

## **PANEL DEURBELEID UTRECHT**

2 juni 2005

Ten behoeve van de uitvoering van het Utrechtse deurbeleid wordt een panel deurbeleid opgericht. In het panel deurbeleid zit één vertegenwoordiger van of namens:

- Koninklijk Horeca Nederland, afdeling Utrecht
- Politie regio Utrecht, district Paarendveld
- Gemeente Utrecht
- Bureau Discriminatie Zaken Utrecht (BDU)

Het BDU zal tevens de secretariaatsfunctie van het panel vervullen.

De klankbordgroep Convenant Veilig Uitgaan benoemt de leden van het panel. Deze klankbordgroep CVU is tevens verantwoordelijk voor een helder, transparant en herkenbaar Utrechts deurbeleid.

Het panel deurbeleid heeft 2 functies:

1. Het beoordelen van het deurbeleid van individuele horecaondernemers;
2. Het onderzoeken van klachten over vermeende onterechte weigeringen in de horeca.

Horeca-ondernemers verbinden zich individueel aan de werkwijze en klachtenafhandeling door het panel, door het ondertekenen van het protocol "panel deurbeleid utrecht". Na ondertekening worden klachten en meldingen behandeld door het Panel Deurbeleid. Indien er een klacht of melding binnenkomt bij het Panel van een ondernemer die niet deelneemt aan het Panel Deurbeleid, dan zal de klacht of melding worden teruggegeven aan de melder met een doorverwijzing naar de Politie, afdeling Bijzondere Wetten.

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 een de volgende uitgangspunten:

- Iedereen dient op gelijke wijze toegang te krijgen tot Utrechtse uitgaansgelegenheden.
- Huisregels, bijvoorbeeld wat betreft kleding, lidmaatschapspas, gedrag etc. dienen zichtbaar bij de deur te worden opgehangen (zie concept huis - en gedragsregels).
- Het deurbeleid en huisregels dienen vreemd te zijn van iedere vorm van discriminatie.
- Geweigerde bezoekers krijgen de mededeling op basis van welke criteria ze geweigerd worden. Geweigerde bezoekers worden door de portiers gewezen op de klachtenprocedure van het panel of aangiftemogelijkheid bij de politie. Zij doen dit door het uitreiken van de flyer Panel Deurbeleid Utrecht of het visitekaartje Panel Deurbeleid Utrecht.

### **Werkwijze Panel Deurbeleid Utrecht**

1 Het panel heeft een secretariaat waarbij alle meldingen binnen komen. Deze secretariaatsfunctie zal door de directeur van het BDU vervuld worden. BDU zal in de promotie voor het panel niet naar buiten gebracht worden als BDU, het gaat om onterechte weigeringen in de horeca en niet per definitie om discriminatie. Het panel deurbeleid Utrecht krijgt een "eigen herkenbaar gezicht".

2 Ook meldingen die bij KHN en gemeente binnenkomen zullen door het panel behandeld worden. Mensen zijn altijd vrij om ook aangifte te doen bij de politie ook gedurende het proces dat loopt bij het panel.

3 Bij een melding wordt de betrokken ondernemer ingelicht

4 Het panel beoordeelt de klacht (zie protocol klachtenafhandeling). Bij het ontvankelijk verklaren van de klacht wordt de geweigerde in de eerste instantie doorverwezen naar het horecasprekuur van de individuele ondernemer. Hierbij zal, als de geweigerde dit aangeeft, een bemiddelaar van het panel aanwezig zijn. Als er in het spreekuur geen oplossing gevonden wordt dan kan de geweigerde bij het panel terecht.

5 Het secretariaat van het panel verstrekt aan het eind van elke maand 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.

6 Eens per kwartaal is er afstemming tussen het panel en politie (bijzondere wetten) over de ontvangen meldingen en aangiften. Deze worden geanonimiseerd besproken. Het doel hiervan is om een overzicht te krijgen van het aantal en de aard van de meldingen en aangiften.

## **Deelnemers Panel Deurbeleid en inspanningverplichtingen**

- 1 Aan het panel zullen deelnemen een vertegenwoordiger van of namens: de KHN (afdeling Utrecht), politie, gemeente en bureau discriminatiezaken Utrecht.
- 2 De leden wijzen uit hun midden een voorzitter aan.
- 3 Om tot een goede beoordeling te komen zullen de leden in alle openheid maar wel in beslotenheid met elkaar van gedachten wisselen over de klacht.
- 4 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.
- 5 Voorlichting over het panel en de in behandeling zijnde meldingen wordt door de voorzitter gegeven. Het secretariaat verstrekt aan het eind van elke maand 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.
- 6 Vanwege de publiciteit wordt verwacht dat in de beginfase het panel het drukker zal krijgen dan normaal. In de eerste instantie zal het panel dan ook een keer in de twee weken bij elkaar komen. De vergaderfrequentie zal afhangen van het aantal ontvangen klachten.

