



Staat achter de
Nederlandse hospitality

Eindtermen SVH Horecaportier

Geldig vanaf 5 september 2016

Datum: 22/09/2020
Versie: 1.0

Eindtermen SVH Horecaportier

Als horecaportier heb je de belangrijke taak om elke gast onbezorgd én veilig te laten genieten in de horeca. Je zorgt voor de beveiliging van personen en goederen binnen een horecaonderneming, bijvoorbeeld discotheken, cafés, bars en nachtclubs. Om deze functie goed te kunnen vervullen is het belangrijk dat je veel weet over het omgaan met agressie, brand- en ongevallenpreventie, wet- en regelgeving en alcohol en drugs. Daarnaast moet je in het bezit zijn van het diploma SVH Horecaportier, of een daaraan gelijkgesteld diploma, als je bij een horecagelegenheid als horecaportier aan de slag wilt.

Eindterm 1 De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in het beroep van horecaportier binnen de organisatie van een horecabedrijf en de invloed van de eigen persoonlijkheidskenmerken op het functioneren als horecaportier.

De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in:

- het sociaal-hygiënisch beleid van een horecabedrijf;
- de gevolgen van het sociaal-hygiënisch beleid voor de functie van de horecaportier;
- de taak en de rol van de horecaportier in een horecabedrijf;
- de positie van de horecaportier in het kader van de Arbo-wetgeving;
- het gedrag van horecagasten dat voortkomt uit hun perceptie van de functie die een horecaportier vervult;
- de effecten van het eigen verbaal- en non-verbaal gedrag bij gastencontacten, die door gasten worden opgeroepen;
- de invloed van professioneel gedrag van de horecaportier bij gastencontacten (hoe om te gaan met 'triggers' / rationaliseren van eigen gevoelens, die door gasten worden opgeroepen);
- de invloed van een gastgerichte houding door de horeca- portier bij gastencontacten.

Eindterm 2 De kandidaat moet kunnen aantonen over voldoende sociale vaardigheden te beschikken om gasten zonder fysiek geweld de toegang tot het bedrijf te ontzeggen, daarbij rekening houdend met het bedrijfsbeleid en de Algemene Wet gelijke behandeling.

De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in:

- de doelgroepen waar een horecabedrijf zich op kan richten, alsmede hiermee conflicterende doelgroepen;
- het deurbeleid dat door een horecabedrijf gehanteerd kan worden;
- de inhoud van de Algemene Wet gelijke behandeling, alsmede de juridische gevolgen bij het niet juist toepassen hiervan;
- het gedragsmodel 'Nee verkopen';
- juridische mogelijkheden met betrekking tot het weigeren van toegang;
- lokaalverbod, alsmede de consequenties hiervan;
- gastgericht handelen bij ontvangst van gasten.

De kandidaat moet kunnen aantonen vaardig te zijn in:

- het toepassen van het gespreksmodel 'Nee verkopen';
- het reguleren van eigen verbaal- en non-verbaal gedrag, zodat de weigering meer acceptabel wordt voor de gast;
- het toepassen van het gastgericht handelen bij ontvangst van gasten.

Eindterm 3	De kandidaat moet kunnen aantonen over voldoende sociale vaardigheden te beschikken om gasten zonder fysiek geweld, indien hiertoe aanleiding bestaat, het bedrijf te doen verlaten (vorderen).
	De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in: ▪ hoe overtreding van de huisregels kan worden voorkomen; ▪ het controleren op naleving van huisregels; ▪ het constateren van regelovertreding; ▪ het corrigeren van regelovertreding; ▪ de procedure rond benaderen en contact maken met gasten die zich (mogelijk) schuldig maken aan regelovertreding; ▪ het gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding'; ▪ het gespreksmodel 'Verborgen regelovertreding'; ▪ de procedure van het vorderen; ▪ het toepassen van sancties bij regelovertreding. De kandidaat moet kunnen aantonen vaardig te zijn in: ▪ het voorkomen van overtreding van de huisregels; ▪ het controleren op naleving van huisregels; ▪ het constateren van regelovertreding; ▪ het corrigeren van regelovertreding; ▪ het toepassen van de juiste procedure bij het benaderen en contact maken met gasten, die zich (mogelijk) schuldig maken aan regelovertreding; ▪ het toepassen van het gespreksmodel 'Openlijke regel-overtreding'; ▪ het toepassen van het gespreksmodel 'Verborgen regel-overtreding'; ▪ het vorderen; ▪ het toepassen van sancties bij regelovertreding.
Eindterm 4	De kandidaat moet kunnen aantonen op basis van gedrags- en presentatiekenmerken gebaseerd op kennis van elementaire gedragspsychologie, gasten te kunnen inschatten op risico's voor de orde en veiligheid in een bedrijf.
	De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in: ▪ het herkennen en omgaan met tegenwerkend gedrag (AB-gedrag) van gasten; ▪ het taxeren van non-verbale uitingen van gasten (kleding, onderscheidingstekens, haardracht, etc.); ▪ waarnemen, herkennen en anticiperen op risicovol indivi- dueel en groepsgedrag van gasten: ○ als 'verdachte' van overtreding of misdrijf, ○ als 'probleem' bij ordeverstoring, irritant, opgefokt of ruziezoekend gedrag, ○ als 'slachtoffer' van agressie of bij ongevallen, seksuele intimidatie, discriminatie en zakkenrollen, ○ als 'omstander' bij ruzies, vechtpartijen, seksuele intimidatie, ongevallen, flauwte, beginnende brand of bij een bommelding; ▪ het herkennen van vormen van seksuele intimidatie; ▪ het herkennen van het gedrag van zakkenrollers; ▪ het herkennen van het gedrag van drugsdealers.

