



Fabiusstraat 94
3248 AK Melissant (ZH)
T. 0187 605 199
M. 06 3011 9682
E. info@p-oconsult.nl
I. www.p-oconsult.nl
NL72 RABO 0124 4172 64
BTW nr: NL001541873B36
KvK nr: 2439.94.01

Samenvatting Sociale Hygiëne

Kennistoetsen 1 + 2

Antwoorden kennistoetsen

Samenvatting

Sociale Hygiëne

www.p-oconsult.nl

Versie: 02-2025

Hoofdstuk 1: Sociale Hygiëne

Wat betekent het woord **Sociale Hygiëne**?

- Sociaal: Betrekking hebben op de maatschappij; gevoel hebben voor wat anderen denken of willen.
- Betekenis in zijn totaal: "Dat mensen rekening met elkaar houden en respect hebben voor elkaar.
- Doel van Sociale Hygiëne: De veiligheid, gezondheid en het welzijn van gasten en medewerkers beschermen.

Sinds 1996 worden er wettelijke eisen gesteld aan kennis en inzicht op het gebied van Sociale Hygiëne. Sociale Hygiëne is dus het wettelijke verplichte hulpmiddel om verantwoord om te gaan met het verstrekken van alcohol.

Er dient altijd tenminste één leidinggevende aanwezig te zijn (in het bezit van het diploma sociale hygiëne) tijdens de openingstijden van het horecabedrijf.

Bedrijfsformule (6p's)

Plaats, Product, Prijs, Personeel, Presentatie, Promotie

De **gastvrijheidsformule** bestaat uit drie onderdelen:

Het **Product**: goederen en diensten

Het **Gedrag** van medewerkers en de gasten

De **Omgeving** en sfeer binnen en buiten de onderneming

Doelgroepen

Een doelgroep is een groep van mensen die dezelfde kenmerken bezitten. Een doelgroep heeft bepaalde "behoeften" waar je als ondernemer op in kan spelen. Een aantal doelgroepen zijn: Ouders met kinderen, senioren, scholieren, zakenmensen, tweeverdieners, studenten, toeristen.

Doelgroepenbeleid: de combinatie van de gekozen bedrijfs- en gastvrijheidsformule.

Je kunt de doelgroep bepalen op basis van doel (zakelijk of recreatief), levensfase (studenten, ouders met kinderen of senioren) en inkomen (tweeverdieners), maar ook op basis van bijvoorbeeld producten (kaasliefhebbers of wijnproevers)

Bedrijfssoorten

Horeca betekent: Hotel, restaurant en café. De horeca is onder te verdelen in drie groepen.

Logiesverstrekkende bedrijven

Voedselverstrekkende bedrijven

Drankenverstrekkende bedrijven (2 soorten → Voor gebruik ter plaatse en voor thuisgebruik)

Alcohol

Zwak alcoholische dranken = minder dan 15% alcohol

Sterk alcoholische dranken = vanaf 15% alcohol

Voor de verkoop van alcoholische dranken is het SVH diploma sociale hygiëne vereist. Er dient tijdens openingstijd tenminste één medewerker in de onderneming aanwezig te zijn die beschikt over het diploma Sociale Hygiëne én op de Alcoholvergunning staat.

Slijterijen Extra P (bedrijfsformule) bij slijterijen → De fysieke distributie = de manier waarop de slijterij het product aan de klant aanbiedt. → Vier typen bedrijven waar alcohol voor thuisgebruik verstrekt wordt: Zelfstandige slijters - Slijterijketens - Levensmiddelenzaken en Speciaalzaken.

Para commerciële rechtspersonen

Dit zijn stichtingen en verenigingen die zich richten op recreatieve, sportieve, sociaal-culturele, educatieve, levensbeschouwelijke of godsdienstige activiteiten. Verkoop van alcoholhoudende dranken is hier niet de hoofdzaak. In de Alcoholwet staat aan welke eisen zij moeten voldoen bovenop de normale eisen. Een wettelijke eis is onder andere dat er altijd een leidinggevende met de Verklaring kennis en inzicht Sociale Hygiëne óf een vrijwilliger met een IVA, Instructie Verantwoord Alcoholschenken, aanwezig is wanneer er alcohol geschonken wordt.

ARBO wet

De werkgever dient toe te zien op de naleving van de arbeidsomstandighedenwet. De wet die toeziet op de veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers

Verplichtingen zijn bijvoorbeeld:

1. De werkomgeving moet veilig en gezond zijn.
2. Geven van voorlichting (aan medewerkers).
3. Geven van instructies (aan medewerkers).
4. Houden van toezicht (medewerkers).
5. Voeren van werkoverleg (met medewerkers).

De werkgever kan een boete opgelegd krijgen van de inspectie SZW als die zich niet houdt aan de Arbowet.

Risico inventarisatie en evaluatie. (RI&E)

Een bedrijf met tenminste 40 uur arbeid per week van alle medewerkers bij elkaar opgeteld = RI&E verplicht!

Een RI&E is een overzicht van de mogelijke risico's en gevaren voor de gezondheid en veiligheid van werknemers en hoe je deze risico's kunt beperken.

Waarden en normen

Een waarde is dat wat iemand nastreeft.

De normen of fatsoensnormen is datgene zoals dat in onze cultuur is bepaald.

De normen zijn daarom concrete gedragsregels. Voorbeeld:

Waarde: veiligheid

Norm: Iedereen draagt een helm op een scooter

Ethiek: De waarden en fatsoensnormen bepalen hoe iemand zich moet gedragen. Dit wordt moreel gedrag genoemd.

Sociaal Hygiënisch beleid heeft als doel de veiligheid en gezondheid van gast en medewerker te waarborgen.

Dit beleid bestaat uit de wetten en regels die gehandhaafd worden, de maatregelen die je treft om ongewenst gedrag te voorkomen en hoe je reageert in onverwachte situaties. Dit beleid moet vastgelegd worden in een document en de medewerkers moeten instructie krijgen over het sociaal-hygiënisch beleid en de uitvoering hiervan.

Hoofdstuk 2: Omgaan met gasten

Als leidinggevende is het van belang om goed met ander om te kunnen gaan, dit noemen we sociale vaardigheden. Een belangrijk element is het goed kunnen communiceren.

Communicatie

Een proces waarbij mensen informatie uitwisselen noemen we communicatie. Dit heeft het doel om elkaars gedrag te beïnvloeden. Dit is een continu proces, tussen een zender en ontvanger

Wanneer wij communiceren worden er twee soorten communicatie uitgewisseld.

1. Verbale communicatie
2. Non-verbale communicatie

Het gebruik van symbolen valt ook onder communicatie.

Er zijn verschillende vormen van non-verbale communicatie:

Lichaamstaal, Kleding, Uiterlijk, Persoonlijke verzorging

Overeenstemmend communiceren is bijvoorbeeld een vriendelijke gezichtsuitdrukking en een vriendelijke intonatie van de stem.

De zender heeft meestal een bedoeling met de boodschap.

Tijdens het communiceren krijg je als zender en ontvanger niet alleen informatie over de inhoud van de boodschap (inhoudsniveau), maar ook over elkaar. Je krijgt dan informatie op betrekkingniveau.

De inhoud van communicatie gaat altijd over wat er gezegd wordt. Inhoudelijke informatie wordt door taal over gebracht. Over de inhoudelijke informatie kan bijna geen meningsverschil bestaan.

De betrekking is de relatie tussen mensen die communiceren op het moment van communiceren. Deze informatie gaat altijd over hoe iets gezegd wordt.

Effectieve communicatie als de ontvanger: De boodschap heeft begrepen en dit laat merken, antwoord geeft aan de zender, de opdracht van de zender uitvoert.

3 fases in gastgerichtheid:

- Ontvangst
- Verblijf
- Afscheid

Feedback

Vaak wordt feedback als negatief ervaren. Wees je daarom bewust van de manier waarop je de feedback geeft. Bijvoorbeeld: wil je wat zachter praten (kan als negatief ervaren worden).

