



Feitenkaart Discriminatie 2010

Zuid-Holland-Zuid

Inhoud

INLEIDING	3
MELDINGEN VAN DISCRIMINATIE	4
LANDELIJKE CAMPAGNE 'MOET JIJ JEZELF THUISLATEN ALS JE NAAR BUITEN GAAT?'	4
GEOGRAFISCHE SPREIDING VAN KLACHTEN	5
AARD VAN DE DISCRIMINATIE	7
DISCRIMINATIEGROND	9
MAATSCHAPPELIJK TERREIN	12
HERKOMST VAN DE MELDERS	15
WIJZE VAN KLACHTBEHANDELING	16
BEOORDELING VAN DE MELDINGEN	17
AANTAL KLACHTEN PER INWONER	18

Inleiding

RADAR is het bureau vóór gelijke behandeling en tegen discriminatie werkzaam in de regio's Midden- en West-Brabant, Zuid-Holland-Zuid en Rotterdam-Rijnmond. RADAR bevordert gelijke behandeling en streeft naar een samenleving zonder uitsluiting die iedereen gelijke kansen biedt. RADAR verhindert en verhelpt gevallen en gevoelens van discriminatie, zoekt samenwerking en deelt kennis. Deskundigheid, betrokkenheid, betrouwbaarheid en onpartijdigheid zijn daarbij kernwaarden.

Bij RADAR kunnen mensen terecht die in aanraking zijn gekomen met discriminatie of hiervan getuige zijn geweest. De meest voorkomende vormen zijn discriminatie op grond van huidkleur/afkomst, geslacht, seksuele gerichtheid, geloofs-/levensovertuiging, leeftijd en chronische ziekte/handicap.

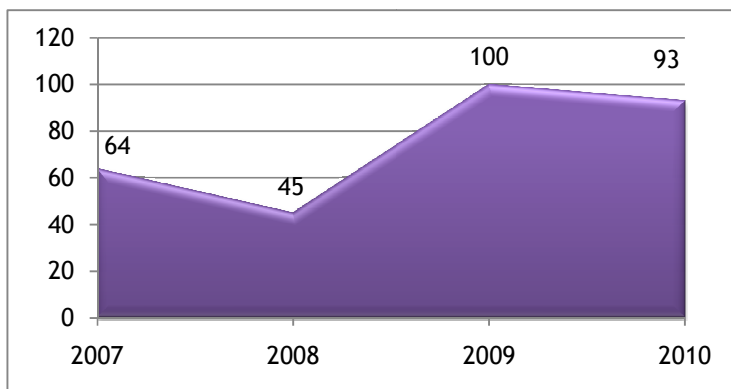
Naast advies en ondersteuning bij klachten en meldingen van discriminatie, registreert RADAR de klachten en worden deze bekeken op ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor een gemeentebestuur. RADAR verzorgt ook voorlichtingen en trainingen en geeft advies aan instellingen en overheden.

RADAR werkt vanuit 4 vestigingen in Breda, Tilburg, Dordrecht en Rotterdam. Gebeld kan worden via het lokale nummer of het centrale 0900-2 354 354. Iedereen kan mailen naar info@radar.nl of rechtstreeks via de www.radar.nl een klacht indienen of vraag stellen.

Deze Feitenkaart geeft een overzicht van de klachten en meldingen van discriminatie die in Zuid-Holland-Zuid in het jaar 2010 binnenkwamen. De nadruk ligt op de cijfers. Het is hierbij van belang te onderstrepen dat discriminatie bij uitstek een onderwerp is waarbij de cijfers niet alles zeggen. Onderrapportage en onderregistratie zijn hiervoor de belangrijkste redenen.

Deze feitenkaart geeft een overzicht van het aantal meldingen per maatschappelijk terrein en discriminatiegrond en er wordt verslag gedaan van de aard van de discriminatie. Daarbij wordt steeds een korte toelichting gegeven en wordt ingegaan op verschuivingen ten opzichte van voorgaande jaren. Kale cijfers zeggen niet veel over de inhoud en impact van zaken. Om daar een idee van te krijgen wordt in de tekstwolken een aantal casussen weergegeven. Dit zijn korte voorbeelden van meldingen die in 2010 zijn gedaan.

