

Monitor Gemeentelijke Rapportage 2010

Antidiscriminatievoorziening Limburg



**anti
discriminatie**
voorziening Limburg

Februari, 2011

Inhoud

Inleiding	4
1 Validiteit en bruikbaarheid	5
2 Leeswijzer	6
3 De monitor van 2010	7
3.1 Vergelijken van de cijfers van 2009 en 2010	7
3.2 Discriminatiegrond	9
3.2.1 Ras	9
3.2.2 Godsdienst	11
3.2.3 Seksuele gerichtheid	11
3.2.4 Geslacht	11
3.2.5 Leeftijd	13
3.2.6 Nationaliteit	13
3.2.7 Handicap of chronische ziekte	13
3.2.8 Arbeidscontract	13
3.2.9 Burgerlijke staat	13
3.2.10 Levensovertuiging	13
3.2.11 Politieke gezindheid	13
3.2.12 Niet-wettelijke discriminatiegrond	15
3.3 Maatschappelijk terrein	16
3.3.1 Arbeidsmarkt	16
3.3.2 Buurt/wijk	19
3.3.3 Collectieve voorzieningen	19
3.3.4 Commerciële dienstverlening	19
3.3.5 Horeca/amusement	19
3.3.6 Huisvesting	19
3.3.7 Media en reclame	21
3.3.8 Onderwijs	21
3.3.9 Politie/OM/vreemdelingendienst/Justitie	21
3.3.10 Privésfeer	21
3.3.11 Publieke/politieke opinie	21
3.3.12 Sport en recreatie	21
3.3.13 Openbare ruimte	21
3.3.14 Overig	21
3.4 Opvallende zaken bij discriminatiegrond en maatschappelijk terrein	22
3.5 Vergelijking discriminatiegrond en maatschappelijk terrein 2009 / 2010	22

3.6	Aard voorval	23
3.6.1	Omstreden behandeling	23
3.6.2	Vijandige bejegening	24
3.6.3	Geweld	25
3.6.4	Bedreiging	26
3.6.5	Overig	26
3.6.6	Onbekend	26
3.6.7	Opvallende zaken van de analyse aard voorval	26
3.6.8	Vergelijking percentages 2009 en 2010 aard voorval	27
3.7	Wijze van klachtbehandeling	27
3.7.1	Registratie	27
3.7.2	Advies en informatie	28
3.7.3	Bemiddeling	29
3.7.4	Bijstaan in procedures	30
3.7.5	Doorverwijzing	30
3.7.6	Constateringen over de wijze van klachtbehandeling	31
3.8	Etniciteit herkomst melder	32
3.9	Woonplaats melder	33
3.10	Plaats voorval	34
4	Nawoord	35

Inleiding

Voor u ligt de monitor die een analyse geeft van de wettelijke rapportage 2010 in het kader van de *Wet Gemeentelijke Anti discriminatie Voorzieningen (W.G.A.)*.

De Anti Discriminatie Voorziening Limburg registreert sinds 1 juli 2009, op grond van de WGA en de *Gemeenschappelijke regeling Subsidiëring ADV Limburg*, klachten uit Limburg van al dan niet vermeende discriminatie en ongelijke behandeling. Zij behandelt alle klachten conform landelijke, provinciale en regionale richtlijnen en vastgestelde protocollen en taakstellingen. Daarmee vervult ADV Limburg de wettelijke kerntaken: klachtbehandeling, registratie en rapportage en beleidsadvisering.

ADV Limburg verzorgt voor 31 Limburgse gemeenten de uitvoering van de wettelijke taken van de WGA. Onlangs is in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een onderzoek¹ gepubliceerd, dat een beeld geeft van de landelijke en regionale dekking van anti discriminatie voorzieningen. Drie Limburgse gemeenten nemen niet deel aan de Gemeenschappelijke Regeling². Daarmee voert ADV Limburg haar werkzaamheden uit voor ruim 94% van de inwoners van Limburg.

De rapportage 2010 is niet alleen een wettelijke verplichting, maar biedt tevens de mogelijkheid om vergelijkingen te maken met gegevens uit het *Criminaliteitsbeeld Discriminatie (Poldis)* van de beide Limburgse politieregio's en andere gegevens, zoals bijvoorbeeld van het landelijk Meldpunt Discriminatie Internet.

Daarmee komt een instrument in handen waarmee in toenemende mate trends gesignaleerd kunnen worden en waar nodig regionaal en lokaal beleid ontwikkeld kan worden om discriminatie en ongelijke behandeling actief te signaleren, te voorkomen en actief te bestrijden. Als ADV Limburg willen we die laatste uitdaging graag oppakken omdat discriminatie altijd kwetsend is voor individuen en groepen en de leefbaarheid van lokale samenlevingen schaadt.

¹ *Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen in 2010*, Partners+Pröpper, 2010

² Horst aan de Maas, Gennepe, Mook en Middelaar.

1 Validiteit en bruikbaarheid

Alle gegevens voor deze rapportage komen uit het landelijke, gevalideerde registratiesysteem van het landelijke expertisebureau Art.1, dat door alle aangesloten ADV/ADB's in Nederland in 2010 gebruikt is. In 2010 heeft de Limburgse voorziening 240 klachten in dit systeem geregistreerd.

Alle gegevens worden volgens een vast protocol ingevoerd, gerubriceerd en gearchiveerd. Uit dit registratiesysteem genereert de ADV Limburg jaarlijks de rapportage voor de deelnemende gemeenten. ADV Limburg levert deze rapportage aan middels het gestandaardiseerde registratieformulier van het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties.³ Dit formulier bevat per gemeente de gerubriceerde klachten van ingezetenen van die betreffende gemeente.

Aan de hand van deze registratie kan een eerste indicatie gegeven worden van ontwikkelingen binnen Limburg met betrekking tot discriminatie. Drie nuanceringen zijn daarbij te maken:

- ADV Limburg registreert sinds anderhalf jaar klachten en werkt vanaf november 2009 met het landelijk erkende registratiesysteem. Deze periode is te kort om nu al valide analyses uit te voeren en harde conclusies te kunnen trekken. Wel kunnen in dit stadium indicaties gegeven worden.
- De geregistreerde gegevens uit diverse systemen geven geen volledig beeld van het aantal concrete incidenten. Uit onderzoek (Berg, H. van den & Evers, J. (2006)) blijkt dat het grootste deel van discriminatie ervaringen nergens wordt gemeld. De bereidheid te melden hangt af van vele maatschappelijke en persoonlijke factoren en een eventuele bekendheid waar men met klachten terecht kan(ibidem). In Limburg kunnen we wel constateren dat het aantal klachten gestegen is gedurende de twee landelijke campagnes (zomer 2009 en 2010) en tijdens de eigen campagne "Gelijke behandeling begint hier".
- Registraties van klachten die door andere organisaties worden opgenomen, zoals het Criminaliteitsbeeld discriminatie van de Politie, zijn niet gekoppeld aan de gegevens van ADV Limburg. Hierdoor kan geen volledig beeld worden gegeven van alle juridisch of feitelijk aangetoonde discriminatie. Hierover zijn diverse organisaties in Limburg momenteel in gesprek om in de toekomst een zo compleet mogelijk beeld te verkrijgen.

Het landelijk expertisebureau Art.1 is samen met andere partners het EU Progress Project 'Effectively monitoring discrimination' gestart om de mogelijkheden te onderzoeken om in Nederland te komen tot eenduidige definiëringen en adequate uitwisseling van gegevens vanuit diverse organisaties en registratiesystemen.

Hoe langer ADV Limburg gegevens verzamelt, hoe doeltreffender analyses gemaakt kunnen worden als middel om tot een effectieve aanpak te komen van discriminatiebestrijding in het kader van een breed veiligheid- en leefbaarheidbeleid in de deelnemende gemeenten. Echte trendanalyses kunnen pas gemaakt worden op basis van cijfermateriaal van minimaal drie volledige jaren. Dat zal dus voor de eerste keer mogelijk zijn in 2013 over de cijfers van 2010, 2011 en 2012.

³ Conform publicatie in de Staatscourant nr. 17434, 16 november 2010.

2 Leeswijzer

Zoals eerder vermeld, registreert ADV Limburg alle binnengekomen klachten in het landelijke registratiesysteem op basis van de WGA en de bijbehorende landelijke vastgestelde protocollen. In het gestandaardiseerde registratieformulier van het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties worden de klachten van de ingezetenen van een gemeente uitgesplitst naar 'voorval in de gemeente' en 'voorval in een andere gemeente'. In beide gevallen gaat het om burgers uit de betreffende gemeente die in de eigen gemeente of elders een voorval hebben meegemaakt.

Daarnaast wordt in een aparte kolom op het registratieformulier aangegeven hoeveel klachten van *niet-ingezetenen* over een voorval in de betreffende gemeenten zijn gemeld en geregistreerd door ADV Limburg.

ADV Limburg registreert van alle klachten de discriminatiegrond, het maatschappelijk terrein, de aard van het voorval en de wijze van klachtbehandeling. Eén klacht kan over meerdere gronden gaan, meer dan één aard voorval kan worden ervaren en er kunnen meerdere wijzen van klachtbehandeling worden toegepast en geregistreerd. Voor de leesbaarheid van de rapportage en monitor is dit belangrijk om te weten!

ADV Limburg vult de gemeentelijke rapportage aan met deze monitor, oftewel een inhoudelijke analyse van de geregistreerde klachten om het totaal van de cijfers voor de gemeentes nader te duiden. Als achtergrondinformatie voegt de ADV Limburg een beschrijving toe van de discriminatiegronden, zoals die onder andere in de WGA beschreven worden. Daarnaast worden de maatschappelijke terreinen, aard voorval en wijze van klachtbehandeling beschreven. Daarmee kan meer inzicht geboden worden in de wijze van registreren, rapporteren en de aanpak zoals de voorziening deze uitvoert.

De inhoudelijke analyse wordt aangevuld met een voorzichtige vergelijking met de cijfers van 2009 en met sprekende voorbeelden van ontvangen klachten uit de deelnemende gemeenten in Limburg in 2010.

De zes grootste gemeenten naar inwoneraantal, ontvangen separaat van deze monitor een eigen analyse van de klachten. In overleg met de centrum gemeenten is er voor gekozen om een dergelijke analyse niet bij elke gemeente toe te voegen omdat in sommige gevallen te weinig materiaal voorhanden is om in dit stadium effectieve en aansprekende analyses uit te voeren.

Wat niet in de wettelijke rapportage voorkomt is de uitslag van een klanttevredenheidsonderzoek dat standaard door ADV Limburg naar iedere melder wordt toegestuurd bij de afronding van het betreffende dossier. De uitkomsten van dit doorlopende onderzoek worden in het jaarverslag 2010 toegelicht, dat medio april zal verschijnen.

3 De monitor van 2010

Discriminatie is het ongelijk behandelen en achterstellen van mensen op basis van kenmerken die er in de betreffende situatie niet toe doen. In de wet zijn de volgende discriminatiegronden opgenomen:

ras, godsdienst, levensovertuiging, leeftijd, seksuele gerichtheid, geslacht, nationaliteit, handicap of chronische ziekte, politieke overtuiging, burgerlijke staat en arbeidscontract en arbeidsduur

Uitgangspunt bij de registratie van klachten is de door de melder ervaren discriminatie. Dit kunnen situaties zijn waarbij daadwerkelijk (wettelijk gezien) sprake is van discriminatie én van situaties die alleen gevoelsmatig discriminatie zijn. Klachten worden geregistreerd op basis van het gezichtspunt van de melder die een situatie als discriminerend ervaart. Klachten kunnen zowel door slachtoffers zelf worden gemeld als door belangenbehartigers, getuigen van een voorval, politie of andere organisaties en eigen onderzoek door ADV Limburg.

De cijfers geven aan *dat* bepaalde situaties zich voordoen waarbij discriminatie is beleefd, maar het blijft daarbij onbekend *hoe vaak* dergelijke situaties in de samenleving voorkomen.

3.1 Vergelijken van de cijfers van 2009 en 2010

Zoals eerder al genoemd, is een onderbouwde vergelijking met de cijfers van 2009 nog moeilijk te maken. Over 2009 zijn alleen de cijfers van de 2^e helft van dat jaar beschikbaar omdat pas vanaf 1 juli 2009 klachten zijn opgenomen. Als startende organisatie werd pas medio november 2009 de volledige toegang tot het landelijk registratiesysteem gerealiseerd. Daardoor zijn niet alle klachten uit 2009 volledig geregistreerd.

Ter verduidelijking: woonplaats melder, plaats voorval, discriminatiegrond en maatschappelijk terrein werden bij alle klachten van 2009 wel goed geregistreerd. De wijze van klachtbehandeling, aard voorval en etniciteit van de melder werden echter in die periode nog onvolledig geregistreerd waardoor vergelijkingen niet goed te maken zijn met betrekking tot deze laatste categorieën. Vanzelfsprekend is dit manco niet meer van toepassing op de cijfers van 2010, omdat in dat jaar een volledige en valide registratie heeft plaatsgevonden.

