

Mei



‘Heeft u wat geld voor me?’

Ze staat bij de ingang van de supermarkt.

Ze is een jaar of zeventien, achttien.

Ze is goed gekleed en ziet er verzorgd uit.

Ik geef haar de paar euro die ik in mijn zak heb.

‘Dank je wel’, zegt ze.

Als ik vijf minuten later naar buiten loop, stel ik toch de vraag.

‘Waarom sta jij hier?’

‘Ik heb schulden gemaakt’, zegt ze, ‘niet erg veel, hoor.’

Ze haalt haar schouders op.

‘Ik ben stom geweest.’

Ze glimlacht.

‘In mei ben ik al klaar met afbetalen.’

‘Dat is toch nog een half jaar’, zeg ik, rekenwonder.

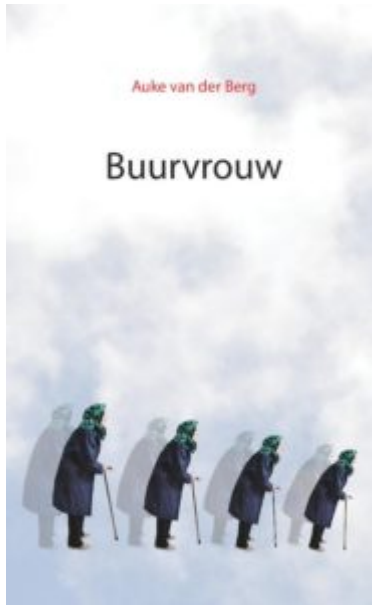
‘Ja, maar ik mocht gelukkig mijn kamer houden. Die kan ik net betalen.’

Ze haalt haar schouders weer op.

‘En ik heb mijn telefoon nog. Alleen blijft er niks over voor boodschappen.’

Op weg naar huis struikel ik bijna over mijn goedertierenheid. Maar als ik thuis ben, zijn alle mogelijke hulpacties weer tot rust gekomen, zet ik de computer aan, tik dit stukje en buig me over de redactie van een stuk over circulaire economie.

Overtollig



‘Begrijp jij het?’, vraagt H. verbaasd, ‘dat je zo behandeld wordt.’

J. zit verslagen in de stoel bij het raam. Ze slaapt deze dagen slecht, eten lukt niet.

Drieëntwintig jaar heeft H. in een ziekenhuis gewerkt. Op de OK. Drie maanden geleden werd hem verteld dat hij overtollig was. Met onmiddellijke ingang mocht hij vanaf die dag toekijken tijdens operaties. Hij mag niets meer doen, behalve instructies geven aan de verpleegkundigen die zijn werk over moeten nemen. Vaak houdt hij zijn hart vast als hij ziet hoe onhandig ze met de apparatuur omgaan.

Maar wie weet leren ze het. Dat het viezer wordt in de hoekjes van de kamers, ligt niet aan de schoonmakers.

Natuurlijk gingen ze op zoek naar passend werk. Vorige week werd hem een plek aangeboden. Het was jammer dat ze vergeten waren dat hij een handicap heeft, die nou net onhandig is bij die baan. Was personeelszaken even ontschoten.

‘Volgende keer beter.’

En nu zit J. thuis. Vierendertig jaar werkte zij in een ander ziekenhuis. Ze had al een paar keer een grap gemaakt over die mannen die op de afdelingen met een klokje rondliepen en elke handeling minutieus vastlegden.

Twee weken geleden was zij aan de beurt.

Het leek haar een routineklus na al die jaren, dat evaluatiegesprek. Even doornemen hoe alles gaat. Tien minuten later stond ze buiten en mocht ze naar huis. Overtollig.

Het is maar goed dat ze zo verbouwereerd was dat ze de papieren weigerde te ondertekenen.

Ze moest met onmiddellijke ingang de drie vrije maanden opnemen die voor de oude dag gereserveerd waren.