Er zijn drie soorten **klachten**:

- Gegronde klachten
- Ongegronde klachten
- Subjectieve klachten

Om risicogedrag van gasten te voorkomen moet er goed onderling samengewerkt worden. Dit bestaat uit:

- Assistentie vragen (hulp van collega's)
- Gesprek delegeren (als je zelf bang bent, als het bekende/vrienden van je zijn)
- Scheiden van partijen (minimaal twee medewerkers, bij wapens waarschuwen alleen politie)
- Overnemen (collega neemt gesprek over wanneer de collega in gesprek de controle dreigt te verliezen methode gesprek overnemen → loop rustig naar de gast en stel jezelf voor → vraag wat er aan de hand is)

Vooraf is overleg noodzakelijk om samenwerking tussen collega's, leidinggevende en bijvoorbeeld portiers goed te laten verlopen.

Hoofdstuk 3: Regelhandhaving

Gebodsregels: Dit is een bepaalde verplichting die wordt opgelegd. Bijvoorbeeld verplicht om jouw jas op te hangen of een consumptie nemen is verplicht.

Verbodsregels: Iets wat niet mag, bijvoorbeeld verboden om zelf eten en drinken mee te nemen naar de bioscoop.

Ongeschreven regels: Dit zijn de fatsoensregels waaraan de gasten zullen voldoen. Deze fatsoensregels worden door ons allemaal als '**normaal**' gezien. Dit zijn de fatsoensnormen van onze samenleving.

Geschreven regels: Dit zijn de wet- en regelgeving, verordeningen en de huisregels van de ondernemer.

Een wettelijke regel bestaat uit drie onderdelen:

1. **Norm** = het verbod of gebod
2. **Sanctie** = de straf die een rechter kan geven als deze norm is overschreden (wetsovertreding)
3. **Kwalificatie** = De naam van de overtreding: bijvoorbeeld: diefstal, heling of verkrachting

Handhavingsbeleid

Om de veiligheid van de medewerkers en klanten te garanderen dient elke ondernemer een handhavingsbeleid toe te passen. Handhavingsbeleid bestaat uit:

1. Huisregels opstellen
2. Regels handhaven
3. Deurbeleid
4. Samenwerken met partijen

1. Huisregels opstellen

Een goede huisregel bestaat uit de volgende vier onderdelen.

1. Het doel van de regel
2. De inhoud van de regel
3. Waarom van de regel
4. Sanctie op overtreding van de regel

De huisregels moeten bij alle medewerkers bekend zijn en worden nageleefd!

2. Huisregels handhaven

Om de huisregels effectief te laten zijn moet er gehandhaafd worden. Dit bestaat uit 3 stappen:

1. Regels controleren
2. Regelovertreders corrigeren
3. Regelovertreders sanctioneren

Controleren: met behulp van de zeven W's kun je feiten en omstandigheden op een rijtje zetten

- **Wie** heeft de regel overtreden?
- **Wat** heeft de regelovertreder gedaan?
- **Waar** vond de regelovertreding plaats?
- **Wanneer** werd de regelovertreding begaan?
- **Waarmee** is de regelovertreding begaan?
- **Waar toe** heeft de regelovertreding geleid?
- **Waarom** heeft de regelovertreder dit gedaan?

Een **regelovertreding corrigeren** doe je om de regelovertreding te stoppen en om herhaling van de overtreding te voorkomen.

In deze situatie kies je ervoor om gasten die regels overtreden direct uit jou bedrijf te verwijderen:

- Als de gast de regelovertreding niet beëindigd
- Als de gast de regelovertreding herhaalt
- Als de gast een zware overtreding begaat, bijvoorbeeld bij drugsgebruik of agressief gedrag

Wanneer men ziet dat een regelovertreding plaats vindt, dient de gast daarop aangesproken te worden met het gespreksmodel 'openlijke regelovertreding'.

Corrigeren: dit doe je bij overtredingen die zo licht zijn dat ze niet ernstig genoeg zijn om de gast direct uit het bedrijf te verwijderen.

Sanctioneren: er zijn verschillende sancties die je kunt uitvoeren:

- Een gast die in het bedrijf is direct uit de zaak verwijderen
- Direct uit de zaak verwijderen en een ontzegging geven
- Een gast buiten het bedrijf een ontzegging geven

Een **ontzegging** geven, kan voorkomen in de volgende situaties:

- Als een gast zich meerdere malen misdraagt
- Als een gast geweld gebruikt
- Als een gast een misdrijf pleegt
- Als een gast huisvredebreuk pleegt

Het kan voorkomen dat een gast de (**wettelijke**) regels overtreedt op de openbare weg bij of in de directe omgeving van het bedrijf. Dit is voldoende reden om de gast niet binnen te laten en direct (**buiten het bedrijf**) een ontzegging op te leggen.

Een **ontzegging opleggen** betekent dat de gast voor een bepaalde tijd jouw bedrijf niet meer mag bezoeken. De duur van de opgelegde ontzegging moet passend zijn bij de zwaarte van de overtreding. Je kunt een ontzegging mondeling en schriftelijk opleggen. Het laatste is beter, omdat een schriftelijke ontzegging een bewijs van ontzegging is. De politie kan daarnaast met de

schriftelijke ontzegging geïnformeerd worden en de gast kan een schriftelijke ontzegging moeilijk ontkennen

Om een schriftelijke ontzegging te kunnen opstellen moet je het identiteitsbewijs en de gastgegevens van de gast vragen. Een gast kan en mag dit weigeren, omdat een gast niet verplicht is om deze informatie aan jou te geven

Als dit gebeurd zal je de gegevens moeten proberen te achterhalen bij de politie

Vrijwel iedere horecaondernemer heeft een ontzeggingsbeleid in samenwerking met de gemeente en de politie.

Vorderen: Als de gast op jouw verzoek het bedrijf niet vrijwillig verlaat, gebruik je een wettelijke procedure om de sanctie af te dwingen; het vorderen; dit doe je twee maal. 'ik vorder u voor de eerste maal om dit bedrijf te verlaten' en 'ik vorder u voor de tweede maal om dit bedrijf te verlaten'. Verlaat de gast het bedrijf in dat geval niet wordt het misdrijf huisvredebreuk gepleegd.

Samen handhaven: samenwerken met collega's, geef de medewerkers instructie over hoe en wanneer ze assistentie moeten vragen, het van elkaar over moeten nemen of partijen moeten scheiden.

Assistentie vragen: hulp inroepen van een collega of een portier.

Overnemen: een gesprek van een collega overnemen, omdat die emotioneel of bang wordt.

Scheiden van partijen: dit doe je samen met een collega, je dient hiervoor met minimaal twee personen te zijn!

Samenwerken met de politie gebeurt met behulp van een **horecacoördinator**.

3. Deurbeleid

Het deurbeleid is ervoor te zorgen dat het sociaal-hygiënisch beleid wordt behaald. Er kunnen gasten geweigerd worden om de veiligheid en welzijn van andere gasten en medewerkers veilig te stellen. Gasten kunnen geweigerd worden door de toegangscriteria.

De **toegangscriteria** bestaan uit:

- Getals criterium: maximum aantal bezoekers vooraf bepaalt
- Leeftijd: vragen naar ID. alleen politie kan tonen van ID verplichten
- Kledingvoorschriften: opgenomen in de huisregels
- Gedrag: gevaar voor gasten en personeel

Discriminatie is mensen onderscheiden, uitsluiten of beperken vanwege bijvoorbeeld hun nationaliteit, ras, geslacht, geaardheid, godsdienst of politieke voorkeur.

In Artikel 1 van de Grondwet staat dat discriminatie in Nederland niet is toegestaan; iedereen in Nederland moet gelijk worden behandeld.

Tevens staat dit vermeld in de Algemene wet gelijke behandeling. Als je wel discrimineert, kun je hechtenis of zelfs gevangenisstraf krijgen.

4. Samenwerken met andere partijen

Het is raadzaam voor een horeca onderneming om samen te werken met verschillende partijen. Dit kan zijn de gemeente, politie, collega's of brancheorganisaties.

Hoofdstuk 4: Risicogedrag

Risicogedrag van gasten

Risicogedrag van gasten heeft negatieve invloed op de gastvrijheidsformule. Risicogedrag betekent dat er negatief gedrag vertoond wordt en dat dit iets of iemand schade kan opleveren.

