



PROTECTING THE MAGIC
Health, Safety & Security

VEILIGHEID VOOROP

PERSONEELSHANDBOEK
VOOR VEILIGHEID

www.protectingthemagic.com



SAFETY FIRST!

BECAUSE WE

C A R E

ZET IN OP

VEILIGHEID



HANDEL

VERANTWOORDELIJK



MELD

ZORGEN



MOEDIG NIEUWE

IDEEËN AAN



Visit our HSS SharePoint
site for all the safety
information you need





Dit Veiligheidshandboek behoort toe aan

.....

De naam van mijn manager is

.....

Mijn team is

.....





BESCHERM DE MAGIE

Een spreukenhandboek voor magische medewerkers

Inhoud:

Introductie	5	Brandpreventie	24
Merlin's Waarden voor Veiligheid	6	Brandblussers	25
Beleidsverklaring	7	Eerste Hulp	26
Omgaan met dieren	8	Voedselveiligheid	27
Veiligheid chemicaliën	10	Gevarenherkenning	28
Bescherming van kinderen	12	Incidentenrapportage	29
Gebruik van computers	13	Informatieveiligheid	30
Omgaan met gehandicapten	14	Zware arbeid	32
Veilig rijden	15	Persoonlijke veiligheid	33
Drugs, alcohol en roken	16	Attracties	34
Veilig omgaan met elektriciteit	17	Veiligheid	36
Verantwoordelijkheid van werknemers	18	Uitglijden, struikelen en vallen	37
Vallen van hoogte	20	Uw Merlin-familie	38
Brandveiligheid	22	Uw stem telt	39

Introductie

Wij doen er alles aan om onze gasten een leuke, gedenkwaardige, en vooral magische ervaring te bezorgen. Maar magisch is niet makkelijk; het vereist totale aandacht om de gewenste standaarden te behalen wat betreft gezondheid, veiligheid en beveiliging.

Hoe doen we dit? Op drie zeer speciale manieren:

- 1 Door het gebruiken van de meest geavanceerde systemen en toepassingen die beschikbaar zijn.
- 2 Door continu bezig te zijn met gezondheid, veiligheid en beveiliging – of we nu een attractie ontwerpen, een pretpark runnen of achter de schermen werken.
- 3 Veiligheid zit in onze genen en daar blijft het.

Bescherm de magie' is ons motto, en dat geldt dus ook voor u.

Iedereen bij Merlin speelt een cruciale rol als het aankomt op het beschermen van onze gasten, onze collega's en de dieren waar we voor zorgen. Zelfs de spinnen!

Dus wat kunt u doen om de magie te Beschermen? Simpel: houd u aan de basisregels van dit handboek. Hierin vindt u alle regels op het gebied van gezondheid, veiligheid en beveiliging in het algemeen, en de regels voor uw eigen werkplek in het bijzonder. Het is belangrijk dat u deze regels begrijpt.

Als wij ons allemaal focussen op gezondheid, veiligheid en beveiliging, kunnen onze gasten erop vertrouwen dat we ze veilig houden, en kunnen ze echt van hun tijd genieten.



MERLIN'S WAARDEN VOOR VEILIGHEID

Merlin's benadering van 'Protecting the Magic' wordt geleid door een reeks van vier Waarden voor Veiligheid. Van elke medewerker wordt verwacht dat zij deze Waarden voor Veiligheid begrijpen, omarmen en uitdragen in de dagelijkse beslissingen die gemaakt worden en in de manier waarop men zich gedraagt. Maak deze Waarden voor Veiligheid dus onderdeel van wat je elke dag doet en dan lever jij ook jouw bijdrage.

**SAFETY
FIRST!**

Because
WE...

**C
A
R
E**

ZET IN OP

VEILIGHEID

Iedereen moet veiligheid vooropstellen door deze prioriteit te weerspiegelen in onze dagelijkse beslissingen en gedragingen.

HANDEL

VERANTWOORDELIJK

Iedereen moet altijd verantwoordelijk handelen door onze training toe te passen en alle relevante veiligheidsregels en -procedures te volgen.

MELD

ZORGEN

Iedereen moet snel actie ondernemen om een melding te maken van eventuele zorgen, incidenten of bijna-ongelukken zodat deze onderzocht kunnen worden.

MOEDIG NIEUWE

IDEEËN AAN

Iedereen kan nieuwe ideeën voorstellen, of betere werkmethoden, zodat we voortdurend kunnen leren en verbeteren.

BELEIDSVERKLARING

Gezondheid, Veiligheid & Beveiliging

Centraal in de strategische visie van Merlin staat onze volledige toewijding aan hoge standaarden op het gebied van gezondheid, veiligheid en beveiliging. Alleen zo kunnen we het vertrouwen dat onze gasten, medewerkers en aandeelhouders in ons hebben blijven waarborgen. Daarom willen wij meer doen dan het alleen naleven van de wet. We willen voortdurend de lat hoger leggen als het gaat om gezondheid, veiligheid en beveiliging.