Ze zat een week thuis toen een collega belde.

‘He, ik wist niet dat jij met gehandicapten wilde werken.’

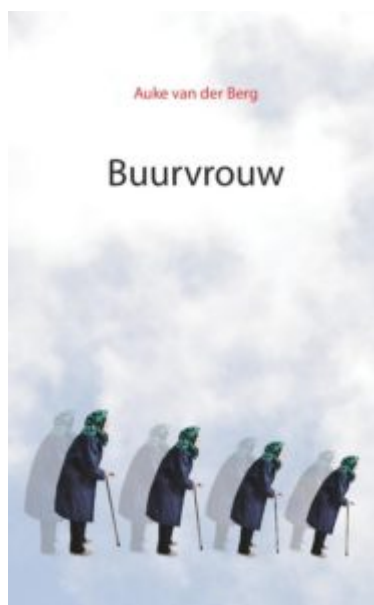
‘Hoe bedoel je?’, had ze verbaasd gevraagd.

‘Dat staat in het personeelsblaadje’, had de collega gemeld.

Een traan biggelt over haar wang als ze het vertelt.

'Het is nog een troost dat we samen in deze ellende zitten', zoekt H. naar het halfvolle glas.

Jumbo



'Dat is dan 19,45.'

'Dat is een mooi jaartal', zeg ik.

Ze kijkt op.

'Hoe oud was u toen de oorlog afliep?', vraagt ze. 'Mijn opa was drie', voegt ze eraan toe.

Mijn wijsvinger blijft even boven het toetsenbordje hangen. Gelukkig weet ik mijn pincode nog.

De wereld



Niets lijkt veranderd. De straatsteentjes waarop mijn kleine klompjes ooit roffelden, liggen rustig te wachten op de volgende passant. Het kerkje uit de 15e eeuw, verscholen tussen de bomen, staat naar het weiland te kijken waar ik, vier jaar oud, ontdekte dat de wereld niet stilstond.

‘Ga maar es liggen’, zei mijn zusje, ‘en kijk naar de lucht.’

Misselijk werd ik.

En ik begreep dat het niet alleen maar rozengeur was wat me te wachten stond.

Buitenstaander en Bondgenoot ~ De werkbeleving van portiers in de Amsterdamse binnenstad



Foto: Floris Leeuwenberg

“Een portier moet politieman, diplomaat, rechter, ruige jongen en maatschappelijk werker zijn en bovenal een gentleman.

Van alle mensen is hij de ene keer degene wiens aanwezigheid het dringends

noodzakelijkst is en een andere keer de meest ongewenste.”

(Timo, portier)

Dit onderzoek is uitgevoerd door het Bonger Instituut voor Criminologie van de Universiteit van Amsterdam, in opdracht van stadsdeel Centrum, gemeente Amsterdam - Rozenberg Publishers - ISBN 978 90 3610 253 7 - 2011

Foto's: *Floris Leeuwenberg, Amsterdam*

www.florisleeuwenberg.com

Deze uitgave is mede mogelijk gemaakt door de financiële ondersteuning van Koninklijke Horeca Nederland, Universiteit van Amsterdam

Bonger Instituut voor Criminologie - Postbus 1030 - 1000 BA Amsterdam

Inhoudsopgave

[1. Inleiding](#)

Een beroep vol dynamiek

De portier als boeman

Wantrouwen en kloven dichtten

De portier als buitenstaander

Onderzoeksgebied

Het onderzoek

[2. Negatieve beeldvorming en imagoverbetering](#)

De portier en de mondige burger

Verbeterde samenwerking

[3. Amsterdamse portiers](#)

Vroeger

Geen roeping

Steeds meer regels

Korte lontjes en minder slagkracht

Pasjessysteem en softere portiers

Meer indrinken, minder fooi

[4. Kerntaken en deurbeleid](#)

Huisregels

Een verzorgd uiterlijk

Geen wapens en drugs

5. Variatie in uitgaanspubliek

De juiste balans

Clanvorming

Lastige groepen

Selectie van bezoekers

6. De deur

Omgang met de eigenaar en goede voorbereiding

De collega's

Het team

Portier spelen of een echte portier zijn

7. Conflictbeheersing

Praten, rustig blijven en onderhandelen

Handelen bij (dreiging van) geweld

Onveilig voelen

Dankbaarheid

8. Portiers en politie

Wel of niet politie inschakelen?

