

Gastvrij Veilig
‘Kaart jij het aan?’

Instructies campagne voor
parkmanagers en leidinggevenden
Toolkit: gastvrijveilig.nl

Veilig ondernemen.
Daar maken we
ons sterk voor.

PVO

Inhoud

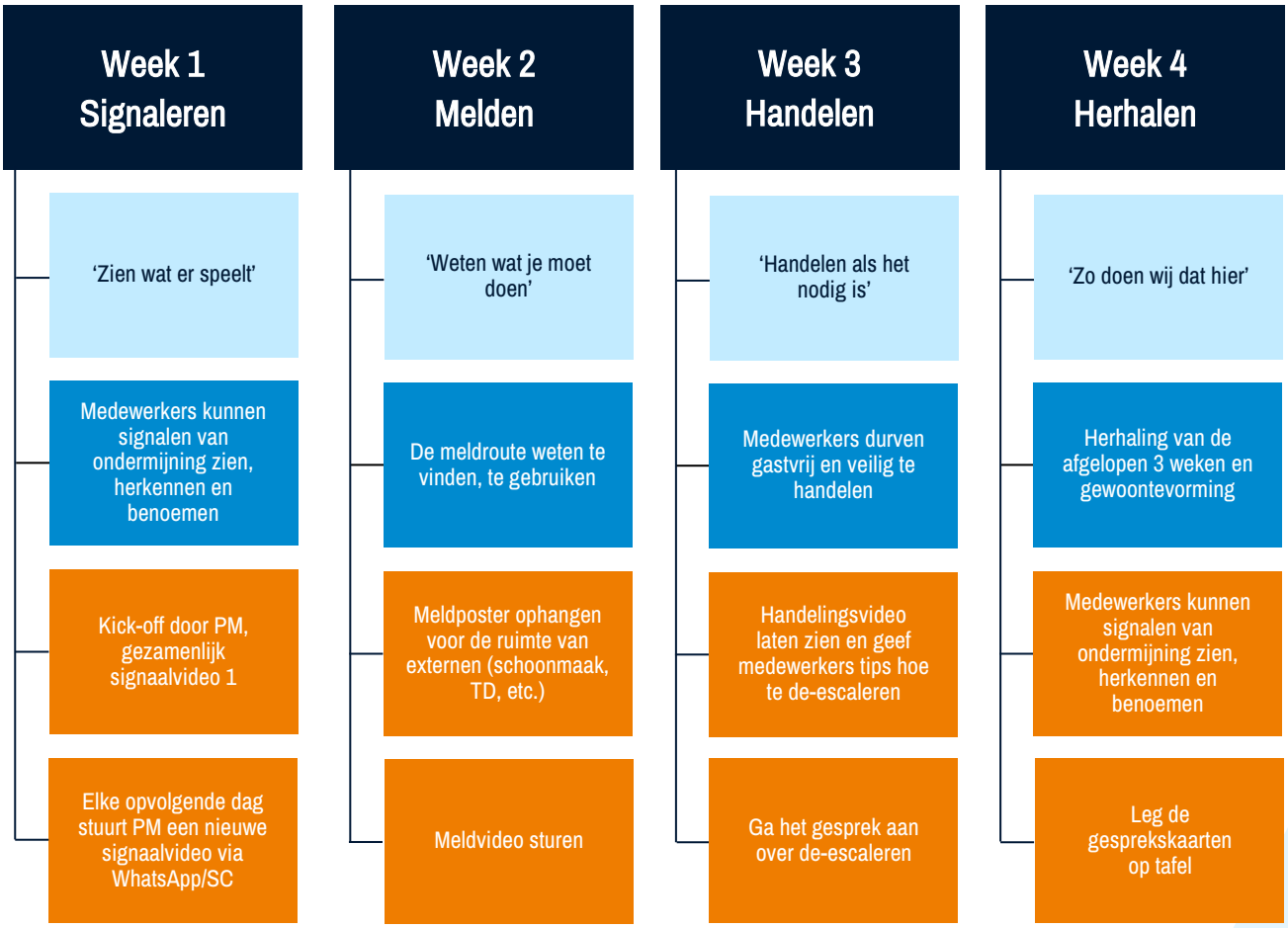
1. Inleiding 3
   - 1.1 Instructies campagne 3
   - 1.2 Tijdlijn 3
   - 1.3 Jouw rol als parkmanager of leidinggevende 3
2. Campagne per week 4
   - 2.1 Week 1: Signaleren – 'Zien wat er speelt" 4
   - 2.2 Week 2: Melden – "Weten wat je moet doen" 4
   - 2.3 Week 3: Handelen – "Handelen als het nodig is" 5
   - 2.4 Week 4: Herhaling – "Zo doen wij dat hier" 5
3. Inzet van video's 6
   - 3.1 Zo bereid je je voor 6
   - 3.2 Doel van de inzet van de video's 6
     - 3.2.1 Video 1 - Gedrag, houding & samenstelling 6
     - 3.2.2 Video 2 - Verstopgedrag & anonimiseren 7
     - 3.2.3 Video 3 - Drugs & nachtelijke activiteiten 7
     - 3.2.4 Video 4 - Illegale opslag 8
     - 3.2.5 Video 5 - Online criminaliteit 8
     - 3.2.6 Video 6 - Onvergund sekswerk 9
4. Inzet gesprekskaarten 10
   - 4.1 Doel van de gesprekskaarten 10
   - 4.2 Hoe gebruik je de kaarten? 10
   - 4.3 Wat doe je na het opmerken van een signaal? 10
5. Interne communicatie 11
   - 5.1 Voorbeeld interne mail 11
   - 5.2 Voorbeeld intranettekst 11

