

svh



Cursusboek

SVH Leermiddelen

# Sociale Hygiëne



svh.nl

# Sociale Hygiëne

SVH heeft bij het samenstellen van dit leermiddel de uiterste zorg nagestreefd. Desondanks kan niet volledig worden uitgesloten dat er eventueel onjuistheden of (zet)fouten in het boek voorkomen. SVH stelt zich, evenals auteurs en drukker, niet aansprakelijk voor eventuele schade die het gevolg is van acties die zijn genomen op basis van deze uitgave.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, digitale bewerking of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced in any form without written permission from the publisher.

ISBN 978-90-5211-941-0

© SVH, Zoetermeer

1e druk, 1996

2e druk, 2000

3e druk, 2004

4e druk, 2007

5e druk, 2012

# Colofon

## **Auteur**

Arjen Appel, Appel Training en Advies, Soest

## **Adviescommissie vijfde druk**

Horeca Stichting Nederland, Breda

Stichting Horeca Onderwijs, Breda

Subexamencommissie Sociale Hygiëne, Horecaportier en Beroepsexamens:

- C.H.M. Jansen, namens politie Amsterdam-Amstelland
- R. van der Laan, namens FNV Horecabond
- R.C.E. Wijnen, café De Dikke, Leusden, namens KHN, sector café/bar
- M.F.A. Zwartepoorte, namens de slijtersbranche
- J. van Broekhoven, discotheek Fox, Stadskanaal, namens KHN, sector discotheken

## **Uitgeverij**

SVH, Zoetermeer

## **Fotografie**

Ronald van Wieren fotografie, Amsterdam

Met dank aan:

De Soester Duinen, Soest

Discotheek Brothers, Bunnik

Wijnhandel Slijterij Brouwer, Soest

Eetcafé de Kuil, Soest

Trimbos Instituut, Utrecht

Afbeeldingen op pagina 140 en 142 zijn afkomstig van [www.alcoholinfo.nl](http://www.alcoholinfo.nl)

## **Grafische productie**

Jurriaans Lindenbaum Grafimedia, Amsterdam ZO

## **Bronvermelding**

In dit boek is informatie over drugs afkomstig van het Trimbos Instituut uit Utrecht. Het Trimbos Instituut is een landelijk kenniscentrum op het gebied van de geestelijke gezondheid, verslavingszorg en maatschappelijke zorg.



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>7</b>
<b>Inleiding</b>	<b>9</b>
<b>Leeswijzer</b>	<b>13</b>
<b>1 Ondernemerschap</b>	<b>15</b>
1.1 Bedrijfssoorten	15
1.2 Doelgroepen in de markt	18
1.3 Bedrijfsformule en gastvrijheidsformule	21
1.4 Leidinggeven	28
<b>2 Sociale Hygiëne</b>	<b>35</b>
2.1 Sociale Hygiëne	35
2.2 Huisregels opstellen	38
2.3 Regels handhaven	42
2.4 Deurbeleid	51
2.5 Samenwerken met partijen	54
<b>3 Sociale vaardigheden</b>	<b>59</b>
3.1 Communicatie	59
3.2 Risicogedrag van gasten	71
3.3 Achtergronden van risicogedrag	96
<b>4 Gespreksmodellen</b>	<b>105</b>
4.1 Gespreksmodel 'Nee verkopen'	106
4.2 Gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding'	113
4.3 Gespreksmodel 'Verborgene regelovertreding'	120
4.4 Gespreksmodel 'Omgaan met klachten'	128
<b>5 Alcohol</b>	<b>139</b>
5.1 Alcohol, de stof	139
5.2 Alcohol, de effecten	141
5.3 Alcohol en het gebruik	143
5.4 Alcohol en de wet	145
5.5 Aanpak alcoholmisbruik	151
<b>6 Drugs</b>	<b>157</b>
6.1 Drugs, de stof	157
6.2 Drugs, de effecten	160
6.3 Drugs en de wet	169
6.4 Aanpak drugs	171

<b>7</b>	<b>Tabak</b>	<b>173</b>
7.1	Tabak, de stof	173
7.2	Tabak, de effecten	174
7.3	Tabak en de wet	174
7.4	Aanpak roken	177
<b>8</b>	<b>Gokken</b>	<b>179</b>
8.1	Gokken, het gedrag	179
8.2	Gokken en de wet	182
8.3	Aanpak problematische gokkers	183
<b>9</b>	<b>Veiligheid</b>	<b>187</b>
9.1	Inrichtingseisen	187
9.2	Ruimtelijke voorzieningen	188
9.3	Technische voorzieningen	192
9.4	Personele voorzieningen	194
9.5	Brandpreventie	197
	<b>Trefwoordenregister</b>	<b>203</b>

## Voorwoord

Voor u ligt het cursusboek SVH Sociale Hygiëne, een compleet herziene uitgave van dit succesvolle boek. Onder meer aanpassingen in de Drank- en Horecawet met ingang van 1 januari 2013 liggen aan deze vernieuwing ten grondslag.

Vele duizenden hebben al kennisgenomen van de materie. De meesten uit liefde voor het vak, anderen omdat zonder getoetste kennis en inzicht in sociale hygiëne geen vergunning kan worden verkregen of geen leidinggevende positie kan worden ingenomen in de horeca en slijtersbranche. De leidinggevende moet de gang van zaken in goede banen leiden.

De uren dat u alleen in de zaak staat, maakt al dat u – in ieder geval voor de wet – als leidinggevende wordt beschouwd. U bent dan immers aanspreekbaar voor de goede gang van zaken. U moet in staat zijn om op de juiste wijze te reageren op problemen die zich kunnen voordoen. Hoe gaat u om met gasten die willen doordrinken of onder invloed van drugs binnenkomen, publiek dat het rookverbod wenst te negeren, agressie en seksuele intimidatie? Ga er maar aanstaan! In dit boek gaat het niet om theoretische verhalen maar om een praktische aanpak om dergelijke problemen aan te kunnen.

De SVH Verklaring Sociale Hygiëne is al verplicht sinds 1996 en heeft zijn nut ruimschoots bewezen. Voor die tijd waren de vakbekwaamheidsdiploma's vereist. Dat is afgeschaft, maar de overheid heeft gelukkig bijtijds ingezien dat er wel eisen gesteld moeten worden die leidinggevendenden ondersteuning bieden, juist voor die momenten dat het fout dreigt te gaan. Doe er uw voordeel mee.

*Boudewijn Kustner*  
*Coördinerend Specialistisch Inspecteur*  
*bij de Nederlandse Voedsel- en*  
*Warenautoriteit*





### **Over de auteur**

Arjen Appel (1945, Zeist) is van 1968 tot 1975 (hoofd)agent in Utrecht geweest. Na het behalen van het hbo-diploma maatschappelijk werk heeft hij tien jaar als jeugdhulpverlener gewerkt. Hij was groepsleider in een kindertehuis, maatschappelijk werker bij de Raad voor de Kinderbescherming en kinderpsychiatrisch maatschappelijk werker in de kinderpsychiatrie. Daarna is hij vijf jaar verbonden geweest aan trainingsbureau Circon, waar hij trainingen ontwikkelde voor de politie en tevens doceerde. De trainingen waren gericht op het aanleren van vaardigheden hoe om te gaan met lastige en agressieve burgers. Vervolgens heeft hij trainingen verzorgd aan medewerkers die in de horecabranche werkzaam zijn.

Met deze kennis en ervaring werd hij door SVH gevraagd het cursusboek Sociale Hygiëne te schrijven.

## Inleiding

Dit boek is bedoeld voor diegenen, die de functie van leidinggevende vervullen in een bar van een vereniging, buurthuis of horecabedrijf waar alcoholhoudende drank voor gebruik ter plaatse wordt geserveerd, of deze functie bekleden in een slijterij. En uiteraard voor hen, die in de toekomst die functie willen gaan vervullen.

De titel van dit cursusboek komt voort van een begrip uit de Drank- en Horecawet. De Drank- en Horecawet is op 7 oktober 1964 in werking getreden. Sindsdien is de wet een aantal keren gewijzigd. Op 1 januari 2013 gaat de nieuwe Drank- en Horecawet in. De Drank- en Horecawet streeft, in het belang van de volksgezondheid, naar het op een zo verantwoord mogelijke wijze verstrekken van alcoholhoudende drank. De wet stelt regels en doet dit vanuit sociaal-hygiënisch als sociaal-economisch oogpunt. Uit deze omschrijving van de wet is het begrip sociale hygiëne voortgekomen. In hoofdstuk 2 van dit boek wordt het begrip uitgelegd.



### Let op

De informatie in deze inleiding behoort ook tot de lesstof waarover examenvragen gesteld kunnen worden.

Elk horecabedrijf en slijtersbedrijf waar alcohol geschonken of verkocht wordt, moet in het bezit zijn van een drank- en horecaverunning. Tijdens de openingsuren moet een leidinggevende aanwezig zijn. De leidinggevende wordt vermeld in een aanhangsel bij de vergunning. Een nieuwe leidinggevende hoeft zich alleen aan te melden bij de gemeente.

Onder leidinggevende wordt verstaan:

1. De natuurlijke persoon of de bestuurders van een rechtspersoon of hun gevolmachtigden, voor wiens rekening en risico het horecabedrijf of het slijtersbedrijf wordt uitgeoefend.
2. De natuurlijke persoon, die algemene leiding geeft aan een onderneming, waarin het horecabedrijf of het slijtersbedrijf wordt uitgeoefend in een of meer inrichtingen.
3. De natuurlijke persoon, die onmiddellijke leiding geeft aan de uitoefening van zodanig bedrijf in een inrichting.

Leidinggevendens dienen aan de volgende eisen te voldoen:

- a. Zij mogen niet onder curatele staan dan wel uit het ouderlijk gezag of voogdij ontzet zijn.
- b. Zij mogen niet in enig opzicht van slecht levensgedrag zijn.
- c. Zij moeten de leeftijd van 21 jaar hebben bereikt.
- d. Zij moeten beschikken over voldoende kennis en inzicht met betrekking tot sociale hygiëne (het op een verantwoorde wijze verstrekken van alcoholhoudende drank).



### Tip

Meer informatie over de eisen voor leidinggevendens kunt u krijgen bij uw gemeente.

De eisen over kennis en inzicht met betrekking tot sociale hygiëne staan omschreven in een algemene maatregel van bestuur (wetgeving die voortvloeit uit de Drank- en Horecawet).

#### Artikel 1

Leidinggevendens beschikken over kennis en inzicht met betrekking tot:

- de invloed van alcoholgebruik en het gebruik van soft- en harddrugs op het menselijk lichaam en de menselijke geest;
- de invloed van het gebruik van alcohol in combinatie met drugs en medicijnen;
- alcoholmisbruik, alcoholafhankelijkheid en de sociale gevolgen daarvan;
- het gebruik van speelautomaten als bedoeld in de Wet op de Kansspelen en de daaraan verbonden risico's van gokverslaving;
- de Drank- en Horecawet en andere regelgeving die verband houdt met alcohol;
- binnen de branche geldende codes voor alcoholhoudende drank;
- de technische, bouwkundige en ruimtelijke voorzieningen van de inrichting;
- de verschillende bedrijfsformules en gedragskenmerken van de verschillende doelgroepen.

#### Artikel 2

Leidinggevendens beschikken over kennis en inzicht, die nodig is om hun bedrijfsvoering af te stemmen op hun doelgroepen en het bedrijf te exploiteren met inachtneming van de bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid die zij hebben.

Met deze eisen wil de overheid ervoor zorgen dat in bedrijven, die vallen onder de werkingssfeer van de Drank- en Horecawet, leidinggevendens aanwezig zijn, die in staat zijn verantwoordelijkheid te dragen voor:

- de veiligheid en het welzijn van de gasten of klanten, die het bedrijf bezoeken en de veiligheid en het welzijn van medewerkers, die in het bedrijf werkzaam zijn;
- een optimaal functionerende bedrijfsvoering door het voorkomen van situaties, die dit proces negatief kunnen beïnvloeden;
- het voorkomen van situaties, die de openbare orde kunnen verstoren en een negatieve invloed kunnen uitoefenen op de acceptatie van het bedrijf door haar omgeving.

Op basis van de in artikel 1 en 2 genoemde eisen zijn in 1995 in overleg met de horecabranche en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, eindtermen en exameneisen opgesteld en goedgekeurd door de minister. In deze eindtermen en exameneisen staat beschreven wat men moet weten en kunnen op het gebied van sociale hygiëne om de SVH Verklaring Sociale Hygiëne te kunnen behalen. Vanaf januari 2013 gelden er vernieuwde eindtermen en exameneisen.

Dit cursusboek is gebaseerd op deze vernieuwde eindtermen en exameneisen.



### Webtip

Op [www.svh.nl](http://www.svh.nl) kunt u de volgende informatie vinden:

- eindtermen en exameneisen;
- een overzicht van de diploma's die gelijkgesteld zijn aan de SVH Verklaring Sociale Hygiëne.

### Verenigingen

Verenigingen kunnen ook in aanmerking komen voor een drank- en horecaverunning. Het gaat om verenigingen, die zich richten op activiteiten van recreatieve, sportieve, sociaal-culturele, educatieve, levensbeschouwelijke of godsdienstige aard. Het betreft dus instellingen zoals dorps- en buurthuizen en bijvoorbeeld sportkantines.

Deze verenigingen moeten voldoen aan de volgende eisen:

- de vereniging moet alle voorschriften en afspraken over het verantwoord schenken van alcohol vastleggen in huisregels en/of een bestuursreglement;
- de vereniging moet twee leidinggevenden hebben van ten minste 21 jaar met de SVH Verklaring Sociale Hygiëne;
- als er alcohol wordt geschonken, moet minstens één leidinggevende in het pand aanwezig zijn of een barmedewerker van ten minste 16 jaar die een instructie over verantwoord alcoholgebruik heeft gekregen.



### Webtip

Meer informatie over de Drank- en Horecawet vindt u op [www.meestermeester.nl](http://www.meestermeester.nl). Klik op Horecarecht.



## Leeswijzer

Enkele aanwijzingen over het gebruik en de opzet van dit cursusboek SVH Sociale Hygiëne.

### Leesbaarheid

Voor de leesbaarheid van dit leermiddel is een aantal keuzes gemaakt.

1. Alleen de mannelijke persoonsvorm is gebruikt; gastheer is dus ook gastvrouw, hij is ook zij, met hem wordt ook haar bedoeld.
2. Als over een horecabedrijf wordt gesproken, wordt daarmee ook een slijterij of een vereniging bedoeld, tenzij dit uitdrukkelijk wordt benoemd.
3. Een medewerker is een horecamedewerker, een slijterijmedewerker of een barmedewerker van een vereniging, tenzij die uitdrukkelijk wordt benoemd.
4. Met een gast wordt ook de klant van een slijterij of een bezoeker aan een (sport) vereniging bedoeld, tenzij dit uitdrukkelijk wordt benoemd.

### Inhoud van dit boek

In dit boek is de lesstof verdeeld over negen hoofdstukken.

Hoofdstuk 1 gaat over welke bedrijfssoorten de horecabranche kent en welke doelgroepen de horeca bezoeken. Er wordt aangegeven hoe een doelgroep kan worden bepaald met de zes P's van een bedrijfsformule en de gastvrijheidsformule. Aan het eind van dit hoofdstuk wordt besproken welke rol en taak de leidinggevende heeft volgens de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet).

In hoofdstuk 2 wordt uitgelegd wat sociale hygiëne is, wat waarden en normen zijn, wat sociaal-hygiënisch beleid inhoudt, hoe huisregels opgesteld en regels gehandhaafd moeten worden.

Hoofdstuk 3 behandelt de sociale vaardigheden die nodig zijn om het sociaal-hygiënisch beleid uit te kunnen voeren. Er wordt uitgelegd welk risicogedrag gasten kunnen vertonen en hoe daar het beste mee omgegaan kan worden. Ook worden achtergronden van risicogedrag van gasten behandeld.

In hoofdstuk 4 komen vier gespreksmodellen aan bod. Deze gespreksmodellen kunnen gebruikt worden bij het handhaven van regels.

Hoofdstuk 5, 6 en 7 gaan over alcohol, drugs en tabak. Wat de effecten van het gebruik zijn, wat de wet erover zegt en hoe misbruik aangepakt kan worden.

Hoofdstuk 8 gaat over gokken. Hoe moet men in de horeca omgaan met het exploiteren van kansspelautomaten en hoe is gokverslaving bij gasten te voorkomen.

Hoofdstuk 9 behandelt de inrichtingseisen die gelden voor horecabedrijven en slijterijen. Het geeft ook aan welke voorzieningen getroffen kunnen worden om

de veiligheid binnen het bedrijf te vergroten. Het boek sluit af met het onderwerp brandpreventie.

### Extra informatie

In dit boek wordt bepaalde informatie onder uw aandacht gebracht onder de kopjes: **Let op**, **Tip**, **Webtip**, die naar een specifieke website verwijst, en **Filmtip**. De filmtips verwijzen naar scènes uit de dvd Sociale Hygiëne. Al deze informatie ondersteunt de lesstof of vult die aan.

### Dvd Sociale Hygiëne

In dit cursusboek vindt u de dvd Sociale Hygiëne. De dvd vertoont filmscènes, die de behandelde materie in het cursusboek SVH Sociale Hygiëne met praktijkvoorbeelden verhelderen.

De inhoud van de dvd bestaat uit:

- Analoge communicatie;
- Risicogedrag;
- Gespreksmodel 'Nee verkopen';
- Gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding';
- Gespreksmodel 'Verborgene regelovertreding';
- Gespreksmodel 'Omgaan met klachten';
- Omgaan met agressie;
- Alcohol: leeftijdsgrens 18 jaar;
- Alcohol: verantwoord drankgebruik.

In de tekst wordt bij een **Filmtip** aangegeven welke scène u kunt bekijken. Op de dvd staat aangegeven hoe u verder te werk moet gaan.

# 1 Ondernemerschap

## Inleiding

Als leidinggevende in een horecabedrijf moet u weten in wat voor soort bedrijf u werkt en op basis van welke keuzes de bedrijfsformule en gastvrijheidsformule zijn bepaald. Deze kennis is nodig om op een sociaal-hygiënische manier om te gaan met gasten.

In dit hoofdstuk wordt besproken wat voor u als beginnend ondernemer belangrijk is bij de start van een horecabedrijf of slijterij. U moet dan weten:

- welke soorten bedrijven er zijn;
- welke doelgroepen er zijn.

Op basis van die kennis kunt u met behulp van de zes P's de bedrijfsformule maken. Vervolgens gaat u uw product verfijnen aan de hand van de gastvrijheidsformule. Door de combinatie van de bedrijfsformule en de gastvrijheidsformule bepaalt u uiteindelijk uw doelgroep. Daarnaast moet u als leidinggevende natuurlijk leiding kunnen geven aan uw medewerkers.

Aan het eind van dit hoofdstuk weet u:

- welke bedrijfssoorten er in de horeca en slijtersbranche zijn;
- welke doelgroepen er in de markt zijn;
- wat een bedrijfsformule is en waar deze uit bestaat;
- wat een gastvrijheidsformule/winkelformule is;
- hoe u leiding kunt geven aan medewerkers.

## 1.1 Bedrijfssoorten

Horecabedrijven kunnen verdeeld worden in drie groepen.

### 1. Logiesverstrekkende bedrijven

Een logiesverstrekkend bedrijf verschaft overnachtingen voor één of meerdere nachten. Voorbeelden zijn hotels, conferentieoord en jeugdherbergen, pensions, bed & breakfast en campings.

Er zijn vele soorten hotels: bijvoorbeeld zaken- of conferentiehôtels met vergaderfaciliteiten en internet, vakantiehotels die weer gericht kunnen zijn op specifieke doelgroepen als senioren of motorrijders en designhotels waar weer andere gasten op afkomen. Hotels kunnen vijf maar ook vijfhonderd kamers hebben. Er bestaat een classificatie voor hotels van één, zeer sober, tot vijf sterren, de meest luxe klasse.

### 2. Voedselverstrekkende bedrijven

Een voedselverstrekkend bedrijf verschaft maaltijden, oftewel eten en drinken. Toch verschilt het ene bedrijf enorm van het andere. Denk maar eens aan het



Chinese restaurant, de pizzeria, de bistro, het wegrestaurant, het sterrenrestaurant, een restaurant als onderdeel van een hotel, een lunchroom en een menurestaurant. Ieder restaurant heeft een eigen gezicht en richt zich op één of meer delen van de markt: mensen die buitenshuis willen eten of iets willen afhalen. De verschillende restaurants onderscheiden zich door de inrichting van het bedrijf, door het type gerechten op de kaart, door de service die verleend wordt, door de prijs of door de snelheid waarmee de spijzen en dranken geserveerd worden.

Een **menurestaurant** kenmerkt zich doordat men een beperkt aantal gerechten, in een bepaalde combinatie, voor een vaste prijs aanbiedt. Overzichtelijk voor de gast, maar ook voor de ondernemer. Hij hoeft maar een beperkt aantal gerechten op voorraad te hebben en ook de keuken kan eenvoudiger uitgevoerd en bezet worden. Een **luxe restaurant** heeft vaak een kaart met technisch hoogstaande en mooi gepresenteerde gerechten met ingrediënten van de beste kwaliteit.

De gast kan iedere menucombinatie bestellen die hij wenst. Het zal duidelijk zijn dat dit speciale eisen stelt aan keukens, keukenpersoneel en de wijze van inkoop. Maar ook aan de kennis en kunde van het bedienend personeel, de wijnkaart, de verdere inrichting en overige service. Daar hangt een prijskaartje aan, waardoor het voeren van zo'n bedrijf behoorlijk kostbaar is.

Een **fastserviceresaurant** daarentegen richt zich op publiek dat snel wil eten en dus ook snel geholpen wil worden. Hier wordt dan ook niet aan tafel bediend, maar krijgen de gasten hun bestellingen mee aan een afhaalbalie. De prijs en de inrichting zijn hier dan ook op aangepast.



Een restaurant: een voedselverstrekkend bedrijf.

### 3. Drankverstrekkende bedrijven

De drankverstrekkende bedrijven kunnen verdeeld worden in twee groepen:

- voor gebruik ter plaatse;
- voor thuisgebruik.

Ook binnen de hoofdgroep van de drankenverstrekkende bedrijven bestaan zeer veel verschillende soorten bedrijven.

#### **Drankverstrekkende bedrijven voor gebruik ter plaatse**

Een **café of bar** is vanouds een plek waar men gezelschap en verstrooiing zoekt onder het genot van een drankje. De vaste gasten verzamelen zich rond de of rond een grote tafel, die daarom de stamtafel wordt genoemd. Deze vaste gasten worden ook wel 'stamgasten' genoemd en het café is hun 'stamkroeg' of 'stamcafé'.

Een stamgast kent het bedienend personeel bij de voornaam en ook de namen van andere stamgasten zal hij of zij kennen. Omgekeerd weet het personeel meestal wel wat de gast drinkt. Bij zijn binnenkomst wordt zijn consumptie ongevraagd voor hem klaargezet – een gebaar van zijn hand is voldoende. Daardoor voelt hij zich vertrouwd en thuis in het café en beschouwt het personeel en de andere vaste gasten als vrienden.

Een **discotheek** is een uitgaansgelegenheid waar muziek wordt gedraaid door een dj of er zijn live-optredens. De gasten komen voor de muziek en om te dansen en te versieren. De doelgroep van een discotheek zijn vaak jongeren tussen de 16 en 25 jaar.

Een **nachtclub** is een uitgaansgelegenheid die in de nachtelijke uren geopend is. Dit kan een discotheek zijn, een nachtelijk poppodium, een jazzclub of een nachtclub gericht op erotisch vermaak. Een nachtclub kan deze elementen ook combineren of op verschillende avonden verschillende functies hebben. Nachtclubs bevinden zich vooral in de grotere steden.

Een **buurthuis of wijkcentrum** is een openbaar gebouw in een wijk, stadsdeel of dorp. Het is vaak in bezit van de gemeente, maar kan ook in particulier bezit of een stichting zijn. Het is een ontmoetingscentrum voor zowel jongeren als ouderen. Veel plaatselijke verenigingen en clubs maken gebruik van de ruimten in een buurthuis voor hun activiteiten, feesten en vergaderingen. Het beschikt vaak over een gedeelte waar men wat kan drinken en/of eten.

Een **sportkantine** is een goedkoop café of restaurant bij een sportclub of sportvelden. In de kantine kunnen sporters en supporters voor, tijdens en na wedstrijden wat eten en drinken. Sportkantines worden ook gebruikt voor vergaderingen en feesten.



Café: drankverstrekkend bedrijf voor gebruik ter plaatse.

### **Drankverstrekkende bedrijven voor thuisgebruik**

Een slijterij heeft een vergunning voor de verkoop van (sterk) alcoholhoudende dranken voor gebruik elders. Er wordt gedistilleerd (jenever, whisky, likeur) verkocht maar ook wijn en allerlei soorten bier. Wijn, bier, port, sherry en vermouth (zogenoemde zwakalcoholische dranken, tot 15 vol% alcohol) mogen ook in supermarkten worden verkocht.

Voorbeelden zijn:

- slijterijen, speciaalzaken in gedistilleerd, bier of wijn;
- supermarkten, warenhuizen.

Aan het eind van paragraaf 1.3 wordt er dieper ingegaan op het slijtersbedrijf.

## **1.2 Doelgroepen in de markt**

De tijd dat mensen van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur werken ligt achter ons. Een fors aantal mensen neemt om diverse redenen gedeeltelijk of helemaal niet meer deel aan het arbeidsproces. Aan de andere kant is er de groeiende groep gasten die op afwijkende tijden werkt. Immers, we gaan steeds meer in de richting van een 24-uurseconomie. De horeca wordt dus door veel verschillende soorten gasten op de meest uiteenlopende momenten bezocht. Deze gasten verspreiden zich over al die genoemde bedrijfssoorten. Hierna worden de verschillende groepen die de horecamarkt wil bedienen beschreven.

### **Ouders met kinderen**

Ouders met kinderen zullen het plezierig vinden als uw bedrijf rekening houdt met de aanwezigheid van (kleine) kinderen, bijvoorbeeld door de aanwezigheid van kinderstoelen in restaurants, een speciaal kindermenu, een speelhoekje of buiten een speeltuintje zodat de kinderen kunnen spelen terwijl de ouders nog wat

natafelen en – niet onbelangrijk – de mogelijkheid om een kind te verschonen. En wat misschien nog wel het belangrijkste is: gasten moeten het gevoel hebben dat zij welkom zijn, met of zonder kinderen. In bedrijven waar medewerkers zuur beginnen te kijken als een kind gaat huilen, voelen de ouders zich snel niet meer thuis. Ze zullen minder bestellen en zich tweemaal bedenken voordat ze nog eens terugkomen. Andersom geldt hetzelfde: gasten die rustig en ongestoord willen eten, kunnen moeite hebben met veel rumoer van kinderen.

### Senioren

De komende jaren, tot ver in de 21<sup>e</sup> eeuw, zal het aantal ouderen fors toenemen. Hierdoor vormen zij voor de horeca en andere branches een interessante doelgroep. De zogeheten babyboomers vormen de eerste generatie die van jongs af aan gewend is buitenshuis te eten en drinken. Nu ze over tijd en geld beschikken, blijven ze dat graag doen. Het aanbod van producten en diensten kan op deze doelgroep afgestemd worden door bijvoorbeeld kleinere porties als seniorenschotels op de menukaart te zetten.

Senioren hebben over het algemeen behoefte aan kwaliteit en comfort. Ze zullen graag in een rustige omgeving verblijven met meubilair waarop ze goed zitten. Ze verwachten vaak een wat formelere, onberispelijke bediening, waarbij tijd en aandacht aan hen besteed wordt.

Maar... senioren kunnen ook een risicogroep vormen als het om de gezondheid gaat. U kunt daar rekening mee houden door medewerkers in dienst te hebben met een EHBO-diploma of voorzorgsmaatregelen te nemen zoals het aanschaffen van een AED-apparaat (defibrillator) (zie ook paragraaf 9.3).

### Scholieren

Scholieren beschikken doorgaans over weinig geld en zullen dus behoefte hebben aan een horecabedrijf dat redelijk goedkoop is. Daarnaast is voor deze groep muziek heel belangrijk.

Als u zich als horecaondernemer op scholieren wilt richten, zult u goed moeten bijhouden welke muziek op dit moment 'in' is en deze ook moeten draaien.

Scholieren zijn daarnaast nog volop aan het zoeken naar wat wel en niet kan. Als u scholieren wilt aantrekken, moet u duidelijke regels opstellen en er ook op toezien dat ze zich aan deze regels houden. Aan de andere kant moet u niet de politieagent uithangen, want scholieren komen net als andere typen gasten om zich te vermaken en te ontspannen. Wel zult u de leeftijdsgrenzen in acht moeten nemen bij het schenken van alcoholhoudende dranken.

### Zakenmensen

Zakenmensen gebruiken de horeca doorgaans als plek om zaken te doen. Ze hebben afspraken met klanten, werken met digitale media (laptop, smartphone). Zij willen op een rustige plek in het bedrijf zitten, waar zij niet afgeleid worden door lawaai of langslowende gasten. Over het algemeen stellen zakenmensen het zeer op prijs met rust gelaten te worden. Zij richten hun aandacht op hun gezelschap en willen daarin niet gestoord worden door een gastheer die om de vijf minuten komt vragen of alles naar wens is. Soms heeft een zakenman maar weinig tijd en zal hij het zeer op prijs stellen als u hem snel bedient.

### **Tweeverdieners**

Tweeverdieners zijn, door hun twee inkomens binnen een huishouden, een tamelijk rijke groep in de markt. Zij stellen comfort en vaak ook luxe op prijs. Vaak zijn het hardwerkende mensen, die weinig tijd hebben om te koken en thuis vrienden te ontvangen. De horeca is voor hen een plek om eens goed te eten en sociale contacten te onderhouden.

### **Werkende jongeren**

Werkende jongeren volgen graag trends en de laatste mode. Voor een bedrijf dat zich op deze doelgroep richt, is het heel belangrijk om deze trends goed te volgen en in het aanbod van het bedrijf te verwerken. Werkende jongeren bezoeken vaak een horecagelegenheid waar zij gelijkgestemden (vriendennetwerk of collega's) kunnen ontmoeten.

### **Studenten**

Studenten zijn voor hun studie vaak vertrokken uit hun geboorteplaats en gaan wonen in de stad waar ze hun opleiding volgen. Meestal wonen ze op kamers. Zeker in het begin van hun studie hebben studenten daardoor nog weinig contacten, terwijl de woonsituatie vaak zodanig is dat ze hun vertier buitenshuis zoeken. De prijs van het product is voor studenten wel erg belangrijk aangezien zij meestal over een beperkt budget beschikken. Als ze eenmaal thuis zijn in hun nieuwe stad en meer contacten hebben, bezoeken ze ook groepsgewijs horecabedrijven en zijn dan nogal nadrukkelijk aanwezig. Het zijn vaak jonge mensen die nog volop aan het experimenteren zijn met het vaststellen van hun eigen en andermans grenzen. Dit kan gepaard gaan met storende zaken als luidruchtigheid.

### **Toeristen**

Een toerist heeft de tijd en zal zijn verblijf in het horecabedrijf als een beleving ervaren. Het horecabedrijf dat veel toeristen trekt, kan extra aandacht schenken aan bijproducten, zoals lokale drankjes en lokale lekkernijen, stadskarten met attracties en de dingen die te doen zijn in de omgeving.

Buitenlandse toeristen zullen vooral in het hoogseizoen komen. Daar kunt u op inspelen door medewerkers in dienst te nemen, die in ieder geval goed Engels spreken. Heeft u veel Duitse of Franse gasten, dan kunt u medewerkers in dienst nemen die die talen behoorlijk beheersen.

Toeristen vereisen bijzondere aandacht en tijd. Hun cultuur (wat zij qua dienstverlening gewend zijn) en de taal die zij spreken kan voor verrassingen zorgen. U zult er rekening mee moeten houden dat zij niet bekend zijn met onze gebruiken en gewoontes. Ook kennen zij vaak onze keuken niet en begrijpen ze niets van de menukaart. Als de gastheer hier wat meer tijd en aandacht aan besteedt, zullen zij dit zeer waarderen.

### **Alleenstaanden**

Het aantal alleenstaanden neemt steeds verder toe. Voor alleenstaanden is het belangrijk dat ze bij binnenkomst van het bedrijf goed opgevangen worden door de medewerkers. Geef ze het gevoel dat u ook voor hen tijd en aandacht hebt. Misschien kunt u ze in contact brengen met andere gasten.

Veel alleenstaanden zoeken in een horecabedrijf een soort huiskamersfeer. De gasten en medewerkers van het bedrijf zijn voor hen bij wijze van spreken familie. Het is belangrijk om daar goed op in te spelen. Een leestafel, allerlei spelletjes en de mogelijkheid om die te spelen kunnen de gast zo'n 'huiskamergevoel' geven. Als u een eetgelegenheid hebt, is een aanschuiftafel een goed initiatief. Dat is een tafel waar mensen die alleen komen, kunnen aanschuiven als ze dat willen en gezamenlijk eten.

### 1.3 Bedrijfsformule en gastvrijheidsformule

Stel, u wilt een pannenkoekenrestaurant beginnen. Dan heeft u daar een beeld bij. U heeft uw oog al laten vallen op een bedrijf ergens aan de rand van een bos. U weet dat uw doelgroep zal bestaan uit een brede groep, van jong tot oud, die de natuur ingaat.

Op het moment dat u besluit het bedrijf te gaan kopen, zult u eerst een ondernemingsplan moeten maken. Naast financiële zaken komt ook de bedrijfsformule aan de orde.

De bedrijfsformule bestaat uit de zes P's:

- Plaats;
- Product;
- Prijs;
- Personeel;
- Presentatie;
- Promotie.

De zes P's bepalen bij elkaar de opzet van het bedrijf en dit wordt de bedrijfsformule genoemd. Met de bedrijfsformule wordt bepaald hoe het bedrijf zich in de markt plaatst.

Met de gastvrijheidsformule wordt bepaald welke gastvrijheid wordt geboden. Gastvrijheid is het gevoel dat de gast heeft bij de geboden dienstverlening, de service. De keuzes die u daarbij maakt, wordt de gastvrijheidsformule genoemd.

De gastvrijheidsformule bestaat uit drie onderdelen:

- het product: de goederen en diensten;
- het gedrag: van medewerkers en leidinggevenden én van gasten;
- de sfeer en omgeving van interieur en exterieur, de binnen- en buitenkant van het bedrijf.

De kans is groot dat u in een bedrijf werkt waar de bedrijfsformule al is bepaald. Maar pas op: een bedrijfsformule kan veranderen. Het kan zijn dat door de economische omstandigheden uw aanvankelijke doelgroep uw bedrijf nu te duur vindt. Of dat er rondom uw bedrijf oude woningen zijn afgebroken en er dure appartementen zijn gebouwd. Misschien heeft u een andere doelgroep gekregen, omdat u ongemerkt niet trouw bent gebleven aan uw bedrijfsformule. Verandering

van doelgroep heeft consequenties voor de bedrijfsvoering. Daarom is het van belang dat u weet wat een bedrijfs- en gastvrijheidsformule inhoudt. Hieronder worden de zes P's van de bedrijfsformule behandeld. Bij sommige P's wordt de gastvrijheidsformule aangegeven. De opsomming bij de P's zijn slechts voorbeelden.

### De P van plaats

Bij het bepalen van de plaats van het horecabedrijf spelen de volgende factoren een rol:

- ligt het bedrijf binnen of buiten de bebouwde kom?
- ligt het bedrijf in een woonwijk of uitgaansgebied?
- moet het bedrijf aan een drukke weg liggen of juist niet?
- is er voldoende parkeergelegenheid voor de gasten?
- is er sprake van een concurrerend ander horecabedrijf in de buurt?

De keuze van de plaats heeft altijd voor- en nadelen. Als u gasten wilt aantrekken, moet u niet midden in een winkelgebied gaan zitten waar weinig of geen parkeergelegenheid is. Als u een café begint op een plek die erg duur is vanwege de huur, heeft dat gevolgen voor de prijzen die u de gasten moet rekenen. Als u in het centrum van de stad zit, zult u vanzelf veel aanloop krijgen. In een woonomgeving kunt u het meest rekenen op gasten uit de buurt. In een gebied met veel goedkope eetgelegenheden zal het niet eenvoudig zijn een duur restaurant te beginnen. Waar veel horecabedrijven zitten, zal een grote toeloop van gasten zijn. Maar aan de andere kant hebben die gasten ook erg veel keuzemogelijkheden waardoor al die mensen zich over veel bedrijven kunnen verspreiden en het nog moeilijk is om de zaak vol te krijgen.

### Gastvrijheidsformule

Bij de keuze van de plaats kan ook rekening gehouden worden met specifieke wensen van gasten, zoals:

- is er een ruime parkeergelegenheid?
- is de parkeerplaats beveiligd door verlichting en slagbomen?
- kunnen gasten hun fiets kwijt in een (overdekte) stalling of kunnen ze hun elektrische fiets opladen?
- heeft het bedrijf een aantrekkelijk terras?
- is er een tuin en speelgelegenheid voor kinderen?

### De P van product

Het product bij de horeca gaat vooral over eten, drinken en slapen.

Bij het aanbieden van een product kan gekozen worden uit bijvoorbeeld:

- een simpele of uitgebreide menukaart;
- fastfood (snel bereid) of slowfood (langzamer bereid);
- kant-en-klare producten of verse zelfgemaakte producten;
- breed assortiment dranken of een standaardassortiment;
- zelfbediening of tafelbediening;

maar ook:

- heeft het bedrijf een vergaderruimte?
- heeft het bedrijf een sauna of fitnessruimte?
- heeft het bedrijf gratis wifi, enzovoorts.

De keuze die u maakt voor welk product u kiest, bepaalt in grote mate uw doelgroep. De gast maakt zijn keuze vaak op basis van het aangeboden product. Maar gasten zijn onvoorspelbaar in hun keuzes. Het ene moment kan een bedrijf populair zijn en een topomzet maken, een maand later kan datzelfde bedrijf uit de gratie zijn. Gasten haken af omdat het product niet meer verrast. Het is dus van groot belang op de hoogte zijn van trends en nieuwe producten.

### Gastvrijheidsformule

Het product wat u aanbiedt kunt u verfijnen door rekening te houden met specifieke wensen van gasten. Voorbeelden zijn:

- vegetarische gerechten en/of rekening houden met diëten;
- een uitgebreid assortiment koffie en thee;
- 24-uursroomservice;
- streekgerechten;
- speciale bieren van de tap, enzovoorts.

### De P van prijs

Hier wordt bepaald welke prijs voor een product gerekend moet worden. In de prijs zitten behalve de winst ook alle bedrijfskosten verrekend zoals inkoop, personeel, huur, afschrijvingen, belasting en natuurlijk uw eigen inkomen. De hoogte van die kosten bepaalt dus voor een deel de hoogte van de prijs voor een product. Belangrijk is dat de hoogte van de prijs overeenkomt met de kwaliteit van het product en de sfeer waarin het product verkocht wordt. Als de gast ervaart dat hij waar voor zijn geld krijgt, is de hoogte van de prijs voor hem van minder belang. Het aantal gasten dat bereid is om voor een goed product een hoge prijs te betalen is echter vrij klein. De groep die een redelijke prijs wil betalen voor een redelijke kwaliteit is veel groter. Als de prijzen hoog zijn, verdient u per gast meer, maar zult u waarschijnlijk minder gasten aantrekken. Als de prijzen lager liggen, verdient u per gast minder, maar heeft u meer gasten nodig om een goede omzet te draaien.

### De P van personeel

Goed personeel is van groot belang voor het succes van een horecabedrijf. Medewerkers zijn het visitekaartje van het bedrijf. Onderzoek heeft uitgewezen dat gasten een goede bediening belangrijker vinden dan de kwaliteit van het product. Over het algemeen wordt veel belang gehecht aan medewerkers die een verzorgde en positieve uitstraling hebben, gastgericht werken en vakbekwaam zijn.



Bij het aannemen van medewerkers kan men kiezen voor:

- medewerkers met een vakopleiding;
- medewerkers die passen bij de doelgroep.



Personeel is het visitekaartje van een bedrijf.

### Gastvrijheidsformule

Het gedrag van de medewerkers moet aansluiten bij de doelgroep. Hoe worden uw gasten ontvangen? Met:

- informeel gedrag: gast aanspreken in de jij-vorm;
- formeel gedrag: aanspreken in de u-vorm;
- dagelijkse kleding of speciaal ontworpen bedrijfskleding;
- uiterlijk neutraal of zichtbare tatoeages;

Wordt de gast verwelkomd en uitgeleid door een gastheer of moet hij zelf zijn weg zoeken? En kan de medewerker omgaan met risicogedrag van gasten?

Leidinggevenden moeten erop toezien dat de medewerkers zich gedragen volgens de afgesproken gastvrijheidsformule en hen corrigeren als zij daarvan afwijken.

Andersom mag van de gasten verwacht worden dat zij zich gedragen volgens de geldende gastvrijheidsformule van het bedrijf. Als dit niet het geval is, dan moet de leidinggevende de gast corrigeren. (Zie einde van deze paragraaf onder Sociale Hygiëne.)

### De P van presentatie

Bij presentatie gaat het om de aankleding en uitstraling van het bedrijf. Daaronder vallen het interieur, dus meubels, stoffering en sfeer en gebruikte voorwerpen zoals servies en bestek. De uitstraling wordt niet alleen bepaald door dure materialen of voorwerpen te gebruiken. Het gaat om het totaalbeeld dat getoond wordt.

Bij presentatie hoort ook dat het bedrijf er verzorgd uitziet. Dat houdt in dat er goed wordt schoongemaakt, denk aan toiletten en badkamers en regelmatig onderhoud wordt gepleegd aan het pand en de inboedel. Zoals kapotte lampen bijtijds vervangen.

Keuzes die daarbij gemaakt kunnen worden zijn:

- eenvoudige of chique uitstraling;
- welke muziek wordt er gedraaid: jazz, lounge of klassiek?
- hoe is de entree van het bedrijf: met groen of bloemen en sfeerverlichting?

### Gastvrijheidsformule

U kunt zich van andere bedrijven onderscheiden door:

- damasten tafellinnen of juist geen linnen op de (houten) tafels;
- handdoekjes in het toilet of handdroger;
- versiering van het bedrijf met de feestdagen;
- in te spelen op festiviteiten als WK-voetbal of carnaval.

### De P van promotie

Met promotie wordt bedoeld de manier waarop het bedrijf duidelijk maakt wat voor soort bedrijf het is. Zo probeert de ondernemer mensen over te halen om naar het bedrijf toe te komen. Een bedrijf promoten kan op verschillende manieren.

### Activiteiten organiseren

Door het organiseren van bepaalde activiteiten, zoals een bingoavond of een carnavalsmiddag voor kinderen. Het bedrijf kan ook de thuishaven worden voor bepaalde sporten (biljarten, darten, dammen en schaken).

### Adverteren

Voor bedrijven die zich op een doelgroep uit de omgeving richten, ligt het voor de hand om te adverteren in een lokale krant of in huis-aan-huisblad. U kunt ook foldertjes laten uitdelen op straat.

Horecabedrijven die zich richten op een bepaalde doelgroep kunnen het beste adverteren in vakbladen voor die doelgroepen.

### Aftersales

Bij aftersales wordt nagegaan of een gast tevreden is over de geboden producten en diensten. Doel van aftersales is de gast te beïnvloeden in de hoop dat hij nog eens terugkomt. Daarvoor zijn verschillende vormen mogelijk. Bijvoorbeeld door bij het afscheid na het eerste contact te informeren hoe de gast het verblijf ervaren heeft. Let er wel op dat het geen plichtpleging moet zijn, maar oprechte interesse. De gastheer die de standaardvraag stelt "Is alles naar wens geweest?" en daarbij kijkt alsof hij liever geen kritiek wil terwijl hij al begint met het leeghalen van de tafel, zal de relatie met de gast negatief beïnvloeden.

Aftersales kan ook bestaan uit:

- gasten een enquêteformulier in laten vullen;
- klachten afhandelen volgens een vastgestelde klachtenprocedure;
- folders aanbieden met speciale aanbiedingen of festiviteiten die het bedrijf organiseert;
- gegevens van gasten noteren voor het versturen van mailings.

### Internet en social media

Elk zichzelf respecterend horecabedrijf kan bijna niet meer buiten een eigen website. Zorg ervoor dat deze de uitstraling van uw bedrijf goed weergeeft. Laat een professioneel webdesignbedrijf de website maken; dit is een eenmalige investering, maar zeker de moeite waard. Gasten kunnen op uw website dan zien wat de openingstijden zijn, het maandmenu bekijken of interactief een kamer dan wel tafel reserveren.

Ook maken steeds meer horecabedrijven gebruik van social media. Social media is de Engelse term voor sociale netwerken. Sociaal netwerken is niets anders dan contact maken en onderhouden met anderen. Social media kunnen gebruikt worden voor marketing, sales en public relations (PR).

De meest gebruikte social-mediatools zijn Twitter, LinkedIn, Facebook en YouTube. Om social media effectief te gebruiken als marketinginstrument, is enige kennis van zaken wel noodzakelijk. Zo zult u op basis van uw doelgroep moeten bepalen welke medium voor u het beste is.



### Webtip

Zie voor meer informatie over social media [www.social-media.nl](http://www.social-media.nl).



## Sponsors

Ook het sponsoren van een sportclub is een goede vorm van promotie. U kunt de shirts sponsoren of er komt dan een reclamebord van uw bedrijf langs het sportterrein te hangen.

## Slijterijen en winkelformule

Slijterijen hebben net als horecabedrijven een bedrijfsformule, echter de gastvrijheidsformule wordt winkelformule genoemd.

Bij de invulling van de P's wordt rekening gehouden met het feit dat het een winkel is waar (alcoholhoudende) dranken verkocht worden voor thuisgebruik. Daarom spreken slijters over klanten.

De winkelformule heeft wel een extra P, namelijk die van fysieke distributie (eigenlijk wordt het woord tegenwoordig met een f geschreven, fysiek, maar dan klopt het niet met de andere P's).



Drankverstrekkend bedrijf voor gebruik elders.

Slijterijen zijn onder te verdelen in:

### Zelfstandige slijters

Deze slijters opereren zelfstandig. Slijterijen hebben veel concurrentie van andere bedrijven die (zwak)alcoholische dranken erbij verkopen, zoals supermarkten, bier- en wijnwinkels en slijterijketens. Een beginnende slijterij moet bij het bepalen van de plaats dus terdege rekening houden met mogelijke concurrentie van andere bedrijven. Hij zal zich moeten kunnen onderscheiden van andere bedrijven door vakmanschap te tonen, betere service te bieden of de verkoop van bijproducten zoals glaswerk, kurkentrekkers, geschenkpakketten of boeken over wijn, whisky, bieren enzovoorts.

### Inkoopcombinatie

Naast volledig zelfstandige ondernemers in winkels met een volstrekt eigen gezicht, gaan winkels ook in toenemende mate in een gezamenlijke formule samenwerken. Zij gaan samen het productassortiment vaststellen, samen reclame maken en gezamenlijk inkopen, waardoor een veel scherpere prijs bedongen kan worden bij de producent. Dit wordt een inkoopcombinatie genoemd.

### Slijterijketens

Er bestaan ook slijterijketens. Zo'n keten is een groot bedrijf met een groot aantal vestigingen over het land verspreid. De winkels hebben dezelfde naam en winkelformule. Ze hebben hetzelfde aanbod met slechts geringe aanpassingen aan de omgeving waar ze gevestigd zijn. De bedrijfsleider is in dienst van het moederbedrijf.

### Franchiseformule

Er kan ook sprake zijn van een franchiseformule. De franchisegever heeft een succesvolle formule ontwikkeld, die hij tegen een bepaalde vergoeding beschikbaar stelt aan franchisenemers. Deze mag de gemeenschappelijke formulenaam, de handelsnaam en de merken van de formule gebruiken. In een goede franchiseformule zijn de elementen van de marketingmix optimaal op elkaar afgestemd. Denk daarbij aan de samenstelling van het assortiment, de prijsstelling, de servicegraad, het interieur en exterieur van de winkel, de communicatie naar het publiek enzovoorts. De slijter is wel zelfstandig ondernemer, maar hij maakt gebruik van centraal georganiseerde diensten voor de gehele groep van winkels. Slijterijketens en franchisebedrijven kunnen hun producten daardoor goedkoper aanbieden. Uiteraard moet de ondernemer betalen voor deze centraal geleverde diensten en producten.

### Speciaalzaken

Dan zijn er nog speciaalzaken die alcoholhoudende drank verkopen. Zo zijn er aparte wijn- en bierhandels. Een belangrijk kenmerk is dat zij een groot assortiment hebben van bijzondere wijnen en bieren. Dat betekent dat deze speciaalzaken een grote voorraad moeten hebben, wat consequenties heeft voor kosten aan opslag. Speciaalzaken kunnen zich onderscheiden door hun kennis van zaken; vaak is de verkoper in wijnspeciaalzaak vinoloog (wijndeskundige).

## 1.4 Leidinggeven

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe de leidinggevende ervoor kan zorgen, dat de medewerkers hun werkzaamheden uitvoeren volgens de regels van de Arbeidsomstandighedenwet en het sociaal-hygiënisch beleid van het bedrijf.

### Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)

De Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) geeft regels en richtlijnen over de manier waarop de werkgever moet zorgen voor goede arbeidsomstandigheden

voor de werknemer. Hij moet in ieder geval maatregelen nemen om de veiligheid, gezondheid en het welzijn van de werknemers te waarborgen.

### Veiligheid

De werkgever moet maatregelen nemen om direct lichamelijk letsel te voorkomen, bijvoorbeeld:

- door het aanbrengen van een antisliplaag in de keuken om uitglijden te voorkomen;
- door het plaatsen van keukenmachines die aan de veiligheidseisen voldoen.

### Gezondheid

De werkgever moet maatregelen nemen om ziekte en onnodige slijtage te voorkomen, bijvoorbeeld:

- door ruimten, waar gasten en werknemers verblijven, voldoende te ventileren, zodat een gezond werkklimaat ontstaat;
- door gehoorbeschermers (autoplastieken) aan te schaffen voor horecamedewerkers die meer dan vier uur per week moeten werken in een ruimte met een geluidsbelasting van meer dan 90 decibel zoals barmedewerkers in discotheken en dj's.

### Welzijn

De werkgever moet maatregelen nemen om het welzijn van de werknemer zoveel mogelijk te bevorderen, bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat:

- de werknemer op de hoogte is van zijn taken en verantwoordelijkheden;
- de werknemer een goede begeleiding krijgt;
- de werknemer tijdens het werk geen last ondervindt van werkstress, pesten, discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld;
- de werknemer zich kan ontwikkelen door scholing;
- er sprake is van goede onderlinge verhoudingen en openheid.

### Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

Een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) is een inventarisatie van de gevaren binnen het bedrijf betreffende de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de werknemers. De RI&E bestaat uit de volgende stappen:

- eerst wordt geëvalueerd hoe groot het risico is, het grootste risico komt bovenaan de lijst;
- vervolgens wordt een plan gemaakt om het risico aan te pakken: wie doet wat en wanneer;
- dan wordt vastgesteld of de RI&E voldoet aan de eisen van de wet.

Een RI&E moet schriftelijk worden vastgelegd. Elke ondernemer die medewerkers in dienst heeft, is verplicht een RI&E te maken.

### Voor wie geldt een RI&E?

Bedrijven met ten hoogste 40 uur arbeid per week, van alle werknemers bij elkaar opgeteld, zijn ook verplicht een RI&E op te stellen. Zij kunnen gebruikmaken van een branche RI&E-instrument, maar zij mogen in plaats daarvan ook gebruikmaken van de checklist gezondheidsrisico's.



## Webtip

Zie voor meer informatie over de RI&E [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) en zoek met de term *Checklist gezondheidsrisico's*. Klik in de website van Rijksoverheid.nl op het pdf-bestand.

### Taken leidinggevenden

In kleine horecabedrijven zal de ondernemer/eigenaar zelf leiding geven, in grotere bedrijven zijn daar leidinggevenden voor aangesteld. Volgens de Arbowet moet de werkgever:

- voorlichting geven;
- instructie geven, in de Arbowet wordt dit onderricht geven genoemd;
- toezicht houden.

### Voorlichting geven

De leidinggevende geeft voorlichting aan zijn medewerkers over:

- hoe zij hun werk vakbekwaam kunnen uitvoeren;
- aan welke wettelijke regels en voorschriften zij zich moeten houden;
- wat het sociaal-hygiënisch beleid van het bedrijf is;
- welke maatregelen er door het bedrijf genomen zijn om risico's te voorkomen of te vermijden.

De leidinggevende kan voorlichting geven:

- door de medewerker zelf mondelinge uitleg of toelichting te geven;
- de medewerker handleidingen of lesmateriaal te laten lezen;
- aan te geven waar de medewerkers voorlichting kunnen vinden (internet);
- de medewerker dit cursusboek Sociale Hygiëne te laten lezen.

### Instructie geven

De leidinggevende kan de medewerkers instructie (laten) geven over:

- omgaan met brandblusmiddelen;
- uitvoeren van een evacuatie;
- leren van gesprekstechnieken of hanteren van gespreksmodellen.

De leidinggevende moet zijn medewerkers instructie geven zodat zij hun werkzaamheden op een vaardige manier veilig, gezond en in welzijn kunnen uitvoeren.

De instructies kunnen bestaan uit:

- door als leidinggevende de vaardigheden voor te doen;
- de medewerkers met elkaar te laten oefenen;
- de vaardigheden te tonen via filmmateriaal;
- de medewerkers een vaardigheidstraining te laten volgen.



### Let op

De rechtbank heeft in een vonnis bepaald, dat bedrijven hun veiligheidsinstructies regelmatig moeten herhalen om een veilige werkplek te kunnen waarborgen. Als bij een bedrijfsongeval aangetoond kan worden dat de werkgever niet of onvoldoende toezicht heeft gehouden, wordt de werkgever aansprakelijk gesteld.

#### Toezicht houden

De leidinggevende moet ook toezien op de naleving van de instructies en voorschriften gericht op het voorkomen en beperken van genoemde risico's alsmede op het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

#### Werkoverleg

Werkoverleg is een bijeenkomst van de direct leidinggevende met zijn werknemers. Het is een goed middel om in het team het werk en de werksituatie te bespreken. In een groot bedrijf kan dit werkoverleg plaatsvinden met medewerkers van verschillende disciplines, bijvoorbeeld de gastheren en gastvrouwen, de kamermeisjes, medewerkers van de keuken of de horecaportiers.

Het doel van een werkoverleg is:

- informatie uitwisselen over de bedrijfsvoering;
- werkervaringen uitwisselen;
- voorlichting of instructie geven en werkafspraken maken.

De onderwerpen die kunnen worden besproken zijn vooral gericht op het verbeteren van het werkresultaat, de onderlinge samenwerking en de arbeidsomstandigheden.

Onderwerpen die aan bod kunnen komen zijn:

- arbozaken zoals veiligheid, werktijden, hygiëne;
- taakverdelingen, roosters medewerkers, bijvoorbeeld in het geval van vakanties, ziekten of bij inwerken;
- nieuwe dranken, gerechten of een nieuwe menukaart;
- de kwaliteit van de producten en diensten;
- voorlichting en instructie betreffende procedures of nieuwe apparaten;
- omzetcijfers;
- de organisatie van partijen, feesten, recepties enzovoort;
- klachten van gasten;
- functioneren van het hele team; individuele begeleiding vindt plaats op een ander moment.



Werkoverleg heeft alleen zin als het voldoet aan de volgende eisen:

- er moet regelmatig werkoverleg zijn;
- er moet een agenda gemaakt zijn waarin staat welke punten aan de orde komen;
- de medewerkers moeten zelf ook agendapunten kunnen inbrengen;
- er moeten zoveel mogelijk medewerkers bij het werkoverleg aanwezig zijn;
- gemaakte afspraken moeten op papier gezet worden (notulen);
- iedereen moet de gelegenheid krijgen om zijn zegje te kunnen doen.

De leidinggevende kan ook bij het begin en einde van een dienst een bespreking houden.

#### Voorbespreking (briefing)

Tijdens een voorbespreking kunt u de volgende zaken bespreken:

- de indeling van de wijken: wie doet wat waar;
- de te verwachten hoeveelheid gasten;
- welke gasten verwacht worden: vaste gasten, groepen of bekende respectievelijk beroemde gasten;
- de speciale wensen van gasten zoals een dieet of vaste tafel;
- de bespreking van het menu, de specialiteit van de dag en welke producten uitverkocht zijn;
- het enthousiasmeren van de medewerkers.

#### Nabespreking (debriefing)

De nabespreking is vooral het moment om de medewerkers in de gelegenheid te stellen om hun verhaal te laten doen of af te reageren. Daarnaast worden de werkzaamheden geëvalueerd.

De volgende onderwerpen kunnen aan bod komen:

- nagaan of de instructies van de voorbespreking zijn opgevolgd;
- vaststellen wat goed ging en wat misging;
- vaststellen van verbeterpunten;
- ervaringen, zowel positieve als negatieve.



Overleg zorgt voor duidelijkheid en onderling begrip.

### Verplichtingen werknemer

In de Arbowet worden niet alleen eisen gesteld aan de werkgever, maar ook aan de werknemer.

Een werknemer moet aan de volgende twee verplichtingen voldoen:

- zijn werkzaamheden uitvoeren volgens de gegeven voorlichting en instructie, bijvoorbeeld dat hij de veiligheidsmaatregelen bij het gebruik van een snijmachine in acht moet nemen.
- situaties melden die de veiligheid, gezondheid en welzijn in gevaar brengen, bijvoorbeeld als hij ziet dat een trap kapot is.

### Inspectie SZW

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) voert controles uit in bedrijven op de naleving van de Arbowet. Bij niet naleven van de regels kunnen zij zowel de werkgever als de werknemer een bekeuring geven of het werk (tijdelijk) stilleggen.



## 2 Sociale Hygiëne

### Inleiding

De gast wil optimaal kunnen genieten van zijn verblijf in een horecabedrijf en liever niet geconfronteerd worden met gasten die:

- aangeschoten of dronken zijn of onder invloed van drugs;
- geen rekening houden met andere gasten door lawaaierig gedrag;
- andere gasten lastig vallen of handtastelijk zijn;
- agressief of gewelddadig gedrag vertonen.

Kortom, de horeca moet een veilige plek zijn voor gasten. Om dat te kunnen waarborgen moet een sociaal-hygiënisch beleid gevoerd worden.

Het handhavingsbeleid en het deurbeleid zijn twee belangrijke pijlers van het sociaal-hygiënisch beleid. Uitvoering van dat beleid kan alleen als alle betrokken partijen samenwerken. Dit geldt voor medewerkers binnen het bedrijf en partijen buiten het bedrijf, zoals gemeente en politie.

Aan het eind van dit hoofdstuk kunt u antwoord geven op de vraag:

- waaruit sociaal-hygiënisch beleid bestaat;
- hoe u sociaal-hygiënisch beleid kunt handhaven;
- wat deurbeleid is en hoe dat uitgevoerd kan worden;
- hoe u met partijen kunt samenwerken.

### 2.1 Sociale Hygiëne

Het woord hygiëne is afkomstig van Hygiëa, de godin van de gezondheid. Hygiëne in de horeca betekent dat de ondernemer alles in het werk stelt om de gezondheid van zijn gasten en medewerkers te waarborgen. Het woord sociaal heeft betrekking op de samenleving.



#### Let op

Verwar sociale hygiëne niet met de hygiënecode (HACCP). De HACCP heeft betrekking op het hygiënisch werken met voedingsmiddelen om risico's van besmetting te voorkomen en heeft niets met sociale hygiëne te maken!

Met sociale hygiëne wordt bedoeld dat mensen rekening met elkaar houden en respect hebben voor elkaars lichamelijke en geestelijke gezondheid.

#### Sociaal gedrag

Sociaal gedrag is gebaseerd op twee belangrijke pijlers: waarden en fatsoensnormen.

### Waarden

Een waarde geeft aan wat iemand waardevol vindt om na te streven, bijvoorbeeld:

- een goed mens zijn: lief, zorgzaam en hulpvaardig, niet egoïstisch;
- eerlijk zijn: de waarheid vertellen, niet liegen;
- gezond leven: gevarieerd eten, niet roken of te veel alcohol drinken.

Waarden zijn dus persoonlijk. Het zijn uw waarden. Ieder individu bepaalt zelf welke waarde hij naleeft en in welke mate hij dat doet.

### Fatsoensnormen

Dit zijn ongeschreven regels, die in de maatschappij of bepaalde cultuur gelden.

Fatsoensnormen sturen ons dagelijks handelen; ze bepalen wat we wel of niet doen.

Fatsoensnormen zijn ook te omschrijven als:

- goede manieren, bijvoorbeeld de voeten niet op een stoel of tafel leggen;
- omgangsnormen, bijvoorbeeld opstaan in de bus of tram voor iemand;
- geen aanstoot geven, bijvoorbeeld voordringen of schreeuwen bij een bestelling;
- geen overlast veroorzaken, zoals onnodig herrie maken.



Heel normaal of asociaal?

Fatsoensnormen zijn groepsgebonden. Het zijn onze normen.

Mensen kunnen verschillende fatsoensnormen hebben. Hier weer een paar voorbeelden.

- De één vindt dat je een biertje niet uit de fles mag drinken, de ander heeft er geen problemen mee.
- De één vindt dat je in een restaurant nooit met je handen mag eten, de ander vindt dat je best aan een kippenpoot kunt kluiven.
- De ene gastheer vindt dat hij een gast altijd met 'u' moet aanspreken, de andere gastheer vindt het ook normaal om 'je' tegen een gast te zeggen.

Sociaal gedrag is niets anders dan elkaar respecteren op basis van waarden en fatsoensnormen.

Iemand toont respect als hij:

- de ander in zijn waarde laat, accepteert;
- rekening houdt met anderen;
- eerbied heeft voor ouders, ouderen of leidinggevenden;
- bewondering heeft voor iemands deskundigheid en vakbekwaamheid;
- begrip heeft voor andermans gevoelens en emoties.

Iemand toont zelfrespect als hij:

- de geldende fatsoensnormen in acht neemt;
- zijn emoties de baas is;
- geen agressie en geweld gebruikt;
- zich houdt aan (huis)regels en wetten.

Iemand in zijn waarde laten betekent zoveel als dat mensen respectvol met elkaar om moeten gaan. Dit principe vormt een belangrijke basis voor sociale hygiëne.

### Ethiek

De gezamenlijke waarden en fatsoensnormen geven aan wat iemand wel en wat iemand beslist niet hoort te doen. Dit wordt ook wel de 'moraal' genoemd. Iemand die zich aan de normen houdt vertoont 'moreel' gedrag, dus gedrag volgens de moraal en iemand die dat niet doet vertoont 'immoreel' gedrag. De vraag wat moreel gedrag is - wat goed is - of wat immoreel gedrag is - wat fout is - wordt 'ethiek' of zedenleer genoemd.

### Referentiekader

Waarden en fatsoensnormen worden al op jonge leeftijd maar ook later bijgebracht door de sociale omgeving, zoals:

- binnen het gezin: bijvoorbeeld luisteren, helpen, niet schelden of vloeken;
- op school: discipline, niet pesten;
- bij religie: gij zult niet stelen;
- op het werk: collegialiteit;
- op de sportclub: teamgedrag, sportiviteit.

Het referentiekader is dus bepalend of iemand ethisch handelt of niet. Paragraaf 3.2 gaat over het risicogedrag dat gasten kunnen vertonen wanneer zij zich niet ethisch gedragen en in paragraaf 3.3 wordt beschreven welke invloed de opvoeding heeft op risicogedrag.

### Wat is sociaal-hygiënisch beleid?

Om de veiligheid en gezondheid van gasten en medewerkers te kunnen waarborgen, is dus een sociaal-hygiënisch beleid nodig. Het bestaat uit verschillende onderdelen, die met elkaar zorgen voor een samenhangend geheel. Per onderdeel wordt aangegeven welke wetten gehandhaafd moeten worden, welke maatregelen getroffen kunnen worden en welke vaardigheden er nodig zijn om het beleid effectief te kunnen uitvoeren.

Welke maatregelen u treft is afhankelijk van uw bedrijfsformule en gastvrijheidsformule.

Het beleid moet worden vastgelegd in een bedrijfsplan en geldt als richtlijn voor alle medewerkers. Het kan gebruikt worden bij het geven van voorlichting en instructie door de leidinggevende.

De onderdelen van het sociaal-hygiënisch beleid zijn in dit boek verdeeld over de volgende hoofdstukken:

- hoofdstuk 2: het handhavingsbeleid;
- hoofdstuk 3: risicogedrag van gasten;
- hoofdstuk 4: gespreksmodellen;
- hoofdstuk 5: alcohol en alcoholmisbruik;
- hoofdstuk 6: drugs en drugsgebruik;
- hoofdstuk 7: tabak;
- hoofdstuk 8: gokken en gokverslaving;
- hoofdstuk 9: veiligheid.

## 2.2 Huisregels opstellen

Als onderdeel van het sociaal-hygiënisch beleid zal elke ondernemer een handhavingsbeleid moeten vaststellen om de veiligheid van gasten en medewerkers te kunnen garanderen.

Het handhavingsbeleid moet voldoen aan een aantal eisen, zoals:

- huisregels opstellen (paragraaf 2.2);
- regels handhaven (paragraaf 2.3);
- deurbeleid (2.4).
- samenwerken met partijen (2.5).

Het handhavingsbeleid begint bij het opstellen van huisregels.

### Huisregels opstellen

Elke horecaondernemer zal moeten bepalen welk gedrag van gasten de bedrijfsbelangen kunnen schaden. Om tegen dat gedrag op te kunnen treden zal hij in huisregels vast moeten leggen welk gedrag hij van de gast accepteert en welk gedrag hij ongewenst vindt. De horecaondernemer moet dus zelf huisregels opstellen. Deze regels moeten dan wel voldoen aan bepaalde eisen om deze zinvol en effectief te laten zijn.

## Regels

Een regel is een gedragsvoorschrift. Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

### Ongeschreven regels (fatsoensregels)

Dit zijn regels waarbij er vanuit gegaan wordt dat iedereen weet hoe hij zich moet gedragen. Meestal is dat gebaseerd op algemeen geldende fatsoensnormen.

### Geschreven regels

Als regels op papier staan, spreken we van geschreven regels. Regels die voor alle burgers gelden staan in Wetboeken of Verordeningen. Huisregels kunnen worden omschreven in een huisreglement.

### Gebodsregel

In een gebodsregel staat welk gedrag verlangd wordt. Gebodsregels zijn te herkennen aan woorden zoals: 'verplicht' of 'moeten', bijvoorbeeld:

- de verkeersregel: 'Rechts afslaan verplicht';
- de huisregel: 'Garderobe verplicht'.



Voorbeeld van een gebodsregel.

### Verbodsregel

In een verbodsregel staat welk gedrag verboden is. Verbodsregels zijn te herkennen aan woorden als: 'verboden' of 'niet toegestaan', bijvoorbeeld:

- het verkeersbord: 'Verboden in te rijden';
- de huisregel: 'Het is niet toegestaan uw jas mee naar binnen te nemen'.



stemt toe in het maken van opnames. Bij calamiteiten kunnen deze opnames als ondersteunend materiaal worden getoond aan derden.

### **DRUGS**

Het is verboden om op het terrein van Brothers of in de locatie zelf, drugs, hallucinerende middelen of andere verdovende middelen te gebruiken, in bezit te hebben, te verhandelen of te bewerken. Indien in strijd met deze regel wordt gehandeld zal de toegang definitief worden geweigerd. Tevens zal er aangifte worden gedaan bij de politie.

### **EIGENDOMMEN**

Het is verboden om eigendommen van Brothers mee te nemen buiten het gebouw. Hieronder vallen ook restanten van voedsel en dranken. Bij beschadiging van onze eigendommen bent u aansprakelijk voor reparatie- en/of vernieuwingskosten.

### **FOUILLEREN**

Bij de entree van Brothers mag ook binnen een zich de voorlichting...

Voorbeeld van verbodsregels.

### **Huisregels**

Een huisregel is een regel die aangeeft welk gedrag van gasten gewenst of ongewenst is. Huisregels worden afgestemd op de specifieke doelgroep van het bedrijf. Huisregels moeten voldoen aan bepaalde eisen om deze zinvol en effectief te kunnen gebruiken.

Om misverstanden te voorkomen moeten deze huisregels voldoen aan een aantal eisen:

- transparant en eenduidig;
- goed te handhaven;
- niet vaag geformuleerd;
- mogen geen willekeur in de hand werken.

Een goede huisregel bestaat uit vier onderdelen, namelijk:

- het doel van de regel;
- de norm van de regel;
- het waarom van de regel;
- de sanctie op de regelovertreding.

### Voorbeeld van een goede huisregel:

Doel:	Het handhaven van wettelijke bepalingen.
Norm:	Aan gasten die dreigen dronken te worden (aangeschoten zijn) wordt geen alcoholhoudende drank meer geserveerd.
Waarom:	Wij willen voorkomen dat iemand dronken wordt. Dat doen we om de veiligheid van onze gasten te waarborgen en overtreding van de Drank- en Horecawet te voorkomen.
Sanctie:	Als gasten niet meewerken (het nee of het alternatief niet accepteren), dan moeten zij de zaak verlaten.

### Het doel van de regel

Bij het doel van de regel wordt aangegeven welk onderdeel van het sociaal-hygiënisch beleid men wil voeren, bijvoorbeeld: 'Het veiligstellen van de gastvrijheidsformule'.

### De inhoud van de regel

In een regel moet staan waaruit het geboden of verboden gedrag bestaat. Het geeft dus de bestanddelen aan, bijvoorbeeld: 'Mobiel bellen binnen het bedrijf is niet toegestaan'. Zie voor verdere uitleg stap 1 van regels handhaven.

### Het waarom van de regel

In een regel moet ook het waarom worden aangegeven. In het waarom van de regel staan de argumenten waarom je de regel hebt opgesteld, bijvoorbeeld: "Wij willen voorkomen dat de rust in het bedrijf verstoord wordt door het mobiel telefoneren. Andere gasten kunnen er last van hebben. We kunnen daarop geen uitzonderingen maken".

Regels moeten zinvol en uitvoerbaar zijn. Als blijkt dat een regel niet of niet meer het beoogde effect heeft, dan moet de regel opgeheven of bijgesteld worden. Bijvoorbeeld: de regel dat jassen aan de kapstok moeten hangen, is niet zinvol als er te weinig kapstokken zijn.

Regels zullen door alle medewerkers van het horecabedrijf ook zelf nageleefd moeten worden. Zij moeten dus het goede voorbeeld geven. Doen zij dit niet, dan zullen de gasten het met het naleven van de regels ook niet zo nauw nemen. Zij zullen zich niet laten corrigeren door deze medewerkers.

### De sanctie op de regelovertreiding

Bij elke regel moet worden aangegeven welke sanctie wordt toegepast bij overtreding ervan. Verderop in dit hoofdstuk wordt uitgelegd welke sancties toegepast kunnen worden. Door dit van tevoren vast te leggen wordt voorkomen dat elke medewerker zijn eigen straf gaat opleggen.

## Huisreglement

Alle regels moeten bij alle medewerkers bekend zijn. Het is daarom van belang dat er een huisreglement bestaat waarin alle huisregels genoemd zijn.

Welke regels in een huisreglement worden opgenomen, is afhankelijk van:

- soort bedrijf: een discotheek vraagt om andere regels dan een eetcafé;
- bedrijfsformule: wat is de ligging van het bedrijf, in een woonwijk of buiten;
- gastvrijheidsformule: is het bedrijf gericht op ouderen of jongeren.

Huisregels zullen uiteraard bekend moeten zijn bij de gasten. U kunt dan bij regelhandhaving verwijzen naar uw huisregels. U kunt uw huisregels bekend maken door de regels:

- op een bord te zetten dat bij de ingang van het bedrijf wordt opgehangen;
- in een videoclip te verwerken die getoond wordt op de beeldschermen in het bedrijf;
- te vermelden op het toegangsbewijs;
- te vermelden op een flyer.

## Geen gastvrijheid zonder regels!!



Voorbeeld van huisregels.

## 2.3 Regels handhaven

Als u regels hanteert, dan zult u de regels ook moeten handhaven. Dit is een onderdeel van het handhavingsbeleid. Als regels niet gehandhaafd worden, ontstaat normvervaling.

Dat houdt in dat regels niet gecontroleerd worden of overtredingen niet gecorrigeerd worden, laat staan gesanctioneerd, of tewel bestraft.

Een gast kan dan denken:

- “Die regel is kennelijk niet zo belangrijk.”
- “Als anderen zich er niet aan houden dan hoef ik dat ook niet.”
- “Er wordt toch niet gecontroleerd, dus de kans dat ik gepakt wordt is klein.”

Het regels handhaven bestaat uit vier stappen:

Stap 1. Regels controleren

Stap 2. Regelovertreding corrigeren

Stap 3. Regelovertreding sanctioneren

Stap 4. Sancties afdwingen

### Stap 1. Regels controleren

Wanneer u regels hanteert, zult u ook moeten controleren of gasten zich aan die regels houden. Door opvallend en actief te controleren laat u de gasten merken dat er gelet wordt op de huisregels. Dit vergroot de kans dat gasten zich aan de regels houden. Deze preventieve controles zijn dus bedoeld om regelovertreding te voorkomen. Het kan gasten ook een veilig gevoel geven, als ze zien dat er gecontroleerd wordt. U kunt deze controles uitvoeren door binnen en buiten het bedrijf rond te lopen en duidelijk/nadrukkelijk te laten zien dat u controleert.

Samenvattend: controle op naleving van huisregels heeft als doel:

- regelovertreding te voorkomen (preventieve controle);
- regelovertredingen op te sporen.

Als u regels controleert, moet u goed op het gedrag van de gast letten (observeren). U moet vast kunnen stellen of hij een regel overtreedt. U moet dus waarnemen welk gedrag de gast vertoont.

U doet dit door gebruik te maken van uw zintuigen, zoals:

- zien met de ogen dat een gast een bierglas kapot gooit;
- horen met de oren dat een gast staat te schreeuwen;
- ruiken met de neus dat een gast een joint rookt.

Alleen dan kunt u hem precies vertellen dat hij een regel overtreden heeft. Is de waarneming in de ogen van de gast niet juist of onvolledig, dan is de kans groot dat de gast met u gaat discussiëren of de overtreding ontkent. Dit kan aanleiding geven tot risicogedrag.

De zintuigen waarmee u kunt proeven (de mond) en voelen (handen) gebruikt u bij het controleren en waarnemen niet vaak. Uw waarneming kan beïnvloed worden als het donker is of als veel mensen bij elkaar staan of wanneer de muziek te hard staat.

### De zeven W's

Het vaststellen of iemand een wettelijke regel of huisregel heeft overtreden, doet u dus op basis van waargenomen feiten en omstandigheden. U kunt dat doen aan de hand van de zeven W's.

Met deze W's wordt nagegaan of de overtreder alle bestanddelen van een regel heeft overtreden.

Het is niet altijd noodzakelijk om op elke W een antwoord te hebben, dat hangt af van de regel. Hieronder voorbeelden waar elke W voor staat.

**Voorbeeld:**

*Een gast, die net uit uw café komt, parkeert even later zijn auto voor uw bedrijf dat midden in een woonwijk ligt. De chauffeur van de auto claxonneert, wat een behoorlijk lawaai maakt.*

*Het is half twee in de nacht en de burens liggen al te slapen. Stel, u staat op het moment dat de gast claxonneert buiten bij de ingang. Voordat u optreedt, onderzoekt u aan de hand van de zeven W's wat de feiten en omstandigheden zijn.*

**Wie?**

Wie heeft de regel overtreden?

In dit voorbeeld:

U heeft duidelijk gezien welke gast de zaak verlaten heeft en even later met zijn auto voor komt rijden. U heeft ook gezien dat hij met een hand op de claxon drukte. Als u heeft waargenomen dat de gast de overtreding heeft gepleegd, dan is er sprake van openlijke regelovertreiding.

**Wat?**

Wat heeft de gast gedaan, welke overtreding heeft de gast gepleegd?

U moet weten welke regel hij heeft overtreden en uit welke bestanddelen de regel bestaat, wat de inhoud van de regel is.

In dit voorbeeld:

De gast die claxonneerde overtrad het wetsartikel 'Burengerucht'. Het artikel geeft aan waaruit het strafbare gedrag moet bestaan, namelijk ... hij die rumoer of burengerucht verwekt waardoor de nachtrust kan worden verstoord.

**Waar?**

Waar heeft de overtreding plaatsgevonden? Dit is vooral van belang wanneer de plaats van de overtreding een bestanddeel van de regel is.

In dit voorbeeld:

De gast die claxonneerde deed dat buiten op de openbare weg in een woonwijk.

**Wanneer?**

Op welke dag of tijdstip is een overtreding gepleegd. Ook dit kan een bestanddeel zijn van een regel.

In dit voorbeeld:

De gast die claxonneerde deed dat om half twee 's nachts.

**Waarmee?**

Waarmee is de overtreding gepleegd?

In dit voorbeeld:

De gast maakte lawaai door middel van de claxon van de auto.

### Waartoe?

Waartoe heeft de overtreding geleid (wat waren de gevolgen)?

In dit voorbeeld:

Het claxonneren heeft geleid tot lawaai en mogelijke verstoring van de nachtrust van de burens.

### Waarom?

Waarom overtrad iemand een regel (wat was zijn motief)?

In dit voorbeeld:

Op de vraag aan de gast waarom hij claxonneerde antwoordde hij dat hij zijn vrienden, die nog in het café zaten, wilde laten weten dat hij voor de deur stond met zijn auto.



### Let op

Het waarom kunt u nooit in eerste instantie waarnemen. U kunt wel een vermoeden hebben van het waarom van iemands handelen, maar u kunt het nooit zeker weten. Als u het waarom van een overtreding wilt weten, dan zult u dat aan de overtreder moeten vragen. Dan kunt u nagaan of uw vermoeden juist was of niet.

Op basis van de zeven W's kan vastgesteld worden dat:

- deze gast de regel heeft overtreden (wie);
- hij een specifieke regel heeft overtreden (wat);
- voldaan heeft aan de omschreven bestanddelen van het wetsartikel of de huisregel (waar, wanneer, waarmee, waartoe).

Controle op naleving van huisregels heeft alleen zin als:

- alle regels worden gecontroleerd;
- alle medewerkers de regels controleren.

Kort samengevat moet u bij het controleren van regels dus eerst goed waarnemen en daarna de feiten en omstandigheden op een rijtje zetten met behulp van de zeven W's. Als blijkt dat een gast alle bestanddelen van een overtreding heeft gepleegd, kunt u de gast daarmee confronteren.

### Stap 2. Regelovertreding corrigeren

Wanneer u bij controle op naleving van de regels een overtreding constateert, moet u de regel handhaven door de regelovertreder te corrigeren.

Als u dat niet doet, kan de gast de indruk krijgen:

- dat hij geen overtreding begaat;
- dat er niet gecontroleerd wordt;
- dat de regel niet gehandhaafd wordt.

Regelovertreding corrigeren heeft als doel om:

- de regelovertreding direct te beëindigen;
- herhaling van de regelovertreding te voorkomen.

Regelovertreding corrigeren heeft alleen zin als:

- alle overtreden regels worden gecorrigeerd;
- alle medewerkers de overtreden regels corrigeren.

In hoofdstuk 4 wordt stapsgewijs aangegeven hoe u een regelovertreding kunt corrigeren aan de hand van een gespreksmodel.

### Stap 3. Regelovertreding sanctioneren

Als u een regelovertreding corrigeert, is het noodzakelijk om de gast te waarschuwen welke sanctie hij krijgt als hij de regelovertreding niet beëindigt. In sommige gevallen is het noodzakelijk om direct een sanctie op te leggen.

Het toepassen van sancties heeft alleen effect:

- als van tevoren is bepaald bij welke regel welke sanctie wordt toegepast;
- als alle medewerkers weten welke sancties toegepast kunnen worden;
- als alle medewerkers weten wanneer zij welke sanctie toe kunnen passen;
- als alle medewerkers dezelfde sancties hanteren bij dezelfde overtredingen;
- als alle medewerkers op de hoogte zijn van de toegepaste sancties.

In de horeca kunnen de volgende sancties worden toegepast:

- direct eruit;
- direct eruit met ontzegging (binnen);
- direct een ontzegging (buiten).

#### Direct eruit

De sanctie 'direct eruit' wordt doorgaans toegepast als een gast:

- een regelovertreding niet beëindigt, bijvoorbeeld als een gast zijn sigaret niet uitmaakt op uw verzoek, terwijl roken in de zaak verboden is;
- een eerder gepleegde regelovertreding herhaalt, bijvoorbeeld als een meisje van 15 jaar na een waarschuwing toch weer een biertje bestelt;
- een zware overtreding begaat, bijvoorbeeld wanneer een gast een vrouw ongewenst betast heeft.

#### Direct eruit met ontzegging (binnen)

Deze sanctie is een zwaardere variant van de sanctie 'direct eruit'. Dit betekent dat de gast direct de zaak moet verlaten en voor een bepaalde tijd het bedrijf niet binnen mag komen (zie voor verdere uitleg hierna onder Ontzegging).

U kunt deze sanctie toepassen als een gast:

- een misdrijf heeft gepleegd, bijvoorbeeld als een gast een medewerker heeft mishandeld of vernielingen heeft gepleegd;
- drugs heeft gebruikt of verhandeld;
- op een eerder moment uit de zaak is gezet;
- huisvredebreuk heeft gepleegd. Als een gast na twee keer vorderen de zaak niet heeft verlaten, pleegt hij huisvredebreuk (zie voor verdere uitleg Stap 4. Sancties afdwingen).

### Direct een ontzegging (buiten)

Het kan ook voorkomen dat komende of vertrekkende gasten (wettelijke) regels overtreden op de openbare weg bij of in de directe omgeving van het bedrijf. Dit is voldoende reden om een gast niet binnen te laten.

U kunt deze sanctie toepassen als een gast:

- een misdrijf of een overtreding pleegt, bijvoorbeeld: beledigen, dreigen met geweld;
- vuurwapenbezit, straatschenderij, burengerucht of openbare dronkenschap;
- een overtreding pleegt uit de Algemene Plaatselijke Verordening (APV), bijvoorbeeld: op de openbare weg urineren, zich hinderlijk gedragen of geluidshinder veroorzaken.

### Ontzegging geven

Het geven van een ontzegging aan een gast is een goed middel om gasten uit de zaak te weren.

Van de maatregel gaat een preventieve werking uit. Gasten weten immers dat zij een ontzegging kunnen krijgen als zij zich misdragen.

Het geven van een ontzegging heeft de volgende voordelen:

- de meeste gasten zullen een ontzegging willen voorkomen, omdat ze dit als een zware straf ervaren;
- als een gast die een ontzegging heeft toch het bedrijf in wil, kan hem de toegang tot het bedrijf geweigerd (ontzegd) worden;
- komt deze gast toch het bedrijf binnen - de juridische term is dan 'binnendringen'- dan pleegt hij huisvredebreuk en kan hij op basis daarvan worden aangehouden.

### Schriftelijke ontzegging

Een ontzegging kan mondeling gegeven worden, maar het is altijd beter om een ontzegging op papier vast te leggen in de vorm van een brief.

Voordelen van een schriftelijke ontzegging:

- er is een tastbaar bewijs dat de ontzegging gegeven is;
- de gast kan de opgelegde ontzegging moeilijk ontkennen;
- de politie kan hiermee geïnformeerd worden.

Een schriftelijke ontzegging moet wel aan een aantal voorwaarden voldoen wil deze effectief zijn.



Het volgende moet in de brief vermeld staan:

- naam, adres en woonplaats van de overtreder;
- naam van de beheerder of leidinggevende;
- naam, adres van het bedrijf;
- de termijn van de ontzegging;
- de datum, tijd en plaats van de overtreding;
- welke overtreding is gepleegd;
- de consequenties bij het niet navolgen van de ontzegging;
- een dagtekening en handtekening van de beheerder of bedrijfsleider.

Vertel de gast vóór zijn vertrek de procedure van de brief. Zeg bijvoorbeeld: “U krijgt een ontzegging van een jaar. U krijgt een brief waarin staat wat de ontzegging inhoudt.”



### Let op

De ontzeggingstermijn moet in overeenstemming zijn met de zwaarte van de overtreding.

Een gast kan de reden of de duur van de ontzegging aanvechten bij de rechter. De rechter zal beoordelen of de straf in verhouding staat tot de gepleegde overtreding.

Als de identiteit van de gast niet bekend is, kunt u hem naar zijn naam, adres en woonplaats vragen (alleen als de situatie dat toelaat). Als de gast weigert zijn identiteit bekend te maken, vertel hem dan dat u de politie zult vragen achter zijn identiteit te komen.

Probeer eventueel op andere manieren achter de identiteit van de gast te komen, bijvoorbeeld:

- noteer het kenteken van het voertuig waarin hij (mee)rijdt;
- vraag andere gasten of zij de betreffende persoon kennen.

De brief moet aangetekend verstuurd worden en een kopie van de brief moet naar de plaatselijke politie worden verzonden.

Noteer zoveel mogelijk feiten en omstandigheden (de zeven W's) waaronder de overtreding is gepleegd. Dit kan nodig zijn als de overtreder de overtreding ontkent of de ontzegging bij de rechter aanvecht.

### Stap 4. Sancties afdwingen

Wanneer een gast is verteld dat hij de zaak direct moet verlaten en hij doet dat, dan is daarmee de sanctie uitgevoerd. Als de gast de zaak niet direct wil verlaten, moet u gebruikmaken van een wettelijke procedure om de sanctie af te dwingen, namelijk het vorderen.

#### Vorderen

Alleen een gast op uw verzoek het bedrijf niet vrijwillig verlaat, moet u gebruikmaken van wettelijke mogelijkheden om dit doel te bereiken. Het Wetboek van Strafrecht biedt een wettelijke mogelijkheid, namelijk in het wetsartikel 'huisvredebreuk'.

#### Artikel 138 Wetboek van Strafrecht (Huisvredebreuk)

Hij die in de woning of het besloten lokaal of **erf**<sup>1</sup>, bij een ander in **gebruik**<sup>2</sup>, **wederrechtelijk**<sup>3</sup> binnendringt of, **wederrechtelijk aldaar vertoevende**<sup>4</sup>, zich niet op de **vordering**<sup>6</sup> van of vanwege **de rechthebbende**<sup>5</sup> **aanstonds verwijderd**<sup>7</sup>, wordt gestraft met gevangenisstraf van ...

#### Voorbeeld:

*Een dronken gast is het eetcafé binnen komen lopen. U loopt naar hem toe en zegt tegen de gast: "Volgens mij bent u dronken. Omdat ik geen dronken gasten in mijn zaak mag hebben, vraag ik u mijn zaak direct te verlaten." De dronken gast gaat aan de bar zitten en zegt niet van plan te zijn weg te gaan. Nadat u de gast de procedure van het vorderen heeft uitgelegd, vordert u de gast tweemaal de zaak direct te verlaten. De gast weigert vervolgens weg te gaan en reageert met de opmerking: "Ik vorder van jou dat jij je kop houdt."*

#### Bespreking:

In het voorbeeld pleegt de gast huisvredebreuk, omdat het café een besloten **lokaal**<sup>1</sup> (van besloten lokaal is sprake als de ruimte omgeven is door wanden met een dak) is, **bij een ander in gebruik**<sup>2</sup> is (het wordt gebruikt door de caféhouder). De gast **vertoeft**<sup>4</sup> (verblijft) **wederrechtelijk**<sup>3</sup> (tegen de wil van de rechthebbende) in het café. De gast heeft zich niet **aanstonds verwijderd**<sup>7</sup> (weggegaan) op de **vordering**<sup>6</sup> (eis, verzoek) van de **rechthebbende**<sup>5</sup> (de eigenaar of medewerker die gemachtigd is namens hem op te treden).

Dit wetsartikel geeft dus aan dat u een gast kunt vorderen dat hij de zaak direct verlaat. Doet hij dit niet, dan pleegt hij een misdrijf en kan hij worden aangehouden, oftewel gearresteerd.

U moet de gast wel eerst voorbereiden op wat komen gaat. Dat doet u door hem de procedure van het vorderen uit te leggen. De gemiddelde gast heeft namelijk nog nooit van huisvredebreuk gehoord, laat staan van vorderen.

Zeg bijvoorbeeld tegen de gast: "Als u niet direct mijn zaak verlaat, ga ik u vorderen om ons bedrijf te verlaten. Weigert u na twee keer vorderen nog steeds om weg te gaan, dan pleegt u een misdrijf, namelijk huisvredebreuk. Ik ben dan genoodzaakt de politie te bellen en die houdt u dan aan." De term 'vorderen' houdt in dat u iets eist. Het gebruik van zinnen als "Ik verzoek u de zaak te verlaten" of "Wilt u alstublieft weggaan" zijn dan ook veel te vrijblijvend.

De gast kan dan het idee krijgen dat hij de keuze heeft om wel of niet weg te gaan. Bij een vordering moet u dus heel duidelijk zijn door bijvoorbeeld te zeggen: "Ik eis dat u direct mijn zaak verlaat" of "Ik wil dat u nu vertrekt." U bent wel verplicht om de gast de gelegenheid te geven uit zichzelf weg te gaan, juridisch heet dat een vrije doorgang te verlenen. Wanneer een gast huisvredebreuk heeft gepleegd, ligt het voor de hand dat u hem tevens een ontzegging geeft voor een bepaalde tijd.



### Tip

Zorg dat bij het vorderen altijd een getuige aanwezig is, liefst een medewerker. Als dat niet kan, dan kunt ook een gast vragen om te getuigen.

Bel direct de politie als de gast na twee keer vorderen nog steeds de zaak niet heeft verlaten.

Als de politie ter plaatse is, zal deze de gast nogmaals, voor de derde keer dus, vorderen de zaak te verlaten. Weigert de gast dan nog, dan kan de politie hem aanhouden.

Of de politie dat daadwerkelijk doet, hangt af van de samenwerking en de afspraken die met de politie gemaakt zijn (zie paragraaf 2.5).



### Let op

Als een gast met een ontzegging uw zaak binnenkomt, dan kunt hem direct aanhouden en overdragen aan de politie. U hoeft dan niet meer te vorderen.

### Samen handhaven

Om het handhavingsbeleid goed uit te kunnen voeren is een goede samenwerking tussen de ondernemer, de leidinggevenden en de medewerkers noodzakelijk. Allereerst is van belang dat alle medewerkers goede voorlichting en instructie hebben gehad over wat het handhavingsbeleid inhoudt en hoe zij het moeten uitvoeren. Daarnaast zullen alle medewerkers volmondig hun medewerking moeten toezeggen.

Ze moeten uitspreken dat zij achter het handhavingsbeleid staan en het ook uit zullen voeren.

Als alle medewerkers regels handhaven en op de hoogte zijn van opgelegde sancties, zullen zij niet langer tegen elkaar uitgespeeld worden door de gasten.

Opmerkingen als:

- “Gisteren zaten we hier ook en toen werd er niets van gezegd.”
- “Je collega deed niet zo moeilijk en waarom jij nu wel?”
- “Vorige keer deed ik dit ook en toen hoefde ik er niet uit...”

zullen dan niet worden gemaakt.

Als er niet consequent gehandhaafd wordt, dan zal de gast het idee kunnen krijgen dat er willekeurig wordt opgetreden. De gast zal dan bijvoorbeeld zeggen: “Je moet mij zeker hebben.”

Samen handhaven zal de effectiviteit van het sociaal-hygiënisch beleid vergroten, de teamgeest bevorderen en de veiligheid van gasten en medewerkers vergroten. Gasten die weten dat regels consequent gehandhaafd worden, zullen dat over het algemeen accepteren en waarderen. Deze wetenschap verhoogt het gevoel van veiligheid bij de gasten en de medewerkers.

## 2.4 Deurbeleid

Met deurbeleid wordt bedoeld dat u gasten uit de zaak kunt weren op basis van uw sociaal-hygiënisch beleid. Met andere woorden, u kunt gasten de toegang weigeren omdat zij de veiligheid en het welzijn van de gasten en de werknemers in gevaar brengen of kunnen brengen. Maar u mag gasten niet zomaar weigeren. Daar moeten goede redenen voor zijn. Bepalen welke gasten wel of niet worden toegelaten wordt selecteren genoemd. De redenen die u daarvoor gebruikt worden selectiecriteria genoemd.

### Selectiecriteria

Elke horecaondernemer kan eigen selectiecriteria opstellen, zolang ze niet discriminerend zijn. Dit onderwerp wordt later in deze paragraaf behandeld. Hier worden de meest voorkomende selectiecriteria behandeld.

#### Selecteren op basis van huisregels

Een horecaondernemer voorkomt problemen als hij gasten selecteert op basis van door hem opgestelde huisregels. Eerder in dit hoofdstuk is aangegeven, dat het waarom van een regel bekend moet zijn. Als u een gast de toegang moet weigeren, zult u hem dus met argumenten uit moeten leggen waarom u hem weigert. Hiermee maakt u hem duidelijk dat u hem op terechte gronden de toegang weigert en niet bijvoorbeeld op basis van discriminatie.

#### Selecteren op basis van kleding

Gasten mogen geselecteerd worden op basis van de kleding die de gast aan heeft, bijvoorbeeld:

- verplicht kledingvoorschrift (dresscode);
- geen vieze of kapotte kleding;
- geen sportkleding of petjes.

#### Selecteren op basis van gedrag

U mag selecteren op basis van het gedrag dat een gast vertoont, bijvoorbeeld:

- dronkenschap;
- agressief of gewelddadig gedrag;
- weigeren door detectiepoort te lopen;
- weigeren mee te werken aan onderzoek kleding.

#### Selecteren op basis van kredietwaardigheid

U kunt ook gasten selecteren op basis van hun kredietwaardigheid.

Als u weet of een redelijk vermoeden heeft dat een gast geen betaalmiddelen bij zich heeft, kunt hem de toegang tot uw bedrijf weigeren.

#### Selecteren op basis van getalscriterium

Uit veiligheidsoverwegingen mag in elk bedrijf maar een maximum aantal gasten aanwezig zijn.

U moet bijhouden hoeveel gasten er binnen zijn. Is het maximum aantal bereikt, dan kunt u gasten op basis van het getalscriterium de toegang weigeren.



### Let op

Het aantal personen dat in de zaak aanwezig mag zijn wordt door uzelf bepaald. Dit aantal moet wel voldoen aan de eisen die zijn gesteld in het Bouwbesluit. Zie hiervoor paragraaf 9.5 onder Omgevingsvergunning en gebruiksmelding.



### Let op

Volgens een uitspraak van de Hoge Raad mag het getalscriterium niet worden gehanteerd als selectiemiddel, als het tot doel heeft om het aantal mensen van een bepaalde afkomst als ras, land of bevolkingsgroep te beperken. Een horecaondernemer mag bijvoorbeeld een Marokkaan niet weigeren omdat er al vijf Marokkanen binnen zijn.

#### Selecteren op basis van leeftijd

Een horecaondernemer kan zijn doelgroep selecteren op basis van leeftijd. Afhankelijk van zijn bedrijfs- en gastvrijheidsformule kan hij verschillende leeftijdsgrenzen hanteren.

De keuze zal vooral bepaald worden door de regels uit de Drank- en Horecawet rondom leeftijdsgrenzen (zie paragraaf 5.3).

#### Toegangscontrolesysteem

In toenemende mate schaffen bedrijven controlesystemen aan. De toegang wordt dan verkregen via het klassieke pasjessysteem of door de modernere middelen, zoals een oog- of handscanner.

De voordelen zijn:

- preventieve werking: de gast is bekend bij het bedrijf;
- gasten met een ontzegging worden herkend en kunnen geweigerd worden;
- bij calamiteiten kan worden vastgesteld wie en hoeveel gasten er binnen zijn.

#### Discriminatie

Eerder heeft u kunnen lezen op basis van welke selectiecriteria u een gast de toegang kunt weigeren. Dan moet u ook weten wanneer er sprake is van discriminatie.

#### Artikel 1 van de Grondwet

Allen die zich in Nederland bevinden worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.

In het Wetboek van Strafrecht zijn een aantal wetsartikelen over discriminatie opgenomen.

Met de kennis van deze wetsartikelen weet u hoe u discriminatie bij de uitoefening van uw functie kunt voorkomen.

#### Artikel 137g van het Wetboek van Strafrecht (Rassendiscriminatie)

Hij die in de uitoefening van een ambt, **beroep**<sup>1</sup> of bedrijf personen **opzettelijk**<sup>3</sup> **discrimineert**<sup>4</sup> wegens hun **ras**<sup>2</sup>, wordt gestraft met ...

##### Voorbeeld:

*Een horecaportier staat aan de deur van een kleine discotheek die voornamelijk bezocht wordt door een groep van vaste gasten. Zowel de eigenaar van de zaak als de vaste gasten accepteren geen allochtonen. De horecaportier weigert twee kleurlingen de toegang en zegt tegen hen: "Sorry jongens, het is vol." Even later laat de portier twee blanke gasten binnen.*

##### Bespreking:

Er is hier sprake van discriminatie omdat de horecaportier tijdens de uitoefening van zijn **beroep**<sup>1</sup> mensen **discrimineert**<sup>4</sup> (onderscheid maakt) op basis van hun **ras**<sup>2</sup> (huidskleur). De **opzet**<sup>3</sup> blijkt uit het feit dat de portier willens en wetens van tevoren heeft besloten geen allochtonen toe te laten.

#### Artikel 429 quarter Wetboek van Strafrecht (Rassendiscriminatie)

Hij die, in de uitoefening van zijn **beroep**<sup>1</sup> of bedrijf, bij het aanbieden van goederen en **diensten**<sup>2</sup>, dan wel bij het gestand doen van een aanbod, iemand wegens zijn **ras**<sup>3</sup> **achterstelt**<sup>4</sup>, wordt gestraft met ...

##### Voorbeeld:

*Een gastheer weigert een donkere gast (gekleurde huid, kroeshaar) te bedienen, terwijl hij andere (blanke) gasten wel helpt.*

##### Bespreking:

De gastheer pleegt een overtreding, omdat hij in de uitoefening van zijn **beroep**<sup>1</sup> (van ober) bij het aanbieden van zijn **diensten**<sup>2</sup> (gasten bedienen) de gast vanwege zijn **ras**<sup>3</sup> (een gast met donkere huidskleur) **achterstelt**<sup>4</sup> (hij bedient hem niet, maar anderen wel).

#### Wet Gelijke behandeling

De Algemene Wet Gelijke Behandeling geeft aan dat niet gediscrimineerd mag worden op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke overtuiging, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat (wel of niet getrouwd). Een slachtoffer van enige vorm van discriminatie kan een klacht indienen bij de Commissie Gelijke Behandeling. Deze commissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of de klacht terecht is. In dat onderzoek worden beide partijen (klager en wederpartij) en eventuele getuigen gehoord.

De commissie spreekt in een zitting haar oordeel uit of de wet al dan niet is overtreden. Hoewel dit oordeel niet juridisch bindend is, wordt het meestal gebruikt om discriminatie in de toekomst te voorkomen.



### Webtip

U kunt meer informatie krijgen over discriminatie op [www.cgb.nl](http://www.cgb.nl).

## 2.5 Samenwerken met partijen

Samenwerken met andere partijen is soms noodzakelijk en steeds vaker wenselijk. Voordelen van een goede samenwerking zijn:

- goede relatie opbouwen met betrokken ambtenaren en collega-ondernemers;
- wederzijds informatie uitwisselen;
- direct kortsluiten als dingen fout gaan.

Een goede samenwerking zal het onderlinge vertrouwen verhogen en bijdragen aan een goede bedrijfsvoering. Samenwerken kost tijd en dus geld, maar op de lange duur zal het zeker zijn vruchten afwerpen. Kortom: een goede samenwerking kan leiden tot een win-winsituatie.

### Samenwerking met de gemeente

De gemeente is een belangrijke partner voor de horecaondernemer. Vooral voor de beginnende horecaondernemer is het van belang om te weten aan welke eisen hij moet voldoen voordat hij een horecabedrijf kan starten. Elke vergunning stelt regels aan de ondernemer en de wijze waarop hij zijn bedrijf exploiteert. De leidinggevende moet weten wat er in de vergunningen staat, zodat hij de daarin gestelde regels kan naleven. Contact met de gemeente verloopt meestal via een ambtenaar die de vergunningen voor de horeca regelt.



### Webtip

Zie voor een overzicht van horecavergunningen [www.antwoordvoorbedrijven.nl/stappenplan/horecabedrijf-starten](http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/stappenplan/horecabedrijf-starten).

### Algemene Plaatselijke Verordening (APV)

Elke gemeente in Nederland mag in het belang van zijn gemeente verordeningen maken. Een verordening is een soort gemeentelijk wetboek met artikelen. In deze artikelen staan de regels beschreven waaraan de burgers zich in die bepaalde gemeente moeten houden. Een van die verordeningen is de Algemene Plaatselijke Verordening, kortweg APV genoemd. Hoewel er in Nederland naar gestreefd wordt de APV's zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen, mag elke gemeente zijn eigen APV maken en alleen die artikelen erin opnemen die zij van belang vinden voor hun gemeente. De APV bevat ook een aantal regels waar een horecabedrijf mee te maken heeft. Het is van belang dat elke horecaondernemer bij zijn gemeente nagaat welke regels op zijn bedrijf van toepassing zijn en in welke artikelen die staan vermeld. Dit geldt uiteraard ook voor de leidinggevende.



