

Directie BST/BA/Castelein

Onderwerp Panel Deurbeleid

Bezoekadres
Stadhuis
Grote Markt 1

GRIFFIE	
reg.nr.	GR08.1678507
ingek.	- 5 SEP 2008
class.	- 2.07.51
te beh. door:	GR
kopie gez. aan:	

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen
Telefoon (050) 367 76 02
Telefax (050) 367 77 51
e-mail: benw@
benw.groningen.nl

Telefoon 050 367 76 26

Bijlage(n)

Ons kenmerk BD 08.1664985

Datum - 5 SEP 2008 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte mevrouw/heer,

In mijn brief van 29 augustus 2007 heb ik u geïnformeerd over het actieplan Veilig Uitgaan. In dit actieplan is een aantal maatregelen uitgewerkt die gemeente, politie en/of de horecabranche gezamenlijk zijn overeengekomen om de veiligheid in het uitgaansgebied te bevorderen. Eén van de maatregelen betrof het instellen van het Panel Deurbeleid. In de raadscommissie Financiën en Veiligheid van 12 september 2007 heb ik toegezegd u na een jaar te informeren over de indrukken van het Panel Deurbeleid. In deze brief informeer ik u over de stand van zaken.

1. Deurbeleid

In de notitie "Toegangsbeleid in de horeca van de gemeente Groningen" is met de deelnemende (41!) horecabedrijven overeengekomen welke spelregels gelden voor het toegangsbeleid in de Groningse horeca. Exploitanten van horecabedrijven zijn weliswaar zelf verantwoordelijk voor de formulering van hun toegangsbeleid maar het uitgangspunt is dat dit beleid *helder, controleerbaar en kenbaar* moet zijn. Het moet - kortom - voor een bezoeker duidelijk zijn waar hij of zij aan moet voldoen om te worden toegelaten. De toetsingscriteria die daarbij worden gehanteerd zijn:

- Iedereen moet per bedrijf op gelijke wijze toegang kunnen krijgen tot de Groningse horecabedrijven.
- Selectiecriteria, zoals de correcte kleding en een leeftijdsgrens, dienen duidelijk omschreven te zijn.
- De toelatingscriteria dienen bij de entree van het horecabedrijf duidelijk zichtbaar kenbaar te worden gemaakt.
- Aan geweigerde bezoekers wordt duidelijk gemaakt op basis van welk criterium zijn niet zijn toegelaten.
- Selectiecriteria dienen vreemd te zijn van iedere vorm van discriminatie.





2. Werkwijze Panel Deurbeleid

Wanneer een bezoeker van een horecabedrijf meent ten onrechte te zijn geweigerd, kan hij of zij een klacht indienen bij het Panel Deurbeleid. De intake en registratie van de klachten vindt plaats door het Discriminatie Meldpunt Groningen. Voor het overige bestaat het panel uit vertegenwoordigers van Groningse horecabedrijven, Koninklijke Horeca Nederland (KHN) en vertegenwoordigers van de politie, de gemeente (Bestuursdienst) en Rood-Jong van de SP.

Het panel komt maandelijks bijeen en bespreekt alle binnengekomen meldingen of klachten. Vervolgens doet het panel onderzoek naar de klacht door middel van hoor en wederhoor of kiest voor een bemiddelingspoging tussen de klager en de betreffende horecaondernemer. Als de klacht door bemiddeling is afgedaan, volgt logischerwijs geen eindoordeel. Als een klacht wordt onderzocht, beoordeelt het panel of de klacht gegrond of ongegrond is. Daarnaast is het mogelijk dat het panel klachten niet in behandeling neemt omdat ze niet gaan over het deurbeleid van een horecaondernemer of wanneer een klacht te laat is ingediend (na 5 werkdagen).

Alle meldingen en klachten die bij het panel binnenkomen worden vertrouwelijk behandeld. De bijeenkomsten van het panel zijn besloten. De voorzitter van het panel (vertegenwoordiger KHN) vertegenwoordigt het panel naar buiten toe.

