



Health & Safety Strategy Manual: *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 continu 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 antivirusmaatregelen.

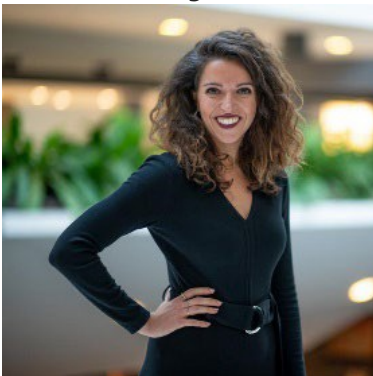
Dit document: *Bringing People Together Again*, schetst onze uitgebreide inspanningen op het gebied van veiligheid en gezondheid om uw welzijn en dat van onze medewerkers en aannemers te garanderen. Met het doel u inzicht te geven in hoe we deze maatregelen hebben gestructureerd, onderhouden en voortdurend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



Marije Bouwman
Director of Operations, Safety & Security

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 continu 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 gasten, 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)
 - Veiligheidsregio Haaglanden (VRH)
 - GL Events Global Health Sanitary Compliance Team
 - International Association of Convention Centres (AIPC) , International Congress and Convention Association (ICCA) en Global Association of the Exhibition Industry (UFI)
 - Eventplatform (CLC Vecta)
3. Implementatie, naleving en onderhoud van de strengere maatregelen zoveel mogelijk worden gewaarborgd, waarvoor wij onszelf verantwoordelijk houden.

eventplatform 

Protocol voor zakelijke bijeenkomsten

Versie 6 mei 2020

Voor wie

Dit protocol bevat richtlijnen voor opdrachtgevers, organisatoren, accommodaties, toeleveranciers en bezoekers van zakelijke bijeenkomsten. Hieronder wordt verstaan vak- en consumentenbeurzen, corporate events, congressen en vergaderingen, publieksevenementen als concerten en festivals vallen uitdrukkelijk buiten de scope van dit protocol.

Initiatiefnemers

Dit protocol is een initiatief van EventPlatform, sinds 1999 het overkoepelende overlegplatform van o.a. branche- en vakorganisatie CLC-VECTA, Dutch Venue Association, Genootschap voor Eventmanagers, G14 IDEA, Meeting Professionals International (MPI) en Platform Cultuur Locaties (PCL) en veiligheidsadviseurs.nl. Het protocol is ontwikkeld in samenwerking met leden van de verenigingen en met instemming van werknemersorganisaties in de Tentoonstellingsbranche: FNV en CNV Vakmensen. Genoemde partijen treden 2-wekelijks en vaker indien nodig, met elkaar in overleg om dit protocol te optimaliseren op basis van ervaring, best practices en/of nieuwe RIVM richtlijnen.

Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, is een gedeelde verantwoordelijkheid. Alleen als iedereen op een verantwoorde wijze de richtlijnen uit dit protocol en de bijbehorende toolbox naleeft en actief aan de slag gaat met handhaving, is dat mogelijk.

Uitgangspunten & indeling protocol

Uitgangspunt voor dit protocol zijn de geldende adviezen en maatregelen die door het RIVM zijn vastgesteld op het moment van publiceren. Het protocol is bedoeld als algemeen kader voor het veilig organiseren en bezoeken van zakelijke bijeenkomsten.

De bijbehorende toolbox is bedoeld om de richtlijnen uit dit protocol succesvol te implementeren. Deze toolbox bevat handreikingen, informatiematerialen en tips & tricks.

Communicatie

Via de website www.eventplatform.nl zijn het protocol en de toolbox beschikbaar voor alle organisaties die betrokken zijn bij de organisatie en realisatie van zakelijke bijeenkomsten, alsook voor bezoekers. Ook via de websites van de aangesloten branche- en vakverenigingen is het protocol te downloaden.

