Faculteit der Rechtsgeleerdheid

Bonger Instituut voor Criminologie

Buitenstaander en Bondgenoot

De werkbeleving van portiers in de Amsterdamse binnenstad

Ton Nabben, Jennifer Doekhie & Dirk J. Korf

Dit onderzoek is uitgevoerd door het Bonger Instituut voor Criminologie van de Universiteit van Amsterdam, in opdracht van stadsdeel Centrum, gemeente Amsterdam

Foto's: Floris Leeuwenberg, Amsterdam
www.florisleeuwenberg.com

Omslagontwerp en opmaak: Tonny Hartog, HAVEKA BV | *de grafische partner*

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

Tel.: 020 525 3918
www.bonger.nl
bonger-fdr@uva.nl

Rozenberg Publishers Amsterdam
Tel.: 020 625 54 29
www.rozenbergps.com
info@rozenbergps.com

ISBN 978 90 3610 253 7

Nabben, T, Doekhie, J. & Korf, D.J.
Buitenstaander en Bondgenoot
De werkbeleving van portiers in de Amsterdamse binnenstad

Trefwoord: Portiers, Amsterdam
NUR 740

"Een portier moet tegelijkertijd politieman, diplomaat, rechter, ruige jongen en maatschappelijk werker zijn en bovenal een gentleman. Van alle mensen is hij de ene keer degene wiens aanwezigheid het dringends noodzakelijkst is en een andere keer de meest ongewenste."

Timo, portier

Buitenstaander en Bondgenoot

De werkbeleving van portiers in de Amsterdamse binnenstad

Ton Nabben, Jennifer Doekhie & Dirk J. Korf

INHOUD

1	**Inleiding**	**7**
	Een beroep vol dynamiek	7
	De portier als boeman	5
	Wantrouwen en kloven dichten	8
	De portier als buitenstaander	9
	Onderzoeksgebied	10
	Het onderzoek	10
2	**Negatieve beeldvorming en imagoverbetering**	**13**
	De portier en de mondige burger	13
	Verbeterde samenwerking	14
3	**Amsterdamse portiers**	**17**
	Vroeger	17
	Geen roeping	18
	Steeds meer regels	18
	Korte lontjes en minder slagkracht	19
	Pasjessysteem en softere portiers	20
	Meer indrinken, minder fooi	20
4	**Kerntaken en deurbeleid**	**23**
	Huisregels	23
	Een verzorgd uiterlijk	24
	Geen wapens en drugs	25
5	**Variatie in uitgaanspubliek**	**27**
	De juiste balans	27
	Clanvorming	27
	Lastige groepen	28
	Selectie van bezoekers	29
6	**De deur**	**33**
	Omgang met de eigenaar en goede voorbereiding	33
	De collega's	33
	Het team	34
	Portier spelen of een echte portier zijn	35

7 Conflictbeheersing **37**
Praten, rustig blijven en onderhandelen 37
Handelen bij (dreiging van) geweld 37
Onveilig voelen 38
Dankbaarheid 39

8 Portiers en politie **41**
Wel of niet politie inschakelen? 41
Stroeve samenwerking 41
Aangiftes aan je broek 42
Discriminatie versus selectie 43
Klachtenafhandeling en zelf aangifte doen 44

9 Knelpunten en verbeteringen **45**
Beleid en praktijk 45
Behoefte aan bescherming 46
Portierspas en de persoon erachter 46
Aantasting privacy bij aangifte 47
Meer bevoegdheden 47
Meer afstemming met de regionale politie 47
Meer investeren in portiers 47
Discriminatie 48
Belangenorganisatie voor portiers? 48
Portiersoverleg 48

Samenvatting en conclusies **49**

Bijlage: Overzicht geïnterviewde portiers **52**

Club

Rembrandt Square
PRIME
COFFEESHOP
SMOKEY

1. INLEIDING

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 onverstoorbaar verder. Er verschijnen nog twee agenten. Net voordat de jongen in de boeien gaat, weet hij zich nog te ontdoen van een witte wikkel, terwijl hij blijft scanderen dat hij onschuldig is. Bij vertrek checkt een agent de omgeving, waarbij zijn oog valt op de wikkel bij de boom. Hij raapt het op en samen met de jongen vertrekken de agenten richting bureau Prinsengracht.

Een beroep vol dynamiek

Het portiersvak zit vol dynamiek. Een rustige situatie kan plotsklaps omslaan in een snelle actie. 'Portier' is de algemene benaming voor wat tegenwoordig ook wel 'gastheer', 'horecabeveiliger' 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 recher-

chebureaus 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.[1]
Horeca- en deurpersoneel worden in toenemende mate betrokken bij nieuwe gemeenteplannen, 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.[1,2,3] Maar zoveel is duidelijk: de wisselwerking tussen praktijk en opleiding is aan verandering onderhevig en blijft voor verbetering vatbaar.[2] 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.[1]
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.[4] De discussies hierover vormen een belangrijke graadmeter voor de verschuiving van het denken in de samenleving over de positie van *infamous occupations*.[5]

---

1 Triesscheijn, S. & Maris, C. (2005) *Tussen doorbitches en uitsmijters*. Rotterdam: RADAR, Rotterdam Discriminatie Actie Raad.
2 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.
3 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.
4 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.
5 Blok, A (2001) Infamous Occupations. In: A. Blok (ed.) *Honour and Violence*, p. 44-68. Cambridge: Polity Press.

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.[4] Als gevolg hiervan worden portiers al snel als boeman gezien en/of als iemand die discrimineert en hardhandig is (volgens bezoekers), ontactisch is en onzorgvuldig visiteert (volgens politie) of moeilijk te porren is voor nieuwe beleidsplannen (volgens beleidsmakers).

Wantrouwen en kloven dichten

In de beleidsplannen van Amsterdamse stadsdeel Centrum wordt ondermeer gehecht aan onderling vertrouwen tussen de partijen die onontbeerlijk zijn voor een doeltreffende en doortastende samenwerking.[6] 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.[7]

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.

