

## **Bericht des Gemeinderats**

### **Postulat Fraktion SP/JUSO (Guglielmo Grossi/Miriam Schwarz, SP) vom 14. Februar 2008: Fremdenfeindliche Diskriminierungen beim Einlass in Berner Discos und Clubs verhindern! (08.000083)**

In der Stadtratssitzung vom 30. Oktober 2008 wurde das folgende Postulat als erheblich erklärt und die Stellungnahme des Gemeinderats als Prüfungsbericht abgelehnt:

Gemäss Berichten in mehreren Zeitungen werden in verschiedenen Berner Discos und Clubs Menschen ohne Schweizer Pass oder C-Ausweis nicht eingelassen. Dieses Vorgehen ist diskriminierend und darf in unserer Stadt nicht toleriert werden. Wir verurteilen dieses Verhalten entschieden, weil es menschenverachtend ist und der Stadt Bern schadet. Solche fremdenfeindliche Aktionen schüren Hass und erschweren das Zusammenleben. Das Ziel der politischen Behörde muss aber ganz klar sein, die Integration zu fördern und das Zusammenleben zu verbessern.

Die Euro 08 wird im Juni 2008 zusätzlich Touristinnen und Touristen anziehen. Sie möchten sich abends ev. auch in einer Disco oder einem Club vergnügen. Wie werden diese Menschen ohne Schweizer Pass und ohne C-Ausweis behandelt? Welches Bild der „Gastfreundschaft“ der Stadt Bern wird den Touristinnen und Touristen vermittelt?

Die Selbstkontrolle der Betreiberinnen von Nachtlokalen scheint offensichtlich nicht zu funktionieren. In diesem Fall ist die öffentliche Hand klar aufgerufen, Verantwortung zu übernehmen und jeder Form von Diskriminierung, Fremdenfeindlichkeit und Rassismus den Riegel zu schieben.

Deshalb bitten wir den Gemeinderat dringend folgende Massnahmen vorzukehren:

1. Die Kontrollen von Polizei und Gewerbe Polizei werden intensiviert, Vergehen werden konsequent zur Anzeige gebracht und bei nicht einsichtigem Verhalten wird hart durchgegriffen. Dabei wird auch allen Hinweisen von Medien und aus der Bevölkerung konsequent nachgegangen.
2. Wirtschafts- oder Unterhaltungsbetrieben, welche solch diskriminierendes Verhalten an den Tag legen, wird die Bewilligung entzogen.
3. Die Behörden der Stadt Bern nehmen öffentlich Stellung gegen dieses fremdenfeindliche Vorgehen und verurteilen dieses Verhalten.

Bern, 14. Februar 2008

*Postulat SP/JUSO (Guglielmo Grossi/Miriam Schwarz, SP), Ruedi Keller, Andreas Flückiger, Claudia Kuster, Beat Zobrist, Margrith Beyeler-Graf, Giovanna Battagliero, Andreas Krummen, Patrizia Mordini, Beni Hirt, Liselotte Lüscher, Stefan Jordi, Markus Lüthi, Gisela Vollmer, Ursula Marti, Corinne Mathieu, Rolf Schuler, Annette Lehmann, Andreas Zysset, Michael Aebersold, Christof Berger*

## Bericht des Gemeinderats

Der Gemeinderat ist sich nach wie vor der Problematik von fremdenfeindlichen Diskriminierungen beim Einlass in Berner Discos und Clubs bewusst und verurteilt diese auf das Schärfste. Er unterstützt im Bereich Rassismus eine intensive Kontrolltätigkeit und ist der Ansicht, dass dieses Dauerthema auf verschiedenen Ebenen angegangen werden muss. Die Stadt Bern ist nicht stärker von Rassismus betroffen als andere Städte. Als nationaler Brennpunkt bei politischen Konflikten und Demonstrationen, als Touristenzentrum sowie als Standort zahlreicher ausländischer Botschaften weist man in Bern jedoch eine besondere Sensibilität gegenüber dem Thema auf.