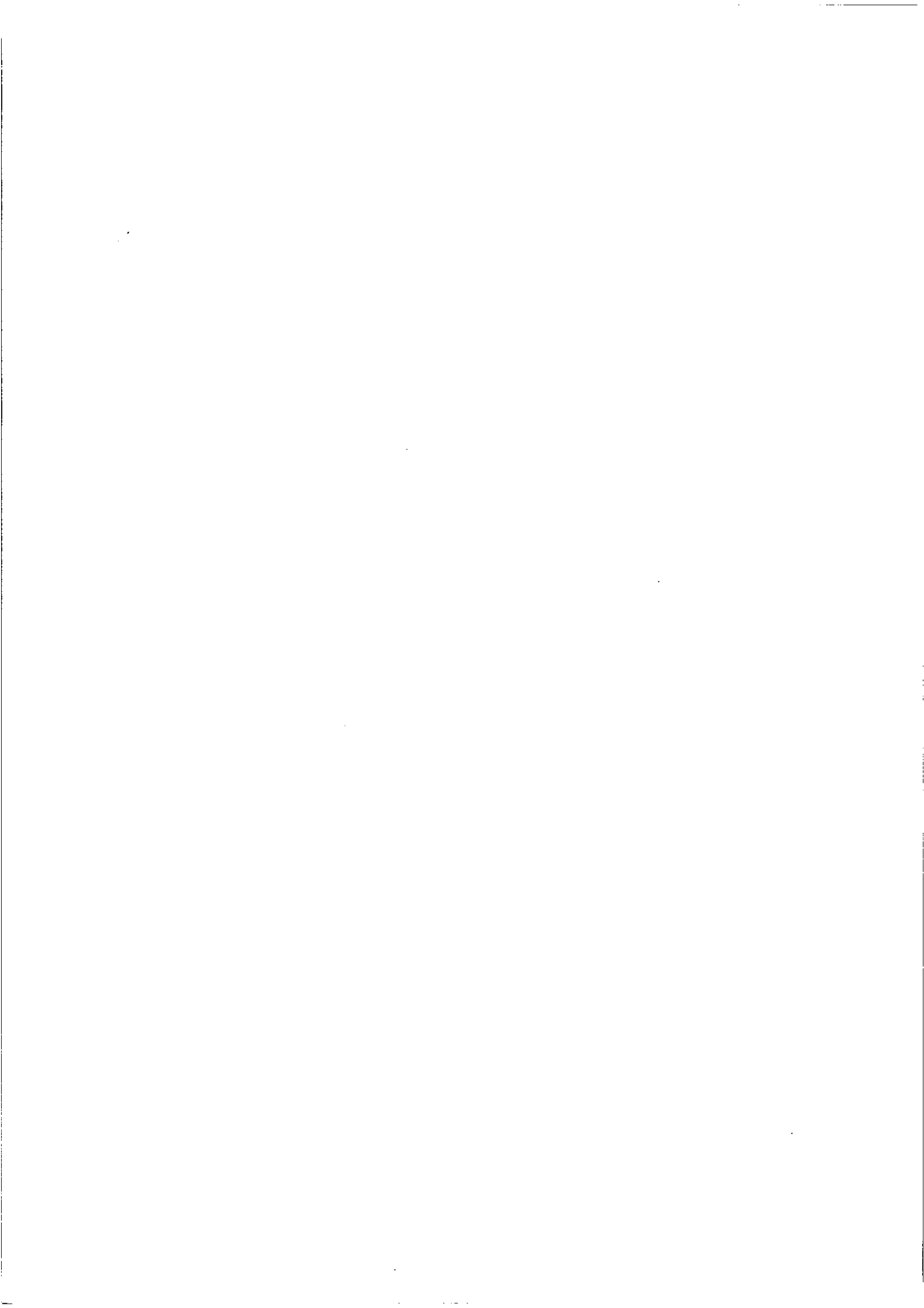
Indien een klacht daartoe aanleiding geeft, kan daar ook bestuurlijke follow-up aan worden gegeven door contact op te nemen met de betreffende horecaondernemer.

3. Ingekomen klachten

In de periode van augustus 2007 tot en met augustus 2008 zijn in totaal 17 klachten ingediend bij het Panel Deurbeleid. In alle gevallen zijn zowel de klager als de exploitant van het betreffende horecabedrijf geïnformeerd over de bevindingen van het panel. In de onderstaande tabel is aangegeven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Vervolgens volgt per categorie een korte motivering.

Tabel: wijze van afhandeling klachten.