Om dit te kunnen doen moeten we beschikken over een effectief managementsysteem dat wordt ondersteund door de juiste organisatiestructuur. Bovendien is duidelijke communicatie essentieel om ervoor te zorgen dat iedere persoon bij Merlin zijn of haar bijdrage levert. We moeten de risico's effectief kunnen beheersen, beschikken over proactieve onderhoudsprocedures en adequate werksystemen, en deze regelmatig evalueren en controleren.

Ons uiteindelijke doel is om effectieve preventie te garanderen. Hiervoor zijn goede systemen en trainingen een vereiste. Deze zullen ons ook helpen voorkomen dat het bedrijf verlies maakt. Management en werknemers moeten samenwerken om ongevallen te voorkomen en zo de magie te beschermen. Een kopie van het beleid ten aanzien van groepsgezondheid, -veiligheid en -beveiliging, samen met gedetailleerdere informatie per vestiging, zal voor iedereen beschikbaar worden gesteld.

Fiona Eastwood
Chief Executive Officer



OMGAAN MET DIEREN

Zelfs wanneer u niet direct met dieren werkt dient u over de nodige basiskennis te beschikken.

Er zijn er strenge regels voor aquariums en attracties waarbij dieren worden ingezet. Deze dienen dan ook strikt te worden nageleefd en gehandhaafd. U dient de juiste training gevolgd te hebben en hiervoor goedgekeurd zijn, voordat wij u ook maar in de buurt laten komen van deze aquariums en attracties.

Dieren zijn onvoorspelbaar. Dat zit in hun genen. Dus zelfs wanneer shows waarin dieren voorkomen veilig lijken moet u alsnog uitkijken. Als dieren zich bedreigd voelen kunnen ze agressief zijn. Ook kan elk dier schadelijke bacteriën met zich meedragen die zij aan u over kunnen dragen via lichamelijk contact, de kooi, afval en water.

Daarnaast hebben we ook dieren die giftig zijn. Soms kan dit gif enorm snel werken. Dit kan serieuze gevolgen hebben.

Wanneer u in de buurt bent geweest van een dier, kooi, voedsel of afval, moet u uw handen goed wassen. Gebruik warm water en antibacteriële zeep en volg de hygiënische regels die op dit dier van toepassing zijn.

The background of the page is a photograph of an aquarium. In the upper half, several people's faces are visible, looking towards the camera or slightly to the side. In the lower half, a large shark is swimming in the water, and a person's hand is reaching out towards it. The water is a deep blue color.

Als u door een dier gebeten of gekrabbd wordt, vertel dit dan aan uw manager om de juiste eerste hulp te ontvangen.

Als u zwanger bent, of u denkt dat u dit bent, vertel dit dan zo snel mogelijk aan uw manager.

Vertel onmiddellijk aan het dierenverzorgingsteam of een supervisor wanneer u dit ziet:

- Een dier dat zich vreemd gedraagt of tekenen van stress of pijn vertoont.
- Schade aan kooien, barsten in het glas, gaten in hekken, etc.
- Een kooi waarvan u de indruk hebt dat er dieren missen.
- Een gast die een kooi binnenstapt.
- Een gast die op het glas klopt of dieren voedt zonder toestemming.

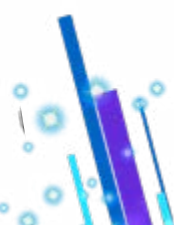
VEILIGHEID CHEMICALIËN

De kans is groot dat u in contact komt met chemische of gevaarlijke vloeistoffen wanneer u werkt.

Wij proberen aanraking met deze stoffen te voorkomen, maar soms is dit onvermijdelijk tijdens het werk. Het volgende lijkt vanzelfsprekend maar het kan toch niet vaak genoeg gezegd worden: wanneer u met deze stoffen in aanraking komt, is het cruciaal de juiste veiligheidsprocedures te volgen – deze zijn er om u, uw collega's en onze gasten te beschermen.

- Elke chemische stof die u op het werk gebruikt heeft zijn eigen veiligheidsinformatieblad.
- Dit bevat belangrijke informatie over het veilig werken met deze stof. Lees en begrijp het blad goed **VOORDAT** u aan het werk gaat met de chemische stoffen!
- Gebruik geen chemische stoffen tenzij u hiervoor getraind bent en deze veilig kunt gebruiken.
- Gebruik de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) - handschoenen, veiligheidsbrillen, dat soort dingen.
- Gebruik de juiste concentratie – misschien moet u het middel eerst verdunnen.
- Zet de chemische stof achter slot en grendel wanneer u deze niet gebruikt – we willen niet dat gasten hem aanzien voor een drankje!
- Berg chemische stoffen op gezichtshoogte op zodat deze niet op u kunnen vallen.
- Brandbare chemicaliën moeten worden opgeborgen in speciale kastjes die de dampen tegen kunnen houden.
- Gebruik altijd zo min mogelijk schadelijke chemische stoffen voor wat u moet doen.
- Berg chemische stoffen op in daarvoor bedoelde opslagplaatsen.





chadelijk voor
omgeving



We geven vooral kinderen graag een geweldige en magische tijd wanneer zij op bezoek komen.