Um die Wichtigkeit des Themas zu unterstreichen, ist die Stadt Bern im Mai 2009 der Europäischen Städte-Koalition gegen Rassismus beigetreten und hat gleichzeitig einen Aktionsplan gegen Rassismus genehmigt. Mit diesem Beitritt will die Stadt Bern einmal mehr ein Zeichen in Richtung „Null Toleranz gegenüber Rassismus!“ setzen.

In der letzten Zeit hat sich in der Stadt Bern im Zusammenhang mit fremdenfeindlichen Diskriminierungen beim Einlass in Berner Discos und Clubs viel getan:

- Im Frühling 2008 fand zum Thema „Rassistische Diskriminierung in Barbetrieben“ eine Sitzung mit Vertretenden der Eidgenössischen Kommission gegen Rassismus (EKR), Vertretenden des Projekts „Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus“ (gggfon) sowie mit Vertretenden der Orts- und Gewerbepolizei statt. Ziel der Sitzung war es, die Mitarbeitenden der Orts- und Gewerbepolizei auf den neusten Stand der Erkenntnisse zu bringen und sie zur Thematik zu sensibilisieren. Im Weiteren konnte die Orts- und Gewerbepolizei signalisieren, dass sie das nötige Wissen der Fachstellen nutzen und bei Bedarf Beratungsstellen in Anspruch nehmen möchte.
- Weiter fand eine Tagung zwischen der EKR, dem Verband Schweizerischer Sicherheitsdienstleistungs-Unternehmen (VSSU) sowie dem Verband Schweizerischer Konzertlokale, Cabarets, Dancings und Diskotheken (ASCO) statt, wo zum Ausdruck kam, dass klare und umsetzbare Regeln beziehungsweise Verhaltensnormen gewünscht werden. In der Folge wurden mit den Verbänden entsprechende Empfehlungen erarbeitet. Diese wurden durch Gastro Suisse an ihre Mitglieder verschickt.
- Die Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie (SUE) erarbeitete gemeinsam mit der EKR und gggfon ein Merkblatt und Empfehlungen. Die Stadt Bern nimmt damit eine Pionierfunktion ein. Sie möchte durch ihr Engagement ihre Vorbildfunktion als Hauptstadt wahrnehmen in der Hoffnung, dass das Merkblatt und die Empfehlungen bald auch in anderen Städten in der Schweiz Anwendung finden.
- Im Mai 2009 fand in Bern eine Pressekonferenz zum Thema Einlassverweigerung statt, organisiert von der EKR. Die Stadt Bern war mit dem Direktor für Sicherheit, Umwelt und Energie als Referent mit dem Thema „Was tut die Stadt Bern“ vertreten. Das Merkblatt und die Empfehlungen wurden an der Pressekonferenz vorgestellt und verteilt.
- Die Orts- und Gewerbepolizei informierte im Juni 2009 mittels dem regelmässig erscheinenden „Gastgewerbe-News“ über das Thema rassistische Diskriminierung am Bar-, Club- und Discoeingang. Zudem wurden das erwähnte Merkblatt und die Empfehlungen zugestellt. Dabei wurden alle 680 Gastgewerbebetriebe der Stadt Bern elektronisch oder auf dem Postweg angegangen.

- Der Gemeinderat will die gastgewerblichen Betriebe auch in Zukunft zu diesem Thema sensibilisieren. So werden beispielsweise bei jeder Betriebseröffnung oder -übernahme das Merkblatt und die Empfehlungen abgegeben. Wo nötig, wird auch der Kontakt zu den entsprechenden Fachstellen hergestellt.

*Zu Punkt 1:*

Die Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie (SUE) hat seit Kenntnis dieser Vorkommnisse die Kontrollen im Zusammenhang mit rassistischen Diskriminierungen intensiviert. Sie verfolgt jegliche Hinweise aus der Bevölkerung und aus den Medien.

