

Onderzoeksrapport

Gastvrije & Veilige Horeca 2023 – 2024

juli 2024

Veilig ondernemen.
Daar maken we ons sterk voor.



Onderzoeksrapport

Gastvrije & Veilige Horeca 2023 – 2024

Achtergrond

pagina 4

Onderzoeksvragen en resultaten

pagina 6

Conclusies en aanbevelingen

pagina 8

Toolkit

pagina 10

**Veilig ondernemen.
Daar maken we
ons sterk voor.**



Achtergrond

Doelstelling

Om horecaondernemers in Noord-Holland te ondersteunen zijn Platform Veilig Ondernemen (PVO) Noord-Holland en Koninklijke Horeca Nederland (KHN) Noord-Holland structureel en intensiever samen gaan werken. Met deze samenwerking willen we een veilige en gastvrije omgeving voor zowel gasten als medewerkers waarborgen.

Via het onderzoek 'Gastvrije & Veilige Horeca' is onderzocht wat de huidige situatie is en welke preventieve maatregelen tegen agressie en geweld in de horeca nodig en gewenst zijn.

Doelgroep

- > Horecaondernemers in Noord-Holland



Onderzoeksmethoden

- > Fysieke waarnemers
- > Enquête
- > Diepte interviews

Meetperiode

- > Juni – augustus 2023: fysieke waarnemers
- > September – november 2023: enquête
- > December 2023 – februari 2024: diepte interviews

Onderzoeksvragen en resultaten

(On)Veiligheidsgevoel ondernemers en personeel

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat bijna alle respondenten verbaal geweld of bedreigingen hebben ervaren. Ongeveer de helft heeft te maken gehad met fysiek geweld en vernieling. Alle respondenten hebben te maken gehad met overlast door drankgebruik.

Beveiliging en voorzorgsmaatregelen

De huis- en gedragsregels zijn niet overal goed zichtbaar. Het overgrote gedeelte van de horecagelegenheden (72%) beschikt over camera-beveiliging in het gebouw. Een sticker om de aanwezigheid van camera's kenbaar te maken (56%) en eigen huisregels (49%) worden genoemd als meest voorkomende genomen voorzorgsmaatregelen. Daarnaast worden huisregels van KHN, een portier/gastheer aan de deur en regels over weigering en ontzegging van gasten ook als genomen voorzorgsmaatregelen genoemd. 15% van de respondenten geeft aan geen voorzorgsmaatregelen te hebben genomen.



72%

Camerbeveiliging



56%

Sticker cameratoezicht



49%

Huisregels

Toelating en ontzegging

41%

van de horecagelegenheden heeft iemand de toegang ontzegd tot het eigen bedrijf.

5%

van de horecaondernemers geeft aan dat de toegang ontzegd is tot het eigen bedrijf en andere bedrijven, ook wel een collectieve horeca-ontzegging genoemd.

In het onderzoek is gevraagd naar de reden van ontzegging. Meermaals worden agressief gedrag, geweld en overlast (door drugsgebruik) genoemd als redenen voor ontzegging. In de enquête is daarnaast gevraagd wat de horecaondernemers gedaan hebben om hun personeel op te leiden. Uit het onderzoek komt naar voren dat bij het merendeel van de horecagelegenheden niemand van de medewerkers een cursus zelfverdediging en/of agressietraining heeft gevolgd.

28%

van de respondenten geeft aan dat een kwart van het personeel een cursus zelfverdediging en/of agressietraining heeft gevolgd. Opvallend is dat bij geen van de horecaondernemers uit het onderzoek alle medewerkers een training hebben gevolgd.

Samenwerking politie

Er worden weinig meldingen gemaakt van onveilige situaties als gevolg van geweld en agressie. Horecaondernemers geven ook aan vrijwel geen contact te hebben met de politie en/of wijkagent. Horecaondernemers geven wel aan het fijn te vinden wanneer de politie zo nu en dan preventief langskomt.

