

Van: : College van burgemeester en wethouders
Datum : 21 juni 2016
Portefeuillehouder(s) : wethouder Koster
Portefeuille(s) : Welzijn / Minderhedenbeleid
Contactpersoon : R.C. Ouwerkerk
Tel.nr. : 8856
E-mailadres : ouwerkerk.r@woerden.nl

16R.00338



Onderwerp: Beantwoording vragen ex artikel 40 van het Reglement van Orde van de gemeenteraad gesteld door Ruud Niewold van de fractie van D66 over de Wet gemeentelijke anti-discriminatievoorzieningen

Beantwoording van de vragen:

1. Heeft Woerden een antidiscriminatie verordening, zo ja, wat is daar precies in geregeld?

Ja. De gemeente heeft naar aanleiding van de in 2009 in werking getreden Wet gemeentelijke anti-discriminatievoorzieningen (Wag) de Verordening antidiscriminatievoorziening gemeente Woerden 2010 vastgesteld. In deze verordening is in artikel 2 de verplichting opgenomen dat de gemeente Woerden toegang tot een (laagdrempelige) anti- discriminatievoorziening aan burgers dient te verlenen. Deze voorziening heeft verder tot taak om op onafhankelijke wijze bijstand te verlenen aan de inwoners bij de registratie en de afwikkeling van hun klachten. Om de onafhankelijkheid te garanderen hebben gemeenten landelijk, waaronder ook de gemeente Woerden, een overeenkomst afgesloten met Artikel 1 Midden Nederland (Art1 MN). Art1 MN wordt jaarlijks gesubsidieerd om deze taak voor de gemeente Woerden en Oudewater uit te voeren.

2. De verwijzingen van art1-mn en de website van de gemeente Woerden naar meldings-adressen zoals telefoonnummers, lijken niet correct te zijn. Het wmo-loket waar art1-mn naar verwijst, bestaat bijvoorbeeld niet in Woerden. Op welke wijze zorgt het College ervoor dat onze inwoners en art1-mn beschikken over de juiste informatie om meldingen te doen?

Op de website van de gemeente Woerden staan het correcte telefoonnummer en emailadres van Art1 MN weergegeven. Ook kan gemeld worden via een te downloaden app. Bij de zoekwoorden 'discriminatie' en 'melding discriminatie' op onze gemeentelijke website, verschijnt de pagina 'Discriminatie en ongelijke behandeling'. Deze pagina biedt zowel informatie over de organisatie Art1 MN als over de wijze van het melden.

Op de website Art 1 Midden Nederland wordt gesuggereerd dat er een lokaal loket zou zijn, nl. het Wmo loket Gemeente Woerden. Deze informatie is verouderd. De contactpersoon van Art 1 MN heeft toegezegd de informatie zo snel mogelijk aan te passen aan de huidige tijd.

3. De publicaties van de antidiscriminatie voorziening geven geen inzicht in de aard van de meldingen die zijn gedaan in Woerden. Kan het College de gemeenteraad daarin wel jaarlijks inzicht geven? Zo nee, waarom niet?

Jaarlijks ontvangt de gemeente Woerden een gemeentelijke BZK rapportage van Art1 MN, met daarin opgenomen: overzichten van het aantal klachten in de gemeente Woerden, de discriminatiegrond en het maatschappelijk terrein van de klachten, de aard van de klachten, de wijze van behandeling en de wijze van melden. De cijfers worden jaarlijks gerapporteerd aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Ook wordt in de rapportage een conclusie gegeven en aanbevelingen gedaan. Zo is over het jaar 2015 de conclusie dat het aantal meldingen licht stijgt en de ernst van de meldingen toeneemt. Ondersteuning van de melders neemt hierdoor gemiddeld meer tijd in beslag dan in eerdere jaren. Een toename van discriminatie valt volgens Art1 MN beter te lezen uit de inhoud dan uit de cijfers. Deze rapportage vindt u in de bijlage.

4. Wat doet de voorziening precies om discriminatie in Woerden tegen te gaan?

Art 1 MN biedt ondersteuning op diverse thema's. Zij kunnen meedenken en ondersteuning bieden op verschillende thema's die in onze gemeente spelen, bijvoorbeeld bij informatiebijeenkomsten met betrekking tot opvang van vluchtelingen.

Art 1 MN biedt voorlichtingsbijeenkomsten aan op scholen. Hier wordt op dit moment nog geen actief gebruik van gemaakt. Er is een mogelijkheid voor een in company training op diverse onderwerpen en er wordt advies verstrekt met behulp van onder andere de toolkit Werkgevers en de toolkit Sinterklaas.

5. Wat doet het College precies om de meldingsbereidheid van inwoners inzake ervaren discriminatie te vergroten?

Woerden garandeert in zijn sociaal/welzijnsbeleid dat elke inwoner meetelt en deel vormt van de gemeenschap. Dit blijkt niet alleen uit het collegeakkoord, maar ook uit de opgestelde beleidsplannen binnen het sociaal domein. Daarnaast draagt de gemeente zorg, als inwoners melding doen van onheuse bejegening, voor een adequate doorverwijzing naar Art1 MN. De wijze van melden staat correct weergegeven, zowel op de gemeentelijke website als op de website WoerdenWijzer.nl. Op deze laatste website is een pagina opgenomen met het onderwerp discriminatie/ pesten. Naast praktische tips en handige websites, wordt ook hier verwezen naar de site van Art 1 MN voor informatie op het thema en om bijvoorbeeld een melding te doen.

Het college heeft het voornemen om het onderwerp anti-discriminatie te betrekken in de discussie over inclusief beleid, waarover voor de vakantieperiode een raadsinformatiebrief betreffende het proces verschijnt.

Bijlagen:

De ingekomen brief met corsanummer: 16.011742
Gemeentelijke BZK rapportage Art1 MN 2015.

Het college van burgemeester en wethouders,

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

De burgemeester

V.J.H. Molkenboer

A: Gemeentelijke BZK Rapportage 2015

Naam Antidiscriminatievoorziening	Art.1 Midden Nederland
Rapportage ten behoeve van de gemeente	Woerden
Jaar van registratie	2015

1. Totaal aantal klachten

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
	9	5	14	0	14

Tabel 1. Totaal aantal discriminatiemeldingen, gemeente Woerden, 2015

2. Discriminatiegrond

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
Ras	2	3	5		5
Antisemitisme					
Nationaliteit					
Handicap/chronische ziekte	2		2		2
Leeftijd					
Seksuele gerichtheid	1		1		1
Geslacht	1	1	2		2
Arbeidsduur					
Arbeidscontract					
Burgerlijke staat					
Godsdienst	1		1		1
Levensovertuiging					
Politieke gezindheid					
Moslimdiscriminatie					
Niet-wettelijke grond (overig)	2	1	3		3
Onbekend	1		1		1
Totaal	10	5	15	0	15

Tabel 2. Aantal klachten/meldingen gemeente Woerden, naar grond, 2015¹

¹ Het totale aantal in deze tabel kan afwijken van het totaal aantal klachten. Een klacht kan namelijk over discriminatie op meerdere gronden gaan, waardoor er verschillen ontstaan tussen de twee totalen.

3. Maatschappelijk terrein

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
Arbeidsmarkt	3	1	4		4
Buurt/wijk	1		1		1
Collectieve voorziening	1	1	2		2
Commerciële dienstverlening	1	1	2		2
Horeca/amusement	1	1	2		2
Huisvesting					
Media en reclame					
Onderwijs					
Politie/OM/VD ²					
Privé-sfeer					
Publieke/politieke opinie					
Sport en recreatie	1	1	2		2
Openbare ruimte	1		1		1
Overig					
Onbekend/n.v.t.					
Totaal	9	5	14	0	14

Tabel 3. Aantal klachten/meldingen gemeente Woerden, naar terrein², 2015

² Onder de categorie 'Politie / OM / VD' valt ook Justitie.

4. Aard

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
Omstreden behandeling	6	4	10		10
Vijandige bejegening	4	1	5		5
Geweld					
Bedreiging					
Overig					
Onbekend/n.v.t.					
Totaal	10	5	15	0	15

Tabel 4. Aantal klachten/meldingen gemeente Woerden, naar aard, 2015³

5. Klachtbehandeling

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
Registratie	2	1	3		3
Advies/informatie	6	3	9		9
Beïnvloeding beleid					
Bemiddeling					
Bijstaan in procedures					
Doorverwijzing	1	1	2		2
Eigen onderzoek ADV					
Overig					
Totaal	9	5	14	0	14

Tabel 5. Aantal klachten/meldingen gemeente Woerden, naar klachtbehandeling, 2015⁴

³ Het totale aantal geregistreerde meldingen naar aard van het voorval kan afwijken van het totaal aantal klachten omdat een klacht meer dan één aard kan bevatten.

⁴ Per klacht kunnen meerdere wijzen van klachtbehandeling worden toegepast en geregistreerd. Daarbij kan de wijze van klachtbehandeling niet of niet volledig zijn ingevuld doordat de klachten nog lopende zijn ten tijde van de uitgave van deze rapportage. Om deze redenen kan het totaal afwijken van het totale aantal geregistreerde klachten.



MIDDEN NEDERLAND

voor gelijke behandeling
tegen discriminatie

GEMEENTE WOERDEN

Gemeentelijke BZK rapportage 2015

WWW.ARTIMN.NL

Voorwoord

Voor u ligt de Gemeentelijke BZK rapportage 2015. Zoals bekend, is in de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen bepaald dat uw gemeente jaarlijks vóór 1 april verslag dient uit te brengen aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) over de klachten die uw antidiscriminatievoorziening heeft geregistreerd.

In de rapportage zijn onder hoofdstuk 1 de cijfers van uw eigen gemeente opgenomen. Voor inzicht en ter vergelijking treft u in hoofdstuk 2 de cijfers van de gehele provincie Utrecht aan. Dit is het totale werkgebied van Art.1 Midden Nederland (Art.1 MN). In dit hoofdstuk is een toelichting op de cijfers van 2015 te lezen. Hier wordt ingegaan op duiding van de provinciale cijfers en de rol van Art.1 MN. In hoofdstuk 3 vindt u dan nog de conclusies en aanbevelingen.

Zoals vorig jaar werd gerapporteerd, hebben wij onze werkwijze met betrekking tot klachtbehandeling aangepast. Ook voor burgers die zich gediscrimineerd of ongelijk behandeld voelen, maar waar géén wettelijke grond is om dit aan te pakken, bieden wij hulp. Dit kan bestaan uit een hoor-en wederhoorprocedure, advies en informatie, alsmede bemiddeling en doorverwijzing. Meer informatie over de nieuwe aanpak vindt u in de activiteitenrapportage, die u separaat heeft ontvangen.