### Tip

Vraag een exemplaar van de APV aan bij de gemeente waar het horecabedrijf gevestigd is.

De burgemeester kan een horecabedrijf tijdelijk sluiten in belang van de openbare orde, veiligheid, zedelijkheid of gezondheid. De burgemeester beoordeelt ook het doen en laten van het horecabedrijf in de directe omgeving. Daarom is kennis van een aantal artikelen uit de APV zinvol.

### Samenwerking met de politie

Samenwerking met de politie is noodzakelijk. De politie is verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid. Elke ondernemer is verantwoordelijk voor de orde, rust en veiligheid binnen en buiten zijn bedrijf.

### De horecacoördinator

Veel gemeentes werken met een horecacoördinator; sommige gemeentes noemen deze functie anders.

Kenmerkend voor zijn functie is dat hij:

- zich richt op horecabedrijven, kent alle eigenaren/leidinggevenden;
- zich richt op beveiligers die bij een horecabedrijf werkzaam zijn, zoals horacaportiers;
- is aangesteld voor een bepaald uitgaansgebied;
- direct te bereiken is op een 06-nummer;
- tijdens de weekenden in het betreffende gebied aanwezig of vertegenwoordigd is;
- de surveillancedienst aanstuurt bij politieoptredens;
- bepaalt hoe (straf)zaken worden afgehandeld, zoals aanhoudingen;
- rapporteert aan zijn chef, de gemeente en justitie.

De horecacoördinator voert regelmatig overleg met de eigenaar of leidinggevende van een horecabedrijf en de beveiligingsorganisaties. Daarin worden alle aspecten van veilig uitgaan besproken.

Als zich incidenten, ernstig of minder ernstig, hebben voorgedaan, wordt dat minimaal binnen 24 uur met betrokkenen geëvalueerd.

De horecacoördinator kan een lijst met afspraken maken.

In ieder geval maakt hij afspraken over:

- wie verantwoordelijk is bij de handhaving van de openbare orde in de directe omgeving van het horecabedrijf;
- bij welke overtredingen of misdrijven ingegrepen moet worden;
- in welke gevallen een gast aangehouden mag of moet worden;
- in welke situaties assistentie van politie moet worden ingeroepen.



### Politieassistentie vragen

Bel 112 bij:

- brand;
- ernstige ongevallen;
- evacuaties.

In alle andere gevallen belt u het algemene nummer: 0900-8844.



### Tip

Hang een sticker met de telefoonnummers bij de telefoon of programmeer de telefoonnummers in uw mobiele telefoon

Politieassistentie moet in ieder geval worden aangevraagd wanneer u de veiligheid voor gasten en medewerkers niet meer kunt waarborgen, doordat:

- een gast, die ondanks dat hem de toegang geweigerd is, toch naar binnen is gegaan;
- een gast de zaak niet wil verlaten nadat hij hiertoe gevorderd is en dus huisvredebreuk pleegt;
- gasten dreigen met fysiek geweld;
- gasten geweld gebruiken;
- gasten een misdrijf plegen, zoals drugs verhandelen of vernielingen plegen.



Bij bedreiging is het verstandig om de politie in te schakelen.

Een goede samenwerking met de politie valt of staat met het onderlinge vertrouwen dat men in elkaar heeft. Dit vertrouwen ontstaat als beide partijen de volgende spelregels in acht nemen:

- toon interesse in elkaars werk, visie en belangen;
- toon respect voor elkaars werk;
- geef elkaar feedback over zaken waar men tevreden of ontevreden over is;
- probeer na te gaan in hoeverre men vooroordelen over elkaar heeft;
- probeer na te gaan welke drempels een goede samenwerking in de weg staan.

### Aangifte doen of een klacht indienen

Horecamedewerkers zijn soms slachtoffer van misdrijven. Het is van belang dat u naar de politie gaat, zodat zij kennis nemen van gepleegde strafbare feiten. Zij kunnen daar dan actief op reageren door een verdachte aan te houden en proces verbaal op te maken. Vaak kan een zaak maanden later afgehandeld worden omdat zij de verdachte voor een andere zaak hebben aangehouden. De politie kan u helpen met slachtofferhulp of bij het indienen van een schadeclaim.

### Aangifte doen

Meestal doet iemand aangifte als hij zelf slachtoffer is van een misdrijf. Hij wil daarmee bereiken dat de politie de verdachte oppakt, zodat deze zich moet verantwoorden bij de rechter. De politie is verplicht de aangifte op te nemen.



### Webtip

Zie voor meer informatie over aangifte doen [www.politie.nl/aangifte](http://www.politie.nl/aangifte).

### Klacht indienen

Een klacht indienen is een soort aangifte. Een klacht kan alleen ingediend worden bij bepaalde misdrijven. De meest voorkomende is belediging. Alleen de beledigde persoon i.c. het slachtoffer kan bepalen of hij zich beledigd voelt en of hij daarover een klacht wil indienen.



### Tip

Het Centrum Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft samen met Koninklijke Horeca Nederland (KHN) de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan (KVV) opgesteld.

De KVV is een hulpmiddel voor lokale initiatieven op het gebied van veilig uitgaan. Horeca, politie en gemeente werken hierbij samen. Zo hebben zij ook een stappenplan Collectieve Horeca Ontzegging (CHO) voor gemeenten gemaakt. Een CHO is een instrument om overlast, hinderlijk of aanstootgevend gedrag of geweld in horecagelegenheden te voorkomen. Het stappenplan geeft tips en aandachtspunten voor de gemeenteambtenaar die een CHO tot een succes wil maken in zijn gemeente. Ga na of de gemeente waar uw bedrijf gevestigd is een CHO hanteert.



### Webtip

Meer informatie over de KVV vindt u op [www.hetcvv.nl](http://www.hetcvv.nl). Zoek met de term *Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan*.

### Samenwerking met andere ondernemers

Er zijn veel redenen om met andere ondernemers uit uw omgeving samen te werken. Te denken valt aan:

- het organiseren van evenementen, zoals: een braderie, een jazzfestival, proeverijen of carnaval;
- het voeren van reclamecampagnes, meer regionaal of buurtgericht;
- het gezamenlijk inkopen bij de groothandel;
- het afspraken maken over gezamenlijk optreden tegen overlast van gasten;
- het voeren van overleg met de horecacoördinator.

### Samenwerking met brancheorganisaties

Brancheorganisaties zijn bij uitstek geschikt om u te ondersteunen met het geven van informatie of adviezen over allerlei zaken. Deze organisaties beschikken over interne en externe deskundigen met specifieke kennis op hun terrein. Goede en adequate informatie kan van groot belang zijn bij gesprekken of onderhandelingen met samenwerkende partijen.

In de meeste gevallen moet u lid worden van een brancheorganisatie om van hun diensten of producten gebruik te kunnen maken.



### Webtip

Belangrijke brancheorganisaties zijn:

- Koninklijke Horeca Nederland (KHN), zie [www.khn.nl](http://www.khn.nl);
- Bedrijfschap Horeca en Catering, zie [www.kenniscentrumhoreca.nl](http://www.kenniscentrumhoreca.nl);
- Slijtersunie, zie [www.slijtersunie.nl](http://www.slijtersunie.nl).

# 3 Sociale vaardigheden

## Inleiding

Goed met verschillende mensen om kunnen gaan is een sociale vaardigheid. Als leidinggevende moet u goed om kunnen gaan met uw medewerkers en met uw gasten.

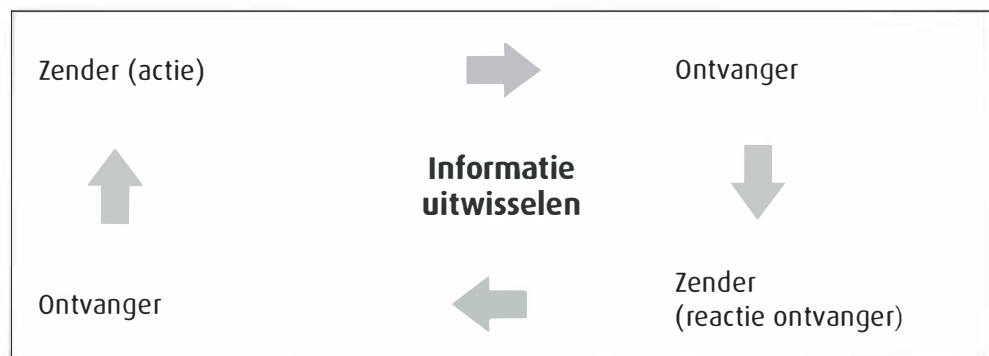
Een belangrijke voorwaarde is dat u goed moet kunnen communiceren. Goede communicatie kan leiden tot wederzijds begrip en kan problemen oplossen. U moet ook weten hoe u met risicogedrag moet omgaan. Risicogedrag is alle gedrag dat de gastvrijheidsformule in gevaar brengt. Risicogedrag bestaat uit verschillende soorten gedragingen, die ieder hun eigen aanpak vragen.

Aan het eind van dit hoofdstuk kunt u antwoord geven op de vraag:

- welke begrippen er worden gebruikt in het communicatieproces;
- welke soorten risicogedrag gasten kunnen vertonen;
- op welke wijze risicogedrag van gasten aangepakt moet worden;
- wat de achtergrond van risicogedrag van gasten kan zijn.

### 3.1 Communicatie

Communicatie is het proces waarbij mensen informatie uitwisselen, ook wel de boodschap genoemd, om elkaars gedrag te beïnvloeden. Door met elkaar te communiceren kan over en weer gedrag veranderd of bijgesteld worden. Deze informatie wordt uitgewisseld in een continu proces van zenden en ontvangen. De zender zendt de informatie (actie) en de ontvanger reageert daar weer op (reactie).



### Inhoud van de communicatie

Bij het communiceren wisselen wij niet alleen inhoudelijke informatie uit, maar ook informatie over elkaar. We wisselen dus twee soorten informatie of boodschappen uit, namelijk:

- informatie over de inhoud;
- informatie over de betrekking tussen zender en ontvanger.

Bij het communiceren is het van groot belang de inhoud en de betrekking te kunnen onderscheiden.

### De inhoud van de communicatie

Inhoud van communicatie gaat altijd over wat er gezegd wordt. Met de inhoud wordt de boodschap bedoeld die de zender geeft.

Een zender kan verschillende soorten boodschappen kenbaar maken, bijvoorbeeld:

- iets vertellen: “We zijn net van vakantie terug. Prachtig land...”
- naar iets vragen: “Wat eten wij vandaag?”
- iets verzoeken voor hem te doen: “Wil je mij het zout aangeven?”
- iets bestellen: “Mag ik een biertje van u?”
- iemand iets meedelen: “Ik voel mij niet lekker.”
- iemand willen overtuigen van zijn mening: “Ik vind de politiek onbetrouwbaar.”
- iemand iets opdragen: “Zet jij de vuilnisbak even buiten?”
- iemand kritiek geven: “Ik vind dat niet goed van je.”

### Digitale communicatie

Inhoudelijke informatie wordt altijd door taal overgebracht. Als mensen dezelfde taal spreken, bijvoorbeeld de Nederlandse taal of een streekdialect, en elkaar zonder lawaai kunnen verstaan, dan zal de boodschap meestal goed ontvangen en begrepen worden door de ontvanger.

Over inhoudelijke informatie kan eigenlijk geen meningsverschil bestaan: een snelweg is een snelweg, dus geen fietspad. Inhoudelijke communicatie wordt ook wel digitale communicatie genoemd.

Digitale informatie is altijd dezelfde informatie. Denk aan een cd of dvd waarop de informatie altijd dezelfde is.

### De betrekking van communicatie

Bij het communiceren wisselen wij niet alleen inhoudelijk informatie uit, maar ook informatie over elkaar - zender en ontvanger. De relatie tussen zender en ontvanger wordt ook wel betrekking genoemd. Zo kunt u in verschillende rollen allerlei betrekkingen hebben, bijvoorbeeld:

- u en uw vriend of vriendin;
- u en uw ouders;
- u en uw gast.

Als mensen inhoudelijke informatie uitwisselen geven zij daarbij ook altijd informatie over elkaar.

Ieder persoon geeft bedoeld of onbedoeld ook informatie over:

- zichzelf (zender), bijvoorbeeld: “Ik ben blij.” of “Ik ben boos.” Dit is de ik-boodschap;
- de ander (ontvanger), bijvoorbeeld: “Ik vind jou lief.” of “Ik vind jou een zeurpiet.” Dit is de jij-boodschap;
- wat hij (zender) van de ander (ontvanger) wil of eist, bijvoorbeeld: “Ga weg.” Dit is de bevels-boodschap.

**Voorbeeld:**

*U heeft zich verslapen en komt een halfuur te laat op het werk. Als u binnenkomt, komt u uw leidinggevende tegen, die tegen u zegt: “Wat ben je laat” en verder niets.*

Inhoudelijk is deze constatering juist. Maar de leidinggevende zegt nog meer:

- hij geeft ook een ik-boodschap (“Ik erger mij eraan als medewerkers te laat komen.”);
- hij geeft ook een jij-boodschap (“Jij neemt het zeker niet zo nauw.”);
- hij geeft ook een bevels-boodschap (“Ik wil dat het niet meer voorkomt.”).

Deze informatie is dus extra informatie over de inhoudelijke boodschap.

Dit verschijnsel wordt ook wel aangeduid als:

- informatie ‘tussen de regels door’;
- een impliciete, erin opgesloten boodschap;
- verpakte informatie.

De kans is groot dat u de boodschap van de leidinggevende opvat als: “Ik wist dat hij ging zeuren”. De opmerking van de leidinggevende was een ‘verpakte’ boodschap over u en die heeft u ook zo opgevat. De communicatie was dus gericht op de betrekking (de relatie) en niet op de inhoud. Gevolg: onuitgesproken onderlinge ergernis.

De leidinggevende had duidelijk moeten zijn in zijn expliciete boodschap. Hij had bijvoorbeeld kunnen zeggen: “Ik zie dat je te laat bent, dat vind ik vervelend. Ik wil dat je voortaan op tijd komt.” U had dan gewoon uw excuus aan kunnen bieden.

**Analoge communicatie**

Met analoog wordt bedoeld dat mensen extra informatie geven naast de inhoudelijke of digitale communicatie. Analoge communicatie gaat altijd over hoe iets gezegd wordt. De grammofoonplaat gaf ook extra informatie bij de muziek, zoals ruis en tikken. Dit in tegenstelling tot de cd, die altijd dezelfde digitale informatie geeft. Mensen hechten meer waarde aan analoge communicatie (de betrekking) dan aan de digitale communicatie (de inhoud).

**Voorbeeld:**

*Een gast vraagt aan u: “Ober, mag ik een kopje koffie van u?” Hij doet dit op een rustige, correcte wijze. U vindt de gast aardig en u bedient hem direct. Het gastencontact verloopt dus naar beider tevredenheid. Stel dat dezelfde gast al een kwar-*

*tier zit te wachten en zich daar nogal over opwindt. Als u in zijn buurt bent roept de gast met luide stem en op een geïrriteerde toon “Ober, mag ik een kopje koffie van u?” U ziet en hoort ook dat hij met zijn vingers knipt.*

De gast heeft inhoudelijk (digitaal) dezelfde vraag gesteld, maar heeft zijn vraag op analoge wijze onderstreept. Impliciet geeft hij aan:

“Ik word tekort gedaan.” (ik-boodschap);

“U bent een slechte gastheer.” (U-boodschap);

“Ik wil nu snel geholpen worden.” (bevels-boodschap).

Stel, u heeft deze analoge informatie ook opgemerkt. Nu hangt het ervan af hoe u die analoge informatie opvat. Vindt u de reactie van de gast begrijpelijk, dan bedient u hem zo snel mogelijk en biedt u uw excuus aan voor het ongemak. U handelt de zaak dan professioneel af op basis van de inhoudelijke boodschap van de gast. Als u zich de reactie van de gast persoonlijk aantrekt, is de kans groot dat u zijn vraag negeert en hem nog even laat wachten. “Wat denkt hij wel, ik ben zijn hond niet!”

In dat geval hecht u dus meer waarde aan hoe de gast zijn koffie bestelt, via negatieve analoge communicatie, dan wat hij vraagt met de inhoudelijke boodschap. U handelt de zaak nu onprofessioneel af op basis van zijn gedrag, de analoge boodschap. Gevolg: een ontevreden gast. De kans dat hij terugkomt, is klein en hij zal zich negatief over het bedrijf uitlaten. Dit schaadt dus de bedrijfsbelangen. Daarom is het zo belangrijk dat u zich bewust bent van de wijze waarop u analoog reageert.

In dit voorbeeld was er een duidelijke aanleiding voor het gedrag van de gast. Er was iets misgegaan. Het kan ook gebeuren dat gasten analoog gedrag vertonen wat niet direct te verklaren is.

### **Interpretatie**

Analoge communicatie is altijd een interpretatie van, oftewel betekenis geven aan een boodschap van zowel zender als ontvanger. Bij analoge communicatie moet u altijd rekening houden met het feit dat de informatie een persoonlijke interpretatie is.

#### **Voorbeeld:**

*U kunt een glimlach van een gast opvatten als vriendelijk, positief of cynisch, dus negatief.*

De interpretatie zegt dus meer over u dan over de ander want de ene mens is gevoeliger voor analoge communicatie dan de ander. Sommigen hebben als ontvanger een extra antenne en vatten analoge informatie eerder negatief op dan positief. Als iemand analoog gedrag vertoont wat u niet goed kunt interpreteren, dan is er maar één oplossing. Vraag aan de persoon of alles naar wens is of dat u hem ergens mee van dienst kunt zijn. Op basis van de reactie van de gast kunt u dan vaststellen of uw interpretatie juist was.

Er zijn nog allerlei andere vormen van analoge communicatie, zoals:

### Taalgebruik

- hoe iets geformuleerd wordt, zoals: “Wilt u naar buiten gaan?” of “Ga jij maar lekker buiten spelen.”;
- gebiedende wijs gebruiken, zoals: “Wilt u hier komen?” of “Kom hier!”;
- scheldwoorden gebruiken: “Vuile #@#\$%&(\*&^%\$!”;
- moeilijke woorden of vaktaal gebruiken, zoals: “Zal ik vast debarrasseren?” (de tafel afruimen).

### Stemgebruik (de toon)

- intonatie: cynisch, geïrriteerd, vriendelijk, verleidelijk;
- volume: zacht, hard.

### Lichaamstaal (non-verbaal)

- de lichaamshouding die iemand aanneemt: open of gesloten;
- de gezichtsuitdrukking die iemand heeft: vriendelijk, chagrijnig, boos of angstig;
- wel of geen oogcontact hebben met iemand;
- de gebaren die iemand maakt: met vinger wijzen, met vingers knippen of de middelvinger opsteken.



Met de juiste uitstraling komt u een stuk verder.

### Kleding

- kostuum/mantelpak of spijkerbroek met trui;
- schone, vieze kleding of kapotte kleding;
- opvallende of dure sieraden.



### Uiterlijk

- haardracht: opvallend geknipt of geverfd;
- zichtbare tatoeages of piercings.

### Persoonlijke verzorging

- fris of naar zweet ruikend.



### Filmtip

Bekijk van de dvd het onderwerp Analoge communicatie.

### Bedoeling en effect

De zender geeft in zijn boodschap zijn bedoeling weer. Wat hij bedoelt is het gevolg van gedachten, gevoelens en belevingen die de ander niet kan waarnemen. De ontvanger kan alleen de digitale boodschap horen en de analoge boodschap zien. Een zender moet zijn bedoeling daarom goed overbrengen, zodat de ontvanger hem begrijpt.

Het is niet voor niets dat vaak de vraag gesteld wordt: “Wat bedoel je precies?”

De ontvanger moet op luisteren staan. En het is niet voor niets dat vaak de vraag gesteld wordt: “Luister je eigenlijk wel?” De zender kan bij de ontvanger waarnemen of zijn boodschap ontvangen is.

We zeggen dan dat de communicatie effect heeft gehad.

Er is sprake van effectieve communicatie als de ontvanger:

- heeft laten merken naar de zender geluisterd te hebben;
- antwoord heeft gegeven op een vraag van de zender;
- de vraag van de zender heeft ingewilligd;
- heeft laten merken de mededeling van de zender gehoord en begrepen te hebben;
- de mening van de zender deelt;
- de opdracht van de zender heeft uitgevoerd.

### Communicatieproblemen oplossen

Als u merkt dat de communicatie niet goed verloopt, dan kunt u daar zelf wat aan doen door:

- feedback te geven;
- te zeggen wat u precies bedoelt.

### Feedbackproces over gedrag

Doel van het feedbackproces is:

- gedrag te handhaven;
- gedrag te veranderen.

Bepaald gedrag behouden kan bijvoorbeeld door iemand een compliment te geven. Veranderen van gedrag gebeurt door iemand te vragen of deze zijn gedrag wil aanpassen. “Wil je wat zachter praten?”

De wijze waarop feedback wordt gegeven is bepalend voor het succes. Mensen vatten het krijgen van feedback vaak op als kritiek. Zij zullen dus extra gevoelig zijn hoe analoog de feedback gegeven wordt. Wees in ieder geval eerlijk naar anderen.

### Zelfreflectie

Zelfreflectie is een manier om kritisch naar uw eigen gedrag te kijken. Zelfreflectie geeft u de mogelijkheid om fouten te herstellen, voordat u feedback van een ander krijgt. Bij zelfreflectie kijkt u als het ware in een spiegel naar uw eigen gedrag. U vraagt zich dan af welk effect uw gedrag heeft of heeft gehad op een ander.

#### Voorbeeld:

*Een gast beklaat zich bij u dat u hem wel erg lang laat wachten op zijn bestelling. U heeft het druk, doet uw best en vindt dat de gast zeurt. U zegt tegen hem: "Ja meneer, u bent niet de enige hier." Als u zijn bestelling gaat halen bedenkt u, dat uw gedrag niet juist is.*

*De gast heeft inderdaad lang moeten wachten en u heeft hem niet tijdig geïnformeerd over de lange wachttijden in de keuken. Als u de bestelling bij de gast uitserveert zegt u: "Sorry dat ik zo kortaf was meneer, ik had u even moeten informeren over de wachttijd". De gast laat merken het excuus op prijs te stellen. Door deze zelfreflectie heeft u de relatie met de gast kunnen herstellen.*

### Aandeel in de communicatie

In het omgaan met elkaar hebben beide partijen een aandeel in de kwaliteit en het effect van de communicatie. Ruzies tussen mensen ontstaat vrijwel altijd omdat de één de ander iets verwijt.

#### Voorbeeld:

*U vraagt uw partner iets, terwijl hij televisie zit te kijken. Hij reageert niet op uw vraag en u verwijt hem dat. U vindt het dan zijn schuld dat de communicatie geen effect heeft, want hij luistert niet. Uw partner verwijt u, dat u hem stoort tijdens een televisieprogramma.*

*Kortom, de één vindt dat hij geen aandeel heeft in de ruzie. De ander denkt daar net zo over.*

*Ook hier kan zelfreflectie helpen. U kunt nagaan wat uw aandeel is in het niet goed verlopen van de communicatie. Het is niet handig om een vraag te stellen, terwijl een ander ergens anders naar luistert.*

### Overeenstemmend communiceren

In de communicatie is het van belang, dat de digitale en analoge communicatie overeenkomen

Als een barkeeper met een lach op zijn gezicht een gast sterke drank weigert, dan kan dat aanleiding geven tot een conflict. Bij regelhandhaving moet u als gastheer de analoge communicatie laten overeenkomen met uw rol van handhaver van de regels die gelden in uw bedrijf.

### Contact maken bij regelhandhaving

Een belangrijk onderdeel van communicatie is het contact maken met gasten.

Dit geldt vooral wanneer u moet optreden bij risicogedrag van gasten (zie paragraaf 3.2) en bij het hanteren van de gespreksmodellen (zie hoofdstuk 4).

### Oogcontact maken met de gast

Om goed te kunnen communiceren is oogcontact van essentieel belang. Ogen geven belangrijke informatie over iemands emoties, zoals boosheid, blijheid, angst of verdriet. Door iemand in zijn ogen te kijken kunt u inschatten hoe hij reageert of wellicht gaat reageren op uw optreden. Met oogcontact wordt ook bereikt dat iemand zich bewust wordt van het feit dat u iets wilt vertellen of dat u de ander wilt dwingen om te luisteren. Oogcontact vergroot dus de kans dat iemand zich laat beïnvloeden. In sommige gevallen, zoals in voorgaand voorbeeld, kan het voorkomen dat het niet mogelijk is om direct oogcontact met een gast te krijgen. Kies daarom eerst een positie waar de gast u kan zien. Probeer dan oogcontact te maken door zijn aandacht te trekken. Zeg bijvoorbeeld: "Hallo, mag ik even uw aandacht?" of "Meneer, kan ik even met u praten?" Als u eenmaal oogcontact met de gast hebt, moet u proberen dit oogcontact vast te houden.

Benader de gast nooit van achteren en probeer niet zijn aandacht te trekken door hem aan te raken, zoals op de schouder tikken. Dit voorkomt onnodige schrikreacties of ergernis bij de gast.

Zeker bij een heftig oplopende ruzie of een vechtpartij kan een gast, die u niet ziet, zich bedreigd voelen. Bedenk dat gasten elke vorm van aanraken, wanneer dan ook, meestal niet op prijs stellen. Het is vaak aanleiding tot een vechtpartij.



Aanraken is vaak niet gewenst.

### Voorstellen aan de gast

Vertel de gast wie u bent en wat uw functie is. De gast weet dan direct met wie hij te maken heeft, vooral als je geen herkenbare bedrijfskleding aan hebt. Afhankelijk van de situatie kunt u de gast een hand geven. Bij conflicten verwacht de gast eerder

een bozige, knorrige leidinggevende, die hem de les gaat lezen. Een leidinggevende die hem op een correcte, beleefde wijze tegemoet treedt, zal een positief effect op hem kunnen hebben.

### Afzonderen

De meeste gasten vinden het niet prettig om terechtgewezen te worden, zeker niet als dat gebeurt in aanwezigheid van anderen. Vraag de gast daarom even met u mee te lopen naar een andere plek. Hiermee wordt gezichtsverlies van de gast voorkomen.

### Afstand houden van de gast

Ga niet te dicht bij een gast staan. Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat iemand zich veilig voelt als er minimaal één meter afstand is tussen hem en de ander. In een drukke ruimte kan dat niet altijd, maar houd er rekening mee dat het een rol kan spelen in het contact. Vaak wordt ten onrechte gedacht dat men respect afdwingt door dicht op iemand te gaan staan. De praktijk leert dat dit juist kan leiden tot ongewenst lichamenlijk contact als trekken en duwen.



#### Filmtip

Bekijk op de dvd de scène Contact maken bij regelhandhaving.



#### Let op

Het kan gebeuren dat een gast u een kopstoot wil geven als u (te) dicht bij hem gaat staan.

Probeer de gast op afstand te houden door uw arm gestrekt voor u te houden of doe een pas achteruit als het niet anders kan.

### Samenwerken met collega's

Goede samenwerking vereist goede onderlinge communicatie. Deze samenwerking is nodig om de veiligheid te waarborgen bij het optreden tegen gasten met risicogedrag (zie paragraaf 3.2).

Een goede onderlinge samenwerking bestaat uit:

- assistentie vragen;
- gesprek delegeren;
- scheiden van partijen;
- overnemen.

Afhankelijk van het bedrijf waar u werkzaam bent, kunt u samenwerken met:

- collega-bedrijfsleider(s);
- elke willekeurige medewerker;
- eventueel aanwezige portier(s).

Een goede samenwerking ontstaat niet zomaar. Van tevoren moeten in het werkoverleg goede afspraken worden gemaakt wie met wie, wanneer en hoe samenwerkt.

### Assistentie vragen

Wanneer u moet optreden, moet u overwegen of u dat alleen kunt. Assistentie van één of meerdere medewerkers kan nodig zijn als ondersteuning van uw optreden bij een groep, als bijstand op de achtergrond (back-up) of om partijen te scheiden.

Maak deze afweging op basis van de volgende vragen:

- Is de gast onderdeel van een groep?
- Is de gast onder invloed van alcohol?
- Is de gast erg emotioneel, dus is er kans op ruzie of een vechtpartij?
- Is de gast gewapend, bijvoorbeeld met een kapot glas, mes of barkruk?
- Is de gast fysiek te hanteren of te controleren?
- Is het onrustig in de directe omgeving van de gast, bemoeien andere gasten zich ermee?
- Is de uitgang ver weg, in het geval de gast uit de zaak verwijderd moet worden?

Maak, voordat u gaat optreden, afspraken met degene die u assisteert. Bepaal wie het woord voert en wat er moet gebeuren, bijvoorbeeld het wegsturen van een groep bij de ingang van het toilet.

### Scheiden van partijen

Er kunnen zich situaties voordoen waarbij twee partijen in het geding zijn, bijvoorbeeld een hoog oplopende ruzie of vechtpartij tussen twee gasten of groepen gasten. In dat geval moet er opgetreden worden door minimaal twee medewerkers. Voordat u optreedt, moet u eerst goed inschatten of de situatie het scheiden van partijen toelaat, bijvoorbeeld:

- zijn er wapens in het geding?
- kunt u snel ter plaatse zijn?
- is er voldoende ruimte om de partijen te kunnen scheiden?
- zijn er andere factoren, bijvoorbeeld een groep, die een effectief scheiden van de partijen in de weg staan?

Om het scheiden van partijen goed te laten verlopen, moet van tevoren afgesproken worden wie daarvoor ingezet kunnen worden. Het is dan wel noodzakelijk dat de medewerkers die dat doen de techniek van het 'scheiden van partijen' beheersen. Als u denkt dat de partijen niet (meer) te scheiden zijn, is het verstandig om assistentie van de politie in te roepen.

### Methode van scheiden van partijen

Bij het scheiden van partijen neemt iedere medewerker een partij voor zijn rekening. Daarbij is het van belang dat zij tegelijk de stappen uitvoeren. Per stap

wordt aangegeven wat u moet zeggen en wat u moet doen. Deze stappen moeten tegelijk uitgevoerd worden.

<b>Stap 1.</b>	Zeggen:	Trek de aandacht door te schreeuwen en maak oog-contact.
	Doen:	Scherm de gast af door gebruik te maken van lichaam en armen.
<b>Stap 2.</b>	Zeggen:	Vraag wat er gebeurd is: wie deed wat en waarom?
	Doen:	Zorg door zelf weg te draaien dat de gast zich om-draait en daardoor de andere partij (gast) niet meer kan zien.
<b>Stap 3.</b>	Zeggen:	Geef emotionele ondersteuning: wat vervelend voor je.
	Doen:	Vergroot de afstand tussen beide partijen door achter-uit te lopen.
<b>Stap 4.</b>	Zeggen:	Geef regel aan: vechten is niet toegestaan.
	Doen:	Zoek een rustige plek en handel de zaak af.

### Delegeren (overdragen)

U kunt overwegen om het gesprek te delegeren aan een collega. U treedt dan niet zelf op maar laat het aan een collega of andere leidinggevende over.

Maak de overweging op basis van de volgende situaties:

- als een bevriende gast of familielid een overtreding begaat of een klacht heeft;
- als u zelf emotioneel bent;
- als u bang bent om op te treden;
- als u niet in staat bent zelf op te treden, bijvoorbeeld als u niet in de buurt van de overtreder kunt komen.

Degene die delegeert moet de collega vertellen wat hij heeft waargenomen op basis van de zeven W's. Als dat niet of onvoldoende gebeurt, dan kan de gast u confronteren met feiten die u niet kunt tegenspreken. Dit kan aanleiding geven tot conflicten.

#### **Voorbeeld:**

*Een barmedewerkster heeft problemen met een gast. Zij delegeert het gesprek aan de leidinggevende en zegt: "Die jongen daar is vervelend". De leidinggevende gaat naar de jongen toe en zegt: "Ik hoor dat jij vervelend bent. Als ik weer klachten over je krijg, ga je eruit". De jongen protesteert en vraagt om uitleg. De leidinggevende heeft geen informatie gevraagd aan de barmedewerkster wat de jongen precies gedaan heeft en kan het de jongen dus niet vertellen. Dit kan leiden tot een conflict tussen de jongen en de leidinggevende.*

### Overnemen gesprek

Het kan voorkomen dat het contact tussen u en een gast niet goed verloopt. De kans is dan groot dat het gesprek op onprofessionele wijze wordt gevoerd. Dit kan voorkomen als u:

- emotioneel wordt;
- voelt aankomen dat de gast gewelddadig wordt;
- blokkeert, dat wil zeggen het gesprek niet kan voortzetten, door bijvoorbeeld angst.

Het overnemen kan plaatsvinden op initiatief van de handhaver zelf of op initiatief van een collega wanneer die ziet dat het gesprek niet goed verloopt of uit de hand dreigt te lopen.

#### **Voorbeeld:**

*Een gast scheldt een gastheer uit. Een andere gastheer ziet dat zijn collega de gast bij zijn jasje beetpakt en hoort hem zeggen dat wanneer de gast door blijft gaan met schelden, hij hem wel buiten de deur zal zetten. Deze gastheer besluit het optreden van zijn collega over te nemen uit vrees dat het anders op een vechtpartij uitdraait.*

Als u besluit een gesprek van een collega over te nemen, handel dan als volgt:

- loop rustig naar beide partijen toe;
- stel u voor aan de gast;
- vraag de gast wat er aan de hand is.

De collega moet het overnemen wel direct accepteren. Hierover zijn van tevoren afspraken gemaakt.

Uit de praktijk blijkt dat de gast u eerst gaat vertellen wat uw collega allemaal fout heeft gedaan. In de meeste gevallen laat de gast merken dat er met u beter te praten valt dan met de collega. Handel de kwestie af volgens de aanpak zoals die omschreven is in paragraaf 3.2 bij risicogedrag van gasten.

### Camerabeveiliging

Als het bedrijf waar u werkt voorzien is van camerabeveiliging, zorg er dan voor dat het optreden bij risicogedrag van gasten wordt opgenomen. Het maakt niet uit of de camera alleen maar beelden registreert. Verplaats het gesprek eventueel naar een plaats waar camera's zijn.

Vertel gasten bij het contact maken dat het gesprek op camera wordt vastgelegd. De gast weet dan dat de beelden tegen hem gebruikt kunnen worden. De praktijk wijst uit, dat gasten daar rekening mee houden. De beelden kunnen eventueel gebruikt worden voor politieonderzoek als blijkt dat gasten strafbare handelingen hebben verricht.



### Let op

Als u cameraopnamen maakt, kunnen die door de politie opgevraagd worden ten behoeve van een justitieel onderzoek.



Gebruik van camera's moet bekend zijn bij uw gasten.

## 3.2 Risicogedrag van gasten

Gasten zijn, net als u, mensen met hun leuke en minder leuke eigenschappen. Ze zijn aardig, vrolijk en correct, maar ook nukkig, onbeleefd en soms agressief. In deze paragraaf wordt negatief gedrag van gasten behandeld, kortweg aangeduid met risicogedrag.

Het woord risico betekent dat iets of iemand schade of gevaar kan opleveren. Risicogedrag van gasten heeft direct een negatieve invloed op de gastvrijheidsformule.

Gasten kunnen zich storen aan risicogedrag van andere gasten of zich zelfs bedreigd voelen door het risicogedrag. Voor medewerkers heeft het invloed op:

- hun werkplezier: ze moeten op de hoede zijn voor vervelende situaties;
- hun veiligheid: er is gevaar voor lichamelijk letsel;
- hun zelfvertrouwen: ze moeten wel in staat zijn om met agressie en geweld om te gaan.



Om goed met risicogedrag van gasten om te kunnen gaan, is het van belang dat u:

- weet welke soorten risicogedragingen er zijn;
- kennis heeft van de mogelijke oorzaken en gevolgen van risicogedrag;
- onderscheid kunt maken tussen verschillende soorten risicogedrag;
- in staat bent risicogedrag te voorkomen of aan te pakken.

### Oorzaken van risicogedrag

Risicogedrag kan de volgende oorzaken hebben:

#### Gebrek aan gastgerichtheid

Gastgerichtheid van medewerkers is essentieel voor een positieve beleving van gasten. Veel problemen met gasten ontstaan door gebrek aan gastgerichtheid.

Veel voorkomende klachten zijn:

- geen of slechte ontvangst bij binnenkomst;
- niet gezien worden door de gastheer, geen contact;
- onvriendelijk, ongemotiveerd contact;
- niet servicegericht;
- niet op tijd geholpen worden, te lang moeten wachten.

Als klachten van gasten vervolgens niet serieus genomen worden of -nog erger- genegeerd worden, is de kans groot dat de gast zijn ongenoegen daarover zal laten blijken. Dit is vaak al de aanleiding tot risicogedrag van gasten. Hoe u om kunt gaan met klachten wordt in hoofdstuk 4 uitgelegd.

#### Frustratie van de gast

Elk mens heeft belangen en zal ernaar streven zijn eigen belangen te behartigen. De gast heeft meestal belang bij een gezellig avondje uit. Hij heeft zich erop verheugd en heeft de verwachting dat hij gastvrij zal worden onthaald. Hij wil plezier, lekker eten, drinken, slapen en vermaakt worden en daar wil hij best voor betalen. Een gast kan gefrustreerd (teleurgesteld) raken als hij belemmerd, gedwarsboomd, geblokkeerd of verstoord wordt in zijn belangen en verwachtingen.

Anders gezegd, een gast raakt gefrustreerd als hij gevoelsmatig in zijn vrijheid wordt aangetast om te gaan en staan waar hij wil, zoals een café binnen gaan of niet naar buiten willen. Of te doen en te laten wat hij wil, bijvoorbeeld een sigaret roken. Gasten tonen hun frustraties vooral als zij de indruk hebben dat hen onrecht wordt aangedaan. Het gevoel van onrecht kan terecht of onterecht zijn. Als een gast een tafel gereserveerd heeft voor vier personen en het blijkt dat die al bezet is door een fout van de medewerker, dan is zijn gevoel van onrecht terecht. Als een gast met vrienden heeft afgesproken in een discotheek, maar terecht de toegang wordt geweigerd omdat hij verkeerde kleding aanheeft vanwege de dresscode, dan is het gevoel van onrecht niet juist.

Terecht of niet terecht, de gast toont zijn frustratie en daar moet adequaat op gereageerd worden. De wijze waarop een gast zijn frustratie toont, kan heel verschillend zijn. De ene gast geeft op een rustige manier aan wat hem dwarszit, de andere gast reageert heftig en kan zelfs agressief gedrag vertonen.

### Alcoholmisbruik en drugsgebruik

Gasten die te veel alcohol gebruiken kunnen niet meer goed denken en het geweten functioneert niet goed meer. Het stemmetje in het hoofd wat zich afvraagt wat kan en wat niet kan laat het afweten. Zonder deze interne controle over het eigen gedrag is iemand sneller geneigd over de grenzen van zijn eigen waarden en normen heen te gaan. Hij vertoont dan gedrag waarvoor hij zich later in nuchtere toestand zal schamen of waarvan hij zich zelfs niets meer zal kunnen herinneren. De gast is ontremd en heeft geen controle meer over zijn doen en laten. Deze gasten zijn meestal niet aan te spreken op hun gedrag en laten zich dus ook niet door u beïnvloeden. Gevoelens van frustratie en boosheid zullen makkelijker geuit worden met agressief of gewelddadig gedrag.

In hoofdstuk 5 (Alcohol) en hoofdstuk 6 (Drugs) wordt uitgebreid in gegaan op de effecten van alcoholmisbruik en drugsgebruik.

### Soorten risicogedrag

De genoemde oorzaken kunnen diverse soorten risicogedrag als gevolg hebben.

In de horeca zijn dat:

1. tegenwerkend gedrag, ook wel A/B-gedrag genoemd;
2. agressief gedrag, ook wel C-gedrag genoemd;
3. gewelddadig gedrag, ook wel D-gedrag genoemd;
4. groepsgedrag;
5. crimineel gedrag.

#### 1. Tegenwerkend gedrag (A/B-gedrag)

Tegenwerkend gedrag van gasten is het weerstand bieden tegen het optreden van u als leidinggevende, wanneer u een regel wilt handhaven. Bij tegenwerkend gedrag trekt de gast het nut van de regel in twijfel.

#### Aanleiding van tegenwerkend gedrag

De volgende oorzaken kunnen leiden tot tegenwerkend gedrag van de gast:

- als hem de toegang tot het bedrijf geweigerd wordt;
- als zijn gedrag gecorrigeerd wordt;
- als hij beschuldigd wordt van een verborgen regelovertreding;
- als hij een sanctie (straf) opgelegd krijgt.

#### Actie ondernemen

Een gast kan de regelhandhaving accepteren en verleent dan medewerking, hij vertoont meewerkend gedrag.

Hij kan ook tegenwerkend gedrag vertonen en uit daarmee zijn frustratie. Hij is het niet eens met het optreden van de leidinggevende en wil dat kenbaar maken. Het ondernemen van zo'n actie wordt daarom tegenwerkend gedrag genoemd.



### Let op

De soorten tegenwerkend gedrag en de aanpak daarvan zijn opgenomen in alle gespreksmodellen in hoofdstuk 4. Er wordt regelmatig naar hoofdstuk 4 verwezen. Volg die aanwijzing op!

#### Soorten tegenwerkend gedrag

Een gast kan vier soorten tegenwerkend gedrag vertonen. Dit zijn:

**A1**-gedrag: door het aanvoeren van excuses;

**A2**-gedrag: door gedrag te ontkennen;

**B1**-gedrag: door het geven van kritiek op de regel of het beleid;

**B2**-gedrag: door het geven van kritiek op de regelhandhaving of het toepassen van een sanctie.

Gasten kunnen deze soorten van tegenwerkend gedrag vertonen, al dan niet in combinatie met het uiten van hun emoties.

#### Uiten van emoties

Als iemand gefrustreerd raakt, zal dat vaak een gevoel van teleurstelling opleveren, omdat zijn verwachtingen niet uitkomen. De gast die gefrustreerd is, kan zijn teleurstelling dan uiten in emoties, zoals boosheid, met woorden als:

- “Wat is dat voor gezeik, zeg?”
- “Hé zeg, wat is dit voor ballentent?”
- “Wel verdomme, heb ik dat.”
- “Heb je niets anders te doen dan mij tegen te houden?”

Vaak zullen deze woorden op analoge wijze ondersteund worden met:

- stemverheffing;
- een boos gezicht;
- armgebaren, priemende vinger.



### Let op

Maak een onderscheid tussen emoties die getoond worden bij tegenwerkend gedrag en agressie die getoond wordt bij agressief gedrag (zie C-gedrag).

#### **A1-gedrag (aanvoeren van excuses)**

Bij A1-gedrag probeert de gast u te overtuigen dat er verzachtende omstandigheden zijn. De gast zal dit motiveren met excuses. Het maakt niet uit of het gegeven excuus juist is of niet.

Voorbeelden:

- “Ik kan er niets aan doen.”
- “Dat was niet mijn schuld, het kwam door ...”
- “Ik wist niet dat ...”

A1-gedrag wordt vooral vertoond bij het gespreksmodel 'Nee verkopen' (zie hoofdstuk 4). De gast probeert hier van een nee en ja te maken.

A1-gedrag is een ik-gerichte boodschap: "Ik heb een excuus".

### **A2-gedrag (gedrag ontkennen)**

Bij A2-gedrag probeert de gast u te overtuigen dat hij zich niet schuldig heeft gemaakt aan een overtreding. De gast zal zijn gedrag dus ontkennen. Hij wil dat u de beschuldiging intrekt.

Voorbeelden:

- "Dat is helemaal niet waar."
- "Ik heb niet te veel gedronken."
- "Dat heb ik niet gedaan."

A2-gedrag wordt vooral vertoond bij het gespreksmodel 'Verborgene regelovertrading' (zie hoofdstuk 4).

De gast probeert u ervan te overtuigen dat uw vermoedens van zijn regelovertrading niet juist zijn.

### **B1-gedrag (kritiek op regel of beleid)**

Bij B1-gedrag probeert de gast u ervan te overtuigen dat de regel of het gevoerde beleid niet goed is. Hij geeft dus kritiek op een regel of het gevoerde beleid.

Voorbeelden:

- "Die regel slaat nergens op."
- "Waarom is die regel er eigenlijk?"
- "Regels? U bent toch niet van de politie?"

B1-gedrag wordt vertoond bij de gespreksmodellen 'Openlijke en verborgene regelovertrading' (zie hoofdstuk 4).

B1-gedrag is een jullie-gerichte boodschap: "Het zijn jullie regels."

### **B2-gedrag (kritiek op regelhandhaving of de uitvoering van de sanctie)**

Bij B2-gedrag probeert de gast u te overtuigen dat regelhandhaving of het toepassen van een sanctie niet zinvol is. Hij erkent de regelovertrading wel maar wil dus dat u de regel niet handhaaft (niet beëindigt) of dat de sanctie niet wordt uitgevoerd (direct eruit).

Voorbeelden:

- "Ik val toch niemand lastig?"
- "Ik kan mijn sigaret toch wel oproken?"
- "Daarom hoef je me toch niet weg te sturen?"

B2-gedrag wordt vooral vertoond bij de gespreksmodellen 'Openlijke en verborgene regelovertrading' (zie hoofdstuk 4).

## Foutief omgaan met tegenwerkend gedrag van gasten

Bij het omgaan met tegenwerkend gedrag van gasten moet u:

- ruimte geven voor reacties;
- tegenwerkend gedrag ombuigen naar meewerkend gedrag.

### Ruimte voor reacties

Wanneer een gast tegenwerkend gedrag vertoont, moet u hem de gelegenheid geven dat gedrag ook te laten zien en horen. Door hem ruimte te geven voor een reactie biedt u hem de mogelijkheid zijn teleurstelling of boosheid te tonen. Zodoende kan hij zijn verhaal kwijt en merkt hij dat zijn emoties erkend worden. Van belang is dan wel dat er naar hem geluisterd wordt. Als een gast zijn ongenoegen heeft mogen uiten, is de kans groot dat hij daarna bereid is om naar u te luisteren.

Vaak wordt er geen ruimte voor een reactie gegeven, omdat de handhaver geen zin heeft om te praten of meent dat “dat niet gaat met die harde muziek”:

Deze argumenten worden vaak gebruikt om gebrek aan kennis of vaardigheden te verhullen. Men is dan niet in staat om de gespreksmodellen uit hoofdstuk 4 toe te passen. Slagvaardig ombuigen met behulp van de gespreksmodellen zorgt ervoor dat u krachtadig kunt optreden.

Niet of verkeerd ombuigen zal vaak tot conflicten leiden en dat kost pas echt veel tijd.

Als een gast zijn ongenoegen niet heeft mogen uiten, zal zijn frustratie alleen maar groter worden. Het kan ook zijn dat er wel ruimte voor tegenwerkend gedrag is gegeven, maar dat daar niet goed op gereageerd wordt. Hieronder worden een aantal voorbeelden gegeven van een foutieve aanpak.

Foutieve aanpak bij een emotionele reactie van de gast:

- “Jij moet niet zo’n grote mond tegen mij opzetten.”
- “Jij moet niet dwars gaan liggen.

De handhaver trekt zich de reactie van de gast te persoonlijk aan. Hij reageert op betrekkingniveau.

De handhaver kan het gesprek beter zakelijk en inhoudelijk houden.

Foutieve aanpak bij A1-gedrag (aanvoeren van excuses):

- “Dat is allemaal leuk en aardig, maar ik heb er geen boodschap aan.”
- “Leuk bedacht, maar daar trap ik niet in.”

De handhaver bagatelliseert de reactie van de gast die zich daardoor niet serieus genomen voelt.

De handhaver kan beter begrip tonen voor het excuus en daarna argumenten geven over het waarom van de regel.

Foutieve aanpak bij A2-gedrag (gedrag ontkennen):

- “Ik maak zelf wel uit wat waar is en wat niet.”
- “Jij weet heus wel wat ik gezien heb.”

De handhaver lokt een zinloze discussie uit over wie er gelijk heeft.

De handhaver kan beter de discussie uit de weg gaan en de ontkennende reactie van de gast ombuigen.

Foutieve aanpak bij B1-gedrag (kritiek op de regel):

- “Regel is regel en daarmee uit.”
- “Ik bepaal hier wat niet kan en niet jij.”
- “Ik heb deze regel ook niet gemaakt.”

De handhaver stelt zich formeel op. De gast krijgt geen uitleg over het waarom van de regel of de handhaving ervan. Bij de laatste opmerking verschuilt de handhaver zich achter de opsteller van de regels, meestal de baas, en geeft aan dat hij er ook niets aan kan doen.

De handhaver kan beter het waarom van de huisregel uitleggen en bovendien laten merken dat hij achter die regel staat.

Foutieve aanpak bij B2-gedrag (kritiek op regelhandhaving of uitvoeren van sanctie):

- “Jij doet nu onmiddellijk wat ik zeg.”
- “Als ik zeg dat je eruit moet, dan ga je eruit.”
- “Als het niet goedschiks kan, dan maar kwaadschiks.”

De handhaver toont zijn macht. Hij wil dat de gast onmiddellijk naar hem luistert en doet wat hij zegt.

De handhaver kan beter wachten met zijn eisen en de reactie van de gast ombuigen.



### Filmtip

Bekijk van de dvd het onderwerp Tegenwerkend gedrag van gasten.

Geen ruimte geven voor een reactie of verkeerd reageren op tegenwerkende gedrag leidt vaak tot agressie (zie C-gedrag). Het optreden van de gastheer/handhaver is hier dan mede de oorzaak van. Tegenwerkend gedrag van gasten kan het beste aangepakt worden met een ombuigstrategie.

### Ombuigstrategie

Alleen ruimte bieden voor tegenwerkend gedrag van de gast is dus niet voldoende. U moet dit gedrag proberen om te buigen naar meewerkend gedrag. Deze ombuigstrategie is erop gericht om het gedrag van de gast positief te beïnvloeden. De ombuigstrategie bestaat uit twee belangrijke onderdelen:

- begrip tonen;
- argumenten geven.

### Begrip tonen

Mensen, dus ook gasten, willen erkenning hebben voor hun tegenwerkende reacties (AB-gedrag + emotie). Erkenning krijgen houdt in dat er aandacht wordt besteed aan hun reacties.

Pas als de gast erkenning heeft gekregen voor zijn emotie, zal hij bereid zijn om naar u te luisteren en eventueel mee te werken. Begrip tonen is een actie gericht op het verbeteren van de betrekking, de relatie. Door begrip te tonen voorkomt u een dreigend conflict. Uit onderzoek is gebleken dat het tonen van begrip in de meeste gevallen leidt tot meewerkend gedrag. Gebruik bij het begrip tonen zoveel mogelijk de woorden die de gast zelf gebruikt heeft bij het geven van zijn reactie.

