

INTERVIEW Nieuw preventiemiddel Bar Veilig

“PERSONEELSLEDEN M DEZELFDE REGELS HAN

In menige gemeente werken verschillende partijen samen om met behulp van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan het uitgaansleven veiliger te krijgen. Vanaf 2010 krijgen zij er een preventiemiddel bij: Bar Veilig. Daarmee worden ondernemers gestimuleerd na te denken over hun bedrijf en krijgen horecamedewerkers handvatten aangereikt om agressie te beperken.

door Sandra Put

De auteur is werkzaam als journalist bij KEPCOM Creatieve Communicatie.

Voor de deur staat een stevige portier met een donkere zonnebril. Hij kijkt niet vrolijk, hij heet niemand welkom en vraagt direct om een legitimatiebewijs. Gasten die niet voldoen aan de huisregels, stuurt hij zonder pardon en zonder uitleg weg. Nergens is te lezen aan welke eisen je moet voldoen om het danscafé wél binnen te komen. Binnen is het donker en zo druk dat de gasten zich niet kunnen bewegen zonder elkaar aan te raken. De barmedewerkers zijn vooral met elkaar bezig en letten niet zo op hun gasten. In de tafels staan scheldwoorden gekrast, de grond plakt van het gemorste bier en de toiletten zijn smerig.

“Als ondernemer kun je een hoop agressie in het uitgaansleven voorkomen of beperken door met een kritische blik naar je eigen zaak te kijken”, stelt Aukje Sannen, projectmedewerker bij het Trimbos-instituut. Het landelijke kennisinstituut voor geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg en



In de cursus Bar Veilig komen de basisprincipes voor een gastvrije omgang met klanten aan bod / foto: Inge van Mill.

OETEN TEREN”



maatschappelijke zorg is de ontwikkelaar van Bar Veilig: een nieuwe instrument voor agressiepreventie. Bovengenoemde schets van een horecagelegenheid is in de meeste gevallen een overdrijving van de werkelijkheid, maar volgens Sannen kan in een groot aantal uitgaansgelegenheden wel degelijk met aanpassingen in het beleid en de inrichting agressie worden beperkt en soms zelfs worden voorkomen. “Het is een feit dat in een schone en veilige omgeving minder agressie optreedt. Ook wanneer de huisregels bij het publiek bekend zijn en er een duidelijk sluitingsritueel en alcoholschenkbeleid zijn, komen opstootjes minder vaak voor.”

BEST PRACTICES

Agressie in het uitgaansleven was voor het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) – waar integraal veiligheidsbeleid een van de belangrijkste speerpunten is – reden om een paar jaar geleden onderzoek te doen naar effectieve preventie maatregelen. Literatuur over preventie-middelen werd bestudeerd en er werd gekeken naar de best practices wereldwijd.

In Canada bleek het succesvolle Safer Bars te bestaan. “Dat is echter een programma dat niet zomaar integraal in Nederland kon worden overgenomen”, vertelt Sannen. “Het is in Canada ontwikkeld voor portiers die niet meer vaardigheden hebben dan iemand in de kraag grijpen en twintig meter verderop weer laten vallen. Safer Bars leert hen onder meer sociale en psychologische vaardigheden om agressie te beperken. In Nederland hebben portiers al een opleiding gevolgd. Safer Bars zou voor hen te simpel zijn.”

Het ministerie van BZK vroeg daarom het Trimbos-instituut een aangepaste interventie voor de Nederlandse situatie te ontwikkelen. “Samen met het trainings- en coachingsbedrijf HIPEPE Group zijn we in maart 2008 aan de slag gegaan”, zegt Sannen. >>

Ze legt uit dat Bar Veilig uit twee onderdelen bestaat. “Het begint met een gesprek waarin de ondernemer met de gemeente een checklist doorloopt om te kijken wat er in zijn bedrijf kan worden gedaan om agressie zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken. Daarna wordt in een cursus, die bedoeld is voor het horecapersoneel, aandacht besteed aan het herkennen van beginnende agressie, het voorkomen ervan en het omgaan met ongepast gedrag.”