In deze rapportage hebben we de overzichtstabellen waarin de kwantitatieve aantallen meldingen worden weergegeven, gekoppeld aan de toelichting op de cijfers. Ook de casussen zijn niet meer in een apart hoofdstuk opgenomen, maar geïntegreerd in de tekst. We hopen dat met deze nieuwe aanpak, de leesbaarheid van de rapportage verbeterd is.

Mocht u naar aanleiding van de rapportage vragen, opmerkingen of verbetervoorstellen hebben, dan staan wij daarvoor open. U kunt ons dan bereiken via info@art1mn.nl of telefonisch op 030 - 232 86 66.

Met vriendelijke groet,

Mieke Janssen
Directeur Art.1 MN

Inhoudsopgave

1. Gemeentelijke BZK rapportage	4
2. Toelichting meldingen provincie Utrecht	9
2.1 Meldingen bij Art.1 Midden Nederland	11
2.2 Eigen bevindingen	21
2.3 Landelijke onderwerpen	22
2.4 RDO	23
2.5 College voor de Rechten van de Mens	23
2.6 Panel Deurbeleid Utrecht	25
3. Conclusies en aanbevelingen	26
Bijlage 1: Uitleg begrippen	27
Bijlage 2: Werkwijze klachtbehandeling	34

1. Gemeentelijke BZK Rapportage 2015

Naam Antidiscriminatievoorziening	Art.1 Midden Nederland
Rapportage ten behoeve van de gemeente	Woerden
Jaar van registratie	2015

1. Totaal aantal klachten

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
	9	5	14	0	14

Tabel 1. Totaal aantal discriminatiemeldingen, gemeente Woerden, 2015

2. Discriminatiegrond

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
Ras	2	3	5		5
Antisemitisme					
Nationaliteit					
Handicap/chronische ziekte	2		2		2
Leeftijd					
Seksuele gerichtheid	1		1		1
Geslacht	1	1	2		2
Arbeidsduur					
Arbeidscontract					
Burgerlijke staat					
Godsdienst	1		1		1
Levensovertuiging					
Politieke gezindheid					
Moslimdiscriminatie					
Niet-wettelijke grond (overig)	2	1	3		3
Onbekend	1		1		1
Totaal	10	5	15	0	15

Tabel 2. Aantal klachten/meldingen gemeente Woerden, naar grond, 2015¹

¹ Het totale aantal in deze tabel kan afwijken van het totaal aantal klachten. Een klacht kan namelijk over discriminatie op meerdere gronden gaan, waardoor er verschillen ontstaan tussen de twee totalen.

3. Maatschappelijk terrein

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
Arbeidsmarkt	3	1	4		4
Buurt/wijk	1		1		1
Collectieve voorziening	1	1	2		2
Commerciële dienstverlening	1	1	2		2
Horeca/amusement	1	1	2		2
Huisvesting					
Media en reclame					
Onderwijs					
Politie/OM/VD ²					
Privé-sfeer					
Publieke/politieke opinie					
Sport en recreatie	1	1	2		2
Openbare ruimte	1		1		1
Overig					
Onbekend/n.v.t.					
Totaal	9	5	14	0	14

Tabel 3. Aantal klachten/meldingen gemeente Woerden, naar terrein², 2015

² Onder de categorie 'Politie / OM / VD' valt ook Justitie.

4. Aard

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
Omstreden behandeling	6	4	10		10
Vijandige bejegening	4	1	5		5
Geweld					
Bedreiging					
Overig					
Onbekend/n.v.t.					
Totaal	10	5	15	0	15

Tabel 4. Aantal klachten/meldingen gemeente Woerden, naar aard, 2015³

5. Klachtbehandeling

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
Registratie	2	1	3		3
Advies/informatie	6	3	9		9
Beïnvloeding beleid					
Bemiddeling					
Bijstaan in procedures					
Doorverwijzing	1	1	2		2
Eigen onderzoek ADV					
Overig					
Totaal	9	5	14	0	14

Tabel 5. Aantal klachten/meldingen gemeente Woerden, naar klachtbehandeling, 2015⁴

³ Het totale aantal geregistreerde meldingen naar aard van het voorval kan afwijken van het totaal aantal klachten omdat een klacht meer dan één aard kan bevatten.

⁴ Per klacht kunnen meerdere wijzen van klachtbehandeling worden toegepast en geregistreerd. Daarbij kan de wijze van klachtbehandeling niet of niet volledig zijn ingevuld doordat de klachten nog lopende zijn ten tijde van de uitgave van deze rapportage. Om deze redenen kan het totaal afwijken van het totale aantal geregistreerde klachten.

6. Wijze van melden

	Klacht van ingezetene			Klacht van niet-ingezetene over voorval in gemeente	Totaal
	Voorval in gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal		
Telefonisch	5	2	7		7
www.art1middennederland.nl					
www.discriminatie.nl	3	2	5		5
E-mail	1		1		1
Schriftelijk					
Gemeentelijk loket					
Outreaching					
Discriminatie App		1	1		1
Doorverwijzing derden					
Behandeld door ander ADV					
Totaal	9	5	14	0	14

Tabel 6. Aantal klachten/meldingen gemeente Woerden, naar wijze van melden, 2015

2. Toelichting meldingen provincie Utrecht

Klachtbehandeling

Iedereen die zich gediscrimineerd of ongelijk behandeld voelt, of meent dat een ander dit overkomen is, kan daarvan melding maken bij Art.1 Midden Nederland (Art.1 MN). Melders kunnen van maandag tot en met vrijdag telefonisch contact opnemen met Art.1 MN. Ook kunnen meldingen worden gedaan via e-mail of via een klachtenformulier op de website van Art.1 MN of diverse andere websites zoals www.discriminatie.nl. De gezamenlijke antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) in Nederland onderhouden ook een landelijk meldnummer voor discriminatie (0900 - 2 354 354). Mensen die dit nummer bellen worden automatisch doorverbonden met het ADV in de regio waarvandaan ze bellen. Bellers uit de regio Utrecht worden dus automatisch doorverbonden met Art.1 MN.

Art.1 MN werkte in 2015 voor alle 26 gemeenten in de provincie Utrecht. Alle gemeenten hebben een lokaal meldloket ingericht waar de eigen burgers discriminatie kunnen melden. De meldingen worden vervolgens ter behandeling doorgegeven aan de klachtenconsulenten van Art.1 MN. In 2016 hopen wij weer trainingen te geven aan medewerkers van wijkteams en/of gemeenten om ervaringen van discriminatie te herkennen en afspraken te maken over doorverwijzingen. Als in uw gemeente behoefte is aan een voorlichting horen wij dat graag. We maken dan in overleg een training of voorlichting op maat.

Nadat er een nieuwe melding binnen is gekomen, maken wij allereerst een afspraak met de melder voor een intakegesprek. Dit kan op het kantoor van Art.1 MN in Utrecht of op locatie in de eigen gemeente van de cliënt. Tijdens het intakegesprek wordt er geluisterd naar de ervaring van de melder en wordt de situatie doorgenomen. De standaardprocedure die daarop volgt, is er één van hoor- en wederhoor. De wederpartij wordt in de gelegenheid gesteld te reageren op de melding. Naar aanleiding van het antwoord wordt vervolgens met de cliënt een vervolgtraject besproken dat kan bestaan uit bemiddeling of het opstarten van diverse soorten procedures.

Meldingen van discriminatie worden bijgehouden in het landelijk registratieprogramma LBA-net. Dit is ingericht conform de voorschriften van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Er worden in dit systeem vijf categorieën onderscheiden: de discriminatiegrond, het maatschappelijk terrein waarop de vermeende discriminatie of ongelijke behandeling heeft plaatsgevonden, de aard van de melding, de wijze van klachtbehandeling en de etnische afkomst van de cliënten. Daarnaast houdt Art.1 MN bij op welke manier een melding is binnen gekomen.

Toelichting op de rapportage

Zoals elk jaar probeert Art.1 MN voor u de rapportage te verbeteren. Zo is het leesgemak en de opmaak in de laatste jaren veranderd en duiden wij steeds beter de cijfers. Sinds 2014 hebben wij een verbeterslag gemaakt, waarover we positieve reacties uit de provincie hebben ontvangen. Het cijferformat zoals dat door gemeenten aangeleverd dient te worden aan BZK blijft natuurlijk onveranderd. Voor uw gemak ontvangt u dit format zowel in deze rapportage als separaat, wat de doorzending naar BZK vergemakkelijkt.

Jaarlijks merkt Art.1 MN dat landelijke issues grote impact hebben op de verklaringen van alle meldingen. De Zwarte Pietendiscussie geeft al jaren aanleiding voor een aantal meldingen. De vluchtelingenstroom vormde ook de aanleiding voor uiteenlopende meldingen. Het is erg belangrijk dat burgers zich tot onze organisatie wenden om hierover hun ongenoegen kenbaar te maken. Maar bij een zoektocht naar verklaringen van cijfers uit de provincie Utrecht, vragen deze meldingen een overheersende aandacht en verdwijnen de andere meldingen naar de marges. Daarom heeft Art.1 MN besloten de opbouw van de rapportage te wijzigen.

Vanaf 2014 wordt een splitsing gemaakt aan de hand van meldingen van burgers die zich tot Art.1 MN wenden, incidenten die wij als organisatie in de samenleving waarnemen en landelijke issues. Art.1 MN neemt deel aan het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO). Over deze casussen uit het zaaksoverzicht wordt afzonderlijk gerapporteerd. Ditzelfde geldt voor zaken die behandeld worden door het College voor de Rechten van de Mens (College) en het Panel Deurbeleid Utrecht. De toelichting in de volgende hoofdstukken heeft betrekking op de klachten en meldingen die bij Art1. MN zijn binnen gekomen, zonder de meldingen naar aanleiding van landelijke issues.

Het vergelijken van de cijfers uit eerdere jaren is door deze vorm van rapporteren lastiger. Toch kiest Art.1 MN voor deze manier omdat wij van mening zijn dat lezers hierdoor beter zicht krijgen op wat er in onze provincie plaats vindt op het gebied van ongelijke behandeling, waar deze ervaringen worden gemeld. Ook worden hiermee dubbeltellingen voorkomen. Het kan namelijk voorkomen dat melders zich tot meerdere organisaties wenden en iedere organisatie dit apart registreert.

2.1 Meldingen bij Art.1 Midden Nederland

In 2015 zijn er 393 meldingen van discriminatie bij Art.1 MN geregistreerd. Vergeleken met het aantal meldingen van 2014 (827) lijkt er sprake van een grote daling. Het beeld wordt echter vertekend door het grote aantal meldingen dat Art.1 MN in 2014 heeft ontvangen van burgers die zich tot ons gewend hebben naar aanleiding van de uitspraken van Geert Wilders tijdens de verkiezingscampagne voor de gemeenteraadsverkiezingen. Wanneer deze meldingen uit het totaal worden gehaald, zijn er in 2014 370 meldingen gedaan. Dit betekent dus een lichte stijging van de geregistreerde meldingen in 2015 (393).

