

Registratieformulier gemeentelijke rapportage
januari-juni 2011



Art.1 Midden Nederland



Juli 2011

Toelichting bij de meldingen in de 1^e helft van 2011 bij Art.1 Midden Nederland

In de eerste zes maanden van 2011 werden 294 meldingen bij Art.1 Midden Nederland geregistreerd.

De aard en omvang van discriminatie is niet in alle gemeenten in de provincie Utrecht hetzelfde. Van alle gemeenten in de provincie Utrecht komen uit Utrecht en Amersfoort verhoudingsgewijs de meeste meldingen van discriminatie. Uit deze twee grote steden kwamen er 125 en 51 meldingen. Een hoog percentage van allochtone klagers, met name over werkgelegenheid, horeca en onderwijs, kwam uit deze steden.

De gemeente Veenendaal, staat in absolute cijfers op de derde plaats (17). Er zijn geen meldingen geregistreerd uit de gemeenten Lopik en Eemnes.

De meest voorkomende klacht was discriminatie op grond van 'ras' (94). Andere vaak voorkomende discriminatiegronden zijn: leeftijd (59), geslacht(42) en handicap (20).

De grootste groep klagers (71 van de 294) zijn autochtone Nederlanders. Het beeld dat alleen allochtonen klagen over discriminatie wordt met deze cijfers niet bevestigd. De meldingen van autochtone Nederlanders beslaan een brede scala van discriminatiegronden. Enkele voorbeelden hiervan zijn: leeftijd, geslacht, seksuele gerichtheid en handicap. Ook discriminatiegrond ras, wordt door autochtone Nederlanders genoemd.

Melders van Marokkaanse afkomst hebben 24 meldingen ingediend bij Art.1 Midden Nederland. Het gaat hier vooral over de discriminatiegrond ras.

In de hele provincie Utrecht, worden de maatschappelijke terreinen: zoals arbeidsmarkt, openbare ruimte, collectieve voorzieningen en commerciële dienstverlening het vaakst genoemd.

Bekijken we de aard van de discriminatie-ervaringen, dan wordt "omstreden behandeling" het vaakst genoemd, dit met betrekking tot het maatschappelijke terrein "arbeidsmarkt". Onder omstreden behandeling wordt verstaan: de toepassing of uitwerking van regels; belemmering van toegang tot, of uitsluiting van, diensten en voorzieningen.

Onder de klachtenbehandeling valt o.a. het geven van advies en informatie. Zoals informatie over wetgeving, advies voor eigen handelen, een luisterend oor, morele ondersteuning en empowerment.

Het aantal meldingen van discriminatie is slechts de top van de ijsberg, omdat niet alle discriminatie ervaringen worden vermeld. Anderzijds moet het aantal meldingen van ervaren discriminatie niet verward worden met het aantal discriminatievoorvallen. Bij slechts een deel van deze meldingen wordt na een grondig onderzoek en daarop te volgen procedure, discriminatie bewezen geacht.

Totaal aantal klachtenProvincie Utrecht periode januari-juni 2011: **294**.

Woonplaats melder	
Amersfoort	46
Baarn	1
Bunnik	0
Bunschoten	1
De Bilt	4
De Ronde Venen	10
Eemnes	0
Houten	5
IJsselstein	6
Leusden	3
Lopik	0
Stichtse Vecht	11
Montfoort	1
Nieuwegein	11
Oudewater	1
Renswoude	3
Rhenen	4
Soest	7
Utrecht	112
Utrechtse Heuvelrug	6
Veenendaal	15
Vianen	1
Wijk bij Duurstede	3
Woerden	4
Woudenberg	4
Zeist	11
Overig Nederland	11
Onbekend	7
RDO ¹	6
Totaal	294

Gemeente voorval	
Amersfoort	45
Baarn	2
Bunnik	1
Bunschoten	0
De Bilt	1
De Ronde Venen	12
Eemnes	0
Houten	4
IJsselstein	6
Leusden	3
Lopik	0
Stichtse Vecht	7
Montfoort	1
Nieuwegein	10
Oudewater	1
Renswoude	3
Rhenen	4
Soest	7
Utrecht	112
Utrechtse Heuvelrug	4
Veenendaal	13
Vianen	1
Wijk bij Duurstede	3
Woerden	4
Woudenberg	4
Zeist	7
Overig Nederland	23
Onbekend	16
Totaal	294

¹ Regionaal Discriminatie Overleg

Discriminatiegrond	
Ras	94
Antisemitisme	4
Nationaliteit	9
Handicap / Chronische ziekte	20
Leeftijd	59
Seksuele gerichtheid	14
Geslacht	42
Arbeidsduur	1
Arbeidscontract	0
Burgerlijke staat	3
Godsdienst	13
Levensovertuiging	1
Politieke gezindheid	1
Overige	19
Onbekend	16
Totaal	296²