In 2009 werden vanaf 1 juli tot 31 december in totaal 144 klachten ontvangen en geregistreerd waarvan 62 in de maanden juli en augustus. In deze periode vond de landelijke publiciteitscampagne plaats.

In 2010 zijn 240 klachten ontvangen en geregistreerd door ADV Limburg. Het gaat hierbij om 238 reguliere klachten, oftewel klachten afkomstig van melders die de discriminatie zelf ondervonden hebben, die namens een slachtoffer belden en/of getuigen waren van een voorval. Twee klachten zijn ter registratie door de politie doorgegeven aan ADV Limburg.

De geregistreerde klachten leveren een gemiddelde van 20 klachten per maand op. Net als in 2009 was er in 2010 een piek in de maand september van 57 klachten, dit ten gevolge van de tweede, landelijke campagne die eind augustus startte.

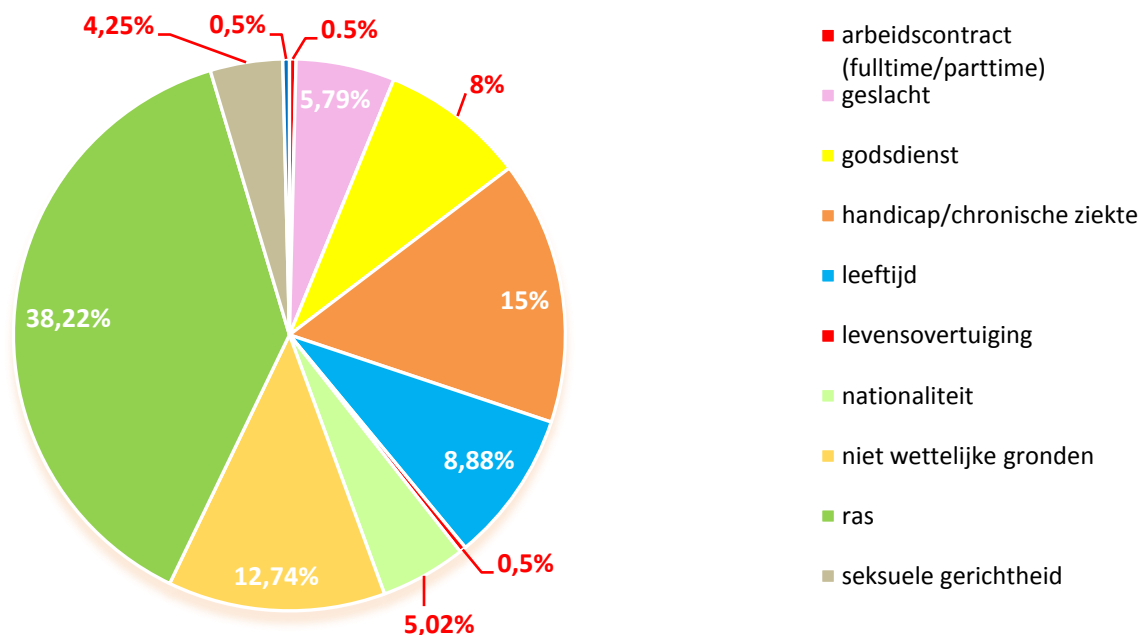
Opvallend is dat het aantal klachten in de 2^e helft van 2010 ten opzichte van dezelfde periode in 2009 hoger is en dat het aantal klachten in de maanden november en december hoog blijft. In de 1^e helft van 2010 (januari-juni) zijn 77 klachten ontvangen en in de 2^e helft (juli-december) 163 klachten.

Een voorzichtige aanname is dat ADV Limburg in algemene zin meer bekend is geworden bij het brede publiek en dat dit onder andere te herleiden is naar de in november gevoerde campagne *Gelijke behandeling begint hier*, waarbij zowel stakeholders als publiek zijn geïnformeerd over ADV Limburg.

Een toename van klachten kan betekenen dat er meer discriminatie wordt ervaren, maar kan ook inhouden dat mensen eerder, om welke reden dan ook, een klacht melden bij ADV Limburg. Aangezien er sprake is van een startende organisatie, er diverse mediacampagnes worden gevoerd en tegelijkertijd een netwerk gevormd wordt met het OM en Politie is het aannemelijk dat een toenemende naamsbekendheid en hopelijk ook meldingsbereidheid ontstaat.

Het melden van discriminatie is afhankelijk van meerdere factoren. Zoals bij de leeswijzer is vermeld, kan er geen uitspraak worden gedaan over de relatie tussen het aantal binnengekomen klachten en de frequentie van discriminatie-ervaringen in de Limburgse samenleving. Daarvoor is verder onderzoek nodig.

3.2 Discriminatiegrond



Het totaal aantal geregistreerde discriminatiegronden kan afwijken van het totaal aantal klachten omdat een klacht over meer dan slechts één grond kan gaan. In 2010 is er 259 keer een discriminatiegrond geregistreerd over een totaal van 240 klachten. Hieronder een toelichting in volgorde van grootte van het aantal meldingen per grond.

3.2.1 Ras: 99 keer geregistreerd

Het betreft hier een juridische term, die gehanteerd wordt ten gevolge van internationale verdragen en jurisprudentie. Onder de grond ras worden klachten geregistreerd die betrekking hebben op huidskleur, afkomst, etniciteit, antisemitisme en op woonwagenbewoners.

Klachten van zowel autochtonen als allochtonen die discriminatie ervaren op basis van hun afkomst, worden geregistreerd onder de grond ras. Opvallend dit jaar is de toename van klachten van autochtonen die zich achtergesteld voelen ten opzichte van allochtonen inzake landelijk en lokaal beleid en overige regelingen, zoals het voorkeursbeleid.

Dat het grootste deel van de klachten rassendiscriminatie betreft, betekent niet per definitie dat rassendiscriminatie daadwerkelijk vaker voorkomt dan discriminatie op andere gronden. In de praktijk en in de beeldvorming wordt discriminatie veelvuldig geassocieerd met ras en niet met bijvoorbeeld leeftijd. Ten gevolge hiervan kan het zijn dat discriminatie van ras eerder herkend en gemeld wordt.

In 2010 wordt de grond ras in 38 % van alle geregistreerde gronden genoemd bij een melding van discriminatie. Het gaat daarbij onder andere om 22 Nederlanders die zich gediscrimineerd voelen op de grond ras. Daarvan zijn 6 klachten van autochtonen geregistreerd, die vinden dat zij in algemene zin achtergesteld worden in de maatschappij ten opzichte van allochtonen.

Er zijn 5 klachten van autochtonen die vinden dat het voorkeursbeleid dat op de arbeidsmarkt voor bepaalde etnische minderheden geldt, discriminerend is ten opzichte van autochtonen. Tot slot zijn er 2 klachten afkomstig van woonwagenbewoners. Deze bevolkingsgroep wordt ook onder de noemer ras geregistreerd.

Klachten van discriminatie op grond van ras

- Een autochtone man meldt een klacht naar aanleiding van een vacaturetekst waarin staat dat bij gelijke geschiktheid personen van allochtone afkomst voorrang hebben.
- Een autochtone vrouw vindt dat haar kind ongelijk behandeld wordt inzake de afspraken die de basisschool, waar haar kinderen onderwijs volgen, hanteert voor vrije dagen. Kinderen van moslims hebben een extra vrije dag om het Suikerfeest te vieren en haar kinderen krijgen geen extra vrije dag.
- Naar aanleiding van een krantenartikel over de bouw van een ziekenhuis in Amsterdam voor allochtonen voelt een autochtoon zich gediscrimineerd.
- Een woonwagenebewoner wil dat zijn oude woonwagen de status van monument krijgt. Hij wendt zich tot de gemeente met dit verzoek en het verzoek wordt afgewezen omdat een woonwagen niet tot de objecten behoort zoals deze in de monumentwet beschreven staan.
- Een van origine afkomst Afrikaans meisje wordt op school door een leraar aangesproken op het feit dat ze "stinkt". Volgens de leraar heeft dit niets te maken met haar persoonlijke verzorging maar puur met het feit dat mensen met een donkere huid gewoon vies ruiken.
- Een vrouw met een donkere huidskleur solliciteert op een vacature in de zorg. Tijdens het gesprek komt ter sprake dat haar huidskleur weleens tot problemen zou kunnen leiden omdat cliënten in het verleden hebben geweigerd zich te laten verzorgen door iemand met een donkere huidskleur. De vrouw wordt niet aangenomen.

Klachten van discriminatie op grond van godsdienst

- Een moslima die uit godsdienstige overtuiging een hoofddoek draagt, wil zich inschrijven bij de sportschool. Bij de inschrijving leest ze in de huisregels dat het dragen van hoofddekzels niet is toegestaan uit veiligheidsoverwegingen. Mevrouw mag komen sporten, maar dan zonder hoofddoek.
- Een moslima, met hoofddoek, solliciteert als caissière bij een supermarkt. Ze wordt afgewezen omdat de eigenaar bang is dat de klanten het niet prettig zullen vinden om "zo iemand" achter de kassa aan te treffen.
- Naar aanleiding van een aantal artikelen in de schrijvende pers over het stemgedrag, bij de afgelopen verkiezingen, van met name katholieke Limburgers, voelt een katholieke man zich dermate gekwetst dat hij hiervan een klacht indient.

Klachten van discriminatie op grond van seksuele gerichtheid

- Twee homoseksuelen lopen hand in hand door de stad en worden door een groep jongeren van allochtone afkomst uitgescholden voor "viezeriken".
- Een homoseksueel echtpaar heeft een langslpend conflict met een buurman over diverse zaken, ook worden ze regelmatig uitgescholden voor "vuile homo's". Het conflict escaleert volledig en de twee mannen worden mishandeld en bedreigd.

Gelet op de etnische herkomst ontstaat het volgende overzicht:

20 melders zijn van Marokkaanse herkomst; 15 melders uit overig Europa; 6 melders uit Turkije; 8 melders uit overig Afrika; 5 melders uit overig Azië; 3 melders uit Indonesië; 3 melders uit overig Zuid-Amerika; 2 melders uit Suriname; 2 melders uit Irak; 1 melder uit Noord-Amerika; 1 melder uit de Nederlandse Antillen; 1 melder uit Egypte. Van 10 melders is de etnische herkomst niet bekend.

De klachten op de grond ras vonden plaats op het terrein van de arbeidsmarkt (29), gevolgd door onderwijs (12), collectieve voorzieningen (12), buurt en wijk (12) en de openbare ruimte (9).

3.2.2 Godsdienst: 22 keer geregistreerd

Onder godsdienst worden alle godsdiensten verstaan zoals rooms-katholiek, protestant, islam, gereformeerd, joods, etc. Conform enkele wetten gaat het bij godsdienst niet enkel om het huldigen van een geloofsovertuiging maar ook over het recht om zich te gedragen en te kleden (bijvoorbeeld een hoofddoek, een keppeltje, een ketting met kruis) naar deze overtuiging.

In 2010 wordt de grond godsdienst 22 keer geregistreerd. Het betreft 10 keer de godsdienst islam waarvan de helft van de klachten afkomstig is van moslima's die in de sportschool (2 keer) en op de arbeidsmarkt (3 keer) problemen ondervonden omdat ze een hoofddoek dragen. Er is 3 keer sprake van antisemitisme en 8 klachten komen van Nederlanders die vinden dat zij op basis van hun christelijke geloof worden achtergesteld ten opzichte van anders gelovigen. Van 1 klacht is onbekend welke godsdienst het betreft.

3.2.3 Seksuele gerichtheid: 11 keer geregistreerd

Onder deze grond worden homo- hetero en biseksualiteit gerelateerde klachten van discriminatie geregistreerd. Het merendeel van deze klachten betreft discriminatie op basis van homoseksualiteit. Bij de meeste klachten (10 keer) is sprake van vijandige bejegening in de vorm van verbaal en fysiek geweld en 1 keer betreft het omstreden behandeling.

Opvallend is dat het aantal klachten rond seksuele geaardheid niet correspondeert met signalen die wij ontvangen. Ook een vergelijking met de gegevens van Poldis 2009⁴ laat een afwijkend beeld zien. Limburg staat in Poldis 2009 op de tweede plaats wat betreft discriminatie op basis van homoseksualiteit (Limburg Noord 34, Limburg Zuid 62, bij een totaal van 428 (landelijke klachten). Een gegeven dat in 2011 verder onderzocht zal worden.

3.2.4 Geslacht: 15 keer geregistreerd

Onder de discriminatiegrond genderdiscriminatie worden ook klachten van transgenders geregistreerd. Bij genderdiscriminatie zijn onder andere twee klachten over het achterstellen van vrouwen ten opzichte van mannen op de arbeidsmarkt en dan specifiek over het achterstellen op het gebied van arbeidsvoorwaarden, zoals salaris en zaken rondom zwangerschap.