PILOT

Utrecht, Doetinchem en Deventer deden als eerste gemeenten mee aan de pilot van Bar Veilig. De proefperiode werd onlangs naar tevredenheid afgerond. Aangetoond is dat de opzet aansluit op de behoefte en werkwijze van de horeca en past binnen bestaande samenwerkingsverbanden als de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan (KVVU). Het ministerie wil Bar Veilig dan ook verder uitrollen. Het Trimbos-instituut zorgt daar samen met het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) voor (zie kader). “Als gemeente Utrecht hebben we een convenant Veilig Uitgaan, dat vergelijkbaar is met de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan”, vertelt Iris Koningstein, gebiedsmanager veiligheid bij Wijkbureau Binnenstad. “Met verschillende partijen, zoals de politie en de ondernemers, werken wij samen aan het bevorderen van de veiligheid in het uitgaansleven. Toen het Trimbos-instituut ons over Bar Veilig vertelde, zagen we dat als gemeente direct als een mooi extra preventiemiddel dat we kunnen inzetten. We wilden dan ook graag meedoen, want alles dat kan bijdragen aan het terugdringen van agressie pakken we aan.”

De gemeente Utrecht benaderde voor de pilot van Bar Veilig als eerste popcentrum Tivoli. “Deze uitgaansgelegenheid is een van de grootste van Utrecht en bevindt zich op twee locaties: in de binnenstad en net daarbuiten”, zegt Koningstein, die het adviesgesprek met de ondernemer voerde. “We hebben een checklist met vier thema’s besproken: hoe comfortabel de omgeving is, hoe de uitgaansgelegenheid uitstraalt dat agressie niet wordt getolereerd, hoe dronkenschap wordt voorkomen en hoe wordt tegengegaan dat mensen na sluitings-tijd blijven rondhangen. Binnen een uur was alles aan de orde geweest.”

Zowel Iris Koningstein als Aukje Sannen geeft aan dat sommige adviezen - zoals niet meer mensen toelaten dan de ruimte kan hebben - voor sommige horecaondernemers heel logisch zullen zijn, maar toch is het volgens hen goed dat er met Bar Veilig weer even extra aandacht voor is. “Zo denken veel ondernemers er bijvoorbeeld niet over na om de huisregels ook op andere plekken in de gelegenheid op te hangen dan alleen bij de deur”, zegt Koningstein. “Terwijl zoiets simpels wel kan bijdragen aan een beter gedrag van de gasten. Ook is het belangrijk om eens na te gaan of alle personeelsleden dezelfde regels hanteren.”

CURSUS

Het adviesgesprek met de horeca-uitbater vormt samen met een anonieme internetintake van de cursisten de basis voor deel twee van Bar Veilig. “De cursus die het personeel van een uitgaansgelegenheid volgt, duurt maar vier uur waarvan één uur rollenspel is om ‘nieuw’ gedrag te oefenen”, vertelt Nicole de Been, directeur van trainings- en coachingsorganisatie HIPEPE Group. “Daarom is het goed om vooraf te bekijken waaraan we het beste aandacht kunnen besteden. Welke onderwerpen zijn volgens de ondernemer en het personeel belangrijk? Tegen welke problemen lopen zij aan? We vragen altijd om voorbeelden uit de praktijk te geven.”

“Een lastige gast die niet wordt genegeerd, vervalt minder snel in agressief gedrag”

Wat in elke cursus standaard aan bod komt, zijn de basisprincipes van gastvrijheid. “Een lastige gast die niet wordt genegeerd, die recht in de ogen wordt aangekeken, die de aandacht krijgt waarom hij vraagt en wordt uitgelegd waarom hij bijvoorbeeld geen biertje meer krijgt, vervalt minder snel in agressief gedrag.” Tijdens de cursus wordt ook aandacht besteed aan de Nederlandse wet- en regelgeving. “Wat tijdens de pilot opviel, is dat het horecapersoneel zich niet bewust is van wat je wel en niet mag als je te maken hebt met een agressief persoon. Zo mag je bijvoorbeeld best op iemand gaan zitten om hem in bedwang te houden tot

de politie komt. Zolang er maar geen sprake is van onnodig geweld.”