---

6 Onder andere: *Actieplan Veilig Uitgaan Rembrandtplein en Leidseplein* (2009), *Plan van aanpak: Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan Rembrandtplein e.o.* (2010), Gemeente Amsterdam Stadsdeel Centrum.

7 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.

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.[8] 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[9], 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.[10] 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.

---

8 Daarnaast ook in het Wallengebied, met zo'n 40 beveiligers. Vanwege het voor dit onderzoek beschikbare budget wordt dit gebied buiten beschouwing gelaten.

9 Hiertoe worden ook coffeeshops en foodzaken (snackbars, broodjeszaken et cetera) gerekend.

10 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.

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.

2. NEGATIEVE BEELDVORMING IN IMAGOVERBETERING

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', 'ongevoelige 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 dichter 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.

3. AMSTERDAMSE PORTIERS

Veel portiers die werken in het centrum van Amsterdam wonen ergens anders in Noord-Holland, in Flevoland of Utrecht. Soms omdat ze dichter bij 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 nooiHet 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 beveiligingbedrijf. 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, boksers, babes en notoire bengels rondhingen 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.

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 ongure 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 belangrijkst, 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

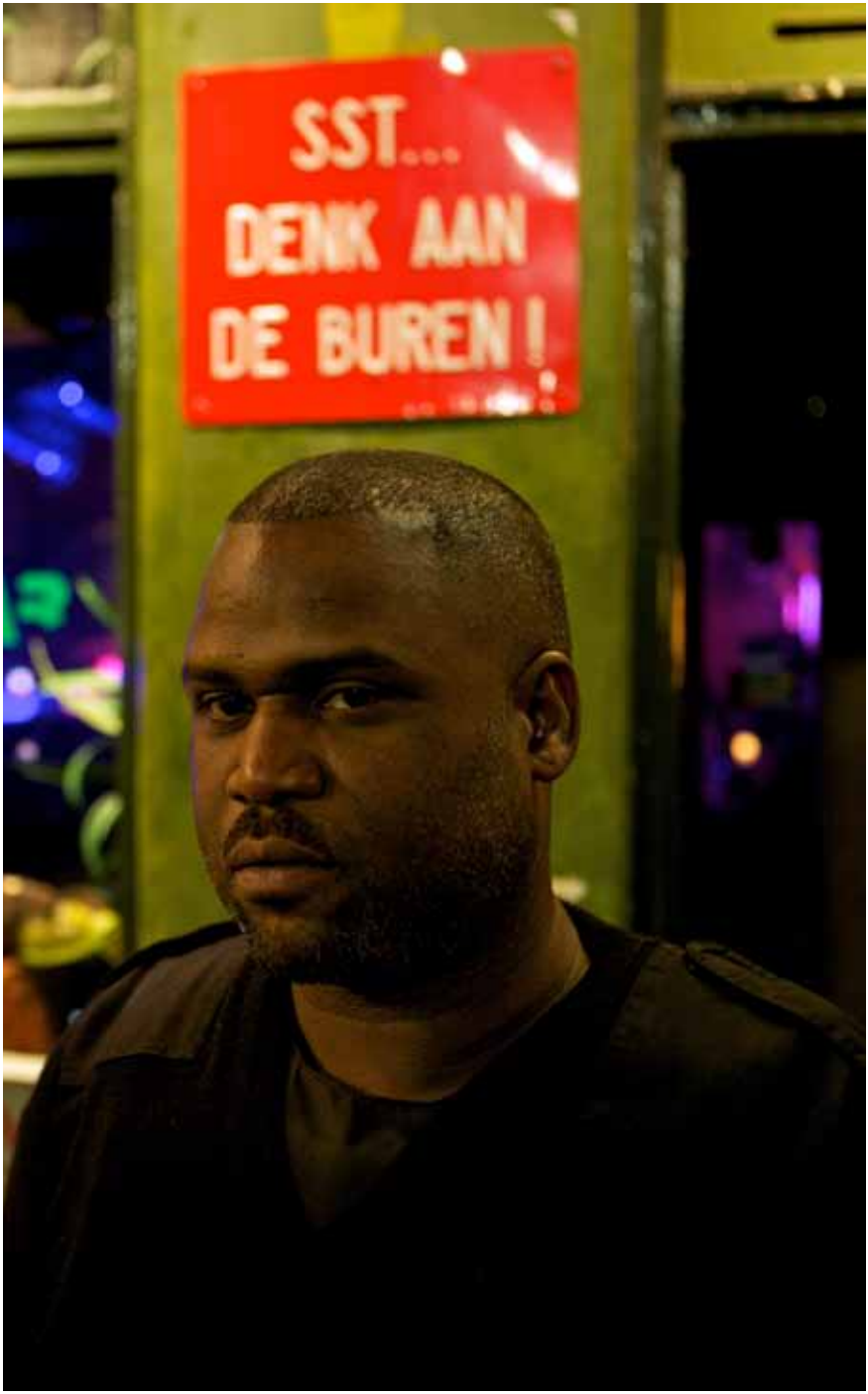
poging gedaan om het kaf van het koren te scheiden. Sommige portiers hebben deze omslag meegemaakt en zeggen er gemengde gevoelens over te hebben. Met de nieuwe wet kon iedereen worden gescreend door justitie; ook de vrije jongens, van wie sommigen met een strafblad. Maar door deze opschoning werd volgens Brian het respect voor de portierskaste ook aangetast.[11] 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 praktijk- en 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 antecedentenonderzoek, 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."

11 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.

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 norse 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."


SST...
DENK AAN
DE BUREN!

SECURITY

4. KERNTAKEN EN DEURBELEID

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.[12] 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*

12 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.

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.
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."

5. VARIATIE IN UITGAANSPUBLIEK

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 homofoob. 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 (strenge) 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 toiletdame 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.