Er zijn 4 klachten afkomstig van mannen die zich gediscrimineerd voelen op basis van hun sekse als het gaat om het voorkeursbeleid ten aanzien van vrouwen. Eén klacht betreft seksuele intimidatie op de werkvloer en één keer belediging van een autochtone vrouw door een groep jongeren van allochtone afkomst. Er zijn 2 klachten afkomstig van transgenders waarvan 1 voorval een burenp probleem betreft met vijandige bejegening en 1 omstreden behandeling op het terrein van collectieve voorziening.

⁴ Poldis 2009. *Criminaliteitsbeeld discriminatie* LECD politie en Radboud Universiteit Nijmegen.

Klachten van discriminatie op grond van geslacht

- *Een man verneemt uit de media dat tijdens het weekend een café vrouwen gratis drank aanbiedt. Mannen daarentegen moeten hun drankje in hetzelfde café gewoon betalen.*
- *Een jonge autochtone vrouw wordt in de trein door een groepje allochtone jongens voor “vuile Hollandse hoer” uitgescholden.*
- *Een transseksuele man wordt stelselmatig door zijn burens lastig gevallen; ze bellen midden in de nacht aan, slaan op de ramen en roepen allerlei kwetsende en discriminerende verwensingen.*

Klachten van discriminatie op grond van leeftijd

- *Een man van 61 jaar met veel ervaring in het management solliciteert op een managementfunctie maar wordt afgewezen omdat de directeur van het bedrijf vindt dat hij te oud is voor een dergelijke functie.*
- *Een bedrijf vermeldt in een personeelsadvertentie op internet dat ze op zoek zijn naar personen tussen de 20-35 jaar.*
- *Een vrouw van 37 jaar oud is onlangs ontslagen. Om te voorkomen dat ze te veel achterop raakt met haar pensioen wil ze deelnemen aan de financiering voortzetting pensioen. Zij kan echter niet aan deze regeling deelnemen omdat deze bedoeld is voor mensen van 40 jaar en ouder.*

Klachten van discriminatie op grond van nationaliteit

- *Een Engelsman die al ruim vijftien jaar in Nederland woont, moet ten gevolge van zijn Britse nationaliteit bij het afsluiten van een telefoonabonnement als extra verificatie zijn bankafschriften van de laatste 3 maanden overleggen. Voor personen met de Nederlandse nationaliteit is deze extra verificatie niet vereist*
- *In een krantenartikel waarin vermeldt staat dat personen met de Marokkaanse of Turkse nationaliteit een gratis knipbeurt krijgen als ze naar een informatiebijeenkomst komen van de Sociale Verzekerings Bank wordt door 3 personen met de Nederlandse nationaliteit ervaren als ongelijke behandeling.*

Klachten van discriminatie op grond van handicap/chronische ziekte

- *Een man die leidt aan het syndroom van Asperger wordt op zijn werk gepest door zijn collega's die allerlei opmerkingen en “grapjes” maken over zijn ziekte en de gevolgen hiervan.*
- *Een man solliciteert op een vacature voor administratief medewerker en wordt telefonisch uitgenodigd om op gesprek te komen. Tijdens dit telefoontje vertelt de man dat hij een lichamelijke beperking heeft. Zonder verder tekst en uitleg te geven wordt de uitnodiging, om op gesprek te komen, prompt ingetrokken.*
- *Een groep jong volwassenen met een verstandelijke beperking wil samen met een begeleider ter afsluiting van hun uitstapje een patatje gaan eten. De medewerker van de snackbar geeft echter aan dat ze niets kunnen bestellen omdat de zaak gaat sluiten. De groep besluit ergens anders iets te gaan eten. Op de terugweg zien ze tot hun verbazing dat de betreffende snackbar nog gewoon open is en dat er mensen aan het eten zijn.*

3.2.5 Leeftijd: 23 keer geregistreerd

Leeftijd is de jongste non discriminatiegrond die in wetgeving is vastgelegd. De Wet Gelijke Behandeling op grond van Leeftijd (WGBL) dateert van 1 mei 2004. Discriminatie naar leeftijd kan iedereen overeenkomen.

De grond leeftijd werd 23 keer geregistreerd in 2010. Het merendeel van de klachten speelt zich af op het terrein arbeidsmarkt en dan met name op het gebied van werving en selectie. Het gaat onder andere om personeelsadvertenties waarin bedrijven of organisaties vragen naar werknemers met een bepaalde leeftijd. Daarnaast zijn er onder meer 4 klachten over commerciële dienstverlening, 3 over collectieve voorzieningen en 2 over onderwijs.

3.2.6 Nationaliteit: 13 keer geregistreerd

Klachten op grond van nationaliteit zijn gebaseerd op het wel of niet hebben van een bepaalde nationaliteit. Het betreft enerzijds benadeling van mensen met een nationaliteit anders dan de Nederlandse. Bijvoorbeeld op het gebied van het aanbieden van goederen en diensten zoals telefoonabonnementen, verzekeringen en dergelijke. Anderzijds kan het ook gaan om autochtone Nederlanders gaan die uitgesloten worden van bepaalde diensten ten gevolge van hun nationaliteit.

Op de grond nationaliteit werden 13 klachten geregistreerd. Hiervan zijn 8 klachten op het terrein van collectieve voorziening. In 11 gevallen is de klacht afkomstig van een persoon met een etnische herkomst uit 'overig Europa'. In 5 gevallen betreft het autochtone Nederlanders.

3.2.7 Handicap of chronische ziekte: 40 keer geregistreerd

Onder deze noemer vallen alle discriminatieklachten van lichamelijk- en verstandelijk gehandicapten, mensen met een psychische beperking en chronisch zieken. ADV Limburg heeft 40 keer de grond handicap/chronische ziekte geregistreerd. Op de arbeidsmarkt is 8 keer onderscheid gemaakt; 5 keer in de werving en selectiefase en 3 keer betreft het vijandige belediging in de vorm van pesten en buitensluiten door collega's op de werkvloer. In 11 gevallen betreft het de commerciële dienstverlening; 5 keer werd iemand de toegang ontzegd en 3 keer kon er geen verzekering/hypotheek worden afgesloten ten gevolge van een chronische ziekte.

3.2.8 Arbeidscontract: 1 keer geregistreerd

Het feit dat je een parttime of fulltime dienstverband hebt mag geen reden zijn voor ongelijke behandeling op het gebied van arbeidsvoorwaarden en beloning. Daarnaast mag het soort contract (vast of tijdelijk) ook geen reden zijn voor ongelijke behandeling op het gebied van arbeidsvoorwaarden

3.2.9 Burgerlijke staat: 0 keer geregistreerd

De burgerlijke staat (onder andere gehuwd, ongehuwd, samenlevingscontract, gescheiden) van iemand mag geen reden zijn voor ongelijke behandeling.

3.2.10 Levensovertuiging: 1 keer geregistreerd

Levensovertuiging wordt juridisch omschreven als een min of meer coherent stelsel van ideeën, waarbij sprake is van fundamentele opvattingen over het menselijk bestaan. Voor het aanspraak maken op een wettelijk verbod is het noodzakelijk dat deze opvattingen niet slechts individueel worden gehuldigd, maar dat er sprake is van gemeenschappelijke opvattingen.

3.2.11 Politieke gezindheid: 0 keer geregistreerd

Klachten op basis van politieke gezindheid ofwel politieke voorkeur zijn in 2010 niet ontvangen.

Klachten van discriminatie op grond van arbeidscontract

- *Bij het bedrijf van meneer X zijn medewerkers met een tijdelijk contract verplicht om tijdens de feestdagen te werken. Voor medewerkers met een vast contract geldt deze verplichting niet.*

Klachten van discriminatie naar niet wettelijke discriminatiegronden

- *Een jonge man die zijn hoofd kaal scheert zodat zijn hoofdtatoeage zichtbaar is, wordt door zijn werkgever verplicht om tijdens het werk zijn hoofd te bedekken omdat het voor de klanten "geen gezicht is zo'n kaal getatoeëerd hoofd".*
- *Een studente belt een bedrijf in Brabant omdat ze gehoord heeft dat dit bedrijf een stageplek heeft. Ze wordt echter afgewezen als stagiaire omdat het bedrijf enkel studenten uit de buurt wil in verband met de reisafstand en de daaraan gekoppelde reiskosten.*
- *Een notoire roker voelt zich door de overheid gediscrimineerd omdat hij door het rookverbod niet meer in het café mag roken. Het gevolg is dat meneer haast niet meer buiten de deur komt en hij verwijt de overheid dat zij hem het enige verzetje wat hij nog heeft op deze manier afpakt.*

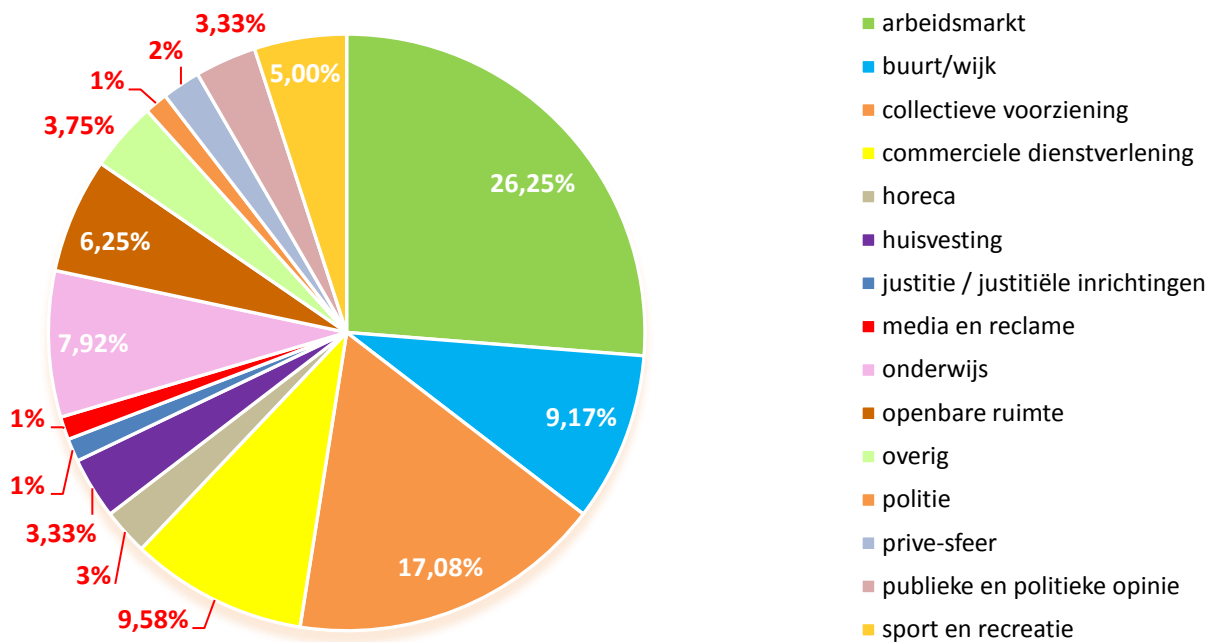
3.2.12 Niet-wettelijke discriminatiegrond: 33 keer geregistreerd

Klachten over discriminatie die niet onder de één van de hierboven genoemde gronden vallen, worden geregistreerd onder de term 'niet-wettelijke grond'. Klachten die onder de niet-wettelijke grond vallen hebben veelal te maken met uiterlijk zoals lichaamsgewicht of -lengte en andere zichtbare kenmerken, zoals haardracht, tatoeages, piercings en sieraden.

Heeft een uiterlijk kenmerk echter direct verband met een van de non-discriminatie gronden dan wordt deze discriminatiegrond als uitgangspunt genomen bij de registratie en behandeling. Bijvoorbeeld als iemand erg klein is ten gevolge van een ziekte en discriminatie ondervindt, dan wordt dit geregistreerd onder handicap/chronische ziekte.

Andere niet-wettelijke gronden waardoor mensen het gevoel hebben dat ze gediscrimineerd worden zijn onder andere, het hebben van een strafblad, gezinssamenstelling, woonplaats of een bepaald inkomen.

3.3 Maatschappelijk terrein



Maatschappelijke terreinen zijn gebieden waarbinnen het gemelde incident plaatsvond. Het totaal aantal geregistreerde maatschappelijk terreinen is gelijk aan het totaal aantal klachten omdat een klacht slechts op één maatschappelijk terrein kan plaatsvinden.

