

Privaat blauw

Privaat blauw

Portiers, evenementbeveiligers en voetbalstewards op risicovolle locaties
en tijdens risicovolle momenten

Dr. E. Bervoets
S. Eijgenraam

In opdracht van:
Programma Politie & Wetenschap

Foto omslag:
Roel Dijkstra

Ontwerp:
Vantilt Producties & Martien Frijns

ISBN: 978 90 3524 791 8
NUR: 800, 624

Realisatie:
Reed Business, Amsterdam

© 2014 Politie & Wetenschap, Apeldoorn; Lokale Zaken, Rotterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 juncto het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

No part of this publication may be reproduced in any form, by print, photo print or other means without written permission from the authors.

Inhoud

Dankwoord	7
1 Privaat blauw in perspectief	9
1.1 Inleiding: portiers, beveiligers, stewards	9
1.2 Privaat blauw in de literatuur	13
1.2.1 'Politieachtig werk' door de particuliere sector	13
1.2.2 Terugkerende thema's in de literatuur	15
1.3 Beveiligers en geweld in onderzoek	22
1.4 Juridisch kader en beleid	31
1.5 De beveiligers als frontlijnwerker	38
1.6 Relevantie onderzoek	39
1.7 Wat volgt	40
2 Vraagstelling, opzet en verantwoording	41
2.1 Onderzoeksvragen	41
2.2 Opzet en verantwoording	42
2.2.1 Participerende observatie als 'werkvloeronderzoek'	42
2.2.2 Selectie geïnterviewden en casussen	44
2.2.3 Expertinterviews	47
2.3 Beperkingen onderzoek: indicatief in plaats van representatief	49
3 Aan de deur: horecaportiers	51
3.1 Inleiding	51
3.2 Werkzaamheden op hoofdlijnen	51
3.3 Wie is de horecaportier?	63

3.4	Geweld door en tegen portiers	72
3.5	Relatie met de politie	83
3.6	Aansturing en autonomie	89
3.7	Samengevat	91

4 De anonieme massa: evenementbeveiligers 93

4.1	Inleiding	93
4.2	Ontwikkelingen en trends in de evenementenbeveiliging	93
4.3	Werkzaamheden op hoofdlijnen	96
4.4	Wie is de evenementbeveiligers?	103
4.5	Geweld door en tegen evenementbeveiligers	107
4.6	Relatie met de politie	113
4.7	Aansturing en autonomie	115
4.8	Samengevat	117

5 Een rustige match: voetbalstewards 119

5.1	Inleiding	119
5.2	Voetbalstewards van toen en nu	120
5.3	Werkzaamheden op hoofdlijnen	123
5.4	Wie is de voetbalsteward?	127
5.5	Geweld door en tegen voetbalstewards	131
5.6	Relatie met de politie	139
5.7	Aansturing en autonomie	141
5.8	Samengevat	142

6 Slot 145

6.1	Terugblik en reflectie op verzameld materiaal	145
6.2	Antwoord op de onderzoeksvragen	149
6.3	Slotbeschouwing	163

Literatuur 167

Dankwoord

Voor onderzoekers die een voorliefde hebben voor studies met een etnografische inslag was dit ‘werkvloeronderzoek’ naar particuliere beveiligers buitengewoon aangenaam om te mogen doen. Iemand die probeert het werk ‘mee te beleven’ en ter plekke vragen stelt, ziet toch weer andere zaken dan een onderzoeker die zich richt op vragenlijstonderzoek of die zich beperkt tot uitsluitend interviews. Zo deden we in het verleden graag onderzoek op de werkvloer van politiemensen, gemeentelijke handhavers en de sociale dienst. Het werk aan de frontlinie van de veiligheidszorg blijft fascineren en is de aandacht van onderzoekers meer dan waard.

We willen graag iedereen bedanken die op welke manier dan ook betrokken was bij het onderzoek ‘Privaat blauw’: de beveiligers, de aan het onderzoek deelnemende bedrijven en hun directies, de politiemensen van de Horeca Interventie Teams en de geïnterviewde experts. In het bijzonder noemen wij onze opdrachtgever Politie & Wetenschap en de leescommissie met – in willekeurige volgorde – Henk Ferwerda, André Oudendag, Trees van den Broeck-Oosterhoff, Joeri Vig en Syan Schaap. Dit onderzoek is gebaseerd op een onderzoeksvoorstel en -opzet van Edward van der Torre, die wij danken voor zijn feedback en meelezen. Dat geldt – niet in de laatste plaats – ook voor Menno van Duin die eveneens kritisch meelas en meehielp de puntjes op de i te zetten.

Eric Bervoets en Sander Eijgenraam
Amersfoort, september 2014

Privaat blauw in perspectief

1.1 Inleiding: portiers, beveiligers, stewards

Dit boek gaat over functionarissen aan de frontlijn van de particuliere beveiliging. We richten ons vooral op (de dreiging van) geweld. Bij geweld gaat het zowel om het zelf toepassen van geweld als om slachtofferschap. Maar ook het handelingsrepertoire waarmee beveiligers geweld en onrust proberen te voorkomen of – als het er eenmaal is – te de-escaleren, nemen we in beschouwing. In de politiekunde wordt dat wel gevaarbeheersing genoemd (Adang, 2005). Verder bestuderen we hoe de beveiligers hun werk vormgeven, hun professionele ruimte, de wijze waarop ze worden aangestuurd en de samenwerking met de politie. We spitsen deze studie toe op horecaportiers, beveiligers van muziek-evenementen en voetbalstewards, waarbij we binnen de laatste twee categorieën met name de medewerkers van de zogeheten standby-teams in onderzoek hebben genomen. Vanwege het accent op geweld kiezen we immers voor functionarissen die ook een gereede kans lopen om daarmee te worden geconfronteerd. We lichten deze keuze verder toe in het volgende hoofdstuk.

Het belang van de particuliere veiligheidszorg wordt aldoor groter in de Nederlandse samenleving (De Waard & Van Steden, 2012). Op veel locaties worden particuliere toezichthouders en ordehandhavers ingezet, bijvoorbeeld in winkelcentra, bij grote evenementen, op onderwijsinstellingen, op luchthavens, zeehavens en treinstations. Deze beveiligers doen hun werk, ze stellen zich op als ordebewaarder of juist als serviceverlener. Sommige beveiligers bouwen op een bepaald terrein een specialistische vakkennis op, bijvoorbeeld bij het beveiligen van grote popconcerten en dancefeesten (Van Duykeren, 2012; Schaap e.a., 2009). De kroegbaas, de organisator van popconcerten en de betaaldvoetbalorganisatie huren beveiligers en beveiligingsorganisaties in om een veilig avondje uit, een evenement of een veilige wedstrijd te garanderen. Dat lijkt een juiste beslissing vanuit het vraagstuk van de onbepaalde vraag naar veiligheid, die immers ook geldt in het particuliere domein. Voor de politie en andere opsporingsdiensten is het belangrijk om zicht en zelfs ook toezicht te houden op al deze ontwikkelingen.

Er is, buiten de wezenlijke verschillen die we aan de orde zullen stellen in dit onderzoek, zeker overlap tussen de particuliere veiligheidszorg en de publieke veiligheidszorg. In beide gevallen wordt met sociale controle (zie Cachet, 1990) – politiewerk en beveiliging – geprobeerd misdrijven, overlast en onveiligheidsgevoelens tegen te gaan. Bij de politie gaat het daarbij om een maatschappelijke opdracht en bij de private veiligheidszorg in eerste instantie om een commercieel belang. De bezoekers zijn klanten en die wensen (en hebben recht op) een totaalpakket aan diensten waarbij veiligheid bepaald niet de sluitpost is. Zo bleek uit een expertinterview dat we hielden met een van de organisatoren van het bekende Lowlands festival. Die stoorde zich aan het beeld van de overheid dat ondernemers veiligheid alleen maar duur en lastig vinden en veiligheid beschouwen als een ondergeschoven kind, of zelfs als een hinderlijke eis van de verzekeraars. In zijn ogen zijn er wel degelijk commerciële prikkels die van veiligheid een centraal thema maken. Een directeur van een van Nederlands grootste bedrijven op het gebied van evenementbeveiliging benadrukte dat ‘commercieel zijn niet betekent dat je geen maatschappelijk gevoel hebt, alleen opereer je wat meer in het private domein waar de burger zich als klant manifesteert’. Het is nog maar de vraag in welke mate de private veiligheidszorg beperkt blijft tot het private domein, zo zal ook uit deze studie blijken. Steeds vaker zijn er voorbeelden van private inzet in het (semi)publieke domein, ook in dit onderzoek. En dat roept wezenlijke vragen op (Terpstra, 2010). Temeer daar het imago van de private beveiliging – internationaal – niet altijd even goed is, zo nam Johnston (1999: 175) eind jaren negentig al waar:

‘Though the field of private policing remains under-researched, it has been the subject of increased attention during the last decade. Much of this attention has been negative, critics arguing that commercial security lacks effective regulation, has limited public accountability and demonstrates poor standards of recruitment and training.’

De private veiligheidszorg kan ook in Nederland op het eerste gezicht nog altijd op niet al te veel maatschappelijk krediet rekenen, zo blijkt uit een enquête bij het publiek door Van Steden e.a. (2009: 17). Het lijkt erop dat het imago desalniettemin vaak niet op eigen ervaringen en waarnemingen van burgers is gestoeld, maar vooral op een beeld dat geregeld niet strookt met de werkelijkheid:

‘Tevens springt in het oog dat burgers beveiligers niet zozeer met een “politieachtige” uitoefening van taken verbinden. Zij worden eerder als ondersteunende (preventieve) “partners” van de politie gezien. Van hen wordt geen grote zelfstandigheid en autoriteit verwacht. Deze perceptie is maar ten dele terecht, omdat beveiligers binnen semipublieke omgevingen zoals winkelcentra en luchthavens op basis van daar vigerende huisregels wel degelijk handhavend kunnen optreden.’

De ervaringen en tevredenheid van het publiek over de beveiligingsbranche zijn echter in Nederland voor zover bekend nog niet vaker onderzocht. Het voordeel van meerdere imago-onderzoeken is uiteraard dat zij met elkaar kunnen worden vergeleken (ook in de tijd) en dat we aan herhaalde, gerepliceerde uitkomsten meer hebben dan aan een enkel onderzoek. Uit een niet gepubliceerd Imago-onderzoek 2011-2012 in opdracht van de Nederlandse Veiligheidsbranche, waarvan wel de samenvatting openbaar is, zou blijken dat het grootste deel van het Nederlandse publiek vertrouwen heeft in de sector en dat een groot deel een goede of neutrale indruk heeft.¹ Over de reputatie in Nederland, de bereikte successen en de kwaliteit van de dienstverlening zijn de geënquêteerden minder uitgesproken. Over het algemeen vindt men dat de beveiligers bijdraagt aan het gevoel van veiligheid. De sector is vooral bekend door de man of vrouw die herkenbaar is aan een uniform en zich correct gedraagt. Dit geeft de sector volgens dat onderzoek een goede naam. De kwaliteit en de opzet van dit onderzoek kunnen echter niet worden nagegaan.

De politie concentreert zich grotendeels op kerntaken als opsporing en complexe ordehandhaving en kan hierdoor geen als ‘oneigenlijk’ beschouwd werk meer op zich nemen (Van der Torre & Ferwerda, 2007; Van der Torre, 2011). De ontstane leemte zou dan tegen wil en dank worden opgevuld door andere partijen zoals de gemeente. Dat doet echter geen recht aan de eigenstandige wens van gemeenten om zelf ook in de uitvoering van het veiligheidsbeleid (de handhaving en het toezicht) een actievere rol te gaan spelen (Bervoets, 2013). Denk aan de inzet van gemeentelijke handhavers in het openbare domein. Ook de private veiligheidszorg verricht met overtuiging en zeker niet tegen de eigen wil taken die voorheen nog vooral door de politie werden uitgevoerd. Strate-

1 Zie: http://www.beveiligingsbranche.nl/upload/bestanden/Downloads/Samenvatting_imago-onderzoek_2011-2012.pdf.

Bezocht op 5 juni 2014.

gieën van de overheid waarbij meer wordt verlangd van de eigen verantwoordelijkheid van het private domein en de burger (ook wel responsabiliseringsstrategieën genoemd) zijn steeds dominanter geworden in de veiligheidspolitiek. Hierdoor was het ‘overlaten aan de markt’ geen vreemde optie meer. Denk aan het regelen van verkeer, afzettingen bij evenementen en tegenwoordig ook steeds vaker toezicht in de (semi)publieke ruimte.

Bij de drie onderdelen van de particuliere beveiliging die centraal staan in dit onderzoek geldt met name voor de voetbalsteward dat die nog het meest de ruimte vult die de politie heeft achtergelaten bij haar terugtrekking. Uitgangspunt van het bevoegd gezag daarbij is dat niet de belastingbetaler de rekening dient te betalen van de beveiliging van voetbalwedstrijden. In plaats daarvan kan de politie zich beter toeleggen op andere taken of – dat zien we tegenwoordig – gewoon wat minder prominent rond en in het stadion aanwezig zijn dan vroeger. Het beveiligen van wedstrijden is steeds meer een privézaak geworden. Sterker, het lijkt erop dat voetbalstewards ook vaker in het (semi)publieke domein zullen worden ingezet (Meesters e.a., 2013).

Bij horecaportiers is voor zover bekend nooit sprake geweest van een (voormalige) politietaak. Dus daar speelt wellicht veel minder (of niet) het spanningsveld van de zich terugtrekkende publieke veiligheidszorg ten faveure van de private veiligheidszorg. Of het moet zijn dat portiers de gevolgen ondervinden van de terugtrekkende politie, bijvoorbeeld bij aanrijtijden na een aanhouding of bijstand als het binnen in de kroeg uit de hand loopt. Ook op dit spanningsveld komen we in de volgende hoofdstukken terug. Wij zijn in ons onderzoek ook een voorbeeld tegengekomen van horecaportiers met een publieke opdrachtgever, die (vooral) optreden in het publieke domein. Ook bij muziekevenementen is geen sprake van een voormalige politietaak, tenzij daarbij ook inzet plaatsheeft in het semipublieke domein.

Verder weten we tegenwoordig ook steeds beter dat zowel (opsporings)ambtenaren als particuliere beveiligers in dezelfde vijver vissen. De personen die in een wijk overlast veroorzaken en criminaliteit plegen, zijn ook de figuren die in de kroeg, in het stadion of tijdens een popfestival de sfeer verzieken in het (semi)particuliere domein (Ferwerda e.a., 2013). Waarmee we direct zijn aanbeland bij een voornaam thema: geweld door en tegen beveiligers. Zowel politiewerk als beveiliging heeft in de praktijk te maken met geweld of op zijn minst met het risico op geweld. Een verdachte werkt niet mee met een aanhouding, politiemensen en andere opsporingsambtenaren worden bedreigd en er wordt zelfs geregeld geschopt, geslagen en gespuugd. Ook private beveiligers

hebben van doen met geweld, maar kunnen daarbij geen beroep doen op het geweldsmonopolie. Ook niet als zij – in toenemende mate – in het publieke domein werkzaam zijn. Dat monopolie rust onverminderd bij de overheid. En precies daar zijn de private functionarissen kwetsbaar. Om goede rechtsstatelijke en democratische redenen hebben beveiligers een andere wettelijke status dan opsporingsambtenaren (zie verder §1.3).

Er is de afgelopen jaren meer aandacht voor geweld tegen personen met een publieke taak. Waar aanvankelijk de nadruk vooral lag op overheidsfunctionarissen, daar is nu ook meer erkenning voor het gegeven dat juist ook de frontlijnwerkers in het private deel van het veiligheidsdomein te maken hebben met geweld of juist geweld dienen toe te passen (Flight & Abraham, 2013). Sfeerbeheer, crowd management, het goed kunnen inschatten van situaties en het voorkomen dat een situatie uit de hand loopt (geweldspreventie), zijn evenzeer onderwerp van dit onderzoek. Omdat het hier gaat om een studie voor Politie & Wetenschap, hebben we nadrukkelijk ook een onderzoeksvraag opgenomen waarmee wordt uitgezocht hoe de private beveiligers in ons onderzoek en de politie met elkaar omgaan, en dat in de diverse casussen op alledaags niveau. Voor dit boek hebben we voor wat de opzet betreft eenzelfde soort onderzoek uitgevoerd als bij *Gemeentelijk blauw* (Bervoets, 2013), maar nu naar ‘Privaat blauw’. En meer in het bijzonder naar de operationele particuliere beveiligers die werken op risicodragende locaties en tijden. Dus op tijden met een gerede kans op risicovolle situaties of op geweld.

1.2 Privaat blauw in de literatuur

1.2.1 ‘Politieachtig werk’ door de particuliere sector

Voor deze studie is het van belang om te weten dat de politiefunctie in Nederland breder is belegd dan uitsluitend bij de Nationale Politie. Cachet (1990) schreef het jaren terug reeds in zijn dissertatie: de politiefunctie is breder en wordt door meer functionarissen en organisaties uitgeoefend dan alleen door het opsporingsapparaat dat wij kennen als ‘de politie’. Hij ziet de politiefunctie als de formele sociale controle in de samenleving, die, complementair aan de informele sociale controle van burgers onderling, moet bijdragen aan een veilige samenleving. Deze vaststelling is snel opgeschreven, maar heeft volgens politiemensen concrete gevolgen voor hun vakgebied en het denken over politie-

werk. In een oriënterend gesprek voor dit onderzoek gaf een politiechef aan dat veel politiemensen vandaag erg moeten wennen aan de gedachte dat politiewerk niet meer slechts is voorbehouden aan de politie. Het geeft hun zelfs vaak een ongemakkelijk gevoel. Zij worden geconfronteerd met andere overheidsambtenaren die ‘politieachtig’ werk doen (Van Steden, 2012; Eikenaar & Van Stokkom, 2014). Zij waren uiteraard al gewend aan de Koninklijke Marechaussee. Daarbij gaat het om een legeronderdeel met – naast defensietaken – van oudsher ook politietaken. In het verleden waren er geregeld militairen betrokken bij het uitoefenen van de politiefunctie, hetgeen zeker niet vlekkeloos en zonder mokken verliep (Smeets, 2012). Gewend was de politie ook al aan de bijzondere opsporingsdiensten, zoals de Douane, de Economische Controle Dienst en de Voedsel en Warenautoriteit, die elk vanuit hun expertise en bijzondere wetgeving bijdragen aan de politiefunctie.

Aan het idee dat ook bij de gemeente opsporingsambtenaren werkzaam zijn – denk bijvoorbeeld aan sociale recherche, leerplichtambtenaren en bouwinspecteurs – waren politiemensen ook al langer gewend. Met name de sociale rechercheurs waren evenals de ambtenaren bij de bijzondere opsporingsdiensten geregeld oud-collega’s die een bijzondere affiniteit met een bepaald type wetgeving, bijvoorbeeld voor fraudebestrijding, aan de dag legden (Bervoets e.a., 2013). Dat bij diezelfde gemeente tegenwoordig – in de ogen van sommigen – een nieuwe ‘gemeentepolitie’ is ontstaan, roept al veel meer discussie op (Bervoets, 2013). Al helemaal als die gemeentelijke handhavers vragen om een meer gelijkwaardige positie en gemeenten deze ambtenaren zouden willen voorzien van handboeien en wapenstok. De handhavers in gemeentelijke dienst zijn opsporingsambtenaar en ook zij dragen bij aan de formele sociale controle in de Nederlandse samenleving. Ook de bestrijding van straatoverlast is niet meer (per definitie) een politieaangelegenheid. Het is precies op dat terrein dat de gemeentelijke handhavers worden ingezet, naast hun mogelijkheid om met bestuursrechtelijke bevoegdheden criminaliteit aan te pakken en moeilijker te maken voor wie kwaad wil.

Tot dusver werd nog uitsluitend gerept over ambtenaren die actief zijn binnen de zogeheten publieke veiligheidszorg.² Dan hebben we het nog steeds over de zogeheten frontlijnwerkers in het veiligheidsdomein in publieke dienst (Moors & Bervoets, 2013). Politiemensen zullen niet alleen moeten wennen aan andere overheidsambtenaren die ‘politieachtig werk’ doen. Zij zullen er tevens aan

2 Los van de inhuur van particuliere BOA's door gemeenten (zie Terpstra, 2012).

moeten wennen dat veiligheid ook in opdracht wordt verzorgd door de particuliere sector. In het bestuurskundige leerboek *Openbaar bestuur* (Bovens e.a., 2007) wordt in een van de hoofdstukken heel nadrukkelijk aandacht besteed aan de verhouding tussen overheid en markt. Er worden argumenten gebruikt uit de economische wetenschap en de politicologie voor of tegen het aanbieden van bepaalde goederen of diensten door de overheid of door de markt. Een van de argumenten om diensten door de overheid te laten aanbieden heeft betrekking op het collectieve (publieke) goederen. Dat zijn goederen waarvan iedereen profijt heeft en waarbij niemand zich kan onttrekken aan de levering. Waterbeheer en straatverlichting zijn klassieke voorbeelden, maar ook veiligheid wordt gezien als een publiek goed. Deze vaststelling mag echter tegenwoordig niet automatisch leiden tot de conclusie dat veiligheid dan ook uitsluitend en alleen een overheidstaak is. Talrijk zijn inmiddels de beleidsstukken waarin wordt aangegeven dat veiligheid een zaak is van de overheid en de burger samen. Voor ‘burger’ mag in dat geval ook ‘markt’ of particuliere sector worden gelezen. Niet alleen de burger als bewoner, maar ook de burger als ondernemer moet zelf bijdragen aan veiligheid. Volgens de huidige politieke opvattingen werd in het verleden te vaak naar de overheid en de politie gewezen als zich veiligheidsvraagstukken voordeden, ook in het (semi)particuliere domein. Dat roept politieke vragen op die raken aan de inzet van collectieve middelen. Als burgers graag uit eigen vrije wil een popconcert bezoeken, naar een voetbalwedstrijd gaan of zij willen zich vermaken in een kroeg, dan is dat volgens de huidige politieke denkwijze een private beslissing, waarvan de gevolgen niet zonder meer op het bordje van de overheid (en uiteindelijk de belastingbetaler) mogen worden neergelegd.

1.2.2 Terugkerende thema's in de literatuur

In de literatuur over private beveiligers en private veiligheidszorg is een aantal thema's terugkerend. Kort gezegd verbazen auteurs zich over de sterke groei van de private veiligheidszorg en gaan zij op zoek naar verklaringen, maar zij maken zich daarnaast ook zorgen over de privatisering van politietaken. Die privatisering zou immers het gevaar van 'uitsluiting' van minder vermogende en kwetsbare burgers inhouden. Verder gaat het in de literatuur geregeld over publiek-private samenwerking en over het geweldsmonopolie in relatie tot de private veiligheidszorg. We pakken deze thema's hierna bij de kop en komen er in het laatste hoofdstuk op terug in onze slotbeschouwing.

Groei

Verschillende auteurs gaan in op de omvang en de groei van de private veiligheidszorg, vooral na de Tweede Wereldoorlog (o.a. De Waard, 1999; De Waard & Van Steden, 2012; Van Steden 2007).

De Nederlandse veiligheidsmarkt bestaat op hoofdlijnen uit beveiligingsbedrijven, bedrijfsbeveiligingsdiensten, recherchebureaus, alarmcentrales en geld- en waardetransport (Van Steden, 2007). In de laatste jaren zijn grote internationale aanbieders, zoals Group 4 Securicor (G4S) en Securitas, zich eveneens gaan toeleggen op de zogeheten *justice services*. Hieronder vallen werkzaamheden als het beheer van private gevangenissen, vreemdelingenbewaring, bijstandsteams in gevangenissen, toezicht op (elektronisch) huisarrest, reclasseringswerkzaamheden, forensisch onderzoek, recidivepreventie en regulier politiewerk, zoals surveillance. Het onderscheid tussen het ‘private’ en het ‘publieke’ domein wordt daarbij steeds minder scherp, wat tevens een belangrijk oorzakelijk mechanisme is achter de zogeheten publiek-private samenwerking (zie verderop).

Het aantal werknemers in de private beveiligingsbranche is wezenlijk gestegen in de afgelopen decennia. In 2011 heeft de private veiligheidszorg in Nederland ongeveer 32.000 werknemers, terwijl er in 1991 nog 17.333 werknemers waren. De omzet was in 2011 een kleine 1,5 miljard euro (De Waard & Van Steden, 2012: 11-12). Daarbij betreft het de totale branche inclusief de zogeheten onderzoeksbureaus en particuliere recherche. In diezelfde periode steeg ook het aantal medewerkers in de publieke veiligheidszorg, waaronder de politie. In 2011 waren er 55.600 medewerkers, vergeleken met 26.902 in 1991. Per 100.000 inwoners waren er in 2011 ongeveer 197 private beveiligers (72 in 1991), vergeleken met 334 medewerkers van de publieke beveiligingszorg (191 in 1991). Deze cijfers maken duidelijk dat het aandeel van de private veiligheidszorg ten opzichte van de publieke veiligheidszorg een stuk minder is, maar desalniettemin gestaag aan het toenemen is.

De versnelling in de stijging van criminaliteit en onveiligheidsgevoelens na ongeveer 1970 zouden aantoonbaar hebben bijgedragen aan de private veiligheidszorg. Er is angst voor criminaliteit en daarmee ook de behoefte bij burgers (en bedrijfsleven) om zich te beschermen tegen slachtofferschap. De toegenomen vraag naar beveiliging is lang niet altijd een vrije keuze of ingegeven door angsten en zorgen. Veelal speelt ook mee dat verzekeringsmaatschappijen van hun verzekerden verlangen dat zij zich beschermen tegen criminaliteit.

Hoewel de veelvoorkomende criminaliteit sinds midden jaren negentig is

afgenomen (Vollaard e.a., 2009), is de private veiligheidszorg desondanks blijven toenemen. Al begin jaren tachtig merken Shearing en Stenning (1983) op dat de toename mede moet worden uitgelegd als het gevolg van een toegenomen welvaart en de opkomst van semipublieke openbare ruimten als winkelcentra en luchthavens. Op basis van voorliggend onderzoek kunnen we deze oorzaak verder onderbouwen door ook te kijken naar de vrijetijdsbesteding. De toegenomen welvaart droeg ertoe bij dat mensen vaker een avond uit konden gaan, af en toe eens een evenement gingen bezoeken of geld overhadden voor een seizoenkaart van hun favoriete voetbalclub. Zoals we verderop in dit boek zullen aangeven: waar een evenement als een popfestival in de pionierstijd werd georganiseerd door vrijwilligers en hobbyisten, daar is nu het aanbod en zeker ook de omvang toegenomen. In het verlengde daarvan is ook de professionaliteit en – daarmee – het verwachtingspatroon bij de bezoekers toegenomen. Die ‘eisen’ een prettig en dus ook veilig *event*, waarbij zij zonder risico kunnen recreëren. Zowel in de horeca als bij events en wedstrijden worden door de organisator prikkels ervaren om het ‘bedrijfsproces’ te (laten) beveiligen. Daarbij speelt naast omzet, imago en concurrentie zeker ook maatschappelijke betrokkenheid een rol. Maar al te vaak wordt gedaan alsof commerciële partijen het belang van veiligheid en beveiliging niet zouden inzien als zij niet eerst door een incident met de neus op de feiten zijn gedrukt. Geweld in de horeca is slecht voor het imago en de omzet, de klanten blijven weg of men trekt de verkeerde klanten aan. Datzelfde geldt min of meer voor voetbalhooligans die de sfeer in het stadion verpesten, wat kan leiden tot hoge geldboetes en straffen door sportbonden, en met een incident als Hoek van Holland staat ook de beveiliging van events prominent op de agenda (Muller e.a., 2010).

Een derde reden die opvallend vaak in de literatuur wordt genoemd, is een zogeheten responsabiliseringstrategie: de overheid (met daarbinnen de politie) heeft de afgelopen decennia sterker de eigen verantwoordelijkheid van de burgers en de private sector benadrukt en aangegeven dat de politie niet voor elk wisselwasje kon worden gebeld (Garland, 1996; Johnston, 2003; Van Steden, 2007). Terpstra (2010: 97) signaleert een dubbele beweging. Immers, naast deze responsabilisering heeft de private sector ook eigenstandig taken overgenomen van de overheid, geregeld ook omdat men niet tevreden was over wat de overheid leverde.

Privatisering van politietaken

Een ander vraagstuk dat in de literatuur opvallend vaak naar voren wordt gebracht, is dat van de privatisering van politietaken (o.a. Van Steden, 2007; Crawford, 2006; Button, 2002). De inzet van private functionarissen in de publieke ruimte is nog steeds tamelijk uniek en wordt ook bediscussieerd in de literatuur (zie een overzicht van de literatuur bij Terpstra, 2010, en ook bij Claassen, 2008). De private inzet wordt dan vaak gekoppeld aan een discussie over democratische controle, die vooral ingewikkeld zou zijn bij private politie in opdracht van private partijen. De privatisering van politietaken wordt evengoed – al dan niet terecht – in verband gebracht met uitsluiting en selectiviteit. In het laatste hoofdstuk komen we hierop terug, mede aan de hand van onze eigen bevindingen.

Terpstra e.a. (2013) onderzochten het toezicht en de handhaving in een internationaal vergelijkend onderzoek voor het WODC.³ Zij zien vier ideaaltypische modellen bij veiligheid als publiek goed. Ten eerste de integratie van alle toezicht door de politie, wat ook in hun ogen onbegonnen werk is, omdat de politie dan ook het private domein voor haar rekening zou dienen te nemen. En daarvan wilde ze zich nu juist terugtrekken, zo weten we uit het voorbeeld van de voetbalstadions. Het tweede model is dat van de politie als regisseur, waarbij de regie kan steunen op het gezag en de deskundigheid van de politie. Een nadeel volgens de onderzoekers is onder meer dat de regie dan wel erg afhankelijk wordt van politiebelaangen. In het derde model is vooral de gemeente de centrale partij, zodat de aansluiting bij het lokale veiligheidsbeleid is gegarandeerd. Een van de nadelen daarvan is volgens de onderzoekers dat dit model te afhankelijk is van lokale politieke incidenten en hypes. Het vierde en laatste model bepleit een grotere marktwerking met privatisering van politietaken. De uitvoering zou dan niet afhankelijk zijn van belemmerende overheidsbureaucratie. Een van de nadelen is dan echter wel de moeizame of slechts indirecte democratische controle en een ‘schevere sociale verdeling’ van de veiligheidszorg.

Vijftien jaar geleden stelde De Waard (1999: 151) nog:

‘In principle, private security employees are not deployed in public places, as surveillance here is the responsibility of the public authorities, that is the police, city guards and other surveillance officers employed by the authorities. The dividing line is still generally formed by the categories of the public and private domain.’

3 Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

Tegenwoordig is het veel gebruikelijker dat private beveiligers werkzaam zijn in de publieke ruimte. Denk daarbij bijvoorbeeld aan verkeersregelaars of de zogeheten straatcoaches die worden ingezet tegen jeugdoverlast (Bremmers e.a., 2013), maar ook aan private beveiligers die in opdracht van een gemeente surveilleren in het horecagebied. Het is tegenwoordig – zo toont ook dit voorbeeld aan – veel lastiger geworden om een tweedeling te handhaven tussen de publieke veiligheidszorg en de private veiligheidszorg. Langzamerhand komen er steeds meer en vaker hybride, gemengde vormen voor in de veiligheidszorg. Dat is het terrein van de publiek-private samenwerking (PPS).

Publiek-private samenwerking

Van Montfort e.a. (2012) schreven recent nog een rapport over deze samenwerking tussen publieke en private partijen, waarvan het advies luidt dat er niet per se nieuwe modellen nodig zijn om in de nabije toekomst ook in de veiligheidszorg effectief en efficiënt te werken met publiek-private samenwerking.

‘We concluderen ten eerste dat de gebruikelijke modellen voor PPS (het concessie- en het alliantiemodel) ook naar de toekomst toe hun waarde behouden en bruikbaar zijn. Ook in het veiligheidsdomein is het prima voorstelbaar dat in de toekomst op basis van deze modellen wordt gewerkt. Wij denken daarbij, vrijelijk en voorbij de huidige belemmeringen, bijvoorbeeld aan het via een contract of concessie uitbesteden van de veiligheid in een bepaalde wijk. Deze bekende modellen, waarmee uitgebreid ervaring is opgedaan, staan vernieuwing niet in de weg, ze zijn juist bruikbaar om nieuwe allianties en ideeën mee vorm te geven.’ (Van Montfort e.a., 2012: 40)

Onder de vlag van deze publiek-private samenwerking blijft er betrokkenheid van de overheid en is er ook meer nadrukkelijke overheidssturing. In sommige situaties is het geheel overdragen van (voormalige) overheidstaken meer vanzelfsprekend dan in andere.

Terpstra e.a. (2013: 104) zien vier varianten van een inzet waarbij veiligheid in opdracht wordt verzorgd. Ten eerste de publieke veiligheidszorg met een publieke opdrachtgever, denk aan het inkopen van (extra) politieke diensten door een gemeente. In Utrecht konden diverse gemeenten bijvoorbeeld in het verleden politiesurveillanten inhuren (zie ook Terpstra & Kouwenhoven, 2004).

Ten tweede de variant waarbij een publieke opdrachtgever een private partij inhuurt, zoals in het voorbeeld van de straatcoaches bij de bestrijding van jeugdoverlast. De derde variant is een ‘rent a cop’-variant, waarbij particulieren publieke toezichthouders inhuren. Die variant lijkt wat vreemd, maar doet denken aan de discussie over de politie-inzet bij het betaald voetbal en de vraag of de rekening niet eens wat vaker bij de club mag worden neergelegd. De vierde en laatste variant is een inzet waarbij een private opdrachtgever private beveiligers inhuurt. Het voorbeeld van de kroeg die portiers inhuurt ligt daarbij voor de hand.

Ongelijkheid en uitsluiting

De privatisering van politietaken en de opkomst van de particuliere veiligheidszorg zouden volgens een aantal auteurs ongelijkheid in de hand werken. Hoogenboom (1991) vreesde begin jaren negentig al voor private veiligheid als exclusief bezit voor de vermogenden en machtigen. Grote ongelijkheid in de bescherming tegen criminaliteit is ook volgens Young (1999) een reëel gevaar. De maatschappelijk zwakken en minder vermogenden zouden per definitie worden uitgesloten van een kwalitatief goede veiligheidszorg. Deze vrees bestaat nog steeds en is nog steeds onderwerp van wetenschappelijk debat. Waar voorheen veiligheid een schoolvoorbeeld leek van een publiek goed (althans volgens de economische maatstaven), daar is veiligheid nu steeds meer een ‘club good’ geworden (Crawford, 2006).

‘Het probleem van ongelijkheid in de veiligheidsvoorziening is dat van een ongelijk niveau van veiligheid toekomend aan verschillende individuen binnen een bepaalde gemeenschap. We dienen daarom te bezien wat de relatieve merites van staat en markt zijn met betrekking tot het bevorderen dan wel voorkomen van een dergelijke ongelijkheid. (...) Het maakt nogal wat uit of de betekenis van veiligheidszorg wordt gebaseerd op het belang van het individu of van de gemeenschap.’ (Claassen, 2008: 5)

Personen en organisaties met macht en geld, en die twee zijn nog altijd ongelijk verdeeld in de samenleving, zouden zo bezien hun vraag naar veiligheid kunnen bevredigen door veiligheidsdiensten in te kopen. De vaak genoemde voorbeelden zijn de zogeheten *gated communities* in de Verenigde Staten en buurten

(ook in Nederland) waar gefortuneerde bewoners lokaal eigen beveiligers inhuren om een oogje in het zeil te houden. Dat is nog eens wat anders dan private beveiligers met een publieke opdrachtgever (de gemeente), die daarmee toch vooral een maatschappelijk doel en het algemeen belang op het oog heeft.

Van Steden en Boutellier (2008: 27) formuleren drie criteria voor de inzet van particuliere beveiligers in het publieke domein: 'De inzet en aansturing moeten duidelijk zijn voor burgers, gericht op het open houden van het publieke domein en onderhevig aan democratische controle.' Ze bedoelen hiermee 'dat gemeenten en politiekorpsen een goed overzicht hebben van de (legale en illegale) beveiligingsinitiatieven die in hun jurisdicties worden ontplooid'. Ook dienen overheden te zorgen voor duidelijke coördinatie en communicatie naar burgers, bijvoorbeeld over de klachtenregeling. Het is ook zaak dat de lokale overheid 'de regie' over de veiligheidszorg meer naar zich toe trekt op basis van landelijke richtlijnen. Ze vinden dat burgers in gelijke mate recht hebben op veiligheid en dezelfde behandeling voor de wet.

Geweldsmonopolie

De inzet van private beveiliging in de publieke ruimte voedt in de literatuur ook mede de terugkerende discussie over het geweldsmonopolie. Hoewel dat nog altijd bij de overheid rust en er geen politieke meerderheden zijn voor een wijziging, wordt veelvuldig door de branche zelf en door wetenschappers nagedacht over de mogelijkheid om iets te doen aan de huidige kwetsbare positie van de private beveiligers. Sterker, de overheid verwacht van de branche dat zij daarbij ook de eigen verantwoordelijkheid neemt. Bij de discussie over het geweldsmonopolie valt overigens direct op hoe weinig onderzoek er is gedaan naar de aard en de omvang van geweld tegen private beveiligers (zie ook de volgende paragraaf).

Twee vragen staan hoog op de agenda in relatie tot het geweldsmonopolie. Wie controleert (naast de opdrachtgevers en interne bazen) de particuliere beveiligers? En hoe kan het dat particuliere beveiligers werken op riskante locaties en bij riskante evenementen, terwijl ze niet werken op basis van een geweldsinstructie, zoals de politie? Ook al zijn ze getraind en geselecteerd voor hun taak, ze hebben exact dezelfde bevoegdheden als een burger. Wat geenszins wil zeggen dat ze zonder macht zijn (Van Steden, 2007: 62):

‘Moreover, with the exception of dogs, they are not allowed to carry firearms or nonlethal equipment such as a baton, pepper spray and handcuffs. Nonetheless, in practice, guards are trained in controlling mass, private properties and derive considerable legal powers from civil laws like property law and contractual law. These powers allow them, for example, to subject people to random body and luggage searches before entering premises.’

1.3 Beveiligers en geweld in onderzoek

Uit de vorige paragraaf mag de conclusie worden getrokken dat het wetenschappelijk onderzoek naar de private veiligheidszorg inmiddels van de grond is gekomen. Het dagelijks werk van particuliere beveiligers is daarentegen nog niet vaak onderworpen aan observatieonderzoek, en zeker niet met onrust en geweld als invalshoek. De studies die we aantreffen, behandelen we in deze paragraaf. Daartoe is wel van belang dat we vooraf begrenzen wat we verstaan onder onrust en geweld (en wat dus niet). In dit boek sluiten we aan bij de definitie van geweld zoals voorgesteld door Van Ham en Ferwerda (2012: 8). Zij verrichtten een studie in opdracht van het Landelijke Programma Aanpak Geweld en komen tot de volgende definitie van geweld:

‘Geweld is een verbale, fysieke en/of seksuele handeling gericht tegen mens of dier en tegen de wil van het slachtoffer, waardoor lichamelijk en/of psychisch letsel kan ontstaan dan wel de integriteit van een persoon kan worden geschonden.’

Deze definitie hanteren betekent dat we geweld niet slechts zien als een fysiek verschijnsel, ook schelden valt binnen de definitie. Verder houdt de definitie in dat we ‘letsel’ breder opvatten dan als puur lichamelijk letsel. Ook psychische schade en de schending van integriteit vallen onder wat we in dit onderzoek verstaan onder letsel. Uitgaande van de bovenstaande geweldsdefinitie verstaan we onder ‘onrust’ de (eventuele) dreiging van geweld. In veel studies wordt onderscheid gemaakt tussen agressie en geweld. Gezien onze brede definitie van geweld scharen wij agressie in deze studie steeds onder geweld.

Geweld als maatschappelijk fenomeen

Het geregistreerde aantal geweldsdelicten is volgens cijfers van het CBS tussen 2005 en 2012 afgenomen.⁴ Mishandeling nam bijvoorbeeld af met ongeveer 15% en bedreiging met ongeveer 7%. Openbare geweldpleging daalde met ongeveer 24%. Desondanks blijft geweld een serieus maatschappelijk probleem. De omvang zegt immers nog niets over de ernst en de maatschappelijke oorzaken. Geweld in de samenleving moet volgens Van den Brink (2006) en Van Stokkom (2010) mede worden gezien als het resultaat van een opvoeding waarin assertiviteit belangrijker is geworden. Zij menen dat de doorgeschoten assertiviteit verantwoordelijk is voor het jeugdgeweld (zie ook Bervoets, 2014; Beke e.a., 2013) op straat, maar ook in de kroeg en in het voetbalstadion. In 2003 hanteerde Van den Brink reeds dezelfde redenering in de bundel *Publiek geweld* van Cees Schuyt en hemzelf. Schuyt pleit daarin voor interdisciplinair onderzoek naar geweld, onder andere naar de vraag of er tegenwoordig met alle gewelddadige films en computerspellen een ‘cultuur van geweld’ bestaat. In de bundel geeft De Haan aan dat geweldplegers vaak overreageren op schijnbaar futiele gebeurtenissen. Het belangrijkste motief voor publiek geweld is gelegen in het zich beledigd voelen van daders of hun indruk niet serieus te worden genomen. Als het positieve zelfbeeld wordt bedreigd, ontstaat soms (extreem) geweld.

Bureau Beke en het Trimbos-instituut onderzochten gezamenlijk de relatie tussen geweld en het gebruik van alcohol en drugs (Ferberda e.a., 2013). Zij ontkennen niet dat opvoeding en persoonlijkheid(sstoornissen) een rol spelen, maar geven aan dat middelengebruik een van de oorzaken is – en vaak juist ook een katalysator – van geweld. Zij richten zich in de studie vooral op het uitgaansleven als context van geweld. Zij concluderen dat de frequent in het uitgaansleven gebruikte middelen alcohol, amfetamine en cocaïne de hersenfuncties dusdanig beïnvloeden dat zij gewelddadig gedrag onder invloed (deels) verklaren. Dit geldt zowel wanneer deze middelen zelfstandig gebruikt worden als wanneer deze middelen gecombineerd worden. Het effect is dosisafhankelijk. Ook kan na gebruik van stimulerende middelen (cocaïne, amfetamine en ecstasy) een opwindingsdelier optreden. Wanneer een opwindingsdelier optreedt, is er sprake van ongerichte agressie en is het vrijwel onmogelijk een persoon met fysieke kracht onder controle te krijgen. Daarbij wrekt zich volgens de onderzoekers de gebrekkige kennis bij veiligheidsfunctionarissen over

4 Zie www.cbs.nl.

middelengebruik. Nodig is dat veiligheidsfunctionarissen inzien dat hun handelen het geweld kan verergeren. Soms werkt praten beter dan fysieke kracht.

Geweld in de publieke veiligheidszorg

Er is in Nederland in het (recente) verleden veel onderzoek gedaan naar geweld door en tegen politiemensen. Zowel geweld door als tegen politiemensen is een uiterst precair onderwerp. In 2013 publiceerde de Nationale Ombudsman nog een rapport over politiegeweld, waarvan de hoofdconclusie is dat de politie te weinig zou leren van geweldsincidenten en kritische vragen over politiegeweld zag als een aanval. Maar er was ook aandacht voor geweld tegen politiemensen, met het patroon in de rechtspraak dat dit geweld mag rekenen op hoge straffen.

Er was de afgelopen jaren onderzoek naar geweldsuitoefening, waarbij het met name aankomt op leerstukken rond gevaarbeheersing (Uildriks, 1997; Naeyé & Bleijendaal, 2008; Adang, 2011; Van der Torre e.a., 2011), het gebruik van vuurwapens (Timmer, 2005) en de invoering van pepperspray (Adang e.a., 1999). Er is veel onderzoek gedaan naar de vraag hoe de politie omgaat met risicovolle situaties en hoe ze, zo nodig, geweld gebruikt of behoort te gebruiken. Daarbij combineert de politie sociale kwaliteiten met geweldskwaliteiten. Het komt, met andere woorden, aan op een combinatie van relationele en normatieve aspecten van het politiewerk. Politieagenten dienen te beschikken over zelfbeheersing en sociale vaardigheden, maar ook over voldoende fysieke en mentale kwaliteiten. Repressie en relatiebeheer zijn met elkaar verbonden. Een geloofwaardige bereidheid van agenten om zo nodig geweld te gebruiken heeft anticiperende en de-escalerende effecten. Als de politie ‘doorpakt’, bijvoorbeeld door mensen stevig aan te spreken of aan te houden, kan juist dergelijk stevig optreden de beste of enige manier zijn om (meer) geweld of ordeverstoringen te voorkomen.

Onderzoek naar geweld tegen politiemensen was er recent onder anderen door Van Leiden en Ferwerda (2008; 2012). Zij geven aan dat een op de drie politiemensen bang is voor geweld, wat bij de politie inmiddels ook tot enkele concrete maatregelen heeft geleid. Denk aan het met kleine cameraatjes uitrusten van politiemensen die werken bij evenementen en bij uitgaanscentra (Kupens e.a., 2014). Van der Torre e.a. (2011) deden onderzoek naar bedreigen en intimideren van (onder anderen) politiemensen. Gezien de brede geweldsdefinitie die wij hanteren in dit onderzoek, valt ook bedreiging en intimidatie onder wat wij onder geweld verstaan. De onderzoekers constateren dat 41% van

de politiemensen in het analysejaar (2012) te maken had met bedreiging en intimidatie. Opvallend is dat het geweld voortkomt uit wraak, maar daarnaast ook instrumenteel van karakter is: het op afstand houden van politiemensen om politieoptreden te bemoeilijken. Het is veel vaker de bedoeling om de organisatie of een werkproces met bedreigingen te beïnvloeden dan om persoonlijk schade toe te brengen aan een medewerker.

Er is in toenemende mate ook onderzoek naar geweld tegen functionarissen met een publieke taak (DSP-groep, 2011; IVA, 2009), mede als gevolg van de politiek-maatschappelijke onrust over geweld tegen hulpverlenende diensten als politie, brandweer, ambulance, maar ook over geweld tegen buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's). Die onrust kwam voort uit een aantal incidenten waarbij personen soms extreem geweld gebruikten tegen overheidsdienaren. Denk aan geweld tegen ambulancepersoneel of tegen politiemensen. Er is de afgelopen jaren ook een aantal studies verschenen naar politiewerk (Van der Torre, 2011) en naar bijvoorbeeld gemeentelijke handhavers, waarbij geweld weliswaar niet het centrale thema was, maar wel aan de orde kwam (Bervoets, 2013; Eikenaar & Van Stokkom, 2014).

Geweld in de private veiligheidszorg

Onderzoek naar de aard en de omvang van geweld door en tegen private beveiligers is niet dik gezaaid. Dat is spijtig want particuliere beveiligers hebben wel degelijk (ook) met geweld van doen. Flight en Abraham (2013) deden in opdracht van de Nederlandse Veiligheidsbranche een vragenlijstonderzoek naar agressie en geweld tegen beveiligers. Daaruit bleek dat twee op de drie beveiligers in 2012 te maken hadden met geweld. De onderzoekers onderscheiden de vijf typen geweld die ook worden gehanteerd in het programma Veilige Publieke Taak, te weten:

‘verbaal geweld: schelden, schreeuwen, vernederen, e.d.;
fysiek geweld: duwen, slaan, schoppen, e.d.;
seksuele intimidatie: nafluiten, seksuele opmerkingen, e.d.;
intimidatie: bedreigen, onder druk zetten, dreigbrief, chantage, e.d.;
discriminatie: opmerkingen over huidskleur, geloof, sekse, e.d.’ (Flight & Abraham, 2013: 7)

In de winkelsurveillance en bij toezichthouders op straat (BOA's, straatcoaches, parkeerbeheerders en verkeersregelaars) zijn de slachtofferpercentages volgens de onderzoekers het hoogst. Beveiligers die aan een receptie werken, worden het minst vaak slachtoffer. Het is echter de vraag in hoeverre de steekproef (N=736) representatief is voor wat betreft de soorten particuliere beveiligers. Slechts 1% van de steekproef in het onderzoek van Flight en Abraham is afkomstig uit de horecabeveiliging en 18% uit de evenementenbranche. Er bestaat geen aparte categorie voetbalstewards, wat doet vermoeden dat deze niet voor het onderzoek werden benaderd.

De meest voorkomende vorm van agressie en geweld is volgens Flight en Abraham verbale agressie (60%). De onderzoekers geven daarbij aan dat beveiligers qua percentage slachtoffers goed vergelijkbaar zijn met de politie. En dat valt op voor twee beroepsgroepen waarvan de ene groep beschikt over het geweldsmonopolie (en geweldsmiddelen) en de andere niet (ook niet over geweldsmiddelen). Bovendien wordt er door de overheid veel aandacht besteed aan geweld tegen de politie en andere functionarissen met een publieke taak, terwijl die aandacht er (vooralsnog) veel minder is voor geweld tegen particuliere beveiligers.

Er is voor zover wij konden nagaan ook maar in zeer beperkte mate onderzoek beschikbaar over de omvang van geweld door private beveiligers. Het lukte ons niet om kant-en-klaar cijfermateriaal te vinden waarin duidelijk wordt hoe vaak bijvoorbeeld portiers, evenementbeveiligers en voetbalstewards (buitenproportioneel) geweld toepassen tijdens hun werk. Dat zou dan bijvoorbeeld kunnen worden afgeleid uit het aantal rechtszaken tegen beveiligers in een bepaalde periode of het aantal aangiften tegen beveiligers als gevolg van buitensporig geweld. Het aantal aangiften tegen beveiligers in een bepaalde periode kan niet pankaar uit de politiesystemen worden gehaald. In eerste instantie is namelijk niet duidelijk of een bepaalde aangifte was gericht tegen een beveiligers. Daartoe is nadere analyse nodig en die hebben we omwille van de vraagstelling en de opzet van onze studie achterwege gelaten. Jammer is dan wel dat we niet goed kunnen aangeven hoe de beelden, interviews en observaties in dit onderzoek over geweld zich verhouden tot kwantitatieve gegevens en trends.

Het aantal rechtszaken (uitspraken) met geweld door of tegen beveiligers tussen 2009 en 2013 hebben we nog enigszins kunnen nagaan aan de hand van materiaal op internet van de rechterlijke macht (zie tabel 1.1). De vraag is uiteraard of het aantal rechtszaken met geweld door of tegen beveiligers een representatieve afspiegeling is van het daadwerkelijke geweld door of tegen beveili-

gers. Niet elk incident leidt immers tot een aangifte en niet elke aangifte leidt tot een rechtszaak. Toch kunnen we uit tabel 1.1 nog wel wat opmaken. Allereerst valt op dat er in 2013 de minste zaken waren (8 van de 64) en in 2011 de meeste (20 van de 64). Niet duidelijk is waar de piek in 2011 vandaan komt, anders dan dat in dat jaar kennelijk een aantal uitspraken plaats had ten gevolge van geweld door horecaportiers. Wel zien we dat er in de analyseperiode meer zaken zijn waarbij geweld tegen beveiligers (44 van de 64) het onderwerp is, dan geweld door beveiligers (20 van de 64). Denk bij geweld tegen beveiligers bijvoorbeeld aan de rechtszaken ‘Moord en poging tot moord portiers The Matrixx in Nijmegen’ op 3 november 2002⁵ en recenter nog de bedreiging van een portier bij café De Nachtwacht in Breda op 12 augustus 2011 door (vermoedelijk) leden van een outlaw motorclub.⁶ Daarnaast zien we geweld tegen voetbalstewards bij een thuiswedstrijd van ADO Den Haag op 8 november 2009⁷ en het geven van een kopstoot aan een evenementbeveilige op 28 september 2008 in Zoetermeer.⁸ Geweld door beveiligers (zie ook §1.4) bestond bijvoorbeeld uit het toepassen van extreem geweld zonder duidelijke aanleiding of het zonder verdere hulp of toezicht achterlaten van een slachtoffer in de openbare ruimte. Maar (zie tabel 1.1) af en toe was er ook een vrijspraak: wegens gebrek aan bewijs, maar bijvoorbeeld ook omdat tijdens de zitting bleek dat de beveilige volgens de rechter toch gepast geweld had gebruikt en geen disproportioneel geweld.

Bij geweld door beveiligers gaat het vaak (16 van de 20 gevallen) om horecaportiers, maar ook bij geweld tegen beveiligers betreft het veelal horeca (20 van de 44). Opvallend is ook dat er in de hele periode slechts drie voorbeelden zijn van geweld door een evenementbeveilige en zes zaken waarbij geweld tegen een evenementbeveilige onderwerp was. Nog opvallender is dat we geen enkele uitspraak tegenkomen van geweld door voetbalstewards. Wel zien we dat 9 van de 44 uitspraken over geweld tegen een beveilige zijn terug te voeren op voetbalstewards. Bij geweld tegen ‘overige’ beveiligers gaat het veelal om winkelbeveiligers.