De kandidaat moet kunnen aantonen vaardig te zijn in:

- het omgaan met tegenwerkend gedrag van gasten;
- het tijdig en effectief aanpakken van risicovol individueel en groepsgedrag van gasten in situaties als hiervoor omschreven;
- het tijdig en effectief aanpakken van vormen van seksuele intimidatie, zakkenrollers en drugsdealers.

Eindterm 5 De kandidaat moet kunnen aantonen over voldoende incasseringsvermogen te beschikken (verbaal geweld niet persoonlijk op te vatten en dit gedrag weten om te buigen in coöperatief gedrag).

De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in:

- het ontstaan van verschillende uitingen van C-gedrag (verbale agressie);
- het ontstaan van ruzies tussen partijen;
- het tussenbeide komen bij verbale ruzies;
- het sussen van verbale ruzies;
- het voorkomen van fysieke agressie.

De kandidaat moet kunnen aantonen vaardig te zijn in:

- het hanteren van C-gedrag;
- het voorkomen van dreiging van fysiek geweld;
- het tussenbeide komen bij verbale ruzies;
- het sussen van verbale ruzies;
- het voorkomen van fysieke agressie.

Eindterm 6 De kandidaat moet kunnen aantonen, in een geval van een handgemeen tussen gasten, in staat te zijn zodanig handelend op te treden, dat daarmee de eigen veiligheid en die van de overige gasten wordt gewaarborgd.

De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in:

- het ontstaan van (verbale) dreiging met fysiek geweld;
- het ontstaan van feitelijk toepassen van geweld;
- de wijze van samenwerken met collega's en de leiding-gevende en de voordelen van deze samenwerking;
- de communicatiemiddelen die hierbij gebruikt kunnen worden;
- de wijze van assistentieverlening aan een collega;
- de handelwijze bij assistentieverlening door de leiding-gevende;
- de wijze van het tussenbeide komen bij vechtpartijen;
- het begrip 'noodweer' en volgens welke criteria noodweer toegepast mag worden.

De kandidaat moet kunnen aantonen vaardig te zijn in:

- het verbaal omgaan met dreiging van fysiek geweld;
- het samenwerken met collega's;
- het gebruik van communicatiemiddelen;
- het verlenen van assistentie aan een collega;
- het geven van support bij assistentie door de leiding-gevende;
- het tussenbeide komen bij vechtpartijen;
- het toepassen van 'noodweer' binnen de wettelijke normen.

Eindterm 7 De kandidaat moet kunnen aantonen in staat te zijn gasten zodanig te screenen middels detectiepoort of controle aan de kleding, dat daardoor de kans op agressie of orde- verstoring niet wordt verhoogd.

De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in:

- wat de wettelijke bepalingen ten aanzien van onderzoek aan lichaam (visitatie) zijn;
- wat de wettelijke bepalingen ten aanzien van onderzoek aan kleding (fouilleren) zijn;
- de werking van detectiepoort en handdetector;
- te hanteren procedures bij detectie en controle aan de kleding;
- het gespreksmodel dat detectie en controle aan de kleding voor de gast acceptabel maakt;
- houding en non-verbaal gedrag, dat een de-escalerende uitwerking op gasten heeft.

