



# NBTC

Nederlands Bureau  
voor Toerisme &  
Congressen



# Inzet city hosts, stewards en handhaving

## Algemene beschrijving

Hosts of stewards verwelkomen bezoekers, wijzen hen op regels en spreken hen waar nodig aan op hun gedrag. Het inzetten van hosts of stewards was al vóór de coronaperiode gebruikelijk bij grote evenementen en ook in drukbezochte steden.

De inzet van city hosts komt voort uit citymarketing. VVV's kiezen voor deze gastheren en -vrouwen om bezoekers op persoonlijke wijze welkom te heten en de weg te wijzen. Gaat het om bezoekersmanagement, dan zijn de taken uitgebreider en vergt de aansturing meer aandacht. Dit is vooral het geval als de hosts in gecoördineerd verband moeten kunnen optreden in verband met de veiligheid.

De ervaringen met het inzetten van city hosts, stewards en handhavers in coronatijd wisselen. Duidelijk is dat deze maatregel voor een effectieve uitvoering vooraf zorgvuldig moet worden doordacht, gepland en voorbereid.

## City host

Een city host of steward is een medewerker in een herkenbare outfit die bezoekers namens gemeente of ondernemers welkom heet in het gebied, hen helpt de regels ter plaatse te begrijpen en hen ondersteunt bij het naleven hiervan. In coronatijd werd de city host doorgaans aangesteld door de gemeente. Ook beveiligers kunnen worden ingezet als host. Een city host heeft primair een informatieve functie en spreekt mensen aan op hun gedrag. De beste city hosts doen hun werk met een glimlach, maar zijn ook kordaat als dat nodig is. Zij zijn geen handhavers, maar als zij namens de gemeente te werk gaan in gecoördineerd verband, dan treden ze bij overtredingen wel op. Ook kunnen zij ondernemers aanspreken op hun omgang met wachtrijen in de openbare ruimte, of op de hinderlijke plaatsing van terrassen of uitstallingen. In het uiterste geval kunnen hosts op aanwijzing van de gemeente opdracht krijgen om een gebied af te sluiten.



City hosts in Maastricht (foto: ESI)

## Context

Toen de eerste lockdown in mei 2020 ten einde kwam en winkels en horeca weer open mochten, ontstond in veel steden behoefte om medewerkers op straat in te zetten ter ondersteuning van de handhaving van de anderhalvemeternorm en andere coronamaatregelen. Deze zogenaamde hosts werden ingezet met uiteenlopende doelstellingen, van het informeren van bezoekers, tot het afsluiten van gebieden waar de bezoekerscapaciteit onder druk stond. Afhankelijk van de doelstelling werden uiteenlopende soorten hosts ingezet, van vrijwilligers en studenten tot professionele beveiligers. In sommige steden, zoals Den Haag en Leeuwarden, werden straatartiesten en acteurs ingezet om op ludieke wijze de bewustwording van de regels op straat aan te wakken.



Combinatie van city hosts (groen) en fun hosts (wit) in Den Haag (foto: ESI)



City hosts in Leeuwarden (foto: ESI)

Over het algemeen worden hosts, stewards en handhavers gezien als cruciaal voor effectief bezoekersmanagement op drukke plaatsen. Steden kijken echter wisselend terug op de effectiviteit van hun inzet. Ook de samenwerking tussen deze hosts en de gemeentelijke handhavers verliep met wisselend succes. Niet altijd lukte het om voor alle verschillende doelstellingen de juiste, goed gemotiveerde medewerkers te verkrijgen. Toch zijn er wel degelijk good practices. Dit geldt vooral als hosts en stewards een informatieve en corrigerende functie hebben en opereren in goed overleg met de gemeentelijke handhaving.

## Design, informatie, management

Het inzetten van hosts, stewards en handhavers is primair een managementmaatregel. Deze maatregel is echter alleen effectief binnen het juiste design en met inzet van effectieve informatievoorziening. We lopen de randvoorwaarden langs.