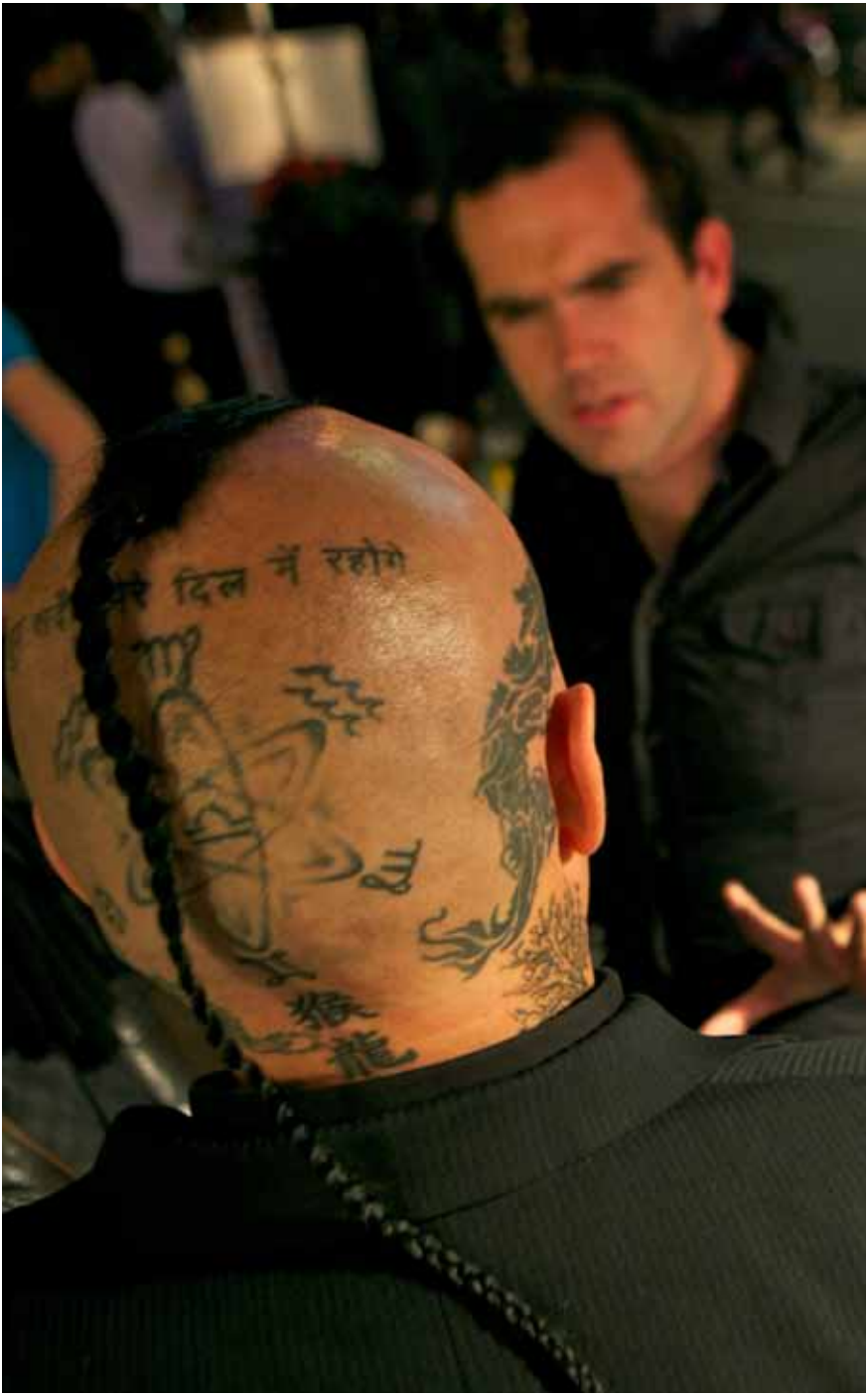
Meer incidenteel worden portiers soms geconfronteerd met groepen volwassen witte mannen (rond de tien personen van een jaar of dertig) die goed in de slappe was zitten, een 'doorgesnoven' indruk maken en denken dat de wereld van hen is. Ze zijn betweterig, arrogant, welbespraakt en willen op het irritante 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.


दिल में रहोगे

6. DE DEUR

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 heb-

ben 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 buren 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 porem trekt alsof hij op het kerkhof staat. En dan nog niet begrijpen dat hij minder fooi krijgt!"

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

Heineken
AMSTERDAMNED
Café

7. CONFLICTBEHEERSING

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, kwaaie 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 velt 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.
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."

ENTRANCE
€ 16

8. PORTIERS EN POLITIE

Portiers vinden de samenwerking met de wijkteams van de politie in het algemeen goed. De politie wordt ingeschakeld bij gewelds- en drugsdelicten. De politieteams van bureau Lijnbaangracht (nabij Leidseplein) en Prinsengracht (nabij Rembrandtplein) weten wat er op de pleinen gebeurt en wat portiers van hen verwachten bij calamiteiten. Omdat een onhandelbare dronkenlap of lastpak vaak tijd en energie opslokt en portiers geen handboeien hebben, zijn ze erbij gebaat dat de politie snel ter plekke is. Voor dit soort calamiteiten is de horecalijn bedoeld. In het drukkere weekend is ter ondersteuning extra politietoezicht (RBE) vanuit de regio.

Wel of niet politie inschakelen?
Het hangt van de betreffende portier af wanneer hij meent dat hij de politie moet gaan oproepen. Er is een grijs gebied waarin een bezoeker het voordeel van de twijfel krijgt. Bijvoorbeeld als het om een net wel of net niet toelaatbare hoeveelheid drugs gaat of wanneer de persoon in kwestie zich nog op tijd weet te herpakken en de portier niet meer tot last is. Stanley: "We sturen iemand niet om elk akkevietje naar het bureau. Niemand vindt het leuk om een nacht te zitten." Fela belt zo min mogelijk de politie omdat hij zijn zaakjes zelf wel op denkt te lossen. "Je hebt ook je trots. Ik laat niet over me heen lopen. De politie bellen is een teken van zwakte naar die andere partij. Alsof je het niet aan kan." En Hozin zegt dat hij eerder belt als hij alleen werkt. Soms moet je de dingen gewoon voor zijn. Toch wil hij ook weer niet te vaak bellen. Anders lijkt het weer alsof hij een portier is die het zelf niet kan oplossen.