5 Zaaknummer 05/090458-02.

6 Zaaknummer 02/811664-11.

7 Zaaknummer 09/655141-10.

8 Zaaknummer 22-006261-09.

Tabel 1.1: Rechtszaken vanwege geweld door of tegen beveiligers (2009 t/m 2013)⁹

Jaar	2009	2010	2011	2012	2013	Totaal
Totaal	10	15	20	11	8	64
Geweld door	5	1	10	2	2	20
Horeca	3 ¹⁰	1 ¹¹	10 ¹²			
Event	2	0	0	1	0	3
Voetbal	0	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	1	1
Geweld tegen	5	14	10	9	6	44
Horeca	4	6	4	4	2	20
Event	0	5	1	0	0	6
Voetbal	0	2	4	1	2	9
Overig	1	1	1	4	2	9

Bron: www.rechtspraak.nl

Hoewel de onderzoeken die expliciet gaan over geweld in de particuliere veiligheidszorg niet talrijk zijn, is er toch een aantal studies waarin geweld wel als een van de onderwerpen aan de orde komt. Voor zover bekend is het meeste – etnografisch georiënteerde – onderzoek nog verricht naar portiers, onder anderen door Ten Voorde en Van Gemert (2008), die onderzoek deden in de geanonimiseerde stad ‘Clubdam’. Zij meenden dat de portiers waren veranderd van ‘ingehuurde vuisten’ naar een volwaardige beroepsgroep. Het metier van portier heeft een transformatie ondergaan, maar zij vragen zich af of de portiers zelf ook zijn veranderd. Die vraag wordt in dat onderzoek niet beantwoord; in het voorliggende onderzoek gaan we nadrukkelijk in op de achtergronden van de private beveiligers, dus ook van de portiers. Interessant is hetgeen Ten Voorde en Van Gemert schrijven over geweldgebruik. Portiers mogen slechts proportioneel geweld gebruiken, maar sommige zullen toch proberen om een lastpak weg te praten uit het zicht van de camera en getuigen om deze vervolgens een paar rake klappen te geven. We zullen zien dat de openhartige portiers in ons onderzoek dat beeld beamen, maar tegelijkertijd aangeven dat met het systeem van vergunningen en (camera)toezicht de gelegenheid om buiten het boekje te gaan veel kleiner is dan vroeger.

9 Er werd in de databank op www.rechtspraak.nl gezocht op basis van de sleutelwoorden ‘beveilig(er)s’, ‘portier(s)’, ‘steward(s)’ en ‘uitsmijter(s)’.

10 Een van de zaken leidde tot vrijspraak van de beveilig(er).

11 Het betrof daarbij een vrijspraak van de beveilig(er).

12 Waarvan twee keer vrijspraak van de beveilig(er).

Het Bongers Instituut deed etnografisch onderzoek in Amsterdam (Nabben e.a., 2011) en baseerde zich eveneens op observaties en straatinterviews in opdracht van het stadsdeel Centrum. Zij concentreerden zich op de werkbeleving van de portiers. In het onderzoek geeft een van hen aan dat hij zowel politiemans als diplomaat, rechter, ruige jongen en maatschappelijk werker moet zijn, en bovenal een gentleman. De burgers van nu zijn mondig en veeleisend. Maar ook de verruwing, de collectieve alcoholroes van stappers, het geweld en de agressie jegens portiers, nieuwe regelgeving en antidiscriminatiewetmaatregelen maken dat portiers vinden dat ze vaak op eieren moeten lopen en het gevoel hebben dat ze het nooit goed kunnen doen.

‘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 met stappers met “korte lontjes”, terwijl hun “slagkracht” door alle regelgeving gedecimeerd is. Alsof ze met geboeide handen de orde moeten bewaren.’ (Nabben e.a., 2011: 49)

Portiers vinden volgens Nabben e.a. (2011) ook dat beleidsmakers geen flauw benul hebben van de nachtelijke deurpraktijk in de uitgaansgebieden. Dergelijke waarnemingen deden wij ook in ons veldwerk, zoals nog zal blijken. De portiers in het Amsterdamse onderzoek vinden het vooral belangrijk om op elkaar en op hun opdrachtgever te kunnen rekenen. Tegen de meeste portiers is volgens de onderzoekers wel eens een officiële aangifte of klacht ingediend wegens mishandeling of discriminatie. Maar zij 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 komen maar van een kleine groep. Over de samenwerking met bekende politiemensen zijn de Amsterdamse portiers over het algemeen tevreden. Als zij en politiemensen elkaar niet kennen, dan is de samenwerking minder goed. De portiers vinden dat zij meer bescherming zouden mogen hebben, gezien hun zware en kwetsbare taak aan de deur.

Komen en Schram (2005) deden onderzoek naar uitgaan en etniciteit in Den Haag en spraken daartoe ook portiers, onder andere over ethnic profiling. We definiëren ethnic profiling als het negatief behandelen van allochtonen op basis van hun etnische achtergrond. De onderzoekers pleiten voor een cultuurverandering in het uitgaansleven in de hofstad. Ook bij Triescheijn en Maris (2005)

was er aandacht voor dit zogeheten ethnic profiling en aanverwante spanningen aan de deur tussen portiers en (allochtone) jeugd. Deze onderzoekers van het Rotterdamse antidiscriminatiebureau RADAR merken op:

‘Portiers vormen “the human factor” tussen die regelgeving en de daadwerkelijke selectie. Zij zijn degenen die in de praktijk de veiligheid moeten garanderen en door selectie op klantenprofiel de smaakenclave moeten bewaken. En dat alles in een bepaald niet stressvrije omgeving en vaak onder de nodige tijdsdruk als er een lange rij aan de deur staat. Gelet op het belang van hun rol, is het opmerkelijk dat er zo weinig onderzoek is gedaan naar het daadwerkelijke optreden van portiers. Er is niet zo heel veel authentiek materiaal beschikbaar waarin portiers zelf aan het woord komen of zijn geënquêteerd over of geobserveerd in hun gedrag aan de deur.’ (Triescheijn & Maris, 2005: 27)

Ook andere particuliere beveiligers hebben, evenals portiers, geen andere dwangmiddelen dan een burger: het burgerarrest met proportioneel geweld. Dit heeft gevolgen voor de mogelijkheden van particuliere beveiligers tot de-escalatie. Voor particuliere beveiligers die werken in een universiteitsbibliotheek levert dit waarschijnlijk geen problemen op, maar op onze onderzoekslocaties ligt dit wezenlijk anders. Standby-teams worden ingezet in voetbalstadions op risicovakken, om op te treden tegen incidenten zodra de ‘gewone’ stewards van de betaaldvoetbalorganisatie worden overvraagd (Meesters e.a., 2013). Soms gebeurt dit ook terwijl de politie surveilleert buiten het stadion en een andere keer met de politie op korte(re) afstand, zodat ze eventueel bij kan springen. Particuliere beveiligers krijgen te maken met emotie en agressie van publiek dat ze aanspreken of waar ze op een andere manier contact mee maken. Zonder bijzondere geweldsbevoegdheden vergt het kwaliteiten (sociaal en mentaal) om dit soort situaties te controleren. Dat geldt helemaal voor het controleren van grote publieksstromen en massagedragingen (Van Duykeren, 2012). Het is interessant om te bezien met welke tactieken en werkwijzen zij dit doen. Van Steden en Boutellier (2008: 27) redeneren dat zij daarbij voor een niet geringe klus staan:

‘Het aanspreken van bijvoorbeeld hangjongeren of uitbundige feestgangers is geen gemakkelijke klus. Doorgewinterde politiemensen hebben hier soms al problemen mee, laat staan particuliere beveiligers en toezichthouders met een bescheiden opleiding, weinig ervaring en zonder bevoegdheden.’

Daarbij kunnen wij direct opmerken dat we, evenals bij eerder onderzoek naar gemeentelijke handhavers (Bervoets, 2013), ook onder de particuliere beveiligers een groot verschil in kwaliteit waarnamen. Uit de komende empirische hoofdstukken blijkt dat we zowel doorgewinterde en ervaren mensen tegenkwamen als beveiligers die minder op hun taak leken toegerust, maar dat de (voor)opleiding, ervaring en achtergrond bij een deel van de beveiligers – en wel bij degenen die in het hoge geweldsspectrum opereren – tegenwoordig veel steviger zijn dan het beeld dat kennelijk bij Van Steden en Boutellier, en ook in de publieke opinie bestaat.

1.4 Juridisch kader en beleid¹³

Beveiligers hebben geen andere geweldsbevoegdheden dan een burger en daarmee dus een veel bescheidener handelingsrepertoire dan politiemensen. Elke burger mag bij constatering van een strafbaar feit iemand op heterdaad aanhouden waartegen een redelijk vermoeden van schuld bestaat. Daarbij mag zelfs ‘gepast’ geweld worden gebruikt. Het gaat dan om geweld dat nodig is om de verdachte aan te houden en (uiteindelijk) snel over te dragen aan een opsporingsambtenaar. Waarna uiteraard van de aanhoudende burger wordt verwacht dat deze ook aangifte doet. We noemen dit het burgerarrest, dat zijn grondslag vindt in artikel 53 van het Wetboek van Strafvordering. De burger mag de arrestant beetpakken en in bedwang houden. Er mag indien nodig zelfs (proportionele) dwang worden uitgeoefend door de verdachte tegen de grond te houden. Ook mag de verdachte – tijdelijk en in afwachting van de opsporingsambtenaren – worden opgehouden (opgesloten onder permanent toezicht) en mogen voorwerpen in beslag worden genomen die van doen hebben met het gepleegde strafbare feit. Verdachte en voorwerpen moeten dan wel worden overgedragen aan opsporingsambtenaren.

Voor het optreden van de particuliere veiligheidszorg is naast genoemde bepaling over het burgerarrest – die voor alle burgers geldt – specifieke wetgeving van toepassing. Deze wetgeving stelt eisen aan beveiligingsbedrijven, recher-

9 Per 1 mei zijn er veranderingen in wetgeving en beleid ten aanzien van de beveiligingsbranche doorgevoerd. Vanwege de complexiteit hebben we deze paragraaf daarom nog eens extra laten lezen door een deskundige uit de branche omwille van een feitencontrole.

chebureaus en opleidingen en regelt waarborgen voor de betrouwbaarheid van het personeel, afstemming met de politie en klachtbehandeling. De wetgeving wordt gekenmerkt door een gelaagde structuur die bestaat uit de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPBR), de aanvullende regeling en tot 1 mei 2014 de aanvullende praktijkgerichte circulaire.

De WPBR stelt eisen aan de werkzaamheden, de bekwaamheid en de betrouwbaarheid van het beveiligingspersoneel. Dat houdt ook in dat zij in het bezit dienen te zijn van geldige legitimatiebewijzen, dat zij een goedgekeurd uniform dragen – tenzij zij werken bij een recherchebureau – en dat voor indiensttreding en daarna elke drie jaar de goedkeuring nodig is van de korpschef van politie en voor de directie zelfs van de minister van Veiligheid en Justitie. In eerste instantie lijkt de wet vooral een richtlijn voor de particuliere beveiliging en het toezicht op de beveiliging door politie en rijksoverheid. Beveiligers ontleen geen speciale bevoegdheden aan de wet. Opmerkelijk en relevant voor deze studie is wel dat in artikel 9.4 wordt aangegeven dat handboeien mogen worden gebruikt tijdens de aanhouding en de ophouding van personen in afwachting van de politie. Maar dat geldt alleen voor beveiligers aan wie eerder ontheffing is verleend op het verbod voor particuliere beveiligers om handboeien te dragen en te gebruiken. Deze mogelijkheid kent een heel specifieke achtergrond, die niet geldt in het reguliere werk binnen evenement- en horecabeveiliging of de inzet van voetbalstewards. De minister van Veiligheid en Justitie heeft dan ook voor zover bekend slechts eenmaal een dergelijke situatie een ontheffing gegeven. Dat was aan beveiligers van een nucleaire installatie. Van de mogelijkheid is echter nooit gebruik gemaakt. Kortom: de wetgever gaat uit van een verbod op handboeien.

Op basis van de WPBR hebben de politie en de Koninklijke Marechaussee tot taak toezicht te houden op de uitvoering door de particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus van de bepalingen uit die wet. De bepalingen in de WPBR en de daarop gebaseerde regelgeving hebben immers onder andere betrekking op betrouwbaarheid en bekwaamheid van leidinggevenden en medewerkers, het dragen van een legitimatiebewijs, het dragen van een uniform, de instructie van en controle op personeel, de afstemming met de politie en het vaststellen van een privacygedragscode.

Verder wordt in de wet in artikel 8.1 aangegeven dat de minister de opleidingseisen vastlegt in een ministeriële regeling. In artikel 5 van de regeling staat dat een beveiligingsorganisatie uitsluitend een persoon belast met beveiligingswerkzaamheden indien deze in het bezit is van een op zijn naam gesteld diploma Beveiligers van de Stichting Vakexamens voor de Particuliere Beveiligings-

organisaties en de Stichting Ecabo. Voor horecaportiers bestaat een uitzondering. Daarvoor geldt in artikel 7 dat een beveiligingsorganisatie alleen een persoon mag belasten met beveiligingswerkzaamheden voor een horecabedrijf indien deze in het bezit is van een op naam gesteld diploma Horecaportier van de Stichting Vakbekwaamheid Horeca of van het Horeca Branche Instituut, dan wel van de Stichting Nationaal Onderwijscentrum van de Bedrijfstak Horeca. Voor evenementbeveiligers geldt artikel 7a, waarin staat dat een beveiligingsorganisatie een persoon mag belasten met beveiligingswerkzaamheden bij een evenement indien deze in het bezit is van het certificaat Event Security Officer van de Stichting Vakexamens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties en de Stichting Ecabo. In artikel 8 staat over voetbal dat een beveiligingsorganisatie een persoon met beveiligingswerkzaamheden kan belasten bij voetbalwedstrijden in het betaald voetbal als deze is aangesteld bij een vereniging in het betaald voetbal en in het bezit is van een op naam gesteld certificaat Voetbalsteward, afgegeven door de directeur betaald voetbal van de Koninklijke Nederlandse Voetbal Bond.¹⁴

In de regeling wordt onder andere verder bepaald dat beveiligers een goede afstemming dienen te hebben met de politie en dat de beveiligingsorganisatie moet beschikken over een goede klachtenregeling. In de regeling wordt tevens ingegaan op het uiterlijk van de uniformen (inclusief het uiterlijk en de plaats van het bekende V-vormige embleem), alsmede op de legitimatiebewijzen. Daarbij geldt vanaf 1 mei 2014 dat beveiligers moeten beschikken over een pas met een ‘grijze bovenbalk’, of een ‘groene bovenbalk’ als zij nog in opleiding zijn. Portiers beschikken over een pas met ‘blauwe bovenbalk’, particuliere recherche over ‘geel’ en een voetbalsteward heeft tegenwoordig een ‘oranje’ pas nodig.

Tot 1 mei 2014 was ook een aanvullende praktijkgerichte circulaire van toepassing. Daarin zijn de onderwerpen (en artikelen) uit de wet en de regeling verder uitgewerkt. Denk weer aan de opleidingseisen, het pasjessysteem met per bekwaamheid een andere kleur pas,¹⁵ het uniform en toch ook weer opmerkingen over handboeien. Beveiligingsorganisaties en recherchebureaus moeten ervoor zorgen dat hun personeel tijdens de beveiligings- of researchewerk-

14 Voor zowel de horecaportiers, de event security officers als de voetbalstewards dat belasting met werkzaamheden ook mag bij een erkenning van beroepskwalificaties als bedoeld in artikel 5 van de Algemene Wet erkenning EG-beroepskwalificaties.

15 Elke beveiligers moet een speciaal ID-bewijs hebben. In mei 2014 is de aanvraagprocedure en het uiterlijk van deze pas aangepast. De nieuwe pas heeft het formaat van een creditcard en wordt uitgegeven door Bijzondere Wetten van een van de tien politie-eenheden.

zaamheden geen handboeien draagt. Op deze hoofdregel is, zoals reeds aangegeven, slechts een uitzondering mogelijk wanneer de minister van Veiligheid en Justitie toestemming heeft verleend voor het dragen van handboeien.

Vanaf 1 mei 2014 gelden de zogeheten beleidsregels, die in de plaats zijn gekomen van de circulaire. De beleidsregels bevatten de hiervoor genoemde onderwerpen die ook in de circulaire waren opgenomen. In de beleidsregels is ook een belangrijke wijziging opgenomen inzake de screening: de politie kijkt nu naar veroordelingen in eerste aanleg (voorheen onherroepelijk geworden veroordelingen) en kan ook rekening houden met de omgeving waarin iemand verkeert (verkeren in criminele kring, zoals actief lidmaatschap van one percent motorclubs).

Zoveel is duidelijk uit het voorgaande: in het publieke domein hebben particuliere beveiligers in principe geen enkele bijzondere bevoegdheid. Particuliere beveiligers ontleen hun autoriteit echter vooral aan het privaatrecht: aan huisregels en bezoekersvoorwaarden. Daarmee heeft de beveiligers dan toch andere (en meer) bevoegdheden dan de gewone burger, in elk geval in het particuliere domein. Wie een voetbalstadion, een evenement of de horeca bezoekt kan – namens de organisator of eigenaar – door beveiligers worden gevraagd om een identiteitsbewijs te tonen en iemand kan worden gevraagd zich te onderwerpen aan een visitatie of een oppervlakkige veiligheidsfouillering en het doorzoeken van persoonlijke bezittingen (Bongers, 2011). Een visitatie of veiligheidsfouillering door beveiligers is geen fouillering zoals opsporingsambtenaren die mogen uitvoeren aan kleding en lichaam. Dat is voor beveiligers niet toegestaan. Een fouillering mag alleen door een opsporingsambtenaar conform het Wetboek van Strafvordering (artikelen Sv 55b, Sv 56 en 195). Dat heet dan formeel: onderzoek aan kleding. Een privaatrechtelijke visitatie is altijd vrijwillig, maar niet meewerken heeft gevolgen. Iemand hoeft niet aan de verzoeken van de beveiligers te voldoen, maar dan zal deze de bezoeker de verdere toegang ontzeggen of iemand verwijderen uit het gebied waar de huisregels en voorwaarden van toepassing zijn. Verder wordt bij een privaatrechtelijke visitatie of veiligheidsfouillering niet gericht naar bewijzen voor strafbare feiten gezocht. Beveiligers zoeken naar goederen die in strijd zijn met de wet en/of de huisregels. Dat kunnen bijvoorbeeld drugs of wapens zijn, maar ook goederen die commercieel schade kunnen opleveren, denk aan fotocamera's (auteursrecht) of meegebrachte flesjes drank (drankomzet). Bij de veiligheidsfouillering gaat het derhalve zowel om bij wet verboden zaken als om zaken die volgens het strafrecht zeker niet verboden zijn, maar in strijd zijn met de bezoekersvoorwaarden.

Ook kan iemand die niet wenst te voldoen aan de huisregels door de beveiligers worden uitgezet. Een uitzetting lijkt uiterlijk enigszins op een aanhouding, maar is zuiver van civielrechtelijke aard.

Evenals bij een aanhouding mag daarbij indien nodig – feitelijk – proportioneel geweld worden gebruikt. Hoewel dat toch enige nuance behoeft: het toepassen van proportioneel geweld is bepaald geen wettelijke bevoegdheid. Het is ‘common practice’ en rechters lijken het uitzetten ‘met kracht van meer dan geringe betekenis’ op zichzelf niet te veroordelen (zie verderop). De spelbreker hoeft niet te worden opgehouden en overgedragen aan de politie, wat met een aanhouding wel het geval is. In de empirische hoofdstukken wordt duidelijk hoe het verschil tussen een aanhouding en een uitzetting in de praktijk uitpakt.

Beveiligers zijn – zo blijkt uit de komende hoofdstukken – beducht voor de consequenties van persoonlijk geweldgebruik. Ze zijn zich bewust van de gevolgen die zij mogelijk ondergaan als zij iemand aanhouden. Zij vrezen voor hun positie (juridisch en binnen het bedrijf waar ze werken) als een slachtoffer van ‘particulier geweld’ een rechtszaak aanspant. Niemand zit te wachten op zogeheten werkgerelateerde antecedenten. Ze wijzen erop dat de geweldsinstructie voor de politie niet alleen agenten controleert, maar hun ook (rechts)zekerheid biedt bij geweldgebruik. Een particuliere beveiligers die wij spraken in aanloop naar deze studie, verwoordde het als volgt: ‘Ik mag één soort geweld wel gebruiken. Goed geweld, waar niemand achteraf meer wat van zegt.’

Als het erop aankomt, lijken particuliere beveiligers toch – vanwege hun beroep – anders te worden beoordeeld door een rechter dan andere burgers. Vaak juist nog wat strenger. Van beveiligers wordt verwacht dat er uit hoofde van hun functie hoge eisen mogen worden gesteld wat betreft het oplossen en beteugelen van conflicten, alsmede het geweldloos optreden bij het buiten zetten van bezoekers of het aanhouden van personen die strafbare feiten hebben gepleegd.

Dus de beveiligers worden gezien hun functie wel degelijk anders beoordeeld dan de gemiddelde burger. Een rechter kijkt zeer zeker ook naar het beroep en de omstandigheden. Zo blijkt ook uit een incident dat zich in 2007 voordeed in Venlo.¹⁶ Daarbij werd een man uit een horecazaak gezet. Na de uitzetting zouden drie portiers hem achterna zijn gerend, omdat hij een van hen de huid vol had gescholden. In een klein steegje werd hij door de portiers in elkaar geslagen. Toen hij daarvan aangifte deed, zagen de politieambtenaren

16 De rechtszaken in deze paragraaf zijn te raadplegen op www.rechtspraak.nl en tevens opgenomen in tabel 1.1.

inderdaad duidelijk lichamelijk letsel. De rechtbank achtte de mishandeling (in vereniging) bewezen en veroordeelde de verdachte portier tot een taakstraf van 120 uur. Daarbij werd in overweging genomen dat verdachte al acht jaar als portier werkte en er zich nooit eerder incidenten als deze hadden voorgedaan:

‘Voorts overweegt de rechtbank dat verdachte in diens functie als beveiligger een persoon is op wie het publiek vertrouwt en dat van hem mag worden verwacht dat hij zich beheerst en zich niet schuldig maakt aan strafbare feiten. Gezien het feit dat verdachte al ongeveer acht jaar werkzaam is in de beveiliging zal de rechtbank het bewezenverklaarde als een incident beschouwen (dat op geen enkele wijze navolging verdient).’
(zaaknummer 04/860712-08)

In Valkenswaard werd in 2012 een portier veroordeeld tot een gevangenisstraf van 282 dagen, waarvan 90 voorwaardelijk en een proeftijd van twee jaar. Hij zou samen met zijn collega's in een café een man bewusteloos hebben geslagen en daarna het slachtoffer op straat hebben achtergelaten (zaaknummer 01/825052-12). De rechtbank stelt:

‘Van ervaren portiers mag worden verwacht dat zij (ook) tegen lastige cafébezoekers op passende wijze optreden, dus zonder of met zo min mogelijk geweld. Zij hebben echter in hun hoedanigheid als portier zonder enige noodzaak zeer fors geweld gebruikt tegen een bezoeker. Zij hebben bovendien derden niet weerhouden om toen en daar (nog) meer geweld te plegen tegen het slachtoffer. Nadat het geweld was geëindigd, is het op dat moment bewusteloze slachtoffer door verdachte en de medeverdachte op lompe wijze naar buiten gegooid. Daarbij hebben verdachte en de medeverdachte zich in het geheel niet bekommerd om de toestand van het slachtoffer.’

De rechter is soms streng voor beveiligers en soms ook mild, omdat hij immers ook kijkt naar feiten en omstandigheden. Zoals reeds blijkt uit tabel 1.1, zijn er ook zaken waarbij een portier (bijvoorbeeld in hoger beroep) wordt vrijgesproken. Onder meer als blijkt dat onder de omstandigheden zoals die zich in de zaak hebben voorgedaan, de gedraging van de beveiligger niet buiten de grenzen is gegaan van wat redelijk was en het handelen daarom niet onrechtmatig was. Iets dergelijks gebeurde in 2013 bij een rechtszaak tegen een portier

voor het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden (zaaknummer 21-003924-11). De portier zou een lastige en dronken bezoeker hebben geduwd:

‘Aan verdachte is ten laste gelegd dat: hij op of omstreeks 31 oktober 2009 te Arnhem opzettelijk mishandelend een persoon (te weten [slachtoffer 1]), (met kracht) (op de borst) heeft geduwd, ten gevolge waarvan deze zwaar lichamelijk letsel (trimalleolaire enkelfractuur rechts), althans enig lichamelijk letsel, heeft bekomen en/of pijn heeft ondervonden.’

Het hof gaat er echter van uit dat het letsel bij het slachtoffer (aangever) voortkwam uit ‘een zeer uitzonderlijke en ongelukkige samenloop van omstandigheden’ en gelooft niet in opzet door de beveiligers. Het hof is van oordeel dat ‘onder deze omstandigheden de gedraging van verdachte niet buiten de grenzen is gegaan van wat redelijk was en zijn handelen daarom niet onrechtmatig was’.

De geweldsincidenten die leiden tot een rechtszaak komen niet alleen uit de portierswereld (zie ook tabel 1.1). Ook bij beveiligers van evenementen komen wel rechtszaken voor. (Ook na goed zoeken troffen wij echter geen zaken aan tegen voetbalstewards. Wel troffen we onder de rechtszaken volop voorbeelden aan van geweld tegen voetbalstewards. De vraag is dan weliswaar wat dit zegt over geweldstoepassing door deze beroepscategorie. In het hoofdstuk over de voetbalstewards gaan we daarop verder in.) In 2012 was er een hogerberoepszaak bij het gerechtshof in Den Haag tegen een evenementbeveilige die tijdens het Beatstad Festival een nekklem had toegepast – volgens de rechters op onzorgvuldige wijze – bij een aanhouding van een persoon. Die overleed daarbij vanwege verstikking (zaaknummer 22-001422-09). Dit incident heeft niet uitsluitend bij de evenementbeveiligers stof doen opwaaien over het vak. In de interviews en observaties voor ons onderzoek merkten beveiligers keer op keer op hoe bang zij zijn om ook maar in de buurt van de nekstreek te komen bij een uitzetting of een aanhouding. Wegens onder andere het (eerder) ontbreken van een strafblad en diens baanverlies, krijgt de verdachte beveilige 100 uur werkstraf in plaats van de volgens het gerechtshof eigenlijk passender onvoorwaardelijke gevangenisstraf ‘van enkele maanden’.

Tabel 1.2: Drie beroepsgroepen vergeleken

	Politieambtenaar	Gemeentelijke handhaver	Particuliere beveiliging
Opsporingsbevoegdheid	Algemene opsporingsbevoegdheid	Buitengewone opsporingsbevoegdheid	Geen, net als een burger het burgerarrest
Gebruik wettelijke middelen	Met name strafrecht en strafvordering	Naast strafrecht en strafvordering, veel bestuursrecht	Privaatrecht (bv. bezoekersvoorwaarden)
Geweldsmiddelen	Handboeien, dienstvuurwapen, (lange) wapenstok, pepperspray.	Meestal: geen Soms: handboeien Minder vaak: wapenstok	Geen
Wettelijke basis aanstelling	Politiewet	Politiewet, Art 142 Sv. Algemene Wet bestuursrecht (bestuurlijk toezichthouder)	Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus

1.5 De beveiliging als frontlijnwerker

Bij de opzet van dit onderzoek wordt ervan uitgegaan dat een particuliere beveiliging – in elk geval de drie typen die wij in beschouwing nemen – kan worden gezien als een frontlijnwerker in het veiligheidsdomein (Moors & Bervoets, 2013). We gaven reeds andere voorbeelden van frontlijnwerkers in dit domein, waaronder politiemensen en andere opsporingsambtenaren, alleen zijn dat zonder uitzondering functionarissen in overheidsdienst. Een frontlijnwerker is een functionaris die zorg draagt voor de feitelijke, dagelijkse uitvoering van het beleid (Hartman & Tops, 2005; Tops, 2013). Dat heeft veel weg van wat in de literatuur ook wel de *streetlevel* bureaucraat wordt genoemd (Lipsky, 1980; 2010). Het betreft daarbij functionarissen – niet uitsluitend in overheidsdienst – die veel eerstelijnscontact hebben met burgers. Het gaat erom dat uitdagingen of dilemma's in de werksituatie nopen tot aanpassingsmechanismen op de werkvloer die houvast geven bij de operatie op straatniveau.

Daarbij moet worden opgemerkt dat *streetlevel* bureaucraten altijd frontlijnwerkers zijn, maar dat lang niet alle frontlijnwerkers ook *streetlevel* bureaucraten zijn. Als we tenminste het criterium in beschouwing nemen dat een *streetlevel* bureaucraat beschikt over een (begrensde) autonomie in de zin van handelingsvrijheid, vaak ingegeven door een formele discretionaire bevoegdheid. Als de frontlijnwerkers ook beschikken over professionele ruimte (Moors & Jacobs, 2012), in de betekenis van een bepaalde beslissingsruimte die wordt benut om algemene regels toe te passen in individuele gevallen, dan vatten wij ze in dit onderzoek op als *streetlevel* bureaucraat.

Het is in ons onderzoek de vraag of en, zo ja, op welke wijze de particuliere beveiligers de eigenschappen hebben van een *streetlevel* bureaucraat, vanwege een bepaalde handelingsvrijheid en een professionele ruimte (en eventueel iets dat lijkt op een discretionaire ruimte). We zijn ons ervan bewust dat we geen onderzoek doen naar ambtenaren, maar naar werknemers in private dienst. Maar het perspectief kan overeind blijven, met bijzondere aandacht voor sturing en beleidsvrijheid van particuliere beveiligers. Als we dan de burger bezien in de vele rollen die deze kan vervullen, naast burger ook als cliënt of als klant (waaronder bezoeker van een voetbalwedstrijd, een horecagelegenheid, een muziekevenement), dan kunnen we nagaan of de definities van frontlijnwerker en *streetlevel* bureaucraat ook van toepassing zijn op de drie soorten particuliere beveiligers in ons onderzoek. Op voorhand geven we nog geen antwoord op deze vraag, omdat echt uit het veldwerk zal moeten blijken (zie hoofdstuk 6) of en, zo ja, hoe het werk van particuliere beveiligers kan worden uitgelegd met de theorie over *streetlevel* bureaucratie en frontlijnsturing in de hand.

1.6 Relevantie onderzoek

Met dit onderzoek willen we het werk in beeld brengen in de frontlinie van de particuliere veiligheidszorg en dan vooral in relatie tot geweld. Het is voor politiek en bestuur, maar juist ook voor de politie relevant om (toe)zicht te houden op de – soms snelle – ontwikkelingen bij het *privaat blauw*. Bij beleidsdiscussies over de verhouding tussen publieke en private veiligheidszorg is het waardevol om de blik te werpen op de feitelijke werkomstandigheden van private beveiligers en de aanpassingsmechanismen die de beveiligers als uitvoerders van het veiligheidsbeleid ontwikkelen. Hoe gaan zij om met bepaalde dilemma's en lastig te beïnvloeden werkomstandigheden – denk aan hun beperkte bevoegdheden, in elk geval in de openbare ruimte – en het al dan niet toepassen van geweld. We hebben bewust gekozen voor het accent op risicovolle locaties en situaties met de kans op geweld, omdat de discussie over private en publieke veiligheidszorg in de literatuur meer dan eens gaat over geweld door en tegen functionarissen en het formele geweldsmonopolie (zie §1.3). De discussie over het geweldsmonopolie is feitelijk onderdeel van de bredere discussie over politie en politiefunctie in de samenleving. Ook bij bijvoorbeeld het gemeentelijk *blauw* (de gemeentelijke handhavers, zie Bervoets, 2013) is geweld door en tegen functionarissen onderdeel van de discussie.

1.7 Wat volgt

In het volgende hoofdstuk bespreken we onze onderzoeksvragen en de opzet van deze studie. We verantwoorden daarbij ook enkele keuzen die we maakten in het veldwerk. In de empirische hoofdstukken – 3 tot en met 5 – bezoeken we de werkvloer van respectievelijk de horecaportiers, de evenementbeveiligers en de voetbalstewards. In het laatste hoofdstuk maken we de balans op: we beantwoorden de onderzoeksvragen en we gaan tevens in op aangetroffen patronen. We ronden af met een beschouwing voor de politie, de (rijks)overheid en de particuliere beveiligingsbranche.

Vraagstelling, opzet en verantwoording

2.1 Onderzoeksvragen

In deze studie wordt getracht om het werk van particuliere beveiligers – portiers, beveiligers van (muziek)evenementen en voetbalstewards – op risicodragende locaties en momenten in beeld te krijgen en daarbij ook te bekijken hoe zij worden aangestuurd, hoe de samenwerking met de politie is, welke problemen beveiligers in het feitelijke werk tegenkomen en welke oplossingen daarvoor mogelijk zijn. We richten ons naast portiers meer specifiek op de beveiligers binnen de eventensector en het betaald voetbal met een grote kans op geweld (wat niet wil zeggen dat zij ook daadwerkelijk elke dienst met geweld van doen hebben). Daarom hebben we ons bij evenementen en voetbal specifiek gericht op de zogeheten standby-teams die als taak hebben (andere) beveiligers te assisteren als er onrust of geweld dreigt of geweld moet worden toegepast. Het onderzoek moet bijdragen aan inzicht in de particuliere veiligheidszorg, en dan met name daar waar beveiliging en politiewerk elkaar raken of zelfs overlap vertonen. We laten geïnterviewden aan het woord over de oplossingen en we bezien welke oplossingen op de werkvloer werden gehanteerd. Waar op theorie geleund wordt in dit onderzoek – theorie over frontlijnwerk en beleidsvrijheid, zie het eerste hoofdstuk –, daar wordt deze uitsluitend benut om de ingewikkelde werkelijkheid te ordenen, te wegen en te analyseren.

We formuleren op basis van het vorige hoofdstuk en de bovenstaande opmerkingen de volgende onderzoeksvragen.

- 1 Op welke manier geven particuliere beveiligers op risicodragende locaties en momenten gestalte aan hun werkzaamheden? Hoe proberen ze onrust en geweld te voorkomen en hoe reageren zij bij (beginnende) onrust en geweld? Wat is hun handelingsrepertoire?
- 2 Hoe en door wie vindt de sturing – vooraf en verantwoording achteraf – plaats van de particuliere beveiligers? Wat is hun beleidsvrijheid en waardoor wordt deze bepaald?
- 3 Hoe is de formele en informele samenwerking met de plaatselijke politie?

2.2 Opzet en verantwoording

Het veldwerk bestond uit twee delen. Het hoofdbestanddeel was een participerende observatie waarin ‘meelopen’ en interviewen van beveiligers centraal stonden. We bestudeerden ook literatuur, beleidsstukken van onder andere de brancheorganisaties en bedrijfsmateriaal van de deelnemende beveiligingsbedrijven. Denk aan verslagen en websites. Daarnaast werden nog vraaggesprekken gevoerd met enkele ingevoerde deskundigen van zowel binnen als buiten de beveiligingsbranche.

2.2.1 Participerende observatie als ‘werkvloeronderzoek’

Om de hiervoor genoemde vragen te onderzoeken hebben we gekozen voor een echt werkvloeronderzoek: een participerende observatie. Voor een dergelijk intensieve methode met veldwerk ‘in de “echte wereld” van de dagelijkse praktijk’ worden normaliter observaties gecombineerd met diepte-interviews en documentenanalyse. Dat is ook voor dit onderzoek gebeurd: we liepen vele malen mee met beveiligers om hen ook echt ‘on the spot’ aan het werk te zien.¹⁷ Of dat nu een uitgaansnacht was, een dancefestival of een voetbalwedstrijd. Dat betekende dat we zelf, net als de beveiligers, vaak in de nachtelijke uren, de avond en in het weekend hebben gewerkt, wanneer immers wordt uitgegaan, evenementen plaatshebben en voetbalwedstrijden staan gepland. Het grootste deel van het meelopen vond plaats in de eerste drie maanden van 2014. Daarvoor, tijdens en na de observaties werden de expertinterviews en de interviews met leidinggevendenden gepland. De interviews met de beveiligers zelf vonden voorafgaand aan het meelopen plaats met vaak nog een kort evaluatie-interview – vaak per telefoon – daarna. Of we stelden nog enkele vragen per e-mail waarover we dan belden met de beveiligers.

Wij gingen er evenals in een klassieke observatiestudie van uit dat een interview veel informatie biedt, maar nog altijd ontoereikend is om echt de essentie van – in dit geval – een beroepsgroep en haar werkwijzen en opvattingen te leren kennen. Daartoe is nodig dat de onderzoeker zich als veldwerker-observant ‘onderdompelt’ in de te onderzoeken wereld en daarbij betrokken raakt. In de

17 Daarbij betrof het twee veldwerkers: dr. E. Bervoets en S. Eijgenraam. Zij voerden de observaties geregeld alleen, maar ook wel samen uit.

praktijk betekende dit dat we mee ‘aan de deur stonden’ en veel kilometers maakten tijdens de observatie van evenementbeveiligers van standby-teams en de interventieteams van voetbalstewards. Er wordt immers door deze beroepsgroepen veel gelopen tijdens een evenement of een wedstrijd om andere beveiligers bijstand te verlenen, maar ook om al rondlopend een oogje in het zeil te houden. Wat uiteraard in de verte wat doet denken aan surveillerende politieagenten. We volgden hen vanaf hun eerste bak koffie voor de briefing of voor opening van de kroeg tot en met het naar buiten ‘vegen’ van bezoekers of het einde van de wedstrijd.

Soms waren we welhaast een soort schaduw van een bepaalde beveiligers – wel een die af en toe vragen stelde en werd bijgepraat door de beveiligers – en op andere momenten konden we het – ook vanwege het verkrijgen van draagvlak op de werkvloer en zeker ook vanwege ons verantwoordelijkheidsgevoel – niet laten om ook echt een klein beetje mee te werken. Denk aan het mee op linie ‘leegvegen’ van een concerthal (waarbij mensen netjes werd verzocht om de hal te verlaten), het meehelpen met toegangscontrole bij een rij voor een voetbalstadion die te lang dreigde te worden (met ongeruste bezoekers, vijf minuten voor het begin van de wedstrijd) en het tegenhouden van bezoekers die nog niet gecontroleerd een kroeg in wilden. De twee aanwezige portiers waren – en dat was een samenloop van omstandigheden – druk met respectievelijk het aanpakken en aanspreken van een geweldpleger (die de portier in het gezicht spuugde) en het pakken van een bezoeker die (zo was te zien op camerabeelden) cocaïne had gebruikt in het toilet. Uiteraard zijn er grenzen en blijft er onder onderzoekers discussie over waar je wel en niet aan deelneemt. Toch zijn er altijd momenten waarop je daadwerkelijk even wat werk ‘meedoet’ en oppakt. In het verleden is ons dat in onderzoeken ook overkomen bij observaties bij de politie (o.a. In ’t Velt, 1999; Bervoets, 1996; Bervoets e.a., 2009a): meehelpen met een aanhouding, even goed meekijken of we een gezochte verdachte ergens zagen lopen of later – terug aan het bureau – de politiemensen helpen met hun rapportages in de politiecomputer. (‘Eric, weet jij nog wat we daar in dat portiek ook weer precies aantreffen, en hoeveel mensen zaten daar ook alweer?’)

Er zijn derhalve grenzen aan het meekijken en meedoen. Het is vanzelfsprekend dat een onderzoeker naast de nodige betrokkenheid toch voldoende afstand houdt om onpartijdige en onafhankelijke analyses te kunnen maken. Toen een van de beveiligingsbedrijven ons aanbood om snel een beveiligingsdiploma te halen, waardoor we ook echt (gekleed en officieel) als beveiligers mee konden lopen, hebben we dat aanbod afgeslagen. Dat zou er immers toe

hebben geleid dat we te veel onderdeel zouden uitmaken van dat bedrijf. Verder staan de rechtspositie en de geheimhouding van een medewerker – want dat zouden we dan zijn – de werkzaamheden van een onderzoeker in de weg. Een andere heel duidelijke grens was ook om aan het privéleven en onze veiligheid te denken en niet actief op zoek te gaan naar bedrijven en beveiligers in de ‘rafelrand’ van de branche. Reeds bij de eerste kennismaking gaf zowel een brancheorganisatie als een aantal deskundigen aan dat een deel van de beveiliging zich nog (altijd) weinig van wettelijke regels aantrekt en zelfs vaak ook overlap heeft met criminele markten en netwerken. Denk daarbij ook aan leden van motorclubs als Hell’s Angels, No Surrender en Satudarah. Hoe groot dat deel is, blijft ook op grond van dit onderzoek onduidelijk (zie verder hoofdstuk 3 en hoofdstuk 6). We hebben echter wel degelijk ook over deze categorie vragen gesteld in interviews. En tijdens observaties op uitgaansavonden werden we vanzelfsprekend ook geconfronteerd met andere portiers, van concurrerende bedrijven, die volgens ‘onze portiers’ niet van het nette soort waren. Sterker, we hebben waar mogelijk ook met deze mensen een gesprek aangeknoopt als de kans zich voordeed. De conclusie dat wij ons in deze studie zouden hebben beperkt tot de bovenkant van de markt is echter bepaald niet juist, zo bleek vooraf reeds uit de uiteindelijke selectie van bedrijven (zie volgende paragraaf) en achteraf uit hetgeen wij uiteindelijk waarnamen tijdens observaties. Er was binnen alle deelnemende bedrijven een bandbreedte tussen ‘bovenkant’ en ‘onderkant’: zowel voor wat betreft kwaliteit van de beveiligers als hun neiging om wel of juist helemaal niet de (wettelijke) grenzen op te zoeken. De meeste geïnterviewde beveiligers zochten die grenzen heel bewust niet op, maar – als bijvangst – spraken en zagen we tijdens observaties wel degelijk ook hun collega’s (ook van concurrenten) die zich wat minder van de regels aantrokken.

2.2.2 Selectie geïnterviewden en casussen

Om – uiteindelijk – de participerende observatie te laten slagen werd eerst contact gezocht met enkele personen uit ons (politie)netwerk van wie we wisten dat zij veelvuldig te maken hadden met beveiliging. Via politiemensen van een reeds bij ons bekend Horeca Interventieteam werden we voorgesteld aan een in die gemeente actieve beveiligingsorganisatie. Het ging daarbij om een organisatie die in het verleden ook wel vechtsportgala’s beveiligde. Verder vroegen we een van onze reeds bestaande contacten bij een betaaldvoetbalorganisatie (BVO) of wij ook bij hen veldwerk mochten verrichten, wat kon rekenen op

enthousiasme. Later stelde dit contact ons voor aan zijn collega van een steward-organisatie van een andere grote Nederlandse profclub, waar na een geslaagd kennismakingsgesprek kon worden gestart met meelopen en interviewen. Verder vroegen we een oud-collega die inmiddels actief is als adviseur bij de beveiliging van evenementen, of hij ons met mensen in contact kon brengen. Ook dat lukte en al met al hebben we op deze wijze vier beveiligingsbedrijven benaderd.

De overige bedrijven werden benaderd met medewerking van de Nederlandse Veiligheidsbranche, de grootste brancheorganisatie. Een van onze netwerkcontacten is werkzaam bij deze organisatie en betrokken bij de particuliere veiligheidszorg; die introduceerde ons onderzoek bij enkele van haar leden die actief zijn in de horeca- en evenementbeveiliging. Dat leverde nog eens drie bedrijven op die wel wilden meewerken. Bij de werving deed zich nog het verschijnsel voor dat twee bedrijven eerst rechtstreeks door ons en later – vanwege hun lidmaatschap van de NVB – ook door hun brancheorganisatie werden verzocht om mee te werken. In totaal werkten er zeven bedrijven mee aan het onderzoek (zie tabel 2.1).

Na een kennismakingsgesprek dat we meteen ook gebruikten voor een eerste interview, vroegen we de leidinggevendenden (vaak op directieniveau) om met drie van hun beveiligers mee te mogen lopen (in een van de gevallen waren dat uiteindelijk vier beveiligers). Die zouden dan eerst vooraf door ons worden geïnterviewd, allereerst om alvast een indruk van het werk en de werkzaamheden te krijgen en zeer zeker ook om kennis te maken en het ‘ijs te laten breken’. Meelopen zonder elkaar eerst eens te hebben gezien en gesproken werkt toch wat lastiger, zo is onze ervaring met participerende observaties. De beveiligers mochten door de bedrijven zelf worden voorgedragen, hoewel wij wel een aantal basale selectiecriteria hadden. Wij hoopten op een mix van ervaring en van achtergrond en uiteraard was het ook belangrijk dat de beveiligers ook echt zijn verhaal met ons wilde delen. Door de verantwoordelijkheid deels bij de bedrijven neer te leggen werden draagvlak en medewerking beoogd. Zonder dat wordt een onderzoek als dit welhaast onmogelijk. Methodologisch bekeken zou dan wel het gevaar bestaan dat sprake was van zelfselectie en dat alleen de ‘beste mensen’ zouden worden gekozen. Dat argument gaat maar deels op, omdat – in elk geval bij de observaties – de onderzoekers ook te maken kregen met de andere beveiligers, die niet eerder voor een interview bij het onderzoek waren betrokken. Ook die werden in het veld geobserveerd en bevraagd. Toen een van de bedrijven wilde dat wij expliciet zouden verklaren om geen andere

werknemers of personen te benaderen dan die vooraf door hen werden geïntroduceerd, zijn wij daarmee niet akkoord gegaan. Wij waren immers op zoek naar een eerlijk en afgewogen beeld van de beveiligingsberoepen waarop we ons in dit onderzoek richten, en wij hadden hun (evenals de andere bedrijven) reeds verzekerd dat wij geen namen van bedrijven, personen of locaties zouden vermelden in de onderzoeksrapportage.

De entree in de wereld van de particuliere beveiliging verliep niet altijd even gemakkelijk. Volgens onze intermediairs c.q. netwerkcontacten lag daar zeker (ook) een commercieel belang aan ten grondslag. Waar overheidsorganisaties als politie en gemeentelijke handhavers inmiddels wel gewend zijn dat er af en toe personen meelopen (onderzoekers, maar ook bijvoorbeeld raadsleden, rechters en journalisten), daar laten commerciële organisaties zich vanwege de grote concurrentie minder gemakkelijk onderzoeken en in de kaart kijken. Zij hebben geen zin om het achterste van hun tong te laten zien, vrezen voor hun bedrijfsgeheimen of zijn bang voor hun omzet en eventuele imagoschade. Het duurde bij een aantal bedrijven dan ook een hele poos voordat er enig vertrouwen was gewekt en we daadwerkelijk aan de slag konden. Dat gold met name voor de bedrijven waarbij we ‘koud’ binnenkwamen, omdat we er nog helemaal niemand kenden. De kennismaking en eerste interviews op directieniveau hielpen desalniettemin het ijs te breken. Dus ook op organisatieniveau was tot op zekere hoogte sprake van zelfselectie: de organisaties die volgens zichzelf niets hadden te verliezen, deden mee aan het onderzoek. Een van de bedrijfsleiders gaf aan dat hij zeker wist dat in zijn bedrijf genoeg fouten zouden worden gemaakt en dat hij echt niet wilde dat zijn beveiligers nu ineens een soort show voor ons zouden opvoeren. Wat hem nu juist over de streep trok, was onze oprechte interesse in de particuliere veiligheidszorg en hij vond het netjes dat wij geen namen zouden noemen. Precies die twee argumenten wogen voor de andere deelnemende bedrijven ook het zwaarst. We hebben uiteindelijk van alle bedrijven volop medewerking gekregen om ons veldwerk goed en zonder opgelegde beperkingen uit te voeren. Uiteindelijk hadden wij niet het idee dat de beveiligers een mooiweersshow aan het opvoeren waren. Een van de onderzoekers schrijft hierover in een verslag over een nacht meelopen met portiers:

‘Ik had het idee dat de portiers niet anders handelden dan normaal. Zo duwden ze een in hun ogen vervelende bezoeker weg, een ander werd bij z’n arm gepakt. Ze waren niet overdreven correct in mijn ogen. Wel had ik het gevoel dat ze een aardige schijn van autoriteit over zich had-

den en dit ook bewust uitdroegen. Breed staan, niet aan de kant gaan, soms weinig contact met bezoekers.’

In tabel 2.1 staat aangegeven met welke bedrijven hoe vaak werd meegelopen en voor welk deelonderzoek: horeca, evenementen of voetbal. In tabel 2.2 staat een beknopt profiel per bedrijf, omdat een te uitgebreid profiel de anonimiteit zou schaden. Uiteraard staat ook vermeld hoeveel beveiligers (in eerste instantie) werden geïnterviewd. Tijdens de observaties hebben we immers nog veel meer beveiligers ontmoet en – vaak terloops – kunnen bevragen tijdens korte gesprekken op de werkvloer. Bij het schema moet ook opgemerkt worden dat we omwille van de efficiency (mede om de bedrijfsvoering zo min mogelijk te belasten) af en toe de interviews voorafgaand aan de mee te lopen dienst hielden. In twee gevallen was daarbij sprake van een groepsinterview met alle vooraf geselecteerde beveiligers bijeen. Het was voor bedrijven vaak te duur om beveiligers (vaak oproepkrachten) speciaal voor een interview naar kantoor te laten afreizen. Desondanks werden bij een van de bedrijven de gesprekken wel steeds op kantoor gevoerd. Evenzeer wegens de efficiency werden soms de observaties gecombineerd. Er werd dan niet volgens het oorspronkelijke plan per beveiligers apart meegelopen. Soms werd meegelopen tijdens een evenement/uitgaansavond/wedstrijd waarop meerdere geselecteerde beveiligers waren ingepland. Verder moet opgemerkt worden dat we tweemaal mee hebben gelopen met een zogeheten Horeca Interventie Team van politie en portiers. In de stad X ging het daarbij om portiers van origine die in hun rol van beveiligers in de openbare ruimte door de gemeente waren ingehuurd om toezicht te houden en daarbij met name (ook) te letten op personen die waren geweigerd aan de deur of die waren uitgezet door een portier. Zij verplaatsten zich op de fiets (als zogeheten bikers). In de stad Y was ook sprake – althans op papier – van een dergelijk HIT-team, maar daar bleek in de praktijk een stuk minder samenwerking tussen portiers en politie te bestaan. De portiers stonden aan de deur, er waren daarnaast geen beveiligers in de openbare ruimte zoals in X.

2.2.3 Expertinterviews

Aanvullend werden nog zeven expertinterviews gehouden, waarvan drie gesprekken met personen die zelf binnen de beveiligingsbranche actief zijn, en vier gesprekken met experts van respectievelijk rijksoverheid (ministerie van Veiligheid en Justitie), politie en potentiële opdrachtgevers van particuliere

Tabel 2.1: Geselecteerde bedrijven c.q. settings

Deelonderzoek	Bedrijven c.q. setting	Interviews beveiligers vooraf	Aantal maal meegelopen
Events	• Events1	4	2
	• Events2	4	2
	• Events/portiers1	1	1
Horeca	• Portiers1	3	4, waaronder 1 maal Horeca Interventie Team (HIT) te X
	• Portiers2	3	3, waaronder 1 maal Horeca Interventie Team (HIT) te X en 1 maal HIT te Y
	• Events/portiers1	2	1
Voetbal	• Stewards1	4	3
	• Stewards2	4	1

Tabel 2.2: Beknopt profiel per bedrijf

Bedrijf	Korte typering
Events1	Een van de grootste bedrijven op het terrein van evenementbeveiliging
Events2	Een middelgroot bedrijf op het terrein van evenementbeveiliging
Events/portiers1	Een klein bedrijf dat zowel portiersdiensten als evenementbeveiliging aanbiedt
Portiers1	Een middelgroot portiersbedrijf 'van het eerste uur'
Portiers2	Een klein portiersbedrijf met in het verleden veel opdrachten bij vechtsportgala's; niet aangesloten bij een brancheorganisatie
Stewards1	Een beveiligingsorganisatie van een grote eredivisieclub
Stewards2	Een beveiligingsorganisatie van een grote eredivisieclub

beveiligers, waaronder een organisator van grote popfestivals. De gesprekken waren met name bedoeld om de beelden, eerste indrukken en aangetroffen patronen in het veldwerk te toetsen, aan te vullen en bij te stellen. Vandaar dat de expertinterviews werden afgenomen vanaf de helft van de periode waarin de observaties waren gepland. We selecteerden deze experts op basis van een *snowball sample* (respondenten vragen om door te verwijzen naar anderen in het netwerk die kunnen worden geïnterviewd) en de zogeheten *reputatiemethode* (vragen wie ertoe doet en derhalve zou dienen te worden geïnterviewd). We vroegen aan onze intermediairs die ons in eerste aanleg introduceerden in de particuliere beveiligingsbranche, wie – vanuit een bepaalde expertise – veel wist over *privaat blauw*. Dat leverde een lijst met namen op die we nog eens aan anderen voorlegden om te controleren of dit ook echt de deskundigen waren.

