

Privacy, prompts en beslissingen

In deze hand-out vind je alle stappen die nodig zijn voordat je AI gebruikt, waaronder:

- Een beslisschema om te bepalen wat wel of niet in AI kan
- Veilige voorbeeldprompts die direct toepasbaar zijn
- Overzicht van situaties waarin AI wel of niet gebruikt mag worden
- Een praktische privacy-checklist voor je team

Deze hand-out is bedoeld als direct toepasbaar hulpmiddel, zodat je AI op een bewuste en professionele manier kunt inzetten zonder risico's voor je gasten of je bedrijf.

Tip 1 - Beslisschema

Gebruik dit schema voordat je informatie invoert in een AI-tool.

Stap 1: Bevat je vraag gegevens van een gast of boeking?

Denk aan:

- Naam, e-mailadres, telefoonnummer
- Reserveringsnummer
- Aankomst- of verblijfsdatum
- Kamer- of huisnummer
- Medische of persoonlijke omstandigheden
- Letterlijke klachten of privéberichten

Ja → Niet invoeren in AI

Nee → Ga naar stap 2

Stap 2: Is de informatie indirect herleidbaar tot een persoon?

Ook zonder naam kan iets herleidbaar zijn. Bijvoorbeeld:

- “Gast uit kamer 2 die van 4 t/m 7 juli verbleef”
- “Duitse gast die gisteren klaagde bij de receptie”

Ja → Eerst anonimiseren of zelf schrijven

Nee → Ga naar stap 3

Stap 3: Waarvoor gebruik je AI?

Kies de juiste categorie:

Geschikt voor AI

AI gebruiken mag voor:

- Inspiratie en ideeën
- Structuur van teksten
- Herschrijven in een andere toon
- Marketing en communicatie (algemeen)

- Arrangementen en seizoen acties
- Algemene e-mailsjablonen

Twijfelgebied

Alleen gebruiken als je geen gastgegevens invoert en zelf aanpast:

- Antwoorden op veelgestelde vragen
- Standaard bevestigingsmails
- Algemene klachtenprocedures

Niet geschikt voor AI

Niet gebruiken voor:

- Persoonlijke klachten
- Annuleringen met reden
- Emotionele of gevoelige berichten
- Maatwerk voor een specifieke gast

Ga naar stap 4

Stap 4: Is persoonlijk contact belangrijker dan snelheid?

Stel jezelf de vraag:

Gaat dit over emotie, teleurstelling of vertrouwen?

Voorbeelden:

- Boze gast → Zelf schrijven
- Zieke gast → Zelf schrijven
- Negatieve ervaring → Zelf schrijven

Ja → Geen AI gebruiken

Nee → Ga naar stap 5

Stap 5: Controleer je de tekst zelf vóór verzending?

AI geeft een concept, geen eindversie.

Controleer altijd:

- Klopt de toon bij jouw bedrijf?
- Is de tekst persoonlijk genoeg?
- Staat er geen onjuiste informatie?

Nee → Niet gebruiken

Ja → AI gebruiken mag

De 3-secondencheck

Twijfel je? Stel deze vraag:

“Zou ik dit zo op mijn website zetten?”

Nee → Niet in AI

Ja → Kan veilig

TIP 2 - Veilige voorbeeldprompts voor AI

Gebruik AI voor inspiratie, structuur en algemene teksten.

Website & gastcommunicatie

- “Schrijf een warme welkomsttekst voor een B&B aan zee in een persoonlijke en gastvrije toon.”
- “Herschrijf deze algemene bevestigingsmail zodat hij vriendelijker en duidelijker is.”
- “Maak een korte uitleg voor mijn website over in- en uitchecktijden.”
- “Geef drie varianten van een bedankbericht na een verblijf.”

Daarna zelf toevoegen: naam, data, kamer, persoonlijke details.

Social media

- “Schrijf een enthousiaste Facebookpost over een zonnig weekend aan de kust.”
- “Bedenk een Instagramtekst voor een herfstwandeling in de duinen.”
- “Geef vijf ideeën voor sociale posts in het laagseizoen.”
- “Maak een korte LinkedIn-post over gastvrij ondernemerschap.”

Arrangementen & marketing

- “Geef ideeën voor een winterarrangement voor stellen.”
- “Bedenk een naam en beschrijving voor een fietsarrangement.”
- “Maak een overzicht van wat er in een familiearrangement kan zitten.”
- “Schrijf een promotietekst voor een midweekaanbieding.”

Nieuwsbrief

- “Maak een overzichtelijke opzet voor een maandelijkse nieuwsbrief voor een camping.”
- “Schrijf een korte introductietekst voor de lente-editie van mijn nieuwsbrief.”
- “Geef drie onderwerpen die interessant zijn voor terugkerende gasten.”

Standaardmails (algemeen houden)

- “Schrijf een algemene bevestigingsmail voor een reservering in een warme toon.”
- “Maak een vriendelijk bericht met huisregels voor gasten.”
- “Formuleer een nette reactie op een algemene klacht over geluidsoverlast.”

Daarna zelf personaliseren.

