

Buitenstaander en Bondgenoot ~ De deur

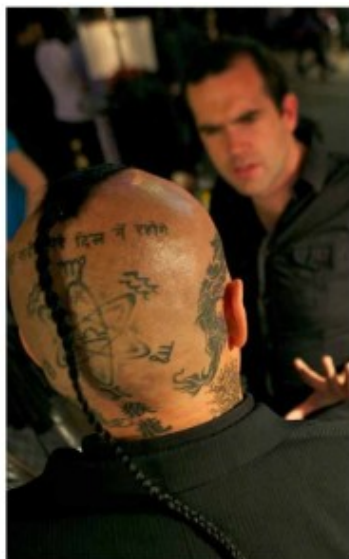


Foto: Floris
Leeuwenberg

De portier vormt het scharnier tussen de binnen- en buitenwereld. We hebben gezien dat de selectie van bezoekers van verschillende factoren afhangt. Elke stapavond weer beslissen portiers opnieuw. Bij grote drukte en rijen voor de deur wordt de lat hoger gelegd. Communicatie met de horeca-eigenaar is belangrijk, maar ook een goede samenwerking met collega's.

Omgang met de eigenaar en goede voorbereiding

De meeste portiers zijn positief over de samenwerking met de horeca-eigenaar. Portiers realiseren zich heel goed dat de sfeer binnen bepaald wordt door buiten de juiste mensen te verwelkomen. Sommige portiers zeggen actief te worden betrokken bij de bedrijfsvoering. Horeca-eigenaren hebben er immers baat bij dat portiers goed worden geïnformeerd over de programmering. Externe feestorganisaties trekken nog wel eens specifieke bezoekersgroepen. De portier wil dan weten of het bijvoorbeeld om een studentenavond of schoolfeest gaat. En wordt er techno, cool jazz of hiphop gedraaid? Hoeveel bezoekers worden er verwacht? Ook wordt rekening gehouden met ervaringen bij voorgaande edities en wordt bekeken of er niet meer personeel moet worden ingezet. Dergelijke afwegingen gelden vooral voor clubs.

Ook veranderingen in wet- en regelgeving kunnen leiden tot nieuwe afspraken met de horeca-eigenaar. Vooral de handhaving van het rookbeleid heeft achter de schermen nogal tot de nodige deining geleid. Niet alle portiers voelden zich senang over deze uitbreiding van hun takenpakket. Stanley vertelt dat het rookissue geregeld terugkwam op de agenda. Want een directie die een strikt rookbeleid nastreeft terwijl de rookcapaciteit minimaal is, wekt wrevel bij zowel de bezoekers als het personeel, dat alles in goede banen moet leiden. Om maar niet te spreken van de avonden dat bijna iedereen lak lijkt te hebben aan de regels. Er mag niet worden gerookt, maar wat te doen als joints van hand tot hand gaan?

De collega's

Portiers zijn het eerste visitekaartje. Een goede binding met de uitgaanslocatie is daarom belangrijk. Brian vindt als een van de weinigen dat portiers overal inzetbaar moeten zijn. Veruit de meeste portiers werken voor een beveiligingsbedrijf, waarvan er landelijk een paar duizend zijn. Ze worden meestal ingehuurd door de horeca-eigenaar of feestorganisatie. Slechts op een enkele locatie staan portiers op de loonlijst van de uitgaansgelegenheid waar ze werken. Er zijn portiers op het Rembrandtplein die voor geen goud op het Leidseplein willen werken, en andersom. Het verschillende publiek op de pleinen is soms een reden, maar ook de jarenlange bekendheid met het uitgaansgebied. Sommigen hebben op tal van locaties gewerkt, terwijl anderen al hun halve leven bij dezelfde deur staan. Ze zijn er haast mee vergroeid. Portiers hebben ook hun voorkeur. Als je niet van smartlappen en Nederlandstalige muziek houdt, moet je eieren voor je geld kiezen. Stanley moet er niet aan denken om bij een andere club te staan. Hij zou doodongelukkig worden.

Het team

Portiers die in hun eentje voor de deur staan, hechten grote waarde aan een goede samenwerking met het personeel binnen. Maar ook collega's helpen elkaar als er in geval van nood moet worden ingegrepen.

De portiers op het Thorbeckeplein (een 'zijvleugel' van het Rembrandtplein) bemannen alleen de deur en roepen in het geval van calamiteiten collega's bij naburige locaties met de portofoon op. Op het Rembrandtplein en Leidseplein staan vaker twee, drie of vier portiers - en bij de grote clubs op een drukke avond nog meer. Soms wordt ondersteuning gegeven als het bij de burens uit de hand loopt of de politie het niet alleen aan kan. Als iemand wordt geweigerd en die

