



MIDDEN NEDERLAND

voor gelijke behandeling  
tegen discriminatie

# JAARRAPPORTAGE MELDINGEN 2017

Gemeenten in provincie Utrecht

# Voorwoord

Voor u ligt de 'Jaarrapportage Meldingen 2017' met informatie over meldingen over discriminatie en ongelijke behandeling in alle gemeenten in de provincie Utrecht. In de rapportage zijn onder hoofdstuk 1 de cijfers opgenomen. Met behulp van tabellen die per gemeente zijn opgesplitst, kunt u de registraties van uw eigen gemeente terugvinden en direct vergelijken met andere gemeenten. Mocht u prijs stellen op meer gedetailleerde cijfers voor specifiek uw gemeente, dan kunt u die opvragen via de onderstaande contactgegevens. In het eerste hoofdstuk is ook een toelichting op de cijfers van 2017 te lezen. Hier wordt ingegaan op duiding van de provinciale cijfers en de rol van Art.1 MN. In hoofdstuk 2 vindt u dan nog de conclusies en aanbevelingen.

Wanneer we kijken naar het aantal meldingen in Midden-Nederland dan zien we dat deze licht zijn gedaald. Van 354 meldingen in 2016 naar 338 meldingen in 2017. Wel zien we dat onze inspanningen om onze naamsbekendheid te vergroten nog steeds zijn vruchten afwerpt door een flinke toename in het aantal informatie- en adviesverzoeken in de afgelopen jaren. In 2017 zijn er in totaal 423 verzoeken binnen gekomen. Wij zijn blij met deze ontwikkeling omdat het betekent dat individuele burgers, maatschappelijke organisaties en overheden beter de weg naar Art.1 MN weten te vinden. Met de verstrekte adviezen kunnen incidenten worden voorkomen en zijn mensen in staat om zelf ongewenste situaties aan te pakken.

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](mailto:info@art1mn.nl) of telefonisch op 030 - 232 86 66.

Met vriendelijke groet,

Mieke Janssen  
directeur Art.1 MN

# Inhoudsopgave

<b>1. Toelichting meldingen</b>	<b>3</b>
1.1 Meldingen bij Art.1 Midden Nederland	5
1.2 Eigen bevindingen	20
1.3 Landelijke onderwerpen	20
1.4 Regionaal Discriminatie Overleg (RDO)	21
1.5 College voor de Rechten van de Mens	21
1.6 Panel Deurbeleid Utrecht	23
<b>2. Informatie- en adviesverzoeken</b>	<b>24</b>
<b>3. Conclusie</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage 1: Uitleg begrippen</b>	<b>27</b>
<b>Bijlage 2: Werkwijze klachtbehandeling</b>	<b>34</b>

# 1. Toelichting meldingen

## Klachtbehandeling

Iedereen die zich gediscrimineerd of ongelijk behandeld voelt, of meent dat dit een ander is overkomen, kan daarvan melding maken bij Art.1 Midden Nederland (Art.1 MN). Melders kunnen van maandag tot en met vrijdag telefonisch contact opnemen. Ook kan er melding worden gedaan via de e-mail, via een klachtenformulier op [art1mn.nl](http://art1mn.nl) of via diverse andere websites zoals [www.discriminatie.nl](http://www.discriminatie.nl). De gezamenlijke antidiscriminatie voorzieningen (ADV's) in Nederland onderhouden 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. Art.1 MN werkt voor alle 26 gemeenten in de provincie Utrecht, dus bellers uit deze gemeenten worden automatisch doorverbonden met Art.1 MN.

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 gemeente waar de cliënt woonachtig is. Tijdens het intakegesprek wordt er geluisterd naar de ervaring van de melder en wordt de situatie doorgenomen. De meest gangbare procedure die daarop volgt, is de hoor- en wederhoorprocedure. De wederpartij wordt in de gelegenheid gesteld te reageren op de discriminatieklacht. Naar aanleiding van het antwoord wordt vervolgens met de cliënt een vervolgtraject besproken. Dat kan bestaan uit een bemiddeling of het starten van diverse andere procedures, zoals bijvoorbeeld ondersteuning bij een klacht politieoptreden of bijstand bij een aangifte. De consulenten discriminatiezaken geven de voorkeur aan bemiddeling boven de juridische aanpak. De melder krijgt in de meeste gevallen dan erkenning voor zijn ervaren discriminatie en de verweerder is het vertrouwen van de melder in de partij niet kwijtgeraakt. Bij andere klachtafhandelingen is er vaak sprake van een 'winnaar' en een 'verliezer' en/of blijft het discriminatiegevoel bestaan. De cliënt bepaalt echter welke weg er bewandeld wordt.

Tot 2018 werden meldingen van discriminatie bijgehouden in het landelijk registratieprogramma LBAnet. Dit systeem was ingericht conform de voorschriften van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK). Sinds 1 januari 2018 worden de meldingen in een nieuw systeem, namelijk ADVnet geregistreerd. Net als in het LBAnet worden in dit systeem vier categorieën onderscheiden: de discriminatiegrond, het maatschappelijk terrein waarop de vermeende discriminatie of ongelijke behandeling heeft plaatsgevonden, de aard van de melding en de wijze van klachtbehandeling. Daarnaast houdt Art.1 MN bij op welke manier een melding is binnengekomen.

## Privacy

Art.1 MN hecht veel belang aan privacy. Momenteel aan de hand van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), maar per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De belangrijkste punten die in acht moeten worden genomen met de inwerkingtreding van de AVG heeft Art.1 MN al in de praktijk gebracht, zoals:

- We hebben een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG functioneert namens het bureau als een contactpersoon met de Autoriteit Persoonsgegevens en informeert de collega's over de naleving van de AVG;
- We hebben een privacybeleid, een beleid over datalekken en een beleid over databeveiliging;
- Klachtbehandelaars mogen voortaan, zonder het te kunnen verantwoorden, geen overbodige privacygevoelige informatie van melders bewaren. Denk hierbij aan de voornaam (initiaal mag wel), leeftijd, huisnummers, ras, leeftijd etc. van melders;
- Er zijn verwerkersovereenkomsten met de verwerker(s) die de digitale dossiers van de melders kan inzien als hij/zij dit wil, ook al heeft de verwerker niets te maken met de dossiers van de melders, hij beschikt immers de mogelijkheid om ze in te zien;
- Melders hebben te allen tijde het recht op informatie over welke gegevens worden bewaard, over de bewaartermijn en over wie de ontvangers zijn van de persoonsgegevens.

## Toelichting op de rapportage

Het Ministerie van BZK heeft de ADV's in februari 2017 laten weten dat gemeenten geen jaarlijkse overzichten meer van het aantal discriminatiemeldingen hoeven aan te leveren. In december 2017 werd dit bericht bevestigd. De wens van BZK is dat er rapportages komen die inzicht geven in discriminatie-ervaringen die bij alle instanties zijn gemeld in de politieregio Midden Nederland (provincie Utrecht, Flevoland en Gooi- en Vechtstreek). De intentie is dat de regionale rapportage naast de cijfers van een ADV ook cijfers van de politie en van het College voor de Rechten van de Mens (het College) bevat. Echter zijn wij niet in het bezit van actuele cijfermatige overzichten van beide instanties. In de jaarrapportage 2016 zijn wij gestart met de nieuwe manier van rapporteren. In 2017 zetten wij de rapportagewijze op dezelfde wijze voort. De tabellen geven een overzicht van discriminatie-incidenten die zich af hebben gespeeld binnen de provincie Utrecht.