Oorzaken risicogedrag

- Gebrek aan gastgerichtheid (bijv genegeerd worden of arrogant gedrag van de barman)
- Frustratie van de klant (wanneer er beperkingen opgelegd worden kan de klant dit als een beperking ervaren waardoor zijn gezellig avond niet verloopt zoals hij wil, ook zijn er ander frustraties denkbaar)
- Alcoholmisbruik (zie hoofdstuk 6)
- Drugsgebruik (zie hoofdstuk 7)

Soorten risicogedrag

Tegenwerkend gedrag = A/B gedrag (door bijvoorbeeld toegang weigering, beschuldiging, of sancties tegen de gast)

- A1 gedrag = excuses verzinnen voor het gedrag
- A2 gedrag = ontkennen van gedrag
- B1 gedrag = kritiek op de huisregels
- B2 gedrag = kritiek op de handhaving of sancties

Tegenwerkend gedrag moet je ombuigen naar meewerkend gedrag, hierin volg je de volgende stappen:

1. Ruimte geven voor de reactie
2. Begrip tonen
3. Argumenten geven
4. Medewerking vragen

Agressief gedrag = C gedrag, dit is gedrag die andere persoonlijk in de vrijheid of integriteit aantasten. Dit C gedrag gaat verder dan het A of B gedrag. Treiteren, uitschelden, seksuele intimidatie, instrumentele agressie.

Gewelddadig gedrag = D gedrag, D gedrag is net als C gedrag aan jou persoonlijk gericht. Gewelddadig gedrag kan zijn: 1) bedreiging met geweld of 2) geweld gebruiken

Groepsgedrag, binnen de horeca komen vaak (grote) groepen samen. Vaak is een groep luidruchtig en nemen ze elkaars gedrag over.

Mensen willen zich soms bij een groep horen om zich te onderscheiden van andere.

Geef de groepen voldoende aandacht om negatief gedrag te voorkomen.

Probeer de formele of informele leider van de groep te vinden en spreek met deze leider onder 4 ogen. Hiermee vergroot je de kans dat er meegewerkt worden, aangezien je je respect toont aan de ze leider. Maak duidelijk aan de leider dat er sancties zullen volgen als de groep zich "misdraagt".

NB: Probeer vooral bij binnenkomst van een groep duidelijke afspraken te maken.

Crimineel gedrag, Gedrag wanneer iemand zich schuldig maakt aan een strafbaar feit. We noemen dit vaak crimineel gedrag. Veel voorkomende strafbare feiten binnen de horeca zijn: *Afpersing, Overvallen, Oplichting, Flessentrekkerij.*

Hoofdstuk 5: Gespreksmodellen

(zie overzicht achterin)

Door als horeca ondernemer (of medewerker) de gast de grenzen duidelijk te maken wordt risicogedrag voorkomen. Een gesprek moet gevoerd worden door:

- Duidelijk en vastberaden te spreken
- Luid en duidelijk te spreken
- Zakelijk taalgebruik
- Goede houding aannemen, door o.a. oogcontact, rechtop staan

Contact maken bestaat uit:

- Oogcontact
- Voorstellen
- Afstand houden
- Afzonderen

5 gespreksmodellen:

- Nee verkoop
- Openlijke regelovertreding
- Verborgene regelovertreding
- Agressie en geweld
- Omgaan met klachten

Door deze modellen te leren en te oefenen kun je beter omgaan met tegenwerkend gedrag van gasten.

Hoofdstuk 6: Alcohol

Gisting: na gisting van granen of vruchtensuikers van druiven, appels of bessen ontstaat een alcoholpercentage van maximaal 15%.

Distilleren: Proces van verdampen en opvangen van alcohol, hiermee kan het percentage verhoogd worden tot wel 100%.

Alcoholhoudende drank: drank die op 20 graden (kamertemperatuur) tenminste 0,5% alcohol bevat.

Zwak alcoholische dranken: drank van 0,5% tot 15% zoals wijn, bier, mix drankjes. Ook Port, Sherry.

Sterke drank: 15% of meer alcohol in de drank. Jenever, rum, whisky, wodka etc

Alle soorten alcoholhoudende dranken hebben een eigen standaardglas met een verschillende inhoud. Hierdoor krijg je ondanks dat de alcoholpercentages verschillen ongeveer evenveel pure alcohol binnen per glas:

- Bierglas = 250cc = 5% alcohol = 10 gram pure alcohol
- Wijnglas = 100cc = 12% alcohol = 10 gram pure alcohol
- Sterke drank = 35cc = 40% alcohol = 10 gram pure alcohol

Bloedalcoholgehalte (BAG): Is hoeveelheid drank die je in het lichaam hebt (na het drinken) uitgedrukt in een promillage. Factoren die het BAG beïnvloeden zijn:

- Geslacht en lichaamsgewicht
- Algemene gezondheid
- Gewenning
- Stemming
- Verwachting
- Volle maag

Verantwoord alcohol gebruik Als er matig gedronken wordt om positieve redenen.

Alcoholmisbruik Wanneer alcoholgebruik leidt tot overlast voor de drinker of omgeving spreken we van alcoholmisbruik. Overmatig drinken, in korte tijd veel drinken, bij zwangerschap of in verkeer.

Alcoholverslaving Wanneer er sprake is van een alcoholverslaving heeft het lichaam steeds meer alcohol nodig om hetzelfde effect te bereiken. Er treedt gewenning op. Als een alcoholverslaafde een periode geen alcohol gebruikt kunnen er ontweningsverschijnselen optreden. Er kan ook sprake zijn van een geestelijke afhankelijkheid.

Leeftijdsccontrole (alcohol voor 18 jaar en ouder) Bij alcoholverstreking is er de verplichting om het legitimatiebewijs te vragen en te controleren mits iemand onmiskenbaar 18 jaar of ouder is.

Paspoort of Identiteitsbewijs of Rijbewijs of Nederlands reisdocument voor vreemdelingen

Alcohol en de wet De regels omtrent alcoholhoudende dranken zijn opgenomen in de Alcoholwet. De burgemeester is verantwoordelijk voor de naleving van de Alcoholwet. Controle wordt uitgevoerd door de BOA (Buitengewoon Opsporings Ambtenaar) van de gemeente.

Indirecte verstrekking

De koper heeft de juiste leeftijd, maar geeft de alcoholhoudende drank door aan een persoon die daar niet de juiste leeftijd voor heeft.

Artikel 151f Wetboek van strafrecht → niet toegestaan om:

- Drank te verstrekken aan iemand die dronken is.
- Om iemand jonger dan 18 jaar dronken te maken
- Geweld of dreiging gebruiken om iemand alcohol te laten drinken.

NB: Wanneer deze situaties zich voordoen en je hier niet aan houdt → is er sprake van een misdrijf!

De Algemene Plaatselijke Verordening (APV) Hierin staan de specifieke regels die van toepassing zijn binnen je gemeente (lees deze dus door)

Wegen Verkeerswet

Je mag geen voertuig besturen als:

Het alcoholgehalte in de adem (UGL) hoger is dan 220 microgram per liter uitgeademde lucht.

Het alcoholgehalte in het bloed (BAG) hoger is dan 0,5 promille.

Beginnend bestuurder UGL 88 mg. en BAG 0,2 promille.

Hoofdstuk 7: Drugs

Drugs zijn medicijnen of verdovende middelen. Een drug prikkelt de hersenen waardoor geestelijke en/of lichamelijke effecten optreden.

Stimulerende drugs: Cocaïne, Speed (amfetamine), XTC (XTC is ook bewustzijnsveranderend) tabak en koffie vallen ook onder stimulerende drugs. *Stimulerende drugs wordt vaak gebruikt op feesten.*

Verdovende drugs: Alcohol, slaapmiddelen, GHB (gemaakt van o.a. gootsteenontstopper), en soms hasj en wiet.

Bewustzijnsveranderende drugs: Hasj en wiet, XTC, LSD, Paddo's

Drugsverslaving: Als je drugs moet gebruiken.

