

## **Kerncijfers 2012-2014**

Landelijk overzicht van klachten en meldingen over discriminatie, geregistreerd bij de antidiscriminatievoorzieningen.

## **Tekst en samenstelling**

Wies Dinsbach (zelfstandig onderzoeker)

Jessica Silversmith (Stichting Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam)

Erik Schaap (Bureau Discriminatiezaken Zaanstreek/Waterland)

Rita Schriemer (RADAR)

## **Uitgave**

Landelijke Brancheorganisatie van Antidiscriminatiebureaus (LBA) en Samenwerkende Antidiscriminatievoorzieningen Nederland (SAN)

Leeuwarden/Nijmegen/Amsterdam, 21 maart 2015

# Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	2
2. Omvang .....	4
3. Discriminatiegronden .....	6
4. Aard .....	18
5. Maatschappelijke terreinen .....	22
Samenvatting .....	36
Bijlage 1: Adressenlijst antidiscriminatievoorzieningen .....	37
Bijlage 2: Wettelijk kader .....	43
Bijlage 3: Klachtenbehandeling .....	45

# 1. Inleiding

De Kerncijfers-rapportage is een landelijk overzicht van klachten en meldingen over discriminatie, die door de antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) in Nederland zijn geregistreerd.<sup>1</sup> Naast informatie over de registraties in 2014, bevat deze *Kerncijfers 2014* de totaalcijfers in de periode 2010-2014, uitgesplitst per discriminatiegrond en per maatschappelijk terrein.<sup>2</sup>

De Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen uit 2009 verplicht gemeenten hun inwoners toegang te bieden tot een ADV. Inwoners kunnen bij een ADV terecht voor onafhankelijk advies en ondersteuning bij klachten over discriminatie. Daarnaast registreert de voorziening de gemelde discriminatie-ervaringen en rapporteert daarover. Naast de voor gemeenten wettelijk vastgelegde taken van klachtbehandeling en registratie richten veel ADV's zich ook op voorlichting over en preventie van discriminatie.

Deze rapportage geeft een beeld van de omvang en aard van registraties van ADV's die zijn aangesloten bij de Landelijke Brancheorganisatie van Antidiscriminatiebureaus (LBA) of bij de Samenwerkende Antidiscriminatievoorzieningen Nederland (SAN). Enkele kleinere ADV's zijn niet aangesloten bij deze twee koepelorganisaties. Hun registraties zijn in deze rapportage buiten beschouwing gebleven. Naast een beknopte cijfermatige weergave omvat deze rapportage enkele voorbeelden van klachten en meldingen die de ADV's in 2014 ontvingen.

Het in kaart brengen van de aard en de omvang van discriminatieklachten biedt aanknopingspunten om discriminatieproblematiek tegen te gaan. Dit jaaroverzicht is een waardevolle aanvulling op andere gegevensbronnen over discriminatie in Nederland, zoals enquêtes over discriminatie-ervaringen en gegevens van de politie. Om een goed beeld te krijgen van discriminatie in Nederland is het aan te bevelen om onderzoeksgegevens van diverse bronnen te combineren.<sup>3</sup>

## *Discriminatie*

Discriminatie is het ongeoorloofd onderscheid maken tussen mensen en groepen op basis van kenmerken die in een specifieke situatie niet van belang zijn, zoals ras, seksuele gerichtheid, handicap en leeftijd. Dit is de 'werkdefinitie' van discriminatie die ADV's hanteren. Discriminatie is opgenomen in het Wetboek van Strafrecht als overtreding en als misdrijf.<sup>4</sup> Daarnaast is er een aantal wetten in het burgerlijk recht die ongelijke behandeling verbieden, waarvan de Algemene Wet Gelijke Behandeling uit 1994 de belangrijkste is. In Bijlage 2 staat het wettelijke kader uitgelegd.

## *Klachten over discriminatie*

ADV's registreren klachten en meldingen over discriminatie. Dat kunnen ook meldingen zijn van waargenomen discriminatie, waarbij de discriminatie niet gericht is op de melder zelf, bijvoorbeeld een melding van een getuige of een belangenbehartiger. De ervaringen

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 2 voor een overzicht van de ADV's die cijfers aangeleverd hebben.

<sup>2</sup> De laatst verschenen rapportage is *Kerncijfers 2011*. Over de jaren 2012 en 2013 is geen afzonderlijk *Kerncijfers* rapport verschenen.

<sup>3</sup> Zie voor een overzicht de *Literatuurlijst van rapportages over discriminatie in Nederland* op de website van Art.1. Deze wordt jaarlijks geupdate. Zie ook Dinsbach & Van Bon (2012) *Gegevens en informatie over discriminatie: Onderzoeksmethodes en beschikbare bronnen in Nederland*. Rotterdam: Art.1.

<sup>4</sup> Art.90quater van het Wetboek van Strafrecht definieert discriminatie als volgt: "Elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt teniet gedaan of aangetast."

van melders zijn niet altijd daadwerkelijke discriminatie – of in elk geval niet in juridische zin (zie Bijlage 3 Klachtenbehandeling). Het grootste deel van de geregistreerde gevallen dat de ADV's bereikt, wordt niet formeel door een bevoegde instantie zoals het College van de Rechten van de Mens (CRM) of de rechtbank getoetst aan de gelijkebehandelingswetgeving of het strafrecht. In deze rapportage worden klachten en meldingen kortweg aangeduid als 'klachten'.

Uit onderzoek blijkt dat veel discriminatie-incidenten nergens worden gemeld en daardoor buiten de registraties blijven.<sup>5</sup> Mensen zien om meerdere redenen af van melden; omdat ze denken dat melden niet helpt, ze bang zijn voor de gevolgen, eraan twijfelen of het 'echt' discriminatie is, er geen aandacht aan willen besteden of het niet belangrijk genoeg vinden om te melden. Soms weten mensen ook niet waar ze discriminatie kunnen melden. Vanwege deze onderrapportage tonen de gegevens over geregistreerde discriminatieklachten dan ook niet de totale omvang van het fenomeen. Daarnaast is het onbekend in hoeverre de discriminatievoorvallen die wel worden gemeld een representatief beeld geven.

Het wel of niet melden hangt van vele factoren af. Diverse ADV's werken aan hun naamsbekendheid en proberen burgers te motiveren eventuele discriminatie te melden. Ook de (lokale) overheid heeft de afgelopen jaren met publiekscampagnes de meldingsbereidheid proberen te vergroten. Dergelijke campagnes en initiatieven zorgen ervoor dat er meer klachten binnenkomen bij de voorzieningen. Daarnaast speelt de tijdsgeest en de maatschappelijke aandacht voor discriminatieproblemen hierbij een rol. Het aantal klachten dat binnenkomt, hangt samen met de wijze waarop mensen incidenten als discriminatie (h)erkennen.

### *Registratie*

ADV's registreren en rapporteren klachten op diverse manieren, en gebruiken (nog) niet hetzelfde registratieprogramma. Sommige bureaus registreren uitsluitend de ervaringen die burgers rechtstreeks bij hen melden. Andere registreren daarnaast ook discriminatie-ervaringen en meldingen uit bijvoorbeeld politiecijfers, gevallen van het College voor de Rechten van de Mens of situaties die de ADV zelf heeft gesignaleerd. Dit laatste betreft bijvoorbeeld het screenen van personeelsadvertenties op eisen die strijdig zijn met gelijkebehandelingswetgeving. Daarbij gaat het voornamelijk om onderscheid op grond van leeftijd en geslacht. De meeste ADV's gebruiken momenteel het systeem LBAnet. De cijfers over het jaar 2014 komen nagenoeg alle uit LBAnet. Voor deze rapportage zijn alleen de cijfers meegenomen die zijn geregistreerd onder 'reguliere klachten'.

Door de verschillende systemen en registratiewijzen zijn de cijfers van de verschillende ADV's niet in alle gevallen volledig vergelijkbaar. Het duiden van de cijfers over ervaren discriminatie en de verschillen tussen de bureaus of de veranderingen in de tijd dient met de nodige terughoudendheid te gebeuren.

---

<sup>5</sup> M. Coenders, I. Boog en W. Dinsbach, 'Discriminatie-ervaringen. Een onderzoek naar ervaren discriminatie op grond van land van herkomst, geloof en huidskleur' in: I. Boog e.a. (red.), *Monitor Rassendiscriminatie 2009*, Rotterdam, Amsterdam en Leiden: Art.1, Anne Frank Stichting en Universiteit Leiden 2013, p. 33-74.

## 2. Omvang

Tabel 1 toont de aantallen klachten die antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) de afgelopen vijf jaar registreerden. In 2014 werden er 9.714 klachten over discriminatie geregistreerd. Ten opzichte van 2013 is het aantal klachten sterk toegenomen (met 64%). Deze forse stijging in het totaal aantal klachten komt omdat er in 2014 een aanzienlijke toename was van klachten over discriminatie op grond van 'ras', waaronder discriminatie vanwege afkomst en huidskleur valt. Meer specifiek, er kwamen 4.562 klachten binnen over de uitlatingen van Wilders in maart 2014 tijdens de gemeenteraadsverkiezingen.<sup>6</sup> Indien deze klachten buiten beschouwing worden gelaten is er sprake van een daling ten opzichte van de voorgaande jaren.

In de voorgaande jaren, de periode 2010-2013, zijn lichte schommelingen te zien in het totaal aantal klachten. In die periode ligt de verandering ten opzichte van het voorgaande jaar tussen de 1- 6%.<sup>7</sup>

**Tabel 1. Totaal aantal discriminatieklachten, in de periode 2010-2014**

	2010	2011	2012	2013	2014
Totaal aantal klachten	6.074*	6.391	6.031**	5.925**	9.714
Verandering t.o.v. voorgaande jaar	2,4%	5,2%	-5,6%	-1,8%	63,9%

\* De cijfers voor 2010 zijn gebaseerd op de registratieformulieren die gemeenten hebben ingeleverd bij de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.<sup>8</sup>

\*\* Het totaal is gebaseerd op de aangeleverde data waarbij het invulveld van 'terrein' is gebruikt bij de registratie.

De registraties in de afgelopen jaren tonen aan dat discriminatie-ervaringen een structureel verschijnsel zijn in Nederland. Het hoge aantal klachten in 2014 geeft aan dat veel burgers in dat jaar een situatie als discriminatie hebben beleefd. Ook kan een relatief sterkere meldingsbereidheid hebben meegespeeld bij de toename. De vraag of discriminatie in Nederland toe- of afneemt is moeilijk te beantwoorden aan de hand van de klachtencijfers. Zoals de inleiding vermeldt, kunnen fluctuaties in de aantallen geregistreerde klachten mede veroorzaakt worden door andere factoren dan eventuele veranderingen in de daadwerkelijke omvang van discriminatie in de samenleving. Daarom is voorzichtigheid geboden bij het interpreteren van de veranderingen in het aantal klachten.

### *Registraties via eigen screening*

Naast de reguliere discriminatieklachten, registeren ADV's soms ook gevallen die de medewerkers zelf signaleren, bijvoorbeeld in mediaberichten of personeelsadvertenties. Deze eigen screening in 2014 omvat 406 klachten over discriminatie, zo blijkt uit het systeem LBAnet waarop de meeste ADV's zijn aangesloten.<sup>9</sup> De meeste van dergelijke registraties gaan over leeftijdsdiscriminatie of discriminatie op grond van geslacht op de arbeidsmarkt (222 klachten). Deze komen bijvoorbeeld voort uit de screening van personeelsadvertenties op eisen die strijdig zijn met gelijkebehandelingswetgeving. Ook

<sup>6</sup> Tijdens de bijeenkomst van de PVV op 19 maart 2014 in Den Haag heeft PVV-leider Wilders zijn publiek laten scanderen dat er minder Marokkanen moeten komen in Nederland. Wilders antwoordde zijn publiek met: Nou dan gaan we dat regelen. Deze uitspraken veroorzaakten veel ophef.

<sup>7</sup> Voor de gegevens tot en met 2009 zie: Dinsbach, W., Coenders, M., & Van Bon, S. (2010). *Kerncijfers 2009. Landelijk overzicht van discriminatieklachten geregistreerd bij antidiscriminatiebureaus en meldpunten in Nederland*. Rotterdam: Art.1.

<sup>8</sup> 400 (van de 430) gemeenten hebben registratieformulieren ingeleverd bij Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Zie Coenders, M. (2011). *Klachten en meldingen over discriminatie in 2010. Landelijk overzicht van klachten en meldingen geregistreerd door gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen*. Utrecht: ERCOMER, Universiteit Utrecht.

<sup>9</sup> Klachten op basis van eigen screening die in 2014 in het registratiesysteem LBAnet zijn opgenomen.

signaleerden medewerkers van ADV's in 2014 discriminatie op grond van ras in de publieke/politieke opinie (73 klachten).

### *Informatieverzoeken*

Ieder jaar krijgen ADV's diverse verzoeken om advies of informatie van burgers, van de media of van andere externe partijen.<sup>10</sup> De inhoud van deze informatieverzoeken loopt uiteen. Zo was er in 2014 bijvoorbeeld een burger die wilde weten of een bepaald filmpje discriminatie betreft, iemand die zich afvroeg of het strafbaar is om een 'illegaal' te helpen, en een burger die wilde weten of ontslag op grond van overgewicht mogelijk is. Er komen ook vragen van organisaties binnen, bijvoorbeeld een bedrijf dat hulp vroeg bij het opstellen van een anti-discriminatie code en een ander dat vroeg of het is toegestaan om een vacature alleen voor jongeren open te stellen.

---

<sup>10</sup> In 2014 waren er meer dan 500 informatieverzoeken, zo blijkt uit het systeem LBAnet. ADV's nemen echter niet alle voorlichtingsactiviteiten en vragen van externen, zoals de media, op in het registratiesysteem LBAnet. De regio Amsterdam, niet aangesloten op LBAnet, kreeg in 2014 rond de 450 verzoeken.

### 3. Discriminatiegronden

Mensen kunnen om verschillende redenen gediscrimineerd worden. De ADV's registreren bij elke klacht op welke grond(en) de melder zich gediscrimineerd voelde. In de gelijkebehandelingswetgeving zijn de gronden godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, handicap/chronische ziekte, leeftijd, burgerlijke staat, arbeidsduur en arbeidscontract voor bepaalde of onbepaalde tijd opgenomen. In Tabel 2 is het aantal klachten over de periode 2010 tot en met 2014 uitgesplitst naar de gronden waarop de klacht betrekking heeft.

