

Samenvatting

Sociale Hygiëne

www.p-oconsult.nl

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.

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 om in kan spelen. We zullen een aantal doelgroepen doornemen. Ouders met kinderen, senioren, scholieren, zakenmensen, tweeverdieners, studenten, toeristen.

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 = meer dan 15% alcohol

Voor de verkoop van alcoholische dranken is het SVH diploma sociale hygiëne vereist. Er dient altijd tenminste één medewerker in de onderneming aanwezig te zijn.

Slijterijen

Extra P (bedrijfsformule) bij slijterijen → De fysieke distributie = de manier waarop de slijterij het product aan de klant aanbiedt. → Vier typen slijterijen: Zelfstandige slijters - Slijterijketens - Franchiseformule of Speciaal zaken.

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).

Risico inventarisatie en evaluatie. (RI&E)

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

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

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

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 waarschuw 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. Huisregel

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

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 selectiecriteria.

4. Samenwerken met 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

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 oa. Oogcontact, rechtop staan

Contact maken bestaat uit:

- Oogcontact
- Voorstellen
- Afstand houden
- Afzonderen

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 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

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 Volgens de gezondheidsraad vrouw = 1 glas per dag man = 2 glazen per dag.

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.

Leeftijdscntrole (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 drank- en horecawet. De burgemeester is verantwoordelijk voor de naleving van de drank- en horeca wet.

Controle wordt uitgevoerd door de BOA (Buitengewoon Opsporings Ambtenaar) van de gemeente.

Artikel 252 Wetboek van strafrecht → niet toegestaan om:

- drank te verstrekken aan iemand die dronken is.
- Om iemand jonger dan 16 jaar dronken te voeren
- Geweld of dreiging gebruiken om iemand drank 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 hoger is dan 220 microgram per liter uitgeademde lucht.

Het alcoholgehalte in het bloed hoger is dan 0,5 promille

Hoofdstuk 7: Drugs

Drugs zijn medicijnen of verdovende middelen. Een drug kan geestelijke en/of lichamelijke effecten hebben.

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 en GHB (gemaakt van o.a. gootsteenontstopper)

Bewustzijnsveranderende drugs: Hasj en wiet (en XTC)

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 ontweningsverschijnselen 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).

Daarnaast komt het 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.

Ad 2) Drank- en horecawet

Direct gasten onder invloed van drugs uit de horeca gelegenheid laten verwijderen. Is verplicht onder de drank- en horecawet.

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).

Hoofdstuk 8: Tabak

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.

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: Personeel mag tijdens de pauze roken in de rookruimte van gasten mits de werkgever dit toestaat. In de rookruimte mag nimmer gewerkt worden!!

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, dekken nummers af, 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 Kansspel besluit 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.

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

Besluit eisen Drank en Horecawet = wettelijke eisen die gesteld worden aan horecabedrijven en slijterijen.

Inrichtingseisen horecabedrijf

- Minimaal 35 m² en 2,40 meter hoog
- Mechanische ventilatie
- Deugdelijke elektriciteits- en drinkwatervoorziening
- Minimaal twee gescheiden toiletgelegenheden in de onmiddellijke nabijheid

Inrichtingseisen slijterij

Minimaal 15 m² en 2,40 meter hoog. Alle zijden moeten gesloten wanden zijn.

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 de ruimte waar de gasten verblijven goed kan 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 afroomkluis → De kluis is voorzien van een tijdslot en vertragingsmechanisme

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.

Bedrijfshulpverlener (BHV) Op basis van de arbowet moeten er BHV's aanwezig zijn op de werklocatie. Een BHV 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.

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