Stroeve samenwerking
Over de samenwerking met de politie uit de regio zijn veel portiers minder te spreken. De contacten met de 'vliegende brigade' verloopt vaak stroef. De portiers weten wel waarom. Agenten 'van buiten' zijn volgens portiers onbekend met de mores in de Amsterdamse horeca- en uitgaanswereld. Ze weten niet hoe de vork in de steel steekt. Boris moet soms 'lullen als brugman' om iets voor elkaar te krijgen. En Moes was perplex toen hij 25 ecstasypillen vond bij een bezoeker, maar een halfuur moest wachten omdat de agent zijn broodje (in de bus) kennelijk belangrijker vond. Omdat de regionale bijstandseenheid routine ontbeert, schatten ze volgens portiers met enige regelmaat de situatie verkeerd in en handelen ze bij (dreigende) escalatie daarom niet altijd adequaat en efficiënt. Sjors herinnert zich nog die keer toen een dader na een steekpartij wist te ontkomen omdat de agenten eerst bij het slachtoffer poolshoogte gingen nemen. De hulp duurt soms ook te lang, omdat de agenten dan als groep op één plek, meestal bij de busjes, blijven staan.

De stroeve samenwerking berust voor een deel op onbegrip. Het onderlinge vertrouwen laat hierdoor wel eens te wensen over. Daan is sowieso sceptisch over de vele mutaties in het Amsterdamse politiekorps. “Om de zoveel jaar staat er weer een compleet nieuw team van agenten op het plein.” Daan denkt dat er gerouleerd wordt omdat ze geen vriendjes mogen worden met de portiers. Fela merkt dat agenten van buiten een negatiever beeld van portiers hebben dan Amsterdamse dienders. Door de vele personeelswisselingen zien portiers veel aspiranten werken. Roland krijgt ze wel eens aan de deur. “Blosjes op de wangen en de pet te groot. Zo iemand wordt geacht je te helpen bij ongeregeldheden.” Hij snapt goed dat nieuwelingen ook het vak moeten leren, maar waarom niet samen met een ervaren agent? Portiers zijn vaak ook niet onder indruk als er twee vrouwelijke agenten op komen draven bij een conflict. Toch lopen er wel degelijk ‘vrouwen met borsthaar’, waar de mannelijke collega’s een voorbeeld aan kunnen nemen.

Aangiftes aan je broek

Tegen de meeste portiers is wel eens een officieel aangifte of een klacht ingediend wegens mishandeling of discriminatie. Dat lijken nu eenmaal de risico’s van het vak, maar zo eenvoudig ligt het niet. De deurproblematiek is, zoals we hebben gezien, behoorlijk complex. De verruwing op de pleinen, de toenemende mondigheid van burgers, de collectieve alcoholroes van stappers, het geweld en agressie jegens portiers, nieuwe regelgeving en antidiscriminatiewetmaatregelen; portiers vinden dat ze vaak op eieren moeten lopen. En de negatieve beeldvorming over portiers maakt het er volgens hen ook niet eenvoudiger op.

Portiers vinden dat er om het minste of geringste al aangifte tegen hen wordt gedaan. Iemand met een kort lontje die zich na enkele waarschuwingen hevig blijft verzetten en dan na ingrijpen van de politie meteen aangifte wil gaan doen tegen de portier wegens mishandeling. En bij vrouwen is het al snel de grote kale portier die een klein meisje te hard heeft aangepakt. Het steekt portiers nogal dat zij snel ‘de sjaak’ zijn en het ‘slachtoffer’ het voordeel van de twijfel krijgt.

De spanning die optreedt als er een aanklacht wordt ingediend, vinden portiers frustrerend. Bij een veroordeling mogen ze niet meer aan de deur staan en de kans bestaat dat ook hun normale baan in het geding komt. Brian vindt het zorgwekkend als hij van collega’s hoort dat ze zo bang zijn een aangifte aan hun broek te krijgen, dat de drempel om in te grijpen hoger wordt. Het moeilijke werk van portiers wordt onderschat, zegt Boris. “Wij zijn eigenlijk de politie van de horeca. Waar de politie je overdag te hulp schiet, doet de portier dat in het nachtleven. Hij komt tussenbeide bij een gevecht en verleent eerste hulp als iemand onwel wordt. Hij bewaakt de veiligheid.”

Een van de portiers tegen wie onlangs nog aangifte werd gedaan, is Moes. Hij had bij een Duitser cocaïne, heroïne en amfetamine aangetroffen. Toen de jongen daarop agressief werd, drukte Moes hem met kracht tegen de grond. Ook om te voorkomen dat hij mogelijk nog een wapen of iets dergelijks uit zijn jas kon pakken. De jonge Duitser bleef zich ook bij zijn arrestatie verzetten. Een

week later bleek dat de jongen aangifte tegen Moes had ingediend wegens geweldpleging. Hij had een gebroken pols. Moes kan hier echt boos om worden. "Ze hadden me eigenlijk een lintje moeten geven omdat ik zoveel drugs van de straat heb gehaald!"
Een ander voorbeeld betreft Daan, die betrokken is geweest bij een zaak die in het portiersmilieu veel stof heeft doen opwaaien. Een geweigerde jongen begon te dreigen en voegde de daad bij het woord. Hij pakte een stoeptegel (wegens werkzaamheden aan het wegdek ruim voorradig), brak hem in tweeën en gooide die richting de portiers, die achter de rij met wachtende bezoekers stonden opgesteld. Daan is er meteen op afgestapt en heeft hem met een collega tegen de grond gewerkt. Vijf agenten namen het over en moesten de jongeman in bedwang houden. Toen bleek dat de jongen inwendig letsel had, een gebroken pols en drie gekneusde ribben, diende hij een aanklacht in tegen Daan. Uiteindelijk werd Daan pas in hoger beroep vrijgesproken na de getuigenis van een agent die alles van afstand gezien had. Desondanks werd zijn portierspas twee jaar (gedurende de hele rechtszaak) ingetrokken.
Toch valt ook te beluisteren dat portiers wel eens de hand in eigen boezem moeten steken. De crux van het vak is om je in een ander te kunnen verplaatsen, maar die vaardigheid is niet bij elke portier even sterk ontwikkeld. Problemen doen zich eerder voor als machismo de empatische kwaliteiten gaat overheersen.

