

## Horecatelefoon

Best practice

**Een horecatelefoon is een speciaal telefoonnummer waarmee horecaexploitanten en portiers tijdens uitgaansavonden direct kunnen bellen met surveillerende agenten. Het voordeel is dat er, zonder tussenkomst van een regionale meldkamer, direct contact is met de politie. Hierdoor kunnen overlast en criminaliteit in de kiem gesmoord worden om zo de veiligheid in het uitgaansgebied te vergroten.**

### DOEL EN DOELGROEP

De horecatelefoon wordt ingezet tegen (potentiële) daders van crimineel en overlast gevend gedrag.

Doel van de horecatelefoon is het:

- Vergroten van de veiligheid in het uitgaansgebied, door (escalatie van) geweld en overlast te voorkomen.
- Verbeteren van de samenwerking tussen politie, portiers en horeca.
- Voorkomen van overlast voor omwonenden van het uitgaansgebied.
- Vergroten van de heterdaadkracht van de politie.

### WAAROM WERKT HET

Snelheid is de kracht van de horecatelefoon. De horecatelefoon maakt direct contact tussen horeca en de dienstdoende politie mogelijk, zonder tussenkomst van de meldkamer. Hierdoor is de opvolging door de politie sneller, waardoor incidenten eerder gesust of zelfs voorkomen kunnen worden.

De politie kan, zeker in grotere uitgaansgebieden, niet overal tegelijk zijn. De horeca en portiers zijn in dit geval extra ogen en oren en oren van de politie. De horecatelefoon zorgt ervoor dat de politie snel ter plaatse is. Situaties kunnen snel

worden gesust en betrokken personen kunnen snel worden herkend en eventueel opgepakt.

### PROBLEEM EN CONTEXT

De horecatelefoon wordt gebruikt wanneer strafbare feiten worden gepleegd, of als er vermoedens zijn van situaties en calamiteiten die de openbare orde en veiligheid bedreigen. Het nummer kan bovendien worden gebeld bij overtreding van de huisregels in de horeca, zoals het plegen van geweld, drugshandel, verboden wapenbezit, seksuele intimidatie etc.

Vooraf wanneer de praktijk uitwijst dat de politie vaak (te) laat arriveert bij incidenten, biedt de horecatelefoon uitkomst. Ook voor uitgaansgebieden met weinig toezichthouders is de horecatelefoon geschikt. Hetzelfde geldt voor een uitgaansgebied dat onoverzichtelijk is of een grote spreiding heeft.

De horecatelefoon wordt ingezet op uitgaanstijden (meestal de nachten van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag), op feestdagen ('s nachts) en tijdens evenementen.

### TOEPASSING EN UITVOERING

#### Betrokken partijen en hun rol

- Politie: politie-bikers, patrouillewagens politie of politie te voet. Zij hebben de horecatelefoon bij zich en geven opvolging aan oproepen via de horecatelefoon.
- Horecaondernemers: zij bellen de horecatelefoon.
- Portiers: zij bellen de horecatelefoon.
- Toezichthouders in het uitgaansleven: bijvoorbeeld boa's en [jongerenwerkers](#) kunnen de horecatelefoon bellen.

#### Fasering

1. Bepalen of het een uitgaansgebied met weinig toezichthouders betreft, en/of het gebied onoverzichtelijk is, en/of een grote spreiding heeft.

2. Bepalen van de groepen die het telefoonnummer van de horecatelefoon krijgen. Dit zijn doorgaans horecaondernemers en portiers, eventueel aangevuld met andere toezichthouders in het uitgaansleven.
3. Reserveren van een mobiele telefoon als horecatelefoon.
4. Opstellen protocol voor gebruik van horecatelefoon en vertrouwelijke communicatie naar horeca en portiers.
5. Ingebruikname van de horecatelefoon.
6. Evaluatie van het gebruik en het effect van de horecatelefoon.