Art.1 MN merkt dat landelijke incidenten impact hebben op het aantal meldingen. Het is belangrijk dat burgers zich tot onze organisatie wenden om landelijke (discriminatoire) incidenten te melden. Maar bij een zoektocht naar verklaringen van cijfers uit de provincie Utrecht, vragen deze meldingen een overheersende aandacht en daardoor verdwijnen de andere meldingen naar de marges. Om die reden wordt een splitsing gemaakt tussen meldingen van burgers die zich tot Art.1 MN wenden met een individuele klacht, meldingen

over landelijke incidenten en ‘eigen bevindingen’: incidenten die wij als organisatie in de samenleving waarnemen.

Zoals u in tabel 1 kunt zien, zijn er in heel 2017 geen landelijke kwesties gemeld. Dat houdt in dat elke melding een individuele ervaring betreft.

Art.1 MN neemt deel aan het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO). Over deze casussen uit het zaaksoverzicht wordt afzonderlijk gerapporteerd. Hetzelfde geldt voor zaken die behandeld worden door het Panel Deurbeleid Utrecht.

De toelichting in de volgende hoofdstukken heeft betrekking op de klachten en meldingen die bij Art.1 MN zijn binnengekomen, zonder de eigen bevindingen en de landelijke incidenten. In de voorgaande jaren werden de eigen bevindingen, en voor 2015 ook de landelijke issues van Art.1 MN, wél meegenomen in de cijfers. Het vergelijken van de cijfers uit eerdere jaren is door deze vorm van rapporteren lastig. Toch kiest Art.1 MN voor deze manier. Wij zijn van mening dat u hierdoor beter zicht krijgt op wat er in de provincie Utrecht speelt op het gebied van ongelijke behandeling. Ook worden hiermee dubbeltellingen voorkomen. Het kan namelijk voorkomen dat melders zich tot meerdere organisaties wenden en iedere organisatie dit apart registreert.

## 1.1 Meldingen bij Art.1 Midden Nederland

In 2017 zijn er 338 meldingen van discriminatie bij Art.1 MN geregistreerd. Vergeleken met de twee voorgaande jaren zien wij dat het aantal meldingen in geringe mate terugloopt, behalve in de stad Utrecht. Deze trend zagen wij reeds landelijk voorkomen. Bij Art.1 MN bleven de meldingen relatief gelijk aan de voorgaande jaren. Hetgeen nu dus niet meer het geval is.

Zoals benoemd, is er een splitsing gemaakt tussen burgers die zich rechtstreeks tot Art.1 MN hebben gewend (338), de eigen bevindingen (11) en de landelijke onderwerpen (0). Ook zaken die behandeld zijn door het Panel Deurbeleid Utrecht worden apart geregistreerd (11).

Registraties	2015	2016	2017
Art.1 MN, meldingen/klachten	361	354	338
Art.1 MN, eigen bevindingen	24	21	11
Politie, geregistreeerde discriminatie-incidenten (RDO)			
Panel Deurbeleid Utrecht	8	12	11
Landelijke issues	6	30	0

Tabel 1. Totaal aantal registraties

Art.1 MN neemt deel aan het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO). Het RDO is een overleg tussen politie, het Openbaar Ministerie (OM) en de ADV's over beleid en over individuele strafzaken met een discriminatoir aspect. Vanaf 1 januari 2016 is het RDO volgens de nieuwe politieregio georganiseerd. Dat betekent dat we gezamenlijk overleg hebben waar ook Bureau Gelijke Behandeling Flevoland en het ADV Gooi- en Vechtstreek aan deelnemen. Art.1 MN registreert de zaken afkomstig uit het RDO afzonderlijk. Tijdens het opmaken van de rapportage zijn de cijfers van het RDO nog niet vastgesteld. Art.1 MN is om die reden nog niet in de gelegenheid over de aantallen van discriminatiemeldingen bij de politie te rapporteren. Verderop in de rapportage vindt u een toelichting over de registraties van het RDO.

---

<sup>1</sup> Onder 'eigen bevindingen' valt screening van media, nieuwsberichten over discriminerende situaties of incidenten e.d.

## Geografisch

Gemeente	2015		2016		2017	
	Melder	Voorval	Melder	Voorval	Melder	Voorval
Amersfoort	56	42	29	33	32	33
Baarn	1	2	7	5	1	0
Bunnik	1	1	1	1	3	2
Bunschoten	5	7	2	3	1	0
De Bilt	8	5	4	3	11	7
De Ronde Venen	3	2	2	2	6	5
Eemnes	3	2	0	0	1	0
Houten	8	2	1	4	7	3
IJsselstein	4	1	3	2	3	1
Leusden	8	6	25	4	18	6
Lopik	4	2	2	1	3	1
Montfoort	1	0	2	2	1	1
Nieuwegein	20	20	21	16	11	15
Oudewater	0	0	1	1	0	0
Renswoude	1	1	0	0	1	0
Rhenen	3	1	3	2	0	1
Soest	9	6	3	4	8	6
Stichtse Vecht	7	6	8	4	9	5
Utrecht	141	122	135	139	173	158
Utrechtse Heuvelrug	9	7	8	5	12	9
Veenendaal	20	15	34	18	13	10
Vianen	1	2	8	9	2	0
Wijk bij Duurstede	1	0	4	3	3	3
Woerden	12	9	6	4	4	5
Woudenberg	0	0	2	2	0	0
Zeist	13	14	16	15	11	12
Landelijk	-	16	-	10	0	2
Overig Buitenland	0	1	0	2	1	1
Overig Nederland	13	50	24	51	3	52
Onbekend	9	19	3	9	0	0
<b>Totaal</b>	<b>361</b>	<b>361</b>	<b>354</b>	<b>354</b>	<b>338</b>	<b>338</b>

Tabel 2. Aantal meldingen Art.1 MN exclusief landelijke issues, naar gemeente



In totaal heeft Art.1 MN in 2017 338 ervaringen van discriminatie behandeld. Dit zijn dus meldingen van mensen die zelf een discriminatie-ervaring hadden of getuige waren van discriminatie. Er wordt onderscheid gemaakt tussen inwoners uit een gemeente die een melding van discriminatie doen (in de tabel: Melder) en hoeveel meldingen er worden gedaan over incidenten die in een gemeente hebben plaatsgevonden (in de tabel: Voorval).

In 2017 meldden inwoners van de gemeente Utrecht het vaakst: 173 keer. Een stijging van 38 meldingen ten opzichte van 2016. Een grote factor van betekenis is dat Art.1 MN door de gemeente Utrecht wordt gesubsidieerd om zichtbaar en preventief ondersteunend te zijn voor zowel burgers als organisaties in Utrecht. Hierdoor kunnen we actief werken aan onze naamsbekendheid, ons relatienetwerk en inzicht geven in het werk van Art.1 MN door middel van trainingen aan professionals en andere groepen. Dit uit zich in een stijgende lijn van bereidheid tot melden.

