



Midden Nederland
voorkomt en bestrijdt
discriminatie

Art.1 Midden Nederland

Gemeentelijke rapportage januari – juni 2012



Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de geregistreerde meldingen over discriminatie in de periode januari – juni 2012. Dit jaar ontvangt u deze cijfers alleen digitaal. Indien gewenst, kunnen wij u ook een papieren versie sturen.

In het *hoofdstuk A* vindt u de klachtregistraties uit uw gemeente per categorie. In *hoofdstuk B* staan de provinciale cijfers, met een nadere toelichting.

In de bijlagen zijn diverse casussen beschreven. Ook is een toelichting op de gebruikte begrippen opgenomen. De werkwijze klachtbehandeling staat in bijlage 3.

Per 1 september vertrek ik bij Art.1 Midden Nederland. Vanaf deze datum treedt Mieke Janssen aan als directeur. U kunt haar altijd benaderen voor een verdere toelichting op de cijfers. Zij is bereikbaar op 030-232 8 666 of mieke.janssen@art1midden nederland.nl.

Met vriendelijke groet,

Martin Jansen
Directeur Art.1 Midden Nederland

Cijfers januari – juni 2012 Art.1 Midden Nederland

Gemeente voorval	
Amersfoort	25
Baarn	1
Bunnik	0
Bunschoten	3
De Bilt	2
De Ronde Venen	3
Eemnes	0
Houten	1
IJsselstein	1
Montfoort	0
Leusden	5
Lopik	0
Nieuwegein	6
onbekend	19
Oudewater	1
Overig	3
Overig Buitenland	1
Overig Nederland	58
Renswoude	1
Rhemen	1
Soest	4
Stichtse Vecht	5
Utrecht	85
Utrechtse Heuvelrug	5
Veenendaal	7
Vianen	1
Wijk bij Duurstede	1
Woudenberg	0
Woerden	7
Zeist	4
Totaal	250

Gemeente melder	
Amersfoort	31
Baarn	1
Bunnik	0
Bunschoten	3
De Bilt	5
De Ronde Venen	5
Eemnes	0
Houten	2
IJsselstein	1
Montfoort	1
Leusden	6
Lopik	0
Nieuwegein	7
onbekend	13
Oudewater	1
Overig	0
Overig Buitenland	0
Overig Nederland	7
Renswoude	1
Rhemen	1
Soest	8
Stichtse Vecht	7
Utrecht	117
Utrechtse Heuvelrug	5
Veenendaal	10
Vianen	1
Wijk bij Duurstede	1
Woudenberg	2
Woerden	6
Zeist	8
Totaal	250

Discriminatiegrond	
HKR	114
Antisemitisme	1
Nationaliteit	6
Handicap / Chronische ziekte	22
Leeftijd	40
Seksuele gerichtheid	12
Geslacht	28
Arbeidsduur	0
Arbeidscontract	2
Burgerlijke staat	1
Godsdienst	9
Levensovertuiging	0
Politieke gezindheid	1
Overige	5
Onbekend	11
Totaal	252

Maatschappelijk terrein	
Arbeid	85
Buurt	22
Collectieve voorzieningen	14
Commerciële dienstverlening	26
Horeca	7
Huisvesting	6
Media	7
Openbare ruimte	9
Onderwijs	11
Overig	4
Politie / OM / VD	14
Privésfeer	1
Publieke / politieke opinie	36
Sport / recreatie	2
Onbekend	6
Totaal	250

Aard	
Omstreden behandeling	145
Vijandige bejegening	99
Geweld	0
Bedreiging	0
Onbekend	6
Totaal	250

Klachtbehandeling	
Registratie	63
Advies / informatie	138
Beïnvloeding beleid	7
Bemiddeling	2
Bijstaan in procedures	5
Doorverwijzing	3
Lopende zaken	32
Totaal	250

Wijze van melden	
Telefonisch	62
Website Art.1 MN	42
www.discriminatie.nl	34
E-mail	4
Schriftelijk / fax	2
Doorverwijzing	24
Eigen bevindingen	43
Gemeentelijk loket	16
RDO	7
Bel gelijk Formulier	5
CGB registratie	11
Totaal	250

Herkomst melder	
Antilliaans	3
Marokkaans	9
Moluks	0
Nederlands	80
Onbekend	59
Overig Afrika	6
Overig Amerika	4
Overig Azië	11
Overig Europa	14
Overig	0
Surinaams	6
Organisatie	51
Turks	6
N / Roma	1
Totaal	250