3.3.1 Arbeidsmarkt: 63 klachten

Het aantal klachten op de arbeidsmarkt is zowel in 2009 als in 2010 het hoogst vergeleken met andere maatschappelijk terreinen. In 2010 betreft het 63 klachten over de volgende deelreinen:

- Werving en selectie: 21 klachten
Onder dit deelreinen vallen onder andere vacatureteksten en sollicitatieprocedure. De 21 klachten zijn verdeeld over een meerdere discriminatiegronden: ras(7), leeftijd (7), handicap/chronische ziekte (6) en geslacht (1).
- Werkvloer: 13 klachten
Onder dit deelreinen vallen klachten van vijandige bejegening, omstreden behandeling, bedreiging en mishandeling inzake conflicten tussen collega's onderling of leidinggevende en medewerkers. Opvallend is dat de 53% van de klachten afkomstig is van niet-westerse allochtonen.
- Bemiddelingsfase: 4 klachten
- Arbeidsvoorwaarden/omstandigheden: 3 klachten
- Promotie/doorstroom: 1 klacht
- Niet nader gespecificeerd: 21 klachten

Klachten van discriminatie op de arbeidsmarkt

Werving & selectie

- *Een mannelijke verpleegkundige werkt bij een zorginstelling waar o.a. in het zorgbeleid is opgenomen dat vrouwen van islamitische afkomst een mannelijke verzorger mogen weigeren.*
- *Een HAVO scholiere van Roemeense afkomst is op zoek naar een bijbaantje en solliciteert bij een callcenter maar wordt afgewezen vanwege haar accent.*

Werkvloer

- *Een buschauffeur van Marokkaanse afkomst vraagt iets aan een Nederlandse collega maar in plaats van een antwoord op zijn vraag zegt deze collega tegen hem "rot toch op stomme Marokkaan".*
- *Een man van Iraanse afkomst spreekt zijn leidinggevende aan over een voorval op de werkvloer. Volgens de leidinggevende moet meneer niet zo klagen en dankbaar zijn dat hij überhaupt mag werken bij zijn bedrijf en in Nederland mag wonen.*

Bemiddelingsfase

- *Een man van Marokkaanse afkomst wil zich laten inschrijven bij een uitzendbureau. De intercedente weigert hem in te schrijven omdat ze van mening is dat meneer niet mag werken in Nederland. Meneer is wel in bezit van de juiste papieren en doet zelf alle moeite om dit aan te tonen. Het uitzendbureau wil hem desondanks niet bemiddelen.*

Arbeidsvoorwaarden/omstandigheden

- *Een uitzendkracht wil graag een interne opleiding volgen bij de organisatie waar ze werkt, maar haar aanvraag wordt keer op keer afgewezen omdat ze een tijdelijk contract heeft. In het personeelsbeleid van de organisatie staat echter duidelijk vermeld dat de betreffende opleiding door zowel vaste als tijdelijke medewerkers kan worden gevolgd.*

Promotie/doorstroom

- *Aan een vrouw van Marokkaanse afkomst is door de bedrijfsleider van het bedrijf waar ze al 5 jaar werkt beloofd dat zij als eerstvolgend kan doorstromen naar een hogere functie. De vrouw volgt een interne opleiding behorende bij die functie maar de promotie blijft uit. Mevrouw doet navraag bij haar leidinggevende en als reden wordt gegeven dat het bedrijf liever geen vrouw met een hoofddoek op de betreffende functie plaatst omdat de extern betrokken partij dit heeft aangegeven.*

Klachten van discriminatie in de buurt/wijk

- *Het zontje van een vrouw van Tunesische afkomst is al meerdere keren lastig gevallen door een groep autochtone hangjongeren uit de buurt. Andere mensen van allochtone afkomst uit dezelfde buurt worden ook al langer lastig gevallen door deze groep. Verbale scheldpartijen en uitspraken als “deze wijk is alleen voor Nederlanders” en “rot op naar je eigen land” zijn aan de orde van de dag. Op een dag wordt het zontje van mevrouw door de groep ingesloten op straat. De moeder wordt door iemand gewaarschuwd en wil haar zontje helpen. Het escaleert en de groep jongeren mishandelt en bedreigt zowel de moeder als haar zoon.*
- *Een man van Irakese afkomst treft op een ochtend op het raam van zijn huis een pamflet van de rechts-extremistische organisatie Voorpost aan. Op het pamflet staat “stop islamisering”.*

Klachten van discriminatie bij collectieve voorzieningen

- *Een autochtone man voelt zich gediscrimineerd door de medewerkers van Jeugdzorg omdat zijn vrouw meer informatie krijgt over bepaalde zaken dan hij. Meneer denkt dat Jeugdzorg hem benadeeld omdat hij een man is en dus automatisch minder rechten heeft dan een vrouw als het gaat om de kinderen.*
- *Een man maakt melding van het feit dat hij als blanke Nederlander veel minder rechten heeft dan allochtonen. De overheid is degene die hier schuld aan heeft doordat zij allerlei voorzieningen heeft getroffen die allochtonen bevooroordeeld ten opzichte van autochtonen.*
- *Een Turkse vrouw die al jaren als gastouder werkt moet door de nieuwe wet op de kinderopvang aan een bepaalde taaleis voldoen. Mevrouw heeft in eigen land nauwelijks onderwijs gehad en zij kan onmogelijk aan de verplichte taaleis voldoen. Het gevolg is dat zij niet meer als gastouder kan werken.*

Klachten van discriminatie in de commerciële dienstverlening

- *Een man van Marokkaanse afkomst heeft het gevoel dat hij in winkels anders benaderd wordt dan andere mensen. Het winkelpersoneel volgt hem door de winkel alsof hij een of andere dief is.*
- *Bij de echtgenoot van een mevrouw is de diagnose ongeneeslijk ziek ten gevolge van kanker gesteld. Het gezin is al jarenlang klant bij een dezelfde bank. De bank weigert om verdere zaken met het gezin te doen omdat de man ongeneeslijk ziek is.*
- *Een scholier vindt dat jongeren gediscrimineerd worden bij de supermarkt in de buurt van een scholengemeenschap. Op de deur hangt een briefje waarop staat dat jongeren op bepaalde tijden (pauzetijden van school) met niet meer dan twee personen tegelijkertijd de winkel in mogen.*
- *Een vrouw heeft een prijs gewonnen die bestaat uit twee overnachtingen in een hotel. De vrouw zit in een rolstoel en is daarnaast op hulp aangewezen van haar hulphond. Als mevrouw haar prijs wil verzilveren wordt haar echter medegedeeld dat zij welkom is in het hotel maar haar hulphond niet.*

Klachten van discriminatie in de horeca / amusement

- *Een van geboorte spastische man die in een elektrische rolstoel zit wil samen met zijn vriendin een avondje uit. De portier van het café weigert hem echter de toegang omdat het binnen te druk zou zijn voor een rolstoel en omdat meneer met zijn rolstoel plaats voor twee mensen in neemt.*
- *Een groepje jongeren wil in het weekend naar een club die onlangs geopend is. Ze mogen echter niet naar binnen omdat volgens het deurbelid mannen alleen in gezelschap van vrouwen naar binnen mogen.*

3.3.2 Buurt/wijk: 22 klachten

Van de 22 klachten is 64% gerelateerd aan ras waarvan 86% van de klachten afkomstig is van niet-westerse allochtonen. De aard van de klachten liggen allen op het vlak van vijandige bejegening zowel verbaal als fysiek en andere vormen van gewelddadigheden. Het betreft veelal burenruzies waarbij sprake is van discriminatie. Discriminatie op grond van seksuele geaardheid en geslacht (transgender) is 2 keer gemeld.

3.3.3 Collectieve voorzieningen: 41 klachten

Bij collectieve voorzieningen gaat het om discriminatie of onderscheid in de bejegening of behandeling van cliënten/patiënten/deelnemers van collectieve voorzieningen zoals (semi) overheidsinstanties (gemeenten, IND, UWV, belastingdienst, sociale dienst), zorgverleners en zorgaanbieders, welzijnsorganisatie, zelfstandige bestuursorganen zoals CBR en wettelijke regelingen.

In 2010 worden klachten over gemeente (10), uitkeringsinstantie (6), gezondheidszorg (4) en jeugdzorg (4) het meest genoemd.

De meeste klachten over collectieve voorzieningen hebben betrekking op etnische discriminatie (14). Ook hier is het aantal klachten voornamelijk afkomstig van autochtone Nederlanders. Op de andere gronden zijn de klachten als volgt verdeeld: handicap/chronische ziekte (9), leeftijd (4), geslacht (3) en godsdienst (3).

De overige klachten zijn verdeeld over de andere gronden. In de meeste gevallen betreft het omstreden behandeling en de toepassing of uitwerking van regels.

3.3.4 Commerciële dienstverlening: 23 klachten

Onder commerciële dienstverlening worden gerekend private zorgverleners en aanbieders, openbaar vervoer, winkels, internet en telefoon providers, (zorg)verzekeringen en banken.

Het aantal klachten op handicap/chronische ziekte is het hoogst (9), gevolgd door ras (5), leeftijd (4) en nationaliteit (3). De overige klachten zijn verdeeld over de andere discriminatiegronden. Klachten hebben grotendeels betrekking op omstreden behandeling zoals bejegening door winkelpersoneel of het weigeren van de toegang.

3.3.5 Horeca/amusement: 6 klachten

In de horeca of in amusementsgelegenheden gaat het met name om discriminerende toelatingsvoorwaarden (deurbeleid en huisregels), het buitensluiten van individuen of groepen en verschillen in toegangsprijzen.

De klachten betreffen 2 keer de grond geslacht, 2 keer handicap/chronische ziekte, 1 keer ras en 1 keer een niet-wettelijke grond.

3.3.6 Huisvesting: 8 klachten

Het betreft hier inschrijving, bemiddeling, woningtoewijzing, uitvoer van sociaal/technisch beheer en het niet optreden van bijvoorbeeld een woningcoöperatie bij een burencrisis. Van de 8 klachten zijn er 4 op niet-wettelijke grond, 2 op basis van ras, 1 op leeftijd en 1 op handicap/chronische ziekte.

Klachten van discriminatie op het gebied van huisvesting

- *Een Bosnische vrouw huurt via een woningcoöperatie een appartement. Het complex wordt gerenoveerd en er worden o.a. horren in ramen en deuren van alle woningen geplaatst. Na plaatsing blijkt dat er een constructiefout in de horren zit en worden deze vernieuwd zonder extra kosten voor de huurders. Bij mevrouw worden daarentegen wel extra kosten berekend voor de horren.*
- *Een autochtone vrouw van 33 jaar reageert op een huurwoning van een woningbouwvereniging maar komt volgens de medewerker van de betreffende organisatie niet in aanmerking voor de woning omdat deze bestemd is voor personen van 40 jaar en ouder.*

Klachten van discriminatie in de media en reclame

- *Een man van Marokkaanse afkomst maakt melding van beledigende opmerkingen die door de directeur van de ANWB in de landelijke media zijn gedaan. In een interview reageerde de directeur over een vraag met betrekking tot buitenlandse taxichauffeurs "ja dan denk ik, daar heb je weer zo'n kut Marokkaan".*

Klachten van discriminatie in het onderwijs

- *Een Marokkaans meisje moet in het kader van haar opleiding aan een ROC stage gaan lopen. Het ROC wil dat het meisje haar hoofddoek tijdens de stage niet draagt. Het meisje weigert dit en het ROC eist dat het meisje een overeenkomst ondertekent waarin staat dat de school niet aansprakelijk gesteld kan worden als het niet lukt om een stageplaats te vinden ten gevolge van het feit dat ze een hoofddoek draagt. Leerlingen die geen hoofddoek dragen hoeven een dergelijk contract niet te tekenen.*
- *Het geadopteerde zoontje van een autochtone vrouw wordt stelselmatig op school getreiterd en gepest door medeleerlingen. Ze schelden hem uit voor "zwarte aap" en roepen dat hij naar poep stinkt. Ondanks dat de ouders meerdere keren op school zijn geweest om met de leraar de voorvallen te bespreken wordt er door de school niet of onvoldoende opgetreden tegen deze vorm van discriminatie.*

Klachten van discriminatie door Politie / OM / Vreemdelingendienst / Justitie

- *Een autochtone vrouw heeft twee zonen, de een lijkt qua uiterlijk op haar en de ander lijkt qua uiterlijk op zijn van oorsprong Noord Afrikaanse vader. Het valt mevrouw op dat de zoon met het donkere uiterlijk veelvuldig staande wordt gehouden door de politie. Ook als hij samen met zijn broer is dan wordt hij, terwijl hij niets doet, wel staande gehouden en zijn broer niet.*
- *Een Libanese man wordt in zijn auto op een parkeerplaats van achteren aangereden door een autochtone man. De veroorzaker van de aanrijding scheldt de Libanees uit voor "achterlijke buitenlander en smerige kamelenneuker". Het komt tot een handgemeen en meneer wordt geslagen en bespuugd en de autochtone man gaat er vervolgens vandoor. Meneer besluit om aangifte te gaan doen maar op het politiebureau aangekomen wordt geweigerd om aangifte op te nemen omdat dat "geen zin heeft".*

3.3.7 Media en reclame: 3 klachten

Onder dit maatschappelijk terrein worden klachten geregistreerd van reclames op televisie of in bladen, klachten over nieuwsberichten, tv-programma's en uitspraken op internetfora.

ADV Limburg heeft 3 klachten (ras, levensovertuiging en niet wettelijke grond) op dit terrein ontvangen.

3.3.8 Onderwijs: 19 klachten

Klachten van discriminatie op het gebied van onderwijs, zoals gemeentelijke onderwijsdiensten, scholen en opleidingen, worden onder deze noemer geregistreerd. Incidenten rondom toelating, inschrijving, bejegening (door zowel medeleerlingen/studenten als onderwijzend personeel) maar ook het onzorgvuldig afhandelen van discriminatieklachten kunnen als klacht worden genoemd.