**Voorbeeld:**

*Als een gast zegt: "Ik wil niet buiten roken want het regent", kunt u begrip tonen door te zeggen: "Ik begrijp dat u nu niet naar buiten wilt, maar..."*



Begrip tonen bij uiten van emoties:

- "Ik begrijp dat u teleurgesteld bent, maar ...";
- "Ik zie dat u nogal boos bent. Dat kan ik best begrijpen, maar ...".

Begrip tonen bij A1-gedrag (geven van excuses):

- "Ik begrijp best dat u er niets aan kan doen, maar ...";
- "Ik begrijp dat u niet op de hoogte was van de openingstijden, maar..."

Begrip tonen bij A2-gedrag (gedrag ontkennen):

- "Ik begrijp dat u zichzelf niet dronken vindt, maar ...";
- "Ik kan mij voorstellen dat u het niet leuk vindt ergens van beschuldigd te worden, maar ...";
- "Misschien denkt u dat ik het niet goed gezien heb, maar ...".

Begrip tonen bij **B1**-gedrag (kritiek op de regel of het beleid):

- “Ik kan mij voorstellen dat u het niet eens bent met deze regel, maar ...”;
- “Ik kan mij best indenken dat u in eerste instantie het nut van deze regel niet zo inziet, maar ...”.

Begrip tonen bij **B2**-gedrag (kritiek op regelhandhaving of toepassen van sanctie):

- “Ik begrijp heel goed dat u het niet leuk vindt om uw sigaret uit te moeten maken, maar...”;
- “Natuurlijk begrijp ik best dat u er van baalt als u de zaak uit moet, maar ...”.

### **Argumenten geven**

Bij het geven van argumenten legt u uit waarom de regel is gemaakt en waarom deze gehandhaafd wordt. In paragraaf 2.2 is aangegeven dat van elke regel bekend moet zijn waarom die regel er is. Door de combinatie van begrip tonen en argumenten geven, krijgt de gast de tijd te wennen aan de regelhandhaving en deze te accepteren. Hierdoor heeft hij het idee dat hij zelf het besluit neemt om zijn tegenwerkend gedrag te veranderen in meewerkend gedrag.

U voorkomt zo dat de gast in zijn ogen gezichtsverlies lijdt en de regelhandhaving uitmondt in een persoonlijke strijd tussen twee partijen.

Medewerkers hebben vaak moeite om reacties van gasten om te buigen. Zij hebben daar ook allerlei excuses voor.

- “Begrip tonen is maar soft gedoe.”  
Dit idee zal vooral bestaan bij bedrijfsleiders die voor een harde aanpak zijn. Uit de praktijk blijkt echter dat deskundig ombuigen over het algemeen respect afdwingt. Het draagt bij aan het imago van een goed opgeleide, intelligente bedrijfsleider.
- “Dat leidt alleen maar tot discussies.”  
Dit argument wordt meestal gehanteerd door bedrijfsleiders, die niet met duidelijke regels werken of het waarom van de regel niet kennen. Door niet te reageren op tegenwerkend gedrag proberen zij dat gebrek te camoufleren.
- “Hoe kan ik begrip tonen voor iemand die zich niet aan de regels wil houden.”  
Dit is een veel gehoord, maar onjuist argument. Er wordt van u alleen maar begrip gevraagd voor het tegenwerkende gedrag en niet voor het feit dat iemand een regel overtreedt.

Als leidinggevende zult u erop moeten toezien dat medewerkers goed omgaan met tegenwerkend gedrag en de gespreksmodellen toepassen.



## Handhaven van veiligheid

Als u regels moet handhaven voor de veiligheid binnen het bedrijf, dan kunt u de volgende argumenten gebruiken op basis van:

- ervaringen: “Vorige week ontstond er een brandje in deze bar”;
- reëel gevaar: “Er kan brand uitbreken”;
- statistisch gevaar: “Een op de tien keer breekt er brand uit”.

## 2. Agressief gedrag (C-gedrag)

Gasten kunnen ook agressief gedrag vertonen. Onder C-gedrag vallen alle opmerkingen en handelingen, die de persoonlijke integriteit en vrijheid van anderen aantasten, zowel die van gasten als die van de medewerkers. Bij C-gedrag gaat de gast een stap verder dan bij A/B-gedrag; hij richt zich op de persoon. C-gedrag is een u-gerichte boodschap, het is tegen u gericht.

### Aanleiding van agressief gedrag

Naast de eerder genoemde oorzaken van risicogedrag kan C-gedrag ook voorkomen door uw eigen optreden. De vraag is dan of u het tegenwerkende gedrag niet goed hebt omgebogen.

Het kan zijn dat u:

- de gast geen ruimte heeft gegeven voor een reactie bij A/B-gedrag;
- geen begrip hebt getoond;
- geen of geen goede argumenten hebt gegeven.

Bedenk dat u onwillekeurig ook een aandeel kunt hebben bij het ontstaan van C-gedrag van de gast. Stel uzelf de volgende vragen:

- Wat vond ik van de gast? Een zeurkous;
- Heb ik te veel gelet op zijn analoge communicatie? Zijn toon beviel mij niet;
- Hoe was mijn analoge communicatie? Geïrriteerd.

### Instrumentele agressie

Het kan ook zijn dat de gast C-gedrag vertoont om te intimideren.

Intimideren is erop gericht om iemand bang te maken of af te schrikken. Hij is niet echt boos, maar doet boos. Hij wil daarmee alsnog gelijk of zijn zin krijgen. Deze vorm van agressie wordt vooral gebruikt bij het uiten van klachten. De gast wil de gastheer onder druk zetten om niet te hoeven betalen of om korting af te dwingen.

### Soorten agressief gedrag

We bespreken hier de vormen van agressie die het meest voorkomen in de horeca:

- treiteren;
- uitdagen tot gevecht;
- uitschelden;
- seksueel intimideren.

### Treiteren

Dit is de meest subtiele manier van C-gedrag. Andere woorden voor treiteren zijn jennen of sarren. Het is een vorm van pesten, met de bedoeling iemand persoonlijk te raken.

De gast maakt dan opmerkingen in de trant van:

- “Had je maar een vak moeten leren, dan stond je hier niet.”
- “Wie ben jij eigenlijk, ik praat niet met losers.”
- “Ben jij je vergeten te douchen? Wat een lucht zeg.”

### **Uitdagen tot een gevecht**

De gast daagt de andere partij uit tot een gevecht. Hij kan dat verbaal doen door te zeggen:

- “Kom dan hier als je durft.”
- “Pak me dan.”
- “Doe dan wat of ben je bang voor mij”.

De gast kan ook door lichaamstaal uitdagend gedrag vertonen, zoals:

- vlakvoor u te gaan staan;
- tegen u aan te lopen;
- u aan te raken.



### **Let op**

Bij uitdagen tot gevecht neemt de uitdager niet zelf het initiatief om geweld te gebruiken. Als dat wel het geval zou zijn dan is er sprake van het toepassen van geweld (D-gedrag). Dit wordt behandeld bij punt 3, gewelddadig gedrag.



Laat u niet uitdagen tot een gevecht.

## **Uitschelden**

De gast gebruikt scheldwoorden op het gebied van:

- uiterlijke kenmerken: kabouter, kale, manke, schele;
- ernstige ziektes: tering-, kanker-of tyfuslijer;
- schaamdelen: klootzak, kutwif.

De meeste mensen ervaren uitgescholden worden als erg vervelend en negatief. Het is een aantasting van het persoonlijk welbevinden en kan kwetsend zijn. Uitschelden kan zelfs strafbaar zijn als het om belediging of discriminatie gaat.

## **Seksuele intimidatie**

Hiermee wordt bedoeld:

- iemand hinderlijk blijven aankijken, staren;
- opmerkingen maken over het uiterlijk: “Wat heb jij een fijne cupmaat”;
- vragen stellen over seksleven: “En...wanneer ben jij voor het laatst van bil geweest?”;
- uitnodigen tot seksueel verkeer: “Ga je met me mee? Ik heb zin om je beter te leren kennen...”;
- vertellen van sekservaringen of prestaties: “Ik ben gisteren wel drie keer achter elkaar ...”;
- aanraken of betasten van lichaamsdelen, zoals een klap op de billen geven;
- tonen van porno (foto's of film) terwijl de ander dat niet verwacht.

Een belangrijk kenmerk van intimidatie is, dat de opmerkingen en handelingen als ongewenst worden ervaren door degene, voor wie ze bedoeld zijn. Deze voelt zich er ongemakkelijk door. Seksuele intimidatie is niet strafbaar gesteld in een wettelijke bepaling. Wel eist de Arbowet dat de werkgever maatregelen treft ter voorkoming van seksuele intimidatie tijdens het werk (zie paragraaf 1.4). Een ieder bepaalt zelf wanneer hij zich seksueel geïntimideerd voelt. Zowel mannen als vrouwen kunnen slachtoffer worden van seksuele intimidatie. Seksuele intimidatie kan plaatsvinden door collega's, een leidinggevende of gasten. Veel bedrijven hebben een vertrouwenspersoon aangesteld, waar u de seksuele intimidatie kunt melden.

## **Provoceren**

Al het C-gedrag kan ook bedoeld zijn om te provoceren. Onder provoceren wordt verstaan:

- het oproepen, opwekken of prikkelen van emoties;
- het verleiden, uitdagen tot een reactie of het nemen van actie.

U bepaalt of u zich laat provoceren. Dat is een verstandelijk proces.

Als u met uzelf afsprekt dat u niet te provoceren bent, dan kan dat helpen. Het is een afweging gemaakt met het rationele brein, het verstand, gericht op verstandig handelen. Maar er bestaat ook een emotioneel brein, dat verstandig handelen in de weg kan staan.

## **Trigger**

Het woord trigger betekent: iets wat plotseling in gang wordt gezet.

In de psychologie wordt het woord gebruikt om uit te leggen waarom iemand plotseling negatieve emoties krijgt, zoals angst, teleurstelling of woede. Deze gevoelens zijn opgeslagen in het zogenoemde emotionele brein. De opgeslagen negatieve gevoelens komen voort uit nare ervaringen uit uw jeugd en/of traumatische gebeurtenissen, bijvoorbeeld gepest worden op school of een auto-ongeluk.

Als u nu iets meemaakt wat lijkt op situaties, die u eerder heeft meegemaakt, dan kunnen de daarbij behorende negatieve emoties naar boven komen. U wordt dan getriggerd. Omdat het emotionele brein vele malen sneller reageert dan het rationele brein, is de kans groot dat de emoties logisch denken in de weg staan. Dit proces gebeurt dus onbewust; u heeft er geen invloed op.

Voorbeeld:

Verleden: Een medewerker is als kind altijd gepest op school vanwege zijn rode haar en heeft daar een minderwaardigheidsgevoel aan overgehouden.

Trigger: Als een gast zegt: “Hé rooie, jij was vroeger zeker niet de slimste van de klas?”

Het kan ook zijn dat cultuur, afkomst of religie aanleiding kan zijn voor een trigger.

Voorbeeld:

Religie: Een islamitische medewerker weigert een aangeschoten gast alcoholhoudende drank.

Trigger: Als de gast zegt: “Wat moet jij, hoerenjong” (voor moslims is dit een ernstige belediging)

### Beheersen

De kans is groot dat het oproepen van negatieve emoties leidt tot acties, die niet effectief en zeker niet professioneel zijn. De provocatie van de gast is dan gelukt in zijn beleving.

U zult eerst op zoek moeten naar uw zwakke plekken. Waarmee kunnen zij u raken, waardoor wordt u getriggerd?

(Lees eerst paragraaf 3.3 Achtergronden van risicogedrag, onder persoonlijke achtergronden).



#### Tip

Maak een lijstje van uw gevoeligheden. Vraag mensen die u goed kennen, partner of familie, waar volgens hen uw zwakke plekken liggen. Probeer dat te accepteren als een gegeven.

U moet zich realiseren dat anderen niets te maken hebben met uw zwakke plekken, het zijn uw zwakke plekken. Als u meer inzicht heeft in hoe triggers werken, dan bent u beter in staat u niet te laten provoceren.

### **Aanpak van agressief gedrag**

Elke ondernemer moet van tevoren bepalen dat:

- alle vormen van agressief gedrag bij huisregel verboden zijn;
- welke sanctie moet worden toegepast: direct eruit al dan niet met ontzegging;
- dat een klacht wordt ingediend bij belediging.

Wanneer een gast C-gedrag vertoont naar aanleiding van regelhandhaving, dan zult u een andere aanpak moeten hanteren, dan die bij A/B-gedrag, namelijk:

#### **Stap 1. Afweging maken**

Als u optreedt tegen C-gedrag maakt u eerst de afweging of u:

- de gast een waarschuwing geeft;
- de gast direct een sanctie geeft

Als u de afweging gemaakt heeft, wordt die in stap 4 uitgevoerd.

#### **Stap 2. Negeer opmerkingen**

Wanneer een gast C-gedrag vertoont, moet u zich niet laten provoceren om op de inhoud van dit gedrag te reageren.

#### **Stap 3. Beschrijf het gedrag**

Geef in uw eigen woorden weer welk gedrag de gast vertoont.

Bijvoorbeeld: "U staat mij nu uit te schelden."

Hiermee houdt u de gast als het ware een spiegel voor.

#### **Stap 4. Roep de gast tot de orde**

Roep de gast vervolgens tot de orde, door aan te geven dat hij zijn gedrag moet stoppen.

Bijvoorbeeld: "Wilt u nu ophouden met schelden?"

Doe een beroep op wederzijds respect voor elkaar.

Bijvoorbeeld: "Ik ga correct met u om en dan verwacht ik dat ook van u."

#### **Stap 5. Waarschuwen of sanctioneren**

Als u optreedt tegen C-gedrag kunt u een keuze maken:

- corrigerend optreden tegen de gast;
- de gast direct een sanctie geven.

Als u bij stap 1 de afweging heeft gemaakt de gast een waarschuwing (gele kaart) te geven, dan moet hem vertellen welke sanctie hem te wachten staat wanneer hij het C-gedrag niet stopt of herhaalt. De sanctie is dan direct eruit (binnen), al dan niet met een ontzegging of direct ontzegging (buiten). Bij het direct geven van een sanctie krijgt de gast de rode kaart. Deze sanctie voert u meteen uit.

Als de gast is verteld, dat hij direct de zaak moet verlaten en hij doet dat niet, maak dan gebruik van de procedure van het vorderen.



Hiermee dwingt u de sanctie af (zie paragraaf 2.3 stap 4.).

Wat de aanleiding ook is, C-gedrag van gasten kan en mag niet getolereerd worden.

### Schema: AANPAK AGRESSIEF GEDRAG

- Stap 1**      ▪ Afweging maken
- Stap 2.**      ▪ Negeer de opmerkingen
- Stap 3.**      ▪ Beschrijf gedrag
- Stap 4.**      ▪ Roep de gast tot de orde

#### Maak keuze

- Stap 5.1**    ▪ Geef waarschuwing  → direct eruit (met ontzegging) **ó**f
- Stap 5.2**    ▪ Voer sanctie uit  → direct ontzegging (buiten)  
→ direct eruit (met ontzegging) **ó**f  
→ direct ontzegging (buiten)



### Filmtip

Bekijk van de dvd het onderwerp Omgaan met agressie.

### 3. Gewelddadig gedrag (D-gedrag)

Gewelddadig gedrag is ook op de persoon gericht, maar dan met de bedoeling om iemand zwaarder te treffen dan bij C-gedrag. Het is dus ook een u-gerichte boodschap.

#### Aanleiding van gewelddadig gedrag

Gasten die D-gedrag vertonen zullen dat meestal om dezelfde redenen doen als bij C-gedrag. Het geweld moet dan gezien worden als een ernstiger uiting van gebrek aan frustratietolerantie. Gebruik van harddrugs in combinatie met alcohol is ook vaak de aanleiding tot gewelddadig gedrag. Vaak zal het dreigen met geweld voorafgaan aan het toepassen ervan.

#### Soorten gewelddadig gedrag

Bij gewelddadig gedrag is er sprake:

- bedreiging met geweld;
- toepassen van geweld.

## **Bedreiging met geweld**

Artikel 285 van het Wetboek van Strafrecht (Bedreiging) geeft aan wat onder de term ‘bedreiging’ wordt verstaan.

Bedreiging<sup>1</sup>

- met openlijk geweld met verenigde krachten tegen personen of goederen;
- met geweld tegen een internationaal beschermd persoon of diens beschermde goederen;
- met enig misdrijf waardoor de veiligheid van personen of goederen in gevaar wordt gebracht;
- met verkrachting, met feitelijke aanranding van de eerbaarheid, met enig misdrijf tegen het leven gericht, met gijzeling, met zware mishandeling of met brandstichting<sup>2</sup>, wordt gestraft met...

### **Voorbeeld:**

*Een jonge man uit een naburig dorp heeft gevochten in de lokale discotheek en is door de portier uit de zaak verwijderd. De man staat algemeen bekend als vechtersbaas en is bekend bij politie en justitie. Hij wil nu wraak nemen bij de portier en zegt: "Ik weet waar jij woont, klootzak, voordat jij thuis bent vannacht, is jouw huis afgefikt".*

Bespreking:

De jongen bedreigt<sup>1</sup> de portier met brandstichting<sup>2</sup>.

### **Bedreigingen kunnen geuit worden:**

- met woorden, verbale bedreigingen;
- met daden, fysieke bedreigingen.

### **Verbale bedreigingen kunnen zijn:**

- "Jij bent voorlopig nog niet thuis vannacht."
- "We wachten je buiten wel op en dan slaan we je helemaal in elkaar."
- "Ik steek je verrot."

### **Fysieke bedreigingen kunnen zijn:**

- het opheffen van een gebalde vuist;
- het tonen van een wapen als een pistool, mes of kapot bierglas.

Meestal zal de bedreiging verbaal ondersteund worden, bijvoorbeeld: "Ik snij je in repen...!", terwijl de bedreiger een mes toont.

Het doet er niet toe of degene die dreigt werkelijk het voornemen heeft zijn dreigement uit te voeren. De bedreiging moet wel reëel dus uitvoerbaar zijn en de bedreigde moet zich daadwerkelijk bedreigd voelen.



Beschrijf het gedrag van de gast.

### **Toepassen van fysiek geweld**

Het toepassen van fysiek geweld bestaat uit een gerichte aanval, bijvoorbeeld door:

- vastpakken van kleding of lichaamsdelen, vechten;
- slaan met de hand of stampen met de vuist;
- slaan met een voorwerp zoals een knuppel, stoel of barkruk;
- steken met een wapen als een mes of kapot bierglas;
- schieten met een vuurwapen.

Hoe u moet optreden bij D-gedrag is vooral afhankelijk van het feit of u er alleen voorstaat of dat er één of meerdere medewerkers of horecaportiers aanwezig zijn. In ieder geval moet u ervoor zorgen dat uw optreden de veiligheid van andere gasten, de medewerkers én die van uzelf niet onnodig in gevaar brengt. Het optreden zal ook binnen de wettelijke kaders moeten vallen. Vaak treedt men niet op tegen bedreiging van geweld uit angst voor fysiek geweld. Gasten weten dit en vertonen daarom juist dit gedrag. Het geeft hen een gevoel van macht.

### **Aanpak verbale bedreiging**

Maak gebruik van dezelfde aanpak als bij agressie (C-gedrag). Omdat bedreigen met geweld niet getolereerd kan worden, moet u direct een sanctie toepassen. In de huidige samenleving wordt bij het minste of geringste voorval verbaal door gasten bedreigd. Daarom worden verbale bedreigingen vaak niet (meer) serieus genomen door degenen die bedreigd worden. Maar de gast kan zijn verbale dreiging wel



degelijk omzetten in daden. U moet nagaan of u zich echt bedreigd voelt en of de bedreiging reëel is of niet. Maak de volgende afwegingen:

- direct om assistentie van de politie vragen;
- de verdachte aanhouden afhankelijk van afspraken met de politie;
- melding maken bij de politie en op later moment aangifte doen.

Bewaar eventueel opgenomen beelden als bewijs wanneer u aangifte doet van bedreiging.

### Aanpak fysieke bedreiging

Bij fysieke bedreiging is er nog geen sprake van een aanval. U kunt zich niet verdedigen door alvast zelf de aanval in te zetten. Fysieke bedreiging van gasten mag op zich geen aanleiding zijn om daarop te reageren met het toepassen van geweld. Bij bedreiging met geweld is er nog geen noodzaak tot verdediging. Dat is wel het geval als er sprake is van toepassen van fysiek geweld.

U zult de gast met een verbale aanpak ertoe moeten brengen dat hij de bedreiging niet uitvoert, dus niet aanvalt. Deze aanpak wordt gebruikt als u door de omstandigheden daartoe wordt gedwongen, omdat er geen portiers in dienst zijn of en er geen andere mogelijkheid is om de confrontatie met de dreigende gast uit de weg te gaan. De aanpak lijkt veel op de aanpak van C-gedrag, maar houdt meer rekening met de emotionele toestand van de gast.

Observeer eerst goed voordat u gaat optreden, zodat u weet waaruit de bedreiging bestaat:

- luister goed wat de gast zegt, bijvoorbeeld: “Ik steek je dood!”;
- kijk of de betreffende gast gewapend is en waaruit dat wapen bestaat, bijvoorbeeld een mes;
- maak een inschatting of de gast beïnvloedbaar is, in staat is te luisteren.

### Stap 1. Beschrijf gedrag

Vertel de gast welk gedrag hij vertoont.

Voorbeeld: “U bedreigt mij met een mes.”

### Stap 2. Neutraliseer angst

Mensen die iemand bedreigen zijn vaak zelf bang voor geweld. Vertel de gast dat u niet van plan bent geweld te gebruiken als hij dat ook niet doet.

Bijvoorbeeld: “Ik ga niet met u vechten en ik wil dat u dat ook niet met mij doet.”

### Stap 3. Geef erkenning van emoties

Ga in eerste instantie in op de emoties van de gast. Daardoor voelt hij zich serieus genomen. Probeer te achterhalen wat de aanleiding is voor zijn gedrag. Bent u zelf de aanleiding van zijn D-gedrag, omdat u hem bijvoorbeeld de toegang geweigerd hebt, ga dan alleen in op zijn emoties.

Bijvoorbeeld: “Oké, ik heb gezegd dat je niet naar binnen mag. Ik kan mij voorstellen dat je daar boos over bent.”

#### Stap 4. Geef eventuele gevolgen aan

Vertel de gast wat de eventuele gevolgen kunnen zijn van zijn gedrag, namelijk:

- dat er gewonden of doden kunnen vallen als hij aanvalt;
- dat hij door aan te vallen een misdrijf pleegt;
- dat hij dan in aanraking zal komen met politie en justitie;
- dat hij spijt kan krijgen van zijn daad.

Bijvoorbeeld: “Als je met dat mes gaat steken, vallen er gewonden. Dan wordt de politie gealarmeerd die je moet arresteren en daar schiet je echt niets mee op.”

#### Stap 5. Roep de gast tot de orde

Roep de gast tot de orde door aan te geven, dat de bedreiging moet stoppen.

Bijvoorbeeld: “Ik wil dat je het mes nu wegstopt”.

#### Stap 6. Afhandelen

Als de gast zijn bedreiging gestopt heeft, moet u de zaak afhandelen. Als u alleen bent kan het verstandig zijn om de gast weg te laten gaan.

De gast kan ook aangehouden worden als:

- de gast niet meer in het bezit is van een wapen wanneer het in beslag is genomen;
- er meerdere collega's aanwezig zijn die assistentie verlenen;
- de gast op een veilige plek afgezonderd is van andere gasten.

Bel in alle gevallen direct de politie, zodat die tot aanhouding van de gast kan overgaan.

Doe in ieder geval aangifte van de bedreiging.

#### Schema: Aanpak fysieke bedreiging

<b>Stap 1.</b>	Beschrijf gedrag.
<b>Stap 2.</b>	Neutraliseer angst.
<b>Stap 3.</b>	Geef erkenning van emoties.
<b>Stap 4.</b>	Geef eventuele gevolgen aan.
<b>Stap 5.</b>	Roep de gast tot de orde.
<b>Stap 6.</b>	Handel af.

#### Aanpak bij toepassen van fysiek geweld

Als een gast de aanval heeft ingezet, is er sprake van toepassen van geweld en mag u zich verdedigen. U mag dan (tegen)geweld gebruiken om te voorkomen dat de ander u wat aandoet. U kunt zich dan beroepen op noodweer. Als u de ander verwond of, erger nog, doodt dan heeft u zich wel schuldig gemaakt aan het plegen van een misdrijf, maar u kunt daarvoor dan niet gestraft worden.



#### Webtip

Meer informatie over noodweer vindt u op [www.wikipedia.nl](http://www.wikipedia.nl). Zoek met de woorden *Noodweer (juridisch)*.

#### 4. Groepsgedrag

Groepen gasten die de horeca bezoeken hebben vaak wat met elkaar te vieren. Zij zullen zich uitbundig gedragen en veroorzaken vaak geluidsoverlast. De individuele gast gaat op in de groep en voelt zich niet aansprakelijk voor zijn eigen gedrag. Het is daarom belangrijk dat u weet hoe u met groepen gasten om moet gaan.

##### Wat is een groep?

Een groep is een aantal mensen die samen een gemeenschappelijk **doel** hebben, zoals:

- met elkaar sporten;
- met elkaar iets vieren, bijvoorbeeld: een verjaardag, bruiloft of een vrijgezellenavond;
- met elkaar een evenement bezoeken, bijvoorbeeld een voetbalwedstrijd, een concert of een festival.



Een groep heeft gemeenschappelijke kenmerken.

Meestal zal een groep bestaan uit mensen met verschillende achtergronden of interesses. Maar een groep kan ook bestaan uit mensen met gemeenschappelijke kenmerken, zoals:

- uit dezelfde omgeving komen, bijvoorbeeld dezelfde woonplaats of wijk;
- dezelfde opleiding volgen;
- hetzelfde beroep uitoefenen;
- dezelfde hobby hebben, bijvoorbeeld sport(club), moestuinieren, fans van rockband.

Groepen zijn vaak te herkennen omdat zij:

- van dezelfde muziek houden: R&B, pop, jazz;
- dezelfde kleding dragen: merkkleding, bomberjack, uggs, sportkleding;
- hetzelfde uiterlijk hebben: kaalgeschoren hoofd, tatoeages;
- hetzelfde dialect spreken of dezelfde woorden en uitdrukkingen gebruiken;
- hetzelfde vervoermiddel gebruiken: scooters, bloemenfiets, Harley-Davidson.

### Groepsgedrag

Groepsleden willen zich vaak als groep manifesteren om:

- zich te onderscheiden van anderen: wij zijn anders, beter, cooler;
- hun identiteit te ontleen aan de groep: als groep ben je wat, stel je wat voor;
- respect af te dwingen: samen zijn wij sterk, kunnen ze niet om ons heen;
- privileges af te dwingen: korting bedingen, zich niet aan regels hoeven houden;
- territorium af te bakenen: dit is onze plek;
- anoniem te blijven: alleen de groep is bekend, niet de individuele leden.

Een groep die zich wil manifesteren, zal dit vaak laten merken door:

- opvallend of luidruchtig gedrag;
- provocerend, uitdagend gedrag;
- afwijkend gedrag, zich niet houden aan bepaalde normen.

### Groepscode

Groepsleden kunnen de volgende gedragscode hebben:

- 'samen uit, samen thuis', dus met zijn allen naar binnen of naar buiten;
- trouw zijn aan de gemeenschappelijke kenmerken;
- onvoorwaardelijke gehoorzaamheid aan de (informele) leider.

Op basis van hiervoor omschreven kenmerken van groepen, het groepsgedrag en hun groepscode kunt u een groep herkennen.

### Groepsleider

Een leider is onder andere te herkennen aan de volgende eigenschappen:

- hij neemt het initiatief of geeft opdrachten om iets te doen of te laten, bijvoorbeeld: "Jongens, we gaan."
- hij treedt corrigerend op bij afwijkend gedrag van de groepsnorm;
- hij is de woordvoerder, het aanspreekpunt van de groep.

Een leider kan zich manifesteren als formele leider, altijd voor iedereen herkenbaar, of als informele leider. De informele leider is dus niet direct herkenbaar, maar houdt zich op de achtergrond. Hij treedt op als hij dat nodig vindt en doet dat op een weinig opvallende manier.

### Omgaan met groepen

Het is van groot belang om contact te leggen met groepen gasten. Hoe meer aandacht aan een groep wordt besteed, hoe kleiner de kans dat de groep zich negatief gaat manifesteren. Dit geldt met name voor die groepen, die er een gewoonte van maken zich als groep te willen onderscheiden van andere gasten. Zij

leggen geen contact met andere gasten en willen ook niet dat andere gasten dat met hen doen. Het zich afzonderen is bij dit soort groepen vaak doel op zich. Althans, dat lijkt zo. Want aan de andere kant willen zij als groep wel gezien, herkend en erkend worden. Zij zenden dus een dubbele boodschap uit, namelijk: kijk eens wie wij zijn, maar bemoei je niet met ons.

Krijgt deze groep geen aandacht, dan zullen zij gedrag vertonen waardoor zij die aandacht wel krijgen. Zij zullen zich opvallend of uitdagend gaan gedragen zodat andere gasten en medewerkers niet om hen heen kunnen. Zij gaan bijvoorbeeld rondlopen en andere gasten opzij duwen of aanstoten. Zij blokkeren doorgaande routes naar toilet, bar of uitgang. Zij staren andere gasten aan om ze nerveus te maken. Zij maken opmerkingen over uiterlijke kenmerken of kleding.

Dit groepsgedrag zal vroeg of laat de ergernis opwekken bij andere gasten of medewerkers. Daarom is het erg belangrijk dat u contact legt en onderhoudt met groepen.

Door een praatje met ze te maken krijgt u een indruk van de samenstelling van de groep. Met gerichte vragen kunt u informatie krijgen over een aantal groepskenmerken, zoals waar zij vandaan komen, welk beroep zij uitoefenen, van welke sportclub zij supporter zijn of wat zij te vieren hebben. Door deze kennis kunt u beter inschatten wie de (informele) leider is en wat u kunt verwachten aan specifiek groepsgedrag. Door het contact zal de groep zich serieus genomen voelen en het idee hebben dat zij geaccepteerd worden. Als groep zijn zij ook niet langer onbekend en anoniem voor u. Dit vergroot de kans dat zij zich niet negatief zullen manifesteren.

Geef groepen informatie over:

- huisregels;
- sluitingstijden;
- groepsvervoer.

#### Regelhandhaving in een groep

Optreden tegen een groep of tegen één van de groepsleden is bijzonder lastig. De groep als geheel is moeilijk aanspreekbaar. Vaak is een normaal gesprek niet mogelijk, omdat iedereen zijn zegje wil doen en door elkaar heen praat. Ook staat de groep vaak een optreden tegen één groepslid niet toe. Regelovertreding van een groepslid wordt vaak afgedekt door collectieve onschuld - wij hebben niets gedaan, dus hij ook niet - of door collectieve schuld - wij hebben het met zijn allen gedaan. Als leidinggevende zult u rekening moeten houden met dit soort problemen. Om effectief op te kunnen treden bij regelhandhaving in een groep is het noodzakelijk dat u het handhavingsgesprek met één groepslid voert. Zoek uit wie de formele of informele leider van de groep is.

Praat met hem onder vier ogen. Hiermee voorkomt u dat de hele groep zich met het gesprek gaat bemoeien en de leider eventueel gezichtsverlies leidt. De leider zal zich met respect behandeld voelen en om die reden eerder meewerkend gedrag vertonen.

Probeer de woordvoerder verantwoordelijk te maken voor het gedrag van de hele groep en het uitvoeren van de eventuele sancties bijvoorbeeld wanneer de hele groep direct de zaak moet verlaten.



### Let op

Probeer nooit de woordvoerder uit het gezichtsveld van de groep te halen. De groep zal dit niet accepteren. Bovendien kan de woordvoerder zich bedreigd voelen, omdat hij de bescherming van de groep mist.



### Let op

Accepteer niet te snel dat er geen woordvoerder is. De groep weet heel goed dat optreden tegen een hele groep tegelijk lastig is. Om regelhandhaving te voorkomen zullen zij geen woordvoerder naar voren schuiven.

#### Afspraken maken

Als een groep binnenkomt, kunt u van tevoren afspraken maken. U sluit dan als het ware een contract met hen af op basis waarvan zij naar binnen mogen.

Heeft een groep eerder voor problemen gezorgd, dan kunt u aangeven onder welke voorwaarden zij naar binnen mogen.

Geef direct aan wat de consequenties zijn als zij zich niet aan de afspraken houden.

#### 5. Crimineel gedrag

Iemand vertoont crimineel gedrag als hij zich schuldig maakt aan strafbare feiten uit het Wetboek van Strafrecht of Bijzondere wetten, zoals de Drank- en Horecawet, de Opiumwet en de Tabakswet.

In de meeste gevallen wordt het woord crimineel gebruikt wanneer iemand een misdrijf pleegt. De meest voorkomende misdrijven die gasten in de horeca plegen zijn vernieling, diefstal, drugshandel, wapenbezit, dreigen met of toepassen van geweld en flessentrekkerij.

In deze paragraaf wordt een aantal misdrijven behandeld die voor kunnen komen in de horecabranche.

#### Afpersing

Horecabedrijven en winkels hebben wel eens te maken met gedwongen bescherming, ook wel protectie genoemd. Dat betekent dat criminelen horecaondernemers dwingen gebruik te maken van hun portiers of oproepbare beveiligingsmensen. Voor deze diensten moeten ze dan forse geldbedragen neerleggen. Als een ondernemer deze diensten weigert, bedreigt de crimineel hem soms met fysiek geweld of vernieling van zijn bedrijf. Blijft hij weigeren, dan is de kans groot dat de crimineel de bedreigingen uitvoert. De ondernemer wordt daardoor slachtoffer van het misdrijf 'afpersing'. Als de ondernemer uiteindelijk de opgedrongen diensten accepteert, dan is hij niet langer baas in eigen huis. Hij ontkomt er dan niet aan dat hij mee moet werken aan vormen van crimineel gedrag, zoals het toestaan van drugshandel of illegaal gokken in zijn bedrijf. Afpersers zullen altijd de eis stellen dat de politie niet gewaarschuwd mag worden. Afpersing

mag echter nooit getolereerd worden. Als u geen contact met de politie wilt opnemen uit angst voor vergeldingsacties, dan kunt u de zaak op een andere manier aan de orde stellen. Vertel uw verhaal aan een advocaat of een vertegenwoordiger van de brancheorganisatie.



### Let op

De praktijk leert dat niets doen in bijna alle gevallen slecht afloopt. U gaat gebukt onder de **criminele** druk of de zaak loopt vroeg of laat uit de hand. In beide gevallen zult u te horen krijgen: "Waarom bent u niet eerder naar de politie gegaan?" Het **ministerie van Veiligheid en Justitie** heeft een **telefoonlijn** ingesteld waar u anoniem een melding van afpersing kunt doen, 06-22962771.

### Overvallen

In de horeca vinden nog steeds overvallen plaats en dat zal nooit helemaal uitgebannen kunnen worden.

De kans dat het u overkomt is misschien verhoudingsgewijs niet zo groot, maar toch onderschatten horecaondernemers de kans dat zij slachtoffer worden van een overval. U moet daar helaas dus rekening mee houden.

Zorg ervoor dat u:

- preventieve maatregelen neemt;
- weet wat u moet doen tijdens een overval;
- weet wat u moet doen na een overval;
- slachtofferhulp krijgt.

U kunt het beste met uw medewerkers een overvaltraining volgen.



### Webtip

Voor meer informatie over overvalpreventie kunt u de e-learningmodule 'Raad en Daad' bekijken op [www.svh.nl](http://www.svh.nl).

### Oplichting (artikel 326 Wetboek van Strafrecht)

In de volksmond wordt oplichting ook wel fraude genoemd.

Met oplichting hebben mensen als doel:

- het verkrijgen van enig goed van iemand;
- het verlenen van een dienst door iemand;
- het ter beschikking stellen van gegevens met een geldwaarde in het handelsverkeer;
- het aangaan van een schuld of teniet doen van een schuld.

In de horeca tonen gasten frauderend gedrag door, deels in juridische termen:

- het opgeven van een valse naam en adres als het eten, drinken of logies op rekening gaat;
- het ‘aannemen van een valse hoedanigheid’ als zij zich voordoen als iemand met een belangrijke positie terwijl dat niet het geval is;
- het ‘toepassen van een listige kunstgreep’ als zij van u verlangen een andere datum in te vullen op de nota, een kostenpost voor de werkgever aan de nota toe te voegen of een hoger bedrag op de nota in te vullen om zo het verschil van het gedeclareerde bedrag in eigen zak te kunnen steken;
- het ‘vertellen van een samenweefsel van verdichtsels’ als zij een leugenachtig verhaal ophangen: “Ik heb mijn portemonnee verloren, maar mijn vrouw komt zo...”

Dit soort gasten maakt dus misbruik van uw vertrouwen. De moeilijkheid is om in te schatten of u een gast kunt vertrouwen of niet. Als u ingaat op het verzoek van gasten om met de nota te sjoemelen, bent u als medeplichtige strafbaar. Dus: gewoon weigeren hieraan mee te werken.

Als gasten zonder te betalen in een hotel overnacht hebben, dan is er een dienst verleend door de hotelier. Er kan dan aangifte gedaan worden wegens oplichting.

#### Flessentrekkerij (artikel 326a Wetboek van Strafrecht)

Flessentrekkerij is een vorm van oplichting die erg veel voorkomt in de horeca. Hiervan is sprake als gasten goederen, dus eten en drinken, bestellen en nuttigen maar er niet voor betalen. Deze gasten verlaten het horecabedrijf zonder af te rekenen. Dit wordt ook wel walk-out genoemd.

In de meeste gevallen wordt het als een bedrijfsongeval gezien en doet men er niets mee. Zelden wordt aangifte gedaan bij de politie. Vaak zijn het gasten waarvan u het helemaal niet zou verwachten, die zich schuldig maken aan flessentrekkerij. Maar dat is juist de truc.

Ze zetten u als gastheer op het verkeerde been, door correct te zijn en zeer sympathiek over te komen.

Tegen flessentrekkerij is alleen wat te doen als elke horecaondernemer aangifte doet bij de politie. Pas als de flessentrekker bij de politie bekend is, kan hij aangehouden en vervolgd worden. De wet schrijft namelijk voor dat de flessentrekker er zijn ‘beroep of een gewoonte’ van moet hebben gemaakt. Dit kan alleen maar worden aangetoond als hij het minimaal een keer eerder is betrapt.

Flessentrekkerij bij gasten die van het terras gebruikmaken, kan voorkomen worden door hen de consumptie direct te laten betalen. Veel gasten hebben daar moeite mee. Zij hebben het idee dat u ze niet vertrouwt. Leg de gasten eventueel uit waarom u zo handelt. De meeste gasten zullen het wel accepteren.





### Let op

Maak *niet* de fout om op hetzelfde terras of ruimte de ene gast nog *niet* te laten betalen en de andere gast wel omdat de ene een bekende is en de andere niet. De betalende gast kan denken dat hij niet vertrouwd wordt.

Criminaliteit is alom aanwezig en kan voornamelijk bestreden worden door het inschakelen van politie en justitie. Dat betekent dat de benadeelde aangifte moeten doen of een klacht moeten indienen bij de politie. Een gast die weet dat crimineel gedrag in een horecabedrijf wordt aangegeven bij de politie, zal wel twee keer nadenken voordat hij een misdrijf pleegt.

### Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland biedt hulp aan slachtoffers van geweld, diefstal en inbraak, seksueel misbruik en andere gebeurtenissen. Het doel is om slachtoffers te ondersteunen bij het verwerken van de gebeurtenis en het, waar mogelijk, herstellen dan wel verlichten van de materiële en immateriële schade.



### Webtip

Zie voor meer informatie [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl).

## 3.3 Achtergronden van risicogedrag

Om beter te kunnen begrijpen waarom een gast risicogedrag vertoont, is het belangrijk dat u inzicht hebt in de achtergronden daarvan. Niet om dit gedrag te verontschuldigen, maar om zijn gedrag beter te begrijpen. Dan hoeft u zich dat gedrag niet persoonlijk aan te trekken. Het risicogedrag van een gast zal meestal voortkomen uit een combinatie van factoren.

De gast zal zich hiervan niet bewust zijn, maar zijn achtergrond vormt het vertrekpunt van zijn handelen. Wat die achtergrond kan zijn en welke gevolgen dat kan hebben, bespreken we hierna.

Risicogedrag van gasten kan te maken hebben met:

1. persoonlijke achtergronden
2. persoonlijke omstandigheden;
3. omgevingsfactoren;
4. culturele verschillen;
5. maatschappelijke veranderingen.

### 1. Persoonlijke achtergronden

Om uit te kunnen leggen hoe de ene mens zonder al te grote problemen door het leven gaat en beter met conflicten om kan gaan dan iemand anders, moeten we teruggaan naar de eerste vijf levensjaren van een kind. In die jaren wordt de basis gelegd voor zijn verdere leven.

We bespreken daarom eerst de algemene ontwikkeling van het kind in de eerste vijf levensjaren. Daarna worden de oorzaken besproken, die de ontwikkeling kunnen verstoren en welke gevolgen dat heeft op latere leeftijd.

### **De ontwikkeling in de eerste vijf levensjaren**

Over het algemeen kunnen we stellen dat oprechte liefde, aandacht en zorg van de ouders de basiselementen zijn voor een goede, positieve ontwikkeling van het kind. In het eerste levensjaar zullen de ouders vooral bezig zijn met het vervullen van de meest belangrijke levensbehoeften van de baby: op tijd voeden en verschonen en vooral veel knuffelen en troosten.

In het tweede jaar leert het kind lopen, gaat het op onderzoek uit en wil het van alles pakken. De ouders begeleiden deze ontdekkingstocht met veel geduld en aandacht en maken het kind vertrouwd met allerlei gevaren, bijvoorbeeld de trap op en aflopen. Zij leren het kind ook dat het niet overal aan mag zitten of zomaar ergens naartoe mag lopen. Zij moeten het kind steeds in de gaten houden.

In het derde levensjaar ontwikkelt het kind zijn wil. Het laat voortdurend zijn wensen horen: “Ik wil een ijsje hebben” of “Ik wil niet verder lopen”. De ouders hebben de moeilijke taak om het kind duidelijk te maken dat de hele wereld niet alleen maar om hem draait. Het kind moet nu leren dat het niet alles mag wat het wil. Deze twee belangen botsen met elkaar. De ouders hebben hun handen vol om dit in goede banen te leiden. Zij zullen op consequente wijze grenzen moeten stellen aan ongewenst gedrag van het kind. De beperkingen die zij daarbij aan het kind opleggen moeten wel zinvol en noodzakelijk zijn en geen doel op zich. “Niet naar buiten lopen zonder jas” is een zinvol verbod, maar “blijven zitten op je stoel omdat ik het wil” minder. Het kind zal soms reageren met heftige drift- en woedeaanvallen als het zijn zin niet krijgt. Het voelt zich belemmerd in zijn vrijheid om te doen en te laten wat het wil.



Leer goed omgaan met verdriet.

De ouders zullen het kind moeten leren met deze frustraties om te gaan. Door in de buurt van het kind te blijven en niet boos op hem te worden, kan het kind leren omgaan met die frustraties.

Een stelregel is dat kinderen over het algemeen de beperkingen die zij opgelegd krijgen wel accepteren, maar vooral gevoelig zijn voor de wijze waarop dat gebeurt. Kinderen reageren zeer sterk op intonatie, de toonhoogte tijdens de spraak.

In het vierde en vijfde levensjaar leert het kind wat waarden en normen zijn. De ouders geven in het dagelijkse leven met voorbeeldgedrag aan welke waarden zij belangrijk vinden. Als vanzelf zal het kind deze waarden overnemen, bijvoorbeeld bidden voor het eten.

Daarnaast leert het kind wat normen zijn. Ouders zullen het kind fatsoensnormen bijbrengen, zoals met twee woorden spreken, niet om snoep vragen of voordringen, enzovoort.

Ouders zullen ook huisregels hanteren om aan te geven wat het kind moet doen (gebodsregels), bijvoorbeeld handen wassen voor het eten, tanden poetsen voor het naar bed gaan, zelf de fiets in de schuur zetten. Zij zullen ook huisregels hanteren om aan te geven wat het kind niet mag doen (verbodsregels), bijvoorbeeld niet voetballen in de tuin, niets aannemen van mensen die zij niet kennen. De ouders zullen het kind ook leren dat er wetten zijn die nageleefd moeten worden, zoals niet stelen of vernielingen plegen of geen afval op straat gooien. Het kind zal deze normen van zijn ouders aannemen en overnemen, omdat hij nog niet in staat is dat gezag ter discussie te stellen.

Ouders zullen de waarden en normen proberen te handhaven door het kind te belonen als hij zich aan de waarden en normen houdt en hem te straffen als hij dat niet doet, bijvoorbeeld geen snoep geven of naar zijn slaapkamer sturen. Kinderen

zullen uiteindelijk hun ouders gehoorzamen omdat zij de gunst van de ouders niet willen verliezen of geen straf willen krijgen.

Door de waarden en normen consequent te handhaven - controleren, corrigeren en sanctioneren - zal het kind een geweten ontwikkelen.

Uiteindelijk zal het kind zich de geleerde waarden en normen eigen maken en vindt hij het waardevol om die na te leven. Een kind met een goed ontwikkeld geweten is in staat om zichzelf te corrigeren als het bepaalde waarden of normen dreigt te overtreden of heeft overtreden. Een 'stemmetje' in het hoofd stelt dan de gewetensvraag: "Doe ik het wel goed?" of "Mag ik dat wel?" Het hebben van schuldgevoelens is bepalend of een kind handelt volgens zijn geweten.

Een kind dat in zijn eerste vijf levensjaren goed begeleid en opgevoed is door zijn ouders, zal over het algemeen niet snel in de problemen komen. Zijn persoonlijkheid of ego is voldoende ontwikkeld, zodat het kan uitgroeien tot een evenwichtig mens, die in staat is om aan zijn eigen leven richting te geven. Hij zal in staat zijn om goed om te gaan met tegenslagen en teleurstellingen door deze te accepteren en daarvoor een oplossing te zoeken. Hij heeft een hoge frustratietolerantie ontwikkeld. Een kind met een goed ontwikkeld geweten, zal zich niet snel schuldig maken aan normafwijkend gedrag of strafbaar gedrag.

### **Storingen in de ontwikkeling**

Het kan echter ook heel anders uitpakken. Kinderen kunnen in hun eerste vijf levensjaren slachtoffer worden van een verstoorde ontwikkeling. Om dit te verduidelijken, worden nogmaals de eerste vijf levensjaren besproken en wordt aangegeven wat de ontwikkeling kan verstoren.

Als vooral de moeder niet in staat is om de baby te verzorgen, te knuffelen en te troosten dan mist het kind de nodige basisveiligheid. Het wordt, door zijn volstrekte afhankelijkheid van zijn ouders, vaak gefrustreerd in zijn behoefte om op tijd zijn eten en drinken te krijgen en verschoond te worden.

In het tweede jaar kan het kind belemmerd worden op ontdekkingstocht te mogen gaan. Het wordt bijvoorbeeld zwaar gestraft als het ergens aan zit. Het kind zal zich gefrustreerd voelen als het in zijn bewegingsvrijheid beperkt wordt. Het zal de straf, een tik op vingers of erger, vaak niet begrijpen, omdat het nog geen benul heeft van waarden en normen.

In het derde levensjaar toont het kind zijn wil. Het kan reageren met drift- en woedeaanvallen als het zijn zin niet krijgt. Ouders kunnen hier twee belangrijke fouten maken, namelijk door het kind:

- zijn zin te geven door geen grenzen te stellen of het gedrag te sussen met snoep;
- zijn driftbuien af te straffen.

Ouders zullen vaak toegeven aan de drift- of woedeaanvallen van het kind om ervan af te zijn, zeker als deze plaatsvinden in aanwezigheid van andere mensen. Het kind kan hier misbruik van maken, bijvoorbeeld door het op een schreeuwen te zetten in de wetenschap dat het dan zijn zin zal krijgen. Op die manier wordt het kind beloond voor zijn negatieve gedrag. Niet zelden zal het kind zodoende de

macht over de ouders krijgen in plaats van andersom. Deze aanpak wordt ook wel 'verwaarlozende verwenning' genoemd.

Andere ouders zullen de drift- en woedeaanvallen niet accepteren en dit afstraffen. Het kind wordt dan gestraft voor het feit, dat het niet onmiddellijk luistert naar de wensen en eisen van zijn ouders. De straf kan variëren van vroeg naar bed moeten, geen leuke dingen mogen doen, verbreking van het contact door afzondering of tot in het ergste geval mishandeling van het kind. Soms is de straf een uiting van de frustraties van de ouders zelf. Zij zijn dan niet in staat om op een goede manier om te gaan met de drift- en woedeaanvallen.

De gewetensontwikkeling in het vierde en vijfde levensjaar van het kind kan om twee redenen mislukken. De eerste reden is dat de ouders zelf een gebrekkige gewetensontwikkeling hebben gehad. Zij zijn dan niet of nauwelijks in staat het kind algemeen geldende waarden en normen bij te brengen, of erger nog, zij leren het kind onbewust juist normafwijkend gedrag aan.

Een tweede reden is dat tussen ouders en kind een slechte band of zelfs geen band bestaat. Hierdoor ontbreekt bij het kind de noodzaak om zich in te zetten voor een goede relatie. Dit heeft tot gevolg, dat het kind zich niets aantrekt van de waarden en normen van de ouders. Het zal geen schuldgevoelens hebben als het iets doet wat niet mag. Een dergelijke ontwikkeling leidt dikwijls tot crimineel gedrag.

De opvoeding in de eerste vijf levensjaren is dus van doorslaggevend belang voor een positieve ontwikkeling van het kind. Ook is aangetoond wat er mis kan gaan.

Uiteraard zijn er ook andere zaken die een negatieve invloed kunnen hebben op de ontwikkeling van kinderen, zoals:

- opvoeding door een alleenstaande ouder vanwege een scheiding of de dood van een ouder;
- seksueel misbruik;
- traumatische ervaringen als ziekenhuisopnamen of een ernstig ongeluk.

Iemand die in zijn eerste levensjaren niet goed begeleid en opgevoed is, zal over het algemeen later sneller in de problemen komen. Zijn persoonlijke ontwikkeling heeft dan niet geleid tot een sterk ontwikkelde persoonlijkheid (ego). Hij zal niet in staat zijn om op een juiste manier om te gaan met tegenslagen en teleurstellingen. Hij zal deze in eerste instantie niet accepteren en zich ertegen verzetten. Dit onvermogen heeft tot gevolg dat hij een lage frustratietolerantie ontwikkelt.