Geestelijke afhankelijkheid: Iemand voelt zich zonder gebruik niet meer prettig. Dit kan bij alle drugs soorten voorkomen (= afhankelijkheid medicijnen en/of verdovende middelen)

Lichamelijke afhankelijkheid: Als iemand ontwenningsverschijnselen krijgt wanneer hij niet gebruikt. Vooral bij alcohol of GHB.

Lichamelijke afhankelijkheid komt in mindere mate voor bij cocaïne, XTC of speed gebruik.

Gevolgen drugsgebruik

Lichamelijke problemen → hartklachten, ondervoeding etc.

Psychische problemen → Depressies, geen interesses in andere dingen dan drugs, waanideeën etc.

Sociale problemen → Drugsgebruikers isoleren zichzelf, niet meer zien van vrienden en/of familie.

Financiële problemen → Enerzijds zijn drugs vaak relatief duur (je hebt steeds meer nodig).

Het komt vaak voor dat een drugsverslaafde zijn baan verliest en dus minder inkomsten heeft.

Drugs en de wet

Wetgeving vanuit 1) opium wet 2) drank- en horeca wet 3) Algemene plaatselijke verordening (APV)

Ad 1) Opiumwet

In de opiumwet worden de verschillende soorten drugs verdeeld in illegale drugs en legale drugs. Legaal = koffie, tabak en alcohol ; Illegaal = overige middelen

In de opiumwet worden drugs ook beschreven in lijst 1 (harddrugs) en lijst 2 (softdrugs)

Gedoogbeleid: Voor softdrugs geldt een gedoogbeleid. Dit betekent dat er wel sprake is van een misdrijf maar dat dit geen strafrechtelijke gevolgen heeft. (5 gram, 5 plantjes)

Het gedoogbeleid voor harddrugs is maximaal 0,5 gram voor eigen gebruik.

Er is ook een gedoogbeleid voor coffeeshops, de zogenaamde:

AHOJ-GI-criteria.

- Ze mogen niet **A**fficheren voor drugs en de coffeeshop
- Ze mogen geen **H**arddrugs verkopen
- Ze mogen geen **O**verlast veroorzaken voor de omgeving
- Ze mogen geen **J**onge mensen onder de 18 jaar binnen laten
- Ze mogen geen **G**rote hoeveelheden verkopen, niet meer dan 5 gram per persoon per dag, en op voorraad hebben. Niet meer dan 500 gram
- Ze mogen alleen verkopen volgens het **I**ngezetenencriterium oftewel aan mensen die in Nederland wonen

Ad 2) Alcoholwet

Direct gasten onder invloed van drugs uit de horeca gelegenheid laten verwijderen. Is verplicht onder de Alcoholwet.

Ad 3) De Algemene plaatselijke verordening (APV)

Verschilt per gemeente en kan verschillende regels voorschrijven..

Aanpak drugs

Door preventieve maatregelen (= vooraf iets doen) te nemen kan de drugsoverlast verminderd worden.

Mogelijke maatregel:

- Pas bedrijfsformule aan = 6 P's aanpassen (paragraaf 1.1 nog een keer doorlezen)
- Drugsvoorlichting geven aan medewerkers
- Duidelijke huisregels stellen en overbrengen op de gasten

- Toegangscontrole
- Toegang weigeren als er vermoeden is van drugsgebruik
- Controleren van toiletten (vaak wordt hier de drugs verhandeld = gedeald)

NB: Werk samen met de politie om drugsoverlast te verminderen of te voorkomen. Ga ook in gesprek met de coördinator van de gemeente (lees paragraaf 2.4 door).

Lachgas

Lachgas, ofwel distikstofmonoxide viel voorheen onder de Warenwet, maar valt tegenwoordig onder de Opiumwet (Lijst 2). Dit zorgt ervoor dat lachgas verboden en illegaal is. Lachgas is een kleurloos gas en heeft een lichtzoete smaak. Het gas bevindt zich in zilverkleurige lachgaspatronen of in een cilinder en wordt in de ballon gespoten. Door het in- en uitademen in de ballon, inhaleer je het lachgas uit de ballon. Door het inhaleren van het lachgas krijg je een kortdurende sterke roes.

Wanneer de inhalatie van lachgas stopt, verdwijnen binnen vijf minuten vaak de effecten.

In hoeverre je de effecten van lachgas ervaart, verschilt per persoon.

Hoofdstuk 8: Tabak

Sinds 2008 is het niet meer toegestaan om te roken in horecagelegenheden.

Tabak wordt gemaakt van de tabaksplant *Nicotiana Tabacum*.

De nicotine in de tabak zorgt voor een hogere bloeddruk doordat het hart sneller gaat kloppen.

De koolmonoxide in de tabak zorgt voor een verminderde conditie omdat er minder zuurstof vervoert wordt. De teer in de tabak zorgt ervoor dat de trilhaartjes in de longen minder goed werken. De droogwijze bepaalt ook hoeveel nicotine de gedroogde bladeren bevatten (variërend van 0.6% tot 3%).

Nicotine is de stimulerende en verslavende stof in tabak

Lichamelijke effecten roken: verhoogde hartslag, minder eetlust, bloedvatvernauwing

Geestelijke effecten roken: Ontspanning, verhoogde concentratie en geestelijke afhankelijkheid.

De nicotine bereikt binnen 10 seconde de hersenen en heeft dan ook het gewenste effect bereikt.

Risico's: Kanker, bronchitis, hart- en vaatziekten.

Tabakswet

1990 – Invoering van de wet om het roken te beperken

2008 – Invoering rookverbod in de horeca

Roken op een buitenterras is toegestaan als tenminste één zijde van het terras volledig open is. Verkoop van tabak alleen aan mensen van **18 jaar en ouder**.

De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) controleert de naleving van de tabakswet. Er kunnen controleurs langskomen bij de horeca ondernemingen.

Als horeca ondernemer ook afspraken maken met medewerkers: wanneer en waar mag er gerookt worden. NB: Rookruimtes zijn geheel verboden in horeca!

Hoofdstuk 9: Gokken

Om gasten te vermaken zijn de kansspel- en behendigheidsautomaten in de horeca onderneming bedacht. Dit zijn zogenaamde “short-odd kansspelen”.

De kansspelautomaten in de horeca zijn beperkt tot:

Inzet maximaal € 0,20 per spel en maximaal € 40,00 winst.

Verslaafd?

Belangrijke gedragingen van een gokverslaafde:

Meestal alleen, geen contract met andere gasten of medewerkers, gaan direct bij binnenkomst spelen, lange tijd achter elkaar gokken, schelden, praten tegen de kast, schoppen tegen de kast, dek spelen op dezelfde machine, laten punten staan als ze weggaan (kan niemand anders erop spelen).

Bij verslaafd spelen is er geen aandacht meer voor de omgeving → tunneleffect.

Gokken en de wet

De Wet op de kansspelen en Kansspelbesluit zijn de geldende regels in Nederland.

Wet op de kansspelen (WOK)

Gericht op het tegengaan van gokverslavingen. Belangrijk element is om maximaal 2 gokkasten per locatie voor hoogdrempelige bedrijven toe te staan. Hoogdrempelig = waar alcohol houdende dranken ter plaatse worden verstrekt.

Algemene Plaatselijke Verordening (APV)

Er is een vergunning verplichting voor kansspelautomaten. Voor de behendigheids spellen (flipperkasten etc) is geen vergunning verplicht gesteld.

Aanwezigheidsvergunning wordt uitgegeven door de gemeente in de vestigingsplaats van de horecalokaleiteit.

Exploitatievergunning wordt uitgegeven door de kansspelautoriteit.

Een kansspelautomaat moet vanuit het Speelautomatenbesluit 2000 aan de voorkant een tekst met de volgende opschriften hebben:

- Het toeval karakter is niet te beïnvloeden
- Voorkom gokverslaving – speel met mate
- Spelen onder de 18 jaar is niet toegestaan
- Speel bewust

Aanpak gokverslaving

Je moet als leidinggevende gokverslaving tegengaan. Neem hiervoor passende maatregelen.