Discriminatie versus selectie

Er bestaat onder portiers een hoop wrevel over het thema discriminatie. Zij vinden dat zij hiervoor maar al te vaak worden aangeklaagd. Volgens portiers zijn het verhoudingsgewijs meer Marokkaanse jongemannen die zich beklagen via het Meldpunt Discriminatie. Portiers verweren zich meestal door te beargumenteren dat ze bepaalde groepsgedragingen niet tolereren, omdat hier vaak problemen uit voorvloeien. Ze winden zich dan ook op over het huidige discriminatiebeleid van de gemeente Amsterdam. Discriminatie is een delicate kwestie. De juiste omgang hiermee vergt *fingerspitzengefühl*. Portiers betreuren het dat er van hoger hand hierover niet met hen gecommuniceerd wordt. Uit ervaring weet Timo dat bijna alle meldingen jegens hem onjuist of verdraaid waren. Hozin werd onlangs geconfronteerd met een discriminatieklacht van een Turk, die zich op de desbetreffende avond agressief gedroeg. Deze dacht werkelijk dat Hozin, die Koerdisch is, hem niet binnen liet omdat hij Turks was. Overigens worden de meeste klachten na het horen van portiers door het Meldpunt Discriminatie geseponeerd. Het grote misverstand is volgens portiers dat discriminatie vaak wordt verward met selectie. Hierdoor worden portiers al snel voor racist uitgemaakt. Het door de binnenstad trekken van lastige groepen – waaronder Marokkaanse jongens, corpsballen en Britse biertoeristen – blijft een probleem. Sjors: "Iedereen vindt dat deze groepen uit hun dak mogen gaan, maar niet in hún tent. Dan is het niet verwonderlijk als ergens om 03:00 uur 's nachts de bom ploft."

Klachtenafhandeling en zelf aangifte doen

De afhandeling van klachten tegen portiers verloopt redelijk soepel. Het wordt op prijs gesteld als de politie meteen langs komt om verhaal te halen en de portier niet sommeert naar het bureau te komen. Portiers hebben het gevoel dat ze bij incidenten waar ook de politie aanwezig is, doorgaans meer medewerking krijgen in de afhandeling van bezoekersklachten. Maar ze moeten zich harder bewijzen als de politie er niet bij is geweest. Niet voor niets zeggen portiers wel eens dat ze met één been in de gevangenis staan.

Portiers staan ambivalent tegenover het zelf doen van aangifte. Het gaat lang niet altijd van harte. Sommigen zien er tegenop om na een nachtdienst nog naar het bureau te gaan. Zij vinden dat te weinig rekening gehouden wordt met hun werktijden. Waarom moet een portier om 10:00 uur 's morgens verschijnen, terwijl hij 's nachts nog gewerkt heeft?! Sjors heeft een keer aangifte gedaan, maar vindt achteraf dat het de moeite niet loont. Toen hij ontdekte dat 'die gast' er na een heftig incident zo makkelijk vanaf kwam en ook zijn schadevergoeding werd kwijtgescholden omdat hij blut was, hoefde het niet meer zo van hem. Waarom nog eens al die moeite doen?

De ene portier ziet er niet de zin van in, terwijl de ander juist genoegdoening wil. Stanley bijvoorbeeld wel, nadat een bezoeker hem met een camera een gat in zijn hoofd had geslagen. Overal bloed. "Mijn collega's werden ontzettend boos en hebben de man op een nette manier onder handen genomen." Het proces loopt nog. Ook Boris heeft wel eens aangifte tegen een bezoeker gedaan. Boris dacht aanvankelijk dat hij een forse por kreeg, ging achter de jongen aan en kon hem overdragen aan de politie. Die zag dat zijn kleren waren gescheurd en pas toen bleek dat de jongen Boris met een mes had gestoken en dat er snel weer uit had getrokken. Uiteindelijk kon de jongen niet vervolgd worden, omdat er geen vingerafdrukken en geen bloed op het wapen waren gevonden.

8. KNELPUNTEN EN VERBETERINGEN

In ons onderzoek hebben we nadrukkelijk gekozen voor het perspectief van portiers. Tot nu toe hebben we hun ervaringen met en visie op de 'deurproblematiek' beschreven. Meer en minder aangename aspecten van hun werk als portier op en rond de twee drukste Amsterdamse uitgaanspleinen zijn aan bod gekomen. Wat vinden portiers nu zelf de belangrijkste knelpunten in hun werk en welke verbeteringen zouden zij wensen? Bij deze vragen laten portiers niet gauw het achterste van hun tong zien. Portiers neigen nog wel eens tot een afwachtende houding; de zaken zijn nu eenmaal zo geregeld. Eerst zien, dan geloven, zo is hun adagium. Maar als benadrukt wordt dat we nu juist hun mening willen horen, branden ze alsnog los.
Sommige suggesties en opmerkingen noemen we hier kort, maar laten ze verder buiten beschouwing, omdat ze te ver afstaan van het onderwerp van ons onderzoek, praktisch niet uitvoerbaar zijn en/of de lokale situatie overstijgen. Een voorbeeld hiervan zijn pleidooien voor het legaliseren van drugs bijvoorbeeld. Waarom niet accepteren dat mensen drugs gebruiken in het uitgaansleven, zo vragen sommigen zich af. Want alcohol, dat je overal kunt kopen, is immers pas echt de grote boosdoener. Een ander voorbeeld betreft de opmerking van verschillende portiers dat mensen die zijn opgepakt langer zouden moeten worden vastgehouden door de politie. Soms zijn er praktische tips, die ook in het portiersoverleg ingebracht kunnen worden. Zo zou een van de portiers het toejuichen dat glaswerk, asbakken, kaarshouders, bestek en dergelijke na 02:00 uur 's nachts niet meer op terrastafels mogen staan. Bij calamiteiten worden deze voorwerpen vaak als eerste van de tafel gegrist om mee te gooien.