**Tabel 2. Aantal klachten per discriminatiegrond, in de periode 2010-2014**

	2010	2011	2012	2013	2014	2014 %
Ras	2.572	2.918	2.799	2.724	6.888	70,4%
Leeftijd	675	767	736	817	565	5,8%
Geslacht	478	542	458	624	387	4,0%
Seksuele gerichtheid	475	450	382	304	244	2,5%
Handicap/chronische ziekte	440	439	428	445	425	4,3%
Godsdienst	401	349	291	284	353	3,6%
Nationaliteit	233	252	400	261	265	2,7%
Antisemitisme	124	134	91*	66*	147	1,5%
Politieke gezindheid	76	30	9	11	28	0,3%
Burgerlijke staat	23	26	26	31	23	0,2%
Levensovertuiging	31	18	16	18	22	0,2%
Arbeitsduur	3	13	9	16	11	0,1%
Arbeitscontract	8	12	9	14	8	0,1%
Anders	564	724	566	532	558	5,7%
<b>Totaal**</b>	<b>6.074</b>	<b>6.391</b>	<b>6.245</b>	<b>6.186</b>	<b>9.778</b>	<b>100%</b>

\* Sommige ADV's konden in 2012 en 2013 geen gegevens over antisemitisme uit hun registratiesysteem halen.

\*\* In sommige gevallen ervaart een melder discriminatie op meerdere gronden. De som van de aantallen klachten is daardoor groter dan het jaarlijks totaal aantal klachten in Tabel 1. Ervaringen van discriminatie op meerdere gronden hebben vooral betrekking op discriminatie op grond van ras in combinatie met andere gronden, zoals godsdienst of geslacht. Daarnaast zijn er ook klachten over ervaren discriminatie op grond van geslacht en leeftijd. De subtotaal (per grond) tellen niet precies op tot het totaal, omdat bij sommige klachten de grond onbekend is.

De verschillende discriminatiegronden worden hierna kort toegelicht. In de kaders is, ter illustratie bij de cijfers, een aantal klachten omschreven.



## Ras

Onder de discriminatiegrond 'ras' vallen onder meer klachten over discriminatie vanwege afkomst of huidskleur. In navolging van het Internationaal Verdrag inzake de uitbanning van alle vormen van rassendiscriminatie (IVUR) en vaste jurisprudentie van de Hoge Raad leggen de ADV's het begrip ras ruim uit. 'Ras' omvat huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming.<sup>11</sup> Maar ook fysieke, etnische, geografische, culturele of historische kenmerken kunnen ertoe leiden dat er sprake is van discriminatie op grond van ras.<sup>12</sup>

Over de discriminatiegrond 'ras' worden verhoudingsgewijs de meeste klachten gemeld. In 2014 ging het om 6.888 klachten. Net als in voorgaande jaren is dit veruit de grootste categorie klachten (70% van alle klachten). Van de klachten over discriminatie op grond van 'ras' werd in 2014 ongeveer een kwart geregistreerd in de regio Amsterdam (1701 klachten). In vergelijking met de aantallen in voorgaande jaren is het aantal klachten over discriminatie vanwege 'ras' meer dan verdubbeld in 2014, wat te maken heeft met het grote aantal klachten over de uitlatingen van Wilders. Wanneer deze klachten niet mee worden geteld, is er echter daling te zien ten opzichte van voorgaande jaren.

Zoals hiervoor omschreven, valt onder 'ras' zowel etnische afkomst als huidskleur. De ene melder relateert een situatie aan discriminatie vanwege huidskleur de ander aan discriminatie vanwege afkomst. Uit de registraties in het systeem LBAnet blijkt dat van alle klachten op grond van 'ras' (4963) driekwart etniciteit/herkomst (76%; 3781 klachten) betreft en dat een klein percentage gaat over discriminatie op grond van huidskleur (7%; 326 klachten). Zo kwamen er klachten binnen van melders die zwarte piet racistisch vinden.

### Matige beoordeling na discriminatieklacht

Precilla, een Somalische vrouw, wordt binnen een bedrijf overgeplaatst naar een andere vestiging. Op haar nieuwe werkplek ervaart zij 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 goede beoordelingen te hebben gehad, krijgt zij in een beoordelingsgesprek nu ineens een matige beoordeling. Precilla ervaart de matige beoordeling als een direct nadelig gevolg van haar ingediende discriminatieklachten.

Precilla laat het er niet bij zitten en start een aantal procedures op, o.a. de ADV. De ADV stuurt de werkgever een brief 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 tevreden met het resultaat.

<sup>11</sup> Kamerstukken II, vergaderjaar 1990-1991, 22 014, nr. 3, p. 13 en vaste jurisprudentie van de Hoge Raad (HR) 15 juni 1976, NJ 1976, 551, met noot Van Veen.

<sup>12</sup> Zie bijvoorbeeld CGB 1997-120. In beginsel kan onder het begrip ras ook een groep personen vallen die zich van generatie op generatie als woonwageneigenaren manifesteert en die zich beschouwt als een bevolkingsgroep met een van andere bevolkingsgroepen te onderscheiden cultuur. Dit temeer omdat woonwageneigenaren als behorend tot een bijzondere bevolkingsgroep door de omgeving veelal met vooroordeel en ongelijke behandeling tegemoet worden getreden.

## Leeftijd

Klachten over discriminatie vanwege leeftijd hebben betrekking op diverse terreinen, zoals bij arbeid of in het beroepsonderwijs. Daarnaast kan een klacht bijvoorbeeld gaan om financiële dienstverleners of verzekeraars die leeftijdsgrenzen gebruiken, of om overheidsregels waarbij leeftijdsgrenzen worden gehanteerd. De 'leeftijdswet' beschermt alleen tegen onderscheid bij de arbeid, het vrije beroep en het beroepsonderwijs. Een Europese richtlijn kan hier in de toekomst verandering in brengen, omdat deze op termijn discriminatie verbiedt op grond van leeftijd (en handicap, seksuele gerichtheid, godsdienst of overtuiging) bij toegang tot goederen en diensten. Zodra deze richtlijn in werking treedt, zullen de lidstaten – waaronder Nederland – dit binnen twee jaar moeten omzetten in nationale wetgeving.<sup>13</sup>

In 2014 ontvingen de ADV's in totaal 565 klachten over discriminatie vanwege leeftijd. Er zijn in de voorgaande vijf jaren schommelingen te zien in het aantal klachten. In vergelijking met voorgaande jaren is het aantal in 2014 lager. Dit komt omdat in tegenstelling tot voorgaande jaren, de klachten op basis van eigen screening in 2014 niet zijn meegeteld. Dergelijke screenings betreffen veelal discriminatie op grond van leeftijd of geslacht.<sup>14</sup>

### Functie-eis 'Studerend aan HBO'

Een bedrijf vraagt in een personeelsadvertentie om een parttime verkoper voor een woonwinkel. Bij de functie-eisen staat "Je bent studerende aan een HBO opleiding". De ADV meent dat die eis oudere sollicitanten uitsluit en neemt hierover met het bedrijf contact op. Die vindt dat er geen sprake is van discriminatie. Daarop vraagt de ADV aan het College voor de Rechten van de Mens (CRM) om een oordeel over dit geval.

Het CRM oordeelt dat het bedrijf verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van leeftijd door de functie-eis op te nemen. De toelichting van het CRM is: Uit cijfers van de HBO-raad over de leeftijd van de ingeschreven studenten aan HBO-instellingen blijkt dat in 2013 ruim 75% van de studenten jonger was dan 25 jaar, terwijl 90% van de studenten jonger was dan 30 jaar. Door het gebruik van de functie-eis worden dus vooral jongeren in de leeftijdscategorie van 18 tot en met 29 jaar benaderd en ingesloten. Er zijn relatief erg weinig mensen ouder dan 30 die aan een HBO-instelling studeren. Zij worden door de functie-eis dan ook benadeeld. Daarom is sprake van indirect onderscheid.

Het bedrijf zegt dat zij vakbekwame mensen met een HBO-werk en denkniveau zoekt. Dit is een legitiem doel, dat echter ook kan worden bereikt door een "minder onderscheidmakend" middel. Het bedrijf stelt zelf voor om de tekst te wijzigen in: "In het bezit van HBO-diploma of daarvoor studerende". Daarmee worden veel minder mensen uitgesloten om redenen die (indirect) samenhangen met hun leeftijd.

<sup>13</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52008PC0426:EN:NOT>

<sup>14</sup> Het nieuwe systeem LBAnet registreert deze klachten apart van de "reguliere" klachten gemeld door burgers.

## **Geslacht**

Bij klachten op grond van 'geslacht' kan het gaan om situaties waarin vrouwen ongelijk worden behandeld ten opzichte van mannen, zoals bij de arbeid. Denk hierbij aan minder gunstige arbeidsvoorwaarden als salaris, promotie, doorstroom en benadeling door zwangerschap. Er zijn echter ook mannen die klachten melden op grond van geslacht, omdat zij nadelig worden behandeld ten opzichte van vrouwen. Discriminatie van transgenders valt eveneens onder de discriminatiegrond geslacht.

In 2014 registreerden de ADV's 387 klachten over discriminatie op grond van geslacht. Het aantal klachten fluctueert in de voorgaande vijf jaren. Het aantal in 2014 is lager dan in voorgaande jaren. Zoals eerder vermeld, komt dit omdat anders dan voorgaande jaren, de eigen screenings (merendeels discriminatie op grond van geslacht of leeftijd betreffende) in 2014 buiten beschouwing zijn gelaten.

Uit de registraties in het systeem LBA-net blijkt dat van alle klachten op grond van geslacht (303) ongeveer de helft vrouwen betreft (49%; 147 klachten) en dat ruim een kwart gaat over mannen (29%; 87 klachten). Meer dan één op de tien klachten geregistreerd onder 'geslacht' betreft transgenders (15%; 46 klachten).

### **Zwanger, dus geen contract**

Nicole solliciteert op een baan, waarna zij telefonisch hoort dat zij is aangenomen. In dit telefoongesprek vertelt Nicole dat ze zwanger is, maar dat zij is uitgerekend na het aflopen van het tijdelijke contract. De leidinggevende is niet blij met deze mededeling en nodigt Nicole uit voor een nieuw gesprek. Op de dag van dit gesprek wordt Nicole gebeld dat ze wel mag komen praten, maar dat een contract er niet meer in zit.

Samen met een bevriend jurist stelt Nicole een brief op voor het bedrijf met daarin haar klacht. Ook meldt zij haar ervaring bij de ADV. Nicole ontvangt tot haar verbazing een positief antwoord op de brief. De directeur biedt haar alsnog een contract aan. Wel wil hij met Nicole een gesprek met een medewerker van P&O en de toekomstige leidinggevende. De klachtenconsulent van de ADV geeft Nicole een aantal tips voor het gesprek. Een dag na het gesprek mailt Nicole dat het gesprek mede door de tips erg goed is verlopen. Inmiddels is Nicole werkzaam binnen het bedrijf en heeft het naar haar zin.

### **Te vaak ziek gemeld**

Ellen werkt als freelancer. Vanaf september 2011 krijgt zij wekelijks diverse opdrachten van een groot reclamebureau. In januari raakt Ellen zwanger. In de daarop volgende maanden moet zij zich zes keer ziek melden vanwege klachten rondom de zwangerschap. Elke keer meldt ze zich tijdig af. Na enkele maanden verminderde de klachten en verliepen de werkzaamheden weer zoals gepland. In mei krijgt Ellen te horen dat zij niet meer werd ingehuurd. Er worden verschillende redenen voor gegeven, o.a. dat ze zich zes keer ziek had gemeld. Ellen ervaart dit als onderscheid op grond van haar geslacht.

Ellen wendt zich tot de ADV. De klachtenconsulent neemt contact op met het reclamebureau. Het reclamebureau biedt excuses aan voor het ontstaan van het gevoel van discriminatie bij Ellen. Ze leggen uit dat niet alleen de afwezigheid door zwangerschap een rol speelde, maar ook de bezuinigingen die doorgevoerd moesten worden. Uiteindelijk heeft het gesprek Ellen geholpen om in te zien dat de zij om andere redenen dan haar zwangerschap moest vertrekken.

### **Seksuele gerichtheid**

Bij klachten over discriminatie vanwege seksuele gerichtheid kan het gaan om homo-, hetero- of biseksuele gerichtheid. In de praktijk gaat het veelal om voorvallen van homodiscriminatie, vaak in de openbare ruimte en in de woonomgeving.

In 2014 waren er 244 klachten over discriminatie op grond van (veronderstelde) homo-, hetero- of biseksuele gerichtheid. De afgelopen vijf jaar laten een daling zien in het aantal klachten. Het kan zijn dat positieve initiatieven hieromtrent in de afgelopen jaren voorvallen hebben voorkomen of goed hebben opgevangen (zodat een klacht indienen bij een ADV niet meer nodig is). Bijvoorbeeld 'Gay straight Alliances' of het initiatief 'Roze in Blauw' van de politie.<sup>15</sup> Een daling of stijging in het aantal klachten is echter vaak moeilijk te duiden, omdat er diverse verklaringen voor kunnen zijn.

De registraties in het systeem LBA-net laten zien dat nagenoeg alle klachten op grond van seksuele gerichtheid (175) betrekking hebben op de homoseksuele of lesbische gerichtheid (90%; 157 klachten). Een heel klein percentage betreft ervaren discriminatie vanwege heteroseksuele gerichtheid (2%; 3 klachten) of biseksualiteit (1%, 1 klacht).

---

<sup>15</sup> Zie <http://www.gaystraightalliance.nl> en <http://www.politie.nl/themas/roze-in-blauw.html>

### **Geen verhuur aan COC-werkgroep**

Het bestuur van een Evangelische Gemeente wil haar kerkruimte niet verhuren aan een jongeren werkgroep van het COC. Het COC start hierop een zaak bij het College voor de Rechten van de Mens (CRM) en vraagt de ADV om ondersteuning.

Het CRM oordeelde dat de Evangelische Gemeente bij de afwijzing van de aanvraag een relatie had gelegd met de homoseksuele gerichtheid van de leden van de COC-werkgroep. De Evangelische Gemeente stelde hierop dat de activiteiten die de werkgroep in de ruimte zou uitvoeren in strijd waren met hun uitgangspunten, vandaar de afwijzing. Het COC had echter ten tijde van het afwijzingsbesluit nog niet bekend gemaakt welke activiteiten zij zouden gaan organiseren. Omdat niet bewezen is dat de afwijzing niet de leden van de organisatie zelf betrof, is er sprake van onderscheid op grond van seksuele gerichtheid.

### **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 en/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, op het terrein wonen, in het openbaar vervoer en in het primair en voortgezet onderwijs.<sup>16</sup>

In 2014 kwamen er 425 klachten binnen over discriminatie vanwege handicap of chronische ziekte. De aantallen in de afgelopen vijf jaar vertonen lichte fluctuaties. Het aantal klachten blijft ongeveer stabiel.

