



Commissie Gelijke Behandeling

## Deurbeleid in de horeca

De workshop deurbeleid in de horeca ging in op de dilemma's, verlegenheden en kansen waar ondernemers, consumenten en de politie mee te maken hebben. Vanuit de verschillende posities is gekeken hoe belangen en wensen met elkaar in strijd kunnen zijn. Onderwerpen die daarbij aan bod kwamen waren: *ik wil niet uitsluiten, maar ik moet wel de veiligheid kunnen garanderen. Hoe kan ik zowel de openbare orde handhaven als discriminatie tegengaan? Waarom mag hij wel naar binnen en ik niet?* Een drukke uitgaansavond moet zowel gezellig als veilig zijn. Maar hoe voorkom je daarbij discriminatie?

In de workshop werden een aantal casussen behandeld. Hierbij gingen de deelnemers met elkaar in discussie over de stellingen. Daarnaast was er een panel met mensen uit de praktijk: horecaondernemer en voorzitter van Koninklijke Horeca Midden Nederland, portier van Havana Utrecht, veiligheidscoördinator van Tivoli Utrecht, wijkagent met 'taakaccent horeca', medewerker van het LECD, voorzitter deurbeleid Breda, voorzitter COC-Amsterdam en directeur Art.1 Midden Nederland.

Een probleem van gelijke behandeling strekt vaak verder dan het ervaren van onrecht. Er zijn vaak meerdere partijen mee gemoeid die denken vanuit verschillende perspectieven. Door met elkaar in gesprek te gaan leer je van elkaar en kun je samen komen tot oplossingen. Uit de workshop zijn een aantal interessante bevindingen naar voren gekomen.

### Risicoafweging

Uit de discussie werd duidelijk dat anti-discriminatieregels voor de horecaondernemer vaak te strak zijn. Ze sluiten niet goed aan bij de alledaagse werkelijkheid en kunnen daar dus ook niet hun directe vertaling in vinden. Ondernemers maken een risicoafweging en daarbij geldt: liever een geweigerde bezoeker, dan het risico op een vechtpartij. De geweigerde bezoeker kan namelijk altijd nog een klacht indienen bij een van de velen meldpunten. Een vechtpartij daarentegen leidt tot kosten, onveiligheid en imagoschade. Wel werd duidelijk dat de horecaonderneming (bij monde van de portier) in de regel niet actief doorverwijst naar een meldpunt.

### Beoordelingscriteria

Er werd bij herhaling door het panel benadrukt dat portiers professioneel te werk gaan. Zij kunnen, op grond van hun ervaring, een goede inschatting maken van de risico's. Er werd gesteld dat we er vanuit kunnen gaan dat er in de horeca uniforme (huis-)regels worden gehanteerd. Dat geldt ook voor de criteria op grond waarvan een bezoeker mag worden geweigerd. Dit criterium is in de eerste (en laatste) plaats *gedrag*. *Hoe gedraagt iemand zich van te voren in de rij? Is hij luidruchtig en lijkt hij/zij te hebben gedronken? Dringt hij/zij voor? Het gedrag van de bezoeker is het 'houvast' voor de portier. Ter plekke is er geen tijd om de discussie aan te gaan met degenen die worden geweigerd, over wel of geen discriminatie.*

Het criterium gedrag vinden de aanwezige horecaondernemers en portiers een 'objectief' criterium. Dat geldt niet voor een criterium als 'negatieve uitstraling'. De portier leert tijdens

de opleiding actief en anticiperend op gedrag te letten. En dat is bepaald niet makkelijk. In de opleiding van portiers wordt echter niet expliciet aandacht besteed aan een professionele, niet-discriminerende controle van bezoekers. Een aantal van de workshopdeelnemers uit dan ook hun twijfels bij de vermeend onbevooroordeelde check van bezoekers op grond van gedrag.

Uit onder andere de cijfers en de oordelen van de CGB blijkt dat er toch regelmatig onderscheid naar afkomst wordt gemaakt bij de deur. Dit laat zien dat het criterium 'gedrag' toch niet zo objectief is als de betrokkenen willen geloven. Het liefst zien de deelnemers aan de workshop dat vooroordelen worden uitgeschakeld door het gebruik van controle-instrumenten. Zij stellen voor om naar alternatieven te zoeken die risico's objectiever meten. Bijvoorbeeld het gebruik van detectiepoortjes voor controle op wapenbezit. Dit voorstel stuit echter snel op bezwaren van de horecazijde. Zij geven aan dat het "*natuurlijk wel gezellig moet blijven*". De vergelijking de operatie is geslaagd, maar de patiënt is overleden wordt hier gemaakt. Op wapenbezit wordt daarom steekproefsgewijs gecontroleerd. Daarbij past de portier vaak de volgende truc toe: twee personen voor en twee personen achter de verdachte bezoeker worden ook gecontroleerd. Een ander alternatief dat de deelnemers opperen is het 'een goed gesprek'. Maar de horecazijde reageert daarop door aan te geven dat daar op het *moment suprême*, helemaal geen tijd en ruimte voor is.

### **De dubbelrol van de politie**

Een ander nieuw inzicht dat de workshop opleverde was de dubbele rol van de politie ter plekke. Velen gaan er vanuit dat geweigerde bezoekers die menen te zijn gediscrimineerd, ter plekke aangifte kunnen doen bij de politie. In de praktijk blijkt het heel anders te gaan. De politie is wel aanwezig, maar zowel in de rol van ordehandhaver als in de rol van aangiftepunt van discriminatie. Op zo'n moment is orde handhaven vaak de eerste prioriteit. Een van de direct betrokkenen beaamde dat de politie vooral aanwezig is bij de deur om geweigerde mensen die bij herhaling proberen binnen te komen, af te voeren. Niet om discriminatieklachten te noteren of om ter plekke onderzoek te doen naar de klacht. Wat men wel kan doen is meteen een sms met de klacht versturen naar een meldpunt, die dan de volgende ochtend in behandeling kan worden genomen.

Duidelijk is dat als toegang wordt geweigerd er op dat moment geen ruimte is voor discussie of een 'goed gesprek'. En dus ook geen aangifte. Pas achteraf is het een en ander mogelijk. Een gesprek bijvoorbeeld, tussen horecaondernemer en geweigerde. Het komt dan wel voor dat de laatste toegeeft dat hij zich niet netjes gedroeg of teveel op had. En een discriminatieklacht kan achteraf wel in behandeling worden genomen, door de politie of door een klachteninstantie.

### **Tot slot**

In ieder geval wordt de kans op onderscheid en willekeur kleiner door een (uiteeraard) niet discriminerend toegangsbeleid te hanteren, dat systematisch, inzichtelijk en controleerbaar is. Daarbij is van belang dat het toegangsbeleid op schrift is gesteld en duidelijk zichtbaar is opgehangen bij de ingang, en dat het beleid consequent wordt toegepast. Op dit punt lijkt nog winst te behalen in de portiersopleiding. Daarnaast is een goede klachtenafhandeling van belang, waarbij een klachtenregeling behulpzaam kan zijn. Actief doorverwijzen naar een klachteninstantie of meldpunt kan daarvan deel uitmaken.