1. Inleiding

1.1 Instructies campagne

Dit instructiedocument helpt parken stap voor stap om met de campagne Gastvrij Veilig veiligheid en criminele inmenging bespreekbaar te maken op de werkvloer. Met korte video’s, gespreksvragen en praktische werkvormen leren medewerkers signalen herkennen, duiden en op de juiste manier doorgeven. Je vindt hier de tijdlijn van de campagne en we beschrijven hoe jouw rol als parkmanager of leidinggevende eruit kan zien in de komende weken. Je krijgt tips om het gesprek te faciliteren en een open, veilige meldcultuur te versterken.

1.2 Tijdlijn



1.3 Jouw rol als parkmanager of leidinggevende

> Je faciliteert het gesprek, je geeft geen oordeel.
> Je helpt medewerkers leren kijken en duiden, niet beschuldigen.
> Je zorgt voor een open en veilige sfeer waarin iedereen kan meedenken.
> Je legt de koppeling tussen signalen, gedrag en wat iemand ermee kan doen in de praktijk.

2. Campagne per week

2.1 Week 1: Signaleren – "Zien wat er speelt"

Maandag

Neem 10 minuten tijdens de dagstart of een ander regulier overleg om een van de video's af te spelen.

> Speel de video af op een scherm of tablet.
> Laat medewerkers eerst zelf kijken zonder uitleg.

1. Laat medewerkers signalen benoemen

Stel vragen zoals:

> "Wat viel je op?"
> "Welke signalen vond je verdacht?"
> "Wat zou jij doen in deze situatie?"

2. Bespreek de signalen gericht

> Benoem de belangrijkste signalen uit de video. Zie hoofdstuk 3.
> Leg uit waarom deze relevant zijn voor een vakantiepark.
> Koppel het aan situaties die op jullie park kunnen voorkomen.

Dinsdag t/m zaterdag

Stuur elke dag rond lunchtijd een kort signalenfilmpje. De teamleider stelt één simpele vraag in de app: Wat zie jij hier? Zo ontstaat vanzelf het gesprek, men gaat signalen herkennen en durven ze te benoemen.
Bespreek de signalen in de appgroep of later fysiek:

> Vat de belangrijkste signalen samen.
> Leg uit waarom ze belangrijk zijn.
> Koppel het aan jullie park.

Benodigdheden

> Signalen filmpjes

2.2 Week 2: Melden – "Weten wat je moet doen"

Maandag

Hang de meldposter op een gemeenschappelijke plek waar deze voor iedereen makkelijk te vinden is. Vul op de poster in wie medewerkers kunnen bellen of hoe ze deze persoon moeten benaderen.

Dinsdag

Stuur de meldingsvideo uit via het communicatiekanaal dat jullie gebruiken.

Benodigdheden

> Meldposter
> Meldvideo

2.3 Week 3: Handelen – "Handelen als het nodig is"

Maandag

Tijdens de dagstart of een ander regulier overleg de handelingsvideo laten zien.

> Objectief waarnemen: hoe neem je objectief waar, wat zie je nou echt en hoe handel je daarop zonder te escaleren.
> Tips & Tricks: ga deze week in op wat je tijdens de kick-off hebt geleerd.

Benodigdheden

> Handelingsvideo

2.4 Week 4: Herhaling – "Zo doen wij dat hier"

Zet gastvrij en veilig handelen structureel op de agenda. Maak een plan om periodiek tijdens een overleg een reflectiemoment in te plannen. Bespreek wat opviel deze maand.

Tijdens deze week leg je de gesprekskaarten op een gemeenschappelijke plek, zoals een tafel waar lunch wordt gegeten. Het is de bedoeling dat het onderwerp bespreekbaar wordt onder je medewerkers. Bespreek de vorige stappen ook met de on-boarding van nieuwe collega's. Het belangrijk dat ook zij hier structureel bij betrokken worden.

