

Beleidsplan
Panel Deurbeleid Utrecht



PANEL
DEURBELEID
UTRECHT

1. Inleiding

Het Panel Deurbeleid Utrecht heeft naast de taak van het beoordelen van het deurbeleid van individuele horecaondernemers tevens de taak tot het onderzoeken van meldingen over vermeende onterechte weigeringen in de Utrechtse horeca.

2. Samenstelling Panel Deurbeleid en inspanningsverplichtingen

- Aan het Panel zullen deelnemen een vertegenwoordiger van of namens: de KHN (afdeling Utrecht), politie, gemeente Utrecht en Art.1 Midden Nederland.
- De leden wijzen uit hun midden een voorzitter aan.
- Het behandelen van de meldingen wordt uitgevoerd door een onafhankelijk persoon, verder te noemen de *klachtbehandelaar van het Panel*.
- De leden komen om de zes weken bij elkaar om de voortgang van het Panel te bespreken.
- Om tot een goede beoordeling te komen zullen de leden in alle openheid maar wel in beslotenheid met elkaar van gedachten wisselen over een te behandelen melding.
- De meldingen worden door het Panel vertrouwelijk behandeld. Met andere woorden: er vindt door de afzonderlijke leden van het Panel geen contact met derden plaats over meldingen.
- Voorlichting over het Panel en de in behandeling zijnde meldingen wordt door de voorzitter gegeven. Het secretariaat verstrekt bij het zes-wekelijkse overleg van het Panel aan de leden van het Panel een totaal overzicht van alle binnengekomen meldingen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld en welke uitspraken er gedaan zijn.
- Het deurbeleid van de horecaondernemers zal door het Panel worden getoetst aan de hand van het door de klankbordgroep CVU vastgestelde Utrechtse deurbeleid, inclusief het voorstel van huis - en gedragsregels. Horeca-exploitanten mogen eigen deurbeleid hanteren, mits dit beleid past binnen het Utrechtse deurbeleid en voldoet aan de volgende uitgangspunten:
 1. Iedereen dient op gelijke wijze toegang te krijgen tot Utrechtse uitgaansgelegenheden.
 2. Huisregels, bijvoorbeeld wat betreft kleding, lidmaatschapspas, gedrag etc. dienen zichtbaar bij de deur te worden opgehangen (zie concept huis - en gedragsregels).
 3. Het deurbeleid en huisregels dienen vreemd te zijn van iedere vorm van discriminatie.
 4. Geweigerde bezoekers krijgen de mededeling op basis van welke criteria ze geweigerd worden.
 5. Geweigerde bezoekers worden door de portiers gewezen op de meldingsprocedure van het Panel of indien sprake is van een gepleegd strafbaar feit (discriminatie en/of geweld/vernieling/belediging/bedreigingen o.i.d.) op de mogelijkheid van het doen van aangifte bij de politie. Met betrekking tot de meldingsprocedure van het Panel verwijzen zij naar het zichtbare bord bij de deur van de horecagelegenheid waarop het telefoonnummer van het Panel vermeld staat.

3. Toetreden tot het Panel

Horecaondernemers verbinden zich individueel aan de werkwijze en de meldingsprocedure van het Panel, door het ondertekenen van het protocol "Panel Deurbeleid Utrecht". Na ondertekening worden de meldingen behandeld door het Panel Deurbeleid.

4. Wijze binnenkomst meldingen

- De melder maakt gebruik van het meldingsformulier op de website van het Panel.
- De melder e-mailt, sms't of belt met het secretariaat van het Panel Deurbeleid.

Er moet vervolgens *altijd* een schriftelijke melding worden ingediend. De melder moet binnen vijf dagen nadat het incident heeft plaatsgevonden, een schriftelijke klacht hebben ingediend.

5. Niet-ontvankelijkheid van meldingen

In de volgende gevallen zal een melding niet door het Panel in behandeling worden genomen:

- Indien er een melding binnenkomt van een ondernemer die **niet** deelneemt aan het Panel Deurbeleid
- Indien de melder de melding niet binnen vijf werkdagen heeft ingediend
- Indien de melder aangifte bij de politie heeft gedaan
- Indien de melder ervoor kiest door Art.1 Midden Nederland geholpen te worden.