“Belangrijk is het om rustig te blijven, het niet persoonlijk aan te trekken”

Een ander belangrijk onderdeel van de Bar Veiligcursus is het herkennen van het ABCD-gedrag. “Agressie kun je onderverdelen in verschillende categorieën”, legt De Been uit. “Als je het kunt herkennen, dan kun je ook leren hoe je erop moet reageren om verdere escalatie te voorkomen.” De Been vertelt dat het A-gedrag agressie is die regelmatig voorkomt. “De gast vindt zichzelf belangrijker dan een ander en heeft tegenover de horecamedewerker altijd een excuus voor zijn gedrag. Het is belangrijk hier rustig op te reageren en uit te leggen waarom iets niet kan.” Het B-gedrag richt zich op de gehele uitgaansgelegenheid. “Het woordje ‘jullie’ valt vaak, met uitspraken als ‘jullie bepalen ook alles hier’. Door aan te geven dat je merkt dat iemand boos is en vervolgens uit te leggen waarom je iets niet kunt doen, ebt de agressie meestal weg.” Het C-gedrag gaat volgens De Been een stap verder. “De gast heeft niet alleen meer kritiek op het beleid, maar richt zich verbaal op de persoon met woorden als ‘wat ben jij een zeikerd’. Denigrerende opmerkingen en scheldpartijen horen daarbij. Belangrijk is het dan om rustig te blijven, het niet persoonlijk aan te trekken, kordaat aan te geven dat je daar niet van gediend bent en wederom uit te leggen waarom je iets niet toestaat of doet. Als het C-gedrag niet kan worden gestopt, kom je uit in D-gedrag, dat staat voor fysiek geweld. Die categorie behandelen we niet, omdat Bar Veilig bedoeld is om juist dit gedrag te voorkomen.”

BETER REAGEREN

Daan Smeltzer, bedrijfsleider van het Belgische Bier Café Olivier in Utrecht, volgde onlangs met een deel van zijn personeel de cursus Bar Veilig. “Door je ervan bewust te zijn met welke type agressie je te maken hebt, kun je veel beter reageren”, zegt hij. “Actie zorgt voor reactie. Het was dus voor ons heel goed om te horen hoe je het beste met agressief gedrag om kunt gaan. Tijdens de cursus hebben we

verschillende situaties in rollenspellen nagespeeld en dan zie je toch wel wat een verschil jouw eigen manier van reageren kan opleveren.” Zelf zegt Smeltzer over het algemeen weinig problemen in zijn zaak te hebben. “Dat komt waarschijnlijk omdat wij een wat ouder publiek trekken, maar ook doordat we op andere manieren de veiligheid in onze zaak proberen te bevorderen. Zo hebben wij een duidelijk deurbeleid en duidelijke huisregels die bij iedereen bekend zijn. We hebben ook wel een portier, maar die staat bij ons niet buiten. Dat wil ik niet, want dat geeft meteen zo’n uitstraling aan je zaak van ‘daar gebeurt vast vaak wat’. Ik noem onze portier ook liever gastheer. Hij heet iedereen vriendelijk welkom en dat schijnt een goede start van een avondje uit te zijn.” <<

OFFICIËLE LANCERING BAR VEILIG

Bar Veilig wordt 2 december gelanceerd tijdens het congres Uitgaan Onder Invloed in Nieuwegein. Het congres wordt georganiseerd door het Trimbos-instituut en het CCV. Vanaf 1 januari 2010 begint de uitvoering van Bar Veilig. Tegen die tijd is een groot aantal nieuwe cursusleiders opgeleid. In Utrecht heeft Bar Veilig al wel een vervolg gekregen. Drie horecaondernemers hebben zichzelf na de pilot aangemeld bij de gemeente en twee uitgaansgelegenheden doen mee nadat ze door de gebiedsmanager veiligheid zijn benaderd.

Neem voor meer informatie over het congres Uitgaan Onder Invloed en Bar Veilig contact op met Pim van Dijk, programmaleider Veilig Uitgaan en Recreëren van het CCV (pim.dijk@hetccv.nl) of kijk op www.uitgaanonderinvloed.nl.