

#### e. Doet de klant moeilijk?

- Heb je op een duidelijke manier uitgelegd waarom iemand niet binnenmag en blijft de betrokkene protesteren?

=> noteer het voorval in het logboek  
=> bel de politie. Tel. 016 21 06 10

### 5. Wat kan het Meldpunt Discriminatie doen voor uitbaters en portiers?

#### Discriminatie voorkomen door:

- Het Meldpunt kan uitbaters en portiers informeren over wat wettelijk is en wat niet. Het Meldpunt kan bekijken of het beleid van de horecazaak mogelijk discriminerend is en hoe dat veranderd kan worden.
- Tijdens het horecaoverleg - waarop zowel politie, parket, uitbaters en portiers, jongeren, studenten, Centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding en het Meldpunt vertegenwoordigd zijn - wordt openlijk gecommuniceerd over problemen en uitdagingen voor de sector. Het Meldpunt Discriminatie wil oog hebben voor de bezorgdheden van uitbaters, portiers en klanten.

#### Discriminatie aanpakken door:

- Het Meldpunt kan een voorstel doen voor bemiddeling tussen de klant, de uitbater(s) en de portier(s). Door bemiddeling kunnen lastige juridische procedures worden vermeden.



#### Waar vind je het Meldpunt discriminatie?

Prof. Van Overstraetenplein 1  
3000 Leuven  
Tel. 016 27 26 00  
Fax 016 27 28 25  
E-mail: [meldpunt.discriminatie@leuven.be](mailto:meldpunt.discriminatie@leuven.be)  
[www.leuven.be/discriminatie](http://www.leuven.be/discriminatie)

Deze brochure kwam tot stand in samenwerking met Pangaea, vzw Oude Markt, Horeca Leuven, Preventiedienst van de Politie, Cel Horeca van de Politie, Centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding, de dienst Welzijn van de stad Leuven en het Meldpunt Discriminatie.



# Discriminatie aan de deur! Hoe voer ik een correct deurbeleid?



**Het Meldpunt Discriminatie wil uitbaters en portiers van horecazaken helpen om discriminatie te voorkomen en een correct deurbeleid te voeren.**

Wie discrimineert, behandelt mensen verschillend op basis van kenmerken zoals ras, huidskleur, geloof, handicap, leeftijd, uiterlijk,...

Discriminatie kan opzettelijk gebeuren met de bewuste bedoeling om iemand uit te sluiten. Vaak gebeurt discriminatie echter ongewild of onbewust als gevolg van bepaalde beslissingen of procedures.

Het Meldpunt Discriminatie wil uitbaters en portiers met deze brochure helpen inzicht te krijgen in de mechanismen van discriminatie in de horeca. We geven ook tips om discriminatie te voorkomen en om terechte weigeringen zo correct mogelijk te laten verlopen.

## 1. Wat zegt de wet over de toelating tot horecazaken?

### a. Wat is discriminatie?

- De antiracismewet bepaalt dat je niemand mag weigeren op basis van huidskleur, afkomst, etnische of nationale afstemming of nationaliteit.
- Naast de antiracismewet bestaat er ook een antidiscriminatiewet. Deze wet beschermt mensen o.a. op basis van geslacht, leeftijd, seksuele geaardheid, handicap, fysieke eigenschap, geloof en taal.
- Discriminatie kan direct zijn of indirect. Een voorbeeld van directe discriminatie: iemand wordt de toegang geweigerd omwille van zijn of haar huidskleur.

Bij indirecte discriminatie ondervind je een nadeel van een schijnbaar neutrale maatregel. Een voorbeeld: een restaurant laat geen honden toe tot de zaak. Een blinde persoon met een blindgeleide hond wordt hierdoor indirect gediscrimineerd.

- Ook opdracht geven om te discrimineren is bij wet verboden. Een uitbater die opdracht geeft geen Afrikaanse mannen binnen te laten, gaat net zo goed in de fout als de portier die deze opdracht uitvoert.
- De antidiscriminatiewet zegt ook dat horecazaken toegankelijk moeten zijn voor personen met een handicap. Voor meer informatie kan contact worden opgenomen met de gelijkemansconsulent van de stad Leuven via mail: (kristel.wildiers@leuven.be) of via telefoon (016 27 26 37).