Van de 19 klachten betreft het 12 keer de discriminatiegrond ras.

3.3.9 Politie/OM/vreemdelingendienst/Justitie: 6 klachten

Er zijn 3 klachten over de politie met betrekking tot het selectief aanhouden/staande houden, het niet adequaat reageren van politie/wijkagent en het weigeren van het opnemen van een aangifte. Op het terrein van Justitie (rechtbank) zijn 3 klachten ontvangen over omstreden behandeling.

3.3.10 Privésfeer: 5 klachten

Onder de privésfeer wordt verstaan discriminatie door personen uit de directe omgeving van het slachtoffer. Het betreft onder andere voorvallen in de relatie- of familiesfeer. Van de 5 klachten betreft het 2 keer de grond ras en 2 keer de grond godsdienst en 1 keer een niet-wettelijke grond.

3.3.11 Publieke/politieke opinie: 8 klachten

Klachten betreffende uitspraken van politici en publieke individuen, demonstraties van organisaties, publicaties en dergelijke worden onder dit maatschappelijke terrein geregistreerd. In de meeste gevallen voelt de melder zich persoonlijk aangesproken en gekwetst door bepaalde uitspraken gedaan door een politicus of publieke persoonlijkheden.

Van de 8 klachten zijn er 3 ras gerelateerd, 5 op de grond godsdienst en 1 op handicap/chronische ziekte.

3.3.12 Sport en recreatie: 12 klachten

Onder sport en recreatie vallen alle sportverenigingen, cultuurverenigingen, zwembaden, campings, volkstuinvereniging enzovoort. Het betreft klachten over lidmaatschap, kledingvoorschriften en bejegening. 5 klachten betreffen de grond ras, 2 de grond godsdienst, 1 de grond geslacht, 1 de grond geslacht, 1 de grond handicap/chronische ziekte en 3 keer een niet-wettelijke grond.

3.3.13 Openbare ruimte: 15 klachten

Hierbij gaat het om incidenten met een discriminatoir karakter tussen burgers op straat, op de markt, in het openbaar vervoer en dergelijke. Zo werden onder andere 9 keer personen vijandig bejegend op basis van hun afkomst en 4 keer op grond van hun seksuele gerichtheid.

3.3.14 Overig: 9 klachten

Onder overige klachten worden de klachten geregistreerd die zich afspelen op meerdere terreinen maar waar de inhoud van de klacht niet leidt tot het splitsen van deze klacht in meerdere klachten. Klachten waar het maatschappelijke terrein onbekend is worden ook onder overig geregistreerd.

3.4 Opvallende zaken bij discriminatiegrond en maatschappelijk terrein

Het grootste aantal klachten heeft betrekking op de discriminatiegrond ras, gevolgd door handicap/chronische ziekte, niet-wettelijke gronden, leeftijd en godsdienst en geslacht. Op het gebied van maatschappelijk terrein betreft het grootste aandeel van de klachten de arbeidsmarkt gevolgd door collectieve voorziening, commerciële dienstverlening, buurt/wijk, onderwijs en openbare ruimte.

Om de correlatie te duiden, ontstaat het volgende beeld als discriminatiegrond en maatschappelijk terrein gecombineerd worden op basis van het grootste aandeel in de klachten (met uitzondering van niet-wettelijke gronden):

1. Ras: arbeidsmarkt - collectieve voorzieningen - onderwijs - buurt/wijk
2. Handicap/chronische ziekte: arbeidsmarkt - commerciële dienstverlening - collectieve voorziening
3. Leeftijd: arbeidsmarkt - commerciële dienstverlening - collectieve voorziening
4. Godsdienst: publieke en politieke opinie - collectieve voorziening
5. Geslacht: arbeidsmarkt - collectieve voorziening - horeca
6. Nationaliteit: collectieve voorziening – arbeidsmarkt - commerciële dienstverlening
7. Seksuele gerichtheid: openbare ruimte - collectieve voorziening

Bekeken vanuit de maatschappelijk terreinen ontstaat het volgende beeld

1. Arbeidsmarkt: ras - leeftijd - handicap
2. Collectieve voorziening: ras - handicap - nationaliteit
3. Commerciële dienstverlening: handicap - ras - leeftijd
4. Buurt/wijk: ras - godsdienst
5. Onderwijs: ras - godsdienst - geslacht - leeftijd
6. Openbare ruimte: ras - seksuele gerichtheid - handicap/chronische ziekte - godsdienst

Zoals reeds aangegeven is het overtuigend aantonen van trends in de Limburgse klachten nog niet mogelijk omdat vergelijkingen met voorgaande jaren nog niet gemaakt kunnen worden. Echte trendanalyses kunnen pas na minimaal drie volledige jaren aan cijfermateriaal gemaakt worden. Dat zal voor een eerste maal mogelijk zijn in 2013 over de cijfers van 2010, 2011 en 2012.

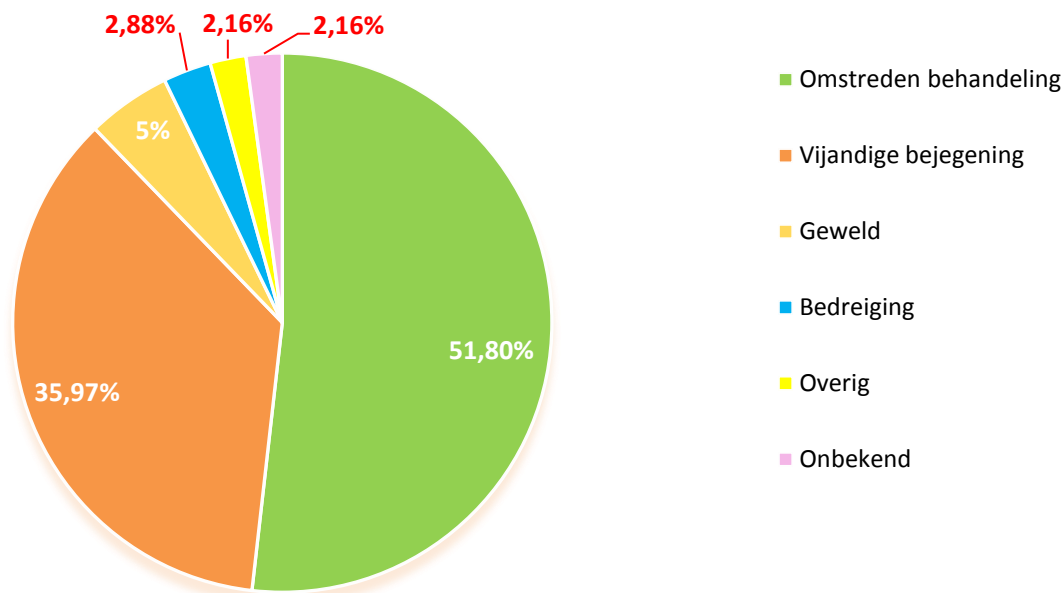
3.5 Vergelijking discriminatiegrond en maatschappelijk terrein 2009 / 2010

Een voorzichtige vergelijking van de percentages van discriminatiegrond en maatschappelijk terrein van 2010 met 2009 laat zien dat er minimale verschillen zijn en de percentages zijn nagenoeg hetzelfde gebleven op de meeste discriminatiegronden.

Op de grond ras is het percentage klachten toegenomen van 33% in 2009 naar 38% in 2010 en op de grond handicap/chronische ziekte van 13% naar 15%.

Ten opzichte van 2009 is er op een aantal maatschappelijk terreinen het een en ander aan de hand. Het percentage klachten op het terrein van collectieve voorziening is fors toegenomen van 7% naar 17% en in het onderwijs is een toename van het percentage klachten van 3% naar 8%. Het percentage klachten op de arbeidsmarkt is nagenoeg hetzelfde gebleven. Daarentegen is het percentage klachten op het terrein van commerciële dienstverlening verminderd van 16% naar 10%. Een mogelijk verklaring voor bovengenoemde fluctuaties ontbreekt vooralsnog. Voor zover wij kunnen nagaan zijn er geen specifieke voorvallen of beleidsaanpassingen geweest die deze veranderingen verklaren.

3.6 Aard voorval



Het totaal aantal geregistreerde aard voorval kan afwijken van het totaal aantal klachten omdat een klacht over meer dan slecht één aard kan gaan. In 2010 is 278 keer een aard voorval geregistreerd over een totaal van 240 klachten. Met de aard van het voorval wordt de specifieke uitingsvorm bedoeld van de ervaren discriminatie.

3.6.1 Omstreden behandeling

De aard 'omstreden behandeling' is 136 keer geregistreerd op het totaal van 240 klachten. Hieronder wordt verstaan: de toegang weigeren tot of uitsluiting van een bepaalde dienst of van goederen, voorziening of betrekking en de toepassing of uitwerking van regels, wetten of procedures.

De combinatie aard voorval, discriminatiegrond, maatschappelijk terrein en etnische herkomst wijst uit dat op de maatschappelijke terreinen arbeidsmarkt, collectieve voorzieningen, commerciële dienstverlening, huisvesting en horeca, naar verhouding vaker autochtone Nederlanders omstreden behandeling hebben ervaren dan de overig geregistreerde etnische herkomst van de melders.

Ervaren discriminatie op het terrein van onderwijs en politie/justitie wordt het vaakst door niet-westerse allochtone gemeld, als het gaat om omstreden behandeling.

Bij sport en recreatie en openbare ruimte is de etnische herkomst van personen die zich omstreden behandeld voelen gelijk verdeeld tussen de verschillende groepen. Over het totaal van 136 keer geregistreerde meldingen van omstreden behandeling, wordt dit het vaakst ervaren door autochtone Nederlanders (88), gevolgd door overig Europa (16), Marokko (10), overig Afrika (3), Turkije (3), overig Azië (2), Suriname (2), overig Zuid-Amerika (1), Antillen (1), Egypte (1), Indonesië (1) en onbekend (8).

Omstreden behandeling :

	Ras	Godsdienst	Handicap/cz	Geslacht	Leeftijd	Seksuele gerichtheid	Nationaliteit	Niet-wettelijke grond	Totaal
Arbeidsmarkt	15	1	7	5	7	1	1	4	41
Collectieve voorziening	9	4	8	3	2	1	6	4	37
Commerciële dienstverlening	1	-	7	-	4	-	1	1	14
Onderwijs	6	1	-	1	1	-	-	2	11
Sport en recreatie	2	2	1	1	-	-	-	3	9
Huisvesting	2	-	1	-	1	-	-	4	8
Horeca	1	-	2	2	-	-	-	2	7
Politie	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Justitie	2	-	-	-	-	-	-	1	3
Openbare ruimte	1	-	1	-	-	-	-	-	2
Privésfeer	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Buurt/wijk	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Publieke en politieke opinie	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	43	8	27	12	15	2	8	21	136

3.6.2 Vijandige bejegening is 104 keer geregistreerd op het totaal van 240 klachten

Onder vijandige bejegening worden uitlatingen, gedragingen en daden bedoeld die kwetsend en/of beledigend bedoeld zijn. Het gaat dan onder andere om buitensluiten, pesten, schelden, bekladding, verspreiden discriminerende en racistische pamfletten en graffiti.

	Ras	Godsdienst	Handicap/cz	Geslacht	Leeftijd	Seksuele gerichtheid	Nationaliteit	Niet-wettelijke grond	Totaal
Arbeidsmarkt	12	2	2	-	-	-	-	1	17
Collectieve voorziening	3	1	1	-	2	1	-	2	10
Commerciële dienstverlening	4	1	3	-	-	1	2	-	11
Onderwijs	7	1	-	1	1	1	-	-	11
Sport en recreatie	3	-	-	-	-	1	-	-	4
Media en reclame	1	-	-	-	-	-	-	1	2
Openbare ruimte	9	1	1	1	-	4	-	-	16
Privésfeer	2	2	-	-	-	-	-	1	5
Buurt/wijk	11	1	1	1	-	1	-	4	19
Publieke en politiek opinie	3	5	1	-	-	-	-	-	9
Huisvesting	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horeca	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Politie	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Justitie	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	55	4	9	3	3	9	2	9	104

De combinatie aard voorval, discriminatiegrond, maatschappelijk terrein en etnische herkomst wijst uit dat op de arbeidsmarkt, in de buurt/wijk, commerciële dienstverlening, onderwijs en sport en recreatie naar verhouding niet-westerse allochtone vijandige bejegening vaker ervaren hebben dan de overig geregistreerde etnische herkomst van de melders.

Bij collectieve voorzieningen en in de privésfeer wordt het vaakst door autochtone Nederlanders melding gemaakt van omstreden behandeling.

Bij klachten over ervaren discriminatie in de openbare ruimte, bij publieke en politieke opinie en media en reclame is de etnische herkomst van personen die zich omstreden behandeld voelen gelijk verdeeld tussen de verschillende groepen.