Stroeve samenwerking

Aangiftes aan je broek

Discriminatie versus selectie

Klachtenafhandeling en zelf aangifte doen

9. Knelpunten en verbeteringen

Beleid en praktijk

Behoeftte aan bescherming

Portierspas en de persoon erachter

Aantasting privacy bij aangifte

Meer bevoegdheden

Meer afstemming met de regionale politie

Meer investeren in portiers

Discriminatie

Belangenorganisatie voor portiers?

Portiersoverleg

Buitenstaander en Bondgenoot ~ Inleiding



Foto: Floris Leeuwenberg

Donderdag, 26 mei 2011, kwart over een 's nachts. Het uitgaansleven op het Rembrandtplein is nog niet echt op gang gekomen. Als we een rondje lopen begint het licht te miezeren. Nergens rijen bezoekers. De stappers die naar binnen willen kunnen vaak meteen doorlopen. Een knikje naar de portier is voldoende.

De portiers ogen ontspannen. Tijd om met een van hen een praatje te maken. Hij zegt van het nachtleven te houden, maar baalt dat de sfeer ruwer is geworden. Wat hem verbaast is dat het vaak agressie om niks is. Alsof sommigen onder hoogspanning staan. Portiers zijn goede bliksemafleiders. Een 'nee' wordt al als een aanval gezien. En als je noodgedwongen moet ingrijpen wordt er meteen aangifte gedaan tegen de portier. Hij zegt er af en toe niet meer met zijn verstand bij te kunnen. "Uitgaan doe je toch voor de gezelligheid?" De portier kijkt ietwat mistroostig. Het is nog steeds rustig op het plein. Maar schijn bedriegt, want vijf

minuten later is er opeens opschudding in het naastliggende feestcafé. We zien een opgefokte jongen die heel snel door een portier naar de grond wordt gedrukt. “Ophouden nou”, zegt de portier. Hij neutraliseert de spartelbewegingen van de jongen die zich blijft verzetten. “Ik heb niets gedaan”, brult de jongen. “Ik kom hier al 15 jaar. Waarom word ik dan zo behandeld?” Onze portier is ernaartoe gesneld en belt de horecalijn. Intussen staat er ook een rij bezoekers voor zijn eigen deur, die nu door één portier wordt bemand. Iedereen kijkt naar de twee kronkelende mannen op de stoep. Na zo’n drie minuten arriveren twee agentes. De portier laat de jongen opstaan en draagt hem over. De jongen roept weer dat hij niets heeft gedaan en begint daarop demonstratief zijn zakken als teken van onschuld te legen. “Ik wil aangifte doen!”, roept hij een paar keer geëmotioneerd tegen een van de agentes. Deze maant hem te kalmeren en legt uit dat hij op deze manier erg agressief over komt. De jongen luistert niet en gaat onverstoorbaar verder. Er verschijnen nog twee agenten. Net voordat de jongen in de boeien gaat, weet hij zich nog te ontdoen van een witte wikkel, terwijl hij blijft scanderen dat hij onschuldig is. Bij vertrek checkt een agent de omgeving, waarbij zijn oog valt op de wikkel bij de boom. Hij raapt het op en samen met de jongen vertrekken de agenten richting bureau Prinsengracht.