Kinderen met een min of meer problematische achtergrond kunnen daar heel verschillend op reageren. Het ene kind heeft daar veel hinder van ondervonden, het andere kind niet of nauwelijks. Sommige kinderen komen in hun vroege jeugd al zichtbaar in de problemen, bijvoorbeeld omdat zij onhandelbaar zijn. Hiermee geven zij dan een signaal dat er iets mis is. Als dit signaal vroegtijdig is onderkend, kunnen het kind en zijn ouders geholpen worden. De meeste kinderen echter zullen pas op latere leeftijd last krijgen van hun gebrekkige opvoeding. Zij hebben

(onbewust) geleerd om hun boosheid en woede voor zich te houden omdat daar afwijzend op werd gereageerd door hun ouders en hun omgeving zoals school. Een kind dat geremd is in zijn emotionele ontwikkeling zal daar op reageren met angst. Het is bang de zorg en liefde van de ouders te verliezen of weer geslagen te worden. Die kinderen zullen zich schikken en aanpassen aan de wensen, de macht van de ouders en daarmee hun eigen wensen laten varen. Hierdoor is hun eigen wil ondergeschikt gemaakt aan die van de ouders. Zij zullen hun hieruit voortkomende boosheid en woede uit onmacht wegstoppen. Dit wordt ook wel verdringen genoemd.

Deze weggestopte gevoelens kunnen echter op latere leeftijd weer tevoorschijn komen. In veel gevallen gebeurt dat wanneer de betreffende persoon geconfronteerd wordt met situaties die sterk lijken op situaties uit zijn jeugd en die hij toen (onbewust) als negatief heeft ervaren. (Zie paragraaf 3.2 bij het onderwerp provoceren.)

Deze situaties maken die oude gevoelens los. Deze gevoelens hebben dan ook niet zoeer te maken aan de actuele situatie zoals boosheid omdat hem de toegang tot het café geweigerd wordt, maar veel meer met een vroegere situatie: de boosheid omdat hij regelmatig gestraft werd door hem uit te sluiten van leuke dingen.

Uit dit alles mag duidelijk zijn geworden dat gasten met een problematische achtergrond kunnen zorgen voor risicogedrag in de horeca- maar ook in de slijtersbranche.

In schema:

Hoge frustratietolerantie	Lage frustratietolerantie
↓	↓
- Kan veel hebben	- Kan niet veel hebben
↓	↓
- Geen triggers	- Veel triggers



### Let op

Voor alle duidelijkheid: ook gasten zonder problematische achtergrond kunnen risicogedrag vertonen.

## 2. Persoonlijke omstandigheden

Gasten kunnen ook risicogedrag vertonen door de omstandigheden waarin zij verkeren. Sommige van deze omstandigheden kunnen voortkomen uit een problematische achtergrond, maar dat hoeft niet. De omstandigheden kunnen verder te maken hebben met:

**Lichamelijke en geestelijke gezondheid van de gast, zoals:**

- alcoholmisbruik, druggebruik of problematisch gokken (hoofdstuk 4);
- overspannen door problemen thuis, op school of het werk;
- depressies door het ontbreken van een levensdoel;
- ziekte die de weerstand vermindert.

**Economische situatie waarin de gast verkeert, zoals:**

- langdurige werkloosheid;
- schulden, hoge alimentatie.

**Sociale situatie waarin de gast verkeert, zoals:**

- eenzaamheid, weinig of geen sociale contacten;
- gespannen relaties op het werk of thuis;
- verdriet door echtscheiding of het overlijden van een geliefd persoon.

**Irritatie van de dag, zoals:**

- fileleed;
- auto niet vlakbij hebben kunnen parkeren;
- drijfmat geregend.

Deze persoonlijke omstandigheden kunnen dus, net als bij de persoonlijke achtergronden, een rol spelen bij risicogedrag van gasten en aanleiding zijn om tegenwerkend gedrag te gaan vertonen.

### 3. Omgevingsfactoren

Risicogedrag van gasten kan ook voortkomen uit omstandigheden (factoren) die verband houden met de omgeving van het bedrijf, zoals:

- sportevenementen, als voetbalwedstrijden of toernooien;
- carnaval;
- sluitingstijden van andere horecabedrijven;
- weersinvloeden;
- andere lokaal georganiseerde festiviteiten, zoals een inhuldiging of een muziekfeest.

Iedere horecaondernemer zal tijdig moeten weten welke omgevingsfactoren de (openbare) orde, rust en veiligheid van zijn bedrijf negatief kunnen beïnvloeden.

Hij kan de volgende maatregelen nemen:

- tafels en stoelen van het terras verwijderen;
- tijdelijk de deur dichthouden;
- het deurbeleid aanpassen aan de omstandigheden, bijvoorbeeld geen voetbalsupporters binnenlaten.

Afhankelijk van de te verwachten problemen kunt u met de lokale politie afspraken maken over ordehandhaving.

#### 4. Culturele verschillen

In ons land wonen mensen uit vele verschillende culturen. De oorspronkelijke bewoners van Nederland worden autochtonen genoemd. Personen die in Nederland woonachtig zijn en van wie ten minste één ouder in het buitenland is geboren, worden allochtonen genoemd (definitie van CBS).



#### Let op

Het begrip allochtoon staat ter discussie. De term kan discriminatie in de hand werken.

Elk land of bevolkingsgroep heeft zijn eigen cultuur. Dat wil zeggen dat zij hun eigen specifieke waarden en normen hebben, hun eigen gewoontes en manieren om met elkaar te communiceren.

De meeste allochtonen passen zich aan de Nederlandse cultuur aan. Zij spreken Nederlands, leven volgens de hier geldende regels en hebben contact met de Nederlanders. Daarnaast blijven zij ook trouw aan onderdelen uit hun eigen cultuur, wat zich uit in hoe zij zich kleden, hun eetgewoontes en hoe zij hun geloof belijden.

Mensen die zich aanpassen aan de Nederlandse samenleving worden doorgaans gerespecteerd en geaccepteerd. Er zijn echter ook mensen met een andere cultuur die zich daarvan moeilijk kunnen losmaken. Als gasten uit een andere cultuur zich niet willen of kunnen aanpassen aan de waarden en normen die hier in het (uitgaans)leven gelden, kunnen zij problemen krijgen met andere gasten en medewerkers. Het is algemeen bekend, dat mensen uit verschillende culturen andere ideeën hebben over hoe je met elkaar omgaat en met elkaar communiceert. Dit speelt zeker een rol bij de wijze waarop men wordt terechtgewezen of gestraft.

Soms wordt door de medewerker ongewenst gedrag van allochtonen ten onrechte gezien als iets wat voortkomt uit hun cultuur. Het gevolg is dan dat de allochtoon niet beoordeeld wordt op zijn eigen gedrag, als individu, die gewoon lastig kan zijn net als ieder andere gast, maar op het feit dat hij een allochtoon is. Zo'n opstelling leidt al gauw tot discriminatie.

Omgekeerd gebeurt het ook dat allochtonen zich gediscrimineerd voelen, terwijl zij terecht zijn aangesproken op hun eigen ongewenste gedrag (als individu, die gewoon lastig kan zijn net als elke andere gast). Door te dreigen aangifte te zullen doen van discriminatie proberen zij onder regelhandhaving uit te komen. Dit kan tot wederzijds onbegrip leiden en misschien tot risicogedrag van de allochtone gast. Aangezien steeds meer allochtone jongeren zich in het uitgaansleven begeven, is hiervoor extra aandacht nodig. Het gaat er niet om wie het probleem veroorzaakt, maar het gaat erom hoe dit gemeenschappelijke probleem sociaal-hygiënisch wordt opgelost. Allochtone belangenverenigingen, hulpverleners en deskundigen die veel van allochtone culturen afweten, kunnen hierbij betrokken worden. Dit hoeft uiteraard niet ten koste te gaan van de beoogde regelhandhaving.



## 5. Maatschappelijke veranderingen

Een ander woord voor maatschappij is samenleving. Een samenleving wordt gevormd door een groep mensen die met elkaar samenleven volgens bepaalde waarden en fatsoensnormen.

Door allerlei ontwikkelingen verandert de maatschappij telkens en daarmee ook waarden en fatsoensnormen. Deze veranderingen zullen niet altijd door de hele bevolking gewaardeerd worden. Zo kan de ene helft blij zijn met bepaalde veranderingen en anderen juist weer niet. Het feit dat binnen een samenleving de ene groep mensen er andere waarden en normen op na houdt dan een andere groep, leidt vaak tot problemen. Er kan strijd ontstaan over wiens waarde of norm het beste is en dus door iedereen moet worden nageleefd. Denk aan de discussie over al dan niet legaliseren van softdrugs.

## 4 Gespreksmodellen

### Inleiding

Als u regels moet handhaven verandert uw rol van gastheer of verkoper naar die van regelhandhaver. U stelt zich dan op als iemand die grenzen stelt en laat merken dat u de baas bent. Bij de rol van handhaver hoort ook een ander gedrag, namelijk laten zien dat u gezag hebt, een autoriteit bent. Zorg ervoor dat uw optreden overeenkomt met de wijze waarop u met de gast het gesprek voert door:

- op besliste, vastberaden toon te spreken;
- zakelijk taalgebruik te hanteren;
- luid en duidelijk te spreken;
- een zelfverzekerde houding aan te nemen, dat wil zeggen rechtop staan en oogcontact afdwingen.

(zie paragraaf 3.1: Communicatie, Overeenstemmend communiceren).

### Gespreksmodellen

Een gespreksmodel is een model waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe u om kunt gaan met tegenwerkend gedrag. De gespreksmodellen die hier behandeld worden zijn ontwikkeld op basis van wetenschappelijk onderzoek en op bruikbaarheid getoetst. De laatste tien jaar zijn duizenden mensen, die in hun werkomgeving te maken hebben met lastige, agressieve of criminele gasten of klanten, getraind in het hanteren van deze gespreksmodellen.



#### Let op

Een gespreksmodel helpt u bij regelhandhaving en hoe u om moet gaan met tegenwerkend gedrag.

De gespreksmodellen die behandeld worden zijn:

Gespreksmodel 'Nee verkopen'

Gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding'

Gespreksmodel 'Verborgene regelovertreding'

Gespreksmodel 'Omgaan met klachten'.

Elk gespreksmodel geeft in stappen aan hoe en in welke volgorde een gesprek vanuit tactische overwegingen gevoerd moet worden.

De volgorde van de stappen is niet willekeurig. Het gespreksmodel zal pas effect hebben wanneer de stappen in de genoemde volgorde afgewerkt worden.

Aan het eind van dit hoofdstuk kunt u antwoord geven op de vraag:

- wat een gespreksmodel is;
- welke gespreksmodellen u kunt toepassen;
- uit welke stappen een gespreksmodel bestaat;
- hoe u om kunt gaan met tegenwerkend gedrag van een gast.

## 4.1 Gespreksmodel 'Nee verkopen'

Het model 'Nee verkopen' gebruikt u wanneer u een vraag of een wens van een gast niet kunt inwilligen omdat u anders wettelijke regels en huisregels overtreedt. Door nee te verkopen voorkomt u dat.

Voorbeeld:

U moet een gast de toegang tot het bedrijf weigeren, omdat hij:

- niet aan de juiste kledingvoorschriften voldoet;
- dronken is of een ontzegging heeft.

Of:

U mag een gast geen alcohol verstrekken, omdat hij:

- nog geen 18 jaar is;
- dronken is.

Het kan ook zijn dat u een bepaald product niet kunt leveren of een bepaalde service niet kunt verlenen omdat een bepaald gerecht is uitverkocht. In dat geval verkoop u geen nee op basis van een regel maar omdat het product niet meer voorradig is of een dienst niet te realiseren is.

## Schema: NEE VERKOPEN

### Stap 1. Afweging maken

- Welke regel handhaven?
- Wel/niet uitzondering maken?

### Stap 2. Gesprek openen

- Toon inzicht
- Geef regel aan
- Bied alternatief aan of vraag 'nee' te accepteren


### Stap 3. Geef ruimte voor een reactie

- A1-gedrag (excuses maken)
- B1-gedrag (kritiek op de regel)


### Stap 4. Ombuigen van de reactie

- Toon begrip
- Geef argumenten
- Vraag medewerking → alternatief accepteren **óf**  
→ 'nee' accepteren

### Stap 5. Bij geen medewerking

- Geef waarschuwing  → direct eruit (met ontzegging) **óf**  
→ direct ontzegging (buiten)
- Stel voor de keuze → medewerking verlenen **óf**  
→ genoemde sanctie wordt uitgevoerd

### Stap 6. Bij nog geen medewerking

- Voer sanctie uit  → direct eruit (met ontzegging) **óf**  
→ direct ontzegging (buiten)

## Vraag aanhoren

In de meeste gevallen kunt u snel bepalen of u op een vraag of wens van de gast nee moet verkopen. Als de vraag van de gast onduidelijk is, probeer dan met vragen te onderzoeken wat hij precies bedoelt.

Bij het handhaven van leeftijdsgrenzen bij alcoholverstrekking is dat anders. Als niet duidelijk is of een gast onmiskenbaar de leeftijd van 18 jaar heeft, moet u eerst de leeftijd van de gast controleren. Pas als blijkt dat de gast niet aan de vereiste leeftijd voldoet, kunt u bepalen dat u nee gaat verkopen.

## Welke regel handhaven

Hier maakt u de afweging welke regel u gaat handhaven. In stap 2 van dit gespreksmodel moet u de regel aan kunnen geven. Maak de afweging op basis van

geldende wettelijke regels of de huisregels. Bedenk ook van tevoren waarom de regel er is, want in stap 4 van dit gespreksmodel moet u immers met argumenten komen.

### **Wel/niet uitzondering maken**

Het kan voorkomen dat een gast een goede reden heeft om uitzondering te vragen op de regel. Als handhaver kunt u dan alsnog besluiten om de regel niet te handhaven. Maak de gast in dat geval duidelijk dat u voor deze ene keer een uitzondering maakt. Geef tevens aan dat de uitzondering alleen voor deze specifieke situatie geldt.

#### **Voorbeeld:**

*Een gast wil een discotheek binnengaan. Hij heeft één gymschoen aan, omdat hij een wond aan zijn voet heeft en daarom geen gewone schoen kan dragen. De horecaportier kan een uitzondering maken op de regel dat het dragen van sportschoenen niet toegestaan is.*

### **Uitleg gespreksmodel 'Nee verkopen'**

Het gespreksmodel wordt per stap met een voorbeeld uitgelegd.

#### **Voorbeeld: Leeftijdsgrens**

*U werkt als verkoper bij een slijterij. Een meisje loopt de slijterij binnen en vraagt om een fles rum.*



#### **Vraag aanhoren**

Bij nee verkopen is het van belang dat u eerst goed luistert naar de vraag. Als de vraag van de gast onduidelijk is, probeer dan met vragen te onderzoeken wat hij precies bedoelt.

Voorbeeld:

Het meisje vraagt: “Dag meneer, mag ik een fles rum van u?”

U kijkt het meisje aan en vraagt zich af hoe oud zij is. Omdat het meisje niet onmiskenbaar ouder dan 18 jaar is, vraagt u haar zich te legitimeren. U constateert dat zij 17 jaar is.

**Stap 1. Afweging maken**

- Welke regel handhaven?
- Wel/niet uitzondering maken

**Welke regel handhaven**

U maakt de afweging het meisje de fles rum niet te verkopen op basis van de wettelijke regel dat geen sterke drank verkocht mag worden aan iemand die jonger is dan 18 jaar.

**Wel/niet uitzondering maken**

Het kan voorkomen dat een klant/gast een goede reden heeft om uitzondering te vragen op de regel.

Voorbeeld:

U besluit geen uitzondering op de regel te maken, omdat er geen goede reden voor is.

**Stap 2. Gesprek openen**

- Toon inzicht
- Geef regel aan
- Bied alternatief aan of vraag nee te accepteren

**Toon inzicht**

U toont inzicht door de vraag van de gast te herhalen. Door inzicht te tonen laat u de gast merken dat u goed naar hem geluisterd heeft. U voorkomt er ook mee, dat u de gast direct nee moet verkopen.

De gast verwacht niet dat hem iets geweigerd zal worden. Direct nee verkopen kan bij de gast bot overkomen.

Voorbeeld:

U toont inzicht in de vraag als u de vraag van het meisje herhaalt: “Ik begrijp dat je een fles rum wilt kopen, maar...”.

**Geef regel aan**

Geef de regel aan op basis waarvan u nee verkoopt door de inhoud van de regel te benoemen.

De gast is vaak niet op de hoogte van een regel en wil dan weten wat de regel is. Zo kan hij beter begrijpen dat u niet zomaar nee verkoopt.

Voorbeeld:

U geeft de inhoud van de regel aan als u zegt: "...daar moet je 18 jaar of ouder voor zijn. En omdat je je niet kunt legitimeren, kan ik dat niet vaststellen. Daarom kan ik je geen alcohol verkopen."

### **Bied alternatief aan of vraag nee te accepteren**

U kunt de pijn van de gast verzachten door hem direct een alternatief aan te bieden. Hiermee geeft u aan dat u oog hebt voor de belangen van de gast en bereid bent te helpen waar dat mogelijk is. Dit alternatief moet wel reëel en haalbaar zijn. Is dat niet het geval, dan is de kans niet uitgesloten dat de gast zich op een later moment bij u komt beklagen. Het kan ook voorkomen dat een gast geen alternatief aangeboden kan worden. U moet hem dan vragen het nee te accepteren.

Voorbeeld:

U kunt een reëel alternatief aanbieden en zegt: "Ik kan je wel alcoholvrij bier verkopen".

Als de gast het nee of het aangeboden alternatief accepteert, kunt u het gesprek afronden door de gast te bedanken voor zijn medewerking.

#### **Stap 3. Geef ruimte voor een reactie**

- A1-gedrag (excuses maken)
- B1-gedrag (kritiek op de regel)

### **Geef ruimte voor een reactie**

Het kan ook voorkomen dat de gast het nee of het aangeboden alternatief niet accepteert en tegenwerkend gedrag vertoont. Geef ruimte voor de reactie van de gast en luister goed naar wat hij zegt.

Voorbeeld:

Het meisje vertoont A1-gedrag en zegt: "Ik heb een feestje vanavond en ik heb beloofd een fles rum mee te nemen."

#### **Stap 4. Ombuigen van de reactie**

- Toon begrip → alternatief accepteren **óf**
- Geef argumenten → nee accepteren
- Vraag medewerking

Als de gast tegenwerkend gedrag vertoont, moet u dat ombuigen naar meewerkend gedrag.

### **Toon begrip**

Dit is wellicht het belangrijkste onderdeel van de ombuigstrategie. Door begrip te tonen voor het tegenwerkende gedrag van de gast, geeft u aan dat u zijn teleurstelling of boosheid snapt. Door zijn gevoelens te erkennen sust u het conflict.

Voorbeeld:

U toont begrip voor het A1-gedrag als u zegt: “Ik begrijp best dat je het niet leuk vindt om zonder rum op het feest aan te komen, maar...”.

### Geef argumenten

Geef argumenten over het waarom van de regel, zoals die omschreven zijn bij het opstellen van de regel. Geef ook aan waarom u de regel wilt handhaven.

Voorbeeld:

U geeft argumenten als u zegt: “Deze regel is er om gebruik van sterke drank door minderjarigen tegen te gaan: ik ben strafbaar als ik jou een fles rum verkoop en dat wil ik voorkomen.”

### Vraag medewerking

Vraag de gast medewerking het nee of het aangeboden alternatief te accepteren. Bedank de gast als hij medewerking verleent en rond het gesprek af.

Voorbeeld:

U vraagt medewerking als u zegt: “Ik hoop dat je mijn beslissing kunt accepteren. Zullen we het dan op alcoholvrij bier houden?”

Als de gast het nee of het aangeboden alternatief accepteert, kunt u het gesprek of de verkoop afronden door de gast te bedanken voor zijn medewerking.

Het kan voorkomen dat een gast tegenwerkend gedrag blijft vertonen ondanks het feit dat u op correcte wijze de reactie van de gast hebt omgebogen. Hij accepteert nog steeds het nee of het aangeboden alternatief niet. Hij werkt dus niet mee.

Voorbeeld:

Het meisje vertoont B2-gedrag en zegt: “Wie merkt dat nou als u die fles rum aan mij verkoopt, de politie staat toch niet voor de deur?”

<b>Stap 5.</b>	<b>Bij geen medewerking</b>	
	▪ Geef waarschuwing	→ direct eruit (met <i>ontzegging</i> ) <b>ó</b> → direct een ontzegging (buiten)
	▪ Stel voor de keuze	→ medewerking verlenen <b>ó</b> → genoemde sanctie wordt uitgevoerd

### Geef waarschuwing

Waarschuw de gast vervolgens voor de sanctie die hem te wachten staat als hij geen medewerking verleent.

Als de gast binnen is, geeft u de sanctie aan: direct eruit (met ontzegging). Als de gast buiten is, geeft u de sanctie aan: direct een ontzegging.

U geeft dus de gele kaart.



Voorbeeld:

U geeft een waarschuwing als u zegt: “Ik heb je zojuist uitgelegd waarom ik de fles rum niet aan jou wil verkopen en als je blijft aandringen moet ik je vragen weg te gaan.”

### **Stel voor de keuze**

Stel de gast voor de keuze. Of hij verleent medewerking of hij moet direct de zaak verlaten, al dan niet met een ontzegging.

Voorbeeld:

U stelt het meisje voor de keuze als u zegt: “Of je koopt iets anders dan alcohol of je gaat nu mijn winkel uit.”

#### **Stap 6. Bij nog geen medewerking**

- Voer sanctie uit



→ direct eruit (met ontzegging) **óf**

→ direct een ontzegging (buiten)

Voorbeeld:

Het meisje verleent nog steeds geen medewerking en zegt: “Ik ga hier niet eerder weg voordat ik een fles rum heb.”

### **Voer de sanctie uit**

Geef aanwijzingen hoe de sanctie uitgevoerd gaat worden.

Voorbeeld:

U voert de sanctie uit als u zegt: “Ik wil dat je nu direct mijn zaak verlaat. Loop je met mij mee?”

Het meisje volgt de slijter naar de deur en verlaat de zaak.



### **Filmtip**

Bekijk van de dvd het gespreksmodel ‘Nee verkopen’.

## 4.2 Gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding'

Het model 'Openlijke regelovertreding' gebruikt u als u corrigerend moet optreden tegen gasten die zich openlijk schuldig maken aan regelovertreding. Er is sprake van openlijke regelovertreding als:

- alle bestanddelen van een regel zijn overtreden (zie paragraaf 2.2 Regels handhaven en de zeven W's);
- de regelhandhaver zelf heeft gezien wie de regel heeft overtreden;
- de overtreding moeilijk ontkend kan worden door de regelovertreder.

Situaties waarin u dit model kunt gebruiken zijn bijvoorbeeld als een gast:

- een glas kapot gooit;
- zijn hond heeft meegenomen in het restaurant;
- een sigaret rookt ondanks een rookverbod;
- een medewerker beledigt.

### Corrigeren openlijke regelovertreding

Een regelovertreding is openlijk als een gast zich zichtbaar voor iedereen schuldig maakt aan regelovertreding. U hebt dus gezien dat hij de overtreding pleegde. Bij het corrigeren van een openlijke regelovertreding wordt de gast aangesproken op zijn gedrag en wordt medewerking gevraagd om:

- de overtreding direct te beëindigen;
- de overtreding niet meer te herhalen.

De gast krijgt als het ware de gelegenheid zijn gedrag te herstellen. Als de gast meewerkt, is het doel bereikt, namelijk de regel is gehandhaafd. Als de gast niet meewerkt, kunt u hem een waarschuwing (gele kaart) geven. Vertel hem dan welke sanctie hij opgelegd kan krijgen.

Als hij dan nog niet meewerkt, wordt de sanctie uitgevoerd. Hij krijgt dan de rode kaart.

## Schema: OPENLIJKE REGELOVERTREDING

### Stap 1. Afweging maken

- Welke regelovertrading?
- Doel bepalen
- Wanneer optreden?

### Stap 2. Gesprek openen

- Beschrijf gedrag
- Geef regel aan
- Vraag medewerking → overtrading beëindiging **óf**  
→ overtrading niet herhalen


### Stap 3. Geef ruimte voor een reactie

- A1-gedrag (excuses maken)
- B1-gedrag (kritiek op de regel)
- B2-gedrag (kritiek op de regelhandhaving)


### Stap 4. Ombuigen van de reactie

- Toon begrip
- Geef argumenten
- Vraag nogmaals medewerking

### Stap 5. Bij geen medewerking

- Geef waarschuwing  → direct eruit (met ontzegging) **óf**  
→ direct ontzegging (buiten)
- Stel voor de keuze → medewerking verlenen **óf**  
→ genoemde sanctie wordt uitgevoerd

### Stap 6. Bij nog geen medewerking

- Voer sanctie uit  → direct eruit (met ontzegging) **óf**  
→ direct ontzegging (buiten)

## Afweging maken

Wanneer u regels moet handhaven, moet u een aantal afwegingen maken om eventueel onvoorziene problemen voor te zijn. Dat moet u doen om de veiligheid en de belangen van gasten, medewerkers en het bedrijf te waarborgen. U kunt de volgende afwegingen maken:

## Welke regelovertrading

In deze stap stelt u vast welke wettelijke regel of huisregel overtreeden is. Bedenk van tevoren wat de inhoud en het doel van de regel is.

### Doel bepalen

Hier bepaalt u of u de gast medewerking vraagt of dat u een sanctie gaat toepassen.

In dit gespreksmodel is de medewerking gericht op:

- overtreding beëindigen;
- overtreding niet herhalen.

U kunt ook direct een sanctie toepassen, zoals:

- direct eruit (de overtreder moet direct de zaak verlaten);
- direct eruit met ontzegging;
- direct een ontzegging (buiten).

### Straf voor gedrag

Het van tevoren bepalen van het doel voorkomt tevens dat u straft voor gedrag.

#### Voorbeeld:

*Een café-eigenaar vraagt een gast, die langer dan een uur op de gokkast heeft gespeeld, te stoppen met spelen. De gast reageert door te zeggen: "Bemoei jij je maar met je andere gasten en laat mij met rust." De café-eigenaar pikt dit niet en zet de gast vervolgens buiten de deur.*

*De café-eigenaar had niet het doel om de gast uit zijn zaak te zetten, maar doet dit toch op basis van het gedrag van de gast. Hij straft nu voor gedrag. Was het doel het corrigeren van het gedrag geweest, de overtreding beëindigen, dan had hij het gedrag van de gast omgebogen.*

### Wanneer optreden

In principe zult u altijd direct op moeten treden als een gast een regel overtreedt.

Soms zijn er echter situaties waarbij het niet verstandig is om direct op te treden,

bijvoorbeeld:

- als feiten niet duidelijk zijn, waardoor optreden gebaseerd is vermoedens;
- bij een te grote groep, waardoor optreden niet beheersbaar is;
- bij te luide muziek, waardoor optreden niet verstaanbaar is;
- bij een opgefokte sfeer, waardoor optreden zorgt voor escalatie. Het kan dan juist uit de hand lopen.

Deze omstandigheden mogen er niet toe leiden dat u helemaal niet optreedt. Het is slechts uitstel om een beter moment af te wachten.

Het kan ook zijn, dat u besluit om eerst assistentie van collega's te vragen voordat u optreedt.

### Uitleg gespreksmodel 'Openlijke regelovertreiding'

Het gespreksmodel wordt per stap met een voorbeeld uitgelegd.

#### Voorbeeld: Het rookverbod

*U werkt als gastvrouw in een eetcafé en ziet dat een gast een sigaret rookt in de garderuberuimte van het bedrijf.*



Wel of geen regelovertreding?

#### **Stap 1. Afweging maken**

- Welke regelovertreding?
- Doel bepalen
- Wanneer optreden?

#### **Welke regelovertreding**

In deze stap maakt u de afweging welke norm, huisregel of wettelijke regel is overtreden. Bedenk van tevoren wat de inhoud en het waarom van de regel is.

Voorbeeld:

U stelt vast dat de gast een wettelijke regel overtreedt: Hij rookt in een horecabedrijf, waar geen rookruimte aanwezig is.

#### **Doel bepalen**

Hier bepaalt u of u de gast medewerking gaat vragen of dat u direct een sanctie geeft.

Voorbeeld:

U bepaalt het doel van uw optreden om medewerking te vragen de overtreding te beëindigen.

#### **Wanneer optreden**

Hier maakt u de afweging of u direct optreedt of dat er redenen zijn om het uit te stellen.

Voorbeeld:

U besluit direct op te treden.

## Stap 2. **Gesprek openen**

- Beschrijf gedrag
- Geef regel aan
- Vraag medewerking → overtreding beëindigen **ó**  
→ overtreding niet herhalen

### **Beschrijf gedrag**

Vertel de gast welk gedrag hij vertoont of vertoond heeft waardoor hij de regel overtreedt of heeft overtreden. Doe dit op basis van uw zintuiglijke waarnemingen, bijvoorbeeld door zien, ruiken, horen, proeven en voelen.

Voorbeeld:

U beschrijft het gedrag van de man als u zegt: “Dag meneer, ik zie dat u een sigaret rookt.”

### **Geef regel aan**

Geef vervolgens aan dat het beschreven gedrag een regelovertreiding is. Geef de inhoud van de regel weer.

Voorbeeld:

U geeft de regel aan als u zegt: “In onze zaak mag nergens gerookt worden”.

### **Vraag medewerking**

Vraag de gast om medewerking om de overtreding te beëindigen. Geef eventueel aanwijzingen hoe de overtreding beëindigd kan worden.

Voorbeeld:

U vraagt de man om medewerking als u zegt: “Ik vraag u hier niet te roken. U kunt uw sigaret buiten oproken.”

## Stap 3. **Geef ruimte voor een reactie**

- A1-gedrag (excuses maken)
- B1-gedrag (kritiek op de regel)
- B2-gedrag (kritiek op de regelhandhaving)

De gast kan op twee manieren reageren. Hij verleent zijn medewerking door de correctie te accepteren of vertoont tegenwerkend gedrag. Geef ruimte voor die reactie en luister goed naar hem. Als de gast de correctie accepteert, kunt u het gesprek afronden door de gast te bedanken voor zijn medewerking.

Voorbeeld:

De man vertoont A1-gedrag en zegt: “Ik sta in de hal, dan heeft niemand er toch last van?”

#### Stap 4. Ombuigen van de reactie

- Toon begrip
- Geef argumenten
- Vraag nogmaals medewerking

##### Toon begrip

Dit is een belangrijk onderdeel van de ombuigstrategie. Door begrip te tonen, geeft u aan dat u de teleurstelling of boosheid van de gast begrijpt. Door zijn gevoelens te erkennen wordt het conflict gesust.

Voorbeeld:

U toont begrip voor het A-gedrag van de man als u zegt: "Ik begrijp best dat u een sigaretje wilt roken, maar ..."

##### Geef argumenten

Geef argumenten over het waarom van de regel, zoals die omschreven zijn bij het opstellen van de regel. Geef ook aan waarom u de regel wilt/moet handhaven.

Voorbeeld:

U geeft argumenten als u zegt: "Er wordt streng op gecontroleerd door de overheid. Bij overtreding krijgen wij een boete en dat willen wij voorkomen."

##### Vraag nogmaals medewerking

Vraag de gast nogmaals om medewerking te verlenen en geef nog een keer aanwijzingen hoe de overtreding beëindigd kan worden.

Voorbeeld:

U vraagt nogmaals medewerking als u zegt: "Ik vraag u nogmaals hier niet te roken of dat buiten te doen."

##### Gesprek afronden

Bedank de gast als hij medewerking verleent en rond het gesprek af.

Het kan voorkomen dat de gast tegenwerkend gedrag blijft vertonen ondanks het feit dat u op correcte wijze de reactie van de gast hebt omgebogen. Hij accepteert de correctie niet.

Voorbeeld:

De man vertoont A1-gedrag en B2-gedrag en zegt: "Luister, ik vind u wel wat streng en het regent buiten."

#### Stap 5. Bij geen medewerking

- Geef waarschuwing → direct eruit (met ontzegging) **óf**  
→ direct ontzegging (buiten)
- Stel voor de keuze → medewerking verlenen **óf**  
→ genoemde sanctie wordt uitgevoerd

### Geef waarschuwing

Waarschuw de gast vervolgens voor de sanctie die hem te wachten staat als hij geen medewerking verleent.

Als de gast binnen is, geeft u de sanctie aan: direct eruit (met ontzegging). Als de gast buiten is geeft u de sanctie aan: direct een ontzegging.

U geeft dus de gele kaart.

Voorbeeld:

U geeft de man een waarschuwing als u zegt: “Ik verwacht van u dat u zich aan de wettelijke regel houdt. Zo niet, dan moet u de zaak verlaten.”

### Stel voor de keuze

Stel de gast voor de keuze. Of hij verleent medewerking of hij moet direct de zaak verlaten al dan niet met een ontzegging.

Voorbeeld:

U stelt de man voor de keuze als u zegt: “U kunt nu kiezen: of u rookt uw sigaret buiten of u verlaat de zaak.”

De man maakt een keuze en zegt: “Oké, jij je zin.”

U opent de deur voor de gast, die vervolgens de zaak verlaat. Bedank hem voor de medewerking.

#### Stap 6. Bij nog geen medewerking

- Voer sanctie uit → direct eruit (met ontzegging) **ó** **f**
- direct een ontzegging (buiten)

In dit voorbeeld werkt de gast mee. In andere situaties kan de gast nog steeds geen medewerking verlenen en moet stap 6 uitgevoerd worden. U voert dan de sanctie uit.



### Film tip

Bekijk van de dvd het gespreksmodel ‘Openlijke regelovertreding’.

Het kan voorkomen dat een gast gedrag vertoont waar de sanctie meteen toegepast moet worden, bijvoorbeeld als een gast agressief gewelddadig gedrag vertoont.



Hanteer dan de volgende stappen:

<b>Stap 1.</b>	<b>Afweging maken</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Welke regelovertrading?</li><li>▪ Doel bepalen</li><li>▪ Wanneer optreden?</li></ul>	
<b>Stap 2.</b>	<b>Gesprek openen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Beschrijf gedrag</li><li>▪ Geef regel aan</li><li>▪ Geef sanctie</li></ul>	<p>→ direct eruit (met ontzegging) <b>ó</b>f</p> <p>→ direct ontzegging (buiten)</p>
<b>Stap 3.</b>	<b>Geef ruimte voor een reactie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ A1-gedrag (excuses maken)</li><li>▪ B1-gedrag (kritiek op de regel)</li><li>▪ B2-gedrag (kritiek op uitvoeren sanctie)</li></ul>	
<b>Stap 4.</b>	<b>Ombuigen van de reactie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Toon begrip</li><li>▪ Geef argumenten</li><li>▪ Voer sanctie uit</li></ul>	<p>→ direct eruit (met ontzegging) <b>ó</b>f</p> <p>→ direct ontzegging (buiten)</p>

### 4.3 Gespreksmodel 'Verborgene regelovertrading'

Het model 'Verborgene regelovertrading' gebruikt u als u corrigerend moet optreden tegen gasten die zich niet openlijk schuldig maken aan regelovertrading en u toch wilt voorkomen dat de overtrading wordt herhaald. Er is sprake van verborgene regelovertrading als:

- de regelovertrading aan alle bestanddelen van de regel voldoet;
- de regelhandhaver niet zelf heeft gezien dat de regel werd overtraden;
- de overtrading gemakkelijk ontkend kan worden door de overtrader.

Situaties waarin u dit model kunt gebruiken, zijn bijvoorbeeld:

- als een gast stiekem drugs gebruikt of verhandelt;
- als een gast een vernieling heeft gepleegd;
- als een gast zich schuldig heeft gemaakt aan ongewenste intimiteiten en opgetreden moet worden op aanwijzingen van het slachtoffer.

In de meeste gevallen overtraden gasten min of meer opzettelijk op verborgene wijze regels. Zij geven daarmee aan dat zij te kwader trouw handelen. Vaak testen gasten uit of er in een bedrijf opgetreden wordt bij verborgene regelovertrading. Zij dagen u uit om op te treden en zijn benieuwd hoe u dat aanpakt. Het gedrag kan dan gezien worden als een vorm van provoceren.

Als u niet optreedt, dan kunt u herhaling van de overtreding verwachten. De regelovertreder gaat er dan van uit dat u niet optreedt, omdat zijn daad toch niet te bewijzen valt. Dit kan aanleiding zijn om de overtreding te herhalen. Door bij verborgen regelovertreding toch op te treden, zullen de vermoedelijke regelovertreeders zich realiseren dat u ze door heeft. Zij zullen zich betrappt voelen en dat kan voor hen reden zijn om de regelovertreding niet meer te herhalen.

### Corrigeren verborgen regelovertreding

Een regelovertreding is verborgen als een gast zich stiekem, niet zichtbaar voor iedereen schuldig maakt aan regelovertreding. U heeft niet waargenomen dat hij de overtreding pleegde op het moment zelf. U heeft hem niet op heterdaad betrappt. Bij verborgen regelovertreding kunt u dus alleen optreden op basis van vermoedens. Omdat de gast vrijwel zeker een verborgen regelovertreding zal ontkennen, kunt u hem niet corrigeren door medewerking te vragen de overtreding niet meer te herhalen. U suggereert dan immers dat hij de regelovertreding begaan heeft. Om de gast toch duidelijk te maken dat hij niet ongestraft zijn gedrag kan herhalen, moet u hem waarschuwen (gele kaart) dat hij de zaak direct moet verlaten als het vermoeden bestaat dat hij de regel weer overtreedt. De correctie is dus: bij herhaling eruit.

Als het vermoeden bestaat dat hij de overtreding herhaalt, dan wordt de geschetste sanctie (direct eruit) uitgevoerd. Hij krijgt dan de rode kaart.

Heeft u de herhaling zelf waargenomen, dan is het openlijke regelovertreding en gebruikt u het gespreksmodel Openlijke regelovertreding.



#### Let op

Optreden op basis van vermoeden is extra moeilijk. Een gast weet dat u niet gezien hebt dat hij de overtreding beging. Hij zal de overtreding meestal ontkennen en u uitdagen met bewijs te komen. Maak niet de fout om van een verborgen regelovertreding een openlijke regelovertreding te maken. De gast zal niet bereid zijn daaraan mee te werken en zal u verwijten dat u hem vals beschuldigt. Zeg dus nooit: "Ik heb het vermoeden dat je glazen kapot gegooid hebt, klopt dat?"

### Schema: VERBORGEN REGELOVERTREDING

#### Stap 1. Afweging maken

- Welke regelovertreding?
- Doel bepalen
- Wanneer optreden?

#### Stap 2. Gesprek openen

- Beschrijf aanwijzingen
- Geef vermoeden aan
- Geef regel aan
- Geef waarschuwing

→ bij herhaling eruit

#### Stap 3. Geef ruimte voor reactie

- A2-gedrag (gedrag ontkennen)

#### Stap 4. Ombuigen van de reactie

- Toon begrip
- Geef argumenten
- Geef nogmaals waarschuwing

#### Stap 5. Bij herhaling overtreding

- Voer sanctie uit

→ direct eruit (met ontzegging)

### Aanwijzingen

Om uw optreden op basis van vermoedens te onderbouwen, moet u zoveel mogelijk aanwijzingen van de regelovertreding verzamelen. Deze aanwijzingen hebben dan betrekking op de zeven W's (zie paragraaf 2.2).

Maak zo nodig gebruik van waarnemingen van collega's of omstanders, die het vermoeden onderbouwen. Treed niet op als er onvoldoende aanwijzingen zijn.

### Optreden bij klachten

Het kan ook voorkomen dat u moet optreden op basis van klachten. Bijvoorbeeld als een slachtoffer of een getuige melding maakt van seksuele intimidatie, belediging of discriminatie. Het probleem is echter, dat u niet kunt optreden op basis van eigen waargenomen aanwijzingen.

U kunt de vermoedelijke dader wel aanspreken op zijn gedrag. U spreekt dan uw vermoeden uit dat hij zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan bijvoorbeeld seksuele intimidatie. Verzamel zoveel mogelijk aanwijzingen van getuigen of van collega's.



### Let op

Maak een inschatting of de klacht reëel is. De kans bestaat dat de klager iemand te pakken wil nemen. Ook kan de klacht overdreven zijn.

### Afweging maken

De afwegingen die u moet maken bij dit gespreksmodel zijn dezelfde als bij het gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding'. Bij de afweging 'doel bepalen' geeft u direct de waarschuwing: bij herhaling eruit.



### Let op

Het gespreksmodel wordt alleen toegepast bij overtredingen die binnen het bedrijf zijn gepleegd. De kans dat u buiten het bedrijf een herhaling van een overtreding constateert is klein.

Wanneer een verborgen regelovertreding plaatsvindt in een groep, spreek dan de hele groep aan. Heeft slechts één groepslid de overtreding begaan, dan is de kans groot dat hij door de andere groepsleden alsnog wordt gecorrigeerd.

Het kan nodig zijn de sanctie direct toe te passen wanneer een gast vermoedelijk een zware overtreding begaat, bijvoorbeeld als u aanwijzingen heeft dat een gast cocaïne zit te snuiven op het toilet. Zou u deze overtreding afdoen met de correctie 'bij herhaling eruit', dan kan dat door de gast uitgelegd worden, dat coke snuiven niet zo erg is.

### Uitleg gespreksmodel 'Verborgen regelovertreding'

Het gespreksmodel wordt per stap met een voorbeeld uitgelegd.

#### Voorbeeld: Seksuele intimidatie

*U werkt als leidinggevende in danscafé 'Linx'. Het is erg druk in de zaak. Er komen twee meisjes naar u toe. Zij vertellen dat zij zijn lastiggevallen door een jongen. De jongen probeerde de hele avond contact met hen te maken, maar dat wilden zij niet. Sandra, een van de meisjes, vertelt dat de jongen plotseling voor haar kwam staan en een arm om haar middel sloeg en haar tegen zich aandrukte. Hij zei dat hij met haar wilde dansen. De vriendin van Sandra bevestigt het verhaal. De meisjes voelen zich niet meer veilig in de zaak en vragen u om de jongen aan te spreken op zijn gedrag. Op basis van het verhaal van de meisjes, besluit u op te treden.*



Neem aanwijzingen serieus.

### **Stap 1. Afweging maken**

- Welke regelovertreding?
- Doel bepalen
- Wanneer optreden?

#### **Welke regelovertreding**

In deze stap maakt u de afweging welke norm, huisregel of wettelijke regel is overtreden. Bedenk van tevoren wat de inhoud en het waarom van de regel is.

Voorbeeld:

Op basis van het verhaal van Sandra vindt u dat er voldoende aanwijzingen zijn om vast te stellen dat de jongen vermoedelijk de huisregel 'seksuele intimidatie is niet toegestaan' heeft overtreden.

#### **Doel bepalen**

Hier bepaalt u of u de gast een waarschuwing geeft of dat u direct een sanctie oplegt.

Voorbeeld:

U bepaalt het doel van uw optreden de gast een waarschuwing geven: bij herhaling eruit.

#### **Wanneer optreden**

Hier bepaalt u of u direct optreedt of dat er redenen zijn om het uit te stellen.

Voorbeeld:

U besluit direct op te treden.

**Stap 2.    Gesprek openen**

- Beschrijf aanwijzingen
- Geef vermoeden aan
- Geef regel aan
- Geef waarschuwing                      → bij herhaling eruit

**Beschrijf aanwijzingen**

Beschrijf de aanwijzingen die hebben geleid tot de vaststelling dat er sprake is van verborgen regelovertreding.

Voorbeeld:

“Ik heb zojuist met een meisje gesproken dat zich bij mij heeft beklagd over jouw gedrag. Zij vertelde mij dat jij de hele avond contact met haar wilde leggen. Ik heb van haar begrepen dat zij jou heeft laten merken dat zij geen contact met je wilde. Zij vertelde mij ook dat je voor haar ging staan en dat jij vroeg of ze met je wilde dansen. Het meisje zegt dat zij daar nee op heeft gezegd. Volgens haar heb jij toen een arm om haar middel geslagen en heb je haar tegen je aangedrukt. Zij heeft zich toen van je losgerukt en is met haar vriendin weggelopen. Haar vriendin heeft dat ook gezien. Deze aanwijzingen zijn voor mij voldoende reden om jou hierover aan te spreken.”

**Geef vermoeden aan**

Geef aan dat het optreden gebaseerd is op een vermoeden. Daarmee voorkomt u dat tussen u en uw gast een discussie ontstaat over de beschreven aanwijzingen. Dwing de regelovertreder niet de waarheid te vertellen. U kunt verwachten dat iemand geen schuld bekent als hij weet dat de overtreiding niet bewezen kan worden.

Voorbeeld:

U geeft het vermoeden van de regelovertreding aan als u zegt: “Ik heb op basis van dit verhaal het vermoeden dat jij het meisje hebt lastiggevallen. De wijze waarop beschouwen wij als seksuele intimidatie”.

**Geef regel aan**

Geef aan welke regel vermoedelijk is overtreden.

Voorbeeld:

U geeft de regel aan als u zegt: “Wij hebben een huisregel dat enige vorm van seksuele intimidatie niet is toegestaan in ons bedrijf”.

**Geef waarschuwing**

Waarschuw de gast dat, als u weer het vermoeden hebt dat de regel wordt overtreden hij direct de zaak moet verlaten.

Voorbeeld:

U geeft een waarschuwing als u zegt: “Als ik vanavond nog een keer dezelfde klachten krijg over jouw gedrag dan kun je direct vertrekken.”



### Let op

Een verkeerde opmerking is als u zegt: "Als u de regel weer overtreedt". Hiermee suggereert u dat hij de overtreding gepleegd heeft. Dat is voor de overtreder aanleiding om met u daarover in discussie te gaan.



### Let op

In dit gespreksmodel wordt de regelovertreder niet gevraagd zijn medewerking te verlenen. Door medewerking te vragen wordt wellicht de suggestie gewekt dat hij de overtreding heeft gepleegd.

#### Stap 3. Geef ruimte voor een reactie

- A2-gedrag (gedrag ontkennen)

Als u optreedt bij verborgen regelovertreding, kunt u doorgaans tegenwerkend gedrag verwachten. Meewerkend gedrag van de overtreeders zou uitgelegd kunnen worden als een bekentenis. De reacties zullen meestal tegenwerkend zijn, omdat u optreedt op basis van vermoedens.

De overtreder zal u uitdagen met bewijzen te komen. Het biedt hem de mogelijkheid te zeggen dat hij onschuldig is en het feit bij hoog en laag ontkennen. In de meeste gevallen zal de gast dus A2-gedrag vertonen.

Voorbeeld:

De jongen vertoont A2-gedrag en zegt: "Lekker makkelijk. Zij beschuldigt mij gewoon en u gelooft dat zomaar. Ik heb niets gedaan, ik probeerde haar alleen te versieren. Of mag dat ook al niet in deze tent?"

#### Stap 4. Ombuigen van de reactie

- Toon begrip
- Geef argumenten
- Geef nogmaals waarschuwing

#### Toon begrip

Dit is wellicht het belangrijkste onderdeel van de ombuigstrategie. Door begrip te tonen voor het tegenwerkende gedrag van de gast geeft u aan dat u begrip heeft voor zijn teleurstelling, frustratie of boosheid. Door zijn gevoelens te erkennen, sust u het conflict.

Voorbeeld:

U toont begrip als u zegt: "Ik kan mij voorstellen dat je moeite hebt met het feit dat ik je aanspreek op basis van een vermoeden, maar..."



### Let op

Uit de praktijk blijkt dat de meeste regelhandhavers moeite hebben om begrip te tonen bij verborgen regelovertreding. Laat merken dat u het ontkennende gedrag wel begrijpt, omdat u immers optreedt op basis van vermoedens.

#### Geef argumenten

Geef argumenten over het waarom van de regel en waarom deze gehandhaafd wordt.

Voorbeeld:

U geeft argumenten als u zegt: “Wij willen dat iedereen zich prettig en veilig voelt in onze zaak. Het is mijn taak daarop toe te zien.”

#### Geef nogmaals waarschuwing

Waarschuw de gast nogmaals dat als u weer het vermoeden hebt dat de regel wordt overtreden de overtreder direct de zaak moet verlaten.

Voorbeeld:

U geeft nogmaals een waarschuwing door te zeggen: “Laat ik duidelijk zijn, als ik nog een keer een klacht krijg over jouw gedrag, dan ga je direct de zaak uit.”

De jongen kijkt u aan en zegt: “Nou, dat is ook mooi. Ik kan nu door iedereen wel ergens van beschuldigd worden. Je bekijkt het maar, ik ga hier weg.” De jongen loopt vervolgens naar de uitgang en verlaat het danscafé.

#### Stap 5. Bij herhaling overtreding

- Voer sanctie uit → direct eruit (met ontzegging)

In dit voorbeeld werkt de gast mee. In andere situaties kan de gast dezelfde verborgen regel overtreden. Voer dan stap 5 uit. U past dan de sanctie toe.




### Filmtip

Bekijk van de dvd het gespreksmodel ‘Verborgen regelovertreding’.

Het kan voorkomen dat een gast gedrag vertoont waar de sanctie meteen toegepast moet worden, bijvoorbeeld als een gast op het toilet coke heeft gesnoven.

Hanteer dan de volgende stappen:



<b>Stap 1. Afweging maken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welke regelovertreding?</li> <li>▪ Doel bepalen</li> <li>▪ Wanneer optreden?</li> </ul>
<b>Stap 2. Gesprek openen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beschrijf aanwijzingen</li> <li>▪ Geef vermoeden aan</li> <li>▪ Geef regel aan</li> <li>▪ Leg sanctie op  → direct eruit (met ontzegging) <b>ó</b> → direct ontzegging (buiten)</li> </ul>
<b>Stap 3. Geef ruimte voor reactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A2-gedrag (gedrag ontkennen)</li> <li>▪ B2-gedrag (kritiek op uitvoeren sanctie)</li> </ul>
<b>Stap 4. Ombuigen van de reactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toon begrip</li> <li>▪ Geef argumenten</li> <li>▪ Voer sanctie uit → direct eruit (met ontzegging) <b>ó</b> → direct ontzegging (buiten)</li> </ul>

## 4.4 Gespreksmodel 'Omgaan met klachten'

In dit gespreksmodel wordt aangegeven hoe u klachten kunt opvangen. Goed omgaan met klachten is een belangrijk onderdeel van gastgericht handelen. Gasten die hun beklag doen beseffen meestal zelf wel dat zaken mis kunnen gaan. Het belang van de klagende gast is dat de klacht snel en effectief wordt opgelost. De wijze waarop met de klager en de klacht wordt omgegaan, bepaalt uiteindelijk of de gast tevreden is met de afhandeling van de klacht. Hij zal het voorval snel vergeten en alsnog kunnen genieten van zijn verblijf in de horeca. Uit de praktijk blijkt, dat een correcte klachtbehandeling de gastenbinding alleen maar versterkt. Om op een professionele wijze met klachten om te kunnen gaan, zult u moeten accepteren:

- dat dingen fout kunnen gaan;
- dat u fouten maakt;
- dat gasten mondig zijn en eerder hun klachten uiten.

