

Hulp bij aanpak van criminaliteit in de hotelbranche

REGIO AMSTERDAM-AMSTELLAND

Criminaliteit komt overal in de samenleving voor. Criminelen floreren het beste in de anonimiteit. Hotels zijn daarom geliefd bij criminelen.

Gastvrijheid zonder aanzien des persoons zit in het DNA van mensen die werken in de hotel en hospitality sector. Dit is een groot goed en dat wilt u natuurlijk zo houden. Gelukkig kunt u ook achter de schermen, zonder in te leveren op gastvrijheid, stappen nemen om criminele gasten en bezoekers zoveel mogelijk buiten de deur te houden en/of hun invloed te beperken.



www.khn.nl



www.politie.nl



www.hsm-amsterdam.nl

Herkennen en voorkomen van criminaliteit in de hotelbranche

De verwevenheid tussen de boven- en onderwereld is niet altijd eenvoudig te herkennen. Vaak begint het klein en heel geleidelijk. Een situatie die in eerste instantie geen probleem lijkt, kan ineens verregaande gevolgen hebben. Dit kan uw onderneming ernstig schaden en tot ongewenste en gevaarlijke situaties leiden voor uw gasten en personeel. Hiermee komt de stabiliteit en continuïteit van uw onderneming in gevaar. Alertheid en adequaat handelen is vereist om de volgende situaties te voorkomen:

- Gasten gedragen zich na verloop van tijd niet meer als gast maar als eigenaar.
- Gasten gedragen zich intimiderend richting bezoekers en personeel.
- Gasten trekken geweldsituaties aan.
- De aanwezigheid van gasten andere gasten aantrekt, die niet gereserveerd hebben.
- U reputatieschade lijdt door gasten en andere gasten weg blijven.
- U slachtoffer wordt van afpersing, diefstal, intimidatie of andere vorm van criminaliteit.

Wat kan ik zelf doen om criminele gasten en bezoekers buiten de deur te houden?

- Stel huisregels op en instrueer uw medewerkers hoe hier mee om te gaan. KHN kan helpen bij het **opstellen van huisregels**.
- Praat geregeld met uw medewerkers over mogelijk crimineel gedrag en zorg voor een veilige werkomgeving waarin dit bespreekbaar is.
- Neem het weren van criminele gasten en bezoekers op in uw veiligheidsplan.
- Spreek gasten zo vroeg mogelijk aan op ongewenst gedrag.
- Vraag naar een identiteitsbewijs van alle gasten op het moment van inchecken en registreer alle gasten i.p.v. alleen de hoofdverblijver.
- Laat merken en zien dat ongewenst gedrag geregistreerd wordt door personeel en camera's.
- Gebruik uw bevoegdheid om een hotelverbod uit te reiken.
- Blijf de baas in uw hotel, ook bij samenwerking met externe uitbaters.
- Investeer vroegtijdig in een goed contact met uw wijkagent.
- Registreer ongewenste gasten in het systeem van **Hotel Security Management** en weer gasten die hierin voorkomen.

Praktische tips

- Accepteer (tijdelijk) geen contant geld meer en weiger fooi. Meldt dit bij uw gasten vooraf bij boeking en vermeldt het op uw website.
- Plaats op balies en in de horecadelen van uw hotel bordjes waarop staat dat u (tijdelijk) geen contant geld en fooien accepteert.
- Rouleer het personeel, daarmee maakt u het criminele gasten en bezoekers lastiger om een vertrouwensband op te bouwen.
- Plaats extra camera's.
- Stel de wijkagent en/of politie op de hoogte van mogelijk crimineel gedrag en vraag om advies.
- Huur tijdelijk gecertificeerde beveiliging in.
- Ga na welke delen van uw hotel extra aantrekkelijk zijn voor criminelen, zoals plekken waar je je ongezien kan afzonderen. Pas deze delen van uw hotel waar mogelijk aan.
- Overweeg tijdelijke sluiting of aanpassing van winkels in uw hotel. Dit zijn makkelijke plekken voor criminelen om zwart geld wit te wassen.
- Zorg dat er dusdanig zicht is op de (nood) ingang dat alle komende en vertrekkende bezoekers gezien worden. Zet hier zo nodig een alarm op.

Hoe herken ik een criminele gast of bezoeker?

- De gast wil zich niet legitimeren. Een andere persoon wordt opgegeven als hoofdboeker.
- De gast mijdt ruimtes waar camera's hangen.
- De gast claimt de openbare ruimtes in het hotel.
- Het personeel ervaart een ongemakkelijk gevoel bij de gast.
- De gast betaalt contant, ook voor grote uitgaven.
- De gast strooit met fooien.
- De gast betaalt cash vooruit.

Hulp bij en melding maken van criminaliteit

Er zijn diverse instanties die u, al dan niet anoniem, kunnen helpen als u te maken krijgt met criminaliteit. Zowel bij acuut gevaar als bij het nemen van voorzorgsmaatregelen om criminaliteit in een vroeg stadium uit uw hotel te weren.



Wijkagent

De wijkagent is een ervaren politieagent en uw eerste aanspreekpunt binnen de politie. De wijkagent kan in een vroeg stadium problemen helpen signaleren en oplossen of proberen te voorkomen. Vind uw eigen wijkagent op:

 politie.nl/mijn-buurt



0900-8844

Heeft u te maken met criminaliteit, maar levert de situatie niet direct gevaar op, neem dan contact op met de politie via **0900-8844**.



112

Bij acuut gevaar en spoed belt u altijd **112**. Ook bij verdachte situaties die niet levensbedreigend zijn, maar wel gevaar voor uw gasten, personeel of omgeving kunnen opleveren.



Team Criminele Inlichtingen

Weet u van een ernstig misdrijf dat heeft plaats gevonden of gaat plaats vinden of hebt u hierover sterke vermoedens? De politie gaat graag met u in gesprek. Dit gesprek is strikt vertrouwelijk.

U kunt terecht bij het [Team Criminele Inlichtingen](#) via **079-3458 999**.



Meld Misdaad Anoniem

Meld Misdaad Anoniem is het onafhankelijke meldpunt waar u anoniem informatie kunt geven over ernstige criminaliteit en misdaad. [Meld Misdaad Anoniem](#) is 7 dagen per week te bereiken op **0800-7000**. Ook kunt u [online meldingen](#) doen in een beveiligde omgeving.



De vertrouwenslijn: hulp bij afpersing

[De vertrouwenslijn](#) is er voor hulp bij afpersing. Wanneer afpersing vroegtijdig wordt gemeld is er een grotere kans op succesvolle opsporing en vervolging. Neem contact op met de vertrouwenslijn via **0800-2800200**.