Conclusies en aanbevelingen

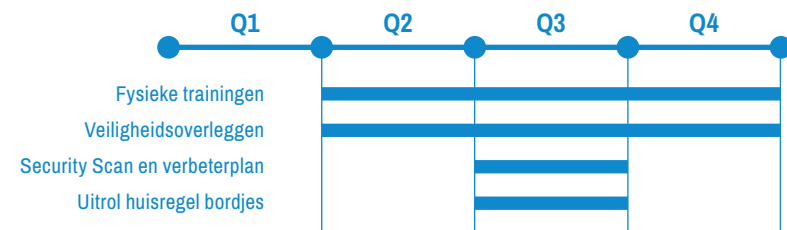
- > Werk samen om veiligheidsprotocollen en -richtlijnen te ontwikkelen. Het opstellen van noodplannen voor noodsituaties is van belang. Op de website van KHN is een voorbeeld van een noodplan te [downloaden](#).
- > Zorg voor zichtbare [\(huis\)regels](#) zowel in de openbare ruimte als in de horecagelegenheden. Door belangrijke informatie en veiligheidsvoorzieningen duidelijk zichtbaar te maken, wordt een bijdrage geleverd aan de veiligheid tijdens bijvoorbeeld een noodgeval. Zichtbare regels dragen bij aan het verminderen van verwarring en chaos als incidenten voor komen.
- > Installeer beveiligingscamera's op strategische locaties binnen en buiten het pand om toezicht te houden en incidenten vast te leggen. De zichtbaarheid van beveiligingscamera's in de horeca kan een belangrijk instrument zijn voor het handhaven van veiligheid en draagt bij aan het creëren van een positieve veiligheidsbeleving bij gasten. Cameratoezicht moet wel zorgvuldig worden beheerd om eventuele negatieve bijwerkingen te minimaliseren. Transparantie en het respecteren van de privacy van gasten zijn van essentieel belang bij dit aspect van beveiliging en de communicatie erover.
- > Leef een verantwoord alcoholbeleid na. Houd toezicht op de naleving van de leeftijdsgrenzen voor de verkoop van alcohol, inclusief het voorkomen van overmatig alcoholgebruik. Op [KHN.nl](https://www.khn.nl) vind je materialen die je helpen NIX18 uit te dragen.

- > De uitkomsten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om trainingen te optimaliseren. Verplicht horecapersoneel om deel te nemen aan [trainingen](#) met betrekking tot veiligheid, inclusief trainingen over hoe om te gaan met dronken of agressieve gasten.
- > Met de resultaten uit dit onderzoek kunnen de horecasector, KHN Noord-Holland, gemeente, politie en overige betrokken partijen op een interactieve manier met elkaar in gesprek gaan over een gastvrije en veilige horeca in een specifiek gebied. Tijdens deze veiligheidsbijeenkomsten kunnen alle veiligheidsvraagstukken, ideeën en wensen van alle betrokken partijen vastgelegd worden in een actieplan. Met als primair doel: veiligheid in de horeca te verhogen. Via de regiomanager van KHN Noord-Holland of PVO Noord-Holland kan het opzetten van een regulier veiligheidsoverleg worden opgestart.
- > Intensiveer het contact met de politie en/of [wijkagent](#). Contact met de wijkagent vergroot samenwerking met de politie.

Toolkit

KHN Noord-Holland en PVO Noord-Holland hebben een toolkit opgesteld. Deze toolkit geeft weer welke acties genomen gaan worden om de horecaondernemers bij te staan in het nemen van preventieve maatregelen om agressie en geweld te verminderen.

Planning



Toolkit

Fysieke agressie en geweld-training - nieuwe stijl

Uit het onderzoek blijkt dat bij 60% van de respondenten niemand een training zelfverdediging en/of de-escaleren agressie heeft gevolgd. PVO Noord-Holland en KHN Noord-Holland gaan proactief trainingen aanbieden die gericht zijn op het de-escaleren van agressieve en gewelddadige situaties die in horecagelegenheden kunnen voorkomen.

Agressie en geweld training standaard in inwerkprogramma

KHN Noord-Holland en PVO Noord-Holland gaan werken aan een basis van een agressie en geweld training die onderdeel kan worden van inwerkprogramma's voor nieuwe medewerkers in horecagelegenheden.

Veiligheidsbijeenkomsten

Uit het onderzoek blijkt dat het contact tussen horecaondernemers met politie (de wijkagent) en gemeenten nog beter kan. PVO Noord-Holland en KHN Noord-Holland gaan horecaondernemers ondersteunen om veiligheidsbijeenkomsten te organiseren waarin duurzame samenwerking op het gebied van veiligheid in de horeca versterkt kan worden.

Collectieve horeca ontzegging

Een [Collectieve Horeca Ontzegging \(CHO\)](#) kan een verschil maken in de preventieve aanpak van agressie en geweld in de horeca. PVO Noord-Holland en KHN Noord-Holland gaan samen optrekken in het contact met gemeenten en gebieden wanneer een CHO-systeem in Noord-Holland gewenst is.

Veiligheidsscan en verbeterplan

PVO Noord-Holland gaat veiligheidsscans aanbieden aan horecaondernemers. Via deze scans wordt inzichtelijk of en welke preventieve maatregelen de ondernemer kan nemen. Denk bijvoorbeeld aan het inrichten van een camerasysteem.

Huisregelbordjes uitrol hele regio

Voor iedereen moet een horecagebied gezellig, leefbaar en veilig zijn en blijven. Standaard huis- en gedragsregels dragen hieraan bij. KHN heeft huisregelbordjes ontwikkeld die leden ontvangen.



Voor je het weet, werken we samen aan een gastvrije & veilige horeca

Wil je maatregelen uit de toolkit in jouw horecabedrijf,
-gebied of gemeente uitvoeren?

Neem contact op met PVO Noord-Holland: www.pvonh.nl
of jouw regiomanager van KHN Noord-Holland:
www.khn.nl/regio/noord-holland