

## Totaal aantal klachten

Provincie Utrecht periode januari – december 2013

Gemeente voorval	
Amersfoort	72
Baarn	4
Bunnik	2
Bunschoten	3
De Bilt	5
De Ronde Venen	11
Eemnes	0
Houten	5
IJsselstein	1
Leusden	7
Lopik	2
Montfoort	1
Nieuwegein	10
Oudewater	0
Renswoude	1
Rhenen	2
Soest	13
Stichtse Vecht	13
Utrecht	208
Utrechtse Heuvelrug	6
Veenendaal	17
Vianen	3
Wijk bij Duurstede	3
Woerden	5
Woudenberg	1
Zeist	14
Landelijk	49
Overig Buitenland	6
Overig Nederland	50
Onbekend	34
<b>Totaal</b>	<b>548</b>

Gemeente melder	
Amersfoort	74
Baarn	8
Bunnik	1
Bunschoten	5
De Bilt	6
De Ronde Venen	7
Eemnes	0
Houten	12
IJsselstein	5
Leusden	6
Lopik	2
Montfoort	1
Nieuwegein	17
Oudewater	0
Renswoude	1
Rhenen	2
Soest	12
Stichtse Vecht	10
Utrecht	224
Utrechtse Heuvelrug	11
Veenendaal	19
Vianen	3
Wijk bij Duurstede	3
Woerden	9
Woudenberg	1
Zeist	16
Overig Buitenland	3
Overig Nederland	48
Onbekend	42
<b>Totaal</b>	<b>548</b>

Discriminatiegrond	
Ras	237
Antisemitisme	7
Nationaliteit	23
Handicap / Chronische ziekte	41
Leeftijd	46
Seksuele gerichtheid	58
Geslacht	37
Arbeidsduur	6
Arbeidscontract	
Burgerlijke staat	5
Godsdienst	28
Levensovertuiging	1
Politieke gezindheid	3
Niet wettelijke gronden	39
Onbekend	33
<b>Totaal</b>	<b>564</b>

Maatschappelijk terrein	
Arbeid	143
Buurt	35
Collectieve voorzieningen	42
Commerciële dienstverlening	61
Horeca	28
Huisvesting	12
Media	63
Openbare ruimte	41
Onderwijs	37
Overig	3
Politie / OM / VD	32
Privésfeer	9
Publieke / politieke opinie	30
Sport / recreatie	
Onbekend	12
<b>Totaal</b>	<b>548</b>

Aard	
Omstreden behandeling	306
Vijandige bejegening	234
Geweld	2
Bedreiging	
Onbekend	16
<b>Totaal</b>	<b>558</b>

Klachtbehandeling	
Registratie	241
Advies / informatie	218
Beïnvloeding beleid	3
Bemiddeling	39
Bijstaan in procedures	22
Doorverwijzing	25
<b>Totaal</b>	<b>548</b>

Wijze van melden	
Telefonisch	120
<a href="http://www.artmiddennederland.nl">www.artmiddennederland.nl</a>	45
<a href="http://www.discriminatie.nl">www.discriminatie.nl</a>	120
E-mail	28
Schriftelijk / fax	1
Doorverwijzing	66
Eigen bevindingen	14
Gemeentelijk loket	31
Discriminatie app	8
Bashing app	11
Behandeld door ander ADV	22
Outreaching	9
RDO	27
CRM registratie	40
Panel Deurbeleid	6
<b>Totaal</b>	<b>548</b>

Herkomst melder	
Antilliaans	5
Marokkaans	29
Moluks	
Nederlands	155
Onbekend	235
Overig Afrika	20
Overig Amerika	2
Overig Azië	14
Overig Europa	28
Overig	
Surinaams	12
Organisatie	34
Turks	10
Roma	4
<b>Totaal</b>	<b>548</b>

# 1. Klachtbehandeling

Iedereen die zich gediscrimineerd of ongelijk behandeld voelt, of meent dat een ander dit overkomen is, kan daarvan melding maken bij 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](http://www.discriminatie.nl). De gezamenlijke antidiscriminatiebureaus (ADB's) in Nederland onderhouden ook een landelijk meldnummer voor discriminatie (0900 - 2 354 354). Mensen die dit nummer bellen worden automatisch doorverbonden met het ADB in de regio waarvandaan ze bellen. Bellers uit de regio Utrecht worden dus automatisch doorverbonden met Art.1 MN.

Art.1 MN werkte in 2013 voor alle 26 gemeenten in de provincie Utrecht. Alle gemeenten (behalve Ronde Venen) 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 Ronde Venen kunnen burgers terecht bij de diverse wijkkantoren voor een melding.

Steeds minder mensen melden zich bij de lokale loketten. Meldingen komen met name telefonisch of per mail binnen bij Art.1 MN.

De eerste stap die wordt genomen met de melder, is het maken van een afspraak voor een intakegesprek met een klachtbehandelaar van Art.1 MN. Dit kan op het kantoor van Art.1 MN in Utrecht of op locatie in de eigen gemeente van de cliënt. Met de melder van discriminatie of ongelijke behandeling wordt tijdens het intakegesprek de zaak 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.

