarop World Forum The Hague CMT het framework implementeert is door middel van ons *COVID-19 Plan* welke uit twee hoofdonderdelen bestaat: onze *Back to Work Instructies COVID-19* en ons *Event Protocol COVID-19*. Aan de hand van deze documenten nemen wij het gehele spectrum aan activiteiten onder de loep: het Back to Work Instructies COVID-19 document omvat de algemene werkzaamheden, dus ook wanneer geen evenementen plaatsvinden. Het Event Protocol COVID-19 is voor het op maat organisatie van veilige evenementen.

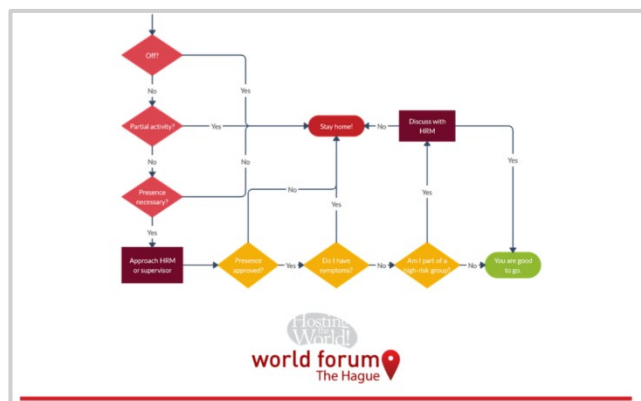


2. Aanpassen van onze venue

2.1 Onze Werknemers en Aannemers

World Forum The Hague spant zich in om onze werknemers en aannemers te beschermen. Dit ging al van start in februari 2020 en betreft de volgende werkzaamheden:

- Gezondheidsmaatregelen herzien en risico's over het totaal aan activiteiten en werkzaamheden van werknemers en aannemers evalueren. Dit reikt vanaf het ontvangen van onderhoud en materialen, tot aan transport en logistiek gedurende alle fases van een evenement.
- Het dragen van de juiste Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) zoals handschoenen, maskers en veiligheidsbrillen zolang de situatie, omstandigheden en procedures dit vereisen.
- Trainen en instrueren van werknemers en aannemers met betrekking tot gezondheidsmaatregelen, hygiëne, schoonmaak, protocollen, materiaal gebruik en social distancing.
- Werknemers en aannemers voorzien van nodige middelen als zeep, desinfectiemiddel, schoonmaakmiddel, PBM en ellebooggrepen op deurklinken.
- Gezondheidsscreening van werknemers en aannemers door het gebruik van zelfevaluatie en thermische temperatuurmeting bij binnenkomst. De temperatuurmeting wordt uitgevoerd door middel van industrie leidend FLIR camera technologie, geleverd door het FLIR hoofddistributiecentrum in Nederland.
- Werknemers en aannemers veilig vanuit huis kunnen laten werken. Dit omvat het voorzien in gezondheidsrichtlijnen, HR en IT begeleiding op het gebied van gezondheidszorg, ergonomie en veilig gebruik maken van het IT netwerk en IT voorzieningen.
- Herzien en auditen van de beschermingsmaatregelen ten aanzien van werknemers en aannemers die genomen worden door de COVID-19 Strategic Manager.



! COVID-19 BELEID !

Entree procedure

- Betreedt het pand **alleen** en houdt 1,5 meter afstand.
- Als u binnen dient te wachten, doe dit dan door u naar het loading dock te begeven en op een plek te wachten waarbij u 1,5 meter afstand waarborgt.
- Maak gebruik van het ontsmettingsmiddel bij de entree.

Algemeen beleid

- Blijf thuis bij een ziek gevoel, koorts of een hoest.
- Blijf thuis (of ga naar huis) als je huisgenoten hebt met koorts.
- Raak zo weinig mogelijk je gezicht aan.
- Nies en hoest aan de binnenkant van uw elleboog gebruik zakdoekjes en was de handen.
- Voordat u naar buiten gaat, was uw handen voor minimaal 2 minuten. Doe dit ook als u terug naar binnen gaat.
- Was uw handen regelmatig, zolang u door het pand loopt en in contact komt met deuren.
- Deel zo min mogelijk objecten met elkaar.
- Reis zoveel mogelijk met eigen vervoer.
- Reis enkel met het OV buiten de spits en met een mondmasker.
- Waarborg te allen tijde de 1,5 meter afstand en het behoud van de algemene hygiëne.
- Attendeer elkaar op het naleven van de regels.