Maar kinderen zijn kinderen. Soms raken ze verdwaald en dan bestaat de kans dat ze worden meegenomen door iemand die niet zo aardig is als wij zijn.

Het is daarom enorm belangrijk om op de volgende dingen te letten:

- Let op jonge kinderen wanneer zij alleen zijn: ga na of het goed met ze gaat en of ze zichzelf niet in gevaar brengen.
- Merk op wanneer iemand zich vreemd gedraagt in de buurt van kinderen.
- Als u iets vreemds ziet, meld dit dan bij uw manager of supervisor.
- Houd kinderen in de gaten die duidelijk door een vreemde worden benaderd.

Tijdens uw training wordt uitgelegd welke procedures u moet volgen wanneer een kind of ouder verdwaald is. Om te voorkomen dat u zelf ergens van beschuldigd wordt, dient u altijd in beeld te zijn van een beveiligingscamera en/of andere mensen. (NB: dit geldt niet voor uw eigen kinderen)

Als ik een verdwaald kind aantref bij mijn attractie, moet ik:



Als u met computers werkt zijn hier enkele tips om het werk comfortabeler te maken.

Sommige tips komen ook van pas wanneer u ander soort monitors gebruikt (bijv.: een monitor bij een attractie, monitors in winkels of beveiligingscamera's). Rugklachten worden vaak veroorzaakt door een slechte houding. Neem de tijd om het u zo comfortabel mogelijk te maken en neem regelmatig pauze. (Je hoeft niet constant aan het werk te zijn bij Merlin)

Stoel

- Pas de rugsteun aan zodat uw rug recht is.
- Stel de hoogte in zodat uw ogen zich op dezelfde hoogte of onder de bovenkant van de monitor bevinden. U zult er verbaasd over zijn hoe beter u werkt wanneer u ziet wat u doet.
- Zorg ervoor dat u comfortabel kunt werken. Is dat het geval? Ja? Mooi, ga door.

Lay-out

- Geef uzelf de ruimte om te werken – u bent een persoon, geen nummer.
- Zorg ervoor dat toetsenbord en de muis binnen bereik liggen.

Monitor

- Stel het scherm zo in dat er geen reflecties te zien zijn.
- Zorg ervoor dat de monitor niet knippert.
- Hou de monitor schoon!

Uzelf

- Wanneer u een muis en toetsenbord gebruikt moeten uw armen en polsen recht zijn.
- Zit recht voor het scherm.
- Probeer uw werk te variëren.



Een gehandicapt persoon is iemand met een fysiek of mentaal probleem dat het uitvoeren van dagelijkse taken bemoeilijkt.

Hiermee worden problemen bedoeld die niet meer (volledig) herstellen. Niet zoiets als een gebroken been.

Wanneer u hier werkt is het bijna zeker dat u een collega of gast tegenkomt met een handicap, maar dit merkt u niet altijd. Veel mensen hebben een 'onzichtbare' handicap.

Wees behulpzaam:

- Spreek zoveel mogelijk met de gehandicapte persoon zelf, niet met hun verzorger.
- Neem niets zomaar aan. Behandel iedereen als een individu en probeer hun specifieke situatie en behoeftes te begrijpen.
- Zorg ervoor dat u weet welke diensten u kunt aanbieden aan gehandicapte gasten en personeel.
 - Als iemand in een rolstoel zit kan het zijn dat u op hun hoogte moet gaan staan.



Zorg ervoor dat u weet hoe u gehandicapte gasten kunt helpen tijdens een brandevacuatie.

Geschat wordt dat een derde van alle verkeersongelukken gebeurt terwijl iemand aan het werk was.

Wij beschikken tevens over vele speciale voertuigen die allemaal extra gevaren met zich meebrengen.

Is het echt nodig dat u rijdt?

Kunt u geen gebruik maken van het openbaar vervoer, een videoconference, e-mail of de telefoon? Zo kunt u ook praten. U verkleint zo de kans op verkeersongelukken en u bent 'groener' bezig.

Als u echt moet rijden, zijn hier goede tips:

- Rij voor werk alleen met toestemming van uw manager. Volg de procedures die van toepassing zijn op uw werkplek.
- Inspecteer het voertuig vooraf en geef alle fouten door.
- Weet welke brandstof het gebruikt. Het maakt de motor kapot als u de verkeerde gebruikt.
- Zorg ervoor dat iedereen een gordel draagt.
- Ruim genoeg tijd in voor de reis.
- Negeer het weer niet. Dit kan invloed hebben op uw reistijd en veiligheid.
- Neem pauze tijdens lange ritten.
- Probeer piektijden te vermijden.
- Gebruik nooit uw mobieltje terwijl u rijdt.
- Houd u aan de wet! Houd u aan de snelheidslimiet en onthoud dat overtredingen u achtervolgen.
- Heeft u pech, blijf dan op een veilige plek, op afstand van uw voertuig.



Het volgende zal al bekend zijn, maar het is belangrijk om het toch te noemen: Voor uw eigen veiligheid en gezondheid en die van uw collega's en onze bezoekers zorgt u ervoor dat u altijd in goede gesteldheid op uw werk komt en dat u geen alcohol of drugs gebruikt.