Registraties	2015
Art.1 MN, meldingen/klachten	361
Art.1 MN, eigen bevindingen ⁵	24
Politie, geregistreerde discriminatie-incidenten (RDO)	Nog niet bekend
Politie, geregistreerde discriminatie-incidenten tegen werknemers met een publieke taak	Nog niet bekend
Meldingen Panel Deurbeleid Utrecht	8
Landelijke issues	6

Tabel 7. Totaal aantal registraties, 2015

In 2015 is een splitsing gemaakt naar burgers die zich rechtstreeks tot Art.1 MN hebben gewend (361), incidenten die wij als organisatie in de samenleving waar hebben genomen (24) en landelijke onderwerpen (6). Ook zaken die behandeld worden door het Panel Deurbeleid Utrecht (8) worden apart geregistreerd. Door deze methode van rapporteren ontstaat een duidelijker beeld van meldingen bij Art.1 MN. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat melders zich tot meerdere organisaties wenden en dat een dergelijk incident door meerdere organisaties wordt geregistreerd.

Art.1 MN neemt daarnaast deel aan het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO), deze casussen worden door ons geregistreerd en afzonderlijk in de rapportage opgenomen. Voor 2015 zijn nog geen volledige cijfers bekend.

Het is belangrijk om te vermelden dat eigen bevindingen niet zijn meegenomen in de tabellen in deze rapportage. Dat gebeurde bij de halfjaarrapportage in de registratietabellen wel. In opdracht van het ministerie van BZK worden deze cijfers echter niet langer gerapporteerd. Dit betekent dat de cijfers ten opzichte van onze halfjaarrapportage in sommige tabellen kunnen zijn teruggelopen.

⁵ Onder 'eigen onderzoek' valt screening van vacatures door Art.1 MN en diverse andere ADB's, media, nieuwsberichten over discriminerende situaties of incidenten e.d.

Geografisch

In totaal heeft Art.1 MN 361 ervaringen van discriminatie behandeld. Er wordt bijgehouden hoeveel inwoners uit een gemeente een melding van discriminatie doen en hoeveel meldingen er worden gedaan over incidenten die in een gemeente hebben plaatsgevonden.

In 2015 deden inwoners van de gemeente Utrecht het vaakst een melding; 141 keer. Inwoners van de gemeente Amersfoort meldden daarna het vaakst (56). Als we kijken naar de inwonersaantallen van de gemeenten in de provincie zijn dit geen verrassende cijfers. Stichtse Vecht heeft daarna de meeste inwoners, maar valt met zeven meldingen weg achter Nieuwegein (20), Veenendaal (20), Zeist (13), Woerden (12) en enkele andere gemeenten met negen en acht meldingen. Voor het eerst sinds 2009 heeft een inwoner van de gemeente Renswoude een melding van discriminatie gedaan.

De voorvallen die in de meldingen worden beschreven hebben voor het grootste deel in Utrecht (122) en

Amersfoort (42) plaatsgevonden. Lang niet alle voorvallen vonden plaats binnen de provincie. De landelijke afspraak tussen de antidiscriminatiebureaus is dat de woonplaats van de melder bepalend is door welk bureau de klacht wordt behandeld.

Gemeente	Melder	Voorval
Amersfoort	56	42
Baarn	1	2
Bunnik	1	1
Bunschoten	5	7
De Bilt	8	5
De Ronde Venen	3	2
Eemnes	3	2
Houten	8	2
IJsselstein	4	1
Leusden	8	6
Lopik	4	2
Montfoort	1	0
Nieuwegein	20	20
Oudewater	0	0
Renswoude	1	1
Rhenen	3	1
Soest	9	6
Stichtse Vecht	7	6
Utrecht	141	122
Utrechtse Heuvelrug	9	7
Veenendaal	20	15
Vianen	1	2
Wijk bij Duurstede	1	0
Woerden	12	9
Woudenberg	0	0
Zeist	13	14
Landelijk	-	16
Overig Buitenland	0	1
Overig Nederland	13	50
Onbekend	9	19
Totaal	361	361

Tabel 8. Aantal meldingen Art.1 MN, naar gemeente, 2015

Discriminatiegrond	
Ras	131
Antisemitisme	11
Nationaliteit	7
Handicap / Chronische ziekte	38
Leeftijd	68
Seksuele gerichtheid	19
Geslacht	31
Arbeidsduur	
Arbeidscontract	1
Burgerlijke staat	3
Godsdienst	19
Levensovertuiging	
Politieke gezindheid	2
Moslimdiscriminatie	14
Niet wettelijke gronden	34
Onbekend	9
Totaal	387

Tabel 9. Aantal meldingen Art.1 MN, naar grond, 2015⁶

Discriminatiegrond

In de gelijkebehandelingswetgeving wordt discriminatie op basis van een aantal gronden verboden. Er mag onder andere niet gediscrimineerd worden op iemands afkomst, huidskleur, godsdienst, leeftijd, seksuele gerichtheid, geslacht of handicap/chronische ziekte. Landelijk is met alle antidiscriminatiebureaus afgesproken bij te houden op welke discriminatiegrond een melding wordt gemaakt. In 2015 zijn de meeste registraties op de grond ras (131). Dat betekent 34% van het totaal. Dit percentage daalt licht, een tendens die we in 2013 en 2014 hebben waargenomen. Art.1 MN verwacht dat deze daling op de grond ras niet komt omdat deze voorvallen minder worden gemeld.

Waarschijnlijk daalt het percentage omdat er steeds meer meldingen worden gedaan op de andere gronden. Vooral het aantal meldingen over leeftijdsdiscriminatie neemt toe. In 2014 werden hier 54 meldingen over gedaan. In 2015 is leeftijd duidelijk de tweede discriminatiegrond met 68 meldingen. Dit komt met name doordat oplettende burgers en personen uit de lokale politiek ons vacatures doorsturen met een ongeoorloofde leeftijdseis. Hier zijn wij hen zeer dankbaar voor. In de meeste gevallen werd de vacaturetekst door de betreffende werkgevers aangepast, nadat wij ze op de hoogte stelden van de discriminerende eis.

Een ander voorbeeld is de grond handicap/chronische ziekte. In 2015 werden hier 38 meldingen op geregistreerd. Dat waren er in 2014 slechts 23. Met dat aantal meldingen staat deze discriminatiegrond in deze rapportage op de derde plek. Vergeleken met de jaarrapportage van 2014 komen er nu meer meldingen op de grond handicap/chronische ziekte dan de gronden geslacht en godsdienst. Wellicht is dit het gevolg van onze investering in de opbouw van een netwerk van professionals rondom het thema handicap/chronische ziekte.

Om beter inzicht te krijgen in discriminatie van moslims, wordt sinds 2014 deze discriminatiegrond apart geregistreerd. Art.1 MN zag zowel na de aanslag op de redactie van het tijdschrift Charlie Hebdo als na de Parijse aanslagen van november een kleine piek aan meldingen. Meningingen zijn echter verdeeld over wat er exact onder moslimdiscriminatie valt. Een melder die zegt "Ik mocht de discotheek niet in en volgens mij komt het omdat ik Marokkaan ben" wordt geregistreerd onder de grond ras, ook al kan dit ook een uiting van

⁶ Het totale aantal in deze tabel kan afwijken van het totaal aantal klachten. Een klacht kan namelijk over discriminatie op meerdere gronden gaan, waardoor er verschillen ontstaan tussen de twee totalen.

moslimdiscriminatie zijn. Art.1 MN heeft onder deze grond meldingen geregistreerd waarin werd verwezen naar (een uiting van) het islamitisch geloof. Deze uitsplitsing verklaart dan ook de daling in het aantal meldingen op de grond godsdienst.

In de jaarrapportage 2014 berichtten wij over een toename van meldingen op het gebied van antisemitisme. In 2015 zien wij een aantal meldingen dat vergelijkbaar is met de jaarrapportage van een jaar geleden (van 10 meldingen naar 11). Wellicht dat dit een plateau heeft bereikt. Dit aantal lijkt misschien laag. Echter signaleert Art.1 MN vaker antisemitische uitingen, welke terug zijn te vinden in de eigen bevindingen. Het lage meldingscijfer kan komen doordat mensen hun ervaringen bij andere instanties delen. Zo registreerde het CIDI (Centrum Informatie en Documentatie Israel) in 2014 al een toename van ruim 70% in het aantal meldingen dat zij ontvingen over antisemitisme⁷.

Een relatief hoog aantal meldingen vond plaats op niet-wettelijke gronden. In september 2015 is er een landelijke campagne gelanceerd, genaamd “Zet een streep door discriminatie”. Omdat in de campagne art.1 van de grondwet werd uitgelicht, met de zinsnede “of welke grond dan ook”, bestaat het vermoeden dat de campagne Art.1 MN vooral aan meldingen hielp op niet-wettelijke gronden. Er werd bijvoorbeeld vlak na de start van de campagne vaak melding gedaan over een verzekeraar voor hoger opgeleiden. In de gelijke behandelingswetgeving wordt meer gedetailleerd uitgelegd welke grond op welk terrein door de wet wordt beschermd.

Maatschappelijk terrein

Het is interessant om te bekijken op welk maatschappelijk terrein er discriminatie wordt ervaren. Op de meeste terreinen kan je namelijk concreet beleid maken of met een doelgroepgerichte aanpak discriminatie bestrijden.

Arbeid

Net als in voorgaande jaren wordt er het meest melding gedaan van ervaringen van discriminatie op het terrein van arbeid (132). Al voor een langere periode is discriminatie op de arbeidsmarkt een speerpunt van Art.1 MN. In 2015 is er bijvoorbeeld de webtool voor werkgevers ontwikkeld, welke te vinden is op www.diverstalentwerkt.nl. Daarnaast is er in de

Maatschappelijk terrein	
Arbeid	132
Buurt/Wijk	28
Collectieve voorzieningen	47
Commerciële dienstverlening	44
Horeca	15
Huisvesting	9
Media	12
Openbare ruimte	13
Onderwijs	23
Overig	2
Politie / OM / VD	9
Privésfeer	6
Publieke / politieke opinie	4
Sport / recreatie	15
Onbekend	2
Totaal	361

Tabel 10. Aantal meldingen Art.1 MN, naar terrein, 2015⁸

⁷ Monitor Antisemitisme, CIDI, 2014

⁸ Het totale aantal in tabel 11 kan afwijken van het totaal aantal klachten. Een klacht kan namelijk over discriminatie op meerdere gronden gaan. Een melding gaat nooit over meer dan één terrein. Zo'n verschil is in tabel 10 dus niet mogelijk.

activiteitenrapportage te lezen welke activiteiten we in 2015 nog meer hebben ondernomen om discriminatie op de arbeidsmarkt tegen te gaan.