2.3 Beperkingen onderzoek: indicatief in plaats van representatief

Met de onderzoeksvragen leggen wij het accent op risicovolle situaties en locaties. Vandaar onze keuze om ons specifiek te beperken tot beveiligers met veel kans op geweld en onrust. Daarmee bestaat het gevaar dat het beeld zoals geschetst in de empirische hoofdstukken als representatief wordt beschouwd voor de private veiligheidszorg, hoewel wij uiteraard een kwalitatief onderzoek hebben verricht waarbij statistische representativiteit helemaal niet aan de orde is. Voor de buitenstaanders die de door ons onderzochte wereld niet of onvoldoende kennen, zullen onze waarnemingen mogelijk ‘te braaf’ zijn: het geweld is meer niet dan wel aan de orde en we hebben ons uiteraard beperkt tot een kleine selectie van beveiligers en hun werkgevers. Voor personen die de door ons onderzochte wereld wel door en door kennen, zullen we vermoedelijk juist – vanwege onze nadruk op geweld en onrust – ervan worden verdacht een beeld te construeren dat spannender is dan de dagelijkse werkelijkheid en de private veiligheidszorg mogelijk in een ongunstig daglicht plaatst. Geweld is kennelijk toch een verschijnsel dat zowel fascineert als ongemakkelijk maakt.

Het door ons aangetroffen patroon volgt uit de door ons verzamelde data, met – inderdaad – een doelbewuste selectiviteit. De doelbewuste selectiviteit bestaat eruit dat we ons, om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, dienen te richten op specifieke functionarissen en op een kwalitatieve analyse van specifieke verschijnselen (geweld en de kans op geweld). Daardoor ontstaat wellicht de indruk dat beveiligers veel van doen hebben met geweld. Zoals reeds aangegeven in hoofdstuk 1 is er maar zeer beperkt onderzoeksmateriaal beschikbaar om de omvang van het geweld goed te kunnen inschatten en onze beelden te vergelijken met kwantitatief materiaal. Voor horecaportiers en de standby-teams van beveiligers bij evenementen en stewards bij voetbalwedstrijden lijkt de kans op geweld weliswaar groter dan voor andere soorten beveiligers. Binnen deze drie categorieën lijkt de kans op geweld het grootst bij horecaportiers, maar dat baseren we naast ons kwalitatieve onderzoeksmateriaal dan alleen op het aantal rechtszaken omtrent geweld door en tegen beveiligers (zie tabel 1.1 in hoofdstuk 1). Het is kortom niet mogelijk om op basis van onze (kwalitatieve) onderzoeksgegevens de kans op geweld in cijfers of percentages uit te drukken.

Aan de deur: horecaportiers

3.1 Inleiding

Vanaf dit hoofdstuk richten we ons op de werkvloer van de drie bedrijfstakken die wij binnen de private veiligheidszorg in ogenschouw nemen. We starten met de horecabeveiligers, ook wel portiers genoemd of, met een – volgens de beveiligers zelf – verouderde term, ‘uitsmijter’. We beschrijven eerst op hoofdlijnen hun werkzaamheden. Daarbij komt direct al een aantal dilemma’s op de werkvloer aan de orde. Vervolgens besteden we aandacht aan het profiel (en de variatie daarin) van de horecaportier. Daarbij behandelen we ook de vraag wat volgens deze personen zelf een goede horecaportier is, ook (en juist) bij (de dreiging en het voorkomen van) geweld. De paragraaf erop pakken we immers het geweld door en tegen horecaportiers bij de kop en gaan daarbij zowel in op feitelijk geweld als de dreiging ervan. In de paragrafen erna richten we ons op samenwerking met de politie en de aansturing. We ronden af met een samenvatting van het aangetroffen patroon.

3.2 Werkzaamheden op hoofdlijnen

‘Twee mannen – jonge veertigers – met het uiterlijk van een bokser staan bij een cafédeur. Langzaam loopt de kroeg vol met uitgaanspubliek: jonge mensen maar toch ook veel dertigers en veertigers die door de portiers zelf worden omschreven als “heel eerlijke, soms wat volkse mensen”. Ze komen van het kamp (“reizigers”) en uit bekende volkswijken in deze stad. En inderdaad, met name de meisjes en vrouwen zijn eerlijk en direct in hun communicatie. “Daar moet je tegen kunnen,” geven de portiers toe. Maar zij genieten duidelijk van de vaste bezoekers, die handen geven, zoenen bij binnenkomst en ook later bij de deur komen roken en een praatje maken met de portiers. Een van de vrouwen moppert over de “kakkerlakken” op straat en drukt snel haar peuk uit. Het blijkt te gaan om de bij dit publiek gangbare aanduiding voor politiemensen. De twee

politiemensen – zogeheten bikers – hebben niets gehoord en stoppen heel even om bij de portiers te informeren naar bijzonderheden. Die zijn er volgens de portiers niet. Wel spreekt een van de twee portiers de politiemensen nog aan over een naar incident waarbij de politie meende dat de kroeg ook na sluitingstijd nog personen binnenliet. De portier geeft aan dat er zelfs camerabeelden zijn die het tegendeel bewijzen. De politieambtenaar lijkt de zaak niet zo te kennen en houdt zich in elk geval wat op de vlakte.’ (observatie)

In het bovenstaande observatiefragment zit al een aantal wezenlijke elementen van de werkzaamheden van horecabeveiligers (hierna: portiers). Zij dienen hun publiek goed te kennen, omdat zij niet alleen beveiligers zijn maar tegenwoordig zeker ook gastheer. Zij onderhouden verder op straatniveau contact met de politie, of de doelgroep binnen dat nu leuk vindt of niet. Ook moeten zij uitvoering geven aan een deel van het horecabeleid, namelijk het deurgebeleid en de sluitingstijden, waarvan zij overigens vaak het idee hebben dat de regels op het stadhuis makkelijker worden verzonnen dan door hen uitgevoerd. Zij bevinden zich op het kruispunt van de soms strijdige belangen van bezoekers, politie, de horecabazen (opdrachtgevers) en de gemeente.

Het wordt er niet makkelijker op

De portiers in dit onderzoek geven zonder uitzondering aan dat hun werk er de afgelopen jaren niet eenvoudiger op is geworden. Wat doet denken aan de bevindingen in het Amsterdamse onderzoek van Nabben e.a. (2011). Het kruispunt van belangen speelt in de ogen van portiers daarbij ontegenzeggelijk een rol. En vroeger werden er bij de sollicitatie veel minder eisen gesteld aan de portier dan tegenwoordig.

‘Als je een beetje vechtsportachtergrond had, zo ging het vroeger gewoon, werd er gevraagd: “Wil je een keer aan de deur staan?”’
(gesprek tijdens observatie)

Sinds de invoering van de Wet particuliere beveiligingsbedrijven en recherchebureaus (WPBR) in Nederland in april 1999 mag niet zomaar iedereen meer portier worden of dergelijke werkzaamheden uitoefenen. Portiers moeten nu in het bezit zijn van een op naam gesteld diploma met bijbehorende pas, die zij

altijd bij zich dienen te dragen. Tegenwoordig moet een portier – dat is althans de wens – derhalve aan veel meer eisen voldoen dan vroeger: zij moeten hun diploma hebben en een verklaring van onbesproken gedrag en ze moeten meer dan vroeger verantwoording afleggen voor hun optreden. De portiers in ons onderzoek hebben hun ID en pas bij zich om zich te kunnen legitimeren en aan te tonen dat zij en hun werkgever beschikken over een vergunning. Op verzoek van de politie en andere opsporingsambtenaren moeten zij deze kunnen overleggen. Het doel daarvan is om het illegale en ongediplomeerde portiers moeilijk te maken om hun werk te doen. Op de veranderingen in achtergrond en profiel van de portiers gaan we in de volgende paragraaf wat dieper in. Voor nu is het belangrijk om te constateren dat de term ‘uitsmijter’ niet (meer) van toepassing is op de mensen aan de deur. Zij zijn niet doorlopend bezig met het verwijderen van personen uit horecazaken, als de meesten van hen dat ooit al waren. Nu is het nog veel meer zo dat gesprekstechnieken en verbale overreding het belangrijkste middel zijn om iemand naar buiten te krijgen of ervoor te zorgen dat iemand gewoon niet de zaak inkomt. Daarbij geven de portiers aan dat er uiteraard nog wel verschillen zijn tussen de nieuwe eisen en de weerbarstigste alledaagse praktijk. Maar daarop komen we straks terug.

Poortwachters

Het woord ‘portier’ heeft etymologische wortels in het woord ‘deur’. Denk aan het Franse *la porte*. In die zin zijn portiers goed te vergelijken met middeleeuwse poortwachters die bepaalden wie wel en wie niet toegang werd verleend. De toegangscontrole bij de horeca bestaat naast een beoordeling van het uiterlijk (conform de huisregels en bezoekersvoorwaarden, die dan ook duidelijk zichtbaar bij binnenkomst moeten zijn opgehangen) ook uit het vragen om de identiteitskaart in het geval van jonge bezoekers. Immers, vanaf 1 januari 2013 is het in de horeca verboden om nog langer alcohol te verkopen aan minderjarigen. Dat leidt aan de deur soms tot aparte situaties. Denk aan de jeugdig uitziende twintiger die altijd zijn ID moet tonen en de wat ouder uitziende jonge tiener die er soms mee weggemt. Om die reden wordt zo weinig mogelijk onderscheid gemaakt en bij jonge mensen bijna standaard gevraagd om het ID.¹⁸ Bij sommige

18 In april 2014 stond een bericht op Teletekst waarin het kabinet te kennen geeft dat portiers beter de leeftijd dienen te controleren aan de deur. De identiteitskaarten zouden immers tamelijk gemakkelijk kunnen worden vervalst (<http://nos.nl/tekst/638839-meer-controle-horeca-idkaarten.html>, bezocht op 19 juni 2014).

kroegen met een jong publiek betekent dit dat iedereen die naar binnen wil om zijn identiteitskaart wordt gevraagd. Een bezoeker is volgens de wet niet verplicht om te voldoen aan het verzoek van de portier, maar dan zal deze de bezoeker vaak gewoon niet toelaten.

‘R. is redelijk “joviaal” in het contact met de bezoekers, vaste klanten worden begroet, al dan niet met handen schudden of een enkele boks. Sommige vaste bezoekers blijven zelfs even hangen voor een praatje. Iedereen moet wel een geldig identiteitsbewijs of een paspoort bij zich hebben om toegang te krijgen. Er is vanaf vandaag een ID-scanner geïnstalleerd. Omdat dit een nieuw systeem is, zijn nog niet alle bezoekers hiervan op de hoogte of hieraan gewend. R. besluit dan ook vaak mensen die een rijbewijs als legitimatie tonen (niet geldig voor de ID-scanner want geen identiteitsbewijs), binnen te laten en zegt veelal: “Oké, ik laat je nu binnen, maar de volgende keer echt een ID-kaart of paspoort mee want binnenkort gaan we weigeren!” Of: “Volgende keer ID-kaart of paspoort mee want vanaf volgende maand gaan we mensen weigeren die niks bij zich hebben!”’ (observatie)

Aan de deur letten de portiers niet alleen op uiterlijk, of personen netjes gekleed zijn en geen sportschoenen dragen, maar zeker ook op gedrag. Denk aan de uiterlijke kenmerken van dronkenschap. Mensen met een glas te veel op wordt de deur geweigerd of hun wordt gevraagd de gelegenheid te verlaten als zij een storende factor zijn. En dat levert soms lastige en evenzo koddige situaties op: een broodnuchtere en fitte portier die iemand die welhaast omvalt van de drank en de slaap, voor de zoveelste keer moet uitleggen waarom hij er niet in mag. Net als politiemensen hebben portiers daarbij een hekel aan de zogeheten ‘straatadvocaatjes’: personen die menen de wet het best te kennen en (vaak met alcoholkegel) uitleggen wat de portier allemaal wel en niet mag. Uiteraard met het doel dat hij hen binnenlaat en geen strobreed in de weg legt. De indruk van de portiers is dat met name ‘studenten’ en ‘Marokkanen’ vaak de straatadvocaat uithangen. ‘Dan moet je zo’n gast weer apart nemen en uitleggen waarom het hem vandaag echt niet gaat worden. En soms slaan ze dan letterlijk door en heb je geweld.’

Sfeerbeheer

Een moderne portier is niet alleen beveiligers, uit het observatiefragment aan het begin van dit hoofdstuk blijkt al hoe hij tegenwoordig ook serviceverlener is. In de branche wordt dat ook wel aangeduid met de term ‘gastheerschap’. Als portier draag je er uiteindelijk aan bij dat mensen een geslaagd avondje uit beleven, zo stellen de portiers steeds in de interviews. Volgens de meesten van hen lijkt hun tegenwoordige optreden steeds meer op ‘vriendelijk waar het kan en streng waar het moet’. Een enkeling geeft daarbij echter aan dat het gastheerschap toch wel is doorgeschoten. Deze portiers vrezen dat de nadruk op praten en de-escaleren de noodzaak in de weg staat om duidelijk de norm aan te geven en zeker bij bepaalde doelgroepen duidelijk en strak op te treden.

Enkele portiers geven aan dat het publiek op straat en in de kroegen minder op heeft met gezag dan vroeger. Dat publiek weet ook dat de portier van nu kwetsbaar is en in de ogen van sommige doelgroepen en bezoekers ‘niks mag’. De portiers vrezen dat zeker bij bijvoorbeeld Marokkaans-Nederlandse, Turkse en Oost-Europese horecabezoekers weinig begrip is voor een toeschietelijke gastheer. Enkele portiers die wij spraken vinden dat je op straat en aan de deur niet altijd de gastheer kunt ‘uithangen’. Zij gaan zelfs zo ver om te stellen dat een portier zeker voor het jonge uitgaanspubliek ook een soort ‘streng maar rechtvaardige’ opvoeder is.

‘Een jonge Turkse jongen (de portier vertelt me dat hij Turks is) wordt aanvankelijk geweigerd, omdat hij niet bekend is bij de portier en hij wel eens rotzooi zou kunnen gaan trappen. Na veel mitsen en maren besluit de portier het toch maar eens te proberen. “Maar je gedraagt je wel, kunnen we meteen zien of je die verantwoordelijkheid aankunt.” De jongen belooft plechtig dat hij geen problemen zal veroorzaken. Aan het einde van de avond verlaat de jongen echter de bar zonder de portier te groeten. De portier houdt de jongen tegen en spreekt hem bozig aan: “Jij mocht eerst niet naar binnen, laat ik je toch naar binnen, heb je niet eens het fatsoen om mij te groeten als je naar buiten gaat.” Gevraagd naar zijn optreden zegt de portier dat je dat “jonge volk” ook probeert fatsoen bij te brengen. Dat de jongen geen fooi gaf, lijkt de portier minder te interesseren. “Ze geven hier weliswaar flinke fooien, moeten ze zelf weten. Mijn maat en ik weten dat veel lui dat ook doen om de volgende keer weer naar binnen te mogen. Maar je eerdere fooi is dan echt geen criterium. Het gaat erom hoe je je gedraagt.”’ (observatie)

Met name de categorie portiers als in dit observatiefragment – de ordehandhavers – hecht ook aan gezag en aan het uitstralen van gezag in plaats van de serviceverlenende kant al te zeer te benadrukken. Dat dilemma doet sterk denken aan politiemensen (Van der Torre, 1999, en ook de gemeentelijke handhavers, Bervoets, 2013) die vanuit hun taakstelling per definitie de ene keer wat meer in een handhavende rol zitten en op andere momenten wat meer dienstverlenend moeten zijn. Gezag moet zich volgens deze handhavende portiers ook vertalen naar uiterlijk en gedrag: geen stap opzijzetten, letterlijk en figuurlijk niet, een verzorgd uiterlijk, niet te lang praten, kordaat optreden. Een ander deel van de portiers is het daarmee bepaald niet eens. Zij vinden weliswaar dat gezag belangrijk is en dat het publiek niet zomaar over de portier heen kan lopen, maar zij menen dat een goede portier desalniettemin vooral menselijke en communicatieve eigenschappen heeft, met een praatje een bezoeker uit de anonimiteit haalt en ook humor gebruikt om de sfeer te peilen, bezoekers te peilen en de sfeer te zetten. Zij weten dat dit vaak de-escalerend werkt en dat alleen al het aanspreken en uit de anonimiteit halen – ‘Zeg Eric, houden we het rustig vanavond’ – preventief werken bij geweld en andere verstoringen.

Het merendeel van de portiers beschrijft in interviews de ontwikkeling van minder nadruk op beveiliging en toepassen van geweld naar gastheerschap en serviceverlening. Zij laten ook tijdens de observaties zien hoe dat in de praktijk wordt vormgegeven.

‘De werkzaamheden bij dit feest (een dertigplusfeest) bestaan vooral uit het dienstverlenend zijn richting bezoekers, de weg wijzen, een praatje maken, mensen een leuke avond bezorgen en uiteraard het feest in de gaten houden. Omdat het wat ouder publiek is, verwachten zowel R. als M. niet veel bijzonders (wat achteraf ook bleek te kloppen).’ (observatie)

De portier draagt zorg voor het zogeheten sfeerbeheer. Dat is een term die ook vaak tijdens de interviews valt. Dat betekent dat de portier met een toelatingsbeleid, aanspreken op gedrag en eventueel – in laatste instantie – verwijderen van personen bijdraagt aan een geslaagde avond uit. Wat dan precies de goede sfeer is, verschilt uiteraard per horecagelegenheid. Het gaat erom dat de bezoekers voldoende gemengd zijn en dat er niet een bepaalde (als lastig bekendstaande) groep domineert. Volgens de portiers zijn ‘Marokkanen’, ‘studenten’ en ‘Polen’ drie bekende categorieën die de neiging hebben ‘de hele sfeer in een gelegenheid te bepalen als ze de kans krijgen’. Volgens de portiers moet echt duidelijk zijn voor de buitenwereld dat het wel heel makkelijk is om hun beroepsgroep af te schilderen als racistisch of discriminerend. Er is reeds aange-

geven hoe gevoelig ook maar de schijn van racisme of discriminatie ligt onder portiers. Zij hebben als opdracht om bij te dragen aan een goede omzet, aan orde en gezelligheid in de horecagelegenheid, en soms betekent dat personen niet toelaten of uitzetten of – gek genoeg voor een buitenstaander – zelfs actief personen binnenlaten. Zo vertelden enkele portiers ook het verhaal van juist heel soepel ‘moeilijke doelgroepen’ binnenlaten als een andere groep de sfeer negatief dreigt te bepalen.

‘We hadden toen last van Polen, die heel dominant waren en de sfeer negatief bepaalden. We hebben toen een voor ons bekende groep Marokkaanse jongens naar binnen geluld als Brugman om er eigenlijk voor te zorgen dat er weer wat meer evenwicht was en er geen dominante groep meer binnen stond. Die opzet slaagt meestal wel hoor.’ (interview)

Aan het uiterlijk van de portiers (in elk geval hun kleding) is een klein beetje te zien welke nadruk een bepaald bedrijf legt op beveiliging dan wel gastheerschap. Portiers hebben kleding aan die voldoet, of hoort te voldoen aan de wettelijke voorschriften van de Arbo- en andere wetgeving. Denk aan werkschoenen met antislipzolen en makkelijk zittende kleding die zowel met warm als kouder weer volstaat. Verder mag de bedrijfskleding niet lijken op een politie-uniform, zo schrijft de wet voor (zie §1.3). Wij troffen drie varianten aan: een sportief uiterlijk met makkelijke truien en T-shirts, een beetje een soldatenuiterlijk met uniformjassen en broeken met zijzakken, en kleding waarin heel nadrukkelijk de servicegerichtheid wordt onderstreept. Denk aan een lange chique slipjas en een nette pantalon met daaronder dan vanwege de voorschriften wel weer altijd de voorgeschreven werkschoenen. Hoewel het uiterlijk (de kleding) kan veranderen naarmate de situatie verandert, is het verschil in uitstraling tussen portiersbedrijven opmerkelijk.

Ethnic profiling

De kracht van het deurbeleid is volgens het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) dat gewenst gedrag van uitgaanspubliek wordt beloond (toegang tot de horeca) en ongewenst gedrag wordt bestraft (ontzegging van de toegang).¹⁹ De huisregels en bezoekersvoorwaarden vormen een stok achter

19 www.hetccv.nl, bezocht op 5 mei 2014.

de deur; het is de basis waar portiers en horecapersoneel op terug kunnen vallen als zij bezoekers aanspreken op ongewenst gedrag. Zo nu en dan bestaat er echter de verdenking van selectief deurbeleid ten nadele van bepaalde doelgroepen of zelfs bepaalde bevolkingsgroepen. In eerdere onderzoeken naar deurbeleid werd sterk gelet op dit zogeheten ethnic profiling onder portiers (Komen & Schram, 2005).

Bij ethnic profiling gaat het om het vermoeden dat portiers allochtonen anders (en oneerlijker) zouden behandelen dan autochtone bezoekers. Triescheijn en Maris (2005) deden bijvoorbeeld voor antidiscriminatiebureau RADAR onderzoek in Rotterdam, en in Lelystad deed het Antidiscriminatiebureau Flevoland een onderzoek dat moest uitmonden in een beleidsadvies. Van de jongeren die wekelijks uitgaan in Lelystad zegt 17% wel eens geweigerd te zijn. Jongens worden volgens de onderzoekers vaker geweigerd dan meisjes en aan niet-westerse allochtone jongeren (met name Marokkaanse en Turkse jongeren) wordt vaker de toegang geweigerd dan aan autochtone en westerse allochtone jongeren. Het onderzoek in Rotterdam wees onder andere uit dat er sprake is van problematische beeldvorming over onder andere allochtone jongeren onder portiers. Andersom staan jongeren ook niet geheel onbevangen en onbevooroordeeld tegenover portiers. Die beeldvorming is problematisch en kan volgens de onderzoekers vrij gemakkelijk incidenten in de hand werken.

Wij hebben bij de drie portiersbedrijven waarmee wij meeliepen weinig gemerkt van ethnic profiling in de zin van het expliciet weigeren op grond van ras of etniciteit. Daarbij moeten we aangeven dat twee portiers in ons onderzoek zelf een etnische achtergrond hadden en een broertje dood hadden aan discrimineren. Hoewel wij niet de indruk hadden dat portiers zich voor ons beter voordeden, hadden we in onze opzet met name te maken met ervaren bedrijven en portiers die graag mee wilden werken met het onderzoek en dus niets te verbergen hadden, ook geen gedrag dat lijkt op ethnic profiling. Wat dus niet zegt dat het bij portiers niet aan de orde is. Het niet waarnemen door de onderzoekers kan uiteraard ook met de opzet van dit onderzoek te maken hebben.

‘Probleem is dat bijvoorbeeld Marokkanen met grote groepen jongens komen, allemaal haantjes die duidelijk op jacht zijn. Die meisjes en vrouwen binnen vinden dat niet zo prettig, laat staan hun vriendjes. Ik laat vaak wel de jongens binnen die ik ken, die al eerder hebben laten zien dat ze zich kunnen gedragen. Onze opdrachtgever, de kroegbaas, wil dat we binnen voor een zeker evenwicht zorgen. Als je zomaar van alles binnenlaat, ontstaat er al snel ellende en spanning binnen.’ (interview)

Uit bovenstaand citaat blijkt dan wel weer dat het reeds aangehaalde sfeerbeheer – met name waar het gaat om toelatingsbeleid – situaties oproept die desalniettemin onbedoeld raken aan wat hiervoor werd bedoeld met etnisch profiling. Het toelatingsbeleid heeft dan geen (doelbewuste) discriminerende grondslag, maar kan door sommige bezoekers toch als discriminerend worden ervaren. Portiers voelen zich – net als in het Amsterdamse onderzoek van Nabben e.a. (2011) – beledigd als ook maar de milde verdenking bestaat dat zij allochtonen weigeren om hun achtergrond en racisme tentoon zouden spreiden. Een van de directeuren van de portiersbedrijven geeft aan:

‘Luister, we hebben zelf heel bewust gekozen voor portiers als afspiegeling van de samenleving. Ik heb hier alle culturen rondlopen. De politie komt hier ook wel voor opleidingen hoe op straat heel concreet om te gaan met die culturen.’ (interview)

Waar portiers wel een vreselijke hekel aan hebben, is wanneer de geweigerden maar in de buurt van de deur blijven rondhangen: zij gaan daarbij niet altijd openlijk verder met de discussie, maar hopen wel dat ze alsnog naar binnen kunnen gaan (of glippen). En bij de categorie rondhangende geweigerden zitten volgens de portiers dan wel weer vaak Marokkaanse jongens. In een van de gemeenten waarin we met portiers meeliepen, was een speciaal team van particuliere bikers in opdracht van de gemeente actief om mede ook toezicht te houden op de personen die eerder aan een deur waren geweigerd (later meer daarover). Interessant is dat die beveiligers zelf in een andere gemeente ook werkzaam zijn als portier en het werk dus erg goed kennen.

‘De avond begon met een portiersoverleg onder leiding van de politie en in aanwezigheid van het gemeentepersoneel. Wij liepen die avond mee met het koppel bikers van een privaat beveiligingsbedrijf dat elders in Nederland ook portiersdiensten verzorgt. Met een van de twee beveiligers had ik [EB] al eens aan de deur gestaan. Interessant is dat de portiers – nu in hun rol van bikers – zich opstelden als een soort intermediairs tussen politie, gemeente en horeca(portiers). Op enkele momenten tijdens de vergadering probeerde een van de twee de standpunten van de politie en de gemeente te verduidelijken en te verdedigen ten overstaan van zijn vakgenoten die daar in hun rol van portier zaten.’ (observatie)

Bij de toegang wordt gekeken naar uiterlijk en gedrag, maar ook naar goederen die niet mee naar binnen mogen. Soms wordt een scan gebruikt om te zien of personen voorwerpen bij zich hebben die niet zijn toegestaan volgens de huisregels. Denk aan scherpe voorwerpen of wapens. Maar geregeld is er ook geen scan en dan kan een portier vragen aan iemand om zich te onderwerpen aan een visitatie of veiligheidsfoullering. Maar dat zagen we niet vaak gebeuren. In dat geval werd pas achteraf na binnenkomst wel eens vastgesteld dat iemand niet toegestane goederen had binnengesmokkeld. Denk daarbij zeker ook aan drugs. In een van de kroegen waar we het portierswerk observeerden, hingen bij de deur duidelijk zichtbaar een bord met huisregels en een monitor waarop het toilet te zien was. De reden daarvan was dat daar de meeste drugs werden gebruikt. Bij een vermoeden gaat de portier daarheen om de bezoeker aan te spreken en hem te vragen zich te laten visiteren. Wat dan gebeurt in een aparte ruimte, zodat de persoon niet zichtbaar is voor het publiek. Dat zou volgens de portiers immers alleen maar spanning en commentaar opleveren. De drugs worden dan afgenomen en overgedragen aan de politie. Datzelfde geldt voor wapenbezit: er is geregeld een speciale kluis waarin drugs en wapens worden bewaard, die later worden overgedragen aan de politie.

Rapportage, aangifte, camera's

Wie denkt dat de portiers van nu in tegenstelling tot politiemensen geen administratie om handen hebben, heeft het mis. De portiers zijn volgens de wet verplicht om bijzonderheden vast te leggen in een schriftelijk verslag. Daartoe zette een van de portiers met wie we meeliepen tijdens de avond alvast wat steekwoorden in zijn telefoon, die hij dan later zou uitwerken tot een verslag, uiteraard alleen toegespitst op eventuele bijzonderheden. De eigenaar van een kroeg maakt zelf rapportages over incidenten en de portiers doen hetzelfde. De eigenaar heeft de rapportages nodig omdat hij zich moet kunnen verantwoorden bij de gemeente. De portiers hebben de rapportages nodig om eventueel verantwoording af te leggen aan de politie, voor een aangifte na een aanhouding of ook als er aangifte tegen hen is gedaan. Een portier wordt geacht aangifte te doen van een strafbaar feit en het komt ook wel voor dat anderen aangifte doen tegen de portier. In dat geval is eveneens van belang dat de portier zelf zijn (schriftelijk) verslag heeft van het incident. Daarover straks meer in de paragraaf over geweld. Portiers zijn erg verdeeld over het doen van aangifte. Hoewel enkele portiers erg gebrand waren op het doen van aangifte – met name als zij

iemand hadden aangehouden – waren andere de mening toegedaan dat er toch niets gebeurt met een aangifte. Zij beperkten zich dan tot (uiteindelijk) een uitzetting volgens het privaatrecht (civielrecht).

In de meeste horecazaken wordt tegenwoordig gebruikgemaakt van cameratoezicht met, zeker tegenwoordig, spatzuivere, scherpe beelden, die prima helpen bij een eventuele herkenning van vechtersbazen of andere amokmakers. De camera's hangen vaak zowel bij de deur als in de zaak zelf. Met name het toilet wordt geregeld in beeld gebracht, vooral als bekend is dat daar regelmatig verdovende middelen worden gebruikt. (Tijdens de observaties namen we geregeld waar dat er coke werd gesnoven en dat portiers iemand verwijderden wegens cocaïne snuiven.) Bij de deur zelf dient de camera als hulpje en stille getuige voor de portier. Camerabeelden laten soms veel minder te raden over dan rapportages. Echter, zo nu en dan pleiten de beelden van de camera die de horeca-eigenaar heeft laten ophangen, ook tegen de portiers en hun gedrag. In dat geval is de camera een extra controle op de taakuitvoering van de portier, die immers buiten het horecapersoneel en zijn opdrachtgever, die de portier aan het werk zien, vaak verder geen leidinggevend ontmoet tijdens de uitgaansnacht. Zij worden geacht in betrekkelijke zelfstandigheid hun werk te doen, alleen of met meerderen. Geregeld wordt er met tweetallen gewerkt. 'Dat moet wel bij een drukke kroeg, dan kan de een de deur in de gaten houden en de ander bijvoorbeeld even een controleronde door de zaak lopen. Die rondes lopen we om de sfeer te peilen en eventueel mensen op hun gedrag aan te spreken – waaronder het binnen roken.'

Vaste (bekende) klanten en vreemden

Het rookverbod maakt volgens de portiers dat het drukker aan de deur is geworden en soms tevens ook moeilijker om het beleid rond sluitingstijd uit te voeren. Bezoekers komen geregeld een sigaretje roken voor de deur, waar dan vaak gesprekjes plaatshebben tussen portiers en bezoekers. Over koetjes en kalfjes, soms elkaar een beetje verbaal de maat nemen, maar ook avances van vrouwelijke bezoekers horen erbij. De ervaren portier weet echter dat hij afstand moet houden tussen al het moois. Het zou hem alleen maar in problemen kunnen brengen met zijn opdrachtgever en bovendien is het weinig professioneel.

‘Een van de portiers met wie we meelopen rijdt met een collega in opdracht van de gemeente op de mountainbike in het horecagebied. Vlak voor sluitingstijd staan we geposteerd aan de overkant (de twee onderzoekers ook op een bike) om vanaf daar het publiek gade te slaan dat naar huis gaat. Wanneer de portier ziet dat zijn collega (van een ander bedrijf) vlak voor de deur hevig met een jongedame staat te zoenen en kort daarna met een ander, merkt hij op dat dit toch niet kan. Als ik een grapje maak dat hij dat zegt omdat de onderzoekers erbij staan, lacht hij, maar geeft aan dat hij afstand houden heel belangrijk vindt. “Professionaliteit is op dat punt ook belangrijk.”’ (observatie)

Ook de ‘ordehandhavers’ zijn net als de ‘gastheren’ gebrand op geregeld een praatje maken met bezoekers. Hoewel er ook opdrachtgevers zijn die toch vooral goedkope portiers willen en kosten willen besparen, voelen opdrachtgevers de druk van gemeente, politie en het publiek om te beschikken over nette, sociale portiers. En zeker als ze dan wekelijks voor dezelfde deur staan, is het wel goed om tot bepaalde hoogte een zekere binding te hebben met het publiek.

‘Als jij vriendelijk bent tegen mensen en dat gewoon altijd bent en volhoudt, dan kan zelfs de grootste klootzak het niet volhouden om een klootzak te zijn.’ (gesprek tijdens observatie)

We gaven het al eerder aan: het helpt om personen uit de anonimiteit te halen. Het politiedevies ‘kennen en gekend worden’ lijkt nog het meeste op deze strategie. Soms lijkt het er volgens de portiers op dat zij bepaalde bezoekers voortrekken, maar dat moet dan juist bijdragen aan de binding.

‘Er waren tientallen (tussen de twintig en de veertig) bezoekers die niet hoefden te voldoen aan de ID-scanplicht van R. en die mochten doorlopen. Observator schat in dat dit vaste klanten zijn omdat ze R. en de andere portier (uitgebreid) begroetten, waarbij R. ook enkele bezoekers bij de voornaam noemde.’ (observatie)

Bezoekers voelen zich speciaal en gekend, waardoor ze ook minder snel rotzooi uit zullen halen. Anderzijds weet de portier maar al te goed wie ze zijn, mocht er een incident plaatsvinden. Moeilijker zijn juist de eenmalige bezoekers die alleen op uiterlijk en hun gedrag van dat moment kunnen worden beoordeeld.

Als er geen contra-indicaties zijn om ze binnen te laten, worden die gewoon toegelaten of sommigen krijgen het voordeel van de twijfel.

3.3 Wie is de horecaportier?

Vroeger: sportschooljongens

In de inleiding gaven we reeds aan dat de term ‘uitsmijter’ volgens de branche zelf niet langer van toepassing is. Het woord ‘uitsmijter’ wordt als denigrerend ervaren en verwijst naar een man (slechts zeer zelden naar een vrouw) met vechtwonden en kapotgeslagen handen aan de deur die in opdracht van een horecabaas bepaalt wie er in een gelegenheid naar binnen mogen en wie met het nodige geweld naar buiten worden gewerkt. De portiersscene was volgens onze geïnterviewden – zeker op de schaal van Nederland – redelijk overzichtelijk: er heerste bijna een ons-kent-onssfeer die van buitenaf ook wel kon worden gezien als een tamelijk gesloten gemeenschap. Omdat de kans klein is dat Nederland – uitgaande van een normaalverdeling – veel heel grote, sterke mensen kent en omdat ook de top van de vechtsportwereld maar klein is, kenden de meeste ervaren portiers in Nederland elkaar. Vaak hadden ze ook meer steden waarin ze ‘deuren hadden’. Hierdoor kenden veel portiers in het land elkaar. Volgens de huidige portiers kennen veel collega’s in het land elkaar nog steeds.

Met name de grotere horecagelegenheden huren tegenwoordig aparte beveiliging in (*contract security*) en zij beschikken daarom niet langer meer over hun eigen portiers.

De portiers werden vroeger gerekruteerd onder kloeke, breedgeschouderde vaste bezoekers, sportschooljongens, jongens uit de Molukse wijk (indien aanwezig) en types met grote handen en (liefst) een vechtsportverleden. Berucht waren de uitsmijters die vooral uit waren op (hoge) fooien en ‘wanbetalers’ letterlijk naar buiten smeten of traptten. Volgens de huidige portiers werd er in die tijd door dit soort figuren veel fooiengeld verdiend, soms ook als gevolg van pure intimidatie van het uitgaanspubliek.

‘Je had in R. een grote nachtzaak, met – zouden we nu zeggen – een echte club *old school bouncers*. Het was ook een Amerikaans bedrijf. De portiers waren echte uitsmijters die, als je naar buiten ging en hun geen fooi gaf, uitermate vervelend konden worden. Vaak kon je dan letterlijk een trap onder je kont krijgen.’ (gesprek tijdens observatie)

Die tijd lijkt voorbij, behoudens de naar schatting (volgens onze respondenten) vijf procent waarbij deze ‘old school bouncers’, ‘buitenwippers’ of ‘uitsmijters’ nog steeds aan het werk zijn. Waarover later in deze paragraaf iets meer. De trend van de afgelopen jaren – zeker met de invoering van de nieuwe wetgeving en regels – was nu juist dat er afscheid werd genomen van de old school uitsmijters, of dat was in elk geval de bedoeling. De oude garde werd omgeschoold en gecertificeerd beveiligers en de nieuwe garde werd ingeprent dat horecabeveiliging betekent dat je als portier continu laveert tussen gastheerschap en beveiliging. In de vorige paragraaf hebben we al laten zien hoe moeilijk sommige portiers dat vinden. Met name de oude garde meent dat er tegenwoordig te veel wordt gepraat en overlegd en dat er te veel begrip moet worden getoond naar ordeverstoorers en ‘moeimakers’. Die laatste term, afkomstig uit het Amsterdamse stadsdialect, werd gebruikt door enkele portiers in ons onderzoek om dat deel van de klandizie aan te duiden dat heel veel (negatieve) aandacht en energie vergt.

Restanten van vroeger

Zoals reeds aangegeven resteert er volgens onze respondenten nog een kleine categorie (hoe groot is niet duidelijk, maar onze portiers schatten het aandeel op ongeveer vijf procent) waarbij nog de geest van voorheen over de werkvloer waait. Om de nieuwe wetten en regels (zie hoofdstuk 1) te omzeilen wordt volgens onze respondenten gewerkt met ‘nepbeveiliging’ aan de deur, en met de zware jongens van de sportschool en de motorclub binnen in de gelegenheid als glazenophaler. Dat woord moet dan begrijpelijk tussen dikke aanhalingstekens worden geplaatst. De nepbeveiliger is gewoon netjes gecertificeerd en voldoet aan alle regels. Als er herrie is in de tent, dan blijkt de glazenophaler de echte portier te wezen. Maar of de schatting van onze respondenten klopt dat het beslist om een minderheid gaat, is niet na te gaan. Immers, geregistreerde portiers met een pas kunnen worden geteld, bij niet-geregistreerde portiers is hooguit sprake van een schatting. Een portier vertelt:

‘En als portier nieuwe stijl heb je last van het imago van dat soort lieden. Dat slechte imago straalt ook op ons af. Toegegeven, ik ben zelf een neanderthaler die heeft leren praten. Ik heb destijds ook meegedaan met geweld en iemand stevig aanpakken. Maar er zijn er meer dan genoeg van de oude garde die zogenaamd werkloos zijn als portier, maar als

“glazenophaler” nog gewoon precies hetzelfde doen als ze vroeger deden. Die delen echt flinke tikken uit en die zijn niet bang voor antecedenten, want die hebben ze vaak toch al. Vaak zitten ze ook bij een motorclub. Het zijn jongens die al een bepaalde levensstijl hebben en die hebben geen zin in al die certificaten. Voor sommige opdrachtgevers zijn ze interessant, omdat ze gewoon lekker onder de prijs gaan zitten. Hoe vaak ze dat werk doen als “wederdienst” voor beschermgeld aan een motorclub, durf ik niet te vertellen. Maar het komt meer voor dan je denkt.’ (interview)

De certificering heeft veel veranderd, maar in de begintijd ervan was er nog wel wat over van het wilde westen van weleer. Zo vertelt deze portier:

‘Ik deed op hoog niveau aan kickboksen en werd als klein mannetje, moet je nagaan, gevraagd door een kroegbaas bij ons in de stad. Ik kocht een net pak, haalde een beveiligingsdiploma, plakte zo’n “Veetje” op mijn revers en ik was gediplomeerd portier. Ik had dan wel een pas, maar in het begin stelde die opleiding ook niet zoveel voor, je had die pas zo. Nu is het gelukkig allemaal wat strenger geworden, zodat – want daar gaat het mij hier om – het kaf van het koren wordt gescheiden.’ (interview)

Verschillende portiers die wij hebben gesproken vertellen dat er ondanks alle positieve veranderingen nog steeds portiers zijn die het vak hebben gekozen om de verkeerde motieven, waarbij vooral de status een reden lijkt te zijn.

‘M. vertelt dat er beveiligers zijn die om de verkeerde motieven het vak hebben gekozen. Die zijn doordeweeks bijvoorbeeld bouwvakker en ontlenen hun status aan het beveiligers zijn, want dan zijn ze de baas in de stad.’ (interview)

Tegenwoordig: gastheren met een beveiligingsachtergrond

Hoewel de restanten uit het verleden er nog zijn, zijn de portiers – in elk geval die in onze studie – van nu gecertificeerd en is zeker de nieuwe garde over de hele linie beter geschoold. Volgens deze beroepsgroep merk je dat in het optreden. De portier van nu is veel communicatiever en legt het optreden als het moet netjes uit aan politie, publiek en opdrachtgever.

‘M. is losjes in de omgang, maakt veel contact met bezoekers en is uitbundig. Hij maakt vaak geintjes met bezoekers. R. daarentegen is wat ingetogener. Hij maakt nauwelijks grapjes en is wat rustiger in het contact. Beiden spreken bijna alle bezoekers aan, zij wensen iedereen goedendavond en wijzen bezoekers indien nodig keurig de weg.’ (observatie)

‘De slechte beveiligers, de uitsmijters, zijn er volgens W. nog steeds, maar veel minder dan vroeger. Deze zorgden ook voor een slecht imago. W. vertelt dat het in zijn nadeel kan werken als hij zijn werk goed doet. Als er namelijk niks gebeurt, kan het zijn dat er wordt afgeschaald. Bij geen incidenten wordt er al snel gedacht dat het ook wel met een beveiligers minder kan. Hij vertelt over S. waar hij samen met acht man stond. Er gebeurde niks, afgeschaald naar zes man. Gebeurde nog niks, naar vijf man.’ (interview)

Een collega van W. vat het op de volgende manier samen:

‘Als je je werk goed doet, werkt dat ook weer tegen je.’ (gesprek tijdens observatie)

Een groot verschil met vroeger is dat de portiers van nu lang niet altijd meer alleen portier zijn. Hoewel het ook vroeger wel een bijverdienste was. De meeste portiers die wij ontmoetten in deze studie deden het portierswerk naast hun werk, als oproepkracht. Voorheen waren mensen nogal eens portier naast hun laaggeschoolde hoofdbaan als bouwvakker of buschauffeur, maar nu troffen we ook middelbaar en hoger geschoolden aan. Een van de portiers was orthopedagoog en overwoog een proefschrift te gaan schrijven, anderen waren psychiatrisch verpleegkundige, ICT-ondernemer, werkten op kantoor of hadden een shoarmazaak. Mogelijk hebben onze waarnemingen te maken met de door ons geselecteerde bedrijven. Of er sprake is van een scheef beeld (omtrent opleiding), is echter niet met cijfers aan te tonen. Er bestaan – voor zover wij konden nagaan – geen cijfers over de opleiding van personen met een portiersvergunning, zodat we niet kunnen nagaan of het beeld dat wij aantreffen ook opgaat voor de rest van de branche. Een portier vertrouwde ons echter toe dat hij de ontwikkeling wel degelijk herkende:

‘Vroeger was de portier vaak een laaggeschoolde vechtsporter die niet van praten hield en het van zijn afschrikwekkende grootte en uitstraling

moest hebben. Diplomatie stond niet in het woordenboek. Tegenwoordig zijn er veel meer hoger opgeleiden, mensen die goed kunnen praten, hun handelen toelichten, de discussie (tot bepaalde hoogte) aangaan en diplomatiek zijn. Maar de oude garde is er nog steeds, opgenomen in de nieuwe wereld of juist in de “schemerzone”. Dat zijn dan zeg maar de glazenophalers waar jij het over hebt.’ (interview)

Daarbij spraken de meesten zelfs van een soort ‘hobby’, iets wat voor buitenstaanders maar moeilijk voorstelbaar is gezien de kans op problemen en geweld. Een minderheid werkte naast het portierswerk ook op het kantoor van het beveiligingsbedrijf en nam deel aan andere projecten van het bedrijf. Denk aan een straatcoachproject, inzet als evenementbeveiliging of overleg met de gemeente.

Het beroep van portier is nog immer voornamelijk een mannenberoep. Het interview met de enige vrouwelijke portier was eigenlijk nog toeval ook. We interviewden haar in haar rol van voetbalsteward, maar zij gaf aan ook geregeld (net als enkele andere stewards) aan de deur te staan. Zij benadrukte het voordeel van vrouw zijn. Ze vertelde dat vrouwen eigenlijk zelden of nooit een klap krijgen. Maar ze gaf aan dat bij het type horecagelegenheid waar zij werkte de mond echt voor negenennegentig procent het voornaamste wapen was. ‘Bij een nachtkroeg waar je dat haantjesgedrag hebt, hoeft ik niet zo nodig te staan.’

Portiers vertellen dat aspecten van andere banen die ze hebben, ook terugkomen in hun werk als portier. Zo vertelt D. dat hij doordeweeks vertegenwoordiger is bij een verfbedrijf en dat hij het makkelijk contact leggen met klanten en de humor die hij daarbij gebruikt, ook toepast in zijn werk aan de deur. M., die doordeweeks orthopedagoog is bij een zorginstelling voor kinderen met meervoudige problematiek en onder andere de PABO en een studie orthopedagogiek heeft afgerond, vertelt dat hij soms ook wel staat op te voeden aan de deur:

‘Komt er eentje naar buiten, bij een hockeyfeest, en die is gewoon 15, mag dus niet drinken. Die kotst dus heel zijn longen eruit en zegt: “Ik loop naar huis.” Dus ik zeg: “Waar woon je dan?” “Ja, vijf kilometer verderop.” Maar die moet dan dus over een bospad, waar dus ook gewoon knetterhard wordt gereden. Dat gaat hem niet worden, 15 jaar hè. Dan zet ik hem dusdanig onder druk dat ik zeg: “Je mag kiezen: of je geeft je telefoon dat ik je moeder bel of de politie brengt je thuis.”’ (interview)

Naast vechtsporters – zeker één portier heeft een professioneel verleden als *mixed martial arts* vechter – ontmoetten we ook opvallend veel personen met een defensieachtergrond, en soms is het een combinatie van die twee. De gedachte erachter is dat mensen met een defensieachtergrond een bepaalde mentale weerbaarheid hebben. Dat sluit goed aan bij het uitgangspunt van beveiligers zelf – vooral de ‘ordebewaarders’ – dat je in het werkveld stevig in je schoenen moet staan, gezag moet uitstralen en er ook moet staan. De eigenaren van beveiligingsbedrijven gaven in de interviews ook aan dat defensiepersoneel uiterst handig is bij de beveiliging in het – zoals zij dat noemden – hogere geweldsspectrum. Politiemensen hebben ook die eigenschap, maar volgens de wet mogen opsporingsambtenaren in actieve dienst niet (ook) werkzaamheden verrichten als particuliere beveiligers. Volgens de leidinggevenden was het ook handig dat een andere organisatie – defensie – hun mensen al eens grondig had geselecteerd en opgeleid. Dan hoefden zij dat niet meer te doen. We troffen oud-militairen aan van diverse legeronderdelen, maar opvallend vaak van elite-eenheden als het Korps Commandotroepen (‘groene baretten’), het Korps Mariniers en de Luchtmobiele Brigade (‘rode baretten’).

‘D. heeft bij de Luchtmobiele Brigade gezeten, de rode baretten. Een maatje van het peloton waarin hij zat, was een eigen beveiligingsbedrijf begonnen en D. wilde persoonsbeveiliging doen. Hij is bij dat maatje terechtgekomen en heeft zodoende zijn beveiligingspapieren gehaald en is de persoonsbeveiliging ingegaan.’ (interview)

Ook onder de leidinggevenden kwamen we enkele malen een groene baret tegen. Hoewel een van de twee ex-commando’s zich meer liet voorstaan op zijn rijke ervaring in de (psychiatrische) zorg. Bij zijn bedrijf werkten opvallend veel werknemers (die voor hem als oproepkrachten werkten) doordeweeks in de psychiatrie en de zorg. Dat was een bewuste keuze van de eigenaar, die zelf zijn sporen in de zorg had verdiend. Hij gaf aan dat verpleegkundigen en mensen uit de zorg veel meer kijken naar het psychosociale aspect en met die expertise trachten geweld tegen te gaan of te beheersen. Dat zijn naar zijn mening vaardigheden die in de zorg ook worden gebruikt. Denk aan een crisisopvang. Hij vraagt zich echt af hoe mensen die daar niet voor zijn opgeleid, om moeten gaan met een extreem gewelddadig persoon of iemand in een zogeheten opwindingsdelier of psychose. ‘Voor je het weet wordt dan fysiek geweld tegen zo iemand gebruikt, terwijl je die persoon ook op een andere manier, bijvoorbeeld door erop in te praten, uit zijn gemoedstoestand kunt halen.’

De door ons geïnterviewde portiers zijn bij toeval in het vak terechtgekomen. We spraken geen mensen die van kleins af aan al portier wilden worden.

‘Respondent is 35, werkt in de beveiligingsbranche vanaf zijn 20ste jaar en staat acht jaar bij H. in Z. als portier. Respondent had vrienden die portierswerk deden en die vroegen hem toentertijd of hij wilde werken als portier. De eerste keer dat hij als beveiligster moest werken, kwamen ze mensen tekort bij een R&B-feest en werd hij meegevraagd. Zo is het balletje gaan rollen volgens respondent. Hij begon met werken net toen de beveiliging wat professioneler werd, met een te volgen opleiding en de pasjes daarbij. Dit was voor respondent heel makkelijk omdat hij naar eigen zeggen een iets andere opleidingsachtergrond had dan de meeste collega’s, namelijk atheneum. Respondent vond het opleidingsniveau voor beveiliging ook heel laag, hij vertelt dat je voor “beveiliging 2” net zo lang examens kon doen totdat je geslaagd was.’ (interview)

‘D. heeft een varkensslachterij en een shoarmazaak gehad. De huidige werkgever van D., B., werkte eerst voor hem. Ondertussen had B. een beveiligingsbedrijf opgestart. D. had vanuit de overweging “makkelijk als je het had” de beveiligingsopleiding gedaan. Hij heeft eerst een jaar als straatcoach gewerkt, totdat hij B. tegenkwam op een kickboks gala. Zodoende ging hij als beveiligster aan de slag, voor een paar dagen in de week. Langzamerhand is hij steeds meer gaan werken en nu werkt hij vast in een casino als beveiligster en vast voor de deur. T. is nu tien jaar beveiligster, waarvan vier jaar bij deze kroeg. Hij doet het erbij, naast zijn werk als vertegenwoordiger bij een verfbedrijf. Hij vindt het vooral leuk om te doen, de beveiliging.’ (gesprek tijdens observatie)

‘Het beveiligingswerk biedt een extra stukje inkomen waar hij leuke dingen van kan doen. Daar houdt V. het ook voor apart, voor leuke dingen met z’n kinderen bijvoorbeeld. Hij is ook niet financieel afhankelijk van beveiligingswerk, het biedt dus een soort vrijheid. Hij blijft het doen zolang hij het leuk vindt.’ (gesprek tijdens observatie)

Ongeschreven regels op de werkvloer

Net als bij ander werk aan de frontlinie van het veiligheidsdomein wordt het vak volgens de portiers toch vooral aan de deur geleerd. De nieuwe garde wordt bij de hand genomen, er bestaan formele of informele mentoraten en daarbij worden ook de ongeschreven regels van het portiersvak geleerd. Uit de interviews en observaties kan – zo blijkt reeds uit dit hoofdstuk tot dusver – een aantal ongeschreven groepsnormen worden afgeleid.

Ten eerste vinden de portiers dat je ‘er moet staan’. Ook de portiers die het gastheerschap benadrukken, maar vooral de ‘ordehandhavers’, vinden dat je in kleding, gedrag en woord moet uitstralen dat je je mannetje staat, niet met je laat sullen en gezag afdwingt.

‘De twee portiers zijn grote mannen en ze staan op hun plek en daar blijven ze staan. Dit betekent dat bezoekers, als die naar buiten willen om te roken, om hen heen moeten lopen of zich soms langs een muur moeten proppen om door de uitgang te komen. Opvallend genoeg doen ze nooit een stapje opzij, ook niet als ze merken dat de ruimte wel erg klein is. Dit geeft een autoritaire indruk.’ (observatie)

Een van de portiers, zelf een kleine man, geeft met een glimlach aan dat je niet per se een grote man hoeft te zijn om ‘er te staan’. Hij waarschuwt dat een beveiligingsbedrijf of opdrachtgever niet zonder reden een ‘klein mannetje’ aan de deur zet. In zijn geval: hij is een zeer communicatieve, vriendelijke man, maar wel eentje met een semiprofessionele achtergrond in de oosterse vechtkunsten.

In het verlengde van ‘er staan’ geldt ook de ongeschreven regel dat je jezelf nooit moet laten provoceren, ook al is het geweld – zo zullen we nog zien – in eerste instantie veelal niet tegen de portier gericht maar tegen andere horeca-bezoekers. Hoe dan ook is het een deel van het uitgaanspubliek te doen om uitlokking van de portiers. En dat is link volgens de portiers, omdat je in hun ogen zo je pas kwijtraakt. Je moet de scheldwoorden en verwensingen die je over je heen krijgt soms maar van je af laten glijden. Voor nieuwelingen is dat moeilijker.