### Design

City hosts, stewards en handhavers hebben belang bij een goed ingerichte openbare ruimte. Dit wil zeggen dat de bezoeker het gebied ongehinderd kan bezoeken, er kan verblijven en zich erin kan verplaatsen zonder noemenswaardige ruimtelijke hindernissen. In de kennistegel Scheiden publieksstromen en instellen eenrichtingsverkeer worden ruimtelijke omstandigheden genoemd die voorkomen moeten worden, zoals geparkeerde fietsen die de doorstroming hinderen of een terras dat de stoep volledig in beslag neemt (zie Kennistegel 1 Scheiden van publieksstromen en instellen eenrichtingsverkeer en Kennistegel 3 Aangepaste inrichting openbare ruimte).

### Informatie

City hosts hebben voor de uitvoering van hun werk veel belang bij goede informatievoorziening richting bezoekers over de geldende regels. Weten bezoekers dat er eenrichtingsverkeer is ingesteld? Is voor hen duidelijk waar de wachtrij voor de winkel zich moet opstellen? Ook voor de gemeentelijke handhaving is het van belang dat regels waarop handhavend opgetreden moet kunnen worden, voldoende kenbaar zijn gemaakt. Consequente officiële bebording is hiervoor de basis, zoals voor de voetgangerszone, het inrijdverbod, of het verbod om fietsen te stallen op een bepaalde locatie.

Het is voor gemeente en ondernemers verstandig om hiernaast ook algemene informatie te verstrekken over een bezoek aan de binnenstad of toeristische hotspot. Als mensen die informatie voorafgaand aan hun bezoek ontvangen, kan dit bijdragen aan de acceptatie van de regels en de aanwezigheid van city hosts (zie Kennistegel 5 Publieksvriendelijke bezoekerscommunicatie).

### Management

De inzet van city hosts is een managementmaatregel die bezoekersstromen direct en op microniveau moet kunnen bijsturen. Een host kan bijvoorbeeld mensen in een wachtrij aanspreken als zij de doorgang belemmeren, of een groep die te lang midden op straat blijft staan en zo de doorstroming blokkeert. En als informatiedrager vertelt hij bezoekers wat de mogelijkheden zijn voor gebruik van een toilet, of wijst hij de beste route naar het museum of het station.

De city host doet zijn werk onder een vorm van leiding of coördinatie. Hij is nodig daar waar drukke problemen oplevert. Dit betekent dat zijn locatie en zijn prioriteiten gedurende de dag kunnen worden aangepast. Ook kan het voorkomen dat hij met andere city hosts samen moet optreden, bijvoorbeeld om een doorgang dicht te zetten bij grote drukte. Dit gebeurt altijd onder leiding van de gemeente.

Ook een goede samenwerking tussen city hosts en handhaving is van belang voor effectief bezoekersmanagement. Tegen sommige zaken kan een city host niet optreden, simpelweg omdat hij er geen mandaat voor heeft. Denk aan het verwijderen van foutgeparkeerde fietsen, of het optreden tegen een winkelier die zijn winkel laat bevoorraden buiten de laad- en lostijden en hiermee een gevaar creëert voor passerende bezoekers. In sommige steden wordt in sus-teams samengewerkt met handhaving en politie om agressief gedrag jegens city hosts tijdig in te perken of op te lossen.



### Fase

De inzet van hosts is wenselijk op drukke dagen in drukbezochte winkel- en horecagebieden. Hosts kunnen helpen het bezoek aan het gebied prettig te laten verlopen. Ook ondernemers hebben hier baat bij. En hosts zijn de ogen en oren van de gemeente als het gaat om terugkoppeling van relevante ervaringen. De inzet kan worden op- en afgeschaald aan de hand van de voorziene drukte. Zo heeft een badplaats vooral inzet nodig tijdens de zomermaanden en een horecagebied eerder in de avonduren. Een voordeel van de city host is dat hij dynamisch kan worden ingezet. Hij kan zich steeds weer verplaatsen naar de plek waar hij nodig is.

