

Buitenstaander en Bondgenoot ~ Negatieve beeldvorming in imagoverbetering



Foto: Floris
Leeuwenberg

Zonder uitzondering balen portiers in de twee uitgaansgebieden soms van de negatieve beeldvorming over hun vak. Veel kwalificaties berusten op vooroordelen - en ze komen allemaal voorbij tijdens ons veldwerk. Portiers worden betiteld als 'fout', 'anabolen spuiters', 'ongeletterde imbecielen', 'criminelen', 'valse kickboksers', 'on gevoelige klootzakken', 'domme kleerkasten', 'machtswellustelingen' en zo kunnen we nog wel even doorgaan. Portiers hebben kortom een flink imago probleem. Deze negatieve beeldvorming leeft niet alleen onder veel stappers in het uitgaansleven, maar wordt ook geregeld in de media geventileerd.

Gezagsdragers en beleidsambtenaren die dicht bij de deurproblematiek staan, weten vaak beter. Maar zelfs in deze kringen bespeuren portiers soms stigmatiserende reflexen als het over hun werk gaat. Geen van de geïnterviewde portiers zegt de illusie te hebben dat de heersende negatieve beeldvorming na dit (bescheiden) onderzoek drastisch zal veranderen.

Maar wat ze wel hopen, is dat de partijen waar portiers beroepsmatig mee worden geconfronteerd (o.a. gezagsdragers, horeca-eigenaren, ambulancepersoneel, bestuurders, agenten en stapvolk) meer inzicht krijgen in de deurproblematiek zoals zij dit beleven. Sjors weet dat er veel over zijn vakbroeders wordt beweerd, maar twee dingen wil hij wel kwijt alvorens we hem interviewen. Niets is alleen zwart of wit in de portierswereld. En portiers zijn net als andere burgers gewoon mensen, maar ze mogen wel de klappen opvangen. En wat ook nog wel eens over het hoofd wordt gezien, is dat portiers zich soms ook maatschappelijk werker en hulpverlener voelen.

De portier en de mondige burger

Portiers bemerken vaak als eerste de veranderende mores in het uitgaansleven. Ze voelen zich niet zelden een soort 'schietschijf'. Het uitgaansleven op de twee pleinen is hectischer geworden. En meer massa betekent ook meer druk op de deur. De oudgedienden vinden dat burgers vooral in de breedte een stuk mondiger zijn geworden, maar niet per se beleefder. Portiers hebben vaak het gevoel dat ze het nooit goed kunnen doen. Of ze grijpen te snel in, treden te hard op, discrimineren bij voortdurende of gooien hun kont tegen de krib als ze (alweer) een cursus moeten doen. Door allerlei nieuwe wet- en regelgeving vinden ze dat het portierswerk complexer is geworden. Toch willen ze niet zitten meesmuilen. Portier zijn is ook een avontuurlijk en spannend beroep en soms op het randje volgens Timo: "Want op de rand van de afgrond is het uitzicht het mooist."

Verbeterde samenwerking

Als we portiers vragen wat er beter kan in de samenwerking met andere partijen, dan horen we bijna steevast dat beleidsmakers vaak geen flauw benul hebben van de deurpraktijk. De ambtenaren en bestuurders die mooie plannen en antidiscriminatieprogramma's bedenken, zouden voor de aardigheid eens een nachtje aan de deur moeten staan. "En dan niet met een agent erbij! Misschien dat er op het stadhuis dan wat meer begrip komt voor ons werk."

Toch moeten portiers - zij het soms schoorvoetend - toegeven dat er de laatste jaren ook progressie is geboekt. De samenwerking met politie op de beide pleinen is verbeterd en er wordt meer intensief gepraat over de deurproblematiek. Er blijven evenwel genoeg punten over die hen dwars zitten.

Buitenstaander en Bondgenoot ~ Amsterdamse portiers



Foto's: Floris
Leeuwenberg

Veel portiers die werken in het centrum van Amsterdam wonen ergens anders in Noord-Holland, in Flevoland of Utrecht. Soms omdat ze dichterbij hun andere (fulltime) baan willen wonen. Maar vaker vanuit privacy en veiligheidsoverwegingen. "Je gaat in je eigen stad niet aan de deur staan. Je wilt niet op straat in je eigen woonplaats worden herkend." Deels is dit ook uit bescherming tegen mogelijke wraakacties of anders wel vanwege hun partner of gezin. Want ondanks hun grote sociale netwerk, weten ze ook dat ze niet bij iedereen geliefd zijn. "Sommigen kunnen je bloed wel drinken." Represailles tegen portiers zijn dan ook geen onbekend fenomeen.

Brian is een van de weinigen die het niet uitmaakt waar hij woont of werkt. Hij heeft zelfs jarenlang om de hoek van het Rembrandtplein gewoond. Hij heeft hoe vaak wel niet gehoord dat ze hem later zullen opwachten. Hij antwoordt altijd onderkoeld en laconiek: "Prima, ik ben om 4 uur klaar." Maar ze staan er nooit.

Het merendeel van de portiers heeft middelbaar of hoger beroepsonderwijs gevolgd. Portiers zijn harde werkers en maken vaak meer dan veertig uur per week.

De meesten zijn parttime portier. Daan, de enige fulltimer, is ook een bekende in de sportwereld en geeft les als judoleraar. Anderen, zoals Brian en Sjors, combineren het portierschap met een eigen beveiligingsbedrijf. Naast hun werk als portier (sommigen werken op meerdere plekken als portier) hebben de anderen momenteel een fulltime baan (als militair, docent, consultant, commercieel manager, kickboksleraar bij probleemjongeren of verkoper in een coffeeshop).

Vroeger

De geïnterviewde portiers hebben vaak een lange staat van dienst. Maar ze herinneren zich nog levendig de tijd toen ze als groentje begonnen. Sommigen dissen verhalen op uit de jaren tachtig, toen het Amsterdamse nachtleven begon te swingen. Het werd dynamischer met meer reuring op de pleinen, in de cafés en (nieuwe) disco's. Yuppen, kunstenaars, Hells Angels en Amsterdamse penoze zaten soms gebroederlijk aan dezelfde toog. Snuifcocaine begon de discovloer te domineren.