### **Hulphond mag niet naar binnen**

Bob solliciteert op een vacature, waarbij speciaal vermeld is dat visueel gehandicapten mensen welkom waren om te solliciteren. Bob doet zijn sollicitatie via internet en wordt naar aanleiding van zijn brief uitgenodigd voor een gesprek. Bob reist voor het gesprek met zijn blindengeleidehond af naar het bedrijf. Hij belt aan bij de werkgever en krijgt te horen dat hij naar binnen kan, maar dat zijn hond niet mee naar binnen mag, omdat dit als onhygiënisch gevonden wordt. Bob is uit het lood geslagen. Hij geeft aan dat het niet redelijk is om een visueel gehandicapte van zijn assistentiehond te scheiden. De onderlinge band tussen en afhankelijkheid van de assistentiehond zijn immers van belang voor een visueel beperkte. Bon vertrekt vervolgens teleurgesteld weer naar huis.

De ADV heeft naar aanleiding van de melding van Bob wederhoor toegepast bij de werkgever. De werkgever was geschokt van de beschuldiging van discriminatie. Na bemiddeling heeft de werkgever zijn excuses aan Bob aangeboden en voorgesteld een nieuwe afspraak te maken voor het sollicitatiegesprek.

<sup>16</sup> <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/toegankelijk-openbaar-vervoer>

### **Wajonger alleen tijdelijk in dienst**

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 de ADV, omdat zij vinden dat Christine ongelijk wordt behandeld. Na een gesprek met het bedrijf blijken er voor Christine toch mogelijkheden te zijn binnen het bedrijf en krijgt zij een vast contract.

### **100 % fysiek in orde**

Sjors heeft vanaf zijn geboorte maar één hand. Hij solliciteert bij een bedrijf dat folders verspreid. Tijdens het sollicitatiegesprek is de recruiter erg bot. De eerste opmerking die hij maakt is dat hij Sjors niet eens een hand kan geven. Sjors vertelt dat hij al vijf jaar een krantenwijk fietst, maar de recruiter is van mening dat voor het werk tien vingers nodig zijn. Sjors vertelt het verloop van het gesprek aan zijn ouders. Zijn vader neemt contact op met de recruiter, die bevestigt dat alleen mensen worden aangenomen die 100% fysiek in orde zijn.

Sjors doet melding bij de ADV omdat hij graag wil dat de leiding van het bedrijf op de hoogte is van het voorval. Samen met de klachtenconsulent stelt hij een brief op. In reactie heeft de directeur een uitvoerig gesprek met de recruiter die in het gesprek het voorval bevestigt. De recruiter geeft de fouten toe en zegt dit te betreuren. De directeur biedt namens het bedrijf excuses aan. Sjors mag een week stage lopen, zodat onderzocht kan worden of Sjors de functie aan kan en ook wil vervullen. Sjors is blij met de reactie. Hij vindt het fijn dat het bedrijf en de recruiter erkennen dat het sollicitatiegesprek niet is verlopen zoals het had horen te gaan. De excuses accepteert hij. Het aanbod voor de stage wijst hij af omdat hij inmiddels een andere baan heeft gevonden.

## **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 Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB) 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. Het dragen van een hoofddoek door moslima's is daar een voorbeeld van. De AWGB definieert het begrip 'godsdienst' niet, maar het College voor de Rechten van de Mens toetst of sprake is van een godsdienst in gevallen waar het niet gaat om een algemeen bekende en geaccepteerde godsdienst.<sup>17</sup>

In 2014 waren er 353 klachten over godsdienstdiscriminatie. De afgelopen vijf jaar is er geen dalende of stijgende trend te herkennen in het aantal binnengekomen klachten.

De gegevens uit het systeem LBAnet tonen dat van alle klachten op grond van godsdienst (281) de meeste over het islamitische geloof gaan (59%; 165 klachten). Een op de tien klachten betreft het christelijke geloof (13%; 37 klachten).

### **Christelijke levensovertuiging vereist**

In een vacature staat 'christelijke levensovertuiging' als functie-eis vermeld. De ADV ontvangt meerdere meldingen over deze vacature van mensen die de gestelde eis als discriminatie ervaren.

De ADV registreert de meldingen over de functie-eis. De ADV meent dat er in dit geval geen sprake is van discriminatie in juridische zin. De wet zegt dat discriminatie is verboden, maar dat het soms in bepaalde omstandigheden is toegestaan. Hoe meer het onderscheid verband heeft met de uiting van het geloof, hoe meer het onderscheid gerechtvaardigd is. Daarom mag bijvoorbeeld een katholieke school eisen dat docenten katholiek zijn, maar diezelfde school mag geen docent weigeren omdat hij bijvoorbeeld gehandicapt is, omdat dit niets te maken heeft met het geloof.

### **Voetballen met een hoofddoek**

De jonge Fatima wordt lid van een voetbalclub. Zij draagt tijdens het spelen een hoofddoek. Vrij snel maakt het bestuur van de club haar duidelijk dat zij niet met hoofddoek mag spelen bij de club. Haar trainer en teamgenoten willen dat zij wel gewoon met hoofddoek mag voetballen. De KNVB laat op verzoek van Fatima schriftelijk weten dat er geen (juridisch) bezwaar is tegen het spelen met een hoofddoek. Het bestuur van de club handhaaft echter het eerdere besluit.

Fatima is van mening dat hier sprake is van discriminatie en meldt dit bij de ADV. In overleg met Fatima stelt de ADV een brief op aan het bestuur van de vereniging om in deze kwestie te bemiddelen. De ADV wijst het bestuur daarbij op het juridisch kader van de Algemene wet gelijke behandeling en jurisprudentie in een vergelijkbaar geval en verzoekt het bestuur haar beleid te herzien. Ook al is de relatie tussen Fatima en het bestuur blijvend verstoord geraakt, besluit de club uiteindelijk dat vrouwen met een moslimachtergrond voortaan met sporthoofddoek en strakke zwarte legging mogen voetballen bij de club.

---

<sup>17</sup> Zie bijvoorbeeld CGB 2005-162.

## Antisemitisme

Hoewel antisemitisme noch in het Wetboek van Strafrecht noch in de AWGB als aparte grond is opgenomen, worden klachten over antisemitisme door de ADV's apart geregistreerd. Dit vanwege het maatschappelijk belang dat gehecht wordt aan het monitoren van antisemitisme.

Antisemitisme werd 147 keer gemeld in 2014. Dit aantal is hoger dan de beschikbare gegevens in het jaar ervoor. Voor de jaren 2012 en 2013 konden echter niet alle ADV's de klachten over antisemitisme uit hun systemen halen, waardoor er klachten buiten beeld zijn gebleven. In de jaren voor 2012 laten de jaaroverzichten een enigszins constant beeld zien ten aanzien van klachten over antisemitisme. Doorgaans krijgen ADV's na gebeurtenissen in het Midden-Oosten conflict tijdelijk meer klachten over antisemitisme binnen. Ook terreuraanslagen in het buitenland gericht op Joodse personen/objecten of aanslagen waarbij er een (veronderstelde) link is met antisemitisme, leiden vervolgens in Nederland tot situaties van antisemitisme waarover mensen klachten indienen. Bij het onderling vergelijken van de maanden in een jaar is er na een dergelijke gebeurtenis een tijdelijke stijging te zien in het aantal klachten.

## Nationaliteit

Klachten over discriminatie op grond van nationaliteit gaan doorgaans over mensen die geen Nederlandse nationaliteit hebben of slechts een tijdelijke verblijfsvergunning. Zij melden bijvoorbeeld dat bepaalde goederen en diensten niet voor hen beschikbaar zijn. Of dat de voorwaarden voor hen minder gunstig zijn dan voor klanten die wel de Nederlandse nationaliteit hebben of een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de acceptatievoorwaarden van aanbieders van mobiele telefonie en financiële diensten.

Er kwamen vorig jaar 252 klachten binnen over discriminatie vanwege nationaliteit. In de vijf jaar daarvoor is er in 2012 een piek te zien. In de andere jaren is het aantal klachten relatief stabiel. De piek in 2012 komt grotendeels door klachten over het in 2012 opgerichte online "Polenmeldpunt" van de PVV, waar men problemen met Midden- en Oost-Europeanen kan melden. Vanaf de start begin 2012 is dit meldpunt omstreden, en kwamen er klachten bij ADV's binnen van mensen die het meldpunt discriminerend vinden. Deze klachten zijn door sommige ADV's geregistreerd onder de grond 'nationaliteit'. Daarbij is het zo dat in de periode 2007-2012 het aantal immigranten uit nieuwe Oost-Europese lidstaten steeg. Mogelijk kan deze toegenomen stroom voor een deel het hoge aantal klachten over discriminatie op grond van nationaliteit verklaren.

### Alleen abonnement met Nederlands ID

De ADV krijgt een melding binnen over een telefoonbedrijf waarbij het niet mogelijk is om met alleen een buitenlands identiteitsbewijs een abonnement af te sluiten.

De ADV nam contact op met het bedrijf, die vertelde dat het lag aan de eisen van de provider van de abonnementen. Het was bij deze provider niet mogelijk om een abonnement af te sluiten met een buitenlands identiteitsbewijs. De ADV nam vervolgens contact op met de provider. Deze vertelde dat het wel degelijk mogelijk was om met een buitenlands identiteitsbewijs een abonnement af te sluiten. Deze mededeling werd door de provider doorgegeven aan het bedrijf. Sindsdien is het wel mogelijk om een abonnement af te sluiten met een buitenlands identiteitsbewijs.



### **Minimaal 12 maanden verblijf**

Ismail bezoekt een telefoonwinkel om een mobiele telefoon met abonnement aan te schaffen. De winkel weigert hem echter een abonnement te leveren, en stelt de voorwaarde dat men naast het D-Document een geldig paspoort moet kunnen overleggen. Hiermee wil de telefoonwinkel haar bedrijfsrisico beperken.

De ADV heeft de zaak voorgelegd aan het College voor de Rechten van de mens (CRM). Het CRM constateert dat het verschil in behandeling is ingegeven door het feit dat het D-Document -in tegenstelling tot andere verblijfsdocumenten- een minder permanent (verblijfs)karakter kent. Aangezien de wederpartij abonnementen in beginsel steeds voor een minimale periode van 12 maanden aangaat, zijn volgens haar extra (bedrijfs)risico's verbonden aan het sluiten van abonnementen met klanten die niet over een verblijfsdocument met een minimale geldigheidsduur van 12 maanden beschikken.

In het geval van D-Documenthouders kijkt de wederpartij alleen naar de maximale geldigheidsduur van het verblijfsdocument. De onderliggende verblijfsstatus kan bij deze documenten echter een langdurig karakter hebben, terwijl dit niet uit de geldigheidsduur van het document blijkt. Dit doet zich (onder andere) voor bij vluchtelingen die op grond van klemmende redenen van humanitaire aard (de zogenoemde C-status) in Nederland mogen verblijven en aan wie daartoe een D-Document wordt verstrekt. Het CRM is dan ook van oordeel dat het eisen van het overleggen van een paspoort enkel en alleen op grond van het getoonde verblijfsdocument, waarbij geen rekening wordt gehouden met het aan het document ten grondslag liggende verblijfsrecht, een te grofmazig middel is ten opzichte van het beoogde doel. Dit klemt in het onderhavige geval des te meer, daar vluchtelingen die houder zijn van een D-Document vrijwel nooit over een paspoort (kunnen) beschikken. Het CRM stelt vast dat er geen objectieve rechtvaardigingsgrond is en dat er derhalve sprake is van verboden indirect onderscheid naar nationaliteit.

### **Politieke gezindheid**

Klachten over discriminatie vanwege iemands politieke gezindheid gaan bijvoorbeeld over vijandige bejegening of over het weigeren van diensten. Iemands politieke gezindheid kan bijvoorbeeld worden afgeleid uit uitingen of lidmaatschappen van politieke bewegingen.

In 2014 werden er 28 klachten ingediend over discriminatie op grond van politieke gezindheid. De voorgaande jaren schommelt het aantal klachten. In het jaar 2010 waren er in vergelijking met de jaren daarna (en daarvoor) veel meer klachten.

### **Burgerlijke staat**

De grond burgerlijke staat heeft in principe betrekking op onderscheid bij de in Nederland erkende vormen van samenlevingsverbanden. Onderscheid tussen mensen met en

zonder kinderen kan echter ook leiden tot indirect onderscheid op grond van burgerlijke staat, omdat gehuwde mensen vaker kinderen hebben dan ongehuwde mensen.<sup>18</sup>

Over ervaren discriminatie op grond van burgerlijke staat werden in 2014 in totaal 23 klachten ingediend. Het aantal klachten op deze grond is redelijk stabiel in de afgelopen vijf jaar.

## **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.<sup>19</sup> Bij een juridische analyse is het noodzakelijk dat deze opvattingen niet slechts individueel worden gehuldigd, maar dat sprake is van gemeenschappelijke opvattingen.

Over discriminatie vanwege levensovertuiging ontvingen de ADV's in totaal 22 klachten in 2014. De afgelopen vijf jaar zijn er enige schommelingen in het aantal klachten.

## **Arbeidscontract en 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. In 2014 ging het om 11 klachten.

Onderscheid op grond van 'arbeidscontract' heeft betrekking op het veelal nadelig behandelen van personen met een tijdelijke arbeidsovereenkomst. In 2014 werden hierover 8 klachten ingediend. De aantallen op deze gronden zijn ieder jaar relatief laag en vertonen geen stijgende of dalende lijn in de afgelopen vijf jaar.

## **Anders**

Naast de categorieën die corresponderen met de discriminatiegronden genoemd in de wet, omvat het registratiesysteem ook een restcategorie voor "andere niet-wettelijke gronden". Hieronder zijn klachten opgenomen van personen die worden benadeeld op een grond die (soms voortsnog) niet onder de reikwijdte van de gelijkebehandelingswetgeving valt. Het gaat dan om de meest uiteenlopende kenmerken waarop is 'gediscrimineerd', zoals op basis van uiterlijk (bijvoorbeeld piercings, tatoeages of haardracht), sociale positie, inkomen, woonplaats, kledingstijl en/of het hebben van een strafblad.

In 2014 zijn er 558 klachten onder de categorie 'anders' geregistreerd. Uit de registraties in het systeem LBA-net blijkt dat van alle registraties onder "niet-wettelijke" gronden (467) een vijfde gaat over ervaren discriminatie vanwege inkomen/sociale positie/afkomst<sup>20</sup> (21%; 100 klachten). Een op de tien klachten betreft uiterlijke kenmerken (12%; 55 klachten).

---

<sup>18</sup> Zie bijvoorbeeld CGB 2004-29.

<sup>19</sup> Dit verschil is relevant omdat levensovertuiging als discriminatiegrond in het strafrecht is opgenomen en politieke overtuiging niet.