2.2 Ons Pand

De taken van World Forum The Hague om de locatie structureel te beschermen voor het waarborgen van een gezonde en veilige werkomgeving, omvatten het volgende:

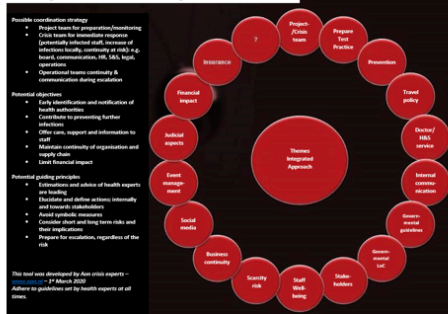
- Het structureel aanbrengen van duidelijke aanduidingen met maatregelen en instructies bij alle doelmatige ingangen, uitgangen en binnen locaties.
- Het structureel aanbrengen van looproutes en aanduidingen, stickers, posters en elektronische schermen om naleving van de 1,5 meter afstandsregel te stimuleren op zowel kantoor als door het evenementenpand.
- Desinfectieprotocollen op relevante plekken door het pand, inclusief plannen voor een hogere schoonmaakfrequentie gedurende specifieke tijdsperiodes (zoals tijdens een evenement). Schoonmaakprotocollen zijn ontwikkeld in nauwe samenwerking met HAGO, onze schoonmaakpartner.
- Speciale aandacht voor afvalmanagement om te kunnen voorzien in het veilig wegwerpen van mogelijk besmet materiaal zoals maskers, handschoenen, zakdoekjes en tissues.
- De bezetting van een EHBO post en het hebben van een COVID-19 isolatiekamer, zodat ieder die mogelijke symptomen vertoont of directe zorg nodig heeft kan worden behandeld of comfortabel in quarantaine kan worden gehouden totdat desbetreffende hulpdiensten ter plaatse zijn (coördinatie door het Safety & Security Management).
- De bewerkstelling van een Incident Responsie Kamer die in gebruik genomen kan worden gedurende een grootschalige (gezondheids-)crisis.
- Het trainen en gebruik van het COVID-19 Outbreak Protocol, zodat onze EHBO, BHV, beveiligers, Duty Managers, Safety & Security Manager, Operations Manager en Crisis Management Team effectief samen kunnen werken in het managen van incidenten.
- Het gebruik van een passend Building Management Systeem (BMS) plan voor het effectief toepassen van luchtventilatie en verwarming.



COVID-19 OUTBREAK RESPONSE PROTOCOL

For every scenario, the first step is to gather with the HRM/CMT team, as every head of department must be updated on the situation and be aware of the consequences that it may have for events to come, work procedures, external communication, etc. See the framework below on themes and ideas for an integrated crisis management approach.

Thinking Framework: Crisis Management COVID-19



Definition of contacts

Contacts are divided into three categories: 1) house mates, 2) other close contacts and 3) other contacts.

1) House mates are contacts who live in the same house and frequently have prolonged contact at a distance of less than 1.5 metres.

2) Contacts are considered *other close contacts* when:

2a) someone has been within a contaminable patient's vicinity of less than 1.5 metres, for at least 15 minutes. An infected person is contaminable 2 days before the start of symptoms, which ends after the person has been free of symptoms for 24 hours and after a minimum of 7 days after symptoms started. Contacts on the airplane (people within a vicinity of 2 chairs), travelling companions and staff members who have worked in the same area as the patient are also considered to be *other close contacts*.

2b) the patient exposed someone to the virus in a manner that is considered high-risk. High-risk exposure is spoken of when the patient directly coughed at someone or had direct physical contact.

Scenario 1

A staff member is found to be infected with COVID-19 and had worked within World Forum a few days prior to finding out. **No events are taking place at the venue as of yet.**

- All staff members with whom the patient has had close contact, must preventatively stay at home for **fourteen** days. Always consider tracing contacts if deemed necessary, as a means to protect other staff members. Do this anonymously.
- Potential COVID-19 symptoms must at all times be reported to the local health authorities by staff members themselves. Staff members are advised, but not obliged, to notify the organisation. They are obliged, however, to notify the company doctor.
- Thoroughly ventilate all rooms visited by the patient.
- Clean and disinfect all contact surfaces (such as keyboards, bannisters, lift buttons) with regular cleaning supplies.
- Contact the local health authority (with respect to anonymity).
- Consider involving a professional cleaning service for decontaminating potentially contaminated surfaces. Depending on the size of the task, they may contact the local health authority.
- Make an anonymous announcement to all staff members with:
 - the message to be wary of respiratory symptoms;
 - information regarding measures to be taken;
 - the request to be vigilant around vulnerable staff members.

Scenario 2

A staff member is found to be infected with COVID-19 and had worked within World Forum a few days prior to finding out. **An event will take place the following day and the staff member was someone of the operational crew at the work floor.**