In de eerste twee gevallen zal de melder, afhankelijk van de situatie, worden doorverwezen naar de Politie en/of naar Art.1 Midden Nederland.

6. Meldingsprocedure Panel Deurbeleid Utrecht

- Het Panel heeft een secretariaat waarbij alle meldingen binnen komen. Deze secretariaats- functie wordt door de directeur van Art.1 Midden Nederland vervuld.
- Ook meldingen die bij Koninklijke Horeca Nederland (KHN) en de gemeente Utrecht binnenkomen zullen door het Panel behandeld worden.
- Het secretariaat stuurt de melding binnen één werkdag na ontvangst van de melding door naar de klachtbehandelaar van het Panel.
- De melding die niet binnen komt via info@Paneldeurbeleid.nl en/of via het telefoonnummer van het Panel vereisen schriftelijke toestemming van de melder, alvorens deze worden doorgestuurd naar de klachtbehandelaar van het Panel.
- Na beoordeling van de melding door de klachtbehandelaar, stuurt de klachtbehandelaar binnen twee werkdagen na ontvangst van de melding een ontvangstbevestiging aan de melder. Indien de melding niet-ontvankelijk is, wordt dit in de ontvangstbevestiging aan de melder kenbaar gemaakt. De melder wordt afhankelijk van de situatie doorverwezen naar de juiste instantie.
- De betrokken ondernemer wordt binnen twee dagen na ontvangst van de melding door de klachtbehandelaar, ingelicht over de inhoud van de geanonimiseerde melding. De klachtbehandelaar verzoekt de ondernemer een schriftelijke reactie op de inhoud van de melding te geven.
- De klachtbehandelaar houdt een intakegesprek met de melder en vraagt na wat de bedoeling en de verwachtingen van de melder zijn en handelt dienovereenkomstig.

- Na ontvangst van de reactie van de ondernemer bespreekt de klachtbehandelaar deze met de melder.
- In eerste aanleg zal de klachtbehandelaar proberen een bemiddelingsgesprek tussen de ondernemer en de melder te organiseren. Bij dit bemiddelingsgesprek kan op verzoek van een der partijen de klachtbehandelaar aanwezig zijn.
- Pas nadat een hiervoor bedoelde bemiddelingspoging niet mogelijk blijkt, wordt naar behoefte van de melder, het Panel om een principieel oordeel gevraagd.
- Het secretariaat van het Panel verstrekt bij het zes wekelijkse overleg van het Panel aan de leden van het Panel een totaal overzicht van alle binnengekomen meldingen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld en welke uitspraken er gedaan zijn. Het Panel houdt ook oog voor incidentele en structurele meldingen over horeca-instellingen.

7. Principieel oordeel

In het geval dat de bemiddelingspoging niet tot een oplossing leidt, kan zowel de melder als de horecaondernemer het Panel om een principieel oordeel verzoeken. Het Panel onderzoekt de vraag of er sprake is geweest van een onterechte weigering aan de deur.

Het onderzoek

Ten behoeve van het onderzoek, verzamelt de secretaris van het Panel informatie door beide partijen de gelegenheid te geven op elkaars standpunten te reageren. Daarbij kan het Panel zelf ook vragen stellen. De secretaris kan ook besluiten om eventuele andere partijen of betrokkenen te horen (andere portiers, getuigen en mede-uitgaanders). Soms wil de secretaris slechts een partij horen. De secretaris van het Panel houdt alle partijen op de hoogte van de stand van zaken. Van het bevragen van partijen wordt een verslag gemaakt dat beide partijen toegestuurd krijgen. Het Panel stuurt van alle stukken die zij van een van de partijen ontvangen een afschrift naar de andere partij zodat zij te allen tijde van elkaars standpunt op de hoogte zijn. Beide partijen worden ook op de hoogte gesteld van informatie die het Panel toegestuurd krijgt van eventuele derden. Op deze informatie kunnen de partijen dan weer reageren. Zodra het Panel van mening is dat ze genoeg informatie heeft, sluit zij het voorbereidend onderzoek en houdt zij zitting.