Bij de meeste terreinen is ras de grond waarop het vaakst gemeld wordt. Echter wordt op het terrein van arbeid vooral discriminatie ervaren op grond van leeftijd (53). De één na grootste grond blijft wel ras (33). Discriminatie op geslacht (21), waaronder ook zwangerschapsdiscriminatie valt, komt ook regelmatig voor op het terrein arbeid. Werkgevers hebben in deze tijden van hoge werkloosheid veel keuze uit (potentiële) werknemers en het is mogelijk dat vooroordelen van de werkgever meewegen in het selectieproces. Het verschil tussen deze drie gronden is echter dat leeftijdsdiscriminatie vaker openlijk voorkomt: bij de vacatureteksten waar we eerder al naar refereerden. Op de gronden ras en geslacht blijkt de discriminatie vaker pas tijdens of na een gesprek.

Ook het kabinet onderkent het probleem van discriminatie op de arbeidsmarkt en wil dit aanpakken door middel van het Actieplan arbeidsdiscriminatie. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft onderzoeksbureau Panteia gevraagd praktijkonderzoek hiernaar te doen. Dit onderzoek bevestigt dat bij gelijke (online) cv's ouderen, vrouwen, en mensen met een buitenlandse naam minder vaak werden 'aangeklikt' en gecontacteerd dan jongeren, mannen en mensen met een Nederlandse naam⁹.

Collectieve voorzieningen

Er is een flinke stijging te zien in het aantal meldingen op het gebied van collectieve voorzieningen (bijvoorbeeld de overheid, gezondheidszorg, uitkeringsinstanties, e.d.). In 2014 werden er 35 registraties op dit terrein geteld. In 2015 zijn er 47 registraties op het terrein collectieve voorzieningen. Daarmee is dit het terrein waar na arbeid het vaakst op wordt gemeld. Het betreft voornamelijk meldingen op de gronden ras (17) en handicap (13). Bij Art.1 MN bestaat het vermoeden dat de plotselinge toename een verband heeft met de bezuinigingen in de gezondheidszorg en hulpverlening. Het afgelopen jaar kwamen er vaker melders bij Art.1 MN terecht die bij instanties niet de hulp kregen die ze zochten en niet wisten waar ze anders terecht konden. Ook kwamen er vaker meldingen van duidelijk verwarde personen. Deze hadden vaak betrekking op collectieve voorzieningen.

Politie/OM/Vreemdelingendienst

Wat verder opvalt is de daling van het aantal meldingen op het terrein Politie/OM/Vreemdelingendienst, van 23 meldingen in 2014 naar negen het afgelopen jaar. Onder dit terrein wordt ook justitie geschaard.

Landelijk was er in 2015 meer ophef over het handelen van de politie na de dood van Mitch Henriquez. Het Korps Midden Nederland is in Utrecht bewust met het onderwerp van discriminatie bezig met betrekking tot het terugdringen van etnisch profileren. Zij hebben daarnaast een zogenaamde 'Bondgenoten'-aanpak om het contact tussen burgers en politie

⁹ Bron: Discriminatie in de werving- en selectiefase, Panteia, 2015

te verbeteren. Hier wordt uitgebreid op in gegaan in de provinciale activiteitenrapportage.

Discriminatiegrond	Ras	Nationaliteit	Handicap	Leeftijd	Seksuele gerichtheid	Geslacht	Arbeidsduur	Arbeidscontract	Burgerlijke staat	Godsdienst	Levensovertuiging	Politieke gezindheid	Antisemitisme	Moslimdiscriminatie	Niet-wettelijk	Onbekend	Overig	Totaal
Maatschappelijk terrein																		
Arbeidsmarkt	33	1	9	53	4	21		1		11			1	8	5	1	1	149
Buurt/wijk	13		1		7								4		1	3		29
Collectieve voorz.	17	1	13	2	1	5			1	2					6	1		49
Commerc. dienstv.	17	3	5	8					1				1	2	8			45
Horeca/amusement	10		2		2									1				15
Huisvesting	5	1		1		1							1		1			10
Media en reclame	7		1	1	1								1	1	1			13
Onderwijs	6		7	2						2			1	1	3	2		24
Politie/OM/VD	8														1			9
Privésfeer	3					1			1			1						6
Publ./politieke opinie						1				2		1						4
Sport en recreatie	5	1		1	1	1				1			1		5			16
Openbare ruimte	7				3	1							1	1	1			14
Overig										1					1			2
Onbekend/n.v.t.																2		2
Totaal	131	7	38	68	19	31	0	1	3	19	0	2	11	14	33	9	1	387

Tabel 11. Aantal meldingen Art.1 MN, naar grond en terrein, 2015

Casus

Julian* heeft op zijn zeventiende een hersenbloeding gehad. Hij heeft in coma gelegen en had een lang revalidatieproces. Twaalf jaar later loopt hij nog wankel, met behulp van een stok. Zijn spraak is enigszins traag maar goed verstaanbaar.

Julian meldde zich bij Art.1 MN omdat hij meerdere malen geweigerd werd bij horecagelegenheden in Utrecht. Portiers lieten hem niet binnen omdat er werd gedacht dat hij dronken was. Er werd Julian of zijn vrienden vaak niet de mogelijkheid gegeven om zijn situatie uit te leggen. De melding werd overgedragen aan Panel Deurbeleid Utrecht.

In overleg met het Panel werd niet gekozen voor de standaard procedure, omdat de handelswijze van de portiers volgens voorschriften was. Julian vond het belangrijker om de portiers te informeren dan een klachtprocedure te starten. Hij heeft in december 2015 zijn verhaal gedaan op het Partijen Overleg Horeca Utrecht (POHU). Portiers en bedrijfsleiders waren erg onder de indruk van zijn verhaal. Er werd beloofd beter te luisteren naar gasten in de rij.

*De namen in de casussen zijn gefingeerd.

Aard van de discriminatie

Art.1 MN registreert de aard van de meldingen, die vaak ook iets zeggen over de ernst van de situatie. Hebben wij bijvoorbeeld te maken met een belediging, dan wordt dit geregistreerd onder de noemer 'vijandige bejegening'. Wordt iemand door een maatregel nadelig getroffen of zelfs uitgesloten, dan wordt het incident geregistreerd onder de noemer 'omstreden behandeling'¹⁰.

Aard	
Omstreden behandeling	263
Vijandige bejegening	114
Geweld	3
Bedreiging	2
Onbekend	3
Totaal	385

Tabel 12. Aantal meldingen Art.1 MN, naar aard, 2015¹⁰

De meeste meldingen worden geregistreerd als een omstreden behandeling (263). Voorbeelden zijn: afgewezen worden voor een baan vanwege het dragen van een hoofddoek of als homoseksuelen niet welkom zijn in een voetbalteam. Er zijn 114 meldingen geregistreerd als vijandige bejegening. Hieronder vallen naast belediging ook uitschelden en bekladdingen onder. De ernstigere vormen van discriminatie zijn bedreiging en geweld. Dit wordt bij Art.1 MN slechts minimaal gemeld.

Zoals gezegd komen ieder jaar de meeste meldingen binnen op omstreden behandeling. Hiervoor zijn meerdere verklaringen:

- 1) Melders weten vaak niet wat hun mogelijkheden zijn wanneer zij ongelijk worden behandeld. Wanneer men hierover informatie zoekt, is Art.1 MN een makkelijk te vinden instantie die informatie en hulp kan bieden.
- 2) Voorvallen van omstreden behandeling blijven relatief vaker in vermoedens hangen; in dat geval betreft het een vermoeden of gevoel van discriminatie. Ook wanneer een voorval lastig te bewijzen is of juridisch niet als discriminatie wordt gezien, is het voor melders prettig om in ieder geval een melding te kunnen doen bij een antidiscriminatiebureau.
- 3) Men zal bij de andere benoemde vormen van discriminatie, uitschelden, bedreiging of geweld, eerder de politie opzoeken dan Art.1 MN, omdat dergelijke voorvallen als ernstiger worden ervaren.

Bijna alle discriminatiegronden laten als aard vaker omstreden behandeling zien. Zoals in de jaarrapportage 2014 ook werd gezien, is dit bij de gronden antisemitisme en seksuele gerichtheid echter niet het geval. Hierbij gaat het vaker om vijandige bejegening of geweld. In 2014 en halverwege 2015 was dit nog niet het geval bij moslimdiscriminatie. In deze jaarcijfers blijkt voor het eerst dat deze grond ook aan de lijst moet worden toegevoegd.

De mensen die discriminatie ervaren vanwege hun leeftijd, hadden in 2015 op één na allen te maken met omstreden behandeling; wat in de meeste gevallen uitsluiting op de arbeidsmarkt betekende. Denk aan de eerder genoemde vacatureteksten als: 'we zoeken

¹⁰ Het totale aantal geregistreerde meldingen naar aard voorval kan afwijken van het totaal aantal klachten omdat een klacht over meer dan één aard kan gaan.

¹¹ Nadere uitleg van deze begrippen vindt u in Bijlage 1: Begrippenlijst

een jonge vrouw' (twee discriminatiegronden: leeftijd én geslacht). Ook op de grond geslacht wordt significant meer omstreden behandeling geregistreerd dan vijandige bejegening.

Grond	Ras	Nationaliteit	Handicap	Leeftijd	Seksuele gerichtheid	Geslacht	Arbeidsduur	Arbeidscontract	Burgerlijke staat	Godsdienst	Levensovertuiging	Politieke gezindheid	Antisemitisme	Moslimdiscriminatie	Niet-wettelijk	Onbekend	Overig	Totaal
Aard																		
Omstreden behandeling	80	7	34	68	6	27		1	2	16			3	6	28	4	1	283
Vijandige bejegening	65		7	1	14	6			1	4		2	7	10	5	5		127
Geweld	1				1								1					3
Bedreiging	2																	2
Onbekend/ n.v.t.															1	2		3
Totaal	148	7	41	69	21	33	0	1	3	20	0	2	11	16	34	11	1	418

Tabel 13. Aantal meldingen Art.1 MN, naar grond en aard, 2015

Klachtbehandeling

Van elk dossier wordt bijgehouden hoe de melding is afgehandeld. Samen met de melder wordt gekeken welke acties wenselijk én haalbaar zijn. Dit hangt sterk af van de aard van de klacht en de wensen en verwachtingen van de melder. Bij 40% van het aantal meldingen wordt aan de melder informatie verstrekt, bijvoorbeeld over wetgeving en wordt er advies gegeven over de afhandeling.

