



**PANEL DEURBELEID ROTTERDAM**  
**SFEERBEZOEKEN**

**2014**

I.S.M.



**FLEX STUDENT**  
S E R V I C E S

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. OPZET EN UITVOERING SFEERBEZOeken</b>	<b>4</b>
1.1 Uitvoering	
1.2 Doelstelling	
1.3 Selectie van de deelnemers	
1.4 Instructie voor de deelnemers	
1.5 Vragenlijst	
1.6 Briefing vooraf	
1.7 Verslag doen	
<b>2. SFEER AAN DE DEUR</b>	<b>7</b>
2.1 In de rij	
2.2 Aan de deur	
2.2.1 Gastvrijheid beveiliging	
2.2.2 Zichtbaarheid deurregels	
2.2.3 Weigeringen van andere bezoekers	
<b>3. SFEER BINNEN</b>	<b>10</b>
3.1 Samenstelling publiek	
3.2 Veiligheid en sfeerbeeld binnen	
3.2.1 Fouilleren en detectiepoortjes	
3.2.2 Veiligheidsgevoel	
3.2.3 Algehele sfeer en aankleding/ruimte	
3.2.4 In vrije tijd terug?	
<b>4. CIJFERS EN OVERIGE OPMERKINGEN VAN DE SFEERBEZOEKERS</b>	<b>13</b>
<b>5. WEIGERINGEN SFEERBEZOEKERS</b>	<b>14</b>
5.1 Wie en waar geweigerd?	
5.2 Toon van weigering	
5.3 Reden voor de weigering	
5.4 Overig	
<b>6. Concluderend</b>	<b>16</b>
6.1 Uitkomsten per locatie	
6.2 Opvallend hoge en lage scores	
6.3 De weigeringen	
6.4 Aandachtspunten	
6.5 Tot Slot	

## Inleiding

Afgelopen zomer heeft het Panel Deurbeleid Rotterdam in samenwerking met Flex Student Services voor de tweede maal sfeerbezoeken uitgevoerd in het Rotterdamse uitgaansleven. Het Panel bestaat uit vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam, de Politie Rotterdam, Koninklijke Horeca Nederland en RADAR, bureau voor gelijke behandeling en tegen discriminatie. Het Panel heeft twee hoofdtaken: het beoordelen van het deurbeleid van individuele horecaondernemers en het onderzoeken van klachten over vermeende discriminatie in de horeca. Het Panel heeft daarnaast verschillende criteria opgesteld voor een discriminatievrij deurbeleid. Deze criteria staan in een convenant, dat door diverse Rotterdamse horecaondernemers ondertekend is.

Naar aanleiding van weigeringen tijdens de eerste sfeerbezoeken in 2012 werd extra onderzoek overwogen, wellicht in de vorm van een praktijktest<sup>1</sup>, maar omdat ondernemers in 2013 beterschap beloofden en ook het aantal klachten dat bij het Panel binnenkwam bijna halveerde, verdween de urgentie om extra onderzoek te doen en werd in plaats daarvan besloten tweejaarlijks de sfeerbezoeken te herhalen.

Vanuit de klachten over onterechte, vermoedelijk discriminatoire, weigeringen in het Rotterdamse uitgaansleven die het Panel bereiken, én gesprekken hierover met de verschillende samenwerkingspartners, kan al veel informatie in kaart gebracht worden. De sfeerbezoeken maken het mogelijk de verzamelde informatie in de praktijk te toetsen.

Daarnaast kan er aan de hand van de door de sfeerbezoeken verzamelde informatie ook een beeld geschetst worden van wat er bij welke locaties wél goed gaat en als prettig wordt ervaren. Klachten gaan immers veelal over negatieve ervaringen.

Natuurlijk zijn de sfeerbezoeken ook een middel om te controleren of alle convenantpartners zich houden aan de afspraken conform het afgesloten convenant. De sfeerbezoeken bieden daarmee handvatten om verbeteringen door te voeren, daar waar het bijvoorbeeld aan de deur nog niet helemaal loopt, zoals het Panel dat graag zou willen zien.

In dit rapport zijn de belangrijkste uitkomsten van de sfeerbezoeken uitgewerkt. Bij deze uitkomsten staan steeds een aantal locaties, in willekeurige volgorde, die goed of juist slecht op betreffende onderwerpen uit de sfeerbezoeken naar voren komen.

De sfeerbezoeken 2014 hebben tot slot geresulteerd in de nominatie van een uitgaansgelegenheid die het, aan de hand van deze sfeerbezoeken én de klachten die er bekend zijn bij het Panel Deurbeleid, het beste lijkt te doen. Wie dit is geworden, zal bekend worden gemaakt tijdens de jaarlijkse bijeenkomst die het Panel Deurbeleid Rotterdam organiseert voor haar gehele netwerk. De datum en locatie hiervoor wordt zo snel mogelijk bekend gemaakt.

