

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 dringendst 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 dicht
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

[Samenvatting en conclusies](#)

Bijlage: Overzicht geïnterviewde portiers

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 verbaasd 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 onverstoort 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', 'horecabeveiligster' 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), oncontactisch 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.

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', 'ongeleterde imbecielen', 'criminelen', 'valse kickboksers', 'on gevoelige klootzakken', 'domme kleerkasten', 'machtswellustelingen' en zo kunnen we nog wel even doorgaan. Portiers hebben kortom een flink imagoprobleem. 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 voortduring 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. Snuifcocaïne 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 bohemiens, bokkers, babes en notoire bengels rondgingen die bereid waren om een paar honderd gulden neer te leggen voor de nieuwe drug: cocaïne. 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 gegooid. "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 ontmoeting 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 geleeagd.

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 verstoppem. 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 gegooid en in hun braspartijen 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-escalierend.

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.