Contact

EventPlatform
De Corridor 5C
3621 ZA Breukelen
0346 – 352 444
info@eventplatform.nl
www.eventplatform.nl



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.



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
- Crowd Management

2. Maatregelen voor uw evenement

- Protocollen &
- Checklists Risico
- Evaluatie Afweerbeleid
- Verhoogde Hygiëne
- Afstandsbeleid en Persoonsverkeer
- Zichtbare communicatie
- Food & Beverage
- Op maat gemaakte maatregelen
- Online Participatie & Hybride Evenementen

3. Proces Management

- Mensenstromen &
- bezetting COVID-19
- Management 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 onze overige operationele protocollen en checklists. 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. De andere COVID-19 protocollen en checklists zijn voor het op maat kunnen organiseren van veilige evenementen. Het Back to Work document wordt binnen ons gehele interne team gedistribueerd en eventueel aan medewerkers van derden die ook binnen het pand werken.



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:

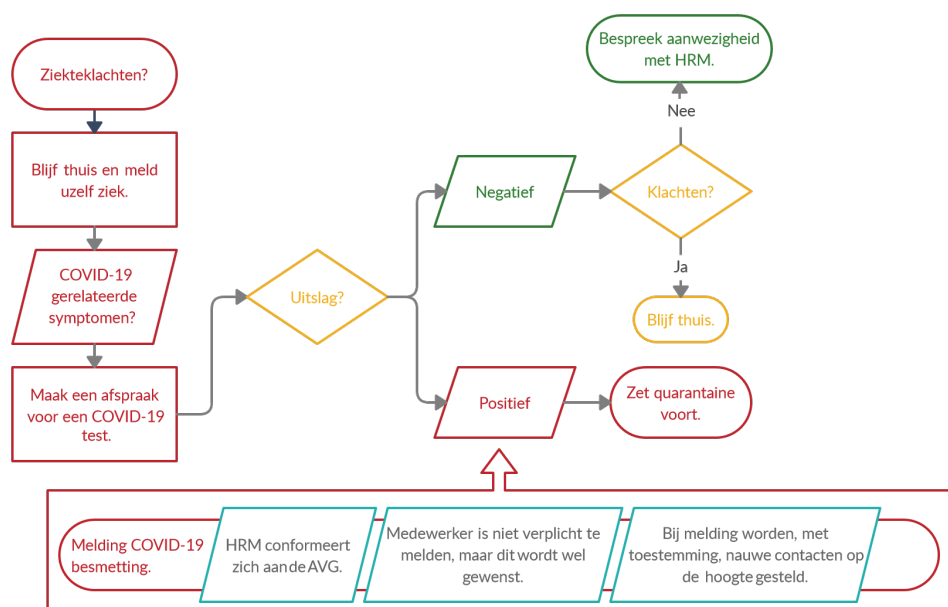
- Gezondheidsmaatregelen herzien en risico's over het totaal aan activiteiten en werkzaamheden van werknemers en aannemers evalueren. Dit reikt vanaf het ontvangen van onderhoud en materialen, tot aan transport en logistiek gedurende alle fases van een evenement.
- Het dragen van de juiste Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) zoals handschoenen en maskers zolang de situatie, omstandigheden en procedures dit vereisen.
- De beschermingsmaatregelen worden continu bepaald aan de hand van de geldende maatregelen vanuit de eerder genoemde standaarden en richtlijnen om de effectiviteit te waarborgen.
- 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.
- Bij binnenkomst krijgt iedere World Forum medewerker een KN95 masker uitgereikt. Deze variant kan tot wel 8 uur functioneel beschermend blijven. Partners en klanten dienen zelf mondkapjes van eenzelfde kwaliteit als het KN95 masker beschikbaar te hebben alvorens het pand te betreden.
- 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.