Over het totaal van 104 keer geregistreerde vijandige bejegening wordt dit het vaakst ervaren door autochtone Nederlanders (43) en door mensen uit Marokko (20), overig Europa (8), overig Afrika (6), Turkije (3), overig Azië (5), overig Zuid-Amerika (3), Irak (2), Indonesië (2), Noord-Amerika (1), Suriname (1) en door mensen waarvan de afkomst onbekend is (10).

3.6.3 Geweld: is 14 keer geregistreerd op het totaal van 240 klachten

Onder geweld worden de volgende zaken geregistreerd; vernieling, mishandeling, brandstichting gewelddadige groepsconfrontatie en overige gewelddadige uitingen.

	Ras	Godsdienst	Handicap/cz	Geslacht	Leeftijd	Seksuele gerichtheid	Nationaliteit	Niet-wettelijke grond	Totaal
Collectieve voorziening	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Onderwijs	1	-	-	1	-	-	-	-	2
Sport en recreatie	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Openbare ruimte	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Buurt/wijk	6	-	-	-	-	-	-	-	6
Totaal	12	-	-	1	-	-	-	1	14

De combinatie van aard voorval, discriminatiegrond en maatschappelijk terrein wijst uit dat er slechts op een paar maatschappelijke terreinen geweld is ervaren. Wel valt op dat van de 14 registraties van geweld er 12 op de grond ras zijn voorgevallen. Kijk je naar etnische herkomst dan heeft 1 autochtone Nederlander geweld (mishandeling) ervaren.

De overige etnische herkomst van de melders is: Marokkaans (5) waarbij er 4 keer sprake is van mishandeling en 1 keer van een gewelddadige groepsconfrontatie. Overig Afrikaans (5) waarbij 2 keer sprake is van mishandeling, 1 keer van gewelddadige groepsconfrontatie, 1 keer vernieling en 1 keer van overige gewelddadige uitingen. Overig Azië (1) waarbij sprake is van mishandeling en 2 keer is er geen etnische herkomst geregistreerd.

3.6.4 Bedreiging is 8 keer geregistreerd op het totaal van 240 klachten

Bedreiging of (seksuele) intimidatie met een discriminatoir aspect wordt onder de term bedreiging geregistreerd. De bedreigingen kunnen mondeling, schriftelijk, telefonisch of via internet worden geuit. De combinatie van aard voorval, discriminatiegrond en maatschappelijk terrein wijst uit dat er slechts op een paar maatschappelijke terreinen bedreiging is ervaren.

	Ras	Godsdienst	Handicap/cz	Geslacht	Leeftijd	Seksuele gerichtheid	Nationaliteit	Niet-wettelijke grond	Totaal
Privésfeer	1								1
Onderwijs	1								1
Sport en recreatie	1								1
Openbare ruimte						1			1
Buurt/wijk	3					1			4
Totaal	6	-	-	-	-	2	-	-	8

De etnische herkomst is als volgt verdeeld: autochtone Nederlander (4), Marokko (1), Indonesië (1), overig Europa (1), overig Afrika (1) en onbekend (1).

Alle meldingen van discriminatie op de grond seksuele gerichtheid, waarbij sprake is van bedreiging zijn afkomstig van Nederlanders.

3.6.5 Overig: 6 keer geregistreerd op het totaal van 240 klachten

Onder de term 'overig' worden alle aard voorvallen geregistreerd die niet onder te brengen zijn in bovenstaande omschrijvingen. Bijvoorbeeld uitingen van algemeen ongenoegen.

3.6.6 Onbekend: 6 klachten

Onder de term onbekend wordt geregistreerd als de aard onbekend is. Het betreft hier klachten waar geen nader contact met de melder heeft plaats gevonden.

3.6.7 Opvallende zaken van de analyse aard voorval

30% van het aantal registraties van omstreden behandeling vindt plaats op de grond ras en in 20% op de grond handicap/chronische ziekte. Omstreden behandeling wordt op het terrein van de arbeidsmarkt, collectieve voorzieningen, commerciële dienstverlening, huisvesting en horeca het meest ervaren door autochtone Nederlanders. Op de terreinen politie en justitie het meest door niet-westerse allochtonen.

52% van het aantal registraties van vijandige bejegening vindt plaats op de grond ras. Vijandige bejegening wordt het meest ervaren door niet-westerse allochtonen op de arbeidsmarkt, in de buurt/wijk, commerciële dienstverlening, onderwijs en sport en recreatie. Door autochtone Nederlanders wordt vijandige bejegening ervaren op het terrein van collectieve voorzieningen.

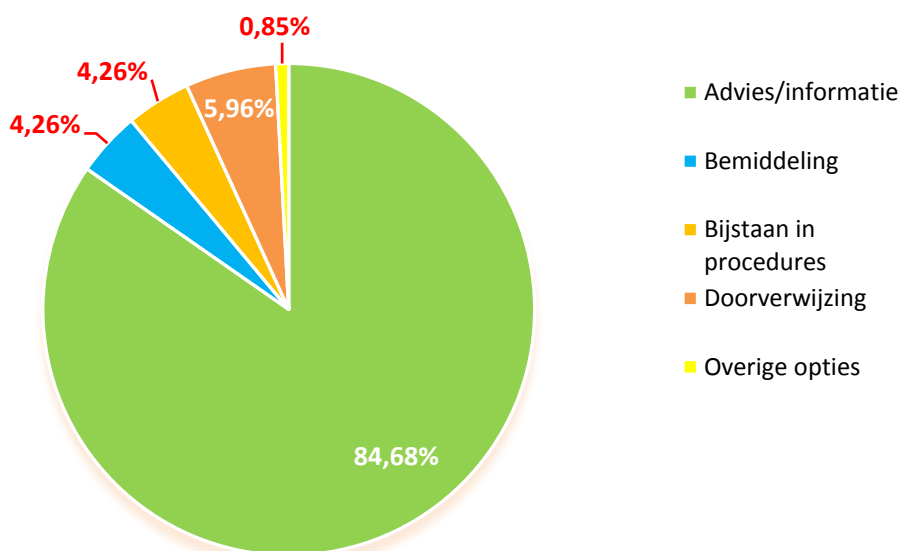
86% van het aantal registraties van geweld vindt plaats op de grond ras en in 94% van de voorvallen wordt dit ervaren door niet-westerse allochtonen.

75% van het aantal registraties van bedreiging vindt plaats op de grond ras en 25% op de grond seksuele gerichtheid.

3.6.8 Vergelijking percentages 2009 en 2010 aard voorval

Zoals reeds aangeven, is het lastig om een goed onderbouwde vergelijking te maken en trends te beschrijven omdat er over 2009 slechts gegevens van 6 maanden beschikbaar zijn en de aard voorval in 23% van de klachten niet geregistreerd is. Daar waar de aard voorval in 2009 wel geregistreerd is, betreft het 49% omstrede behandeling, 25% vijandige bejegening, geweld 1% en bedreiging 2%.

3.7 Wijze van klachtbehandeling



Toelichting per wijze van klachtbehandeling

Het totaal aantal geregistreerde klachten naar wijze klachtbehandeling kan afwijken van het totaal aantal klachten, omdat per klacht meer dan één van klachtbehandeling kan worden toegepast. In 2010 is er 710 keer (inclusief registratie) een wijze van klachtbehandeling geregistreerd over een totaal van 240 klachten. Minus de wijze registratie bij wijze van registratie wordt dit aantal 470. Op dit aantal van 470 zijn de percentages in de bijbehorende grafiek berekend.

Belangrijk om te vermelden, is dat op de dag waarop de cijfers uit het registratiesysteem zijn gegenereerd er van de 240 klachten nog 22 klachten in behandeling waren. Deze klachten zijn wel in het systeem geregistreerd en de verplichte rapportagegegevens (zoals discriminatiegrond, maatschappelijk terrein etc.) zijn ingevoerd.

De wijze van klachtbehandeling was echter bij een aantal klachten nog niet geregistreerd. Deze klachten zijn nog in behandeling, waardoor tijdens de periode van deze verslaglegging nog niet duidelijk was welke strategie(en) in de klachtbehandeling uiteindelijk gekozen zou worden.

3.7.1 Registratie: 240 keer = 100%

Klachten worden op datum van binnenkomst geregistreerd in het landelijke registratiesysteem. Het komt een enkele keer voor dat er geen nader contact met de melder van de klacht is omdat deze duidelijk aangeeft dat hij dit niet op prijs stelt of omdat het de klachtbehandelaar om wat voor reden dan ook niet lukt om contact te krijgen met de melder. Bevat een klacht te weinig of geen informatie over de verplichte registratiegegevens zoals discriminatiegrond en maatschappelijk terrein en is het onmogelijk om meer informatie te krijgen dan wordt deze klacht niet geregistreerd. Voor 2010 geldt dat er 240 klachten geregistreerd zijn (= 100%).

3.7.2 Advies en informatie: 398 keer

Onder de noemer advies en informatie wordt, naast het geven van advies en informatie, ook empowerment van de cliënt, het geven van morele ondersteuning en het bieden van een luisterend oor geregistreerd. Het bieden van het luisterend oor en het geven van morele ondersteuning zijn belangrijke pijlers in de gespreksvoering van de klachtenbehandelaars van ADV Limburg met de cliënten.

Het melden van discriminatie is voor veel “slachtoffers” geen vanzelfsprekende zaak. Gediscrimineerd worden kan negatieve gevoelens tot gevolg hebben. Soms schamen mensen zich en hebben ze het gevoel dat ze wellicht zelf schuld hebben aan het feit dat ze gediscrimineerd worden. De klachtbehandelaar biedt de cliënt ruimte om zijn of haar verhaal te vertellen en uiting te geven aan gevoelens en emoties. De cliënt wordt erkend in zijn gevoel. Het voorval wordt niet gebagatelliseerd of te veralgemeniseerd, noch wordt een voorbarige conclusie getrokken noch worden directe oplossingen geboden.

Een Marokkaanse vrouw voelt zich gediscrimineerd en beledigd door de uitspraken van Wilders. Ze dient een klacht in over deze politicus bij ADV Limburg. Een van de klachtbehandelaars neemt contact met mevrouw op en zij vertelt wat deze publieke uitspraken over moslims en de islam met haar doen. Ze is angstig en maakt zich zorgen over de toekomst én dan met name de toekomst van haar kinderen en kleinkinderen in Nederland.

De klachtbehandelaar luistert naar mevrouw, stelt hier en daar vragen en geeft haar ruimte om haar verhaal te vertellen. Aan het einde van het gesprek geeft mevrouw aan dat ze het gesprek als zeer prettig heeft ervaren en dat het haar heeft opgelucht om te praten over hetgeen haar zo bezighoudt.

Advies en informatie wordt gegeven aan cliënten die zich aan het oriënteren zijn op mogelijkheden om iets te kunnen doen aan het gevoel gediscrimineerd te worden, maar die nog niet weten of en wat ze iets willen ondernemen tegen de ervaren discriminatie. Daarnaast zijn er cliënten die de situatie zelf willen oplossen zonder tussenkomst van ADV Limburg. Advies en informatie op het gebied van onder andere wetgeving, juridische mogelijkheden, klachtenprocedures, strategie, jurisprudentie en aangifte zijn de meest voorkomende oplossingsstrategieën.

Een zwangere vrouw dient een klacht in van ongelijke behandeling op het gebied van arbeidsvoorwaarden. In de cao-afspraken van het bedrijf waar ze werkt, staat dat de werknemer die niet ziek is geweest in het voorafgaande jaar, recht heeft op extra vakantie-uren. Het bedrijf registreert zwangerschapsverlof echter als zijnde ziek. Het gevolg is dat zwangere vrouwen geen recht hebben op de extra vakantie-uren als zij in het voorafgaande jaar zwangerschapsverlof hebben opgenomen.

Mevrouw heeft het probleem aangekaart bij haar leidinggevende maar volgens hem is dit nu eenmaal het beleid in het bedrijf. Zij wil het hier echter niet bij laten en neemt contact op met ADV Limburg omdat ze wil weten óf en wat ze aan bovenstaande situatie kan doen. De klachtbehandelaar informeert mevrouw over de gelijke behandelingswetgeving van mannen en vrouwen en dan met name over de bescherming van de vrouw aangaande afspraken rondom zwangerschapsverlof.

Daarop geeft ze aan dat ze met de verkregen (telefonische en schriftelijke) informatie wederom het probleem gaat bespreken met haar werkgever. Na enkele weken laat mevrouw weten dat het gesprek positief verlopen is, mede dankzij de schriftelijke informatie van ADV Limburg, en dat de werkgever heeft aangegeven de zaak op te lossen.

Onder **empowerment** wordt de bevordering van de zelfredzaamheid van de cliënt verstaan. ADV Limburg vindt het belangrijk dat cliënten meer vertrouwen in hun eigen handelen en probleemoplossend vermogen krijgen zodat ze meer zelfvertrouwen krijgen en niet of minder afhankelijk zijn van derden.