Bezoekers, werknemers en zakelijke bezoekers mogen niet roken op ons terrein, behalve op de daarvoor bestemde gebieden. Als u rookt, hou het dan eerlijk voor diegenen die niet roken door dit alleen in uw pauze te doen en op de daarvoor aangewezen plaats.

Draagbaar elektrisch gereedschap

Ga voordat u elektrisch gereedschap aansluit na:

- Is het voor het werk en de omstandigheden geschikt?
- Verkeert het in goede staat?
- Werkt het goed?
- Is het geïnspecteerd zodat u zeker weet dat het veilig is?
- Beschikt u over de juiste training en informatie om het veilig te gebruiken?

Als u op één van deze vragen 'nee' antwoordt, sluit het gereedschap dan niet aan. Overleg in plaats daarvan met uw manager of supervisor. De grootste gevaren zijn brandwonden en elektrische schokken. Kijk uit; soms kan een kleine elektrische schok fataal zijn. En als u op hoogte werkt (bv. op een ladder) kunt u door de schok vallen.

Enkele goede ideeën om het veilig te houden:

- Gebruik 110 volt of op batterij werkend gereedschap indien mogelijk.
- Gebruik aardlekschakelaars (ALS) of verliesstroomschakelaars.
- Berg gereedschap op op een droge plaats.
- Als u in vochtige of natte gebieden werkt, gebruik dan alleen gereedschap dat daar geschikt voor is.
- Controleer kabels op schade voordat u deze gebruikt.
- Meld het altijd wanneer u er niet op vertrouwt dat het gereedschap veilig gebruikt kan worden.



VERANTWOORDELIJKHEID VAN WERKNEMERS

Ten eerste moet u uzelf beschermen! Dat betekent:

- Niet oververmoeid zijn voordat u met werk begint (geen late feesten op werkavonden!).
- Denk na voordat u iets doet.
- Stop als u enig gevaar ziet.
- Vertel het ons als wij iets kunnen doen om u te beschermen.

Ten tweede: U moet andere mensen ook beschermen. En dit betekent:

- Als u iets gevaarlijks ziet, verwijder het dan.
- Als u het niet kan verwijderen, waarschuw dan mensen die mogelijk gevaar lopen en vraag om hulp.
- Doe nooit iets wat een ander pijn kan doen.
- Als u iets gevaarlijks ziet, keer het dan nooit de rug toe.

Om onze bezoekers magisch plezier van wereldklasse te bezorgen moeten wij hard werken. Daar hebben we uw inzet voor nodig. Daarom zijn er regels, procedures en gedragscodes.

Deze regels zijn er niet voor niets en het is dan ook belangrijk dat u deze volgt. De mensen die ze hebben ontwikkeld weten wat ze doen, en zetten zich in om u en uw collega's te beschermen.

Natuurlijk voorzien uw managers u van de training die u nodig heeft om uw werk veilig te kunnen doen. Als u denkt dat iets beter of veiliger kan, vertel het ons dan!

Als u het niet zeker weet, vraag het **ALTIJD!** Elke keer; geen uitzonderingen.



**SAFETY
FIRST!**

Because

WE...

CARE

VALLEN VAN HOOGTE

Wat betekent ‘van hoogte’?

Simpel: een plaats van waar een val iemand kan verwonden. Een val van hoogte kan fataal zijn. Dit willen we natuurlijk te allen tijde voorkomen.

Als werk op hoogte gedaan moet worden, dan is het noodzakelijk dat:

- het werk goed voorbereid is.
- er rekening is gehouden met weeromstandigheden.
- dit alleen uitgevoerd wordt door getrainde mensen die echt weten wat ze doen.
- dit met het juiste gereedschap wordt uitgevoerd.
- dit met geïnspecteerd gereedschap wordt uitgevoerd.
- rekening wordt gehouden met risico's van eventuele breekbare oppervlaktes.
- de kans op vallende objecten zoveel mogelijk wordt beperkt.

Doe het werk op de begane grond indien mogelijk. Dan valt u sowieso niet! Gebruik bijvoorbeeld iets met een lange hendel in plaats van op een ladder te klimmen.

Iedereen kan vallen. Niet alleen werknemers. Sommige van onze wachtrijen en uitkijkplatformen zijn verhoogd, waarmee bezoekers dus ook risico lopen. Het is dus enorm belangrijk om continu uit te kijken en direct melding te maken van alle hekken die gerepareerd moeten worden.



Werk alleen op hoogte als u hiervoor getraind bent en u beschikt over de juiste uitrusting







Het is ieders eigen verantwoordelijkheid te weten waar de nooduitgangen en de dichtstbijzijnde vluchtroutes zijn. Als u de brandroutine op uw werkplek niet kent, spreek dan onmiddellijk uw manager aan.

Als u een brand ontdekt, sla dan altijd alarm. Blus alleen de brand als u hiervoor getraind bent en wanneer dit veilig is om te doen. Brandblussers zijn voor kleine branden. Neem geen onnodige risico's.