FLIR camera



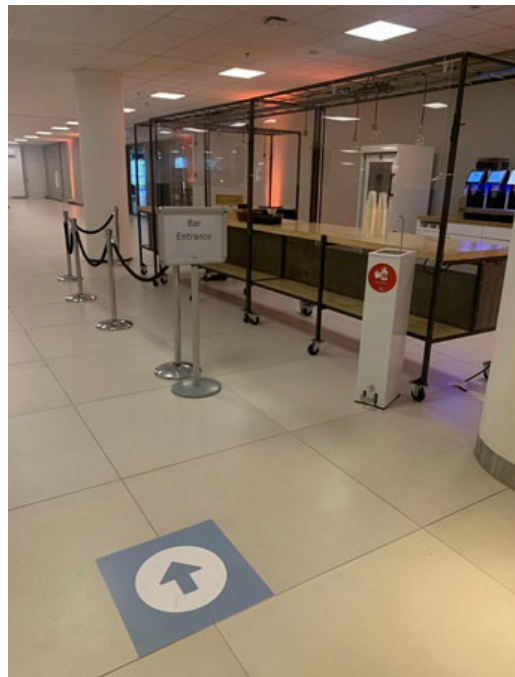
KN95 masker



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 onder andere het volgende:

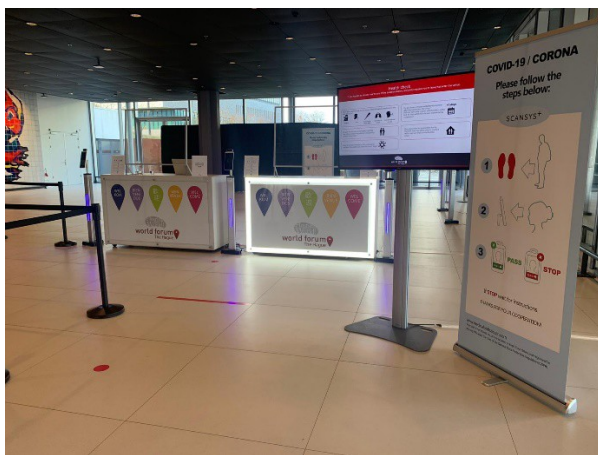
- Het structureel aanbrengen van duidelijke aanduidingen met maatregelen en instructies bij alle doelmatige ingangen, uitgangen en binnen locaties.
- Het structureel aanbrengen van looproutes en aanduidingen, stickers en elektronische schermen om naleving van de 1,5 meter afstandsregel te stimuleren 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, General Manager, Duty Managers, Operations Manager en Crisis Management Team effectief samen kunnen werken in het managen van
- Het gebruik van een passend Building Management Systeem (BMS) plan voor het effectief toepassen van luchtventilatie en verwarming.



2.3 Crowd Management

Voor het plannen en behalen van de eisen ten aanzien van fysieke afstand gedurende alle werkzaamheden voert World Forum The Hague een Crowd 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. Het RIVM stelt geen specifieke richtlijnen voor het meten van de afstand tussen personen. Binnen World Forum houden wij ons aan het meten vanaf één persoon zijn/haar middelpunt naar dat van een ander. Alle voorgenoemde zalen zijn nauwkeurig berekend op een veilig maximaal bezettingsaantal en mogelijkheden tot diverse opstellingen.
- Het inzetten van infrarood temperatuur scanners van ScanSys, om zo koorts bij gasten en delegaties uit te sluiten en een snelle doorstroom van gasten en delegaties te behouden.



3. Maatregelen voor uw evenement

3.1 Protocollen & Checklists

World Forum The Hague maakt gebruik van protocollen en checklists afgestemd op alle relevante werkzaamheden 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 overige operationele departementen 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 effectieve samenwerking. De klantorganisatie zal, formeel gesproken, voor het merendeel verantwoordelijkheid hebben voor de naleving van regels door hun delegaties, maar World Forum is altijd beschikbaar voor het leveren van hulp indien nodig.