Een beroep vol dynamiek

Het portiersvak zit vol dynamiek. Een rustige situatie kan plotsklaps omslaan in een snelle actie. ‘Portier’ is de algemene benaming voor wat tegenwoordig ook wel ‘gastheer’, ‘horecabeveiligiger’ en dergelijke heet. Het metier van portier is in het afgelopen decennium aanzienlijk veranderd, niet in het minst door nieuwe wetgeving en convenanten tussen gemeente, politie en horeca. In april 1999 trad een nieuwe wet op de particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus in werking. Het beleid van de overheid om portiers op te leiden en voor hun aanstelling te controleren op antecedenten werd gemotiveerd door verschillende incidenten in het begin van de jaren negentig, die gepaard gingen met fysiek geweld. Portiers moesten voortaan in dienst zijn van een horecagelegenheid of van een beveiligingsbedrijf, dat hen weer verhuurt aan de horeca.

Portiers krijgen na het volgen van een cursus en een screening et cetera een officiële portierspas, die om de drie jaar verlengd dient te worden. Zelf heeft de beveiligingsbranche veel geïnvesteerd in de professionalisering van de horecabeveiliging.

Horeca- en deurpersoneel worden in toenemende mate betrokken bij nieuwe

gemeentepannen, met als doel de problematiek in de uitgaansgebieden rond toegangscontrole, sfeerbeheer, groepsselectie en veiligheid beter te kunnen beheersen. Portiers en horeca worden vaker uitgenodigd om deel te nemen aan overlegstructuren die in het leven zijn geroepen om de veiligheidsproblematiek in de uitgaansgebieden beter en effectiever aan te kunnen pakken. Door de professionalisering van het gastheerschap wordt tevens verwacht dat het deurpersoneel zich regelmatig laat bijscholen.

De portier als boeman

Er is in Nederland nog weinig concreet onderzoek gedaan naar de werk- en leefwereld van portiers.**[i] [ii] [iii]** Maar zoveel is duidelijk: de wisselwerking tussen praktijk en opleiding is aan verandering onderhevig en blijft voor verbetering vatbaar. In de sfeer van deurregels en de handhaving hiervan in praktijk, zijn toelaatbare en ontoelaatbare selectiemechanismen en selectie op basis van sfeerelementen in de huidige cursussen soms onderbelicht.

De portier neemt, wat sociologen noemen, een 'liminale' positie in. Enerzijds wordt in de samenleving geaccepteerd dat een portier als uitsmijter soms moet ingrijpen en 'zijn handen gebruikt', anderzijds rekent men hem al snel een overschrijding van het 'betamelijke' aan.**[iv]** De discussies hierover vormen een belangrijke graadmeter voor de verschuiving van het denken in de samenleving over de positie van *infamous occupations*.**[v]**

Ondanks de voortschrijdende professionalisering van de beveiligingsbranche, blijven horecabeveiligers voor de buitenwacht geregeld in een kwaad daglicht staan en kampen ze met negatieve beeldvorming, met de kans op uitvergroting van een karikatuur. Als gevolg hiervan worden portiers al snel als boeman gezien en/of als iemand die discrimineert en hardhandig is (volgens bezoekers), ontactisch is en onzorgvuldig visiteert (volgens politie) of moeilijk te porren is voor nieuwe beleidsplannen (volgens beleidsmakers).

Wantrouwen en kloven dichten

In de beleidsplannen van Amsterdamse stadsdeel Centrum wordt ondermeer gehecht aan onderling vertrouwen tussen de partijen die onontbeerlijk zijn voor een doeltreffende en doortastende samenwerking.**[vi]** De wens is om kloven te dichten en te streven naar een eensgezinde en brede aanpak om de veiligheid te waarborgen. De positie en bevoegdheden van portiers zijn een cruciale factor bij het handhaven van de orde en de aanpak van overlast in de uitgaansgebieden. Tijdens de vooroverleggen tussen de horecabeveiliging, de horeca, politie en

stadsdeel Centrum benadrukken alle partijen dat de samenwerking weliswaar is verbeterd, maar dat er nog genoeg obstakels zijn te overwinnen.