Beleid en praktijk
De samenwerking tussen de partijen verloopt (in theorie) weliswaar wat beter, maar de praktijk is vaak weerbarstig. Beleidsmakers, politie, horeca en portiers overleggen wel met elkaar, maar de veranderingen gaan traag. Bovendien, als het om bestuursrechtelijke issues gaat, realiseren de portiers zich dat ze net als de politie ondergeschikt zijn aan de richtlijnen van justitie en gemeente. Overigens zeggen de portiers dat de Amsterdamse politie op het uitvoerende niveau hen wel begrijpt. Maar wat betreft de hogere echelons vinden ze de empathie voor de positie van portiers zwak. Hoewel er positieve besprekingen en projecten zijn gestart met de gemeente en de politie, vrezen veel portiers dat er op termijn weinig resultaten zullen worden geboekt. "De goodwill is er wel, maar er hoeft maar iets te gebeuren of alles ligt weer plat." De portiers vinden dat ze in een spagaat zitten. Enerzijds worden ze door de gemeente en politie steeds meer als bondgenoten gezien en bij nieuwe plannen betrokken, anderzijds voelen ze dat ze buitenstaanders blijven.

Behoefte aan bescherming
Een heet hangijzer voor portiers is de op handen zijnde nieuwe wetgeving, waarbij agenten, ambulancepersoneel en andere hulpverleners strafrechtelijk beter beschermd zullen worden tegen agressie van burgers. Veel portiers ervaren het als onrechtvaardig dat zij hierbij buiten de boot vallen. Zij vinden dat het geweld tegen hen wordt onderschat en nazorg ontbreekt. Naar hun mening heeft de maatschappij meer voeling voor slachtoffers, belaagde agenten en hulpverleners, dan voor portiers. Wie als 'lange arm' van de politie de kolen uit het vuur mag halen, verdient in hun optiek meer wettelijke bescherming. Waarom, vragen ze zich af, is er een andere strafeis verbonden aan het beledigen of verwonden van een politieagent dan in het geval van een portier? Veel portiers hebben het gevoel dat zij niet genoeg worden beschermd, terwijl zij toch ook een publieke functie bekleden. In plaats daarvan worden portiers naar hun mening te pas en te onpas aangeklaagd wegens buitenproportioneel optreden.

Portierspas en de persoon erachter
Een andere bron van zorg en irritatie blijft het gesteggel over de portierspas. Het verkrijgen en behouden van een portierspas is voor veel dienstdoende portiers heel belangrijk. Maar over de status van het horecaportiersdiploma (anders dan het beveiligersdiploma) wordt vaak laagdunkend gedacht. Het behalen van het diploma volgt na een succesvol praktijk- (rollenspel) en theorie-examen. Toch biedt het behalen van het diploma volgens de portiers nog geen garantie voor kwaliteit. De exameneisen vinden ze in de afgelopen jaren eerder soepeler dan strenger geworden. Vooral het rollenspel in het praktijkexamen zou een 'lachertje' zijn omdat het helemaal niet strookt met de realiteit.
In verband met de driejaarlijkse pasverlenging worden portiers opnieuw gescreend. Eventueel kunnen ze ook nog voor een gesprek worden uitgenodigd. De 'bureaucratische rompslomp' van de aanvraag en verlenging neemt ongeveer 4-6 weken in beslag. Portiers moeten er dus rekening mee houden dat ze de nieuwe pas op tijd aanvragen. Bij het aannemen van een nieuwe portier moet de werkgever eerst het antecedentenonderzoek van de politie afwachten.
Er is veel onbegrip over de dreiging van intrekking van de pas bij aangiften tegen portiers. Hoewel dit in de praktijk maar een paar keer per jaar voorkomt, houdt het de gemoederen bezig bij de andere portiers. Ook mannen met een 'portiershart' die al jarenlang aan deur staan, ontkomen niet altijd aan een handgemeen of aangifte tegen hen. Wat vooral grieft is dat portiers al snel in de hoek van agressor worden gedrukt en er nauwelijks wordt gekeken naar de persoon achter de portier. Ze vinden dat op dit punt meer samenwerking moet komen tussen portiers, horeca, gemeente en de politie. Ook de relatie tussen het portiersgilde en de bestuurlijke politiezorg (BPZ) moet beter. De afdeling die de passen verstrekt of inhoudt, heeft vaak geen sjoege van de deurproblematiek, zo luidt de kritiek. Portiers hebben het gevoel dat de constante dreiging van de intrekking van hun portierspas als een zwaard van Damocles boven hun hoofd hangt. Vooral de periode tussen de aangifte en afhandeling van de zaak

vinden ze frustrerend en zorgt voor veel onzekerheid. In de ogen van portiers zouden ze samen met politie en bestuurlijke politiezorg meer één front moeten vormen, maar door de toonzetting van de brief (in de trant van 'wij hebben het voornemen uw pas in te trekken wegens verdenking van een strafbaar feit') voelen zij zich eerder tegen- dan medestander. Of zoals een van de portiers het zegt: "Opeens ben je een verdachte, terwijl je vorige week samen nog die lastige knul hebt afgevoerd."

Aantasting privacy bij aangifte
Als een portier aangifte doet moet zijn werkadres en privéadres worden vermeld. Ook degene tegen wie de aangifte is gericht krijgt een kopie en is zodoende op de hoogte van het adres van de portier. Dit verhoogt bij hen de drempel om aangifte te doen. Portiers zouden liever willen dat hun adres uit privacyoverwegingen en/of mogelijke represailles anoniem blijft. Waarom kan niet alleen de naam van de club of het bedrijf waarvoor je werkt op de aangifte staan?

Meer bevoegdheden
De portiers vinden dat ze soms te lang moeten wachten op de politie voordat ze een lastpak kunnen overdragen. Tot die tijd moeten ze de persoon in bedwang houden. Handboeien zouden helpen, hoewel wettelijk niet toegestaan. Verschillende portiers stellen voor om enkele ervaren portiers speciaal op te leiden tot BOA (Buitengewoon Opsporings Ambtenaar). Het voordeel hiervan is dat ze bij ongeregeldheden (ook doordeweeks) soms sneller dan de politie kunnen ingrijpen en mensen in de boeien mogen slaan. Onder Amsterdamse porties gaat het verhaal dat een dergelijke proef met mobiele portiers elders in Nederland al met succes wordt toegepast.