Timo herinnert zich de maandagavond, toen de halve Nederlandse horeca naar Amsterdam ging om te stappen. In de provincie was het toen nog een saaie boel. Fela vertelt over de opkomst van 'snuiftenten' waar bohemians, bokkers, babes en notoire bengels rondgingen die bereid waren om een paar honderd gulden neer te leggen voor de nieuwe drug: cocaine. Op jonge leeftijd was hij al gefascineerd door uitgaansvolk dat een gat in de nacht feestte en nog nooit een baan van 9 tot 5 had gehad.



Foto: Floris
Leeuwenberg

De oude garde portiers, begonnen in de jaren negentig, heeft in De Richter, Oblomov, Coco's en Margarita's gestaan; legendarische cafés en clubs, maar inmiddels allemaal ter ziele. Roland zegt dat hij als portier de kneepjes van het vak heeft geleerd toen midden jaren negentig het uitgaansleven pas goed begon te boomen. Hij moest zich als enige blanke handhaven tussen Marokkaanse en Antilliaanse portiers. Het voelde alsof hij voor de leeuwen werd gegoid. "Een moeilijk publiek met macho Colombianen en drukke Antillianen, die allebei geen tegenspraak dulden van een witman." Nederlanders kwamen er niet. Vechtpartijen aan de deur waren geen uitzondering. Hij werd op de proef gesteld en moest als nieuweling afdwingen wie er de dienst uitmaakte aan de deur. Alles draaide om respect, maar iedereen gaf daar weer een eigen draai aan. Roland: "De omgangsvormen waren ruw en gewelddadig. Het ging er gewoon om wie de sterkste en stoerste was. Klaar." Fela moest in die tijd met een paar andere 'gewichtige kerels' wel eens opdraven voor een horeca-eigenaar om een club of café te zuiveren van onpure types die de lakens uitdeelden in plaats van de portiers.

Geen roeping

Geen van allen heeft een speciale roeping gevoeld om later portier te worden. Daan zou een 'lange neus' hebben getrokken als ze vroeger gezegd zouden hebben dat hij voor portier in de wieg was gelegd. Boris greep bij toeval een keer in bij een vechtpartij, toen hij aan het stappen was in Amsterdam. Hij werd meteen door een clubeigenaar benaderd. Die was zo onder de indruk van zijn

koelbloedige optreden, dat hij vroeg of hij Boris later nog eens mocht bellen als hij een portier nodig had.

Uit de verhalen van portiers blijkt dat het meestal anderen waren die hun potentiële kwaliteiten als portier opmerkten. Ze zien dat je breed, sterk, en koelbloedig bent. Want dat is misschien wel het belangrijkste, dat je rustig blijft in panieksituaties; een natuurlijk overwicht hebt en overtuigingskracht. Brian is eigenlijk de enige die al tijdens zijn stapperiode in Utrecht bedacht dat ze hem beter konden inhuren voor het oplossen van vechtpartijen. Stuk voor stuk en vaak bij toeval zijn ze er ingerold en gevraagd door een horecabaas, een sportschoolhouder of een andere portier die intuïtief aanvoelde dat ze uit het goede hout waren gesneden.

Door zijn ervaring als bedrijfsrechercheur werd Timo gevraagd om een groep hardnekkige zakkenrollers aan te pakken in de horeca. Voordat hij het wist, stond hij voor de deur en kon hij ook zijn vaardigheden als conflictbemiddelaar in praktijk brengen. En toen bij een grote club de nood hoog was, werd Daan gevraagd om orde op zaken te brengen. Er waren serieuze signalen dat een andere groep de deur wilde overnemen. Sjors viel in de smaak vanwege zijn kwaliteiten die een portier moet hebben: verbaal sterk, een team kunnen leiden en je mannetje durven staan.

Steeds meer regels

De portiers werken vaak al jarenlang in de horeca. Toch is bijna je halve leven portier zijn nog niet zo vanzelfsprekend. Ze hebben in de loop der tijd genoeg collega's zien afhaken omdat ze het werk mentaal te zwaar vonden; murw werden omdat ze alles veel te persoonlijk opvatten. Anderen vielen door de mand omdat ze banden met penoze of dealers hadden.

Met de nieuwe wet op de particuliere beveiligingsbureaus van 1999 werd een poging gedaan om het kaf van het koren te scheiden. Sommige portiers hebben deze omslag meegemaakt en zeggen er gemengde gevoelens over te hebben. Met de nieuwe wet kon iedereen worden gescreend door justitie; ook de vrije jongens, van wie sommigen met een strafblad. Maar door deze opschoning werd volgens Brian het respect voor de portierskaste ook aangetast. **[xi]** Er werd aan kwaliteit ingeboet.

Overigens is het opvallend dat veel portiers niet zo'n hoge dunk hebben van hun

portiersdiploma. De moeilijkheidsgraad voor het halen van het praktische theorie-examen is volgens oudgedienden niet omhoog geschroefd, eerder versoepeld. En dat terwijl het vak zwaarder is geworden en je met steeds meer regels (o.a. rookbeleid, alcoholbeleid) rekening moet houden. Wie het diploma haalt, krijgt eerst nog een antecedenten-onderzoek, voordat de felbegeerde portierspas wordt uitgereikt.

Korte lontjes en minder slagkracht

Als de verharding aan de deur symbool staat voor ruwere omgangsvormen, dan is de mentaliteit volgens de portiers de laatste vijf tot tien jaar drastisch veranderd. Zij voelen zich steeds vaker scheidsrechter. Alsof de mensen tegenwoordig minder ontspannen zijn. Brian: "Als je voeger mensen weigerde, was er weinig aan de hand. Nu willen ze elke beslissing aan de kaak stellen, zoeken er iets achter, denken dat ze de wet kennen en gooien dat in je gezicht."