Bepaal een speellimiet, geen wisselgeld meer geven, houd toezicht op de speelautomaten (kijk wie en hoelang er gespeeld wordt), voorlichting geven aan je medewerkers geven

Hoofdstuk 10: Inrichting en veiligheid

Ruimtelijk voorzieningen Een horecabedrijf kan veilig gemaakt worden door ruimtelijke voorzieningen. → overzicht, doorzicht, toezicht, verlichting, magazijnbeheer, sleutelbeheer, kassa en afroomkluis.

Overzicht De leidinggevende van het horecabedrijf kan de ruimte waar de gasten verblijven goed overzien.

Doorzicht Dit is het zicht van binnen naar buiten.

Toezicht Dit is de taak van de medewerker. Door een gast aan te spreken of naar een gast toe te gaan.

Magazijn Voorkom diefstal vanuit het magazijn. Bij voorkeur dient het magazijn afgesloten te zijn

Sleutelbeheer Bescherm sleutels tegen het kopiëren (vaak met certificaat). Koop sloten van goede kwaliteit.

Moedersleutel: Er dient altijd iemand met de moedersleutel aanwezig te zijn in geval van brand of andere incidenten. De moedersleutel kan alle deuren openen in het pand. Geef de moedersleutel nooit aan een gast.

Kassa en afroomkluis Plaats de kassa achter een balie die niet makkelijk bereikbaar is voor gasten.

Combikluis = kluis met afstortgleuf → De kluisdeur is voorzien van een tijdslot en vertragsmechanisme

Technische voorzieningen Naast de ruimtelijke voorzieningen moeten een horecabedrijf technische voorzieningen treffen om de veiligheid van de medewerkers en gasten te vergroten.

Communicatiemiddelen, mobiele telefoon, portofoons, camera's, alarmsystemen, mobiel alarm, detectieapparatuur, handdetector

Personele voorzieningen de nachtportier of horecaportier (of BHVer)

Nachtportier Een nachtportier is niet wettelijk verplicht maar veel hotels maken er gebruik van om de veiligheid van de gasten te vergroten.

Horecaportier Veel horecabedrijven maken gebruik van een portier vanwege de mogelijke overlast met dronken gasten of bijvoorbeeld drugsoverlast. Een horecaportier moet voldoen aan eisen volgens de Wet Particulier Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus.

Bedrijfs hulpverlener (BHV) Op basis van de Arbowet moeten er BHVers aanwezig zijn op de werklocatie. Een BHVer heeft drie kerntaken → 1) Eerste hulp verlenen (EHBO) 2) Beperken of bestrijden van een brand 3) Alarmeren en evacueren van mensen in het bedrijf (bij calamiteiten). Hoe groter de risico's in het bedrijf, hoe meer BHV-ers noodzakelijk.

AED Dit is een automatische externe defibrillator (AED). Dit apparaat kan worden gebruikt bij een hartstilstand.

Brandpreventie Indien je horecabedrijf een nachtverblijf heeft voor meer dan 10 personen is er een omgevingsvergunning voor brandveilig gebruik nodig. De brandweer controleert of het pand voldoet aan de gestelde eisen.

Brand – Een brand lijkt soms klein te zijn en geen groot gevaar. Een brand verspreidt zich vaak erg snel en heeft dan ook grote gevolgen.

Belangrijkste oorzaken 4 O's → Onwetendheid, Onverschilligheid, Onvoorzichtigheid, Opzet

Ontstaan van brand → zuurstof, brandbare stof en een ontbrandingsbron. Deze drie elementen zijn noodzakelijk voor een brand.

Oorzaken van brand → Een brand kan verschillende oorzaken hebben denk aan: oververhitting verlichting, snoerhaspels. Brand door contact met een lamp van gordijnen, stoffen of slingers.

Keuring brandblusmiddelen → Alle brandblusmiddelen moeten minimaal één keer per twee jaar gekeurd worden.

Maatregelen → wettelijke verplichting of vrijwillig (afhankelijk van eisen gemeente in omgevingsvergunning)

Brandmelders, Vluchtroutes inclusief lichtbord, Welke materialen (stoffen, versiering), Verlichting, Brandslanghaspel (verplichte controle ieder jaar), overige brandblusmiddelen (verplichte controle elke twee jaar) *De brandweer controleert of de onderneming voldoende veilig is.*

Bedrijfsnoodplan ondanks alle maatregelen kan het toch voorkomen dat er brand ontstaat. Bij alle medewerkers moet bekend zijn hoe er op dat moment gehandeld dient te worden. Er moet daarom een bedrijfsnoodplan opgesteld worden. In dit plan staat beschreven hoe er gehandeld moet worden in geval van brand (of andere calamiteiten).

Gespreksmodellen

Nee verkopen

- Stap 1 = Gesprek openen
- Toon inzicht
 - Geef de regel aan
 - Bied alternatief aan of nee accepteren
- Stap 2 = Ruimte geven voor een reactie
- Stap 3 = Ombuigen van de reactie
- Toon begrip
 - Geef argumenten
 - Vraag om medewerking
- Stap 4 = Waarschuwing bij geen medewerking
- Stap 5 = Sanctie uitvoeren bij geen medewerking

Openlijke regelovertreding

- Stap 1 = Gesprek openen
- Beschrijf het gedrag
 - Geef de regel aan
 - Vraag om medewerking
- Stap 2 = Ruimte geven voor een reactie
- Stap 3 = Ombuigen van de reactie
- Toon begrip
 - Geef argumenten
 - Vraag nogmaals om medewerking
- Stap 4 = Waarschuwing bij geen medewerking
- Stap 5 = Sanctie uitvoeren bij geen medewerking

Verborgene regelovertreding

- Stap 1 = Gesprek openen
- Beschrijf aanwijzingen
 - Geef vermoeden aan
 - Geef de regel aan
 - Geef waarschuwing
- Stap 2 = Ruimte geven voor een reactie
- Stap 3 = Ombuigen van de reactie
- Toon begrip
 - Geef argumenten
 - Geef nogmaals een waarschuwing
- Stap 4 = Bij herhaling overtreding direct sanctie uitvoeren

Gespreksmodel Agressie en Geweld

- Stap 1 = Gedrag negeren
 - Laat je niet provoceren
- Stap 2 = Gedrag beschrijven
- Stap 3 = Tot de orde roepen
 - Geef aan dat gast moet stoppen
- Stap 4 = Waarschuwing geven
- Stap 5 = Bij negeren waarschuwing: sanctioneren

Gespreksmodel Klachten

- Stap 1 = Klacht aanhoren
 - Toon begrip
 - Bied excuses aan
- Stap 2 = Klacht afhandelen
 - Bied oplossing
 - Compenseer de klacht

Kennistoets 1

Vraag 1

Welke instantie controleert of de leidinggevende, die op de vergunning vermeld staat, in het bedrijf aanwezig is?

- A De brandweer
- B De gemeente
- C De politie

Vraag 2

Welke doelgroep bestaat uit personen die niet veel geld hebben, liefhebbers zijn van moderne popmuziek en duidelijke regels nodig hebben?

- A Scholieren
- B Toeristen
- C Werkende jongeren

Vraag 3

Wat is een franchise bedrijf?

- A Een filiaalbedrijf met centraal georganiseerde diensten
- B Een zelfstandige onderneming met centraal georganiseerde diensten
- C Een zelfstandige onderneming zonder centraal georganiseerde diensten

Vraag 4

Welke P maakt deel uit van de bedrijfsformule?

- A Populatie
- B Presentatie
- C Prestatie

Vraag 5

Barkeeper Jan ziet dat een gast vergrote pupillen heeft. De gast knarst bijna voortdurend met zijn tanden.

Welke drug heeft deze gast vermoedelijk gebruikt?

- A Hasj
- B Heroïne
- C Speed

Vraag 6

GHB is een combinatie van?

- A Schoonmaakmiddel en terpentine
- B Gootsteenontstopper en accuzuur
- C Schoonmaakmiddel en gootsteenontstopper

Vraag 7

Wat bepaalt de onderverdeling van drugs in harddrugs en softdrugs?

- A De illegaliteit en de kracht van de werking
- B De kracht van de werking en de schadelijkheid
- C De schadelijkheid en de illegaliteit

Vraag 8

Hoeveel gram hasj mag men maximaal bezitten voor eigen gebruik volgens het gedoogbeleid?