Die Direktion SUE nimmt auch eine Vermittlerrolle wahr, indem sie einerseits den Kontakt zwischen den Gastgewerbebetreibenden und den Fachstellen und andererseits zwischen den Betroffenen und den zuständigen kantonalen Behörden herstellt. Allfällige Verstösse werden von der Kantonspolizei weiterverfolgt, da es sich um ein Officialdelikt handelt.

Gemäss Empfehlungen soll bei rassistischen Einlassverweigerungen konsequent eingegriffen werden. Der Vorfall ist gemeinsam mit der betroffenen Mitarbeiterin oder dem betroffenen Mitarbeiter zu besprechen und die Regeln nochmals zu kommunizieren. Bei wiederholten rassistischen Diskriminierungen ist eine Verwarnung und schliesslich im Wiederholungsfall die Kündigung auszusprechen. Zur Vermeidung von weiteren Diskriminierungen und zum besseren Umgang mit Problemsituationen kann auch eine Beratungsstelle zur Unterstützung beigezogen werden. In letzter Konsequenz hat die verantwortliche Person beim Untersuchungsrichteramt oder bei der Kantonspolizei eine Anzeige zu erstatten.

*Zu Punkt 2:*

Beim Bewilligungsentzug handelt es sich um eine Verwaltungszwangsmassnahme. Verwaltungszwangsmassnahmen können nur von der Regierungstatthalterin angeordnet werden. In aller Regel werden Verstösse zuerst mit Verwarnung und erst dann mit Bewilligungsentzug geahndet.

*Zu Punkt 3:*

Die Stadt Bern hat an der erwähnten Pressekonferenz vom Mai 2009 öffentlich Stellung zum fremdenfeindlichen Vorgehen im Zusammenhang mit der Einlassverweigerung genommen und dieses verurteilt. Im Herbst 2009 lädt die Direktion SUE die Gastgewerbebetriebe zusammen mit den Fachstellen zu einem Runden Tisch ein mit dem Ziel, für das Thema zu sensibilisieren und Anweisungen der Fachstellen für die Praxis zu vermitteln.

*Folgen für das Personal und die Finanzen*

Keine.

Bern, 28. Oktober 2009

Der Gemeinderat

*Beilage:*

- Gastgewerbe-News vom Juni 2009 mit Beilagen



Ihre Ansprechpartner:

Alexander Jaggi  
031 321 52 25  
alexander.jaggi@bern.ch

Urs Rüfenacht  
031 321 52 26  
urs.ruefenacht@bern.ch

## Ihre Orts- und Gewerbepolizei informiert

# GASTGEWERBE-NEWS 06/2009

### 1. **Rassistische Diskriminierung am Bar-, Club- und Discoeingang**

Rassistische Diskriminierungen am Bar-, Club- oder Discoeingang sind auch in der Stadt Bern ein viel diskutiertes Thema. Aus diesem Grund erarbeitete die Direktion für Sicherheit Umwelt und Energie in Zusammenarbeit mit der Eidgenössischen Kommission gegen Rassismus EKR und gggfon – Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus – Grundlagendokumente, welche Ihnen in kompakter Form einen Überblick über die komplexe Materie geben und als Hilfsmittel im Alltag angewendet werden können.

Am 7. Mai 2009 wurde das Ergebnis dieser Zusammenarbeit der Presse vorgestellt. In der Beilage stellen wir Ihnen

- das Merkblatt „**Rassistische Diskriminierung am Bar-, Club- und Discoeingang**“ sowie
- das Faltblatt „**Achtung! Einlassverweigerung**“

als pdf-Dateien zu. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie auf der Homepage der Eidgenössischen Kommission gegen Rassismus oder auf der Homepage der gggfon – die entsprechenden Links sind im Merkblatt aufgeführt.

#### **Postversand**

Ein Exemplar des Faltblattes werden Sie in den nächsten Tagen per Post erhalten. Sollten Sie **zusätzliche Faltblätter** benötigen, können Sie diese bei uns per E-Mail bestellen. Selbstverständlich stehen ebenfalls Exemplare in **französischer oder italienischer Sprache** zur Verfügung.