Hoe lang de procedure duurt hangt af van de complexiteit van de zaak en de medewerking van de partijen. Uiterlijk zes weken na de zitting stelt het Panel haar oordeel vast en stuurt het naar de partijen.

Vragen om inlichtingen aan derden

Het Panel vraagt eerst zoveel mogelijk aan de bij een zaak betrokken partijen. Soms kunnen partijen niet alle benodigde informatie leveren. Dan zal het Panel om informatie aan derden vragen. Deze derden zijn niet verplicht om informatie te geven, maar kunnen wel een ander licht op de zaak werpen. Deze derden kunnen op verzoek ook een afschrift krijgen van het oordeel van het Panel. Zij ontvangen dan een anoniem exemplaar. Het Panel maakt aan derden niet meer gegevens bekend dan strikt nodig is.

De zitting en afronding onderzoek

Als het onderzoek is afgerond houdt het Panel zitting. Beide partijen krijgen een week van tevoren informatie over de datum waarop de uitspraak plaats zal vinden. De zitting is niet openbaar. Nadat het Panel alle binnengekomen stukken heeft bestudeerd zal zij uitspraak doen en de secretaris zal beide partijen hiervan op de hoogte stellen. Het Panel hanteert een termijn van zes weken waarbinnen de uitspraak moet plaatsvinden.

De uitspraak van het Panel

In haar oordeel geeft het Panel aan of er al dan niet in strijd met het convenant deurbeleid is gehandeld en kan zij aanbevelingen doen. De oordelen worden op dezelfde dag beschikbaar gesteld aan alle partijen. Bij een oordeel van het Panel waarbij sprake is van een onterechte weigering volgt een waarschuwing aan de horecaondernemer en de aanbeveling om het deurbeleid en de uitvoering daarvan aan te passen, teneinde onterechte weigeringen in de toekomst te voorkomen.

Voor het bestuursrecht geldt dat een onterechte weigering aannemelijk gemaakt moet worden. De uitspraak van het Panel deurbeleid, en het daarvoor ingestelde onderzoek, kan bij een onterechte weigering wellicht goede input geven voor het strafrechtelijk onderzoek van de politie.

Het oordeel van het Panel bij een terechte weigering hangt af van de vorm van de weigering. Bij misdragen mag er een ontzegging toegepast worden maar bij bijvoorbeeld het niet dragen van de goede kleding zal een ontzegging een te zware maatregel zijn.

PR en communicatie

De meldingen worden door het Panel vertrouwelijk behandeld.

Het Panel wil wel een heldere en transparante organisatie zijn voor publiek en media. Daarom worden de uitspraken die het Panel doet geanonimiseerd en op de website geplaatst. Voorlichting over het Panel en de in behandeling zijnde meldingen wordt door de voorzitter gegeven. De werkwijze van het Panel Deurbeleid zal elk half jaar geëvalueerd worden. Zowel de werkwijze intern als richting de melders zal bekeken worden.

Hierbij moet gekeken worden naar:

- De tevredenheid van de leden van het Panel.
- De tevredenheid van de klanten van het Panel wat betreft afhandeling van hun klacht (klanttevredenheidsonderzoek).
- Het effect op het individuele deurbeleid van de horecaondernemers.
- Zijn de leden van het Panel tevreden over de inzet van hun medeleden?
- Zijn alle klachten tot nu toe naar tevredenheid afgedaan?
- Zijn de leden tevreden over de samenstelling van het Panel?
- Is het Panel in staat om adequaat op meldingen te reageren?
- Sanctionering bij meerdere veroordelingen door het Panel.
- Het klachtenpatroon wat betreft kwantiteit en aard van de klachten.
- De positie van Art.1 Midden Nederland als secretaris van het Panel.
- Mogelijk vervolgonderzoek naar het deurbeleid in Utrecht als de resultaten daar aanleiding toe geven.

Stappenplan voor de behandeling van een melding