‘P. vertelt dat hij nieuwe jongens binnen het bedrijf met hem mee heeft lopen. Die springen volgens P. direct uit hun vel als er een keertje met kanker gescholden wordt, waarop hij zegt dat ze dat moeten laten gaan. “Mijn moeder is ook al door hele wereld geneukt.” Daar moet je gewoon om lachen.’ (gesprek tijdens observatie)

Mede vanwege geweldgebruik en de eventuele juridische afwikkeling in rechtszaken is het volgens portiers van belang dat zij zich nooit in hun eentje met een incident bemoeien. Liefst staan zij daarom met minimaal twee man aan de deur. Dat is goed voor de eigen veiligheid, maar je collega en jij kunnen ook voor elkaar getuigen als dat nodig mocht zijn, hoewel ook – zo gaven we aan – de camera's daarbij een handje kunnen helpen.

Als je alleen aan de deur staat, is het volgens de portiers van belang dat je contact hebt met andere portiers bij andere kroegen, liefst van hetzelfde beveiligingsbedrijf. Maar dat is niet per se nodig. Ook onder portiers van verschillende bedrijven bestaat solidariteit als ongeschreven norm – of hoort ze te bestaan. Portiers moeten op elkaar kunnen rekenen, op straat en – als het nodig is – in de rechtszaal.

'K. vertelt over een collega R., die vooral gastheer is, maar als het op knokken aankomt er nooit bij staat. D. kan dus niet op hem rekenen. Dit zegt volgens K. wat over het kwaliteitsverschil tussen beveiligers. P. ziet er goed verzorgd uit en is volgens zijn collega heel veel met vrouwen bezig tijdens zijn werk, daar heeft K. niet veel aan.' (gesprek tijdens observatie)

'De interactie tussen de collega's onderling is heel erg ongedwongen en vriendelijk. Zij noemen zichzelf een grote familie (een deel van de werknemersgroep althans, een soort "harde kern"). Ze maken geintjes met elkaar: R. en M. stonden voor de evenementenhal en een collega die bij een kroeg verderop staat kwam langs, handje schudden, feliciteren met de pasgeboren baby van M., lachen, geintjes maken.' (observatie)

Het zal niet verbazen dat juist de gastheren onder de portiers veel nadruk leggen op mensenkennis als dominante groepsnorm. Een goede portier is in hun ogen in staat om mensen 'te lezen' en goed in te schatten. Zij dienen aan de deur immers naast het uiterlijk ook het gedrag van personen goed te kunnen inschatten. Die vaardigheid moet volgens deze portiers in je zitten, er zijn geen cursussen om dat aan te leren. Als je mensen kunt inschatten, is het in hun ogen ook makkelijker om hen aan te spreken en probleemgedrag in de kiem te smoren. Ook jezelf goed kunnen inleven en niet bevooroordeeld zijn, zijn volgens deze portiers cruciale eigenschappen.

‘W. is door zijn oma opgevoed en er is hem altijd eerlijkheid bijgebracht. Behandel anderen zoals je zelf behandeld wilt worden. Geen onderscheid tussen mensen, niet op ras, sekse, handicap. Dat is wat in hem zit en dat voert hij door in zijn werk. Als een opdrachtgever zegt: “Ik wil geen Marokkanen binnen”, dan zal W. dat niet doen en nog liever naar huis gaan.’ (interview)

De ‘ordehandhavers’ zijn eveneens overtuigd van het belang van mensenkennis. Alleen zullen zij om iemand in te schatten wat minder snel een praatje aanknopen. Zij geven aan van nature ‘niet zulke praters te zijn’. Sterker nog, te veel praten is voor hen een doodzonde.

‘Je hebt van die portiers, die lullen gewoon te veel. Een beetje de getapte kerel uithangen. Dat moet je niet doen, want met te veel praten dwing je echt geen respect af op straat. Dat geldt met name voor bepaalde allochtone mensen of kampers. Die hebben baat bij korte en duidelijke communicatie.’ (interview)

Het verbaast niet dat veel ongeschreven regels onder portiers te maken hebben met de factor geweld. In de komende paragraaf gaan we dieper in op (de dreiging van) geweld.

‘Je moet als beveiliging aan de deur ook respect verdienen volgens D. Hij staat zelf al zes jaar aan de deur bij deze kroeg en heeft nog nooit een klap gehad. Nieuwelingen worden sneller geslagen, een collega van hem heeft drie weken geleden een klap gehad. De mensen kennen en het respect geeft hem ook informatie, mensen praten graag met hem, ook voor de gezelligheid.’ (gesprek tijdens observatie)

3.4 Geweld door en tegen portiers

Voorafgaand aan de observaties verklaarden enkele portiers – met name degenen met een gastheerinstelling – in de interviews dat wij hen nooit geweld zouden zien gebruiken. Het geweld door of tegen portiers is bepaald niet voortdurend aan de orde, zo is ook gebleken uit onze observaties. Hoe vaak daarvan exact sprake is, is (zie hoofdstuk 1) heel moeilijk in te schatten en uiteraard afhankelijk van de definitie van geweld. Wij hanteerden in hoofdstuk 1 de

officiële (brede) definitie, waardoor wij mogelijk sneller van geweld zullen spreken dan degenen die een meer afgebakende definitie gebruiken. Onder onze brede definitie vallen bijvoorbeeld ook wegduwen, beetpakken en verbale agressie, en dat hebben we wel degelijk (ook) waargenomen tijdens het meelopen. Van onze geïnterviewden (ook de bedrijven) weten we dat zij juist over het algemeen een smal afgebakende, fysieke definitie hanteren van geweld, waaronder schoppen en slaan vallen. De portiers zien verbaal geweld (uitschelden en mondeling bedreigen), maar ook wegduwen en beetpakken niet als geweld.

Volgens de portiers gebeurt er tijdens veel diensten gewoon helemaal niets. En tijdens de diensten die wij observeerden bleek dat ook. De portiers zouden liever worden beoordeeld op basis van dit soort rustige diensten dan op het aantal uitzettingen of het geweldgebruik. Echter, zoals gezegd richt deze studie zich nu eenmaal (ook) op geweld en onrust, waardoor we wat meer stilstaan bij de situaties die een hoog risico op geweld met zich meebrengen.

Hoewel de meeste portiers aangeven dat ze tegenwoordig erg voorzichtig moeten zijn met geweld, moet iemand van de oude garde – een echte ‘ordebewaarder’ – nog wel even iets van het hart:

‘Als ik eens iemand pak, dan doe ik het ook goed, dat iedereen het ziet en dat iedereen weet dat ik hier nog steeds de baas ben, dat ze weten dat ik m’n werk doe als het moet. Dat is onderdeel van het spelletje, je bent gastheer, en uitsmijter als het moet. Dat moet je af en toe wel laten zien. Het zijn hier allemaal jochies van 19 jaar met een dik pak geld in hun zak.’ (interview)

De portiers geven aan dat zij binnen de wereld van de beveiliging de meeste kans hebben op geweld. Opvallend is dat uit recent onderzoek in opdracht van de Nederlandse Veiligheidsbranche blijkt dat beveiligers – niet uitsluitend portiers – qua percentage slachtoffers goed vergelijkbaar zijn met de politie (Flight & Abraham, 2013; zie ook hoofdstuk 1). Zij zouden derhalve even vaak kans lopen op geweld als politiemensen. Een van de portiers reageert en geeft aan:

‘In de situaties waarin wij komen, zou de politie al een wapenstok, peperspray of een pistool getrokken hebben en dan moeten wij het nog steeds met onze handen doen.’ (interview)

In datzelfde onderzoek wordt ook aangegeven dat de meest voorkomende vorm van agressie en geweld verbale agressie is (60%). De portiers beamen dit. Zij wijten verbale agressie aan de verhuftering van de samenleving. Per definitie hebben portiers in hun ogen te maken met de korte lontjes in de maatschappij: vaak jonge mannen, onder invloed, die menen vanuit ‘haantjesgedrag’ en een overvloed aan testosteron de wereld naar hun hand te kunnen zetten. En wij observeerden dat tegenwoordig ook vrouwen meedoen met dit haantjesgedrag en net als de mannen geregeld onder invloed zijn van middelen.

‘Observator zag dat de vrouw die buiten werd gezet een “ponypackje” in haar handen had en rustig wegstopte. Vermoedelijk was deze vrouw onder invloed van cocaïne.’ (observatie)

Een weigering door een portier of een opmerking over gedrag of uiterlijk is voldoende om iemand helemaal ‘uit zijn plaat te zien gaan’. ‘Sommigen staan dan echt te schuimbekken van woede,’ zo geeft een van de portiers aan. Eerder gaven Van Stokkom (2010) en Van den Brink (2006) aan hoe in de huidige samenleving veel vaker dan ooit sprake zou zijn van zogeheten narcistisch geweld. Dat is het geweld dat volgens deze auteurs ontstaat vanwege het gekrenkte ego.

‘Respondent vertelt over een aanvaring met een zigeuner uit een beruchte familie in Z. Die kwam aan de deur en zei dat hij z’n vriendin op wilde halen. Een collega van respondent weigerde hem omdat hij hem niet kende en hij begon te dreigen: “Ik bel en er staan tien man voor de deur, we lopen over je heen, we slaan de tent kort en klein en dan zijn we ook binnen. Jij kent me niet hè?” Op dat moment begon respondent zich erin te mengen en die zei: “Ik ken jou wel, maar we laten je niet binnen. Wil je hier echt oorlog om gaan voeren?” Uiteindelijk heeft de bezoeker zijn vriendin gebeld en zijn ze weggegaan.’ (gesprek tijdens observatie)

Personen die al onzeker zijn over zichzelf en dat compenseren met haantjesgedrag, zouden maar weinig tegengas nodig hebben om los te gaan. Maatschappelijk gezien gaat het fout volgens een respondent. De jonge generatie erkent geen autoriteit meer.

‘Vroeger kreeg je thuis wel een mep, of op school. Als je apelazarus was en je liep in de stad te vervelen en te kwallen in de discotheek, dan kreeg

je een pakkie smeer van de portier en als je dan buiten nog wilde vervelen, dan kwam oom agent erbij en die ging er nog een keertje overheen.’
(interview)

De portiers willen wel zeggen dat het zeker niet alleen de stereotypen zijn die zich ontpoppen als ‘moeimaker’ aan de deur. Het zijn weliswaar vaak jongeren, soms (voor zover bekend bij de portiers) uit criminele milieus, en niet zelden hebben zij een allochtone achtergrond. Met name ‘Marokkanen’ vallen daarbij op. Ook ‘Oost-Europeanen’ en ‘studenten’ doen volgens de portiers vaak moeilijk, ze ‘nemen de tent over’ en gaan over alles in discussie. Maar geregeld zijn het ook de kantoorklerk en de anders zo aardige huisvader die – vanwege de alcohol – hun decorum verliezen en het de portiers lastig maken. Verbaal geweld hebben wij tijdens de observaties ook een enkele keer waargenomen. Zoals aangegeven in hoofdstuk 1 valt dat binnen onze – brede – definitie van geweld. Dan geldt de eerdergenoemde ongeschreven portierscode dat je jezelf niet moet laten provoceren. Maar soms is het volgens deze beveiligers nodig om even een grens te trekken van wat zij accepteren. Daarbij vinden politiemensen dat portiers soms wel heel weinig accepteren en vinden de portiers dat de politie wel heel veel slikt of wellicht moet slikken tegenwoordig.

‘Respondent noemt het verschil in aanpak van jongeren tussen vroeger en nu. Bezoekers respecteren vaker dan vroeger geen autoriteit, maar respondent dwingt het wel af. Hij benoemt dat het lastig is om iemand aan te spreken als hij binnen is, als je aan de deur al hebt toegelaten dat hij je heeft genegeerd. Een opvoedkundige oorvijg zou wel moeten kunnen soms, volgens respondent. Hij benoemt dat de politie dat vroeger ook deed, maar nu niet meer. Waar leidt dat toe, vraagt respondent zich af.’ (gesprek tijdens observatie)

Fysiek geweld is ook aan de orde, weliswaar minder dan verbaal geweld, en het fysieke geweld is geregeld niet in eerste instantie tegen de portiers gericht. De meeste bezoekers hebben ook als ze dronken zijn nog wel in de smiezen dat fysiek geweld tegen een portier geen goed idee is. Hoewel sommige bezoekers volgens de portiers heel goed doorhebben dat een particuliere beveiligers weinig mag.

‘D. vertelt dat “moeimakers”, zoals hij ze noemt, heel goed weten wat beveiligers wel en vooral niet mogen. Moeimakers zeggen dan: “Je mag

me helemaal niet aanraken.” Hij trekt zich er niets van aan. Als hij drie keer vordert, mag hij actie ondernemen.’ (interview)

In de ogen van de portiers betreft het bij het onderling geweld van bezoekers vaak ruzies als gevolg van ‘meiden en vrouwen’ of als gevolg van ‘botsen’. Een al te gulzige blik naar een vrouwelijke bezoeker of sowieso te veel aandacht voor de vrouw van iemand anders, leidt vaak genoeg tot een vechtpartij. Vrouwelijke bezoekers doen tegenwoordig overigens ook een duit in het zakje en zijn zeker niet steeds de oorzaak van de knokpartijen tussen de mannen.

‘Het barpersoneel heeft bij de bars knopjes tot hun beschikking die een geluidssignaal afgeven bij de entree waar de portiers staan. Rond een uur of half drie ging een signaal af voor de bar achter in de kroeg, waar een meisje een jongen sloeg. D. en H. hoorden het signaal, keken naar de kastjes waar rode waarschuwingsslampjes op zitten (het kastje dat afgaat geeft meteen de plek van het incident weer), zeiden: “Achterbar!” en renden naar achteren in de kroeg. Daar bleek een dame van rond de 30 jaar een jongen te hebben geslagen en ze gedroeg zich wild. H. schermde anderen om haar heen van haar af en D. pakte haar vast, binnen tien seconden namen ze een beslissing wie uit de kroeg werd gezet. De jongen die geslagen werd, werd licht weggeduwd met als doel, volgens D., de situatie niet nog verder te laten escaleren. D. nam de vrouw mee naar buiten, onder lichte dwang zoals hij dat zelf zei. Hij pakte haar hiervoor bij de arm, alsof hij een arm om haar middel heen sloeg, en dirigeerde haar zo naar buiten. Ze liep enigszins mee, maar wel onder luid protest. Vriendinnen van de dame tekenden protest aan bij H., die achter D. aanliep naar de ingang/uitgang. Een vriendin die bij H. protesteerde, werd samen met de vrouw die sloeg buitengezet.’ (observatie)

Maar ook elkaar aanraken – wat onvermijdelijk is in een overvolle dansgelegenheid of kroeg – of het per ongeluk omgooien van een drankje is vaak al voldoende voor regelrechte woede-explosies. En dan is het aan de portiers om in te grijpen. Soms is het dan partijen scheiden en hen aanspreken op hun gedrag. Als er vanwege drank, drugs en testosteron echt een escalatie is en een gesprek vanwege duisternis en lawaai in de kroeg niet mogelijk is, dan is het vaak de partijen met arm- en beenklemmen naar buiten werken (uitzetten). Hoewel het daarbij beslist niet gaat om schoppen en slaan, vallen arm- en beenklemmen ook onder de door ons gehanteerde definitie van geweld (zie hoofdstuk 1).

‘Respondent vertelt over “opbrengtechnieken” die hij geleerd heeft in de gehandicaptenzorg en ook bij zijn werkgever geleerd krijgt. Deze technieken helpen hem in zijn beveiligingswerk.’ (interview)

Op straat wordt het dan vaak nog spannend als mensen eenmaal de tent zijn uitgezet. Want zowel geweigerden als ‘uitgezetten’ blijven vaak rondhangen bij de deur en uitten daarbij vaak ook dreigementen. Op dat moment zijn zij in de openbare ruimte en is politieoptreden volgens de portiers gewenst. Daarover later meer in de aparte paragraaf over samenwerking met de politie. Maar ook op straat gaat de taak van de portier nog eventjes verder onder het mom van ‘eerst naar buiten, dan praten’. Als praten dan niet helpt, is het goed als er politie in de buurt is die eventueel lastige personen kan wegsturen of vorderen zich te verwijderen.

‘Respondent vertelt over een incident dat ze meemaakte in haar werk als portier van de kroeg. Er was een opstootje tussen twee bezoekers waardoor ze die twee buiten heeft gezet. Buiten gingen de twee bezoekers verder met ruziemaken, waarop ze tegen de kroegbaas zei dat hij de politie moest bellen (via een horecalijn), maar die wimpelde het af omdat het niet hun zaak was.’ (interview)

De straatsolidariteit maakt echter dat veel portiers (ook in dit voorbeeld) de neiging hebben om juist ook in de openbare ruimte te willen optreden door bijvoorbeeld de politie mee te helpen met een aanhouding. Als personen worden aangehouden, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een strafbaar feit en niet slechts van het overtreden van huisregels, dan worden zij na een korte periode van ophouding (in een apart kamertje met een beveiliging erbij) overgedragen aan de politie. Dat is althans de bedoeling (zie de volgende paragraaf over samenwerking met de politie). Portiers menen soms iemand te hebben aangehouden, die dan later op straat, na een ‘goed gesprek met de politie waarbij soms ook wordt gelachen en handjes worden gegeven’, weer zijn weg mag vervolgen. Of de eerder verwijderde persoon komt gewoon brutaalweg vragen of hij weer naar binnen mag.

Wij hebben tijdens de observaties geen uitzettingen meegemaakt waarbij werd geschopt en geslagen. Dat kan mogelijk te maken hebben met gecorrigeerd optreden, omdat wij als onderzoeker meeliepen. Maar zoals aangegeven in hoofdstuk 2 hadden wij niet het idee dat de portiers hun gedrag heel erg aan-

pasten vanwege de observatie. Opvallend vaak lachen de portiers een beetje als we hen aanspreken op de arm- en beenklemmen. Zij kennen dan altijd wel andere portiers – ze zullen dat nooit van zichzelf toegeven – die buiten het zicht van de camera en het publiek nog even een paar rake klappen uitdelen. Maar reeds in de interviews gaven de portiers aan dat buitenproportioneel geweld niet erg handig is, noch voor de portier, noch voor de betrokkene, noch voor de horecazaak. Het is slecht voor het imago en het kan leiden tot werkgerelateerde antecedenten. En dat werkt als een rem op excessen, behalve, zoals gezegd, bij dat deel van de portiers (niet in ons onderzoek) dat maling heeft aan het strafrecht en al genoeg antecedenten op zijn naam heeft staan. Dus: liever praten en gepast geweld dan een (vergroot) ‘strafblad aan de broek’.

‘Een bezoeker die al binnen was, doet “vervelend”, zoals J. het omschreef, aan de deur. Dronkenschap, veel lawaai produceren. Hij zoekt contact met de portiers en na enkele momenten duwt een van de portiers hem weg, een duw waardoor hij twee stappen achteruit doet. De bezoeker blijft discussiëren, J. blijft uitleggen, op een rustige toon, waarom hij niet meer naar binnen mag.’ (observatie)

Als er dan toch moet worden overgegaan tot geweld, als praten niet helpt of niet meer kan, dan zijn de portiers die wij in ons veldwerk tegenkwamen geïnstrueerd om bepaalde grepen en klemmen toe te passen vanuit een doelbesef dat het erom gaat een persoon onder controle te brengen en naar buiten te werken of over te dragen aan de politie. Het is niet de bedoeling dat de lastige bezoeker direct zijn ‘verdiende loon’ krijgt door te gaan trappen en slaan en daarmee ook letsel toe te brengen.

‘De portier vertelt dat hij liever mensen niet total loss slaat, omdat ze er volgende week weer staan. Het is een dorp, iedereen kent iedereen. Hij trekt de vergelijking met Amsterdam, waar het allemaal voorbijgangers zijn.’ (gesprek tijdens observatie)

De portiers geven aan dat zij erg moeten oppassen met de hoeveelheid geweld en dan met name met het toebrengen van letsel. Dat is de reden waarom portiers zo ver mogelijk van de nek vandaan proberen te blijven. Nekklemmen zijn levensgevaarlijk. Dan liever andere methoden, zoals een van de portiers met een achtergrond als psychiatrisch verpleegkundige zegt:

‘Ik werk vooral met drukpunten, vanwege mijn kennis van zenuwbanen. Ik heb in de zorg geleerd om iemand onder controle te krijgen door hem even verschrikkelijk veel pijn te doen zonder enig letsel. Je moet gewoon weten waar je iemand moet pakken. Als ik mijn technieken toepas, gaat iedereen – zelfs een dikke kerel van twee meter – poeslief mee, zonder dat ze er ook maar een blauwe plek aan overhouden.’ (gesprek tijdens observatie)

‘Verwurgingen zijn gevaarlijk, schade is zo gemaakt. En dat lokt ook veel gezeik uit, in de zin van het imago.’ (interview)

Hoewel bij de oude garde de handen echt nog wel blijken te jeuken, geven zij aan hoe snel je tegenwoordig als portier je vergunning (‘pas’) kunt kwijtraken. Personen die zijn geweigerd of eruit zijn gezet, doen heel vaak aangifte tegen een portier, ook als deze achteraf correct blijkt te hebben gehandeld. In dat geval zal blijken hoe belangrijk het is om zelf bij een aanhouding aangifte te doen (wat volgens de wet ook moet), te zorgen dat je als portier incidenten rapporteert (zie §3.2) en dat er camera’s zijn.

Camera’s zijn volgens de portiers zowel vrienden als vijanden. Vijanden omdat het volgens sommige portiers toch ook een soort verklikkers zijn. ‘Je zou dan buiten beeld toch nog even verder willen gaan met je optreden.’ Maar de meeste portiers geven aan dat ze niets te verbergen hebben en dat hun kwetsbare wettelijke positie maakt dat ze heel handig gebruikmaken van de aanwezigheid van camera’s en camerabeelden.

‘Ik ga altijd met mijn armen wijd staan, zodat op camera duidelijk is vastgelegd waar ik mijn handen heb op dat moment. Je handen moeten hoe dan ook zichtbaar zijn voor de camera.’ (interview)

Een van de geïnterviewde directeuren van een portiersbedrijf benoemt echter ook dat camera’s niet het hele verhaal vertellen. Er zit veelal geen geluid bij de beelden en ook laten beelden niet altijd het hele verhaal zien, bijvoorbeeld de gebeurtenissen die voor de escalatie hebben plaatsgevonden.

‘Camerabeelden zijn goed voor het vastleggen van feitelijkheden, maar ze vertellen niet het hele verhaal. Dat is de ellende. En dan komt daar nog bij dat het heel erg afhankelijk is van hoe die camerabeelden worden uitgekeken en wanneer iemand in beeld komt.’ (interview)

De directeur van hetzelfde beveiligingsbedrijf geeft een voorbeeld van een situatie waarin camera's ook nadelig kunnen werken voor een beveiligiger:

‘Wij krijgen een situatie waarbij we op een gegeven moment ontboden worden door de politie om beelden te komen bekijken van het optreden van onze portiers. Waarbij je een aantal portiers van ons mensen tegen de grond ziet duwen in een buitengewoon hectische situatie. En ik vraag in dat gesprek: “Maar dan moet je dus wel opletten, kunnen we de beelden een klein stukje terugspoelen? Want ik zie daar toch even iets gebeuren in het voortraject.” En dan zie je gewoon de groep waar het om gaat, vlak voor die actie, een portier van ons van achteren aanvallen, in zijn nek springen en naar de grond toe trekken. Dan komt de rest in actie en die duwen die kerels tegen de grond aan. Maar dat wordt helemaal niet meegenomen.’ (interview)

Toch zijn er, zoals aangegeven in hoofdstuk 1, soms nog portiers die voor de rechter moeten verschijnen omdat zij te ver zouden zijn gegaan in hun geweldstoepassing. Als bekend is dat dit verder echte vakmensen zijn en geen notoire geweldplegers, dan kunnen deze mensen rekenen op veel steun van hun collega's. De rechter blijkt overigens rekening te houden met de feiten en omstandigheden, bijvoorbeeld het beroep van de verdachte (zie hoofdstuk 1).

‘W. herkent de discussie over het dilemma van ingrijpen en het gevaar om de pas [de vergunning] kwijt te raken. Hij zegt dat je bijna de eerste klap moet ontvangen voordat je aannemelijk kunt maken voor de rechter dat je handelen gerechtvaardigd was. Hij vindt het zelf niet kunnen hoe het nu in elkaar zit. Hij vindt het krom dat je veel moet leren voor de opleiding, stage moet lopen en herkenbaar moet zijn als beveiligiger, maar uiteindelijk mag je toch niks meer of minder dan iedere bezoeker die rondloopt.’ (interview)

De portiers in ons onderzoek hebben – opvallend, gezien hun kwetsbare positie – geen behoefte aan het toekennen van geweldsmiddelen. Ze willen dat dit toch echt het domein blijft van de overheid, die immers beschikt over het geweldsmonopolie. Het dragen en gebruiken van geweldsmiddelen betekent volgens hun leidinggevendens dat er ook zal moeten worden getraind en getoetst. Verder geven zowel de leidinggevendens als de portiers aan dat zij heel goed weten dat politiemensen zich uitvoerig dienen te verantwoorden als zij

geweldsmiddelen hebben gebruikt. Bovendien lokken geweldsmiddelen in de ogen van de portiers slechts geweld en een wapenwedloop uit. Als zij bijvoorbeeld met een wapenstok en pepperspray aan de deur gaan staan, zullen de amokmakers ook gaan opschalen. Hoewel het meeste fysieke geweld in eerste instantie niet tegen de portiers is gericht, zullen zij er bij uitzettingen toch mee te maken krijgen. Als het publiek weet dat de portiers bewapend zijn, zullen sommigen voorbereid zijn. Dezelfde discussie bestaat onder portiers ook over het kogelvrije of steekwerende vest. Sommige portiers menen dat het zichtbaar dragen van die uitrusting maakt dat de ‘tegenpartij’ ook zal gaan opschalen.

‘Respondent vertelt dat hij wel eens een pistool op zich gericht heeft gekregen. Hij staat met een collega bij een kroeg in het halletje omdat het koud is. Er wordt op de deur geklopt, de collega kijkt “vies” naar buiten en zegt: “Je kunt niet naar binnen.” Er wordt weer geklopt, er staat een Marokkaanse man voor de deur en de collega zegt weer dat hij niet naar binnen kan. Als er opnieuw wordt geklopt, doet de collega-portier open en zegt: “Ik zei toch dat je niet naar binnen kunt.” Vervolgens wordt de collega naar buiten getrokken. De bezoeker zegt: “Wat denk je wel niet, kun je me niet meer normaal aanspreken of zo.” Daarna escaleert het, het wordt bekvechten, waarop respondent ertussen stapt, de bezoeker onder z’n schouder pakt en zegt: “Kom op man, laat nou gaan, we zijn al bijna dicht man, wat wil je nou doen?” Waarop de bezoeker zegt: “Wat denkt die flikker wel, ik schiet zo een .22 in z’n reet,” en hij trekt een klein kaliber pistool uit z’n broek. Respondent zegt: “Ja en dan, wat schiet je daar nou mee op? Ligt hij in het ziekenhuis en jij zit binnen.” Respondent drukt hem weg en zegt: “Doe dat ding weg en loop gewoon door, straks komt de politie en is het klaar.” De bezoeker zegt: “Ja, je hebt gelijk man, maar hij moet niet zo tegen me doen.” De respondent vertelt ons: “Ik kan niet zeggen dat ik heel bijzonder gehandeld heb, het is gewoon geluk. Waarom luistert hij wel? Waarom zou hij het de andere keer niet doen? Je moet geluk hebben.”’ (gesprek tijdens observatie)

Wel zouden de portiers graag handboeien willen hebben of tiewraps willen kunnen gebruiken om iemand in bedwang te houden tot de politie komt. Zoals we zagen in het eerste hoofdstuk, bestaat er inderdaad een (zij het kleine) wettelijke mogelijkheid om particuliere beveiligers door middel van een ontheffing te voorzien van handboeien. Als er wordt aangehouden, staan zij soms

toch nog even een tijdje te wachten met een arrestant alvorens de politie arriveert. In de meeste uitgaansgebieden is de politie heel snel ter plaatse, maar in zeker één gemeente waarin wij meeliepen in het uitgaansgebied, klaagden de portiers over de lange aanrijtijden van geregeld een kwartier.

Om hun positie minder kwetsbaar te maken zoeken de portiers het vooral in een speciale behandeling door de rechter. Zij zouden graag willen dat de rechter rekening houdt met hun werk.

‘Respondent is meerdere malen voor moeten komen. Respondent vertelt over een voorval, hij zag een jongen in de rij staan voor de deur. Respondent weet dat de bewuste jongen medicatie gebruikt, vermoedelijk voor ADHD, dat weet hij omdat die jongen een vaste bezoeker is en wel eens een praatje maakt. Het is een normale jongen, maar op dat moment is hij superdruk. De portier spreekt hem daarop aan, vraagt of het goed gaat. Hij geeft aan dat hij niet binnen mag komen en “dat escaleert”. Het escaleert in die mate dat de bezoeker de portiers bestormt, de portiers moeten hem op afstand houden met duwen en er wordt ook wel geslagen. De vriendin van de desbetreffende persoon probeert hem tegen te houden. In zijn agressie neemt hij de vriendin in een heupworp en gooit haar tegen een auto aan. Een neef van de agressor probeert hem tegen te houden en ze gaan door de etalageruit van een winkel ernaast, met z’n tweeën. De politie komt ter plaatse, ze moeten hem met vijf man in de bus krijgen. Een half jaar later krijgt de respondent een telefoontje, hij moet op het bureau komen inzake zware mishandeling. De jongen verklaart dat hij geschopt en geslagen is, en laat daarbij foto’s zien. Volgens respondent komen de verwondingen door het etalageruitvoorval. Ook de vriendin heeft aangifte gedaan, de respondent neemt aan dat zij niet wilde vertellen aan haar ouders dat het haar vriend was, dus doet zij aangifte tegen de portier. Uiteindelijk heeft respondent getuigen gehad, onder wie een politieagent buiten dienst, die kon verklaren dat de portiers geen schuld hadden. Helaas geen camerabeelden volgens respondent. Wel uiteindelijk vrijspraak.’ (interview)

De portiers geven aan dat zij aan de deur steeds afwegingen maken: wat zijn de juridische gevolgen van mijn handelen? Wat zijn de eventuele gevolgen voor andere bezoekers? Wat zijn de gevolgen voor mijzelf en mijn gezondheid? Portiers hebben in hun opleiding en permanente (bij)scholing geleerd om ook in

stressvolle situaties dit soort afwegingen te kunnen maken. Daarbij helpt dan volgens hen weer de achtergrond van opvallend veel portiers bij elite-eenheden van defensie dan wel in de psychiatrische zorg.

‘Als commando of als marinier heb je geleerd om ook in geweldssituaties het overzicht te houden. Juist als het hectisch wordt, word ik vaak heel rustig, het lijkt wel een overlevingsmechanisme. Maar dan een dat je goed kunt gebruiken aan de deur.’ (interview)

Toch geven de portiers wel aan dat uiteraard niemand van hen immuun is voor adrenaline. Ook zij trillen regelmatig na van een adrenalinestoot die ontstaat als er ineens stevig moet worden opgetreden en geweld moet worden gebruikt. Om in te grijpen bij een uitzetting of aanhouding of bij een lastige klant aan de deur is mede daarom kordaat en snel optreden van groot belang. Met snelheid wordt escalatie voorkomen en wordt zeer waarschijnlijk ook de schade beperkt.

‘Hoe langer het duurt, hoe meer je eigen veiligheid in het geding komt. Ik ben ervan heel snel, heel kordaat en soms heel fel in te grijpen.’ (interview)

3.5 Relatie met de politie

Portiers hebben de politie nodig om een arrestant aan over te dragen, om aangifte te kunnen doen en om samen in het grensgebied tussen privéterrein en openbaar gebied te kunnen opereren. Meestal gaan al die zaken goed, met name als mensen elkaar op straatniveau goed kennen.

‘Politie, op straat, over het algemeen niks dan goeds over de samenwerking. Justitie, dat is een heel andere tak van sport. Voor je het weet heb je een geweldsantecedent aan de broek.’ (interview)

‘De samenwerking is over het algemeen goed volgens respondent. Hoewel dat tot op een bepaalde hoogte geldt, want je blijft beiden van een ander team. Je bent niet van één team. Zij zitten ook binnen bepaalde kaders waarin ze moeten werken.’ (interview)

‘Beide beveiligers zijn erg te spreken over de politie. Op straat level is de samenwerking erg goed. Ze kennen de meeste agenten, vooral de bikers. De bikers komen langs de bar en stoppen voor een praatje. Het contact is informeel, erg vriendelijk en de band lijkt erg goed. Ze kennen elkaar, maken geintjes, er wordt gelachen.’ (gesprek tijdens observatie)

Zoals aangegeven in hoofdstuk 2 hebben we in twee steden gekeken naar de relatie tussen politie en portiers in het kader van een zogeheten Horeca Interventie Team (HIT). In de ene stad was de samenwerking goed en vanzelfsprekend, mede doordat mensen elkaar over en weer goed kenden en vertrouwden. In de andere stad was sprake van volstrekt gescheiden werelden.

‘Er was nauwelijks contact met de politie, er reed een motoragent langs en daar werd naar gezwaaid en die zwaaide terug. Er werd even een kletspraatje gemaakt door J., die opmerkte dat het rustig was in de zaak, en de agent merkte op dat het rustig was in de stad. Informeel contact. J. vertelt ook dat het eigenlijk niet kan om de politie te bellen voor mensen die hun jas niet op willen hangen, dat is geen reden om de politie te bellen, maar kan wel aanleiding zijn om, uiteindelijk, bezoekers uit de zaak te zetten.’ (observatie)

De politiemensen die we in ons veldwerk ontmoetten leken een beetje neer te kijken op portiers. Volgens de portiers heeft dat toch weer te maken met het verouderde negatieve imago van stierennek aan de deur die zelf vaak ook niet in de haak is. We weten inmiddels dat de portiers in ons onderzoek soms laag-gechoold zijn, maar dat er geregeld portiers tussen zitten die een stevige achtergrond hebben – bijvoorbeeld als hoger opgeleide verpleegkundige, ex-marinier of ICT-ondernemer – en het portierschap als hobby naast hun hoofdberoep uitvoeren. Een universitair geschoolde portier geeft aan:

‘Je wordt echt benaderd alsof je een of andere pannenkoek bent, een domoor, ga daar maar lekker aan de deur staan, scheur de kaartjes maar af, daar ben je voor. Dat vind ik storend. Dat het publiek het doet vind ik al storend genoeg, maar dat de politie dat ook nog doet...’ (gesprek tijdens observatie)

Nu weten we op basis van eerder onderzoek naar particuliere beveiligers, maar ook naar BOA's, onder wie de gemeentelijke handhavers, dat politiemensen

soms enigszins neerkijken op die beroepsgroepen (Van Steden, 2007; 2012). Waar we bij gemeentelijk blauw soms de indruk hadden dat de buitengewoon opsporingsambtenaren nog enigszins opkeken tegen de politie, daar hebben we in elk geval bij de portiers niet het idee dat zij zo tegen politiemensen opkijken. In interviews en in observaties doen zij – gebaseerd op hun ervaring – evenzeer uitspraken die enig misprijzen laten doorklinken.

De eerste reden voor de moeite die met name de old school portiers (ongeveer de helft van de portiers in ons onderzoek) hebben met de politie, is dat zij de politie van nu vaak veel te soft en te begrijpend vinden richting het publiek. Die portiers zijn wat Van der Torre (1999) binnen de politie aanmerkte als ordehandhavers. Maar ook de overige geïnterviewde portiers hebben een zwak voor de echte ordehandhavers binnen de politie en hebben weinig ontzag voor de in hun ogen wat softere of minder fysiek sterke of niet-fitte politiemensen.

‘Kwamen er een keer twee van die agentes met zo’n dikke reet. Ik zei tegen die coördinator: “Daar heb je toch niks aan, wat nou als die een kerel van twee meter moeten aanhouden of achter iemand aan moeten gaan?”’ (interview)

‘Portier H. vertelt dat de politie altijd zo’n moeite lijkt te hebben met het aanhouden van mensen. “Ze duiken er altijd met vijf man bovenop, terwijl ik in m’n eentje iemand makkelijk op de grond kan krijgen, ik begrijp dat niet hoor.” H. vertelt over de keer dat de politie een lastige man wilde aanhouden en deze niet mee wilde werken. Ze kregen de man maar niet in bedwang volgens H., ze kregen zijn armen niet op z’n rug zodat ze hem niet in de boeien kregen. Toen zei H.: “Laat mij maar even,” waarna H. het overnam van de twee agenten en hij de man naar eigen zeggen in no time in bedwang had en vroeg: “Moet ik hem ook nog boeien? Kom op met die boeien dan!” Waarna de agent de handboeien overhandigde aan H.’ (interview)

De tweede reden is dat de portiers menen dat de politie zelf ook wel haar vaardigheden (bijvoorbeeld fysieke kracht, omgaan met geweld, ‘afboeien’) op orde mag hebben. Beveiligers van een van de bedrijven in ons onderzoek hebben ooit de politie geholpen iemand in de boeien te slaan, de agente kon niet boeien, waarop een beveiligers van het bedrijf dat uiteindelijk deed. Vervolgens kreeg het bedrijf te horen dat ze zich niet met politiezaken moesten bemoeien, waarop de eigenaar besloot dat de portiers niet meer mochten helpen op het

plein. Voorgaande en ook onderstaande opmerking hebben we in allerlei varianten vaak opgetekend tijdens interviews en observaties.

‘W. vertelt van een keer dat hij agenten moest ontzetten, omdat die een situatie met vechtende jongeren niet aankonden. Hij en zijn collega’s hebben toen ingegrepen en de politie ontzet, waarop de politie later kwam vertellen dat ze eigenlijk wel te veel geweld hadden gebruikt. Dit vindt W. krom.’ (interview)

De derde reden is dat portiers het idee hebben dat politiemensen hun vaak eerst vragen om te helpen, wellicht ook uit eigenbelang, maar als het verkeerd gaat, worden de portiers op het matje geroepen. De portiers zijn op dit punt heel kwetsbaar, want zij hebben allemaal gevoel voor wat zij noemen ‘straatsolidariteit’. Er is een code dat portiers elkaar bijstaan (ook al zijn zij van verschillende bedrijven) en dat er solidariteit is naar anderen – onder wie de politie – die in hetzelfde gebied op straat aan het werk zijn. Soms gaat dat heel goed.

‘Bij een aanhouding op het plein door twee agenten kwam er een groep van zeven man met verhoogde snelheid op die agenten aflopen, waarop M. en collega’s toch hebben ingegrepen, een paar maanden na het conflict met de politie in verband met het boeien van een arrestant. De groep werd afgehouden, met schoppen zelfs, en uiteindelijk hebben de portiers een bloemetje gekregen van de politie.’ (observatie)

Maar in veel andere gevallen ook niet.

‘Twee jaar geleden met carnaval. Het was superdruk en er bleek een vrouwengevecht gaande in de wc, tot bloedens toe. De agressor werd aangepakt en overgedragen aan de politie. Komen de portiers bij de politiebuis, zit er een agent die normaal niet bij horeca zit. M. vertelt waarom de aanhouding heeft plaatsgevonden en het eerste wat de agent wil, is de pas zien, terwijl M. met die vrouw in een klem zit. Hij moest de vrouw dus loslaten, omdat de agent zijn pas wilde zien.’ (interview)

De vierde reden is dat de politie volgens de portiers lang niet altijd serieus omgaat met aanhoudingen of aangiften door portiers. De portiers ergeren zich ook aan de politie (maar uiteindelijk vooral aan justitie) als de aangifte die zij doen als gevolg van geweld tegen portiers niet (goed) wordt opgepakt.

‘M. had aangifte gedaan van een kopstoot door een bezoeker. Er waren vijf getuigen maar toch werd de aangifte geseponneerd, zonder opgaaf van reden. Gebrek aan informatie was het volgens M., maar de echte reden is volgens hem dat er onvoldoende prioriteit wordt gegeven aan geweld tegen portiers. “Wat was de echte reden? Geen tijd?” “Geen prioriteit, ga toch weg, die kopstoot ook?”’ (interview)

‘Er zijn er twee of drie die je elke week ziet en van wie ik weet dat het goede gasten zijn, maar voor de rest weet ik totaal niet wat ik aan ze heb!’ (interview)

Wat in bovenstaand fragment duidelijk wordt, is dat onbekendheid (we zagen dat ook met politie en BOA's) soms een goede samenwerking in de weg staat. De portiers geven bovendien aan dat de kwaliteit van de samenwerking per stad erg kan verschillen. Wij namen dat zelf ook waar. In twee steden waarin wij veldwerk hebben verricht, waren zogeheten Horeca Interventie Teams van de politie actief, waarin – bij een van de twee teams vooral op papier – er ook een samenwerking was tussen politie en particuliere beveiliging. In de stad waar het concept leek te werken was er – hoewel bepaald niet frequent – een portiersoverleg, kenden politiemensen en portiers elkaar in positieve zin en was er ook genoeg ruimte om elkaar kritisch de maat te nemen. Er was bij politie en portiers ook de nodige zelfkritiek. Opvallend was dat de portiers heel vaak nog van de oude school waren – weinig woorden, jeukende, grote handen –, maar dat ook die het belang inzagen van een goed en praktisch overleg met de politie en de gemeente. We namen tijdens de observatie ook deel aan het portiersoverleg.

‘In een briefingruimte in het politiebureau zit een groep breedgeschouderde mannen met aan de zijkant twee gemeenteamtgenaren van openbare orde en veiligheid. Helemaal vooraan zitten twee beveiligers, met fietstenues, van wie de onderzoekers er één reeds kennen van eerdere observaties “aan de deur”. Zij zullen vanavond in opdracht van de gemeente toezicht houden in het uitgaansgebied. Achter een klein spreekgestoelte staan twee politiemensen, die samen met de portiers – want dat zijn veruit de meeste aanwezigen – een portiersoverleg voeren. Zowel politie als gemeente geven aan dat het spijtig genoeg veel te lang duurde alvorens er weer een overleg was. Op de agenda staan onder andere eenduidig optreden, omgaan met klachten of aangiften tegen

portiers, ethnic profiling en de rol van de twee biker-beveiligers. Met name het weigeren aan de deur in relatie tot ethnic profiling roept heftige reacties op. De portiers balen ervan om altijd maar de boemannen te moeten zijn en vinden het vreselijk om voor racist te worden uitgemaakt door antidiscriminatiebureaus die zelf in hun ogen niet weten hoe lastig het werk aan de deur is en hoe het er sowieso aan toegaat met toelaten en weigeren. De politiemensen en gemeente geven antwoorden op vragen, maar vanwege wat “oud zeer” en thema’s die de portiers erg bezighouden, loopt de vergadering ruim uit.’ (observatie)

Er waren in deze stad ook steeds enkele koppels politiemensen ‘op de voetjes’ en twee koppels bikers actief onder leiding van een coördinator, die de particuliere beveiligers uiterst serieus nam en vice versa. Er was, zoals aangegeven in het observatiefragment, een apart koppel bikers van particuliere beveiligers in opdracht van de gemeente. Die droegen met name zorg voor toezicht in het uitgaansgebied en daarbinnen richtten zij zich op personen die op straat overlast veroorzaakten omdat zij waren uitgezet of geweigerd bij een horecagelegenheid.

In de andere stad was ook sprake van een Horeca Interventie Team, maar werden het eerste deel van de avond vooral andere, niet horecagerelateerde meldingen afgereden. Er was de eerste helft van de avond meer aandacht voor inbrekers en meldingen in woonwijken dan dat men zich speciaal richtte op het horecagebied. Wel werd daar twee keer tussendoor een kijkje genomen om een arrestant over te nemen van de portiers. Pas tegen sluitingstijd – een bekend flitsmoment waarop er ordeproblemen kunnen ontstaan (Kuppens e.a., 2012; Bervoets e.a., 2009b; 2008) – was de politie echt goed vertegenwoordigd op een plein in het uitgaansgebied. Uit gesprekken met zowel politie als portiers bleek echter dat de samenwerking voor verbetering vatbaar was en dat men toch als het erop aankwam op elkaar neerkeek.

Waar de samenwerking verbetering behoeft, daar geven portiers aan dat een betere informatie-uitwisseling van groot belang is voor die verbetering. Bovendien – zo horen we vaker in dit onderzoek, zie de komende hoofdstukken – stellen portiers voor om als politie en portiers met elkaar te gaan trainen. Het gaat dan vooral om het samen leren van dezelfde klemmen en grepen die ook bij de rechter op goedkeuring kunnen rekenen. Bovendien, zo is de redenering, zorgt samen trainen ook voor meer saamhorigheid en elkaar beter leren kennen. Verder zou de politie er volgens de portiers goed aan doen om net als de

onderzoekers gewoon eens wat diensten mee te lopen. Om te zien waar de portiers zoal tegen aanlopen.

Veel portiers zouden graag samen met de politie integrale beroepsvaardigheidstrainingen volgen. Zij zijn lang niet altijd te spreken over de opleiding, training en examinering zoals ze die nu hebben gehad.

‘D. benoemt dat je met de beveiligers-2-opleiding al portier kunt worden, maar dat dit niet opleidt tot portier per se. Een probleem van de opleiding zijn ook de stages. Als je stage loopt bij objectbeveiliging en je haalt het, dan kun je uiteindelijk met je diploma portier worden. De opleiding is dus eigenlijk niet afdoende. Hij is voorstander van uitgebreidere training, bijvoorbeeld samen met politie de IBT-training. Ook zouden de eisen van de opleiding zwaarder moeten.’ (interview)

‘Ik vind het raar dat je een jaar aan de deur kunt staan en daarmee je stage kunt afronden, voor een opleiding die heel andere dingen vraagt. Je kunt dus je stage afronden, dan ga je je examen doen, inclusief je praktijkexamen en daar krijg je iets met een porto te doen. Dan moet je ineens een brand- en sluitronde gedaan hebben.’ (interview)

3.6 Aansturing en autonomie

De portiers beschikken over een redelijk afgebakende taak, zoals we hebben gezien. De locatie staat vast en er is tot op zekere hoogte een voorspelbaarheid in het werk. Wat niet zegt dat zij niet af en toe voor verrassingen komen te staan, waarbij bijvoorbeeld flink moet worden geïmproviseerd. Boven alles voeren de portiers hun taken in betrekkelijke zelfstandigheid uit, waarbij zij hun operationele beslissingen alleen maken of in overleg met hun deurmatten.

‘W. vond het zelf vervelend dat hij alleen stond vanavond. Hij vertelt dat dit te maken heeft met het financiële plaatje, maar dat hij liever met minstens twee man staat, zodat je er nooit alleen voor komt te staan. Als er nu iets gebeurt, moet hij het in zijn eentje oplossen en is er niemand die hem rugdekking kan geven.’ (gesprek tijdens observatie)

De portiers staan met elkaar in contact en geregeld is er ook contact per radio tussen de portiers van hetzelfde bedrijf in hetzelfde horecagebied, of er wordt

naar elkaar geseind met lasers. Soms is er ook contact met collega's van andere bedrijven als gevolg van een portiersoverleg.

We zagen – althans in ons veldwerk – dat de portiers meestal met z'n tweeën aan de deur stonden. Heel af en toe is er een soort meewerkend voorman die ter plekke nog wat coördineert en taken uitzet. Maar dat is geen leidinggevende in de strikte zin van het woord. Er is verantwoording achteraf door middel van de (wettelijk verplichte) rapportage aan de leidinggevenden 'op kantoor', de opdrachtgever, de politie en de gemeente.

'Het werk is redelijk afgebakend, bij X staan de beveiligers voor de deur mensen te ontvangen. Ze moeten in de gaten houden of niemand in het halletje rookt en mensen naar de kaartscan wijzen. Veel goedenavond wensen en een bezoekersteller hanteren.' (observatie)

'J. benoemt het lastige van de afweging maken omtrent ingrijpen. Je beslist zoiets in een paar seconden, en pas later weet je hoe het uitpakt.' (interview)

'Als het gaat om beleidsvrijheid hebben de portiers zelf de hand in wie ze wel en niet binnenlaten. Soms stuurt de eigenaar dit licht, maar die staat niet altijd bij de portiers en zodoende beslissen de portiers vaak zelf of ze iemand wel of niet binnenlaten. Hierbij moet opgemerkt worden dat Y een club is met veel vaste klanten en dat de eigenaar aan deze vaste klanten de voorkeur geeft. Dit heeft tot gevolg dat onbekende mensen aan de deur snel worden geweigerd, waar vaste klanten gewoon door mogen lopen en "heel vaste klanten" zelfs langs de rij mogen lopen om naar binnen te gaan.' (observatie)

De taken van een portier zijn meer vastomlijnd dan die van een beveiligers van evenementen of een voetbalsteward. Toch heeft een portier feitelijk meer professionele autonomie in de zin van beslissingsruimte om maatwerk te kunnen verrichten en besluiten 'on the spot' te nemen. Er zijn veelal geen leidinggevers die de portier rechtstreeks aansturen, de opdrachtgever laat per saldo veel ruimte aan de portier om zelf zijn operationele inschattingen te maken (portierswerk is immers zijn vak niet) en er wordt vaak alleen gewerkt of met slechts enkele portiers (vaak een koppel). Toch zorgt het cameratoezicht – vaak achteraf – wel degelijk voor inperking van de handelingsruimte. De camera maakt dat portiers minder snel 'op of over het randje' zullen gaan, als het niet

mogelijk is om buiten het zicht van de camera toch disproportioneel geweld toe te passen (zie Ten Voorde & Van Gemert, 2008; Nabben e.a., 2011). We hebben dat de deelnemers aan ons onderzoek nooit zien doen, maar wel gaven ze aan hoe groot tegenwoordig de rol van de camera is in de aansturing. Ook het vooruitzicht van het intrekken van de vergunning maakt dat de portiers maar tot op bepaalde hoogte eigen baas zijn. Zij hebben alle belang bij zelfcontrole en zelfsturing om alleszins ‘binnen de lijntjes te blijven’.

3.7 Samengevat

Het valt op dat de beweging van uitsmijter naar gediplomeerde gastheer die door de bedrijven is ingezet daadwerkelijk haar vruchten begint af te werpen. Hoewel een deel van de oude garde nog steeds aan het werk is – soms ook illegaal –, zijn de portiers in onze studie beveiligers die hebben geleerd dat hun mond het voornaamste wapen is, en zijn zij doordrongen van het belang dat door de branche en de opdrachtgevers wordt gehecht aan sfeerbeheer. Geweld is onderdeel van het vak, maar het is er volgens de portiers vaker niet dan wel. Zij vrezen in die zin voor een scheef beeld van hun beroep. Zij doen hun uiterste best om hun professionaliteit te bewijzen, maar ook het portiersvak is en blijft mensenwerk. Hoewel portiers het vreselijk vinden als een buitenstaander hen beticht van discriminatie, heeft het sfeerbeheer (met name het toelatingsbeleid) soms toch neveneffecten die door het publiek kunnen worden gezien als ethnic profiling, maar dat gebeurt dan – bij onze portiers – zeker niet doelbewust. De portiers kennen hun beperkingen, maar hebben in hun ogen geen enkele aanleiding om op te kijken tegen andere functionarissen in het veiligheidsdomein. De portiers in onze studie zijn in alle opzichten stevige persoonlijkheden die – op één portier na – het vak met veel plezier uitoefenen als oproepkracht naast een andere baan. Zeker vier geïnterviewde portiers waren hoger opgeleid en tijdens de observaties kwamen wij nog meer collega's van hen tegen met een hoge opleiding.

De anonieme massa: evenementbeveiligers

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we op hoofdlijnen de werkzaamheden van de evenementbeveiligers: de beveiligers die onder andere te zien zijn bij concerten, dance-events en popfestivals. We gaan in op kenmerken, eigenaardigheden, dilemma's en patronen in het werk van de beveiligers van muziekevenementen. Om de redenen die we reeds noemden in hoofdstuk 2, hadden we met name aandacht voor de leden van de zogeheten standby-teams. Het onderzoek richt zich immers op beveiligers op hoogrisicolocaties en -momenten en de vraag hoe zij omgaan met geweld en onrust.

4.2 Ontwikkelingen en trends in de evenementbeveiliging

Voor we ingaan op de beveiligers zelf, is het belangrijk om de context en achtergrond aan te geven waarin zij hun werk doen. Volgens de experts die we interviewden binnen en buiten de branche over de evenementbeveiliging (zie hoofdstuk 2) is er namelijk een aantal wezenlijke veranderingen geweest gedurende de afgelopen decennia die zeer bepaald ook hun gevolgen hadden voor het uitvoerende werk van de beveiligers.

Op de eerste plaats is evenementbeveiliging een erkend specialisme geworden, waar het voorheen door organisatoren en beveiligingsbedrijven 'erbij werd gedaan'. Volgens twee geïnterviewde experts, betrokken bij een van de grootste popfestivals in Nederland, werden in het pionierstijdperk alle taken zelf gedaan door organisatoren.

