

Deurbeleid en huisregels

Best practice

Een goed deurbeleid en duidelijke huisregels helpen uitgaansgelegenheden bij het creëren van een prettige en veilige omgeving voor hun bezoekers en personeel. Horeca geven aan welk gedrag zij van het uitgaanspubliek verwachten en bij welk ongewenst gedrag mensen niet worden toegelaten of worden verwijderd uit de horeca.

DOEL EN DOELGROEP

Deurbeleid en huisregels maken voor bezoekers duidelijk welk gedrag wel en niet wordt getolereerd in de horeca.

- Toegangsregels gelden aan de deur en zijn de basis voor de portier om het deurbeleid te handhaven.
- Huisregels maken duidelijk aan bezoekers welk gedrag wel en niet van bezoekers wordt verlangd als ze eenmaal binnen zijn.

Beide regels vormen de basis om personen uit de horeca te weren op het moment dat ze ongewenst gedrag vertonen. Het doel is:

- Minder overlast in de horeca;
- Minder conflicten, discussie en discriminatie aan de deur;
- Meer veiligheid voor gasten en personeel;
- Verbetering van het imago van het uitgaansgebied, wat leidt tot meer gewenste bezoekers;
- Minder strafbaar en ongewenst gedrag in de horeca door publiek, waaronder: drugsbezit en -gebruik (waaronder lachgas), agressief gedrag, diefstal, wapenbezit, ongewenste intimiteiten / seksuele intimidatie, vernieling en vandalisme, intimidatie.

WAAROM WERKT HET

De kracht van het deurbeleid is dat gewenst gedrag van uitgaanspubliek wordt beloond (toegang tot de horeca) en ongewenst gedrag wordt bestraft (de ontzegging van de toegang). De huisregels vormen een stok achter de deur; het is de basis waar portiers en horecapersoneel op terug kunnen vallen als zij bezoekers aanspreken op ongewenst gedrag.

PROBLEEM EN CONTEXT

Wanneer er regelmatig overlast is in de horeca, met conflicten en discussie tussen personeel en uitgaanspubliek, dan vormt het deurbeleid een goede aanvulling op het horecabeleid. Ook kan het helpen bij de aanpak van strafbaar gedrag in de horeca.

Deurbeleid en huisregels kunnen in principe in ieder type uitgaansleven en in ieder uitgaansgebied en in alle horeca worden toegepast. Voorwaarde is een goede samenwerking tussen horeca, gemeente en politie. Binnen deze samenwerking worden beleid en huisregels afgestemd.

TOEPASSING EN UITVOERING

Betrokken partijen en hun rol

- Horeca: initiatiefnemers. Ontwikkelen van deurbeleid en huisregels, en het handhaven van huisregels (samen met portiers).
- Politie: assistentie verlenen bij agressie en overlast, proces-verbaal opmaken bij strafbaar gedrag van uitgaanspubliek en van de horeca.
- Portiers: handhaving van het deurbeleid.
- Gemeente: faciliteren van collectief deurbeleid en het Panel Deurbeleid, verantwoordelijk voor lokaal beleid op horecadiscriminatie en de handhaving hierop.
- Eventueel de regionale Anti Discriminatie Voorziening of het Panel Deurbeleid: toetsing van de toelatingsregels, onderzoeken van klachten van uitgaanspubliek over discriminatie.

versie
November 2020

Fasering

1. Besluit over de invoering van deurbeleid (en huisregels) door gemeente en horeca. Het initiatief ligt doorgaans bij de horeca.
2. Draagvlak creëren bij collega-horecaondernemers;
3. Opnemen in het horecabeleid van de gemeente;
4. Beleid en huisregels ontwikkelen, afspraken vastleggen in een convenant tussen horeca, gemeente en politie.
5. Toetsing van de regels en training van portiers en horecapersoneel in de handhaving van de regels. Verkennen van de mogelijkheden en het draagvlak voor een Panel Deurbeleid.
6. Communiceren over deurbeleid, huisregels en eventueel het Panel Deurbeleid naar uitgaanspubliek.
7. Invoeren van deurbeleid en huisregels.
8. Evalueren van deurbeleid, huisregels en (eventueel) Panel Deurbeleid.

Personele inzet en andere kosten

Portiers en horecapersoneel moeten worden opgeleid in het handhaven van de regels aan de deur en in de horecagelegenheid.

De kosten voor het invoeren en toepassen van deurbeleid en huisregels bestaan vooral uit tijd, kosten voor de (aanvullende) opleiding van personeel en kosten voor communicatie over huisregels. Communicatie kan bestaan uit een website, voorlichting voor jongeren, publicatie bij de deur, etc. Deze kosten worden doorgaans gefinancierd door de horeca.

Hulpmiddelen en instructies

- Koninklijke Horeca Nederland heeft informatie over deurbeleid en huisregels op de website staan, bijvoorbeeld over [deurbeleid in Amsterdam](#) en het [KHN huisregelbordje](#).
- Het ministerie van SZW liet een [handreiking](#) ontwikkelen voor gemeenten om lokaal beleid op horecadiscriminatie te ontwikkelen en over bestuurlijke maatregelen bij horecadiscriminatie.
- Panel Deurbeleid Rotterdam heeft de [Top 40 deurbeleid-regels](#) ontwikkeld, met daarin de voorwaarden waaraan een goede huisregel moet voldoen en een aantal voorbeelden van kwalitatief goede regels.

