

Deurbeleid en huisregels

Een goed deurbeleid en duidelijke huisregels helpen uitgaansgelegenheden bij het creëren van een prettige en veilige omgeving voor hun bezoekers en personeel. Het voordeel van veiliger uitgaansgebied is dat er meer uitgaanspubliek op af komt. 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

Met deurbeleid en huisregels kunnen horecaondernemers (potentiële) overlastgevers uit hun zaak weren. Zo kunnen zij de volgende doelen bereiken:

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

Deurbeleid en huisregels maken het 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.

WERKZAME BESTANDELEN

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.

PROBLEEMANALYSE 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.

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. Ook moet er een goede relatie zijn tussen de horeca. Bovendien moet er voldoende participatiegraad zijn van ondernemers in het uitgaansleven om consequent handelen te kunnen realiseren.

AANVULLENDE MAATREGELEN

Deurbeleid en huisregels horen onderdeel te zijn van een breder pakket aan veiligheidsmaatregelen in het uitgaansleven van politie, gemeente en horeca.

Onderstaande maatregelen vormen de voorwaarden voor een succesvol deurbeleid:

- 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. Bovendien vormen de huisregels de grond voor een portier om personen uit de horeca te verwijderen als ze de regels overtreden.
- Training: portiers en horecapersoneel moeten getraind worden in het handhaven van de regels aan de deur en in de gelegenheid. Dit kan vorm krijgen binnen de horecaonderneming zelf. 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.

versie
Augustus 2015

Onderstaande maatregelen versterken het deurbeleid en de huisregels:

- **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 en straatregels: 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 **horecastewards, de politie** of **SUS-teams**. Daarnaast kunnen er gedragsregels gelden voor de openbare ruimte: straatregels over gewenst en ongewenst gedrag. Idealiter sluiten deze straatregels aan bij de huisregels van de horeca.

RESULTATEN

Te verwachten effecten

- Minder overlastgevend en strafbaar gedrag in de horeca.
- Minder discussie en conflicten aan de deur.
- Betere sfeer in het uitgaansgebied, verbetering van het imago van het uitgaansgebied, wat weer leidt tot meer gewenste bezoekers.

Bewijs en onderzoek/evaluatie

In Groot-Brittannië is het effect van deurbeleid gemeten. Waar goed getrainde portiers een helder deurbeleid voerden, werd een afname van agressief gedrag gemeten. In Nederland heeft geen effectonderzoek naar deurbeleid en huisregels plaatsgevonden. De toepassing van gedragscodes, een variant op huisregels, is wel geëvalueerd. Hieruit blijkt dat het een veelbelovende maatregel is om antisociaal gedrag tegen te gaan.

WODC-oordeel over effectiviteit

Op basis van het Britse onderzoek is deurbeleid een veelbelovende maatregel voor de afname van agressief gedrag in het uitgaansleven, met als voorwaarde dat portiers goed geschoold zijn in communicatieve vaardigheden en het omgaan met crisissituaties.

Huisregels, als variant op gedragscodes, vormen ook een veelbelovende maatregel om antisociaal gedrag tegen te gaan.

Bron: Evaluatie Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan: Kennis over effectiviteit" (2011). Dit onderzoek is uitgevoerd door RegioPlan, in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum (WODC).

Hoe kun je het effect meten?

De effecten zijn vooral goed meetbaar als de doelstellingen SMART zijn geformuleerd. Bij deurbeleid en huisregels gaat het daarbij om:

- 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.

Doorgaans worden deurbeleid en huisregels geëvalueerd samen met de andere lopende maatregelen die bijdragen aan een veilig uitgaansleven, bijvoorbeeld bij de evaluatie van het convenant Veilig Uitgaan of de **KVU**.

Door middel van 'mystery guests' kan getoetst worden of het deurbeleid wordt toegepast en gehandhaafd zoals afgesproken. 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.