Klachten van gasten zijn niet altijd te voorkomen. Wees niet bang voor klachten. Zie het als een kans en niet als een bedreiging. Bedenk, dat de kritiek betrekking heeft op uw rol en taak binnen het bedrijf en niet op u als persoon. Neem de kritiek wel ter harte.

Dit gespreksmodel geeft aan hoe u klachten van gasten kunt afhandelen. Elk horecabedrijf kan daar zijn eigen invulling aan geven.

Om goed met klachten van gasten om te kunnen gaan, moet u onderscheid kunnen maken tussen:

- soorten klachten;
- soorten klagers;
- wijze van klagen;
- hoe klachten afgehandeld kunnen worden.

### Soort klachten

Klachten zijn onder te verdelen in drie soorten:

- gegronde klachten;
- ongegronde klachten;
- subjectieve klachten.

Elk bedrijf bepaalt zelf aan welke kwaliteitseisen de producten en diensten moeten voldoen. Als de kwaliteitseisen van het bedrijf duidelijk zijn, kunt u vaststellen of al dan niet aan die eisen voldaan is. Zo kan bepaald worden of een klacht gegrond of ongegrond is.

### Gegronde klachten

Of een klacht gegrond is wordt bepaald op basis van vooraf vastgestelde kwaliteitseisen van het bedrijf. Deze kunnen betrekking hebben op:

- de gastgerichtheid of de vakbekwaamheid van de medewerker;
- de geboden dienstverlening;
- de kwaliteit van het product, het aantal sterren;
- de huisregels en wettelijke bepalingen.

Klachten zijn gegrond als zij aantoonbaar juist zijn. Voorbeelden: een kapotte afstandsbediening op de hotelkamer of een gerecht dat te laat wordt uitgeleverd.

### Ongegronde klachten

Klachten zijn ongegrond:

- als de klachten aantoonbaar onjuist zijn: de afstandsbediening doet het wel;
- als de klachten het bedrijf of de medewerker niet te verwijten valt: de taxi die te laat komt, een jas die kwijtraakt.

### Subjectieve klachten

Subjectieve klachten zijn klachten die gebaseerd zijn op een persoonlijk oordeel of zienswijze.

### Smaak van de gast

De gast vindt een gerecht of een drank niet lekker. Maar over smaak valt nu eenmaal niet te twisten.

### Ervaring van een gast

De gast heeft een bepaalde kennis over iets op basis van zijn ervaring(en).

### **Beleving van de gast**

Een gast kan vinden dat de barkeeper niet vriendelijk is of dat er geen sfeer is in de zaak.

### **Verwachting van de gast**

De verwachtingen van de gast zijn dan niet in overeenstemming met de geboden bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Voorbeeld: gast verwacht een groot stuk vlees maar krijgt mooi opgemaakte bord met een bescheiden portie.

### **Soorten klagers**

Gasten kunnen terecht of onterecht klagen. Veel gasten zijn subjectieve klagers. Hun klachten:

- zijn meestal vaag, niet duidelijk omschreven;
- zijn moeilijk te bewijzen;
- worden vaak achteraf, dus te laat geuit.

Er zijn vier soorten subjectieve klagers te onderscheiden:

#### **1. De zeurpieten**

Deze klagers klagen om het klagen en scheppen daar een soort genoegen in. Zij hebben bijna overal wat op aan te merken. Zij klagen meestal achteraf, zodat de klacht niet meer te herstellen is. Deze klagers willen wel hun verhaal kwijt, maar verwachten meestal geen genoegdoening. Het gaat ze meer om de aandacht die ze hierdoor krijgen.

#### **2. De imponeerders**

Dit zijn de klagers die hun tafelgenoten willen imponeren. Zij willen zich laten gelden als kenner en deskundige op het gebied van gerechten of wijnen. Om die reden zullen zij zich dikwijls kritisch opstellen. Dit type klagers keurt graag de wijn af of vindt dat de biefstuk niet medium gebakken is.

Deze klagers verwachten wel dat hun klacht gehonoreerd wordt. Zij willen andere wijn of een nieuwe biefstuk. Zij willen immers niet afgaan voor hun tafelgenoten.

#### **3. De instrumentele klagers**

Dit is een groeiende categorie klagers. Zij klagen meestal achteraf, zodat de klacht niet meer te herstellen is. Hun klachten zijn vaak ook subjectief, omdat die moeilijk te bewijzen zijn.

Zij klagen met maar één doel, namelijk korting krijgen. Als hun klachten niet meteen gehonoreerd worden, dan vertonen deze gasten vaak agressief gedrag (zie paragraaf 2.2 onder punt 2. Agressie). Zo proberen zij als nog hun zin te krijgen.

#### **4. De klant-is-koningklager**

Er zijn ook gasten die zich opstellen conform het klant-is-koningprincipe. Zij laten dit vaak merken door:

### **Eisend gedrag**

Zij willen het beste van het beste en hebben de neiging meer te vragen dan reëel is. Zij overvragen vaak. Dit gedrag komt vooral in het hogere segment voor. De gast stelt zich op het standpunt dat als een bedrijf bovenin de markt zit of sterren heeft, je als gast ook meer mag eisen.

### **Ongeduldig gedrag**

Als de gast zich koning voelt, wil hij ook zo behandeld worden. Hij wil als eerste geholpen worden en vooral snel. Als de gast het idee heeft, dat hij niet als een koning behandeld wordt, dan laat hij dat meestal zeer nadrukkelijk blijken en gaat daarover klagen. Dit type gasten zal vrijwel altijd vragen naar de manager.

### **Wijze van klagen**

Gasten zullen op hun eigen manier hun klachten uiten.

Zij kunnen dat op een rustige, correcte manier doen, maar ook:

- op onbeleefde wijze: aanspreken in de jij-vorm in plaats van de u-vorm;
- op onaardige toon: nors, kortaf;
- op luide toon, zodat de omgeving mee kan luisteren;
- op bevelende toon: “Jij gaat nu ...” of “Ik wil nu dat u...”;
- door direct naar de chef te vragen.

De wijze waarop de klacht analoog wordt gebracht is bepalend voor hoe u daarmee omgaat. Laat u niet verleiden om op dit negatieve gedrag te reageren. Blijf correct en gastgericht werken. Dit dwingt meestal respect af en vaak zullen deze gasten hun gedrag bijstellen.

### **Fout reageren op klachten**

Klagen is een vorm van tegenwerkend gedrag. Alleen gaat het hier niet om bieden van weerstand tegen regelhandhaving, maar om ontevredenheid. Net als bij het AB-gedrag bij tegenwerkend gedrag, kan ook de klacht van de gast verkeerd aangepakt worden. Veel voorkomende fouten zijn:

#### **De klacht negeren**

Er wordt niet op de klacht gereageerd, alsof de klacht niet gehoord is.

#### **De klacht ontkennen**

- “Wij krijgen daar nooit klachten over.”
- “U bent de eerste die daarover klaagt.”

#### **De klacht bagatelliseren**

De klacht wordt onbelangrijk gemaakt, zoals:

- “Zo lang heeft het toch niet geduurd?”
- “We maken het wel erger mee.”

### De schuld bij de gast leggen

De gast wordt verweten zelf oorzaak van de klacht te zijn.

- “Dan had u dat maar eerder moeten zeggen.”
- “Maar u heeft niets aan mij gevraagd.”

### Oorzaak of de schuldvraag

De oorzaak of de schuldvraag wordt aan de orde gesteld:

- “Ja, het is nu spits en wij hebben twee zieken.”
- “Oh, dan heeft de keuken een fout gemaakt.”

### Discussie voeren

Met de gast in discussie gaan of een klacht gegrond of ongegrond is.

Als een gastheer één van de hiervoor genoemde fouten maakt, dan zal de gast vrijwel altijd het gevoel krijgen dat hij niet serieus genomen wordt. Dit zal de frustratie alleen maar groter maken en de emoties verhogen. Niet zelden zal dit leiden tot een openlijk conflict, wat ten koste gaat van het imago van het bedrijf.

#### Schema: OMGAAN MET KLACHTEN

##### Stap 1.

##### Afweging maken

- Klacht gegrond/ongegrond
- Klacht zelf afhandelen of overdragen

##### Stap 2.

##### Gesprek openen

- Toon begrip
- Biedt excuses aan
- Geef oplossing aan
- Compenseer klacht

### Afweging maken

Bij het afhandelen van klachten moet u een afweging maken of:

- een klacht gegrond of ongegrond is;
- een klacht zelf afgehandeld kan worden of moet worden overgedragen;
- hoe de klacht opgelost moet worden.

### Klacht gegrond of ongegrond

Voordat u een klacht gaat afhandelen moet u eerst de afweging maken of een klacht gegrond of ongegrond is. In de meeste gevallen zal het direct duidelijk zijn. Dan kunt u snel beslissen hoe u de klacht gaat afhandelen.

### Klacht onderzoeken

Als niet duidelijk is of een klacht terecht is, moet u dit eerst (laten) onderzoeken. Voorbeeld: een gast meldt dat er nog graten in zijn gefileerde vis zitten. Dit kan door de kok al dan niet bevestigd worden. Of een gast meldt dat op zijn hotelkamer de douche niet schoon is.

Pas na het onderzoek kan bepaald worden of de klacht gegrond is of niet. Laat de gast weten dat u de klacht zult (laten) onderzoeken.

Sommige gasten zullen het onderzoek ervaren als een motie van wantrouwen. Leg dan uit dat het onderzoek nodig is om na te gaan wat er fout gegaan is, zodat dit in de toekomst niet meer kan gebeuren. Er zijn natuurlijk ook gasten die liever geen onderzoek willen omdat zij weten dat de klacht ongegrond is. Geef aan hoe, wanneer en door wie de klacht afgehandeld wordt.

Als duidelijk is of de klacht terecht is of niet, kunt u deze verder afhandelen. Zie verder het gespreksmodel 'Omgaan met klachten'.

### **Subjectieve klachten**

Bij subjectieve klachten, bijvoorbeeld over de smaak van een gerecht, de beleving of verwachting van een gast, is het moeilijk om te bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is. Veel bedrijven, vooral bovenin de markt, zullen subjectieve klachten als gegrond afhandelen. Zij willen geen discussies voeren met de gast of een klacht wel of niet terecht is en kiezen ervoor de gast het voordeel van de twijfel te geven.

Maar een subjectieve klacht kan ook als ongegrond worden behandeld. Handel de klacht dan af door gebruik te maken van het gespreksmodel 'Nee verkopen'. Geef in plaats van de regel dan de reden van het nee verkopen aan. En vraag de gast medewerking om de afwijzing van de klacht te accepteren.

Het kan ook zijn dat de gast de klacht toch opgelost wil zien. Maak hem dan duidelijk dat de kosten van de oplossing voor zijn rekening zijn. Hij krijgt dus geen compensatie.

### **Klacht zelf afhandelen of overdragen?**

Elk bedrijf zou richtlijnen moeten hebben hoe zij omgaat met klachten van gasten.

Als leidinggevende moet u medewerkers instructie geven:

- welke klachten hij zelf mag/kan afhandelen;
- welke klachten hij moet overdragen aan collega of leidinggevende;
- wanneer een klacht gegrond of ongegrond is, volgens de normen van het bedrijf;
- hoe omgegaan wordt met subjectieve klachten;
- wanneer hij klachten mag compenseren.

Bij elke klacht moet de gastheer de afweging maken of hij de klacht zelf afhandelt of overdraagt aan een collega.

Een medewerker draagt een klacht over:

- als de gast om een manager vraagt;
- als hij niet kan beoordelen of een klacht gegrond of ongegrond is;
- als hij de klacht niet goed kan afhandelen omdat hij te zenuwachtig is of bang om fouten te maken;
- als de gast boos op hem is of agressief gedrag vertoont;
- als gasten bekenden van hem zijn en hij dus niet onpartijdig de klacht kan afhandelen.



### Let op

In veel horecabedrijven zijn meerdere soorten leidinggevend, zoals een **direct leidinggevende** van medewerkers of afdelingsmanagers (dutymanagers). Als u zelf ook een leidinggevende heeft, dan gelden de hiervoor genoemde regels ook voor u.

### Geef oplossing aan

Bij het oplossen van klachten moet u de afweging maken hoe u de klacht gaat afhandelen. In veel gevallen kunt u de klacht direct herstellen, zoals:

- een nieuwe biefstuk geven;
- een nieuw glas wijn inschenken;
- de douche direct (laten) schoonmaken.

Soms moet u een alternatief aanbieden, zoals:

- als iets niet geleverd kan worden omdat het niet op voorraad is;
- als de gast een ander product wenst, zoals een andere fles wijn of een andere kamer.

Kijk of de gast de aangeboden oplossing accepteert. Zo niet, vraag hem welke oplossing hij in gedachten heeft.

### Compenseer klacht

Ook al is een klacht gegrond, dan hoeft deze niet altijd gecompenseerd te worden. Het feit dat de klacht snel en correct is afgehandeld, kan voldoende zijn. Maar soms is het wel verstandig om een klacht van de gast te compenseren met een extraatje. Bijvoorbeeld door:

- een drankje van het huis aan te bieden;
- korting te geven op de rekening;
- een cadeau- of tegoedbon te geven;
- een betere hotelkamer te geven.



Ook een klager kan tevreden naar huis gaan.

Kijk of de gast de aangeboden compensatie accepteert. Zo niet, vraag hem welke compensatie hij in gedachten heeft.

Om goed om te gaan met klachten van gasten kunt u gebruikmaken van het gespreksmodel 'Omgaan met klachten'.

### **Uitleg gespreksmodel 'Omgaan met klachten'**

Het gespreksmodel bestaat uit de volgende stappen.

#### **Voorbeeld: gegronde klacht**

*U werkt als gastvrouw in een restaurant. Gasten beklagen zich over het feit dat zij al drie kwartier op hun voorgerecht wachten.*

#### **Stap 1. Afweging maken**

- klacht gegrond/ongegrond
- klacht zelf afhandelen/overdragen

#### **Klacht gegrond/ongegrond**

In veel gevallen is het direct duidelijk of de klacht gegrond is. In die gevallen kunt u snel beslissen hoe u de klacht gaat afhandelen.

Voorbeeld: U constateert dat de klacht gegrond is.

#### **Klacht zelf afhandelen/overdragen**

Bij elke klacht moet de gastheer de afweging maken of hij de klacht zelf afhandelt of overdraagt aan een collega.

Voorbeeld: U overweegt de klacht zelf af te handelen.



## Stap 2. Open gesprek

- Toon begrip
- Bied excuses aan
- Geef oplossing aan
- Compenseer klacht

### Toon begrip

Door begrip te tonen, geef u aan dat u de teleurstelling of boosheid van de gast begrijpt. Door zijn gevoelens te erkennen, kunt u een conflict voorkomen.

Voorbeeld: U toont begrip als u zegt: “Ik vind het heel vervelend voor u dat u zo lang op uw voorgerecht moet wachten.”

### Bied excuses aan

Als het duidelijk is dat de fout bij u ligt, bied dan direct uw excuus aan. Geef eventueel aan wat de oorzaak van de fout is geweest. Lag de fout bij een ander, biedt dan namens het bedrijf uw excuus aan. Hiermee geeft u aan dat u de klacht van de gast erkent en serieus neemt.

Voorbeeld: U zegt: “Mijn oprechte excuses hiervoor. Er is in een andere ruimte een familiediner aan de gang en het loopt nu wat uit in de keuken. Ik had u daar even over moeten informeren.”

### Geef oplossing aan

Maak de afweging hoe u de klacht kunt oplossen.

Voorbeeld: “Ik zorg ervoor dat u nu meteen het voorgerecht krijgt.”

### Compenseer klacht

Soms is het wel verstandig om een klacht van de gast te compenseren met een extraatje.

Voorbeeld: “Mag ik u een glas wijn naar keuze aanbieden bij het hoofdgerecht?”

Kijk of de gast de aangeboden compensatie accepteert.

Voorbeeld: de gast accepteert het aanbod van de gastvrouw.

### Afhandelen van een ongegronde klacht

Het kan ook voorkomen dat een klacht ongegrond blijkt te zijn. De klacht wordt niet gecompenseerd. Hanteer dan het gespreksmodel ‘Nee verkopen’.

### Toon inzicht

Toon inzicht in het feit dat de gast een klacht heeft.

### Geef reden aan

Vertel de gast waarom zijn klacht niet ‘ontvankelijk’ is.

### Vraag medewerking

Vraag de gast medewerking de afwijzing van de klacht te accepteren. Als de gast tegenwerkend gedrag vertoont, buig die dan om.



### **Filmtip**

Bekijk op de dvd het gespreksmodel 'Omgaan met klachten'



# 5 Alcohol

## Inleiding

In onze westerse cultuur is het drinken van alcohol een sociaal geaccepteerd verschijnsel. Tachtig procent van de volwassenen drinkt in mindere of meerdere mate. Veel mensen drinken thuis, maar een groot aantal gasten gebruikt alcoholhoudende drank in de horeca. De verkoop van alcoholhoudende dranken draagt in belangrijke mate bij aan de omzet en winst van het horecabedrijf. De Drank- en Horecawet geeft richtlijnen hoe de horeca op een verantwoorde manier om moet gaan met het verstrekken van alcohol. De overheid controleert of de horeca zich aan die richtlijnen houdt.

Aan het eind van dit hoofdstuk weet u:

- wat de effecten van alcohol zijn;
- wat er verstaan wordt onder verantwoord alcoholgebruik;
- hoe verantwoord alcoholgebruik bevorderd kan worden;
- hoe alcoholmisbruik te herkennen is;
- wat er in de wet staat.

In deze paragraaf worden de woorden 'alcohol' en 'drank(en)' gebruikt als aanduiding voor alcoholhoudende drank(en) en 'drinken' staat voor het drinken van alcoholhoudende drank.

## 5.1 Alcohol, de stof

Pure alcohol is een heldere, kleurloze en vrijwel smaakloze stof. Alcohol ontstaat door gisting van granen of vruchtensuikers uit bijvoorbeeld druiven, appels en bessen. Na gisting ontstaat een alcoholpercentage van maximaal 15%. Een hoger alcoholpercentage kan worden bereikt door na het gistingsproces de drank te distilleren. De drank wordt dan verhit totdat de alcohol verdampt. Deze dampen worden opgevangen en weer afgekoeld. Door dit proces te herhalen, kan het alcoholpercentage aanzienlijk verhoogd worden. Pure alcohol is 100% alcohol. Alcohol wordt ook gezien als een drug met een verdovende werking.

De Drank- en Horecawet verstaat onder:

### Alcoholhoudende drank

- drank die bij een temperatuur van 20° Celsius voor meer dan 0,5% uit alcohol bestaat.

### Zwakalcoholhoudende drank

- alcoholhoudende drank van 0,5% tot 15%, zoals bier en wijn, premixdranken in fles of blikjes van rond de 5% en lichte shooters van rond de 10%. Maar ook port,

sherry en vermouthe worden hiertoe gerekend, hoewel deze vaak meer dan 15% alcohol bevatten.

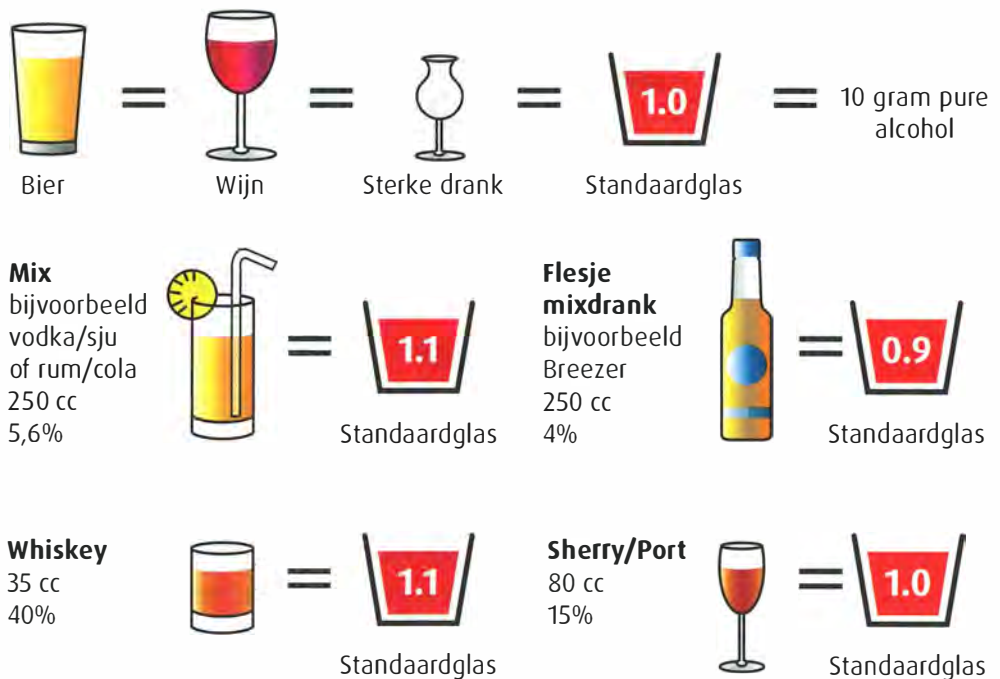
### Sterke drank

- alcoholhoudende drank van 15% of meer, zoals shooters van rond de 20% en overige sterke drank van 15% of meer, zoals jenever, rum, whisky, cognac, likeuren, ongeacht de wijze waarop deze dranken worden geserveerd.

### Standaardglazen

Elke soort alcoholhoudende drank heeft zijn eigen standaardglas. Op deze manier bevat een standaardglas bier van 5% (250cc), wijn van 12% (100cc) en sterke drank van 35% (35cc) allemaal evenveel pure alcohol, circa 10 gram. Dus wanneer elk drankje uit het daarvoor bestemde glas gedronken wordt, weet u hoeveel alcohol u binnen krijgt. Eén standaardglas alcohol bevat 10 gram alcohol en leidt gemiddeld tot een promillage van 0,2 bij mannen en 0,3 bij vrouwen.

### Standaardglazen



Een professioneel geschonken mix bestaat uit een standaardglas sterke drank/likeur aangelengd met bijvoorbeeld vruchtensap of frisdrank. Wanneer u zelf mixt, kan het percentage afwijken omdat u meer of minder sterke drank/likeur gebruikt.

### Het bloedalcoholgehalte (BAG)

Alcohol heeft effect op het lichaam en op het functioneren, het denken en doen. Bij inname van telkens een glas of eenheid alcohol, verandert het effect. De aard en de mate waarop alcohol invloed heeft op de gebruiker, is afhankelijk van de concentratie van alcohol in het bloed, ook wel het Bloed Alcohol Gehalte (BAG) genoemd.

Het BAG wordt uitgedrukt in promillages (‰). Een promillage van 0,5 wil zeggen dat 1cc (= 1 milliliter) bloed een halve milligram pure alcohol bevat. De

voornaamste factor waardoor het BAG bepaald wordt, is de hoeveelheid alcohol die men per tijdseenheid drinkt ('de dosis').

De mate waarin het drinken van een bepaalde hoeveelheid alcohol effect heeft op iemands lichaam en functioneren is ook nog afhankelijk van een aantal andere factoren. Deze factoren zijn:

#### Het geslacht en het lichaamsgewicht

Eenzelfde hoeveelheid pure alcohol wordt verdeeld over minder of meer lichaamsvocht en veroorzaakt daardoor een hogere of lagere BAG. Grote en zwaardere mensen hebben meer vocht in hun lichaam dan kleine en lichtere mensen. Mannen beschikken over meer lichaamsvocht dan vrouwen. Gemiddeld betekent dit dat drie glazen alcohol bij een man hetzelfde BAG oplevert als twee glazen bij een vrouw.

#### De gewenning aan alcohol

Is de persoon gewend regelmatig alcohol te drinken? Is de persoon gewend aan de effecten van alcohol? Als iemand gewend is meer te drinken, betekent dit trouwens niet dat het gebruik van grotere hoeveelheden alcohol minder schadelijk is voor zijn of haar lichaam.

#### Algemene gezondheid

Een gezond lichaam breekt de alcohol in het lichaam beter af. De hersteltijd van een gezond lichaam is korter.

#### De stemming

Gevoelens van blijdschap of onbehagen worden door alcohol versterkt.

#### De verwachting

Iemand die drinkt met het doel dronken te worden, zal zich eerder overgeven aan de effecten van alcohol.

#### Een volle maag

De aanwezigheid van voedsel in de maag vertraagt de opname van alcohol in het bloed, waardoor de effecten over een langere tijd worden uitgesmeerd.

## 5.2 Alcohol, de effecten

Afhankelijk van bovengenoemde factoren geeft deze tabel aan wat de mogelijke effecten kunnen zijn bij het drinken van twee of meer glazen alcohol. Het aantal gedronken standaardglazen, ook wel eenheden genoemd, geeft de gastheer/ barkeeper een aanwijzing of er sprake is van alcoholmisbruik (zie paragraaf 5.5 Aanpak van alcoholmisbruik).



(vrouw 1-2, man 2-3)

**1-3 glazen (0-0,5 promille): ontspannen, ontremd, vrolijk.**

De polsslag en ademhaling versnellen. Men krijgt een warm gevoel. Smaak, reuk en gezichtsvermogen gaan achteruit en men voelt minder pijn. De eetlust neemt toe en men moet vaker plassen.



(vrouw 3-5, man 5-7)

**3-7 glazen (0,5 tot 1,5 promille): aangeschoten, tipsy.**

Stemming en gedrag veranderen duidelijk. Er is sprake van overschatting. Het geheugen, de reactiesnelheid en coördinatie verminderen en het beoordelen van situaties gaat moeilijker. Links en rechts van de gezichtsas wordt steeds minder waargenomen (tunneleffect).



(vrouw 7-10, man 10-15)

**7-15 glazen (1,5 tot 3 promille): zat, dronken.**

Alle eerder genoemde effecten nemen toe. Men gaat zich overdreven emotioneel gedragen en zelfkritiek verdwijnt. Het gezicht wordt rood, zwelt op en de pupillen vergroten. Men kan misselijk worden en braken.



(vrouw 15-17, man 17-20)

**15-20 glazen (3 tot 4 promille): laveloos.**

De zintuigen verdoven en men raakt in de war en afwezig. Wat men hoort en ziet dringt nauwelijks door.



(vrouw 20-22, man 22 en meer)

**20-25+ glazen (4 promille en hoger): knock-out.**

De ademhaling en polsslag vertragen zo sterk dat men in coma kan raken en zelfs kan doodgaan.

De ademhaling stopt of men krijgt een hartstilstand.

**Afbraak van alcohol**

De afbraak van alcohol in het lichaam gaat als volgt te werk. Via chemische bewerkingen, die voor 95 tot 98% in de lever plaatsvinden, wordt alcohol via diverse stadia afgebroken tot kooldioxide en water. Deze stoffen raken we uiteindelijk via urineren, transpiratie en uitademen weer kwijt.

Deze afbraak geschiedt in een vast tempo van 0,002 promille per kilogram lichaamsgewicht per uur. Gemiddeld genomen duurt de afbraak 5 tot 6 kwartier per standaard glas alcoholhoudende drank. Zaken als frisse lucht, zwarte koffie, koude douches, lichamelijke inspanning, vitamines en andere zogenaamde ontzuigingsmiddelen hebben, in tegenstelling tot wat vaak gedacht wordt, hierop geen enkel effect.



### Webtip

Zie voor meer informatie over alcohol [www.alcoholinfo.nl](http://www.alcoholinfo.nl).

## 5.3 Alcohol en het gebruik

Gebruik van alcohol valt onder te verdelen in verantwoord alcoholgebruik en alcoholmisbruik.

### Verantwoord alcoholgebruik

Verantwoord alcoholgebruik doet een beroep op de drinker om matig alcohol te gebruiken en op de leidinggevende, om verantwoord alcoholgebruik te bevorderen. Volgens de Gezondheidsraad, een onafhankelijk adviesorgaan dat ministers adviseert over gezondheid, is er sprake van verantwoord alcoholgebruik als volwassen vrouwen één en volwassen mannen twee glazen alcohol per dag drinken. Deze hoeveelheid mag echter niet worden gezien als een gemiddeld gebruik, berekend over een aantal dagen. Dit drinkgedrag heeft weinig nadelige gevolgen voor de gezondheid en kan zelfs resulteren in verlaging van het sterfterisico als gevolg van hart- en vaatziekten.

We spreken van verantwoord alcoholgebruik als er om positieve redenen gedronken wordt. Dat kan zijn vanwege een feestje, bij het eten of voor de gezelligheid, en als er sprake is van matig alcoholgebruik. Iemand drinkt verantwoord als hij:

- met mate drinkt;
- de drankjes verdeelt over de tijd;
- bewust af en toe enkele dagen geen alcohol gebruikt;
- alleen voor plezier en ontspanning drinkt en niet vanwege stress of problemen;
- in vrije tijd drinkt, dus niet tijdens werk, school of studie;
- alleen drinkt als hij zich lichamelijk en geestelijk goed voelt;
- niet drinkt in combinatie met drugs, slaap- en kalmeringsmiddelen of andere medicijnen;
- niet drinkt bij deelname aan het verkeer;
- niet drinkt tijdens zwangerschap en het geven van borstvoeding;
- niet drinkt tijdens sportbeoefening.

Een ieder is zelf verantwoordelijk voor zijn eigen verantwoorde alcoholgebruik. Wanneer iemand deze verantwoordelijkheid niet neemt en bovenmatig drinkt dan is er sprake van alcoholmisbruik.



## Alcoholmisbruik

In alle gevallen waar het gebruik van alcohol ongewenste effecten heeft voor de gebruiker of voor zijn omgeving wordt gesproken van alcoholmisbruik. Dus niet alleen bij overmatig alcoholgebruik maar ook in situaties waarbij het gebruik van alcohol ongewenst is zoals bij zwangerschap, sport- of verkeersdeelname.

Alcoholmisbruik kan dus plaatsvinden op één moment of met een bepaalde regelmaat. Iemand wordt een keer op een feestje dronken of iemand drinkt meerdere keren per week bovenmatig veel.

Eenmalig alcoholmisbruik kan al nadelige effecten op de gezondheid hebben. De drinker kan maagstoornissen of een zogenoemde 'black out' krijgen. Hij kan zich dan niet meer herinneren wat er allemaal gebeurd is of hoe hij thuis is gekomen.

Afhankelijk van het BAG levert eenmalig alcoholmisbruik geen directe lichamelijke schade op.

Regelmatig alcoholmisbruik veroorzaakt op den duur wel lichamelijke schade.

De mate van de schade wordt bepaald door de dosis alcohol of anders gezegd: het is de dosis die de stof giftig maakt.

De klachten kunnen zeer geleidelijk ernstiger worden. Het begint meestal met vage klachten als vermoeidheid, slecht slapen of maagklachten en op den duur worden ze ernstiger. Denk aan maagontsteking, leverontsteking, levercirrose of hartklachten.

Er is sprake van alcoholmisbruik als iemand:

- per dag meer drinkt dan één (vrouwen) of twee (mannen) glazen alcohol;
- zeven of meer glazen alcohol drinkt per dag;
- veel drinkt in korte tijd ('indrinken');
- alcohol drinkt tijdens de zwangerschap.

## Jongeren en alcohol

Jongeren gaan op steeds jongere leeftijd alcohol gebruiken. Zij doen dit vaak met elkaar op plekken waar geen toezicht is, bijvoorbeeld in zogenoemde 'zuipchuren' of 'zuipketen'. Om geld te besparen gaan jongeren indrinken. Zij komen dan bij elkaar in de vroege avond om te drinken. Later op de avond gaan zij naar de horeca en zijn dan vaak al aangeschoten. Jongeren hebben ook de neiging te snel teveel te drinken en kunnen zelfs in coma raken. Als een jongere binnen twee uur zes glazen alcohol drinkt, dan stijgt zijn bloedalcoholgehalte tot 0,8 promille. Dit verschijnsel staat bekend als 'comazuipen', ook wel 'bingedrinken' genoemd.

Onderzoek heeft uitgewezen dat alcoholgebruik vóór de leeftijd van zestien jaar schade toebrengt aan de hersenen. Hoewel de ouders van de jongeren in principe verantwoordelijk zijn voor het drankmisbruik van hun kinderen, zal de ondernemer er alles aan moeten doen om dit drankmisbruik te voorkomen. Gastheren, met name de barkeepers, zullen goed moeten opletten of jongeren al aangeschoten zijn en hen dan geen drank meer geven.



### Webtip

Doe de zelftest over uw eigen drankgebruik via [www.drinktest.nl](http://www.drinktest.nl).

### Alcoholverslaving

Regelmatig alcoholmisbruik kan leiden tot lichamelijke en geestelijke afhankelijkheid.

Alcohol is een stof waaraan het lichaam, ingeval van overmatig gebruik, gewend kan raken. Dat betekent dat de gebruiker er steeds meer van nodig heeft om hetzelfde roesgevoel te krijgen. Dit wordt 'tolerantie' of 'gewenning' genoemd.

Als de veelgebruiker plotseling stopt met drinken, reageert het lichaam met ontwenningverschijnselen.

Omdat het opnieuw gaan gebruiken van alcohol de ontwenningverschijnselen weer helpt onderdrukken, valt de probleemdrinker weer terug in zijn oude gewoonte.

Bij geestelijke afhankelijkheid heeft de gebruiker het gevoel niet meer zonder alcohol te kunnen. Hij denkt niet meer normaal te kunnen functioneren. Er is sprake alcoholverslaving als iemand een allesoverheersende behoefte heeft aan alcohol en de consumptie van de hoeveelheid alcohol niet meer in de hand heeft. Hiermee verliest hij de controle over zijn leven.

Lichamelijke en geestelijke verslaving gaan meestal samen en versterken elkaar. De mate van de schade wordt bepaald door de dosis alcohol of anders gezegd: het is de dosis die de stof giftig maakt. De klachten kunnen zeer geleidelijk ernstiger worden. Het begint meestal met vage klachten als vermoeidheid, slecht slapen, maagklachten en op den duur worden ze ernstiger bijvoorbeeld maagontsteking, leverontsteking, levercirrose, hartklachten, geheugenverlies, alcoholgerelateerde kanker enzovoorts. Alcoholmisbruik en alcoholverslaving hebben vaak negatieve gevolgen voor gezin, werk en sociaal leven.

### Combigebruik

Hiervan is sprake wanneer iemand alcohol gebruikt in combinatie met geneesmiddelen of drugs. Deze combinaties hebben een versterkende werking, waarbij het effect van beide middelen bij elkaar opgeteld groter is dan dat van elk afzonderlijk ( $1 + 1 = 3$ ).

## 5.4 Alcohol en de wet

De Drank- en Horecawet geeft regels over het verstrekken van alcoholhoudende drank, zowel uit sociaal-hygiënisch als uit sociaal-economisch oogpunt.

De belangrijke regels zijn:

- het is verboden in een horecalokaliteit of op een terras alcoholhoudende drank te verstrekken voor gebruik elders dan ter plaatse;
- het is verboden in een slijtlokaliteit alcoholhoudende drank te verstrekken voor gebruik ter plaatse of toe te laten dat daar alcoholhoudende drank wordt genuttigd;
- het is verboden alcoholhoudende drank te verkopen indien redelijkerwijs kan worden aangenomen, dat dit tot verstoring van de openbare orde, veiligheid of zedelijkheid zal leiden;
- het is verboden in een horecalokaliteit of op een terras de aanwezigheid toe te laten van een persoon die in kennelijke staat van dronkenschap is of kennelijk onder invloed van drugs verkeert;
- het is verboden in kennelijke staat van dronkenschap of kennelijk onder invloed van andere psychotrope stoffen dienst te doen in een slijterij of horecabedrijf;
- het is verboden om in een slijterij of horecabedrijf, gedurende de tijd dat er alcohol wordt verstrekt, personen jonger dan 16 jaar dienst te laten doen.



### Webtip

Zie voor meer informatie over de alcoholwetgeving [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/alcohol/alcohol-in-de-wet](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/alcohol/alcohol-in-de-wet).

### Leeftijdsgrenzen

Het is de ondernemer verboden om:

- bedrijfsmatig of anders dan om niet alcoholhoudende drank te verstrekken aan een persoon van wie niet is vastgesteld dat deze de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt. Onder verstrekken wordt eveneens begrepen het verstrekken van alcoholhoudende drank aan een persoon van wie is vastgesteld dat deze de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt, welke drank echter kennelijk bestemd is voor een persoon van wie niet is vastgesteld dat deze de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt.
- in een slijtlokaliteit de aanwezigheid toe te laten van een bezoeker van wie niet is vastgesteld dat deze de leeftijd van 16 jaar of ouder heeft bereikt, anders dan onder toezicht van een persoon van 21 jaar of ouder.

### Strafbaarheid jongeren

Het is degene die de leeftijd van 18 jaar nog niet heeft bereikt, verboden op voor het publiek toegankelijke plaatsen alcoholhoudende drank aanwezig te hebben of voor consumptie gereed te hebben, met uitzondering van supermarkten.

Dit geldt niet voor personen van 16 of 17 jaar die dienst doen:

- in een inrichting waarin het horecabedrijf wordt uitgeoefend;
- in een inrichting in beheer bij paracommerciële rechtspersonen (barkeepers).

De bepaling heeft ook effect op het doorgeven van alcoholhoudende drank aan jongeren onder de 18 jaar in de horeca en andere plaatsen waar alcoholhoudende dranken worden verstrekt. Het gaat om gevallen waarin een verkoper alcohol verstrekt aan een persoon die de wettelijk vereiste leeftijd heeft en die de alcohol vervolgens doorgeeft aan een jongere onder de 18 jaar. Deze jongere kan als gevolg

van de verruimde verbodsbepaling worden beboet voor het aanwezig hebben van alcoholhoudende drank.

### Leeftijdscontrolle

De verstrekker is verplicht aan de hand van een leeftijdsdocument vast te stellen of de jongere de vereiste leeftijd heeft voor het verstrekken van alcohol. De vaststelling geschiedt aan de hand van een geldig legitimatiebewijs, zoals:

- een paspoort;
- een identiteitskaart;
- een Nederlands reisdocument voor vreemdelingen;
- een rijbewijs.

Een gast hoeft zich niet legitimeren als hij onmiskenbaar 18 jaar of ouder is. De wet geeft niet aan wat onder onmiskenbaar verstaan wordt. Dit wordt overgelaten aan het oordeel van de verstrekker van alcohol. Bij een jongere is het moeilijker vast te stellen welke leeftijd hij heeft.

In de praktijk komt het erop neer dat u bij verstrekking van alcoholhoudende drank aan jongeren altijd naar een legitimatiebewijs zult moeten vragen.

De leeftijdsgrenzen gelden ook voor indirecte verstrekking. Hiervan is sprake als alcoholhoudende drank wordt verstrekt aan iemand die onmiskenbaar de vereiste leeftijd heeft of waarvan de leeftijd is vastgesteld, maar die kennelijk de bedoeling heeft om deze drank te geven aan een jongere waarvan de leeftijd niet is vastgesteld. Als dit het geval is dan moet hij eerst de leeftijd vaststellen van degene voor wie de drank bestemd is.



### Filmtip

Bekijk van de dvd *Leeftijdsgrens 18 jaar horeca*.

### Leeftijdstickers

Op plaatsen waar bedrijfsmatig alcoholhoudende drank wordt verstrekt dient duidelijk zichtbaar en goed leesbaar te worden aangegeven welke leeftijdsgrens wordt gehanteerd. De leeftijdsgrenzen moeten worden aangegeven bij de ingang van een horecabedrijf of slijterij.



### Webtip

Leeftijdsstickers zijn te bestellen bij [www.stiva.nl](http://www.stiva.nl).

### Leeftijdscontrolle detailhandel

Supermarkten en slijters kunnen gebruik maken van 'ageviewers'.

Met dit apparaat kan de leeftijdscontrolle worden uitgevoerd. Dit voorkomt dat de verkopers in supermarkten en slijterijen alcohol verkopen aan een klant die niet voldoet aan de leeftijdsgrens.



### Webtip:

Zie voor meer informatie [www.ageviewers.com](http://www.ageviewers.com).

#### Controle Drank- en Horecawet

De controle op naleving van de Drank- en Horecawet wordt uitgevoerd door buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA). Deze ambtenaren controleren horecabedrijven en slijterijen namens de gemeente waar de bedrijven gevestigd zijn. De burgemeester wordt in plaats van het college van burgemeester en wethouder 'in medebewind' belast met de uitvoering van de Drank- en Horecawet.

Nieuwe verordenende bevoegdheden van gemeenteraden zijn onder andere:

- toegangsleeftijden koppelen aan sluitingstijden in de horeca;
- prijsacties in de vorm van Happy Hours of stuntprijzen reguleren.



### Webtip

Op [www.stap.nl](http://www.stap.nl) kunt u een modelverordeing Drank- en Horecawet vinden.

#### Wetboek van Strafrecht

Het Wetboek van Strafrecht heeft ook wettelijke bepalingen betreffende het verstrekken van alcohol en alcoholmisbruik.

#### Toediening enzovoort van bedwelmende drank (Art. 252)

Iemand maakt zich schuldig aan een misdrijf, als hij:

- aan iemand die in kennelijke staat van **dronkenschap**<sup>1</sup> verkeert, **bedwelmende drank**<sup>2</sup> verkoopt of toedient;
- een kind beneden de leeftijd van 16 jaren dronken maakt;
- iemand door geweld of bedreiging met geweld dwingt tot het gebruik van bedwelmende drank.

#### Voorbeeld:

*Een barkeeper ziet dat een gast dronken aan de bar zit. Een andere gast aan de bar geeft een rondje, waarop de barkeeper ook de dronkaard vraagt wat hij wil drinken. Als de man een glaasje jenever bestelt, geeft de barkeeper hem dat.*

Bespreking:

De strafbare handelingen zijn duidelijk genoeg. Dit wetsartikel geldt voor iedereen die deze strafbare handelingen verricht, dus ook als dit gebeurt op een verjaardagsfeestje. Uiteraard geldt dit wetsartikel ook in de horeca. Iemand is in **kennelijke staat van dronkenschap**<sup>1</sup> wanneer duidelijk te zien is dat die persoon dronken is. **Bedwelmende dranken**<sup>2</sup> zijn alle zwak alcoholhoudende dranken en sterke dranken. Onder toedienen wordt verstaan dat de drank onmiddellijk gebruikt wordt.

### Openbare dronkenschap (Art. 453)

Hij die zich in kennelijke staat van dronkenschap op de openbare weg bevindt, wordt gestraft met een geldboete.

#### Voorbeeld:

*Een man loopt slingerend en met zijn armen zwaaiend door een winkelstraat. Zijn adem ruikt naar alcohol. Als hij praat, spreekt hij wartaal.*

Bespreking:

Deze man is in kennelijke staat van dronkenschap. Hij vertoont een aantal gedragskenmerken die voor iedereen zichtbaar zijn, namelijk:

- hij loopt onvast en zwaait met zijn armen;
- zijn adem ruikt naar alcohol;
- hij spreekt wartaal;
- de man bevindt zich ook op de openbare weg. Dat is een weg die voor iedereen toegankelijk is.

### De Algemene Plaatselijke Verordening (APV)

In de APV zijn een aantal artikelen opgenomen, die specifiek over de horeca gaan. Deze artikelen zijn overgenomen uit een model en kan afwijken van de APV uit uw gemeente. Zorg dat u een exemplaar van de APV van uw eigen gemeente in bezit hebt.

#### Sluitingstijd

Het is verboden een openbare inrichting voor bezoekers geopend te hebben of bezoekers in de inrichting te laten verblijven na sluitingstijd.

#### Afwijking sluitingstijd, tijdelijke sluiting

De burgemeester kan in het belang van de openbare orde, veiligheid, zedelijkheid of gezondheid of in geval van bijzondere omstandigheden voor een of meer openbare inrichtingen tijdelijk andere sluitingstijden vaststellen of tijdelijk sluiting bevelen.

#### Verboden gedragingen

Het is verboden in een openbare inrichting:

- a. de orde te verstoren;
- b. zich te bevinden na sluitingstijd of gedurende de tijd dat de inrichting gesloten dient te zijn op grond van voorgaand besluit;
- c. op het terras spijzen of dranken te verstrekken aan personen die geen gebruik maken van de zitplaatsen die aanwezig zijn op het terras.

#### Hinderlijk drankgebruik

Het is verboden op de weg, die deel uitmaakt van een door burgemeester en wethouders aangewezen gebied, alcoholhoudende drank te nuttigen of aangebroken flessen, blikjes en dergelijke met alcoholhoudende drank bij zich te hebben. Deze regel is niet van toepassing op een terras dat bij een horecabedrijf behoort.

## Wegenverkeerswet

In artikel 8 van de Wegenverkeerswet staat dat het verboden is een voertuig te besturen na zoveel alcohol genuttigd te hebben, dat het alcoholgehalte van het bloed bij een onderzoek hoger blijkt te zijn dan 220 microgram per liter uitgeademde lucht, wat overeenkomt met een 0,5 promille.

Omgerekend is dat ongeveer één (vrouwen) à twee glazen (mannen) per uur.

Er is een alcohollimiet ingesteld van 0,2 promille voor:

- alle brom- en snorfietsers tot 24 jaar;
- voor iedereen die zijn rijbewijs heeft gehaald vanaf 30 maart 2002.

Deze limiet geldt de eerste vijf jaren nadat het rijbewijs is gehaald.

## Alcohol en verkeer

Bij mensen met een BAG vanaf 0,5 tot 1,5 promille zijn de effecten van alcohol zodanig, dat niet meer verantwoord aan het verkeer kan worden deelgenomen.

Deze groep vormt het grootste risico.

Zij onderschatten de effecten die alcohol heeft op hun rijvaardigheid. En door overmoed is de kans groot dat zij toch aan het verkeer gaan deelnemen.



### Let op

De kans op een (verkeers)ongeval is bij een BAG van:

- 0,8 promille twee keer zo groot;
- 1,4 promille negen keer zo groot;
- 1,8 promille zeventien keer zo groot.

Over het algemeen zullen mensen die een BAG van 2 promille of meer hebben hun beperkingen ervaren en afzien van verkeersdeelname.



### Let op

Bij een normale noodstop heeft uw auto een stopafstand van 55 meter als u 80 km per uur rijdt.

Dan moet u wel alert rijden en binnen één seconde gereageerd hebben. Bij alcoholgebruik zal de reactiesnelheid trager zijn. Als u vier seconden later reageert, is uw stopafstand 118 meter.

In schema:

auto  $\frac{\text{reactie}}{1 \text{ sec}}$  22 meter  $\frac{\text{remweg}}{\text{remweg}}$  30 meter = 55 meter totaal

auto  $\frac{\text{reactie}}{4 \text{ sec}}$  88 meter  $\frac{\text{remweg}}{\text{remweg}}$  30 meter = 118 meter totaal

### Deelname aan verkeer voorkomen

Aangeschoten gasten realiseren zich vaak niet wat de gevaren zijn. Zij zijn overmoedig en onderschatten de effecten die alcohol heeft op hun rijvaardigheid. Als u waarneemt dat een gast aangeschoten of dronken is en u merkt dat hij van plan is een voertuig te besturen dan moet u dat proberen te voorkomen. Adviseer hem om niet te gaan rijden. Beschuldig hem niet van het feit dat hij teveel gedronken heeft.

Benadruk zijn belangen door aan te geven dat er kans bestaat dat:

- er ongelukken kunnen gebeuren;
- de kans groot is dat hij te maken krijgt met een alcoholcontrole door de politie.

Geef alternatieven in de vorm van taxi, openbaar vervoer, nachtbus of indien mogelijk meelopen. Sommige ondernemers kiezen ervoor gasten die niet te ver weg wonen zelf naar huis te brengen.

Het kan ook voorkomen dat een gast uw adviezen negeert en per se met eigen vervoer naar huis wil. Geef dan aan dat u de politie belt als hij toch een voertuig gaat besturen. Dit is wellicht een harde maatregel, maar de kans is dan groot dat hij eieren voor zijn geld kiest.

Bij sommige bedrijven wordt de auto van de gast ergens geparkeerd op een eigen parkeerplaats of in een parkeergarage. De auto wordt door een medewerker weggezet bij aankomst en weer opgehaald bij vertrek. Deze service staat bekend als 'valet-parking'. Let erop dat een medewerker de auto van een gast niet ophaalt als blijkt dat hij teveel gedronken heeft. Sommige horecabedrijven brengen de gast in zijn eigen auto naar huis. Deze service wordt ook aangeboden door speciale thuisbrengbedrijven.



#### Let op

U hebt juridisch niet de bevoegdheid om autosleutels af te pakken. U kunt dit alleen met toestemming van de gast doen.

## 5.5 Aanpak alcoholmisbruik

Hoewel de gast zelf verantwoordelijk blijft voor zijn drankgebruik, kan het toch voorkomen dat hij zich een keer te buiten gaat aan alcohol. Van een horecaondernemer/leidinggevende mag verwacht worden dat hij actief alcoholmisbruik voorkomt. Hij kan dit doen door:

- verantwoord alcoholgebruik te bevorderen;
- voorkomen van alcoholmisbruik.



### Verantwoord alcoholgebruik bevorderen

Om verantwoord alcoholgebruik te bevorderen kunnen de volgende maatregelen getroffen worden:

- geef de medewerkers voorlichting en instructie over alcohol en alcoholmisbruik;
- geef zelf het goede voorbeeld door onder werktijd niet te drinken en alcoholgebruik van medewerkers niet toe te staan;
- haal lege glazen niet direct weg;
- vraag niet direct na het legen van een glas aan de gast of hij er nog eentje wil;
- voorkom te snel bijschenken van een wijnglas, helemaal als er nog wijn in zit;
- stunt niet met de prijzen van alcohol, dus geen Happy Hours;
- geen ‘meter bier’ verkopen;
- breid het assortiment uit met aantrekkelijke alcoholvrije drankjes als smoothies.

### Alcohol en groepen

Vooraf (eet)cafés worden regelmatig bezocht door gezelschappen. Dit kunnen groepjes of groepen gasten zijn die met elkaar uit zijn of wat te vieren hebben. Denk aan vrijgezellenparty's of gasten die wat komen drinken na het sporten of na theaterbezoek. Vaak drinken zij allemaal bier en gaan zij lekker aan de bar of in de buurt van de tap zitten. Over het algemeen is het één en dezelfde gast die telkens het rondje bestelt. Hij bestelt de rondjes het liefst rechtstreeks bij de bartender. Hij bepaalt niet alleen wat er gedronken wordt maar ook het tempo waarin. De groepsleden drinken dan in dat tempo mee. Sommige groepsleden willen wellicht niet of wat anders drinken, maar bezwijken voor de groepsdruk (“Hé Kees, wel doordrinken, jongen”). Het zonder meer verstrekken van rondjes bevordert ‘binge-drinking’ (drinken om te drinken). Dit bevordert alcoholmisbruik.