In Amersfoort zien wij deze vertaalslag niet. Ook door de gemeente Amersfoort wordt hiervoor subsidie verleend. Ondanks de actieve benadering van de netwerken door Art.1 MN, zien wij nog geen stijgende lijn in het aantal meldingen.

Sprong Vianen er in 2016 nog uit met het aantal meldingen, in 2017 zijn er helemaal geen discriminatie-incidenten gemeld die zich voordeden in Vianen.

Op het oog lijkt het dat er relatief grote verschillen zijn in de afname van het aantal meldingen van inwoners uit de gemeenten Veenendaal, Leusden en Nieuwegein. De verschillen zijn echter toe te schrijven aan één en dezelfde melder uit de betreffende gemeente die wel of niet actief bezig is met het vinden van vacatures. Als diegene een vacature vindt met discriminatoire eisen, wordt deze naar Art.1 MN doorgezonden ter behandeling. Zo niet, loopt het aantal meldingen terug.

Een stijging van het aantal meldingen is te zien bij de gemeenten De Bilt, De Ronde Venen, Houten, Soest en Utrechtse Heuvelrug.

Als we kijken naar de inwonersaantallen van de gemeenten in de provincie (zie tabel 3), dan zien wij dat er relatief gezien het meest wordt gemeld over incidenten in de gemeente Utrecht. In mindere mate, maar alsnog relatief vaak worden meldingen gedaan over incidenten in Amersfoort, Leusden en Nieuwegein. Over discriminatie in Baarn, Bunschoten, Eemnes, Renswoude, Vianen en Woudenberg is geen enkele melding binnengekomen.

Gemeente	Aantal inwoners	Aantal meldingen			Aantal meldingen per 1.000 inwoners		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017
Amersfoort	154.337	42	33	33	2,72	2,14	2,14
Baarn	24.529	2	5	0	0,82	2,04	0,00
Bunnik	15.156	1	1	2	0,66	0,66	1,32
Bunschoten	21.020	7	3	0	3,33	1,43	0,00
De Bilt	42.754	5	3	7	1,17	0,70	1,64
De Ronde Venen	42.763	2	2	5	0,47	0,47	1,17
Eemnes	8.999	2	0	0	2,22	0,00	0,00
Houten	49.300	2	4	3	0,41	0,81	0,61
IJsselstein	34.208	1	2	1	0,29	0,58	0,29
Leusden	29.677	6	4	6	2,02	1,35	2,02
Lopik	14.208	2	1	1	1,41	0,70	0,70
Montfoort	13.866	0	2	1	0,00	1,44	0,72
Nieuwegein	61.868	20	16	15	3,23	2,59	2,42
Oudewater	10.187	0	1	0	0,00	0,98	0,00
Renswoude	5.101	1	0	0	1,96	0,00	0,00
Rhenen	19.597	1	2	1	0,51	1,02	0,51
Soest	45.874	6	4	6	1,31	0,87	1,31
Stichtse Vecht	64.450	6	4	5	0,93	0,62	0,78
Utrecht	343.038	122	139	158	3,56	4,05	4,61
Utrechtse Heuvelrug	49.035	7	5	9	1,43	1,02	1,84
Veenendaal	64.277	15	18	10	2,33	2,80	1,56
Vianen	19.714	2	9	0	1,01	4,57	0,00
Wijk bij Duurstede	23.502	0	3	3	0,00	1,28	1,28
Woerden	51.513	9	4	5	1,75	0,78	0,97
Woudenberg	12.701	0	2	0	0,00	1,57	0,00
Zeist	62.830	14	15	12	2,23	2,39	1,91

Tabel 3. Aantal meldingen over ervaringen die zich afspeelden in een gemeente en per 10.000 inwoners

## 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 ADV's afgesproken bij te houden op welke discriminatiegrond een melding wordt gemaakt.

	Antisemitisme	Arbeidscontract	Arbeidsduur	Burgerlijke staat	Geslacht	Godsdienst	Handicap/chr.	Leeftijd	Levensovertuiging	Moslimdiscriminatie	Nationaliteit	Politieke gezindheid	Ras	Seksuelegerichtheid	Niet-wettelijk	Onbekend	Totaal
Amersfoort					3	1	7	4		4	2		10		4		35
Baarn																	0
Bunnik						1		1									2
Bunschoten																	0
De Bilt							4	1					1		1		7
De Ronde Venen					2		1	1					1				5
Eemnes																	0
Houten					1	1		1							1		4
IJsselstein											1						1
Leusden					2			1					3	1	1		8
Lopik							1										1
Montfoort											1						1
Nieuwegein							3	3	1				6	1	1		15
Oudewater																	0
Renswoude																	0
Rhenen								1									1
Soest					1		2	2							1		6
Stichtse Vecht							1	2					1			1	5
Utrecht	1			1	26	7	17	23		5	3	5	42	12	20	2	164
Utrechtse Heuvelrug						1	4						2		2		9
Veenendaal						2							7	1			10
Vianen																	0
Wijk bij Duurstede								1					2				3
Woerden					2								2	1	1		6
Woudenberg																	0
Zeist					3	1	4			1			3		1		13
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>14</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>80</b>	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>296</b>

Tabel 4. Aantal klachten/meldingen Art.1 MN, naar grond per gemeente voorval, 2017

In tabel 4 staan de discriminatiegronden waarop de gemelde discriminatie werd ervaren per gemeente. Hiervoor is de gemeente van het voorval gebruikt, niet (noodzakelijk) de woonplaats van de melder. Soms betreft de melding meer dan één discriminatiegrond.

Zoals elk jaar ontvangt Art.1 MN de meeste meldingen op de discriminatiegrond ras. Dit zijn meldingen over iemand afkomst, huidskleur of etniciteit. Toch is het aantal meldingen op deze grond sterk afgenomen t.o.v. 2016. In 2016 werden er 116 meldingen gemaakt op de grond ras. In 2017 waren dit er 80. Er zijn geen harde verklaringen voor de afname. Eerder hadden wij het vermoeden dat dit wellicht te maken had met het gegeven dat racisme minder in de media naar voren kwam. In de tweede helft van 2017 was dit echter niet het geval.

Op de grond leeftijd werd na ras altijd het meest gemeld. Daar is een verandering in gekomen in 2017. Na ras zijn de meeste meldingen gedaan op de discriminatiegrond handicap/chronische ziekte. Dit kan te verklaren zijn door de netwerkcontacten die Art.1 MN heeft aangehaald. De achterban van de verschillende belangenorganisaties leert ons steeds beter kennen. Daarnaast is de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ) met ingang van 14 juni 2016 uitgebreid met het verbod om bij het aanbieden van goederen of diensten onderscheid te maken. Dit is het gevolg van de ratificatie door Nederland van het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (VN-verdrag). Concreet betekent dit dat men nu ook de bescherming van de wet kan inroepen als zij onderscheid ervaren vanwege een beperking bijvoorbeeld bij de supermarkt, de notaris, een pretpark of een verzekeraar. Vóór juni 2016 was dit nog niet mogelijk. Onder andere het College voor de Rechten van de Mens (College) heeft veel aandacht besteed aan de wetswijziging, zodat er bewustwording is bij mensen met een beperking dat zij melding kunnen doen van discriminatie, bijvoorbeeld bij Art.1 MN.