---

<sup>1</sup> Een praktijktest werkt met 'controleduo's', wat stellig bewijs kan leveren dat er daadwerkelijk wordt gediscrimineerd aan de deur. Bij het uitvoeren van een praktijktest wordt er eerst een duo met een allochtone achtergrond op bezoek gestuurd en vlak daarna een duo met een autochtone achtergrond. Op deze manier kan worden vastgesteld of het eerste duo op gelijke wijze wordt behandeld aan de deur of niet. Een dergelijke test is door Radar diverse malen uitgevoerd, zie <http://www.mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2012-50> voor een recent voorbeeld.

De sfeerbezoeken zijn niet uitgevoerd met korte termijn controleduo's, omdat deze niet tot doel hadden om discriminatie te bewijzen, maar om een algemeen sfeerbeeld te schetsen. Daarnaast vergt een 'praktijktest' meer organisatie en deelnemers en beschikt het Panel Deurbeleid niet over de (financiële) middelen om een grootschalige 'praktijktest' uit te voeren. De door het Panel en Flex Student Services uitgevoerde sfeerbezoeken leveren wel signalen op waaruit lijkt dat er op een aantal uitgaanslocaties wellicht wordt geselecteerd op grond van huidskleur/afkomst.

## 1. OPZET EN UITVOERING SFEEBEZOeken

### 1.1 Uitvoering

Afgelopen zomer zijn tijdens twee weekenden<sup>2</sup> 18 Rotterdamse uitgaansgelegenheden bezocht door diverse duo's jongeren. Deze 18 locaties bestaan uit 17 convenantpartners van het Panel Deurbeleid Rotterdam en 1 onderneming die in de procedure zit om convenantpartner te worden (NRCafé).

De bezoeken zijn uitgevoerd tussen 23.30 uur en 2.00 uur, zaterdag-op-zondag-nacht. Elke locatie is op verschillende tijdstippen en in verschillende weekenden bezocht.

De bezochte locaties
De Après Skihut
BED
Blender
Breakaway
Café Beurs
Café Plein
Café 't Fust
Cinema
Club Vie
Coconuts
Elit
Get Back
Hollywood Music Hall
Nieuw Rotterdams Café
Saint Tropez
Sorbonne
Thalia Lounge
VIP Room

De bezoeken zijn uitgevoerd door 6 divers samengestelde duo's, divers wat betreft etnische afkomst en geslacht, met een gemiddelde leeftijd van 24 (uiteenlopend van 22 tot 28 jaar). Elke locatie is bezocht door minimaal 3 verschillende duo's en dus minimaal 6 keer individueel beoordeeld. Deze duo's zijn geïnstrueerd om zowel de sfeer *áán de deur* te beoordelen, alsmede de sfeer *binnen*.

Karakterisering van de duo's:
<ul style="list-style-type: none"> <li>•2x jongeman met een donkere huidskleur•</li> <li>•2x jongeman met een lichtgetinte huidskleur•</li> <li>•1x jongeman met een lichtgetinte huidskleur &amp; 1x jongeman met een blanke huidskleur• <ul style="list-style-type: none"> <li>•2x jongeman blanke huidskleur• <ul style="list-style-type: none"> <li>•2x jongedame•</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>•1x jongeman en 1x jongedame•</li> </ul>

Alle duo's hebben minimaal 9 bezoeken uitgevoerd.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Er is tijdens drie weekenden een serie sfeerbezoeken uitgevoerd. Deze rapportage is gebaseerd op twee weekenden hiervan. Het eerste weekend is door de organiserende partijen (Panel Deurbeleid Rotterdam en Flex Student Services) in overleg ongeldig verklaard. Tijdens dit eerste weekend heeft een duo, nadat zij waren geweigerd en er enige discussie ontstond, 'verklapt' dat zij die avond werkzaam waren voor het Panel. Een oplettende beveiliging heeft hier vervolgens het Panel op geattendeerd. De betreffende jongens hebben zich daarmee niet aan de instructies gehouden, namelijk *anoniem blijven* en *geen discussie aangaan met de beveiliging*. Hierop is besloten de jongens de volgende weekenden te vervangen voor twee nieuwe, in hetzelfde profiel passende, deelnemers en zijn alle uitkomsten van dit weekend geschrapt.

Om te voorkomen dat een dergelijk incident zich opnieuw voor zou doen, zijn alle deelnemers nog eens één op één geïnstrueerd. Hierin is extra nadruk gelegd op het belang van het anoniem blijven van de deelnemers tijdens het uitvoeren van de sfeerbezoeken.

## 1.2 Doelstelling

De sfeerbezoeken zijn uitgevoerd door het Panel Deurbeleid Rotterdam, in samenwerking met Flex Student Services en dienen het Panel aanvullend inzicht vanuit de praktijk te geven op de klachten en meldingen die jaarlijks worden verzameld. Aan de hand van de resultaten worden de uitgaansgelegenheden beoordeeld op diverse criteria, zowel aan de deur als binnen.