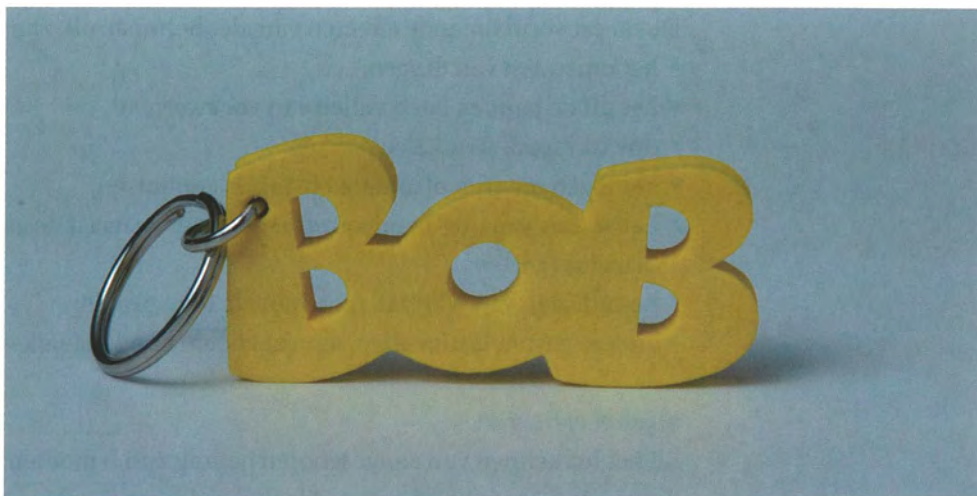
Als u met een groep te maken heeft die rondjes bestelt:

- vraag iedere gast afzonderlijk of hij nog wat wil drinken, dan wel wat hij wil drinken;
- probeer het tempo van de rondjes laag te houden;
- vraag wie de BOB is.



#### Filmtip

Bekijk van de dvd Verantwoord drankgebruik.



100% BOB 0% op.



### Webtip

Op [www.nederlandveilig.nl](http://www.nederlandveilig.nl) kunt u informatie krijgen over de Bobcampagne. Deze campagne heeft tot doel om rijden onder invloed van alcohol te voorkomen.

### Alcoholmisbruik voorkomen

De Drank- en Horecawet verbiedt dat dronken gasten in de zaak aanwezig zijn. Zo ver moet u het niet laten komen. Niet alleen omdat de wet dit van u verlangt, maar ook omdat dronken gasten het imago van het bedrijf én de gehele horeca kan schaden. Dronken gasten worden steeds minder geaccepteerd in de samenleving, dus ook door uw andere gasten. Imagoschade van het bedrijf kan leiden tot omzetverlies. Om alcoholmisbruik te voorkomen, zult u dit misbruik tijdig moeten herkennen.

### Alcoholmisbruik herkennen

Om een onderscheid te maken in de mate waarin sprake is van alcoholmisbruik zijn de termen aangeschoten en dronken goed te gebruiken.

Bij het herkennen van alcoholmisbruik kunt u gebruik maken van twee soorten aanwijzingen, namelijk:

- op basis van genuttigde eenheden (standaardglazen) alcohol;
- op basis van gedrag.

### Eenheden

Iemand kan aangeschoten genoemd worden als hij 3 tot 7 eenheden alcohol (0,5 tot 1,5 promille) heeft gedronken. De gast is dronken, als hij 7 tot 15 eenheden alcohol (1,5 tot 3 promille) heeft gedronken.

### Gedrag

U kunt ook aan het gedrag van de gast zien of er sprake is van alcoholmisbruik.

De meest voorkomende effecten van alcoholmisbruik zijn:

- het omstoten van dingen;
- het uit de handen laten vallen van voorwerpen;
- onvast lopen, struikelen;
- het tegen mensen of andere obstakels aanbotsen;
- het verlies van oog-handcoördinatie, zoals as naast de asbak doen, glas naast bierviltje zetten;
- het uitslaan van wartaal, met dubbele tong praten;
- andere gasten lastigvallen, amicaal doen, handtastelijk worden.

### Alcohol weigeren

Bij het herkennen van aangeschoten gedrag zult u moeten ingrijpen om erger, dus dronkenschap, te voorkomen. Alcohol weigeren is echter een moeilijke zaak. Gasten zijn van mening dat zij zelf wel bepalen wat ze drinken en hoeveel. Maak gebruik van het gespreksmodel 'Nee verkopen'.

Handel bij de stappen als volgt:

#### Bij Stap 2: Geef regel aan

- geef aan dat u optreedt op basis van de Drank- en Horecawet;
- dat deze wet de regel heeft dat dronken mensen niet in de zaak aanwezig mogen zijn;
- en dat u dronkenschap wilt voorkomen en daarom nee verkoopt.

#### Bij Stap 3: Geef ruimte voor een reactie

- aangeschoten en dronken gasten ontkennen (A2-gedrag) vaak hun alcoholmisbruik;
- ga nooit in discussie over de mate van dronkenschap van de gast.

#### Bij Stap 4: Ombuigen van de reactie

- geef aan dat u begrip heeft voor zijn reactie;
- gebruik één of meer van de volgende argumenten:
  - dat er regelmatig gecontroleerd wordt op naleving van de regels;
  - dat u bij overtreding een forse boete krijgt;
  - dat gasten zich kunnen ergeren aan dronken gasten;
  - dat u wilt voorkomen dat de gast in de problemen komt.

Als blijkt dat de gast dronken is, moet u hem uit de zaak verwijderen. Maar dit kunt u niet zonder meer doen. U moet erop toezien dat hij niet in hulpbehoevende staat verkeert. Bijvoorbeeld buiten op de stoep in elkaar zakt. In dat geval moet u de politie bellen. Zij zullen dan bepalen wat er met de dronkaard verder moet gebeuren.

### Dronkenschap

Het kan voorkomen dat een gast al flink aangeschoten of dronken is als hij het bedrijf binnen wil komen. U moet hem dan de toegang geweigeren. Gasten kunnen ook tijdens het verblijf in het bedrijf dronken worden. Handel dan als volgt:

- vorder de gast het bedrijf direct te verlaten;
- vraag direct assistentie van de politie als de gast niet aanspreekbaar is of agressief gedrag vertoont.



### **Webtip: Reclamecode**

Op [www.alcoholcode.nl](http://www.alcoholcode.nl) kunt u de Reclamecode voor Alcoholhoudende dranken downloaden en alle actuele informatie vinden over de Reclamecode voor Alcoholhoudende dranken (RvA). De Reclamecode voor Alcoholhoudende dranken (RvA) is de belangrijkste regelgeving in Nederland omtrent alcoholreclame. In de nieuwe reclamecode staan ook regels over het gebruik van social media en alcoholreclame



# 6 Drugs

## Inleiding

Onder drugs verstaan we geestverruimende of -veranderende middelen. Mensen hebben door de eeuwen heen altijd al drugs gebruikt. In eerste instantie in die landen waar natuurproducten met verdovende of stimulerende effecten voor handen waren, zoals in Bolivia de cocaplant, in Turkije de papaver en in Marokko de hennepplant. Door reizen en uiteindelijk de wereldhandel zijn deze drugs ook in Europa terechtgekomen.

Net als alcohol worden drugs overal gebruikt. Thuis, op privéfeestjes en natuurlijk ook in het uitgaansleven. Als leidinggevende kunt u te maken krijgen met drugshandel, met gasten die drugs bij zich hebben voor eigen gebruik en met gasten die onder invloed zijn van drugs.

Aan het eind van dit hoofdstuk weet u:

- welke drugs het meest in het uitgaansleven en horeca gebruikt worden;
- wat de drug is en wat de effecten zijn bij gebruik;
- wat de belangrijkste regels zijn uit de Opiumwet;
- welk drugsbeleid u moet voeren.

## 6.1 Drugs, de stof

Volgens het woordenboek betekent het woord drug: medicijn of verdovend middel. Drugs zijn middelen die de hersenen prikkelen waardoor er geestelijke en lichamelijke effecten optreden.

We noemen dit ook wel de psychoactieve werking. Drugs kunnen op verschillende manieren ingedeeld worden. De meestgebruikte indeling is de indeling naar de werking van de drugs op de hersenen. De effecten kunnen stimulerend zijn, verdovend of bewustzijnsveranderend.

### Stimulerende drugs

Bij deze middelen krijgt de gebruiker het gevoel meer energie te hebben en alerter te zijn. Voorbeelden: cocaïne, amfetamine (speed) maar ook tabak en koffie.

### Verdovende drugs

Hierbij komt de gebruiker in een slaperige roes. Verdovende middelen hebben een kalmerende en ontspannende werking. Voorbeelden: alcohol, slaapmiddelen en GHB.

### Bewustzijnsveranderende drugs

De gebruiker van deze middelen gaat de wereld anders zien en beleven doordat deze middelen het bewustzijn tijdelijk veranderen. Voorbeelden: cannabis (hasj en wiet). Het onderscheid naar werking is niet altijd scherp te maken.

Sommige middelen hebben een gemengd effect. Xtc is bijvoorbeeld stimulerend, maar verandert ook de waarneming en is dus bewustzijnsveranderend; hasj en wiet kunnen - afhankelijk van de dosis en de situatie - behalve bewustzijnsveranderend ook verdovend werken.

### Drugsgebruik

Er bestaat geen enkele drug die mensen tegen hun wil 'in zijn macht' krijgt. Drugsgebruik is in eerste instantie altijd een keuze van de gebruiker. Vaak weet de gebruiker echter niet waarvoor hij kiest, omdat hij de eigenschappen en risico's van de drug onvoldoende kent. Dat geldt vooral als iemand voor het eerst gebruikt.

Redenen om drugs te gebruiken zijn bijvoorbeeld:

- om mee te doen met anderen, jeugdcultuur;
- om stoer te doen;
- om grenzen te verkennen;
- uit nieuwsgierigheid;
- om verveling te verdrijven of vanwege de spanning - het mag immers niet;
- om plezier en beleving bij het uitgaan te vergroten;
- om beter te kunnen presteren, denk aan doping bij sport.

Of iemand doorgaat met gebruiken, ligt aan de persoon maar ook aan zijn omgeving. Wanneer de directe omgeving bepaald gebruik accepteert of afwijst, dan heeft dat grote invloed. Dit geldt voor alle leeftijden. Het afwijzen van het drugsgebruik van een ander hoeft er echter niet altijd toe te leiden dat hij of zij ook stopt met gebruiken.

Het kan ook als gevolg hebben dat iemand een andere omgeving opzoekt, waarin het gebruik wel wordt geaccepteerd. De verschillende typen drugs worden doorgaans in verschillende omstandigheden gebruikt. Sommige gebruikers beperken zich tot één soort, andere gebruikers nemen verschillende soorten drugs, afhankelijk van de situatie of de stemming waarin zij verkeren.

**Stimulerende drugs** worden vooral gebruikt door feestgangers en mensen die een nacht door willen werken.

**Verdovende drugs** worden veel gebruikt door mensen met slaapproblemen en angststoornissen, maar ook door mensen met persoonlijke en maatschappelijke problemen.

**Bewustzijnsveranderende drugs** trekken de belangstelling van zowel nieuwsgierige jongeren die 'wel eens een blowtje willen roken', als van ouderen die op zoek zijn naar nieuwe geestelijke ervaringen.

Wie drugs gebruikt, kiest daarvoor. Het kan zijn dat het drugsgebruik voor iemand een manier geworden is om de werkelijkheid te ontvluchten. Nog een stap verder en er is geen sprake meer van een keuze: de gebruiker is dan afhankelijk van de drug geworden. Het is niet zo dat iemand automatisch van de ene fase in de andere belandt. Dat ligt aan het middel, aan de persoon zelf en aan de situatie waarin hij of zij verkeert. Hoewel veel mensen dat denken, is het zeker niet zo dat iedereen die

drugs gebruikt ook verslaafd raakt. Veel gebruikers, vooral van softdrugs, stoppen na een tijdje met experimenteren.

### **Drugsverslaving**

Bij verslaving is 'willen' veranderd in 'moeten' gebruiken. Een ander woord voor verslaving is 'afhankelijkheid'. Afhankelijkheid kun je opdelen in geestelijke en lichamelijke afhankelijkheid.

### **Geestelijke afhankelijkheid**

Hierbij verlangt de gebruiker steeds sterker naar het middel en voelt zich eigenlijk niet meer prettig zonder. Dit speelt met name bij mensen die regelmatig gebruiken, bijvoorbeeld wekelijks of dagelijks. Dit geldt nog sterker wanneer iemand gebruikt om de werkelijkheid te ontvluchten, bijvoorbeeld om problemen te vergeten. Geestelijke afhankelijkheid kan bij bijna alle middelen optreden. Zowel bij cannabis als bij alcohol, speed, cocaïne, xtc, GHB en in mildere vorm bij koffie.

### **Lichamelijke afhankelijkheid**

Hierbij protesteert het lichaam wanneer het gebruik stopt. Dit worden ontwenningsverschijnselen genoemd. Bij alcohol en GHB kunnen deze heel heftig zijn. Veel drugs, zoals cocaïne, xtc, speed en cannabis geven geen of milde ontwenningsverschijnselen. Stoppen kan dan toch erg moeilijk zijn vanwege de geestelijke afhankelijkheid.

### **Wat zijn de gevolgen van een verslaving?**

De gevolgen van verslaving zijn onder te verdelen in vier probleemgebieden.

#### **Lichamelijke problemen**

Deze ontstaan doordat drugs het lichaam belasten. Cocaïne kan bijvoorbeeld voor hartklachten zorgen. Ook putten bepaalde drugs het lichaam uit, zoals xtc.

#### **Psychische problemen**

Bij een verslaving wordt iemand heel erg in beslag genomen door het middel. Interesse voor andere zaken vermindert, waardoor zijn ontwikkeling stil kan komen te staan. Depressies kunnen ontstaan of verergeren. Bovendien kan hij, doordat hij steeds in een roes leeft, de grip op de werkelijkheid verliezen.

#### **Sociale problemen**

Een verslaving kan iemands gedrag veranderen. Interesse voor anderen kan afnemen doordat hij vooral met het middel bezig is. Hij kan dan voorrang geven aan het drugsgebruik ten koste van familie of vrienden.

#### **Financiële problemen**

Deze ontstaan als iemand door het gebruik niet meer functioneert op zijn werk en zijn baan verliest. Of al zijn geld besteedt aan drugs of alcohol.



## 6.2 Drugs, de effecten

Gasten die drugs gebruiken kunnen risicogedrag veroorzaken. Het is daarom van belang dat u weet:

- welke drugs het meest in de horeca voorkomen;
- hoe ze gebruikt worden;
- wat de effecten zijn op het gedrag van de druggebruiker;
- hoe u eerste hulp kunt bieden.

### Effecten

Over de effecten van drugs is veel bekend. De effecten kunnen betrekking hebben op:

- de hersenen: waarnemen, denken;
- het lichaam: hoe het lichaam reageert en wat de gebruiker daarvan waarneemt;
- het gedrag.

In deze paragraaf wordt alleen het waarneembare gedrag beschreven.

Op basis daarvan kunt u min of meer vaststellen of u te maken heeft met een druggebruiker.

Ga er dus nooit van uit dat u vast kunt stellen of een gast:

- drugs heeft gebruikt;
- welke drug hij heeft gebruikt;
- hoeveel hij van die drug gebruikt heeft;
- meerdere drugs gebruikt heeft;
- drugs gebruikt heeft in combinatie met alcohol en/of medicijnen;
- zijn gedrag andere oorzaken heeft, zoals een ziekte.



### Let op

Het gebruik van drugs heeft verschillende lichamelijke en geestelijke effecten, die toenemen naarmate er meer gebruikt wordt. Het effect van een middel wordt niet alleen bepaald door het middel zelf, maar ook door persoonsgebonden factoren van degene die het middel gebruikt. Wat is de verwachting, ervaring met het middel of de ziektegeschiedenis? Ook telt de omgeving waarin het wordt gebruikt. Is deze rustig, druk, vertrouwd of onveilig? De beschreven effecten kunnen per persoon dus verschillen. Ieder mens reageert anders op druggebruik.

### Risico's

Het gebruik van alcohol en drugs is nooit zonder risico's. Door continu wetenschappelijk onderzoek is steeds meer bekend over de schadelijke effecten van alcohol en drugs. Met name voor bepaalde kwetsbare groepen zoals jongeren, licht verstandelijk gehandicapten en kinderen van ouders met psychische of verslavingsproblemen zijn de risico's groter. Zo zijn er aanwijzingen uit onderzoek dat het gebruik van alcohol en drugs een verstorend effect heeft op de ontwikkeling

van de hersenen. En jong starten met gebruik vergroot de kans op verslaving op latere leeftijd. Van belang is dus om het gebruik door jongeren zo lang mogelijk uit te stellen. Als mensen, jong of oud, toch besluiten om drugs of alcohol te gebruiken, is het meer dan verstandig dat zij zich goed informeren over de werking en risico's van het middel op korte en op lange termijn. Als men echt geen risico's wil lopen, kan men het beste geen drugs gebruiken en niet drinken.



### Let op

Omdat de risico's bij drugsgebruik zo individueel zijn worden de risico's per drug niet behandeld.

Meer informatie over de risico's kunt u vinden onder genoemde webtips.



### Webtip

Het Trimbos Instituut heeft een aantal websites met informatie over drugs.

1. Algemene informatie over drugs vindt u bij [www.drugsinfo.nl](http://www.drugsinfo.nl).
2. Voor uitgaanspubliek [www.drugsenuitgaan.nl](http://www.drugsenuitgaan.nl).

## Cannabis

Cannabis is een bewustzijnsveranderende drug. Het is een plant waar marihuana en hasj van gemaakt wordt. De Nederlandse naam voor de plant is hennep en marihuana wordt meestal wiet (ook geschreven als weed) genoemd. De werkzame stof is THC. Nederwiet, uit Nederland afkomstig, heeft gemiddeld een gehalte van 16% THC. Cannabis met een THC-gehalte van 15% of meer wordt beschouwd als harddrug.

### Wiet

Wiet bestaat uit de gedroogde en verkrumelde vrouwelijke bloemtoppen van de Cannabis Sativa en is groenbruin van kleur.

### Hasj

Als de hars van de plant tot blokken of plakjes wordt geperst, wordt het hasj. De kleur kan verschillen van lichtbruin tot zwart. Hasjolie is sterk geconcentreerde vloeistof uit de hennepplant en is in de regel bruinzwart.



Wiet met een jointje.

### Gebruik van cannabis

Hasj en wiet worden meestal vermengd met tabak en dan met één of meer vloeitjes tot een sjekkie gerold. Dat is dan een 'stickie' of 'joint'. Het roken heet 'blowen'. Bij blowen begint de werking na een halve minuut. Het maximale effect ontstaat na twintig tot dertig minuten. Dit houdt twee tot drie uur aan.

Hasj wordt ook wel in eten verwerkt, meestal in een taart of in de zogenoemde 'spacecake'. Wiet, hasj en hasjolie verspreiden een heel karakteristieke geur. Bij eten begint de werking na een à twee uur. Dit kan zeker zo'n zes uur aanhouden, maar vaak nog langer.

Cannabis versterkt de stemming van het moment. Wie zich slecht voelt, kan zich nog slechter gaan voelen. Bij mensen die psychisch kwetsbaar zijn of aanleg hebben voor psychotische stoornissen, kan cannabisgebruik de problemen uitlokken of verergeren.

Een cannabisroes maakt het gebruikers moeilijker zich te concentreren, logisch na te denken en iets te onthouden. Cannabis en werken, studeren of verkeer gaan dus moeilijk samen, ook al hebben gebruikers soms de indruk dat alles vlotter gaat.

### Effecten van cannabisgebruik

De waarneembare effecten zijn:

- rode ogen;
- zin in eten, de zogenoemde vreetkick;
- slappe lach, de lachkick;
- slaperigheid;
- goede stemming, zich 'high' voelen;
- loom en traag, zich 'stoned' voelen.

### **Cocaïne**

Cocaïne, kortweg coke, is een stimulerende drug. Het geeft een opgewekt, vrolijk gevoel.

Cocaïne is een wit, kristalachtig poeder en wordt verkregen uit de bladeren van cocaplanten die in Zuid-Amerika groeien. De werkzame stof is cocaïnehydrochloride. De cocaïne kan op een vrij eenvoudige manier aan de bladeren worden onttrokken, totdat een vrijwel zuiver wit poeder is verkregen. Voordat het bij de gebruiker terechtkomt, is cocaïne vaak vermengd met andere stoffen. Cocaïne wordt doorgaans verpakt in plastic bolletjes, in gevouwen papieren enveloppen of in een klein medicijnflesje met een schroefdeksel met lepeltje. Er worden ook snuifdoosjes gebruikt.



Enkele lijntjes coke.

### **Gebruik van cocaïne**

Cocaïne wordt meestal op de volgende manieren gebruikt:

#### **Snuiven**

- het poeder wordt in een lijntje gelegd en met behulp van een kokertje, opgerold bankbiljet of rietje in de neus opgehaald;
- de cocaïne komt snel in de hersenen en de werkingsduur is ongeveer dertig minuten tot een uur.

### Sputen

- opgelost in water kan cocaïne worden geïnjecteerd;
- de cocaïne werkt heel snel, na een tot twee minuten, maar de roes is ook een stuk korter.

### Effecten van cocaïnegebruik

De waarneembare effecten zijn:

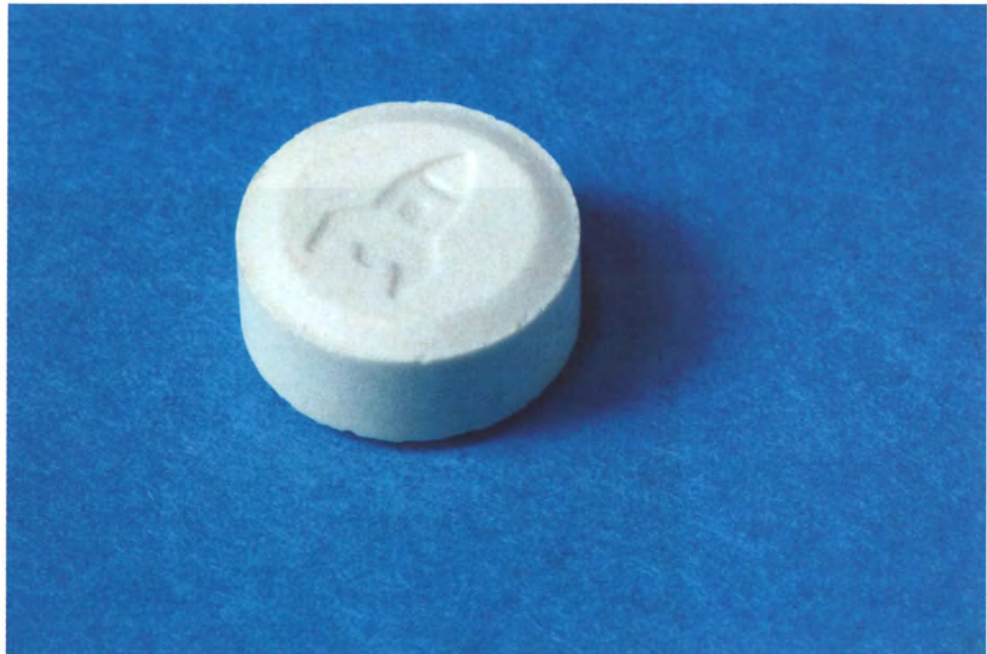
- seksueel stimulerend;
- meer energie;
- tijdelijke toename van spierkracht en uithoudingsvermogen;
- het verhoogt een opgewekte, vrolijke of zelfs euforische stemming;
- agressief gedrag.

### Xtc

Xtc is een synthetisch middel met een stimulerende werking en een bewustzijnsveranderend effect. Xtc wordt vooral gebruikt op feesten en is een van de meest gebruikte partydrugs in Nederland.

De werkzame stof in xtc is MDMA, dat in 1912 in een laboratorium werd gemaakt. Het is te koop in de vorm van pillen, capsules en poeders. Pillen hebben verschillende kleuren en vormen en zijn vaak voorzien van een afbeelding. Xtc wordt gemaakt in illegale laboratoria, vooral in Nederland.

Soms worden pillen verkocht als xtc, maar bevatten ze geen MDMA. Er kunnen dan stoffen in zitten die lijken op MDMA of totaal andere stoffen, die onvoorspelbaar kunnen werken. Of helemaal geen werking hebben. Ook kan de dosis MDMA in pillen variëren. Sommige pillen bevatten relatief weinig MDMA (< 35 mg), andere weer relatief veel (> 100 mg). Dit heeft uiteraard gevolgen voor de werking en effecten van een pil.



Xtc-pil.

### Gebruik van xtc

Xtc is dus voornamelijk als pil op de markt en deze wordt geslikt. De laatste jaren wordt steeds vaker MDMA-poeder op de drugsmarkt gezien. Gebruikers nemen kleine likjes poeder per keer of ze slikken het poeder in een capsule of in een vloeitje gerold (MDMA-bommetje). Soms lossen gebruikers een dosis poeder op in hun drankje. De werking van xtc begint ongeveer een half uur tot een uur na inname. Deze houdt vier tot zes uur aan. Bij jongeren, vrouwen en tengere mensen kunnen de effecten en bijwerkingen sterker zijn. Sommige gebruikers blijven ook de volgende dag een licht na-effect voelen. Slikken van xtc is riskant, ook als het maar voor één keer is. De gebruiker weet immers nooit precies welke stof in een pil zit en hoeveel.

### Effecten van xtc-gebruik

De effecten van xtc hangen onder andere af van de soort pil, de sterkte ervan en de ingenomen hoeveelheid.

De waarneembare effecten zijn:

- een wakker en opgewekt gevoel;
- meer behoefte aan contact en intimiteit, vandaar de bijnaam 'lovedrug';
- een prettig of juist een onplezierig na-effect;
- verwijde pupillen;
- stijf gevoel in de kaken: gebruikers bewegen hun kaken heen en weer;
- geen vermoeidheid voelen, uren achter elkaar kunnen dansen.

### GHB

GHB is de afkorting voor gamma-hydroxy-butyraat (GammaHydroxyBoterzuur) en is oorspronkelijk een narcosemiddel. Bij het maken van GHB voor de uitgaansmarkt worden allerlei andere stoffen gebruikt zoals schoonmaakmiddel en gootsteenontstopper. GHB is verkrijgbaar als een stroperige, zoute vloeistof en

zit vaak in plastic buisjes of flesjes. Het is ook in poedervorm verkrijgbaar. GHB is geurloos en smaakt zout. Bij alcoholgebruik vermindert de smaak en wordt GHB niet goed geproefd.



GHB in miniflesjes.

### Gebruik van GHB

GHB wordt meestal gedronken. Het begint na vijf tot dertig minuten te werken en de effecten houden ongeveer drie uur aan. Doseren van de GHB is moeilijk en gaat vaak verkeerd. De grens tussen het gewenste effect en bewusteloosheid is klein.

### Effecten van GHB-gebruik

Het effect van GHB kan per persoon verschillen. Dit hangt bijvoorbeeld af van lichaamsgewicht, ervaringen met het middel en individuele gevoeligheid voor de werking van GHB. Het is daarom moeilijk vast te stellen wat voor werking welke dosis GHB heeft op iemand.

De waarneembare effecten zijn:

- geeft een ontspannen gevoel, door gebruikers ook wel omschreven als alcoholachtige roes;
- seksueel stimulerend;
- misselijkheid en overgeven;
- duizeligheid;
- slap gevoel in de spieren;
- stuiptrekkingen in ledematen en gezicht;
- overvallen worden door een onbedwingbare slaap en als een blok in slaap vallen;
- bij wakker worden vaak erg alert, maar ook gedesoriënteerd en geagiteerd;
- bewusteloosheid of 'out' gaan.

Als iemand door een overdosis GHB bewusteloos raakt, kan hij stikken in zijn braaksel of door de tong. Bij hoge doseringen is er een kans op coma, hartstilstand, ademstilstand, bloeddrukproblemen. Vooral in combinatie met alcohol en slaapmiddelen is dit risico groot. Mensen die uit een bewusteloze slaap van GHB komen, kunnen erg verward en agressief zijn.



### Webtip

Bekijk de website [www.jellinek.nl](http://www.jellinek.nl).

U kunt daar uw kennis over drugs en eventueel uw drugsgebruik testen.



### Let op

In deze paragraaf zijn de meest voorkomende drugs behandeld. Er komen steeds nieuwe drugs op de markt of varianten van bestaande drugs. Als u daarvan op de hoogte wilt blijven, bezoek dan de in deze paragraaf genoemde websites.

### Speed

Speed is de straatnaam voor amfetamine. Het is een chemische drug. Het stimulerende en slaapverdrivende effect maakt speed geschikt als partydrug. Speed proeft en ruikt ook chemisch. Over het algemeen is speed een poeder.



Partypillen.



### Gebruik van speed

Speed wordt meestal gesnoven en soms geslikt. Bij het snuiven wordt speed opgenomen via slijmvliezen in de neus. Het effect is merkbaar zodra speed in de hersenen komt. Dat is na snuiven binnen enkele minuten. Bij inname van speed via de mond kan het langer duren voor je het effect merkt, ongeveer een half uur. Afhankelijk van de dosis en toedieningswijze houden de effecten vier tot acht uur aan.

### Effecten van speedgebruik

De waarneembare effecten van speedgebruik zijn:

- grote pupillen;
- toename energie en alertheid;
- onderdrukking vermoeidheid en slaap, eetlust verdwijnt;
- verhoging van concentratie en zelfvertrouwen, zelfkritiek neemt af;
- motorische onrust, vlotter praten.

### Eerste hulp verlenen

Het kan voorkomen dat een druggebruiker ziek wordt en hulp nodig heeft. Bij grote evenementen en party's zijn hulpverleners aanwezig, die gespecialiseerd zijn in de opvang en zorg van gasten die in problemen zijn geraakt door alcoholmisbruik en drugsgebruik. Deze hulpverlening wordt dan Eerste Hulp Bij Drugs- en Drankmisbruik (EHBD) genoemd. Iedereen kan een cursus volgen om EHBD-er te worden.



#### Let op

Als u te maken heeft met een gast die acute hulp nodig heeft, bel dan direct 112. Geef in ieder geval nooit pijnstillers als aspirine of paracetamol als er naar gevraagd wordt.



#### Webtip

Zie voor meer informatie over de werkzaamheden van EHBD-hulpverleners [www.ehbd-team.nl](http://www.ehbd-team.nl).

## 6.3 Drugs en de wet

De belangrijkste wet- en regelgeving over drugs is te vinden:

- de Opiumwet;
- de Drank- en Horecawet;
- de Algemene Plaatselijke Verordening (APV).

### De Opiumwet

Naast de verdeling op basis van de werking (stimulerend, verdovend en bewustzijnsveranderend) worden drugs ook onderverdeeld in legale drugs als alcohol, koffie en tabak en illegale drugs, zoals hiervoor beschreven. Bij illegale drugs is er weer een onderscheid in softdrugs en harddrugs.

In de Opiumwet zijn die verdeeld in lijst I en II. Op lijst I van de Opiumwet staan de harddrugs: middelen die volgens de overheid een onaanvaardbaar groot risico met zich meebrengen. Dat zijn bijvoorbeeld cocaïne, speed, GHB en xtc, maar ook hasjolie. Op lijst II staan de softdrugs: cannabisproducten (hasj en wiet) en slaap- en kalmeringsmiddelen als Valium en Seresta. Ook dit zijn geen onschuldige middelen, maar de risico's zijn volgens de overheid minder groot dan bij de middelen op lijst I. Hoewel alcoholgebruik en tabak roken ook schadelijk zijn voor de gezondheid worden zij niet in de Opiumwet genoemd. Zij worden in aparte wetten behandeld.

Volgens de Opiumwet is het verboden om zowel hard- als softdrugs binnen of buiten het grondgebied van Nederland:

- te brengen;
- te bereiden;
- te bewerken;
- te verwerken;
- te verkopen;
- af te leveren;
- te verstrekken;
- te vervoeren;
- aanwezig te zijn (in bezit te hebben);
- te vervaardigen.

Het gebruik van drugs is in de Opiumwet niet strafbaar gesteld.



### Webtip

Zie voor meer informatie over gedoogbeleid en de Opiumwet [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), klik op Onderwerpen, Gezondheid en zorg en vervolgens op Drugs.

### Gedoogbeleid

Hoewel alle hiervoor genoemde handelingen strafbaar zijn, behalve het gebruik, wordt in Nederland een gedoogbeleid gehanteerd. Er zijn immers overal coffeeshops waar softdrugs kunnen worden gebruikt en gekocht. Het woord

gedogen betekent: toelaten. Met gedogen wordt bedoeld dat iemand weliswaar een strafbaar feit pleegt, maar dat hij daarvoor niet vervolgd wordt en dus geen straf krijgt.

Dit gedoogbeleid heeft betrekking op:

- het in het bezit hebben en vervoeren van een hoeveelheid softdrugs tot vijf gram is wel strafbaar (een overtreding), maar wordt gedoogd;
- het thuis telen van maximaal vijf planten hennepplanten wordt gedoogd;
- het in het bezit hebben van harddrugs voor persoonlijk gebruik is wel strafbaar (een misdrijf) maar wordt niet vervolgd. Hoeveelheden minder dan 0,5 gram cocaïne of vijf pillen xtc kunnen bijvoorbeeld wel in beslag worden genomen;
- de verkoop van softdrugs in coffeeshops wordt ook gedoogd.

Er zijn vele mensen die niets van dat gedoogbeleid begrijpen, zeker buitenlanders niet. Hoe kan iets wat strafbaar is worden gedoogd?

Dit gedoogbeleid is zo ingewikkeld omdat Nederland gebonden is aan strenge internationale verdragen. Met dit beleid kan Nederland een beetje zijn eigen beleid voeren.

Het gedoogbeleid is gericht op het idee dat men drugs toch niet kan tegenhouden. De overheid is van mening dat goede voorlichting over druggebruik en begeleiding van druggebruik beter is dan het domweg verbieden. Denk aan testen van xtc-pillen op feesten, spuitomruil en soms verstrekken van heroïne aan verslaafden. Ook wordt ook de handel in softdrugs in zogeheten coffeeshops gedoogd. Dit is echter wel aan strenge regels gebonden, volgens de AHOJ-G criteria.

De coffeeshophouder mag geen:

- (A) reclame maken.
- (H) harddrugs verkopen of daartoe aanwezig hebben.
- (O) overlast veroorzaken.
- (J) softdrugs verkopen aan minderjarigen (J). Minderjarigen mogen niet in de coffeeshop aanwezig zijn.
- (G) handelsvoorraad in de coffeeshop aanwezig hebben groter dan een pond (500 gram).

### **Drank- en Horecawet**

Het kan ook voorkomen dat een gast al onder invloed is van drugs. Hij kan de drug eerder al hebben ingenomen of tijdens zijn verblijf in uw zaak. Volgens de Drank- en Horecawet bent u verplicht deze gast de zaak uit te zetten. Doet u dit niet dan geeft u onwillekeurig aan andere gasten het signaal af dat u drugsgebruik toestaat.

Volgens deze wet is het verboden in een horecalokaliteit of op een terras de aanwezigheid toe te laten van een persoon die in kennelijke staat van dronkenschap of kennelijk onder invloed van andere psychotrope stoffen verkeert. Dit betekent dat zowel dronken gasten als gasten onder invloed van drugs niet aanwezig mogen zijn in een horecabedrijf, inclusief het terras.

## 6.4 Aanpak drugs

Een veelgehoorde opmerking van leidinggevendenden is dat zij geen last van drugs hebben. De praktijk leert echter dat elk horecabedrijf te maken kan krijgen met drugsbezit, drugsgebruik en drugshandel. Dit is sterk afhankelijk van de bedrijfsformule die u heeft. Deze kan een aanzuigende werking hebben op drugsgebruikers of drugsdealers. Doorgaans loopt men wat meer risico wanneer:

- de plaats waar het bedrijf gevestigd is stedelijk uitgaansgebied is;
- het product veel nadruk legt op bepaalde muziekstijlen;
- de presentatie donker is, met weinig overzicht en doorzicht;
- het personeel jong en hip is;
- hoe de wijze van promotie maken verloopt, op flyers of via sociale media.

Maar drugsgebruik- en handel kunnen overal voorkomen juist ook op plaatsen waar u dat niet verwacht, zoals:

- op de hotelkamer van een vijfsterrenhotel;
- op de bruiloft in een zalenbedrijf;
- op het toilet van een eetcafé.

### Preventieve maatregelen

Als leidinggevende moet u er dus rekening mee houden dat u te maken kunt krijgen met drugs. Bepaal welk risico het bedrijf loopt om met drugs in aanraking te komen en wat de gevolgen hiervan kunnen zijn. U kunt op basis daarvan de volgende preventieve maatregelen nemen:

- de bedrijfsformule aanpassen. Geen donkere plaatsen in de zaak, andere muziek laten horen;
- medewerkers drugsvoorlichting geven;
- gasten te informeren over uw drugsbeleid via folders, pers of website;
- gasten te informeren over risico's van drugsgebruik;
- verbod van drugsgebruik, drugshandel en drugsbezit in huisregels op te nemen.
- gasten die onder invloed lijken te zijn van drugs direct uit de zaak te verwijderen;
- gasten die vermoedelijk onder invloed van drugs zijn de toegang te weigeren;
- bij ernstige overtredingen als gebruik van en handel in harddrugs of bij herhaling van een overtreding (softdruggebruik) gasten een ontzegging te geven voor een bepaalde termijn.

Let op gasten die regelmatig de zaak in en uitlopen. Dit kan een aanwijzing zijn dat u met een dealer te maken heeft. Het kan betekenen dat hij regelmatig een nieuwe voorraad drugs ophaalt.

### Drugscontrole

Als er redenen zijn om aan te nemen dat uw bedrijf te maken kan krijgen met drugs, dan zult u drugscontroles moeten houden. Drugscontrole is een beveiligingstaak, die alleen mag worden uitgevoerd door erkende horecaportiers. De horecaportiers controleren niet alleen op drugs bij de toegangscontrole, maar ook binnen het bedrijf. Zij controleren vooral op plekken waar drugs gebruikt en verhandeld worden als de donkere plekken en toiletten.

### **Drugsdealers**

Drugsdealers zijn altijd op zoek naar afzetgebieden. Zij zullen vooral die plaatsen opzoeken waarvan zij weten dat er drugsgebruikers zijn, zoals in of nabij een dancefeest. Maar zij zullen ook zoeken naar nieuwe afzetgebieden, bijvoorbeeld in of nabij een middelbare school of een nieuw geopend café. Dealers kunnen de drugs buiten, in de nabijheid van de horecalocatie aanbieden, maar uiteraard ook binnen. Zij zullen zich vaak voordoen als één van de gasten, maar aan hun gedrag kun je zien dat zij op zoek zijn naar mogelijke afnemers. Zij lopen zo onopvallend mogelijk rond en spreken gasten aan. Toiletruimtes zijn ook favoriet.

### **Samenwerken met politie**

Als u ondanks de getroffen maatregelen en de uitgevoerde controles toch problemen blijft houden met drugsbezit, drugsgebruik en drugshandel van gasten, dan kunt u het beste overleg plegen met de plaatselijke politie. Zij kunnen u adviseren hoe te handelen. In onderling overleg kan afgesproken worden dat zij controles in het bedrijf uitvoeren. Hiermee laat u gasten, ouders en de gemeentelijke overheid zien dat u een duidelijk drugsbeleid hanteert.

# 7 Tabak

## Inleiding

Net als geestverruimende middelen gebruikt de mens al eeuwenlang tabak. Van tabaksbladeren worden sigaren en sigaretten gemaakt.

Aanvankelijk werd tabak als genotmiddel gezien. Toen bewezen was dat roken slecht voor de gezondheid is, waaronder een van de belangrijkste oorzaken van longkanker, zijn er wereldwijd inspanningen ontstaan om het tabaksgebruik tegen te gaan. In Nederland wordt dat geregeld in de Tabakswet, die roken in de horeca aan banden legt.

Aan het eind van dit hoofdstuk kunt u antwoord geven op de vraag:

- welke regels van de Tabakswet voor de horeca gelden;
- welk rookbeleid toegepast kan worden.

## 7.1 Tabak, de stof

Tabak wordt gemaakt uit de gedroogde bladeren van de tabaksplant *Nicotiana tabacum* en wordt gerookt als sigaret, sigaar of pijp. Nicotine is de werkzame stof in tabak. Dit bevat de verslavende eigenschappen. Tabak is een stimulerend middel.

### Tabaksrook

Tabaksrook komt vrij bij het roken van sigaretten en sigaren. Naast kankerverwekkende stoffen komen er ook giftige stoffen voor in tabaksrook.

### Nicotine

Nicotine laat het hart sneller kloppen en zorgt voor een hogere bloeddruk en schade aan de binnenkant van de bloedvaten. Door nicotine worden bloedvaten nauwer. De stof komt binnen tien seconden in de hersenen. Inademing zorgt voor verschillende effecten waaronder een prettig gevoel. Deze effecten houden twintig minuten aan. Nicotine is de verslavende stof: deze zorgt dat u steeds weer zin hebt in roken.

### Koolmonoxide

Koolmonoxide zit in het bloed in plaats van zuurstof. Als u rookt, brengt het bloed minder zuurstof door het lichaam. U bent dan sneller moe bij sporten of traplopen. Koolmonoxide zorgt dus voor een slechtere fysieke conditie.

### Teer

In de longen zitten trilhaartjes. Deze trilhaartjes houden de longen schoon. Als u rookt, worden de trilhaartjes door de teer vastgeplakt en kunnen dan niet meer goed werken. U moet dan vaak hoesten om het vuil uit de longen weg te krijgen, de beruchte rokershoest.

## 7.2 Tabak, de effecten

Het gebruik van tabak heeft zowel lichamelijke als geestelijke effecten.

### De lichamelijke effecten

Het roken van tabak kan de volgende lichamelijke effecten hebben:

- verhoogde hart- en polsslag;
- bloedvatvernauwing;
- versnelling van de ademhaling;
- dalende temperatuur handen en voeten;
- eetlustremmend.

### De geestelijke effecten

Het roken van tabak kan de volgende geestelijke effecten hebben:

- ontspanning;
- verhoogde concentratie;
- geestelijke afhankelijkheid.

### Werkingsduur

Al na tien seconden bereikt de nicotine de hersenen. Dit werkt stimulerend maar het effect is echter weer snel verdwenen na het doven van de sigaret.

### Risico's bij langer gebruik zijn:

- kans op hart- en vaatziekten;
- kans op bronchitis;
- kans op kanker.

## 7.3 Tabak en de wet

De Tabakswet is in 1990 ingevoerd. Doel van de wet is om niet-rokers en medewerkers te beschermen tegen tabaksrook. Medio 2008 is roken in de horeca verboden.

Werkgevers zijn verplicht zodanige maatregelen te treffen dat werknemers in staat zijn hun werkzaamheden te verrichten zonder daarbij hinder of overlast van roken door anderen te ondervinden. Het rookverbod geldt – toegespitst op de horeca - voor de werkruimte en voor alle andere plaatsen in het bedrijf, dus ook de hal, de kelder, magazijn en wc's.

### Uitzondering: kleine cafés zonder personeel

Volgens het gewijzigde Besluit Uitvoering Rookvrije Werkplek (art. 3, lid 2) geldt de verplichting tot het instellen en handhaven van een rookverbod niet voor zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) die een horecabedrijf hebben met slechts één horecalokaliteit, die volgens de vergunning een vloeroppervlak heeft dat kleiner is dan 70 m<sup>2</sup>. De eventuele partner wordt niet gezien als personeel. Om aan de definitie van 'horecabedrijf' volgens dit Besluit te voldoen moeten de

bedrijfsactiviteiten vrijwel uitsluitend bestaan uit het verstrekken van alcoholische drank voor gebruik ter plaatse.

### Terrassen

Roken op een buitenterras is toegestaan, ook als dit terras overkapt is. Voorwaarde is wel dat, als er een overkapping is, in ieder geval één van de zijden van het buitenterras volledig open is en dus niet deels is afgeschermd door bijvoorbeeld plantenbakken of andere materialen. Er mag binnen in de horecagelegenheid geen hinder of overlast zijn van het roken op het terras.

### Rookruimten

Ondernemers mogen in een horecagelegenheid één of meer rookruimten inrichten. De rookruimte moet voldoen aan een aantal strikte eisen. De rookruimte:

- moet afsluitbaar zijn van andere ruimtes;
- moet worden aangeduid als rookruimte;
- mag geen hinder of overlast veroorzaken door tabaksrook.

Er mogen geen werkzaamheden worden verricht in de rookruimte tijdens de openingstijden. Er mag dus niet worden bediend of afgeruimd.



#### Tip

Vraag gasten servies/glaswerk uit de rookruimte mee te nemen. Zet een tafel bij de uitgang van de rookruimte waarop het servies en glaswerk geplaatst kan worden.

Er zijn vanuit de tabaksregelgeving geen eisen aan de afmeting, inrichting of luchtverversing van de rookruimte. Wel wordt geadviseerd om aandacht te besteden aan luchtverversing in een rookruimte om het klimaat binnen in de rookruimte acceptabel te houden en hinder en overlast buiten de rookruimte te voorkomen. Er dient bij bouwaanpassingen uiteraard wel voldaan te worden aan de regelgeving op het gebied van brandveiligheid, de bouwregelgeving en de regelgeving krachtens de Drank- en Horecawet. U kunt hierover contact opnemen met uw gemeente.





In een rookruimte mag niet worden bediend.

### Verkoop van tabaksproducten

Tabaksproducten mogen alleen worden verkocht aan personen van 16 jaar en ouder. Die mededeling moet voor iedereen goed zichtbaar bij het verkooppunt worden opgehangen of neergezet. De verkoper kan een boete krijgen wanneer hij tabaksproducten verkoopt aan iemand van wie niet is vastgesteld dat deze de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt. Om de leeftijd vast te stellen moet de verkoper vragen om een identiteitsbewijs. Dit is echter niet verplicht bij een persoon die onmiskenbaar de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt.

De verkoop van tabaksproducten via een tabaksautomaat is verboden tenzij deze standaard vergrendeld is en voor het uitvoeren van een verkooptransactie slechts ontgrendeld kan worden voor of door personen van 16 jaar of ouder.

Ontgrendeling van de tabaksautomaat voor gasten boven de 16 jaar vindt plaats door:

- een muntje dat door de gast in de tabaksautomaat geworpen kan worden (age coin);
- door het indrukken van een elektronische knop door de verkoper.



### Webtip

Zie voor meer informatie over de Tabakswet [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/roken](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/roken).

### Controle overheid

De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) ziet toe op de naleving van de Tabakswet. Controleurs van de NVWA komen onaangekondigd langs voor controles. De controleur mag elke ruimte inspecteren. De controleur van de

NVWA heeft altijd een legitimatiebewijs bij zich, waaruit blijkt dat hij als NVWA-controleur werkzaam is.

Als de NVWA-controleur constateert dat ergens wordt gerookt waar dat niet mag, kan de beheerder van de locatie of de eigenaar daarvoor een boete krijgen.



### Let op

De NVWA mag geen boetes opleggen aan rokende gasten.

## 7.4 Aanpak roken

Om het roken van medewerkers en gasten in goede banen te leiden is een rookbeleid nodig.

### Rokende medewerkers

Werkgevers moeten met rokende werknemers goede afspraken maken over:

- een totaal rookverbod tijdens het uitvoeren van het werk;
- wanneer en waar er gerookt mag worden.

Rokende medewerkers mogen dus niet roken in de rookruimte van gasten tijdens de opening.



Roken verboden.

### Voorlichting en begeleiden gasten

Gasten moeten bij de ontvangst voorgelicht worden over het nieuwe rookbeleid.

Vertel gasten:

- waar indien aanwezig de rookruimte is en geef aan dat daar niet bediend mag worden;
- dat de medewerkers controleren op naleving van het rookverbod;
- wat de sancties zijn bij het niet naleven van het rookverbod.

### Voorlichting en training van werknemers

Werkgevers moeten hun werknemers informeren over het nieuwe rookbeleid en instructies geven hoe zij hier in de praktijk mee om moeten gaan. Zij moeten dus onder meer hun personeel instrueren over het handhaven van het rookverbod en het hanteren van de gespreksmodellen.

### Rookbeleid handhaven

Stel op basis van het rookverbod huisregels op. Controleer actief op naleving van het rookverbod.

Als gasten het rookverbod overtreden, moet direct opgetreden worden. Doel:

- overtreding van het rookverbod beëindigen;
- herhaling van het rookverbod voorkomen.

Verwijs gasten naar de eventueel aanwezige rookruimte.

Hanteer bij overtreding van het rookverbod de gespreksmodellen:

- 'Openlijke regelovertreiding' als zelf is waargenomen dat de gast rookt of gerookt heeft;
- 'Verborgene regelovertreiding' bij het vermoeden dat een gast stiekem gerookt heeft.

### Sancties

Bepaal van tevoren wat de sancties zullen zijn voor de gast als hij het rookverbod overtreedt. Afhankelijk van de bedrijfsformule kan gekozen worden voor:

- een waarschuwing geven (gele kaart) dat bij herhaling de gast de zaak direct moet verlaten;
- direct de zaak verlaten (rode kaart).

# 8 Gokken

## Inleiding

Gokken of wedden is een bezigheid waarbij iemand probeert de uitslag te voorspellen van een spel, wedstrijd, toernooi enzovoorts. Bij gokken weet men nooit zeker of men wat wint.

Daarom worden gokspelletjes ook wel kansspelen genoemd. Bij gokken gaat het er om geld of prijzen te winnen. Tijdens het gokken ontstaat er zowel spanning als ontspanning. De spanning ontstaat door de kans op winst of het risico van verlies. De ontspanning ontstaat omdat de speler zijn aandacht volledig op het spel richt en daardoor nergens anders aan denkt, dus ook niet aan problemen. In de horeca wordt ook gegokt. Denk aan diverse kaartspelen waarbij om meestal kleine bedragen gegokt wordt. De meest bekende vorm van gokken in de horeca is de geld uitkerende kansspelautomaat. De gast gooit geld in de automaat en die keert al dan niet de prijzen uit. In de meeste gevallen worden de kansspelautomaten geplaatst door exploitanten van kansspelautomaten. De winst wordt verdeeld tussen de ondernemer en de exploitant. Het is dus heel verleidelijk voor de ondernemer om gasten langdurig te laten gokken. Sommige horecabedrijven kunnen hun bedrijf niet exploiteren zonder de inkomsten van de speelautomaten. Wellicht onbewust wordt hierdoor gokverslaving bevorderd.