Opvallend is het aantal meldingen op de discriminatiegrond geslacht in 2017 (40) ten opzichte van 2016 (26). In de eerste helft van 2017 berichtten wij reeds dat wij meer discriminatieklachten registreren met betrekking tot zwangerschap dan voorheen. Meldingen hierover werden eerst voornamelijk rechtstreeks bij het College gemeld. In 2017 schakelden burgers ook steeds vaker de ondersteuning in van Art.1 MN. Hier speelt opnieuw de aandacht mee die het College aan het onderwerp heeft gegeven in de media na het [herhalingsonderzoek](#) over zwangerschapsdiscriminatie. Een andere factor van betekenis is dat het College ook steeds vaker melders naar Art.1 MN doorverwijst voor ondersteuning, die zich in eerste instantie tot het College hadden gewend. De laatste, maar een heel andere verklaring voor de stijging op deze grond is dat een horecagelegenheid in Utrecht op een uitgaansavond een erg strikt deurbeleid voerde. Over die bewuste avond, ontving Art.1 MN zeven meldingen op grond van geslacht.

Een stijging is ook te zien bij de grond niet-wettelijke-gronden. In 2016 werden er zestien incidenten op deze grond weggeschreven. In 2017 zijn dat er 33. Bij deze klachten gaat het om ervaren onderscheid waarvoor geen juridische bescherming is. Bijvoorbeeld dat iemand wordt afgewezen omdat die persoon tatoeages heeft. Het hebben van een tatoeage is geen grond waarvoor de gelijkebehandelingswetgeving kan worden ingeroepen.

Een relatief grote afname zien wij in het aantal meldingen op de grond leeftijd. In de regel zijn dat minder meldingen over personeelsadvertenties waarin discriminatoire leeftijdseisen staan benoemd. Er kunnen dusdanig grote verschillen zitten in de cijfers, omdat de meldingen het ene jaar wel en het andere jaar niet worden ingediend door oplettende burgers. Zo kan het zijn dat één persoon het ene jaar twintig vacatures doorstuurt en in het andere jaar geen. Dat heeft uiteraard meteen een groot effect op de aantallen.

## **Maatschappelijk terrein**

Het is interessant om te zien op welk maatschappelijk terrein er discriminatie wordt ervaren (tabel 5). Op de meeste terreinen kan namelijk concreet beleid worden gemaakt of met een doelgroepgerichte aanpak discriminatie worden voorkomen en bestreden. Ook voor deze tabel is gebruik gemaakt van de gemeente van het voorval.

Een jaarlijks terugkerende constatering is dat de meeste meldingen worden gemaakt over ervaringen op de arbeidsmarkt. Jaarlijks is dit ongeveer een derde van het totaal aantal meldingen. In 2017 is dat ook het geval.

Een opvallende stijging zien wij bij het terrein horeca. Een stijging van 15 meldingen ten opzichte van 2016. Echter dat is een vertekend beeld, aangezien van de 25 meldingen er 15 over een uitgaansavond van één horecagelegenheid gingen. Halen wij deze eraf dan is het aantal dus gelijk aan vorig jaar. Wel zien wij een stijging op het terrein collectieve voorzieningen. Als we dit nader bekijken in de kruistabel terrein/discriminatiegrond (tabel 6), zien wij dat er voornamelijk een toename is bij de grond handicap/chronische ziekte. De stijging zou dus kunnen worden verklaard door de recente wetswijziging.

	Arbeidsmarkt	Buurt/wijk	Collectieve voorzieningen	Commerciële dienstverlening	Horeca/amusement	Huisvesting	Media/reclame	Onderwijs	Openbare ruimte	Politie/OM/VD	Privésfeer	Publieke/politieke opinie	Sport	Overig	Onbekend	Totaal
Amersfoort	9	5	3	7	2	1		2		2			2			33
Baarn																0
Bunnik	2															2
Bunschoten																0
De Bilt			2	1			1	2					1			7
De Ronde Venen	3		2													5
Eemnes																0
Houten	2	1														3
IJsselstein			1													1
Leusden	5	1														6
Lopik			1													1
Montfoort			1													1
Nieuwegein	7	1	3				1		1	2						15
Oudewater																0
Renswoude																0
Rhenen	1															1
Soest	3		1			1		1								6
Stichtse Vecht	1			1				1	1				1			5
Utrecht	49	5	17	24	22	7	1	7	4	5	2	8	7			158
Utrechtse Heuvelrug	3			4		1						1				9
Veenendaal	3	1	2			2		1		1						10
Vianen																0
Wijk bij Duurstede	1			2												3
Woerden	1	2	1								1					5
Woudenberg																0
Zeist	4		3	1	1			1		2						12
<b>Totaal</b>	<b>94</b>	<b>16</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>283</b>

Tabel 5. Aantal klachten/meldingen Art.1 MN, naar terrein per gemeente voorval, 2017

	Antisemitisme	Arbeidscontract	Arbeidsduur	Burgerlijke staat	Geslacht	Godsdienst	Handicap/chr.-ziekte	Leeftijd	Levensovertuiging	Moslimdiscriminatie	Nationaliteit	Politieke gezindheid	Ras	Seksuele gerichtheid	Niet-wettelijk	Onbekend	Totaal
Arbeidsmarkt			1		32	8	7	34		5	1	2	33	3	6	1	133
Buurt/wijk	1						1			2			8	2	2		16
Collectieve voorzieningen					3		15	2		1	3		11	1	8		44
Commerciële dienstverlening					2		10	4		1	5	1	13	2	7	1	46
Horeca/amusement					10		1	4					5	2	4		26
Huisvesting			1				1	3					3	1	3		12
Media en reclame	1				2		3	1		1			2		1		11
Onderwijs						4	8						4		1		17
Openbare ruimte						1							3	2		1	7
Politie/OM/VD							2		1	2			6		2		13
Privésfeer					1									2	1		4
Publieke/politieke opinie						2				1		2	5	1	1		12
Sport en recreatie							4	2					4		2		12
Overig																	0
Onbekend/n.v.t.																	0
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>15</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>97</b>	<b>16</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>353</b>

Tabel 6. Aantal klachten/meldingen Art.1 MN, naar grond en terrein, 2017

Minder meldingen worden er gedaan over discriminatie in het onderwijs in combinatie met de grond ras. Ontving Art.1 MN in 2016 nog 24 meldingen op dit terrein. In 2017 nog maar 15. Een verklaring daarvoor is dat het project 'Onderwijs, burgerschap en empowerment' is afgerond. Het project voor migrantenouders werd van 2014 tot en met september 2016 door Art.1 MN uitgevoerd. Helaas kunnen wij dan ook voorzichtig de conclusie trekken dat als er geen aandacht voor het thema is, de meldingsbereidheid onder de doelgroep weer af lijkt te nemen.

Vier van de twaalf melders die een discriminatieklacht op het terrein politie/OM/VD hebben ingediend deden dit omdat zij ervoeren dat de politie hen etnisch profileerde. Art.1 MN heeft twee melders doorverwezen naar een advocaat, één melder ondersteund met brieven richting de politie en één melder uitleg gegeven over de bevoegdheden van de marechaussee.

## Aard van de discriminatie

Art.1 MN registreert de aard van de meldingen. Wanneer er sprake is van 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'<sup>2</sup>.