De ondersteuning van portiers bij het doen van aangifte van agressie of geweld tegen de portier is bijvoorbeeld een heikel punt, evenals het telkens terugkerende gesteggel rond de dreigende intrekking van de portierspas. Een ander discussiepunt is de inzet van mystery guests door de politie om discriminatie in de horeca aan te tonen.

De portier als buitenstaander

De problematiek rond ordehandhaving, klachtenafhandeling en (discriminatoire) toegangsselectie blijft de gemoederen geregeld bezig blijft houden. Frustraties en onbegrip bij de portiers leiden in praktijk soms tot een moeizame samenwerking tussen portiers, politie, de horeca en het stadsdeel. **[vii]**

In de kern wil dit onderzoek allereerst een beter inzicht geven in de *positie, rol en de werkpraktijk van horecabeveiligers*. Centraal hierbij staat hun eigen perspectief, de denk-, werk- en leefwereld van portiers. Meer specifiek beoogt dit onderzoek ook om *belemmerende en bevorderende factoren* in kaart te brengen die een succesvolle samenwerking met andere belanghebbende partijen blokkeren of juist kunnen stimuleren. Het achterliggende doel van het onderzoek is om bij te dragen aan het dichten van de kloof tussen beleid en praktijk en het soms wederzijdse wantrouwen te verminderen om zodoende een betere basis te hebben voor een eensgezinde en brede aanpak om de veiligheid te waarborgen. Met andere woorden: een betere stroomlijning van beleid door meer efficiëntie en effectieve samenwerking tussen het stadsdeel, de horeca, beveiligers en de politie. De portier is behalve een 'buitenstaander' net zo goed een 'bondgenoot'.

Onderzoeksgebied

Het uitgaansleven en de hiermee verbonden overlast en onveiligheid in de Amsterdamse binnenstad is voor een aanzienlijk deel geconcentreerd op en rond het Rembrandtplein en het Leidseplein. **[viii]** Er werken naar schatting 60-80 beveiligers op het Rembrandtplein en 100 op het Leidseplein.

Op een doorsnee avond in het weekend op het Rembrandtplein bijvoorbeeld, komen volgens de buurtregisseur ongeveer 15.000 bezoekers die kunnen kiezen uit 200 horecagelegenheden en 10 clubs en discotheken. De Leidse buurt telt naar schatting 150 horecagelegenheden **[ix]**, waarvan bijna een derde avondzaken (33 cafés) en nachtzaken (7 discotheken; 3 feestcafés en 3 nachtclubs). Op het Rembrandtplein zijn op een uitgaansnacht standaard ruim 20 politiemensen actief

(inclusief extra politietoezicht vanuit de regio, ofwel RBE) en een drugshond. **[x]** Met ingang van november 2010 zijn op beide pleinen camera's geïnstalleerd. Sinds de herstructurering van het Rembrandtplein beschikt de politie ook over calamiteitenverlichting rond het plein, die standaard om 05:00 uur 's ochtends aanspringt en indien gewenst ook op een eerder tijdstip.

Voorts kan het stadsdeel met behulp van de 'Kwaliteitsmeter veilig uitgaan' nieuwe ontwikkelingen in de uitgaansgebieden op de voet volgen. Sinds enige tijd beschikken de portiers over een horecalijn, waardoor ze in geval van calamiteiten direct de politie kunnen waarschuwen.

Het onderzoek

Tussen december 2010 en mei 2011 hebben we kwalitatief onderzoek gedaan naar de werk- en belevingswereld van portiers. In het weekend voerden we *informele gesprekken* met portiers, uitbaters, bezoekers en politie/buurtregisseurs en deden observaties in en rond uitgaansgelegenheden op het Rembrandtplein en het Leidseplein. De focus lag op de 'deurproblematiek': de handelswijze van portiers, de interactie met bezoekers tijdens de toegangscontrole (toegangsrecht, toe- en uitstroom, publiekselectie, eindcontrole op het vertrekkende publiek) en sfeerbeheer. De informele gesprekken hadden tevens tot doel om portiers te selecteren en te werven voor een diepte-interview.