<sup>20</sup> N.B. afkomst heeft in deze subcategorie betrekking op familie/buurt/milieu etc. en niet op etnische of nationale afkomst.

### **Pasfoto gevraagd bij sollicitatie**

Sam ziet in een vacature van een uitzendbureau staan dat alleen sollicitaties met (pas)foto in behandeling worden genomen. Sam voelt zich hierdoor ongelijk behandeld en dient een klacht in bij de ADV.

De ADV leest in Artikel 3.6 van de NVP Sollicitatiecode, de gedragscode voor werving- en selectie, dat het niet is toegestaan is om een (pas)foto van de sollicitant te vragen voordat de sollicitant is uitgenodigd. De ADV meldt de klacht bij de Commissie NVP Sollicitatiecode & Klachteninstantie, die vervolgens een brief naar het uitzendbureau stuurt. De vacature is vervolgens aangepast.

## 4. Aard

Discriminatie kent vele verschijningsvormen. De antidiscriminatievoorzieningen onderscheiden vijandige bejegening, omstreden behandeling, geweld en bedreiging. Deze worden hieronder kort toegelicht.

Omstreden behandeling kan gaan over uitsluiting van diensten en voorzieningen of over belemmeringen rondom de toegankelijkheid ervan. Omstreden behandeling kan ook de toepassing van regels betreffen die direct of indirect onderscheid tot gevolg hebben. Dit betreft ook zaken als uitsluiting van bepaalde diensten zoals verzekeringen, hypotheek of telefoonabonnementen. Ook kunnen de discriminatoire houding of handelingen van personeel uitsluiting tot gevolg hebben of de toegankelijkheid bemoeilijken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan weigering bij discotheken, afwijzingen bij sollicitaties en aanhoudingen door de politie.

### Onvoldoende conditie

Sylvia geeft zich op als vrijwilliger voor een zomerproject in Kroatië. Zij is voorgaande jaren ook mee geweest als vrijwilliger en heeft meegeholpen met de verschillende activiteiten. Dit jaar wordt Sylvia afgewezen als vrijwilliger en uitgesloten van het project, met de volgende reden: Sylvia heeft 'morbide obesitas' en daarom 'onvoldoende conditie'.

Sylvia dient een klacht in bij de ADV om uit te zoeken of dit redenen zijn om haar terecht uit te sluiten voor het project. De ADV stuurt een hoor en wederhoorbrief naar de wederpartij en vraagt om een schriftelijke reactie. Op basis van de reactie van de wederpartij, geeft Sylvia aan graag in gesprek te willen gaan. Op die manier hoopt zij opheldering te krijgen. De wederpartij geeft aan niet open te staan voor een bemiddelingsgesprek. Volgens hen hebben zij voldoende aandacht aan de zaak gegeven. De ADV overlegt met Sylvia en besluit om een verzoek in te dienen bij het College voor de Rechten van de Mens (CRM). Vanaf dit moment is de ADV belangenbehartiger en dit wordt de wederpartij ook medegedeeld. Het CRM oordeelt dat de wederpartij zich schuldig heeft gemaakt aan onterecht onderscheid op grond van handicap/chronische ziekte. Onterecht is verzuimd uit te zoeken of melder beperkt zou zijn in haar werkzaamheden. Tevens is niet gezocht naar alternatieve werkzaamheden binnen het project. Dit is in strijd met de wetgeving.

Vijandige bejegening betreft uitingen van opvattingen, gedragingen en daden waarbij sprake is van discriminatoir onderscheid dat kwetsend is of als zodanig wordt ervaren, en/of angst of commotie teweeg kan brengen. De bejegening kan zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Concreet kan bejegening betrekking hebben op bijvoorbeeld scheldpartijen op de werkvloer en pesterijen op school. Ook bekladdingen met een discriminatoire strekking vallen hier onder.

### **Vervelend gesprek met zorgverzekeraar**

In januari is Johan getrouwd met Najat, een vrouw van Marokkaanse afkomst. Omdat zij verplicht is een zorgverzekering af te sluiten, gaan zij beiden naar het kantoor van een zorgverzekeraar. De medewerkster is in het begin heel vriendelijk. Echter, nadat duidelijk wordt dat Najat van Marokkaanse afkomst is, slaat het gesprek om. De medewerkster zegt herhalend: "Marokko ligt niet in Europa hè, Marokko ligt niet in Europa". Johan wil uitleggen dat Najat recht heeft op een verzekering, maar de medewerkster wil niet luisteren. Johan en Najat voelen zich vervelend behandeld en hebben sterk het vermoeden dat de afkomst van Najat daar een rol bij speelt.

Zij wenden zich tot de ADV. Er vond een gesprek plaats met de manager van de zorgverzekeraar. In het gesprek kregen Johan en Najat de ruimte om hun emoties te uiten. De manager vertelde dat ze de medewerker heeft gesproken, maar dat deze zich het gesprek niet herinnerde. Ze bood haar excuses aan. De manager is daarnaast trainingen gestart waarbij de medewerkers geïnstrueerd worden hoe om te gaan met klanten van diverse culturen.

Ook meldt men situaties van bedreiging, vernieling en geweld. Onder bedreiging vallen zowel mondelinge als schriftelijke uitingen gericht tegen personen dan wel objecten, waarbij gerefereerd wordt aan discriminatiegronden. Bij geweld gaat het niet alleen om daadwerkelijk geweld, maar ook om pogingen tot geweld waarbij discriminatie een rol speelt (als motief of als bijkomend feit). Onder vernieling vallen ook klachten over brandstichting en over doelbekladding, bijvoorbeeld het bekladden van een moskee of een synagoge.

In Tabel 3 zijn de klachten voor iedere discriminatiegrond uitgesplitst naar aard.

**Tabel 3. Aantal klachten in 2014 naar aard en discriminatiegrond**

	Vijandige bejegening	Omstreden behandeling	Bedreiging	Geweld	Vernieling	Overig
Antisemitisme	108	9	6	9	7	4
Arbeidscontract	0	7	0	0	0	1
Arbeidsduur	0	10	0	0	0	0
Burgerlijke staat	0	21	0	0	0	0
Geslacht	53	318	4	2	3	9
Godsdienst	135	197	10	6	3	12
Handicap /chronische ziekte	58	336	0	0	2	13
Leeftijd	14	532	0	1	0	9
Levensovertuiging	4	8	0	0	1	2
Nationaliteit	48	185	3	4	2	11
Anders (niet-wettelijke gronden)	113	380	3	5	0	55
Politieke gezindheid	14	11	2	1	0	2
Ras	4629	1113	53	50	7	954
Seksuele gerichtheid	162	50	13	16	2	4
<b>Totaal*</b>	<b>5338</b>	<b>3177</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>27</b>	<b>1076</b>

\* In deze tabel kan de som van de aantallen klachten (per grond) licht afwijken van elders in dit rapport genoemde cijfers. Een klacht kan namelijk betrekking hebben op ervaren discriminatie op meerdere gronden en/of de klacht kan diverse uitingsvormen van discriminatie omvatten. Ook is soms de discriminatiegrond of de aard van een klacht onbekend, waardoor de (sub)totalen kunnen verschillen.

Zoals Tabel 3 laat zien, gaan de meeste klachten over rassendiscriminatie over vijandige bejegening (68%). Dit geldt ook voor klachten over antisemitisme (76%) en voor klachten over discriminatie vanwege seksuele gerichtheid (66%).

Bij klachten over discriminatie op grond van geslacht, handicap of nationaliteit gaat het doorgaans om omstreden behandeling (resp. 82%, 82%, 73%). Klachten over leeftijdsdiscriminatie hebben vrijwel altijd betrekking op omstreden behandeling (96%). Bij discriminatie op grond van godsdienst gaat het in iets meer dan de helft van de gevallen om omstreden behandeling (54%) en in meer dan een derde van de klachten om vijandige bejegening (37%).

In 2014 waren er ook tientallen discriminatieklachten die gingen over gewelddadige situaties, zoals mishandeling, of over vernieling, waaronder doelbekladding. De situaties van geweld of vernieling die zijn gemeld, betroffen diverse discriminatiegronden, zoals ras, antisemitisme, godsdienst of seksuele gerichtheid.

## 5. Maatschappelijke terreinen

Discriminatie doet zich voor op diverse terreinen, zoals in het onderwijs of op de arbeidsmarkt. In Tabel 4 zijn de klachten uitgesplitst naar maatschappelijk terrein. De verschillende terreinen worden hieronder kort toegelicht.

**Tabel 4. Aantal klachten per terrein, in de periode 2010-2014.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2014 %
Arbeidsmarkt	1.807	1.909	1.702	1.839	1.461	15,0%
Buurt/wijk	672	628	513	502	441	4,5%
Collectieve voorzieningen	535	554	563	531	555	5,7%
Commerciële dienstverlening	442	511	498	473	610	6,3%
Horeca/amusement	364	486	340	267	226	2,3%
Huisvesting	148	165	155	138	119	1,2%
Media en reclame	178	124	164	442	208	2,1%
Onderwijs	352	339	271	291	303	3,1%
Openbare ruimte/publiek domein	635	567	438	281	252	2,6%
Politie /justitie	235	342	278	230	240	2,5%
Privésfeer	128	110	94	93	66	0,7%
Publieke/politieke opinie	218	284	717	585	4958	51,0%
Sport/recreatie	125	128	164	132	123	1,3%
Overig	124	271	118	101	140	1,4%
Totaal*	6.074	6.391	6.031	5.925	9.714	100%

\* De som van de aantallen in deze tabel telt niet op tot het totaal. Bij sommige klachten is het terrein namelijk onbekend.

### Arbeidsmarkt

Jaarlijks komen er meer dan duizend klachten over arbeidsmarktdiscriminatie binnen bij de ADV's.<sup>21</sup> In 2014 waren er 1.461 klachten over ervaren discriminatie op de arbeidsmarkt. In vergelijking met voorgaande jaren is het aantal gedaald. Dit komt grotendeels doordat eigen screenings van ADV's in 2014 niet zijn meegenomen. Veel van deze screenings betreffen het signaleren van discriminatie op grond van leeftijd en geslacht in personeelsadvertenties. In voorgaande jaren werden deze screenings opgeteld bij de klachten over arbeidsmarktdiscriminatie van burgers. Voor wat betreft discriminatie op grond van ras, is het aantal klachten op het terrein van arbeid redelijk stabiel en is er geen dalende trend te zien.

In Tabel 5 zijn de klachten uitgesplitst naar het specifieke terrein binnen de arbeidsmarkt waarover de klacht gaat. De gelijkebehandelingswetgeving heeft betrekking op alle facetten van de arbeidsverhouding, van de aanbieding van een betrekking tot en met het beëindigen van de arbeidsverhouding.

<sup>21</sup> In de voorgaande rapportage *Kerncijfers 2011* is een speciaal hoofdstuk gewijd aan klachtregistraties, onderzoek en de wet- en regelgeving omtrent discriminatie op de arbeidsmarkt.



Klachten over arbeidsbemiddeling gaan over het handelen of nalaten door organisaties zoals het UWV, detacherings- en uitzendorganisaties. Voorbeelden zijn het stellen van of instemmen met discriminatoire functie-eisen door de opdrachtgever.

Ten aanzien van promotie en doorstroom geldt dat het voorkomt dat hogere (leidinggevende) functies niet aan vrouwen, allochtonen, ouderen of chronisch zieken worden toegekend, op grond van negatieve beeldvorming. Onder arbeidsvoorwaarden worden begrepen alle afspraken die zijn gemaakt tussen de werkgever en werknemer, zoals salaris, arbeidstijden, pauzetijden, takenpakket, functiewaardering, pensioen, kinderopvang en kledingvergoeding.

**Tabel 5. Aantal klachten in 2014 naar specifiek arbeidsmarktterrein**

	2014	%
Werving/selectie	697	51%
Arbeidsbemiddeling	38	3%
Arbeidsvoorwaarden	104	8%
Werkvloer	276	20%
Promotie/doorstroom	45	3%
Uitstroom	140	10%
Stage	22	2%
Onbekend	3	0%
Overig	46	3%
<b>Totaal</b>	<b>1371</b>	<b>100%</b>

Tabel 5 toont dat ongeveer de helft van de arbeidsmarktklachten werving en selectie betreft (51%). Klachten over de werving en selectie kunnen gaan over functie-eisen die leiden tot ongerechtvaardigd onderscheid, zoals taaleisen die hoger liggen dan voor de functie nodig is, afgewezen worden omdat de sollicitant met een 'Marokkaans' of 'Surinaams' accent spreekt, of omdat men in verband met leeftijd niet in het team zou passen. Daarnaast komt het voor dat vrouwen die vanuit godsdienstige overtuiging een hoofddoek dragen, bij sollicitaties geconfronteerd worden met werkgevers die om tal van redenen (onder meer kledingvoorschriften en representativiteit) te kennen geven dat het dragen van een hoofddoek niet strookt met de gangbare bedrijfscultuur.

Een op de vijf klachten gaat over discriminatie-ervaringen op de werkvloer (20%). Klachten over discriminatie op de werkvloer gaan over de dagelijkse interacties tussen collega's, leidinggevendenden en klanten. Voorbeelden zijn discriminerende opmerkingen, pesterijen en het uitsluiten van collega's. Veel klachten over discriminatie op de werkvloer gaan over discriminerende bejegening vanwege afkomst (ras) of godsdienst. Vaak is een directe collega, leidinggevende of de werkgever zelf de veroorzaker. Het komt ook voor dat een klant of patiënt discrimineert. Een tiende van alle klachten op het terrein arbeid gaat over uitstroom (10%).

### **Nederlands spreken tijdens pauze**

Jakub werkt in een kaasfabriek. Hij en enkele van zijn collega's zijn van Poolse afkomst. In het kwartaaloverleg wordt door de directeur besloten dat er in de kantine alleen nog Engels en Nederlands mag worden gesproken. Jakub is het oneens met de regeling omdat deze geldt voor de pauze en dus voor de vrije tijd van de medewerkers.

Naar aanleiding van het verhaal van Jakub verstuurt de ADV een hoorwederhoor brief. De manager van de kaasfabriek gaf in een reactie aan dat het verzoek gebaseerd was op het feit dat Nederlandstalige collega's het gevoel hadden dat er over hen werd geroddeld tijdens de pauzes. Hij zou gezamenlijk met de Poolse werknemers naar een oplossing zoeken. Jakub was tevreden met de dienstverlening van de ADV. Hij gaf aan dat de sfeer tijdens de pauzes meteen prettiger werd en er beter werd omgegaan met de situatie in de kantine.

In Tabel 6 is voor ieder terrein het aantal klachten in 2014 uitgesplitst naar discriminatiegrond.

