

Huisreglement en Handhavingsbeleid

Doel: het veiligstellen van het gastvrijheidsconcept

Huisregels

Huisregels geven aan welk gedrag op de locaties van _____ niet wordt getolereerd en hebben in dat kader een preventief karakter. Voor de medewerkers bieden huisregels houvast en duidelijkheid van wat wel en wat niet getolereerd wordt binnen _____.

Er moet worden gezorgd dat alle medewerkers bekend zijn met de huisregels en men moet bekend zijn met hoe er omgegaan wordt met de huisregels (handhavingsbeleid).

Aanpak regelgeving en handhaving

- Huisregels en handhavingsbeleid in tweevoud aan elke medewerker aanbieden;
- Manager neemt huisregels en handhavingsbeleid door met de medewerkers;
- Beide exemplaren dienen te worden ondertekend door de medewerkers;
- Één exemplaar voor de medewerker en één exemplaar voor de centrale administratie;
- Huisreglement ophangen bij de entree;
- In verschillende ruimtes duidelijk verwijzen naar het huisreglement;
- Op de administratie kopieën beschikbaar hebben wanneer iemand het reglement wil inzien.

Acties naar aanleiding van handhavingsbeleid (na afgifte Drank- en Horecaverunning)

- Locatiemanager of leidinggevende zet een eerste stap tot intensiever contact met de plaatselijke politie;
- Handhavingsbeleid wordt meegenomen in de agenda van het werkoverleg.

Streven naar gezamenlijk (consequent) handhaven

- Effectief handhavingsbeleid;
- Bevorderen van de teamgeest;
- Verhoogde veiligheid van gasten en medewerkers.

Handhavingsbeleid huisregels

Bij het stellen van huisregels moeten deze ook door alle medewerkers worden gehandhaafd.

Het handhavingsbeleid voor huisregels bestaat uit 4 stappen:

1. Controleren of de huisregels worden nageleefd;
2. Het corrigeren van gasten/bezoekers bij regelovertreding;
3. Het uitdelen van een sanctie na een waarschuwing bij regelovertreding;
4. Het afdwingen van een sanctie bij geen medewerking van de overtreder.

Dit handhavingsbeleid wordt door _____

zowel binnen als buiten toegepast. Voor buiten geldt de volgende omgeving:

- Het bij de locatie behorende erf (terras, tuin en parkeerplaats);
- De directe omgeving van het bedrijf (100 meter).

1. Controleren of huisregels worden nageleefd

Bij het hanteren van huisregels binnen _____

moet er ook gecontroleerd worden of gasten/bezoekers de huisregels naleven. Bij het niet opvallend en het niet actief controleren is uit onderzoek en ervaring gebleken dat de mens eerder geneigd is een (huis) regel te overtreden. Door opvallend en actief te controleren laten we de gasten/bezoekers merken dat er gecontroleerd wordt. Deze controle heeft alleen zin als iedere medewerker op de hoogte is van de regels en met het huishoudelijk reglement instemt en alle regels door alle medewerkers worden gecontroleerd.

Deze controles binnen _____ zijn bedoeld om regelovertreding te voorkomen en regelovertredingen op te sporen. >

Hoe?

Alle medewerkers houden hun aandacht gevestigd op gasten/bezoekers in en om het bedrijf. Deze controle vindt zowel binnen als buiten plaats. Medewerkers nemen de rol aan van observator om te kunnen waarnemen wat de gasten/bezoekers doen. Waarneming vindt hier plaats aan de hand van de zintuigen zien en horen.

Hulpmiddel

Het rapport met de zeven W's (wie, wat, waar, wanneer, waarmee, waartoe en waarom) kan alle medewerkers helpen met het vaststellen van een regelovertrading.

2. Corrigeren van gasten/bezoekers bij regelovertrading

Wanneer medewerkers bij de controle van de naleving een overtrading constateren, moet de regel gehandhaafd worden die aangeeft dat er gecorrigeerd moet worden. Wanneer wij als organisatie niet corrigeren, kunnen gasten/bezoekers de indruk krijgen dat er geen overtrading is begaan, er niet gecontroleerd wordt en/of dat de regels niet gehandhaafd worden.

Binnen corrigeren wij regelovertraders om de regelovertrading direct te beëindigen en om herhaling ervan te voorkomen. Het corrigeren van regelovertrading heeft alleen zin als alle medewerkers alle overtreden regels corrigeren.