Niet alleen het respect voor portier is weg, maar voor het gezag in het algemeen, zo is de teneur. De een vindt dat er meer types rondlopen 'met een kort lontje', de ander spreekt van 'verhuftering'. Stappers zoeken sneller ruzie en trappen eerder stennis als ze hun zin niet krijgen. Met de dood bedreigd worden is geen uitzondering. Jonge knullen van 16, 17 jaar met een pistool? Veel portiers kijken er niet meer van op. Het respect is geslonken. Maar normaal vinden ze het niet. Fela: "Vroeger wist iedereen dat je portiers niet kon dollen. Maar door alle regelgeving is onze slagkracht gedecimeerd." Niet zelden bekruipt portiers dan ook het gevoel dat ze met geboeide handen orde moeten houden. Stanley: "We hebben dezelfde rechten als burgers, terwijl wij continu in de 'vuurlinie' staan."

Pasjessysteem en softere portiers

Volgens sommige portiers heeft de invoering van het pasjessysteem een slechte invloed gehad op de portierswereld. Veel 'steengoede' portiers konden toen niet meer aan het werk, omdat ze een strafblad hadden. Daarvoor in de plaats kwamen portiers die niet hun mannetje konden staan. Kortom softere portiers aan de deur, die wel de kwalificaties hebben maar niet de competenties.

Brian: "Vroeger hoorde je nooit dat een portier was geslagen of mishandeld, je keek wel uit als bezoeker! Je wist ook dat je veilig was met deze jongens aan de deur."

Ook Hozin ziet geen portiers meer aan de deur met een strafblad. Toch staat hij in

dubio. De jongens met een strafblad dwongen juist vanwege hun reputatie respect af. Daar hoefden ze niets voor te doen. “Goede portiers waren het; niet de heiligste boontjes van de klas. Gasten die ooit een keer in de fout zijn gegaan, maar wel gevoel hadden voor goed en kwaad.”

Meer indrinken, minder fooi

Ook de inkomsten zijn door ‘de dure euro’ minder. Portiers zeggen dat er meer wordt ingedronken, met als gevolg dat meer groepen rond middernacht straalbezopen de stad intrekken. Door de crisis is men minder scheutig met fooien.

Timo: “Ze hebben vaker lak aan ons. Ze zuipen zich liever een coma dan dat ze jou een euro geven.” Op de uitgaanspleinen is, vergeleken met de gouden jaren negentig, minder zwart geld in omloop. Maar niemand wil zijn hand ophouden. Uit trots. Omdat het niet van goed gastheerschap getuigt en intimiderend werkt. Het beeld van de norske portier die met een hand vol munten rammelt tijdens het verlaten van de locatie is hardnekkig, maar komt in de praktijk zelden voor. Anderzijds vinden portiers dat bezoekers zich te weinig realiseren dat ze er ook staan om de veiligheid te waarborgen. Want wat zou er binnen gebeuren als de portiers er niet stonden?

Roland: “Ik hou het tuig buiten waardoor het binnen gezellig is. Pas als ik ingrijp bij een vechtpartij krijg ik meer fooi. Mensen begrijpen dan pas wat je waard bent.” En Moes grapt: “Stel dat alle portiers één of twee dagen zouden staken? De politie zou veel meer werk hebben.”

Noot

xi. Vergelijk: 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.

Buitenstaander en Bondgenoot ~ Kerntaken en deurbeleid



Foto: Floris
Leeuwenberg

Als we portiers vragen wat er leuk is aan hun vak, zeggen ze vol trots dat ze houden van de omgang met mensen; de reuring en gezelligheid van het uitgaansleven. De ontroering ook, zoals die keer voor de deur van Brian, toen een man voor zijn vriendin op de knieën viel om haar ten huwelijk te vragen. En al die mooie vrouwen die bij je aan de deur komen is ook geen straf! Ze zien mensen uit alle rangen en standen aan de deur. Boris praat zowel met “Piet uit de provincie” als met “Jan de huisarts.” Maar ook de spanning trekt, zo vertelt Roland. Onbevreesd zijn, ongeacht de situatie. Opkomen voor de ‘zwakkere broeders’ geeft ook eer aan je werk. Sjors geniet ervan als feestvierders hem oprecht bedanken na een leuke avond. Timo vindt het heerlijk om in een wereldstad met zo veel nationaliteiten te werken. Daan kan dankzij de werktijden van het portierschap zijn dochter overdag zien opgroeien. Voor Moes voelt het werk ook een beetje als uitgaan en Hozin is geen ochtendmens.

Huisregels

Portiers verrichten meerdere taken. Ze waarborgen de veiligheid en zien erop toe dat de regelgeving wordt nageleefd. Ze checken en bewaken de nooduitgangen, visiteren bezoekers op wapens en drugs en verlenen eerste hulp.[xii] Misschien

wel het allerbelangrijkst, maar ook het moeilijkst, is dat ze bij de deur het kaf van het koren moeten scheiden. Een belangrijk doel dat horecaondernemers en portiers bij het deurbeleid voor ogen hebben is het creëren en in stand houden van een goede sfeer, waardoor iedereen het naar zijn zin heeft en tegelijkertijd het bedrijf geld verdient. Iedereen is in principe welkom, mits hij of zij de regels in acht neemt en bovenal een goed humeur heeft.

Menig portier begint glimlachend te zuchten als we vragen naar de huisregels. Ze geven toe dat er lang niet overal een plakkaat met voorschriften hangt. Vaak is het een hele lijst, maar in praktijk wordt er vooral gelet op

* *leeftijd* (minimaal 18 jaar);

* *een verzorgd uiterlijk* (geen sportschoenen of -kleding, kapotte of vuile kleding en geen petjes, want de camera's hangen hoog, dus gezichten moeten te zien zijn);

* *een tolerante en positieve houding* (naar andere bezoekers, ongeacht geslacht, cultuur, afkomst, seksuele geaardheid);

* *een restrictief rookbeleid* (sancties bij overtreding);

* *geen drugsgebruik, -bezit en/of -handel* (sancties bij constatering variërend van inbeslagname tot overdragen aan de politie);

* *geen dronkenschap en geen wapens* (alle wapens in de ruimste zin van het woord worden in beslag genomen).