Negatieve neveneffecten

- 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** in te zetten; daarin worden klachten van uitgaanspubliek over eventuele onterechte weigering van toegang behandeld.

versie
Augustus 2015

In de praktijk wordt er veelal vanuit gegaan dat geweigerde bezoekers die menen te zijn gediscrimineerd, ter plekke aangifte kunnen doen bij de politie. In de praktijk blijkt het heel anders te gaan. De politie is wel aanwezig, maar zowel in de rol van ordehandhaver als in de rol van aangiftepunt van discriminatie. Op zo'n moment is orde handhaven vaak de eerste prioriteit. De politie is met name aanwezig bij de deur om geweigerde mensen die bij herhaling proberen binnen te komen, af te voeren. Niet om discriminatieklachten te noteren of om ter plekke onderzoek te doen naar de klacht.

- Verplaatsing van het probleem: als overlastgevend personen worden geweerd door bepaalde horecagelegenheden, kunnen ze mogelijk op straat voor problemen zorgen of bij horeca die niet zijn aangesloten bij het deurbeleid. Daarom zijn nevenmaatregelen als extra toezicht op straat belangrijk als aanvulling op het deurbeleid en huisregels.

TOEPASSING EN UITVOERING

Het invoeren van deurbeleid en huisregels is een middelzwaar traject om uit te voeren.

Betrokken partijen en hun rol

De volgende partijen zijn betrokken bij de toepassing van deurbeleid en huisregels:

- Horeca: initiatiefnemers. Ontwikkelen van deurbeleid en huisregels, en het handhaven van huisregels (samen met portiers). Koninklijke Horeca Nederland heeft diverse informatie over deurbeleid en huisregels op de [website](#) staan.
- Politie: assistentie verlenen bij agressie en overlast, proces-verbaal opmaken bij strafbaar gedrag van uitgaanspubliek en van de horeca. Meer praktische informatie over deurbeleid voor de politie staat in het instrument 'Aanpak Uitgaansgeweld' op Politie Kennisnet.
- Portiers: handhaving van het deurbeleid.
- Gemeente: faciliteren van collectief deurbeleid en het Panel Deurbeleid, verantwoordelijk voor lokaal beleid op horecadiscriminatie. Het ministerie van SZW liet een [handreiking](#) ontwikkelen voor gemeenten om lokaal beleid op horecadiscriminatie te ontwikkelen en over bestuurlijke maatregelen bij horecadiscriminatie.
- Eventueel een Anti Discriminatie Bureau of Panel Deurbeleid: toetsing van de toelatingsregels, onderzoeken van klachten van uitgaanspubliek over discriminatie.

Fasering

1. Besluit over de invoering van deurbeleid (en huisregels) door gemeente en horeca. Het initiatief ligt doorgaans bij de horeca. Aanleiding voor de implementatie is dat er regelmatig overlast is in de horeca, met conflicten en discussie tussen personeel en uitgaanspubliek. Voorwaarde is een goede samenwerking tussen horeca, gemeente en politie.
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 (zie: Kwaliteitsborging).
6. Communiceren over deurbeleid, huisregels en eventueel het Panel Deurbeleid naar uitgaanspubliek. Het is van belang dat het uitgaanspubliek vóór een uitgaansavond het beleid en de regels kan bekijken.
7. Invoeren van deurbeleid en huisregels.
8. Evalueren van deurbeleid, huisregels en (eventueel) Panel Deurbeleid.

Aandachtspunten

- 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. Voorbeelden van goed geformuleerde huisregels zijn de [Top 40 deurbeleidsregels](#) of [Onze huisregels! van Koninklijke Horeca Nederland](#).
- Uitvoering: portiers moeten het deurbeleid en regels consequent toepassen. 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.
- 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.

versie
Augustus 2015

Personele inzet en kosten

Portiers en horecapersoneel moeten worden opgeleid in het handhaven van de regels aan de deur en in de horecagelegenheid; dit kan in de reguliere opleiding en training meegenomen worden. Communicatieve vaardigheden en het omgaan met crisissituaties zijn van belang.