Klachtbehandeling	
Registratie	92
Advies / informatie	143
Beïnvloeding beleid	15
Bemiddeling	68
Bijstaan in procedures	10
Doorverwijzing	27
Totaal	355

Tabel 14. Aantal meldingen Art.1 MN, naar behandeling, 2015¹²

Iets meer dan één op de vier meldingen wordt alleen geregistreerd. Mensen willen bijvoorbeeld het incident alleen melden en vinden het niet nodig dat er verdere actie ondernomen wordt. Het kan echter ook zijn dat de melder onjuiste gegevens heeft achtergelaten en/of we geen contact met de melder kunnen krijgen. Dit zijn lichte afnames vergeleken met eerdere rapportages. Dit wordt veroorzaakt door interne afspraken om vaker te kiezen voor een bemiddeling, ook wanneer er geen juridische basis ligt voor de ervaren discriminatie. Dit is in 2015 bij 68 meldingen gedaan

¹² Per klacht kunnen meerdere wijzen van klachtbehandeling worden toegepast en geregistreerd. Daarbij kan de wijze van klachtbehandeling niet of niet volledig zijn ingevuld doordat de klachten nog lopende zijn ten tijde van de uitgave van deze rapportage. Om deze redenen kan het totaal afwijken van het totale aantal geregistreerde klachten.

(19%). In 2014 gebeurde dit 52 keer (15%). Hoewel de nieuwe afspraken arbeidsintensiever zijn voor de klachtenconsulenten, zorgt het ervoor dat meer cliënten tevreden zijn over de afhandeling van hun melding door Art.1 MN.

In het verleden zagen de consulenten soms geen (wettelijke) aanknopingspunten om de melding op te pakken. Sinds 2014 zijn de binnengekomen meldingen concreter. Deze verandering kunnen wij niet goed verklaren. Het kan bijvoorbeeld zijn dat mensen ons beter weten te vinden en/of weten wat wij voor ze kunnen betekenen. Het vertrouwen in Art.1 MN kan gegroeid zijn. Het kan echter ook zijn dat door de verharding van de maatschappij er steeds openlijker wordt gediscrimineerd.

Als een melder wordt bijgestaan in een procedure, vertegenwoordigt de consulent de cliënt bijvoorbeeld in een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens¹³ of is de melder ondersteund in een klacht politie optreden.¹⁴ Ook bij interne klachtenprocedures wordt door de consulenten hulp geboden.

Als een melding niet aansluit op de dienstverlening van Art.1 MN, wordt de melder zo goed mogelijk doorverwezen. Indien mogelijk en gewenst, neemt Art.1 MN contact op met de instantie waarvan de consulent vermoedt dat die de melder wel verder kan helpen.

Casus

Mevrouw Yilmaz* is een islamitische vrouw die een hoofddoek draagt. Een recruiter van een uitzendbureau vertelde mevrouw Yilmaz in een gesprek dat zij niet in aanmerking kwam voor een baan bij twee banken. Volgens de recruiter werden bij de ene bank geen personen met hoofddoek aangenomen. Bij de andere bank zouden slechts bepaalde hoofddoekmodellen worden geaccepteerd. Mevrouw Yilmaz schrok van deze woorden en voelde zich gediscrimineerd op grond van haar religie.

Art.1 MN heeft het uitzendbureau en de twee banken een hoor-wederhoorbrief gestuurd. In hun reactie gaven de banken aan dat zij absoluut geen onderscheid maken op basis van het dragen van een hoofddoek of een bepaald hoofddoekmodel. Het uitzendbureau reageerde met de boodschap de situatie zeer te betreuren en de recruiter hier streng op aan te zullen spreken.

Ook had het uitzendbureau mevrouw Yilmaz persoonlijk haar excuses en een bos bloemen aangeboden. Mevrouw Yilmaz was hier heel tevreden mee en bedankte ons voor de goede dienstverlening.

*De namen in de casussen zijn gefingeerd.

¹³ Het College voor de Rechten van de Mens oordeelt of er onderscheid wordt gemaakt in individuele gelijkebehandelingskwesties op basis van de gelijkebehandelingswetgeving.

¹⁴ In een klacht politie optreden staat het gedrag van de politie centraal. De melder ervaart het gedrag als discriminatoir en wil de politie hier op wijzen. De intentie van de procedure is om tot elkaar te komen en dat de politie leert van haar fouten. Het komt voor dat partijen verschillende visies hebben op het gebeuren. Als een melder het wenst, staat daarna de weg open om de Nationale Ombudsman te vragen om een oordeel of de politie juist heeft gehandeld.

Wijze van melden

De meeste meldingen komen telefonisch (126) binnen. Wanneer de meldingen die digitaal zijn binnengekomen, bij elkaar op worden geteld, blijkt dit de meest voorkomende meldingswijze (174 meldingen). Dankzij www.discriminatie.nl komt een groot aantal melder uit de provincie Utrecht, dat wellicht niet bekend is met Art.1 MN, alsnog bij ons terecht. In september 2015 zorgde een landelijke campagne voor aandacht voor deze website. De app, genaamd 'Discriminatie melden', wordt tot op heden nog niet veel gebruikt (zeven meldingen).

Wijze van melden	
Telefonisch	126
www.art1middennederland.nl	33
www.discriminatie.nl	90
E-mail	51
Schriftelijk / fax	1
Doorverwijzing	40
Gemeentelijk loket	6
Discriminatie app	7
Behandeld door ander ADV	4
Outreaching	3
Totaal	361

Tabel 15. Aantal meldingen Art.1 MN, naar wijze van melden, 2015

In veertig gevallen is de melder door een andere organisatie doorverwezen. Dit gebeurt vaak door een ander antidiscriminatiebureau, maar ook door bijvoorbeeld COC Midden-Nederland, Sociaal Raadslieden of het Juridisch Loket.

Vanaf 2009 is het wettelijk geregeld dat iedere burger de mogelijkheid moet hebben om op een laagdrempelige manier discriminatie te melden. Art.1 MN heeft met de gemeenten in de provincie Utrecht de mogelijkheid gecreëerd dat burgers in hun eigen gemeente discriminatie kunnen melden bij een gemeentelijk loket. Net als in andere jaren merken wij dat er niet veel van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt. De gemeentelijke loketten spelen wel een belangrijke rol voor de gesprekken met de cliënten. Een melder kan ervoor kiezen om een intakegesprek bij het gemeenteloket in zijn/haar eigen gemeente te houden.

Herkomst melder

Voorheen werd door de klachtenconsulenten van Art.1 MN, voor zover relevant, de afkomst van melder gevraagd. Dit betrof dan enkel meldingen op de grond ras. Het ministerie van BZK vroeg niet om deze gegevens, maar Art.1 MN was van mening dat dit meer inzicht bood in discriminatie op deze grond. Na een bijeenkomst over privacywetgeving is bij ons duidelijk geworden dat dit bijzondere persoonsgegevens zijn, waar voorzichtig mee moet worden omgegaan. Organisaties mogen niet meer persoonsgegevens verzamelen dan strikt noodzakelijk is voor hun doel. Daarom wordt er vanaf nu niet meer gerapporteerd over de afkomst van melder.

Tot slot

Wij willen benadrukken dat de registraties meldingen van vermeende discriminatie betreffen. Het gaat om voorvallen, die door de melder als discriminatoir ervaren worden. De cijfers geven dus nadrukkelijk níet het aantal bewezen voorvallen van discriminatie weer. Art.1 MN gaat bij de behandeling van de klachten uit van de beleving van de melder. Door de bemiddelende rol van Art.1 MN, worden vaak oplossingen bereikt zonder dat er feitelijk is vastgesteld dat er ook daadwerkelijk sprake was van discriminatie. De meldingen die wij ontvangen zijn niet de werkelijke weergave van alle discriminatie-ervaringen. Zoals uit onderzoeken¹⁵ blijkt is er sprake van een onderrapportage. Er wordt verwacht dat slechts één op de tien mensen die discriminatie ervaart, een melding doet.

Casus

Mevrouw Miranda* zat in de bus met een groepje vrouwen met hoofddoek, die in een andere taal met elkaar praatten. De buschauffeur wantrouwde deze groep vrouwen en beschuldigde hen er verschillende malen van dat zij uitgecheckt waren zonder dat zij waren uitgestapt. Toen een controle uitwees dat de buschauffeur hier ongelijk in had, werd de chauffeur boos. Mevrouw Miranda, die zelf een Spaanse afkomst heeft, nam het voor de vrouwen op. Hierdoor kreeg zij ook commentaar van de chauffeur.

Art.1 MN heeft de busmaatschappij aangeschreven met de klacht van mevrouw Miranda. De busmaatschappij heeft het incident onderzocht, en haar excuses aangeboden aan mevrouw Miranda. Er zijn maatregelen genomen om te zorgen dat dit niet meer gebeurt.

Mevrouw Miranda was zeer tevreden over de uitkomst van de melding. Toen zij later één van de vrouwen opnieuw tegenkwam bij de bushalte, heeft zij aan de vrouw verteld dat zij melding heeft gedaan, en wat ermee gebeurd is. De vrouw was zeer ontroerd en heeft mevrouw Miranda en Art.1 MN bedankt voor wat zij aan het incident hebben gedaan.

*De namen in de casussen zijn gefingeerd.

2.2 Eigen bevindingen

De registraties eigen bevindingen zijn zeer divers van aard. Een dergelijke registratie kan een vacature zijn waarin een leeftijdseis of een ongeoorloofde eis over godsdienst is opgenomen. Art.1 MN registreert ook berichten uit de media waar een discriminatie-aspect bij aanwezig is. Omdat over het algemeen de personen anoniem zijn, kan Art.1 MN hier verder geen actie op ondernemen. In 2015 zijn zes registraties opgenomen van de Facebook-groep Meld Islamofobie. Deze groep merkte dat in de dagen na de aanslag op de redactie van Charlie Hebdo uitingen van moslimdiscriminatie vaker en op meer agressieve wijze voorkwamen. Massaal werden er (vaak anoniem) ervaringen van moslims in de groep geplaatst. De Facebook-groep heeft ook aangegeven na de aanslagen in Parijs van

¹⁵ Bron: Ervaren discriminatie in Nederland, Sociaal Cultureel Planbureau (2014).

november een piek te zien. De groep maakte de meldingen echter minder vaak openbaar. Art.1 MN merkte in de eigen meldingen een tijdelijke piek van meldingen na beide gebeurtenissen, maar geen algehele toename. Art.1 MN heeft hulp aangeboden aan Meld Islamofobie. Slachtoffers konden worden doorverwezen. Wanneer er op de pagina een plaats in de provincie Utrecht werd benoemd, heeft Art.1 MN deze geregistreerd onder eigen bevindingen.

Kennistest

Sam informeert bij Elektronikabedrijf PineApple of de functie als receptionist nog steeds openstaat. Jan is verantwoordelijk voor de invulling van de vacature en bevestigt zijn vraag. Jan vraagt Sam of hij zijn motivatiebrief en CV met pasfoto wil toesturen. Sam stuurt een brief met zijn CV en pasfoto. Twee dagen later ontvangt hij een interne e-mail die bestemd was voor Sandra, een collega van Jan. Jan schrijft in de e-mail:

‘Op zich wel competent, maar die wenkbrauwpiercing is niet om aan te gluren. Wijs jij hem af Sandra?’