Voorts is in de huisregels opgenomen dat bezoekers zich te allen tijde dienen te onderwerpen aan een veiligheidscontrole en dat zij de instructies van het personeel op moeten volgen.

Overigens vindt Sjors dat de servicetaak van portiers nog wel meer aandacht mag krijgen in het uitgaansleven. Mensen weten vaak niet dat ze ook iets aan een portier kunnen vragen. Hij is er ook om mensen gerust te stellen, een schouder te bieden of troost. Sjors vindt het vervelend om achteraf te horen dat homo's of vrouwen niet durven te komen als ze zijn lastig gevallen. "Ondertussen loopt die gast nog wel steeds rond."

Al naar gelang de locatie wordt er soms meer of minder nadruk gelegd op de bovenstaande huisregels. Omdat ze voor buitenstaanders nogal eens tot verwarring kunnen leiden, zullen we enkele (interpretaties van de) regels toelichten.

Een verzorgd uiterlijk

Portiers van grote clubs zeggen minder scherp op kleding te letten.

Joggingbroeken, maar vooral sneakers zijn op een hiphopavond min of meer standaarduitrusting. Maar wie in eenzelfde tenue een typische Amsterdamse kroeg in wil, loopt gerede kans te worden geweigerd. In dergelijke gevallen spelen andere criteria een rol. Het publiek moet passen bij het profiel van een locatie. Boris houdt er een nuchtere visie op na: “Je gaat niet in een trainingsbroek naar een club. Voetballen doe je op het veld en daar trek je toch ook geen spijkerbroek aan! Vrouwen doen altijd veel moeite om er goed uit te zien: haar, nagels, mooie hakken. Het is toch geen gezicht als daar een boerenpummel in trainingspak naast staat?” Sjors daarentegen werkt op een locatie waar sneakers en petjes juist cool zijn.



Foto: Floris
Leeuwenberg

Doorgewinterde Amsterdamse stappers weten meestal wel in welke cafés smartlappen en levensliederen worden gezongen. Als je daar niet van houdt, heb je er ook niks te zoeken. Maar voor toeristen en bezoekers van buiten de stad is dit echter lang niet altijd duidelijk. In dergelijke gevallen kijkt de portier of bezoekers iets toe kunnen voegen aan de sfeer binnen.

Of zij intuïtief aanvoelen wat ze te wachten staat. Een Nederlandse man met vier Franse vrienden en nieuwsgierig naar een typisch Amsterdamse feestcafé, loopt volgens Roland grote kans te worden geweigerd op een drukke avond. “Een tent met louter Nederlandse nummers is toch niets voor een Fransoos?” Bij twijfel vraagt hij half grappend of de bezoeker misschien vier coupletten van Frans Bauer kan zingen. Een slimme troef, omdat de toegang een spelmatig karakter

krijgt. De boodschap is duidelijk: weet de bezoeker eigenlijk wel precies naar welke tent hij gaat?

Bij thema-avonden met een speciale dresscode worden weer andere regels gehanteerd. Maar soms laat een feestorganisator de pleinen ook gewoon links liggen. Ook al staan er nog zoveel agenten en portiers. De pleinen zijn drukke kruispunten waar veel mensen samenkomen. Wie anders is, valt erbuiten, en loopt een grotere kans te worden bespot of geprovoceerd. Zelfs in Amsterdam. Zo weet Sjors dat een organisator van extravagante gayfeesten liever geen zaal afhuurt op een van de pleinen. Al die travestieten en opgedirkte homo's moeten van hem niet over het Leidseplein hoeven te lopen. Dat is zoeken naar problemen.

Geen wapens en drugs

In kleine (feest)cafés wordt meestal niet gevisiteerd op wapens en drugs. De ruimte en faciliteiten ontbreken daarvoor soms eenvoudigweg. Bij de grote clubs wordt standaard gevisiteerd op wapens en drugs. Vaak is er ook een drugskluis die door de politie wordt geleegd.

Portiers mogen de bezoeker niet fouilleren maar alleen visiteren, ofwel alleen globaal of oppervlakkig het lichaam aftasten. Portiers kunnen bezoekers wel vragen of ze hun jaszakken willen legen, hoewel ze dit niet verplicht zijn te doen. Wie weigert, kan de entree worden ontzegd. In de regel worden ook damestasjes, sigarettenpakjes, lenzendopjes et cetera gecontroleerd.

Stanley vindt het visiteren op drugs redelijk zinloos. Alsof hij telkens op zoek is naar een speld in een hooiberg. "Drugsgebruikers weten precies waar ze hun drugs moet verstoppen. Dat zijn nou juist plekken waar je als portier niet mag komen."

In de praktijk gaat Daan iets verder, omdat het anders volgens hem geen zin heeft. Ecstasypillen en cocaïnewikkels vind je vaak niet met een oppervlakkige visitatie. Daarom voelen sommige portiers ook even subtiel met een vinger in het kleine zakje van de spijkerbroek. Clubportiers voelen op hun klompen aan op welke type avonden meer drugs in omloop zijn. Een popconcert of hiphopoptreden is echt wat anders dan een feest met elektronische muziek.

Over het algemeen hanteren portiers dezelfde regels. Bezoekers met minstens vijf pillen of meer dan één wikkel worden heengezonden of overgedragen aan de politie. Bij geringere hoeveelheden volgt inbeslagname en mag de bezoeker (meestal) doorlopen. Bij GHB wordt, ongeacht de hoeveelheid, de politie (op haar eigen verzoek) ingeschakeld. Openlijk drugsgebruik in de zaal wordt niet

getolereerd. Bij constatering moet de bezoeker het pand direct verlaten. Vooral toeristen willen nog wel eens denken dat alles in Amsterdam wordt getolereerd. Overigens vinden clubportiers dat het housepubliek vroeger 'strakker van de drugs' stond dan tegenwoordig het geval is.

De regels met betrekking tot wapens zijn volgens portiers wat onduidelijker. In beslaggenomen zakmessen worden bewaard en bij vertrek weer teruggegeven. Bij grotere messen wordt de politie gewaarschuwd. Gasbusjes, vaak bij vrouwen aangetroffen, worden na inbeslagname niet teruggegeven. Daan begrijpt dit niet: "Vrouwen die een gasbusje in bezit hebben voor hun eigen veiligheid krijgen deze niet terug bij het weggaan, maar je zakmes mag je wel houden."