loopt naar een tent verderop, dan wordt dit soms via de porto doorgegeven. De samenwerking met collega's reikt soms verder dan de deur alleen. Ze treffen elkaar ook buiten het werk bij teamuitjes of tijdens trainingen in de sportschool. Roland, die alleen voor de deur staat, wijst ook op het belang van het collectief. Portier en personeel moeten goed op elkaar zijn ingespeeld. Een zwakke schakel in het caféteam werkt risicoverhogend. Alle portiers houden door middel van een oortje of een intern waarschuwingssysteem contact met het personeel dat binnen werkt. Moes legt uit hoe het bij hem in het feestcafé is geregeld. Als het groene lampje gaat branden, dan weet hij dat er binnen iets gaande is maar (nog) niet dringend. Een portier kijkt dan via een luikje de zaal in. Maar knippert het lampje, dan wordt er binnen geduwd of geknokt. Dan gaat de deur dicht en twee portiers gaan de zaal in. Voor de portiers van het naastgelegen feestcafé het sein om te assisteren.

Een goede teamspirit is essentieel. Als je op de proef wordt gesteld bij incidenten moet je elkaar blindelings kunnen vertrouwen. Pas dan leer je wat je écht aan elkaar hebt. Spring je voor elkaar in het vuur als het er werkelijk op aankomt? Blijven je collega's staan, grijpen ze in, springen ze voor elkaar of voor andere bezoekers in de bres of rennen ze weg? Brian heeft sterke jongens gekend die in de ring hun mannetje staan, maar wegrenden toen het hen te heet onder de voeten werd. Hij weet waarom: "De spelregels in de ring liggen vast. Je kent je tegenstander en zit in dezelfde gewichtsklasse. Maar de straat is onvoorspelbaar. Niet alle jongens kunnen daar tegen."

Enkele portiers verkeren in de positie dat ze zelfstandig nieuwe collega's mogen aannemen. Daan is vooral beducht voor patsers en sportschooltypes die te veel zichzelf willen bewijzen. Een hecht portiersteam dat goed op elkaar is ingespeeld spreekt met één mond: nee is nee en ja is ja. Uniformiteit in werkwijze schept helderheid en duidelijkheid naar elkaar én naar de bezoekers. Het komt nog wel eens voor dat bezoekers portiers tegen elkaar uit willen spelen.

Andersom gebeurt ook. Collega's moeten blijven communiceren om misverstanden te voorkomen. Moes: "Als iemand die eruit wordt gezet de volgende dag oprecht zijn excuses aanbiedt, dan mag hij weer naar binnen. Maar dat moet je ook tegen de andere portier zeggen met wie je de avond daarvoor hebt gewerkt." Sjors vindt het belangrijk dat er op de bijeenkomsten van portiers plaats is voor reflectie en het bijstellen van verwachtingen of richtlijnen. "Hebben we te snel iemand doorgelaten of zijn we juist te streng geweest? Je moet met

elkaar kunnen dollen. Als je daar al niet tegen kan, dan is dat voor andere collega's een veeg teken."

Portier spelen of een echte portier zijn

Over collega's worden soms kritische noten gekraakt. Terwijl de een vindt dat hij in een superteam werkt, ziet de ander nog tal van verbeterpunten. Boris heeft veel jongens zien komen en gaan. Een diploma is mooi, maar lang niet iedereen is geschikt voor het vak. "Er is een groot verschil tussen jongens die de portier spelen en die het ook echt zijn." De stijl van portierschap kan nogal verschillen. Voor wie in z'n eentje aan de deur staat is dat geen probleem. Maar met collega's die niet op dezelfde golflengte zitten, kan het soms flink op je zenuwen werken. Stanley zou grote moeite hebben met collega's die een te bijdehante houding uitstralen of alleen maar 'fysiek autoritair' kunnen handelen. Daar zou hij zelf ook ruzie mee krijgen. De juiste man op de juiste plek is al het halve werk! Fela ziet zichzelf als vrolijke portier. Gezelligheid, entertainment en lachen met bezoekers maken zijn avond. "Ik kan er chagrijnig van worden als een collega naast mij een poreem trekt alsof hij op het kerkhof staat. En dan nog niet begrijpen dat hij minder fooi krijgt!"

Brian is bevoegd om portiers aan te nemen. Hij ziet veel jongens die ongeschikt zijn voor het vak. Toch willen veel jongens uit de beveiligingswereld werken als portier. "Ze hebben misschien wel de kwalificaties (papieren), maar niet de competenties van een echte portier. Ze krijgen vaker klappen omdat ze minder ontzag inboezemen." Deze jongens zouden het moeilijk maken voor de 'echte portiers', die meer kunnen incasseren; 'harder' zijn. Met afgrijzen ziet Brian dat collega's soms zwichten voor moeilijke types. Dat zou hem nooit overkomen: "Bij mij aan de deur is nee ook echt nee". Ook Roland en Hozin vinden de nieuwe generatie portiers 'suffer' dan de oude garde. Terwijl nieuwelingen eerst uitgebreid gaan bellen als er iets aan de hand is, grijpen de ervaren rotten meteen in. Volgens de meer ervaren portiers moeten door het weifelende optreden van nieuwkomers portiers over de hele breedte weer het respect terugverdienen.