**Haben Sie diese Gastgewerbe-News nicht per E-Mail erhalten?**

**Geben Sie uns Ihre E-Mail-Adresse bekannt, damit wir Sie auch in Zukunft mit den aktuellen Informationen bedienen können.**

**Vielen Dank!**



# Achtung! Einlassverweigerung

## Empfehlungen der EKR, der Stadt Bern und gggfon

Die Eidg. Kommission gegen Rassismus (EKR), die Stadt Bern und gggfon (Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus) sind der Meinung, dass grundsätzlich allen Menschen Einlass zu gewähren ist. Auf Grund der weitgehend fehlenden Rechtsprechung kann allerdings noch nicht abschliessend gesagt werden, ob alle hier aufgeführten Tatbestände strafrechtlich relevant sind.

Der Rechtsstatus wird zwar nicht explizit in der Rassismustrafnorm genannt, doch die Einlassverweigerung auf Grund des Rechtsstatus stellt einen Verstoß gegen die UNO-Antirassismuskonvention dar.

**+ Zulässig** ist hingegen die Verweigerung des Einlasses von bestimmten Individuen, die in der Vergangenheit Schwierigkeiten verursacht haben.

### «Rasse», Ethnie, Religion

- Unzulässig** ist die Einlassverweigerung gegenüber Personen auf Grund ihrer
  - Hautfarbe,
  - (vermuteten) ethnischen Herkunft oder
  - (vermuteten) Religionszugehörigkeit.

Dies gilt auch, wenn in der Vergangenheit andere Personen mit dieser Hautfarbe, ethnischen Herkunft oder Religion gravierende oder zahlreiche Schwierigkeiten verursacht haben.

**+ Zulässig** ist hingegen die Verweigerung des Einlasses von bestimmten Individuen, die in der Vergangenheit Schwierigkeiten verursacht haben.

### Nationalität, regionale Herkunft

- Unzulässig** ist die Einlassverweigerung gegenüber Personen auf Grund ihrer
  - (vermuteten) Nationalität oder
  - (vermuteten) regionalen Herkunft.

Dies gilt auch, wenn in der Vergangenheit andere Personen mit dieser regionalen Herkunft oder Nationalität gravierende oder zahlreiche Schwierigkeiten verursacht haben.

Zwar werden die Nationalität und die regionale Herkunft nicht explizit in der Rassismustrafnorm (Art. 261<sup>bis</sup> StGB) genannt, jedoch meint man eigentlich bei Einlassverweigerungen mit diesen beiden Kriterien gerade das Aussehen («Rasse») oder die Sprache (ethnische Komponente).

Auch stellt die Einlassverweigerung auf Grund der Nationalität oder regionalen Herkunft einen Verstoß gegen die UNO-Antirassismuskonvention dar.

**+ Zulässig** ist hingegen die Verweigerung des Einlasses von bestimmten Individuen, die in der Vergangenheit Schwierigkeiten verursacht haben.

### Rechtsstatus

- Unzulässig** ist die Einlassverweigerung gegenüber Personen auf Grund ihres
  - asyl- oder
  - ausländerrechtlichen Status,

wenn es sich um eine versteckte Einlassverweigerung auf Grund der «Rasse», Ethnie oder Religion (s. oben) handelt. Beispielsweise, wenn bewusst nur der Ausweis derjenigen Personen kontrolliert wird, die zu den sogenannten «Problemgruppen» gehören.

### Geschlecht, Behinderung, sexuelle Orientierung

#### Behinderung

- Unzulässig** ist die Einlassverweigerung gegenüber Personen auf Grund ihrer körperlichen, geistigen oder psychischen Behinderung, das heisst einzig, weil Menschen mit einer Behinderung als störend erachtet werden. Dies stellt einen Verstoß gegen Artikel 6 des Bundesgesetzes über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz, BehiG) dar.

**+ Zulässig** ist hingegen die Verweigerung des Einlasses von bestimmten Individuen, die in der Vergangenheit Schwierigkeiten verursacht haben.