Twée vormen van regelovertrading

- Openlijk: iemand maakt zich zichtbaar schuldig aan een regelovertrading. Medewerkers spreken de persoon aan op het gedrag en er wordt medewerking gevraagd om de overtrading te beëindigen of niet meer te herhalen.
- Verborgen: iemand maakt zich schuldig aan een regelovertrading, maar dit is niet waargenomen door een medewerker. Medewerkers kunnen hier alleen optreden op basis van vermoeden. Er moet een waarschuwing worden afgegeven om de betreffende gast/bezoeker duidelijk te maken dat het herhalen van de regelovertrading niet ongestraft blijft. Bij herhaling van de vermoede regelovertrading wordt men vriendelijk verzocht het pand te verlaten.

3. Sanctie uitdelen na een waarschuwing bij regelovertrading

Bij het niet naleven van de huisregels binnen horecagelegenheden horen sancties. In het handhavingsbeleid worden 2 sancties toegepast:

Direct eruit:

- De gast beëindigt de openlijke regelovertrading na waarschuwing niet;
- De gast herhaalt een eerdere openlijke regelovertrading ondanks de waarschuwing;
- De gast herhaalt een verborgen regelovertrading;
- De gast begaat een zwaardere overtrading die niet te tolereren is.

Direct een ontzegging (buiten):

- De gast, komend of vertrekkend, overtreedt (wettelijke) regels op de openbare weg of in de directe omgeving van het bedrijf;
 - Overtredingen uit het Wetboek van Strafrecht (bijv. openbare dronkenschap of dreigen met geweld);
 - Overtredingen uit de Algemene Plaatselijke Verordening (bijv. veroorzaken van geluidshinder of wildplassen).

Volgens de Wet Milieubeheer is de leidinggevende verplicht op te treden.

Sancties zijn alleen effectief wanneer alle medewerkers weten welke sancties in welke situaties toegepast moeten worden. Iedere medewerker moet dezelfde sanctie hanteren bij de gestelde regelovertrading.

4. Afdwingen van een sanctie bij geen medewerking van de overtreder

Wanneer de betreffende gast/bezoeker na de sanctie niet van plan is om direct het bedrijf te verlaten, moeten de medewerkers gebruik maken van een (wettelijke) procedure om de sanctie af te dwingen.

Er is hier namelijk sprake van huisvredebreuk, de bezoeker bevindt zich in het bedrijf tegen de uitdrukkelijke wil van de leidinggevende. Op dit moment moet er gevorderd (het verlaten van de locatie) gaan worden door de desbetreffende medewerker. Vorderen geeft aan dat er door het bedrijf eisen worden gesteld.

Criteria bij het vorderen

- Altijd in het bijzijn van een collega;
- De gast/bezoeker voorbereiden op wat gaat komen door de procedure uit te leggen;
- Verleen de gast/bezoeker altijd een vrije doorgang;
- Maak goede afspraken met de plaatselijke politie.

Procedure vorderen (bestaande standaardtekst)

“Als u niet direct het bedrijf verlaat, ga ik van u vorderen om de locatie te verlaten. Weigert u na twee keer vorderen de locatie alsnog te verlaten dan pleegt u een misdrijf, namelijk huisvredebreuk. Ik ben dan genoodzaakt om de politie te bellen en die houdt u dan aan.”

Te hanteren tekst bij vordering

*“Ik vorder dat u dit bedrijf direct verlaat.”
(tweemaal!...anders niet rechtsgeldig)*

Sancties vanuit de geldende huisregels

Huisregel 2

Alle aanwijzingen van medewerkers van _____ die verband houden met de huisregel moeten direct worden opgevolgd.

- Sanctie:** 1e maal: vriendelijk waarschuwen
2e maal: gesprek apart
3e maal: gesprek en brief
4e maal: verbod voor bepaalde tijd

Huisregel 4

Bij _____ gaan wij respectvol met elkaar om en is het dan ook verboden om beledigingen te uiten of discriminerende opmerkingen te maken.

- Sanctie:** 1e maal: vriendelijk waarschuwen
2e maal: gesprek apart
3e maal: gesprek en brief
4e maal: verbod voor bepaalde tijd

Huisregel 5

Conform wettelijke handhaving.

Huisregel 6

Bij _____ gaan wij respectvol met elkaar om en is het dan ook verboden door woord of gebaar (handeling) gasten/bezoekers en medewerkers seksueel te intimideren.

- Sanctie:** 1e maal: vriendelijk waarschuwen
2e maal: gesprek apart
3e maal: gesprek en brief
4e maal: verbod voor bepaalde tijd

Huisregel 7

_____ dient zich te houden aan de vereisten van de Alcoholwetgeving. Zwak alcoholhoudende dranken en sterk alcoholhoudende dranken worden daarom niet verstrekt aan gasten/bezoekers jonger dan 18 jaar. Bij twijfel over de leeftijd van een gast/bezoeker vragen medewerkers van _____ u een legitimatiebewijs te tonen.