'Je deed de tap, je begeleidde de artiesten, wist nog wel ergens een goede frietboer, iemand die hekken kon leveren en uiteraard deed je zelf ook de beveiliging. En je kende altijd wel een paar stevige jongens uit de buurt die voor een leuk zakcentje best wilden helpen. Maar dat was nog allemaal niet zo professioneel als nu.' (interview)

‘Er werden vrienden opgetrommeld, vooral die uit de sportschool, je kreeg een band om en je was van de “ordedienst”. Er was geen controle op antecedenten of competenties. We werkten veel vanuit Den Haag. Er werden dan Amerikaanse mariniers opgetrommeld bij de US-ambassade, omdat die groot en sterk waren en die spraken meteen ook Engels, wat handig was.’ (interview)

Vanaf de pionierstijd heeft de beveiliging van evenementen zich ontwikkeld tot een heus eigenstandig vakgebied binnen de branche. Er is inmiddels een aantal grote gerenommeerde bedrijven op die markt, met aan het roer vaak nog de mensen van het eerste uur. Alleen al vanwege hun jarenlange praktijkervaring heeft dit onderdeel van de particuliere veiligheidszorg hoogwaardige kennis in huis, waarvan – zo weten we van zowel de politie als beveiligingsbedrijven – de politie graag gebruikmaakt. Een opvallend punt is dan wel dat de hoogwaardige kennis binnen deze branche geen rustig bezit is, maar dat is goed te begrijpen. Bedrijven rekenen zich tot een bepaalde leerschool waar specifieke leerstukken over de evenementbeveiliging worden gehanteerd. Zij vereenzelvigen zich dan met die kennis en beconcurreren daarmee andere bedrijven. Het ene bedrijf ziet bijvoorbeeld vooral heil in een bijna Amerikaanse servicegerichtheid, waarbij verbinding maken en contact leggen met bezoekers vele malen belangrijker is dan toepassen van geweld. Voor een ander bedrijf is dan juist wel weer de nuchtere vaststelling belangrijk dat er nu eenmaal vaak (zij het gering en gepast) geweld nodig is en dat je met die Amerikaans aandoende psychologische benadering soms niet ver(der) komt. Voor een buitenstaander lijkt er vanwege deze ‘scholen’ een opvallende animositeit te bestaan binnen het werkveld, die soms wat weg heeft van een heuse stammenstrijd.

Op de tweede plaats werden de evenementen grootschaliger, waardoor er wel moest worden geprofessionaliseerd en gespecialiseerd. Beveiliging kon er niet meer even ‘bij worden gedaan’. Een aantal popfestivals ontsteeg het lokale en zelfs het regionale niveau: er kwamen steeds vaker grote (internationale) artiesten en de bezoekersaantallen namen mede daardoor snel toe. Zowel de artiesten als de bezoekers gingen ook steeds hogere eisen stellen aan hun veiligheid. Bij het publiek was dat volgens de geïnterviewde experts ook het resultaat van een maatschappelijke trend. Het publiek is gewoon veeleisender geworden of dat nu de dienstverlening van de overheid of van de markt betreft.

‘Als iemand een kaartje koopt, en je weet hoe duur die tegenwoordig zijn, dan willen mensen een goede show, ze willen goed en lekker kun-

nen eten en drinken en ze willen geen gedoe of vechtpartijen. Ook hebben ze geen zin in een hork van een beveiligers die hun vooral een minder leuke dag oplevert.’ (interview)

De veiligheidseis van bezoekers staat dan wel weer haaks op een categorie bezoekers die juist uit is op relletjes en verstoring tijdens evenementen, zoals we nog zullen zien. Daarvan zegt een geïnterviewde politiemedewerker dat die categorie vaak ook ellende veroorzaakt in de buurt, in het stadion en in de kroeg, en – in theorie, maar ook steeds vaker in praktijk – goed in beeld kan worden gebracht.

Ten derde: niet alleen het publiek is meer eisen gaan stellen, ook bij de overheid kwamen – wegens de grotere schaal – evenementen en hun beveiliging onder de aandacht. Bijzondere Wetten van de politie ging zich meer bemoeien met de beveiliging en eiste dat er werk zou worden gemaakt van vergunningen en opleidingen.

‘Er was alleen een opleiding voor objectbeveiliging in die tijd. Er was op ons vakgebied nog he-le-maal niks. We zijn toen zelf opleidingen in elkaar gaan zetten.’ (interview)

Een ander aspect waarmee de aandacht van de overheid werd opgewekt, waren incidenten. Denk daarbij aan de ordeverstoringen bij Hoek van Holland (Muller e.a., 2010), nog maar enkele jaren geleden, die noopten tot overheidshandelen. Volgens de experts is de toegenomen aandacht van de overheid goed, alleen mag die er niet toe leiden dat de overheid de evenementenbranche kapot reguleert en dat er ‘niets meer mag’, zo stellen de ondernemers onder de experts. Zo erg is het volgens de overige geïnterviewde experts niet, maar ondernemers en organisaties in de evenementenbusiness (en ook de beveiligingsbedrijven) worden geregeld wel geconfronteerd met een zekere starheid bij de behandeling van vergunningen door de gemeente en advisering door de politie. De ondernemers hebben dan vaak het idee dat onzekerheid meespeelt bij de adviseurs en de besluitvormers. De beslissende of adviserende ambtenaren hebben af en toe geen enkele kennis over grootschalige evenementen en zullen daarom volgens de geïnterviewden meer dan eens risicomijdend zijn in hun besluiten en adviezen.

4.3 Werkzaamheden op hoofdlijnen

Bij het beveiligen van een muziekevenement, of dat nu een concert is of een festival, komt veel meer kijken dan vooraf voor mogelijk wordt gehouden. Bij bezoekers vallen de beveiligers feitelijk alleen op bij binnenkomst als het toegangskaartje moet worden getoond en de tassen en jassen worden gecontroleerd. De organisatie van het evenement bepaalt als opdrachtgever of en hoe (streng) er wordt gecontroleerd, soms ook na overleg met gemeente en politie in het kader van de vergunning.

‘Voorafgaand aan een concert van een populaire Belgische popartiest worden toeschouwers onderworpen aan een ingangscontrole. Iedereen met een tas (dat wil zeggen: een grote tas, hele kleine worden ontzien) wordt netjes gevraagd om die te openen. De beveiligers gaan snel door de tas heen en vragen of er voorwerpen in de tas zitten die daar niet in zouden moeten zitten. Deze controle is vrijwillig, het publiek wordt er netjes om gevraagd, maar als zij niet mee zouden werken, dan kan hun de toegang tot het concert worden ontzegd. Iemand die een toegangskaart koopt van een evenement, of dat nu een popconcert is of een dance-event, gaat juridisch een overeenkomst aan met de organisator van het event.’ (observatie)

Alleen bij de events die volgens de beveiligingsorganisaties wat meer kans geven op problemen (geweld, drugsgebruik), wordt bezoekers ook gevraagd om een visitatie. In het dagelijkse taalgebruik wordt dan vaak de term ‘fouillering’ gebruikt, maar we zagen al in hoofdstuk 1 dat strikt wettelijk genomen sprake is van een privaatrechtelijke oppervlakkige veiligheidsfouillering. Daarbij worden ook weer vooral de huisregels en de bezoekersvoorwaarden op het aankoopticket als uitgangspunt genomen. Bij de evenementbeveiligers zagen we niet zoals bij de horecabeveiligers een nadrukkelijke controle van de identiteit. Dat komt omdat leeftijdsgrenzen bij de horeca streng worden gehanteerd, al helemaal sinds de invoering van de aangepaste Drank- en Horecawet, waarbij personen onder de 18 jaar geen alcohol mogen gebruiken en hun dientengevolge door horecaportiers (zo zagen we reeds) soms zelfs de toegang tot een gelegenheid wordt ontzegd. Bij evenementen zou een standaard ID-controle in verband met de Horecawetgeving rond alcohol ondoenlijk zijn en lange wachtrijen tot gevolg hebben. Die controle gebeurt dan pas bij twijfel over de leeftijd door het barpersoneel van het evenement, eventueel bijgestaan door een beveiligder. Een van de beveiligers merkt op:

‘Elke extra controle of handeling die wij bij de toegang verrichten, leidt onherroepelijk tot langere rijen en wachttijden. Mensen worden daar onrustig van en soms wat vervelend. Daarom moet de ingangscntrole zeker bij grote evenementen efficiënt en met een zekere snelheid gebeuren.’ (interview)

Daarna zullen de beveiligers – op vaste punten voor een podium, bij toegangen en doorgangen, ter afscherming van de backstage en frontstage – de gemiddelde bezoeker bijna niet opvallen. De beveiligers met een veelal ‘statische’ post controleren toegangskaarten, zij controleren accreditaties, houden publiek op afstand en zij verlenen service aan het publiek en de artiesten. Bezoekers willen direct als zij op het terrein of in de concerthal zijn, weten waar zij hun jas kunnen hangen, waar gerookt mag worden, waar de kluisjes zijn voor belangrijke, waardevolle spullen en waar zij wat kunnen drinken of nog even snel naar het toilet kunnen. Om die reden wordt van beveiligers verwacht dat zij het terrein of gebouw heel goed kennen en bij uitstek servicegericht zijn. Het gebouw of terrein goed leren kennen is zeer zeker ook van belang voor de zogeheten standby-units, bij andere bedrijven ook wel interventieteams genoemd (hierna gebruiken wij de term ‘interventieteam’). Waar de meeste beveiligers met statische posten of voor de kaartcontrole veelal studenten zijn en ook wel ouderen die graag een paar uurtjes per maand worden opgeroepen als beveiligers, daar bestaan de interventieteams vaak uit stevige mannen (we zijn geen enkele vrouw tegengekomen, maar dat kan berusten op toeval), die er speciaal op gericht zijn om personen aan te spreken op problematisch gedrag en indien nodig over te gaan tot een aanhouding of een uitzetting. Als er al geweld aan de orde is, dan zijn het vooral de interventiebeveiligers die het toepassen. Maar ook van de interventiebeveiligers wordt verwacht dat zij servicegericht zijn en dat is volgens hen een groot verschil met de horecaportiers.

‘Veel van ons [zie ook de paragraaf over achtergronden] werken ook als horecaportier. En voor een deur weet je dat je echt steeds op scherp moet staan. Je hebt gewoon met types te maken die jou van je voetstuk willen halen en uit balans willen brengen. Je moet dan kort zijn in de gespreksvoering en op je hoede.’ (gesprek tijdens observatie)

Bijna zonder uitzondering geven de interventiemedewerkers aan dat het werk aan de deur toch meer neerkomt op beveiligen en dat zij tijdens een evenement echt het idee hebben dat zij meehelpen met mensen een leuke tijd te bezorgen.

De beveiligers die ook als portier werken, geven desgevraagd aan dat zij tijdens evenementen niet steeds ‘op scherp’ hoeven te staan. Een van de beveiligers is het daar toch niet mee eens:

‘Ik werk ook als portier, in Amsterdam. Tuurlijk is het gedrag van het publiek hier anders dan het haantjesgedrag aan de deur. Maar als het fout gaat, kan het hier ook goed fout gaan. Kijk alleen maar eens naar het aantal mensen tijdens een evenement. De massaliteit alleen al kan gevaarlijk zijn. Als de pleuris uitbreekt, zijn we denk ik toch echt met te weinig.’
(gesprek tijdens observatie)

Om ervoor te zorgen dat de beveiligers van zowel de statische posten en de ingangscontrole als de interventieteams weten wat hun taak inhoudt, zorgt de werkgever vaak voor een rondleiding waarin een ervaren beveiligers zijn collega’s wegwijs maakt, laat zien waar de nooduitgangen zijn, waar camera’s hangen, waar de toiletten en andere faciliteiten zijn en ook wat de wensen zijn van de opdrachtgever. Dat laatste kwam bij onze observaties van evenementen ook stevast aan de orde in een briefing onder leiding van operationeel leidinggevenden, veelal projectleiders genoemd.

Voorafgaand aan de briefing druppelen de beveiligers langzaam binnen in een ruimte die voor die gelegenheid is ingericht. Zij werken veelal op oproepbasis, waardoor het zomaar kan zijn dat zij collega’s aantreffen die zij een hele poos niet meer hebben gesproken. Die worden enthousiast begroet onder het genot van een bak koffie of thee. De beveiligers hebben hun uniform al aan of zij kleden zich ter plekke om. De kleding van de beveiligers wordt aangepast naar gelang het soort event.

‘Bij de avond met Nederlandstalige muziek waren de beveiligers in pak. Bij een andere gelegenheid waren de beveiligers van hetzelfde bedrijf weer wat sportiever aangekleed. Bij dit bedrijf hebben de beveiligers zelfs een beetje een soldatenachtige uitstraling. Maar dat komt wellicht ook door hun postuur, hun werkschoenen en hun “oortje” waarmee zij in contact staan met de centraalpost.’ (observatie)

De beveiligers tekenen de presentielijst en krijgen dan direct hun opdracht voor die avond te horen. Als er beveiligers zijn die gebruik dienen te maken van verbindingen, dan krijgen zij een portofoon en zogeheten ‘oortje’ aangereikt met

een oproepnummer, waarmee zij vanuit de centraalpost (zie verderop) kunnen worden aangestuurd.

Tijdens de briefing worden de opzet, taakverdeling en bemensing duidelijk gemaakt door de operationeel leidinggevend. Daarna verlaten de beveiligers – veelal met hun sectie of groep – de ruimte van de briefing om hun post te gaan innemen. De interventieteams wachten op de eerste orders van de centraalpost of commandokamer, een soort meldkamer. Vanuit de centraalpost wordt soms ook het cameratoezicht geregeld. In het geval van een grote concentratie gebeurt cameratoezicht veelal door de eigen huisbeveiliging. In de commandokamer worden opdrachten ('meldingen' zou de politie zeggen) uitgezet bij de beschikbare eenheden. In de centraalpost wordt aangestuurd, gecoördineerd en zoals de wetgeving dat vraagt, direct van elke gebeurtenis een kort verslag gemaakt. Ook wordt er via de huisbeveiliging of een specialistisch bedrijf ondersteunend cameratoezicht verzorgd.

De interventieteams werken enigszins zoals de noodhulp bij de politie vroeger tijdens een surveillance. Zij lopen rond en doen zelf waarnemingen van eventuele opvallende zaken dan wel onregelmatigheden. Zij geven steeds door aan de centraalpost wat hun positie is en waarmee zij zich op dat moment bezighouden.

'Als de beveiligers wordt gevraagd waarnaar zij kijken en waarop zij vooral letten, geven zij aan dat zij letten op alle gedrag dat afwijkt. Denk aan dronkenschap, boze mensen, steeds op en neer lopende mensen, huilende dames, opgefokt gedrag.' (gesprek tijdens observatie)

Maar af en toe komt er een opdracht binnen van de centraalpost, en dan kan er ofwel nog rustig naar de plaats worden gelopen waarop de opdracht betrekking heeft, ofwel er wordt gerend. Dat laatste doen de beveiligers niet als het niet hoeft, omdat zij altijd met grote bezoekersaantallen te maken hebben. Rennen trekt de aandacht en veroorzaakt botsen en dringen in ruimten met veel publiek. Dat is ook de reden waarom er geregeld op werkvloerniveau afwegingen worden gemaakt of een bepaalde opdracht ook wel echt kan worden uitgevoerd.

De meest voorkomende incidenten bij evenementen hebben volgens de beveiligers te maken met roken, zakkenrollerij, seksuele intimidatie, dreiging en geweld. En dan vanzelfsprekend vooral bij de hoogrisico-evenementen. Bij het geweld gaat het meer dan eens om haantjesgedrag: elkaar aanstoten of een te

lange blik of te veel aandacht voor de vrouw van een ander is voldoende voor gedoe. Beveiligers zijn met name beducht voor events met dat soort haantjesgedrag. Bijvoorbeeld als er diverse doelgroepen op een enkel evenement afkomen.

‘Met *metalheads* zijn bijvoorbeeld als homogene groep veel minder problemen dan met kamers, en met R&B en zelfs met hardcore valt het wel mee. Duidelijk is dat het ene evenement het andere niet is voor wat betreft het risico op geweld en onrust. We observeerden een festival waarbij tevoren was afgesproken dat er een nultolerantie zou zijn tegenover drugsgebruik. Dat vertaalde zich naar de verwachting dat er veel aanhoudingen zouden worden gemaakt, maar uiteindelijk waren er nog altijd meer uitzettingen. Mensen met een kleine hoeveelheid drugs werden geregistreerd in de post van politie en beveiliging en daarna uitgezet. Personen met grotere hoeveelheden werden aangehouden. Daarbij werd heel vaak een zogeheten bokkenpootje toegepast en grepen om iemand onder controle te krijgen.’ (observatie)

Verderop in dit hoofdstuk zullen we zien dat geweld – in eerste instantie – volgens de beveiligers veelal niet rechtstreeks tegen hen is gericht, maar dat het gaat om onderling geweld tussen bezoekers. Dat is precies de reden waarom beveiligers het zo belangrijk vinden om al vroeg op de avond contact te maken met figuren bij wie zij de kans op ‘gedoe’ het grootst achten. Die worden dan preventief aangesproken, met een waarschuwing (heel vaak verpakt in humor) of een ‘praatje pot’ om gewoon eens te zien met wie zij te maken hebben. Een beveiligers stelt tijdens het meelopen:

‘Zo kun je al heel vaak de ellende vóór zijn en de zaak stukmaken, tenminste bij figuren die echt uit zijn op knokken.’ (interview)

En zo blijven de interventieteams waarnemen, opdrachten uitvoeren en (als het aan de orde is natuurlijk) dreigende situaties ‘stukmaken’ tot het einde van het evenement. Of er ook moet worden uitgezet en (heel soms) moet worden aangehouden, verschilt sterk van evenement tot evenement. Maar daarover meer in de paragraaf over geweld. We hebben ook evenementen geobserveerd waarbij de hele avond gezellig en rustig verliep. Aan het einde van het evenement stelt een deel van de beveiligers zich in een linie naast elkaar op met als doel om het terrein of de hal ‘leeg te vegen’. De veegploeg van de schoonmakers ruimt de rommel op en de beveiligers lopen met hun rij steeds verder naar voren en ver-

zoeken mensen om naar buiten te gaan. Het idee van een linie wordt over het algemeen goed begrepen door het publiek. Het signaal is duidelijk: ‘tijd om te vertrekken’. Maar ook backstage is er nog werk. Het is uiteraard de bedoeling dat de artiest(en) en hun entourage snel en veilig het evenement verlaten.

‘Een van de beveiligers zegt me dat ik [EB] deze avond geluk heb. Ik zal de Belgische popartiest meemaken tijdens zijn “run out”. Van tevoren is het vaak niet bekend wat artiesten doen na afloop: hoe verlaten zij de concerthal en wanneer? Er zijn volgens de beveiligers in het verleden wel artiesten geweest die heel lang bleven “naborrelen” op een afterparty. In dat geval moeten ook de beveiligers die de artiest moeten beschermen (vaak ook weer interventiedewerkers) overwerken. Maar deze artiest wil na de toegift direct vanaf het podium zo snel mogelijk naar een klaarstaande touringcar bij de artiesteningang. De artiest en zijn entourage zijn in enkele luttele seconden door ons naar de touringcar begeleid. “En we praten nooit uit eigen initiatief met ze. Vaak zijn ze moe en hebben ze daar echt geen trek in. En snelheid is geboden, want je wilt hem de bus in hebben voor het publiek massaal naar buiten gaat en een groepje fans op zoek gaat naar hun idool.”’ (observatie)

Dat brengt ons op een voornaam uitgangspunt achter het werk van evenementbeveiliging: crowd management. De horecaportiers gaven aan dat zij tegenwoordig ook aan zogeheten sfeerbeheer dienen te doen. Door onder meer goed te kijken wie wel en wie niet in een horecagelegenheid naar binnen mag en daarmee te voorkomen dat er ‘binnen’ dominante groepen ontstaan, door zich serviceverlenend op te stellen en contact te maken met bezoekers, moet de kans op een geslaagde avond uit worden vergroot en de kans op verstoring en geweld verkleind. Bij de beveiliging van evenementen is de gedachte achter de operatie de zogeheten crowd control en crowd support. Het geheel aan maatregelen om evenementen – vaak met grote bezoekersaantallen – goed te laten verlopen wordt ook wel crowd management genoemd (Van Duykeren, 2012). Met name popfestivals trekken heel veel bezoekers. Pinkpop en Lowlands zijn de grootste festivals. Pinkpop trok in 2013 ongeveer 60.000 bezoekers en bij Lowlands in 2012 waren dat er ongeveer 55.000.²⁰ Een wat kleiner festival als Bospop trekt makkelijk ongeveer 20.000 bezoekers. De bekendste concerthallen

20 <http://reizen-en-recreatie.infonu.nl/evenementen/71847-popfestivals-nederland-2013-overzicht-pinkpop-tm-lowlands.html>, bezocht op 2 mei 2014.

in Amsterdam hebben een capaciteit van 5500 (Heineken Music Hall) en 17.000 staanplaatsen (Ziggo Dome). Soms worden muziekevenementen georganiseerd in voetbalstadions. Ook daar zijn dan vaak grote bezoekersaantallen. Bezoekers komen met de trein of willen hun auto parkeren, ze willen de weg weten naar de entree van het evenement, na binnenkomst is het zaak dat zij zich niet gaan vervelen en dat er goede faciliteiten zijn (eten en drinken, toiletten). Er gaat ook wel eens wat mis: daarom is er beveiliging, is er bij grotere of risicovolle evenementen ook vaak een politiepost en is er een EHBO/geneeskundige dienst voor de afvoer en behandeling van zieken en gewonden, onder wie tegenwoordig ook steeds vaker mensen die een overdosis drugs tot zich hebben genomen (zie ook Ferwerda e.a., 2013; Kuppens e.a., 2014). Zoals reeds aangegeven in het eerste hoofdstuk spelen drugs en alcohol een grote rol bij het geweld tijdens het uitgaan.

De grote bezoekersaantallen en de publieksstromen (die toch redelijk voor-spelbaar zijn) worden mede in banen geleid door beveiligers (onder wie parkeerwachters en hosts in de publieke ruimte), door een verkeersplan, door dranghekken op het terrein of in de hal ('mojo barriers') en tegenwoordig zeker ook door cameratoezicht. Al met al heeft de beveiliging van evenementen heel veel kennis op dit gebied na alle ervaring die met crowd management werd opgedaan.

'Een expert vertelt ons over een activiteit op het Haagse Malieveld die massaal werd bezocht en waarbij grote publieksstromen van en naar het treinstation Den Haag CS werden verwacht. Hij legde met trots uit hoe destijds hekken werden opgesteld, afspraken werden gemaakt met de NS en op strategische punten beveiligers stonden om het publiek voor te lichten en de publieksstroom te doseren en hier en daar "druppels-gewijs" te laten verlopen door af en toe groepjes door te laten. Anders had er gemakkelijk een gevaarlijke en spannende situatie op het station kunnen ontstaan als duizenden mensen op zoek gaan naar hun trein en dan wellicht over de sporen gaan lopen. Of er ontstaan irritaties vanwege "botsen".' (interview)

Een geïnterviewde politiemedewerker die veel met beveiligers werkt, erkent dat de branche wellicht meer expertise heeft rondom crowd management dan de politie, en geeft daarom aan dat beveiligers zich ook moeten bezighouden met die kerntaak. Want hij ziet crowd management als hun kerntaak en niet 'politie-agentje spelen' of helpen met 'boeven vangen'. Desgevraagd vinden politiemen-

sen dat er onder de beveiligers van evenementen soms iets te veel ‘hobby bobbies’ zijn: personen die wel heel graag willen uitzetten of aanhouden. De geïnterviewde politie-expert geeft aan:

‘Met zijn allen vliegen ze er dan op, zonder goed te weten wat ze nu eigenlijk aan het doen zijn.’

We werken dit thema verder uit in de paragrafen over geweld en de samenwerking met de politie. Op voorhand kunnen we stellen dat uit onze interviews en observaties blijkt dat er inderdaad op de werkvloer wel personen zijn die graag ‘politieagentje’ spelen, maar dat veruit de meeste beveiligers die wij tegenkwamen – zeker van de interventieteams – veel ervaring hebben en goed weten wat zij aan het doen zijn wanneer geweld wordt toegepast. De branche is daarin door schade en schande wijzer geworden. Fout gaat het volgens de beveiligers en hun leidinggevendens als bedrijven onervaren, want goedkope, oproepkrachten inzetten die onvoldoende geoefend zijn en beschikken over weinig routine bij (dreigend) geweld. De beveiligers geven aan dat er wat hen betreft best meer zou mogen worden geoefend en getraind. In hun ogen lijken hun werkgevers op dat vlak momenteel te weinig te hebben geregeld, mogelijk vanwege kostenoverwegingen.

4.4 *Wie is de evenementbeveiligers?*

Net als de portiers zijn de beveiligers bij evenementen veelal oproepkrachten. Zij werken vaak een aantal uren per maand als beveiligers. Op de websites van de bedrijven staan regelmatig oproepen voor meer mensen die – zij moeten vaak al wel een beveiligingsdiploma hebben – onderdeel willen uitmaken van een pool die door de planners kan worden benut voor het bemensen van evenementen. Op de site is meestal ook een vragenlijst opgenomen, waarmee direct kan worden gesolliciteerd. Er wordt gevraagd om event security officers, hostesses, servicemedewerkers en beveiligers met standby- of portierservaring. Verder wordt er gevraagd naar relevante andere opleidingen (denk aan EHBO of BHV) en of iemand meerdere talen machtig is. Vaak wordt niet direct gevraagd of iemand reeds contact heeft gehad met politie en justitie. Een leidinggevende zegt desgevraagd:

‘Maar als dat zo was, zouden ze nooit hun pas en vergunning krijgen, dat is dus een toets, en uiteraard vragen we ernaar in het kennismakingsgesprek.’ (interview)

Een heel klein deel werkt buiten de operationele werkzaamheden om op het kantoor van het beveiligingsbedrijf en is dus fulltime in dienst van het bedrijf. Maar de meeste personen zijn student, hebben een hoofdbaan elders of – en dat geldt opvallend vaak voor de interventiebeveiligers – zijn namens hetzelfde beveiligingsbedrijf ook werkzaam als portier. Het vak van zowel horecaportier als interventiemedewerker vereist immers fysiek en mentaal sterke mensen, die tegenwoordig ook steeds vaker communicatief vaardig dienen te zijn. Maar zelfs dan hebben zij evenals de portiers in het vorige hoofdstuk vaak nog elders hun hoofdinkomsten en is het beveiligingswerk een bijverdienste. Sommige interventiemedewerkers die wij spraken werken in de bouw, in de ICT, volgen een universitaire of een hbo-opleiding (bijvoorbeeld integrale veiligheidskunde) of hebben een eigen bedrijfje (dat dan overigens niets met veiligheid te maken heeft). Volgens de beveiligers zelf worden soms wel de grenzen van het toelaatbare opgezocht, doordat sommige beveiligers wel heel vaak per maand als oproepkracht werken. ‘Dan ben je feitelijk gewoon fulltime, maar ik kan het geld zo goed gebruiken,’ stelt een van de beveiligers met een brede lach op zijn gezicht. Hij reist regelmatig het hele land door met een paar collega-oproepkrachten uit dezelfde regio om overal klussen te kunnen oppakken. ‘Dus voor mij is het geen bijverdienste, maar echt mijn hoofdbaan.’

De leidinggevenden geven toe dat deze praktijk bestaat. Veel erger vinden zij de prijsenslag tussen een aantal aanbieders, waardoor aan de opdrachtgever voor een beveiligers slechts drie tientjes voor een hele klus in rekening worden gebracht. De prijzenoorlog doet het imago van de branche geen goed, hoewel zij tevens verwijzen naar – soms – een vreemde prikkel vanuit de opdrachtgevers: als een evenement zonder incidenten is verlopen, is er een gerede kans dat het jaar erop de beveiliging wordt teruggebracht. Zij vinden dat merkwaardig en geven aan dat onder invloed van incidenten als Hoek van Holland deze trend ook enigszins werd afgeremd. Beveiligers en leidinggevenden vrezen dat een prijsenslag ook negatief uitpakt voor de kwaliteit van de beveiligers.

‘Dan worden er in onderaanneming partijen ingezet die zomaar een busje studenten aanleveren of huismoedertjes die nog nooit op een evenement hebben gestaan.’ (gesprek tijdens observatie)

Een van de geïnterviewde experts – een eigenaar van een beveiligingsbedrijf – vindt dat alle zeilen moeten worden bijgezet om de kwaliteit te blijven waarborgen, maar daarin mogen de bedrijven niet alleen staan. Ook aan het opleidingsstelsel zal in zijn ogen nog veel moeten gebeuren, omdat er wat inconsequente elementen in dat stelsel zijn geslopen.

‘Respondent vertelt over het verschil in opleidingen en de bevoegdheden. “Als je de opleiding event security officer hebt gedaan, mag je alleen op evenementen werken. Als je beveiligers doet, mag je ook op evenementen werken, terwijl er niks over evenementen in die opleiding naar voren komt. Als er een evenement in een stadion is, staat mijn personeel te werken met voetbalstewards, wat weer een heel andere opleiding is, ook lichter dan de ESO-opleiding.”’ (interview)

Beveiligers van evenementen hebben zo hun eigen eisen en standaarden bij wat iemand tot een goede interventied medewerker maakt.

Ten eerste mag van een interventied medewerker worden verwacht dat deze mentaal stevig in elkaar zit en letterlijk en figuurlijk tegen een stootje kan. Hij moet immers in staat zijn om – uiteraard alleen indien nodig – op een verstandige manier om te gaan met geweld en geweldsbeheersing. Iemand die snel onder de indruk is van mensenmassa’s, van dreiging of van een incident, is niet geschikt voor het vak in de ogen van de beveiligers. De medewerker moet getraind zijn en fit en moet een nuchtere houding kunnen combineren met uitstekende communicatieve vaardigheden.

‘Vroeger telden alleen de spieren en je lengte en je grote handen. Nu moet je ook nog met de mensen kunnen praten en zelfs een luisterend oor zijn indien nodig.’ (gesprek tijdens observatie)

Toch zijn lang niet alle medewerkers van de interventieteams breedgeschouderde mannen met een portiersachtergrond. Afhankelijk van de risico’s van een evenement worden ook wel personen ingezet – bij laagprofiel evenementen met een lagere kans op geweld – die het vooral moeten hebben van hun communicatieve vaardigheden. Denk aan ervaren event security officers die zijn ‘gescout’ door het beveiligingsbedrijf om door te groeien naar medewerker van een interventieteam. Sowieso eisen de beveiligers van hun eigen collega’s dat zij zich goed kunnen inleven in het publiek.

‘De meeste mensen willen een leuke avond hebben. Dan is het belangrijk als jij daar met een praatje en gevoel voor humor aan bij kunt dragen. Maar je moet je ook goed kunnen indenken dat hier types rondlopen die echt uit zijn op rottigheid.’ (interview)

Ook bij de beveiligers van evenementen is geen sprake van personen die bij de politie hebben gewerkt of daar nog steeds werken. Althans, in ons onderzoek kwamen wij die niet tegen. Zoals reeds aangegeven in hoofdstuk 1 mogen politieambtenaren in actieve dienst bepaalde nevenactiviteiten niet uitvoeren. Het vak van particuliere beveiliging valt daar ook onder. Wel kwamen we bij een van de bedrijven een buitengewoon opsporingsambtenaar tegen die in een grote stad als handhaver werkte bij een gemeentelijk vervoersbedrijf. Deze man en zijn leidinggevende gaven aan dat onder specifieke voorwaarden uitzonderingen kunnen worden gemaakt. Bijvoorbeeld als deze persoon nooit werkzaamheden verricht als particuliere beveiliging in de stad waar hij ook is aangesteld als buitengewoon opsporingsambtenaar.

Verder vielen ook bij de interventied medewerkers toch ook weer personen op met een defensieachtergrond, al waren het er wat minder dan bij de horecaportiers. Defensie heeft veel minder strikte regels over defensiepersoneel en hun (neven)werkzaamheden, bijvoorbeeld als particulier beveiliging. Bovendien speelt ook hier dat defensiepersoneel volgens eigen zeggen van de beveiligers gewend is aan een bepaalde discipline en een goede mentale weerbaarheid heeft, die goed kan worden benut in een interventieteam. Wederom troffen we personen aan met een achtergrond bij het Korps Mariniers en ook een keer de Luchtmobiele Brigade.

Wat ook bij de interventied medewerkers opvalt, is dat we geen enkele vrouw aantreffen. In het hele onderzoek troffen we één dame aan (een voetbalsteward) die (ook) als portier en evenementbeveiliging werkte. In het veldwerk dat was gericht op de beveiliging van evenementen zagen we wel veel vrouwelijke beveiligers, maar toch niet bij de interventieteams. Volgens de experts, de leidinggevend en de beveiligers zelf heeft dat te maken met fysieke weerbaarheid. Hoewel een van de leidinggevend en dat toch een gemiste kans vindt. Hij gelooft – en dergelijke opvattingen worden volgens hem ook wel gehoord op de politiewerkvloer – dat vrouwelijke politieagenten of vrouwelijke beveiligers heel handig zijn in het de-escaleren van dreiging. Een andere leidinggevende spreekt dit krachtig tegen en meent dat ‘als het losgaat je toch echt mannen moet hebben’.

Een andere (informele) eis die beveiligers stellen aan interventied medewerkers, is dat zij beschikken over operationele intelligentie. ‘Je moet durven om bepaalde afwegingen te maken en dat kan ook betekenen dat je tegen de centraalpost ingaat en bijvoorbeeld een bepaalde uitzetting ontraadt of een alternatief voorstelt.’ Dus ook intern mogen deze beveiligers niet op hun mondje gevallen zijn. Ten slotte dienen de interventied medewerkers – per definitie – uitstekend in teamverband te kunnen werken. Er wordt altijd in groepen of minimaal in koppels gewerkt. Er is steeds een operationele taakverdeling en dat is heel bepalend voor als het erop aankomt.

4.5 Geweld door en tegen evenementbeveiligers

Ook de beveiligers van de interventieteams hebben te maken met geweld. Toch is het meeste geweld volgens de beveiligers die wij erover spraken, niet zozeer tegen de beveiligers gericht, maar is het in eerste instantie vaak geweld tussen het publiek onderling. De beveiligers maken een onderscheid tussen laagprofiel-evenementen, waarbij een breed publiek geniet van een leuk avondje, en een hoogprofiel-evenement, waarbij er veel jongeren zullen zijn en veel drugsgebruik, gecombineerd met een stevige inname van alcohol. In de ogen van de beveiligers en de planners van de bedrijven zegt een programma al heel veel. Een artiest die een homogene subcultuur aantrekt (bijvoorbeeld metalliefhebbers en zelfs hardcore c.q. gabbers) of juist een breed publiek (denk aan mainstream pop) waarbij verschillende generaties door elkaar aanwezig zijn, levert minder gedoe op dan een dancefestival met doelgroepen die elkaar op zijn zachtst gezegd niet mogen en waar heel veel drank en drugs worden gebruikt. In het eerste geval is er weinig tot geen geweld, laat staan een uitzetting of aanhouding, maar in het tweede geval moet op basis van eerdere ervaringen van de beveiligers rekening worden gehouden met – zeker als de avond vordert – tientallen uitzettingen en aanhoudingen. De artiest zelf speelt daarbij ook een voorname rol.

‘Als je er een hebt die het publiek opfokt, ben je uiteraard niet blij. Maar gelukkig hebben artiesten tegenwoordig steeds meer verantwoordelijkheidsgevoel. Ze moeten wel, want wij vragen het ook van ze als beveiligingsorganisaties en organisatoren.’ (gesprek tijdens observatie)

Precies om die reden zijn beveiligers niet blij met artiesten die graag tussen het publiek willen gaan lopen of zich voor of na de show nog even willen laten zien. Dat zorgt voor verdrukking en irritatie en verhoogt de kans op geweld (zeker als mensen ook nog gaan dringen voor een handtekening). Een van de beveiligers merkt met een knipoog op dat ook de kleuterpop van K3 niet zonder risico is.

‘En dat zit hem dan vooral bij de ouders, natuurlijk niet bij de kinderen. Ouders zijn er zo op gebrand dat hun kinderen niets tekortkomen, alles goed kunnen zien en niet worden verdrukt, dat ze indien nodig vechten als wolven.’ (interview)

Verder speelt zoals gezegd ook de mate waarin een bepaald publiek drank en drugs gebruikt mee in de vraag of er veel geweld zal zijn. Die kans is dan gezien het imago van de artiest(en) al vaak wel in te schatten. Meer dan eens hebben de beveiligers bij hoogprofiel-evenementen volgens eigen zeggen te maken met mensen met een zogeheten opwindingsdelier, een psychotische toestand, waarbij ze van het ene op het andere moment extreem gewelddadig worden vanwege drank en drugs (meestal multigebruik).

‘Met de leden van het standby-team loop ik [EB] naar een hoekje bij de toiletten waar een op de grond zittende jongeman van rond de dertig wordt omringd door een aantal jonge vrouwen – onder wie zijn vriendin en een zus. Hij zou te veel hebben gedronken, maar de meiden geven aan dat hij zeker ook pillen heeft gebruikt. De man is ontzettend misse-lijk en slap. De beveiligers brengen hem naar de ruimte met EHBO en enkele geneeskundigen. Eenmaal daar aangekomen wordt de man gewelddadig en probeert zich los te slaan van de beveiligers en de EHBO’ers. Een van de beveiligers gaat door zijn knieën en probeert de man – inmiddels gezeten op een stoel – tot bedaren te brengen. “Hou maar op,” zegt een arts, “die knakker heeft een geweldsdelirium en dan helpt rustig op hem inpraten echt niet meer.” Uiteindelijk wordt de man na eerst te zijn nagekeken door de geneeskundigen uitgezet. “Maar dat doen we bij iedereen die lastig wordt,” stelt een van de beveiligers.’ (observatie)

Wij hebben diverse uitzettingen kunnen waarnemen, inderdaad vooral bij de zogeheten hoogprofiel-evenementen. De bezoeker wordt dan na enkele eerdere

waarschuwingen verzocht (gevorderd) om het evenement te verlaten. Als hij dat niet van plan is, mag eventueel en alleen indien nodig ‘gepast geweld’ worden gebruikt in de vorm van bepaalde grepen. Maar vaak wordt dan eerst nog geprobeerd om zonder klemmen met praten en overreden de overlast-veroorzaker naar buiten te bewegen.

‘Op het dancefestival loopt een lange, stevig gebouwde, blonde jongen rond met een bebloed gezicht. Volgens camerabeelden en waarnemingen van zowel publiek als beveiligers zou de jongen actief op zoek zijn naar ruzie. Daarbij heeft hij reeds enkele klappen uitgedeeld en zelf ook opgelopen. De beveiligers weten bijna zeker dat de man middelen heeft gebruikt. Het wordt volgens de centraalpost zaak dat de man wordt verwijderd. Zes beveiligers (nog bijgestaan door iemand van de zogeheten huisbeveiliging van de concerthal) trachten de man – die vecht als een stier – onder controle te brengen en naar buiten te werken. Twee passen armklemmen toe, drie zorgen dat het publiek zich er niet mee bemoeit en banen een weg naar de uitgang, en een laatste beveiligers houdt overzicht en contact met de centraalpost. De man wordt de deur uitgezet (waarbij niet wordt geduwd, geschopt of geslagen) en zijn vriendin loopt achter hem aan. Later horen we dat de man nog lang op het terrein van de hal heeft rondgehangen en aangifte bij de politie heeft gedaan tegen de beveiliging.’ (observatie)

Het geweld is vaak in eerste instantie niet gericht tegen de beveiligers, maar die moeten zich er gaandeweg wel mee bemoeien als een bezoeker echt een probleem wordt. Maar soms lost het geweld ook vanzelf op en kun je volgens de beveiligers simpelweg te vroeg zijn.

‘Weet je wat soms ook werkt: gewoon heel even op een afstand afwachten en zien of het geweld weer inzakt. Heel vaak is dat wel zo, en dan kun je daarna de betrokkenen aanspreken en waarschuwen. Bijvoorbeeld om uit de buurt van die ander te blijven en elkaar niet te blijven opzoeken.’ (interview)

Maar vaak genoeg stopt het geweld niet en moeten de beveiligers zich ermee gaan bemoeien. Volgens hen geldt dan de stelregel: hoe korter en sneller de interventie, hoe beter het is. Wat bepaald doet denken aan eerder onderzoek naar uitgaansgeweld in Arnhem (Van der Torre e.a., 2011) en Groningen (Ber-

voets e.a., 2009), waarbij ook de politie erop was gebrand om de tijdsduur van een aanhouding zo kort mogelijk te houden, en wel met hetzelfde motief als de beveiligers.

‘Hoe langer het duurt, hoe meer van die pannenkoeken zich ermee gaan bemoeien en hoe groter de kans dat een incident verder escaleert.’ (interview)

Zowel de geïnterviewde politie-expert als de leidinggevend en de beveiligers geven aan dat er helemaal niet zo veel wordt aangehouden op evenementen. Volgens hen heeft dat te maken met beleid van het Openbaar Ministerie en de politie. Voor zware mishandeling bijvoorbeeld wordt aangehouden en overgedragen aan de politie. Bij de meeste incidenten is echter geen sprake van een aanhouding (een burgerarrest), maar van een uitzetting volgens het privaatrecht. Als steeds iedereen zou worden aangehouden, zouden volgens zowel politie als beveiliging veel personen voor een (strafrechtelijk gezien) ‘flutdelict’ worden aangehouden. Dat zou dan weer veel vragen van de capaciteit van politie en justitie. Een beveiliging verzucht tijdens een observatie:

‘We hebben zelfs bij een evenement eens te horen gekregen dat we alleen maar konden uitzetten omdat er geen politie beschikbaar was. Daar zakt je broek toch van af.’ (gesprek tijdens observatie)

Daarbij doet zich de constatering voor dat wat door beveiligers en publiek als irritant en onfatsoenlijk gedrag wordt gezien, lang niet altijd ook strafbaar hoeft te zijn, maar wel een inbreuk kan maken op de huisregels en bezoekersvoorwaarden. Vandaar dat er meer privaatrechtelijke acties plaatshebben. Ongeacht de ervaringen van beveiligers met geen of in hun ogen te weinig politie geeft de geïnterviewde politie-expert aan dat hij het liefst wel elke uitgezette persoon direct buiten op straat zou willen zien en spreken. Om daarmee de beveiligers te controleren – ‘hebben ze iemand niet de tering geslagen en een kop-penalty gegeven?’ – en ook om de beveiligers te helpen – ‘wij kunnen als iemand vervolgens aangifte bij ons wil doen tegen de beveiligers dan ook direct constateren hoe netjes een beveiliging heeft gehandeld.’ Verder blijft het openbaar gebied in de ogen van politiemensen vooral politiedomein. De politie dient daar toezicht te houden op de uitgezette personen en hun eventuele wraakgevoelens. Die zouden ze zomaar op anderen (voorbijgangers) kunnen botvieren. Dat is precies de reden voor de inzet van particuliere beveiligers in sommige uit-

gaansgebieden, waarbij zij in opdracht van – veelal – de gemeente ervoor zorgen dat de uitgezette personen niet in het openbaar gebied hun probleemgedrag en overlast continueren.

Evenals de portiers weten de evenementbeveiligers hoe scherp er wordt gelet op hun gedrag, en dan met name op het geweldgebruik. Hoewel alle interventiedewerkers aangeven dat je met praten veel geweld kunt tegenhouden, kunt de-escaleren en kunt ‘stukmaken’, moeten er toch af en toe grepen worden toegepast om iemand onder controle te brengen en ook wordt er af en toe (weg)geduwd. De kunst is dan – zoals ook de portiers aangaven – om met het verstand erbij te blijven en ondanks de overmaat aan adrenaline en spanning ‘nette’ grepen toe te passen met geen of zo min mogelijk letsel als gevolg, geen reacties bij het publiek uit te lokken bij overmatig geweld en tevens ook de kans op een rechtszaak te verminderen. Want ook tegen evenementbeveiligers wordt (zo zagen we ook in een reeds aangehaald observatiefragment) aangifte gedaan. Ook de beveiligers van evenementen moeten vrezen voor zogeheten werkgerelateerde antecedenten.

Een van de beveiligingsbedrijven in ons onderzoek verzorgt naast portiersdiensten ook evenementbeveiliging, met hetzelfde personeel. Zoals we reeds aangaven is er her en der overlap tussen deze twee vormen van dienstverlening binnen de particuliere veiligheidszorg. Tijdens een observatie bij dit bedrijf liepen we mee op een klein evenement voor dertigplussers. De kans op geweld was daar niet heel groot, hoewel de beveiligers lieten weten dat de sfeer maar zo kan omslaan, op welk evenement dan ook. ‘Als er gedronken wordt en ze gaan aan elkaars vrouw zitten, dan kun je vanavond nog wel eens gezeik hebben,’ zo merkte een van de beveiligers op. Beide onderzoekers die die avond aanwezig waren – een bij het evenement en de ander met een beveiliger voor de deur bij een jongerenkroeg op nog geen vijftig meter afstand – vonden deze beveiliger alleen al een vakman in het aanknopen van gesprekjes en sfeer maken. Als psychiatisch verpleegkundige (zijn hoofdberoep) wist hij hoe humor kan worden ingezet om het ook echt ‘leuk te houden’ of iemand van verder probleemgedrag af te houden.

‘Iemand laten lachen werkt ontwapenend, dan kun je de spanning proberen op te heffen. Iemand doet dan uiteindelijk wat je van hem wenst.’
(gesprek tijdens observatie)

Een groot verschil tussen portierswerk en het beveiligen van evenementen is dat een portier de vaste klanten van een bepaalde kroeg leert kennen. Bij evenementen is het merendeel van de bezoekersmassa anoniem en onbekend voor de beveiligers. Zij hebben in dat geval trucs en methoden om toch snel even te kijken wat voor vlees ze in de kuip hebben. Een probaat middel tegen geweld later tijdens een evenement is volgens de beveiligers – zoals reeds aangegeven – om al in een vroeg stadium de bezoekers te leren kennen, er contact mee te maken en een fijne avond te wensen.

‘Tijdens een popconcert ziet een observant hoe vier beveiligers van een standby-team naar buiten lopen en actief kennismaken met het publiek. Zij doen dat volgens eigen zeggen om de sfeer te proeven en ook om te zien of er vreemde snuiters in het publiek zijn, met wie zij eventueel later tijdens het evenement nog eens te maken zouden kunnen krijgen. Dat lijkt erg op leerstukken van gevaarbeheersing bij de politie die pleiten voor meegroeien met de situatie (maar meegroeien kan niet, je kunt niet opschalen als beveiliging) en reeds vroeg contact aangaan met het publiek en het uit de anonimiteit halen. Zo worden tijdens de observaties meerdere malen situaties waargenomen waarbij dronken mensen worden aangesproken en uiteindelijk toch verder worden binnengelaten. Wel wordt dan gevraagd aan de familieleden en de vrienden om deze mensen verder in de gaten te houden.’ (observatie)

Als er dan toch moet worden uitgezet, dan is volgens de beveiligers het gekozen moment ontzettend belangrijk. Zij mogen in overleg met de centraalpost dat moment ook zelf inschatten en kiezen.

‘Technieken als wachten tot iemand naar de wc gaat, waar hij opgewacht wordt, of tot het donker als de lichten uitgaan en er gejuicht wordt, zijn manieren om mensen makkelijk weg te krijgen, zonder veel aandacht te trekken van de rest van het publiek.’ (interview)

Ook bij de interventied medewerkers is er discussie over het al dan niet toekennen van handboeien (hetgeen volgens de wet bij zeer hoge uitzondering kan, zie het eerste hoofdstuk). Zij geven aan dat zij liever geen handboeien willen, tenzij er goed kan worden getraind, maar dat heel soms tiewraps wel handig zouden zijn om iemand die om zich heen slaat een beetje meer in bedwang te houden. Een beveiligers merkt op ‘dat je met een aanhouding op de politie moet

wachten of dat je de arrestant snel moet overgedragen bij een politiepost, maar bij lang niet alle muziek evenementen is ook een politiepost'. In de praktijk worden er zoals gezegd vooral uitzettingen gedaan, waarbij de amokmaker snel op straat wordt gezet. Dan zijn handboeien volgens de beveiligers ook niet nodig. Zowel de leidinggevenden als de interventie medewerkers vinden dat er heel streng moet worden omgegaan met geweldsmiddelen of het toekennen van speciale (gewelds)bevoegdheden. Het geweldsmonopolie moet – zo vonden ook de portiers – in handen van de overheid blijven.

4.6 Relatie met de politie

Beveiligers van evenementen hebben in ons veldwerk veel minder te maken met de politie dan portiers (en voetbal stewards, zoals we zullen zien in het volgende hoofdstuk). De organisator van een evenement heeft weliswaar samen met het beveiligingsbedrijf dat hij inhuurt met name voorafgaand aan het evenement te maken met de politie. De gemeente verleent de vergunning en de politie geeft de gemeente advies over veiligheidsaspecten. Zoals we reeds aangaven verloopt dat voortraject volgens de organisatoren en beveiligingsbedrijven niet altijd even soepel: adviseurs en besluitvormers bij de gemeente en de politie hebben veelal veel minder inhoudelijke expertise over evenementbeveiliging dan de organisatie en de beveiligingsbedrijven. Dat wekt soms irritaties op, uiteraard met name bij negatieve adviezen.

'Ik heb toen als organisator samen met een leidinggevende van het beveiligingsbedrijf dat ik altijd inhuur eens een lastige politieman mee naar het evenement genomen. Op het stadhuis bleef het kissebissen en vliegen afvangen. Eerder deed ik dat ook al met gemeenteamttenaren: kom eens bij het evenement kijken en probeer je in te leven in de praktische problemen waar wij tegen aanlopen en kijk wat jouw adviezen voor gevolgen hebben. En al helemaal: probeer in te zien dat wij ons vak serieus nemen en dat we ook de beveiliging van een evenement niet als iets minder belangrijks zien.' (interview)

Volgens de geïnterviewde experts binnen de branche hebben de organisatoren en de beveiligingsbedrijven te kampen met het imago dat winst voor hen belangrijker is dan veiligheid. Dat organisatoren van evenementen veel omzetten maar ook heel veel kosten maken, ook om de beveiliging op orde te krijgen,

dat wil er bij sommige overheidsdienaren – ook politiemensen – niet in. Een van de geïnterviewden geeft aan dat de grote hoeveelheid kennis en expertise die in de beveiligingsbranche inmiddels bestaat over crowd control en crowd management een stille getuige is van de aandacht die de particuliere sector heeft voor veiligheid.

Op de werkvloer hebben de interventiemedewerkers bij een evenement al een heel stuk minder met de politie van doen. Alleen bij hoogrisico-evenementen is vaak een politiepost aanwezig waar aangifte kan worden gedaan door bezoekers en waar beveiligers arrestanten heen kunnen brengen. Die worden daar voorgeleid aan een hulpofficier van justitie en weggebracht naar een cellencomplex, als ze tenminste niet gewoon heengezonden worden. Zoals eerder aangegeven wordt er over het algemeen meer uitgezet op privaatrechtelijke gronden dan aangehouden.

De meeste portiers waren erg kritisch op de politie (en de politie op hen), hoewel zij, als er eenmaal operationeel contact was en men elkaar had leren kennen, over het algemeen goed uit de voeten konden met de politie. We gaven zelfs aan dat de portiers – volgens eigen zeggen – enigszins neerkeken op de politie en haar slappe optreden in de ogen van de portiers. Bij de evenementbeveiligers bespeurden we ook een kritische houding, alhoewel zij toch wat milder waren. De interventiemedewerkers die ook als portier werkten, waren veel kritischer op de rol van de politie in de uitgaansgebieden dan over de samenwerking van politie en beveiliging tijdens evenementen. Tijdens de evenementen was er zoals gezegd een meer afstandelijke relatie. ‘Wij doen de binnenboel en zorgen dat het daar niet escaleert en zij doen de buitenboel, zou je kunnen zeggen.’ We zijn in tegenstelling tot bij de portiers en voetbalstewards bij de door ons geobserveerde evenementen geen situaties tegengekomen waarin de beveiligers en de politie overlappende taken hadden en waarbij beveiligers ook deels in het (semi)-publieke domein optraden. Het optreden stopte bij wijze van spreken bij de voordeur van het evenement.

Net als de portiers zouden de interventiemedewerkers graag eens met de politie oefenen op aanhoudingen en de daarbij te gebruiken arm- en beenklemmen. Daarvoor hadden ze ook nog een andere reden: samen één lijn trekken en ook leren welke technieken bij een rechtszaak door de beugel kunnen, mocht het tot een rechtszaak komen. De politie is op enkele plaatsen in Nederland met gezamenlijk trainen met enkele beveiligingsbedrijven gestart. Maar volgens de geïnterviewde politie-expert moet daarbij voorzichtigheid worden betracht.

Het is allereerst van belang om goed te weten met welk beveiligingsbedrijf je te maken hebt en het is niet de bedoeling dat de politiekennis zomaar met iedereen wordt gedeeld. Maar aan de andere kant ziet hij ook de voordelen.