#### Geschlecht

- Unzulässig** ist die Einlassverweigerung gegenüber Personen auf Grund ihres Geschlechts, wenn das Motiv der Einlassverweigerung einzig sexistischer Natur ist.

Der Discobetreiber hat jedoch das Recht, für eine gute Geschlechterdurchmischung zu sorgen. Auch steht es ihm offen, Frauen- oder Männerabende durchzuführen.

**+ Zulässig** ist hingegen die Verweigerung des Einlasses von bestimmten Individuen, die in der Vergangenheit Schwierigkeiten verursacht haben.

#### Sexuelle Orientierung

- Unzulässig** ist die Einlassverweigerung gegenüber Personen auf Grund ihrer sexuellen Orientierung, wenn das Motiv der Einlassverweigerung schwulen- oder lesbenfeindlich oder sexistischer Natur ist.

Der Discobetreiber hat jedoch das Recht, für eine gute Durchmischung der Gäste zu sorgen. Auch steht es ihm frei, Abende für Homosexuelle durchzuführen.

**+ Zulässig** ist hingegen die Verweigerung des Einlasses von bestimmten Individuen, die in der Vergangenheit Schwierigkeiten verursacht haben.

**Jedes Individuum ist für die Konsequenzen seines Handelns verantwortlich. Personen mit der gleichen Gruppenzugehörigkeit dürfen nicht im Kollektiv verdächtigt werden. Das Handeln eines Individuums darf nicht zum Ausschluss einer Gruppe oder einzelner Mitglieder der betroffenen Gruppe führen.**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



Stadt Bern  
Direktion für Sicherheit  
Umwelt und Energie

gggfon.ch

Eidgenössische Kommission gegen Rassismus EKR  
Commission fédérale contre le racisme CFR  
Commissione federale contro il razzismo CFR

Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus  
Postfach 324, 3000 Bern 22  
Tel. 031 333 33 40, [melde@gggfon.ch](mailto:melde@gggfon.ch)

# Rassistische Diskriminierung am Bar-, Club- und Discoeingang

Merkblatt verfasst von der Eidgenössischen Kommission gegen Rassismus EKR, der Stadt Bern und gggfon (Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus)

1

Die EKR, die Stadt Bern und gggfon sind der Meinung, dass grundsätzlich allen Menschen Einlass zu gewähren ist. Auf Grund der weitgehend fehlenden Rechtsprechung kann allerdings noch nicht abschliessend gesagt werden, ob alle in der Checkliste bzw. im Merkblatt aufgeführten Tatbestände strafrechtlich relevant sind.

## I. Bekenntnis gegen Rassismus

Rassistische Diskriminierung schadet dem Betriebsklima, unabhängig davon, ob sie von einem Gast, von einem/einer Betriebsmitarbeiter/-in oder von dem/der Türsteher/-in stammt. Es liegt somit im Interesse des Betriebes, sich klar gegen Rassismus und zu den Menschenrechten zu bekennen und die Gäste nicht rassistisch zu diskriminieren.

Die EKR hat zusammen mit der Stadt Bern und gggfon zusätzlich zu diesem Merkblatt Empfehlungen erarbeitet.

**Die Empfehlungen, das Merkblatt und weitere nützliche Informationen zum Thema Einlassverweigerung finden Sie unter:**

- > [www.ekr.admin.ch](http://www.ekr.admin.ch) unter Themen / Lebensbereiche / Freizeit / Einlassverweigerung
- > [www.gggfon.ch](http://www.gggfon.ch) unter Einlassverweigerung
- > [www.bern.ch/leben\\_in\\_bern/freizeit/veranstaltungen/gesuche](http://www.bern.ch/leben_in_bern/freizeit/veranstaltungen/gesuche)

## II. Rechtslage

Ein Bar-/Club-/Disco-Betrieb hat das Recht, Besuchern/Besucherinnen den Einlass zu verweigern, solange kein Verstoß gegen das strafrechtliche Rassendiskriminierungsverbot (Art. 261<sup>bis</sup> StGB) oder den zivilrechtlichen Persönlichkeitsschutz (Art. 28 ZGB) vorliegt.