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:

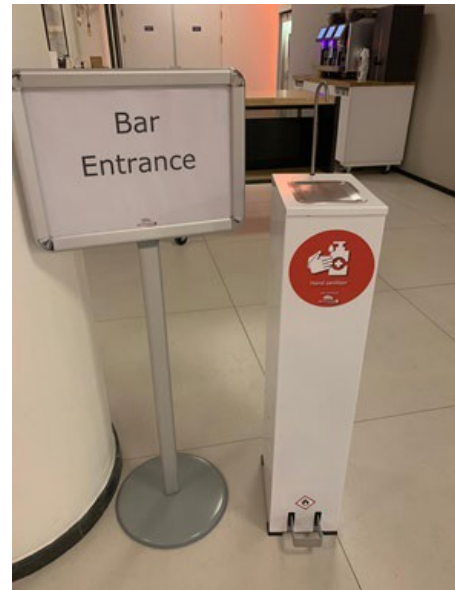
- De Risico Inventaris en Evaluatie (RI&E) voor Health, Safety & Environment (HSE) vereist door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- De Voedselveiligheid risico analyse die wordt uitgevoerd op basis van de Hazard Analysis & Critical Control Points (HACCP) evaluatiemethode zoals vereist door de Voedsel- en Warenautoriteit.
- De Werkplek en Evenementlocatie COVID-19 risico analyse zoals vereist vanuit GL Events en aangemoedigd 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 gasten, organisatoren, exposanten, medewerkers en aannemers zoveel mogelijk te minimaliseren. Belangrijke maatregelen omvatten:

- Het beschikbaar stellen van zeep (in de toiletruimtes) en handdesinfectiemiddelen voor de locatie en een evenement, inclusief het plaatsen van collectief te gebruiken contactloze handdesinfectiestations.
- Assisteren met de voorziening van Persoonlijke Beschermingsmiddelen zoals (KN95) maskers, handschoenen en veiligheidsbrillen voor gasten 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 gasten, organisatoren, medewerkers en aannemers te minimaliseren. De hoofdzaken uit dit beleid omvatten:

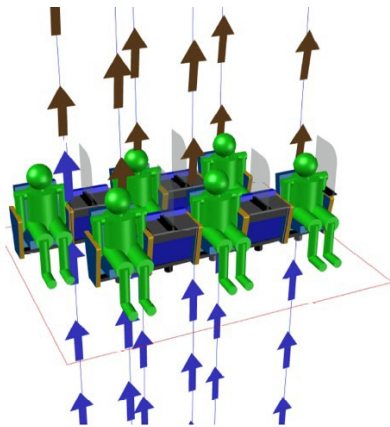
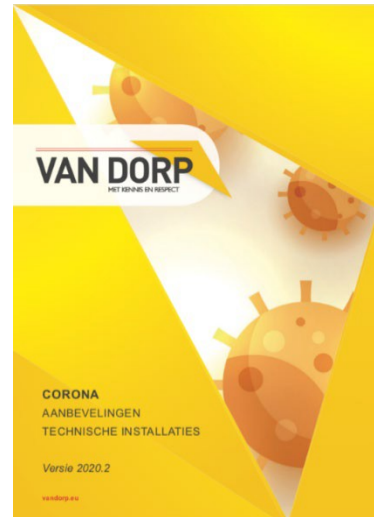


- Toenemende schoonmaak en desinfectie van de algemene gebieden.
- Toenemende schoonmaak en desinfectie van oppervlaktes zoals geïdentificeerd in de risico evaluatie, waaronder de receptiebalie, toiletten, trapleuningen, liften, deurklinken, ticket machines en informatiebalies.
- Toiletten worden elk uur schoongemaakt en er staat aangeduid dat gasten verzocht worden het toilet voor en na bezoek te desinfecteren met het aanwezige middel.
- 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.

3.5 Ventilatieplan

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).