**Tabel 6. Aantal klachten in 2014 naar discriminatiegrond\*, per terrein**

	Antisemitisme	Burgerlijke staat	Geslacht	Godsdienst	Handicap/chro-nische ziekte	Leeftijd	Levensovertuiging	Nationaliteit	Niet-wettelijke gronden	Politieke gezindheid	Ras	Seksuele gerichtheid
Arbeidsmarkt	2	1	182	126	103	394	5	54	85	4	469	35
Buurt/wijk	16	0	9	22	24	1	0	15	32	0	263	53
Commerciële dienstverlening	4	4	31	23	59	65	0	87	82	0	236	12
Collectieve voorziening	7	10	48	25	91	34	0	31	102	2	194	11
Horeca	1	0	19	2	14	10	0	3	24	0	131	19
Huisvesting	3	3	2	0	14	8	0	4	32	0	50	2
Media en reclame	24	0	10	22	3	3	1	7	20	5	110	16
Onderwijs	6	0	18	30	39	20	1	6	18	0	158	6
Politie	0	0	8	6	7	2	1	2	27	1	152	6
Justitie/justitiële inrichtingen	1	0	1	5	5	1	0	1	2	0	8	0
Vreemdelingendienst/OM	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0
Publieke en politieke opinie	35	0	1	36	5	1	2	12	22	7	4705	17
Sport en recreatie	2	2	19	10	14	7	0	7	19	1	38	7
Openbare ruimte	31	0	12	18	7	2	1	4	23	2	110	35
Privé-sfeer	1	1	4	8	7	0	1	1	11	3	26	3
Overig	3	0	11	7	10	4	2	9	41	3	41	7

\* De klachten op grond van arbeidscontract en arbeidsduur vonden (logischerwijs) uitsluitend plaats op het terrein van arbeid. Deze zijn dan ook niet in de tabel opgenomen. De som van de aantallen klachten (per grond / per terrein) in deze tabel wijken af van elders in dit rapport genoemde cijfers. Een klacht kan namelijk betrekking hebben op ervaren discriminatie op meerdere gronden. Ook is de discriminatiegrond, het terrein of de aard van een klacht soms onbekend, waardoor de totalen kunnen verschillen.

Zoals Tabel 6 laat zien, gaat in 2014 ongeveer een derde van alle arbeidsmarktklachten over discriminatie vanwege 'ras' (32%). Daarnaast zijn er naar verhouding veel klachten over discriminatie op grond van leeftijd (27%). Verder gaat op het terrein van arbeid ruim een op de tien klachten over discriminatie op grond van geslacht (12%). Discriminatie op grond van geslacht is ook bij het College voor de Rechten van de Mens een terugkerend thema op de arbeidsmarkt, zoals ongelijke behandeling bij beloning, arbeidsvoorwaarden en promotie.

### Geen stagiaires met hoofddoek

Zehra volgt een opleiding in de mode en is op zoek naar een stageplaats, ze is Marokkaanse en draagt een hoofddoek. Samen met haar vriendin is ze in de stad als ze bij een modezaak een briefje ziet hangen met een vacature voor stagiaires. Zehra en haar vriendin gaan naar binnen en spreken met de leidinggevende. Als blijkt dat Zehra de geïnteresseerde is, vraagt de leidinggevende eerst naar de gewenste werkdagen en tot wanneer ze stage wilde lopen. Vervolgens informeert ze of Zehra de hoofddoek altijd draagt. Zehra vertelt dat ze de hoofddoek op een modieuze manier draagt en dat ze die altijd op heeft. Hierop zegt de leidinggevende: "Wij nemen geen mensen met hoofddoek aan". Ze geeft ook aan dat ze dat eigenlijk niet mocht zeggen. Zehra schrikt maar gaat er verder niet op in, samen met haar vriendin gaat ze weg.

Zehra houdt er een slecht gevoel aan over en besluit melding te doen van discriminatie bij de ADV. Tijdens het intakegesprek krijgt ze de ruimte om haar ervaring te vertellen en wordt in overleg besloten de hoorwederhoorprocedure te volgen. Enkele dagen later laat Zehra weten dat ze aangifte heeft gedaan bij de politie en eerst dat traject wil afwachten. Deze aangifte is nog niet afgerond, de ADV wordt op de hoogte gehouden van het verdere verloop.

## Buurt/wijk

In 2014 waren er 441 klachten over discriminatie in de buurt of wijk.<sup>22</sup> Afgezet tegen de registraties in voorgaande jaren laten de aantallen een daling zien. Zo zijn er minder klachten over discriminatie op grond van seksuele gerichtheid in 2014. Dit zou kunnen liggen aan geslaagde interventies, als bemiddeling, of aan het optreden van de politie in de wijken.<sup>23</sup>

De meeste zaken gingen over burenc conflicten waarbij discriminatie(-ervaringen) een rol speelde(n). Uit onderzoek van het Bureau Discriminatiezaken Hollands Midden en Haaglanden bleek dat vaak niet duidelijk is of discriminatie de oorzaak of het gevolg is van een burenc conflict.<sup>24</sup> Wel is helder dat discriminatie in dergelijke gevallen meestal onderdeel is van een conflict dat nog meer omvat.

Zoals Tabel 6 toont, gaat het bij klachten over discriminatie in de buurt of wijk in meer dan de helft van alle gevallen om ervaringen met discriminatie vanwege ras (60%). Burenc conflicten zijn vaak incidenten waarbij autochtonen en allochtonen tegenover

<sup>22</sup> In de voorgaande rapportage *Kerncijfers 2011* is een hoofdstuk gewijd aan klachtregistraties, onderzoek en de wet- en regelgeving omtrent discriminatie in de buurt of wijk.

<sup>23</sup> Zie bijvoorbeeld de structurele aanpak van discriminatie bij woonoverlast <http://www.platformwoonoverlast.nl/discriminatie>

<sup>24</sup> Zie Landelijk platform woonoverlast (2013). *Voorbeeldaanpak Discriminatie in de woonomgeving*. <http://www.platformwoonoverlast.nl/library/download/445584> en Kik, J., & Spoelstra, S. (2009). *Discriminatie monitor woonomgeving Hollands Midden en Haaglanden*. Den Haag: Bureau Discriminatiezaken.

elkaar staan. Daarnaast gaat een op de tien klachten over discriminatie in de buurt of wijk over ervaren discriminatie op grond van seksuele gerichtheid (12%).

### **Openbare ruimte / publiek domein**

Over de openbare ruimte kwamen in 2014 in totaal 252 discriminatieklachten binnen. Dit is minder dan in het jaar ervoor. De afgelopen jaren is er een daling van het aantal discriminatieklachten over de openbare ruimte.

Anders dan bij de buurt- en wijkklachten is er bij klachten over de publieke ruimte geen buurtrelatie tussen de betrokkenen. Het gaat om scheldpartijen op straat of bekladdingen die niet op een specifiek doel zijn aangebracht. Bij scheldpartijen gaat het om personen die op straat verwensingen naar hun hoofd geslingerd krijgen. Bij bekladdingen gaat het om discriminatoire leuzen en tekens die op objecten in de openbare ruimte zijn aangebracht, zoals elektriciteitshuisjes, viaducten, bankjes of lantaarnpalen.

Tabel 6 laat zien dat bijna de helft van de klachten op het terrein van de openbare ruimte de discriminatiegrond 'ras' betreft (45%). Daarnaast gaat meer dan een op de tien klachten over antisemitisme (13%).

### **Collectieve voorzieningen**

In 2014 ontvingen de ADV's in totaal 555 klachten over discriminatie bij collectieve voorzieningen. Afgaand op de afgelopen vijf jaar schommelen de aantallen licht.

De klachten gaan vooral over de overheid, de gezondheidszorg en uitkeringsinstanties. Klachten over zogenaamd 'eenzijdig overheidshandelen' (handelen waarbij de overheid optreedt als overheid richting burgers) vallen in principe buiten de reikwijdte van de gelijkebehandelingswetgeving. Het College voor de Rechten van de Mens is daarom niet bevoegd om over dergelijke zaken te oordelen, met uitzondering van zaken die betrekking hebben op rassendiscriminatie bij sociale bescherming.<sup>25</sup>

Meer dan een derde van de klachten over discriminatie bij collectieve voorzieningen gaat over 'ras' (35%). In verhouding tot de andere discriminatiegronden waren er daarnaast veel klachten over discriminatie op grond van handicap en chronische ziekte (16%).

---

<sup>25</sup> Onder sociale bescherming worden verstaan alle aspecten van gezondheidszorg, welzijn, sociale zekerheid en voorzieningen. Deze uitzondering is vastgelegd in artikel 7a, lid 1 AWGB.

### **Troostende Turkse woorden**

Bilal, een jonge Turkse jongen, moet een gaatje laten vullen bij de tandarts. Nadat de tandarts zonder enige inleiding begint te boren voelt Bilal veel pijn. De moeder van Bilal spreekt daarop enkele troostwoorden in het Turks tegen hem. Hierna stopt de tandarts de behandeling, omdat hij verlangt dat de moeder en Bilal Nederlands met elkaar spreken, zodat de tandarts niet buiten spel wordt gezet. De moeder en Bilal beheersen de Nederlandse taal namelijk prima.

De ADV legt deze klacht voor aan het College voor de Rechten van de mens (CRM). Het CRM overweegt in dit verband dat het voor een behandelaar relevant kan zijn te weten wat er wordt besproken tussen zijn patiënt en diens begeleider. Het besprokene kan immers rechtstreeks van belang zijn voor het stellen van een diagnose of het uitvoeren van een behandeling. Dat betekent echter niet dat alle voor een behandelaar niet te volgen communicatie per definitie moet worden beschouwd als bezwarend voor de kwaliteit van de behandeling. Verweerder heeft niet toegelicht in welke zin hij in het voorliggende geval als tandarts buiten spel werd gezet. De tandarts heeft evenmin toegelicht waarom deze eenzijdige communicatie door een derde, tegen een patiënt die niets terug kon zeggen, de kwaliteit van de behandeling onder druk zette. Voorts constateert het CRM dat verweerder verzoeksters stelling dat zij slechts troostende woorden sprak niet heeft bestreden, noch heeft betoogd dat er reden was om daaraan te twijfelen. De tandarts heeft de moeder ook niet gevraagd om haar woorden te vertalen, om zo te kunnen vaststellen of haar opmerkingen op enigerlei wijze relevantie hadden voor de tandheelkundige behandeling van het kind. Hieruit kan daarom niet worden afgeleid dat de inhoud van hetgeen verzoekster tegen haar zoon zei voor de kwaliteit van de behandeling door verweerder van belang was.

Het CRM oordeelt daarom dat verweerder niet duidelijk heeft kunnen maken waarom het voor de kwaliteit van de behandeling van verzoeksters zoon van belang was dat door verzoekster in een voor de tandarts verstaanbare taal werd gesproken. Dit klemt te meer nu verweerder heeft verklaard het geen probleem te vinden wanneer een patiënt die het Nederlands helemaal niet of niet goed beheerst, wordt begeleid door iemand die voor hem vertaalt. Verweerder verklaart immers niet waarom anderstalige communicatie niet bezwarend zou zijn voor de kwaliteit van de behandeling wanneer de patiënt of zijn begeleider niet (goed) Nederlands spreekt, maar wel wanneer beiden het Nederlands machtig zijn.

### **Commerciële dienstverlening**

In 2014 waren er 610 klachten over ervaren discriminatie bij commerciële dienstverlening. In vergelijking met de vorige vijf jaar is er geen dalende of stijgende lijn te zien in deze aantallen.

De klachten kunnen gaan over de detailhandel (bijvoorbeeld onheuse bejegening door winkelpersoneel), de financiële dienstverlening (bijvoorbeeld weigering van een hypotheek of lening) of het openbaar vervoer (bijvoorbeeld discriminatie door

controleurs). Deze klachten kunnen betrekking hebben op bejegening, maar gaan vooral over uitsluiting van dienstverlening.

Bijna twee vijfde van de klachten over discriminatie bij commerciële dienstverlening gaat over de grond 'ras' (39%). Daarnaast had een op de tien discriminatieklachten betrekking op nationaliteit (14%). Hetzelfde geldt voor de gronden leeftijd (11%) en handicap/chronische ziekte (10%).

#### Melkpoeder voor China

Ching, een vrouw van Aziatische afkomst, werd bij een drogisterij geweigerd een pak melkpoeder te kopen, omdat zij dit volgens de caissière "naar China zou sturen". Ching vindt het onrechtvaardig dat zij op basis van haar uiterlijk geen product mag kopen.

De ADV stelt naar aanleiding van haar verhaal een hoor-wederhoorbrief op. Op advies van Ching worden hierin een aantal tips vermeld, waarmee de verkoop van melkpoeder gecontroleerd wordt zonder discriminerende maatregelen. In een schriftelijke reactie liet de filiaalmanager weten de betrokken medewerkster te hebben aangesproken en werden excuses aangeboden. Tevens zijn de tips van de melder doorgegeven aan de betreffende afdeling. Ching zei tevreden te zijn met de afhandeling van haar klacht en met de reactie van de drogisterij.

### Horeca en amusement

Over discriminatie in de horeca en amusementssector werden in 2014 in totaal 226 klachten geregistreerd. Klachten over discriminatie in de horeca gaan vrijwel uitsluitend over discriminerend deurbeleid. Het aantal klachten varieert de afgelopen vijf jaar, en de fluctuaties hangen mogelijk samen met campagnes en initiatieven rondom het tegengaan van horecadiiscriminatie, zoals het Panel Deurbeleid.

Meestal gaat het om ervaren discriminatie vanwege 'ras' (60%), zoals ook Tabel 6 weergeeft. Soms wordt de afkomst aangegeven als reden, maar meestal geeft de portier een andere, 'neutrale' reden gegeven, zoals kledingstijl, de groepsgrootte of het besloten karakter van de avond. De melder gelooft de argumenten van de portier niet en vermoedt dat de weigering te maken heeft met discriminatie. Dit komt ook naar voren in enkele praktijktests naar horecadiiscriminatie.<sup>26</sup> Er zijn ook klachten van niet-allochtone melders, die de toegang geweigerd wordt om redenen die geen wettelijke bescherming genieten, zoals kleding of tatoeages (11%). Daarnaast betreft ongeveer een van de tien discriminatieklachten over de horeca, de grond geslacht (9%) en seksuele gerichtheid (9%).

<sup>26</sup> Zie bijvoorbeeld Praktijktest Horeca Dordrecht (2011) <http://radar.nl/read/praktijktest-horeca-dordrecht-overwegend>. En Çankaya, S. (2011) Stoere V'tjes versus Marokkanen: Een onderzoek naar horecadiiscriminatie.