Einlassverweigerungen, die einzig oder überwiegend auf Grund der Hautfarbe, der nationalen oder regionalen Herkunft, der ethnischen Zugehörigkeit oder der Religion erfolgen, werden gemäss Art. 261<sup>bis</sup> StGB mit Freiheitsstrafe bis zu 3 Jahren oder einer Geldstrafe sanktioniert. Auch die öffentliche Ankündigung rassistischer Einlassverweigerungen ist nach Rassendiskriminierungsstrafnorm rechtswidrig. Zulässig ist die Gästeselektion, wenn bei einer oder mehreren Personen ein sachlicher Grund vorliegt, ihr/ihnen den Einlass zu verweigern. Dies wäre beispielsweise dann gegeben, wenn ein Gast bereits gewalttätig war oder anderweitige Probleme wie z.B. sexuelle Belästigungen von Frauen auftraten.

Jede Person (nicht nur die betroffene) kann bei Einlassverweigerung aus unzulässigem Grund eine Anzeige gegen die fehlbare Person (Türsteher/-in, Betreiber/-in des Lokals) einreichen. Die zuständigen Untersuchungsbehörden sind verpflichtet, bei

Kenntnis von sich aus eine Voruntersuchung einzuleiten. Der betroffenen Person steht zusätzlich zum strafrechtlichen Vorgehen auch der zivilrechtliche Weg betreffend einen möglichen Verstoss gegen den Persönlichkeitsschutz im Sinne von Art. 28ff. Zivilgesetzbuch (ZGB) offen. Sie kann verlangen, dass rassendiskriminierende Einlassverweigerungen künftig unterlassen werden. Das Opfer hat auch die Möglichkeit, eine finanzielle Genugtuung wegen seelischer Unbill einzufordern.

*Hinweis: In vielen Bereichen liegt noch keine Gerichtspraxis vor. Es ist deshalb noch offen, wie die Gerichte konkrete Fälle beurteilen werden.*

2

## III. Empfehlungen, um rassistische Einlassverweigerungen zu verhindern

### Prävention statt Repression

Rassistische Einlassverweigerungen sollten in erster Linie durch gezielte Massnahmen präventiv verhindert werden. Hierfür braucht es gut geschultes Personal und ein angemessenes Sicherheitskonzept mit kompetenten Sicherheitsleuten. Auch sollten im Betrieb Regeln transparent gemacht und klar kommuniziert werden, sowie Konflikte früh benannt und konstruktiv angegangen werden. Gewaltbereite Gäste werden dadurch vom Besuch des Betriebes abgehalten, die Gäste fühlen sich wohl, Einlassverweigerungen sind im Idealfall kaum mehr notwendig, die Gefahr rassistischer Diskriminierung wird minimiert.

#### • Regeln erstellen und kommunizieren

Es sollten Regeln und Sanktionen gegen rassistische Diskriminierung im Allgemeinen und Einlassverweigerungen im Speziellen auf der Basis rechtlicher und ethischer Grundwerte erstellt und diese in die Hausordnung integriert werden.

Die Regeln sind klar zu kommunizieren: gegenüber den Gästen (ausserhalb und im Lokal, im Internet), gegenüber den eigenen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen (bei der Einstellung, regelmässig im Betriebsalltag und bei Aus- und Weiterbildungen) sowie gegenüber dem beauftragten Sicherheitsdienst (im Rahmen von vertraglichen Vereinbarungen, im Vorfeld eines Anlasses und im Betriebsalltag). Externe Veranstalter/-innen sind vertraglich in die Pflicht zu nehmen und Verstösse sind zu ahnden.

#### • Kompetente Türsteher/-innen anstellen

Bei der Einstellung und Beauftragung von Sicherheitspersonal ist sorgfältig vorzugehen. Es soll darauf geachtet werden, dass dieses über soziale Kompetenzen verfügt und gegenüber Ausländern/Ausländerinnen, anderen Ethnien und Religionen unvoreingenommen auftritt.