## **De klachtenprocedure van het panel deurbeleid**

### **1. Indienen klacht bij het panel deurbeleid.**

De geweigerde schrijft, e-mailt of belt met het secretariaat van het panel deurbeleid en/of doet aangifte bij de politie. Er moet vervolgens altijd een schriftelijke melding worden ingediend. De geweigerde moet binnen 5 dagen een schriftelijke klacht hebben ingediend.

### **2. De partij en wederpartij.**

De geweigerde wordt aangemerkt als partij en de horecagelegenheid wordt wederpartij genoemd.

### **3. Verschillende procedures.**

*Klachtenspreekuur van de ondernemer.*

Als de geweigerde gebruik maakt van het klachtenspreekuur van de ondernemer wordt het panel er nog niet bij betrokken. Bij het klachtenspreekuur van de ondernemer voert de geweigerde een gesprek met de ondernemer en de portier en eventueel een bemiddelaar.

*Principieel oordeel panel deurbeleid.*

In het geval dat het horecaspreekuur niet tot een oplossing leidt of de geweigerde of de horeca ondernemer een principieel oordeel wil van het panel over de vraag of er sprake is geweest van een onterechte weigering aan de deur, dan start het panel een onderzoek waar beide partijen op elkaar kunnen reageren. Het panel gaat beide partijen bevragen. En kan ook eventuele derden vragen stellen (andere portiers, mede-uitgaanders).

Hoe lang de procedure duurt hangt af van de complexiteit van de zaak en de medewerking van de partijen. De secretaris van het panel houdt alle partijen op de hoogte van de stand van zaken. Zodra er genoeg informatie verzameld is houdt het panel zitting. Uiterlijk zes weken na de zitting stelt het panel haar oordeel vast en stuurt het naar de partijen.

### **4. Het onderzoek.**

Zodra een verzoek (principieel oordeel) in behandeling is genomen begint het onderzoek. De secretaris van het panel verzamelt 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. Soms wil de secretaris slechts een partij horen. De andere partij wordt dan uiteraard wel in de gelegenheid gesteld om zijn standpunt op het verhaal te geven. 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 ten alle tijden 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.

## **5. 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.

## **6. 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.

## **7. 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 onterecht 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.

De klankbordgroep CVU heeft aangegeven dat zij een half jaar na het in werking treden van het panel deurbeleid, de sanctionering willen vaststellen bij meerdere veroordelingen van onterechte weigering van één en dezelfde horeca-ondernemer.

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.

## **8. PR en communicatie**

De klachten en 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. Het secretariaat verstrekt aan het eind van elke maand 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.

Eén keer per half jaar worden de werkwijze en resultaten van het panel geëvalueerd. De resultaten hiervan worden besproken in de klankbordgroep Convenant Veilig Uitgaan. Vanuit de klankbordgroep zal vervolgens een persbericht worden opgesteld en extern worden gecommuniceerd over het panel en de resultaten.

De start van het panel moet met veel publiciteit en een officiële opening van het meldpunt gepaard gaan. Er komt een flyer met de spelregels en uitleg over het panel en het deurbeleid in Utrecht. Er zal een apart e-mail adres, website en telefoonnummer komen. Deze wordt beheerd door het secretariaat, ondergebracht bij het BDU. Het panel krijgt een eigen gezicht, daarom komt er een aparte telefoonnummer, website etc. De portiers krijgen een visitekaartje met daarop de gegevens van het panel die ze makkelijk aan de deur uit kunnen delen.

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:

1. De tevredenheid van de leden van het panel.
2. De tevredenheid van de klanten van het panel wat betreft afhandeling van hun klacht.
3. Het effect op het individuele deurbeleid van de horecaondernemers.
4. Zijn de leden van het panel tevreden over de inzet van hun medeleden.
5. Zijn alle klachten tot nu toe naar tevredenheid afgedaan.
6. Zijn de leden tevreden over de samenstelling van het panel.
7. Is het panel in staat om adequaat op klachten te reageren.
8. Sanctionering bij meerdere veroordelingen door het panel.
9. Het klachtenpatroon wat betreft kwantiteit en aard van de klachten.
10. De positie van BDU als secretaris van het panel.
11. Mogelijk vervolgonderzoek naar het deurbeleid in Utrecht als de resultaten daar aanleiding toe geven.

### Routing van de klacht