‘Vaak zie je bij die beveiligers toch dat ze gaan overbieden en heel stevig inzetten op geweld met vaak maar een futiele aanleiding. Het kan geen kwaad als ze leren doel-middeldenken en als ze inzien dat je niet iemand half invalide hoeft te slaan als je hem ook veel efficiënter met wat mooie grepen en klemmen onder controle kunt krijgen.’ (interview)

Toch is de samenwerking op werkvloerniveau over het algemeen goed.

‘T. vertelt dat de samenwerking met de politie altijd goed is bevallen. Bij incidenten waar politie aanwezig is, staat de politie volgens T. open voor wat de beveiligers te melden hebben en wordt hun informatie serieus genomen.’ (interview)

4.7 Aansturing en autonomie

Zoals in de vorige paragrafen reeds aangegeven, wordt van de beveiligers van evenementen (en dan met name van de interventiemedewerkers) een zekere operationele intelligentie verwacht. Zij worden weliswaar aangestuurd door de centraalpost (een soort meldkamer) en zij werken in teams met steeds een soort meewerkend voorman of met een soort feitelijke pikorde op basis van ervaring. Desondanks wordt van hen verwacht dat zij ter plekke inschatten en samen overleggen welke handeling het meest past bij de situatie. Een centraalpost heeft immers wel het overzicht, maar kent veelal niet de precieze omstandigheden ter plekke. Wel wil de centralist over het algemeen steeds bijgepraat worden over de laatste stand van zaken, mocht er een incident zijn. De beveiligers bij evenementen met de meer statische posten hebben de minste handelingsvrijheid, omdat hun opdracht een stuk begrensder is dan die van de interventiemedewerkers. Laatstgenoemden functioneren (vonden wij) een klein beetje als een soort noodhulp-surveillance: zij worden door de centraalpost naar knelpunten en eventuele incidenten gestuurd. Maar zij nemen zelf ook waar en zij lopen hun rondes, omdat een goede beveiligster wel weet waar hij op een bepaald moment tijdens een evenement nodig is. Iemand die onvoldoende ‘kijkt’ wordt door zijn collega’s minder serieus genomen.

‘We hebben hier een jongen die beslist veel ervaring heeft met evenementen, maar toch hebben collega’s het idee dat hij soms maar wat loopt aan te lummelen in plaats van dat hij echt goed meekijkt en ziet waar op een bepaald moment werk is. Als je dit werk doet, moet je echt erbij blijven en zelf ook initiatief durven nemen.’ (interview)

De aansturing van evenementbeveiligers is veel strakker dan die van portiers. Het werk van de interventieteams komt hoe dan ook neer op teamwork, waar een portier (vorig hoofdstuk) vaak alleen of met een deurmaat staat. De centraalpost laat idealiter de uiteindelijke beoordeling vaak over aan de beveiligers ter plaatse. Denk aan een niet al te groot incident (roken of een kleine onenigheid tussen bezoekers) dat door de camera’s wordt opgemerkt midden in een mensenmassa die naar een concert aan het kijken is.

‘Dan kun je de zaak beter met een camera in de gaten houden, voordat je daar een paar grote mannen met een V op hun borstkas heen stuurt. Dat roept alleen maar irritatie op.’ (interview)

Zo namen we ook waar dat de controle op roken – ‘vaak zie je dan al een pluimpje boven het publiek, en je ruikt het uiteraard’ – vaak ook achterwege moet worden gelaten, omdat de muziek zo hard staat dat aanspreken niet mogelijk is, of de ruimte te donker is om er goed in te kunnen werken. Vaak worden personen dan – soms na eerst door de camera in de gaten te zijn gehouden – aangesproken op hun gedrag wanneer zij naar het toilet gaan of naar de bar lopen om drankjes te kopen. Dat aanspreken gebeurt dan over het algemeen rustig en vriendelijk. En in de meeste gevallen wordt ook netjes gehoor gegeven aan het verzoek van de beveiligers.

Sommige beoordelingen worden echter niet aan de beveiligers op de vloer overgelaten, maar komen rechtstreeks van de opdrachtgever (en moeten dus worden uitgevoerd) of zelfs van de hulpdiensten. Denk aan het vrijhouden van trappen van tribunes, een eis van de brandweer.

‘Na de snelle koffie (er is geen tijd om even rustig te zitten tijdens de dienst) krijgen de interventiemedewerkers door dat ze even “voor de brandweer aan de bak moeten”. Als ik [EB] eerlijk zeg dat ik niet snap wat ze bedoelen, geven ze aan dat ik getuige zal zijn van nutteloos werk. Volgens brandweervoorschriften moeten de trappen tussen de tribunes bij het evenement goed toegankelijk zijn. Op dit moment zitten ze echter

vol met bezoekers die het staan moe zijn. We werken van boven naar beneden: de beveiligers gebruiken een fel zoeklicht om op te vallen en beschijnen daarmee precies de mensen die ze graag van de trap weg willen hebben. We hebben geluk dat deze artiest vooral rustige en vrolijke toeschouwers heeft. Mensen mokken soms een beetje, maar iedereen geeft gehoor aan het verzoek. Als we weer frontstage zijn, lachen de beveiligers als ze zien dat de trappen ook echt vrij blijven. “Dat gebeurt niet vaak, meestal zitten ze na een paar minuten weer op hun oude plek.” (observatie)

Ook bij geweldsbeheersing hebben de interventied medewerkers, zoals reeds geschetst in de vorige paragrafen, een betrekkelijke handelingsvrijheid.

‘Je moet durven bepaalde afwegingen te maken en dat kan ook betekenen dat je tegen de centraalpost ingaat en bijvoorbeeld een bepaalde uitzetting ontraadt of een alternatief voorstelt.’ (gesprek tijdens observatie)

4.8 Samengevat

De evenementbeveiliging is echt een erkend specialisme geworden, waar het voorheen door organisatoren en beveiligingsbedrijven ‘erbij werd gedaan’. Net als de portiers zijn de beveiligers bij evenementen veelal oproepkrachten. Zij werken dan vaak een aantal uren per maand als beveiligers. Zowel het vak van horecaportier als dat van interventied medewerker vereist fysiek en mentaal sterke mensen, die tegenwoordig ook steeds vaker communicatief vaardig dienen te zijn. Wellicht is dat de reden dat wij opvallend vaak interventied medewerkers ontmoetten die ook horecaportier waren (geweest). Hoewel lang niet alle medewerkers van de interventieteams breedgeschouderde mannen zijn met een portiersachtergrond. Afhankelijk van de risico's van een evenement worden – bij laagprofiel evenementen met een lagere kans op geweld – ook wel personen ingezet die het vooral moeten hebben van hun communicatieve vaardigheden.

Een groot verschil tussen portierswerk en het beveiligen van evenementen is dat een portier de vaste klanten van een bepaalde kroeg leert kennen. Bij evenementen is het merendeel van de bezoekers anoniem en onbekend voor de beveiligers. Ook de beveiligers van de interventieteams hebben te maken met geweld. Toch is het meeste geweld volgens de beveiligers die wij erover spraken, niet zozeer tegen de beveiligers gericht, maar gaat het in eerste instantie

vaak om geweld tussen het publiek onderling. De beveiligers maken een onderscheid tussen laagprofiel evenementen, waarbij een breed publiek geniet van een leuk avondje, en hoogprofiel evenementen, waarbij veel jongeren aanwezig zijn en er veel drugsgebruik is, gecombineerd met een stevige inname van alcohol. Als er een incident is, dan wordt er meer uitgezet volgens het privaatrecht en is er minder sprake van een aanhouding (een burgerarrest). Een schending van bezoekersvoorwaarden is lang niet altijd ook een strafbaar feit. En zelfs als het wel gaat om (lichte) strafbare feiten, wordt geregeld uitgezet. Als steeds iedereen zou worden aangehouden, zouden volgens zowel politie als beveiliging veel personen voor een (strafrechtelijk gezien) 'flutdelict' worden aangehouden. Dat zou dan weer veel vragen van de capaciteit van politie en justitie. Voor zware delicten wordt vanzelfsprekend wel aangehouden en overgedragen aan de politie. We zijn in tegenstelling tot de portiers en de voetbalstewards (volgende hoofdstuk) bij de door ons geobserveerde evenementen geen situaties tegengekomen waarin de beveiligers en de politie overlappende taken hadden en waarbij beveiligers ook deels in het (semi)publieke domein optraden. Het optreden stopte bij wijze van spreken bij de voordeur van het evenement.

Van de beveiligers van evenementen (en dan met name van de interventie-medewerkers) wordt operationele intelligentie verwacht. Zij worden aangestuurd door een centraalpost en zij werken in teams met steeds een soort meewerkend voorman of met een soort feitelijke pikorde op basis van ervaring. Desondanks wordt van elk van hen verwacht dat zij situaties ter plekke inschatten en samen overleggen welke handeling het meest past bij de situatie.

Een rustige match: voetbalstewards

5.1 Inleiding

Op Paaszondag 20 april 2014 werd in De Kuip in Rotterdam de bekerfinale PEC Zwolle-Ajax gespeeld. Die moest direct na aanvang minutenlang worden stilgelegd vanwege vuurwerkbommen die door Ajax-supporters op het veld werden gegoooid.²¹ Bij nader inzien bleek het daarbij te gaan om hooligans van de ‘nieuwe harde kern’, de zogeheten ultra’s van Vak 410. Het verhaal gaat dat zij met het vuurwerk – waardoor juist ook groot gevaar ontstond voor de eigen spelers – de wedstrijd doelbewust wilden stilleggen in afwachting van ‘een paar maten’ die nog onderweg waren naar De Kuip. Radio- en televisiejournalisten die verslag deden van de wedstrijd, spraken schande van het supportersgedrag. Uiteindelijk won de Zwolse club met 6-1 van de Amsterdammers. Na de wedstrijd ontspon zich een discussie die deels ging over de veiligheidsmaatregelen die voorafgaand aan de wedstrijd waren genomen. Was bekend dat een deel van de Ajax-aanhang vuurwerk bij zich had en waarom was dit dan niet afgenomen door fouillerende voetbalstewards, beveiligers en politiemensen? Dat brengt ons op het onderwerp van dit hoofdstuk: de voetbalsteward.

Vanwege het toegenomen vandalisme en de agressie rond voetbalwedstrijden zag tot eind jaren tachtig menig voetbalstadion eruit als een vesting met hekken en grachten rond het voetbalveld. Daarmee moest worden voorkomen dat voetbalhooligans het veld op zouden komen, met alle gevolgen van dien. Die maatregelen weerhielden de hooligans er overigens niet van om met vuurwerk te gooien (nog altijd een traditie bij de zogeheten ultra’s, zie Spaaij, 2006, en het incident in De Kuip van 20 april 2014) of in de hekken te klimmen en daar massaal aan te rammelen. In de vakken kon het aardig broeien, letterlijk en figuurlijk, en rond de wedstrijd waren er in de buurt van het stadion, maar soms ook in het stadion, ongeregelde heden en relletjes die vroegen om politietroptreden. Tegenwoordig zijn de hekken grotendeels verdwenen, mede vanwege

21 http://www.telegraaf.nl/telesport/voetbal/ajax/22531639/_Vuurwerk-aanval_in_De_Kuip_.html, bezocht op 12 mei 2014.

het dodelijke ongeluk in het Engelse Sheffield, waar in 1989 in het Hillsborough stadion 96 supporters werden doodgedrukt tegen een hek. Ze staan er alleen vaak nog bij het uitvak en zelfs dan zijn deze veelal vervangen door doorzichtig kunststof, wat iets vriendelijker oogt. Verder wordt er tegenwoordig meer vertrouwd op cameratoezicht in plaats van op hekken en grachten en wordt er nadruk gelegd op menselijk toezicht: de voetbalsteward. De betaaldvoetbalorganisaties (BVO's) zijn tegenwoordig zelfs wettelijk verplicht om zelf de regie te nemen bij veiligheid en ervoor te zorgen dat er een goed functionerende veiligheidsorganisatie is ingesteld, waarover meer in dit hoofdstuk. We spitsen ons verhaal toe op de stewards die tevens hun vergunning hebben als particuliere beveiligers en die opereren in de zogeheten bijstand- of interventieteams. Dat is goed te vergelijken met de interventieteams in de evenementbeveiliging (zie hoofdstuk 4). We beschrijven hun werk, de risicovolle situaties, hun achtergrond, de dilemma's die zij ontmoeten, de aansturing en de wijze waarop zij samenwerken met de politie.

5.2 Voetbalstewards van toen en nu

Voorheen lag de operationele verantwoordelijkheid voor de orde en veiligheid in de voetbalstadions in handen van de politie. Tegenwoordig zijn de betaaldvoetbalorganisaties (BVO's) primair verantwoordelijk. De BVO's zijn verplicht een veiligheidsorganisatie op te zetten en de veiligheid in en rond de stadions zelf te organiseren. Om dit te bewerkstelligen zijn veel infrastructurele verbeteringen, nieuwe stadions en technische hulpmiddelen geïntroduceerd. Een ingrijpende maatregel was de ontwikkeling van een stewardorganisatie bij de BVO's. Om dit mogelijk te maken was een aanpassing nodig in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. In deze wet is een uitzonderingspositie gecreëerd voor het betaald voetbal. Voetbal is daarmee het enige sportevenement waarvoor de inzet van stewards in de handhaving van de orde wettelijk geregeld is (COT, 2010).

Dat uitgangspunt werd nog eens bevestigd in het *Landelijk Actieplan Voetbal en Veiligheid* (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012) dat op 8 februari 2012 werd ondertekend door minister Opstelten van Veiligheid en Justitie. Iedere BVO heeft tegenwoordig een eigen veiligheidscoördinator die het bestuur en de directie adviseert over veiligheid. Politiek-bestuurlijk was er steeds minder draagvlak voor handhaving door de politie bij een – bij uitstek – private aangelegenheid als een voetbalwedstrijd. Langzaam verdwenen de politieambtenaren

uit het stadion, of beter: hun aantal werd teruggebracht naar enkelen die nog in (of nabij) het stadion aanwezig waren als supportersbegeleider, in de commandokamer samen met de stewardorganisatie of als achtervang voor de stewards. Er bestaat een *Kader voor beleid Voetbal en veiligheid* (2010) van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Daarin wordt van de clubs geëist dat zij beschikken over een strategisch veiligheidsoverleg tussen de lokale driehoek en de club. Het overleg dient te beschikken over een veiligheidsvisie met – in elk geval – aandacht voor informatie-uitwisseling tussen de lokale partijen, stewarding, particuliere beveiliging, uitsupporters en incidentmanagement. Het werken met stewards is vastgelegd in het *Opleidingshandboek Steward Betaald Voetbal* (Projectgroep Stewardopleiding, 2008), waarin richtlijnen staan en adviezen voor de stewardorganisatie. (Inmiddels bestaat er overigens ook een versie voor het amateurvoetbal, want ook daar deden zich de afgelopen jaren geregeld knelpunten voor rondom veiligheid). De stewards moeten, conform de regelgeving rond de particuliere beveiligingsorganisaties, in het bezit zijn van een op naam gesteld beveiligingscertificaat van de Koninklijke Nederlandse Voetbal Bond (KNVB).

De afgelopen jaren heeft zich ook bij de stewards een zekere professionalisering doorgezet, hoewel er volgens zowel de politie als de stewards zelf nog veel te winnen is met een verdere professionalisering. Maar zeker is dat de stewards niet langer vrijwilligers zijn en clubsupporters die vanwege hun liefde voor de club of zelfs hun lidmaatschap van de hardekernsupporters zijn benaderd om af en toe mee te helpen de rust in het stadion te handhaven. Soms was daarbij sprake van een sociaal preventief project (zie verderop). We zullen zien dat sommige hedendaagse stewards wel in die tijd zijn begonnen, maar dat de lat inmiddels toch veel hoger ligt. Vanaf 1999, de invoering van de Wet particuliere veiligheidsorganisaties en recherchebureaus, dienen zij in het bezit te zijn van een certificaat en wordt hun betrouwbaarheid en bekwaamheid getoetst. Dat houdt in dat er ook opleidingen moeten worden gevolgd die voldoen aan de wettelijke eisen. Daarin komen aspecten aan de orde als conflict- en crisisbeheersing, maar onder andere ook EHBO en communicatie. Tegenwoordig zijn er zowel clubs met ‘eigen’ stewardorganisaties als clubs met beveiligingsorganisaties waarvan zij de voornaamste aandeelhouder zijn (COT, 2010). Er zijn parttime-veiligheidsorganisaties en fulltime-organisaties naar gelang de club en het risicoprofiel van de te spelen wedstrijden. Een ‘tussenvorm’ is een meegroeierende veiligheidsorganisatie die naar gelang de prestaties van de club (en de te spelen risicowedstrijden) kan worden op- of afgeschaald.

Het veiligheidsbeleid bij de clubs bestaat uit verschillende maatregelen en activiteiten (COT, 2010). Naast stewarding gaat het om relatiebeheer met supporters, stadionverboden, uitkaarten en sociaal preventieve projecten, alsmede om fysieke infrastructuur en voorzieningen. Bij het relatiebeheer gaat het om contact maken en onderhouden met de supporters (de harde kern), waarmee zij uit de anonimiteit worden gehaald, wat – zo wordt verondersteld – de kans op problemen doet afnemen. Supporters die zich desondanks niet weten te gedragen, kunnen een stadionverbod krijgen, wat inhoudt dat zij een poos lang niet meer in het stadion mogen komen. Deze (volgens de KNVB als ultiem te beschouwen) sanctie wordt als zeer ingrijpend ervaren door de supporters. Met de uitkaarten wordt eveneens goed bekeken welke supporters zich in het verleden wisten te gedragen en welke geregeld voor problemen zorgen. Veel clubs hebben in hun veiligheidsbeleid ook zogeheten sociaal preventieve projecten opgenomen. Die projecten bieden hulp aan supporters die over de schreef gaan en geen maatschappelijk vangnet hebben (COT, 2010). Via een intensief project worden de deelnemers geschoold en aan werk geholpen. Naast de sociale opvang voeren de deelnemers in het kader van het project soms ook een door de rechter opgelegde (taak)straf uit. De hulp, scholing en facilitering worden in een brede samenwerking tussen club, jeugdwerkers, politie en lokale overheden georganiseerd. Diverse sponsors bieden arbeidsplaatsen aan deelnemers aan. De deelnemers worden bij het solliciteren bijgestaan.

De fysieke infrastructuur binnen en rondom het stadion en de voorzieningen die de veiligheidsorganisaties ter beschikking staan, zijn cruciale elementen in het voetbalveiligheidsbeleid. Zaken als verlichting, toegangspoorten, camera's, hekwerk, vakafscheiding en informatiesystemen kunnen het werk van de veiligheidsorganisatie versterken of bemoeilijken. Het up-to-date brengen van middelen en het onderhouden van het stadion zijn een voorwaarde voor een sluitend veiligheidsbeleid.

Zo gezien is stewarding slechts één – zij het wezenlijk – aspect van het veiligheidsbeleid in en om de voetbalstadions. Het accent in het optreden van de stewards ligt volgens de clubs voornamelijk op het vervullen van de rol van gastheer of -vrouw. Elke steward was – volgens het vergunningensysteem van voor 1 mei 2014 – in het bezit van de zogeheten 'blauwe pas', die aantoonde dat de steward gecertificeerd was. Vanaf 1 mei 2014 dienen zij te beschikken over de 'oranje' pas, die nog altijd aangeeft dat zij gecertificeerd voetbalsteward zijn, alleen de kleur is veranderd. Een veiligheidscoördinator van een grote eredivisieclub met een eigen beveiligingsbedrijf als dochteronderneming merkt op:

‘Steward is eigenlijk hetzelfde als een beveiligers, met dezelfde bevoegdheden als een beveiligers, maar wel met een andere pas die alleen is gebonden aan het voetbal of aan een stadion of voetbalwedstrijd. Je kunt die mensen dus beperkter inzetten dan evenementbeveiligers bijvoorbeeld. De opleiding is geaccrediteerd door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Bij het optreden bij ons in het stadion maakt het dus niet zoveel uit of iemand nou beveiligers is of steward. Zoals je weet doen wij niet alleen voetbal. Wil ik iemand inzetten buiten het stadion bij een evenement of horecagelegenheid, dan moet deze persoon wel beveiligingspapieren en de beveiligingspas hebben.’ (interview)

5.3 Werkzaamheden op hoofdlijnen

‘Bij de tribune met de harde kern geldt het een-op-eenprotocol wat betreft het fouilleren. Kleine kinderen en vijftienjarige plussers worden ontzien, maar het is de bedoeling dat buiten deze twee groepen iedereen wordt gefouilleerd en dat de zakken worden leeggemaakt door de mensen zelf.’ (observatie)

Evenals de portiers en de evenementbeveiligers opereren de voetbalstewards vooral in de particuliere ruimte, hoewel zij – steeds vaker zelfs – ook in de (semi)publieke ruimte werkzaam zijn. Later in dit hoofdstuk zullen we zien dat de terugtrekking van de politie uit de voetbalstadions een voorname verklaring daarvoor is. Tot op bepaalde hoogte lijkt de beveiliging van een voetbal evenement met stewarding erg op evenementbeveiliging. Dat is ook de reden waarom veel stewards (vanuit dezelfde organisatie) ook geregeld evenementen beveiligen en waarom – bij personeelstekorten – reguliere beveiligers van evenementen worden ingehuurd en als steward mee aan de slag gaan.

De eerste overeenkomst tussen voetbal en (muziek)evenementen is dat het publiek een kaartje heeft gekocht (velen weliswaar in de vorm van een abonnement), waarmee zij een overeenkomst zijn aangegaan met de betaaldvoetbalorganisatie en de KNVB. Op basis van de (bezoekers)voorwaarden die horen bij de kaart of het abonnement kunnen de stewards privaatrechtelijke handelingen uitvoeren. Zij mogen net als de evenementbeveiliging vragen aan personen om te kijken in hun jassen en tassen, op zoek naar voorwerpen die niet zijn toegestaan. Die kunnen worden ingenomen of in bewaring worden gegeven. Verder mogen zij een zogeheten oppervlakkige veiligheidsfouillering of visitatie uit-

voeren om – net als bij het doorzoeken van tassen en jassen – op zoek te gaan naar niet toegestane voorwerpen. Ook nu kan een bezoeker weigeren mee te werken, maar dan zal hem – net als bij evenementen – de verdere toegang worden ontzegd.

Een tweede opvallende overeenkomst is dat de stewardorganisatie evenals de evenementbeveiliging werkt met oproepkrachten, die het vak van steward vaak naast hun hoofdbaan uitoefenen. Steeds meer stewards hadden (tot 1 mei 2014) overigens naast de blauwe pas (waarmee zij alleen stewardwerk mochten doen) ook de pas waarmee zij op evenementen mogen beveiligen.

Een derde overeenkomst is het operationele onderscheid tussen de stewards met de relatief statische posten bij de ingangscontrole, foullering, langs het veld en bij verschillende doorgangen, en de relatief vrij opererende bijstandsteams, met een vergelijkbare taak als de interventieteams in de evenementbeveiliging. De stewards van het bijstandsteam springen waar nodig bij met onder andere de ingangscontrole en foullering en zij verlenen service, maar zij zijn toch vooral in het leven geroepen om uitzettingen of aanhoudingen te plegen. Daarbij mag dan – de facto ook volgens de rechter – alleen indien het niet anders kan en praten en overreden niet meer helpt, proportioneel geweld worden gebruikt. Net als de interventieteams bij de beveiliging staan de bijstandsteams bij het voetbal in nauw contact met een soort meldkamer, de commandoruimte. In deze ruimte zijn niet alleen stewards aanwezig die taken en opdrachten uitzetten bij de operationele eenheden. Er zijn ook politiemensen aanwezig die hun eigen mensen in het stadion aansturen en veelal zijn er ook mensen van de geneeskundige diensten aanwezig. Het meest opvallende is nog wel het cameratoezicht binnen (en soms ook nog een stuk buiten) het stadion. De kwaliteit van de camerabeelden is tegenwoordig dusdanig dat elke bezoeker haarscherp in beeld kan worden gebracht. Tijdens een wedstrijd wordt van deze mogelijkheid gebruikgemaakt om de tribunes af te speuren naar ongeregeldheden, personen met een stadionverbod die desondanks zijn binnengekomen, roken (verboden!) en andere onregelmatigheden waarbij optreden is gewenst. Omdat er in een stadion vaak ettelijke tientallen camera's hangen en het vaak ook minder donker is dan bij een (muziek)evenement, is het in het stadion vaak mogelijk om een mooi teamspel te laten zien tussen camera en de operationele eenheden van stewards, die direct kunnen ingrijpen of kunnen verzoecken om de camera ergens op te richten.

Een vierde overeenkomst is het werken met grote mensenmassa's waardoor stewarding voor een flink deel samenvalt met crowd management. Een voetbalwedstrijd gaat gepaard met publieksstromen die tot op zekere hoogte wederke-

rend zijn en daardoor een bepaalde voorspelbaarheid hebben: mensen parkeren hun auto of komen op andere wijze in groten getale naar het stadion; zij moeten wachten voor de ingang (en worden soms ongeduldig); na binnenkomst willen ze eerst naar het toilet of zo snel mogelijk naar het vak; tijdens de rust willen de rokers er eentje opsteken; na de wedstrijd zijn bezoekers blij, teleurgesteld, boos of mat naar gelang het wedstrijdverloop en gaan zij op weg naar huis. Soms willen leden van de harde kern nog snel kijken of zij – na een slecht verlopen wedstrijd – de trainer of een bestuurslid te spreken kunnen krijgen. Het is mede aan de stewards (in de publieke ruimte daarbij geholpen door de politie) om de publieksstromen in goede banen te leiden.

Een groot verschil tussen voetbalstadion en muziek-evenement (uitgezonderd evenementen in voetbalstadions) is echter dat er volgens de stewards veel minder anonimiteit is in een stadion. Het betreft sportevenementen waarbij het merendeel van het publiek bestaat uit vaste bezoekers. Dit gegeven en het uitstekende cameratoezicht maken volgens de stewards dat er binnen in het stadion maar zelden sprake is van geweld dat rechtstreeks tegen hen is gericht, anders dan (niet op camera vast te leggen) verbaal geweld en intimiderend gedrag van supporters richting stewards. Dat gedrag bestaat zowel uit ‘uittesten’ van nieuwe, onbekende stewards door de hardkernsupporters als uit het uitdagen door de supporters van de tegenpartij. In die zin bevinden de stewards zich tussen twee vuren.

De dienst van de voetbalsteward begint – evenals die van de evenementbeveiligers – met een of meerdere briefings.

‘De dag begint met verzamelen bij de stewardruimte en inschrijven. De hoofdstewards of poulehoofden, de stewardcoördinator en de supportersbegeleiders (politie) krijgen als eersten een briefing van de manager veiligheidszaken (veiligheidscoördinator). De stewards krijgen een briefing van hun hoofdsteward, waar ook de namenlijst doorgegeven wordt. Ook worden hier posities toegekend aan de stewards.’ (interview)

Zoals aangegeven in bovenstaand interviewfragment is veelal sprake van een getrapte briefing: eerst een briefing met de hoofdstewards (of met iedereen), dan de briefing door de hoofdstewards. De leidinggevendenden – een hoofdsteward of de veiligheidscoördinator – geven dan de allerlaatste informatie over de aard van de wedstrijd, de eventueel te verwachten problemen, de uitclub en de vraag of er na de wedstrijd een ophoudprocedure is waarbij het uitvak nog een

poos dicht blijft, en iedere steward krijgt een taak toebedeeld. Dat laatste gebeurt feitelijk pas tijdens een (vaak) tweede briefing onder leiding van een hoofdsteward of sectorhoofd (soms wel poulehoofd genoemd). Het sectorhoofd brieft vaak ‘zijn’ mensen op locatie. Vaak wordt een stadion onderverdeeld in sectoren die weer elk hun (hoofd)stewards en sectorhoofden krijgen toegewezen. Bij de twee clubs die wij observeerden (zie hoofdstuk 2) was bij één club sprake van interventieteams die in principe het hele stadion konden doorkruisen. Bij de andere club waren er eveneens meerdere interventieteams, maar die traden slechts op in hun eigen sector. Wel werden die steeds aangestuurd door de commandokamer of – maar daarvan moest de commandokamer dan wel op de hoogte zijn – rechtstreeks door een sectorhoofd. We zullen verderop in dit hoofdstuk zien dat van de drie onderzochte settings (portiers, evenementen, voetbal) er bij de voetbalbeveiligers het meest nadrukkelijk sprake is van hiërarchie, waar de aansturing bij portiers heel ‘plat’ is en de evenementen een soort tussenpositie innemen, doordat de evenementbeveiligers nog vrij veel handelingsvrijheid hadden.

Naast het (vroegtijdig) waarnemen van probleemgedrag zijn de stewards gericht op contact maken met het publiek (zeker ook met de harde kern, deels om probleemgedrag in de kiem te smoren), serviceverlening (bijvoorbeeld vragen van bezoekers beantwoorden of de weg wijzen) en eerste hulp bij ongelukken. In eerder onderzoek naar frontlijnwerkers in het veiligheidsdomein – zowel bij politiemensen als bij buitengewoon opsporingsambtenaren in de publieke ruimte – viel onderzoekers geregeld ook de saaiheid op en de stille momenten tijdens een dienst. Bij de voetbalstewards is dat niet anders. Althans, waar het gaat om stille momenten waarin even niet hoeft te worden gehandeld. Echt saaie momenten zijn er nauwelijks, omdat er (net als bij een muziek-evenement) per definitie vermaak is. De stille momenten gelden ook voor de interventieteams. Die zijn allerm minst doorlopend aan het aanhouden of uitzetten of zelfs maar mensen aan het aanspreken.

‘Zolang het interventieteam niet wordt opgeroepen, zitten ze op de tribune naast het uitvak. Deze wedstrijd, tegen ADO, was het lange tijd rustig. H. kon dus zelfs gewoon voetbal kijken. Er waren nauwelijks provocaties van de tribune naar het uitvak en andersom. H. wierp af en toe een blik naar de supporters op de tribune.’ (observatie)

Met de laatste zin van bovenstaand fragment wordt wel duidelijk dat van de stewards wordt verwacht dat zij ook tijdens de rustige momenten hun ogen openhouden en het publiek goed blijven waarnemen.

5.4 Wie is de voetbalsteward?

Over de voetbalstewards zoals wij die tegenkwamen in het veldwerk schrijft een van de twee onderzoekers:

‘De leeftijden variëren van begin 20 tot in de 50 jaar, schat observator. Er zijn voornamelijk mannen, maar ook wel vrouwen, ook van jongere leeftijd, aanwezig. Alle stewards hebben de KNVB-opleiding gedaan, maar niet alle stewards zijn ook beveiligers. Alle hoofdstewards hebben wel de beveiligingsopleiding gedaan.’ (observatie)

De voetbalstewards hebben een gevarieerde achtergrond. Zij doen hun werk als steward naast een hoofdbaan in een fabriek of op kantoor en een enkeling heeft een baan die overlap heeft met het werk van steward: denk aan beveiligers in een justitiële jeugdinrichting of objectbeveiligers in een fabriek.

‘Respondent had al een beveiligingsdiploma. Voordat hij als voetbalsteward aan de slag ging, werkte hij als portier. Respondent werkte ooit als vakantiekracht bij een fietsenhandel en is bij dat bedrijf “blijven hangen”, er kwam een vacature vrij als beveiliger waar hij op solliciteerde en hij heeft daarna de beveiligingsopleiding gedaan. Respondent werkt er nu al dertig jaar.’ (observatie)

Af en toe troffen we ook nu weer studenten aan of werklozen, die met hun oproepbaan als steward een centje bijverdienden, maar ook genoten van de vele sociale contacten in het werk. Een van de geïnterviewde stewards wist bij aanvang nog niet goed wat het vak inhield, maar werd toch aangetrokken door de vacature.

‘Toen zag ik dus de vacature staan als steward, die had ik al een keer eerder zien staan. Maar ik had er niet echt een voorstelling van, wat zou dat allemaal in kunnen houden? Maar op de een of andere manier trok het me elke keer, dus ik zag hem ook elke keer terugkomen op internet.’ (interview)

Opvallend was de man-vrouwverdeling. Bij de portiers ontmoetten wij in ons veldwerk slechts mannen, bij de evenementen en het voetbal waren er veel meer vrouwelijke beveiligers. Volgens portiers heeft dat te maken met de grote kans op geweld ‘aan de deur’. Die redenering zou ook gelden voor de interventieteams bij evenementen en het voetbal: ook daar domineren mannen, vanwege de kans op geweld en de wens om (letterlijk) over stevige mensen te kunnen beschikken die geen stap opzij zetten. Toch kwamen we juist in de voetbalwereld wel degelijk ook vrouwelijke interventied medewerkers tegen, van wie er – voor zover wij wisten – één ook portierswerk verrichte. Het betrof een mentaal stevige vrouw die het vooral moest hebben van haar verbale kracht en rake opmerkingen. Daarmee was ze buitengewoon geliefd bij de harde kern van de club waar ze stewardwerk deed. De harde kern gaf haar koosnamen, genoot van haar ad remme opmerkingen en de vrouw wist daardoor een groot deel van de harde kern ‘om haar vinger te winden’. Deze vaardigheid is lang niet alle stewards gegeven, volgens eerder onderzoek zijn stewards geregeld ook wel angstig als het de hardekernsupporters betreft (COT, 2010). Maar hierover later meer in de paragraaf over het geweld. Een van onze vrouwelijke stewards in het veldwerk ziet voordelen in het vrouw-zijn.

‘Respondent stelt dat vrouwen eigenlijk zelden of nooit een klap krijgen. Ook vertelt ze over het krediet dat ze heeft opgebouwd in de jaren dat ze steward is. Ze haalt een gebeurtenis aan waarbij twee jongere supporters ruzie kregen met een oudere man, waar zij meteen tussen sprong. Vervolgens stonden er snel tien andere supporters bij, die tegen die twee supporters zeiden dat ze van haar (respondent) af moesten blijven.’ (interview)

Toch maakt een geïnterviewde politiemedewerker zich nog wel wat zorgen om de vrouwen onder de stewards. Hij stelt dat veel van die dames vanuit clubliefde ooit steward zijn geworden, maar de kwaliteit en de professionaliteit wisselen heel sterk. Hij herkent onze waarnemingen van mentaal sterke dames die de harde kern goed aankunnen, maar ziet ook ‘lieve huismoedertjes’ die zomaar bij geweld betrokken kunnen raken. Daarover maakt hij zich zorgen, hoewel wij dat profiel in elk geval niet zijn tegengekomen in de interventieteams, waarin toch de meeste kans op geweld bestaat.

Voetbalstewards zijn als vrijwillige brandweerlieden: uit onderzoek (COT, 2010) blijkt dat het voor veel betaaldvoetbalorganisaties en hun beveiligingsor-

ganisaties nog een lastig karwei is om stewards te werven. Veel stewards die wij interviewden waren bij toeval in het vak gerold en beschouwden deze oproep-functie als een hobby, zoals ook de vrijwillige brandweer het werk ziet als een ‘uit de hand gelopen hobby’. Maar dan wel een hobby die volgens hen ontzag verdient. De kans op geweld, het gedurende een aantal dagen per maand oproepbaar zijn en de verplichting om opleidingen te volgens maken dat niet veel mensen staan te trappelen om voetbalsteward te worden.

Opvallend in het stadion is ook nu weer de overlap met de andere beroeps-groepen in dit boek. We gaven al aan dat veel voetbalstewards soms ook evene-menten beveiligen en er loopt bij de interventieteams ook weer een enkele por-tier tussen. Hoewel onze indruk is dat we bij de interventieteams bij het voetbal beduidend minder portiers tegenkwamen dan bij de evenementen. De meesten zijn niet meteen al geselecteerd voor het interventieteam.

‘H. vertelt dat er wordt geselecteerd voor het interventieteam, daarin zit-ten beveiligers met wat meer ervaring. Rondvraag leert dat de leden van het interventieteam al langere tijd steward zijn en dus ervaring hebben die stewards die pas zijn komen werken niet hebben. H. vertelt ook dat je wordt gevraagd voor het interventieteam als de leiding denkt dat je daar capabel voor bent.’ (interview)

Hoewel de oude garde – want die bestaat ook in dit vakgebied – nog vooral was geselecteerd op clubliefde, is de steward van nu eerst en vooral gastheer of -vrouw en beveiligers. Een steward hoeft niet per se van voetbal te houden en clubliefde is minder belangrijk geworden. Met name de vaak jonge stewards die het veld afschermen, staan de hele wedstrijd met hun gezicht naar het publiek om dat goed in de gaten te houden. De jonge stewards worden tegenwoordig vaak gerekruteerd bij onderwijsinstellingen. Deze studenten verdienen dan een zakcentje naast hun (veelal reeds op veiligheid geënte) opleiding.

Evenals de portiers en de evenementbeveiligers hebben ook de voetbalstewards zo hun ongeschreven dominante groepsnormen. Als het moet, nemen ze elkaar daarmee de maat. Deels doen de groepsnormen denken aan de gedragscodes die door politiemensen worden gehanteerd (zie o.a. Van der Torre, 1999). Ste-wards hebben er een vreselijke hekel aan als collega’s zich bemoeien met hun optreden waar derden bij zijn. Het is wel altijd de bedoeling dat tevoren even wordt overlegd over wat de strategie en de taakverdeling is. Maar vervolgens eerst je collega laten optreden en pas achteraf (buiten de aanwezigheid van der-

den) elkaar aanspreken op het optreden. Bij de portiers en de evenementbeveiligers hoorden we deze code niet zo nadrukkelijk.

Wel hoorden we ook nu weer de groepsnorm om nooit ergens alleen op af te gaan. Hoewel stewards aangeven dat dit te maken heeft met gevaar en er nu eenmaal een taakverdeling (afschermen, overzicht houden en ingrijpen) nodig is bij bijvoorbeeld een uitzetting, heeft dat ook een andere reden. Beveiligers – ook de voetbalstewards – kunnen in een situatie verzeild raken waarbij discussie ontstaat vanwege hun optreden. In dat geval is het handig om collega's in de buurt te hebben die eventueel kunnen optreden als getuige.

Zoals we reeds aangaven: ook tijdens rustige momenten eisen de stewards van elkaar – zeker die van de interventieteams – dat zij steeds op hun hoede zijn en blijven 'kijken, kijken en nog eens kijken'. Zij hebben een hekel aan stewards die niets willen of kunnen zien en steeds te laat zijn met ingrijpen of zelfs helemaal niet ingrijpen. Want regelmatig moet er echt even worden ingegrepen, zoals we de paragraaf over geweld zullen zien. Er moet af en toe even worden getoond dat er met de stewards niet te sollen valt.

Bij waakzaamheid hoort ook de onderlinge eis om voldoende assertief te zijn en ook daadwerkelijk – liefst in een vroeg stadium – probleemveroorzakers aan te spreken. Dat vergt dat stewards zowel verbaal als fysiek stevig in hun schoenen staan.

Ten slotte moet een steward vooral gastheer zijn en waken over een goede sfeer in het stadion. De stewards vinden het daarom vreselijk belangrijk dat de harde kern niet anders wordt behandeld – strenger of juist milder – dan andere bezoekers. Correct en rechtvaardig gaan boven 'confrontatie zoeken' en 'meebuigen'. Deze regel komt volgens de stewards rechtstreeks voort uit een werkomgeving waarin de beveiligers vaak met bekende, terugkerende bezoekers te maken heeft. Beveiligers en bezoekers kennen elkaar vaak. Dat heeft zowel voordelen als nadelen. Een voordeel is dat daarmee geregeld (zie verderop) geweld of de dreiging daarvan in de kiem kan worden gesmoord. Een nadeel is dat sommige stewards in de ogen van hun vakgenoten, hun werkgever en de politie wat al te betrokken raken bij de harde kern, die de steward dan vervolgens voor zich gaat opeisen.

5.5 Geweld door en tegen voetbalstewards

‘Je moet ook wel een beetje geduld en een dikke huid hebben volgens respondent. Bijvoorbeeld als je wordt uitgescholden of toen uitsupporters van een buitenlandse club H. in zijn gezicht spuugden. Dan moet je je dus inhouden terwijl je eigenlijk die supporter wel even aan zou willen pakken.’ (interview)

De verwachting zou kunnen zijn dat stewards veel met geweld te maken hebben. Zij zijn maar al te gemakkelijk doelwit van de eigen harde kern en de tegenpartij ziet hen als een verlengstuk van de ‘vijand’. Toch is dat een veel te simpele voorstelling van zaken.

‘Zolang ik hier werk, gebeurt er weinig, wat geweld betreft. Als er wat gebeurt, is het meestal buiten het stadion. Hier zitten ze in een vak, buiten het stadion hebben ze de ruimte. De kans om buiten gepakt te worden is minder aanwezig dan wanneer je in een vak zit en de camera erop staat.’ (interview)

Met het geweld van supporters valt het volgens de stewards nogal mee. Als er al sprake is van geweld, is dat vooral verbaal geweld.

‘Ik heb al zoveel verwensingen naar mijn hoofd gehad, ik zeg wel eens: “Als alles uit was gekomen dan was ik al honderd keer dood geweest en had ik alle ziektes al gehad.” Maar daar moet je je voor afsluiten.’ (interview)

Zoals gezegd maken het grondige cameratoezicht in het voetbalstadion en het gegeven dat veel stewards en vaste bezoekers elkaar wel kennen, dat er een rem zit op het gebruik van fysiek geweld tegen stewards. Ook het dreigen met een stadionverbod, de voor supporters ultieme straf, maakt dat zij wel uitkijken alvorens wat te ondernemen tegen stewards. Er wordt volgens de stewards eerder gepest, gesard en geïntimideerd dan dat er sprake is van openlijk geweld. Denk aan het ‘ontgroenen’ en uittesten van onervaren stewards of nieuwe gezichten in het vak van de harde kern. Die wordt op allerlei manieren de maat genomen: geen plaatsbewijs tonen, aanwijzingen compleet negeren tot en met uitkafferen: ‘Wie denk jij wel dat je bent en weet jij wel wie wij zijn!’

Geweld tegen stewards mag dan volgens de stewards niet vaak voorkomen, maar het is er wel degelijk. Dat blijkt alleen al wanneer we naar rechterlijke uitspraken zoeken. Hier volgen drie willekeurige voorbeelden van rechtszaken in de afgelopen jaren.

- Op 31 januari 2011 is er een uitspraak tegen een ADO-supporter die met andere hooligans stewards in het nauw dreef om ze weg te jagen uit hun vak.²² Daarbij ontstond voor de stewards een levensbedreigende situatie. De verdachte krijgt een taakstraf van tachtig uur en een stadionverbod.
- Een hooligan veroorzaakt een explosie tijdens de voetbalwedstrijd FC Twente-Helmond Sport, ten gevolge waarvan een steward volledige doofheid aan een oor oploopt.²³ De rechtbank legt de hooligan op 22 juli 2010 een gevangenisstraf van dertig maanden op, waarvan tien maanden voorwaardelijk, met als bijzondere voorwaarden reclasseringscontact en een stadionverbod. Aan de benadeelde partij moet de verdachte €7500 betalen.
- Op 25 mei 2005 krijgt een hooligan een gevangenisstraf van een jaar, waarvan drie maanden voorwaardelijk, voor het plegen van geweld na afloop van de wedstrijd FC Den Bosch-Roda JC.²⁴ De door verdachte (en zijn mededaders) gepleegde strafbare feiten zorgden voor een extreem gevaarlijke situatie. Een situatie die door de betrokken agenten, stewards, supporters en andere aanwezigen als levensbedreigend is ervaren en die zelfs ervaren politieagenten diep heeft geschokt. Functionarissen werden bewerkt met vuistslagen en bekogeld met voorwerpen. Ook de aanwezigheid van vrouwen en kinderen in het stadion (onder wie zijn eigen vrouw en kinderen) heeft verdachte er kennelijk niet van weerhouden om zich over te geven aan het actief deelnemen aan deze vormen van excessief groepsgeweld.

Ook in de interviews hebben we wel degelijk verhalen gehoord over geweld tegen stewards en we waren er zelfs – zij het slechts in een enkel geval – getuige van. Net als bij de portiers en evenementbeveiligers is het geweld in eerste instantie vaak niet rechtstreeks tegen de stewards gericht, maar raken zij uiteindelijk wel bij het geweld betrokken.

²² Zaaknummer 09/655141-10.

²³ Zaaknummer 08/711023-09.

²⁴ Zaaknummer 01/0849092-05.

‘Een supporter gooide bier over iemand van de harde kern, waarop die boos werd. Stewards kwamen erbij, het interventieteam werd ook opgeroepen door de centraalpost. De observator loopt met het interventieteam naar de zijde van het stadion waar het opstootje plaatsvindt, waarop het interventieteam plaatsneemt op de promenade, een beetje op afstand van de meeste groepen. Vervolgens gaan alle stewards naar de doorloop richting de volgende zijde (wellicht door oortje doorgegeven?), omdat degene die het bier gooide daar blijkbaar heen was gelopen en een groep achter hem aan wilde. Hierop hebben de stewards een linie gevormd om de groep tegen te kunnen houden. Een van de hoofdstewards van de interventieteams kreeg een woordenwisseling met iemand van de harde kern. Hier werd door beide kanten bij geduwd. Het was helaas niet goed te zien wie de aanstichter was. De linie was duidelijk, maar er leek toch wat verwarring te zijn onder de stewards. Het was geen rechte lijn, sommige beveiligers stonden voor de linie ruzie te maken met de supporters. Bij de groep supporters waren er twee à drie die opgefokt waren en dus commotie veroorzaakten. De rest stond erachter en hield zich stil, maar was wel aanwezig. De stewards vormden de linie, waarbij de hierboven genoemde hoofdsteward en nog twee stewards daarvoor stonden en praatten en discussieerden met de supporters.’ (observatie)

Volgens de stewards zijn de sportieve resultaten van een club een voorname voorspeller voor de kans op geweld. Staat de club hoog op de ranglijst, dan accepteert het publiek veel meer dan wanneer de club onderaan staat. Dat geldt uiteraard ook voor de bezoekende club. Voor de bezoekende club geldt dat zij verplicht eigen stewards bij zich heeft, om er voor te zorgen dat probleemveroorzakers snel uit de anonimiteit kunnen worden gehaald. Want zoals aangegeven is het verlagen van de anonimiteit een voornaam aangrijpingspunt om geweld tegen te gaan. Net als portiers en evenementbeveiligers gebruiken de stewards daartoe ook het actief aanspreken van (potentiële) probleemveroorzakers. Daarbij gaat het lang niet altijd al om aanspreken op het gedrag. Vaak genoeg maken de stewards gewoon een praatje om – zo stellen zij – toch even de boodschap ‘ik heb jou gezien, gedraag je dus’ over te brengen.

‘Met een aantal stewards wordt voorafgaand aan de wedstrijd stevast een bezoekje gebracht aan het supportershome, waar volgens hen het redelijk aanspreekbare deel van de harde kern komt. Als we het home inlopen, worden we begroet door een portier die controleert wie het

gebouw ingaat. “Dat is zelf oude harde kern,” zo zeggen de stewards. We gaan naar binnen en maken kort even een praatje met deze en gene. Dat gaat er alleszins gemoedelijk aan toe. Het is duidelijk dat deze stewards “goed liggen” en vaak langskomen. Volgens henzelf, zo vertellen ze mij [EB], is dat echt niet zomaar voor de gezelligheid. “Je moet je bij deze gasten echt nadrukkelijk laten zien.” (observatie)

Maar zoals gezegd, vaak gaat het goed en doet zich in de ogen van de stewards zelfs het verschijnsel voor dat supporters het erger vinden om door een steward te worden aangesproken dan door de politie. Ervaren, gekende stewards maken van dat gegeven gretig gebruik.

‘Als een bezoeker aangesproken wordt door een steward, en public voor de rest van het vak, is dit vaak al vervelend genoeg en dus een trucje om de supporter mee te laten werken. Vaak is het voor zo’n jongen ook niet leuk, hij wordt en public aangesproken door een steward. Dat is nog erger dan een agent hoor.’ (interview)

‘D. vertelt dat het een spel is met de bezoekers: je bent aardig, je maakt een dolletje, maar ze weten dat ze gepakt worden als ze iets verkeerd doen. D. wordt ook wel uitgedaagd door bezoekers.’ (interview)

Soms echter is het optreden van stewards – ook volgens de stewards zelf – aanleiding voor ‘gedoe’.

‘Na afloop van de wedstrijd was er een incident bij de bussen van de uit-supporters. De stewards stonden op linie om de bussen af te schermen voor het thuispubliek, met tussen de stewards een ruimte van 5 tot 10 meter. Observator stond met G. vlak bij de linie toen er een opstootje ontstond tussen een steward en een bezoeker. De bezoeker wilde door de linie heen lopen waarop de steward hem terechtwees. De steward reageerde op scherpe toon op de bezoeker, met stemverheffing. Het leek ook alsof de steward de bezoeker wegduwde. Vanaf dit moment was de aandacht van G. en de supportersbegeleiders van de politie, die ook naast ons stonden, daarop gericht en we liepen die kant op, 15 meter van ons vandaan. De bezoeker reageerde daarop en duwde de steward weg. Hierop reageerden de supportersbegeleiders en G. direct door ertussen te springen. Een vriend van de desbetreffende supporter bemoeide zich er

ook mee en die werd meteen weggehaald door een van de twee agenten en op 5 meter afstand kort toegesproken, terwijl de andere agent met G. en stewardcoördinator R. de man aansprak, wat met enig temperament gepaard ging. De agent sprak de man aan op zijn gedrag, die verweerde zich en zei dat de steward “normaal moet doen”. De man kalmeerde binnen een minuut en er werd hem verteld: “Ongeacht hoe de steward reageert, je moet de aanwijzingen opvolgen als hij vraagt de andere kant op te lopen. Dat moet je gewoon accepteren.” “Ja, daar heb je wel een punt,” zei de man. De politie heeft zijn gegevens opgeschreven en er wordt later, ook aan de hand van camerabeelden, zo vertelt G., bepaald of er nog een sanctie aan hangt. Toen de man wegliep en R., G. en observator verder gingen werd er kort over het incident gesproken. R. zei: “Ja, die steward is ook een beetje een sukkel, hij reageert er veel te fel op. Hij begrijpt het niet. Je moet een supporter niet zo benaderen.” Waarop G. instemmend knikte. R. vertelde dat die steward niet zo hardhandig op die supporter had moeten reageren. “Dan krijg je actie-reactie.” (observatie)

Door alert optreden kunnen voetbalstewards veel problemen voorkomen. Samengevat: opstootjes en ongeregelde heden kunnen in de kiem gesmoord worden. Om geweld te voorkomen hanteren de stewards vooral strategieën als preventieve gespreksvoering en het zichtbaar aanwezig zijn op strategische plekken waar kans op spanning bestaat. Zij knopen een ogenschijnlijk onschuldig praatje aan met iemand van de harde kern, zij groeten, lopen het supportershome binnen en proberen vooral ook vriendelijk over te komen. Ook maken zij gebruik van het cameratoezicht en de vrees van supporters om een stadionverbod te ontvangen. Die vrees geeft hun volgens eigen zeggen soms meer gezag bij de supporters dan de politie. Ook maken stewards gebruik van relatiebeheer als preventieve strategie: zij zorgen ervoor dat zij de supporters en de supporters hen goed kennen, wat de kans op escalatie vermindert. Sommige clubs maken zich daarover echter wel zorgen (COT, 2010). Zij vrezen dat de contacten al te vriendschappelijk worden, waardoor de stewards als het ware zijn ingepalmd door de harde kern en niet meer durven optreden. De stewards die wij spraken die een prima contact hebben met ‘hun’ harde kern, herkennen het gevaar. Zij vertellen dat zij precies om die reden ook heel duidelijk aangeven tot hoever zij de band met de supporters laten gaan. ‘Je blijft steward, als het erop aankomt.’ Sommige stewards hebben wel wat angst voor de hardkernsupporters en zijn volgens henzelf eerlijk gezegd blij dat ze niet in dezelfde stad

wonen als de meeste supporters. Andere stewards vinden het knap dat sommige hun angst toegeven, maar geven aan dat het veelal niet zo'n vaart loopt. 'Ik heb eens een uitzetting gehad, tamelijk grof, waarbij we iemand het stadion uit moesten lazeren. Maar in de stad groette hij mij gewoon netjes en bood zelfs zijn excuses aan voor zijn lompe gedrag.'

Daarmee is al gezegd: als het moet en het niet anders kan, schakelen stewards over van gastheer en serviceverlener naar handhaver en zijn zij weer even eerst en vooral beveiligers. Er is niet alleen geweld tegen stewards, uiteraard wordt er af en toe ook geweld gebruikt door stewards, als praten en overreden niet meer aan de orde zijn. Het geweld wordt in de meeste gevallen toegepast door de interventieteams, die onder andere als taak hebben om personen te verwijderen als dat nodig mocht zijn. Vaak wordt het incident – bijvoorbeeld geweld, vuurwerk, in bezit hebben van verdovende middelen – als eerste waargenomen door het cameratoezicht in de commandokamer. Maar soms ook wel door bezoekers of stewards. Een ongeschreven regel bij een verwijdering of aanhouding is dat die vlot dient te gebeuren, zodat bemoeienis door omstanders en 'vrienden' sterk wordt beperkt. Net als de evenementbeveiligers wachten de stewards hun kans netjes af. Aanhouden of verwijderen op een volle tribune is veelal geen goed idee. Een plaspauze van de persoon in kwestie, de rust of het einde van de wedstrijd zijn momenten waarop een ordeverstoorder even wegloopt van de tribune.