Toelichting cijfers januari – juni 2012 Art.1 Midden Nederland

In de periode van 1 januari 2012 tot en met 30 juni 2012 werden **250** meldingen bij Art.1 Midden Nederland (Art.1 MN) geregistreerd. In dezelfde periode in 2011 waren dit er **294**. Hiermee wordt de suggestie gewekt dat er sprake is van een daling van discriminatie- meldingen. Echter, Art.1 MN screent de kranten op onterecht gestelde functie-eisen in vacatures. Deze worden geregistreerd als eigen bevindingen. Naar aanleiding van een onderzoek naar de effectiviteit van de screening is in het tweede kwartaal besloten hiermee te stoppen. Als we de eigen bevindingen uit de cijfers halen, blijkt dat in 2012 ten opzichte van 2011 geen noemenswaardig verschil is in het aantal meldingen gedaan door burgers uit de provincie Utrecht, namelijk 194 in 2012 ten opzichte van 199 in 2011.

Van oudsher komen in de gemeenten Utrecht en Amersfoort de meeste meldingen van discriminatie voor. De gemeente Utrecht, staat onveranderd op de eerste plaats met 85 meldingen. Op de tweede plaats staat Amersfoort met 25 meldingen, gevolgd door Veenendaal (7). Er zijn geen meldingen geregistreerd van de gemeenten Lopik, Eemnes en Bunnik.

De meest voorkomende meldingen betreffen discriminatie op grond van herkomst, kleur en ras (HKR)). Het aantal meldingen van discriminatie op grond van HKR is toegenomen van 94 in 2011 naar 114 in 2012. Dit onderbreekt de trend van afname in het aantal meldingen in de afgelopen jaren. De oorzaak kan in verband gebracht worden met de commotie rond het opgerichte meldpunt voor Midden en Oost Europeanen van de PVV. Dit heeft veel ophef veroorzaakt in het gehele land. Art.1 MN registreerde 32 meldingen hierover. Er zijn 40 meldingen over discriminatie op grond van leeftijd geregistreerd. Hier constateren wij een lichte daling, veroorzaakt doordat vanaf het tweede kwartaal de vacatures niet meer zijn gescreend op onterecht gestelde functie-eisen, zoals leeftijd en geslacht. Andere vaak voorkomende discriminatiegronden zijn geslacht (28), handicap (22) en seksuele gerichtheid (12).

Het maatschappelijk terrein waar de meldingen het meeste betrekking op hebben is de arbeidsmarkt (85) . Melders ervaren dat ze uitgesloten worden op grond van leeftijd, geslacht of HKR. Dit beeld wijkt niet af van voorgaande jaren. In tegenstelling tot andere jaren, komt op de tweede plaats het terrein publieke en politieke opinie met 36 registraties. In 2011 waren dit er drie. De oorzaak ligt hier wederom in het "Polenmeldpunt". De maatschappelijke terreinen commerciële dienstverlening (26), buurt/wijk (22) en collectieve voorzieningen (14), worden ook vaak genoemd. Het aantal meldingen vanuit de horeca ligt in 2012 lager dan in 2011 (7/18)

De aard van de discriminatie-ervaringen is onveranderd voor tweederde omstreden behandeling en voor eenderde vijandige bejegening. Onder omstreden behandeling wordt verstaan de toepassing of uitwerking van regels, belemmering van toegang tot of uitsluiting van diensten en voorzieningen. Onder vijandige bejegening worden beledigingen, scheldpartijen en pesterijen geregistreerd.

Autochtone Nederlanders zijn de grootste groep melders (80). De meldingen gaan voornamelijk over ervaren discriminatie op het terrein van arbeid, buurt/wijk en collectieve voorzieningen. Deze meldingen hebben betrekking op verschillende discriminatiegronden zoals handicap, geslacht, leeftijd en seksuele gerichtheid. Ook de discriminatiegrond HKR wordt door autochtone Nederlanders genoemd. Er is een lichte toename van meldingen van melders afkomstig uit overig-Europa (14/3). Zes meldingen betroffen het "Polenmeldpunt". Art.1 MN heeft negen meldingen geregistreerd van melders van Marokkaanse afkomst. In 2011 waren dit er in dezelfde periode nog 24. Een tendens die zich al enkele jaren laat zien. Melders van Turkse afkomst hebben zes meldingen ingediend, evenveel als melders van Surinaamse afkomst. Deze meldingen hebben vooral betrekking op discriminatiegrond

HKR en godsdienst. Vooral moslima's ervaren discriminatie op het terrein van arbeid, vanwege het dragen van een hoofddoek.