Een van origine Duitse vrouw krijgt steeds vervelende opmerkingen over haar herkomst te verduren van een Nederlandse vrouw. Het betreft generaliserende opmerkingen over Duitsers, verwijten over hetgeen er in de oorlog is gebeurd en discriminerende uitlatingen. Omdat mevrouw de "dader" wekelijks ziet tijdens het sporten en de steeds weer terugkerende opmerkingen haar parten gaan spelen - ze voelt zich gekwetst en gestrest- besluit ze een klacht bij ADV Limburg in te dienen. Nadat ze haar verhaal heeft verteld en uiting heeft kunnen geven aan haar emoties wordt haar gevraagd om aan te geven wat ze wil bereiken inzake de klacht en hoe dat doel het beste gehaald kan worden.

Besloten wordt dat mevrouw zelf het gesprek aangaat met de veroorzaker. De klachtbehandelaar oefent het gesprek met haar en samen bespreken ze wanneer het beste moment is om het gesprek met de veroorzaker aan te gaan. De klachtbehandelaar heeft daarna geen contact meer met de melder gehad. Mevrouw heeft nadien wel de vragenlijst van de ADV Limburg met betrekking tot klanttevredenheid ingevuld en daaruit blijkt dat ze tevreden is over de wijze van klachtbehandeling.

3.7.3 Bemiddeling: 20 keer

Besluit de klachtenbehandelaar de klacht in behandeling te nemen dan is wederhoor het uitgangspunt: de 'aangeklaagde' partij wordt de mogelijkheid geboden om te reageren op de klacht. Afhankelijk van de reactie van de wederpartij wordt samen met de cliënt het vervolgtraject bepaald. **Bemiddeling** verdient de voorkeur boven het opstarten van procedures en daar waar mogelijk zal er middels bemiddeling getracht worden tot oplossingen te komen. Bemiddeling kan zowel telefonisch, schriftelijk of in een persoonlijk gesprek plaatsvinden.

Moeder en zoon bezoeken de bioscoop. Bij de toegang tot de filmzaal vraagt de medewerker van de bioscoop of hij de inhoud van de tas van de zoon mag zien, want er mogen geen meegebrachte etenswaren en drank in de zaal worden genuttigd. De jongen opent zijn tas en het meegebrachte snoep en frisdrank moet worden ingeleverd. Tot zijn verbazing zien moeder en zoon dat een groep meisjes, die ook allemaal een tas bij zich hebben, gewoon door kan lopen zonder dat ze gevraagd worden hun tas te openen. Moeder en zoon vinden dat erg vreemd en moeder vraagt naar de reden. Het antwoord luidt dat het management heeft bepaald dat ze geen tassen van meisjes mogen controleren. Een leidinggevende van deze medewerker bevestigt ter plaatse dit beleid.

De moeder neemt contact op met ADV Limburg en doet haar verhaal tijdens een intakegesprek. De moeder meent dat hier sprake is van ongelijke behandeling en vraagt zich daarmee af of het gehanteerde beleid ten aanzien van de tassencontrole wel geoorloofd is. De klachtbehandelaar bepaalt samen met de moeder dat bemiddeling in eerste instantie de gewenste wijze van klachtbehandeling is. Middels een wederhoor brief wordt de directie van de bioscoop gevraagd of er inderdaad sprake is van een dergelijke discriminatoire tassencontrole en indien ja, waarop het onderscheid bij de controle is gebaseerd. In een 1^e reactie wordt aangegeven dat het beleid dergelijke discriminatie in de controle uitsluit en dat zowel mannen als vrouwen gevraagd wordt hun tassen te openen voordat ze de filmzaal betreden.

Aangezien de directie in het geheel niet in gaat op het individuele geval zelf en moeder en zoon immers tot tweemaal toe te horen hebben gekregen dat tassen van meisjes niet gecontroleerd (mogen) worden, vraagt ADV Limburg de directie een nader onderzoek in te stellen naar de handelwijze van het personeel.

De directie reageert ditmaal uitvoeriger, betuigt spijt voor de ontstane indruk, geeft aan dat er sprake is geweest van interne miscommunicatie en beklemtoont dat discriminatie bij de tassencontrole niet is toegestaan. De directie maakt via een interne memo aan alle medewerkers duidelijk dat onderscheid bij de tassencontrole tussen mannen en vrouwen - en discriminatie überhaupt bij deze controle - niet is toegestaan. Moeder en zoon zijn tevreden met de uitkomst en geven aan in de toekomst weer met plezier naar de betreffende bioscoop te zullen gaan.

3.7.4 Bijstaan in procedures: 20 keer

Is bemiddeling uitgesloten dan bepalen de klachtbehandelaar en de cliënt de volgende stap in het klachttraject. Al naar gelang de aard en inhoud van de klacht kan er gekozen worden voor bijvoorbeeld een procedure bij de Commissie Gelijke Behandeling, de Nationale Ombudsman, de Raad voor Journalistiek, de Reclame Code Commissie of begeleiding bij aangifte bij de politie.

Een van origine Afrikaanse man solliciteert bij een taxibedrijf. Hij wordt afgewezen voor de functie omdat zijn niveau van de Nederlandse taal te laag zou zijn (taalniveau 4 in plaats van taalniveau 3) én omdat hij geen Limburgs dialect spreekt. De man dient een klacht in bij ADV Limburg. Tijdens het intakegesprek wordt er dieper op het voorval ingegaan en de klachtbehandelaar stelt vragen zodat hij een duidelijk beeld krijgt. Meneer kent mensen die bij dat bedrijf werken als taxichauffeur maar die geen dialect spreken en volgens hem is zijn Nederlands ook voldoende. Hij voelt zich daarom afgewezen vanwege zijn afkomst.

De klachtbehandelaar spreekt met meneer af om wederhoor te plegen bij het bedrijf en te kijken of er via bemiddeling wellicht nader tot elkaar gekomen kan worden. Het bedrijf wordt gevraagd naar hun kant van het verhaal. Het antwoord op de wederhoorbrief van ADVL is duidelijk: meneer wordt niet aangenomen omdat zijn Nederlandse taalbeheersing onvoldoende zou zijn en omdat hij geen Limburgs dialect spreekt; beiden zouden noodzakelijk zijn om bij het betreffende bedrijf als taxichauffeur te werken.

De klachtbehandelaar gaat de zaak verder onderzoeken en onderzoekt allereerst of er oordelen door de Commissie Gelijke Behandeling zijn gevelld in soortgelijke zaken. Hij neemt tevens contact op met het landelijke Taxi Opleidingscentrum en met het landelijke Sociaal Fonds Taxi. Medewerkers van beide instanties vinden de gestelde taaleis voor de betreffende vacature te hoog. De klachtbehandelaar vraagt meneer om een taaltest te doen zodat duidelijk wordt wat zijn taalniveau precies is. Nader onderzoek wijst tevens uit dat de eis Limburgs dialect te spreken waarschijnlijk wettelijk gezien geen legitieme eis is. Bovendien wijst nader onderzoek inderdaad uit dat er binnen het bedrijf taxichauffeurs zijn die geen dialect spreken.

De klachtbehandelaar besluit het taxibedrijf met deze kennis nogmaals aan te schrijven. Mocht deze bemiddeling niet het gewenste resultaat krijgen, zal de klachtbehandelaar in deze zaak om een oordeel vragen bij de Commissie Gelijke Behandeling. De klachtbehandelaar zal de cliënt in deze procedure ondersteunen door de correspondentie met de Commissie te voeren, een notitie te schrijven voor de zitting en samen met meneer naar de zitting te gaan.

3.7.5 Doorverwijzing: 28 keer

Wordt er bij de beoordeling van de klacht door de klachtbehandelaar vastgesteld dat er geen sprake van discriminatie is dan wordt, daar waar mogelijk, de melder doorverwezen naar de juiste instantie zoals onder andere het juridisch loket, slachtofferhulp, meldpunt huiselijk geweld.

Melders van klachten over discriminerende uitingen op internet en twitter worden doorverwezen naar het Meldpunt Discriminatie Internet. Cliënten die bij de verwerking van discriminatie ernstige psychische problemen ondervinden worden doorverwezen naar het maatschappelijk werk of de huisarts.

3.7.6 Constateringen over de wijze van klachtbehandeling

Bij de keuze van wijze van klachtbehandeling spelen een aantal factoren een rol; de aard van de klacht, de wens en verwachting van de cliënt, de juridische mogelijkheden en de mogelijkheden van de eigen organisatie. Soms wil een cliënt enkel een melding maken en/of zijn verhaal kwijt. ADV Limburg biedt standaard de mogelijkheid daartoe.

Daarnaast geeft de ADV Limburg vaak op verzoek van cliënten een (juridische) inschatting van de betreffende situatie en advies op maat om het probleem zelf op te lossen. De ADV Limburg geeft daarnaast altijd aan welke rol ze zelf in de kwestie zou kunnen spelen, indien gewenst. Verdere stappen ondernemen richting de wederpartij kan om diverse redenen niet gewenst zijn door de cliënt. Soms speelt angst voor represailles een rol, wil men het gebeuren zo snel mogelijk vergeten, ontbreekt het aan motivatie om een (langdurige) procedure in te gaan of denkt de melder dat verdere stappen ondernemen toch geen zin heeft. Desalniettemin leidt een melding ook regelmatig tot actie van de ADV Limburg, in de vorm van bemiddeling tussen cliënt en wederpartij of het begeleiden van een cliënt bij formele procedures.

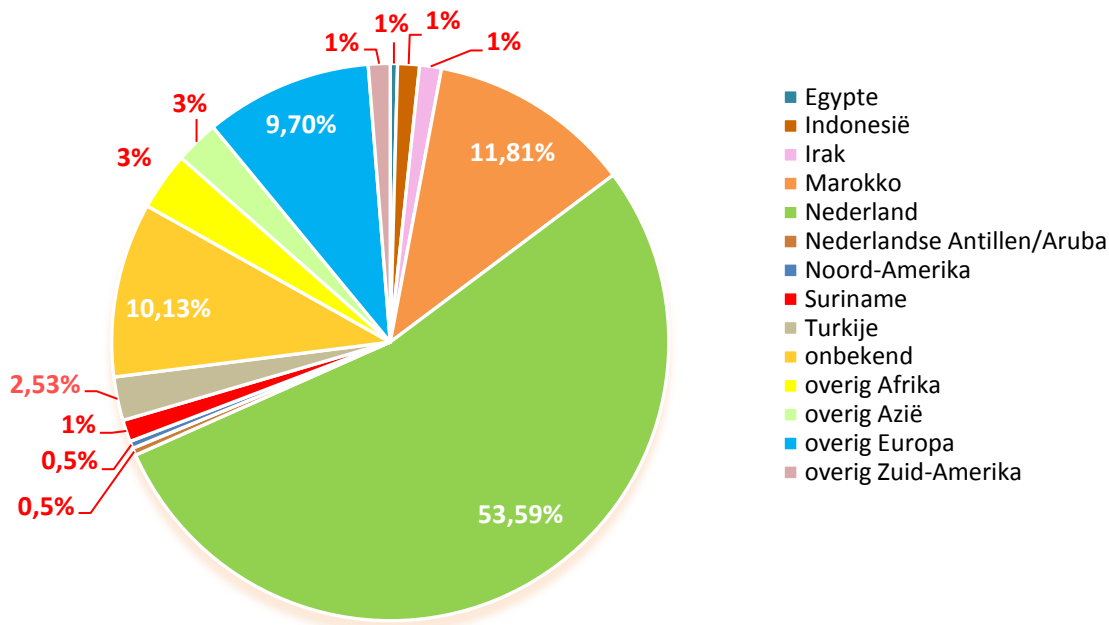
Zoals uit de cijfers blijkt zijn er relatief veel klachten van ervaren discriminatie op de arbeidsmarkt. Uit de praktijk blijkt dat melders van discriminatie op de arbeidsmarkt vaak enkel een melding willen maken - omdat ze bang zijn voor represailles door de werkgever of collega's - óf dat ze enkel advies en informatie willen, zodat ze de zaak zelf kunnen oplossen zonder zichtbare bemoeienis van ADV Limburg.

Zonder toestemming van de cliënt onderneemt ADV Limburg geen verdere stappen. Bovenstaand leidt er onder andere toe dat de wijze van klachtbehandeling voor een groot deel bestaat uit het bieden van een luisterend oor, het geven van informatie en advies op maat en empowerment om het probleem zelf op te lossen.

In een enkel geval kan het ook voorkomen dat een cliënt een klachtenprocedure wil starten maar dat de klachtenbehandelaar van ADV Limburg afziet van verdere klachtbehandeling omdat er bijvoorbeeld bij de beoordeling van de klacht geconstateerd is dat er geen sprake is van discriminatie. Ook dan is er bij wijze van klachtbehandeling enkel sprake van advies en informatie.

Een vergelijking met betrekking tot de wijze van klachtbehandeling 2010 en 2009 is niet te maken omdat zoals al eerder aangegeven de wijze van klachtbehandeling niet in alle gevallen geregistreerd is.