### **b. Soms is een inkomverbod gerechtvaardigd**

- De wet bepaalt dat het maken van een onderscheid op basis van de hierboven opgesomde criteria niet kan.
- Los van deze criteria is een inkomverbod soms toch gerechtvaardigd. Binnen een aantal duidelijke grenzen mogen horecazaken zelf bepalen wie binnen mag en wie niet. Hieronder geven we een overzicht van situaties waarin een inkomverbod is gerechtvaardigd.
- Wanneer mag je als uitbater of portier iemand de toegang weigeren?
  1. De klant is duidelijk dronken of onder invloed van drugs.
  2. De klant maakt zich schuldig aan ongewenste intimiteiten.
  3. De klant is actief betrokken bij een vechtpartij, heeft een mes of een ander wapen bij zich, verkoopt drugs,...
  4. De klant toont zich agressief in toon of houding.
  5. Horecazaken mogen een dresscode en lidkaartensysteem hanteren.

Voor een uitgebreider reglement kan altijd contact opgenomen worden met het Meldpunt Discriminatie.

## **2. Een eigen deurbeleid**

- Eigen deurbeleidsregels worden best verwoord in een huisreglement. Het Meldpunt Discriminatie kan tips en aanbevelingen geven bij het opstellen van het huisreglement.
- Het is aan te bevelen het huisreglement duidelijk te communiceren door middel van een affiche op het raam of de deur van de zaak. We raden aan het huisreglement tegelijk te verwerken in een folder van de zaak. Aan de geweigerde klant kan een folder worden meegegeven met de redenen waarom hij/zij niet wordt toegelaten.
- Verwijs in het huisreglement ook naar een klachtenprocedure. Als de klant niet akkoord gaat met de weigering, kan hij daartegen in beroep gaan.

## **3. Een uitbater of portier mag geen identiteitsdocumenten opvragen**

- Alleen de politie mag identiteitsgegevens opvragen. Uitbaters of portiers die dat doen, zijn in overtreding en lopen het risico dat hun vergunning wordt ingetrokken.

## **4. Hoe treed je op als uitbater of portier als je oordeelt dat een inkomverbod gerechtvaardigd is?**

### **Wat doe je als je een gegronde reden hebt om iemand te weigeren?**

#### **a. Communiceer duidelijk**

Zeg waarom je de betrokken personen niet toelaat:

- Als de zaak een bepaalde kledingstijl hanteert, deel die dan mee en geef de boodschap dat als de klant zich aanpast aan de kledingstijl, hij of zij welkom is.
- Als een lidkaart vereist is, geef dan ook informatie over hoe iemand lid kan worden.
- Als iemand andere klanten lastigvalt, spreek die persoon dan aan op het gedrag en niet op de persoon. Maak ook duidelijk wat de consequenties zijn als het gedrag niet stopt.
- ...

#### **b. Wees consequent**

- Als je een bepaalde kledingcode hanteert, dan geldt die voor iedereen. Ook vaste klanten moeten zich hieraan houden.
- Als één persoon een lidkaart moet hebben, dan geldt dat voor elke klant.
- Als het café vol is, kan je niet vlak daarna iemand anders toelaten. 'Vol' betekent 'vol voor iedereen'.
- ...

#### **c. Blijf vriendelijk**

- Iemand kortaf of agressief toespreken of zich fysiek agressief opstellen, lokt agressie uit.

#### **d. Geef een folder mee en noteer de weigering in het logboek**

- Geef samen met je uitleg waarom je iemand weigert een folder mee van je zaak waarin het huisreglement vermeld staat. Wijs hem/haar waarom hij/zij niet binnenmag. Noteer de weigering tevens in het logboek, samen met de reden. Dit is wettelijke verplicht (politierglement op het uitoefenen van portiersactiviteiten).