## 1.1 Meldingen

In 2013 zijn 548 meldingen van discriminatie bij Art.1 MN geregistreerd. De meldingen zijn vooral afkomstig van mensen die discriminatie hebben ervaren en daarvan melding bij Art.1 MN doen. Art.1 MN wil zo een compleet mogelijk beeld geven van de ervaren discriminatie in de provincie Utrecht. Met een aantal partners is afgestemd dat zij de ingekomen discriminatie ervaringen doorsturen naar Art. 1 MN. Zo worden de aangiftes van discriminatie die bij de politie zijn gegaan bij Art.1 MN geregistreerd en zo gaat dat ook met de verzoeken die bij het College voor de Rechten van de Mens zijn binnengekomen.

## 1.2 Geografisch bereik

Net als in voorgaande jaren komen de meeste meldingen uit de stad Utrecht (281). Er wordt bijgehouden hoeveel mensen uit de stad een melding van discriminatie doen en hoeveel meldingen er worden gedaan over incidenten in de stad. In 2013 hebben 224 mensen uit de

stad Utrecht een melding gedaan en is er 208 keer een melding gedaan over een incident in de stad Utrecht. Uit Amersfoort komen na Utrecht de meeste meldingen. In totaal is er 72 keer een melding geregistreerd van discriminatie die zich in Amersfoort heeft afgespeeld. 74 keer werd er door een inwoner van Amersfoort een melding van discriminatie gedaan. Na Amersfoort komen de meeste meldingen uit Zeist (21), Veendam (20), Nieuwegein (17), Soest (16), Houten (15), Stichtse Vecht (14). Inwoners uit de gemeenten Eemnes en Oudewater hebben geen discriminatie-ervaringen gemeld. Ook is er geen melding gemaakt van discriminatie die zich heeft afgespeeld in één van deze twee gemeenten.

### 1.3 Discriminatiegrond

In de gelijkebehandelingswetgeving worden een aantal gronden wettelijk beschermd tegen discriminatie. Zo mag er niet gediscrimineerd worden op iemands afkomst of huidskleur, godsdienst, leeftijd, seksuele gerichtheid, geslacht, handicap/chronische ziekte, etc. Art.1 MN houdt bij op welke discriminatiegrond men een melding maakt. In 2013 is er op de grond ras het meest geregistreerd (237). Dat is 42% van het totaal. Ten opzichte van 2012 is er een lichte procentuele daling te zien van registraties op de grond ras. In 2012 werd in bijna de helft van de gevallen op ras geregistreerd. Dit is een trendbreuk gezien de voorgaande jaren. In de jaren van 2009 tot 2011 was er steeds in absolute getallen een daling te zien (264-241-180). In absolute aantallen is de grond ras in 2013 juist weer toegenomen. Procentueel wordt er nagenoeg even vaak op ras geregistreerd als in 2009 (40%) en 2010 (42%). Een oorzaak van de vele registraties op de grond ras in 2013 kan gevonden worden in een aantal fragmenten op tv en de discussie over Zwarte Piet. Tien mensen hebben een melding gemaakt over het al dan niet racistische karakter van Zwarte Piet. Naar aanleiding van de Zwarte Pieten-discussie liet het satirische programma 'Volgende Week' een fragment zien dat verwees naar het slavernijverleden. Negen inwoners uit de provincie Utrecht hebben daar aanstoot aan genomen en een melding gedaan bij Art.1 MN. Ook ontving Art. 1 MN zeven klachten tegen RTL naar aanleiding van de uitspraak van jurylid Gordon in het programma Holland's Got Talent. Hij maakte daar een 'grap' over een Chinese deelnemer.

Een opvallende stijging is het aantal registraties op de grond seksuele gerichtheid. In 2013 is hier 58 keer een registratie van gemaakt. Als we kijken naar voorgaande jaren, dan is er een procentuele verdubbeling te zien naar 10% van het totaal aantal registraties. Het voorgaande betekent niet per definitie dat er meer discriminatie wordt ervaren op seksuele gerichtheid. Art.1 MN heeft in 2013 behoorlijk geïnvesteerd in de samenwerking met partners die direct of indirect opkomen voor deze doelgroep. Daarnaast is de zichtbaarheid van Art.1 MN vergroot door aanwezig te zijn op verschillende LHBT-activiteiten en door middel van een digitaal onderzoekspanel dat door Art.1 MN wordt uitgevoerd in Utrecht en Amersfoort.

Wenst u meer informatie over onze klachtbehandeling dan verwijzen we u naar onze BZK rapportage 2013.

## 1.4 Registratie

Alle meldingen van discriminatie zijn bijgehouden in het landelijk registratieprogramma LBAnet. Dit is ingericht conform de voorschriften van het ministerie van BZK. Er worden in dit systeem zes categorieën bijgehouden: de discriminatiegrond, het beleidsterrein waarop de vermeende discriminatie of ongelijke behandeling heeft plaatsgevonden, de aard van de melding, de wijze van behandeling, de manier waarop een melding is binnengekomen en de etnische afkomst van de cliënten.

## 1.5 Klachtenrapportage

Alle gemeenten moeten jaarlijks aan BKZ rapporteren conform een vaststaand format. De gemeenten zijn voorzien van de cijfers voor hun betreffende individuele, gemeentelijke rapportage. Deze is aangevuld met informatie over het klachtenvolume van geheel Art.1 MN, een toelichting op de cijfers en illustrerende casussen.

Om de gemeenten op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de door hun burgers gemelde klachten, is er ook een verslag uitgebracht van de halfjaarcijfers.

De verzending van rapportages 2012 naar BKZ verliep in 2013 moeizaam door de wisseling van BZK naar SoZaW en weer terug. Soms moesten de rapportages daarom dubbel verstuurd worden.