Benodigdheden

> Gesprekskaarten

3. Inzet van video’s

3.1 Zo bereid je je voor

1. Bekijk de video(’s) vooraf. Let op gedrag, situaties en combinaties van signalen.
2. Lees hieronder de instructies per video.
   - Neem per video de beschreven signalen en gesprekspunten door.
   - Bedenk welke situaties herkenbaar kunnen zijn voor jouw park.
   - Bepaal welke aandachtspunten je extra wilt benadrukken.

3.2 Doel van de inzet van de video’s

De video’s zijn ontwikkeld om medewerkers te helpen subtiele signalen van verschillende vormen van criminaliteit te herkennen. Het gaat niet om harde bewijzen, maar om patronen, gedrag en situaties die samen een niet-pluisgevoel kunnen oproepen.

3.2.1 Video 1 - Gedrag, houding & samenstelling

Signalenduiding

> Reisgezelschap past niet bij het type accommodatie of doelgroep: een signaal dat het verblijf mogelijk voor een ander doel wordt gebruikt dan recreatie.
> Niet willen legitimeren: kan duiden op het willen afschermen van identiteit.
> Geen interesse in parkinformatie of voorzieningen: verblijf is functioneel, niet recreatief, een rode vlag.

Gesprekspunten

> Past het reisgezelschap logisch bij het geboekte huisje?
> Hoe ga je om met iemand die zich niet wil legitimeren?
> Wat betekent het als gasten geen interesse tonen in het park zelf?
> Wanneer bespreek je iets met je leidinggevende?

3.2.2 Video 2 - Verstopgedrag & anonimiseren

Signalenduiding



> Gordijnen dicht midden op de dag: kan wijzen op geheimhouding, afscherming of illegale activiteiten.
> Weigeren van technisch personeel zonder uitleg: kan verband houden met het verbergen van spullen of activiteiten.
> Verschillende (huur)auto's en wisselende personen: duidt op doorstroom of transport van goederen of personen.
> Zoekend naar camera's, omkijken over de schouder: typisch ontwijkgedrag van toezicht en herkenning.

Gesprekspunten



> Wat betekent het als iemand zijn huisje afschermt op ongebruikelijke momenten?
> Wanneer zijn wisselende bezoekers en voertuigen verdacht?
> Welke gedragingen duiden op bewust ontwijken van toezicht?

3.2.3 Video 3 - Drugs & nachtelijke activiteiten

Signalenduiding



> Overhandigen van middelen/producten: kan duiden op drugshandel of doorvoer.
> Personen die niet op het park verblijven: kunnen kopers, koeriers of tussenpersonen zijn.
> Nachtelijke activiteit: veel handel vindt plaats wanneer toezicht minimaal is.

Gesprekspunten



> Hoe herken je een overdracht die geen normale 'pakketbezorging' is?
> Waarom zijn onbekende bezoekers een belangrijk signaal?
> Wat maakt nachtelijke activiteiten verdacht?

3.2.4 Video 4 - Illegale opslag

Signalenduiding



- Vreemde voorwerpen die worden aan- en afgevoerd: materialen die niet passen bij recreatief verblijf kunnen duiden op productie, opslag of handel.
- Losse onderdelen die niet op een vakantiepark thuishoren.
- Dichte gordijnen, stil huis: verbergen van een opslagruimte.
- Korte momenten buiten: bewoners willen zo min mogelijk gezien worden.

Gesprekspunten



- Welke materialen horen níet thuis in een recreatiehuisje?
- Wat betekent het als mensen veel vervoeren maar weinig verblijven?
- Hoe herken je een 'stil' huis dat toch veel activiteit kent?

3.2.5 Video 5 - Online criminaliteit

Signalenduiding



- Onbewoond ogend huisje (ongebruikte bedden, badkamer): duidt op gebruik als werkplek, niet als verblijf.
- Veel elektronica, soms afgeplakt: kan wijzen op phishing, fraude, hacking of scam-activiteiten.
- Veel rotzooi, chaotische indruk: werknemers gebruiken de locatie puur als tijdelijke werklocatie.
- Alleen overdag aanwezig: dit patroon komt voor bij cybercrimegroepen die werken in shifts.

Gesprekspunten



- Hoe zie je dat een huisje vooral een werkplek is en geen vakantieverblijf?
- Wat betekent het als er veel laptops, schermen en kabels aanwezig zijn?
- Wanneer meld je vermoedens van online criminaliteit?