Is er sprake van discriminatie?

- A) Ja, want er wordt door de selecteur onderscheid gemaakt op uiterlijk, dat is verboden.
- B) Nee, het uiterlijk is geen grond die in de gelijkebehandelingswetgeving wordt beschermd.
- C) Nee, een werkgever mag altijd zelf bepalen wie hij/zij aanneemt.
- D) Nee, de e-mail was niet voor Sam bedoeld. Ook al wordt er onderscheid gemaakt, hij mag deze e-mail niet gebruiken in een procedure om aan te tonen dat er onderscheid wordt gemaakt.

Antwoord: B

2.3 Landelijke onderwerpen

Gedurende het jaar zijn er geregeld landelijke onderwerpen die ook burgers uit de provincie Utrecht er toe aanzetten om melding te doen bij Art.1 MN. De afgelopen jaren waren er een aantal landelijke incidenten, zoals uitspraken van politici en meldingen over Zwarte Piet. Het aantal landelijke incidenten lag laag in de eerste helft van 2015, zoals gerapporteerd werd in onze halfjaarrapportage. Toen er media-aandacht kwam voor de vluchtelingenstroom, veranderde dit en kwamen alsnog zes meldingen binnen.

In 2014 kreeg Art.1 MN 434 meldingen van discriminatie over de uitspraken van Geert Wilders na afloop van de gemeenteraadsverkiezingen. Hij vroeg in maart 2014 aan zijn aanhang: “Willen jullie meer of minder Marokkanen?”. Het publiek scandeerde daarop “Minder! Minder! Minder!”. Wilders reageerde daarop met “Dan gaan we dat regelen.” Uiteindelijk hebben 6400 mensen en organisaties hier ook aangifte van gedaan. Het Openbaar Ministerie behandelt de zaak in maart 2016. Wilders wordt verdacht van belediging van een groep mensen op grond van hun ras en van het aanzetten tot discriminatie en haat.

2.4 RDO

Art.1 MN is één van de drie deelnemers in het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO) naast de politie en het Openbaar Ministerie. Aan de hand van het zaaksoverzicht worden casussen besproken met een mogelijk strafrechtelijke component. Op het zaaksoverzicht van het RDO waren halverwege 2015 zeven nieuwe zaken geregistreerd. Dit aantal ligt veel lager dan in 2014. Het is lastig hier een verklaring voor te geven. Het is bekend dat sommige zaken die er op zouden moeten staan, niet terug komen in het overzicht. Voor zover bekend is in beide jaren gebruik gemaakt van dezelfde lijst met zoektermen waarop alle aangiften gescreend worden.

Volgens de politie is er sprake van een achterstand bij het invoeren van zaken in het registratiesysteem. Het volledige aantal zaken in 2015 is dus nog niet bekend.

2.5 College voor de Rechten van de Mens

In het afgelopen jaar heeft Art.1 MN acht zaken bij het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) voorgelegd. In zeven gevallen betrof het een zaak met betrekking tot de arbeidsmarkt. In de laatste zaak ging het om collectieve voorzieningen. In zeven van de acht zaken werden de cliënten van Art.1 MN in het gelijk gesteld.

- 1) De heer D. werd afgewezen voor een functie door Yacht B.V. Hij heeft een Turks klinkende naam. De volgende week solliciteerde hij opnieuw met een verzonnen, Nederlands klinkende naam. Zijn brief en cv waren nagenoeg hetzelfde. Deze keer werd hij uitgenodigd voor een gesprek. Yacht B.V. maakte verboden onderscheid op de grond ras¹⁶.
- 2) De heer A. werd afgewezen als afwashulp bij Hotel Bergse Bossen. Meneer heeft een Iraakse naam. Het hotel gaf aan dat er voldoende afwassers waren. Een dag later solliciteerde een vriend van de man, die een Nederlands klinkende naam heeft, ook voor de functie en werd uitgenodigd voor een gesprek. Bergse Bossen B.V. maakte verboden onderscheid op de grond ras¹⁷.
- 3) Mevrouw G. werd na een sollicitatiegesprek afgewezen door Maxd'Oro B.V. vanwege haar Surinaamse accent. Het bedrijf kon niet aantonen dat het accent van mevrouw de communicatie beïnvloedde. Maxd'Oro B.V. maakte verboden onderscheid op de grond ras¹⁸.

¹⁶ Oordeel: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2015-43/detail>

¹⁷ Oordeel: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2015-44/detail>

¹⁸ Oordeel: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2015-32/detail>

- 4) Bastion Hotelgroep plaatste meerdere malen vacatures waarin zij vroegen naar een student. Art.1 MN stelde hen telkens op de hoogte van het indirecte onderscheid dat daarmee wordt gemaakt maar in nieuwe vacatures stond de eis opnieuw. Bastion Hotelgroep maakt hiermee verboden onderscheid op de grond leeftijd¹⁹.
- 5) De heer H. (1947) meldde zich aan als persoonlijk begeleider voor ouderen bij GYMP Beheer B.V.. De organisatie gaf aan dat begeleiders van boven de 65 moeilijk te matchen zijn met hulpvragers. Daarom werd er geen bemiddelingsovereenkomst aangegaan. GYMP Beheer B.V. maakte hiermee onder de handelsnaam Vertroetel Je Ouders verboden onderscheid op de grond leeftijd²⁰.
- 6) De heer van Z. solliciteerde naar een functie bij Handelshuis Rutteman B.V. zonder zijn leeftijd op zijn cv te vermelden. Hij werd op gesprek uitgenodigd maar uiteindelijk afgewezen voor de functie. Het handelshuis gaf aan dat zij het de man kwalijk hadden genomen dat hij niet eerlijk was over zijn leeftijd en maakte volgens het College verboden onderscheid²¹.
- 7) Mevrouw H. gaf in een voorwaardengesprek voor een functie met recruitmentbureau Real Staffing aan dat ze zwanger was. Uiteindelijk kreeg mevrouw te horen dat ze “in haar situatie” niet kon worden voorgesteld aan een opdrachtgever. Het College oordeelde dat er geen verboden onderscheid was gemaakt op de grond geslacht. Het bureau had aannemelijk gemaakt dat de werkervaring had meegespeeld in de beslissing mevrouw niet voor te stellen en dat hiervoor dus objectieve redenen waren²².
- 8) De heer G. heeft een zakelijke rekening bij ABN Amro. Meneer heeft de Spaanse nationaliteit, een Nederlandse verblijfsvergunning en is in Nederland geboren. De bank geeft aan dat meneer een verhoogd tarief voor onderzoek moet betalen voor “Corporate Non Residents”. De bank heeft namelijk minder zicht op de financiën van niet-ingezetenen. De man is echter wel ingezetene. ABN Amro liet zich leiden door de nationaliteit van de man. Het College oordeelde in januari 2016 dat er verboden onderscheid was gemaakt op de grond nationaliteit²³.

In januari 2016 heeft Art.1 MN opnieuw een cliënt vertegenwoordigd tijdens een zitting bij het College. Over deze zaak zal in 2016 worden gerapporteerd.

¹⁹ Oordeel: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2015-110/detail>

²⁰ Oordeel: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2015-123/detail>

²¹ Oordeel: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2015-122/detail>

²² Oordeel: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2015-138/detail>

²³ Oordeel: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2016-3/detail>

In 2014 vertegenwoordigde Art.1 MN COC Midden-Nederland bij twee Collegezittingen over de verhuur van een zaal van de Evangelische Gemeente Utrecht²⁴ ²⁵. Hierover staat meer in de jaarrapportage van 2014. COC Midden-Nederland had hiervan ook aangifte gedaan. In december 2015 kwam er het bericht naar buiten dat het Openbaar Ministerie niet zou vervolgen omdat de Evangelische Gemeente had besloten het verhuurbeleid aan te passen en berouw had getoond²⁶.

2.6 Panel Deurbeleid Utrecht

Bij het Panel Deurbeleid Utrecht zijn in 2015 acht meldingen binnen gekomen over onterechte weigeringen in de horeca. In vijf gevallen had de melding betrekking op discriminatie (vier maal op de grond ras, eenmaal op de grond handicap). In andere gevallen betrof het een vraag over het moeten meenemen van een ID-bewijs, een ontzegging die langer duurde dan eerder was bepaald en kledingvoorschriften.

²⁴ Oordeel: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2014-109/detail>

²⁵ Oordeel: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2014-110/detail>

²⁶ <https://www.om.nl/vaste-onderdelen/zoeken/@92325/verhuurbeleid/>

3. Conclusie en aanbevelingen

Het totaal aantal meldingen stijgt licht, wanneer er gecorrigeerd wordt voor het hoge aantal meldingen over Geert Wilders in 2014. De landelijke campagne die in september werd uitgezet, heeft dus niet geleid tot een significante stijging in het aantal meldingen. Bij Art.1 MN vond men het jammer dat er in de campagne geen oproep tot melding werd gedaan, of uitleg werd gegeven over wat men met een discriminatiemelding kan bereiken. Wat Art.1 MN meer opvalt is dat de ernst van de meldingen toeneemt. Ondersteuning van melders neemt gemiddeld meer tijd in beslag dan eerdere jaren. Zoals benoemd ging Art.1 MN acht maal naar het College voor de Rechten van de Mens in 2015. Het gemiddelde in eerdere jaren lag rond de twee. Een toename van discriminatie valt volgens Art.1 MN dus beter te lezen uit de inhoud van de meldingen dan uit de cijfers.

De toename van meldingen op het terrein collectieve voorzieningen is volgens Art.1 MN een indirect gevolg van bezuinigingen in de gezondheidszorg. Instanties kunnen niet de zorg bieden die zij eerder wel boden en mensen klagen hierover. Daarnaast komen de klachtenconsulenten steeds vaker in aanraking met verwarde personen die een melding doen tegen ogenschijnlijk willekeurige instanties. Het geven van advies en informatie aan deze melders kost de consulenten veel tijd en aandacht.

Bijlage 1: Uitleg begrippen

Discriminatiegronden

Ras

Het begrip ras moet volgens de definitie in het Internationaal Verdrag inzake de uitbanning van alle vormen van rassendiscriminatie (IVUR) en vaste jurisprudentie van de Hoge Raad ruim worden uitgelegd en omvat ook: huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming. Maar fysieke, etnische, geografische, culturele, historische kenmerken kunnen er ook toe leiden dat er sprake is van discriminatie op grond van ras. Een groep die zich in culturele zin al generaties onderscheidt, kan als ras in juridische zin aangemerkt worden, bijvoorbeeld woonwagenbewoners (CGB 2007-109). Dit betekent overigens niet dat het begrip eindeloos opgerekt kan worden. Zo valt 'Amsterdammer' niet onder ras (CGB 2006-18).