- A 3 gram
- B 4 gram
- C 5 gram

Vraag 9

Welke leeftijd moet een medewerker minimaal hebben om een bedrijf te mogen leiden?

- A 21 jaar
- B 23 jaar
- C 25 jaar

Vraag 10

Welke wet overtreedt een Horecaondernemer indien hij/zij alcoholhoudende drank verkoopt aan iemand van 17 jaar?

- A Alcoholwet
- B Jeugdwet
- C Wegenverkeerswet

Vraag 11

Ewout heeft een drukke baan. Hij drinkt alleen in het weekend, maximaal vijf biertjes per avond om te ontspannen. Frits heeft een baan met veel stress. Zijn baas stelt te hoge eisen, vindt hij. Daarom gaat hij elke avond na het werk naar zijn stamcafé en drinkt dan maximaal drie biertjes om de stress van zich af te zetten. Hennie heeft een minder drukke baan. Maar elke avond drinkt hij voor het slapen twee borrels als slaapmutsje.

Wie gaat minder goed om met alcohol dan de andere twee?

- A Ewout
- B Frits
- C Hennie

Vraag 12

Een jongeman zit samen met zijn ouders in het restaurant van Bart en de vader van de jongeman bestelt een biertje voor zichzelf én een biertje voor zijn zoon. Bart twijfelt aan de leeftijd van de jongen.

Wat moet Bart nu doen?

- A Een biertje voor de jongeman serveren. Zijn ouders zijn per slot van rekening verantwoordelijk.
- B De jongen een alcoholvrij biertje aanbieden, omdat hij onzeker is over de leeftijd van de jongen.
- C De jongen om een legitimatiebewijs vragen en uitleggen waarom hij dit vraagt

Vraag 13

Wat is een gebodsregel?

- A Een regel die iemand iets verbiedt
- B Een regel die iemand iets verkoopt
- C Een regel die iemand iets verplicht

Vraag 14

Wat is een A.P.V.?

- A Een algemene periodieke verordening
- B Een algemeen plaatselijke verordening
- C Een algemene politie verordening

Vraag 15

Wat bereikt men met het consequent toepassen van de huisregels?

- A Dat de gast minder tegenwerkend gedrag gaat vertonen
- B Dat er meer duidelijkheid ontstaat voor de gasten
- C Dat de gasten zich minder vrij gaan voelen

Een meisje bestelt een Campari met ijs. De bedieningsmedewerker schat haar leeftijd op 16 jaar. Hij vraagt naar haar leeftijd en legitimatie en legt ook uit waarom hij dit doet. Het meisje antwoordt: "Als u nu voor mijn Campari gaat zorgen dan zorg ik wel voor mijn leeftijd!".

Vraag 16

Welk gedrag vertoont het meisje?

- A A1-gedrag
- B C-gedrag
- C B1-gedrag

Vraag 17

Wat bereikt een barkeeper bij een handhavingsgesprek door zeker 1 meter afstand te bewaren tussen de gast en hemzelf?

- A Dat hij meer respect afdwingt
- B Dat de gast geen gezichtsverlies lijdt
- C Dat de gast zich niet bedreigd voelt

Vraag 18

Wat is een voorbeeld van een subjectieve klacht?

- A Een klacht over stukjes kurk in de wijn
- B Een klacht over de smaak van wijn
- C Een klacht over vieze wijnglazen

Vraag 19

Waarin vinden we de eisen die betrekking hebben op de gezondheid van werknemers?

- A In de Algemene Maatregel van Bestuur
- B In de Arbeidsomstandighedenwet
- C In de Alcoholwet

Vraag 20

Wat voor soort Horecabedrijf is een bed and breakfast?

- A Een drankverstrekkend bedrijf
- B Een logiesverstrekkend bedrijf
- C Een voedselverstrekkend bedrijf

Vraag 21

Welk positief effect heeft de aanwezigheid van een kansspelautomaat in een horecabedrijf?

- A Dat het extra gasten aantrekt
- B Dat de sfeer rustiger wordt
- C Dat het omzetverhogend zou kunnen werken

Vraag 22

Onder welke wet valt een horecaportier?

- A Wet horecaportiers en nachtportiers
- B Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureau's
- C Alcoholwet

Vraag 23

Wat bepaalt vooral ons B.A.G.?

- A De hoeveelheid alcohol die men per tijdseenheid drinkt
- B Het gewicht van de drinker
- C De mate van gewenning aan alcohol

Vraag 24

Welke soort drug is een verdovende drug?

- A GHB
- B Wiet
- C Cocaine

Vraag 25

Bij een lichamelijke afhankelijkheid zul je steeds meer van het middel nodig hebben om hetzelfde effect te bereiken. Hoe noemen we dit?

- A Een lagere tolerantie
- B Een hogere tolerantie
- C Bewustzijnsveranderend

Vraag 26

Kees is vorige week uit een discotheek verwijderd. Hij is gestraft met een ontzegging van één maand. Nu komt hij met een vrolijke grijns de discotheek weer binnen gewandeld. De leidinggevende ziet dit. Hij neemt Kees apart en vordert hem mondeling tot tweemaal toe zijn zaak te verlaten. Kees antwoordt: "Zit niet te zeuren, vieze afzetter. Je kan de pot op met je reglementen" en weigert te vertrekken.

Waarom maakt Kees zich schuldig?

- A A-gedrag
- B B-gedrag
- C C-gedrag

Vraag 27

Hoe horen barmedewerkers een gast die aan alcohol verslaafd is te behandelen?

- A Door bij de andere gasten begrip te vragen voor de verslaafde gast
- B Door de verslaafde gast gewoon op zijn gedrag aan te spreken
- C Door rekening te houden met de mate van verslaving van de gast

Vraag 28

Wat moet de ondernemer van een discotheek over regels in zijn/haar handhavingsbeleid vastleggen?

- A Hoe hij/zij de regels kan bewaken
- B Hoe hij/zij de regels kan bijstellen
- C Hoe hij/zij de regels kan verscherpen

Vraag 29

Twee jongens aan de bar draaien zich om en bekijken het zojuist binnengekomen Aziatisch ogende meisje. Eén van hen zegt: "Wij hebben hier liever geen meiden zoals jij!".

Welk soort gedrag vertoont deze jongen?

- A A-gedrag
- B B-gedrag
- C C-gedrag

Vraag 30

Welke juridische mogelijkheid voor het maken van bezwaar heeft een gast die gestraft is met de sanctie 'direct eruit met een ontzegging'?

- A De mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de politie
- B De mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de rechtbank
- C De mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij het Bedrijfschap Horeca en Catering

Vraag 31

Wat is de tweede stap in het gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding'?

- A Geef ruimte voor een reactie
- B Open het gesprek
- C Schets de consequenties

Vraag 32

Hoe vaak moet volgens de wet een brandslanghaspel door een erkend bedrijf gecontroleerd worden?

- A Tweemaal per jaar
- B Eenmaal per twee jaar
- C Eenmaal per drie jaar

Vraag 33

Vanaf hoeveel personen heb je een omgevingsvergunning voor brandveilig gebruik nodig voor een bedrijf dat nachtverblijf biedt?

- A 11 personen
- B 16 personen
- C 30 personen

Vraag 34

Hoe beoordeelt de wet de invloed van alcohol bij het veroorzaken van een dodelijk ongeval?

- A Als niet van belang
- B Als een verzachtende omstandigheid
- C Als een verzwarende omstandigheid

Vraag 35

Wat is volgens de wet een misdrijf?

- A Het bouwen van een joint in een openbare ruimte
- B Het schenken van alcohol aan een dronken gast
- C Het urineren tegen de muur van een bedrijf

Bestudeer onderstaande tekst en beantwoord de vragen 36 t/m 40

Daan is leidinggevende van een restaurant. Aan tafel 12 ziet hij een vrouw zitten die duidelijk dronken is. Hij nadert de vrouw frontaal en blijft aan de andere kant van de tafel tegenover haar staan. Hij zegt: "Pardon mevrouw, mag ik u even storen? Mijn naam is Daan Winters en ik ben de leidinggevende hier. Mag ik misschien even informeren naar uw naam, er is namelijk telefoon voor een mevrouw die hier aanwezig zou moeten zijn en ik probeer te achterhalen of u dat wellicht bent"!