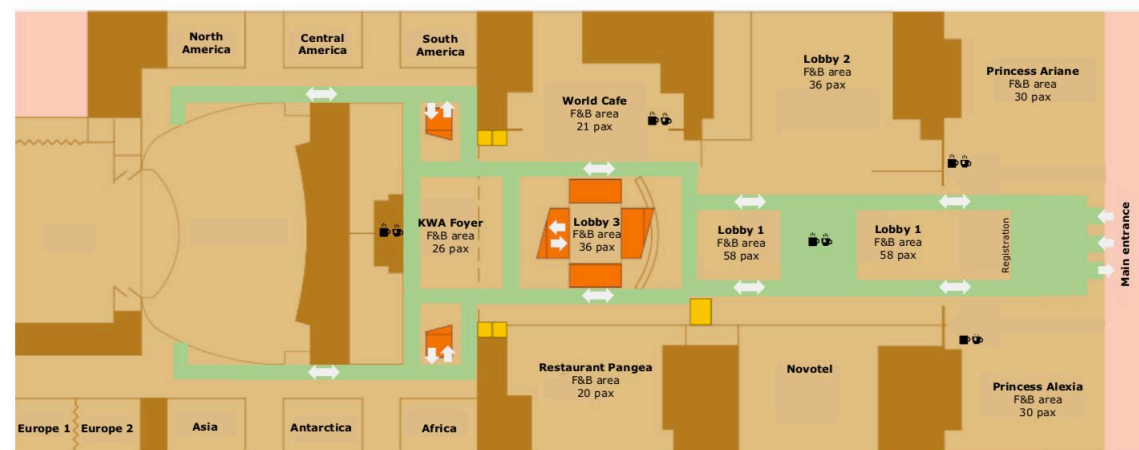
- All staff members with whom the patient has had close contact, must preventatively stay at home for **fourteen** days. Always consider tracing contacts if deemed necessary, as a means to protect other staff members. Do this anonymously.
- Potential COVID-19 symptoms must at all times be reported to the local health authorities by staff members themselves. Staff members are advised, but not obliged, to notify the organisation. They are obliged, however, to notify the company doctor.
- Thoroughly ventilate all rooms visited by the patient.
- Clean and disinfect all contact surfaces (such as keyboards, bannisters, lift buttons) with regular cleaning supplies.
- Contact the local health authority (with respect to anonymity).
→ Is obliging colleagues, with whom the patient has had close contact, to stay home and calling in a professional cleaning service sufficient?
- Involve a professional cleaning service for decontaminating potentially contaminated surfaces. Depending on the size of the task, they may contact the local health authority.
- The local health authority decides as to whether or not the event will be allowed to continue.
- The client organisation must be notified of the outbreak.
- Risks must at all times be taken into consideration.

2.3 Traffic Management

Voor het plannen en behalen van de eisen ten aanzien van fysieke afstand gedurende alle werkzaamheden gebruikt World Forum The Hague een Traffic Management programma. De hoofdcomponenten van dit programma zijn:

- Het coördineren van activiteiten en leveringen van organisatoren, exposanten, leveranciers en overige aannemers gedurende de opbouw, het evenement en de afbouw.
- De mogelijkheid voor verschillende looproutes passend voor elk specifiek evenement, inclusief de beschikbaarheid van twee hoofdingangen, elk met meerdere deuren, aan twee verschillende kanten van het gebouw, op twee verschillende verdiepingen.
- Reorganisatie en herconfiguratie van de looproutes in het gebouw naar aangeduide tweerichtings- en éénrichtingsverkeer stroken om de 1,5 meter regel te kunnen waarborgen, alsmede de stroom aan mensen effectief te kunnen sturen door desbetreffend evenement.
- Reorganisatie en herconfiguratie van kamers, hallen, lobby's en overige evenement-/bijeenkomstlocaties naar een lay-out die de 1.5 meter regel waarborgt, vooral met betrekking tot de stoel- en tafelzetting. Alle voorgenoemde zalen zijn nauwkeurig berekend op een veilig maximaal bezettingsaantal en mogelijkheden tot diverse opstellingen.

Level 0 – Ground floor



☕ = coffee/tea
= walkway



3. Maatregelen voor uw evenement

3.1 Event Protocol Master Checklist

World Forum The Hague gebruikt het *Event Protocol COVID-19* om alle maatregelen voor, gedurende en na een evenement te controleren, waarbij ervoor gezorgd wordt dat de service op maat gemaakt is voor een gegeven evenement en dat deze voldoen aan de eisen van de klant. Dit hangt af van het type, locatie, omvang en duur van het evenement; potentieel benodigde EHBO'ers en BHV'ers, rekening houdende met eventuele evacuatie; schoonmaak voor aanvang van een evenement, schoonmaak tijdens het evenement en een na schoonmaak, inclusief afvalverzameling; benodigd gezondheid/hygiëne materieel voor de opbouw, het evenement en de afbouw; catering; en enige overige, speciale eisen waaraan moet worden voldaan.

De Project Manager communiceert (en plant indien nodig) verdere maatregelen in de aanloop naar het evenement. Gedurende het evenement is het Duty Management in samenwerking met de COVID-19 Operations en Strategic Manager verantwoordelijk voor de toepassing van de maatregelen. De klantorganisatie ontvangt een document waarin de verantwoordelijkheden gedefinieerd staan, voor het creëren van wederzijds begrip en het stimuleren van de samenwerking.