Het is belangrijk om te weten wat u moet doen in geval van brand.

U kunt zich hiervan verzekeren door:

- te weten hoe het brandalarm klinkt op de plek waar u werkt.
- te weten waar de nooduitgang is.
- te weten waar het evacuatieontmoetingspunt is.
- te weten waar brandblussers en -slangen zijn (indien aanwezig) en hoe u deze gebruikt.

Tijdens de kennismaking met uw werkplek zal meer verteld worden over wat u moet doen in geval van een brandevacuatie op uw werkplek.

Het beschermen van levens, inclusief uw eigen leven, is altijd uw prioriteit. Mijn verzamelpunt in geval van brand is:

Het is het beste om brand te voorkomen. Zorg ervoor dat een mogelijke ontstekingsbron zoals een sigaret, een hete lamp, een verwarming of een elektrische vonk niet in aanraking komt met iets dat brand kan vatten zoals afval, prulletjes, opgeslagen goederen of brandbare chemicaliën.

Enkele handige tips over wat u kunt doen om brand te voorkomen:

MELD MOGELIJKE BRANDGEVAARLIJKE SITUATIES ALTIJD HET ZODAT WE HIER IETS AAN KUNNEN DOEN!

- Blokkeer geen nooduitgangen.
- Breek deze ook niet open.
- Berg brandbare spullen goed op.
- Zorg ervoor dat hete oppervlakten goed geïsoleerd zijn.
- Bedek of blokkeer ventilatieroosters niet.
- Zorg ervoor dat alle elektrische apparaten getest zijn.
- Zorg ervoor dat uw werkplek altijd opgeruimd is.
- Volg regels omtrent roken en ontvlambaar werk (zoals lassen).



Verschillende brandblussers zijn bedoeld voor verschillende soorten brand.

- Lees de stickers om zeker te weten dat u het juiste type blusser gebruikt.
- Gebruik alleen een brandblusser als u daarvoor getraind bent en zeker bent van wat u doet.
- Neem geen risico's voor uzelf of anderen.

Water – voor vrije branden van harde materialen zoals hout, stof en papier.

- Gebruik water niet in de buurt van elektriciteit of brandende vloeistoffen.

Poeder – veilig voor alle soorten branden.

Koolstofdioxide (CO₂) – voor elektrische branden en brandende vloeistoffen.

- Gebruik een plastic trechter als mondstuk.
- Raak het mondstuk niet aan tijdens het blussen.
- Hogedrukblusser: Richt de blusser niet op lichtgewicht materiaal zoals papier.

Schuim – voor brandende vloeistoffen.

- Sproei schuim bovenop het vuur om een schuimdeken te vormen.
- Niet direct op het vuur richten.
- Niet in de buurt van elektriciteit gebruiken.

Natte chemicaliën – voor kookolie en vetten.

- Sproei direct op het vuur om het zo te bedekken.

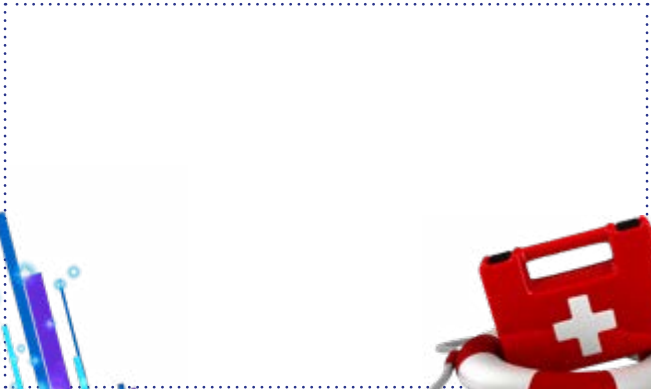
Vuurdeken – wordt gebruikt om kleine brandjes te verstikken.

- Als iemand in brand staat, laat ze dan op de grond liggen en rol deze persoon in de deken.

Wanneer u werkt is het belangrijk dat u op anderen en op uzelf past. Het kan zijn dat een bezoeker onwel wordt of deze een ongeluk krijgt.

- Weet dus hoe u om hulp moet vragen.
- Blijf indien mogelijk bij de gewonde of zieke persoon en doe wat u kunt om te helpen. Geruststellend zeggen dat hulp onderweg is kan al heel veel uitmaken.
- Kleine verwondingen moeten direct behandeld worden door goed getrainde eerstehulpverleners. Doe dit niet zelf als u hiervoor niet getraind bent.
- Vul het ongevalformulier en de getuigenverklaring volledig in.

Ik kan een eerstehulpverlener als volgt bereiken:





VOEDSELVEILIGHEID



Op basis waarvan kiest u waar u gaat eten? Het menu? De sfeer? Dat gevoel in uw maag dat u vertelt dat als u niet snel eet, dat iemand daar dan de dupe van is?

Voor de meeste mensen gaat het om de uitstraling van de faciliteiten en het personeel. Dit betekent dat het net zo belangrijk is om er schoon uit te zien en te letten op hygiëne als alle vakjes aan te vinken en temperaturen bij te houden. Wat is de beste manier om er schoon en hygiënisch uit te zien? Simpel: door schoon en hygiënisch te zijn.