Art.1 MN houdt bij waar de klachtenbehandeling uit heeft bestaan. Met 138 casussen is de belangrijkste categorie informatie en advies. Hieronder valt informatie over wetgeving, advies voor eigen handelen, een luisterend oor, morele ondersteuning en empowerment. Andere vormen van klachtbehandeling zijn bijvoorbeeld de registratie, beïnvloeding beleid en bijstand in procedures.

De meeste meldingen komen telefonisch binnen (62). Ook de website van Art.1 MN (42) weet melder te vinden. Via de gemeentelijke loketten zijn 16 meldingen binnen gekomen.

Het aantal meldingen is slechts de top van de ijsberg, omdat niet alle discriminatie-ervaringen worden gemeld. 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 volgende procedures, discriminatie bewezen geacht.

Bijlage 1: Casussen

Handicap/bemiddeling

Christine heeft een lichtverstandelijke handicap. Na haar opleiding gaat zij werken op de horeca-afdeling van een groot bedrijf. Christine ontvangt een gedeeltelijke Wajong- uitkering. Het bedrijf wordt gecompenseerd voor de beperkingen van Christine. Het tijdelijke contract van Christine wordt tweemaal verlengd, een vast dienstverband krijgt ze echter niet. Het bedrijf geeft als reden dat er landelijk beleid is dat Wajongers niet in vaste dienst worden genomen. De ouders van Christine nemen contact op met Art.1 MN omdat zij vinden dat Christine ongelijk wordt behandeld. Na een persoonlijk gesprek blijken er toch voor Christine mogelijkheden te zijn binnen het bedrijf en krijgt zij een vast contract.

Afkomst/bijstaan in procedure

Melders komen uit voormalig Joegoslavië. Twee jaar geleden kregen zij een woning toegewezen. Na een jaar kwam er een nieuwe onderbuurvrouw die continue klachten over melders indiende. De woningbouwcoöperatie en de politie constateerden echter nooit dat er iets aan de hand was. Medio maart stond de politie 's nachts aan de deur. Volgens de melder was de politie was erg aanvallend in hun bewoording en houding. Eén van de agenten zei zelfs: "ik ken jullie soort"! Melders zochten contact met Art.1 MN. Er werd een klacht ingediend bij de politie. De klachtbehandelaar van de politie organiseerde een bemiddelingsgesprek met de betreffende politieagenten. De agenten gaven in het gesprek toe dat zij niet objectief waren, toen bij de melders in de woning kwamen. Ze boden hun excuses aan. Later is er ook nog een excuus per brief ontvangen.

Ras/bemiddeling

In januari dit jaar is melder getrouwd met een vrouw van Marokkaanse afkomst. Omdat zij verplicht is een zorgverzekering af te sluiten, zijn beiden naar het kantoor van een zorgverzekeraar gegaan. De medewerkster was in het begin heel vriendelijk. Echter, nadat duidelijk werd dat mevrouw van Marokkaanse afkomst is, sloeg het gesprek om. De medewerkster zei herhalend: "Marokko ligt niet in Europa hè, Marokko ligt niet in Europa". Melder wilde uitleggen dat de vrouw recht heeft op een verzekering, maar de medewerkster wilde niet luisteren. Melders voelden zich veeleer behandeld en hadden sterk het vermoeden dat de afkomst van de vrouw daar een rol bij speelde. Melders wendden zich tot Art.1 MN. Op het kantoor van Art.1 MN vond een gesprek plaats met de manager van de zorgverzekeraar. In het gesprek kregen melders de ruimte om hun emoties te uiten. De manager vertelde dat ze de medewerkster heeft gesproken, maar dat deze zich het gesprek niet herinnerde. Ze bood haar excuses aan. De manager heeft daarnaast trainingen gestart waarbij de medewerkers geïnstrueerd worden hoe om te gaan met klanten van diverse culturen.

Afkomst/ arbeid

Precilla – een Somalische vrouw – is binnen het bedrijf overgeplaatst naar een andere vestiging. Ze ervaart binnen haar nieuwe werkplek dat ze wordt gediscrimineerd op haar afkomst. Ze heeft hierover twee keer een officiële klacht ingediend bij haar manager en de afdeling HR, maar hier wordt niets met de klachten van Precilla gedaan. Na twaalf jaar van goede beoordelingen, krijgt melder bij het beoordelingsgesprek nu ineens een matige beoordeling. Precilla ervaart de matige beoordeling als een direct nadelig gevolg van haar discriminatieklachten. Ze laat het er niet bij zitten en start een aantal procedures op, o.a. bij Art.1 MN, die de werkgever een brief stuurt met de vraag om uitleg. De partijen gaan om de tafel gaan zitten, maar de discriminatie wordt niet toegegeven. Omdat de situatie niet

gezond is, wordt voorgesteld om afscheid van elkaar te nemen met een vergoeding volgens de neutrale kantonrechttersformule. Beide partijen zijn blij met het resultaat.

