

Huisregels omvatten de belangrijkste spelregels over wat gasten en bezoekers wel en niet mogen en kunnen binnen het bedrijf. De medewerkers kennen ze en je maakt ze bekend aan de gasten.

Voordelen:

Je creëert een veilige omgeving voor en biedt duidelijkheid aan gasten en medewerkers.

Tips voor medewerkers:

- Zorg dat je de huisregels kent en het doel waartoe ze dienen. Gaan gasten met je in discussie geef dan aan wat het doel is van de regels.
- Pas de huisregels consequent toe.

Tips voor leidinggevenden:

- Hang de huisregels op plaatsen op waar ze goed zichtbaar zijn voor de gasten, zodat ze goed geïnformeerd worden.
- Huisregels kun je ook meesturen met een bevestigingsbrief van de afspraken of kun je uitdelen bij aanvang van het verblijf.
- Handhaven van de regels gebeurt door je medewerkers. Zorg dat ze de gedragsregels kennen en ook het doel van de regels. En wat ze moeten doen als regels overtreden worden.
- Je kunt bij het opstellen of aanpassen van de huisregels gebruik maken van een checklist Huisregels ^[1].
- Voor de zwembaden gelden eigen huisregels ^[2].
- Maakt je zelf huisregels? Een recreatieomgeving dient ontspannen te zijn en vrijheid en ruimte te geven. Zorg dat gedragsregels daarom gastvrij en plezierig overkomen. Geef met name aan wat het gewenste gedrag is (in plaats van steeds te noemen wat NIET mag). Voorbeeld:
 - FOUT: het is verboden glaswerk te gebruiken.
 - GOED: maak gebruik van plastic bekertjes.
- Stel geen regels als je ze toch niet kan handhaven.
- Wanneer gasten zich niet aan de huisregels houden en zich misdragen kun je overgaan tot een ontzegging van de toegang ^[3].

Aandachtspunten:

Om de huisregels goed te laten werken is het van belang dat er ook maatregelen genomen (kunnen) worden bij overtreding van de huisregels.

Bijlagen:

 Checklist Huisregels ^[1]

 Formulier Ontzegging toegang ^[3]

Links

[1] https://develop7.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/checklist_huisregels.pdf [2]

<https://zwembadsafari.nl/huisregels> [3]

https://develop7.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/formulier_ontzegging_toegang.pdf