3.2 Risico Evaluatie

World Forum The Hague maakt gebruik van een integrale gezondheidsrisico evaluatie, om ervoor te zorgen dat de standaard activiteiten en evenementen zo veilig mogelijk geschieden. Dit omvat evaluatiemethodes welke specifiek toepasbaar zijn voor bepaalde evenementen, zodat elk evenement een op maat gemaakte set van maatregelen toegereikt krijgt. Hieronder vallen:

- De Risico Inventaris en Evaluatie (RI&E) voor Health Safety & Environment (HSE) vereist door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- De Voedselveiligheids risico analyse die wordt uitgevoerd op basis van de Hazard Analysis & Critical Control Points (HACCP) evaluatiemethode zoals vereist door de Voedsel- en Warenautoriteit.
- De Werkplek en Evenementlocatie COVID-19 risico analyse zoals vereist vanuit GL Events en aangemoedigt door de World Health Organization (WHO).
- World Forum The Hague Event Planning Risk Assessment

Als onderdeel van het gezondheidsrisico evaluatie proces, wordt het nieuws nauw in de gaten gehouden en wordt contact onderhouden met het RIVM en de GGD in het geval van plotselinge veranderingen in de lokale risico omgeving.

3.3 Afweerbeleid

World Forum The Hague voert actief afweerbeleid uit om het besmettingsrisico van bezoekers, organisatoren, exposanten, medewerkers en aannemers zoveel mogelijk te minimaliseren. Belangrijke maatregelen omvatten:

- Het beschikbaar stellen van schoonmaakmiddelen voor een evenement.
- Het beschikbaar stellen van zeep en handdesinfectiemiddelen voor de locatie en een evenement, inclusief het plaatsen van collectief te gebruiken contactloze handdesinfectiestations.
- Het beschikbaar stellen van of het assisteren met de voorziening van Persoonlijke Beschermingsmiddelen zoals maskers, handschoenen en veiligheidsbrillen voor bezoekers en/of medewerkers, afhankelijk van het evenement of de situatie.
- Het voorzien van instructies of het assisteren hierin over het gebruik van Persoonlijke Beschermingsmiddelen.

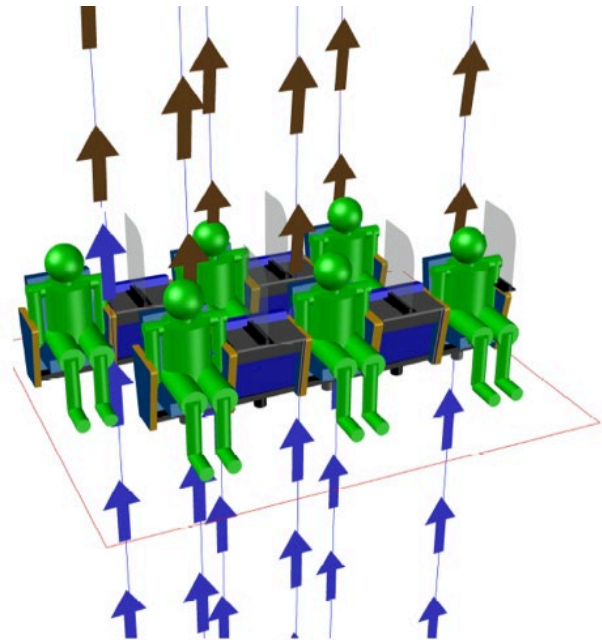
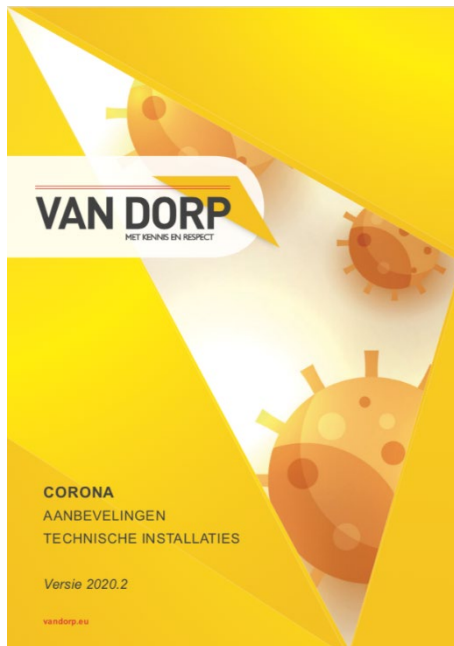


3.4 Verhoogde Hygiëne

World Forum The Hague voert een verhoogd hygiëne beleid om de gezondheidsrisico's voor bezoekers, organisatoren, medewerkers en aannemers te minimaliseren. De hoofdzaken uit dit beleid omvatten:

- Toenemende schoonmaak en desinfectie van de algemene gebieden.
- Toenemende schoonmaak en desinfectie van oppervlaktes zoals geïdentificeerd in de risico evaluatie, waaronder de receptiebalie, toiletten, trapleuningen, liften, deurklinken, ticket machines en informatiebalies.
- Toenemende schoonmaak en desinfectie van evenementzalen, inclusief tafels, stoelen, en indien aanwezig stands, displays, presentatie oppervlaktes en podia, inclusief gerelateerd materiaal.
- Speciaal aandacht voor afval management om het risico op contact met mogelijk besmet wegwerp materiaal tegen te gaan.
- Toenemende en geoptimaliseerde luchtventilatie om het risico op virus transmissie door de lucht tegen te gaan.