## 1.3 Selectie van de deelnemers

De selectie van de deelnemers is gedaan door Flex Student Services in samenwerking met Panel Deurbeleid Rotterdam. De deelnemers zijn studenten, afkomstig uit de database van Flex Student Services. Dit houdt in dat de deelnemers al door een selectieprocedure/sollicitatieprocedure zijn gegaan van Flex Student Services. De studenten zijn door Flex Student Services nog eens extra beoordeeld op een aantal criteria, alvorens deel te mogen nemen aan de sfeerbezoeken:

- De student beschikt over sterke communicatievaardigheden (lees: vermogen tot duidelijk rapporteren van gebeurtenissen).
- Pro actief zijn: in het geval dat onvoorziene omstandigheden tijdens de sfeerbezoeken zich voordoen, moet de student snel kunnen schakelen.
- Analytisch kunnen denken: benodigde informatie kunnen verzamelen m.b.t. tot de vragenlijst en deze kunnen verwerken op correcte wijze.
- Zowel zelfstandig als in groepsverband kunnen werken.
- Goed algemeen ontwikkeld zijn.
- Leeftijd 21+
- Geen opvallende uiterlijke kenmerken
- HBO denkniveau.

De groep deelnemers bestaat uit zowel autochtone als allochtone studenten, mannen en vrouwen en allen hebben tot slot een vertrouwensverklaring ondertekend om voorafgaande, tijdens en na de sfeerbezoeken geen informatie te delen met derden.

## 1.4 Instructie voor de deelnemers

Bij de opzet van de sfeerbezoeken is er naar gestreefd dat de deelnemers zoveel als mogelijk overeen komen en alleen verschillen op etnische achtergrond en geslacht. Daartoe hebben zij ook een instructie gekregen gericht op het vermijden van opmerkelijke kenmerken qua kleding en gedrag. De jongens zijn geïnstrueerd om een net overhemd/shirt zonder opvallende opdrukken te dragen op een nette spijkerbroek zonder opdrukken. Dit gecombineerd met nette schoenen. De meisjes zijn geïnstrueerd om nette kleding te dragen en nette schoenen, eveneens zonder opvallende kleuren/prints, geen diepe decolleté of hele korte rokjes/jurkjes. Voor alle deelnemers geldt dat zij geen opvallende zichtbare tatoeages of bijzondere kapsels dienden te hebben tijdens de bezoeken.

Deelnemers hebben uitgebreide instructies gekregen voor als zij geweigerd werden aan de deur tijdens een bezoek. Bij weigering dienden zij duidelijk te krijgen *wat* de reden was van de weigering. Zij dienden op een rustige toon aan de beveiliging die hen weigerde te vragen waarom zij werden geweigerd, zonder discussie daarover aan te gaan en netjes te vragen of zij ergens een klacht konden indienen, wanneer zij zich onterecht geweigerd voelden.

Bij noodgevallen én weigeringen dienden de deelnemers contact op te nemen met de coördinatie. De verschillende duo's is verder verboden om met elkaar te communiceren of op wat voor manier dan ook kenbaar te maken dat ze sfeerbezoeken aan het uitvoeren waren. In de rij moesten zij rustig

---

<sup>3</sup> Elke locatie waar een duo werd geweigerd, is nogmaals bezocht door een qua samenstelling vergelijkbaar duo. Daarnaast bleek tijdens een van de weekenden de Thalia Lounge gesloten te zijn, waardoor deze locatie slechts door 1 duo bezocht is (de Thalia Lounge).

afwachten en proberen zo onopvallend mogelijk te blijven. Inclusief de wachttijd in de rij diende een bezoek niet langer dan een half uur te duren.

### 1.5 Vragenlijst

In totaal bestond de vragenlijst uit 42 vragen (voornamelijk meerkeuze), verdeeld over 4 categorieën (en een eendoordeel): algemeen (11), de sfeer aan de deur (9), de gastvrijheid van de beveiliging aan de deur (8) en de sfeer binnen (13).

### 1.6 Briefing vooraf

Alle deelnemers hebben een persoonlijke, uitgebreide briefing gehad over wat er van hen werd verwacht. Hierbij zijn instructies en de vragenlijst doorgenomen en was er ruimte voor de deelnemers om vragen te stellen. Ook voor aanvang van de bezoeken is er ruim de tijd genomen om met de gehele groep de instructies nog eens door te nemen en laatste vragen te beantwoorden.

### 1.7 Verslag doen

Voorafgaande aan de sfeerbezoeken hebben de deelnemers de vragenlijst al mogen inzien en is deze volledig met hen doorgelopen. De deelnemers hebben voor aanvang van de sfeerbezoeken een link ontvangen op hun smartphone. Via deze link was het mogelijk om de vragenlijst digitaal en voor steeds weer een nieuwe locatie in te vullen. Na afloop van de bezoeken vulden zij individueel en per locatie de uitgebreide vragenlijst in.

## 2. SFEER AAN DE DEUR

De sfeer aan de deur is door 118 individuele deelnemers beoordeeld, dit komt neer op minimaal 6 individuele beoordelingen per locatie.

### 2.1 In de rij

Bij ruim de helft van de zaken stonden er op de betreffende avonden en tijdstippen geen rijen voor de deur. Bij ongeveer een kwart van de bezoeken stond er een korte rij met een wachttijd tot 5 minuten. Deelnemers stonden bij nog geen 10% van de bezoeken 5-10 minuten en bij eveneens ongeveer 10% meer dan 10 minuten in de rij.