Noot

xii. Werkgevers zijn verplicht om bedrijfshulpverlening (BHV) te organiseren. De meeste portiers hebben een BHV-cursus gevolgd. Naast de onderdelen brand, ontruiming en communicatie is er ook aandacht voor levensreddende eerste hulp (LEH). Weinig portiers hebben echter een EHBO diploma, dat veel uitgebreider is. Lang niet alle werkgevers vragen hier naar. Volgens de portiers heeft vaak wel iemand van het barpersoneel een EHBO cursus gevolgd. Maar in de praktijk komen portiers meestal in actie als iemand onwel is geworden. Zij maken ook de inschatting of er een ambulance moet worden gebeld.

Buitenstaander en Bondgenoot ~ Variatie in uitgaanspubliek



Foto's: Floris
Leeuwenberg

Portiers zien soms grote verschillen tussen bezoekersgroepen. Sommigen hebben op meerdere locaties gewerkt, op een of op beide pleinen. In de Leidsebuurt slingert de horeca zich als een lint door de smalle straten. Het publiek oogt iets jonger dan op het Rembrandtplein, met kroegen, clubs en feestcafés rondom het beeld van Rembrandt. Op beide pleinen is een grote variatie aan publiek. Er trekt een parade voorbij van stappers van binnen en buiten Amsterdam, jong en oud, wit en zwart. Met plat accent, plattelandsdialect of exotische taal. Door de week komen er vaker vaste klanten, maar bij een grote beurs zijn er veel zakenlui en dagjesmensen. In het weekend is de mix van Amsterdammers, 'de provincie' en toeristen het grootst.

De juiste balans

De uitgaansgelegenheden aan de beide pleinen hanteren doorgaans een 'progressief deurbeleid'; het uitgaansleven moet zoveel mogelijk een afspiegeling zijn van de multiculturele stad. Het luistert soms nauw bij het selecteren van een mix van leeftijd, etniciteit, geslacht en van singles en partners.

Portiers zijn hier extra op gespitst. Ongeacht of het een feestcafé met 200 of een club met 1000 bezoekers betreft; de bezoekersgroep moet in balans zijn en overeenkomen met de sfeer die de horeca-eigenaar graag wil uitdragen. Grote clubs ontvangen een waaier van (Amsterdamse) jongerenculturen, bij concerten komen fans soms van heinde en verre.

Het muziekaanbod is vaak richtinggevend voor het type publiek en het daarbij horende gedrag. Het levenslied trekt een ouder publiek met een 'gezellig volkse

smaak', met de Jordaan en tante Sjaan, Hazes en Bauer als iconen. De klassieke feestcafés wensen een doorsnee van jonge twintigers die voor bier en vertier komen en de bloemetjes buiten willen zetten. Hier klinkt van alles: van Hazes tot house. Dan zijn er nog kleine clubs die het gekleurde, hippere of meer chique stapechelon bestrijken. Er zitten ook groepen tussen die uit het criminele milieu komen, maar nauwelijks opvallen in het massagedruis. Ook dit heeft een zekere aantrekkingskracht. Er zijn genoeg dames die vallen voor foute mannen.

Clanvorming

Het draait in de horeca vooral om het creëren van een optimale sfeer. Iedereen is welkom, zeggen portiers, maar mensen moeten zich wel veilig voelen. De (potentieel) dominante en mogelijk bedreigende groepen, worden er op voorhand zoveel mogelijk uitgezeefd. Want eenmaal binnen kunnen ze gemakkelijk een stempel drukken op de sfeer. Timo is hier duidelijk over: "Ik wil geen lallende Britten, zuipende boeren of brallende kakkers binnen, evenals grote groepen mannen van welke etnische samenstelling dan ook."

Door het druppelsgewijs toelaten van bezoekers zeggen portiers controle te houden op de feestmix. Toch blijven sommigen beducht voor spontane clanvorming binnen. 'Hoog testosterongehalte' en 'haantjesgedrag' bij jonge mannen moeten soms worden gesust. Meestal blijft het bij "stoerdoenerij", aldus Roland, want een groep gaat echt niet de strijd aan met een sterkere groep. De meeste conflicten zijn met jonge mannen, maar vrouwen zijn soms ook niet van de poes. Waren vechtende vrouwen vroeger een uitzondering, tegenwoordig kijken portiers hier niet meer van op. Ook tegenover portiers kunnen ze soms vilein uit de hoek komen. Timo moest onlangs snel wegduiken toen een jongedame hem met een naaldhak op zijn hoofd wilde timmeren.

Ook sommige etnische groepen liggen elkaar niet zo. Uit ervaring weet bijvoorbeeld Timo dat het snel hommeles kan zijn tussen Antillianen en Marokkanen. "Als er iets gebeurt staan ze in no time tegenover elkaar." De gezellige sfeer wordt dan opeens grimmig na een schijnbaar onschuldig akkevietje.

Lastige groepen

Als we doorvragen naar lastig publiek, is het vooral de mentaliteit van bepaalde groepen die portiers tegen de borst stuit. Een paar groepen in het uitgaansleven veroorzaken bovengemiddeld meer hinder.