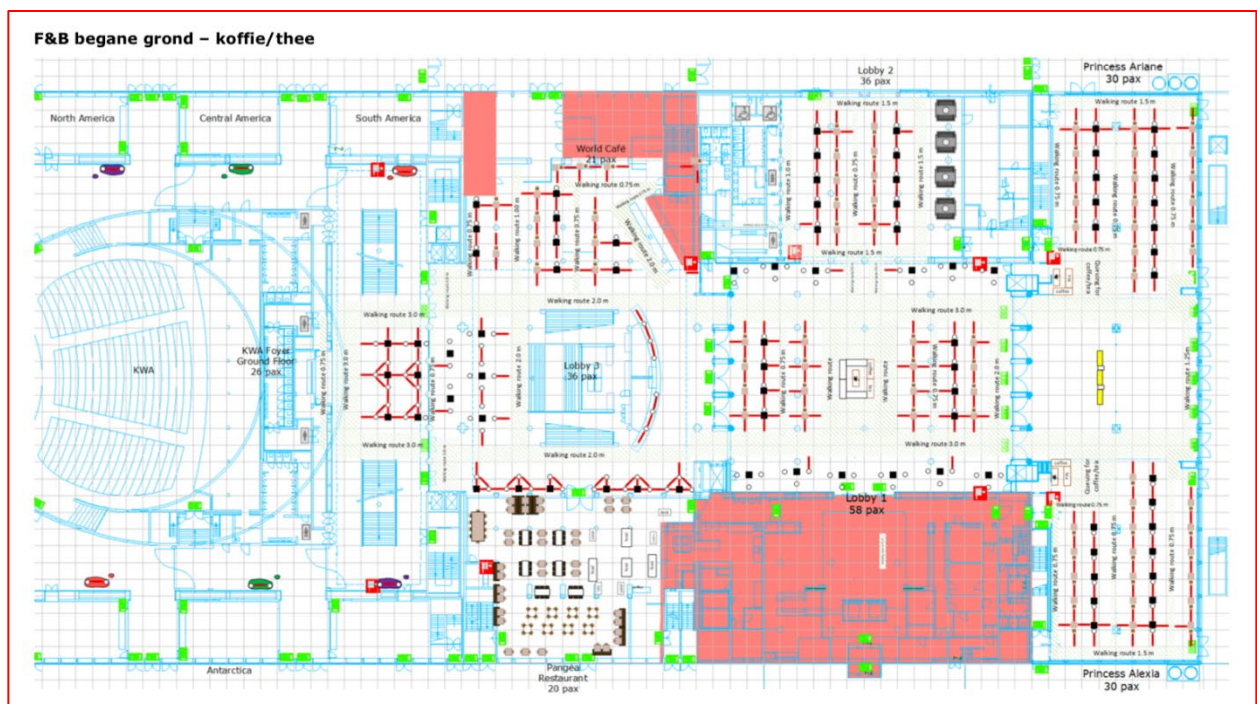
Het programma ontworpen door Van Dorp, de technische ingenieurspartner van World Forum The Hague, in mei-juni 2020 om de luchtventilatie en -reiniging te optimaliseren door het gehele pand, omvatte het bijstellen van het hoofd luchtcirculatiesysteem op basis van verbeterde Nederlandse en Europese richtlijnen. Onderdeel hiervan is een speciaal aangepast luchtstroom programma voor onze grootste zaal, de Koning Willem-Alexander (KWA).



3.5 Afstandsbeleid en Persoonsverkeer

World Forum voert beleid omtrent fysieke afstand en persoonsverkeer om gezondheidsrisico's te minimaliseren. Ten grondslag aan dit beleid is de 1,5 meter richtlijn. Maatregelen omvatten hoofdzakelijk de volgende:

- Het verminderen van de fysieke nabijheid van personen en aanraking met fysieke oppervlaktes, hetgeen dat in beeld is gebracht gedurende de risico evaluatie in april-juni 2020 zowel binnen als net buiten het pand. Deze evaluatie omvat toegangscontrole en receptie, de lobby, trappengangen, liften, toiletten, parkeergelegenheden en wachtzones voor openbaar vervoer. Dit is onder meer gedaan door het sluiten van deuren en gangen en het openen van anderen, het gebruik van fysieke scheidingen, veelvuldig gebruik van aanduidingen, alsmede het gebruik van lijn markeringen, veiligheidstape en gordijnen.
- Gebruik van het standaard World Forum The Hague Afstand Management Programma om te zien welke aanpassingen gedaan moeten worden voor een specifiek evenement. Alle hoofdzalen en bijeenkomstkamers zijn berekend op afstandseisen en hebben duidelijke ingang- en uitgangsroutes.
- Gebruik van afstands-aanduidingen en instructies, welke op onder andere elektronische schermen vertoont worden.
- Het afstandsbeleid wordt nauwlettend in de gaten gehouden op naleving door medewerkers en technische systemen als CCTV camera's. Responsie wordt geacht door de aangewezen medewerkers op het niet naleven van de regels.