Maatschappelijk terrein	
Arbeid	133
Buurt	12
Collectieve voorzieningen	24
Commerciële dienstverlening	19
Horeca	18
Huisvesting	7
Media	7
Openbare ruimte	27
Onderwijs	11
Overig	1
Politie / OM / Vreemdl.Dienst	16
Privésfeer	3
Publieke / politieke opinie	3
Sport / recreatie	6
Onbekend	7
Totaal	294

Aard	
Omstreden behandeling	201
Vijandige bejegening	84
Geweld	1
Bedreiging	0
Overig	0
Onbekend	8
Totaal	294

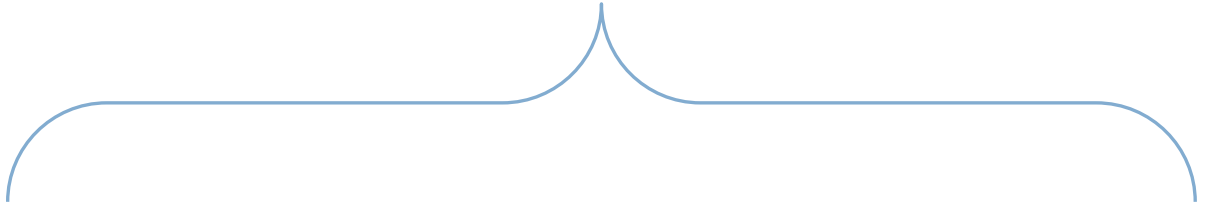
Klachtbehandeling	
Registratie	64
Advies / informatie	167
Beïnvloeding beleid	30
Bemiddeling	9
Bijstaan in procedures	13
Doorverwijzing	1
Eigen onderzoek ADV	0
Lopende zaken	10
Totaal	294

Wijze van melden	
Telefonisch	63
Website Art.1 MN	20
www.discriminatie.nl	51
E-mail	8
Schriftelijk / fax	2
Doorverwijzing	24
Outreaching ³	8
Gemeentelijk loket	19
Media	0
Eigen bevindingen	86
RDO	6
Ff melden	0
Bel gelijk formulier	7
Totaal	294

Herkomst melder	
Antilliaans	6
Marokkaans	24
Moluks	0
Nederlands	71
Onbekend	64
Overig Afrika	6
Overig Amerika	2
Overig Azië	8
Overig Europa	3
Overig	0
Surinaams	2
Organisatie	100
Turks	6
N / Roma	2
Totaal	294

² Totaal aantal discriminatiegronden kan afwijken van totaal aantal klachten. Dit komt doordat één klacht onder meerdere gronden van discriminatie kan vallen.

³ Actief geworven klachten



Bijlagen

bij gemeentelijke rapportage
januari-juni 2011



Art.1 Midden Nederland



Bijlage 1. Casussen

Informatie en advies

- Een cliënt waarvan zijn vrouw Afrikaanse is, wordt gescheiden van hem door de regels en wetgeving die staan in de Vreemdelingenwetgeving van Nederland. Zij kan pas naar Nederland komen nadat de inburgeringscursus in eigen land is voltooid en voldoende is afgesloten. De cliënt vond het absurd dat mensen met een partner uit de EU, de partner naar Nederland konden halen, zonder dat ze één woord Nederlands spreken, maar dat zijn vrouw eerst in het buitenland een examen Nederlands moest doen. Omdat het hier om eenzijdig overheidszaken gaat van de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND) die zich houdt aan wet en regelgeving, kon Art.1 Midden Nederland niets betekenen voor deze cliënt. Art.1 Midden Nederland heeft deze cliënt geïnformeerd over de gelijkebehandelingswetgeving in Nederland en de cliënt geadviseerd om contact op te nemen met de IND om meer informatie en advies te krijgen betreffende de vreemdelingenwetgeving.
- Een tweetal cliënten voelde zich gediscrimineerd vanwege het beleid dat een aantal woningbouwverenigingen hanteren over het doorverhuizen naar een groter huis of het verkrijgen van een grotere woning. De cliënten zijn alleenstaand, waardoor zij niet in aanmerking komen voor een grotere woning. Hiervoor moet er meestal sprake zijn van een gezin of een partner waarmee de woning wordt gedeeld. Aan de cliënten is ten eerste een luisterend oor geboden en werd er vervolgens onderzoek gedaan. Art.1 Midden Nederland is bekend met de jurisprudentie van de Commissie Gelijke Behandeling (CGB). Er moest worden geconcludeerd dat de CGB dit beleid als discriminerend bestempeld op grond van Burgerlijke Staat. Echter zijn er meerdere oordelen te vinden waarin dit gemaakte onderscheid bij het aanbieden van woningen is gerechtvaardigd om verscheidene redenen. Daarom levert het geen strijd op met de wet. Omdat Art.1 Midden Nederland geen verdere hulp of ondersteuning kon bieden, heeft Art.1 Midden Nederland vervolgens in een meelevende brief de cliënten geïnformeerd over de wetgeving en jurisprudentie.
- Een cliënt woont in een huurwoning. Haar gezin heeft problemen met meerdere burens. De cliënt heeft een ernstige reumatische ziekte. Ze worden telkens gepest en getreiterd maar ook genegeerd door burens. De hulphond is slachtoffer geworden van pesterijen en de speciale parkeerplaats is vaak bezet. Ten slotte lijkt de woningbouwvereniging partij te kiezen voor de andere burens. Met de cliënt was een intakegesprek op locatie geregeld. Deze werd geannuleerd omdat er inmiddels een advocaat in de armen was genomen voor smaad en laster. Art.1 Midden Nederland heeft telefonisch geadviseerd over het discriminatieaspect in de zaak. Ook hebben wij onszelf ter beschikking gesteld aan de advocaat mocht hij informatie van ons willen krijgen.