- Sanctie:** 1e maal: vriendelijk waarschuwen
2e maal: gesprek en brief
3e maal: verbod voor bepaalde tijd

Huisregel 8

Om de sfeer tijdens het verblijf niet negatief te laten beïnvloeden, wordt er bij het vermoeden van dronkenschap geen alcohol aan de desbetreffende persoon geschonken.

- Sanctie:** 1e maal: dag na dronkenschap gesprek apart
2e maal: ontzegging in restaurant en publieke ruimten schriftelijk

Huisregel 9

Tijdens uw aanwezigheid maakt u gebruik van eigendommen van _____ en derden. Het is verboden om diefstal of vernielingen te plegen.

- Sanctie:** 1e maal: gesprek en brief, eventueel direct aangifte doen bij de politie, schade direct verhalen op de dader

Huisregel 10

Om de rust, orde en veiligheid binnen _____ te bewaken, is het verboden om geweld te gebruiken of met geweld te dreigen.

- Sanctie:** 1e maal: gesprek en brief en aangifte politie, eventuele ontzegging voor onbepaalde tijd (misdrijf)

Huisregel 11

Om u en uw familie, vrienden en kennissen een aangenaam verblijf te kunnen bieden, is het verboden om drugs of wapens te bezitten, te gebruiken of te verhandelen.

- Sanctie:** 1e maal: gesprek en brief en aangifte politie, eventuele ontzegging voor onbepaalde tijd (misdrijf)

Huisregel 12

_____ stelt haar locatie niet voor andere doeleinden ter beschikking dan in ons beleid vastgesteld, het is daarom verboden om goederen te verhandelen of te helen.

- Sanctie:** 1e maal: gesprek en brief en aangifte politie, eventuele ontzegging voor onbepaalde tijd (misdrijf)

Huisregel 13

_____ heeft conform de wettelijke kaderingen voorzien in de aanwezigheid van voldoende BHV'ers tijdens de openingsuren van het bedrijf.

Huisregel 14 & 15

_____ stelt camerabeelden alleen ter beschikking aan justitie, na rapport van aangifte kan de politie camerabeelden opvragen.

Samenvatting Protocol Verantwoord Alcoholgebruik

Doel van de Alcoholwet

1. De verstrekking van alcoholhoudende dranken op een verantwoorde wijze reguleren;
2. Voorkomen van risico's zoals alcoholgebruik door kinderen, overmatig gebruik van alcoholische dranken, ongevallen onder invloed, etcetera.

hanteert de volgende

uitgangspunten:

- Er wordt geen alcoholhoudende drank verstrekt aan personen onder de leeftijd van 18 jaar. Bij twijfel over de leeftijd: de klant dient de daadwerkelijke leeftijd aan te tonen door middel van paspoort, rijbewijs, bromfietscertificaat, ID-kaart;
- Er wordt geen alcoholhoudende drank verstrekt aan personen wanneer deze drank bedoeld is voor jongeren onder de 18 jaar;
- Er wordt geen alcoholhoudende drank verstrekt aan personen die in kennelijke staat van dronkenschap verkeren;
- Er wordt geen alcoholhoudende drank verstrekt aan personen wanneer dit mogelijk kan leiden tot verstoring van de orde, veiligheid of zedelijkheid;
- Er worden in de algemene ruimten van _____ geen personen toegelaten die zichtbaar teveel hebben gedronken of onder invloed van drugs zijn.

Verantwoord alcoholgebruik

- Niet meer dan 2 à 3 glazen per dag voor een vrouw
- Niet meer dan 2 à 3 glazen per dag voor een man
- Tenminste 2 dagen per week geen alcohol
- Geen alcohol in het verkeer of tijdens werk, studie en zwangerschap

Alcoholhoudende dranken

Zwak-alcoholhoudende drank: bier, wijn en gedistilleerd met minder dan 15% alcohol.

Sterke drank: gedistilleerd met 15% alcohol of meer.

Huis- en gedragsregels

1. Het is niet toegestaan zelf meegebrachte alcoholhoudende dranken te nuttigen in de openbare ruimten van _____ of elders op het terrein van _____
2. Het is niet toegestaan om de bij _____ gekochte alcoholhoudende drank elders te nuttigen dan in de openbare ruimten van _____
3. Er wordt geen alcohol geschonken aan:
 - Medewerkers tijdens de uitoefening van hun functie;
 - Personen die fungeren als chauffeur bij het vervoer van anderen.