Terwijl Daan spreekt kijkt hij de vrouw recht in het gezicht aan. Hij ruikt de alcoholgeur en constateert dat het niet gemakkelijk is om oogcontact met de vrouw te maken. De vrouw hikt en zegt: "Ooh...jaaa? Goh...ikkkkeee...ik heet Juffermabs met een dubbele ffff!".

Daan antwoordt dat er in dat geval een telefoongesprek voor haar is.

Hij helpt haar overeind en begeleidt haar naar een rustiger deel van het restaurant waar hij ongestoord met haar kan praten.

Vraag 36

Waarom nadert Daan de vrouw frontaal?

- A Om haar aandacht te trekken en om een goed overzicht te hebben
- B Om een goed overzicht te hebben en om oogcontact te kunnen maken
- C Om oogcontact te kunnen maken en haar aandacht te kunnen trekken

Vraag 37

Waarom probeert Daan de vrouw af te zonderen?

- A Om gezichtsverlies voor de vrouw te voorkomen
- B Om haar zonder veel overlast uit het bedrijf te kunnen zetten
- C Om te voorkomen dat de andere gasten meeluisteren

Vraag 38

Waarom moet Daan tegen de vrouw optreden?

- A Vanwege de Algemene Maatregel van Bestuur Horecabedrijven
- B Vanwege de Code voor Alcoholhoudende Dranken
- C Vanwege de Alcoholwet

Vraag 39

Hoe moet een medewerker in eerste instantie reageren op C-gedrag van een gast?

- A Door de gast direct eruit te zetten
- B Door een rake opmerking terug te plaatsen
- C Door de opmerking van de gast in eerste instantie te negeren

Vraag 40

Wie moet er door de Horecaondernemer als eerste geïnformeerd worden nadat deze de huisregels heeft opgesteld?

- A De politie
- B De medewerkers
- C De gasten

Kennistoets 2

Vraag 1

Welke functionarissen van horecabedrijven die alcoholhoudende dranken serveren, moeten voldoen aan de eisen van Sociale Hygiëne?

- A Leidinggevenden
- B Vaste medewerkers
- C De eigenaar van het bedrijf

Vraag 2

Men onderscheidt in horecabedrijven drie hoofdgroepen: drankenverstreckende, logiesverstreckende en voedselverstreckende bedrijven.

Wat voor soort horecabedrijf is een camping?

- A Een drankverstreckend bedrijf
- B Een logiesverstreckend bedrijf
- C Een voedselverstreckend bedrijf

Vraag 3

Welke P is een marketinginstrument?

- A Populatie
- B Presentatie
- C Prestatie

Vraag 4

Welk orgaan speelt de belangrijkste rol bij het afbreken van alcohol: de lever, de nier of de slokdarm?

- A De lever
- B De nier
- C De slokdarm

Vraag 5

Welk gespreksmodel gebruik je bij een ongegronde klacht?

- A Gespreksmodel verborgen regelovertreding
- B Gespreksmodel nee-verkoop
- C Gespreksmodel klachten

Patrick is eigenaar van Henri's Brasserie in Roosendaal. Hij heeft een nieuw T-shirt laten ontwerpen voor zijn medewerkers.

Het T-shirt is voorzien van het bedrijfslogo: de poort boven de ingang.

Vraag 6

Welke P van de bedrijfsformule wordt hiermee bedoeld?

- A De P van personeel
- B De P van presentatie
- C De P van promotie

Achmed heeft een bedrijfspand op het oog. Het ligt in het centrum van een middelgrote plaats. Het pand ligt in een drukke doorgangsstraat met veel soorten verschillende winkels, woningen en kleine ambachtelijke bedrijven en een paar stamcafés. De parkeermogelijkheden zijn beperkt. Overdag wordt de straat druk bezocht door winkelend publiek. 's Avonds is de straat praktisch verlaten. Komend jaar wordt in deze wijk gestart met nieuwbouw voor jonge gezinnen met opgroeiende kinderen.

Vraag 7

Welk bedrijfstype kan Achmed hier het beste beginnen?

- A Een drankverstreckend bedrijf
- B Een logiesverstreckend bedrijf
- C Een voedselverstreckend bedrijf

Vraag 8

Wat is een vorm van non-verbale communicatie?

- A De kok slaat op de bel en roept "twee saté".
- B Een gast aan de bar roept de bartender en steekt twee vingers de lucht in
- C Een medewerker knikt naar een gast dat hij/zij hem/haar heeft gezien

Vraag 9

Wat kan voor een horecaondernemer een reden zijn om zijn gastvrijheidsformule bij te stellen?

- A Veranderingen in de huisregels
- B Veranderingen in de wet
- C Veranderingen in het handhavingsbeleid

Vraag 10

Een deel van een huisregel luidt: Het is verboden te zingen of anderszins luidruchtig te zijn.

Welk deel van de huisregel is hier vermeld?

- A de inhoud
- B het doel
- C het waarom

Vraag 11

Waarin kan beschreven staan hoe een werknemer moet reageren op agressie van een gast?

- A In de bedrijfsformule
- B In het handhavingsbeleid
- C In de wettelijke bepalingen

Vraag 12

Welke vraag behoort tot de zeven W's?

- A Waarvoor is het feit gepleegd?
- B Waarom is het feit gepleegd?
- C Waartegen is het feit gepleegd?

Bestudeer onderstaande tekst en beantwoord de vragen 13 t/m 16

Kees is vorige week uit een discotheek verwijderd. Hij is gestraft met een ontzegging van een maand.

Nu komt hij met een vrolijke grijns de discotheek weer binnen gewandeld.

De leidinggevende ziet dit.

Hij neemt Kees apart en vordert hem mondeling tot tweemaal toe zijn zaak te verlaten.

Kees antwoordt: "Zit niet te zeuren vieze afzetter, je kunt de pot op met je reglementen" en hij weigert te vertrekken.

Vraag 13

Waaraan maakt Kees zich schuldig?

- A Aan A-gedrag en C-gedrag
- B Aan C-gedrag en huisvredebreuk
- C Aan huisvredebreuk en A-gedrag

Vraag 14

Wat doet de leidinggevende fout bij het uitvoeren van de vorderingsprocedure?

- A Hij neemt Kees apart
- B Hij waarschuwt voor het vorderen de politie niet
- C Hij vordert alleen mondeling

Vraag 15

Wat kan de leidinggevende het beste doen na de weigering van Kees om te vertrekken?

- A Kees zelf verwijderen en de ontheffing verlengen
- B De ontzegging verlengen en de politie informeren
- C De politie informeren en Kees zelf verwijderen

Vraag 16

Waaronder valt het vergrijp dat Kees pleegt?

- A Onder de Alcoholwet
- B Onder het Wetboek van Strafrecht
- C Onder het Wetboek van Strafvordering

Een vrouw aan tafel 20 heeft 19 minuten geleden eten besteld en zit nu te wachten op haar bestelling. Ze trommelt met haar vingers op de tafel en kijkt ieder ogenblik op haar horloge.

Vraag 17

Welke vorm van communicatie vindt hier plaats?

- A Non-verbale communicatie
- B Digitale communicatie
- C Verbale communicatie

Vraag 18

Welke afspraak is er met het CBL (supermarktbranche) gemaakt over de leeftijdcontrole m.b.t. de Alcoholwet?

- A Een gast die onmiskenbaar 21 jaar of ouder is hoeft zich niet te legitimeren
- B Een gast die onmiskenbaar 18 jaar of ouder is hoeft zich niet te legitimeren
- C Een gast die onmiskenbaar 25 jaar of ouder is hoeft zich niet te legitimeren

Vraag 19

Wat bepaalt vooral het B.A.G.?

- A De hoeveelheid alcohol die men per tijdseenheid drinkt
- B De stofwisseling van de drinker
- C Het alcoholpercentage van de drank

Vraag 20

Een Horecaondernemer wil sterk alcoholhoudende drank verkopen.