Capacity chart World Forum 1.5 meter	F&B	Theater	Remark
Atlantic	100		lunch
Atlantic Foyer	30		lunch
Pacific	100		lunch
Pacific Foyer	30		lunch
King Willem Alexander with balcony		284	
King Willem Alexander w/o balcony, no extra seating		202	
Africa / Antarctica / Asia		12	
Europe 1 / Europe 2		12	
Europe 1&2		27	
North America / Central America / South America		12	
Oceania		27	
Oceania Foyer		40	
King Willem Alexander Foyer	26		coffee / tea
Lobby 1 & 2	94		coffee / tea
Lobby 3	32		coffee / tea
World Café	21		coffee / tea
Pangea	20		coffee / tea
Princess Alexia	30		coffee / tea
Princess Ariane	30		coffee / tea
Princess Amalia (registration)			
Amazon		56	
Mississippi without balcony		63	
Yangtze 1 / Yangtze 2		29	
Yangtze 1&2		58	cloakroom
Onyx		54	
Volga 1 / Murray		6	
Volga 2 / Thames / Rio Grande 1 / Rio Grande 2		4	
Nile		8	
Seine / Donau / Tigris / Mekong		4	
Everest 1 / Everest 2		12	
Everest 1&2		27	
Kilimanjaro 1 / Kilimanjaro 2		9	
Kilimanjaro 1&2		21	

3.6 Zichtbare Communicatie

Om gezondheidsmaatregelen duidelijk te communiceren, maakt World Forum The Hague veel gebruik van zichtbare communicatie. Bij de manier van communiceren is speciaal rekening gehouden met internationale bezoekers, inclusief instructies in verschillende talen en het gebruik van universele afbeeldingen. De gebruikte manieren van communicatie zijn onder andere:

- Borden
- Posters
- Stickers
- Brochures
- Flyers/folders
- Elektronische schermen

Aanduidingen zijn aangebracht op de meest effectieve wijze, waaronder het gebruik van flyers en muuraanduidingen in combinatie met route aanduidingen op de vloer. Een deel wordt in frames getoond, welke makkelijk verplaatst kunnen worden indien nodig. De aanduidingen hebben betrekking op fysieke afstand, persoonlijke hygiëne en normen vanuit het RIVM.

eventplatform

Goed handen wassen

- 1** GEBRUIK ZEEP
- 2** PALM TEGEN PALM
- 3** RUG TEGEN RUG
- 4** TUSSEN DE VINGERS
- 5** DE HELE DUIM
- 6** NAGELS SCHROBBEN
- 7** POLSEN
- 8** GOED SPOELEN
- 9** GOED DROGEN

Alleen samen krijgen we corona onder controle!
www.eventplatform.nl/corona

eventplatform

Richtlijnen voor het veilig bezoeken van bijeenkomsten

VOORAF	TIJDENS DE BIJeenKOMST
<ul style="list-style-type: none"> • Registreer altijd vooraf een bezoek, zonder registratie is deelname niet mogelijk • Kies, indien van toepassing, een tijdstip voor het bezoek • Reis zoveel mogelijk alleen en in het geval van QF zoveel mogelijk buiten de spits • Lees de bevestiging en bijbehorende informatie goed door • Neem kennis van de protocollen en richtlijnen ten tijde van registratie en bij wijziging hiervan • In geval van wijzigingen en/of aanwijzingen van protocollen en richtlijnen, worden bezoekers persoonlijk, of via e-mail of SMS, geïnformeerd • Blijf thuis bij milde gezondheidsklachten • Blijf thuis als huisgenoten koorts hebben 	<ul style="list-style-type: none"> • Neem de hygiëne maatregelen in acht • Desinfecteer bij het betreden en verlaten van de locatie / zaal telkens de handen • Houd te allen tijde de 1,5 meter afstand in acht • Bepak, indien van toepassing, het bezoek tot het gekozen tijdstip • Meld na aankomst even bij de registratie-unit / taak, zonder registratie geen toegang • Volg de op de locatie gecommuniceerde richtlijnen • Volg te allen tijde de instructies van de coronavirusverantwoordelijke & taakhouders, zij zien toe op naleving van de protocollen en richtlijnen

Belangrijk

- Was regelmatig je handen
- Nies in de binnenkant van je elleboeg
- Blijf thuis bij klachten
- Blijf thuis als iemand in je sociale omgeving klachten heeft

De organisatie behoudt zich het recht voor om bezoekers met verkoudheidsklachten, koorts en/of zij die de veiligheids- en voorzorgmaatregelen niet naleven, van verdere deelname / bezoek uit te sluiten

Alleen samen krijgen we corona onder controle!
www.eventplatform.nl/corona

Naast aanduidingen en instructies, wordt gebruik gemaakt van communicatie door middel van digitale documenten en videomateriaal om bewustzijn te creëren rondom hygiënische gewoontes, procedures en instructies. Op deze manier kunnen bezoekers, organisatoren, exposanten en aannemers voordat ze in het pand aanwezig zijn, al op de hoogte zijn van maatregelen waar zij rekening mee moeten houden op locatie.