Handicap/ horeca

Melder kwam met twee collega's bij een horecagelegenheid in Utrecht. Andere collega's waren al binnen. De portier zei dat melder er niet in mocht met de rolstoel. Zonder rolstoel mocht melder wel naar binnen, maar dan zou melder de hele avond op een bankje moeten zitten en niet kunnen dansen. Melder voelde zich zo gediscrimineerd dat hij er een melding van heeft gedaan bij Art.1 MN. Op het kantoor van Art.1 MN werd een gesprek gerealiseerd. De uitbater heeft uitgelegd, dat melder wel de kroeg in mocht, maar i.v.m. de brandveiligheid alleen in het begin van de kroeg. De portier is aangesproken op de ongelukkige formulering van zijn weigering Nadat de eigenaar de regels van de kroeg duidelijk had gemaakt had melder begrip voor de situatie. Melder vond het wel jammer dat dit pas bij het gesprek naar voren kwam. Hiermee was de zaak afgedaan.

Zwangerschap/ Arbeid

Melder werkt als freelancer. Vanaf september 2011 kreeg zij wekelijks diverse opdrachten van een groot reclamebureau. In januari raakte melder zwanger. In de daarop volgende maanden moest zij zich zes keer ziek melden vanwege klachten rondom de zwangerschap. Elke keer meldde zij zich tijdig af. Na enkele maanden verminderde de klachten en verliepen de werkzaamheden weer zoals gepland. In mei kreeg melder te horen dat zij niet meer werd ingehuurd. Er werden verschillende redenen voor gegeven, o.a. dat melder zich zes keer ziek had gemeld. Melder ervaart dit als onderscheid op grond van haar geslacht. Melder wendt zich tot Art.1 MN. De klachtenconsulent neemt contact op met het reclamebureau. Het reclamebureau heeft haar excuses aangeboden voor het ontstaan van het gevoel van discriminatie bij melder. Ze hebben uitgelegd dat niet alleen de afwezigheid door zwangerschap een rol speelde, maar ook de bezuinigingen die doorgevoerd moesten worden. Uiteindelijk heeft het gesprek melder geholpen om in te zien dat de zwangerschap niet de reden was dat zij moest vertrekken en dat de reden gelegen was in andere oorzaken.

Handicap/ commerciële dienstverlening

Brenda zit in een rolstoel en heeft een hulphond die voor haar van levensbelang is. Zonder haar hond kan zij niet meedoen met het maatschappelijke leven. Na veel moeite komt ze met haar rolstoel een kledingwinkel binnen. Omdat de hond niet hygiënisch is, moet zij van de eigenaar de winkel verlaten. Brenda voelt zich gediscrimineerd en doet een melding bij Art.1 MN. In de brief aan de eigenaar vraagt Art.1 MN naar het beleid en of de eigenaar in gesprek wil met Brenda. Op de uitnodiging voor een gesprek wordt niet ingegaan. In een tweede brief vraagt Art.1 Midden Nederland de eigenaar nogmaals expliciet naar het beleid omtrent handicap en hulphonden. Wederom komt er geen bevredigend antwoord op de brief. Brenda besluit daarop om aangifte te doen van discriminatie bij de politie. In Nederland zijn nog geen uitspraken over mensen die bij een kledingzaak worden geweigerd doordat hun hulphond niet naar binnen mag. Art.1 MN is dan ook benieuwd of de aangifte door de Officier van Justitie wordt vervolgd.

Bijlage 2. 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 MN 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 een 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 – dit binnen twee jaar moeten omzetten in nationale wetgeving.

Seksuele gerichtheid

Het gaat 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 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 (vooral nog) 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.

Maatschappelijk terrein

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 burenc conflicten 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 burenc conflicten bij Art.1 MN 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 deurbeleid. 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 denkrant 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 politieoptreden 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.

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 3. Werkwijze klachtbehandeling

Melding

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

Klacht

Onder een klacht wordt verstaan elke melding waarbij Art.1 MN 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 MN 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 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 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 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

- 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 middels 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.

Schematisch weergave werkwijze klachtbehandeling

	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 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. 	<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

		<ul style="list-style-type: none"> • 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 MN 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 	