Wat is de minimum leeftijd van een gast?

- A 16 jaar
- B 18 jaar
- C 21 jaar

Vraag 21

Welk effect heeft het gebruik van meer dan één tot drie glazen alcoholhoudende drank op de hersenen?

- A Een bewustzijnsverruimend effect
- B Een stimulerend effect
- C Een verdovend effect

Vraag 22

Wat is noodzakelijk bij het geven van een schriftelijke ontzegging?

- A Dat de identiteit van de gast bekend is bij de ondernemer
- B Dat er een getuige of een camera bij aanwezig is
- C Dat men een bericht hiervan naar de politie stuurt

Vraag 23

In welke wet staat dat er (in een horecabedrijf) niet gediscrimineerd mag worden?

- A de Alcoholwet
- B het Wetboek van Strafrecht
- C het Wetboek van Strafvordering

Vraag 24

Huisregels kunnen voortkomen uit het handhaven van wettelijke bepalingen, het realiseren van een efficiënte bedrijfsvoering of het veilig stellen van de bedrijfsformule. Waaruit is de huisregel afkomstig die het verbiedt om petjes op te hebben in de gastenruimten?

- A Uit het handhaven van de wettelijke bepalingen
- B Uit het realiseren van een efficiënte bedrijfsvoering
- C Uit het veilig stellen van de bedrijfsformule

Vraag 25

Wat is de eerste stap die men moet nemen bij het corrigeren van een gast?

- A Oogcontact maken
- B Voorbereiden
- C Voorstellen

Bestudeer onderstaande tekst en beantwoord de vragen 26 en 27

Mevrouw Koop bevindt zich in een bar. Ongemerkt gaan de uren voorbij. Aan het einde van de avond heeft zij negen citroenbrandewijn met suiker genuttigd. De bartender heeft gedurende de avond gemerkt dat mevrouw Koop ongecontroleerd werd in haar bewegingen. Bij het afrekenen wil zij een hele royale fooi geven. De bartender accepteert deze niet waarna mevrouw Koop het briefje van 10 euro wil terug stoppen in haar portemonnee. Bij de vierde poging lukt dit pas. Daarna begeeft zij zich onzeker en met een omweg naar de uitgang.

Vraag 26

Volgens welk wetsartikel is de bartender strafbaar?

- A Artikel 151f
- B Artikel 152
- C Artikel 453

Vraag 27

Eén van de stappen van het gespreksmodel 'Nee-verkopen' die de bartender had moeten toepassen, is het openen van het gesprek met mevrouw Koop. Dit bestaat uit drie onderdelen: 1. Inzicht tonen 2. De regel aangeven.

Wat is het derde onderdeel?

- A Een afweging maken
- B Een alternatief aanbieden
- C De sanctie aangeven

Vraag 28

Wat bepaalt de ethiek?

- A Het verschil tussen waarden en normen
- B Wat goed gedrag en wat slecht gedrag is
- C Wat mag en wat niet mag

Een meisje kijkt een medewerker aan en zegt: "Wat ben jij een hufter zeg!".

Vraag 29

Wat voor soort gedrag is dit?

- A A-gedrag
- B B-gedrag
- C C-gedrag

Vraag 30

Welke wet regelt het onderzoeken van lichaam en kleding?

- A De Alcoholwet
- B Het Wetboek van Strafrecht
- C Het Wetboek van Strafvordering

Vraag 31

Hoe vaak moeten draagbare blustoestellen door een erkend bedrijf gecontroleerd worden?

- A 2x per jaar
- B 1x per 2 jaar
- C 1x in de 5 jaar

Vraag 32

Wat is een effect van het gebruik van wiet?

- A men ervaart een versterking van zijn stemming
- B men wordt agressief en gewelddadig
- C men krijgt waanbeelden en hallucinaties

Bestudeer onderstaande tekst en beantwoord de vragen 33 t/m 34

Een restaurant manager ziet dat één van de serveersters een vrouw aan tafel 12 opnieuw een sherry brengt terwijl aan het gedrag van de vrouw goed te merken is dat zij dronken begint te worden.

Hij vraagt aan de serveerster waarom zij toch de sherry gebracht heeft ondanks haar kennis van de wet.

"Omdat mevrouw heeft gedreigd de hele tent op zijn kop te zetten als zij haar sherry niet krijgt".

Vraag 33

Volgens welk gespreksmodel had de serveerster moeten handelen?

- A Volgens het gespreksmodel 'Nee-verkopen'
- B Volgens het model 'Openlijke regelovertreding'
- C Volgens het model 'Verborgene regelovertreding'

Vraag 34

De restaurant manager besluit op te treden tegen de gast. Hoe kan hij dat het beste doen?

- A Door de vrouw geen alcohol meer te schenken en een kop koffie aan te bieden
- B Door te zeggen dat er telefoon is om de vrouw te proberen af te zonderen
- C Door samen met de serveerster de vrouw te naderen met als doel 'direct eruit'

Vraag 35

Wat mag de maximale inzet per spel zijn voor een kansspelautomaat in een horecabedrijf?

- A € 0,20
- B € 0,50
- C € 1,00

Vraag 36

Wat is het voordeel van een mobiel overvalalarm van een nachtportier?

- A Dat het een stil alarm is, zodat de politie de overvaller op heterdaad kan betrappen
- B Dat het alarm vanzelf afgaat als de portier op de grond ligt
- C Dat met het alarm ook de positie van de portier wordt doorgegeven

Bestudeer onderstaande tekst en beantwoord de vragen 37 t/m 40

Hans is leidinggevende in een nachtclub.

Hij hoort een gast tegen één van zijn serveersters zeggen: "Lekker ding, kom eens op schoot zitten bij Boris!". Terwijl de gast dit zegt trekt hij de serveerster op een ruwe manier op zijn schoot. De gast is duidelijk onder invloed van alcohol.

Tijdens de worsteling laat de serveerster het volle dienblad met lege glazen op de grond vallen. De serveerster weet zich los te rukken en rent huilend naar achteren.

Vraag 37

Welke stappen van het stappen model 'Openlijke regelovertreding' moet Hans achtereenvolgens nemen?

- A Gesprek openen, ruimte geven voor een reactie, consequenties schetsen
- B Voorbereiden, gesprek openen, consequenties schetsen
- C Gesprek openen, consequenties schetsen, ruimte geven voor een reactie

Vraag 38

Waaronder valt het gedrag van de gast volgens het sociaalhygienische beleid?

- A C-gedrag
- B D-gedrag
- C B2-gedrag

Vraag 39

Welke twee redenen heeft Hans om de serveerster de situatie met de gast niet zelf op te laten lossen?

- A Omdat zij angst heeft en emotioneel betrokken is, past Hans het gespreksmodel 'Het overnemen van gesprekken' toe.
- B Omdat zij emotioneel betrokken is en zwakker is dan de gast past Hans het gespreksmodel 'Nee-verkopen' toe.
- C Omdat zij zwakker is dan de gast en angst heeft, past Hans het gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding' toe.

Vraag 40

Welke sanctie kan Hans de gast het beste opleggen?

- A Direct eruit
- B Direct eruit met ontzegging
- C Herkansing of eruit

Kennistoets 1

vraag	antwoord		vraag	antwoord
1	B		21	C
2	A		22	B
3	B		23	A
4	B		24	A
5	C		25	B
6	C		26	C
7	B		27	B
8	C		28	A
9	A		29	C
10	A		30	B
11	B		31	A
12	C		32	B
13	C		33	A
14	B		34	C
15	B		35	B
16	C		36	C
17	C		37	A
18	B		38	C
19	B		39	C
20	B		40	B

Kennistoets 2

vraag	antwoord		vraag	antwoord
1	A		21	C
2	B		22	C
3	B		23	B
4	A		24	C
5	B		25	B
6	B		26	A
7	C		27	B
8	C		28	B
9	B		29	C
10	A		30	B
11	B		31	B
12	B		32	A
13	B		33	A
14	A		34	C
15	B		35	A
16	B		36	B
17	A		37	A
18	C		38	B
19	A		39	A
20	B		40	B