Ons ventilatiesysteem kan fijnstof deeltjes van inkomende buitenlucht volledig eruit filteren, om zo de circulatie van volledig frisse lucht te waarborgen. Deze filters worden regelmatig gecontroleerd en vervangen. De inkomende lucht wordt vervolgens geëxtraheerd en weder naar buiten geblazen. Ons ventilatiesysteem is dus circulair en lucht wordt daarom niet gerecycled.



De Koning Willem Alexander heeft een unieke wijze van ventilatie om zo maximale effectiviteit te garanderen voor de gegeven grootte en functie van de zaal. Frisse lucht wordt van onder elke stoel naar boven geblazen en via het plafond geëxtraheerd (zie visualisatie hiernaast). Ook hierbij wordt lucht niet gerecycled.

Het pand heeft een aantal ruimtes waarbinnen voorgenoemde circulair ventilatiesysteem niet aanwezig is. Hieronder vallen de boardrooms, interpretatie kamers en liften. Voor deze ruimtes zijn extra maatregelen getroffen:

- **Boardrooms:** ramen moeten te allen tijde open blijven voor natuurlijke beluchting;
- **Interpretatie kamers:** binnen deze ruimtes is een systeem aanwezig welke voorziet in minimale lucht extractie. Niet meer dan twee personen zijn toegestaan per ruimte. Indien twee personen aanwezig zijn in de kamer, behoort de deur open te blijven voor natuurlijke beluchting.
- **Liften:** in de persoonsliften is minimale ventilatie aanwezig. Niet meer dan één persoon is toegestaan in een lift (behalve in de vrachtlift, waarbinnen twee mensen mogen staan) en een mondkmasker behoort gedragen te worden. Uitzondering tot deze bezettingsregel betreft een mindervalide persoon tezamen met een begeleider.

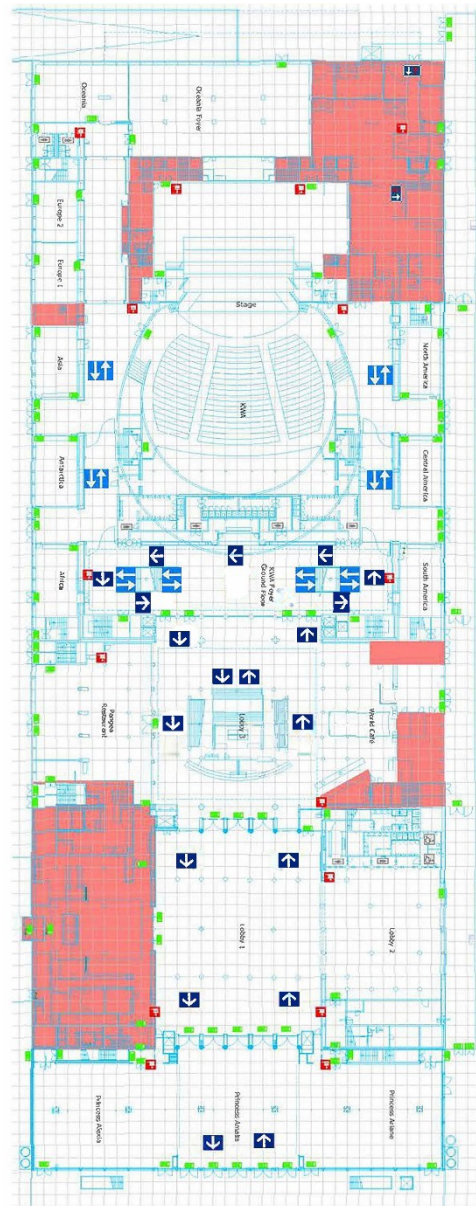
World Forum The Hague heeft de zes aanbevelingen van de Europese Federatie voor Europese Verwarming, Ventilatie en Airconditioning Associaties per november 2020 geïmplementeerd:

1. Voorzien in adequate ventilatie van ruimtes met buitenlucht;
2. Zet de ventilatie op een nominale snelheid tenminste 2 uur alvorens het gebouw opent en verlaag de snelheid 2 uur nadat het pand niet langer in gebruik is;
3. Zet de ventilatie niet uit gedurende nachten en weekenden, maar laat het systeem op een lage snelheid draaien;
4. Open regelmatig ramen (ook in mechanisch geventileerde ruimtes);
5. Laat ventilatie in toiletruimtes 24/7 draaien;
6. Verstel de luchtcontroletoeu­st­ellen met recirculatie naar 100% buitenlucht.