De meeste meldingen worden geregistreerd als een omstreden behandeling (233). Bijvoorbeeld wanneer iemand wordt afgewezen voor een stageplek vanwege het dragen van een hoofddoek of wanneer iemand vanwege een lichamelijke beperking geen toegang heeft tot het openbaar vervoer. Er zijn 61 meldingen geregistreerd als vijandige bejegening. Hieronder vallen naast belediging ook uitschelden en bekladdingen. De ernstigere vormen van discriminatie zijn bedreiging en geweld. Dit wordt bij Art.1 MN slechts minimaal gemeld. Meestal gaan burgers bij dergelijke ervaringen rechtstreeks naar de politie.

	Bedreiging	Geweld	Omstreden behandeling	Vijandige bejegening	Overig	Onbekend/n.v.t.	Totaal
Amersfoort		1	26	7			34
Baarn							0
Bunnik			2				2
Bunschoten							0
De Bilt			6	1			7
De Ronde Venen			4	1			5
Eemnes							0
Houten			2	1			3
IJsselstein			1				1
Leusden			5	1			6
Lopik			1				1
Montfoort			1				1
Nieuwegein			12	5			17
Oudewater							0
Renswoude							0
Rhenen			1				1
Soest			6				6
Stichtse Vecht			5	2			7
Utrecht		1	128	36			165
Utrechtse Heuvelrug			9				9
Veenendaal	1		8	1			10
Vianen							0
Wijk bij Duurstede			3	1			4
Woerden			2	3			5
Woudenberg							0
Zeist			11	2			13
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>233</b>	<b>61</b>			<b>297</b>

Tabel 7. Aantal klachten/meldingen Art.1 MN, naar aard per gemeente voorval, 2017

<sup>2</sup> Nadere uitleg van deze begrippen vindt u in Bijlage 1: Begrippenlijst



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

- Melders weten vaak niet wat hun mogelijkheden zijn wanneer zij ongelijk worden behandeld. Als men hierover informatie zoekt, is Art.1 MN makkelijk te vinden als instantie die informatie en hulp biedt.
- Voorvallen van omstreden behandeling blijven relatief vaker in vermoedens hangen; in dat geval betreft het een vermoeden of gevoel van discriminatie. Ook als 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 antidiscriminatie voorziening.
- Men zoekt bij ernstige vormen van discriminatie (uitschelden, bedreiging of geweld), eerder de politie op dan Art.1 MN, omdat dergelijke voorvallen als heftiger worden ervaren en beter strafrechtelijk kunnen worden aangepakt.

## Aard versus grond

	Antisemitisme	Arbeidscontract	Arbeidsduur	Burgerlijke staat	Geslacht	Godsdienst	Handicap/chr.:ziekte	Leeftijd	Levensovertuiging	Moslimdiscriminatie	Nationaliteit	Politieke gezindheid	Ras	Seksuele gerichtheid	Niet-wettelijk	Onbekend	Totaal
Bedreiging													1				1
Geweld													1		1		2
Omstreden behandeling			1	1	47	12	45	50	1	10	9	3	69	7	33	3	291
Vijandige bejegening	2				3	3	8			4		2	36	10	5	1	74
Onbekend/ n.v.t.																	0
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>15</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>107</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>368</b>

Tabel 8. Aantal meldingen Art.1 MN, naar grond en aard, 2017

Een jaarlijks terugkerend fenomeen is dat bij de meeste discriminatiegronden omstreden behandeling vaker voorkomt dan vijandige bejegening. De gronden antisemitisme en seksuele gerichtheid zijn uitzonderingen. Meldingen die te maken hebben met antisemitisme of discriminatie wegens seksuele gerichtheid worden vaker weggeschreven bij vijandige bejegening, bedreiging of geweld. In 2017 is dat ook het geval. De grond moslimdiscriminatie leek in 2016 ook die kant op te gaan, maar daar is in deze rapportageperiode geen sprake van.

## Terrein versus Aard

Op de meeste terreinen ervaart men de discriminatie vaker als een omstreden behandeling dan een vijandige bejegening. Enkele terreinen zijn een uitzondering daarop, namelijk: buurt/wijk (voornamelijk burenruzies), openbare ruimte (wanneer men -vaak door een onbekende- wordt beledigd op straat) en in de privésfeer (vaak familieruzies). Daarnaast kan men een bepaalde opvatting van een publiek figuur of maatschappelijke ontwikkeling als beledigend ervaren. Dit wordt weggeschreven onder publieke/politieke opinie.

	Bedreiging	Geweld	Omstreden behandeling	Vijandige bejegening	Overig	Onbekend/n.v.t.	Totaal
Arbeidsmarkt			124	10			134
Buurt/wijk	1		3	13			17
Collectieve voorzieningen			40	5			45
Commerciële dienstverlening			39	9			48
Horeca/ amusement			25	2			27
Huisvesting			12				12
Media en reclame			5	6			11
Onderwijs		1	15	3			19
Openbare ruimte			1	7			8
Politie/OM/VD		1	11	3			15
Privésfeer			1	4			5
Publieke/ politieke opinie			5	8			13
Sport en recreatie			10	4			14
Overig							
Onbekend/ n.v.t.							
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>291</b>	<b>74</b>			<b>368</b>

Tabel 9. Aantal klachten/meldingen Art.1 MN, naar aard en terrein, 2017

De twee meldingen met betrekking tot geweld gaan over geweld bij een arrestatie en over een school die niet voldoende gedaan zou hebben aan een incident tussen leerlingen. De bedreiging vond plaats tijdens een burenruzie.

## Klachtbehandeling

Van elk dossier wordt bijgehouden hoe de melding is afgehandeld. Bij het behandelen van een melding wordt er samen met de melder gekeken naar welke acties wenselijk én haalbaar zijn. Dit hangt sterk af van het type klacht en de wensen en verwachtingen van de melder.

Klachtbehandeling	2015	2016	2017
Registratie	92	93	77
Advies / informatie	143	121	151
Beïnvloeding beleid	15	32	38
Bemiddeling	68	77	29
Bijstaan in procedures	10	6	11
Doorverwijzing	27	24	32
<b>Totaal</b>	<b>355</b>	<b>353</b>	<b>338</b>

Tabel 10. Aantal meldingen Art.1 MN, naar klachtbehandeling

In 23% van de gevallen is de melding alleen ter registratie opgenomen. Mensen willen bijvoorbeeld het incident alleen melden om inzicht te geven in de omvang van discriminatie. Tijdens trainingen benadrukt Art.1 MN hiervan het belang. Het kan ook zijn dat de melder het niet nodig vindt dat er verdere actie ondernomen wordt. Daarnaast komt het voor dat de melder onjuiste gegevens heeft achtergelaten of dat we geen contact (meer) met de melder kunnen krijgen.

Een forse afname zien wij in het aantal bemiddelingen. Art.1 MN heeft de voorkeur voor bemiddeling als aanpak van klachtbehandeling. In de gevallen waar er geen sprake is van juridische discriminatie wordt onderzocht of deze wijze van klachtbehandeling toch ingezet kan worden. De melder ervaart de discriminatie namelijk wel. De andere partij heeft er tevens baat bij om op de hoogte te zijn van de discriminatie-ervaring om bijvoorbeeld de relatie en het vertrouwen in de organisatie goed te houden. In 2017 komt deze wijze van klachtbehandeling minder vaak voor dan in eerdere jaren. In plaats daarvan zijn melders vaker zelf aan de slag gegaan met hun melding nadat ze van ons informatie of inhoudelijk advies hebben gehad. We zien dit als een positieve ontwikkeling.