### **Uitgaansavond op een bankje**

Bart kwam met twee collega's bij een horecagelegenheid in Utrecht. Andere collega's waren al binnen. De portier zei dat Bart er niet in mocht met de rolstoel. Zonder rolstoel mocht Bart wel naar binnen, maar dan zou hij de hele avond op een bankje moeten zitten en niet kunnen dansen. Bart voelde zich dusdanig gediscrimineerd dat hij er een melding van heeft gedaan bij de ADV.

Er werd een gesprek gerealiseerd. De uitbater heeft uitgelegd, dat Bart 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 Bart begrip voor de situatie. Hij vond het wel jammer dat dit pas bij het gesprek naar voren kwam. Hiermee was de zaak afgedaan.

### **Huisvesting**

Over ervaren discriminatie bij huisvesting werden in 2014 in totaal 119 klachten geregistreerd. De voorgaande vijf jaar laten lichte veranderingen zien in het aantal klachten, maar vertonen geen eenduidige stijgende of dalende lijn.

Klachten over huisvesting gaan vooral over bemiddeling bij woonruimtes en de toewijzing van woningen. Een kleiner deel gaat over het handelen of juist niet handelen door woningcorporaties.

Zoals Tabel 6 toont, gaat het bij klachten over discriminatie bij huisvesting in de meeste gevallen om ervaringen met discriminatie vanwege ras (42%). Ruim één op de tien klachten over huisvesting betreft de discriminatiegrond handicap/chronische ziekte (12%).

### **Media en reclame**

In 2014 waren er 208 klachten over discriminatie in de media en reclamesector. In de voorgaande vijf jaar jaren is geen trend te bespeuren. In 2013 is een aanzienlijk piek te zien in het aantal klachten. Deze piek van klachten heeft met name betrekking op tv-programma's waarin bekende Nederlanders een uiting deden. Gordon maakte in 'Holland's Got Talent' een grap tegenover een kandidaat van Chinese komaf. Hierover waren veel mensen verontwaardigd en hebben dit bij een ADV gemeld. Er kwamen ook meldingen nadat Daphne Bunschoek in het tv-programma 'Volgende week' een grap maakte rondom zwarte piet en de slavernij.

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. Klachten over de media gaan over de rol van het medium in kwestie bij berichtgeving en niet direct over de uitingen die door het medium doorgegeven worden. Bijvoorbeeld een klacht over een programma dat een podium verschaft aan een politicus die bepaalde discriminerende uitspraken doet. Als de klacht zich richt op de uitingen van de politicus (in een televisieprogramma of via een ander medium) dan wordt de klacht geregistreerd onder publieke en politieke uitingen.



Tabel 6 laat zien dat de helft van de klachten op het terrein van media en reclame de discriminatiegrond 'ras' betreft (50%). Daarnaast gaat ongeveer één op de tien klachten over antisemitisme (11%). Hetzelfde geldt voor de discriminatiegrond 'godsdienst' (10%).

## Onderwijs

Er waren in 2014 in totaal 303 klachten die betrekking hebben op discriminatie in het onderwijs. De voorgaande vijf jaren was er enige fluctuatie in het aantal klachten, maar geen stijgende of dalende trend te zien.

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. Hoewel van de laatste categorie niet bijzonder veel klachten bekend zijn, blijkt uit onderzoek dat onderwijzers schoolprestaties van autochtone en allochtone leerlingen anders interpreteren.<sup>27</sup>

Tabel 6 toont dat de helft van de klachten over het onderwijs gaat over ervaren discriminatie op grond van 'ras' (52%). Ruim één op de tien klachten op het terrein onderwijs betreft de discriminatiegrond handicap/chronische ziekte (13%). Hetzelfde geldt voor godsdienstdiscriminatie (10%).<sup>28</sup>

## Politie en justitie

In 2014 zijn er 240 klachten geregistreerd over discriminatie op het terrein van politie en justitie. Het aantal klachten op dit terrein heeft de afgelopen vijf jaar geschommeld; de klachten waren in 2011 toegenomen, maar daalden weer in de jaren erna.

Zoals Tabel 6 laat zien, gaan de klachten in de categorie 'politie' met name over ervaren discriminatie vanwege ras (72%). Dit zijn voor een groot deel klachten van allochtone Nederlanders die staande gehouden of aangehouden worden en menen dat dit gebeurt op grond van hun afkomst. Ook wel 'etnisch profileren' genoemd. De afgelopen periode hebben ADV's en andere NGO's zich beziggehouden met het thema etnisch profileren en politiewerk.<sup>29</sup> Andere klachten gaan over aanvaringen tussen burgers en politiefunctionarissen in de openbare ruimte, waarbij de bejegening door de politie als discriminerend wordt ervaren. Of over het (onvoldoende) verlenen van hulp door de politie, bijvoorbeeld wanneer die geen aangifte opneemt of in de ogen van betrokkenen partijdig optreedt bij conflicten waar allochtonen bij betrokken zijn.

---

<sup>27</sup> E.g. Timmermans, A., Kuyper, H., & Van der Werf G. (2013). Schooladviezen en onderwijsloopbanen : Voorkomen, risicofactoren en gevolgen van onder- en overadvisering. Groningen : Gronings Instituut voor Onderzoek van Onderwijs (GION) - Rijksuniversiteit Groningen. De Haan, M., & Wissink, I. (2012), 'The interactive attribution of school success in multi-ethnic schools', *European Journal of Psychology of Education*. Zie ook Peeters, P.H. (2009), 'Prem heeft gelijk! Leerkrachten stellen allochtone leerlingen achter', *Tijdschrift voor sociale vraagstukken* 1/2-2009.

<sup>28</sup> Voor meer onderzoek op het terrein van onderwijs, zie E. Wolf, J. Berger en L. de Ruig (Panteia, 2013) *Antisemitisme in het voorgezet onderwijs*. Zoetermeer: Panteia. S. Bouman en L. de Ruig (Panteia, 2015) *Moslimdiscriminatie in het voorgezet onderwijs*. Zoetermeer: Panteia. Beide onderzoeken zijn ook te downloaden van de website van de Anne Frank Stichting, die opdracht gaf voor deze onderzoeken.

<sup>29</sup> Zie dossier Etnisch Profileren van Amnesty International <http://www.amnesty.nl/dossier-etnisch-profileren> en de bijeenkomsten Control Alt Delete, bijvoorbeeld in Rotterdam <https://www.radar.nl/read/stop-politiecontroles-op-grond-van-uiteindelijk> en studiemiddagen van de Anne Frank Stichting <http://annefrankstichting.nl/nl/Educatie/Voor-politie>

### **“Ik ken jullie soort!”**

Senad en Steve komen uit voormalig Joegoslavië. Twee jaar geleden kregen zij een woning toegewezen. Na een jaar kwam er een nieuwe onderbuurvrouw die continue klachten over Senad en Steve 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 Senad was de politie erg aanvallend in hun bewoording en houding. Eén van de agenten zei zelfs: 'ik ken jullie soort'!

Senad en Steve zochten contact met de ADV. 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 zij bij Senad en Steve in de woning kwamen. Ze boden hun excuses aan. Later is er ook nog een excuus per brief ontvangen.

### **Privésfeer**

In 2014 waren er 66 klachten over discriminatie in de privésfeer. Het aantal klachten op dit terrein laat in de voorgaande vijf jaren een daling zien.

Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op discriminatoire bejegening binnen relaties of familieverbanden, bijvoorbeeld omdat mensen niet accepteren dat een familielid een 'gemengde' relatie heeft. Klachten die zich afspelen in de privésfeer vallen in principe buiten het wettelijk kader als het gaat om het discriminatieverbod. Desalniettemin hebben dergelijke situaties van ervaren discriminatie in de privésfeer veel invloed op het persoonlijke leven van de melder.

Tabel 6 geeft weer dat discriminatieklachten in de privésfeer die ADV's hebben geregistreerd veelal gaan over de discriminatiegrond 'ras' (39%).

### **Beledigende sms van ex**

Ghalit heeft een lange relatie achter de rug. Na het beëindigen van zijn relatie wordt hij bedreigd en beledigd door zijn ex. Zij stuurt hem een sms met daarin de tekst: 'Vieze homo, vuile jood, jij bent geen man, je bent een hond'. Ghalit wil aangifte doen van discriminatie (art. 137c WvSr), maar de politie wil de aangifte niet opnemen, omdat er geen sprake is van strafrechtelijke discriminatie.

Ghalit komt bij de ADV. Hij begrijpt niet waarom de politie de aangifte van discriminatie niet wil opnemen. De klachtenconsulent legt uit dat voor het voltooien van het delict discriminatie de discriminerende opmerking moet gaan over een groep mensen en dat deze in het openbaar moet zijn gedaan. Dit is niet het geval bij de sms. Ghalit is het hier niet mee eens, omdat hij zich wel gediscrimineerd voelt. De klachtenconsulent legt uit dat de politie te maken heeft met de wettechnische vereisten bij het strafrechtartikel van discriminatie. Aangifte van eenvoudige belediging (art. 266 WvSr) is wel mogelijk is omdat hiervoor andere vereisten gelden die wel op gaan voor de beledigende sms. Ghalit kan in het proces verbaal zijn gevoel van discriminatie wel laten opnemen.

Ghalit begrijpt nu de reactie van de politie en meldt zich daar weer. Na overleg tussen politie en de ADV wordt een aangifte opgenomen op grond van eenvoudige belediging. In het proces verbaal neemt de politie op dat Ghalit zich gediscrimineerd voelt door de belediging. De afstemming tussen politie en de ADV verloopt goed. Ghalit voelt zich serieus genomen door beide organisaties en is tevreden over de uitleg en handelswijze.

### **Publieke en politieke opinie**

In totaal kwamen er in 2014 4.958 klachten binnen over ervaren discriminatie bij een publieke of politieke opinie. Het aantal klachten op dit terrein schommelt sterk. In de afgelopen vijf jaar is er een stijging te zien van 2010 tot 2012, vervolgens een daling in 2013, en in 2014 is het aantal klachten op het terrein van de publieke of politieke opinie exorbitant toegenomen.

Klachten over politieke en publieke opinie gaan over uitspraken van politici of over columns en andere uitingen van publieke/politieke aard. Vaak voelen melders zich persoonlijk aangesproken en gekwetst door de generieke uitspraken over bepaalde bevolkingsgroepen.

In Tabel 6 valt af te lezen dat nagenoeg alle klachten over publieke en politieke opinie in 2014 betrekking hadden op ervaren discriminatie op grond van 'ras' (97%). In het publieke debat is het bijvoorbeeld vaak gegaan over het Sinterklaasfeest en het uiterlijk van zwarte piet, met voor- en tegenstanders, waarbij het met name ging om de link met het slavernijverleden en over hedendaags racisme in Nederland. Hierover zijn klachten ingediend. De meeste klachten gaan over de uitspraak omtrent 'minder Marokkanen' van PVV-politicus Geert Wilders in het kader van zijn verkiezingscampagne (4.562 klachten). Deze uitspraak zorgde voor verontwaardiging en ophef in de brede samenleving, zowel onder autochtone als allochtone burgers. Het Openbaar Ministerie gaat PVV-leider Geert Wilders vervolgen wegens discriminatie. Hij wordt vervolgd voor het beledigen van een groep mensen op grond van ras en aanzetten tot discriminatie en haat.

### **“Waar moeten we dan naartoe?”**

In het kader van de gemeenteverkiezingen in 2014 laat politicus Geert Wilders zich uit over ‘minder Marokkanen’. Dit heeft een grote maatschappelijke impact en leidt tot tal van klachten bij de ADV's. Zo kwam er een melding van Bouchra die zich gediscrimineerd voelt en vindt dat Geert Wilders met deze actie te ver is gegaan en haat heeft gezaaid. Als Nederlandse van Marokkaanse afkomst voelt zij zich erg gekwetst. Haar zoontje van 8 jaar, heeft in de dagen na de uitspraken last van huilbuien. Hij is angstig, bang dat hij misschien Nederland moet verlaten. Hij zegt: “Waar moeten we dan naartoe?” “Ik ga mijn vrienden missen.” “We hebben toch niets gedaan?” Bouchra is bang dat Geert Wilders, door zijn uitspraken, haar kinderen emotionele schade heeft toegebracht, angst heeft aangepraat en ze doet voelen als een minderwaardig burger van Nederland. Ze laat haar kinderen uit voorzorg minder naar het journaal kijken.

## **Sport en recreatie**

De ADV's registreerden in 2014 in totaal 123 klachten over ervaren discriminatie op het terrein van sport en recreatie. In de afgelopen vijf jaar zijn er lichte veranderingen te zien in het aantal klachten, maar geen dalende of stijgende trends.

Klachten over discriminatie in de sport gaan bijvoorbeeld over scheldpartijen op het sportveld, maar ook over de toegankelijkheid van sportverenigingen voor bepaalde groepen. Ook onderzoek laat zien dat discriminatie in de sport voorkomt.<sup>30</sup> Uit een inventarisatie naar (on-)wenselijke praktijken in de breedtesport bleek dat een behoorlijk percentage sporters getuige was van negatieve opmerkingen of ‘grappen’ over andere culturen of godsdiensten, homo's en vrouwen.<sup>31</sup>

Zoals Tabel 6 weergeeft, gaat bijna een derde van de klachten op het terrein van sport over ervaren discriminatie vanwege ‘ras’. Ook kwamen er naar verhouding veel klachten binnen over discriminatie op grond van geslacht (15%).

<sup>30</sup> A. Tiessen-Raaphorst (2015) *Rapportage sport 2014*, Den Haag: SCP.

En A. Tiessen-Raaphorst en K. Breedveld (2007). *Een gele kaart voor de sport. Een quick scan naar wenselijke en onwenselijke praktijken in en rondom de breedtesport*, Den Haag: SCP.

<sup>31</sup> A. Tiessen-Raaphorst en K. Breedveld (2007), *Een gele kaart voor de sport. Een quick scan naar wenselijke en onwenselijke praktijken in en rondom de breedtesport*, Den Haag: SCP.

### **Voetbal is niets voor vrouwen**

Tijdens het WK huurt een organisatie een sporthal af om op een groot scherm naar de wedstrijd Nederland – Spanje te kijken. Dit bericht verschijnt in de pers. Expliciet wordt genoemd dat vrouwen die avond niet welkom zijn, omdat voetbal typisch een feest voor mannen is. De sporthal is door de gemeente verhuurd aan de organisatie.

Nadat er meerdere meldingen binnenkwamen, heeft de ADV nog diezelfde dag contact opgenomen met de betreffende gemeente en hen op de hoogte gesteld. De organisatie heeft het plan vervolgens laten varen; vrouwen werden toegelaten en mochten bovendien de hele avond gratis drinken. Tientallen vrouwen kwamen op het evenement af en de avond is goed verlopen.