Bijstaan in procedures

- Sinds een aantal jaren zijn er verschillende klachten binnengekomen van moslima's die willen sporten bij de fitnessketen Fit for Free, maar worden geweigerd vanwege hun hoofddoek. Fit for Free verbood sporters om met hoofdbedekking te sporten, waardoor onder andere moslima's uitgesloten werden van een lidmaatschap. Fit for Free wilde eerst niets aan de huisregels veranderen, omdat zij één lijn wilde trekken met andere hoofddeksels. In maart 2009 heeft Art. 1 Midden Nederland samen met een melder aangifte gedaan van discriminatie bij de politie.

Ook in Rotterdam is er eind 2010 aangifte van discriminatie tegen Fit for Free gedaan.

Op last van het Openbaar Ministerie heeft Fit for Free de huisregels aangepast en zijn hoofddoeken toegestaan. Sinds 1 april 2011 zijn de nieuwe huisregels op de website van Fit for Free te lezen. Op hun site staat vermeldt dat: 'in de trainingsruimte petjes, caps of andere hoofdbedekking niet toegestaan zijn, met uitzondering van hoofddeksels die gedragen worden op basis van godsdienst'.

- Art.1 Midden Nederland heeft een bedrijf meermaals aangesproken op teksten van personeelsadvertenties. In deze teksten staat, dat het bedrijf op zoek is naar: "parttime chauffeurs m/v of zzp-ers, leeftijd vanaf 25 jaar". Het bedrijf heeft geen reactie gegeven aan Art.1 Midden Nederland. Art.1 Midden Nederland heeft de kwestie voorgelegd aan de Commissie Gelijke Behandeling. De Commissie oordeelt dat het bedrijf bij het aanbieden van een betrekking onderscheid op grond van leeftijd heeft gemaakt. Ook oordeelt de Commissie dat het bedrijf in strijd met de wet heeft gehandeld, door een leeftijdsgrens te stellen in personeelsadvertentie zonder deze te motiveren. Het oordeel 2011-101 is terug te vinden op de website van de CGB: www.cgb.nl

- Een cliënt voelde zich gediscrimineerd vanwege haar afkomst door medewerkers van het UWV. Haar klachtbrieven hadden geen effect. Art.1 Midden Nederland heeft een luisterend oor geboden. Omdat het UWV een overheidsinstantie is, moet er gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling en eventueel van de Nationale Ombudsman. Art.1 Midden Nederland heeft een uitgebreide klachtbrief opgesteld voor de cliënt met alle benodigde gegevens. Cliënt was hier zeer tevreden over. Het resultaat van de klachtbehandeling bij het UWV is nog niet bekend.

- Een cliënt heeft een vervelend voorval meegemaakt met de politie nadat er ingebroken was in zijn woning. De cliënt voelde zich gediscrimineerd vanwege zijn afkomst. Art.1 Midden Nederland heeft een klachtbrief opgesteld voor de cliënt voor de procedure "klacht politieoptreden". De cliënt kreeg een positieve reactie van de politie. Er is uitgebreid excuses aangeboden door de politie zowel mondeling als schriftelijk. De cliënt is tevreden.

Beïnvloeding beleid

- Naar aanleiding van brieven van Art.1 Midden Nederland heeft een speciaalzaak met meerdere vestigingen het beleid op het gebied van werving en selectie met betrekking tot de leeftijd van personeel, aangepast.

- Ditzelfde geldt voor meerdere bedrijven in de provincie Utrecht. Zij waren niet op de hoogte van de wetgeving over discriminatie op grond van leeftijd, geslacht en ras bij het werven en selecteren van personeel. Na een informerende en adviserende brief, reageerden deze bedrijven met een excuus en de mededeling dat het beleid zou worden aangepast. Er is ook vaak van gedachten gewisseld met deze bedrijven over de manier waarop er wel of niet personeel geworven en geselecteerd kan worden.