Positief dat het aantal adviezen aanzienlijk gestegen is. Bijvoorbeeld over wetgeving of hoe de melder zelfstandig de situatie kan oplossen. Ook zijn melders vaker bijgestaan in een procedure. Als een melder wordt bijgestaan in een procedure, vertegenwoordigt de discriminatieconsulent de cliënt bijvoorbeeld in een procedure bij het College of is de melder ondersteund bij een klacht politieoptreden.<sup>3</sup> Ook bij interne klachtenprocedures bieden de consulenten hulp.

<sup>3</sup> 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

## Wijze van melden

Wijze van melden	2015	2016	2017
Telefonisch	126	91	96
<a href="http://www.artmiddennederland.nl">www.artmiddennederland.nl</a>	33	31	68
<a href="http://www.discriminatie.nl">www.discriminatie.nl</a>	90	79	69
E-mail	51	78	58
Schriftelijk / fax	1		2
Doorverwijzing	40	49	30
Gemeentelijk loket	6	8	5
Discriminatie app	7		1
Behandeld door ander ADV	4	17	1
Outreaching	3	1	8
<b>Totaal</b>	<b>361</b>	<b>354</b>	<b>338</b>

Tabel 11. Aantal meldingen Art.1 MN, naar wijze van melden

De meeste meldingen bereiken ons via één van de digitale wegen. Er komen relatief veel meldingen via onze eigen website binnen (68). Dankzij de landelijke site [www.discriminatie.nl](http://www.discriminatie.nl) komt een groot aantal melders uit de provincie Utrecht die wellicht niet bekend zijn met Art.1 MN, wel bij ons terecht. Via de ingevoerde postcode komt de melder namelijk automatisch bij het ADV uit dat werkzaam is voor de plaats waar de melder woont.

96 melders kozen er in 2017 voor om hun verhaal telefonisch aan de klachtenconsulenten voor te leggen en dertig keer is er door een andere organisatie naar ons doorverwezen. Dit gebeurt vaak door een ander antidiscriminatiebureau, maar ook door bijvoorbeeld het College, COC Midden-Nederland, Sociaal Raadslieden, buurtteams of het Juridisch Loket.

In het schema is te zien dat er slechts één melding door een ander ADV is behandeld. Dat houdt in dat de melder in het werkgebied van de andere ADV woont, maar het voorval zich in het Utrechtse heeft voorgedaan. Art.1 MN weet dat dit er meer moeten zijn dan die ene melding, echter deze cijfers zijn ons niet aangeleverd door de andere ADV's waardoor wij er niet over kunnen rapporteren.

## 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 *niet* 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 en adviserende rol van Art.1 MN, worden vaak oplossingen bereikt zonder dat er feitelijk is vastgesteld of er sprake was van discriminatie. De meldingen die wij ontvangen zijn niet de werkelijke weergave van alle discriminatie-ervaringen. Zoals uit

---

fouten. Het komt voor dat partijen verschillende visies hebben op de situatie. 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.

onderzoeken<sup>4</sup> blijkt is er sprake van een onderrapportage. Er wordt verwacht dat slechts één op de tien mensen die discriminatie ervaart, een melding doet.

Een man meldde zich bij Art.1 MN. Vanwege zijn beperking heeft hij een aangepaste fiets. Hij ondervond telkens problemen met het stallen van zijn fiets bij een bepaalde fietsenstalling. Ondanks dat nergens in het reglement stond dat hij zijn fiets niet mocht stallen, werd dit wel telkens door de medewerkers van de fietsenstalling beweerd. De man moest telkens hemel en aarde bewegen om alsnog zijn fiets gestald te krijgen.

Art.1 MN stuurde namens de man zijn discriminatieklacht op naar de fietsenstalling. De manager reageerde laat, maar bevredigend. De manager stelde dat het absoluut niet de bedoeling is dat mensen met aangepaste fietsen wegens een beperking worden geweigerd de fiets te stallen. De manager heeft dit nogmaals duidelijk gemaakt onder zijn personeel en biedt zijn excuus aan voor wat er is voorgevallen.

De melder is tevreden met het resultaat.

## 1.2 Eigen bevindingen

Art.1 MN registreert ook berichten uit de media waar een discriminatie-aspect aanwezig is. Dit noemen wij de eigen bevindingen. In 2017 zijn er elf registraties op eigen bevindingen gedaan. De eigen bevindingen zijn in 2017 zeer divers van aard. In 2016 hadden meerdere eigen bevindingen dezelfde strekking (bijvoorbeeld berichten over vluchtelingen, of de ophef rondom Sylvana Simons). In 2017 is dat niet het geval. De eigen bevindingen staan meer op zichzelf.

De onderwerpen lopen erg uiteen, zoals: een medewerker van een homokroeg die bij een bushalte is geslagen (vermoedelijk wegens seksuele geaardheid). Een ander voorbeeld is een poster bij een winkel waarop staat dat een PVV-stemmer niet welkom is in de winkel. Weer een ander voorbeeld is een krantenbericht dat er discriminatoire beledigingen zijn geuit tijdens een voetbalwedstrijd van een amateurclub of bijvoorbeeld een raam van een woning is beklad met de tekst: Geen Moslims.

## 1.3 Landelijke onderwerpen

In eerdere jaren ontving Art.1 MN geregeld meldingen over landelijke onderwerpen die ook burgers uit de provincie Utrecht bezig houden. Voorbeelden daarvan zijn meldingen over de komst van vluchtelingen, zwarte piet of bijvoorbeeld als een politicus een uitspraak doet in de media waar mensen zich aan storen. In 2017 zijn er echter geen meldingen over

---

<sup>4</sup> Bron: Ervaren discriminatie in Nederland, Sociaal Cultureel Planbureau (2014).

landelijke onderwerpen bij Art.1 MN binnen gekomen. Wij vermoeden dat mensen andere platforms gebruiken waar zij de klacht of mening kunnen ventileren, bijvoorbeeld sociale media.

## 1.4 Regionaal Discriminatie Overleg (RDO)

Art.1 MN is één van de deelnemers aan het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO), naast de politie, het Openbaar Ministerie, en de ADV's Flevoland en Gooi en Vechtstreek. Naast strategisch overleg houdt het RDO zich in een zaaksoverleg bezig met bespreking van meldingen van discriminatie met een mogelijk strafrechtelijke component. Tijdens het RDO bespreken we de behandeling en verloop van de meldingen en aangiften. Ook worden trends en ontwikkelingen in de regio's besproken, en worden we op de hoogte gesteld van relevante ontwikkelingen bij de politie en OM. In 2017 zijn er nieuwe samenwerkingsafspraken strafrechtelijke aanpak van discriminatie tussen ADV's, politie en OM gemaakt, dit heeft geresulteerd in een Landelijk Convenant dat op 15 mei door alle partijen is ondertekend. Het RDO is in 2017 drie keer bij elkaar gekomen. Tijdens het opmaken van deze rapportage zijn de cijfers van het RDO nog niet vastgesteld. Art.1 MN is om die reden nog niet in de gelegenheid over de aantallen van discriminatiemeldingen bij de politie te rapporteren.