3.7 Food & Beverage

World Forum The Hague heeft altijd een heel strikt voedsel hygiëne beleid, waarbij gebruik wordt gemaakt van onze eigen strikte standaarden en die van de Voedsel- en Warenautoriteit. Onderdeel van het nog striktere voedsel hygiëne beleid zijn geworden:

- Het aangepast opleveren van maaltijden en buffetten om zo risico's bij de bereiding, de opslag, het serveren en het voedsel zelf te mitigeren. Hieronder valt het limiteren van het assortiment om de voorbereidingsfase te verkorten, alsmede het voedsel te serveren in een zogeheten *Bento Box*.
- Nieuwe productieprocessen voor onze medewerkers en aannemers, inclusief nieuwe voedsel verhitting instructies om zo het virussen en bacteriën te elimineren.
- Meerdere procedures voor het schoonmaken van bureaus en een verhoogd aantal schoonmaak momenten. Hieronder valt het frequent wassen van de handen, oppervlaktes regelmatig schoonmaken met desinfecteringsmiddel en afval vaker verwijderen.
- Persoonlijke Beschermingsmiddelen vereisen voor medewerkers, bijvoorbeeld het verplicht gebruik van maskers en handschoenen.
- Overstappen naar duurzaam wegwerp bestek.
- Aangepaste serveerprocedures.
- Aangepaste serveer materieel en met name de oppervlaktes hiervan.
- Aangepaste en aangeduide wachtrijen, met name eenrichtingslijnen waarbij afstand in acht genomen wordt.
- Herontwerpen van catering/eet gebieden, door het creëren van meer afstand tussen tafels, minder stoelen per tafel en een uitgebreider totaal oppervlak.
- Het voortzetten van contactloos afrekenen.

3.8 Op Maat Gemaakte Maatregelen

Onze Project Managers, in samenwerking met andere medewerkers, weten een groot aantal wensen en eisen van de klant te vervullen met betrekking tot een specifiek evenement. Hieronder vallen:

- Maatregelen om toegangscontroles te optimaliseren, inclusief het faciliteren van beveiliging en gezondheidsscreening. World Forum The Hague onderhoudt relaties met marktleiders op het gebied van thermische camera apparatuur, en kunnen assisteren bij het opzetten en het gebruik van hun systemen.
- Maatregelen om registratie voor en tijdens een evenement te optimaliseren, bijvoorbeeld door het gebruik van digitale registratie, badges uitgeven, het gebruik van smartphones of andere contactloze registratie technologie, het opstellen van speciale wachtrijen en het gebruik van speciale balies met plexiglas panelen.
- Maatregelen om extra hygiëne eisen vanuit de klant te ondersteunen, zoals het neerzetten van desinfectie stations bij de ingang.
- Maatregelen om gezondheidsservices te optimaliseren binnenin zalen en/of te voldoen aan extra afstandsmaatregelen of stoelopstellingen. Dit zouden verzoeken kunnen zijn voor het gebruik van speciale plexiglas schermen of scheidingen.
- Maatregelen om de EHBO post en isolatie kamer te voorzien van extra medewerkers en materieel.
- Maatregelen om de responsiecapaciteit te vergroten bij enig gezondheidsincident.
- Maatregelen voor het optimaliseren van de productie en online broadcasting oplossingen voor een evenement om hybride evenement te kunnen huisvesten als compensatie voor het limiet van fysiek aanwezig in het pand.