Na zorgvuldige selectie werden *interviews met portiers* gehouden. Dit gebeurde aan de hand van een topiclijst. Behalve het in kaart brengen van de portiersproblematiek werd gekeken hoe de beroepsgroep de implementatie en gevolgen van nieuwe, door het centrale stadsdeel en de politie gewenste, maatregelen opvat. Kort gezegd: wat gaat er mis, wat gaat er goed en wat moet verbeterd worden.

Voor de interviews werd een zorgvuldige en in kwalitatieve zin representatieve selectie gemaakt van tien portiers die - verdeeld over de beide uitgaansgebieden - werkzaam zijn bij verschillende typen uitgaansgelegenheden en met voldoende spreiding over publieksgroepen.

Omdat het uitgaansleven een melange is van stappers en groepen, hebben we hier bij de selectie van locaties en portiers rekening mee gehouden. Er zijn zes autochtone, een Surinaamse, een Antilliaanse, een Koerdische en een Marokkaanse portier geïnterviewd. Een deel van de interviews vond plaats voorafgaand aan de avond/nacht dat de portier moest werken. Alle interviews zijn op band opgenomen en duurden één tot drie uur. Brian (29 jaar) is de jongste portier en Fela (49 jaar) de meest ervaren en oudste. Ten behoeve van de

anonimiteit zijn de namen van de portiers in dit rapport niet hun echte namen.

Noten

- i.** Triesscheijn, S. & Maris, C. (2005) Tussen doorbitches en uitsmijters. Rotterdam: RADAR, Rotterdam Discriminatie Actie Raad.
- ii.** Doorn, R. (2002) Een goede portier is een goede acteur. Een uitspraak over het beleid van de centrale overheid betreffende horecaportiers na de bestudering van hun taken en de wijze waarop ze met bezoekers interacteren. Doctoraalscriptie Culturele Antropologie, Universiteit van Amsterdam.
- iii.** Ten Voorde, H. & Gemert, F. van (2008) Van ingehuurde vuisten tot beroepsgroep; Een etnografisch onderzoek naar portiers in een Nederlandse stad. Tijdschrift voor Criminologie, 50(4), p. 372-383.
- iv.** Doorn, R. (2002) Een goede portier is een goede acteur. Een uitspraak over het beleid van de centrale overheid betreffende horecaportiers na de bestudering van hun taken en de wijze waarop ze met bezoekers interacteren. Doctoraalscriptie Culturele Antropologie, Universiteit van Amsterdam.
- v.** Blok, A (2001) Infamous Occupations. In: A. Blok (ed.) Honour and Violence, p. 44-68. Cambridge: Polity Press.
- vi.** Onder andere: Actieplan Veilig Uitgaan Rembrandtplein en Leidseplein (2009), Plan van aanpak: Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan Rembrandtplein e.o. (2010), Gemeente Amsterdam Stadsdeel Centrum.
- vii.** Het stadsdeel signaleerde tijdens een portiersoverleg (in zomer 2010) dat er nogal wat frustraties leven en die mogelijke drempels vormen bij een meer efficiënte en effectieve samenwerking.
- viii.** Daarnaast ook in het Wallengebied, met zo'n 40 beveiligers. Vanwege het voor dit onderzoek beschikbare budget wordt dit gebied buiten beschouwing gelaten.
- ix.** Hiertoe worden ook coffeeshops en foodzaken (snackbars, broodjeszaken et cetera) gerekend.
- x.** Op een doorsnee avond in het weekend worden gemiddeld 12 aanhoudingen verricht (ongeveer 50% van de stappers is afkomstig van buiten Amsterdam) waarvan 10 onder invloed alcohol en/of drugs.