Een zwangere vrouw meldde zich bij Art.1 MN. Haar werkgever had besloten om haar contract niet te verlengen nadat zij bekend had gemaakt dat ze zwanger is. Voordat haar zwangerschap bekend was mocht zij vaak zelfstandig werken en kreeg zij gedurende haar werkperiode meer verantwoordelijkheid, wat deed vermoeden dat men tevreden was over haar werk. Voordat haar contractbespreking plaats zou vinden had men door laten schemeren dat haar contract zou worden verlengd. Tijdens haar contractbespreking gaf zij aan zwanger te zijn waarop haar werkgever aangaf dat dit de zaken deed veranderen. Even later kreeg zij een e-mail met de mededeling dat er gekozen was om met iemand anders verder te gaan en haar contract niet te verlengen.

Art.1 MN heeft de vrouw geassisteerd bij haar communicatie met haar werkgever en aangegeven dat hier sprake is van zwangerschapsdiscriminatie. De vrouw heeft haar positie teruggekregen met een contractverlenging, daarnaast heeft ze ook officiële excuses aangeboden gekregen van de directeur van de branchevereniging.

## 1.5 College voor de Rechten van de Mens

In 2017 heeft Art.1 MN twee zaken bij het College voorgelegd. Eén zaak betrof een verzoek op het terrein commerciële dienstverlening en één op het terrein arbeid. In beide zaken werden de cliënten van Art.1 MN in het gelijk gesteld. Hieronder volgt een korte omschrijving van de zaken. Wilt u meer over de zaak lezen, ga dan naar het oordeel op de site van het College, te vinden in de voetnoten.

- Mijnheer S. wil met spoed een bouwkundig rapport laten opmaken voor een pand dat hij op het oog heeft. Hij dient daarvoor een verzoek in bij Schippers Bouwconsult. Na het uitblijven van elke reactie en herhaaldelijke verzoeken tot contact, beklagt de heer S. zich bij het bedrijf. Enkele dagen later volgt er een telefoongesprek met de bouwkundig inspecteur. Deze zegt verrast te zijn dat de heer S. zo goed Nederlands spreekt. Op basis van het e-mailadres van de heer S. (deze verwijst naar een Turkse afkomst), had de inspecteur dit niet verwacht. De heer S. vermoedt dat Schippers Bouwconsult zijn aanvraag bewust vertraagd heeft behandeld vanwege zijn afkomst. De heer S. meldt zich bij Art.1 MN. Art.1 MN verzoekt Schippers Bouwconsult om de discriminatieklacht van de heer S. te onderzoeken. Ondanks herhaaldelijke brieven naar Schippers Bouwconsult, blijft elke reactie uit. De heer S. besluit een verzoek in te dienen bij het College en vraagt het College te beoordelen of Schippers Bouwconsult verboden onderscheid op grond van ras heeft gemaakt door de klacht van de heer S. onzorgvuldig te behandelen. Het College oordeelt dat Schippers Bouwconsult zich niet aan de verplichting heeft gehouden om een discriminatieklacht zorgvuldig te onderzoeken en dat Schippers Bouwconsult daarmee verboden onderscheid maakt op grond van ras.<sup>5</sup>
- Een vrouw meldt zich bij Art.1 MN. De vrouw is van mening dat OnlyHuman (een recruitment bureau) haar heeft gediscrimineerd door haar contract op te zeggen tijdens de proeftijd wegens de gevolgen van haar zwangerschap. In een brief die de vrouw van OnlyHuman ontvangt, geeft het bureau aan dat de te verwachten afwezigheid van de vrouw, wegens haar zwangerschapsverlof, één van de redenen is geweest om het contract tijdens de proeftijd te beëindigen. Daarnaast is ook aangegeven dat er twijfels waren over het functioneren van de vrouw. De vrouw betwist dit en zegt nooit te zijn aangesproken op haar functioneren. De vrouw start samen met Art.1 MN een Collegezaak. Het College is van mening dat bij het beëindigen van het contract ook overwegingen zijn gedaan die betrekking hadden tot de zwangerschap, het verlof en het aanstaande moederschap van de vrouw. Daarnaast zegt het College dat het niet aannemelijk is dat het bureau na een aantal weken kon vaststellen dat de vrouw minder goed functioneerde dan aan het begin van de arbeidsverhouding kon worden verwacht. Het College oordeelt dat OnlyHuman verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van geslacht (onderscheid vanwege de zwanger- en/of moederschap wordt in de gelijkebehandelingswetgeving gelijkgesteld als onderscheid op grond van geslacht).<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Oordeel College: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2017-22/detail>

<sup>6</sup> Oordeel College: <https://mensenrechten.nl/publicaties/oordelen/2017-71/detail>

## 1.6 Panel Deurbeleid Utrecht

Bij het Panel Deurbeleid Utrecht zijn in 2017 elf meldingen binnen gekomen over onterechte weigeringen in de horeca. Bij drie meldingen was het voor de melder niet duidelijk waarom hij werd geweigerd. Twee melders gaven aan dat zij werden geweigerd omdat zij met een te grote groep mannen waren. Twee melders zeiden dat hun afkomst een rol speelde voor de weigering. Eén melder zei dat zijn beperking de reden was voor de weigering. Eén melder gaf aan dat hij niet naar binnen mocht, omdat hij de naam van de dj niet kende. Eén melder liep tijdens het uitgaan de horecagelegenheid uit, maar kwam niet meer naar binnen, omdat de melder te veel gedronken zou hebben.



## 2. Informatie- en adviesverzoeken

Art.1 MN heeft als wettelijke taak om te fungeren als meldloket voor discriminatie en om de binnengekomen meldingen te behandelen. De afgelopen jaren is het belang van preventieve werkzaamheden op het gebied van anti-discriminatie echter steeds duidelijker geworden. Met name de gemeenten Amersfoort en Utrecht maken hier gebruik van en bieden ruimte om de expertise van Art.1 MN in te zetten in bijvoorbeeld gastlessen in het onderwijs en trainingen voor professionals in onder andere de hulpverlening. Art.1 MN merkte echter ook bij beleidsambtenaren in de andere gemeenten dat het belang van het voorkomen van discriminatie als minstens net zo belangrijk wordt gezien als haar functie als meldloket.

Gemeente	
Amersfoort	20
Baarn	1
Bunnik	0
Bunschoten	0
De Bilt	2
De Ronde Venen	0
Eemnes	1
Houten	3
IJsselstein	1
Leusden	1
Lopik	0
Montfoort	0
Nieuwegein	6
Oudewater	0
Renswoude	0
Rhenen	0
Soest	0
Stichtse Vecht	0
Utrecht	182
Utrechtse Heuvelrug	4
Veenendaal	2
Vianen	1
Wijk bij Duurstede	0
Woerden	0
Woudenberg	0
Zeist	5
Overig buitenland	5
Overig Nederland	173
Onbekend	16
<b>Totaal</b>	<b>423</b>

Tabel 12. Aantal verzoeken per gemeente

Om die reden registreren wij naast onze meldingen ook alle verzoeken om advies en informatie die binnenkomen. Dit biedt meer inzicht in de breedte van de werkzaamheden van Art.1 MN.