'Er komt een melding binnen bij het interventieteam van een supporter die openlijk cocaïne gebruikt en dat is niet toegestaan. In het vak zitten ook veel ouders met kinderen. De gebruiker geeft een verkeerd voorbeeld, maar het is dan tevens zaak om hem niet voor het oog van de kinderen aan te houden met een kans op escalatie. Er wordt netjes gewacht op de rust. Als de man de trappen van de tribune naar de galerij af komt lopen, wordt hij razendsnel aangesproken en – zonder dat hij ook maar wordt aangeraakt – snel door een deur naar buiten gewerkt. "Wij gebruiken het liefst een soort overval tactiek, waarbij iemand zo snel wordt aangepakt dat hij eigenlijk niet goed doorheeft wat er gebeurt. Binnen een paar seconden staat hij dan in een ruimte, omringd door stewards en eventueel politie als er sprake is van een aanhouding. Zijn vrienden zijn nergens te bekennen en dan sta je er ineens erg alleen voor," grinnikt de hoofdsteward.' (observatie)

‘In groepsverband staan ze veel sterker. Dan willen ze niet onderdoen voor de andere supporters. Spreek je ze op de promenade aan, dan werken ze gewoon mee.’ (interview)

Deze aanpak lijkt erg verstandig en effectief, maar stewards geven toe dat het ook vaak een kwestie van geluk is dat de meeste probleemveroorzakers gewoon netjes meelopen.

‘We hebben nu over het algemeen mazzel dat ze allemaal netjes meelopen, maar ik heb wel eens zoiets van: wow, met deze hebben we echt mazzel gehad, dat we die zo buiten hebben gekregen.’ (interview)

Het meeste geweld bestaat uit duwen, trekken en af en toe een arm- of beenklem, omdat ook voor het geweld door stewards geldt dat het proportioneel dient te zijn.

‘Tijdens de wedstrijd, in de tweede helft, ging er een vuurwerkbom af in het publiek. Observator liep op de promenade, waar de slachtoffers naartoe gedragen werden. Er was een man die zich opwond, naar zijn zeggen was zijn neefje onder de slachtoffers. Hij werd wild en begon te schreeuwen en wilde door de geïmproviseerde afzetting heen. Hierop greep een hoofdsteward hem vast door zijn armen om hem heen te slaan en duwde hem op die manier de andere kant op. Een andere beveiliging probeerde met woorden de man te kalmeren. De man werd redelijk hard vastgepakt door de hoofdsteward.’ (observatie)

De ervaren stewards gaan enigszins laconiek om met geweldstoepassing. Als iemand niet wil luisteren dan wordt hij een beetje ‘geholpen’.

‘Op de vraag wat “dan helpen we ze mee” betekent, antwoordt respondent: “Gewoon, dat hij meegaat. Dan pakken we hem bij zijn arm vast en zeggen we: ‘Loop nou mee, want je maakt het jezelf moeilijk, als je niet meegaat heb je een groter probleem.’ Dan is het tegenstribbelen naar een ordehandhaver binnen het stadion, je overtreedt dan de huisregels.”’ (interview)

Op basis van onze interviews en observaties kunnen we de voorzichtige conclusie trekken dat er door de stewards niet veel geweld wordt toegepast en al

helemaal nauwelijks disproportioneel geweld zoals dat regelmatig in rechtszaken tegen horecaportiers naar voren komt (zie hoofdstuk 3). Maar in tegenstelling tot portiers en evenementbeveiligers zijn de stewards dan ook niet erg happig op vastpakken, laat staan op grepen, slaan of schoppen.

‘Respondent geeft een voorbeeld van een groep uitsupporters die kaarten hadden bemachtigd voor de Oost-tribune, terwijl ze in het uitvak hoorden te zitten. Deze groep is uit het stadion gezet, maar dat ging niet vanzelf. Eenmaal buiten ging de groep provoceren richting de stewards en de supporters van de thuisclub, waarna de stewards besloten de groep weg te halen van het stadion. “Dat was een beetje duwen en trekken, er werd niet geslagen, maar wel wat duwen en trekken. En dan lopen ze [de uitsupporters] wel mee, maar met wat meer drang.” (interview)

Daarbij moet gezegd worden dat zij meestal al goed worden ‘geholpen’ door het cameratoezicht want daarvan is de probleemveroorzaker zich vaak ook bewust. Die zal dan zelf minder geneigd zijn grof geweld te gebruiken, ook vanwege de angst om later niet meer het stadion in te mogen. Verder staan de stewards echt in een soort glazen huis: waar portiers in een betrekkelijke autonomie hun werk doen en er bij evenementen soms sprake is van duisternis en hoeken die niet worden bestreken door cameratoezicht (waar dus disproportioneel geweld zou kunnen plaatsvinden), daar is het stadion goed verlicht en bijna geheel bestreken door cameratoezicht, en de politie is nooit ver weg of kijkt zelfs toe. Een overtreding of misdrijf door de stewards is kortom gauw opgemerkt.

‘Vastpakken moet je uiteindelijk gewoon niet doen. Dat moet je eigenlijk niet willen doen, laat ik het zo zeggen. Daar hebben we politie voor lopen en als er iets gebeurt dan pakken die hem echt wel in de houdgreep. Maar het zou wel handig zijn voor als er iets zou gebeuren, dat wij weten hoe je die persoon precies vastpakt, enzovoort.’ (interview)

Uit dit interviewfragment kan direct ook worden opgemaakt dat stewards best wat meer zouden willen trainen op aanhouden en uitzetten. Net als de portiers en de evenementbeveiligers willen zij weten wat handige grepen en werkwijzen zijn om iemand snel en efficiënt weg te werken. Overigens geven de stewards aan dat er ook in hun werkveld meer uitzettingen zijn dan aanhoudingen. Maar als er wordt aangehouden, is er al heel snel ondersteuning van de

politie. Die zijn vaak al in het stadion aanwezig of in de directe omgeving daarvan, zodat een arrestant direct kan worden overgedragen. Zij staan evenals de stewards in verbinding met de commandoruimte. Weliswaar hebben de stewards en de politiemensen een eigen portofoonkanaal, maar in de commandoruimte is er steeds overleg tussen de operationeel leidinggevendenden van de politie en de stewards. In beide stadions waar wij de observaties naar stewards verrichtten, was de politie altijd in de buurt, in het stadion waren supportersbegeleiders van de politie of er was – buiten het zicht van het publiek – politieback-up. Bij een aanhouding kon de verdachte direct worden voorgeleid en afgehandeld. De back-up geldt zeker ook bij geweld tegen stewards.

‘Als een supporter geweld tegen een steward begint te gebruiken, bijvoorbeeld als hij naar buiten wordt meegenomen, dan vloeren de stewards de supporter en wachten ze op de politie.’ (interview)

Volgens de politiemensen is er een prima samenwerking met de stewards.

‘Wij hebben zelfs de ongeschreven code dat je niet aan de stewards moet komen. Die hebben werk dat wij vroeger deden van ons overgenomen, die proberen dat heel goed te doen en daarom hebben wij er ook belang bij om die mensen te ondersteunen waar nodig’ (gesprek met politiemensen tijdens observatie)

5.6 Relatie met de politie

Bij beide clubs waar wij veldwerk hebben verricht, waren de stewards overtuigd van hun meerwaarde en werd er niet opgekeken tegen de politie.

‘Wij kunnen in sommige situaties nog meer en beter optreden dan de politie. Niet omdat de politie het niet kan, maar puur, ze zien de politie staan, in uniform, en wat krijg je dan? Je krijgt toch de reactie van: wat wou jij dan? Als ik dus daarvoor ga staan, dan zeg ik gewoon: “Jongens, dit is afgelopen, dit gebeurt gewoon niet.”’ (interview)

Bij andere beroepsgroepen zagen we wel dat de politie hen af en toe niet helemaal serieus leek te nemen. Denk aan portiers en evenementbeveiligers, maar zelfs op gemeentelijke handhavers wordt af en toe neergekeken (Van Steden &

Bron, 2012; Bervoets, 2013; Eikenaar & Van Stokkom, 2014). We zagen daarbij dat portiers en evenementbeveiligers, maar toch met name de portiers, ook weinig vertrouwen hadden in de politie. Tussen politie en stewards lijkt de relatie – althans volgens ons onderzoeksmateriaal – stukken beter. Volgens betrokkenen komt dit doordat stewards en politiemensen elkaar goed kennen, er wordt vaak met ‘dezelfde gezichten’ gewerkt. Ook bij portiers zagen we dat het wederzijdse vertrouwen op individueel niveau toenam naarmate men meer met elkaar had samengewerkt. Zeker de leidinggevende politiemensen en de hoofdstewards kennen elkaar bij de voornaam. We hebben niet gemerkt (niet bepaald) dat de politie neerkijkt op de stewards, wel vrezen politiemensen soms voor een bepaalde overmoedigheid bij de voetbalstewards. Zij zouden bij een aanhouding of uitzetting vaak iets te fanatiek en onbesuisd ‘erin vliegen’, waar politiemensen eerst een goede doel-aanpakanalyse maken. ‘Soms moet je een vent ook maar gewoon laten lopen en er niet met Jan en alleman op vliegen,’ merkt een diender tijdens een observatie op. Volgens politiemensen en zeker ook de geïnterviewde landelijke politie-expert zouden beveiligers – dus ook de stewards – baat hebben bij meer gezamenlijke training van politie en beveiliging. Naar hun idee zouden de stewards dan leren welke grepen het handigst zijn en wat je wel en zeker niet moet doen tijdens geweld, en zouden ze leren om in een stresssituatie zichzelf de baas te blijven. Nu is dat laatste aspect opgenomen in allerlei cursussen die de stewards, vaak commercieel, worden aangeboden.

Hoewel er over en weer best sprake is van – in onze ogen vooral constructieve – kritiek, wordt de relatie met de politie door de stewards over het algemeen als goed ervaren. En andersom geldt dat ook, getuige de code ‘kom niet aan onze stewards’. Een van de vrouwelijke stewards, werkzaam met de harde kern, zegt over de samenwerking:

‘Bij de tribune staan agenten in burger, de supportersbegeleiders. De samenwerking is “gewoon goed”. Stewards en supportersbegeleiders staan bij elkaar en als de supportersbegeleiders de stewards op zien treden, volgen de supportersbegeleiders alles. Mocht er iets zijn, dan staan ze er ineens, zonder dat ze geroepen hoeven te worden. Ook blijven ze wel op afstand, ze laten de stewards het eerst oplossen en als het dan niet gaat, dan treden ze op. Ze vragen ook aan de stewards, als er iets gebeurt, of het oké is, of ze iets aan willen geven. Respondent heeft alleen maar goede ervaringen met de politie. Ze vertelt ook een goede band te hebben met de supportersbegeleiders.’ (gesprek tijdens observatie)

De prettige samenwerking is er niet alleen met de supportersbegeleiders, ook met de politiemensen die arrestanten verder afhandelen is de relatie volgens de stewards dik in orde. Politiemensen geven wel aan – de stewards merkten het al eerder op – dat zij eerst de stewards zelf een incident laten oplossen, maar wel steeds goed meekijken. Mocht er escalatie dreigen, dan bieden zij assistentie.

5.7 Aansturing en autonomie

Uit de vorige paragrafen blijkt dat de voetbalstewards een soortgelijke aansturing kennen als de beveiligers van evenementen. Daarbij gaat het om een combinatie van cameratoezicht en een commandokamer. Ook de stewards zijn gewend om in teamverband te werken. Al lijkt de aansturing in de voetbalstadions toch het meest hiërarchisch en is er van de drie bestudeerde beroepsgroepen volgens ons de minste operationele ruimte bij de stewards.

‘Als het erop aankomt beslist toch de centrale leiding in de commandokamer. Daar komen ook de lijntjes bij elkaar, omdat daar direct kan worden overlegd en afgestemd met de politie, met de BVO en eventueel met de geneeskundigen. Ik denk dat wij vergeleken met de evenementen en de portiers echt een wereld zijn van draaiboeken en protocollen. Meer nog dan bij de beveiliging van evenementen in elk geval. Je ziet dat ook terug in onze opleiding.’ (interview)

Er bestaat een heuse ‘commandostructuur’. Stewards worden aangestuurd door hoofdstewards, sectorhoofden en uiteindelijk door de veiligheidscoördinator van de betaaldvoetbalorganisatie. Toch komen er ook bij de voetbalstewards veel situaties voor waar de leidinggevende of een centraalpost of commandokamer toch nog enige operationele beslissingsruimte overlaat. Er wordt toch steeds verwacht dat de beveiligers – die immers zelf tussen of bij het publiek staan – kunnen inschatten wat gegeven een bepaalde situatie de beste alternatieven zijn. We waren bij zowel evenementbeveiligers als stewards vaak getuige van kort operationeel overleg in de zin van: jij doet dit, ik doe dat en we koppelen dat zo terug aan de centraalpost. De stewards met de statische posten hadden de minste operationele ruimte. Die kregen een (relatief eenvoudige) opdracht om bij een bepaalde deur te blijven staan of op een bepaalde plek. Dat was dan ook niet het beveiligingspersoneel waarbij de kans op geweld het grootste was, omdat zij – in tegenstelling tot de interventieteams –

niet waren bedoeld om naast serviceverlening ook, indien nodig, uit te zetten of aan te houden.

5.8 Samengevat

Voorheen lag de operationele verantwoordelijkheid voor de orde en veiligheid in de voetbalstadions in handen van de politie. Tegenwoordig zijn de betaaldvoetbalorganisaties (BVO's) primair verantwoordelijk. De BVO's zijn verplicht een veiligheidsorganisatie op te zetten en de veiligheid in en rond de stadions zelf te organiseren. Van de drie beroepsgroepen in dit onderzoek lijken de stewards nog het meest 'oude politietaken' over te nemen. Toch is stewarding slechts één – zij het wezenlijk – aspect van het veiligheidsbeleid in en om de voetbalstadions. Het veiligheidsbeleid bij de clubs bestaat uit verschillende maatregelen en activiteiten. Naast stewarding gaat het om relatiebeheer met supporters, stadionverboden, uitkaarten en sociaal preventieve projecten alsmede om fysieke infrastructuur en voorzieningen. Hoewel de oude garde – want die bestaat ook in dit vakgebied – nog vooral was geselecteerd op clubliefde, is de steward van nu eerst en vooral gastheer of -vrouw en beveiligder. Een steward hoeft niet per se van voetbal te houden en clubliefde is minder belangrijk geworden. Evenals de portiers en de evenementbeveiligers opereren de voetbalstewards vooral in de particuliere ruimte, hoewel zij – steeds vaker zelfs – ook in de (semi)publieke ruimte werkzaam zijn: rond het voetbalstadion krijgen zij sluipenderwijs meer taken die voorheen door anderen (de politie) werden vervuld.

Tot op bepaalde hoogte lijkt de beveiliging van een voetbalevenement met stewarding erg op evenementbeveiliging. Dat is ook de reden waarom veel stewards (vanuit dezelfde organisatie) ook geregeld evenementen beveiligen en waarom – bij personeelstekorten – reguliere beveiligers van evenementen worden ingehuurd en als steward mee aan de slag gaan.

Een overeenkomst is dat de stewardorganisatie evenals de evenementbeveiliging werkt met oproepkrachten, die het vak van steward vaak naast hun hoofdbaan uitoefenen. Een andere opvallende overeenkomst is het werken met grote mensenmassa's, waardoor stewarding voor een flink deel samenvalt met crowd management. Een groot verschil tussen voetbalstadion en muziek-evenement (uitgezonderd evenementen in voetbalstadions) is echter dat er volgens de stewards veel minder anonimiteit is in een stadion. Het betreft sportevenementen met veel vaste bezoekers. Dit gegeven en het uitstekende cameratoezicht maken volgens de stewards dat er binnen in het stadion maar zelden sprake is van geweld dat recht-

streeks tegen hen is gericht, anders dan (niet op camera vast te leggen) verbaal geweld en intimiderend gedrag van supporters richting stewards.

Bij de voetbalbeveiligers is van de drie onderzochte categorieën privaat blauw het meest nadrukkelijk sprake van hiërarchie en commandostructuren, waar de aansturing bij portiers heel ‘plat’ was en de evenementen een soort tussenpositie innemen, doordat de evenementbeveiligers nog vrij veel handlingsvrijheid hebben. Om geweld te voorkomen hanteren de stewards vooral strategieën als preventieve gespreksvoering en het zichtbaar aanwezig zijn op strategische plekken waar kans op spanning bestaat. Ook maken zij gebruik van het cameratoezicht en de angst van supporters om een stadionverbod te ontvangen. Die vrees geeft hun volgens eigen zeggen soms meer gezag bij de supporters dan de politie.

Op basis van onze interviews en observaties kunnen we de voorzichtige conclusie trekken dat er door de stewards niet veel geweld wordt toegepast en al helemaal weinig disproportioneel geweld. De stewards bevinden zich in een soort glazen huis: waar portiers in betrekkelijke autonomie hun werk doen en bij evenementen soms sprake is van duisternis en hoeken die niet worden bestreken door cameratoezicht (waar dus disproportioneel geweld zou kunnen plaatsvinden), daar is het stadion goed verlicht, bijna geheel bestreken door cameratoezicht en is de politie nooit ver weg of kijkt zelfs toe. Een overtreding of misdrijf door de stewards is kortom gauw opgemerkt.

Overigens geven de stewards aan dat er ook in hun werkveld meer uitzettingen zijn dan aanhoudingen. Maar als er wordt aangehouden, is er al heel snel ondersteuning van de politie. Die zijn vaak al in het stadion aanwezig of in de directe omgeving daarvan, zodat een arrestant direct kan worden overgedragen. Zij staan evenals de stewards in verbinding met de commandoruimte. Tussen politie en stewards lijkt de relatie – althans volgens ons onderzoeksmateriaal – stukken beter dan bij de andere twee beroepsgroepen in ons onderzoek. Volgens betrokkenen komt dit doordat stewards en politiemensen elkaar goed kennen, er wordt vaak met ‘dezelfde gezichten’ gewerkt. Hoewel er over en weer best sprake is van – in onze ogen vooral constructieve – kritiek, wordt de relatie met de politie door de stewards over het algemeen als goed ervaren. En andersom geldt dat ook, getuige de code ‘kom niet aan onze stewards’.

Slot

6.1 Terugblik en reflectie op verzameld materiaal

Terugblik

Het werk van particuliere beveiligers – privaat blauw – en hun confrontatie met (de dreiging van) agressie en geweld zijn het onderwerp van dit kwalitatief onderzoek.²⁵ Bij dit onderzoek ging het gezien de opzet en vraagstelling niet om een representatief, maar toch vooral om een indicatief beeld op grond waarvan we onze onderzoeksvragen kunnen beantwoorden (zie hoofdstuk 2). Daarom zullen we voorzichtig dienen te zijn met uitspraken op grond van uitsluitend dit onderzoek en daarbij merken we direct op (zie hoofdstuk 1) dat er nog niet veel andere onderzoeken zijn geweest in Nederland met een vergelijkbare opzet en vraagstelling. We spitsten het onderzoek toe op horecaportiers, beveiligers van evenementen en voetbalstewards vanuit de vooronderstelling dat bij die beroepsgroepen binnen de private veiligheidszorg de kans op geweld wezenlijk is. Uitgaansgeweld – waaronder geweld tijdens evenementen – en voetbalgeweld zijn maatschappelijke problemen die de aandacht opeisen, maar waarvoor de politie niet altijd (meer) capaciteit beschikbaar heeft. Veelal ook vanuit de opvatting bij politiek en bestuur – maar uiteindelijk vanuit de samenleving – dat de politie zich minder zou dienen bezig te houden met ordehandhaving in het private domein. De andere kant is dan wel dat we her en der zien dat private beveiligers ook meer worden ingezet in de publieke ruimte. Dat namen we ook in onze studie waar.

Er werden intensieve onderzoeksmethoden gebruikt om het werk van deze drie beroepsgroepen aan de deur, tijdens muziek-evenementen en in het voetbalstadion mee te beleven en er vragen over te stellen. Met een vragenlijstonderzoek waren we wellicht ook een heel eind gekomen, maar ons uitgangspunt was nu juist om ‘on the spot’ personen aan het werk te zien. Met een vragenlijst

25 Zie de door ons gehanteerde definitie van geweld in hoofdstuk 1. Vanwege onze brede definitie van geweld scharen wij agressie in deze studie steeds onder geweld.

blijft een groot deel van de te onderzoeken werkelijkheid onderbelicht of onzichtbaar. Om goede enquêtevragen te stellen moet bovendien toch eerst en vooral al bepaalde kennis aanwezig zijn over het te onderzoeken fenomeen, inclusief vooronderstellingen over relaties en verbanden. Een etnografische studie helpt bij die kennis. Anders blijft menig vragenlijstonderzoek aan de oppervlakte en blijft het zicht op de dagelijkse praktijk in een echt ‘werkvloer-onderzoek’ afwezig.

Vanzelfsprekend keken wij ook eerst naar de reeds aanwezige wetenschappelijke kennis over privaat blauw. En dan blijkt dat onderzoek naar particuliere beveiligers in Nederland weliswaar van de grond is gekomen, maar (nog) niet dik gezaaid is. Niet geheel toevallig zijn de onderzoekers die zich hebben gericht op deze materie – onder anderen Van Steden (2007), Terpstra (2010; 2012), en een van de auteurs van voorliggende studie – vaak ook dezelfde onderzoekers die in het recente verleden publiceerden over gemeentelijke handhavers. Deze wetenschappers zijn geboeid door functionarissen in de veiligheidszorg die in zekere zin ‘politieachtig werk’ doen, maar momenteel toch geen deel uitmaken van de reguliere politieorganisatie of daarvan ook nooit deel uit zullen maken. Zoals aangegeven in hoofdstuk 1 vallen politiefunctie en politieorgaan niet samen, en wanneer we de geschiedenis van de politie in Nederland beschouwen, is het de vraag of dat ooit wel zo is geweest (Fijnaut, 2007).

We vroegen ons steeds af hoe het werk van de drie beroepsgroepen in deze etnografie eruitzag. Hun werkzaamheden komen neer op respectievelijk sfeerbeheer, crowd management en stewarding. Die kernwoorden passen weliswaar goed bij de aard van het werk, maar zeggen nog niet zoveel over de complexe wereld erachter. Denk aan dilemma’s op de werkvloer, de eisen die beveiligers en hun leidinggevendenden aan het beveiligingswerk stellen en de eisen die beveiligers aan elkaar stellen. Ook weten we dan nog niet zoveel over welke concrete werkzaamheden nodig zijn om het werk naar behoren te kunnen uitvoeren. Gezien de vraagstelling van dit onderzoek hebben we in de empirische hoofdstukken steeds ook aandacht besteed aan geweld door en tegen beveiligers, hun aansturing en autonomie (juist ook in relatie tot agressie en geweld) en de samenwerking van deze functionarissen met de politie. Maar omdat we ook achter de façade van het werk wilden kijken, hebben we ons ook gericht op de achtergrond van beveiligers: de mens achter de portier, de evenement-beveiligers en de voetbalsteward. Omdat we vooraf vermoedden dat er naast overeenkomsten ook wezenlijke verschillen zijn tussen deze drie werelden, hebben we elke beroepsgroep een ‘eigen’ hoofdstuk toegewezen. In dit laatste

hoofdstuk beantwoorden we de onderzoeksvragen en we ronden af met een beschouwing van het verrichte onderzoek. Alvorens dit te doen is het echter nuttig kort te reflecteren op het verzamelde materiaal.

Reflectie op verzameld materiaal

Na de bespreking van een eerdere versie van dit onderzoeksverslag vielen de diametraal verschillende reacties op van aan de ene kant het werkveld zelf en aan de andere kant de buitenstaanders.²⁶ Die reacties waren dermate opvallend dat we ze hier kort willen benoemen.

De buitenstaanders vonden dat we een te positieve voorstelling van zaken gaven. Vermoedelijk omdat we volgens hen vooral aan de bovenkant van de markt onderzoek hadden gedaan, dus naar kwalitatief goede beveiligers en kwalitatief goede bedrijven. Op die kritiek zijn we reeds in hoofdstuk 2 ingegaan. Daarin stelden we dat er binnen alle deelnemende bedrijven een bandbreedte was tussen ‘bovenkant’ en ‘onderkant’, zowel voor wat betreft de kwaliteit van de beveiligers als voor wat betreft hun neiging om wel of juist helemaal niet de (wettelijke) grenzen op te zoeken. We hebben wel degelijk ook aandacht besteed aan de beveiligers die ook gezien de eigen normen van beveiligers op de werkvloer ‘minder in huis hadden’ of juist nog de neiging hadden om (stevig) geweld te gebruiken. Toch blijft dit inderdaad een bias in dit onderzoek. Daar staat wel tegenover dat we vinden dat we met dit onderzoek iets hebben gedaan wat kritische wetenschappers niet na mogen laten: op pad met de doelgroep waar kritiek op wordt geleverd, om te zien, te bespreken en te proeven hoe het er in alle nuchterheid aan toegaat.

De meeste geïnterviewde beveiligers zochten de (wettelijke) grenzen volgens eigen zeggen echter heel bewust niet op, vanwege de vrees om baan en vergunning te verliezen. Maar tevens omdat zij in hun opleiding en trainingen hadden geleerd welke alternatieven er waren voor geweld. Ook tijdens de observaties hebben wij weinig geweld gezien, wat mogelijk deels te wijten is aan de onderzoeksopzet. Maar of en in welke mate de onderzoekssubjecten hun gedrag aanpasten tijdens het veldwerk, is niet goed na te gaan. Toch hebben wij – als bijvangst – tijdens observaties wel degelijk ook hun collega’s kunnen spreken en aan het werk gezien (tevens van concurrenten) die zich wat minder van

26 Denk aan de leescommissie en twee meelezende vakgenoten.

de regels aantrokken. En tijdens de interviews werd eveneens doorgevraagd over de zogeheten ‘rafelranden’ binnen het vakgebied.

Desgevraagd gaven enkele aan de studie deelnemende bedrijven nu juist aan dat we een scheef beeld hadden neergezet door geweld als insteek te kiezen en in het veldwerk op zoek te gaan naar risicovolle situaties en locaties. Dit laatste was van meet af aan de insteek van de studie, maar hun punt is wel duidelijk: particuliere beveiligers krijgen minder vaak met geweld te maken dan discussies daarover doen vermoeden. Hun werkzaamheden zijn vaak gericht op service, toezicht en preventie. We zijn de hele tekst goed doorgelopen met deze twee basisreacties als vertrekpunt, maar dat leidde niet tot een wezenlijk ander beeld van wat wij nu eenmaal in dit onderzoek, met alle methodologische beperkingen, doelbewuste selectiviteit en afbakening, aantreffen en wat wij met dit onderzoek beoogden (zie ook hoofdstuk 2). Het geschetste beeld moet hoe dan ook als indicatief worden beschouwd en geenszins als representatief, want dat was ook niet het doel en de opzet van deze studie. Uit de reacties op het onderzoeksmateriaal blijkt wel dat geweld een verschijnsel is dat zowel fascineert als ongemakkelijk maakt.

Naast deze twee basisreacties zijn we op een derde reactie of opvatting gestuit. Die maakten we op uit onze gesprekken met politiemensen voor dit onderzoek, maar ook gedurende andere studies van ons bureau Lokale Zaken en van een van de auteurs (o.a. Van der Torre e.a., 2010; Bervoets e.a., 2008; 2009b), waarbij onderzoekers (ook) spraken over ‘geweld van particulier blauw’ met ervaren professionals in het particuliere veld. Die opvatting is weliswaar niet gebaseerd op het veldwerk bij aan dit onderzoek meewerkende organisaties. Maar wel relevant om te melden. Die reactie had betrekking op de grote(re) beroepsmatige onzekerheid van particuliere beveiligers bij geweldgebruik in vergelijking met politiemensen. Politiemensen baseren zich bij geweld op een geweldsinstructie. Ze dienen zich te verantwoorden voor geweldgebruik. Maar ze kunnen zich ook beroepen op hun juridische positie (geweldsbevoegdheden) en vaak op de steun van leidinggevend en collega’s of van (bijvoorbeeld vertrouwenspersonen van) de politievakbond waarbij ze kunnen zijn aangesloten. Politiemensen beschikken over een ‘vaste baan’. In de particuliere sector lijkt er minder gegarandeerde steun of zekerheid voor beveiligers die geweld hebben gebruikt. Ze kunnen werken op (tijdelijke) contractbasis en ze bekleden een civiele juridische positie. We kregen in die andere onderzoeken te horen dat het voorkomt dat opdrachtgevers tegen beveiligingsbedrijven zeggen dat een beveiligers niet meer terug hoeft te keren na geweldgebruik, ook als dit geweld

volgens de juridische maatstaven niet onterecht en niet disproportioneel is. Zo'n machtspositie van de 'klant' ontbreekt bij de politie. Het zou volgens deze onderzoeken voorkomen dat particuliere beveiligers om dit soort redenen worden ontslagen of niet langer worden ingehuurd. Ook op dit punt kunnen er een bovenkant en een onderkant zijn: werkgevers die hun personeel netjes en zorgvuldig behandelen en bedrijven die er een opportunistisch personeelsbeleid op na houden.

Deze derde opvatting attendeert op andere zaken dan de twee bovengenoemde reacties. Het gaat niet alleen om mogelijk ongepast geweld of optreden door particuliere beveiligers (dat we volgens de buitenstaanders gemist kunnen hebben), maar ook om de rechtszekerheid en personele positie van particuliere beveiligers die gepast of begrijpelijk geweld hebben gebruikt. De bedrijven hebben gelijk dat geweld op dagelijkse basis eerder een bijzaak is dan een hoofdkenmerk van het werk dat we hebben geobserveerd, maar voor werknemers kan het desondanks onzeker zijn welke persoonlijke consequenties geweldgebruik voor hen kan hebben. Dit soort vragen hebben we op onze onderzoeksagenda geplaatst.

6.2 Antwoord op de onderzoeksvragen

Werkzaamheden

De eerste onderzoeksvraag (zie hoofdstuk 2) betreft het dagelijks werk en het omgaan met geweld (zie de gehanteerde definitie van geweld in hoofdstuk 1) en onrust in de zin van dreigend geweld. We vatten eerst de patronen samen die we aantreffen omtrent het dagelijks werk en werkvloerdilemma's. De particuliere beveiligers in ons onderzoek werken vooral in het private domein, maar hebben altijd te maken met de grens (letterlijk) met het (semi)publieke domein. Zij staan aan de deur of aan de poort, zij verrichten daar de toegangscontrole en zien daarmee toe op wie binnentreedt in het domein waar zij voor een deel 'politieachtig' werk doen. In de zin dat zij toezien op de orde en rust, op de (huis)regels, op de bezoekersvoorwaarden en daarmee op de veiligheid. Ook al zijn zij in eerste instantie gericht op het belang van de opdrachtgever om hun primaire bedrijfsproces veilig te laten verlopen, het maatschappelijk belang dat de politie nastreeft met haar veiligheidstaak en de private taken van de beveiligers zijn in de praktijk versmolten. In elk geval liggen zij in elkaars verlengde.

Welbeschouwd hebben de beveiligers bij hun veiligheidsopdracht toch meer wettelijke bevoegdheden ter beschikking dan men bij een eerste aanblik zou vermoeden. Bij een eerste aanblik lijkt het er immers op dat de beveiligers ‘niks mogen’. Zij beschikken niet over speciale strafrechtelijke (opsporings)-bevoegdheden, de beveiligers in ons onderzoek hebben geen geweldsmiddelen en mogen als het erop aankomt beslist niet meer dan een burger. Bij een constatering op heterdaad van een strafbaar feit, mogen zij een verdachte aanhouden volgens het zogeheten burgerarrest (Art 53 Sv). Er moet sprake zijn van ontdekking van een strafbaar feit op heterdaad. Verder moet er onder andere een redelijk vermoeden bestaan van schuld en bij de aanhouding mag zelfs proportioneel geweld worden gebruikt indien de verdachte niet meewerkt. Deze moet na de aanhouding zo snel mogelijk worden overgedragen aan de politie, evenals de voorwerpen die eventueel bij het burgerarrest in beslag werden genomen. De beveiligers beschikken echter wel degelijk over speciale – zij het privaatrechtelijke, maar niet te onderschatten – bevoegdheden. Zij mogen namens hun opdrachtgever – een horeca-eigenaar, een evenementenorganisatie of een voetbalclub – personen vragen om een toegangsbewijs en vragen om jassen en tassen (oppervlakkig) te controleren, en zij mogen personen visiteren en privaatrechtelijk fouilleren. Als personen (burgers in de rol van bezoeker) niet wensen mee te werken, dan kunnen de beveiligers hun de toegang ontzeggen en hun vragen zich te verwijderen (vorderen). Als er geen gehoor wordt gegeven aan de vordering, kunnen de beveiligers overgaan tot verwijdering en uitzetting. Evenals bij een aanhouding mag daarbij proportioneel geweld worden gebruikt. Hoewel dat toch enige nuance behoeft: het toepassen van proportioneel geweld is bepaald geen wettelijke bevoegdheid. Het is ‘common practice’ en rechters lijken het uitzetten ‘met kracht van meer dan geringe betekenis’ op zichzelf niet te veroordelen. Denk daarbij eerder aan bepaalde ‘nette’ grepen en drukpunten dan aan schoppen en slaan. Eenmaal in het publieke domein kan een beveiligers zich echter niet meer beroepen op het privaatrecht en gelden dezelfde regels (waaronder het burgerarrest) die ook voor burgers gelden. Dat is volgens de beveiligers zelf zo nu en dan problematisch, omdat alle drie de beroepsgroepen ook wel (en steeds vaker) in het (semi)publieke domein werkzaamheden verrichten: buiten het stadion, voor de kroeg in het uitgaansgebied en direct in de buurt van het evenemententerrein. Vooralsnog heeft de wetgever geen speciale positie of bevoegdheden bedacht voor die situaties.

De beveiligers in ons onderzoek verrichtten in het private domein meer uitzettingen dan aanhoudingen. Incidenten waren immers vooral terug te voeren

op schending van de huisregels en bezoekersvoorwaarden en veel minder op het strafrecht. Als er al sprake was van een overtreding of misdrijf, dan zat het Openbaar Ministerie (en ook de politie) vaak niet te wachten op aanhoudingen voor een mineur feit ('flutaanhouding'). Immers, het hinderlijke, problematische gedrag was vooral een storende factor voor andere bezoekers of voor de opdrachtgever en slechts af en toe was er sprake van een ernstig misdrijf dat de aandacht behoeft van politie en justitie. Voor een uitzetting is geen politie nodig en een van de geïnterviewde experts meende dat dit sommige beveiligers goed uitkomt, omdat (buitensporig) geweld dan niet wordt opgemerkt. Hij stelt voor om als politie bij elke uitzetting toch op zijn minst te beschikken over een rapportage van de beveiligers en de verwijderde persoon indien nodig te zien (om te kijken of er letsel is opgelopen) en te spreken. Desgevraagd geven de beveiligingsbedrijven en de beveiligers aan dat er volgens hen niet meer wordt uitgezet dan aangehouden om geweld te maskeren. En anders zou dat direct moeten blijken uit de aangiften van verwijderde personen. Het patroon is volgens hen immers dat verwijderde personen aangifte doen, zeker als er sprake is van letsel, maar vaak alleen al vanwege hun onvrede. Volgens de bedrijven en de beveiligers klopt onze analyse dat het OM niet zit te wachten op aanhoudingen voor een mineur feit.

Een verschil tussen de drie beroepsgroepen is dat beveiligers van evenementen en stewards over het algemeen veel meer dan portiers te maken hebben met grote publieksstromen en massa's. Zij opereren volgens leerstukken – vaak ook gezond verstand en kennis die in de praktijk is opgedaan – van het zogeheten crowd management. Bij stewarding in de voetbalstadions wordt dan weliswaar sterk geleund op crowd management, het publiek is over het algemeen veel minder anoniem dan tijdens evenementen. Dat geldt uiteraard ook voor de portiers. Ook die hebben geregeld te maken met 'vaste klanten' van wie zij het gedrag van tevoren vaak prima kunnen inschatten. De portiers passen zogeheten sfeerbeheer toe door goed in de gaten te houden wie er binnenkomt en of het daarmee ook 'gezellig blijft'. Onbekende klanten of klanten van wie bekend is dat zij (vaak in groepen) problemen maken, lopen de kans te worden geweigerd. Een voorname overeenkomst is dat – ondanks de verschillende mate van anonimiteit van het publiek – er in alle drie de settings vormen van camera-toezicht bestaan. Waarover zo dadelijk iets meer.

Achtergrond

Onderzoek naar de persoon achter de beveiliging was niet opgenomen in de onderzoeksvragen. Desalniettemin hebben we gericht gevraagd naar de achtergrond van de beveiliging, omdat we vermoedden dat die achtergrond van wezenlijk belang was voor de manier waarop beveiligers opereren. En die veronderstelling bleek correct.

Het portierswerk en het portiersachtige werk van interventiebeveiligers vragen om een bepaald type mensen. Vroeger waren dat met name de ‘sport-schooljongens’ en ook wel leden van motorclubs, omdat kunnen vechten, een imposant uiterlijk en de (kennelijke) afwezigheid van angst voorname eisen waren. En uit tientallen interview- en observatiefragmenten blijkt dat dit type portier nog steeds voorkomt, zowel ‘met pas’ als ‘zonder pas’. De portiers van de oude garde ‘met pas’ hebben zich over het algemeen aangepast aan de nieuwe eisen die aan een portier worden gesteld. Tegenwoordig moeten de portiers en de interventiemedewerkers ook goed kunnen praten en communicatief sterk zijn. Zij dienen zich vooral op te stellen als gastheer en zeker niet als ‘uitsmijter’. Naast deze categorie van ‘aangepasten’ is er ook een deel van de old school portiers dat zich om allerlei redenen niet heeft aangepast. Zij voeren het werk strikt genomen vaak illegaal uit: zonder vergunning. Vaak hoorden we verhalen van ‘onze’ portiers over leden van motorclubs die door een kroegbaas waren aangesteld als ‘glazenophaler’, maar uiteindelijk gewoon als portier aan het werk waren. Geregeld staat in dat soort situaties dan nog wel een legale portier aan de deur, om de situatie nog enigszins ‘normaal’ te laten lijken. Maar hoe vaak dat precies voorkomt, hoeveel procent van de portiers nog op deze manier (zonder pas) werkt, is onmogelijk na te gaan. Immers, geregistreerde portiers met pas kunnen worden geteld, bij niet-geregistreerde is hooguit sprake van een schatting. Enkele beveiligers in ons onderzoek schatten dat om en nabij de vijf procent van de beveiligers illegaal werkt, hoewel anderen – ook enkele geïnterviewde experts – aangeven dat dit (niet te controleren) percentage veel hoger moet liggen.

Hoe dan ook, dat het werk van de portier is veranderd van ‘uitsmijten’ naar sfeerbeheer, hebben we kunnen waarnemen in interviews en tijdens observaties. Maar dan spreken we uiteraard uitsluitend over de bedrijven die wij in onderzoek hadden. Het is met deze onderzoeksopzet heel goed mogelijk dat we slechts een heel selectief zicht hebben op het werk en de ontwikkelingen daarin. Maar ook andere onderzoeken, onder anderen door Ten Voorde en Van Gemert (2008) en Nabben e.a. (2011), wijzen op fundamentele veranderingen

in het werk, met weliswaar nog immer een deel van de beroepsgroep dat – vaak illegaal – nog echt als de ouderwetse uitsmijter actief is.

Veel beveiligers in ons onderzoek doen hun werk als oproepkracht. Zij werken naast een hoofdbaan in de fabriek of op kantoor, of als docent, student of ondernemer, maandelijks of wekelijks enkele uren als portier, evenementbeveiligers of voetbalsteward. Het vooroordeel dat beveiligers per definitie laaggeschoolde personen zijn, lijkt daarmee gewoonweg niet te kloppen, althans niet bij de door ons onderzochte bedrijven en beveiligers. In ons onderzoek leek het te gaan om een dwarsdoorsnede van de samenleving, ook voor wat betreft etnische achtergrond. Zeker vier beveiligers met wie wij meeliepen waren van allochtone komaf, wat hen naar eigen zeggen wel van pas kwam bij de interacties. Zij hadden het idee dat zij zich beter konden inleven in publiek met een allochtone achtergrond, wat dan zeker niet inhield dat zij toeschietelijker waren dan de niet-allochtone beveiligers.

Een enkeling (onder de portiers kwam dat wel voor) werkt doordeweeks op kantoor bij het beveiligingsbedrijf, geeft van daaruit trainingen aan politiemensen of 'draait' een project rondom bijvoorbeeld straatcoaches of een Horeca Interventie Team (HIT). De oproepkrachten zijn goed te vergelijken met vrijwillige brandweermensen, die hun vak ook vaak als hobby beschouwen en waarbij iemand vaak via een kennis of familielid in het werk terechtkomt. Zeker bij de voetbalstewards waren er af en toe familieleden wie na verloop van tijd werd gevraagd om steward te worden. Het nadeel van de oproepconstructie is volgens beveiligers wel dat zij vergeleken met voltijdse professionals in het veiligheidsdomein veel minder uren ('vlieguren') maken en daarmee soms ervaring en routine missen. Hoewel veel oproepkrachten uiteindelijk toch nog veel uren per maand maken, zeker als zij bijvoorbeeld naast evenementen of voetbal ook aan de deur staan bij een horecagelegenheid. Volgens de beveiligers komen zij vanwege hun status als oproepkracht ook niet (altijd) toe aan voldoende training van vaardigheden, waaronder het omgaan met 'lastige klanten'. Desondanks heeft een aantal bedrijven wel degelijk aandacht voor trainen en opleiden en zij eisen ook van hun medewerkers dat zij voldoende deelnemen aan het opleidingsaanbod.

Wat opvalt is dat er een stevige overlap is tussen portiers en de interventie-medewerkers bij evenementen. Het is vanwege de aard van het werk (waarbij uitzetten en aanhouden – kortom: een redelijke kans op geweld – onderdeel is van het takenpakket) niet zo vreemd dat veel interventie-medewerkers ook een achtergrond hebben als portier. Hoewel zij toch aangeven dat het werk aan de

deur wezenlijk anders is; dat het vanwege de weigeringen aan de deur en het ‘uittesten’ van portiers door het publiek meer kans op geweld met zich meebrengt dan een evenement. Bovendien wordt er bij de interventieteams bij evenementen vaak in groepjes van minimaal drie beveiligers gewerkt en het werk aan de deur gebeurt vaak alleen of met een koppel. Een verschil is – zo gaven we reeds aan – dat de beveiligers bij de evenementen in het algemeen met grotere mensenmassa’s te maken hebben dan de portiers. En zoals gezegd is het publiek vaak ook onbekend.

Op hoofdlijnen namen we bij beveiligers een kloof waar tussen de ‘ordehandhavers’ en de ‘dienstverleners’ c.q. ‘gastheren’. Het wordt geaccepteerd dat de een wat handiger is met de mond en de ander fysiek wat sterker uit de hoek komt. Het is bijvoorbeeld geen schande (meer) als iemand aangeeft zich bij sommige situaties ongemakkelijk en zelfs wat angstig te voelen. De ordehandhavers houden niet van (veel) praten en vinden dat het soms gewoon genoeg is en er fysiek moet worden opgetreden. In de ogen van de gastheren en de door ons geïnterviewde politie-expert heeft deze categorie echter de neiging om te vlot over te gaan tot geweld en daarbij soms ook buiten het boekje te gaan. De ‘dienstverleners’ trekken sneller de psychologische trukendoos open om iemand die boos is weer rustig te krijgen of om iemand te overreden een gebouw of terrein te verlaten.

Onder de ‘ordehandhavers’ bij portiers en evenementbeveiligers zagen we opvallend veel mensen met een defensieachtergrond: vaak ook bij een van de elite-eenheden van de Nederlandse krijgsmacht. Werkgevers en opdrachtgevers gaven aan dat mariniers, commando’s en luchtmobiele soldaten hebben geleerd om – indien nodig – in een hoog geweldsspectrum te opereren en rustig te blijven nadenken in stressvolle situaties. Bij de ‘dienstverleners’ viel bij een van de onderzochte bedrijven op dat daar veelal personen actief waren uit de zorg: orthopedagogen en psychiatrisch verpleegkundigen. Die weten hoe extreem gewelddadige personen onder controle kunnen worden gebracht, met name ook als er sprake is van drank- en drugsgebruik, en zij passen pas in allerlaatste instantie vormen van geweld toe (in de vorm van drukpunten en klemmen). Recente onderzoeken over uitgaansgeweld (o.a. Ferwerda e.a., 2013) leren ons dat kennis over drugs en drugsgebruik in relatie tot geweld(sdreiging) nog onvoldoende aanwezig is bij de frontlijnwerkers op de werkvloer (en dat geldt zeker ook voor politiemensen).

Bij de voetbalstewards – en dan vooral de interventiemedewerkers – kwamen wij een enkele keer mensen tegen die af en toe ‘aan de deur stonden en

veel vaker' personen die geregeld ook werkten tijdens evenementen. Een opvallend verschil is dan wel weer dat we bij de stewards wat meer vrouwen tegenkwamen – ook bij de interventied medewerkers – en dat er sprake was van een 'oude garde', die nog steward was geworden vanuit liefde voor de club. Bij de twee andere categorieën beveiligers in dit onderzoek waren vrouwen zeer uitzonderlijk, vermoedelijk het resultaat van het wervings- en aannamebeleid bij portiers en interventied medewerkers. Tegenwoordig geven de stewards aan dat clubliefde juist niet altijd even handig is om een goede steward te zijn. De ogen moeten op het publiek gericht zijn en niet op het veld. Dat wordt stewards tijdens de opleiding voor hun vak sterk ingeprent.

Geweld en gevaarbeheersing

De eerste onderzoeksvraag betreft naast zicht op het dagelijks werk ook de confrontatie met geweld en het voorkomen van geweld (zie §2.1). Alle drie de beroepsgroepen in ons onderzoek hebben te maken met geweld; zo hoorden we niet alleen in interviews, we waren er ook getuige van tijdens observaties. De beveiligingsbedrijven beklemtonen dat hun medewerkers veel minder met geweld van doen hebben dan de buitenwereld wellicht veronderstelt.²⁷ En inderdaad, zowel uit de interviews als uit de observaties is gebleken dat geweld en onrust er veel vaker niet zijn dan wel. Uit tabel 1.1 in hoofdstuk 1 blijkt tevens dat er in de jaren 2009-2013 voor zover wij konden nagaan 64 uitspraken waren door rechters waarin het beveiligers en geweld betrof. Daarbij valt direct op dat er in die periode meer zaken waren waarbij geweld tegen beveiligers (44 van de 64) het onderwerp was, dan geweld door beveiligers (20 van de 64). Bij het geweld door beveiligers was bovendien nog sprake van vier vrijspraken. Bijvoorbeeld omdat het geweld niet was bewezen of binnen alle juridische perken viel. Hoewel wij niet kunnen nagaan of en, zo ja, hoe het aantal uitspraken de feitelijke omvang van het geweld weerspiegelt (niet alle incidenten leiden uiteraard tot rechtszaken), doet het beperkt aantal rechtszaken vermoeden dat geweld inderdaad veel meer niet dan wel voorkomt.

Nadrukkelijk geven de beveiligers bovendien aan dat het geweld daarbij veelal niet in eerste instantie tegen hen was gericht, tenzij het gaat om een beslissing van een beveiligers om iemand niet toe te laten. In dat geval is het geweld – in eerste instantie verbaal, maar daarna ook wel fysiek – direct tegen

27 Zij deden dat onder andere in hun reactie op een eerdere versie van dit onderzoeksverslag.

de beveiligers gericht. We waren zelf een keer getuige van een portier die na een weigering direct in het gezicht werd gespuugd en waarbij de portier – buiten het zicht van camera's, toevallig of niet – even een hartig woordje 'sprak' met de lastpak. Maar meestal weten ook de potentiële lastpakken dat het niet verstandig is om geweld te gebruiken tegen beveiligers. De portiers en interventiemedewerkers zijn over het algemeen fitte, stevige mensen, die fysiek goed raad weten met geweld, en bij de voetbalstewards is de politie nooit ver weg, vaak maar een paar passen. Beveiligers raken zoals gezegd het vaakst bij geweld betrokken dat in eerste instantie op andere bezoekers is gericht. Hoewel de voetbalstewards deels een uitzondering lijken op dat patroon: de stewards worden bepaald niet als neutrale en onpartijdige beveiligers gezien, maar als een onderdeel van de club. Daarmee is de steward soms pispaal van zowel de eigen (hardekern)supporters als van die van de uitploeg. Maar wat helpt, is dat wan-gedrag tegen voetbalstewards – in de ogen van supporters – zomaar kan leiden tot een stadionverbod. En dat is een privaatrechtelijke maatregel die in de regel door supporters als een groter leed wordt ervaren dan het strafrecht en politie-optreden.

Tijdens de hedendaagse opleidingen en trainingen wordt beveiligers op het hart gedrukt slechts in allerlaatste instantie geweld toe te passen, in de uitzonderlijke situatie dat praten niet meer helpt. Gevaarbeheersing heeft veel meer nadruk. En als er geweld moet worden gebruikt, dan wordt er (nog te weinig volgens de beveiligers) vooral getraind op arm- en beenklemmen en is schoppen en slaan uit den boze. Hoeveel geweld er precies door beveiligers wordt gebruikt, is niet goed na te gaan. Dat zou dan deels ook moeten blijken uit aangiften van slachtoffers. Maar het aantal aangiften tegen beveiligers in een bepaalde periode kan niet panklaar uit de politiesystemen worden gehaald. In eerste instantie zal namelijk niet duidelijk zijn of een bepaalde aangifte was gericht tegen een beveiligers. Daartoe is nadere analyse nodig en die hebben we omwille van de vraagstelling en de opzet van onze studie achterwege gelaten. Jammer is dan wel dat we niet goed kunnen aangeven hoe de beelden, interviews en observaties in dit onderzoek over geweld zich verhouden tot kwantitatieve gegevens en trends.

Dat er zo af en toe toch nog wel wordt geschopt en geslagen blijkt wel uit de rechtszaken die de afgelopen jaren tegen portiers zijn gevoerd en waarbij ook sprake was van veroordelingen (hoofdstuk 1). We kwamen veel minder rechtszaken tegen waarbij een evenementbeveiligers of voetbalsteward verdachte was. Wel zijn er zaken waarbij anderen deze beveiligers – ook portiers – hadden

bedreigd of (grof en zelfs dodelijk) geweld tegen hen hadden gebruikt. Zoals reeds aangegeven waren er de afgelopen jaren meer zaken rond geweld tegen beveiligers dan zaken waarin geweld door beveiligers aan de orde was. Desalniettemin gaven zowel beveiligers als experts aan dat er nog altijd beveiligers zijn – we hebben ze ook zelf gesproken – die tamelijk snel overgaan tot geweld. Vaak buiten het zicht van al te veel (nuchtere) getuigen en camera's. Deze beveiligers meenden dan bijvoorbeeld dat het echt een straatnorm is om zo af en toe eens even 'je tanden te laten zien' en 'even de grenzen aan te geven'. Politie mensen maken zich daar net zoveel zorgen om als (andere) beveiligers. Het is niet goed voor het imago van de beveiligers en het gebruikte geweld getuigt volgens de politie mensen en de beveiligers vaak ook van een matige zelfbeheersing, van een groeps cultuur die soms nog de sfeer van de old school ademt of soms zelfs van doelbewust 'overbieden'. Daarmee wordt bedoeld het beantwoorden van een mineur incident met buitensporig fysiek geweld.

Op het terrein van geweldstoepassing zagen we bij met name de portiers grofweg een onderscheid tussen old school en new school. Met old school bedoelen we de portiers die eerst en vooral hebben geleerd om beveiligers te zijn – ordehandhaver – en het toepassen van geweld hoort daar in hun ogen nu eenmaal bij. Het is al moeilijk genoeg in hun ogen dat ze vergeleken met vroeger 'niets meer mogen'. 'Eén keer de fout in en je bent je vergunning kwijt,' zo hoorden we vaak bij deze categorie. Een nuance daarbij is dat wat nu niet mag, vroeger in de meeste gevallen ook niet mocht, maar dat er vanwege het toen veel vaker ontbreken van cameratoezicht en de afwezigheid van een vergunningssysteem meer gelegenheid was om (zonder al te veel getuigen en toezicht) geweld toe te passen. Met new school bedoelen we de nieuwe garde, of 'bekeerde' oude garde, die meent dat communiceren met het publiek het allerbelangrijkste is. Dienstverlening en gastheerschap staan voorop. Veel geweld is met praten te voorkomen of te stoppen, zo is hun devies.