Antisemitisme

Antisemitisme werd in het verleden door antidiscriminatiebureaus als aparte discriminatiegrond geregistreerd. Volgens de wet (zowel strafrecht als civiel recht) is antisemitisme echter geen aparte discriminatiegrond. Antisemitisme is, kort gezegd, discriminatie van Joden op grond van hun ras en/of hun godsdienst. Momenteel wordt antisemitisme als discriminatie op grond van ras geregistreerd, tenzij de uiting of het handelen specifiek gericht is tegen Joden als groep mensen met het Jodendom als gemeenschappelijke godsdienst.

Nationaliteit

Klachten op grond van nationaliteit hebben vaak betrekking op het niet, of onder minder gunstige voorwaarden, aanbieden van goederen en diensten aan personen die niet beschikken over de Nederlandse nationaliteit en/of die in het bezit zijn van een tijdelijke verblijfsvergunning.

Voorbeeld: aanbieders van mobiele telefonie en financiële diensten staan in de acceptatievoorwaarden onderscheid op grond van nationaliteit toe, terwijl dit volgens de wetgeving verboden is.

Handicap of chronische ziekte

Klachten worden geregistreerd als discriminatie op grond van handicap of chronische ziekte wanneer het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) lichamelijke, verstandelijke of psychische handicap of chronische ziekte van het slachtoffer. De wet geeft geen definitie of opsomming van chronische ziekten. Dit wordt per geval getoetst door de rechter of het CRM. De Wet Gelijke Behandeling op grond van handicap of

chronische ziekte (WGB h/cz) verbiedt het maken van onderscheid bij arbeid, het vrije beroep en beroepsonderwijs. In 2009 is de wet uitgebreid met wonen en het primair en voortgezet onderwijs en in 2012 met het openbaar vervoer.

Leeftijd

De leeftijdswet heeft alleen betrekking op onderscheid bij de arbeid, het vrije beroep en het beroepsonderwijs. Direct onderscheid op leeftijd is verboden (bijvoorbeeld door in een vacature te vragen naar een verkoper tussen de 18 en 24 jaar). Ook indirect onderscheid kan verboden zijn (bijvoorbeeld door in een vacature te vragen naar studenten. Hierdoor worden ouderen ontmoedigd te reageren).

In de praktijk gaat een deel van de klachten over leeftijdsdiscriminatie over commerciële dienstverlening en collectieve voorzieningen. Bijvoorbeeld regels van de overheid waar leeftijdsgrenzen worden gehanteerd of uitsluiting van diensten op grond van leeftijd, zoals verzekeringen of financiële producten. Deze klachten vallen buiten de reikwijdte van de (huidige) wetgeving.

Seksuele gerichtheid

Discriminatie op grond van (veronderstelde) homo- of heteroseksuele gerichtheid van het slachtoffer. Bisexualiteit valt hier ook onder. Transgender valt onder de categorie geslacht, ondanks dat deze groep in beleid vaak samenvalt met de homo- en biseksuelen (LHBT). Bij klachten gaat het vaak om incidenten, veelal in openbare ruimte of de woonomgeving, gericht tegen personen met een homoseksuele gerichtheid. Bij deze incidenten is vaker sprake van geweld dan bij klachten over discriminatie op andere gronden.

Geslacht

Bij de discriminatiegrond geslacht gaat het veelal om vrouwen die ongelijk worden behandeld ten opzichte van mannen. Dit komt vooral voor bij arbeid. Bijvoorbeeld bij arbeidsvoorwaarden, salaris, promotie of doorstroom en benadeling op grond van zwangerschap. Het kan echter ook gaan om mannen die nadelig worden behandeld ten opzichte van vrouwen. Ook discriminatieklachten van transgenders vallen eveneens onder de discriminatiegrond geslacht.

Arbeidsduur

Verboden onderscheid op grond van arbeidsduur, heeft betrekking op het nadelig behandelen van personen met een parttime baan ten opzichte van personen met een fulltime baan.

Arbeidscontract

Onderscheid op grond vast of tijdelijk contract heeft veelal betrekking op het nadelig behandelen van personen met een tijdelijke arbeidsovereenkomst.

Burgerlijke staat

De grond burgerlijke staat heeft betrekking op onderscheid op grond van de in Nederland erkende vormen van samenlevingsverbanden. Onderscheid tussen mensen met en zonder kinderen kan ook leiden tot indirect onderscheid op grond van burgerlijke staat, omdat gehuwde mensen significant vaker kinderen hebben dan ongehuwde mensen.

Godsdienst

Het begrip godsdienst moet volgens de Grondwet en internationale verdragen ruim worden uitgelegd en omvat niet alleen het huldigen van een geloofsovertuiging, maar ook het zich ernaar gedragen. Dit laatste aspect wordt ook wel handelingsvrijheid genoemd. Hieruit vloeit voort, dat de AWGB (Algemene Wet gelijke Behandeling) ook bescherming biedt aan gedragingen die, mede gelet op hun karakter en op de betekenis van godsdienstige voorschriften en regels, rechtstreeks uitdrukking geven aan een godsdienstige overtuiging. Bijvoorbeeld het dragen van een hoofddoek of een keppeltje. De AWGB definieert het begrip godsdienst niet, maar het CRM toetst of sprake is van een godsdienst in gevallen waar het niet om een algemeen bekende en geaccepteerde godsdienst gaat.

Levensovertuiging

Onder levensovertuiging wordt een min of meer coherent stelsel van ideeën verstaan, waarbij sprake is van fundamentele opvattingen over het menselijk bestaan. Dit is niet hetzelfde als het huldigen van maatschappelijke opvattingen, waarbij het eerder om politieke overtuiging zal gaan. Bovendien is het noodzakelijk dat deze opvattingen niet slechts individueel worden gehuldigd, maar dat sprake is van gemeenschappelijke opvattingen. Bijvoorbeeld Rastafari of Boeddhisme.

Politieke gezindheid

Als het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) politieke gezindheid van het slachtoffer, worden de klachten geregistreerd in deze categorie. Het gaat hier om een politieke overtuiging, die kan worden afgeleid uit bijvoorbeeld uitingen of lidmaatschappen. De klachten hebben vaak betrekking op het weigeren van diensten op grond van politieke gezindheid.

Niet-wettelijke gronden

Onder de categorie niet-wettelijke gronden worden klachten geregistreerd die niet onder de reikwijdte van de gelijkebehandelingswetgeving vallen. Het gaat om de meest uiteenlopende (vermeende) discriminatiegronden. Bijvoorbeeld uiterlijk en uiterlijke

kenmerken (piercings, tatoeages of haardracht etc.) en lichaamsgewicht²⁷, maar ook sociale positie, inkomen, woonplaats, kledingstijl en het hebben van een strafblad.

Maatschappelijk terrein

Arbeidsmarkt

Klachten over de arbeidsmarkt hebben betrekking op alle facetten, vanaf de aanbieder van een betrekking tot en met het beëindigen van de arbeidsverhouding, arbeidsbemiddeling, arbeidsvoorwaarden, scholing, bevordering en arbeidsomstandigheden. Klachten over stages en over vrijwilligerswerk worden ook onder het terrein arbeidsmarkt gerekend.

Buurt/wijk

Het grootste deel van klachten op het terrein van buurt en wijk betreffen conflicten tussen burens, waarbij discriminatie een rol speelt. Vaak is niet duidelijk of discriminatie de oorzaak of het gevolg is van het conflict tussen de burens. Het conflict omvat over het algemeen meer dan alleen de discriminatie.

Collectieve voorzieningen

Klachten over discriminatie bij collectieve voorzieningen betreffen vooral de overheid, de gezondheidszorg en uitkeringsinstanties. Klachten over eenzijdig overheidshandelen (handelen waarbij de overheid optreedt als overheid richting burgers) vallen buiten de reikwijdte van de gelijkebehandelingswetgeving.

Commerciële dienstverlening

Onder de categorie commerciële dienstverlening valt het aanbieden van goederen en diensten, zoals het kopen van een auto (goederen) of het afsluiten van een verzekering (diensten). Het grootste deel van de klachten gaat over uitsluiting van dienstverlening op grond van ras, godsdienst, leeftijd of seksuele gerichtheid. Voorbeelden: onheuse bejegening door winkelpersoneel en weigering tot het openen van een rekening bij een financiële instelling.

Horeca/amusement

Klachten over discriminatie in de horeca betreffen vrijwel uitsluitend cafés en discotheken en het gehanteerde deurbelied. Vaak wordt discriminatie op grond van ras ervaren, samenvallend met discriminatie op grond van geslacht. Bijvoorbeeld de weigering van een allochtone man, die niet in het gezelschap is van een vrouw. In mindere mate wordt onderscheid op grond van seksuele gerichtheid ervaren, zowel bij de toegang als dat men

²⁷Extreme of morbide obesitas kan worden aangemerkt als een handicap of chronische ziekte in de zin van de WGBH/CZ. Daarbij is niet van belang of de morbide obesitas het gevolg is van een chronische ziekte (CGB 2011-78).

wordt aangesproken op intiem gedrag. De overige registraties betreffen niet-wettelijke gronden, zoals de weigering van toegang vanwege kleding of uiterlijke kenmerken.

Huisvesting

Klachten over huisvesting betreffen vooral woonruimtebemiddeling en de toewijzing van woningen. Een kleiner deel betreft het handelen of juist niet-handelen door woningcorporaties.

Media en reclame

Deze klachten hebben betrekking op het medium in kwestie en niet op de uitingen die door het medium doorgegeven worden. Als de klacht zich richt op het programma, omdat dit bijvoorbeeld een politicus een podium verschaft, wordt de klacht geregistreerd als media. Als de klacht een televisieprogramma betreft waarin een politicus bepaalde uitspraken doet, wordt deze geregistreerd als publieke en politieke uitingen als de klacht zich richt op de uitingen van de politicus.

Klachten over reclame gaan bijvoorbeeld over uitingen die bijdragen aan het in stand houden van bepaalde vooroordelen, bijvoorbeeld door bepaalde groepen op stereotype wijze af te beelden.

Onderwijs

De klachten over discriminatie in het onderwijs zijn divers van aard. Ze kunnen betrekking hebben op de verhouding tussen leerlingen onderling of op bejegening van leerlingen door docenten, maar ook op het toelatingsbeleid van een onderwijsinstelling of op schooladviezen. Klachten van docenten, die door collega's of leerlingen gediscrimineerd worden, vallen onder het terrein arbeidsmarkt, omdat de docenten discriminatie ervaren op het werk. Klachten over discriminatie bij stages, vallen alleen onder het terrein onderwijs, als deze betrekking hebben op het handelen of nalaten van de school. In de andere gevallen worden deze gerekend tot de arbeidsmarkt.