De deelnemers is een aantal vragen gesteld over de samenstelling van de mensen in de rij. In één op de vijf rijen stonden meer mannen dan vrouwen, één op de 10 rijen bestond uit meer vrouwen. Ruim de helft had een gelijke verdeling van mannen en vrouwen.

Op basis van waargenomen uiterlijke kenmerken is de deelnemers gevraagd om de verhouding aan autochtone versus allochtone bezoekers in te schatten. Ruim de helft van de rijen zou uit meer autochtone bezoekers bestaan, nog geen 10% uit meer allochtone bezoekers. Ongeveer een derde van de rijen was gelijkelijk verdeeld. Tot slot is deelnemers gevraagd op welke leeftijd zij de mensen in de rij schatten. De meerderheid (bijna 75%) werd geschat op 20+, een klein deel jonger dan 20 (15%) en 30+ (5%). De overige 5% werd als divers qua leeftijden beschouwd.

Deelnemers is ook gevraagd of zij zich prettig voelden in de betreffende rij/bij de ingang. De meeste deelnemers gaven hierop een positief antwoord: bijna 60% antwoordde 'ja' en 25% 'redelijk'. Ruim 15% van de deelnemers had zich echter niet echt prettig gevoeld in de rij.

#### Best beoordeelde locaties qua sfeer in de rij

(in willekeurige volgorde)

Club Vie  
Get Back  
VIP-Room

#### Slechtst beoordeelde locaties qua sfeer in de rij

(in willekeurige volgorde)

BED  
Elit  
Saint Tropez

### 2.2 Aan de deur

#### 2.2.1 Gastvrijheid beveiligers

Om een beeld te krijgen van hoe beveiligers zich opstellen naar hun klanten, is deelnemers gevraagd hoe zij aan de deur begroet werden. De antwoorden hierop waren overwegend positief, bijna 25% vond de begroeting van de beveiligers 'heel vriendelijk', 55% 'redelijk vriendelijk'. Toch was 21% minder positief en bestempelden de begroeting als 'niet echt vriendelijk' (13%) of 'helemaal niet vriendelijk' (8%).

#### Best beoordeelde locaties gastvrijheid beveiligers

(in willekeurige volgorde)

Blender  
Breakaway  
Get Back

**Slechtst beoordeelde locaties gastvrijheid beveiliging**  
(in willekeurige volgorde)

**Café Plein**  
**Club Vie**  
**Saint Tropez**

### 2.2.2 Zichtbaarheid deurregels

Uit de bezoeken blijkt dat er op veel locaties nog steeds te weinig aandacht is voor het zichtbaar en leesbaar ophangen van de deurregels aan de deur. Maar liefst bij 64% van de bezoeken hebben deelnemers geen deurbeleid zien hangen, bij 22% van de bezoeken vonden deelnemers het deurbeleid '*niet goed zichtbaar*'. Bij 14% waren de reacties positief en zou het deurbeleid '*redelijk*' (9%) of '*heel zichtbaar*' (4%) zijn opgehangen.

Dit resultaat wijkt weinig af van de uitkomsten van de sfeerbezoeken die in 2012 zijn uitgevoerd. Convenantpartijen verbinden zich bij toetreding tot het Panel nadrukkelijk aan het duidelijk en zichtbaar afficheren van het deurbeleid. Uit bovenstaande gegevens lijkt dat veel convenantpartijen op dat punt in gebreke blijven. Gezien de beperkte tijd en de voorwaarde niet op te vallen is de deelnemers niet gevraagd om naar de inhoud van de deurregels te kijken.

**Best beoordeelde locaties zichtbaarheid deurregels**  
(in willekeurige volgorde)

**Club Vie**  
**Hollywood Music Hall**  
**NRCafé**

**Slechtst beoordeelde locaties zichtbaarheid deurregels**  
(in willekeurige volgorde)

**Elit**  
**Café 't Fust**  
**Get Back**

### 2.2.3 Weigeringen van andere bezoekers

Terwijl de deelnemers in de rij stonden, dienden zij ook te observeren of er andere bezoekers werden geweigerd en waar mogelijk te observeren of horen waarom zij werden geweigerd. Daar waar een rij stond zag bijna 75% van de deelnemers geen bezoekers geweigerd worden. Ruim 25% van de deelnemers zag wel bezoekers geweigerd worden (in de meeste gevallen minder dan 5 personen, tweemaal meer dan tien mensen per rij/bezoek), in de helft daarvan vermoedden zij weigering op grond van afkomst.

**De locaties waar deelnemers hebben waargenomen dat er andere bezoekers geweigerd werden**  
(vermoedelijk op grond van hun afkomst)

**BED (2x)**  
**Saint Tropez (2x)**  
**VIP-Room (2x)**  
**Get Back**

## 2.3 Eindbeoordeling aan de deur

In de eindbeoordeling van de sfeer aan de deur worden drie beantwoorde vragen meegenomen: '*Voelde je je prettig in de rij?*', '*Hoe groette de beveiliging je?*' en '*Zijn de deurregels zichtbaar en leesbaar opgehangen?*'.