De kandidaat moet kunnen aantonen vaardig te zijn in:

- het toepassen van de juiste procedure bij controle aan kleding;
- het omgaan met de juiste procedures rond detectiepoort en handdetector;
- het toepassen van het gespreksmodel dat detectie en controle aan kleding voor de gast acceptabel maakt;
- het vertonen van houding en non-verbaal gedrag, dat een de-escalerende uitwerking op gasten heeft.

Eindterm 8 De kandidaat moet kunnen aantonen op basis van kennis in staat te zijn de aanwezigheid van wapens en voorwerpen, die als zodanig gebruikt kunnen worden, bij gasten vast te stellen.

De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in:

- het verschil tussen wettelijk verboden en toegestane wapens;
- de wettelijke bepalingen ten aanzien van het dragen van wapens;
- relevante wetsartikelen van de Wet wapens en munitie;
- de soorten verboden wapens en voorwerpen die als wapen gebruikt kunnen worden.

De kandidaat moet kunnen aantonen vaardig te zijn in:

- het toepassen van de juiste procedures bij het aantreffen bij gasten van verboden wapens en voorwerpen die als wapen gebruikt kunnen worden;
- het herkennen van verboden wapens en voorwerpen die als wapen gebruikt kunnen worden.

Eindterm 9 De kandidaat moet kunnen aantonen, op basis van inzicht over de invloed van alcohol of drugs op het menselijk gedrag, in staat te zijn vast te stellen of gasten in een zodanige 'kennelijke' staat verkeren dat zij een risico kunnen vormen voor de orde en veiligheid in het bedrijf en op basis hiervan deze gasten effectief de toegang te weigeren, dan wel het bedrijf te doen verlaten.

De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in:

- de werking en effecten van alcohol en drugs op de mens (lichaam, hersenen, zenuwstelsel en gedrag);
- gedragskenmerken bij alcoholmisbruik en drugsgebruik;
- criminaliteit welke kan voortkomen uit deze afhankelijkheid en hoe dit voorkomen kan worden;
- wat door de overheid op het gebied van drugsgebruik gedoogd wordt;
- het herkennen van gasten 'in kennelijke staat van dronkenschap';
- het omgaan met gasten 'in kennelijke staat van dronkenschap';
- het herkennen van gasten onder invloed van drugs;
- het herkennen van manieren van gebruik van drugs;
- het herkennen van drugs, alsmede verpakkingen en attributen die verbonden zijn aan het gebruik hiervan.

De kandidaat moet kunnen aantonen vaardig te zijn in:

- het effectief de toegang weigeren of het bedrijf doen verlaten van gasten die in 'kennelijke staat van dronkenschap' zijn, zodat de orde en veiligheid in het bedrijf gewaarborgd blijven;
- het effectief de toegang weigeren of het bedrijf doen verlaten van gasten die onder invloed van drugs zijn, zodat de orde en veiligheid in het bedrijf gewaarborgd blijven.

Eindterm 10 De kandidaat moet kunnen aantonen oog te hebben voor detail, zodat deze op basis van observatie reeds in een vroegtijdig stadium met signalen die een aanwijzing kunnen zijn voor verstoringen van de rust en de veiligheid van gasten, preventief kan omgaan.

De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in:

- het ontstaan van brandgevaarlijke situaties;
- het herkennen van brandgevaarlijke situaties;
- het voorkomen van brandgevaarlijke situaties;
- het ontstaan, herkennen en voorkomen van ongevalsituaties;
- het ontstaan van levensbedreigende situaties;
- het herkennen van levensbedreigende situaties.

De kandidaat moet kunnen aantonen vaardig te zijn in:

- het uitvoeren van brandpreventieve maatregelen;
- het uitvoeren van ongevalpreventieve maatregelen;
- het adequaat reageren op brandgevaarlijke situaties;
- het adequaat reageren op ongevallen;
- het adequaat reageren op levensbedreigende situaties.

Eindterm 11 De kandidaat moet kunnen aantonen op basis van kennis van voor de horecaportier relevante wetgeving, te weten welke juridische mogelijkheden / beperkingen deze binnen het werkterrein heeft en welke juridische consequenties zijn/haar optreden kan hebben.