Openbare ruimte

Klachten over de openbare ruimte zijn incidenten die niet gerelateerd zijn aan de locatie waar het incident zich voordoet, zoals scheldpartijen op straat of bekladdingen die niet op een specifiek doel zijn aangebracht. Bijvoorbeeld personen die op straat allerlei verwensingen naar hun hoofd geslingerd krijgen. Bij bekladdingen gaat het op discriminatoire leuzen en tekens die op objecten in de openbare ruimte zijn aangebracht, zoals elektriciteitshuisjes, viaducten, bankjes of lantaarnpalen.

Politie

Klachten over de politie betreffen vooral aanhoudingen. Bijvoorbeeld allochtonen die menen dat zij staande zijn gehouden op grond van hun afkomst. Daarnaast kunnen de

klachten betrekking hebben op aanvaringen tussen burgers en politiefunctionarissen in de openbare ruimte, waarbij de burgers de wijze waarop zij door de politie bejegend zijn, als discriminerend hebben ervaren. Als de politie weigert een aangifte van discriminatie op te nemen, wordt dit onder deze categorie geregistreerd.

Privésfeer

Klachten in de privésfeer vallen buiten het wettelijk kader als het gaat om discriminatie. Deze klachten hebben vaak betrekking op discriminatoire bejegening binnen relaties of familieverbanden, bijvoorbeeld omdat niet geaccepteerd wordt dat een familielid een gemengde relatie heeft of homoseksueel is.

Publieke en politieke opinie

Klachten over politieke en publieke opinie kunnen gaan over uitspraken van politici, maar ook over columns en andere uitingen van publieke en politieke aard. Veelal gaat het om melders die zich persoonlijk aangesproken en gekwetst voelen door generieke uitspraken van publieke persoonlijkheden.

Sport en recreatie

Bij klachten over discriminatie in de sport kan het bijvoorbeeld gaan over scheldpartijen op het sportveld of langs de lijn, maar ook over de toegankelijkheid van sportverenigingen voor bepaalde groepen. Hetzelfde geldt als dit zich voordoet bij een culturele vereniging.

Aard

Met aard wordt bedoeld: de uitingvorm die de discriminatie aanneemt.

Omstreden behandeling

Bij omstreden behandeling gaat het over belemmering van de toegang tot, of uitsluiting van diensten en voorzieningen van instanties. Dit is ook van toepassing wanneer de discriminatoire houding of handeling van het personeel, uitsluiting tot gevolg heeft. Kort gezegd: omstreden toepassing van regels, die direct of indirect, onderscheid tot gevolg hebben. Denk bijvoorbeeld aan weigering bij discotheken, afwijzing bij sollicitaties en aanhouding door de politie. Maar ook uitsluiting van bepaalde diensten zoals verzekeringen, hypotheek of telefoonabonnementen.

Vijandige bejegening

Er is sprake van vijandige bejegening als er uitingen worden gedaan van opvattingen, gedragingen en daden, waarbij sprake is van discriminatoir onderscheid, dat kwetsend is of als zodanig wordt ervaren, angst of commotie teweeg kan brengen. Bejegening heeft zowel betrekking op mondelinge als schriftelijke uitingen. Concreet kan bejegening betrekking

hebben op scheldpartijen op de werkvloer en pesterijen op school. Ook bekladdingen met een discriminatoire strekking vallen hier onder.

Geweld en bedreiging

Bij geweld gaat het niet alleen om daadwerkelijk geweld, maar eveneens om pogingen tot geweld, waarbij discriminatie een rol speelt (als motief of als bijkomend feit). Onder bedreiging vallen zowel mondelinge als schriftelijke uitingen, gericht tegen personen of objecten, waarbij gerefereerd wordt aan discriminatiegronden.

Bijlage 2: Werkwijze klachtbehandeling

Melding

Onder een melding wordt verstaan, een incident dat bij Art.1 MN onder de aandacht wordt gebracht.

Klacht

Elke melding waarbij Art.1 MN door het slachtoffer of de getuige wordt gevraagd om nader onderzoek te verrichten en op basis daarvan, indien nodig en in overleg met de cliënt, actie te ondernemen, alsmede de meldingen waarbij Art.1 MN zelf aanleiding ziet tot nader onderzoek en/of actie.

Wijze van binnenkomst melding

Een melding kan telefonisch, per post, per email, via het invullen van een formulier op diverse websites of persoonlijk bij een gemeentelijk loket binnen komen. Sinds oktober 2012 is het ook mogelijk om melding te doen via de app Discriminatie op smartphone of tablet.

Werkgebied

Het werkgebied van Art.1 MN is de provincie Utrecht.

Klachtbehandeling

Klachtbehandeling houdt in dat op basis van de melding een vervolgtraject ter afhandeling ingezet wordt.

Doelen van klachtbehandeling kunnen zijn:

- Ondersteuning van slachtoffers van discriminatie;
- Bevorderen van zelfredzaamheid van slachtoffers van discriminatie;
- Signaleren van structurele patronen van discriminatie;
- Gedrags- en/of beleidsbeïnvloeding van personen of organisatie die zich bedoeld of onbedoeld schuldig hebben gemaakt aan discriminatie, gericht op voorkomen en herhaling;
- Toetsen van wetgeving;
- Ontwikkeling van jurisprudentie.

Alvorens tot klachtbehandeling wordt overgegaan vindt eerst een intakegesprek plaats.

Doel daarvan is:

- Melder zijn of haar verhaal en gevoelens te laten uiten;
- Inzicht te krijgen in de aard van de melding;

- Te bepalen wat de verwachtingen zijn van de melder t.a.v. verdere behandeling;
- Melder te informeren over de werkwijze klachtbehandeling Art.1 MN;
- Afspraken te maken over het verdere verloop.

Na een intake wordt de werkwijze, de wensen van melder en de juridische mogelijkheden besproken. Het gaat hierbij om het principe van hoor-wederhoor, vormen van ondersteuning, juridische beperkingen, kostenaspect, procedure behandeling melding, klachtenreglement, eigen verantwoordelijkheid melder, registratie en privacybescherming.

Daarbij bestaan voor de klachtbehandeling de volgende opties:

- Het bieden van een luisterend oor en registratie van de melding;
- Verstrekking van informatie en advies n.a.v. de melding;
- Ondernemen van actie door Art.1 MN zelf n.a.v. de melding (alle zaken waarbij Art.1 MN op eigen naam handelt);
- Het bieden van ondersteuning en begeleiding bij een (juridische) procedure;
- Doorverwijzen naar een externe instantie (advocaat, nationale ombudsman, mediator etc.);
- Bemiddeling.

Middels een vooronderzoek wordt aanvullend feitenmateriaal, verklaringen van getuigen, mogelijkheden van aanpak en procedures verkregen. Daarbij moet gekeken worden naar het discriminatieaspect, de praktische aspecten en mogelijk structurele oorzaken. Op basis van het vooronderzoek en de diagnose beslist de klachtenconsulent of en op welke wijze de klacht behandeld kan worden. Een plan van aanpak wordt opgesteld en vervolgens uitgevoerd.

Afsluiting klacht

Een klacht wordt afgesloten...:

- indien het doel van de klachtbehandeling bereikt is;
- indien de cliënt geen verdere behandeling meer wenst;
- indien de cliënt, na een keer rappel, niets meer van zich laat horen;
- indien Art.1 MN vindt dat er niets meer te bereiken valt, wordt cliënt door een brief of telefonisch op de hoogte gesteld;
- indien Art.1 MN het niet eens is met de wijze van klachtbehandeling die de cliënt voorstaat.

Evaluatie

Nadat een melding is afgesloten, wordt de cliënt een evaluatieformulier toegezonden. Deze dient er voor om de kwaliteit van de klachtbehandeling te bewaken en zonodig te verbeteren.

Registratie

Registratie houdt in dat alle voor het voorkomen en bestrijden van discriminatie relevante gegevens worden verzameld. Structureel wordt geregistreerd:

- Discriminatiegrond, aard en maatschappelijk terrein;
- Etnische afkomst melder;
- Wijze binnenkomst melding;
- Oorsprong melding;
- Geografische spreiding (gemeente voorval, gemeente woonplaats);
- Wijze van behandeling;
- Beoogde resultaat.

Schematische weergave werkwijze klachtbehandeling

	Omschrijving	Voorbeeld
Registratie	• Registreren van melding en het geven van een korte reactie (telefonisch of per e-mail) • Registratie van meldingen van derden om op basis daarvan een beeld te verschaffen van discriminatie in de regio. • Registratie van voorvallen van discriminatie op basis van eigen screening media	• De wens van cliënt om een voorval te registreren en verder geen actie te ondernemen • Meldingen van derden
Advies/informatie	• Informeren over wetgeving, adviseren om eigen handelen, het bieden van een luisterend oor, morele ondersteuning en empowerment.	• Inschatting voorval, advies eigen handelen, informatie over wettelijke mogelijkheden en procedures voor cliënten. • Brieven voor eigen handelen opstellen • Zelfredzaamheid van cliënt vergroten
Beïnvloeding beleid	• Streven naar verandering van beleid van wederpartij • Adviezen voor preventief beleid aan overheden, instellingen of bedrijven	• Brief naar wederpartij met advies voor aanpassing beleid • Informatiebrief naar bedrijven m.b.t. hun werving- en selectiebeleid
Bemiddeling	• Art.1 MN werkt volgens een hoor-wederhoor procedure. Dit houdt in dat de wederpartij partij in de gelegenheid wordt gesteld te reageren op de klacht van een cliënt. Als de reactie van de wederpartij daar aanleiding toe geeft zullen partijen met elkaar in gesprek worden gebracht.	• Klachtenconsulent informeert cliënt en wederpartij over schriftelijk contact. • Klachtenconsulent organiseert een gesprek tussen beiden partijen.

Bijstaan in procedures	• Begeleiding en/of vertegenwoordigen van cliënt bij geschillen bij diverse instanties • Zelfstandig procedure voeren waar de cliënt als getuige optreedt	• Procedure bij CRM • Procedure bij een Scheidsgerecht • Klacht politieoptreden • Aangifte van discriminatie • Procedure bij Nationale Ombudsman
Doorverwijzing	• Indien sprake is van (feitelijk of ervaren) discriminatie en de cliënt woonachtig is in het werkgebied van een andere ADV. • Indien blijkt dat er geen sprake van discriminatie is, wordt cliënt doorverwezen naar een andere instantie.	• Gericht doorverwijzing cliënt naar het juiste ADV adres • Gericht doorverwijzing cliënt naar: advocaat, rechtsbijstand, juridisch loket, maatschappelijk werk, ombudsman, vluchtelingenwerk, vertrouwenspersoon etc.
Eigen onderzoek ADV	• Wanneer signalen van structurele aard daartoe aanleiding geven, kan Art.1 MN zelf onderzoek verrichten om te onderzoeken of er sprake is van structurele discriminatie.	• Praktijktesten • Eigen screening van personeelsadvertentie (tot 2012) • Interviews met of enquêtes onder doelgroepen
Overig	• Valt niet onder een van bovengenoemde wijze klachtbehandeling	