Niet in behandeling of geen eindoordeel	8
Ongegrond	4
Gegrond	1
Deels gegrond/deels ongegrond	1
Nog in behandeling	1
Bemiddeling	2
Totaal	17





Niet in behandeling/geen oordeel

De meeste klachten (8) zijn niet in behandeling genomen of hebben niet geleid tot een eindoordeel omdat:

- de klacht te laat was ingediend (3);
- de klacht geen betrekking had op het deurbeleid van de ondernemer (3);
- de klacht was ingediend bij een ondernemer die zich niet heeft gecommitteerd aan het Panel Deurbeleid (1);
- niet kon worden vastgesteld of er sprake was van een terechte of onterechte weigering (1).

Ongegrond

In vier gevallen is het panel tot de conclusie gekomen dat de klacht *ongegrond* was. In alle gevallen was naar het oordeel van het panel sprake van een terechte weigering omdat de klager werd geweigerd op grond van de huisregels. In twee gevallen was de weigering gebaseerd op het feit dat de klager geen collegekaart kon tonen. In de twee andere gevallen werden de betreffende personen geweigerd wegens het dragen van sportschoenen. In alle gevallen waren de weigeringsgronden duidelijk omschreven in de huisregels, die duidelijk zichtbaar aanwezig waren bij de entree.

Gegronnd

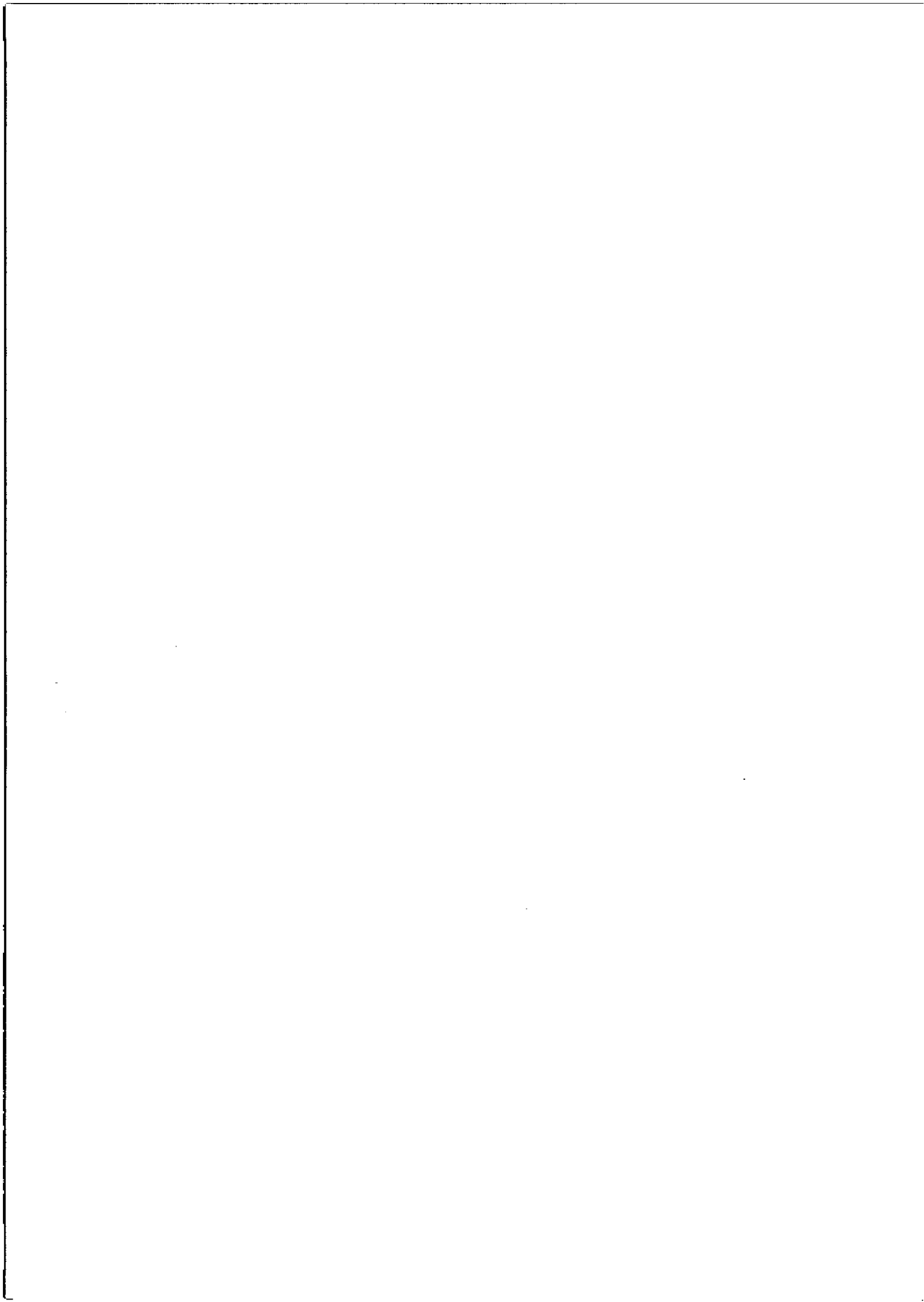
In één geval heeft het panel een klacht als gegrond aangemerkt. In dit geval werd de persoon geweigerd omdat hij aangifte had gedaan tegen één van de werknemers van het betreffende horecabedrijf wegens discriminatie. Het panel is tot de conclusie gekomen dat het niet getuigt van goed deurbeleid om iemand te weigeren, enkel vanwege het feit dat hij aangifte heeft gedaan jegens een personeelslid. Of in dit geval sprake is geweest van discriminatie of dat er discriminerende opmerkingen zijn gemaakt, heeft het panel niet vast kunnen stellen. Wél heeft het panel na afdoening van de klacht een bemiddelingspoging ondernomen tussen de klager en de exploitant van het horecabedrijf. De betrokken ondernemer heeft hierop echter niet gereageerd.