Hieronder een paar voorbeelden van training en informatie:

- Amsterdamse horecabeveiligers hebben, in navolging van Eindhoven, een [werkmap](#) ontvangen met o.a. informatie over handelwijze bij drank- en drugsincidenten en geweld.
- Het Trimbos-instituut heeft een [training](#) over omgaan met agressieve personen die onder invloed zijn van alcohol en drugs.
- Op www.horecaopleidingen.nl staan voorbeelden van trainingen over omgaan met agressie voor horeca.

In een onderzoek uit 2014 ('[Privaat Blauw](#): Portiers, evenementbeveiligers en voetbalstewards op risicovolle locaties en tijdens risicovolle momenten') gaf het merendeel van de geïnterviewde portiers aan dat het een voordeel zou zijn om als politie en portiers met elkaar te trainen, zoals o.a. in Haarlem en Amersfoort wordt gedaan. Veel portiers zouden graag samen met de politie integrale beroepsvaardigheidstrainingen (IBT) volgen.

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

Panel Deurbeleid Rotterdam heeft de Top 40 deurbeleidregels ontwikkeld, met daarin de voorwaarden waaraan een goede huisregel moet voldoen en een aantal voorbeelden van kwalitatief goede regels.

Website Panel Deurbeleid: gemeenten die beschikken over een Panel Deurbeleid, hebben doorgaans een website met meer informatie over het panel en het indienen van klachten van uitgaanspubliek. Zie voor voorbeelden: [Rotterdam](#), [Amsterdam](#) en [Almere](#).

Het ministerie van SZW liet een [handreiking](#) ontwikkelen voor gemeenten om lokaal beleid op horecadiscriminatie te ontwikkelen en over bestuurlijke maatregelen bij horecadiscriminatie.

Speciaal voor de politie is een praktische infosheet beschikbaar over deurbeleid in het instrument 'Aanpak Uitgaansgeweld' op Politie Kennisnet.

Kwaliteitsborging

- Horecaondernemers kunnen een convenant sluiten met gemeente en politie (zoals bijvoorbeeld in de gemeente Utrecht), eventueel als onderdeel van de KVVU. 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 aan om aan te sluiten bij het convenant.
- Panel Deurbeleid (optioneel): dit lokale panel beoordeelt het deurbeleid van individuele horecaondernemers op mogelijke discriminatie en onderzoekt klachten over vermeende discriminatie in de horeca. In het panel zitten doorgaans de volgende organisaties: gemeente, politie, lokale KHN, Anti Discriminatie Bureau, eventueel aangevuld met jongerenvertegenwoordiging.
- [College voor de Rechten van de Mens](#): deze landelijke commissie onderzoekt discriminatieklachten en stelt vast of er in een situatie is gediscrimineerd. Ook kan de commissie gemeenten adviseren over deurbeleid. Zo organiseert het College bijeenkomsten voor panels deurbeleid.
- 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.

Overdraagbaarheid

Deurbeleid en huisregels worden veelvuldig toegepast door horeca om overlast en strafbaar gedrag te voorkomen.

Een variant op de huisregels in de horeca zijn huis- en gedragsregels die van toepassing zijn in de openbare ruimte. In Weert werkt men bijvoorbeeld met zogenaamde straatregels. Bij de toegang van het uitgaansgebied staan borden met daarop voorbeelden van gedrag dat niet wordt getolereerd (drugs, agressie, wildplassen, etc.) en de gevolgen als het publiek dit gedrag vertoont (boete). BOA's en/of politie handhaven deze straatregels. In [Haarlem](#) en Eindhoven is een

versie
Augustus 2015

vergelijkbaar initiatief met straatregels om bijvoorbeeld wildplassen en baldadig gedrag tegen te gaan. Idealiter sluiten de straatregels aan op de APV.