Aanvrager	
Gemeente	70
Welzijnswerk	24
Ander ADB	79
Politie	3
Belangenorganisatie	69
Student	22
School/docent	13
Particulier	51
Onderzoeker	20
Pers	21
Het College	9
Politiek	8
Anders	34
Onbekend	0
<b>Totaal</b>	<b>423</b>

Tabel 13. Welke aanvragers hebben een verzoek gedaan

Doel informatie	
Aanpak klacht/probleem	97
Studieopdracht	18
Advies/informatie	5
Cijfers	4
Project	13
Beleidsbeïnvloeding	50
Toelichting	23
Onderzoek	35
Belangenbehartiging	42
Anders / overig	136
NVT	0
<b>Totaal</b>	<b>423</b>

Tabel 14. Doel van de informatie van het verzoek

Beleidsterrein	
Arbeid	80
Buurt	7
Collectieve voorzieningen	10
Commerciële dienstverlening	20
Horeca	7
Huisvesting	5
Media	7
Openbare ruimte	14
Onderwijs	24
Anders	21
Politie/OM	6
Privésfeer	1
Publieke/politieke opinie	7
Sport/recreatie	10
Onbekend	0
NVT	89
Alle terreinen	115
<b>Totaal</b>	<b>423</b>

Tabel 15. Beleidsterrein per verzoek

Discriminatiegrond	
Alle gronden	90
Antisemitisme	6
Anti-islam	10
Burgerlijke staat	1
Geslacht	32
Godsdienst	13
Handicap/chronische ziekte	34
Ras	68
Leeftijd	10
Levensovertuiging	2
Nationaliteit	4
NVT	117
Politieke overtuiging	4
Seksuele gerichtheid	42
Niet-wettelijke grond	3
Anders	0
Onbekend	0
Arbeidsduur/-contract	0
<b>Totaal</b>	<b>436</b>

Tabel 16. Discriminatiegrond per verzoek

### 3. Conclusie

In 2017 zijn slechts enkele opvallende verschuivingen in de cijfers te zien ten opzichte van 2016.

In Utrecht zien wij een stijging van het aantal meldingen. Art.1 MN investeert in Utrecht veel aan de naamsbekendheid en positionering. Dat werpt zijn vruchten af.

In 2017 is er vaker melding gedaan op de grond handicap/chronische ziekte. Vaak in combinatie met het terrein collectieve voorzieningen. De wijziging in de gelijkebehandelingswetgeving, die mensen met een beperking meer bescherming biedt tegen ongelijke behandeling, heeft naar verwachting tot de stijging geleid.

Ook op de grond geslacht is vaker gemeld. Daarbij speelt het horeca-incident waarover werd gesproken onder het kopje 'Maatschappelijk terrein' een grote rol. Los daarvan heeft Art.1 MN profijt gehad van de campagnes die het College uitzet rondom de genoemde discriminatiegronden. Het maakt burgers bewust dat ongelijke behandeling bij bijvoorbeeld zwangerschap niet is toegestaan en zet ze in beweging iets met de ervaring te doen. Daarbij wijst het College burgers ook op de mogelijkheid zich bij te laten staan door een ADV als Art.1 MN.

Het aantal meldingen op het gebied van onderwijs loopt terug. Wij verklaren deze ontwikkeling aan het gegeven dat een project voor migrantenouders rondom discriminatie in het onderwijs is geëindigd. Helaas lijkt het erop dat als Art.1 MN niet continue in contact staat met de doelgroep en betrokken is bij het thema, de meldingsbereidheid ook terugloopt.

Opvallend is dat er helemaal geen meldingen zijn binnengekomen over landelijke onderwerpen. Discriminatie komt toch nog geregeld voor in de media, maar burgers lijken in 2017 niet de noodzaak te voelen hierover een melding in te dienen bij Art.1 MN. Wij vermoeden dat andere platforms, zoals sociale media, de voorkeur genieten.

Tijdens de halfjaarrapportage berichtten wij nog dat er maar 2 meldingen waren ingediend bij het Panel Deurbeleid Utrecht. Na onderzoek, bleek dat een ICT-probleem er voor zorgde dat de meldingen niet goed door werden gezonden. Dat probleem is nu opgelost. Bij het Panel Deurbeleid zijn in 2017 elf meldingen binnengekomen.

# 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 lichaamsgewicht<sup>7</sup>, 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 bureaus, waarbij discriminatie een rol speelt. Vaak is niet duidelijk of discriminatie de oorzaak of het gevolg is van het conflict tussen de bureaus. 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 overheids-handelen (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

---

<sup>7</sup>Extreme 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 uitingsvorm 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 zondig 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
<b>Registratie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreren van melding en het geven van een korte reactie ( telefonisch of per e-mail)</li> <li>• Registratie van meldingen van derden om op basis daarvan een beeld te verschaffen van discriminatie in de regio.</li> <li>• Registratie van voorvallen van discriminatie op basis van eigen screening media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wens van cliënt om een voorval te registreren en verder geen actie te ondernemen</li> <li>• Meldingen van derden</li> </ul>
<b>Advies/informatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeren over wetgeving, adviseren om eigen handelen, het bieden van een luisterend oor, morele ondersteuning en empowerment.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschatting voorval, advies eigen handelen, informatie over wettelijke mogelijkheden en procedures voor cliënten.</li> <li>• Brieven voor eigen handelen opstellen</li> <li>• Zelfredzaamheid van cliënt vergroten</li> </ul>
<b>Beïnvloeding beleid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Streven naar verandering van beleid van wederpartij</li> <li>• Adviezen voor preventief beleid aan overheden, instellingen of bedrijven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief naar wederpartij met advies voor aanpassing beleid</li> <li>• Informatiebrief naar bedrijven m.b.t. hun werving- en selectiebeleid</li> </ul>
<b>Bemiddeling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachtenconsulent informeert cliënt en wederpartij over schriftelijk contact.</li> <li>• Klachtenconsulent organiseert een gesprek tussen beiden partijen.</li> </ul>

<b>Bijstaan in procedures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding en/of vertegenwoordigen van cliënt bij geschillen bij diverse instanties</li> <li>• Zelfstandig procedure voeren waar de cliënt als getuige optreedt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure bij CRM</li> <li>• Procedure bij een Scheidsgerecht</li> <li>• Klacht politieoptreden</li> <li>• Aangifte van discriminatie</li> <li>• Procedure bij Nationale Ombudsman</li> </ul>
<b>Doorverwijzing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien sprake is van (feitelijk of ervaren) discriminatie en de cliënt woonachtig is in het werkgebied van een andere ADV.</li> <li>• Indien blijkt dat er geen sprake van discriminatie is, wordt cliënt doorverwezen naar een andere instantie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gericht doorverwijzing cliënt naar het juiste ADV adres</li> <li>• Gericht doorverwijzing cliënt naar: advocaat, rechtsbijstand, juridisch loket, maatschappelijk werk, ombudsman, vluchtelingenwerk, vertrouwenspersoon etc.</li> </ul>
<b>Eigen onderzoek ADV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktijktesten</li> <li>• Eigen screening van personeelsadvertentie (tot 2012)</li> <li>• Interviews met of enquêtes onder doelgroepen</li> </ul>
<b>Overig</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valt niet onder een van bovengenoemde wijze klachtbehandeling</li> </ul>	