Meer afstemming met de regionale politie
Agenten uit andere korpsen die in het weekend komen assisteren op de beide Amsterdamse pleinen, moeten volgens de portiers beter worden geïnstrueerd over de uitgaansproblematiek. Daarnaast hebben portiers het gevoel dat de regiopolitie hen niet serieus neemt. Omdat er vrijwel elke week nieuwe agenten staan, is het onmogelijk een vertrouwensband op te bouwen. Het zou voor de portiers al een stuk schelen als de agenten zich aan het begin van de avond kort even komen voorstellen. Portiers hebben best begrip voor het feit dat er in het weekend bij de Amsterdamse politie niet voldoende capaciteit is. Het zou in hun ogen een verbetering zijn als er meer uniformiteit zou komen tussen de werkwijze van Amsterdamse agenten en die van de regiopolitie.

Meer investeren in portiers
Breed gedeeld is de opvatting dat horecaondernemers en de beveiligingsbranche moeten blijven investeren in (het zoeken naar) goede portiers. De negatieve beeldvorming berust helaas nog te vaak op hardnekkige verhalen. Er valt in deze branche daarom nog veel te winnen. De verbetering van het imago zou de

hele branche ten goede komen. Ook horeca-eigenaren onttrekken zich soms te gemakkelijk aan de deurproblematiek. Lang niet elke ondernemer toont begrip voor portiers.

Discriminatie
Portiers worden naar hun mening te snel van discriminatie beschuldigd. Het evenwicht is volgens hen zoek. Stappers die zich gediscrimineerd voelen, kunnen hun beklag doen bij het Panel Deurbeleid van de gemeente Amsterdam. Portiers vinden dat beleidsmakers te weinig inzicht hebben in het nachtleven en in de omstandigheden waaronder portiers moeten werken. Er wordt naar hun mening te weinig rekening gehouden met hun afwegingen om bepaalde personen of lastige groepen te weigeren. De selectie van bezoekers wordt mede afgestemd op de visie en wensen van de horecaondernemer. Het is daarom te kort door de bocht om te stellen dat geweigerde bezoekers worden gediscrimineerd.

Belangenorganisatie voor portiers?
Sommige portiers vinden dat de beroepsgroep ook de hand in eigen boezem moet steken. Een van hen zegt: "Portiers zijn redelijk eensgezind als ze aan de deur staan, maar daarbuiten zijn ze vaak heel egoïstisch." Niet iedereen voelt zich geroepen om bijvoorbeeld naar een portiersoverleg te gaan en daar zijn zegje te doen. Portiers hebben geen belangenorganisatie. Of portiers zich zouden moeten verenigen, daarover wordt verschillend gedacht. Er zijn portiers die hun bedenkingen hebben. Waar moet de belangenorganisatie worden ondergebracht? En moet dit niet landelijk worden geregeld? Een ander probleem is dat de praktijk en aanpak per stad soms heel verschillend is. In Den Haag bijvoorbeeld staan portiers voor de deur zonder papieren of pasje. Ook zijn er portiers die vinden dat hun denkwijze en opvattingen over het werk zo verschilt van die van anderen, dat ze zich niet meteen solidair voelen.
De voorstanders vinden dat een belangenorganisatie op termijn wenselijk is. Hun verwachting is dat het moeilijk zal zijn om dit voor elkaar te krijgen, maar niet onmogelijk. Als collectief bereik je immers meer. Bovendien is het een goede start om de negatieve beeldvorming aan te pakken.

Portiersoverleg
Het portiersoverleg met de gemeente wordt, hoewel er in de ogen van de portiers (tot nu toe) nog weinig is veranderd, doorgaans positief beoordeeld. Sommigen vinden het prettiger wanneer er geen ondernemers bij zijn, want niet iedereen heeft een goede relatie met zijn baas. De uitdaging is om beter te gaan communiceren met de bestuurlijke politiezorg en gemeente. Vooralsnog missen de portiers een 'eigen stem' die hen vertegenwoordigt en hun knelpunten en wensen aanhangig blijft maken.

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Het uitgaansleven op het Rembrandtplein en Leidseplein is in de loop der jaren steeds hectischer geworden. Om de problematiek in de uitgaansgebieden (o.a. toegangscontrole, sfeerbeheer, veiligheid) beter te kunnen beheersen, wil het stadsdeel binnenstad dat de partijen intensiever gaan samenwerken. Samen met de politie worden horeca en portiers uitgenodigd voor overleg om de veiligheidsproblematiek beter en efficiënter aan te kunnen pakken. De positie van portiers speelt een cruciale rol bij het handhaven van de orde en de aanpak van overlast. De portiers op hun beurt voelen zich vaak miskend. Ze worden als bondgenoot gezien, maar blijven ook een buitenstaander.
De verruwing op de pleinen, de toenemende mondigheid van burgers, de collectieve alcoholroes van stappers, het geweld en agressie jegens portiers, nieuwe regelgeving en antidiscriminatiewetmaatregelen; portiers vinden dat ze vaak op eieren moeten lopen. Door de veranderende mores in het uitgaansleven voelen ze zich eerder een soort 'schietschijf'. De negatieve beeldvorming maakt het er voor hen ook niet eenvoudiger op. Risico's van het vak? Portiers hebben vaak het gevoel dat ze het nooit goed doen. Of ze grijpen te snel in, treden te hard op, discrimineren bij voortduring of verzetten zich tegen nieuwe regels. Daarentegen vinden zij dat beleidsmakers vaak geen flauw benul hebben van de nachtelijke deurpraktijk op de uitgaanspleinen.
Veel portiers wonen buiten Amsterdam vanwege privacy en veiligheidsoverwegingen. Hoewel vaak een lange staat van dienst (overwegend parttimer), heeft niemand ooit een speciale roeping gevoeld om portier te worden. Vaak zijn ze er bij toeval ingerold toen anderen hun potentiële kwaliteiten opmerkten. De verharding aan de deur van de laatste vijf tot tien jaar staat symbool voor de ruwere omgangsvormen. Niet alleen het respect voor de portier is weg, maar voor het gezag in het algemeen. De paradox is dat portiers door de 'verhuftering' vaker geconfronteerd worden door stappers met 'korte lontjes', terwijl hun 'slagkracht' door alle regelgeving gedecimeerd is. Alsof ze met geboeide handen de orde moeten bewaren.
Desondanks houden portiers van de omgang met mensen en de gezellige reuring van het uitgaansleven. Ze waarborgen de veiligheid en zien erop toe dat de regelgeving en interne huisregels (o.a. geen drugs en wapens, verzorgd uiterlijk) worden nageleefd. De publieksgroepen in de uitgaansgelegenheden zijn door het 'progressieve deurbeleid' een afspiegeling van de multiculturele stad. De selectie hangt van verschillende factoren af. Behalve een goede balans van leeftijd, etniciteit, geslacht en singles en partners, speelt ook de smaak en sfeer, die de horeca-uitbater graag wil uitdragen, een rol.
Portiers scheiden tijdens de publieksselectie zoveel mogelijk het kaf van het koren. Vaak worden de potentiële bezoekers al bij het naderen (intuïtief) inge-