3.2.6 Video 6 - Onvergund sekswerk

Signalenduiding



> Veel in- en aanloop van onbekende personen: kan wijzen op klanten of begeleiders.
> Groot leeftijdsverschil: soms een indicator van afhankelijkheid.
> Begeleider aanwezig: kan duiden op controle of uitbuiting.
> Kleding van vrouwen: kan wijzen op sekswerk, zeker als het niet past bij recreatieve context.

Gesprekspunten



> Welke gedragingen kunnen wijzen op dwang of uitbuiting?
> Hoe bespreek je vermoedens zonder iemand te beschuldigen?
> Wat is je rol als medewerker en bij wie meld je dit?

4. Inzet gesprekskaarten

De gesprekskaarten zijn ontwikkeld om medewerkers op vakantieparken te helpen signalen van ondermijning (criminele inmenging) te herkennen en erover in gesprek te gaan. Veel signalen lijken in eerste instantie onschuldig: gordijnen dicht, wisselende bezoekers, vreemde materialen, nachtelijke activiteit, of bewoners die contact vermijden.

Toch kunnen dit soort kleine observaties belangrijk zijn. Op vakantieparken komen vaker situaties voor die te maken hebben met illegale bewoning, uitbuiting, drugsproductie, witwassen, cybercrime of verstoring van de openbare orde. Omdat parken vaak afgelegen liggen en achter een slagboom zitten, ontbreekt sociale controle. Hierdoor hebben medewerkers juist een belangrijke rol.

4.1 Doel van de gesprekskaarten

> Medewerkers bewust maken van signalen die zij in de dagelijkse praktijk kunnen tegenkomen.
> Bespreekbaarheid vergroten: *“Heb jij dit wel eens gezien…?”*
> Werknemers laten begrijpen dat signalen misschien klein of twijfelachtig lijken, maar wel degelijk waardevol zijn om te delen.
> Onderlinge alertheid versterken, zonder dat medewerkers hoeven te oordelen of ze zelf ‘onderzoek’ moeten doen.

4.2 Hoe gebruik je de kaarten?

> Leg ze neer in de kantine, pauzeruimte of bij teamoverleggen.
> Pak één kaart en bespreek de vraag met elkaar.
> Deel voorbeelden of ervaringen. Deze hoeven niet spannend of groot te zijn.
> Medewerkers hoeven niets te bewijzen; het gaat om signaleren en bespreken.

4.3 Wat doe je na het opmerken van een signaal?

Medewerkers moeten nooit zelf ingrijpen of op onderzoek uitgaan.
Wel is het belangrijk dat zij signalen altijd:
> met collega’s of teamgenoten bespreken, en
> doorgeven aan de leidinggevende, manager of veiligheidscontactpersoon.

Verwerk jullie eigen gegevens op de meldkaart, print deze uit en hang deze op plekken die voor jullie medewerkers handig zijn.

5. Interne communicatie

Het is belangrijk om (nieuwe) medewerkers te introduceren met de campagne Gastvrij Veilig. Als het goed is, komt er na het doorlopen van de campagne maandelijks structureel een moment waarbij dit onderwerp besproken wordt. Hieraan voorafgaand zou je met medewerkers de meldvideo's kunnen bekijken om de belangrijkste signalen te bespreken en ze te vertellen wat ze kunnen doen als ze iets verdachts opmerken.

5.1 Voorbeeld interne mail

Interne mail 1 – Aankondiging aan medewerkers

Onderwerp: We starten met Gastvrij Veilig
Beste collega's,
De komende weken besteden we extra aandacht aan veiligheid op ons park. Niet als extra regelwerk, maar als onderdeel van gastvrijheid. We willen dat iedereen zich prettig en gesteund voelt tijdens het werk.
Je ziet binnenkort posters, gesprekskaarten en korte video's verschijnen. Praat erover met je teamleider en deel je ideeën.
Samen maken we ons park gastvrij én veilig.

Interne mail 2 – Aan leidinggevenden

Onderwerp: Jouw rol in Gastvrij Veilig
Beste leidinggevende,
Jij speelt een belangrijke rol in het creëren van een veilige en gastvrije werkomgeving. In de toolkit op www.gastvrijveilig.nl vind je materialen om veiligheid bespreekbaar te maken, grenzen te stellen, medewerkers te steunen en zelf het goede voorbeeld te geven.
Gebruik de gesprekskaarten in je teamoverleg en bekijk de checklist voor leidinggevenden.
Dank voor jouw inzet.

5.2 Voorbeeld intranettekst

Titel: Gastvrij Veilig: samen maken we het verschil
Vanaf deze maand draait ons park de campagne Gastvrij Veilig. We willen veiligheid zien als onderdeel van gastvrij leiderschap. Heb je vragen of ideeën? Neem contact op met je leidinggevende of HR.

PVO Nederland
Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht
www.pvo-nl.nl

Veilig ondernemen.
Daar maken we ons sterk voor.