Extra inzet kan nodig zijn als een code rood-scenario realistisch wordt geacht. In een binnenstad houdt dit in dat het te druk is in het centrum en dat bezoekers actief moeten worden geweerd. Denk aan momenten als uitverkoop (bijv. Black Friday), inkoop voor de feestdagen en andere populaire acties of evenementen in de stad. City hosts en handhavers spelen beiden een rol in de uitvoering van een code rood-scenario.

### Doelgroep

City hosts zijn allereerst effectief in contact met dagjesmensen en toeristen. Deze bezoekersgroepen laten zich over het algemeen het meest leiden.

Richting bewoners kunnen hosts zich opstellen als een buddy die het leven in de stad ook voor hen leefbaar houdt.

Bij langdurige inzet is goed contact met de buurt dan ook zeker aan te raden. City hosts kunnen hiernaast ook een belangrijke rol vervullen richting ondernemers. Op een drukke dag zijn er altijd momenten waarop het bezoekersmanagement even minder goed gaat. De hosts kunnen ondernemers dan helpen door te signaleren wat er niet goed gaat. Ook kunnen zij ondernemers indien nodig verzoeken zich aan de regels en afspraken te houden. Als dat niet werkt, kunnen zij handhaving inschakelen. Als de gemeente echter zorgt dat de inzet van de city hosts plaatsvindt met draagvlak van de ondernemers, beschouwt men elkaar als partner en zal de stap naar handhaving niet snel nodig zijn.

### Situaties inzet

De inzet van city hosts of stewards is met name nuttig in de volgende situaties:

- In drukbezochte winkelgebieden;
- In drukbezochte horecagebieden;
- Op toeristische hotspots;
- Op dagen die bekend staan als drukke dagen;
- Op plekken waar bezoekers het centrum betreden, zoals de kop van de winkelstraat of het plein direct na de parkeergarage.



### Voorwaarden voor succes

De effectiviteit van city hosts of stewards en hun samenwerking met handhaving kent vele randvoorwaarden. We sommen de belangrijkste op.

- Een duidelijk plan met doelstellingen: waarvoor zijn de city hosts nodig, wat moet worden bereikt of voorkomen met hun inzet?
- De competenties van de hosts zelf. Zij moeten verbaal vaardig zijn, lange tijd op dezelfde positie een actieve houding kunnen aannemen en kennis hebben van de regels waarop zij mensen aanspreken en de motivaties daarachter.
- De houding moet vriendelijk en behulpzaam zijn.
- De hosts moeten een goede briefing krijgen voorafgaand aan de dienst. Hierin wordt met hen het verwachte verloop van de dag gedeeld qua drukte en taken.
- Kleding moet in orde zijn en op de juiste wijze opvallen. Geen zwarte outfit dus, maar een goed herkenbare kleur als blauw of geel, inclusief aanduiding van de functie.
- Communicatiemiddelen als telefoons en walkietalkies moeten in orde zijn om gecoördineerd op te kunnen treden.
- De hosts moeten kunnen terugvallen op steun van handhaving en politie als de situatie hierom vraagt.

### Aandachtspunten DIM-ICE

De city host is een informatieverstrekker, maar is niet bedoeld en ook niet in staat om alle bezoekers van een locatie te bereiken. Daarvoor is bijvoorbeeld de inzet van (digitale) signing mogelijk en informatieverstrekking via internet en sociale media.

### Kosteneffectiviteit

De kosten voor inzet van hosts lopen sterk uiteen. Ervaring leert dat de goedkoopste oplossing (bijv. inzet van vrijwilligers of studenten die voor studiepunten werken) vaak de minst effectieve is. Hierdoor kan het beeld ontstaan dat inzet van city hosts überhaupt niet effectief is. In steden waar effectief werd gewerkt met city hosts of stewards, waren dit beveiligers, horecastewards of verkeersregelaars. Een enkele keer (zoals in Eindhoven) ging het goed met de inzet van een groep zeer betrokken vrijwilligers. Deze inzet kent doorgaans echter een uiterste houdbaarheidsdatum.