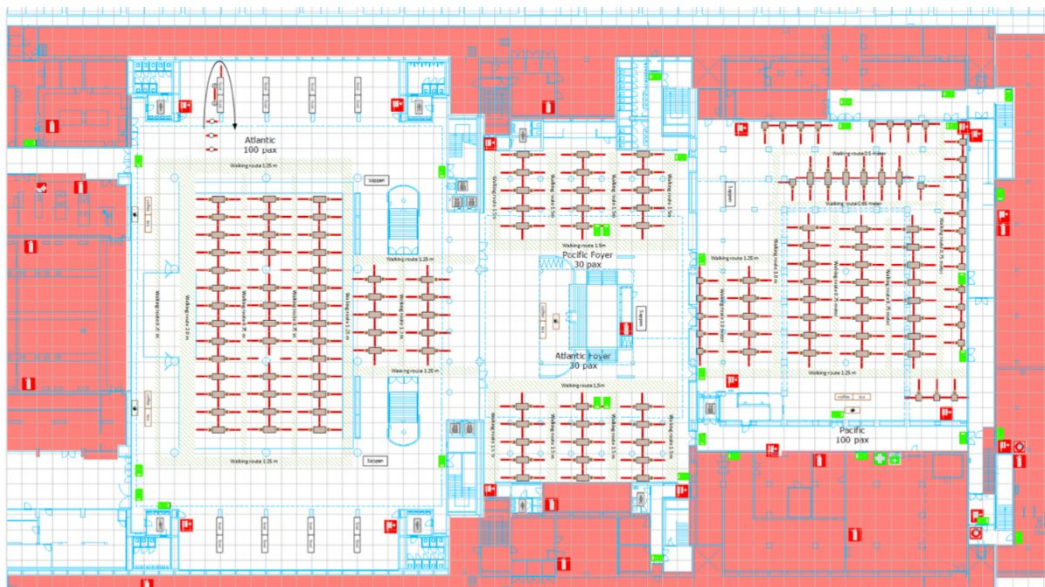
4. Proces Management

4.1 Mensenstromen en bezetting

World Forum The Hague heeft als doel aan nieuwe en opkomende gezondheidseisen te voldoen en organisatoren, exposanten en aannemers te assisteren om hetzelfde te bereiken. Om deze reden leggen wij een grote nadruk op enige stappen die wij kunnen zetten om volledig te kunnen voldoen aan gezondheidseisen, zowel binnen als buiten de context van evenementen. Manieren waarop wij dit doen zijn onder andere:

- Het gebruik van een risk evaluatiemethodologie welke een grens stelt aan de persoonsbezetting per gebied.
- Het gebruik van planning en waar mogelijk voorregistratie middelen om ervoor te zorgen dat organisatoren en anderen op de hoogte zijn van het te verwachten aantal deelnemers, alsmede in hoeverre zij zich aan gestelde normen zullen houden.
- Het gebruik van medewerkers voor toegangscontrole voor registratie en het tellen van deelnemers om ervoor te zorgen dat het geplande en verwachte aantal niet overschreden wordt.
- Plannen en uitvoeren van een live controle functie om grip te houden op de mensenstromen, wat met name een functie is voor ons Safety & Security Management. Front Office, Duty Management en BHV'ers kunnen bijdragen aan het handhaven van de regels.
- Het gebruik van een aparte Strategisch COVID-19 Manager met een Operationeel COVID-19 Manager. Hierdoor wordt de controlerende rol gescheiden van de uitvoerende rol.

F&B souterrain – lunch



4.2 COVID Managers

World Forum The Hague heeft een toegewijd team die het anti-COVID-19 programma draaiende houdt: het *COVID-19 Management Team (CMT)*. Het CMT wordt voorgezeten door de General Manager Michiel Middendorf en een Operationeel COVID-19 Manager.

World Forum The Hague COVID-19 Operationeel Manager is Desirée Verdijk. Zij opereert tevens als regulier Operationeel Manager. Zij is verantwoordelijk voor het voorbereiden en implementeren van maatregelen door middel van aangewezen medewerkers in elk van World Forum haar zeven operationele departementen. Deze bestaan uit Front Office, Service, A/V, Food & Beverage, Parking, Duty Management en Building Management.

In aanloop naar evenementen ligt de verantwoordelijkheid voor het controleren op eisen, klantverzoeken en het plannen van evenement specifieke maatregelen bij het Project Management. Het Duty Management is gedurende het evenement een belangrijke speler voor het controleren op het effect van de maatregelen.

4.3 Veilig Reizen

World Forum The Hague heeft altijd al nauw samen gewerkt met haar talrijke diverse partners om een zo welkom, veilig en comfortabel mogelijke ervaring te creëren voor haar bezoekers. Van transport en service tot aan bezoekers hun behoeftes ten aanzien van reizen, eetgelegenheden, business en vermaak, alsmede verblijf in het aangelegen Novotel Hotel. World Forum The Hague haar relaties met externe partners die een veilige en comfortabele route naar de ingang verzorgen is constant en blijvend.

The COVID-19 crisis heeft de relaties vertraagd, maar tegelijkertijd versterkt, voornamelijk met instanties als de gemeente Den Haag, leveranciers van het openbaar vervoer, dichtbij zijnde hotels en restaurants, welke allen functioneren met nieuwe veiligheidsmaatregelen. Dankzij deze langdurige banden en het recentelijk delen van expertise en ervaring draagt ieder bij aan diverse services helpen aanpassen. Van taxi's met plexiglas scheidingen en desinfectiemiddel tot restaurants met afstandsbeleid en tijdsplanningen, kan ook World Forum The Hague zeggen een veilige en gastvrije locatie te zijn gebleven. Ons doel is om deze ervaring voor onze gasten te blijven verbeteren zolang wij werken naar een betere en veiligere toekomst.

Hosting
the
World!

world forum 
The Hague