3.6 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, veelvuldig gebruik van aanduidingen, alsmede het gebruik van lijn markeringen veiligheidstape en gordijnen.
- Gedurende evenementen zorgt World Forum The Hague ervoor dat alle deuren geopend zijn welke gebruikt worden als toegangs-/uitgangsroutes voor gasten en delegaties, om zo het aantal contactpunten te minimaliseren.
- Gebruik van het standaard World Forum The Hague Afstand Management Programma om te zien welke aanpassingen gedaan moeten worden voor een specifiek evenement. Alle ruimtes zijn berekend op 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.
- Alvorens het evenement wordt met de klantorganisatie een protocol afgestemd voor het handhaven van de COVID-19 maatregelen.

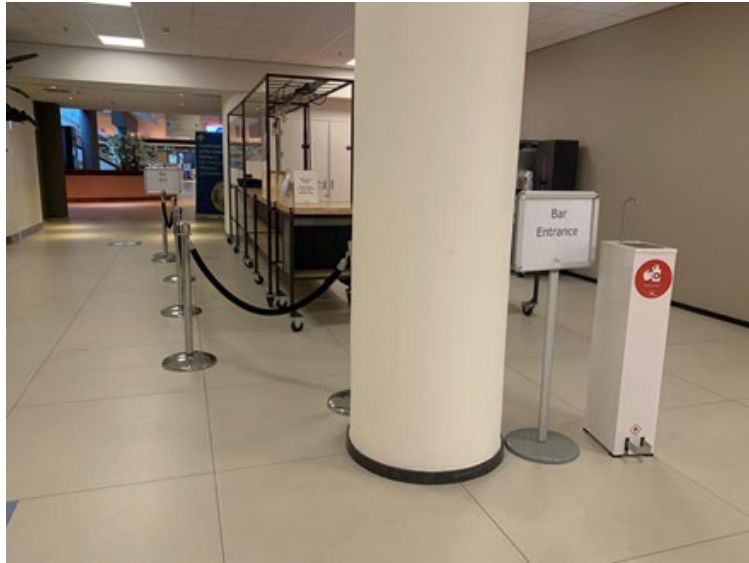


3.7 Capaciteits-, Ingangs- en Uitgangsbeleid

- De hoeveelheid gasten die het pand betreedt overschrijdt niet de maximale hoeveelheid die nodig is om de 1,5 meter regel te handhaven;
- De hoeveelheid gasten aanwezig in een lobby overschrijdt niet de maximale hoeveelheid toegestaan zoals aangegeven in het capaciteitenoverzicht;
- Wanneer twee (kleinschalige) evenementen op hetzelfde moment zouden plaatsvinden, wat gezien de omvang van het gebouw mogelijk is, zijn er twee zijdes van het gebouw welke kunnen functioneren als entree. De voorzijde van het gebouw (Amalia) bestaat uit meerdere grote dubbele deuren. De Onyx entree (1^{ste} etage) bestaat tevens uit meerdere dubbele deuren welke kunnen functioneren als hoofdingang;
- De hoeveelheid gasten aanwezig in een conferentieruimte overschrijdt niet de maximale hoeveelheid toegestaan zoals aangegeven in het capaciteitenoverzicht. De hoeveelheid toegestane personen staat aangegeven bij de deur van een conferentieruimte;
- Het advies geldt dat de klantorganisatie een protocol opstelt welke erop toeziet dat de afstandsregeling wordt gewaarborgd bij het vullen van zalen;
- Signage is aanwezig binnen nauwe ruimtes (voornamelijk binnen toiletruimtes en liften) om duidelijk het maximum aantal toegestane personen weer te geven. Ook zijn binnen de toiletfaciliteiten elke achtereenvolgende toilethokken en kranen als onbruikbaar gemarkeerd om zo de 1,5 meter regel te waarborgen en de hoeveelheid aanwezigen te beperken.