## Samenvatting

In 2014 hebben de antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) in totaal 9.714 klachten over discriminatie geregistreerd. Ten opzichte van 2013 is het aantal klachten sterk toegenomen (met 64%). Dit komt omdat er in 2014 een aanzienlijke toename was van klachten over discriminatie op grond van ras, waaronder discriminatie vanwege afkomst en huidskleur valt. Meer specifiek gaat het om klachten op het terrein van publieke/politieke opinie. In 2014 ontvingen de ADV's op dit terrein in totaal 4.705 klachten over ervaren discriminatie op grond van 'ras'. De meeste daarvan gingen over de oproep omtrent 'minder Marokkanen' van politicus Geert Wilders (4.562 klachten). Indien de klachten over Wilders' uitspraken buiten beschouwing worden gelaten is er sprake van een daling ten opzichte van de voorgaande jaren.

Doorgaans gaan de meeste klachten en meldingen die ADV's krijgen over discriminatie op grond van ras. Op elk maatschappelijk terrein was in 2014 het aantal discriminatieklachten vanwege 'ras' relatief het hoogst. Ook zijn er ieder jaar vele klachten over ervaren discriminatie vanwege andere gronden. Zo hadden in 2014 honderden klachten betrekking op de discriminatiegrond leeftijd (565 klachten), geslacht (387 klachten), seksuele gerichtheid (244 klachten), handicap/chronische ziekte (425 klachten), godsdienst (353 klachten) en nationaliteit (265 klachten).

Terwijl uit voorgaande jaaroverzichten bleek dat de meeste klachten binnenkwamen over het terrein arbeid was in 2014 het aantal klachten op het terrein van publieke/politieke opinie met afstand het hoogst (4.958 klachten). Naast klachten over de uitspraken van Wilders, zijn dit onder andere klachten over opinies in het publieke debat, zoals discussies rondom zwarte piet en rondom racisme in de Nederlandse samenleving. In vergelijking met de overige maatschappelijk terreinen is in 2014 het aantal discriminatieklachten over de arbeidsmarkt nog steeds hoog (1.461). Van deze klachten heeft ongeveer de helft betrekking op werving en selectie (697 klachten). Daarnaast registreerden de ADV's in 2014 ook een aanzienlijk aantal klachten over ervaren discriminatie in de buurt/wijk (441 klachten), bij collectieve voorzieningen (555 klachten) en bij commerciële dienstverlening (610 klachten).

## **Bijlage 1: Adreslijst antidiscriminatievoorzieningen**

Hieronder volgt de adreslijst van antidiscriminatievoorzieningen die zijn aangesloten bij de Landelijke Brancheorganisatie van Antidiscriminatiebureaus (LBA) of de Samenwerkende Antidiscriminatievoorzieningen Nederland (SAN).

Deze rapportage met een landelijk overzicht is gebaseerd op de registratiegegevens zoals deze door de antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) ter beschikking zijn gesteld. Voor 2014 zijn de gegevens grotendeels gehaald uit het systeem LBA-net, waarop de meeste ADV's zijn aangesloten. Enkele data voor de jaren 2012, 2013 en 2014 ontbreken, deels doordat ADV's niet alle op dezelfde wijze de klachten registreerden. ADV's publiceren ook zelfstandig rapporten over de klachten in de eigen regio. De cijfers in de landelijke Kerncijfers-rapportage kunnen enigszins afwijken van de cijfers in lokale en regionale rapportages van de ADV's, omdat de wijze van verzameling en verwerking niet volledig identiek is geweest.

### **Drenthe**

#### **Art.1 Drenthe**

Bezoekadres: Groen van Prinsterenlaan 127, 9402 KC Assen

Postadres: Groen van Prinsterenlaan 127, 9402 KC Assen

Tel. 0592-373800

[info@art1drenthe.nl](mailto:info@art1drenthe.nl)

<http://www.art1drenthe.nl>

#### **Meldpunt Discriminatie Emmen**

Bezoekadres: Parallelweg 36, 7822 GM Emmen

Postadres: Postbus 1180, 7801 BD Emmen

Tel. 0591-680830

Fax. 0591-680859

[emmen@melddiscriminatie.nl](mailto:emmen@melddiscriminatie.nl)

<http://www.melddiscriminatie.nl>

### **Flevoland**

#### **Bureau Gelijke Behandeling Flevoland**

Bureau Almere

Bezoekadres: Zoetelaarpassage 27, 1315 AV Almere

Postadres: Zoetelaarpassage 27, 1315 AV Almere

Tel. 036-5297670

Fax. 036-5297197

[info@bureaugelijkebehandeling.nl](mailto:info@bureaugelijkebehandeling.nl)

<http://www.bureaugelijkebehandeling.nl>

Bureau Lelystad

Bezoekadres: De Veste 10-02, 8231 JA Lelystad

Postadres: de Veste 10-02, 8231 JA Lelystad

Tel. 0320-233327

Fax. 0320-245290

[info@bureaugelijkebehandeling.nl](mailto:info@bureaugelijkebehandeling.nl)

<http://www.bureaugelijkebehandeling.nl>

## Friesland

### **Tûmba, centrum voor gelijke behandeling Fryslân**

Bezoekadres: Eewal 56, 8911 GT Leeuwarden

Postadres: Eewal 56, 8911 GT Leeuwarden

Tel. 058-2133233 meldpunt

Fax. 058-2157772

[info@tumba.nl](mailto:info@tumba.nl)

<http://www.tumba.nl>

## Gelderland

### **Art.1 Gelderland-Midden**

Bezoekadres: Eusebiusbuitensingel 53, 6828 HZ Arnhem

Postadres: Eusebiusbuitensingel 53, 6828 HZ Arnhem

Tel. 026-3772333

[klachtbehandeling@art1 gelderlandmidden.nl](mailto:klachtbehandeling@art1 gelderlandmidden.nl)

<http://www.art1 gelderlandmidden.nl>

### **Art.1 Noord Oost Gelderland**

Bezoekadres: Brinklaan 268, 7311 JD Apeldoorn (afspraak mogelijk in Terborg)

Postadres: Postbus 884, 7301 BC Apeldoorn

Tel. 055-5225555

Fax. 055-5262420

[info@art1no-gelderland.nl](mailto:info@art1no-gelderland.nl)

<http://www.art1no-gelderland.nl>

### **Ieder1Gelijk - Bureau Gelijke Behandeling Gelderland Zuid**

Bezoekadres: Arend Noorduijnstraat 15, 6512 BK Nijmegen

Postadres: Arend Noorduijnstraat 15, 6512 BK Nijmegen

Tel. 024-3240400

[meldpunt@ieder1gelijk.nl](mailto:meldpunt@ieder1gelijk.nl)

<http://www.ieder1gelijk.nl>

## Groningen

### **Discriminatie Meldpunt Groningen**

Bezoekadres: Hereweg 120, 9725 AK Groningen

Postadres: Postbus 47, 9700 AA Groningen

Tel. 050-5498702

Fax. 050-3138586

[info@discriminatiemeldpuntgroningen.nl](mailto:info@discriminatiemeldpuntgroningen.nl)

<http://www.discriminatiemeldpuntgroningen.nl>

## Limburg

### **Anti Discriminatie Voorziening Limburg**

Bezoekadres: Looiersgracht 4, 6211 JK Maastricht

Postadres: Looiersgracht 4, 6211 JK Maastricht

Tel. 043-3218489

[meldpunt@advlimburg.nl](mailto:meldpunt@advlimburg.nl)

<http://www.advlimburg.nl>



## Noord-Brabant

### **Adviespunt Discriminatie Zuidoost Brabant**

Bezoekadres: Don Boscostraat 4, 5611 KW Eindhoven

Postadres: Don Boscostraat 4, 5611 KW Eindhoven

Tel. 040-2193300

Fax. 040-2193396

[info@adviespuntdiscriminatie.nl](mailto:info@adviespuntdiscriminatie.nl)

<http://www.adviespuntdiscriminatie.nl>

### **Meldpunt Discriminatie Waalwijk**

Bezoekadres: Balade 1, 5142 WX Waalwijk

Postadres: Balade 1, 5142 WX Waalwijk

Tel: 0416-760157

[info@meldpuntdiscriminatiewaanwijk.nl](mailto:info@meldpuntdiscriminatiewaanwijk.nl)

<http://www.meldpuntdiscriminatiewaanwijk.nl>

### **Meldpunt Discriminatie RMC Land van Cuijk**

Bezoekadres: Voor inloopsprekuren kijk op de website van het meldpunt

Postadres: Postbus 71, 5430 AB Cuijk

Tel. 0485-318599

[info@rmclvc.nl](mailto:info@rmclvc.nl)

<http://www.rmclvc.nl/2012/meldpunt-discriminatie-2/>

### **RADAR Brabant Noord**

Bezoekadres: Emmaplein 19d, 5211 VZ 's-Hertogenbosch

Postadres: Postbus 1812, 3000 BV Rotterdam

Tel. 073-7440118

[info-denbosch@radar.nl](mailto:info-denbosch@radar.nl)

<http://www.radar-middenwestbrabant.nl>

### **RADAR Midden- en West-Brabant – locatie Tilburg**

Bezoekadres: Spoorlaan 432, 5038 CX Tilburg

Postadres: Postbus 1812, 3000 BV Rotterdam

Tel. 013-8200212

[info-tilburg@radar.nl](mailto:info-tilburg@radar.nl)

<http://www.radar-middenwestbrabant.nl>

## Noord-Holland

### **Art.1 Bureau Discriminatiezaken Noord-Holland Noord**

Bezoekadres: Gasthuisstraat 2, 1811 KC Alkmaar

Postadres: Postbus 3095, 1801 GB Alkmaar

Tel. 072-5154400 / 0900-2354354

[info@art1nhn.nl](mailto:info@art1nhn.nl)

<http://www.discriminee.nl>

### **Bureau Art.1 Gooi en Vechtstreek**

Bezoekadres: Larenseweg 30, 1221 CN Hilversum

Postadres: Postbus 1463, 1200 BL Hilversum

Tel. 035-6231100

Fax. 035-6237391

[discriminatie@versawelzijn.nl](mailto:discriminatie@versawelzijn.nl)

<http://www.mpdiscriminatie.nl>

**Bureau Discriminatiezaken Kennemerland**

Bezoekadres: Lange Herenvest 122, 2011 BX Haarlem

Postadres: Postbus 284, 2000 AG Haarlem

Tel. 023-5315842

Fax. 023-5323512

[info@bdkennemerland.nl](mailto:info@bdkennemerland.nl)

<http://www.bdkennemerland.nl>

**Bureau Discriminatiezaken Zaanstreek/Waterland**

Bezoekadres: Wijkplein Where, Triton 73, 1443 BM Purmerend

Postadres: Wijkplein Where, Triton 73, 1443 BM Purmerend

Tel. 06-12800017

[info@bdwaterland.nl](mailto:info@bdwaterland.nl)

<http://www.bureaudiscriminatiezaken.nl>

**Bureau Discriminatiezaken Zaanstreek/Waterland**

Bezoekadres: Botenmakersstraat 42, 1506 TE Zaandam

Postadres: Postbus 1121, 1500 AC Zaandam

Tel. 075-6125696

Fax. 075-6121496

[info@bdzaanstreek.nl](mailto:info@bdzaanstreek.nl)

<http://www.bureaudiscriminatiezaken.nl>

**Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam**

Bezoekadres: Vijzelstraat 77-1, 1017 HG Amsterdam

Postadres: Postbus 15514, 1001 NA Amsterdam

Tel. 020-6385551

Fax. 020-6201401

[discriminatie@mdra.nl](mailto:discriminatie@mdra.nl)

<http://www.mdra.nl>

**Overijssel****Art.1 Overijssel**

Bezoekadres: Oldenzaalsestraat 3, 7511 DV Enschede

Postadres: Oldenzaalsestraat 3, 7511 DV Enschede

Tel. 053-4302299

Fax. 053-4317609

[info@artikel1overijssel.nl](mailto:info@artikel1overijssel.nl)

<http://www.artikel1overijssel.nl>

**Art. 1 Overijssel (IJselland)**

Bezoekadres: Burgemeester Drijbersingel 15, 8021 DA Zwolle

Postadres: Oldenzaalsestraat 3, 7511 DV Enschede

Tel. 038-4224762

Fax. 053-4317609

[ijsselland@artikel1overijssel.nl](mailto:ijsselland@artikel1overijssel.nl)

<http://www.artikel1overijssel.nl>

### **Art. 1 Overijssel (Hengelo)**

Bezoekadres: Wolter ten Catestraat 59, 7551 HX Hengelo  
Postadres: Oldenzaalsestraat 3, 7511 DV Enschede  
Tel. 074-2424848  
Fax. 053-4317609  
[info@artikel1overijssel.nl](mailto:info@artikel1overijssel.nl)  
<http://www.artikel1overijssel.nl>

### **Meldpunt Discriminatie Deventer**

Bezoekadres: Roggestraat 3, 7411 EP Deventer  
Postadres: Roggestraat 3, 7411 EP Deventer  
Tel. 06-53302462  
[info@mddeventer.nl](mailto:info@mddeventer.nl)  
[www.mddeventer.nl](http://www.mddeventer.nl)

## **Utrecht**

### **Art.1 Midden Nederland**

Iedereen in de provincie Utrecht kan hier terecht. Voor een loket in uw buurt, kijk op de website van dit ADV.  
Bezoekadres: Kaap Hoordreef 42, 3562 AV Utrecht  
Postadres: Postbus 215, 3500 AE Utrecht  
Tel. 030-2328666  
[info@art1mn.nl](mailto:info@art1mn.nl)  
<http://www.art1mn.nl>

## **Zeeland**

### **Anti Discriminatie Bureau Zeeland**

Bezoekadres: Stationspark 29C, 4462 DZ Goes  
Postadres: Stationspark 29C, 4462 DZ Goes  
Tel. 0113-397171  
[info@adbzeeland.nl](mailto:info@adbzeeland.nl)  
<http://www.adbzeeland.nl>

## **Zuid-Holland**

### **Bureau Discriminatiezaken Hollands Midden en Haaglanden**

Bezoekadres: Rivervismarkt 5, 2513 AM Den Haag  
Postadres: Postbus 273, 2501 CG Den Haag  
Tel. 0800-3218686  
Fax. 070-3655827  
[bureau@discriminatiezaken.nl](mailto:bureau@discriminatiezaken.nl)  
<http://www.discriminatiezaken.nl>

### **Discriminatie Meldpunt Gemeente Goeree-Overflakkee**

Bezoekadres: Koningin Julianaweg 45  
Postadres: Postbus 1, 3240 AA Middelharnis  
Tel. 140187  
[info@goeree-overflakkee.nl](mailto:info@goeree-overflakkee.nl)  
[http://www.goeree-overflakkee.nl/portal/meldingen\\_3941/item/meldingen-discriminatie\\_19951.html](http://www.goeree-overflakkee.nl/portal/meldingen_3941/item/meldingen-discriminatie_19951.html)

**Meldpunt Discriminatie Vlaardingen, Stichting Vele Vlaardingers Eén Huis**

Bezoekadres: Hoogstraat 155, 3131 BB Vlaardingen

Postadres: Hoogstraat 155, 3131 BB Vlaardingen

Tel. 010-4350111

[administratie@meldpuntdiscriminatievlaardingen.nl](mailto:administratie@meldpuntdiscriminatievlaardingen.nl)

<http://www.meldpuntdiscriminatievlaardingen.nl>

**RADAR Rotterdam-Rijnmond, Zuid-Holland-Zuid**

Bezoekadres: Grotekerkplein 5, 3011 GC Rotterdam

Postadres: Postbus 1812, 3000 BV Rotterdam

Tel. 010-4113911

Fax. 010-4128433

[info@radar.nl](mailto:info@radar.nl)

<http://www.radar.nl>

## Bijlage 2: Wettelijk kader

De ADV's nemen discriminatieklachten in behandeling en registreren deze op de gronden en terreinen die opgenomen zijn in de relevante wetgeving. Dit zijn de artikelen in het Wetboek van Strafrecht en dit is de zogenaamde gelijkebehandelingswetgeving in het civiel recht. De discriminatiebepalingen in de wet vloeien voort uit en zijn als uitwerking te beschouwen van internationale verdragen, Europese richtlijnen en de Nederlandse Grondwet. Deze verdragen en wetten omschrijven wat discriminatie is en waar het verbod op discriminatie van kracht is.