Deels gegrond/deels ongegrond

In één geval heeft het panel geoordeeld dat de klacht deels gegrond en deels ongegrond was. In dit geval werd de klager in eerste instantie geweigerd wegens het dragen van sportkleding. In tweede instantie werd de weigering gebaseerd op het niet kunnen tonen van een collegekaart. Hoewel beide weigeringsgronden (kledingvoorschriften, collegekaart) deel uitmaken van de huisregels van het betreffende horecabedrijf, heeft het voorval bij het panel de indruk gewekt dat het deurbeleid niet helder en consequent is toegepast. Om die reden heeft het panel de klacht gegrond verklaard. De klacht is ongegrond voorzover de gehanteerde huisregels (kledingvoorschriften, collegekaart) in twijfel werden getrokken.

Bemiddeling

In twee gevallen is de klacht door bemiddeling van het panel naar tevredenheid opgelost.





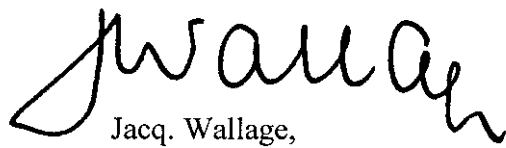
4. Conclusies

Op grond van de afgehandelde klachten en op grond van de ervaringen van het Panel Deurbeleid kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

- Bezoekers die de toegang wordt geweigerd kiezen over het algemeen hun eigen weg. Sommigen melden zich alleen bij de politie, anderen bij het Discriminatie Meldpunt Groningen of het Panel Deurbeleid.
- Het relatief geringe aantal klachten kan er op duiden dat betrekkelijk weinig mensen worden geweigerd in de Groningse horeca. Het kan er ook op duiden dat bezoekers het panel nog onvoldoende weten te vinden. Hoewel er veel geïnvesteerd is om het panel bij het publiek onder de aandacht te brengen (uitdelen flyers door portiers en voetposten van de politie, internetsite www.groningen.nl/deurbeleid, informatiestickers bij alle deelnemende horecabedrijven en interviews met de voorzitter van het panel in het Dagblad van het Noorden en op OOG-radio) zal het panel bezien of er andere communicatiemethoden ingezet kunnen worden om de naamsbekendheid te vergroten.
- Enkele klachten zijn na bemiddeling door het Panel Deurbeleid naar tevredenheid van alle partijen afgehandeld. De ervaring leert dat een gesprek overdag (in plaats van 's nachts!) tussen klager en horeca-ondernemer of portier veel misverstanden uit de wereld kan helpen. Deze succesvolle ingrepen hebben ertoe geleid dat het panel in voorkomende gevallen meer de focus zal leggen op bemiddeling.
- De indruk bestaat dat van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het Panel Deurbeleid een preventieve werking uitgaat. Discussies aan de deur tussen uitgaand publiek en portiers kunnen worden voorkomen omdat portiers door middel van het uitdelen van een flyer wijzen op het Panel Deurbeleid.

Ik ga ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,


Jacq. Wallage,
burgemeester van Groningen.