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	





3.8 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 gasten, inclusief instructies in verschillende talen en het gebruik van universele afbeeldingen. Dit wordt onder meer gecommuniceerd door middel van borden, stickers en elektronische schermen.

Aanduidingen zijn aangebracht op de meest effectieve wijze, waaronder het gebruik van 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.

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 gasten, 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.



3.9 Food & Beverages

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 mono-verpakking en bento-box.
- Meerdere procedures voor het schoonmaken van buffetten en hogere schoonmaakfrequentie. 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 aanbrengen van signage met daarop de instructie enkel te eten en drinken op de hiervoor aangewezen zitplekken.
- Het voortzetten van contactloos afrekenen.
- Handhaving van de hiervoor genoemde maatregelen en de algemene COVID-19 regels in overeenstemming met het bepaalde handhavingsprotocol.

3.10 Op Maat Gemaakte Maatregelen

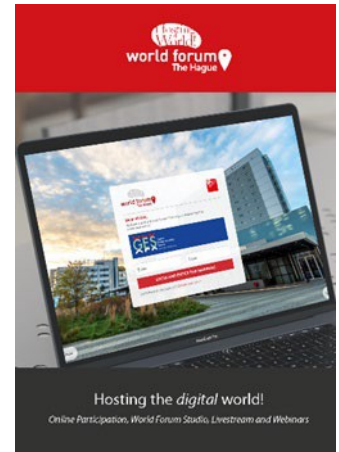
Onze Project Managers, in samenwerking met andere medewerkers, weten een groot aantal wensen en eisen van de klant te vervullen met betrekking tot een specifiek evenement. Hieronder vallen:

- 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

3.11 Online Participatie & Hybride Evenementen

World Forum The Hague heeft een manier ontwikkeld welke bijeenkomsten geschikt maakt voor een divers aantal deelnemers en een nieuwe ervaring biedt middels Online Participatie. Dit nieuwe online evenementplatform staat een ongelimiteerd aantal deelnemers toe, waarnaast ook ruimte is voor een beperkt aantal bezoekers on-site. Online participatie brengt alle deelnemers, zowel on-site als online, samen binnen dezelfde ervaring, cultuur en communicatieplatform. Het online evenementplatform is altijd op maat gemaakt een evenement.

Of gasten en delegaties nu on-site of online aanwezig zijn, blijft ons doel ieder verwelkomt en aanwezig te laten voelen binnen ons pand. Alle deelnemers kunnen werkelijk het pand bezoekers door middel van het unieke World Forum interface. World Forum biedt klanten de mogelijkheid om deze om te vormen naar hun eigen bedrijfsidentiteit en merk.



Online & On-site Participatie

- Zie direct wie online en on-site is, waarbij interacties, gesprekken en netwerken kunnen plaatsvinden met zowel online als on-site deelnemers;
- Online participatie gedurende alle sessies die live plaatsvinden, welke gasten en delegaties de mogelijkheid geven vragen te stellen en commentaar te leveren alsof ze fysiek aanwezig zijn;
- Het combineren van stemmen van zowel on-site als online deelnemers gedurende stempolls;
- Online deelname aan live enquêtes;
- Een online helpdesk welke gasten en delegaties helpen bij het gebruik van het online platform.



World Forum Studio

Het is mogelijk om een live opname of een reeds opgenomen sessie uit te zenden met de World Forum Studio. De Mississippi, één van onze grootste ruimtes, is omgetoverd tot een volledig uitgeruste studio. Verhoog de ROI van een evenement, verbeter naamsbekendheid of creëer inhoud voor evenementen of andere (marketing) doeleinden.