**Best beoordeelde locaties 'Aan de deur'**

(in willekeurige volgorde)

**Blender**

**Club Vie**

**Hollywood Music Hall**

**NRCafé**

**Slechtst beoordeelde locaties 'Aan de deur'**

(in willekeurige volgorde)

**Café Plein**

**Coconuts**

**Saint Tropez**

### 3. SFEER BINNEN

In verband met een aantal weigeringen is de sfeer binnen in de locaties 102 keer beoordeeld. Over elke locatie is door minimaal 4 deelnemers vragen beantwoord.

#### 3.1 Samenstelling publiek

Volgens de deelnemers was het bij bijna de helft van de bezochte locaties redelijk druk, bij een derde van de bezochte locaties erg druk. Bijna een vijfde van de locaties vonden de deelnemers het rustig tot erg rustig.

De deelnemers is een aantal vragen gesteld over de samenstelling van de mensen binnen. In ruim tweederde van de bezochte locaties werd het aantal mannen en vrouwen gelijk ingeschat. In ongeveer 15% werd het aantal vrouwen hoger geschat en eveneens in 15% van de zaken zouden meer mannen dan vrouwen aanwezig zijn geweest.

Op basis van waargenomen uiterlijke kenmerken is de deelnemers gevraagd om de verhouding van autochtone versus allochtone bezoekers binnen in te schatten. In bijna 30% zou het aantal allochtone en autochtone bezoekers gelijk zijn geweest. In ruim de helft van de bezochte locaties waren meer autochtone bezoekers, in bijna een vijfde van de locaties waren meer allochtone bezoekers aanwezig.

Deelnemers is tot slot gevraagd naar de door hen ingeschatte leeftijd van de bezoekers. Merendeel van het publiek schalen zij onder 20+ (ruim 60%). Onder de 20 en boven de 30 is het publiek binnen beide ongeveer 15%. Nog geen 10% wordt ingeschat als 40+ of gemixt (beide ongeveer 5%).

Een representatieve vergelijking tussen de samenstelling van de rij en het publiek binnen, kan hier niet gemaakt worden. Bij ruim de helft van de bezoeken stond immers geen rij voor de deur en er hebben een aantal weigeringen plaatsgevonden.

#### 3.2 Veiligheid en sfeerbeeld binnen

##### 3.2.1 Fouilleren en detectiepoortjes

Bij de meeste locaties werden deelnemers niet gefouilleerd (62%), maar liepen mensen wel door detectiepoortjes heen (71%). Ruim een derde van de deelnemers werd zowel gefouilleerd als dat zij door detectiepoortjes moesten lopen (35%). Iets minder dan een derde van de deelnemers werd niet gefouilleerd en liep ook niet door detectiepoortjes heen (31%).

Opvallend is het dat wanneer gekeken wordt wie er gefouilleerd zijn, dit voornamelijk de mannelijke, allochtone deelnemers zijn (41% van de mannelijke deelnemers versus 19% van de vrouwelijke deelnemers; en 48% van de allochtone, mannelijke deelnemers versus 27% van de autochtone, mannelijke deelnemers).

##### 3.2.2 Veiligheidsgevoel

Deelnemers voelen zich over het algemeen veilig binnen bij de bezochte locaties, ruim 75% van de deelnemers antwoord op de vraag 'voel je je veilig binnen?' met ja. Bijna 20% voelt zich redelijk veilig. Slechts 6% voelde zich niet zo veilig binnen.

#### Best beoordeelde locaties qua veiligheidsgevoel

(in willekeurige volgorde)

Café de Beurs

Breakaway

Skihut

**Slechtst beoordeelde locaties qua veiligheidsgevoel**  
(in willekeurige volgorde)

**Café 't Fust**  
**VIP Room**  
**Coconuts**

### 3.2.3 Algehele sfeer en aankleding/ruimte

De algehele sfeer binnen scoort over het algemeen iets lager dan het veiligheidsgevoel dat deelnemers binnen hebben ervaren. Ruim 20% vond de door hem of haar bezochte locatie *heel leuk*, meer dan 50% van de deelnemers vond de algehele sfeer in de locaties *wel aardig*.

Bijna 20% vond de algehele sfeer *niet zo leuk*, ongeveer 5% *helemaal niet leuk*.

**Best beoordeelde locaties qua algehele sfeer**  
(in willekeurige volgorde)

**Blender**  
**Café Plein**  
**VIP Room**

**Slechtst beoordeelde locaties qua algehele sfeer**  
(in willekeurige volgorde)

**Breakaway**  
**Club Vie**  
**Hollywood Music Hall**

De beoordeling van de aankleding/ruimte wijkt niet veel af van de algehele sfeer. *Heel leuk* vond 18% van de deelnemers de aankleding/ruimte, *wel aardig* beoordeelde ruim 50% van de deelnemers. Van de deelnemers vond ruim 20% de aankleding/ruimte *niet zo leuk* en 6% *helemaal niet leuk*.

**Best beoordeelde locaties qua aankleding/ruimte**  
(in willekeurige volgorde)

**Blender**  
**Elit**  
**The VIP Room**

**Slechtst beoordeelde locaties qua aankleding/ruimte**  
(in willekeurige volgorde)

**Café 't Fust**  
**Saint Tropez**  
**Sorbonne**

### 3.2.4 In vrije tijd terug?

Veel deelnemers, ongeveer een derde, zouden in hun eigen tijd terug gaan naar de locatie die zij hebben bezocht met deze sfeerbezoeken. Toch zien meer deelnemers het niet zitten de locaties in hun vrije tijd te bezoeken, ruim 40% zou er niet terug gaan. 25% twijfelt.