Aan het gedrag van groepen Marokkaanse jongens hebben portiers soms de

handen vol. In de afgelopen vijf tot tien jaar is het aantal incidenten fors toegenomen. Het beeld dat de portiers onafhankelijk van elkaar schetsen, vertoont sterke overeenkomsten. Ze kunnen niet goed tegen drank, raken snel geïrriteerd, gedragen zich soms antisemitisch en homofob. Vooral het gebrek aan respect voor vrouwen is de portiers een doorn in het oog. Hozin hekelt het dubbele moraal. "Ze willen integreren door te gaan stappen, maar vinden het tegelijkertijd verdorven en maken blanke meisjes uit voor hoeren." Ook Moes is bekend met het haantjesgedrag van Marokkaanse jongemannen. "Ze denken vaak dat ze elk meisje kunnen krijgen en zijn dan beledigd als ze worden afgewezen. Als een Nederlandse jongen een blauwtje loopt is er weinig aan de hand. Op naar de volgende. Maar Marokkanen gaan in discussie: 'waarom wil je me niet?'" Vroeger kwamen Marokkanen vaak bij Moes aan de deur. Zij denken: "Een Marokkaanse portier! Dus mogen we wel naar binnen." Omdat hij hier vaak mee "op zijn bek is gegaan", heeft hij lering getrokken. Wanneer Moes door zijn landgenoten van discriminatie wordt beticht, maakt hij meestal een flauwe grap: "Ja ik discrimineer, ik heb een witte puntmuts thuis." En bij Nederlandse jongens die vinden dat ze gediscrimineerd worden zegt hij: "Kijk, dat is pas integratie! Een Marokkaan die een Nederlander weigert in zijn eigen land!"

Portiers proberen zoveel mogelijk het kaf van het koren te scheiden. Ze zeggen ervan te balen dat het vaak meteen op discriminatie wordt gegooid. Daan zegt eigenlijk wel gecharmeerd te zijn van het begrip 'functionele discriminatie', een term die hij ooit uit monde van de Officier van Justitie hoorde toen hij over zijn werk vertelde. Portiers wijzen erop dat ze ook genoeg nette Marokkaanse jongemannen kennen die vriendelijk en lachend gedag zeggen. Bij nieuwelingen wordt gekeken wat voor vlees ze in de kuip hebben. Vooral als ze binnen bijna aan hun grens van het aantal bezoekers zitten.

Het (streng) deurbeleid wordt op individueel niveau daarom wel eens als onrechtvaardig gevoeld. De grote clubs stellen zich vaak wat soepeler op, mits bezoekers zich netjes gedragen. Stanley ziet Marokkanen wel eens schrikken als ze gewoon naar binnen mogen. "Gaan ze meteen hun vrienden bellen." Ook Daan doet er tot op zekere hoogte niet moeilijk over: "Of je nou groen, paars of van Mars bent; afkomst interesseert mij niet. Maar als de helft van het publiek binnen uit Marokkanen bestaat, dan krijg ik geheid stront aan de knikker."

Ook met 'kakkers' en 'corpsballen' hebben portiers soms grote moeite. Een enkeling vindt dit zelfs de meest vervelende groep. Ze kunnen er echt op uit zijn

om een avond te verpesten. Ze hebben dan maling aan alles en gedragen zich arrogant, zelfingenomen en elitair. Met te veel drank en/of drugs (coke) gaan ze ook nog heel stoer en bijdehand doen. Terwijl Marokkanen de portiers heel snel van discriminatie betichtten, blijven de kakkers plakken en gaan in discussie. Er is soms geen land mee te bezeilen, want ze weten het altijd beter en voelen zich superieur over het 'plebs' of 'paupers', volk waar ook de portiers toe behoren. Binnen veroorzaken ze overlast door tegen elkaar aan te hangen. Er wordt met bier gegoid en in hun braspertijen vallen ze opzettelijk over elkaar heen. "Ze provoceren omstanders en vallen vrouwen lastig. Bier! Vrouwen! Neuken! Dat soort werk. Pissen in de zaal is soms ook een sport." Ook kinderachtige intimidaties jegens het personeel zijn niet van de lucht. "Weet jij wel in wat voor auto mijn vader rijdt?", ving een portier op toen een bekakt corpslid een toilet dame probeerde te imponeren.

R&B- en hiphopfeesten hebben vanwege hun licht ontvlambare karakter eveneens een reputatie van moeilijk publiek. Vooral stoere 'Bijlmerboys' willen er nogal eens ingaan met een 'gestrekt been'. "Ze hebben een bloedhekel als ze op hun plek worden gezet. Waarom zouden ze respect tonen voor portiers als ze dat al niet voor de politie hebben?" Daan is getuige geweest van schietpartijen met dodelijke afloop. De ruzies beginnen binnen en escaleren buiten met het geknal van pistolen die in de bosjes waren verstopt. De risico-inschatting gaat op basis van vorige feesten, aantekeningen in het logboek en welke organisatie erachter zit. Het portiersteam moet op dergelijke feesten soms op volle 'oorlogssterkte' aantreden.

Meer incidenteel worden portiers soms geconfronteerd met groepen volwassen witte mannen (rond de tien personen van een jaar of dertig) die goed in de slappe was zitten, een 'doorgesnoven' indruk maken en denken dat de wereld van hen is. Ze zijn betweterig, arrogant, welbespraakt en willen op het irritante af eindeloos in discussie gaan. Ten slotte zijn er groepen die alleen opduiken als er een speciaal evenement of concert is. Zo werden leden van een extreem racistische groepering met duidelijk herkenbare tekens en symbolen na een conflict in een club voortaan personae non gratae verklaard.

Selectie van bezoekers

Bezoekers realiseren zich vaak niet dat portiers op drukke avonden meer gewicht toekennen aan een afgewogen selectie. Vaste klanten en gasten die na vertrek tippen, krijgen op zulke momenten voorrang. De selectie van bezoekers is een

precair moment. In luttele seconden moet een portier beslissen of iemand erin mag of niet. De meeste portiers ogen misschien wel groot en breed, er komt vaak meer bij kijken dan spieren alleen. Daar zijn alle portiers het wel over eens. Portiers moeten ook de zware jongens die intimiderend ogen durven weigeren. Zo niet dan lopen ze over je heen en krijg je vroeg of laat binnen problemen.

De crux is om in alle omstandigheden kalm, rustig en vriendelijk te blijven. Roland zegt profijt te hebben van zijn training en gesprekstechnieken in zijn andere baan als commercieel verkoper. Een simpel introductiepraatje is meestal voldoende om te weten wie hij voor zich heeft. Bij twijfel wordt een 'tegenreactie' ontlokt. Brian vindt dat hij vooral een gastheer is, maar als iemand zich misdraagt, wordt hij portier! En Daan weet dat sommigen hem een 'arrogante klootzak' vinden, maar boven alles gaat toch dat hij en zijn collega's ontspannen hun werk kunnen doen. Nors kijken is passé. Lachen is leuker en werkt de-escalerend.