3.8 Etniciteit herkomst melder



In 2010 is 54% van het aantal klachten afkomstig van Nederlanders en 12% van Marokkanen. In 10% is de etnische herkomst onbekend; het betreft hier klachten waar geen contact met de melder is geweest. De overige 24% wordt aangevoerd door overig Europa 10% en de overige 14% is redelijk gelijk verdeeld over de andere typen van etnische herkomst.

Gekeken naar *discriminatiegrond* dan melden Nederlanders de gronden handicap (32), niet-wettelijk gronden (27), ras (22), leeftijd (19) en geslacht (12) het vaakst. Op *maatschappelijk gebied* voelen ze zich het meest gediscrimineerd op de arbeidsmarkt (37), collectieve voorzieningen (27) en commerciële dienstverlening (14). Omstreden behandeling wordt door Nederlanders 88 keer ervaren, vijandige bejegening 43 keer, bedreiging 3 keer en geweld 1 keer.

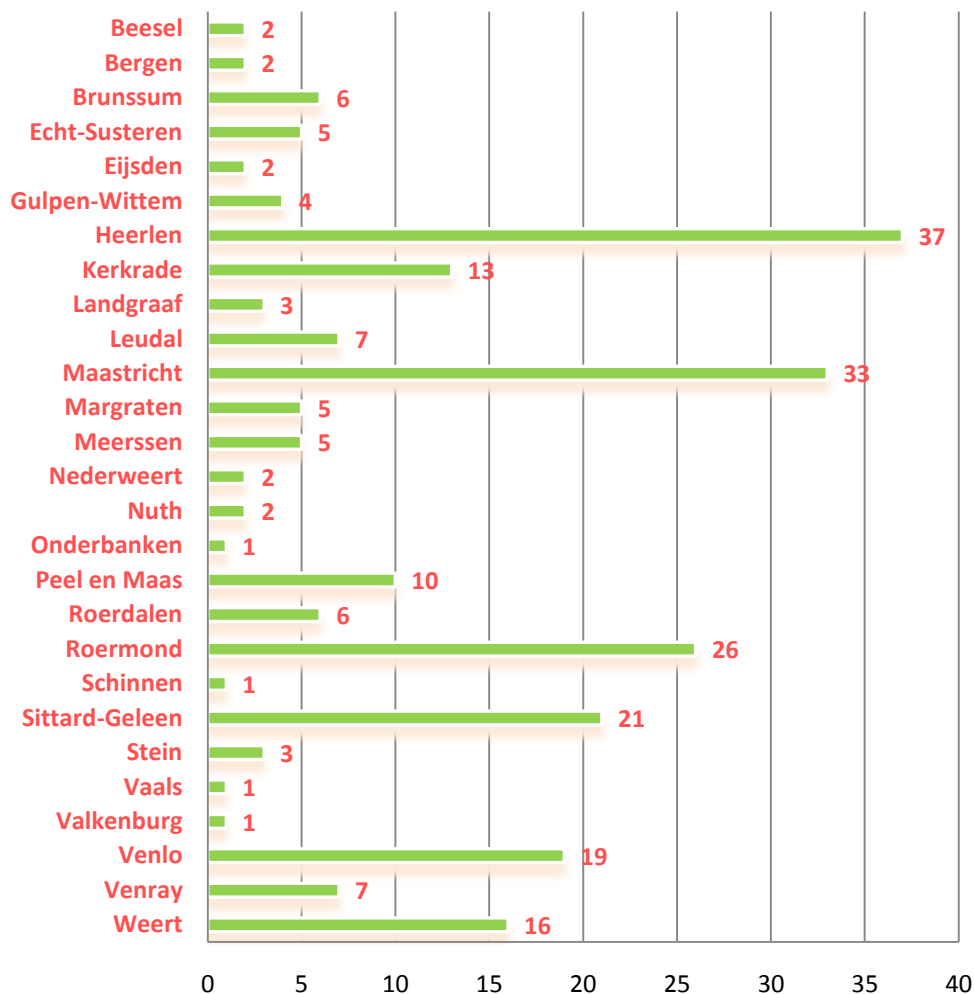
Discriminatie door Marokkanen wordt het meest ervaren op de grond ras (20) en op de grond godsdienst (8). Gekeken naar het maatschappelijk terrein dan wordt de discriminatie op verschillende terreinen evenredig ervaren: openbare ruimte (3), sport en recreatie (3) publieke en politieke opinie (3), onderwijs (3) en commerciële dienstverlening (3). Op de arbeidsmarkt is het aandeel klachten hoger, namelijk 6. Omstreden behandeling wordt door Marokkanen 10 keer ervaren, vijandige bejegening 20 keer, bedreiging 1 keer en geweld 5 keer.

Ervaren discriminatie door mensen uit overig Europa wordt het meest gemeld op de grond ras (15) en nationaliteit (6). Zij ervaren de discriminatie het vaakst op de arbeidsmarkt (8) en bij collectieve voorziening (6). Omstreden behandeling wordt door deze groep 16 keer genoemd en 8 keer is er sprake van vijandige bejegening.

Ten opzichte van 2009 kan er geen goede vergelijking worden gemaakt omdat in 34% van de klachten de etnische herkomst niet geregistreerd is. De oorzaak hiervan ligt besloten in het feit dat het landelijke registratiesysteem pas medio november 2009 in gebruik is genomen door ADV Limburg en ook pas toen bekend is geworden dat de etnische herkomst geregistreerd dient te worden.

Daar waar de etnische herkomst wel geregistreerd is, betreft het aandeel Nederlanders 40% en Marokkanen 7%.

3.9 Woonplaats melder

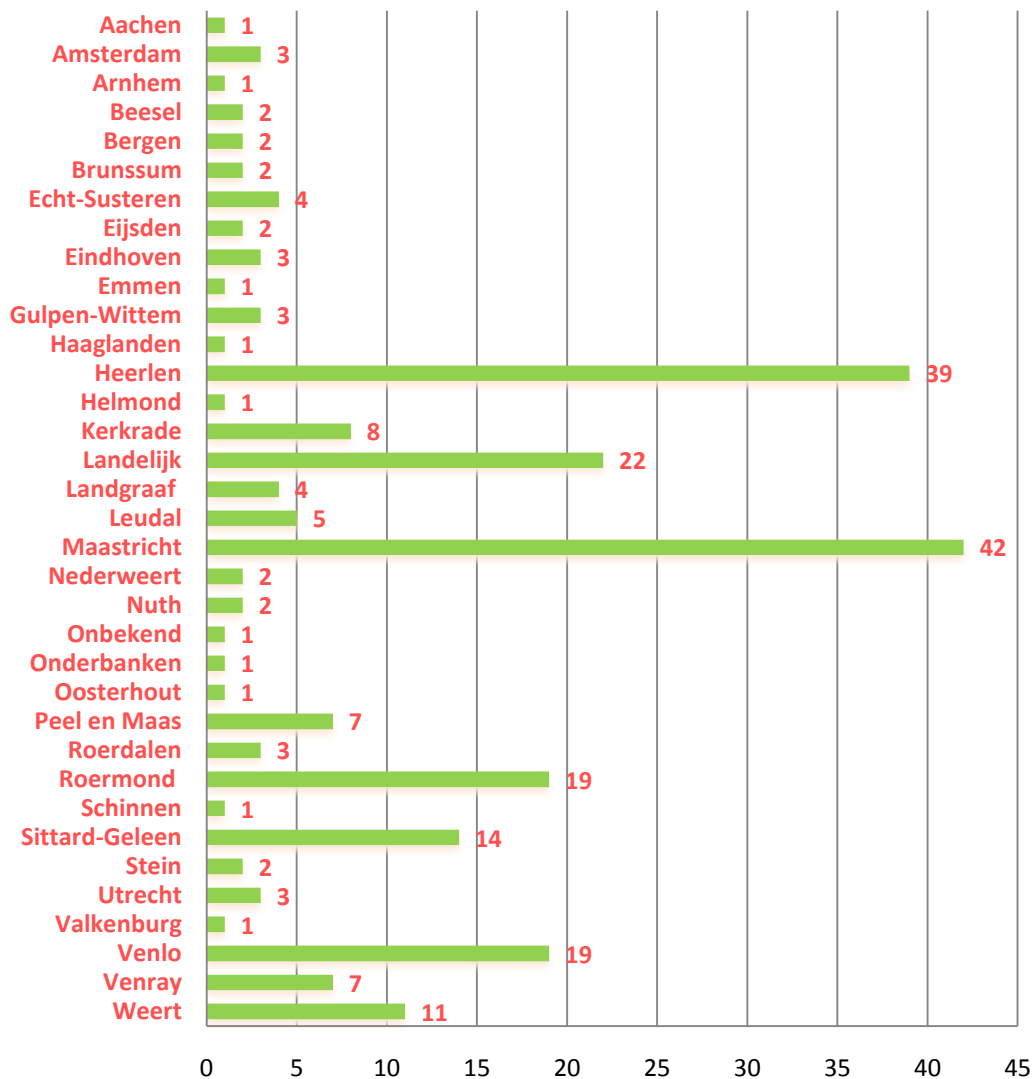


Ingezetenen van de regio Zuid-Limburg (Brunssum, Eijsden, Gulpen-Witterm, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Maastricht, Margraten, Meerssen, Nuth, Onderbanken, Schinnen, Sittard-Geleen, Stein, Vaals, Valkenburg) hebben 134 klachten gemeld en ingezetenen van Noord en Midden-Limburg (Beesel, Bergen, Echt-Susteren, Leudal, Nederweert, Peel en Maas, Roerdalen, Roermond, Venlo, Venray en Weert) 102 meldingen.

Ingezetenen van de gemeenten Beek, Simpelveld en Voerendaal uit Zuid-Limburg hebben geen klacht gemeld. Voor Noord en Midden-Limburg geldt dat voor ingezetenen van de gemeente Maasgouw.

Een vergelijking in absolute aantallen met 2009 is moeilijk te maken omdat er, zoals eerder vermeld, slechts cijfers over een half jaar voorhanden zijn.

3.10 Plaats voorval



De woonplaats melder en de plaats voorval zijn niet per definitie hetzelfde. De 240 discriminatievoorvallen hebben grotendeels plaatsgevonden in Maastricht, Heerlen, landelijk, Roermond, Venlo, Sittard-Geleen en Weert.

Primair geeft ADV Limburg de aangesloten gemeenten inzicht over de klachten van ingezetenen. Daarnaast wordt er inzicht gegeven in de klachten van niet-ingezetenen om te voldoen aan het doel van de Regeling Registratieformulier Antidiscriminatievoorzieningen. Namelijk het verkrijgen/verschaffen van een zo compleet mogelijk beeld van klachten over discriminatie.

Een nadere analyse van 'woonplaats melder' in combinatie met 'plaats voorval' levert geen verklaring of bepaalde tendens op. Redenen waarom in de ene gemeente meer voorvallen plaatsvinden dan in de andere zijn dan ook niet aan te geven op basis van de voorhanden zijnde gegevens.

Klachten waarbij geen specifieke plaats voorval is, worden geregistreerd onder de noemer 'landelijk'. Het betreft hier onder andere klachten over landelijke wetgeving, landelijke media, reclame en tv-programma's. Een vergelijking in absolute aantallen met 2009 is moeilijk te maken omdat er, zoals eerder vermeld, slechts cijfers over een half jaar voorhanden zijn.

4 Nawoord

Deze monitor biedt een handleiding om de wettelijke rapportage 2010 in het kader van de Wet gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen te kunnen lezen en interpreteren. Het rapportageformulier dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dient te ontvangen, biedt alleen een cijfermatig overzicht van discriminatie en zegt weinig over eventuele ontwikkelingen en achtergronden. Met deze monitor geeft ADV Limburg een eerste indicatie van wat de cijfers aangeven met betrekking tot de meldingen van ongelijke behandeling en discriminatie in Limburg.

Uit deze monitor blijkt dat het belangrijk is om meer inzicht te verkrijgen in lokale en provinciale ontwikkelingen en vergelijkingen met gegevens elders in het land mogelijk te maken. Op die manier kunnen trends gesignaleerd en aangepakt worden. Naast ADV Limburg, leggen onder andere ook de Politie en het Openbaar Ministerie formeel gegevens van ongelijke behandeling en discriminatie vast. Door deze gegevens uit verschillende registratiesystemen in de toekomst te koppelen⁵, wordt de mogelijkheid vergroot dat gemeenten en andere organisaties beleidsmatig kunnen reageren op ontwikkelingen rond discriminatie in Limburg.

De cijfers uit 2010 laten zien dat aandacht gegeven dient te worden aan het bestrijden van discriminatie op de arbeidsmarkt op grond van ras, handicap/chronische ziekte en leeftijd. Zeker in een tijd van toenemende bevolkingskrimp een punt van aandacht. Verder moet aandacht gegeven worden aan de forse groei van klachten op het terrein van collectieve voorzieningen.

Maastricht / Roermond , februari 2011

¹ Vanzelfsprekend zal hierbij zorgvuldig gehandeld worden en rekening worden gehouden met onder andere de privacywetgeving.