TIP 3 - Wanneer wel AI-gebruik en wanneer niet

Wel ai gebruiken (veilig, algemeen)		
Gebied	Voorbeelden	Opmerkingen
Website	- Welkomsttekst B&B of camping - Introductie over voorzieningen - Algemene uitleg over in- en uitchecktijden	Geen namen of boekingsinformatie invoeren
Sociale media	- Instagram/Facebook posts over seizoensactiviteiten - Ideeën voor themaweken of evenementen - Tips voor gasten (wandelen, fietsen, lokale attracties)	Algemeen houden; pas eventueel zelf locatie of datum toe
Arrangementen en marketing	- Ideeën voor herfst-, winter-, zomerarrangementen - Naam/omschrijving van arrangementen - Promotieteksten voor aanbiedingen	Geen gastgebonden informatie
Nieuwsbrief	- Introductieteksten - Algemeen overzicht van activiteiten en aanbiedingen - Thema's en onderwerpen voor contentplanning	Geen persoonlijke details van gasten invoeren
Standaardmails	- Algemene bevestigingsmail - Huisregels - Algemene FAQ-reacties	Persoonlijke details altijd zelf toevoegen
Structuur en herschrijven	- Teksten in andere toon herschrijven - Lange teksten verkorten of overzichtelijker maken	Alleen voor algemene content; geen persoonsgegevens

Al alleen met voorzichtigheid (algemeen + zelf aanpassen)		
Situatie	Voorbeelden	Tips
Klachten en vragen	“Hoe formuleer ik een reactie op een klacht over geluidsoverlast?”	Voeg geen namen, data of kamerinformatie toe; altijd zelf finaliseren
Persoonlijke verzoeken	“Geef een voorbeeldreactie op een annulering vanwege ziekte”	Houd het algemeen; zelf details invullen
E-mails aan meerdere gasten	“Maak een vriendelijke standaardtekst voor groepsreserveringen”	Controleer altijd of er geen individuele gegevens in de prompt staan

Niet AI gebruiken (altijd zelf schrijven)		
Situatie	Voorbeelden	Reden
Persoonlijke klachten	Klacht van gast Jansen over verblijf 12–15 mei	Persoonlijke emotie en details vereist menselijke nuance
Annulering met reden	Gast Müller meldt ziekte of familieomstandigheden	Vertrouwen en empathie cruciaal; AI kan verkeerd reageren
Emotionele berichten	Boze of verdrietige gasten	AI kan empathie en timing niet inschatten
Financiële of medische gegevens	Facturen, betaalgegevens, medische info	Privacy- en wetgeving; nooit invoeren
Unieke gastencommunicatie	Persoonlijke feedback, maatwerkverzoeken	Menselijke toon en relatie zijn essentieel
Specifieke boekingsinformatie	Kamernummer, reserveringsdatum, locatie	Herleidbaarheid naar individuele gast

Extra tips per type ondernemer

Beginnende/ kleine ondernemers

AI gebruiken voor:

- Eenvoudige website-teksten
- Korte sociale media posts
- Standaardmails
- Ideeën voor arrangementen

Niet gebruiken voor:

- Persoonlijke klachten
- Annuleringen met reden
- Emotionele of gevoelige berichten

Grote/ ervaren ondernemers

AI gebruiken voor:

- Marketingconcepten en strategieën
- Storytelling en merkverhaal
- Planning van nieuwsbrieven
- Meerdere varianten van teksten voor consistentie

Niet gebruiken voor:

- Persoonlijke gastcommunicatie
- Privacygevoelige informatie
- Financiële of medische details

TIP 4 - Privacy-checklist voor AI-gebruik, teamoverzicht

Gebruik deze checklist om te zorgen dat alle medewerkers veilig omgaan met gegevens en AI-tools.

Geen persoonlijke gastgegevens invoeren

- Namen, e-mailadressen, telefoonnummers
- Reserveringsnummers of kamerinformatie
- Aankomst-/vertrekdata
- Medische of persoonlijke omstandigheden
- Klachten of privéberichten

Alleen algemene teksten in AI

- Gebruik AI voor inspiratie, structuur en algemene teksten
- Geen directe reacties op persoonlijke klachten of annuleringen
- Voeg pas persoonlijke details toe nadat de AI alleen algemene input heeft gekregen

Tekst altijd controleren

- Controleer de toon, inhoud en juistheid voordat je iets verstuurt
- Zorg dat de tekst overeenkomt met jullie gastvrijheid en huisstijl

Interne afspraken

- Leg vast wie welke AI-tools mag gebruiken
- Spreek af hoe output gedeeld en opgeslagen worden
- Behandel AI-uitvoer net zoals je omgaat met sleutels en toegangscode's

Vuistregel

- Stel jezelf altijd de vraag:
“Zou ik deze informatie zo op de openbare website zetten?”
- Nee → Niet in AI invoeren
- Ja → Kan veilig gebruikt worden

Kort geheugensteuntje

- **Veilig:** algemene teksten, ideeën, structuur, concepten
- **Voorzichtig:** interne info, geanonimiseerde feedback, creatieve suggesties
- **Nooit:** persoonlijke gegevens, reserveringen, klachten, gevoelige informatie

Tip voor personeel: Leg dit spiekbriefje naast je scherm. Controleer altijd de output van AI, deel nooit persoonsgegevens en gebruik AI alleen als ondersteuning, nooit als vervanging van persoonlijke gastcommunicatie.