Bemiddeling

- Een Engelssprekende cliënt uit India had een vervelende ervaring bij een winkelketen met de beveiliging. De cliënt had het gevoel dat zijn huidskleur hier de oorzaak van was. Na het intakegesprek met de cliënt is er een hoor- wederhoor procedure gestart. De directie van de winkelketen heeft dit goed opgepakt en heeft een grondig onderzoek gedaan naar de situatie. De goede reactie van de winkelketen met excuses, was voor de cliënt voldoende en heeft zodoende geleid tot een positieve afhandeling van de klacht.

Bijlage 2. Persoonlijke verhalen

Luisterend oor

“In maart liepen mijn man en ik door de stad. Een instelling werd die dag feestelijk geopend en er waren allerlei activiteiten. Er waren ook groepen hangjongeren met scooters. Vlak voordat we een supermarkt inliepen werd er door één van hen geschreeuwd; "jullie zijn homo's, dat zie ik". We voelden ons wel bedreigd, maar desondanks kon ik het opbrengen om aan te geven dat hij het goed had gezien. Daarna begon een scheldpartij, waarbij we nog achterna werden gezeten tot in de supermarkt. Een ander rende mee, langs de buitenzijde bij de nooduitgang (waar de karretjes staan) om door te schelden. We waren erg ontdaan en ik voelde me geen moment meer veilig. Bij de kassa keken we beiden schichtig naar buiten of ze inmiddels waren verdwenen. We zagen ze niet meer, maar hebben wel het veilige pad gekozen en zijn achterlangs teruggelopen naar de auto.

Na enige overweging zijn we naar Art.1 Midden Nederland gegaan om over het incident en andere ervaringen te praten. Het deed ons goed om het verhaal en onze ervaringen kwijt te kunnen. Wij kregen een echt luisterend oor. Wij hebben het idee dat er een groeiende haat naar homo's is. Om het enigszins terug te brengen is een kordate aanpak van de politie nodig. Hangjongeren moeten wat vaker worden weggestuurd. Een ideale aanpak om de problemen op te lossen is er niet. Toch, door probleemsituaties te blijven melden worden de problemen zichtbaar en kan er wat aan gedaan worden”.

Voorlichting

“Mijn dochter zit op een middelbare school. Ze is hier in Nederland geboren maar heeft een Afrikaans uiterlijk. Het gebeurt regelmatig dat er opmerkingen over haar huidskleur worden gemaakt in de klas. Nu is mijn dochter niet op haar mondje gevallen, maar het raakt haar wel. Ik heb hier al menig keer een gesprek met de mentor over gevoerd maar die zegt er niets tegen te kunnen doen. Uiteindelijk is de situatie in de klas zo uit de hand gelopen dat het tot een handgemeen is gekomen. Tot mijn verbazing werd alleen mijn dochter geschorst. Wij voelden ons gediscrimineerd en belden naar Art.1 Midden Nederland. In een intakegesprek werd duidelijk dat Art.1 Midden Nederland de klacht in behandeling kon nemen. Er was genoeg vermoeden van discriminatie. Toch hebben zij voor een preventieve aanpak gekozen door de school te benaderen met de vraag of zij konden voorlichten over wat discriminatie is en wat vooroordelen zijn. Dit werd door de school heugelijk ontvangen. Doordat de school aandacht besteedt aan discriminatie is het voor mij niet meer nodig om een officiële klacht in te dienen”.

Bemiddeling

“Mijn dochter heeft bijles nodig en via een klasgenoot kwamen wij uit bij een bijlesdocente die aan huis les geeft. Na een mailwisseling van mijn vrouw met de bijlesdocente werd mijn dochter uitgenodigd om de lessen te volgen. Ik wilde haar wegbrengen en een kort gesprek aangaan met de lerares om te zien waar mijn dochter terecht komt. Echter dit was niet mogelijk vanwege de geloofsovertuiging van de lerares. Zij wilde niet in aanraking komen met een man. Ik had hier

moeite mee omdat dit afwijkt van onze normen en waarden. In overleg met mijn vrouw hebben we ervoor gekozen om naar een alternatief te zoeken. Ik stelde haar toen voor dat ik niet naar binnen kwam, maar kennis met haar wilde maken bij de voordeur. Ook hier wilde zij niet in meegaan. Op dat moment raakte ik gefrustreerd. Ik heb hier dan ook melding van gedaan bij Art.1 Midden Nederland. De klachtenconsulent heeft mijn verhaal in een brief gezet en aan de bijlesdocente verzonden. Ook werd in de brief aangegeven dat er een advertentie van de docente op het Internet staat, waarop uitsluitend vrouwen mogen reageren. De klachtenconsulent vroeg ook hier opheldering over. In de schriftelijke reactie van de docente werd gesteld dat het niet allemaal zo zwart/wit was als cliënt het zich voorstelde. Zij verdedigde zich tegenover de 'beschuldiging' vanuit mij. De klachtenconsulent legde mij de keuze voor om door te gaan naar de CGB of nog een brief te sturen voor meer uitleg. Echter, ik had daar geen behoefte meer aan. Ik wilde mijn energie steken in belangrijkere zaken. Mijn punt was in ieder geval duidelijk overgekomen. Daar was het mij om te doen”.