De kandidaat moet kunnen aantonen kennis te hebben van:

- het Wetboek van Strafrecht met betrekking tot de volgende definities:
 - Wat zijn strafbare feiten?
 - Wat zijn de voorwaarden voor strafbaarheid?
 - Wat zijn misdrijven (of poging tot)?
 - Wat zijn overtredingen?
 - Verschillen tussen overtreding en misdrijf.
 - Wat wordt juridisch verstaan onder huisvredebreuk, bedreiging, openlijke geweldpleging, eenvoudige mishandeling, feitelijke aanranding, verkrachting, diefstal, afpersing, verduistering, oplichting / flessentrekkerij, vernieling?
 - Wat wordt verstaan onder opzet en schuld, overmacht, noodweer?
 - Wat zijn gronden voor strafuitsluiting?
 - Wat wordt verstaan onder discriminatie, burengerucht?
 - Wat wordt verstaan onder onderscheidingstekens?
 - Wat wordt verstaan onder gemeenschap met personen tussen 12 en 16 jaar, toediening van bedwelmende drank?
 - Wat wordt verstaan onder belediging, zware mishandeling, heling, straatschenderij, openbare dronkenschap, ordeverstoring door dronkenschap, verboden toegang?
 - Wat wordt verstaan onder belediging, ambtelijk bevel, vechterij?
- het Wetboek van Strafvordering met betrekking tot de volgende definities:
 - Wat wordt verstaan onder dwangmiddelen, staande houden, aanhouden, in beslag neming, in bewaring nemen, op heterdaad betrappen, onderzoek aan lichaam en kleding?
 - Wat wordt verstaan onder aangifte en klachten?
 - Wat zijn de wetmatige bevoegdheden hierbij?
 - Wat wordt verstaan onder een 'verdachte'?
 - Wat zijn de rechten van een 'verdachte'?
- strafbepalingen uit de Drank- en Horecawet, de Wegenverkeerswet, de Opiumwet, Wet Wapens en Munitie, Algemene Plaatselijke Verordening, welke relevant zijn voor de horecaportier.

De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in:

- gevolgen van de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus voor de functie van de horecaportier;
- taken en bevoegdheden politieapparaat in relatie tot de orde en veiligheid in en rond horecabedrijven (incl. lokaalverbod, huisvredebreuk, gewelddelicten, zakkenrollen, vernieling, Opiumwet);
- taken openbaar ministerie in relatie tot het voorafgaande.

Eindterm 12	De kandidaat moet kunnen aantonen, naar aanleiding van een ordeverstoring of calamiteit die in of nabij het bedrijf heeft plaatsgevonden, effectief te kunnen rapporteren naar leidinggevende en politie. De kandidaat moet kunnen aantonen inzicht te hebben in: - het rapporteren van gebeurtenissen die met verstoring van de orde en veiligheid binnen het bedrijf te maken hebben; - de wijze van effectief rapporteren; - het vaststellen en beschrijven van signalen; - het op een objectieve wijze rapporteren; - het toepassen van de zeven W's bij rapportage; - het toepassen van een helder taalgebruik, dat niet voor tweeërlei uitleg vatbaar is; - wat zijn positie is in een opsporingsonderzoek waarvan hij/zij onderdeel is; - wat het verschil is tussen getuige zijn of verdachte zijn; - wat de consequenties zijn als hij/zij als verdachte verhoord wordt. De kandidaat moet kunnen aantonen vaardig te zijn in: - het effectief rapporteren; - het vaststellen en beschrijven van signalen; - het rapporteren op een objectieve wijze, zonder emoties hierbij een rol te laten vervullen; - het toepassen van de zeven W's bij rapportage; - het toepassen van een helder taalgebruik, dat niet voor tweeërlei uitleg vatbaar is; - het behartigen van zijn (juridische) positie bij opsporingsonderzoek.
Eindterm 13	De kandidaat moet kunnen aantonen de veiligheids- procedures die in een bedrijfsnoodplan zijn beschreven en tot het taakgebied van de horecaportier behoren, te kunnen toepassen. De kandidaat moeten kunnen aantonen inzicht te hebben in: - het doel van een bedrijfsnoodplan; - de uitvoeringsprocedures die uit een bedrijfsnoodplan kunnen voortvloeien; - de taak van de horecaportier bij de uitvoering van een bedrijfsnoodplan; - de ontruimingsprocedure die gevolgd moet worden bij een brand- of bommelding; - het verlenen van beperkte eerste hulp bij bloedneuzen, uitgeslagen tanden, flauwte, warmte en verslikking; De kandidaat moeten kunnen aantonen vaardig te zijn in: - het toepassen van in het bedrijfsnoodplan vastgelegde procedures die gevolgd moeten worden bij ontruiming bij bijvoorbeeld een beginnende brand, bommelding, etc.; - het verlenen van beperkte eerste hulp.
Eindterm 14	De kandidaat kan zich mondeling minimaal uitdrukken op F2-niveau (Meijerink) en beschikt over leesvaardigheden op F2-niveau (Meijerink).