**Meeste aantal deelnemers willen hier in hun vrije tijd terug**  
(in willekeurige volgorde)

**Cinema**  
**Thalia Lounge**  
**VIP-Room**

**Minste aantal deelnemers willen hier in hun vrije tijd terug**  
(in willekeurige volgorde)

**Café 't Fust**  
**Hollywood Music Hall**  
**Sorbonne**

### 2.3 Eindbeoordeling sfeer binnen

In de eindbeoordeling van de sfeer binnen worden vier beantwoorde vragen meegenomen: 'Voel je je veilig binnen?', 'Wat vind je van de algehele sfeer binnen?', 'Wat vind je van de aankleding/ruimte?' en 'Zou je in je vrije tijd naar deze club terug gaan?'.

**Best beoordeelde locaties 'Binnen'**  
(in willekeurige volgorde)

**BED**  
**Blender**  
**Cinema**  
**VIP Room**

**Slechtst beoordeelde locaties 'Binnen'**  
(in willekeurige volgorde)

**Coconuts**  
**Café 't Fust**  
**Saint Tropez**  
**Sorbonne**

#### 4. CIJFERS EN OVERIGE OPMERKINGEN VAN DE SFEEBEZOEKERS

Alle deelnemers is gevraagd om elk bezoek een rapportcijfer te geven, na het beantwoorden van de vragenlijst. Ook was er vrije ruimte om nog laatste opmerkingen te plaatsen, wanneer daar behoefte aan was.

De deelnemers konden een cijfer geven van 0 tot en met 10. het gemiddelde hiervan kwam uit op een 5,9. Een ruime meerderheid van de bezochte locaties heeft dan ook een voldoende gescoord op deze vraag, namelijk 13. Hiervan hadden er vier een 7 of hoger. Vijf locaties scoorden een 5,5 of lager.

##### Beste rapportcijfers van sfeerbezoekers

(in willekeurige volgorde)

**Café De Beurs**

**Blender**

**Elit**

**NRCafé**

##### Slechtste rapportcijfers van sfeerbezoekers

(in willekeurige volgorde)

**Café 't Fust**

**Café Plein**

**Saint Tropez**

**Sorbonne**

##### Een aantal positieve opmerkingen:

<b>VIP-Room</b>	'Goede muziek, men had het naar hun zin. Leuke uitgaansclub voor jongeren' (V, 24 jaar, Surinaamse afkomst)
<b>Café Beurs</b>	'Dit is een ideale club om lekker met je vriendin een drankje te drinken.' (M, 24 jaar, Marokkaanse afkomst)
<b>Skihut</b>	'Het is een gezellige club om met een groepje uit te gaan. Hollandse muziek en lekker mee zingen'. (M, 25 jaar, Nederlandse afkomst)

##### Een aantal negatieve opmerkingen:

<b>Saint Tropez</b>	'Te druk, er werd geroookt in de club.' (V, 24 jaar, Surinaamse afkomst)
<b>Club Vie</b>	'Slechtste muziek ooit!' (M, 25 jaar, Nederlandse afkomst)
<b>Hollywood Music Hall</b>	'Gajes in de rij en vieze vloeren en bankjes etc.' (M, 28 jaar, Turkse afkomst)

## 5. Weigeringen deelnemers

### 5.1 Wie en waar geweigerd?

De door het Panel Deurbeleid uitgevoerde sfeerbezoeken zijn georganiseerd om de 'sfeer' te testen aan de deur én binnen te beoordelen. Ook dit jaar zijn er duo's geweigerd: alleen duo's bestaande uit twee jongens met een allochtone achtergrond. Alle andere duo's kwamen overal zonder problemen binnen.

Op 6 van de 18 bezochte locaties zijn duo's op vermoedelijk discriminatoire gronden geweigerd. Het totale aantal duo's dat geweigerd is, bedraagt 8. Zowel het duo bestaande uit twee jongens met een lichtgetinte huidskleur als die bestaande uit twee jongens met een donkere huidskleur werden op 4 verschillende locaties geweigerd.

Elke locatie waar een duo werd geweigerd, werd opnieuw bezocht door een vergelijkbaar duo. Dit betekent in de praktijk, dat wanneer het duo bestaande uit twee jongens met een donkere huidskleur ergens werd geweigerd, de betreffende locatie vervolgens bezocht is door het duo van twee jongens met een lichtgetinte huidskleur en vice-versa. In 2 gevallen leverde dit een dubbele weigering op.