Het podium heeft een comfortabele en fijn ogende uitstraling, maar de opzet kan veranderd worden naar de wensen behoeftes van de klant. Er wordt gebruik gemaakt van drie verschillende camerahoeken voor het creëren van een dynamische video. De klant kan geassisteerd worden door een hiervoor aangewezen team van experts en een Project Manager die als eerste aanspreekpunt dient. De World Forum Studio is een compleet pakket en kant-en-klaar aanbod.

Livestream & Webinar

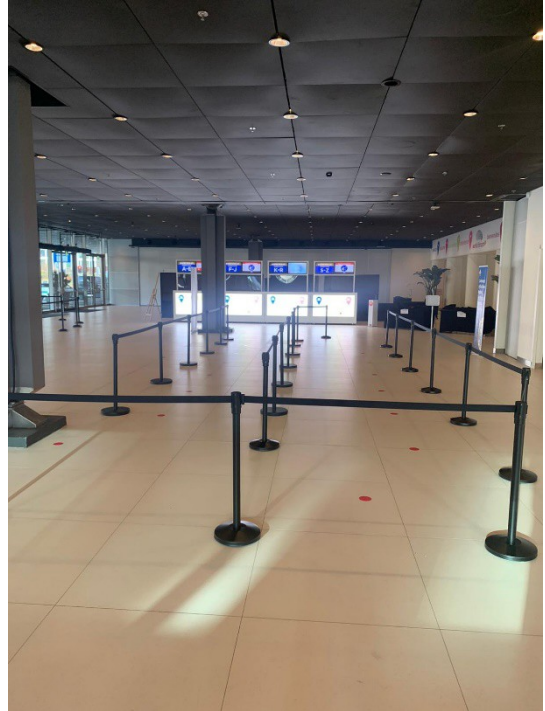
Evenement livestreaming biedt de mogelijkheid om live bijeenkomsten in World Forum uit te zenden naar online gasten. De klant kan zo een groter publiek bereiken en nog steeds dezelfde ervaring bieden aan alle deelnemers: zij zullen maximaal betrokken worden in de bijeenkomst en de klant zal maximaal resultaat eruit halen. Om de best mogelijke livestream te bieden voor de bijeenkomst, zal World Forum de verschillende aspecten op het gebied van organisatie en optimalisatie in handen nemen. Daarbij kan World Forum een bijeenkomst livestreamen naar elk gewenste platform (zoals Zoom, Vimeo, Facebook, YouTube en Instagram). Om het publiek nog verder erin te betrekken, adviseert World Forum dat gebruik wordt gemaakt van de stempoll en Q&A applicaties.

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 ruimte.
- 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.
- Advies voor het inzetten van medewerkers voor toegangscontrole voor registratie en het tellen van deelnemers om ervoor te zorgen dat het geplande en verwachte aantal niet overschreden wordt. World Forum The Hague assisteert bij het realiseren van een badge controle systeem zodat soepel kan worden afgestemd op veranderend bezettingsmaatregelen vanuit de overheid.
- 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. Duty Management en bhv'ers kunnen bijdragen aan het handhaven van de regels. Voorafgaand aan het evenement zal samen met de klantorganisatie een effectief handhavings- en controlebeleid worden afgestemd, alsmede de wijze waarop World Forum The Hague hierin kan assisteren.
- 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.



4.2 COVID-19 Management

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 Marije Bouwman fungeert als COVID-19 Manager.

Zij zijn verantwoordelijk voor het voorbereiden en implementeren van maatregelen door middel van aangewezen medewerkers in elk van World Forum haar operationele departementen. Deze bestaan uit HR, Sales, A/V, Food & Beverage, Duty, Building en Safety & Security 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 gasten. Van transport en service tot aan gasten hun behoeften 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.