schat op kleding, houding, gedrag en oogopslag. Het gedrag op straat vormt een belangrijke graadmeter van hoe iemand zich binnen gaat gedragen. Portiers hebben hun handen soms vol aan het bedwingen van lastige groepen als corpsballen, Marokkaanse jongens en 'Bijlmerboys' op R&B feesten.
De meeste portiers zijn doorgaans positief over de samenwerking en communicatie met de horeca-eigenaar en andere collega's. Ze hechten grote waarde aan een gestroomlijnde samenwerking met het personeel binnen. Een goede teamspirit is essentieel, omdat je elkaar blindelings moet kunnen vertrouwen bij incidenten. Want als het uit de hand loopt, blijkt pas of iemand daadwerkelijk een portiers is of voor portier speelt. De 'natuurlijke' houding van de portier is de belichaming van een persoonlijke stijl die met de jaren is gegroeid en geperfectioneerd. De crux is om in alle omstandigheden kalm, rustig en vriendelijk te blijven. Dit laat onverlet dat portiers wel eens in heikele situaties belanden met een gerede kans op escalatie. Daarbij moeten ze razendsnel beslissen hoe zo strategisch mogelijk te handelen. De situaties en tegenstanders zijn telkens verschillend.
Portiers vinden de samenwerking met de wijkteams van politie in het algemeen goed. Ze kunnen ten alle tijden worden opgeroepen bij gewelds- en drugsdelicten en weten wat er op de pleinen gebeurt en wat portiers van hen verwachten. De samenwerking met de regionale bijstandseenheid (agenten van buiten) en van aspiranten verloopt stroever. Ze kennen de uitgaansmores niet, ontberen routine en schatten situaties soms verkeerd in.
Tegen de meeste portiers is wel eens een officiële aangifte of klacht ingediend wegens mishandeling of discriminatie. Maar portiers vinden dat burgers bij het minste of geringste al aangifte doen. Ook is er veel wrevel over hun zogenaamde discriminatoire gedrag, dat vaak wordt verward met selectie op grond van ongewenst gedrag. Portiers zijn ook sfeerbewakers aan de buitenkant. De klachten over discriminatie zijn maar van een kleine groep.
Portiers zijn vrij unaniem over enkele knelpunten inzake het gevoerde beleid en de ervaren praktijk. Ze worden door andere partijen steeds meer als bondgenoten gezien en bij nieuwe plannen betrokken, maar blijven ook buitenstaanders in netelige kwesties. Ze voelen zich niet serieus genomen (emotioneel) en niet beschermd (rationeel/tastbaar). Portiers hebben behoefte aan meer bescherming, want wie als 'lange arm' van de politie de kolen uit het vuur mag halen en aan dezelfde gevaren bloot staat, verdient beter. Ook is er veel onbegrip en irritatie over de aanvraag c.q. verlenging of (dreiging van) intrekking van de portierspas en de aantasting van hun privacy bij aangifte. De persoon achter de portier wordt nogal eens over het hoofd gezien. Ze verlangen op dit punt meer begrip van de politie, bestuurlijke politiezorg en gemeente. Ook het discriminatiebeleid moet evenwichtiger. Of portiers zich moeten verenigen, daarover verschillen de meningen. Wel wordt geconstateerd dat portiers – mede door de wirwar aan beveiligingsbedrijven – nog steeds geen 'eigen stem' hebben die hen vertegenwoordigd.

BIJLAGE

Overzicht geïnterviewde portiers

Portier	Leeftijd	Etniciteit	Opleiding	Ervaringsjaren	Als portier thans werkzaam
Roland	39	Autochtoon	MBO	16	Rembrandtplein (feestcafé) Parttime: 2 nachten weekend
Fela	49	Antilliaans	LBO	25	Leidseplein (club) Parttime: 3 nachten weekend
Stanley	31	Autochtoon	Universiteit (BA)	3	Leidseplein (club) Parttime: 3 nachten week/weekend
Boris	45	Autochtoon	HBO	21	Rembrandtplein (feestcafé) Parttime: 2-3 nachten weekend
Moes	34	Marokkaans	HBO (niet afgerond)	15	Rembrandtplein (feestcafé) Parttime: 2 nachten weekend
Daan	43	Autochtoon	Middelbare school	15	Rembrandtplein (club) Fulltime: week/weekend
Brian	29	Surinaams	ICT	8	Rembrandtplein (feestcafé) Parttime: 2-3 nachten week/weekend
Timo	47	Autochtoon	HBO	20	Leidseplein (feestcafé) Parttime: 4 nachten week/weekend
Hozin	36	Koerdisch	Middelbare school	10	Leidseplein (feestcafé) Parttime: 2 nachten weekend
Sjors	39	Autochtoon	HBO	12	Leidseplein (club) Parttime: 1-2 nachten week/weekend