Locatie weigering	Duo licht-getinte huidskleur	Duo donkere huidskleur	Totaal geweigerde duo's
BED	Geweigerd	Toegelaten	1
Cinema	Geweigerd	Toegelaten	1
Get back	Toegelaten	Geweigerd	1
Café Plein	Geweigerd	Geweigerd	2
Saint Tropez	Geweigerd	Geweigerd	2
VIP-Room	Toegelaten	Geweigerd	1
<b>Totaal</b>			<b>8</b>

### 5.2 Toon van weigering

Deelnemers die werden geweigerd is een aantal vragen gesteld. Allereerst is hen gevraagd naar de toon waarop zij door de beveiligers werden geweigerd. Deze is door bijna 20% als *rustig, vriendelijk* (BED, Saint Tropez) bestempeld, nog eens 30% bestempelde de toon van de beveiligers als *neutraal* (BED, Café Plein, Get Back VIP-Room). 25% vond de toon van weigering *terughouden/afhoudend* (Café Plein, Saint Tropez, VIP-Room).

Nog eens 25% was zeer negatief, zij ervoeren de beveiligers als *onaangenaam en agressief* (Cinema, Get Back). Een van de geweigerde deelnemers sprak van een *vernederende* toonzetting (Cinema).

### 5.3 Reden voor de weigering

De deelnemers is ook gevraagd de gegeven reden van weigering te noteren en wanneer dit niet werd aangegeven, hier naar door te vragen. Bij de helft van de weigeringen kreeg men het argument dat er alleen vaste klanten werden binnengelaten. In een kwart van de weigeringen zouden jongens alleen toegang krijgen met een dame en in een vijfde van de gevallen was sprake van dat het 'vol' was. Eén duo mocht alleen naar binnen als ze op de gastenlijst stonden of een tafel inclusief twee flessen drank zouden betalen.

### 5.4 Overig

De duo's die geweigerd werden tijdens de sfeerbezoeken dienden tot slot aan de beveiligers die hen weigerde te vragen waar zij een klacht zouden kunnen indienen. Met alle convenantpartners is namelijk afgesproken dat wanneer mensen zich onterecht geweigerd voelen en vermoedens hebben dat dit te maken heeft met hun etnische achtergrond, beveiligers dienen door te verwijzen naar het Panel Deurbeleid en een duidelijke klachtenprocedure dienen aan te bieden.

Alleen bij BED werd het geweigerde duo doorverwezen naar het Panel. Bij Cinema, Get Back, Café Plein, Saint Tropez en VIP-Room werd hier niet serieus, of helemaal niet op gereageerd. Doorverwezen naar het Panel werden de geweigerde duo's in ieder geval niet.

Deelnemers is tot slot gevraagd of zij nog verdere bijzonderheden te melden hadden over betreffende weigeringen. Over drie locaties hebben deelnemers extra opmerkingen genoteerd:

- Bij de Cinema voelden beide geweigerde jongens zich op een vernederende toon toegesproken. De beveiliging zou zeer denigrerend zijn geweest en hen op een hele onaangename toon hebben toegesproken. Toen het duo vervolgens vroeg waar ze een klacht konden indienen, zei hij 'bij ikdieneenklachtin.nl'. Het duo vroeg toen om een serieus antwoord, waarop hij zei serieus te zijn. Vervolgens zijn de jongens door de betreffende beveiliging en zijn collega's uitgelachen.
- Bij BED voelde het duo zich nadrukkelijk anders behandeld dan andere bezoekers. Al op afstand werden zij met een rare blik bekeken en volgens de jongens werd alleen aan hen gevraagd '*jullie zijn hier voor het eerst?!*'.  
'
- Bij Saint Tropez werden de jongens geweigerd, omdat ze niet met een vrouw waren. Echter, op het moment van weigering mochten andere jongens gewoon doorlopen, zonder vrouw.

De locaties waar deelnemers geweigerd werden (vermoedelijk op grond van hun afkomst)	De locaties waar deelnemers waar hebben genomen dat er andere bezoekers geweigerd werden (vermoedelijk op grond van hun afkomst)
<p style="text-align: center;"> <b>BED</b>  <b>Cinema</b>  <b>Get back</b>  <b>Café Plein (2x)</b>  <b>Saint Tropez (2x)</b>  <b>VIP-Room</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>BED (2x)</b>  <b>Saint Tropez (2x)</b>  <b>VIP-Room (2x)</b>  <b>Get Back</b> </p>

## 6. Concluderend

### 6.1 Uitkomsten per locatie

Best beoordeelde locaties 'Aan de deur' (in willekeurige volgorde)	Best beoordeelde locaties 'Binnen' (in willekeurige volgorde)	Beste rapportcijfers van sfeerbezoekers (in willekeurige volgorde)
Blender Club Vie Hollywood Music Hall NRCafé	BED Blender Cinema The VIP Room	Café De Beurs Blender Elit NRCafé

Slechtst beoordeelde locaties 'Aan de deur' (in willekeurige volgorde)	Slechtst beoordeelde locaties 'Binnen' (in willekeurige volgorde)	Slechtste rapportcijfers van sfeerbezoekers (in willekeurige volgorde)
Café Plein Coconuts Elit Saint Tropez	Coconuts Café 't Fust Saint Tropez Sorbonne	Café 't Fust Café Plein Saint Tropez Sorbonne

### 6.2 Opvallend hoge en lage scores

Op 'sfeer in de rij' scoorden alle bezochte locaties gemiddeld een ruime voldoende. Geen enkele locatie kwam uit op een onvoldoende. De enige locatie waar diverse mensen zich niet prettig voelden in de rij, was bij BED.