Bijstaan in procedures

Linda heeft kanker en draagt een hoofddoek omdat zij een chemo achter de rug heeft. Op een zaterdag gaat zij de stad in en ziet daar een oude vriend. Zij hebben elkaar al een hele tijd niet gezien en ze raken in gesprek met elkaar. Ze besluiten om samen een kop koffie te gaan drinken. In het café neemt de ober de bestelling op. Op het moment dat hij het drinken komt brengen, sommeert de ober Linda om haar hoofddoek af te doen. Linda staat perplex, zij draagt haar hoofddoek niet om modieuze redenen. Zij raakt dan ook geïrriteerd en spreekt de ober erop aan. Linda zegt dat de ober zijn oogkleppen af moet doen en dat als hij de volgende dag in de spiegel kijkt, dat hij dan maar eens nadenkt over hoe het leven in elkaar zit. Uiteindelijk verlaat ze het café met de vriend.

Linda komt bij Art.1 Midden Nederland en vertelt het bovenstaande verhaal. Art.1 Midden Nederland legt Linda uit dat wettelijk gezien zij geen grond heeft om haar klacht aan te pakken. De wettelijk beschermde grond handicap/chronische ziekte, waar kanker onder valt, is tot nu toe nog niet beschermd als het om horeca gaat. Tenzij de toegang wordt ontzegd, maar daar was hier geen sprake van. Art.1 Midden Nederland stelt voor om een brief te schrijven naar het café en daarin vooral het gevoel van Linda te benadrukken hoe het incident op haar is overgekomen. Linda gaat akkoord. Art.1 Midden Nederland schrijft de brief voor Linda en na haar goedkeuring wordt de brief verzonden.

Het café reageert snel op de brief. De bedrijfsleidster is geschrokken van de brief en beseft dat er iets niet helemaal goed is gegaan. Zij staat open voor een gesprek om het incident uit te praten. Linda is blij dat de bedrijfsleidster hiervoor openstaat en gaat op het aanbod in. Tijdens het gesprek werd duidelijk dat het de ober echt niet duidelijk was dat Linda een hoofddoek draagt omdat zij kanker heeft. Hij dacht dat zij de hoofddoek droeg wegens modieuze redenen. Tijdens het incident op de dag was hij erg geschrokken en toen hij de brief las, waarin Linda haar gevoel benadrukte, werd hij erg emotioneel. Onlangs is in zijn nabijheid iemand aan kanker overleden. Het hele incident beruiste op een misverstand.

De bedrijfsleidster legde uit dat in haar café hoofddekseis zijn verboden. Er zijn twee uitzonderingen en dat is als iemand een hoofddekseis draagt wegens godsdienstige redenen of als iemand een hoofddekseis draagt omdat diegene ziek is. De ober had in het geval van Linda een verkeerde inschatting gemaakt.

Na het gesprek was er wederzijds begrip voor elkaar. De ober en bedrijfsleidster waren blij dat Linda langskwam, zodat het incident kon worden rechtgezet. Ze waren blij dat het uitgepraat is en dat Linda niet met een ontevreden gevoel is blijven lopen. Linda was blij dat zij het gesprek had gevoerd. Zij was haar emotie kwijt en begrijpt ook dat het allemaal op een misverstand berustte.

Beïnvloeding beleid

“Ik heb 19 jaar in de horecawereld gewerkt als manager. Ik besloot in 2009 het risico te nemen om voor mijzelf te beginnen. Helaas is dit niet gelukt. Sinds april 2010 was ik aangewezen op een WW uitkering. Nu ben ik niet het type dat graag van uitkeringen gebruik maakt, dus ik solliciteer volop. Elke keer word ik afgewezen met onverklaarbare redenen maar ik vermoed dat mijn leeftijd (55 jaar) een erg grote rol speelt. Dit vermoeden werd bevestigd toen ik op een functie solliciteerde via een klein bemiddelingsbureau en de contactpersoon een e-mail stuurde dat ik niet door de selectie kwam vanwege mijn leeftijd. De contactpersoon schreef: “officieel mag niemand op grond van leeftijd worden geweigerd, maar onze opdrachtgevers kunnen wij daarin niet sturen”. Met deze e-mails ben ik naar Art.1 Midden Nederland gegaan. Art.1 Midden Nederland heeft voor mij een brief naar het bemiddelingsbureau gestuurd en om uitleg gevraagd. Het bemiddelingsbureau reageerde wederom dat zij opdrachtgevers daarin niet kunnen sturen. Hun reactie impliceerde, dat zij niet op de hoogte zijn van het feit dat zij zelf ook een zorgplicht hebben en geen uitvoering mogen geven aan discriminatoire opdrachten van werkgevers. Art.1 Midden Nederland stuurde een aantal oordelen van de Commissie Gelijke Behandeling en de gedragsregels van de ABU (Algemene Bond Uitzendondernemingen) naar het bemiddelingsbureau toe ter illustratie. Het bemiddelingsbureau heeft hierop meteen het beleid aangepast en ter goedkeuring aan Art.1 Midden Nederland voorgelegd. Na een kleine wijziging is het beleid door het bemiddelingsbureau vastgesteld. Ik vond dit een mooi resultaat. Ondanks dat ik niet geholpen ben aan een baan, heb ik wel door mijn melding bij Art.1 Midden Nederland het beleid van het bemiddelingsbureau kunnen veranderen. Ook anderen zullen hier profijt van hebben.