Aandachtspunten

- Professionele portiers aan de deur: portiers zien erop toe dat gewenste bezoekers toegang krijgen en ongewenste bezoekers worden geweigerd op grond van de toegangsregels. Een portier kan en moet consequent optreden. Er moet zo min mogelijk sprake zijn van willekeur of discriminatie. Bovendien moet de portier op een verantwoorde manier communiceren over de regels, zonder dat er agressie, conflict of onnodige discussie ontstaat.
- Training: portiers en horecapersoneel moeten getraind worden in het handhaven van de regels aan de deur en in de zaak. Binnen de opleiding horecaportier komt het deurbeleid aan de orde. Het personeel moet de juiste communicatieve vaardigheden aanleren en leren omgaan met crisissituaties. Ze moeten immers in een korte tijd beslissingen nemen en snel handelen.
- Discriminatie: soms worden personen geweerd uit de horeca op basis van sekse, ras, of andere oneigenlijke gronden. Een mogelijkheid is om in dat geval een [Panel Deurbeleid \(voorbeeld van Rotterdam\)](#) in te zetten. Daar worden klachten behandeld van uitgaanspubliek over eventuele onterechte weigering van toegang.
- Verplaatsing van het probleem: als overlast-gevende personen worden geweerd door bepaalde horecagelegenheden, kunnen ze mogelijk voor problemen zorgen op straat of bij horeca die niet zijn aangesloten bij het deurbeleid. Daarom zijn maatregelen als extra toezicht op straat belangrijk als aanvulling op het deurbeleid en huisregels.
- Voor het deurbeleid of toegangsbeleid is het van belang dat dit op schrift is gesteld en duidelijk zichtbaar is opgehangen bij de ingang, en dat het beleid consequent wordt toegepast. Het is van belang dat het uitgaanspubliek vóór een uitgaansavond het deurbeleid en de regels kan bekijken.
- Draagvlak: voor een consequent toelatingsbeleid en huisregels is het nodig dat alle betrokken horecagelegenheden overeenstemming bereiken over de invulling en de uitvoering ervan. Trek hier voldoende tijd voor uit.
- Kwaliteit: goede toelatings- en huisregels moeten aan een aantal voorwaarden voldoen. Ze moeten transparant en eenduidig zijn, goed te handhaven/controleerbaar zijn, ze moeten concreet geformuleerd zijn en niet onderhevig zijn aan willekeur.

versie
November 2020

- Horecaondernemers kunnen een convenant sluiten met gemeente en politie. Hierin worden afspraken vastgelegd over de toepassing van het deurbeleid en huisregels. De gemeente toetst de toelatingsregels, bijvoorbeeld op transparantie, eenduidigheid en eventuele discriminatie. Het akkoord van een gemeente kan een voorwaarde vormen om aan te sluiten bij het convenant.
- Gemeenten kunnen de horeca helpen om het belang van goed deurbeleid extra te benadrukken. Zo kan een gemeente (bestuurlijke) maatregelen nemen op het moment dat een horecaondernemer zich niet aan de afspraken houdt.

Aanvullende maatregelen

- *Collectief* deurbeleid en huisregels: deurbeleid en huisregels kunnen gelijk getrokken worden in een uitgaansgebied. De horeca stemmen dan samen met gemeente en politie, een en ander met elkaar af. De meerwaarde hiervan is dat het uitgaanspubliek in het uitgaansgebied steeds met dezelfde regels en beleid te maken krijgt. Consequent communiceren en handelen verkleint het risico op discussie en conflicten aan de deur, en daarmee overlast en agressie.
- Individuele of [Collectieve horecaontzegging](#) (IHO/CHO): een IHO of CHO kan voor langere tijd opgelegd worden door de horeca, bijvoorbeeld wanneer bepaalde personen vaker of bij diverse horecazaken voor problemen zorgen.
- Extra toezicht: als een overlastgevend persoon de horeca niet binnen mag, kan diegene op straat voor overlast zorgen. Daarom is het verstandig om voor toezicht op straat te zorgen, bijvoorbeeld door de inzet van [jongerenwerkers](#), [de politie](#) of [sus-teams](#).

Maatregel wordt toegepast in...

Veel horecagelegenheden beschikken over een deurbeleid en huisregels. In de grotere steden, zoals Rotterdam, Amsterdam, Almere en Utrecht, is er een Panel Deurbeleid. Hierbij een paar voorbeelden van [Rotterdam](#), [Amsterdam](#) en [Almere](#).

RESULTATEN

Effect in de praktijk

In Groot-Brittannië is het effect van deurbeleid op agressief gedrag gemeten. Waar goed getrainde portiers een helder deurbeleid voerden, werd een afname van agressief gedrag gemeten. In Nederland is voor zover bekend geen onderzoek gedaan naar het effect van deurbeleid en huisregels op de veiligheid.

Hoe kun je het effect meten?

Meet het effect door te evalueren:

- Het aantal incidenten met overlast en strafbaar gedrag *in de horeca* voor en na de invoering van deurbeleid en huisregels;
- Het aantal incidenten met overlast en strafbaar gedrag *in de omgeving van de horeca* voor en na de invoering van deurbeleid en huisregels;
- Meldingen van discriminatie aan de deur voor en na de invoering van deurbeleid en huisregels;
- Aantal conflicten aan de deur bij de horeca voor en na de invoering van deurbeleid en huisregels;
- Veranderingen in het imago van horeca voor en na de invoering van deurbeleid en huisregels.

Met een naleefonderzoek door middel van 'mystery guests' kan getoetst worden of het deurbeleid wordt toegepast en gehandhaafd zoals afgesproken. In Amsterdam en Den Haag worden mystery guests ingezet. Op die manier kan ook gecontroleerd worden of er wordt gediscrimineerd aan de deur. Het is belangrijk dat de horeca achter de inzet van mystery guests staan en dat een externe, professionele organisatie een en ander uitvoert.