Op de kleine locaties met een grote rij voor de deur wordt scherper gelet op kleding, houding en gedrag. Bij twijfel over de leeftijd, wordt gevraagd naar een identiteitsbewijs. Doorgewinterde portiers hebben naar eigen zeggen een extra zintuig ontwikkeld. Voordat er ook maar één woord gesproken is, hebben ze al hun indrukken. Potentiële bezoekers worden bij het naderen van de ingang al ingeschat. Soms speelt kleding maar een kleine rol en wordt vooral gelet op houding, gedrag, oogopslag en of de stapper (zwaar) onder invloed is. Hoe reageert hij op de welkomstgroet of openingszin van de portier? Kijkt hij hem aan of blijft hij turen naar de stoeptegels. Groepjes jongens die met bravoure en gefluit de aandacht van meiden proberen te trekken of grove taal uitslaan mogen doormarcheren. Het gedrag op straat is een belangrijke graadmeter voor hoe iemand zich binnen gaat gedragen.

Buitenstaander en Bondgenoot ~ De deur

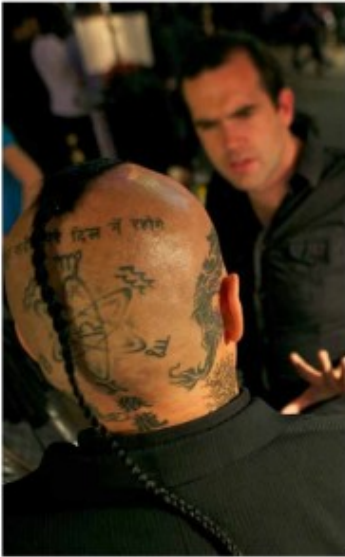


Foto: Floris
Leeuwenberg

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 (papier), 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.

Buitenstaander en Bondgenoot ~

Conflictbeheersing



Foto: Floris
Leeuwenberg

Portiers zeggen unaniem dat de agressie van burgers in de directe omgeving van hun standplaats soms de spuitgaten uitloopt. Een 'dikke huid' moet je hebben tegen alle scheldpartijen die je over je heen krijgt. "Mensen houden er niet van om aangesproken te worden op hun verantwoordelijkheid", zegt Stanley. "Dat is nou juist wat je als portier doet." Soms gaat het om de meest lullige dingetjes, zoals die keer toen hij bij de garderobe moest ingrijpen omdat een opgewonden persoon zijn jassenbonnetje kwijt was. De jongen pikte het niet dat andere bezoekers eerst werden geholpen. Hij moest zijn jas NU en accepteerde niet dat hij langer moest wachten op zijn jas.

Praten, rustig blijven en onderhandelen

Voor rotte vis te worden uitgemaakt, doet geen zeer. Maar leuk is anders. Wie zich niet voor tirades, scheldpartijen en andere doodverwensingen kan afsluiten, krijgt het zwaar. Als je alles opkropt word je murw en sla je vroeg of laat door. Uiteindelijk geef je er de brui aan. Het zal niet de eerste keer zijn dat ze collega's afgebrand zien vertrekken. De kunst is om een stoïcijnse houding aan te nemen die het negativisme van buitenaf neutraliseert. Maar een handleiding is er niet. De 'natuurlijke houding' van de portier is de belichaming van een persoonlijke stijl die door de jaren is gegroeid en geperfectioneerd. Bij lastige bezoekers veert Boris instinctief even mee, want hij vertrouwt op zijn kracht: praten, rustig

blijven, onderhandelen. Daar bereikt hij meer mee dan meteen keihard en bot te reageren. Toch hebben ervaren portiers ook hun zwakke kanten. Daan bijvoorbeeld, een vriendelijk ogende portier, breed gebouwd en ongeveer twee meter lang. Die blaas je niet zomaar omver als je hem ziet. Maar schoolfeestjes? Dat vindt hij de kat op het spek binden. Wat hem nog het meest grieft is de respectloosheid jegens portiers. Hoe jonger, hoe brutaler lijkt het wel. "Snotapen, amper 15 jaar en zo oud als mijn dochter, halen het bloed onder mijn nagels vandaan." Voor zijn eigen gemoedsrust draaien op dit soort feesten collega's zijn deurdienst.

Handelen bij (dreiging van) geweld

Portiers belanden wel eens in heikele situaties met een gerede kans op escalatie. Razendsnel en op intuïtie maken zij een inschatting van hun 'tegenstander' en wat hij mogelijk van plan is te gaan doen. Is de persoon nuchter of dronken, onder invloed van drugs of allebei? Gaat het om een ordinaire relatieruzie of is het bonje met een hele groep? En zo ja, welke? Zijn het irritante corpsballen, kwaai kampers, botte boeren of... En met hoeveel zijn ze? De portier blijft ook alert als hij iemand naar buiten heeft gezet. Komt hij terug? Alleen? Met een mes of pistool? Het 'doorgesnoven type' geeft de meeste problemen, vindt Daan. Vooral als het ontaardt in een vechtpartij: "Die mensen stoppen gewoon niet. Ze hebben de conditie van een paard en worden niet moe."

Een ander voorbeeld. Roland staat in een vol café tegenover een groep van zo'n twintig man, waarvan drie strontvervelend. Hoe te handelen? Uit ervaring weet hij dat wanneer hij alleen die drie afvoert, de rest zich tegen hem zal keren. "In zulke gevallen spreek ik de leider aan. Die pik je er meestal snel tussenuit. Je moet resoluut zijn. Die drie jongens van jou zijn lastig, ik breng ze nu naar buiten of ik bel de politie! De rest druipt dan meestal vanzelf af."

Portiers hebben snel door of iemand wil meewerken, gaat tegenstribbelen of zich met hand en tand gaat verzetten. Met gasten die te diep in het glaasje hebben gekeken is het soms kwaad kersen eten. Onruststokers met een door de alcohol vertroebeld brein zijn vaak obstinaat. Portiers weten dat een discussie aangaan in een bomvol café de situatie zelfs kan verergeren.