Der Leumund ist zu überprüfen, Referenzen sind einzuholen, der/die Kandidat/-in bzw. das Unternehmen ist im Bewerbungsgespräch genau unter die Lupe zu nehmen; er/sie soll nicht nur über technisches Können, sondern auch über hohe Sozialkompetenz verfügen.

#### • Schulung

Das Sicherheitspersonal ist sorgfältig einzuarbeiten und zu schulen. Die Hausregeln werden klar und wiederholt kommuniziert. Die Türsteher sind angehalten, nicht gegen die Rassendiskriminierungsstrafnorm zu verstossen und nicht die Persönlichkeit verletzende Handlungen vorzunehmen.

Es wird darauf geachtet, dass die Angestellten und Beauftragten die massgebenden kantonalen Vorschriften, das strafrechtliche Verbot der Rassendiskriminierung und den zivilrechtlichen Persönlichkeitsschutz kennen. Sie sollen zwischen einer rechtmässigen und unrechtmässigen Einlassverweigerung unterscheiden können. Sie werden regelmässig zum Umgang mit Konflikten zwischen den Gästen geschult. Angestellte und Gäste sind zu ermutigen, Zivilcourage zu zeigen.

- **Professioneller Umgang mit Konflikten**

Bei Spannungen haben sich Türsteher/-innen professionell und objektiv zu verhalten. Einlassverweigerungen sind aufgrund möglichst sachlicher Kriterien zu fällen sowie auf Nachfrage diplomatisch und freundlich zu begründen. Sich anbahnende Konflikte sollten früh verhindert werden: gewaltbereite Gäste sind professionell anzusprechen, Konflikte sind zu schlichten. Falls notwendig sind die Streitparteien zu verwarnen und im Extremfall aus dem Lokal wegzuweisen.

- **Vielfalt fördern**

Eine vielfältige Zusammensetzung bereichert das Team und fördert die Kreativität im Umgang mit den Gästen. Eine gute Geschlechterdurchmischung und unterschiedlichste kulturelle Hintergründe bei den Angestellten helfen beim Umgang mit Konflikten mit Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen. Dadurch können Missverständnisse vermieden werden und Konflikte sind einfacher zu verhindern.

- **Konstruktive Teamkultur schaffen**

Respekt und Loyalität im eigenen Team sind zu fördern. An Teamsitzungen ist genügend Zeit für einen regelmässigen Austausch zum Umgang mit Konflikten einzuplanen. Fehler sind menschlich, sie werden konstruktiv analysiert und Anpassungen werden, falls notwendig, vorgenommen. Mitarbeitende sind zu ermutigen, konstruktiv Kritik anzubringen, auch gegenüber Vorgesetzten.

## Rassistische Diskriminierung sanktionieren

- **Konsequentes Eingreifen bei einer rassistischen Einlassverweigerung**

Wird von den Verantwortlichen eine mögliche rassistische Einlassverweigerung beobachtet, sind sofort angemessene Massnahmen zu ergreifen. Der Vorfall ist gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeitern/-innen zu besprechen und die Regeln sind nochmals zu kommunizieren.

Bei rassistischen Diskriminierungen ist eine Verwarnung und schliesslich im Wiederholungsfall die Kündigung des Arbeitsvertrages bzw. des Auftrages auszusprechen. Zur Vermeidung weiterer Diskriminierungen und zum besseren Umgang mit Problemsituationen kann auch eine Beratungsstelle beigezogen werden. In letzter Konsequenz ist bei der Polizei oder bei den Untersuchungsbehörden eine Anzeige zu erstatten.

***Eine Liste mit Beratungsstellen finden Sie unter:***

→ [www.ekr.admin.ch](http://www.ekr.admin.ch) unter Dienstleistungen / Beratungsarbeit der EKR / Anlauf- und Beratungsstellen

- **Gästebeschwerden ernst nehmen**

Beschwert sich ein Gast wegen einer rassistischen Diskriminierung, ist dies ernst zu nehmen. Schilderungen sind zu protokollieren, im Team zu besprechen und allfällige Konsequenzen zu ziehen.