Aan het eind van dit hoofdstuk weet u:

- hoe ongezond gokgedrag herkend kan worden;
- waar de Wet op de kansspelen toe dient;
- hoe u gokverslaving bij gasten kunt voorkomen;
- hoe u in kunt grijpen bij problematische gokkers met het gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding'.

## 8.1 Gokken, het gedrag

De kansspel- en behendigheidsautomaten (flipperkasten) zijn ooit in de horeca geïntroduceerd om de gasten de mogelijkheid te bieden zich te verstrooien. Over het algemeen heeft u in de horeca te maken met gasten die voor hun plezier spelen.

Deze spelers kunt u herkennen aan de volgende gedragingen:

- zij hebben zich een limiet gesteld, een maximumbedrag wat ze willen uitgeven;
- zij spelen rustig;
- zij vinden het niet erg als andere gasten meekijken;
- zij houden contact met hun omgeving;
- zij onderbreken hun spel om wat te drinken te halen.



Het spelelement is niet te beïnvloeden.

### Gokken, de effecten

Voor sommige mensen is het gokken geen leuk spelletje meer. Zij spelen erg veel en zijn op die manier verslaafd geraakt aan het gokken. De beoordeling of iemand te vaak gokt of gokverslaafd is, wordt bepaald door:

- de hoeveelheid geld die hij uitgeeft;
- de tijd die hij speelt;
- de manier waarop hij speelt;
- de omgeving waarin hij speelt.

Verslaving betekent slaaf zijn, afhankelijk zijn, beperkt zijn in je vrijheid. De verslaafde heeft zichzelf deze vrijheid ontnomen. Bij elke vorm van verslaving gaat het om drie elementen:

- er is een behoefte aan bevrediging op korte termijn;
- er ontstaan gedragsroutines die zich steeds herhalen;
- het gedrag is schadelijk voor de persoon zelf en voor zijn omgeving.

Bij een gokverslaafde is de afhankelijkheid zo groot geworden dat hij zijn dagelijkse portie gokken moet hebben. Te veel en te vaak gokken brengt vaak niet alleen de gokker in de problemen. Ook de mensen in de nabije omgeving van de gokker - partners, ouders, broers en zussen en goede vrienden - moeten delen in de pijn en de wanhoop van de gokverslaafde en in de negatieve gevolgen van het gokgedrag. Gokverslaving is daarmee vergelijkbaar met de verslaving aan alcohol of drugs.

Gokverslaafden verliezen het besef van de waarde van geld. Ze zien alleen wat er gewonnen kan worden en denken niet meer aan het bedrag dat ze telkens inzetten. Dit is het nadeel van de zogenaamde 'short odds'-kansspelen. Dit zijn de kansspelen waarbij er een korte tijd zit tussen de inzet en het zichtbaar worden van de winst of verlies. 'Long odds'-kansspelen zoals loterijen, waarbij het lang duurt voor duidelijk wordt of de inzet uiteindelijk winst of verlies oplevert, zijn wat dat betreft minder verslavend.

Kenmerkend is dat een gokverslaafde zich niet meer aan de grenzen kan houden die hij zichzelf had gesteld: zo lang spelen, tot dat bedrag. Als de grens is bereikt, wordt die steeds iets verlegd.

De spanning van het gokken brengt een gokverslaafde net zozeer in een roes als iemand die dronken is. Zolang hij gokt, vergeet de gokverslaafde alles om zich heen, inclusief de problemen die het gevolg zijn van zijn verslaving. Wanneer een gokker stopt met spelen, kan hij last krijgen van onthoudingsverschijnselen. Bij dit afkicken, kunnen er lichamelijke en psychische klachten ontstaan zoals maagpijn, zweten en bibberen, angstgevoelens en depressies. Daarbij komen nog de psychosociale problemen die door het gokken zijn ontstaan, zoals enorme schulden en veel moeilijkheden thuis of op het werk.



### Webtip

Zie voor meer informatie over problematisch gokken  
[www.speelbewustindehoreca.nl](http://www.speelbewustindehoreca.nl).

### Herkennen van ongezond gokgedrag

Deze spelers zijn te herkennen aan één of meerdere van de volgende gedragingen:

- zij zijn meestal alleen;
- ze maken geen contact met andere gasten of de medewerkers;
- meekijken wordt niet op prijs gesteld, laat staan commentaar op hun spelkwaliteiten;
- ze lopen rechtstreeks naar de speelautomaat en gaan spelen;
- ze spelen vaak lang achter elkaar;
- ze gaan regelmatig geld wisselen bij de horecamedewerker;
- ze praten tegen de kast: "Toe nou, geef eens een keer";
- ze schelden tegen de kast;
- ze slaan of schoppen tegen de kast;
- ze dekken de nummers met de handen af;
- ze willen steeds op één en dezelfde machine spelen;
- ze doen geen afstand van die machine, laten punten staan als ze even weg moeten.

Als de spelers eenmaal aan het spelen zijn, lijken ze daar helemaal in op te gaan en hebben geen enkele aandacht meer voor hun omgeving. Hun gezichtsveld beperkt zich tot de kansspelautomaat zelf. Dit wordt het 'tunneleffect' genoemd.

Problematisch gokgedrag kan ook voor problemen zorgen tussen speler en andere gasten. Gasten kunnen zich ergeren aan de vaak luidruchtige wijze van spelen of ze willen simpelweg ook een keer kunnen spelen op de gokkast. Dit kan zelfs uitlopen op duwen en trekken.

## 8.2 Gokken en de wet

Het Nederlandse kansspelbeleid is bedoeld om kansspelen te reguleren, consumenten te beschermen en illegaliteit en criminaliteit tegen te gaan. Ook wil de overheid kansspelslaving verminderen.

De Nederlandse regels voor het organiseren van kansspelen zijn vastgelegd in de Wet op de kansspelen en het Kansspelenbesluit.

### Wet op de kansspelen

Het hoofddoel van deze wet is het tegengaan van problematisch gokgedrag. Volgens de Wet op de kansspelen mogen horecabedrijven die behoren tot de categorie hoogdrempelige inrichtingen twee kansspelautomaten plaatsen. Een inrichting is hoogdrempelig als deze bedrijfsmatig alcoholhoudende drank voor gebruik ter plaatse verstrekt en aan andere voorwaarden voldoet.

De wet stelt als eis dat de horecaondernemer in het bezit is van een aanwezigheidsvergunning. Deze vergunning wordt afgegeven door de burgemeester van de plaats waar het horecabedrijf gevestigd is. De aanwezigheidsvergunning telt voor één locatie of vestiging. Voor iedere andere locatie of vestiging van de horecaonderneming is een aparte vergunning nodig.

De wet bepaalt verder:

- dat het de vergunninghouder verboden is personen onder de leeftijd van 18 jaar op een kansspelautomaat te laten spelen;
- dat de aanwezige leidinggevende(n) dienen te beschikken over voldoende kennis en inzicht over het gebruik van kansspelautomaten en de daaraan verbonden risico's van gokverslaving. Leidinggevend(en) met de SVH Verklaring Sociale Hygiëne voldoen aan die eis.

Het Speelautomatenbesluit geeft eisen waaraan een spelautomaat in de horeca moet voldoen.

Deze hebben betrekking op:

- het doorbreken van het automatisme van het doorspelen;
- het doorbreken van het langdurig spelen;
- beperken van de aantrekkelijkheid van het spel.

Dit moet ertoe bijdragen dat de speler bewuster met het kansspel omgaat.

Zo is het verplicht dat op de voorzijde van de kansspelautomaat het volgende opschrift staat:

- 'Het toevalskarakter is niet te beïnvloeden';
- 'Voorkom gokverslaving - speel met mate';
- 'Spelen onder de 18 jaar is niet toegestaan'.

Deze opschriften worden tegenwoordig in het glas van de kansspelautomaat aangebracht en zijn bedoeld om spelers beter te informeren over de eventuele negatieve gevolgen van het spelen op kansspelautomaten.

### Algemene Plaatselijke Verordening (APV)

De hier opgesomde artikelen komen voor in de modelverordening van de Vereniging Nederlandse Gemeente.



#### Tip

Zorg dat u in het bezit bent van de APV van de gemeente waar uw bedrijf gevestigd is.

### Speelgelegenheden

Het is verboden zonder vergunning van de burgemeester een speelgelegenheid te exploiteren of te doen exploiteren.

### Opstelplaatsenbeleid

In hoogdrempelige inrichtingen zijn twee speelautomaten toegestaan, waarvan maximaal één kansspelautomaat. Een café is een hoogdrempelige inrichting.

### Controle op de wet

Controle op naleving van de regels van de Wet op de kansspelen (WOK) wordt door twee instanties gedaan, namelijk door controleurs van Verispect bijvoorbeeld en controleurs van de gemeente. Verispect controleert of in (horeca) locaties speelautomaten staan opgesteld en zo ja of deze speelautomaten, zowel behendigheids- als kansspelautomaten in overeenstemming met de bepalingen van de Wet op de kansspelen worden geëxploiteerd.

In sommige gemeentes worden controles uitgevoerd door zogenoemde kansspelwachters. Zij controleren of er een aanwezigheidsvergunning is en of voldaan wordt aan de daarin gestelde eisen. Elke gemeente kan eigen voorwaarden in de aanwezigheidsvergunning opnemen.

## 8.3 Aanpak problematische gokkers

Leidinggevendens zullen erop moeten toezien dat de regels van de Wet op de kansspelen worden nageleefd. Hoewel de kansspelautomaten zelf voorzieningen hebben om problematisch gokgedrag tegen te gaan, blijkt dit niet altijd afdoende te zijn.



### Maatregelen

U kunt zelf extra maatregelen nemen, bijvoorbeeld door:

- een speellimiet te bepalen, bijvoorbeeld dat een gast maximaal één uur achter elkaar mag spelen;
- niet of beperkt geld te wisselen;
- de speelautomaten zo te plaatsen dat u er toezicht op kunt houden;
- medewerkers voorlichting te geven over gokverslaving en gokken tijdens het werk te verbieden.

Neem de maatregelen op in uw huisregels.

Handhaaf de huisregels door de regels te controleren, te corrigeren en eventueel te sanctioneren.

### Een gokker aanspreken

Omgaan met iemand die staat te gokken is lastig. Het probleem begint al met het contact maken. Omdat de speler zich volledig op de gokkast concentreert, ziet hij u niet staan en hoort u niet praten. Maak bij het optreden gebruik van het gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding' (zie hoofdstuk 4).

#### Voorbeeld van goede aanpak

*Een gast staat op luidruchtige wijze te spelen. Hij praat hardop tegen de gokkast en schopt er af toe tegen. U ziet dat andere gasten zich aan de speelwijze van de gast ergeren en besluit daarom op te treden.*



Probeer contact te leggen met de gokker.

#### Maak contact

Probeer allereerst zijn aandacht te trekken door te zeggen: "Hallo, ik wil even met je praten".

Als hij niet reageert, probeer dan oogcontact te maken door zo te gaan staan dat hij u wel móet zien.

**Beschrijf zijn gedrag**

Beschrijf zijn vertoonde gedrag, bijvoorbeeld: “Je praat nogal hard en je schopt tegen de kast.”

**Geef regel aan**

Geef regel aan door te zeggen: “Gasten mogen geen overlast veroorzaken als zij op de gokkast spelen. Dat is hier een huisregel.”

**Vraag medewerking**

U vraagt medewerking: “Zou je iets rustiger willen spelen?”

Schets de speler de consequenties (direct eruit) als hij niet mee wil werken.

Als de speler nog niet meewerkt of de overtreding herhaalt, moet de gast uit de zaak verwijderd worden (direct eruit).



# 9 Veiligheid

## Inleiding

Veiligheid moet voor ieder bedrijf een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering zijn. Dit geldt voor brandveiligheid, maar ook het voorkómen van criminaliteit valt onder hieronder. In dit hoofdstuk wordt een aantal wettelijke bepalingen genoemd die van belang zijn. Ook wordt aangegeven welke voorzieningen getroffen kunnen worden om de veiligheid van gasten en medewerkers te vergroten.

Aan het eind van dit hoofdstuk weet u:

- aan welke inrichtingseisen moet worden voldaan;
- welke ruimtelijke, technische en personele voorzieningen kunnen worden getroffen;
- aan welke eisen van brandpreventie moet worden voldaan.

## 9.1 Inrichtingseisen

Elk horecabedrijf of slijterij moet voldoen aan een aantal wettelijke eisen die benoemd zijn in het Besluit eisen inrichtingen Drank- en Horecawet.

### Horeca

Volgens het Besluit eisen inrichtingen Drank- en Horecawet moet een inrichting waarin het horecabedrijf wordt uitgeoefend aan een aantal bepalingen voldoen.

De belangrijkste wetsteksten:

- een inrichting waarin het horecabedrijf wordt uitgeoefend, heeft ten minste één horecalokaliteit met een vloeroppervlak van ten minste 35 m<sup>2</sup>;
- een horecalokaliteit heeft een hoogte van ten minste 2,40 meter van de vloer af gemeten;
- een horecalokaliteit is voorzien van een rechtstreeks met de buitenlucht in verbinding staande, goed werkende ventilatie en de luchtverversingscapaciteit moet daarnaast voldoen aan de in de wet gestelde eisen;
- in de onmiddellijke nabijheid van een horecalokaliteit zijn, ten behoeve van de bezoekers, ten minste twee volledig van elkaar gescheiden toiletgelegenheden aanwezig;
- elke toiletgelegenheid bevat ten minste:
  - één of meer behoorlijk afsluitbare toiletruimten;
  - één of meer behoorlijke voorzieningen om de handen met drinkwater te kunnen wassen;
- de in de toiletruimte aanwezige toiletputten en urinoirs zijn voorzien van waterspoeling;
- de toiletruimten zijn niet rechtstreeks toegankelijk vanuit een horecalokaliteit.

### Slijterijen

Volgens het Besluit eisen inrichtingen Drank- en Horecawet moet een inrichting waarin het slijtersbedrijf wordt uitgeoefend aan de volgende bepalingen voldoen. De belangrijkste (letterlijke) wetsteksten:

- een inrichting waarin het slijtersbedrijf wordt uitgeoefend, heeft ten minste één slijtlokaliteit met een vloeroppervlak van ten minste 15 m<sup>2</sup>;
- een slijtlokaliteit heeft aan alle zijden gesloten wanden met een hoogte van ten minste 2,40 meter van de vloer af gemeten.

## 9.2 Ruimtelijke voorzieningen

Door het treffen van een aantal ruimtelijke voorzieningen is het mogelijk de veiligheid in een horecabedrijf of slijterij te vergroten.

### Overzicht

In elke ruimte waar gasten aanwezig zijn, moet de leidinggevende en zijn medewerkers deze ruimte kunnen overzien. Dit geldt vooral voor ruimtes waar goederen of waren verkocht worden. Dat betekent dat winkelstellingen in de lengterichting staan en niet dwars voor de toonbank. Als het niet anders kan, kunnen er spiegels boven de stellingen geplaatst worden. Reclameborden mogen het overzicht niet belemmeren. Medewerkers die aan een winkel-, hotelbalie of bar staan moeten zicht hebben op komende en vertrekkende gasten.



Zorg voor overzicht en doorzicht.

### Doorzicht

Een goed doorzicht van buiten naar binnen verhoogt ook de veiligheid. Er is dan te zien wat er buiten gebeurt en er kunnen tijdig maatregelen genomen worden, door bijvoorbeeld te voorkomen dat een dronken gast de zaak binnen wil lopen. Overvallers en relschoppers zullen een bedrijf waar zij van buiten af te zien zijn, vermijden. Een goed doorzicht op de in- en uitgang van het bedrijf is eveneens van belang. De ruimte achter een receptiebalie moet doorzicht geven op de receptiebalie. Dit verhoogt niet alleen de veiligheid van de medewerkers en de gasten, maar ook de gastgerichtheid.

### Toezicht

Iedere medewerker moet toezicht houden op het gedrag van de gast. Als u bepaald gedrag van een gast niet vertrouwt, kunt u naar de gast toelopen. Vraag hem of hij geholpen wil worden. De gast weet dan dat hij in de gaten wordt gehouden. Toezicht houden is ook het registreren van situaties die onveilig kunnen zijn zoals een kapotte lamp of als de leveranciersingang op slot zit.

Overzicht en doorzicht zijn dus voorzieningen die het zicht bevorderen, toezicht is een actie van de medewerker.

### Verlichting

Een goede verlichting binnen en buiten het bedrijf bevordert de veiligheid. U kunt beter zien wat er gebeurt en het schrikt crimineel gedrag af. Maak een verlichtingsplan.

Bepaal de soort verlichting en houd daarbij rekening met de wettelijke eisen. In horecabedrijven is een minimale lichtsterkte verplicht van 50 Lux op één meter boven het vloeroppervlak. Verlicht het bedrijf ook als het gesloten is. U kunt gebruik maken van energiebesparende lampen, tijdschakelklokken of dag- en nachtschakelaars. De buitenverlichting moet bestand zijn tegen vernieling. Verlicht ook parkeerplaatsen die bij het bedrijf horen. In Duitsland hebben bepaalde hotels speciale parkeerplekken voor alleenreizende vrouwen ingericht, goed verlicht, dicht bij de ingang.

### Magazijn

Om diefstal van magazijnvoorraden te voorkomen, zal het magazijn in principe op slot moeten zijn. Zorg ervoor dat gasten niet in de buurt van het magazijn kunnen komen. Sluit om die reden ook alle tussendeuren in het bedrijf, zodat een vrije doorgang naar het magazijn niet mogelijk is. Is het magazijn ook van de buitenzijde te bereiken, zorg dan voor een goede beveiliging door verlichting, extra (zware) sloten en vergrendelingen van deze deuren. Raampjes in het magazijn die van buitenaf bereikt kunnen worden, moet u kunnen afsluiten met speciale raamsloten. Het verdient de voorkeur traliewerk voor het raam te plaatsen.

### Vitrines

Om diefstal van kostbare winkelgoederen tegen te gaan, kan gebruik gemaakt worden van vitrines die beveiligd zijn met een slot. Zorg ook hier voor een goed sleutelbeheer.

Het nadeel van vitrines is dat klanten moeten wachten tot ze geholpen worden, waardoor ze kunnen besluiten weg te gaan zonder iets te kopen.

### Sleutelbeheer

In hotels worden de hotelkamers vaak beveiligd met computergestuurde sloten. De ouderwetse sleutel is vervangen door een pasje. Zo'n systeem biedt de mogelijkheid te controleren wie op welk moment een hotelkamer in- of uitgaat en of de kamer gesloten is. Dit is een vorm van sleutelbeheer. Sleutelbeheer is de wijze waarop u binnen uw bedrijf omgaat met sleutels die in omloop zijn. Goed sleutelbeheer is noodzakelijk om de veiligheid van gasten, maar ook die van de medewerkers te garanderen.

Een goed sleutelbeheer voor het 'klassieke' slot met sleutel houdt in dat:

- de sloten en de sleutels van goede kwaliteit zijn;
- voldoen aan de veiligheidseisen;
- de sleutels beveiligd zijn tegen kopiëren;
- alle sleutels die in omloop zijn genoteerd zijn op een lijst;
- iedere sleutel een nummer heeft dat overeenkomt met het nummer van de deur;
- er een afsluitbare sleutelkast op een veilige plaats in het bedrijf is geplaatst en dat de sleutels opgehangen worden onder hun eigen nummer;
- er per deur maar één reservesleutel opgehangen is, zodat u direct kunt zien dat een sleutel ontbreekt;
- er een overzicht is gemaakt van alle deuren in het bedrijf en vastgelegd is:
  - welke ruimtes niet voor gasten toegankelijk zijn;
  - welke deuren niet afgesloten mogen zijn en welke deuren op slot moeten zijn, overdag of 's nachts.

Leg vervolgens in een sleutelprocedure vast:

- wie in het bezit is van welke sleutel;
- wie welke deur mag of moet openen of sluiten;
- wie welke sleutel op welk moment moet inleveren of in de sleutelkast opbergen;
- wie het bedrijf opent of sluit;
- welke sleutels in de sleutelkast moeten hangen bij afsluiting van het bedrijf;
- wie belast is met het toezicht en de controle op het sleutelbeheer;
- dat vermissing van sleutels direct gemeld moet worden door hotelgasten of medewerkers.

Voor de moedersleutel geldt een andere procedure. Een moedersleutel is een sleutel die in alle sloten past. Is een sleutel van een slot kwijt, dan kan de deur dus wel geopend worden met de moedersleutel. Deze sleutel moet altijd in het bezit zijn van iemand die in het bedrijf aanwezig is, en zal zoveel mogelijk door één persoon beheerd moeten worden, doorgaans de leidinggevende.

De moedersleutel mag nooit aan gasten worden gegeven. Deze procedure is noodzakelijk om deuren te kunnen openen in geval van brand en bij het verlenen van hulp bij ongelukken of ziekte van gasten en medewerkers.

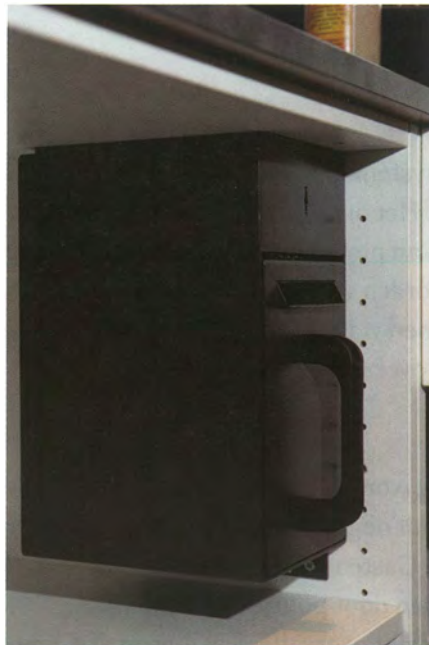
### Kassa en afromookluis

De kassa staat meestal op de toonbank of achter de bar. Zorg ervoor dat niemand zomaar achter de toonbank of bar kan komen. Plaats eventueel een hekje of klapblad. Laat de kassa nooit onbeheerd achter. Plaats direct bij de kassa een afromookluis. Dat is een soort box die onder de toonbank of bar wordt gemonteerd. In deze box zit een cassette met een gleuf waarin papiergeld gestort kan worden. 'Afromomen' is het veilig opbergen van papiergeld dat niet meer nodig is om als wisselgeld te gebruiken. De cassette kan uit de box verwijderd en geopend worden met twee sleutels. Deze sleutels moeten apart opgeborgen worden. Meestal wordt één sleutel in een andere kluis opgeborgen. De cassette moet altijd door twee personen worden weggehaald en overgebracht worden naar een afgesloten ruimte. Daar kan het geld dan worden geteld en opgeborgen in een andere kluis.



#### Tip

Geef de aanwezigheid van een afromookluis aan met een bordje of stickers op de toegangsdeur van het bedrijf. Dit zal overvallers meestal ontmoedigen.



Afromookluis onder de toonbank.

### Combikluis

Er zijn vele soorten kluizen. Kleinere bedrijven schaffen vaak een gecombineerde kluis aan. Deze kluis heeft in de deur ook een afromookgleuf. De deur hoeft dus niet geopend te worden om er geld in te stoppen. Deze kluizen kunnen gewoon neergezet worden omdat ze te zwaar zijn om zo mee te nemen. De kluis is voorzien van een tijdslot en een vertragingsmechanisme dat ervoor zorgt dat de kluis niet geopend kan worden binnen een bepaalde tijd. Overvallers zullen daar doorgaans niet op wachten.



## 9.3 Technische voorzieningen

Horecabedrijven en slijterijen moeten een aantal technische voorzieningen hebben die de veiligheid voor medewerkers en gasten verhogen.

### Communicatiemiddelen

Communicatiemiddelen zijn er vooral om contact te onderhouden met anderen.

#### Mobiele telefoon

Tegenwoordig heeft vrijwel iedereen een mobiele telefoon.

Met de mobiele telefoon bent u overal en altijd bereikbaar voor:

- gasten die een vraag willen stellen over diensten en producten;
- gasten die willen reserveren;
- leveranciers die goederen willen afleveren;
- medewerkers die een vraag hebben of als er problemen zijn.

U kunt ook direct 112 bellen bij noodsituaties.

Zorg ervoor dat mensen een boodschap kunnen inspreken als u de telefoon niet kunt beantwoorden.

Bel mensen altijd zo snel mogelijk terug.

#### Portofoons

Er zijn ook portofoonsystemen, waarmee medewerkers onderling contact kunnen onderhouden. Het onderling communiceren gaat via een koptelefoon of oortjes, zodat men kan praten en luisteren maar de handen vrij zijn. Deze portofoonsystemen worden vooral in discotheken gebruikt door portiers en andere medewerkers. Zij kunnen via de portofoon voor assistentie opgeroepen worden of geïnformeerd worden over wat er aan de hand is.

#### Camera's

Met camerabeveiliging wordt de veiligheid in het bedrijf behoorlijk verhoogd. Cameragebruik moet uit oogpunt van privacy kenbaar gemaakt worden bij de ingang van het bedrijf. Gasten en klanten weten dan ook dat camerabeelden gebruikt kunnen worden door politie en justitie.

Camerabeveiliging schrikt overvallers en dieven af. Camerabeveiliging heeft alleen nut als er sprake is van goed doorzicht, overzicht en verlichting en de camera heldere beelden oplevert.



### Let op

Winkels die beveiligingscamera's verkopen kennen geen keurmerk. Probeer zoveel mogelijk informatie in te winnen over de kwaliteit en betrouwbaarheid van het bedrijf.

#### Alarmsystemen

Er zijn veel soorten alarmsystemen, die gebruikt worden bij bedreigende situaties,

zoals overvallen, inbraak of brand. In alle gevallen is het noodzakelijk dat er hulp wordt ingeroepen nadat het alarm is afgegaan. Meestal is het alarmsysteem aangesloten bij een alarmcentrale, die direct actie onderneemt.



### Webtip

Google voor uitgebreide informatie op de zoektermen *bedrijfsbeveiliging of veiligheidssystemen*.

### Mobiel alarm

Bij dit systeem heeft een medewerker een draadloos apparaatje bij zich met een alarmknop. Op elk moment en overal kan op de alarmknop gedrukt worden. Die stuurt een signaal naar een interne of externe centrale. Die kan dan in actie komen. Het mobiel alarm kan ook uitgerust worden met een 'omvalalarm'. Wanneer de drager van het mobiel alarm op de grond ligt, gaat het alarm vanzelf af. Dit wordt veel gebruikt door mensen die alleen werken, zoals nachtportiers.

### Detectieapparatuur

De meeste discotheken en zalen hebben een detectiepoort om wapens en andere metalen voorwerpen zoals een zakmes of schroevendraaier op te sporen. Een detectiepoort is een vrijstaande poort die licht- of geluidssignalen afgeeft als iemand door de poort heenloopt en metalen voorwerpen bij zich draagt. De gevoeligheid van deze poorten is meestal instelbaar.



Een detectiepoort signaleert metalen voorwerpen.

### Handdetector

Een controle op wapens en ongewenste voorwerpen kan ook uitgevoerd worden met een handdetector. De handdetector moet langs het hele lichaam gehaald worden, ook tussen de benen.



### Webtip

Er bestaat een subsidieregeling Veiligheid Kleine Bedrijven (VKB) als u extra beveiligingsmaatregelen wilt treffen. Zie [www.stavorjezaak.nl](http://www.stavorjezaak.nl) en voer de scan uit.

## 9.4 Personele voorzieningen

Een horecabedrijf kan gebruik maken van twee soorten portiers om de veiligheid te vergroten.

### De nachtportier

Veel hotels hebben een nachtportier in dienst. De lijfelijke aanwezigheid van een nachtportier is niet wettelijk verplicht. Afhankelijk van het soort hotel zal de rol van de nachtportier verschillen. Dit zal vooral in zijn taakomschrijving tot uiting komen. In de meeste gevallen zal de nachtportier tot taak hebben toezicht te houden op de veiligheid in en rond het hotel. Deze veiligheid heeft betrekking op de beveiliging en brandveiligheid van het hotel. Hij maakt looprondes in en om het hotel en controleert of ramen en deuren gesloten zijn en of er geen brandonveilige situaties zijn. Hij controleert ook of er nog gasten zijn op plaatsen in het hotel waar ze niet meer mogen zijn, zoals het zwembad, de sauna of de bar. De nachtportier is meestal alleen in dienst en krijgt vaak andere taken toebedeeld, zoals het stofzuigen van zalen of het bijhouden van de gastenadministratie.

De nachtportier moet in het bezit zijn van een mobiele telefoon die is doorgeschakeld met de telefooncentrale. Voor zijn eigen veiligheid kan hij een mobiel alarm bij zich dragen. Er moet tevens een procedure zijn hoe en in welke gevallen hij de leidinggevende moet informeren. In sommige hotels bellen nachtportiers met elkaar op vastgestelde tijden. Deze belrondes kunnen georganiseerd worden in samenwerking met collega's uit omliggende hotels.

### De horecaportier

Steeds meer ondernemers van horecabedrijven, vooral discotheken, vinden het belangrijk om hun bedrijf te beveiligen. Veiligheid speelt bij de gasten en de medewerkers een belangrijke rol; men wil zich veilig voelen tijdens het verblijf in een horecabedrijf. De gast wil niet lastig gevallen worden door dronken gasten of drugsdealers en niet geconfronteerd worden met agressie en geweld.

De horecaportier kan de gasten het gevoel van veiligheid geven. Hij is in eerste instantie gastheer en het visitekaartje van het bedrijf. Hij verwelkomt gasten en geeft aan wat er wel en niet van hen verwacht wordt.

De horecaportier vervult ook een belangrijke rol bij het selecteren en controleren van binnenkomende gasten en kan sommige van hen, indien noodzakelijk, toegang tot het bedrijf weigeren. Tevens moet hij erop toezien dat vertrekkende gasten geen overlast veroorzaken rondom het bedrijf.

Een horecaportier moet voldoen aan een aantal eisen die zijn vastgelegd in de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus. In deze wet wordt onder een horecaportier een functionaris verstaan, die is aangesteld ter beveiliging van personen en goederen binnen een horecaonderneming, bijvoorbeeld discotheken, cafés, bars, nachtclubs. Medewerkers die beveiligingstaken binnen het bedrijf uitvoeren vallen ook onder de wettelijke regeling van horecaportier. Een horecaondernemer kan een horecaportier inhuren bij een particulier beveiligingsbedrijf of zelf in dienst nemen als de ondernemer een eigen bedrijfsbeveiliging heeft.

De horecaportier moet aan de volgende wettelijke eisen voldoen:

1. 18 jaar of ouder zijn.
2. in dienst zijn van een particuliere beveiligingsorganisatie of bedrijfsbeveiliging.
3. in bezit zijn van het diploma SVH Horecaportier of het diploma Beveiliging 2 of een ander daaraan gelijkgesteld diploma.
4. met succes gescreend zijn door de politie. Zo'n screening wordt uitgevoerd door de korpschef van politie in de regio waar de horecaportier zijn werkzaamheden uitvoert. De screening dient te worden aangevraagd door de werkgever.

Voldoet de horecaportier aan deze eisen, dan kan hij een licentie (blauwe pas) van de plaatselijke politie (Bijzondere Wetten) krijgen. Deze licentie moet hij tijdens zijn werkzaamheden bij zich hebben en op verzoek aan de politie kunnen tonen.

Worden de beveiligingswerkzaamheden gestructureerd uitgevoerd door de ondernemer of leidinggevende, dan wordt hij aangemerkt als een beveiliging. Met gestructureerd wordt bedoeld dat hoofdzakelijk beveiligingswerkzaamheden worden uitgevoerd.

Voorbeelden:

- op vaste tijden aan de deur staan;
- toezicht houden op naleving van de (huis)regels.



### Tip

Voor al uw vragen over horecaportiers kunt u terecht bij de politie (Bijzondere Wetten).

### Bedrijfshulpverlening (BHV)

Op basis van de Arbowet moet een werkgever zich laten bijstaan door een of meer werknemers die door hem zijn aangewezen als bedrijfshulpverleners. BHV'ers dienen te beschikken over een opleiding en uitrusting, zodat zij de BHV-taken naar behoren kunnen vervullen. Een BHV'er moet dus een opleiding volgen die past bij de restrisico's in het bedrijf. Er zijn drie wettelijke BHV-taken te onderscheiden:

- het verlenen van eerste hulp bij ongevallen (EHBO);
- het beperken en bestrijden van brand en het beperken van de gevolgen van ongevallen;

- het alarmeren en evacueren van alle werknemers en andere personen in het bedrijf.

Bedrijfshulpverleners in grote bedrijven en bedrijven met specifieke restructies dienen de Basisopleiding Bedrijfshulpverlener te volgen.

Deze opleiding bestaat uit:

- Niet-spoedeisende Eerste Hulp en opvang van slachtoffers;
- Spoedeisende Eerste Hulp (o.a. reanimatie);
- Brandbestrijding;
- Ontruiming.

Het aantal BHV'ers per bedrijf is niet wettelijk vastgelegd, omdat bedrijfshulpverlening op verschillende manier kan worden ingevuld.

Wel is elk bedrijf verplicht om doeltreffende maatregelen te nemen op het gebied van bedrijfshulpverlening. Het aantal BHV'ers dat nodig is, wordt bepaald met gegevens uit de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

Bij vragen hierover kunt u het beste contact opnemen met de Arbodienst. In een kleine organisatie kan de werkgever zelf de BHV-taken op zich nemen. Als de werkgever afwezig is, moet wel iemand anders deze taken kunnen overnemen.



### Webtip

Ga voor meer informatie naar het Nederlands Instituut voor Bedrijfs Hulp Verlening (NIBHV) [www.NIBHV.nl](http://www.NIBHV.nl) (klik op BHV).

### AED

Door de vergrijzing van de bevolking is de kans dat u te maken krijgt met oudere gasten met bijvoorbeeld hartproblemen reëel aanwezig. Veel horecabedrijven schaffen daarom een AED (Automatische Externe Defibrillator) aan. Het apparaat geeft elektrische stroomschokken om bij een hartstilstand het hart weer op gang te brengen. Om met een AED-apparaat om te kunnen gaan kunt een EHBO-cursus volgen of een aparte AED-cursus.



### Webtip

Kijk voor meer informatie op [www.6minuten.nl](http://www.6minuten.nl).



Een defibrillator.

## 9.5 Brandpreventie

Brandpreventie begint bij de veiligheids- en gezondheidseisen die gesteld worden aan gebouwen. Deze eisen zijn vastgelegd in het Bouwbesluit 2012 (vroeger Gebruiksbesluit).

### Omgevingsvergunning en gebruiksmelding

Een horecaondernemer die nachtverblijf biedt aan meer dan tien personen heeft een omgevingsvergunning voor brandveilig gebruik nodig.

Voor het gebruik van gebouwen waarbij verblijf wordt geboden aan meer dan vijftig mensen is een gebruiksmelding bij de gemeente voldoende. De horecaondernemer geeft bij de melding aan hoe hij het gebouw gebruikt, bijvoorbeeld als restaurant, en voor hoeveel personen, dus medewerkers én gasten.

De brandweer checkt de melding en bepaalt of het bedrijf voldoet aan de gestelde eisen. Vervolgens geven zij aan de gemeente door of ze wel dan niet akkoord gaan met de melding.



### Webtip

Kijk op [www.omgevingsloket.nl](http://www.omgevingsloket.nl) of uw bedrijf een omgevingsvergunning nodig heeft of dat u een melding moet doen.



### Let op

Volgens het Bouwbesluit moet u zelf bepalen hoeveel mensen in uw bedrijf aanwezig mogen zijn.

Dat wordt vastgesteld aan de hand van een ingewikkeld model. Laat dit door een deskundige vaststellen. U blijft zelf verantwoordelijk voor de juiste opgave bij de gebruiksmelding.

### Brand

Regelmatig wordt de horecabranche opgeschrikt door een brand. Niet zelden hebben die branden enorme gevolgen, met zelfs doden en ernstige verbrande gasten of werknemers.

Kenmerkend voor dit soort branden is:

- dat de aanleiding vaak klein is;
- dat er eerst niet zoveel aan de hand lijkt te zijn;
- dat het vuur snel om zich heen grijpt;
- dat er paniek uitbreekt.

Brand mag dus nooit onderschat worden. Enige kennis en inzicht in het verschijnsel brand is daarom van belang.

### De vier O's

Er blijken vier hoofdoorzaken (O's) van brand te zijn die door de mens wordt veroorzaakt, zoals:

- Onwetendheid: onjuist bedienen van apparaten;
- Onverschilligheid: het in een prullenbak gooien van een sigarettenpeuk;
- Onvoorzichtigheid: vlam in de pan, kaarsen dicht bij gordijnen zetten;
- Opzet: het doelbewust brand stichten uit wraak.

### Ontstaan en ontwikkeling van brand

Brand ontstaat omdat zuurstof en een brandbare stof in aanraking komen met een ontbrandingsbron. Alle drie de elementen zijn noodzakelijk voor een brand. Een brandende kaars is dus een klein (gewenst) brandje.

Een niet-gewenste brand is brand die er niet hoort te zijn, zoals een papieren servet of een gordijn dat in brand vliegt.

### Oorzaken van brand

Brand kan op veel manieren veroorzaakt worden. We noemen een aantal oorzaken die in horecagelegenheden kunnen gebeuren:

- oververhitting van schijnwerpers, verlengsnoeren of snoerhaspels;
- contact van brandende lampen met andere brandbare stoffen als lampenkap en slingers;
- kaarsen in de buurt van brandbare stoffen;
- rechauds met open vlam in de buurt van andere brandbare stoffen als servetten, tafellinnen;
- nodeloos spelen met vuur;
- mensen die dicht bij een brandende open haard zitten en er dingen ingooien;

- kortsluiting of oververhitting van elektrische apparaten.

In de meeste gevallen wordt de brand niet opzettelijk veroorzaakt. Maar wanneer brand wel opzettelijk veroorzaakt wordt, is dat meestal door baldadigheid of uit wraak.

### Brandveiligheid

U bent verplicht maatregelen te nemen om brandgevaarlijke situaties te voorkomen. Bij brand moet u de ontwikkeling en uitbreiding van brand en rook voldoende kunnen beperken. Dit doet u door gebruik te maken van onbrandbare of brandvertragende materialen die voldoen aan verschillende normen. Daarnaast zijn er wettelijke voorschriften voor onder andere:

- brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties;
- uitgangen en vluchtroutes;
- installaties voor verwarming en kookdoeleinden;
- stoffering en versiering;
- verlichtingsinstallaties en -toestellen;
- noodverlichting/transparantverlichting;
- brandslanghaspels.

De horecaondernemer heeft een zorgplicht aangaande brandveiligheid. Dat betekent dat de overheid van de ondernemer verwacht dat hij alles in het werk heeft gesteld om zijn bedrijf zo brandveilig mogelijk te maken. Om aan de eisen te voldoen, moet de ondernemer zelf advies inwinnen bij deskundigen op het gebied van brandveiligheid.

Brandveiligheid kan ook gewaarborgd worden door het opstellen van huisregels voor brandpreventie. Deze regels zullen actief gehandhaafd moeten worden.



Zorg dat u weet hoe u met een blusser moet omgaan.



### Brandblusmiddelen

Elk bedrijf is verplicht brandblusapparatuur in huis te hebben. Die moet voor onmiddellijk gebruik beschikbaar zijn en, zonder dat obstakels in de weg staan, bereikt kunnen worden. Bij brand moet snel worden gehandeld, omdat elke seconde telt!

### Controle brandblusmiddelen

Draagbare blustoestellen moeten minimaal om de twee jaar worden onderhouden en gecontroleerd.

Brandhaspels moeten elk jaar onderhouden en gekeurd zijn.



### Webtip

Informatie over kleine blusmiddelen vindt u bij [www.nu-swift.nl](http://www.nu-swift.nl).  
U kunt hier ook een veiligheidsanalyse doen.

### Brandcontroles

Controles op brandveiligheid zullen in ieder geval uitgevoerd moeten worden door de leidinggevende of de in dienst zijnde bedrijfshulpverleners of beveiligingsmedewerkers/horecaportiers.

In principe moet elke medewerker actief op brandveiligheid letten. De controles zullen zowel vóór, tijdens en na de openingstijden van het bedrijf uitgevoerd moeten worden.

De brandcontroles moeten gericht zijn op:

- nooduitgangen niet op slot;
- vrije doorgang bij de nooduitgangen en de vluchtwegen;
- het goed functioneren van de panieksluitingen van de nooduitgangen;
- brandwerende deuren gesloten;
- de verlichting van de bordjes 'nooduitgang' aan;
- pictogrammen van de vluchtroutes zichtbaar;
- brandblusmiddelen aanwezig, in goede staat en bereikbaar;
- noodzakelijke voorzieningen zoals voldoende asbakken;
- alle brandgevaarlijke situaties: zie Oorzaken van brand.

### Brandalarm

Wanneer een brand ontdekt wordt, moet er gehandeld worden in overeenstemming met de richtlijnen en procedures zoals die zijn vastgelegd in het Bedrijfsnoodplan. Een bedrijfsnoodplan is een draaiboek waarin systematisch staat aangegeven wat de organisatie moet doen als een calamiteit zich voordoet. Een goed voorbereide uitvoering van het noodplan draagt bij aan het zo veel mogelijk beperken van de gevolgen van calamiteiten voor mensen. Met een bedrijfsnoodplan is de veiligheid van de locatie en de omgeving verzekerd.

Let in ieder geval altijd op het volgende:

- neem geen risico's door op eigen houtje te werken;

- realiseert u zich dat elke seconde telt;
- alarmeer altijd direct de bedrijfshulpverlening of bel *alarmnummer 112*.

Wanneer u de brandweer belt, moet u het volgende melden:

- wat uw naam en functie is;
- dat er brand is;
- oorzaak van de brand;
- aard van de brand (binnen of buiten, schoorsteenbrand of gasexplosie);
- aantal mensen dat op dat moment aanwezig is;
- waar de brand is;
- adres van het bedrijf, liefst met de postcode in verband met gebruik van navigatieapparatuur;
- naam en soort bedrijf, bijvoorbeeld café Het Biervat, discotheek Paradise;
- eventueel bereikbaarheid van het bedrijf in geval van wegopbreking of wegomlegging;
- dat iemand de brandweer opwacht en begeleid.



## Trefwoordenregister

### A

A1-gedrag 74  
A2-gedrag 75  
Aanleiding van agressief gedrag 80  
Aanpak alcoholmisbruik 151  
Aanpak drugs 171  
Aanpak fysieke bedreiging 88  
Aanpak problematische gokkers 183  
Aanpak roken 177  
Aanpak van agressief gedrag 84  
Aanpak verbale bedreiging 87  
Afbraak van alcohol 142  
Afdwingen 43  
Afpersing 93  
Afromokhuis 191  
Afstand houden van de gast 67  
Afweging maken 132  
Afzonderen 67  
Agressief gedrag (C-gedrag) 80  
Alarmsystemen 192  
Alcohol, de effecten 141  
Alcohol, de stof 139  
Alcohol en de wet 145  
Alcohol en groepen 152  
Alcohol en het gebruik 143  
Alcoholhoudende drank 139  
Alcoholmisbruik 73144  
Alcoholmisbruik herkennen 153  
Alcoholmisbruik voorkomen 153  
Alcoholverslaving 145  
Algemene Plaatselijke Verordening (APV) 54  
Analoge communicatie 61  
Arbeidsomstandighedenwet 28  
Argumenten geven 79  
Assistentie vragen 68

### B

B1-gedrag 75  
B2-gedrag 75  
Bedrijfsformule 21  
Bedrijfshulpverlening 195  
Bedrijfssoorten 15  
Begrip tonen 77

Betrekking van communicatie 60  
Bewustzijnsveranderende drugs 157  
Bloedalcoholgehalte (BAG) 140  
Bouwbesluit 197  
Brandalarm 200  
Brandblusmiddelen 200  
Brandcontroles 200  
Brandpreventie 197  
Brandveiligheid 199

### C

Camera's 192  
Cannabis 161  
C-gedrag 80  
Cocaïne 163  
Communicatie 59  
Communicatiemiddelen 192  
Contact maken bij regelhandhaving 65  
Controle Drank- en Horecawet 148  
Controleren 43  
Corrigeren 43  
Corrigeren openlijke regelovertreding 113  
Corrigeren verborgen regelovertreding 121  
Crimineel gedrag 93  
Culturele verschillen 103

### D

Delegeren 69  
Detectieapparatuur 193  
Deurbeleid 35  
D-gedrag 85  
Doelgroepen in de markt 18  
Doorzicht 189  
Drank- en Horecawet 9  
Drankverstreckende bedrijven 17  
Dronkenschap 154  
Drugscontrole 171  
Drugsdealers 172  
Drugs, de effecten 160  
Drugs, de stof 157  
Drugsgebruik 158

## E

EHBO 195  
Ethiek 37

## F

Fatsoensnormen 36  
Feedbackproces 64  
Flessentrekkerij 95  
Foutief omgaan met tegenwerkend  
gedrag van gasten 76  
Franchiseformule 28  
Fraude 94  
Frustratietolerantie 101  
Frustratie van de gast 72

## G

Gastvrijheidsformule 21  
Gebodsregel 39  
Gebrek aan gastgerichtheid 72  
Gebruiksmelding 197  
Gedoogbeleid 169  
Gedragsvoorschrift 39  
Geef oplossing aan 134  
Geestelijke afhankelijkheid 159  
Gegronde klachten 129  
Geschreven regels 39  
Gespreksmodel 'Nee verkopen' 106  
Gespreksmodel 'Omgaan met  
klachten' 128  
Gespreksmodel 'Openlijke  
regelovertreding' 113  
Gespreksmodel 'Verborgene  
regelovertreding' 120  
Gewelddadig gedrag (D-gedrag) 85  
GHB 165  
Gokken, de effecten 180  
Gokken, het gedrag 179  
Groepscode 91  
Groepsgedrag 90  
Groepsleider 91

## H

Handhavingsbeleid 38  
Hasj 161  
Herkennen van ongezond gokgedrag 181  
Horecaportier 194  
Huisregels 38

Huisreglement 42  
Huisvredebreuk 48

## I

Indirecte verstrekking 147  
Informatie uitwisselen 59  
Inrichtingseisen 187  
Instrumentele agressie 80

## J

Jongeren en alcohol 144

## K

Kassa 191

## L

Leeftijdscontrole 147  
Leeftijdsgrenzen 146  
Leeftijdstickers 147  
Leidinggeven 28  
Lichamelijke afhankelijkheid 159  
Logiesverstrekken bedrijven 15

## M

Maatschappelijke veranderingen 104  
Mobiel alarm 193  
Moraal 37

## N

Nabespreking (debriefing) 32  
Nachtportier 194  
Normvervaging 42

## O

Ombuigstrategie 77  
Omgaan met groepen 91  
Omgevingsfactoren 102  
Omgevingsvergunning 197  
Ondernemerschap 15  
Ongegronde klachten 129  
Ongeschreven regels 39  
Ontzegging 47  
Oogcontact maken met de gast 66  
Oorzaken van brand 198  
Oorzaken van risicogedrag 72  
Oorzaken van  
Oorzaken van  
Oorzaken van

Overnemen gesprek 70  
Overvallen 94  
Overzicht 188

## P

Personele voorzieningen 194  
Persoonlijke achtergronden 96  
Persoonlijke omstandigheden 101  
Provoceren 82  
P van personeel 23  
P van plaats 22  
P van presentatie 24  
P van prijs 23  
P van product 22  
P van promotie 25

## R

Referentiekader 37  
Regelhandhaving in een groep 92  
Regelovertreding 43  
Regels 39  
Respect 37  
Risicogedrag 37  
Risiko Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) 29  
Rookbeleid handhaven 178  
Rookruimten 175  
Ruimtelijke voorzieningen 188  
Ruimte voor reactie 76

## S

Samenleving 35  
Samenwerken met collega's 67  
Samenwerken met partijen 54  
Sanctie 46  
Sancties afdwingen 48  
Sanctioneren 4346  
Scheiden van partijen 68  
Seksuele intimidatie 82  
Sleutelbeheer 190  
Slijterijen 27  
Sociaal-hygiënisch beleid 35  
Sociale Hygiëne 35  
Soorten agressief gedrag 80  
Soorten gewelddadig gedrag 85  
Soorten klagers 130  
Soorten tegenwerkend gedrag 74

Soort klachten 129  
Speed 167  
Standaardglazen 140  
Sterke drank 140  
Stimulerende drugs 157  
Subjectieve klachten 129

## T

Tabak, de effecten 174  
Tabak, de stof 173  
Tabak en de wet 174  
Taken leidinggevend 30  
Technische voorzieningen 192  
Tegenwerkend gedrag (A/B-gedrag) 73  
Toezicht 189  
Trigger 82

## U

Uitdagen tot een gevecht 81  
Uiten van emoties 74  
Uitschelden 82

## V

Veiligheid 29  
Verantwoord alcoholgebruik 143  
Verbodsregel 39  
Verdovende drugs 157  
Voedselverstrekkende bedrijven 15  
Voorbeeld van een gebodsregel 39  
Voorbespreking (briefing) 32  
Voorstellen aan de gast 66  
Vorderen 48

## W

Waarden 36  
Waarnemen 43  
Wegenverkeerswet 150  
Welzijn 29  
Werkoverleg 31  
Wet op de kansspelen 182  
Wiet 161  
Wijze van klagen 131  
Winkelformule 27

## X

Xtc 164

## Z

Zelfreflectie 65

Zeven W's 43

Zwakalcoholhoudende drank 139

# Erratum

## Cursusboek Sociale Hygiëne

(5<sup>e</sup> druk, 2012)

### Leeftijdsgrens zwakalcoholhoudende dranken

De Drank- en Horecawet geeft aan wat de leeftijdsgrenzen zijn voor het verstrekken van alcoholhoudende dranken. Zwakalcoholhoudende dranken mogen pas verstrekt worden vanaf 16 jaar en sterke dranken pas vanaf 18 jaar.

Er ligt een voorstel vanuit het regeerakkoord in 2012 om de leeftijdsgrens voor de verstrekking van zwakalcoholhoudende dranken te verhogen naar 18 jaar. Gewenste invoerdatum 1 januari 2013.

Echter het initiatiefwetvoorstel moet nog worden behandeld en in stemming worden gebracht in de Tweede Kamer. Men gaat nu uit van een invoerdatum niet eerder dan 1 juli 2013.

Bij het samenstellen van de 5<sup>e</sup> druk van het Cursusboek Sociale Hygiëne is reeds uitgegaan van het invoeren van de verhoging van de leeftijdsgrens van 16 naar 18 jaar. In het boek staat aangegeven dat zwakalcoholhoudende dranken pas vanaf 18 jaar verstrekt mogen worden (zie biz. 146).

Zolang er echter geen definitieve uitspraak is over de voorgestelde wijziging, geldt dus de leeftijdsgrens van 16 jaar voor zwakalcoholhoudende dranken nog steeds.

Voor meer informatie zie <http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/wetswijziging/verhoging-minimumleeftijd-verstrekking-alcohol>