Maar er is ook een middengebied. Afhankelijk van de situatie nemen portiers soms meer tijd. Als Timo wordt opgeroepen om in te grijpen en de sfeer binnen nog niet helemaal op scherp staat, dan geeft hij elke partij een kans om het conflict uit te leggen. Binnen een minuut velst hij een oordeel. Beide partijen

worden gewaarschuwd, één partij wordt er uitgezet of allebei. En in het laatste geval liever niet tegelijk, want de kans is groot dat de ruzie zich dan op straat verder voortzet. Volgens Stanley vergt het training en discipline om niet vanuit je 'primaire instinct' te reageren en meteen een klap te geven. Zijn beheersing van kungfu gebruikt hij om controle over zijn lichaam en geest te houden in chaotische situaties. Elke portier is ervan doordrongen dat hij zich pas bij een aanval fysiek mag verweren. In dergelijke gevallen is het noodzaak om de agressor met een of meer 'technische grepen' zo snel mogelijk onschadelijk te maken. Brian, met 18 jaar ervaring in martial arts, weet hoe hij iemand moet klemmen. Het gaat haast instinctief, vlug, zonder na te hoeven denken over de volgende stap.

Onveilig voelen

Sommige portiers hebben zich nog nooit onveilig gevoeld. "Als ik mij onveilig voel, hoe moet ik die gasten binnen dan beschermen?", zegt Daan op nuchtere toon. De dreigementen van geweigerde personen zijn soms niet van de lucht. Portiers vertrouwen vaak op hun intuïtie. Want wie hetzelfde anders zegt, zegt iets anders. Niet alleen de taal, maar ook de toon waarop iets wordt gezegd maakt het verschil. Als iemand zegt: "Ik maak je dood", dan weet een ervaren portier of het menens is of slechts een loze kreet van een bange gast. Meestal is dit laatste het geval.



Foto: Floris
Leeuwenberg

Toch hebben sommige portiers hachelijke momenten gekend en peentjes zitten

zweten. Bijvoorbeeld als ze met te weinig portiers een agressieve meute op het nippertje in bedwang moesten proberen te houden. Stanley herinnert zich nog een concert met veel rechts-extremisten. De spanning was te snijden in de zaal. Een deel van het barpersoneel was allochtoon. Toen de eerste persoon een Hitlergroet bracht, ging hij er subiet uit. Anderen volgden. De bom stond op ontploffen. Die keer wenste hij dat hij ook ogen in zijn achterhoofd had.

Sjors vertelt dat hij een keer met een berucht en als zeer gewelddadig bekendstaand persoon werd geconfronteerd. Hij probeerde tot vijf maal toe met zijn gevolg binnen te komen. Op dergelijke momenten begint de spanning zich langzaam op te bouwen. Het ongemakkelijke en angstige voorgevoel dat zich langzaam meester van hem begon te maken... Sjors merkte dat hij bang werd, juist omdat hij tijd kreeg om na te denken wat er allemaal fout kon gaan. Zelfs de politie bellen was precair omdat dit in het zicht van zulke jongens tegen je kan keren. Hij bleef staan. Onverzettelijk. Net als Roland zou doen in dergelijke situaties. "Wie een echt portiershart heeft, staat voor zijn tent. Ook al is die persoon een kop groter. Je mag niet bang zijn. Alleen achteraf misschien." In de woorden van Brian: "Als je weet dat je niet fout zit, hoef je ook niet bang te zijn."

Dankbaarheid

Naast alle sores zijn er ook mooie momenten die portiers niet gauw vergeten. De keren dat je iemand geholpen hebt bij een incident of acute medische hulp hebt verleend. Het gevoel dat je waardevol bent geweest en iemand echt uit de brand hebt geholpen. Portiers zeggen soms ontroerd te zijn wanneer de volgende keer als dank bijvoorbeeld bonbons, een bloemetje of een fles drank is bezorgd. Zoals bij dat meisje dat flauwviel in een stampvolle zaal, of die jongen die door de GHB en alcohol flink van het pad was.

Hozin weet nog goed toen hij een keer twee meiden uit de brand hielp. Binnen in het café zag hij al dat ze werden lastig gevallen door twee gasten. Ze waren er duidelijk niet van gediend maar Hozin hoefde de gasten niet weg te sturen. Aan het eind van de avond vertrokken de gasten een paar minuten na de meiden. Hozin vertrouwde het niet en liep er intuïtief achteraan. Hij was de hoek nog niet om, of zag dat de jongens de meiden al hadden gegrepen. Gegil. Handen op de mond en onder hun jurk. Twee dagen later stond er een grote bos bloemen op zijn werk en een pak Merci. In de brief werd hij bedankt dat hij hen gered had.

Maar het kan ook anders uitpakken. Daan herinnert zich nog dat huilende meisje voor zijn deur. Ze was 17 jaar en zonder geld. Hij had haar 35 euro gegeven zodat

ze veilig met de taxi naar huis kon. Hij had er op dat moment een goed gevoel over. Maar heeft er nooit meer iets over gehoord. “Vreemd eigenlijk. Als het mijn dochter was geweest, dan was ik als vader naar de club gegaan om de portier op mijn knietjes te bedanken en het geld terug te geven.”

Waar portiers zich aan kunnen ergeren, is dat ‘andere partijen in het veld’ (zoals politie en ambulancepersoneel) zich te weinig realiseren dat portiers ook hulpverlenende taken verrichten. Ze worden vaak als eerste geconfronteerd met slachtoffers als het mis gaat. Nazorg voor portiers is er niet. “Dat zijn stoere jongens met eelt op hun ziel, denkt de buitenwereld vaak. Maar zo simpel ligt het niet.” Zo moest Boris zich een keer over een vrouw ontfermen met een slagaderlijke bloeding veroorzaakt door een stuk glas in haar hals. Hij gebruikte zijn T-shirt om het bloed te stelpen en was blij toen de ambulance kwam. “Alles gaat daarna weer zijn gewone gang en jij blijft alleen achter. Alsof het een portier niets doet als iemand bijna dood gaat.”