Of u nu duizend hamburgers per dag maakt of de Pick-en-Mix in een winkel aanvult, u gaat om met voedsel dus u moet zich aan dezelfde principes houden. Als u met voedsel werkt, zorgen wij ervoor dat u de juiste training krijgt zodat u precies weet wat u moet doen.

Belangrijke dingen om te onthouden:



- Draag het juiste uniform (en dit moet schoon zijn!).
- Vul alle relevante formulieren in (openen, afsluiten en afvinken van controlelijsten, temperatuur bijhouden etc.).
- Rapporteer ziekte, infecties en verwondingen onmiddellijk.
- Volg alle voedselveiligheidsprocedures die aan je zijn uitgelegd.
- Begrijp en volg de procedures voor allergenenbeheer.
- Zorg ervoor dat alle voedingsmiddelen en ingrediënten de correcte labels hebben.
- Gebruik cateringapparatuur veilig door de juiste gebruiksaanwijzingen te volgen.
- Houd je werkgebied altijd hygiënisch schoon en opgeruimd.
- Gebruik of eet nooit dingen die over datum zijn.
- Gebruik de juiste rotatie door het voedsel wat er het langst ligt als eerste te gebruiken. Dit principe heet 'First in First Out' (FIFO).
- Was altijd uw handen voor- en nadat u gebruik maakt van de wc, uw neus snuit, met geld omgaat, met afval omgaat, rookt of schoonmaakt.
- Gebruik de juiste dweil. Gebruik NOOIT een dweil voor het toilet in een gebied waar etenswaren voorbereid worden!

Een gevaar is iets waardoor iemand gewond kan raken

U moet weten hoe u een gevaar herkent. Als u dit doet is er een grotere kans dat u het kan voorkomen voordat er iemand gewond raakt.

Een gevaar kan een onveilige situatie zijn zoals een geblokkeerde branduitgang, een natte plek op de vloer, of een ontbrekend hek. Het kan ook iemand zijn die onveilig is, zoals iemand die dwars door uw attractie rent, over een hek springt of op een dak staat zonder veiligheidsuitrusting.

Als u een gevaar ziet, doe dan de volgende vier dingen:

1 Neem direct ieder risico weg mits dit mogelijk en veilig is.

2 Denk na of u het gebied af moet zetten of moet ontruimen om mensen te beschermen.

3 Vraag om hulp en vertel het aan uw manager

4 Stel mensen indien nodig gerust.

Your managers will have done risk assessments to spot common or foreseeable hazards at your attraction. The assessments will spell out what needs to be done to stop the hazards from hurting anyone.



In de training die u moet volgen voor uw werk zal dit allemaal behandeld worden). Nog een goede reden om u aan de regels te houden!



Ongelukken kunnen nu eenmaal gebeuren.

U moet alle ongelukken, verwondingen, bijna-ongelukken, onveilige zaken en onveilige uitvoeringen zo snel mogelijk doorgeven aan uw manager en het relevante ongelukken-/incidentenformulier invullen.

Bijna-ongeluk:

Een incident waarbij niemand gewond is geraakt, maar waarbij dit wel mogelijk was.

Onveilige omstandigheden:

Slechte omstandigheden op de werkplaats die een ongeluk kunnen veroorzaken.

Onveilige uitvoeringen:

Iemands gedrag dat gevaarlijk kan zijn voor de veiligheid van anderen.
Hoe meer wij dit rapporteren, des te sneller we iets kunnen doen om verwondingen te voorkomen.

Dit is de persoon naar wie ik een incidentenrapportage moet schrijven:





INFORMATIEVEILIGHEID

Onze data veilig houden is belangrijk.

Wij zijn niet alleen verantwoordelijk voor onze eigen data, maar ook voor die van onze bezoekers. Raak deze kwijt, en de magie verdwijnt! Daarom doelt 'Bescherm de magie' ook op het beschermen van data. Het gaat in dezen om drie hoofdelementen: hardware, software en beware.

Hardware

U moet goed omgaan met de IT-apparatuur die u van Merlin krijgt:

- Behandel elk apparaat dat u krijgt voor uw werk alsof het uw eigendom was. Dit betreft onder andere computers, laptops, telefoons en andere mobiele apparaten.
- Laat niets onbeheerd achter op kantoor of op openbare plaatsen.
- Als u met IT-apparaten reist, berg deze dan op. Laat ze niet achter in uw auto en let goed op wanneer u met het openbaar vervoer reist.
- Vergrendel apparaten voordat u ze onbeheerd achter laat; bijvoorbeeld met Ctrl+Alt+Del.
- Laat niemand anders uw IT-apparaten gebruiken tenzij het IT-team hiermee instemt.

Software

Wij geven u alles wat u nodig heeft om uw magische werk te kunnen doen, zo ook de software.