De meeste beveiligers geven echter aan dat de camera en getuigen niet zozeer als tegenstanders moeten worden gezien bij geweld, maar vooral als ondersteuning. Met een camera kan (veelal) worden nagegaan wie begon met geweld en welk geweld er werd gebruikt. De beelden hebben volgens de respondenten echter alleen waarde als er ook een goede beschrijving is van de situatie die direct aan de beelden voorafgaat. Anders zou de rechter volgens hen over te weinig informatie beschikken om te kunnen oordelen. Camerabeelden zijn hoe dan ook in combinatie met getuigen cruciaal indien geweld tot een rechtszaak leidt. Eenmaal in de rechtszaal houden rechters af en toe rekening met de positie van de beveiliger (zie hoofdstuk 1). Maar het lijkt er ook op dat in

rechtszaken tegen beveiligers het uitoefenen van geweld zo nu en dan tot strafverzwaring ('u moet toch beter weten als beveiligers') leidt in plaats van tot strafverlichting ('u mag proportioneel geweld gebruiken, alleen ging u nu uw boekje te buiten'). We troffen ook zaken aan waarbij een verdachte die geweld pleegde tegen een beveiligers, door de rechter extra werd gestraft, omdat het een beveiligers betrof. Dat doet dan uiteraard denken aan het bestraffen van daders die geweld gebruiken tegen politiemensen of andere werknemers met een publieke taak.

Slechts een heel enkele beveiligers zou graag meer wettelijke bevoegdheden willen. Met het privaatrecht (de huisregels en bezoekersvoorwaarden) kunnen de meesten goed uit de voeten, hoewel zij wel bij geweldgebruik nog wat meer begrip zouden willen van de rechterlijke macht. Over het geweldsmonopolie zijn zij redelijk unaniem: dat hoort in hun ogen bij de overheid en moet daar volgens hen ook blijven. Dat houdt in dat ook – op een enkeling na – niemand graag als private beveiligers zou willen beschikken over geweldsmiddelen. Wapenstok en pepperspray – laat staan een dienstvuurwapen – leiden in hun ogen tot 'Amerikaanse toestanden'. Zij vrezen dan juist een toename van het geweld, omdat de tegenpartij er alvast rekening mee houdt dat de beveiligers zijn bewapend. Een enkeling zou nog wel willen laten uitzoeken of bij het ophouden van verdachten of tijdens uitzettingen handboeien of tiewraps kunnen worden gebruikt, niet zozeer als gewelds- maar als transportmiddel. Maar duidelijk is dat de beveiligers en hun leidinggevenden bepaald niet happig zijn op het toekennen van geweldsmiddelen, anders dan we bijvoorbeeld zagen bij gemeentelijk blauw, waarbij sommige gemeenten een fervent voorstander waren van geweldsmiddelen bij buitengewoon opsporingsambtenaren (Bervoets, 2013). Ook private beveiligers met een BOA-akte en een aanstelling bij een overheidsorgaan mogen beschikken over handboeien (Terpstra, 2012). Daar hebben de beveiligers in ons onderzoek alle begrip voor, maar zelf hebben zij geen behoefte aan geweldsmiddelen.

De beveiligers in onze studie beschikken over een in de praktijk opgebouwde set aan gedragsalternatieven om geweld tegen te gaan of verdere escalatie te voorkomen. Zij benutten zoals gezegd de camera, maar maken er ook gebruik van dat zij geregeld met vaste klanten hebben te maken met wie ze dan actief contact maken ('uit de anonimiteit halen'). Maar ook onbekende klanten van wie de indruk bestaat dat zij wel eens problemen kunnen veroorzaken, worden al vroeg aangesproken en aangekeken, en indien nodig wordt hun de toegang geweigerd.

Aansturing en autonomie

De tweede onderzoeksvraag betreft de (aan)sturing en beleidsvrijheid bij de beveiligers (zie §2.1). We hebben daarbij het werk van de beveiligers bekeken vanuit het perspectief van frontlijnsturing en het leerstuk (zie hoofdstuk 1) van de streetlevel bureaucraten. Met de streetlevel bureaucraten van Lipsky (1980; 2010) hebben de beveiligers gemeen dat zij – in tegenstelling tot hetgeen wij van tevoren hadden ingeschat – beschikken over een zekere professionele ruimte (zie ook Moors & Jacobs, 2012) om zelf dilemma's het hoofd te bieden en situationeel maatwerk te kunnen verrichten. De taken van een portier zijn dan weliswaar meer vastomlijnd dan die van een beveiligers van evenementen of een voetbalsteward, maar toch heeft een portier feitelijk meer professionele autonomie in de zin van beslissingsruimte om maatwerk te kunnen verrichten en besluiten 'on the spot' te nemen. Er zijn veelal geen leidinggevers die de portier rechtstreeks aansturen, de opdrachtgever laat per saldo veel ruimte over aan de portier om zelf zijn operationele inschattingen te kunnen maken (portierswerk is immers zijn vak niet) en er wordt vaak alleen gewerkt of met slechts enkele portiers (vaak een koppel). Toch zorgt het cameratoezicht wel degelijk voor inperking van de handelingsruimte. De camera maakt dat portiers minder snel 'op of over het randje' zullen gaan, als het niet mogelijk is om buiten het zicht van de camera toch disproportioneel geweld toe te passen (zie Ten Voorde & Van Gemert, 2008; Nabben e.a., 2011). We hebben dat de deelnemers aan ons onderzoek – afgezien van één keer – niet zien doen, maar wel gaven ze aan hoe voornamelijk tegenwoordig de rol van de camera is in de aansturing. Ook het vooruitzicht op het intrekken van de vergunning maakt dat de portiers maar tot op bepaalde hoogte eigen baas zijn. Zij hebben alle belang bij zelfcontrole en zelfsturing om alleszins 'binnen de lijntjes te blijven'.

De aansturing van evenementbeveiligers is veel strakker. Er is een centraalpost die feitelijk als een soort meldkamer fungeert, die steeds dient te worden geïnformeerd en die ook opdrachten uitzet bij de interventieteams. Bij de voetbalstewards is er een soortgelijke aansturing (met een combinatie van cameratoezicht en een commandokamer) en lijkt de aansturing het meest hiërarchisch. Stewards worden aangestuurd door hoofdstewards, sectorhoofden en uiteindelijk door de veiligheidscoördinator van de betaaldvoetbalorganisatie. Toch komen er ook bij de voetbalstewards veel situaties voor waar de leidinggevers, een centraalpost of een commandokamer enige operationele beslissingsruimte overlaten aan de uitvoerenden. Er wordt toch steeds verwacht dat de beveiligers – die immers zelf tussen of bij het publiek staan –

kunnen inschatten wat gegeven een bepaalde situatie de beste alternatieven zijn. We waren bij alle drie de beroepsgroepen vaak getuige van kort operationeel overleg in de zin van ‘jij doet dit, ik doe dat en we koppelen dat zo terug aan de centraalpost’. Als evenementbeveiligers of stewards beschikten over een statische post, hadden zij de minste operationele ruimte. Die beveiligers kregen dan een (relatief eenvoudige) opdracht om bij een bepaalde deur te blijven staan of op een bepaalde plek. Dat was dan ook niet het beveiligingspersoneel bij wie de kans op geweld het grootst was, omdat zij – in tegenstelling tot de interventieteams – niet in eerste instantie waren gericht op geweldsbeheersing.

Het meest ingewikkeld vonden de beveiligers het nog om te schakelen tussen de rollen van beveiligers, gastheer en hulpverlener. Bij politiemensen en andere opsporingsambtenaren is bekend dat zij het soms ingewikkeld vinden om ‘te schakelen’ tussen handhavende en hulpverlenende taken. Dat is bij de beveiligers in ons onderzoek niet anders. Hun werkgever en hun opdrachtgever eisen tegenwoordig dat zij niet alleen beveiligers zijn, maar ook dienstverlener (gastheerschap) en hulpverlener. Een beveiligers moet tegenwoordig ook – juist! – communicatief sterk zijn en zich kunnen inleven in bezoekers. Op dat terrein zagen we zoals reeds aangegeven bij met name de portiers grofweg een onderscheid tussen de old school en de new school. De nieuwe generatie portiers is veel meer gericht op gastheerschap.

Relatie met de politie

De derde onderzoeksvraag (§2.1) gaat over de samenwerking van beveiligers met de politie. In ons eerdere onderzoek naar gemeentelijk blauw constateerden we dat een deel van de politiemensen neerkijkt op buitengewoon opsporingsambtenaren (Bervoets, 2013). Die opsporingsambtenaren keken op hun beurt op tegen de politie of voelden zich vanwege de houding van sommige politiemensen toch danig onzeker. Een ander deel op de politiewerkvloer was juist fervent supporter van het gemeentelijk blauw, omdat zij taken verrichtten waaraan de politie niet (meer) toekomt. Feitelijk was sprake van een soort normaalverdeling. Naast deze twee uitersten was de overgrote meerderheid op de politiewerkvloer positief-kritisch. Vaak hielp het wanneer politiemensen en gemeentelijke handhavers elkaar hadden leren kennen en wisten wat ze aan elkaar hadden. Dat is een oud mechanisme dat bij de meeste streetlevel bureaucratieën opgeld doet (zie ook Moors & Bervoets, 2013). Bij de private

beveiligers was het al niet anders. Die werkten het liefst met andere beveiligers die zij al enigszins kenden en met wie ze eerder succesvol hadden samengewerkt.

De contacten tussen beveiligers en politie waren ook het meest vruchtbaar als er over en weer bekendheid was en mensen elkaar met de voornaam konden aanspreken. Dat was bij de voetbalstewards het meest aan de orde en bij de beveiligers van evenementen het minst. De portiers namen een tussenpositie in. Voetbalstewards hebben veelal te maken met (al is het maar een kern van) vaste politiemensen. Denk aan supportersbegeleiders of bekende gezichten die vaak dienen als achtervang voor de stewards en om arrestanten van de stewards over te nemen. Verder hadden we de indruk dat er zo af en toe ook samen werd getraind en dat er veel onderlinge 'straatsolidariteit' was. Daarmee doelen we op het gevoel bij uitvoerend personeel op straat dat 'we allemaal hetzelfde doel nastreven' en dat er bij frontlijnwerkers op straat een gevoel van verwantschap bestaat. Geregeld lieten politiemensen daarom weten dat het niet de bedoeling was dat er ook maar iemand met een enkele vinger aan 'hun' stewards zou komen. We hebben zelf ook kunnen waarnemen hoe snel de politie te hulp schoot als de stewards assistentie nodig hadden. Maar in de meeste gevallen keken zij mee en lieten zij (volgens afspraak) de stewards hun werk doen zonder zich al te snel te bemoeien met dat werk.

Bij de portiers was in eerste instantie sprake van het andere uiterste. Er werd door portiers regelmatig geklaagd en gemopperd op de politie, en politiemensen hadden soms moeite met de portiers. De portiers zouden te snel overgaan tot geweld en de politie met 'flutaanhoudingen' (zie eerder in dit hoofdstuk) te veel werk opleveren. Politiemensen zouden de portiers regelmatig afvallen door aangehouden personen gewoonweg te laten lopen (voor het oog van iedereen op straat, zodat de portiers voor gek stonden) en zij zouden soms met twee maten meten. We tekenden geregeld voorbeelden op (hoewel alleen in interviews, we hebben het zelf niet kunnen waarnemen) dat portiers de politie toch ook weer vanuit een soort 'straatsolidariteit' te hulp schoten bij een aanhouding. Soms deden zij dat uit eigen beweging en soms ook omdat ze werden gevorderd om mee te werken. Er zijn zelfs regelmatig voorbeelden genoemd waarbij portiers de politiemensen niet alleen hielpen een verdachte onder controle te krijgen, maar ook de handboeien aanlegden en de feitelijke aanhouding verrichtten. Vaak werden de portiers dan juist niet bedankt, maar kregen zij achteraf een berisping van politiechefs die vonden dat portiers zich niet met politiewerk moesten bemoeien. De politiechefs vonden dat er een duidelijke norm was overschreden. Volgens de beveiligers en hun bazen droeg dat bepaald niet

bij aan een goede relatie met de politie. De volgende keer waren portiers er minder happig op om de politie te assisteren.

Opvallend is overigens dat waar het gemeentelijk blauw soms onzeker werd van de politiekritiek, het privaat blauw – en dan vooral de portiers en de beveiligers van evenementen – ook veel kritiek heeft op de politie en soms zelfs neerkijkt op de politie. (Dit staat uiteraard los van de vraag of dat terecht is.) Ze menen dat de politie zelf onvoldoende stressbestendig is, veelal ‘wegloopt’ als het echt spannend wordt en weinig kan of mag als het er echt op aankomt. Mogelijk speelt daarbij ook de defensieachtergrond van sommige portiers een rol. Iemand die voorheen bij het Korps Mariniers diende of bij het Korps Commandotroepen, is minder snel onder de indruk van een laatdunkende houding van de politie. Maar hoewel de relatie tussen portiers en politie het minst positief was, geldt ook hier: bekend maakt (sneller) bemind. De portiers die juist een prima samenwerking hadden met de politie, maakten zich zorgen over de soms laatdunkende houding van hun collega's. Die was naar hun idee niet terecht, omdat de portiers die veel kritiek hadden op de politie, vaak ook veel kritiek kregen van de eigen vakgenoten, bijvoorbeeld omdat zij zich overmoedig toonden en makkelijk geweld toepasten.

In de praktijk van alledag hebben de evenementbeveiligers van de drie beroepsgroepen het minst te maken met de politie. Zij doen hun werk vooral in het private domein (op het evenemententerrein of in de concerthal) en hebben vaak alleen met de politie te maken als zij iemand aanhouden. En zoals aangegeven in de empirische hoofdstukken en eerder in dit hoofdstuk hebben de beveiligers redenen om in het private domein eerder te kiezen voor een privaatrechtelijke uitzetting dan voor een aanhouding conform het Wetboek van Strafvordering. Aanhouden is vaak niet nodig, met name als er geen sprake is van een ernstig strafbaar feit. Aanhouden is vaak ook onpraktisch, omdat iemand dient te worden overgedragen aan de politie. Voor een tamelijk eenvoudige schending van huisregels of bezoekersvoorwaarden is een aanhouding volgens zowel politie als beveiligers wat overdreven. Als een verdachte moet worden overgedragen, is de politie er bij met name de grotere of risicovolle evenementen in hun ogen heel snel bij en is het contact goed. Op minder grote evenementen of evenementen met een laag risico duurt het langer voor de politie ter plaatse is. In die gevallen lijkt de situatie van het privaat blauw op die van het gemeentelijk blauw, dat ook af en toe lang moet wachten op de politie. Maar vaak gaat het goed en dat is ook niet vreemd: de politie is vaak fysiek al in een stadion, zij zijn in de buurt met een horeca-eenheid of er is een politiepost bij (met name grote, risicovolle) evenementen.

Alle drie de beroepsgroepen zouden graag nog structureler contact hebben met de politie. Het is in hun ogen niet nodig om ook gezamenlijke briefings te gaan doen (de werkzaamheden zijn te verschillend), wel zien zij veel heil in meer gezamenlijke oefening en het investeren in activiteiten (en dat zouden dan de oefeningen en trainingen mogen zijn) die maken dat er een steviger band ontstaat op werkvloerniveau.

6.3 Slotbeschouwing

Veiligheidsbeleid wordt grotendeels uitgevoerd door zogeheten *streetlevel bureaucratieën*: uitvoeringsorganisaties die beschikken over medewerkers die veelvuldig contact hebben met het publiek en over een zekere beleidsvrijheid beschikken (Lipsky, 2010; Moors & Bervoets, 2013). Deze professionele ruimte heeft wezenlijke gevolgen voor de feitelijke invulling van dat beleid en de wijze waarop het veiligheidsbeleid zich uiteindelijk openbaart aan de burger. Op straat, in de wijk en in de spreekkamer nemen deze frontlijnwerkers beslissingen over hoe algemene regelgeving wordt toegepast op concrete, individuele gevallen. De Amerikaanse socioloog Michael Lipsky (1980; 2010) vond om precies die reden dat streetlevel bureaucraten in zekere zin beleidsmakers zijn. In elk geval zijn deze contactfunctionarissen ook wel te beschouwen als praktische professionals (Van der Torre, 1999). Een deel van hun werk bestaat – spijtig genoeg – uit het omgaan met dreiging en geweld. Uit landelijke projecten als *Veilige Publieke Taak* weten we dat zeker niet alleen de functionarissen die uiting geven aan het geweldsmonopolie – en dus namens de staat geweld mogen toepassen – daarmee worden geconfronteerd. Niet alleen in het politiewerk of in de handhaving, maar bijvoorbeeld ook in de spreekkamer bij het UWV, in het jongerenwerk en in het gemeentehuis worden functionarissen geconfronteerd met agressie en geweld. De streetlevel contacten lopen niet altijd gladjes en zonder risico, voor een deel ook omdat de frontlijnwerkers vaak voor burgers onwelkome beslissingen nemen.

Waar tot nu toe bij studies naar agressie en geweld de focus vooral lag op uitvoerende *ambtenaren*, of in elk geval op personen met een semipublieke taak, daar hebben we in dit onderzoek de aandacht gevestigd op de frontlijn van de private veiligheidszorg. Vrijwel niemand zal ontkennen dat deze particuliere beveiligers tegenwoordig, evenals de functionarissen in de publieke veiligheidszorg, een voorname taak en verantwoordelijkheid hebben in de uitvoering van het veiligheidsbeleid. Ook zij kleuren dat beleid in, zo zagen we in dit

onderzoek. Op het eerste gezicht – zo bleek ook uit deze etnografische studie – richten zij zich met name op het private domein waar zij de burger ontmoeten in diens rol van onder meer klant, bezoeker of voetbalsupporter. In de literatuur wordt het reeds aangegeven (o.a. Terpstra, 2010), en in dit onderzoek wordt het bevestigd: het onderscheid tussen de publieke en private veiligheidszorg is vaak minder scherp dan gedacht. In beide werksferen is niet zelden sprake van ‘vaste klanten’. De personen die in een woonwijk problemen veroorzaken, doen dat geregeld ook in het voetbalstadion en op evenementen. Verder kan een burger alleen maar hopen dat er ook op het private terrein wordt zorg gedragen voor zijn persoonlijke integriteit en veiligheid. De burger in zijn rol van bezoeker-klant eist dat ook van de horeca, de voetbalorganisaties en de evenementen.

De opkomst van het privaat blauw is net als die van het gemeentelijk blauw mede het gevolg van een zich op de kerntaken terugtrekkende politie. Hoewel het in elk geval voor de portiers evident is dat zij werk doen dat voorheen nooit tot het takenpakket van de politie hoorde. En het beeld van een terugtrekking die wordt opgevuld door onder andere privaat blauw is volgens de branche zelf ook te simpel gesteld. Wat niet vergeten mag worden (De Waard & Van Steden, 2012) is dat de opkomst van het privaat blauw ook een wens is van burgers en bedrijfsleven, die moeite hadden (en hebben) met de kwantiteit en kwaliteit van het politiewerk. Er is per definitie een tekort aan wat de politie kan leveren, maar ook over de kwaliteit van het geleverde valt volgens een deel van de samenleving nogal eens te twisten. In die zin is het curieus dat sommige politiemensen en buitenstaanders op privaat blauw neerkijken, los uiteraard van de terechte zorgen rondom de betrouwbaarheid en bekwaamheid van sommige private beveiligingsbedrijven en hun werknemers.

Toch openbaart de terugtrekking door de politie zich bij het privaat blauw anders dan bij het gemeentelijk blauw. Bij dat laatste gaat het nog altijd om taken in de openbare ruimte, waaraan de politie dan weliswaar steeds minder toekomt. Het private domein is bij gemeentelijk blauw niet aan de orde. Bij privaat blauw gaat de discussie zowel over het private als over het publieke domein. De politie heeft zich – om zeer geldige redenen – teruggetrokken uit het (semi)private domein. Zo heeft zij zich de afgelopen jaren steeds verder teruggetrokken uit de voetbalstadions, waarmee de taak voor de stewards zwaarder werd. De grote politie-inzet bij voetbalwedstrijden viel niet meer uit te leggen aan de belastingbetaler, zeker wanneer het de inzet in het stadion betrof. Steeds vaker wordt echter het privaat blauw ook ingezet als toezichthouder in het (semi)openbare domein: denk aan de straatcoach in woon-

wijken, aan particuliere beveiliging van winkelcentra en uitgaansgebieden (zo zagen we in deze studie) of stations en andere verkeersknooppunten. Soms wordt van het privaat blauw ook verwacht dat zij hun territorium breder interpreteren: dus niet meer tot een meter voor de deur of tot de poort van het voetbalstadion. Hun zal in toenemende mate worden gevraagd (en zij zullen ook de druk voelen) om meer werk te maken van de publieke ruimte. In de literatuur wordt dat verschijnsel geproblematiseerd en niet ten onterechte. Het privaat blauw is in de openbare ruimte – zeker zonder publieke opdrachtgever – extra kwetsbaar, en zeer bepaald wanneer er sprake is van geweld. Het is daarom de vraag of het toezicht in de publieke ruimte niet toch moet worden overgelaten aan opsporingsambtenaren, en daarbij kan direct ook aan het gemeentelijk blauw gedacht worden, of aan private beveiligers die zijn aangesteld als onbezoldigd opsporingsambtenaar. Die beschikken immers over politiebevoegdheden die hen minder kwetsbaar maken bij geweld in het publieke domein. In ons veldwerk zagen we nergens gemeentelijk blauw of private beveiligers met een BOA-aanstelling om in het openbare domein het ‘gat’ te dichten tussen de zich terugtrekkende politie en het kwetsbare privaat blauw in de publieke ruimte. Er is veel voor te zeggen om privaat blauw zonder een publieke opdrachtgever (zoals een gemeente) slechts onder strikte voorwaarden toe te laten tot het openbare domein en te voorkomen dat zij in het publieke terrein al te zware taken zullen gaan krijgen.

Literatuur

- Adang, O. (2005). *Met alle geweld leren...: de strategische aanpak van risico-evenementen*. 's-Gravenhage: Elsevier Overheid.
- Adang, O. (2011). *Managing collective violence around public events: an international comparison*. Amsterdam: Reed Business.
- Adang, O., R. van der Wateren & J. Steernberg (1999). *Netten, stokken en sprays: nieuwe wapens voor de Nederlandse politie?* Apeldoorn: LSOP.
- Anti Discriminatie Bureau Flevoland (2008). *Deurbeleid horeca Lelystad: beleidsadvies in opdracht van de gemeente Lelystad*. Lelystad: Anti Discriminatie Bureau.
- Batelaan, H. & J. Bos (2003). *De particuliere beveiliging bewaakt? Evaluatie regelgeving particuliere beveiligingsorganisaties*. Amsterdam: Regioplan.
- Beke, B., H. Ferwerda & E. Bervoets (2013). *Jeugdgroepen van toen*. Apeldoorn: Politie & Wetenschap.
- Bervoets, E. (1996). *Politiewerk en kwaliteitszorg: een casusonderzoek naar de invoering van kwaliteitszorg in het district Breda en de beroepscultuur van basispolitiefunctionarissen*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Bervoets, E. (2013). *Gemeentelijk blauw: het dagelijks werk van gemeentelijke handhavers in beeld*. Apeldoorn/Rotterdam: Politie & Wetenschap/LokaleZaken.
- Bervoets, E. (2014). *Vlindermessen en djonko's: jeugdcriminaliteit, hangjongeren en een praktijkverhaal uit West*, tweede druk. Den Haag: Boom Lemma.
- Bervoets, E., N. Koeman, N. Dijk, E.J. van der Torre & R. de Groot (2008). *Wat kan hier? Veiligheidsanalyse Rembrandtplein en Leidseplein: (uitgaans)geweld, maatregelen, effecten*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Bervoets, E., K. Ammerlaan, D. Visser, A. Salvado Dominquez, J. Storm & S. de Meij (2009). *Stad en Ommeland. Veiligheidsanalyse Groningse binnenstad: uitgaansgeweld, maatregelen, effecten*. Den Haag: COT.
- Bervoets, E., H. Ferwerda, B. Bremmers, D. Keijzer & T. Appelman (2013). *Daling jeugdige verdachten in Amsterdam: op zoek naar mogelijke verklaringen*. Rotterdam/Arnhem: LokaleZaken/Bureau Beke.
- Bervoets, E.J.A., E.J. van der Torre, A. Besselink & V. van Bolhuis (2009). *Bij de tijd: wijkagenten in Hollands Midden*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

- Bongers, G. (2011). *Visitatie: een handleiding om het goed te doen*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Bovens, M., P. 't Hart & M. van Twist (2007). *Openbaar bestuur: beleid, organisatie en politiek*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Bremmers, B., T. Appelman & A. van Wijk (2013). *Straatcoaches in Zaltbommel*. Arnhem: Bureau Beke.
- Brink, G. van den (2006). *Geweld als uitdaging: de betekenis van agressief gedrag bij jongeren*. Amsterdam: SWP.
- Button, M. (2002). *Private policing*. Cullompton: Willan Publishing.
- Cachet, L. (1990). *Politie en sociale controle: over het effect van politie-optreden: een vergelijkend onderzoek naar verkeersdelicten, gezinsgeweld en drugsgebruik*. Arnhem: Gouda Quint.
- Claassen, R. (2008). 'Veiligheid tussen markt en staat'. In: *Tijdschrift voor Veiligheid* 7-4, 50-58.
- COT (2010). *Organiseren van veiligheid in het betaald voetbal*. Den Haag: COT & AON Company.
- Crawford, A. (2006). 'Policing and security as "club goods": the new enclosures'. In: J. Wood & J. Dupont (red.). *Democracy, society and the governance of security*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dijk, F. van & J. de Waard (2001). *Publieke en private veiligheidszorg. Nationale en internationale trends*. Den Haag: Ministerie van Justitie, Directie Algemene Justitiële Strategie.
- DSP-groep (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak*. Amsterdam: DSP.
- Duykeren, G. van (2012). *Crowd management en bezoekersgedrag: wetenschap, mythes, praktijk*. Utrecht: TSC Academy.
- Eikenaar, T. & B. van Stokkom (2014). *Van stadswacht naar nieuwe gemeentepolitie? Gemeentelijk toezicht en handhaving in de openbare ruimte*. Apeldoorn/Nijmegen: Politie & Wetenschap/Radboud Universiteit Nijmegen.
- Ferwerda, H., N. van Hasselt, T. van Ham & L. Voorham (2013). *De juiste snaar. Professionals met een publieke taak en de omgang met overlast, agressie en geweld als gevolg van alcohol- en/of druggebruik*. Arnhem/Zeist: Bureau Beke/Trimbos-instituut.
- Fijnaut, C. (2007). *De geschiedenis van de Nederlandse politie*. Amsterdam: Boom.
- Flight, S. & M. Abraham (2013). *Veilige beveiligers: een onderzoek naar agressie en geweld tegen beveiligers*. Amsterdam: DSP Groep.

- Garland, D. (1996). 'The limits of the sovereign state: strategies of crime control in contemporary society'. In: *British Journal of Criminology* 36-4, 445-471.
- Ham, T. van & H. Ferwerda (2012). *Geweld en geweldplegers: naar een landelijke definitie*. Arnhem: Bureau Beke.
- Hartman, C. & P. Tops (2005). *Frontlijnsturing: uitvoering op de publieke werkvloer van de stad*. Den Haag: Kenniscentrum Grote Steden.
- Hoogenboom, A.B. (1991). 'Grey policing: a theoretical framework'. In: *Policing and Society* 2-1, 17-30.
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*. Tilburg: IVA, Universiteit van Tilburg.
- Johnston, L. (1999). 'Private policing in context'. In: *European Journal on Criminal Policy And Research* 7-2, 175-196.
- Johnston, L. (2003). 'From "pluralisation" to the "police extended family": discourses on the governance of community policing in Britain'. In: *International Journal of the Sociology of Law* 31-3, 185-204.
- Komen, M. & K. Schram (2005). *Etniciteit en uitgaan*. Amsterdam: het Spinhuis.
- Kuppens, J., E. Klöne & H. Ferwerda (2012). *Een nuchtere Rotterdamse aanpak: een onderzoek naar doelgroepen en uitgaansgeweld in drie uitgaansgebieden*. Arnhem: Bureau Beke.
- Kuppens, J., T. van Ham & H. Ferwerda (2014). *Rem de ontremming. Naar een innovatieve aanpak van geweld en overlast tijdens uitgaan en evenementen*. Arnhem: Bureau Beke.
- Laan, A.M. van der & M. Blom (2011). *Jeugdcriminaliteit in de periode 1996-2010*. Den Haag: WODC.
- Leiden, I. van & H. Ferwerda (2008). *Bont en blauw*. Den Haag/Arnhem: WODC/Bureau Beke.
- Leiden, I. van & H. Ferwerda (2012). 'Niet zonder slag of stoot: een impressie van aard, omvang en afhandeling van geweld tegen politiemensen'. In: G. Vynckier, W. de Haan, O. Adang & F. Goossens (red.). *Geweld en politie*. Cahiers Politiestudies 23-2.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: The Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (2010). *Street level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*, 30th Anniversary Expanded Edition. New York: The Russell Sage Foundation.

- Meesters, M. e.a. (2013). *Voetbalveiligheid 2009-2012. Terugblik op drie jaar onderzoek door het Auditteam Voetbal en Veiligheid*. Den Haag: Auditteam Voetbal en Veiligheid.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie (2010). *Kader voor beleid Voetbal en veiligheid*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie (2012). *Landelijk Actieplan Voetbal en Veiligheid*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Montfort, C. van, G. van den Brink, M. Schulz & N. Maalsté (2012). *Publiek-private samenwerking in maatschappelijke veiligheid: naar een improvisatiemodel*. Tilburg: Tilburg University.
- Moors, H. & M. Jacobs (2012). 'Professionele ruimte: balanceren tussen handelingsvrijheid en sturing'. In: F. Vlek & P. van Reenen (red.). *Voer voor kwartiermakers. Wetenschappelijke kennis voor de inrichting van de Nationale Politie*. Amsterdam: Reed Business.
- Moors, H. & E. Bervoets (red.) (2013). *Frontlijnwerkers in de veiligheidszorg: gevalstudies, patronen, analyse*. Den Haag: Boom Lemma.
- Muller, E., M. Zannoni, K. Ammerlaan, S. Schaap, N. Uildriks, L. van der Varst, H. Ferwerda, T. van Ham, I. van Leiden & O. Adang (2010). *Scherpte en alertheid: ordeverstoringen en groeps geweld bij evenementen en grootschalige gebeurtenissen*. Den Haag/Arnhem: COT/Bureau Beke.
- Muller, E., U. Rosenthal, M. Zannoni, H. Ferwerda & S. Schaap (2010). *Strandrellen in Hoek van Holland: dancefestival Veronica Sunset Grooves*. Den Haag/Arnhem: COT/Bureau Beke.
- Nabben, T., J. Doekhie & D. Korf (2011). *Buitenstaander en bondgenoot: de werkbeleving van portiers in de Amsterdamse binnenstad*. Amsterdam: Bonger Instituut.
- Naeyé, J. & R. Bleijendaal (2008). *Agressie en geweld tegen politiemensen: beledigen, bedreigen, tegenwerken en vechten*. Apeldoorn: Politie & Wetenschap.
- Prenzler, T. (1998). 'La sécurité privée et le problème de la confiance: l'expérience Australienne' [Contract security and the problem of trust: the Australian experience]. In: *Criminologie* 31-2, 87-109.
- Prenzler, T. (2004). 'The privatization of policing'. In: R. Sarre & J. Tomaino (red.). *Key issues in criminal justice*. Unley: Australian Humanities Press.
- Projectgroep Stewardopleiding (2008). *Opleidingshandboek Steward Betaald Voetbal 2008-2012*. Zeist: KNVB.
- Schaap, S., U. Rosenthal & M. van Duin (2009). *Veilige evenementen: ontwikkelingen, risico's en maatregelen*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

- Schuylt, C. & G. van den Brink (red.) (2003). *Publiek geweld*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Shearing, C. (2005). 'Paradigms for policing'. Lezing op de conferentie *A decade of criminal justice in South Africa. Consolidating transformation*, 7-8 februari 2005, www.csvr.org.za/wits/confpaps/shearing.htm.
- Shearing, C.D. & P.C. Stenning (1983). 'Private security: implications for social control'. In: *Social Problems* 30-5, 493-506.
- Smeets, J. (2012). *Marius van Houten: marechaussee en diplomaat*. Amsterdam: Boom.
- Spaaij, R. (2006). *Understanding football hooliganism*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Steden, R. van (2007). *Privatizing policing. Describing and explaining the growth of private security*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Steden, R. van (2012). *Veelvormig en versnipperd: gemeentelijke toezichthouders en handhavers in het publieke domein*. Den Haag: SMVP.
- Steden, R. van & E. Bron (2012). *Gemeentelijke handhavers in Amsterdam*. Den Haag: Boom Lemma.
- Steden, R. van & J.C.J. Boutellier (2008). 'Alles onder controle: de privatisering van veiligheid in Nederland'. In: *Het Tijdschrift voor de Politie* 70-5, 26-27.
- Steden, R. van, M. Roelofs & M. Nalla (2009). 'Burgers over beveiligers: een kwantitatief onderzoek naar percepties, verwachtingen en oordelen'. In: *Tijdschrift voor veiligheid*, 8-4, 3-21.
- Stokkom, B. van (2010). *Wat een hufter!: ergernis, lichtgeraaktheid en maatschappelijke vernieuwing*. Amsterdam: Boom.
- Terpstra, J. (2010). *Het veiligheidscomplex*. Den Haag: Boom Lemma.
- Terpstra, J. (2012). 'Particuliere beveiligers als publieke handhavers: de inzet van private boa's door gemeenten'. In: *Justitiële Verkenningen* 38-8, 35-50.
- Terpstra, J. & R. Kouwenhoven (2004). *Samenwerking en netwerken in de lokale veiligheidszorg*. Zeist: Kerckebosch.
- Terpstra, J., B. van Stokkom & R. Spreeuwiers (2013). *Toezichthouders en handhavers in de (semi)publieke ruimte: een internationale vergelijking*. Nijmegen: Radboud Universiteit.
- Timmer, J. (2005). *Politiegeweld: geweldgebruik van en tegen de politie in Nederland*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Tops, P. (2013). 'De dynamiek van frontlijnsturing'. In: H. Moors & E. Bervoets (red.). *Frontlijnwerkers in de veiligheidszorg: gevalstudies, patronen, analyse*. Den Haag: Boom Lemma.
- Tops, P. & C. Hartman (2005). *Frontlijnsturing: uitvoering op de publieke werkvloer van de stad*. Den Haag: Kenniscentrum Grote Steden.

- Torre, E.J. van der (1999). *Politiewerk: politiestijlen, community policing, professionalisme*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Torre, E.J. van der (2011). *Politiewerk aan de basis: stevig en nuchter*. Lectorale rede. Apeldoorn: Politieacademie.
- Torre, E.J. van der & H.B. Ferwerda (2007). *De kerntakendiscussie: verloop, opbrengsten en barrières*. Apeldoorn: Politie & Wetenschap.
- Torre, E.J. van der, M.J. van Duin & T.B.W.M. van der Torre (2010). *Beproefde patronen: de politie aanpak van geweld op de Korenmarkt*. Rotterdam: LokaleZaken.
- Torre, E.J. van der, P.J. Gieling, M.C. Dozy, F.C. van Leeuwen & W. Hamoen (2011). *Veilig politiewerk: de basispolitie over geweldsgebruik*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Triescheijn, C. & M. Maris (2005). *Tussen doorbitches en uitsmijters*. Rotterdam: Radar.
- Uildriks, N. (1997). *De normering en beheersing van politiegeweld*. Deventer: Gouda Quint.
- Velt, C. in 't (1999). *Politie en omgevingsanalyse: de rol van computerbestanden bij het oplossen van diefstallen*. Den Haag: Elsevier.
- Vollaard, B., P. Versteegh & J. van den Brakel (2009). *Veelbelovende verklaringen voor de daling van de criminaliteit na 2002*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Voorde, H. ten & F. van Gemert (2008). 'Van ingehuurd vuisten tot beroepsgroep. Een etnografisch onderzoek naar portiers in een Nederlandse stad'. In: *Tijdschrift voor Criminologie* 50-4, 372-383.
- Waard, J. de (1999). 'The private security industry in international perspective'. In: *European Journal on Criminal Policy and Research* 7-2, 143-174.
- Waard, J. de & R. van Steden (2012). 'De opmars van de private veiligheidszorg: een nationaal en internationaal perspectief'. In: *Justitiële Verkenningen* 38-8, 9-23.
- Young, J. (1999). *The exclusive society: social exclusion, crime and difference in late modernity*. Londen: Sage.

Leden Redactieraad Programma Politie & Wetenschap

Voorzitter	prof. dr. H.G. van de Bunt Hoogleraar Criminologie Erasmus Universiteit Rotterdam
Leden	mr. drs. C. Bangma Districtschef Flevoland-Noord, Politie Eenheid Midden Nederland Lid Commissie Politie & Wetenschap
	drs. P. Holla Districtschef regiopolitie Kennemerland
	mr. W.M. de Jongste Projectbegeleider wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum Ministerie van Veiligheid en Justitie
	prof. dr. P. van Reenen Van Reenen-Russel Consultancy b.v. Studie- en Informatiecentrum Mensenrechten (SIM) Universiteit Utrecht
Secretariaat	Programmabureau Politie & Wetenschap Politieacademie Arnhemseweg 348 7334 AC Apeldoorn
	Postbus 834 7301 BB Apeldoorn www.politieenwetenschap.nl

Uitgaven in de reeks Politiekunde

1. **Criminaliteit in de virtuele ruimte**
P. van Amersfoort, L. Smit & M. Rietveld, DSP-groep, Amsterdam/
TNO-FEL, Den Haag, 2002
2. **Cameratoezicht. Goed bekeken?**
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en Onderzoeksgroep Beke,
Arnhem, 2002
3. **De 10 stappen van Publiek-Private Samenwerking (PPS)**
J.C. Wever, A.A. van Pel & L. Smit, DSP-groep, Amsterdam/TNO-FEL,
Den Haag, 2002
4. **De opbrengst van projecten. Een verkennend onderzoek naar de bijdrage van projecten aan diefstalbestrijding**
C.J.E. In 't Velt, e.a., NPA-Onderzoeksgroep, LSOP, Apeldoorn, 2003
5. **Cameratoezicht. De menselijke factor**
A. Weitenberg, E. Jansen, I. van Leiden, J. Kerstholt & H.B. Ferwerda,
Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem/TNO, Soesterberg, 2003
6. **Jeugdgroepen in beeld. Stappenplan en randvoorwaarden voor de shortlist-methodiek**
H.B. Ferwerda & A. Kloosterman, Advies- en Onderzoeksgroep Beke &
Politieregio Gelderland-Midden, Arnhem, 2004 (vierde druk 2006)
7. **Hooligans in beeld. Van informatie naar aanpak**
H.B. Ferwerda & O. Adang, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem/
Onderzoeksgroep Politieacademie Apeldoorn, 2005
8. **Richtlijnen auditieve confrontatie**
J.H. Kerstholt, A.G. van Amelsfoort, E.J.M. Jansen & A.P.A. Broeders, TNO
Defensie en Veiligheid, Soesterberg/Politieacademie, Apeldoorn/NFI,
Den Haag, 2005
9. **Niet verschenen**
10. **De opsporingsfunctie binnen de gebiedsgebonden politiezorg**
O. Zoomer, IPIT, Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstuk-
ken, Universiteit Twente, 2006
11. **Inzoomen en uitzoomen op Zaandam**
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en onderzoeksgroep Beke,
Arnhem 2006
12. **Aansprakelijkheidsmanagement politie. Beschrijving, analyse en handreiking**
E.R. Muller, J.E.M. Polak, C.J.J.M. Stoker m.m.v. M.L. Diepenhorst &
S.H.E. Janssen, COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement,
Den Haag/Faculteit der Rechtsgeleerdheid Universiteit Leiden, 2006

13. **Cold cases – een hot issue**
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2006
14. **Adrenaline en reflectie. Hoe leren politiemensen op de werkplek?**
A. Beerepoot & G. Walraven e.a., DSP-groep BV, Amsterdam/Walraven onderzoek en advies, 2007
15. **Tussen aangifte en zaak. Een referentiekader voor het aangifteproces**
W. Landman, L.A.J. Schoenmakers & F. van der Laan, Twynstra Gudde, adviseurs en managers, Amersfoort, 2007
16. **Baat bij de politie. Een onderzoek naar de opbrengsten voor burgers van het optreden van de politie**
M. Goderie & B. Tierolf, m.m.v. H. Boutellier & F. Dekker, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 2008
17. **Hoeveel wordt het vandaag? Een studie naar de kans op voetbalgeweld en het veiligheidsbeleid bij voetbalwedstrijden**
E.J. van der Torre, R.F.J. Spaaij & E.D. Cachet, COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2008
18. **Overbelast? De administratieve belasting van politiemensen bij de afhandeling van jeugdzaken**
G. Brummelkamp & M. Linssen, EIM, Zoetermeer, 2008
19. **Geografische daderprofilering. Een inventarisatie van randvoorwaarden en succesfactoren**
G. te Brake & A. Eikelboom, TNO Defensie en Veiligheid, Soesterberg, 2008
20. **Solosurveillance. Kosten en baten**
S.H. Esselink, J. Broekhuizen & F.M.H.M. Driessen, Bureau Driessen, 2009
21. **Onderzoek naar de mogelijke meerwaarde van AWARE voor de politie. Ervaringen met een nieuwe aanpak van belaging door ex-partners**
M.Y. Bruinsma, J. van Haaf, R. Römken & L. Balogh, IVA Beleidsonderzoek en Advies, i.s.m. INTERVICT/Universiteit van Tilburg, 2008
22. **Gebiedsscan criminaliteit en overlast. Een methodiekbeschrijving**
B. Beke, E. Klein Hofmeijer & P. Versteegh, Bureau Beke, Arnhem, 2008
23. **Informatiemanagement binnen de politie. Van praktijk tot normatief kader**
V. Bekkers, M. Thaens, G. van Straten & P. Siep; m.m.v. A. Dijkshoorn, Center for Public Innovation, Erasmus Universiteit Rotterdam, 2009
24. **Nodale praktijken. Empirisch onderzoek naar het nodale politieconcept**
H.B. Ferwerda, E.J. van der Torre & V. van Bolhuis, Bureau Beke, Arnhem/COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2009

25. **Rellen om te tellen. Een studie naar grootschalige openbare-ordeverstoringen en notoire ordeverstoorders**
I. van Leiden, N. Arts & H.B. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2009
- 26a. **Verbinden van politie- en veiligheidszorg. Politie en partners over signaleren & adviseren**
W. Landman, P. van Beers & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2009
- 26b. **Politiepolitiek. Een empirisch onderzoek naar politieke signalering & advisering**
E.J.A. Bervoets, E.J. van der Torre & J. Dobbelaar m.m.v. N. Koeman, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2009
27. **De politie aan zet: de aanpak van veelplegers in Deventer**
I. Bakker & M. Krommendijk, IPIT, Enschede, 2009
28. **Boven de pet? Een onderzoek naar grootschalige ordehandhaving in Nederland**
O.M.J. Adang (redactie), S.E. Bierman, K. Jagernath-Vermeulen, A. Melsen, M.C.J. Nogarede & W.A.J. van Oorschot, Politieacademie, Apeldoorn, 2009
29. **Rellen in Ondiep. Ontstaan en afhandeling van grootschalige ordeverstoring in een Utrechtse achterstandswijk**
G.J.M. van den Brink, M.Y. Bruinsma (redactie), L.J. de Graaf, M.J. van Hulst, M.P.C.M. Jochoms, M. van de Klomp, S.R.F. Mali, H. Quint, M. Siesling, G.H. Vogel, Politieacademie, Apeldoorn, 2010
30. **Burgerparticipatie in de opsporing. Een onderzoek naar aard, werkwijzen en opbrengsten**
A. Cornelissens & H. Ferwerda (redactie), met medewerking van I. van Leiden, N. Arts & T. van Ham, Bureau Beke, Arnhem, 2010
31. **Poortwachters van de politie. Meldkamers in dagelijks perspectief**
J. Kuppens, E.J.A. Bervoets & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem & COT, Den Haag, 2010
32. **Het integriteitsbeleid van de Nederlandse politie: wat er is en wat ertoe doet**
M.H.M. van Tankeren, Onderzoeksgroep Integriteit van Bestuur, Vrije Universiteit Amsterdam, 2010
33. **Civiele politie op vredesmissie. Uitzendervaringen van Nederlandse politie-functionarissen**
H. Sollie, Universiteit Twente, Enschede, 2010
34. **Ten strijde tegen overlast. Jongerenoverlast op straat: is de Engelse aanpak geschikt voor Nederland?**
M.L. Koemans, Universiteit Leiden, 2010

35. **Het districtelijk opsporingsproces; de black box geopend**
R.M. Kouwenhoven, R.J. Morée & P. van Beers, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2010
36. **Balanceren tussen alert maken en onrust voorkomen. Publiekscommunicatie over seriële schokkende incidenten (casestudy Lelystad)**
A.J.E. van Hoek, m.m.v. P.F. van Someren, M.D. Abraham & J. de Kleuver, DSP-groep, Amsterdam, 2011
37. **Sturing van blauw. Een onderzoek naar operationele sturing in de basispolitiezorg**
W. Landman, m.m.v. M. Malipaard, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2011
38. **Onder het oppervlak. Een onderzoek naar ontwikkelingen en (a)select optreden rond preventief fouilleren**
J. Kuppens, B. Bremmers, E. van den Brink, K. Ammerlaan & H.B. Ferwerda, m.m.v. E.J. van der Torre, Bureau Beke, Arnhem/COT, Den Haag, 2011
39. **Naar eigen inzicht? Een onderzoek naar beoordelingsruimte van en grenzen aan de identiteitscontrole**
J. Kuppens, B. Bremmers, K. Ammerlaan & E. van den Brink, Bureau Beke, Arnhem/COT, Den Haag, 2011
40. **Toezicht op zedendelinquenten door de politie in samenwerking met de reclassering**
H.G. van de Bunt, N.L. Holvast & J. Plaisier, Erasmus Universiteit, Rotterdam/Impact R&D, Amsterdam, 2012
41. **Daders over cameratoezicht**
H.G.A. van Schijndel, A. Schreijenberg, G.H.J. Homburg & S. Dekkers, Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam, 2012
42. **Aanspreken op straat. Het werk van de straatcoach in al zijn verschijningsvormen**
L. Loef, K. Schaafsma & N. Hilhorst, DSP-groep, Amsterdam, 2012
43. **De organisatie van de opsporing van cybercrime door de Nederlandse politie**
N. Struiksmā, C.N.J. de Vey Mestdagh & H.B. Winter, Pro Facto, Groningen/Kees de Vey Mestdagh, Groningen, 2012
44. **Politie in de netwerksamenleving. De opbrengst van de politieële netwerkfunctie voor de kerntaken opsporing en handhaving openbare orde en de sturing hierop in de gebiedsgebonden politiezorg**
I. Helsloot, J. Groenendaal & E.C. Warners, Crisislab, Renswoude, 2012
45. **Tegenspraak in de opsporing. Verslag van een onderzoek**
R. Salet & J.B. Terpstra, Radboud Universiteit Nijmegen, 2012

46. **Tunnelvisie op tunnelvisie? Een verkennend en experimenteel onderzoek naar de besluitvorming door VKL-teams met betrekking tot het onderkennen van tunnelvisie en andere procesaspecten**
I. Helsloot, J. Groenendaal & B. van 't Padje, Crisislab, Renswoude, 2012
47. **M.-waarde. Een onderzoek naar de bijdrage van Meld Misdaad Anoniem aan de politionele opsporing**
M.C. van Kuik, S. Boes, N. Kop, M. den Hengst-Bruggeling, T. van Ham & H. Ferwerda, Politieacademie, Apeldoorn/Bureau Beke, Arnhem, 2012
48. **Seriebrandstichters. Een verkennend onderzoek naar daderkenmerken en delictpatronen**
Y. Schoenmakers, A. van Wijk & T. van Ham, Bureau Beke, Arnhem, 2012
49. **Van wie is de straat? Methodiek en lessen voor de politie om ongrijpbare veiligheidsfenomenen grijpbaar te maken – op basis van vijf praktijkcasus**
H. Ferwerda, T. van Ham, B. Bremmers, K. Tijhof & M. Grotens, Bureau Beke, Arnhem, 2013
50. **Recherchesamenwerking in de Euregio Maas-Rijn. Knooppunten, knelpunten en kansen**
H. Nelen, M. Peters & M. Vanderhallen, Politieacademie, Apeldoorn/ Universiteit Maastricht, 2013
51. **De operationele politiebriefing onderzocht. Een onderzoek naar de effectiviteit van de operationele politiebriefing**
A. Scholtens, J. Groenendaal & I. Helsloot, Crisislab, Renswoude 2013
52. **Sociale media: factor van invloed op onrustsituaties?**
R.H. Johannink, I. Gorissen & N.K. van As, Politieacademie Apeldoorn/ VDMMP, Houten, 2013
53. **De terugkeer van zedendelinquenten in de wijk**
C.E. Huls & J.G. Brouwer, Politieacademie, Apeldoorn/Rijksuniversiteit Groningen/Centrum voor Openbare Orde en Veiligheid, Groningen, 2013
54. **Van meld- naar aantoonplicht. Een onderzoek naar een systeem van digitale surveillance**
C. Veen & J.G. Brouwer, Politieacademie, Apeldoorn/Rijksuniversiteit Groningen, 2013
55. **Heterdaadkracht in twee Haagse pilotgebieden**
B. van Dijk, J.B. Terpstra & P. Hulshof, Politieacademie, Apeldoorn/DSP-groep, Amsterdam, 2013

56. **Inzet op Maat. Onderzoek naar kenmerken en mogelijkheden van duurzame inzetbaarheid van oudere medewerkers**
H. de Blouw, I.R. Kolkhuis Tanke & C.C. Sprenger, Politieacademie, Apeldoorn, 2013
57. **Interventies in de opsporing. Impulsen in kwaliteit en effectiviteit van het opsporingsproces**
R.M. Kouwenhoven, R.J. Morée & P. van Beers, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2013
58. **De plaats delict in beeld. Fotografie in de dagelijkse en gesimuleerde praktijk**
G. Vanderveen & J. Roosma, Instituut voor Strafrecht & Criminologie, Universiteit Leiden, 2013
59. **Jeugdgroepen van toen. Een casusonderzoek naar de leden van drie criminele jeugdgroepen uit het einde van de vorige eeuw**
H. Ferwerda, B. Beke & E. Bervoets, Bureau Beke, Arnhem/Beke Advies, Arnhem/LokaleZaken, Rotterdam, 2013
60. **Tussen hei en hoofdbureau. Leiderschapsontwikkeling bij de politie**
W. Landman, M. Brussen & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2013
61. **Gemeentelijk blauw. Het dagelijks werk van gemeentelijke handhavers in beeld**
E. Bervoets, J. Bik & M. de Groot, LokaleZaken, Rotterdam, 2013
62. **Excessief geweld op en om de voetbalvelden. Praktijkonderzoek naar omvang, ernst en aanpak van 'voetbalgeweld'**
P. Duijvestijn, B. van Dijk, P. van Egmond, M. de Groot, D. van Sommeren & A. Verwest, DSP-groep, Amsterdam, 2013
63. **Beeld van gezag bij de politie. Maatschappelijke verbeelding en de impact van gezagsbeelden op burgers**
H. de Mare, B. Mali, M. Bleecke & G. van den Brink, m.m.v. Motivac-tion, Tilburg University, Stichting IVMV, Leiden, 2014
64. **Informatiegestuurde dienders. Informatiesturing tussen theorie en praktijk**
A. van Sluis, P. Siep, V. Bekkers, m.m.v. M. Thaens & G. Straten, Center for Public Innovation, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2014
65. **Hard op weg. Onderzoek aanpak verkeersveelplegers**
B. Bieleman, M. Boendermaker, R. Mennes & J. Snippe, INTRAVAL, Groningen/Rotterdam, 2014
66. **Tussen hulp en hype. De inzet van opsporingsberichtgeving in ontvoeringszaken**
Y.M.M. Schoenmakers, J.V.O.R. Doekhie & J.C. Knotter, Yvette Schoen-makers Onderzoek en advies, Weesp, 2014

67. **Nachtdienst bij de politie en verkeersveiligheid. Onderzoek naar ervaringen van politieagenten met verkeersveiligheid in woon- en werkverkeer na de nachtdienst**
P. Boekhoorn, BBSO, Nijmegen, 2014
68. **Buit van woninginbraak. Onderzoek naar inbrekers en helers**
J. Snippe, M. Sijtsma, R. Mennes & B. Bieterman, INTRAVAL, Groningen/
Rotterdam, 2014