Bijlage 3. Uitleg begrippen

(bron: Kerncijfers 2010; Overzicht discriminatieklachten en meldingen van de Landelijke Brancheorganisatie van Antidiscriminatiebureaus (LBA))

Discriminatiegronden

Ras

Het begrip ras dient in overeenstemming met de definitie in het Internationaal Verdrag inzake de uitbanning van alle vormen van rassendiscriminatie (IVUR) en vaste jurisprudentie van de Hoge Raad ruim te worden uitgelegd en omvat tevens: huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming. Maar ook fysieke, etnische, geografische, culturele, historische kenmerken kunnen ertoe leiden dat er sprake is van discriminatie op grond van ras.

Antisemitisme

Hoewel antisemitisme in het Wetboek van Strafrecht noch in de AWGB als aparte grond is opgenomen en daar onder ras dan wel godsdienst valt, worden klachten over antisemitisme door Art.1 Midden Nederland apart geregistreerd. Dit vanwege het belang dat gehecht wordt aan het monitoren van antisemitisme. Een eenduidige definitie van het begrip antisemitisme bestaat echter niet.

Nationaliteit

Klachten op deze grond hebben veelal 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. Denk hierbij aan acceptatievoorwaarden van aanbieders van mobiele telefonie en financiële diensten die onderscheid op grond van nationaliteit opleveren.

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 Gelijke Behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGB h/cz) verbiedt het maken van onderscheid bij arbeid, het vrije beroep en beroepsonderwijs. Sinds 2009 is de wet uitgebreid met het terrein wonen en het primair en voortgezet onderwijs.

Leeftijd

De „leeftijdswet“ heeft alleen betrekking op onderscheid bij de arbeid, het vrije beroep en het beroepsonderwijs. Een aanzienlijk deel van de klachten komt voort uit het screenen van personeelsadvertenties op niet relevante vermeldingen van leeftijdseisen.

Naast de arbeidsmarkt betreft deel van de klachten over leeftijdsdiscriminatie commerciële dienstverlening en collectieve voorzieningen. Klachten over voorzieningen hebben vooral betrekking op regels van de overheid waarbij leeftijdsgrenzen worden gehanteerd. Klachten over dienstverlening betreffen vooral uitsluiting van bepaalde diensten op grond van leeftijd. Het gaat dan veelal om financiële diensten en verzekeringen. Deze klachten vallen echter buiten de reikwijdte van de (huidige) wetgeving. Er is wel een Europese richtlijn in voorbereiding die

discriminatie verbiedt op grond van leeftijd (en handicap, seksuele gerichtheid, godsdienst of levensovertuiging) bij onder andere de toegang tot goederen en diensten. Wanneer deze richtlijn in werking treedt, zullen de lidstaten – waaronder Nederland – deze binnen twee jaar moeten omzetten in nationale wetgeving.

Seksuele gerichtheid

Het gaat dan om discriminatie op grond van de (veronderstelde) homo- of heteroseksuele gerichtheid van het slachtoffer. Biseksualiteit valt hier ook onder.

Het gaat hierbij vaak om incidenten, veelal in de openbare ruimte en in 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

Hierbij gaat het veelal om vrouwen die ongelijk worden behandeld ten opzichte van mannen en dan vooral bij de arbeid. Denk hierbij aan minder gunstige arbeidsvoorwaarden bij salaris, promotie, doorstroom en benadeling op grond van zwangerschap. Het kan echter ook gaan om mannen die nadelig worden behandeld ten opzichte van vrouwen. Discriminatieklachten van transgenders vallen eveneens onder de discriminatiegrond geslacht.

Arbeidsduur

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

Vast of tijdelijk contract

Onderscheid op deze grond 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 echter leiden tot indirect onderscheid op grond van burgerlijke staat, omdat gehuwde mensen significant vaker kinderen hebben dan ongehuwde mensen.

Godsdienst

Het begrip godsdienst dient overeenkomstig de Grondwet en internationale verdragen ruim te 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.

De AWGB definieert het begrip „godsdienst“ niet, maar de CGB (Commissie Gelijke Behandeling) toetst of sprake is van een godsdienst in gevallen waar het niet om een algemeen bekende en geaccepteerde godsdienst gaat.

Levensovertuiging

Onder levensovertuiging wordt verstaan een min of meer coherent stelsel van ideeën, 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.