#### **Personele inzet en andere kosten**

De horecatelefoon brengt kosten voor de mobiele telefoon met zich mee en tijd om een en ander op te zetten. Doorgaans worden de kosten voor de mobiele telefoon betaald door de politie, eventueel samen met de horeca.

#### **Aandachtspunten**

- De beginfase is de lastigste fase: politie, horeca en portiers moeten het gebruik van de horecatelefoon in hun dagelijkse routine opnemen. Zo moeten horeca en portiers leren inschatten in welke gevallen ze de horecatelefoon kunnen bellen. Goede afspraken hierover zijn noodzakelijk.
- Zorg voor een goede telefoon die waterdicht, stootvast en goed hoorbaar is.
- Horeca en portiers moeten bereid zijn om een oogje in het zeil te houden en alert te zijn.
- Horeca en portiers kunnen mogelijk misbruik maken van de horecatelefoon door de telefoon te gebruiken op momenten en voor situaties waarvoor deze niet bedoeld is. In geval van misbruik wordt doorgaans eerst een schriftelijke waarschuwing door de politie gegeven, daarna kan er besloten worden tot uitsluiting van gebruik.
- Een ander risico is dat de horecatelefoon niet wordt bemand, of zo vaak wordt gebeld dat de dienstdoende politie niet bereikbaar is. Bijvoorbeeld rond de sluitingstijd van de horeca. Of tijdens een groot evenement, of grote drukte in het uitgaansgebied is er zoveel lawaai dat de dienstdoende politie de horecatelefoon niet hoort (geluid te zacht).
- Opgvolging door politie kan, bijvoorbeeld door gebrek aan mankracht, uitblijven. Als een oproep niet wordt opgevolgd, bereikt de horecatelefoon het beoogde doel niet.

- De horecatelefoon is geen volledige vervanging van 112. Bij levensbedreigende situaties, waar bijvoorbeeld ambulance en/of brandweer nodig zijn, werkt de horecatelefoon vertragend, omdat alsnog contact opgenomen moet worden met de regionale meldkamer.

#### **Aanvullende maatregelen**

- **Toezicht:** er moet voldoende politie beschikbaar zijn om opvolging te geven aan de oproepen die via de horecatelefoon worden gedaan.

#### **Maatregel wordt toegepast in...**

De horecatelefoon wordt op diverse plaatsen, in diverse uitgaansgebieden in Nederland gebruikt, bijvoorbeeld in Haarlem, Bussum, Oss en Utrecht.

In aanvulling op de horecatelefoon kunnen portiers in het uitgaansgebied een sms ontvangen met een melding van het horecabedrijf waar het fout dreigt te gaan. Of er wordt gewerkt met de zogenaamde 'horecapieper' of een portofoonnetwerk: zowel portiers als politie van het horecateam kunnen met deze systemen via één druk op de knop met elkaar contact hebben. Hiermee wordt gewerkt in bijvoorbeeld Rotterdam, Arnhem, Tilburg en Haarlem.

#### **RESULTATEN**

##### **Effect in de praktijk**

Uit de ervaring van politie, horeca en portiers blijkt dat de horecatelefoon helpt bij de succesvolle de-escalatie van incidenten en een snellere opvolging. Ook de relatie tussen politie, horeca, portiers en gemeente verbetert. In hoeverre incidenten daadwerkelijk worden voorkomen, is echter lastiger te meten.

##### **Hoe kun je het effect meten?**

Meet het effect door te evalueren:

- Het aantal keer dat de horecatelefoon wordt gebruikt in een bepaalde periode.
- Het aantal incidenten van criminaliteit en overlast voor en tijdens gebruik horecatelefoon.
- Het aantal succesvolle de-escalaties na oproep op de horecatelefoon.
- Het aantal succesvolle aanhoudingen voor en tijdens gebruik horecatelefoon.

- Het aantal gevallen van heterdaad voor en tijdens gebruik van horecatelefoon.
- De tevredenheid over de samenwerking tussen horeca, portiers en politie voor en tijdens gebruik horecatelefoon.