- Installeren van eigen software kan ernstige schade aanrichten aan ons systeem. Download, koop of upload dus nooit uw eigen software. De IT Service Desk doet dit graag voor u.
- Verwijder nooit software van uw machine. Het staat er niet voor niets op.
- Als u iets op uw computer geïnstalleerd wilt hebben, laat het de ITafdeling weten. Zij regelen het graag voor u.



Wanneer u IT-apparatuur kwijtraakt of beschadigt kan het zijn dat u hiervoor moet betalen. Dat willen we natuurlijk te allen tijde voorkomen.



Beware!

Wees voorzichtig met het openen van e-mails van onbekende of ongewone afzenders. Klik nooit op een link of bijlage als je twijfelt aan de legitimiteit van de e-mail. Pas op voor phishingpogingen en online oplichting. Meld alle zorgen bij de IT-afdeling van Merlin.

Wees ook voorzichtig wanneer je je in het openbaar bevindt. Je kunt worden afgeluisterd, dus let op wat je zegt over Merlin en bespreek geen vertrouwelijke informatie. Houd er rekening mee dat als je onze informatie in het openbaar bekijkt, er een grote kans is dat iemand anders het ook kan zien.

ZWARE ARBEID

Slechte rug? Dit komt veel voor; zelfs als u hier zelf geen last van heeft, dan kent u vast wel iemand die dit wel heeft. Hoe kunt u dit voorkomen als dit al zoveel voorkomt?

Dit is echt simpel:

- Wees bewust van wat u doet.
 - Controleer of u de juiste kleding en schoenen draagt.
 - Plan het tillen. Gebruik handvaten indien aanwezig.
 - Plan uw route – hoe is de vloer? Zijn er obstakels?
 - Begin in een gebalanceerde positie, in de richting waar u naartoe gaat.
 - Buig uw knieën, houd uw rug recht en buig een beetje over de lading heen.
- Hou het stevig vast.
 - Til voorzichtig en sta recht op uw benen.
 - Draai uw lichaam niet.
 - Houd wat u tilt dichtbij uw lichaam.
 - Zet de last eerst neer en draai hem dan pas in de gewenste positie.

Als u denkt dat u zichzelf pijn doet door iets zwaars te tillen, weiger het werk dan op een vriendelijke manier. U kunt ook een trolley gebruiken of iemand om hulp vragen. Als u iets zwaars moet tillen, kijk dan eerst of u hiertoe in staat bent en gebruik de juiste technieken om uw rug te beschermen.

Als iets te zwaar is, stop dan en vraag om hulp.

Aanvallen van bezoekers komen nauwelijks voor. Als u echter toch bedreigd wordt door een bezoeker of situatie, neem dan geen risico – roep onmiddellijk om hulp. Als u bij een aanval betrokken bent, hoe klein dan ook, moet u dit doorgeven aan uw manager die ervoor zorgt dat u het advies en de steun krijgt die u nodig heeft.

Reizen van en naar uw werk.

Wij willen dat u geen risico's loopt wanneer u van en naar het werk reist. Hier zijn enkele tips:

- Vermijd wandelen met een koptelefoon op. U wilt niet dat iemand u van achteren aanvalt.
- Als u in de trein zit, zoek dan een cabine met andere passagier. In de bus is het verstandig om dichtbij de bestuurder te zitten.
- Kijk uit voor mensen die zich vreemd gedragen, maar confronteer ze niet.
- Houd eigendommen veilig en kostbare dingen verborgen.
- Probeer met bekenden te reizen.

Alleen werken

Het kan zijn dat u soms alleen werkt. In een horrorfilm betekent dit vaak slecht nieuws. Maar dit is geen horrorfilm dus wees niet bang. Zorg er wel voor dat:

- u weet hoe u met iemand contact kunt opnemen.
- u op een afgesproken tijd contact opneemt met uw contactpersoon.
- niets gevaarlijks doet.
- u uitsluitend alleen werkt wanneer uw manager daar toestemming voor geeft.



ATTRACTIES

Voordat we een attractie voor het publiek openen gaan er enorm veel inspecties, testen en controles tijdens elke fase aan vooraf, vanaf de goedkeuring van het ontwerp tot aan de controles in de ochtend.

Elke attractie wordt volgens strenge standaarden bediend. Ze mogen dan ook alleen bediend worden door mensen die hiervoor zijn goedgekeurd en de juiste training hebben gevolgd. Ook als u zelf nooit op attracties werkt dient u over bepaalde basiskennis van voor uw werk relevante attracties te beschikken.

Verzeker u er bijvoorbeeld van dat u op de hoogte bent van de restricties van de attracties zodat u bezoekers met vragen kunt helpen.

Meld de volgende situaties altijd onmiddellijk bij degene die de attractie bedient of bij de supervisor:

- Enig vreemd of ongebruikelijk geluid.
- Vreemde geuren.
- Alles wat uit de attractie valt.
- Elke gast die duidelijk de regels en restricties van de attractie overtreedt.

Als u op een attractie werkt, maakt u zich dan geen zorgen: er volgt nog veel meer training over dit onderwerp.

Betreed nooit een verboden gebied – dit is alleen toegestaan voor mensen die daarvoor de juiste training en toestemming hebben, en dus weten welke specifieke procedures ze moeten volgen.