Politieke gezindheid

Deze klachten hebben veelal betrekking op het weigeren van diensten aan personen op grond van hun politieke gezindheid. Dit is een politieke overtuiging, die kan worden afgeleid uit bijvoorbeeld uitingen of lidmaatschappen.

Niet-wettelijke gronden

Onder de discriminatiegrond niet-wettelijke gronden zijn klachten opgenomen van personen die worden benadeeld op een grond die (vooralsnog) niet onder de reikwijdte van de gelijkebehandelingswetgeving valt. Het gaat dan om de meest uiteenlopende (vermeende) discriminatiegronden. Het gaat dan vaak om uiterlijk en uiterlijke kenmerken (bijvoorbeeld piercings, tatoeages of haardracht) en lichaamsgewicht, maar bijvoorbeeld ook sociale positie, inkomen, woonplaats, kledingstijl en het hebben van een strafblad.

Terreinen

Arbeidsmarkt

De gelijke behandelingswetgeving heeft betrekking op alle facetten van de arbeidsverhouding, van de aanbidding van een betrekking tot en met het beëindigen van de arbeidsverhouding, arbeidsbemiddeling, arbeidsvoorwaarden, scholing, bevordering en arbeidsomstandigheden.

Buurt / wijk

Het grootste deel van deze klachten betreft burencollicten waar discriminatie een rol in speelt. Het blijkt dat vaak niet duidelijk is of discriminatie de oorzaak of het gevolg is van een conflict tussen burens. Wel is helder dat discriminatie in dergelijke gevallen meestal onderdeel is van een conflict dat nog meer omvat. Meldingen over burencollicten bij Art.1 Midden Nederland zijn vrijwel zonder uitzondering zaken waarbij autochtoon en allochtoon tegenover elkaar staan.

Collectieve voorzieningen

Klachten over discriminatie bij collectieve voorzieningen betreffen vooral de overheid, de gezondheidszorg en uitkeringsinstanties.

Klachten over zogenaamd „eenzijdig overheidshandelen“ (handelen waarbij de overheid optreedt als overheid richting burgers) vallen overigens in principe buiten de reikwijdte van de wetgeving gelijke behandeling. De Commissie Gelijke Behandeling is daarom niet bevoegd om over dergelijke zaken te oordelen, met uitzondering van zaken die betrekking hebben op rassendiscriminatie bij sociale bescherming.

Commerciële dienstverlening

Klachten over ongelijke behandeling bij commerciële dienstverlening kunnen betrekking hebben op bejegening, maar het grootste deel betreft uitsluiting van dienstverlening op gronden als ras, godsdienst, leeftijd of seksuele gerichtheid.

De grootste groepen klachten betroffen de detailhandel (bijvoorbeeld onheuse bejegening door winkelpersoneel), financiële dienstverlening (bijvoorbeeld weigering van een hypotheek of lening) en het openbaar vervoer (bijvoorbeeld discriminatie door controleurs).

Horeca / amusement

Klachten over discriminatie in de horeca betreffen vrijwel uitsluitend het deurseleid. Meestal gaat het om ervaren rassendiscriminatie, die veelal samenvalt met discriminatie op grond van geslacht. Het betreft hierbij de weigering van met name allochtone mannen, die niet in het gezelschap zijn van een vrouw. Daarnaast betreft een behoorlijk deel van deze klachten niet-wettelijke gronden. Dit gaat vooral om personen die de toegang geweigerd wordt vanwege bepaalde 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

Klachten over uitingen in de media kunnen gaan over berichtgeving die discriminatoir is, dan wel zo ervaren wordt. Deze klachten hebben betrekking op het medium in kwestie en niet op de uitingen die door het medium doorgegeven worden. Bijvoorbeeld een klacht over een televisieprogramma waarin een politicus bepaalde uitspraken doet, wordt geregistreerd als publieke en politieke uitingen als de klacht zich richt op de uitingen van de politicus. Als de klacht zich richt op het programma, omdat dit de politicus een podium verschaft, wordt de klacht wel geregistreerd als media.

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.

Politie

Politieklachten betreffen vooral aanhoudingen. Dit zijn veelal gevallen waar allochtonen worden staande gehouden of aangehouden en menen dat dit gebeurt op grond van hun afkomst.

Overigens zijn hier lang niet altijd concrete aanwijzingen voor. De denktrant van klagers in deze is veelal, dat men zich geen enkele reden kan voorstellen waarom men aangehouden wordt en daarom tot de conclusie komt dat men is afgegaan op afkomst of huidskleur. 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; op het verlenen van geen of onvoldoende hulp, bijvoorbeeld

zaken waarbij een allochtoon bij een conflict met een autochtoon een beroep doet op de politie en het politietoedoen vervolgens als partijdig ervaart; of op het weigeren van aangifte van discriminatie.