### Gelijkebehandelingswetgeving

In de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB) zijn de gronden godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat opgenomen en de wet ziet toe op alle terreinen.

De gelijkebehandelingswetgeving is van toepassing op huisvesting (het aanbieden van goederen en diensten). Als wettelijk kader is de AWGB niet snel relevant waar het gaat om discriminatie bij conflicten tussen burens. Wel wordt het handelen van woningcorporaties aangemerkt als het aanbieden van goederen en diensten.<sup>32</sup> Dat betekent dat burenconflicten wel 'indirect' aan het CRM voorgelegd kunnen worden. Als een bewoner bij de verhuurder klaagt dat hij of zij door een andere bewoner gediscrimineerd wordt en de verhuurder behandelt de klacht niet of niet zorgvuldig, dan kan de verhuurder daarmee in strijd met de wet handelen. De verhuurder dient er namelijk voor te zorgen dat huurders niet in hun woongenot beperkt worden om redenen die verband houden met in de AWGB opgenomen gronden.<sup>33</sup> Van deze mogelijkheid wordt in de praktijk echter nauwelijks gebruik gemaakt.

Tegelijkertijd met de inwerkingtreding van deze wet in 1994 is de Commissie Gelijke Behandeling geïnstalleerd. Deze is opgegaan in het huidige College voor de Rechten van de Mens (CRM), die toeziet op de naleving van deze wet. Voor het in behandeling nemen van klachten door ADV's zijn de CRM-oordelen in veel gevallen een belangrijke factor.

Het CRM is tevens bevoegd te oordelen over de in 1980 in werking getreden Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen (WGB).<sup>34</sup> Het CRM is voorts bevoegd te oordelen of er sprake is van onderscheid op grond van arbeidsduur<sup>35</sup> en onderscheid bij de arbeidsvoorwaarden tussen werknemers met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde en onbepaalde tijd.<sup>36</sup> Sinds 1 oktober 2004 is dit verbod eveneens van kracht voor de ambtelijke sector.<sup>37</sup>

Sinds de inwerkingtreding van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ)<sup>38</sup> op 1 december 2003 en de Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid (WGBL)<sup>39</sup> op 1 mei 2004 is het CRM bevoegd over deze gronden te oordelen. Ten aanzien van handicap en leeftijd is gekozen voor twee afzonderlijke wetten waarbij de systematiek van de AWGB is aangehouden. Voor de WGBL geldt echter dat die alleen betrekking heeft op de terreinen arbeid, het vrije

---

<sup>32</sup> Artikel 7 lid 1 sub c AWGB.

<sup>33</sup> Zie bijvoorbeeld CGB 2003-132.

<sup>34</sup> Wet van 1 maart 1980, betreft aanpassing van de Nederlandse wetgeving aan de richtlijn van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 9 februari 1976 inzake de gelijke behandeling van mannen en vrouwen bij de arbeid, het vrije beroep en beroepsonderwijs.

<sup>35</sup> De CGB is vanaf 1 november 1996 bevoegd te oordelen over de Wet onderscheid arbeidsduur (WOA).

<sup>36</sup> Wet van 7 november 2002, Staatsblad 2002, 560.

<sup>37</sup> Stb 2004 479, artikel 125h AW.

<sup>38</sup> Stb. 2003, 206.

<sup>39</sup> Stb. 2004, 30.

beroep en beroepsonderwijs. Met de keuze voor een aanbouwwet is de mogelijkheid tot uitbreiding naar het aanbieden van goederen en diensten opengelaten.<sup>40</sup>

De WGBH/CZ omvat naast de terreinen arbeid, het vrije beroep en beroepsonderwijs sinds 1 augustus 2009 ook de terreinen basis- en voortgezet onderwijs. De wet is niet van toepassing op het speciaal onderwijs.

Voorts is de wet uitgebreid met de terreinen wonen (sinds 15 maart 2009) Zowel huurders als kopers van woningen kunnen een beroep doen op deze wet. Bouwkundige of woontechnische aanpassingen vallen niet onder de wet.

Openbaar vervoer valt sinds 9 mei 2012 onder de WGBH/CZ. Trein-, bus en metroreizigers kunnen een beroep doen op deze wet.

Omdat het hier veelal voorzieningen betreft die lang meegaan, of waarvan de aanpassing ingrijpend is, heeft de overheid gekozen voor een invoering in termijnen.

De WGBH/CZ wordt de komende jaren uitgebreid:

- Vanaf 1 januari 2015 – toegankelijkheid van metrohaltes, metrostations en reisinformatie
- Vanaf 1 januari 2016 – toegankelijkheid van bushaltes
- Vanaf 1 januari 2020 – toegankelijkheid van trams, tramhaltes en treinstations
- Vanaf 1 januari 2030 – toegankelijkheid van treinen

Met de uitbreiding van de Arbowet in augustus 2009 ter zake discriminatie moet elk bedrijf de risico's op discriminatie op de werkvloer in kaart brengen en indien nodig een preventieplan opstellen. De Inspectie SZW (voorheen de Arbeidsinspectie) kan van de werkgever eisen dat hij hierop een gericht beleid voert. De Inspectie SZW komt in actie nadat een klacht is ingediend. Ongeacht wie de klacht veroorzaakt - een collega, een klant of andere derde - ligt de aansprakelijkheid voor het garanderen van een discriminatievrije werkomgeving bij de werkgever. Het klagen over discriminerende bejegening is niet alleen voorbehouden aan degene die is gediscrimineerd. Ook anderen die zich aan dergelijk gedrag storen kunnen hierover klagen. Eenieder die een klacht indient wordt beschermd door de wet.<sup>41</sup>

## **Strafrecht**

Discriminatie is opgenomen in verschillende artikelen van het Wetboek van Strafrecht: 137c (belediging van bevolkingsgroepen), 137d (aanzet tot discriminatie), 137e (openbaarmaking discriminerende uitlatingen), 137f (deelnemen aan of steunen van discriminatie) en 137g en 429quater (achterstelling in ambt, beroep of bedrijf). De artikelen 137c tot en met 137g betreffen strafbaarstelling als misdrijf; artikel 429quater betreft strafbaarstelling als overtreding. Ook discriminatoire incidenten die zich voordoen in de woonomgeving, zoals conflicten tussen burens, vallen in principe binnen het bereik van het strafrecht.

Strafbaar is discriminatie op de volgende gronden: ras, godsdienst of levensovertuiging, geslacht, hetero- of homoseksuele gerichtheid en lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap. Niet al deze gronden zijn echter opgenomen in alle artikelen. Zo is geslacht niet opgenomen in artikel 137c en betreft artikel 137g alleen de grond ras. Indien de schuldige een van de strafbare feiten, omschreven in de artikelen 137c tot en met 137g, in zijn beroep begaat, kan hij van de uitoefening van dat beroep worden ontzet (137h).

---

<sup>40</sup> De mogelijkheid tot uitbreiding van het wettelijk verbod op leeftijdsdiscriminatie naar andere terreinen wordt opengelaten, zie brief minister De Geus aan de Tweede Kamer, Tweede Kamer vergaderjaar 2003-2004, 29 442, nr 1.

<sup>41</sup> M. van Genugten en J. Svensson, *Dubbel de Dupe?*, Universiteit Twente, 2013.

## Bijlage 3: Klachtenbehandeling

Naast registratie (WGADV, art.2, lid 1, sub b)<sup>42</sup> hebben ADV's de wettelijke taak 'onafhankelijke bijstand te verlenen aan personen bij de afwikkeling van hun klachten betreffende onderscheid' (WGADV, art.2, lid 1, sub a). Mensen die persoonlijk gediscrimineerd zijn of getuige zijn van discriminatie, kunnen een beroep doen op de klachtbehandelaars van ADV's. De 'onafhankelijke bijstand' kan velerlei vormen aannemen, afhankelijk van verschillende factoren. Het behelst allereerst dat de persoon die discriminatie ervaren heeft, gehoord wordt. De praktijk leert dat het voor veel mensen van groot belang is dat er naar hen geluisterd wordt en dat hun verhaal serieus genomen wordt. Vervolgens wordt bezien welke mogelijkheden voor behandeling er zijn.<sup>43</sup>

De juridische aanpak van – ervaren – discriminatie kent een aantal beperkingen. Ten eerste zijn er formele beperkingen. Bijna 25% van de klachten valt buiten het bereik van het strafrecht. Het gaat dan bijvoorbeeld om leeftijdsdiscriminatie en discriminatie op grond van burgerlijke staat en politieke gezindheid. Een groter deel valt buiten het bereik van de gelijkebehandelingswetgeving. De reikwijdte van deze wetgeving is, kort gezegd, beperkt tot de arbeid, dienstverlening en het onderwijs. Als het gaat om de gronden leeftijd en handicap of chronische ziekte is de reikwijdte nog beperkter. Iemand die bijvoorbeeld op grond van ras of geslacht bij een horecagelegenheid wordt geweigerd, kan een beroep doen op de gelijkebehandelingswetgeving, maar iemand die op grond van leeftijd wordt geweigerd kan dat niet.

Bovendien is het zo dat in sommige gevallen de ervaren discriminatie geen discriminatie is in de zin der wet. Maar ook als een klacht – in theorie - wel binnen de reikwijdte van vigerende wetgeving valt, kunnen de mogelijkheden voor een juridische aanpak beperkt zijn. Zo kan het zijn dat de dader onbekend is. Is er wel een verdachte dan is de bewijslast vaak een probleem. Bovendien duren klachttrajecten lang en lopen slachtoffers het risico nadeel te ondervinden van formele klachtenprocedures, bijvoorbeeld door escalatie of repercussies (bijvoorbeeld iemand die discriminatie ervaart op de werkvloer, maar zijn of haar baan niet kwijt wil).

Gelet op het bovenstaande mag het geen verbazing wekken dat in de meeste gevallen niet gekozen wordt voor het doen van aangifte bij de politie of het verzoeken om een oordeel bij het CRM. Zowel het strafrecht als de gelijkebehandelingswetgeving fungeren bij het behandelen van individuele discriminatieklachten dan ook eerder als kader – waar alle klachten aan getoetst worden – dan als instrument.

Eerder wordt gekozen voor wederhoor en indien mogelijk bemiddeling, gericht op het herstel van verhoudingen. De klacht wordt voorgelegd en er wordt om een reactie verzocht. Of en hoe een dergelijk traject verder gaat, is afhankelijk van de reactie van de wederpartij. In gevallen waar de wederpartij positief reageert op de klacht, kan een gesprek aangegaan worden of, als de wederpartij naar aanleiding van de klacht tot de slotsom komt dat er sprake is van een structureel probleem, kan de ADV een traject op maat ontwikkelen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een training voor medewerkers in het herkennen van en omgaan met discriminatie of om beleidsadvies.

Leidt wederhoor niet tot het gewenste resultaat, maar zijn er voldoende aanknopingspunten om discriminatie aannemelijk te maken, dan kan worden gekozen voor het in gang zetten van een vervolprocedure. Afhankelijk van de klacht in kwestie kan gekozen worden voor het verzoeken om een oordeel aan het CRM of aangifte doen bij de politie. In sommige gevallen kan dit ook een gang zijn naar de Raad voor de Journalistiek, de Nationale ombudsman of een brancheorganisatie.

In veel zaken bestaat de behandeling uit het geven van informatie of advies. Dit gaat bijvoorbeeld om mensen die alleen willen weten hoe iets wettelijk zit, of hoe ze het best met een bepaalde situatie kunnen omgaan. Biedt informatie of advies onvoldoende aanknopingspunten om zelf met de zaak verder te kunnen, dan kan empowerment

<sup>42</sup> [http://wetten.overheid.nl/BWBR0026168/geldigheidsdatum\\_17-05-2013](http://wetten.overheid.nl/BWBR0026168/geldigheidsdatum_17-05-2013).

<sup>43</sup> Een cijfermatig overzicht van de wijze van behandeling ontbreekt, omdat de registratie onvoldoende inzicht biedt in de verschillende aspecten van de behandelingstrajecten.

uitkomst bieden. Hierbij worden gesprekken gevoerd met de betrokkene, waarin mogelijkheden worden doorgenomen om met de situatie om te gaan en de betrokkene weerbaar te maken zodat die in de toekomst beter kan omgaan met en reageren op ervaren discriminatie.

De beperkingen van de curatieve aanpak van discriminatie in het geval van individuele klachten onderstrepen overigens het belang van een structurele aanpak van discriminatiepatronen en van preventie door middel van bijvoorbeeld voorlichting. Hiertoe is het tegengaan van onderrapportage eveneens van belang, aangezien een zo goed mogelijk beeld van de omvang en aard van ervaren discriminatie onontbeerlijk is voor het zo effectief mogelijk kunnen inzetten van instrumenten gericht op structurele aanpak en preventie. ADV's streven naar een samenleving waarin burgers gelijkwaardig kunnen participeren, zonder dat zij worden uitgesloten op niet relevante kenmerken. Om discriminatie tegen te gaan ondernemen ADV's verschillende activiteiten variërend van trainingen en workshops, beleidsbeïnvloeding en onderzoek.