Ook het veiligheidsgevoel binnen beoordeelden de deelnemers gemiddeld hoog. Ook hier scoren alle locaties een ruime voldoende. Slechts bij Café 't Fust en de VIP-Room gaven meerdere deelnemers aan dat zij zich niet zo veilig voelden binnen.

De zichtbaarheid van de deurregels wordt zeer slecht, bijna overal als onvoldoende beoordeeld. Slechts de Hollywood en Club Vie hebben hier een voldoende gekregen van de deelnemers.

### 6.3 De weigeringen

In totaal is er 8 keer een duo geweigerd tijdens de sfeerbezoeken, bij 6 verschillende locaties (*BED*, *Cinema*, *Get back*, *Café Plein* (2x), *Saint Tropez* (2x), *VIP-Room*). Alle geweigerde duo's bestaan uit twee jongens van allochtone afkomst. Vier keer werd een duo van jongens met een lichtgetinte huidskleur geweigerd; vier keer een duo van jongens met een donkere huidskleur. Alle overige duo's zijn overal binnen gekomen. Er lijkt hierbij geen sprake te zijn van samenhang met het tijdstip of rij voor de deur. Een kwart van de deelnemers sprak van een agressieve, onaangename toon door de beveiliging; met name bij Cinema. Alleen bij BED werd men doorverwezen naar het Panel.

De argumenten van weigering waren weinig origineel, argumenten als alleen voor vaste klanten' of 'alleen met vrouwelijk gezelschap' lijken selectief te worden toegepast bij de duo's van allochtone afkomst.

Daarnaast observeerden deelnemers tijdens 7 bezoeken aan 4 locaties dat er andere gasten op grond van vermoedelijk discriminatoire gronden geweigerd werden (*BED* (2x), *Get Back*, *Saint Tropez* (2x), *VIP-Room* (2x)).

### 6.4 Aandachtspunten

Over het algemeen kan gesteld worden dat de sfeerbezoeken tot positieve uitkomsten hebben geleid. Zowel 'aan de deur' als 'binnen' zijn deelnemers gemiddeld genomen positief en zelfs iets positiever dan in 2012. Ook vonden er net iets minder weigeringen plaats in vergelijking met twee jaar geleden.



De uitkomsten helpen het Panel te bepalen voor welke onderdelen in het deurbeleid zij in samenwerking met de ondernemers extra aandacht dient te hebben. De sfeerbezoeken maken met name duidelijk dat er voor de bij het Panel aangesloten uitgaansgelegenheden nog steeds werk te verrichten is in het duidelijk zichtbaar en leesbaar maken van deurregels bij hun deur.

Wat hier in ieder geval aan zal bijdragen, zijn vernieuwde richtlijnen voor een 'discriminatie-proof' deurbeleid, die het Panel nog voor het einde van het jaar operationeel zal maken. De hieruit voortkomende 'Top 10 Deurregels' moet het aangesloten ondernemers vergemakkelijken een nieuw deurbeleid vast te stellen, of het al bestaande deurbeleid te verbeteren. Aan de hand van deze vernieuwde richtlijnen worden de huidige deurregels van convenantpartners nog eens uitgebreid onder de loep gelegd en het belang van zichtbaar afficheren aangekaart. Daarnaast zal er met elke convenantpartner gesproken worden over een van de voorwaarden om convenantpartner te zijn, namelijk een duidelijke klachtenregeling hebben en doorverwijzen naar het Panel bij klachten over discriminatie.

### 6.5 Tot Slot

Evenals in 2012 is het een opvallende uitkomst dat uitsluitend allochtone, mannelijke duo's bij een aantal locaties zijn geweigerd. Hoewel ondernemers vaak van mening zijn dat er 'allerlei' mensen op een avond geweigerd worden, kwamen alle andere duo's bij alle locaties zonder problemen binnen.

Het Panel ziet zich genoodzaakt om spoedig in overleg te treden met de betreffende ondernemers. Dergelijke gesprekken hebben in 2012, naar aanleiding van de destijds uitgevoerde sfeerbezoeken, nog niet voldoende opgeleverd, aangezien de weigeringen voor een deel plaats hebben gevonden bij dezelfde locaties. Goed nieuws is wellicht, dat het hier gaat om verschillende ondernemers, die naast één of meer locaties die niet goed uit de sfeerbezoeken komen, één of meer locaties bezitten waar het wel goed lijkt te gaan. De vraag is echter, hoe het komt dat eenzelfde ondernemer bij de ene locatie wel een goed deurbeleid lijkt te worden gevoerd, maar bij de andere niet. In gesprek met de convenantpartners dient dan ook bekeken te worden waar die verschillen liggen.

De verzamelde gegevens uit de sfeerbezoeken bevestigen het beeld dat geschetst wordt door de klachten die het Panel Deurbeleid ontvangt over onterechte, vermoedelijk discriminatoire, weigeringen. Daarmee lijken de klachten, evenals in 2012, een representatief beeld te geven van datgene wat zich in de praktijk aan de deuren van de convenantpartners afspeelt.