Privésfeer

Klachten betreffende de privésfeer vallen in principe buiten het wettelijk kader als het gaat om discriminatie. Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op discriminatoire bejegening binnen relaties of familieverbanden, bijvoorbeeld omdat mensen niet accepteren dat een familielid een „gemengde“ relatie heeft.

Publieke en politieke opinie

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

Sport en recreatie

Klachten over discriminatie in de sport kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld scheldpartijen op het sportveld, maar ook op de toegankelijkheid van sportverenigingen voor bepaalde groepen.

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.

Bij scheldpartijen gaat het om personen die op straat allerhande 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.

Aard

Omstreden behandeling

Met aard wordt bedoeld de uitingsvorm die de discriminatie aanneemt. De meeste klachten betreffen omstreden behandeling. Dit gaat 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 hierbij bijvoorbeeld aan weigering bij discotheken, afwijzing bij sollicitaties en aanhouding door de politie. Dit betreft ook zaken als uitsluiting van bepaalde diensten zoals verzekeringen, hypotheek of telefoonabonnementen.

Vijandige bejegening

Daarnaast betreft een behoorlijk deel van de klachten 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 bijvoorbeeld scheldpartijen op de werkvloer en pesterijen op school. Ook bekladdingen met een discriminatoire strekking vallen hier onder.

Geweld en bedreiging

Overige uitingsvormen als geweld en bedreiging blijven beperkt tot lagere aantallen. 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 dan wel objecten, waarbij gerefereerd wordt aan discriminatiegronden.

Bijlage 4. Werkwijze klachtbehandeling

Melding

Onder een melding wordt verstaan een incident dat bij Art.1 Midden Nederland onder de aandacht wordt gebracht.

Klacht

Onder een klacht wordt verstaan elke melding waarbij Art.1 Midden Nederland door het slachtoffer of 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 Midden Nederland zelf aanleiding ziet tot nader onderzoek/of actie.

Wijze van binnenkomst melding

Een melding kan telefonisch, per post, per email, per sms, via het invullen van een formulier op diverse websites of persoonlijk bij een gemeentelijk loket binnen komen.

Werkgebied

Het werkgebied van Art.1 Midden Nederland is de provincie Utrecht.

Klachtbehandeling

Klachtbehandeling houdt in dat op basis van de melding een vervoltraject 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 intake 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 Midden Nederland;
- 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 Midden Nederland zelf n.a.v. de melding (alle zaken waarbij Art.1 Midden Nederland 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

- 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 Midden Nederland vindt dat er niets meer te bereiken valt, wordt cliënt middels een brief of telefonisch op de hoogte gesteld;
- indien Art.1 Midden Nederland 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.

Wijze van klachtafhandeling

	Omschrijving	Voorbeeld
Registratie	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • De wens van cliënt om een voorval te registreren en verder geen actie te ondernemen • Meldingen van derden
Advies/informatie	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over wetgeving, adviseren om eigen handelen, het bieden van een luisterend oor, morele ondersteuning en empowerment. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inschatting voorval, advies eigen handelen, informatie over wettelijke mogelijkheden en procedures voor cliënten. • Brieven voor eigen handelen opstellen • Zelfredzaamheid van cliënt vergroten
Beïnvloeding beleid	<ul style="list-style-type: none"> • Streven naar verandering van beleid van wederpartij • Adviezen voor preventief beleid aan overheden, instellingen of bedrijven 	<ul style="list-style-type: none"> • Brief naar wederpartij met advies voor aanpassing beleid • Informatiebrief naar bedrijven m.b.t. hun werving- en selectiebeleid
Bemiddeling	<ul style="list-style-type: none"> • Art.1 Midden Nederland 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Klachtenconsulent informeert cliënt en wederpartij over schriftelijk contact. • Klachtenconsulent organiseert een gesprek tussen beiden partijen.
Bijstaan in procedures	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleiding en/of vertegenwoordigen van cliënt bij geschillen bij diverse instanties • Zelfstandig procedure voeren waar de cliënt als getuige optreedt 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure bij CGB • Procedure bij een Scheidsgerecht • Aangifte van discriminatie • Procedure bij Nationale Ombudsman
Doorverwijzing	<ul style="list-style-type: none"> • 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 . 	<ul style="list-style-type: none"> • Gericht doorverwijzing cliënt naar het juiste ADV adres • Gericht doorverwijzing cliënt naar: advocaat, rechtsbijstaand, juridisch loket, maatschappelijk werk, ombudsman, vluchtelingenwerk, vertrouwenspersoon etc.
Eigen onderzoek ADV	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer signalen van structurele aard daartoe aanleiding geven, kan Art.1 Midden Nederland zelf onderzoek verrichten om te onderzoeken of er sprake is van structurele discriminatie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktijktesten • Eigen screening van personeelsadvertenties • Interviews met of enquêtes onder doelgroepen
Overig	<ul style="list-style-type: none"> • Valt niet onder een van bovengenoemde wijze klachtbehandeling 	