Onze attracties zijn beroemd en kunnen daardoor een potentieel doelwit zijn. Sommige bedreigingen zijn ernstiger dan andere en kunnen van individuele personen of groepen afkomstig zijn. Bedreigingen zijn bijvoorbeeld:

- Overvallen en inbraken.
- Bommelingen, actieve schutters en terroristische aanslagen.
- Protesten.
- Fysieke aanvallen tegen onze teams.
- Natuurrampen

Uw manager bereidt procedures voor en herziert ze regelmatig, om voorbereid te zijn op dergelijke situaties. Hij/zij zal ervoor zorgen dat u de juiste training voor uw werkplek ontvangt.

Op de meeste locaties hebben we dit soort bedreigingen zo kunnen afstoten en de politie in hun onderzoek kunnen helpen. Het is belangrijk te weten dat alles op beveiligingscamera's kan worden gebruikt voor een onderzoek. Als iets gezien wordt wat niet door de beugel kan kunnen wij actie ondernemen. Dit kan zelfs betekenen dat wij een ontslag moeten aanbieden.

Als u verdachte pakketjes, tassen of verdacht gedrag ziet, ga hier dan zelf niet mee aan de slag. Vertel het direct aan een manager. Zorg er altijd voor dat uw werknemersbadge zichtbaar is (tenzij u wordt verteld dit niet te doen i.v.m. veiligheid). Dit helpt ons ervoor te zorgen dat onze gebouwen en attracties veilig blijven.

Uitglijden, struikelen en vallen zijn de grootste oorzaak van verwondingen op de werkplaats. Iedereen moet dus zo veel mogelijk voorkomen dat dit gebeurt, inclusief uzelf.

Het belangrijkste is een goed huishouden, bijvoorbeeld door de werkplek vrij van rommel te houden (draagt ook bij aan brandpreventie). Een goed huishouden houdt het volgende in:

- Doorgangen vrijhouden, vooral nooduitgangen.
- Vloeren vrijhouden van struikelobjecten (bijv. kabels, dozen, tassen).
- Prullenbakken gebruiken. Ze zijn er niet voor niets.
- Alles wat geknoeid wordt, direct opruimen.
- Houd uw bureau/werkplek netjes en georganiseerd.
- Respecteer andere mensen: laat geen rotzooi voor ze achter.
- Zet spullen op de juiste manier op de plank zodat ze er niet afvallen.

Denk ook aan het volgende:

- Nooit rennen tijdens het werk.
- Draag altijd de juiste schoenen.
- Maak melding van beschadigde vloeren.



Als u een uitglij- of struikelrisico opmerkt, doe er dan iets aan





UW MERLIN-FAMILIE



Bij Merlin doen wij er alles aan om een veilige en gezonde werkomgeving aan te bieden. Sterker nog: dit is wettelijk verplicht. Dit zijn enkele taken die uw managers uitvoeren:

- Ervoor zorgen dat de attractie veilig is.
- Ervoor zorgen dat gereedschap onderhouden is en veilig om te gebruiken.
- Nadenken over gevaren en ervoor zorgen dat personeel de juiste training krijgt om mensen te kunnen beschermen.
- Ondersteunen en helpen van teams zodat alle werknemers weten wat ze doen.
- Luisteren naar uw zorgen en actie ondernemen zodat mensen niet gewond raken.
- Leiding nemen wanneer dingen mis gaan en preventieve actie ondernemen zodat dit niet nogmaals gebeurt.

Daarnaast zijn er nog veel meer mensen die kunnen helpen:

- Technische teams – zij kunnen een probleem oplossen dat u opmerkt.
- HR/Gezondheid, veiligheid en beveiliging – zijn staan klaar om u te helpen.
- Uw collega's – ook zij zijn er altijd om u te helpen.

Bij Merlin bent u niet alleen!

UW STEM TELT!



Bij Merlin telt uw stem echt. Dit zeggen we niet om beleefd te zijn - u doet er voor ons echt toe. Het is immers zo dat we zonder uw medewerking geen veiligheid kunnen garanderen en de magie niet kunnen beschermen.

Dit betekent dat wanneer u zich zorgen maakt over iemands veiligheid, wij dit dan meteen van u willen horen. Ziet u bijvoorbeeld een spijker uit een hek zien steken, wacht dan niet tot aan het einde van de werkdag om dit te melden: doe het meteen!

Je hebt ook de kans om ons te vertellen over eventuele zorgen die je hebt tijdens teamvergaderingen, andere bijeenkomsten en in onze jaarlijkse medewerkeronderzoek.



**SAFETY
FIRST!**

Because
WE...

CARE

ZET IN OP

VEILIGHEID

HANDEL

VERANTWOORDELIJK

MELD

ZORGEN

MOEDIG NIEUWE

IDEEËN AAN





WWW.PROTECTINGTHEMAGIC.COM

LEGO, the LEGO logo, the Brick and Knob configuration, the Minifigure and LEGOLAND are trademarks of the LEGO Group ©2026 The LEGO Group.

©Merlin Entertainments. All Rights Reserved. 2026