Figuur 1 Discriminatiemeldingen 2007-2010



Meldingen van discriminatie

Discriminatie betekent letterlijk ‘onderscheid maken’. Niet ieder onderscheid is echter ook discriminatie. De wet bepaalt welk onderscheid wel of niet geoorloofd is. Wettelijk gezien wordt alleen onderscheid op de volgende gronden mogelijk gerekend tot ongeoorloofd onderscheid: herkomst, nationaliteit, godsdienst, sekse, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap of chronische ziekte, levensovertuiging, politieke overtuiging, burgerlijke staat, parttime/fulltime dienstverband en arbeidsduur.

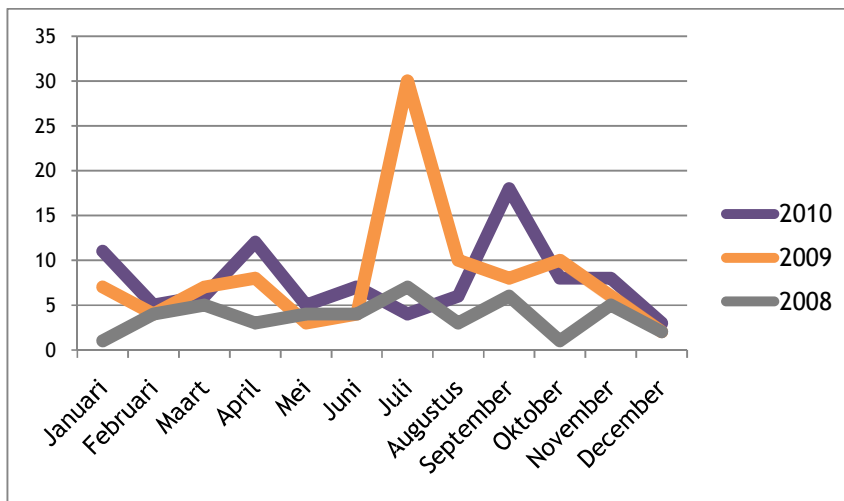
In 2010 ontving RADAR Zuid-Holland-Zuid 93 discriminatieklachten- en meldingen. Dankzij de landelijke campagne van de Rijksoverheid is dit aantal in vergelijking met de jaren voor 2009 nog steeds erg hoog. Er is verschil tussen een klacht en een melding. Een klacht wordt behandeld, een melding alleen geregistreerd. Het door RADAR gebruikte registratiesysteem maakt geen verschil tussen klachten en meldingen, in het vervolg worden de begrippen ‘klachten’ en ‘meldingen’ dan ook door elkaar heen gebruikt.

Landelijke campagne ‘Moet jij jezelf thuislaten als je naar buiten gaat?’

In juli-augustus 2009 en september 2010 werd deze landelijke publiekscampagne gevoerd. De Rijksoverheid wilde met deze campagne de meldingsbereidheid met betrekking tot discriminatie vergroten en de aanpak van discriminatie bij een breed publiek onder de aandacht brengen. Dit gebeurde met televisie- en radiospotjes, waarbij de verschillende discriminatiegronden werden belicht, zoals huidkleur, handicap, leeftijd, sekse, seksuele geaardheid en godsdienst. De campagne-website (www.discriminatie.nl) voorziet in informatie over discriminatie en stimuleert het melden van discriminatie-ervaringen. Via de website kunnen mensen direct in contact komen met hun lokale antidiscriminatie voorziening.

De campagne leidde in 2009 tot een forse toename van het aantal discriminatiemeldingen. Ook na de campagne maakten meer mensen melding van discriminatie bij RADAR. In 2010 zien we opnieuw een piek in het aantal meldingen gedurende de campagneperiode. Al is de stijging iets geringer.

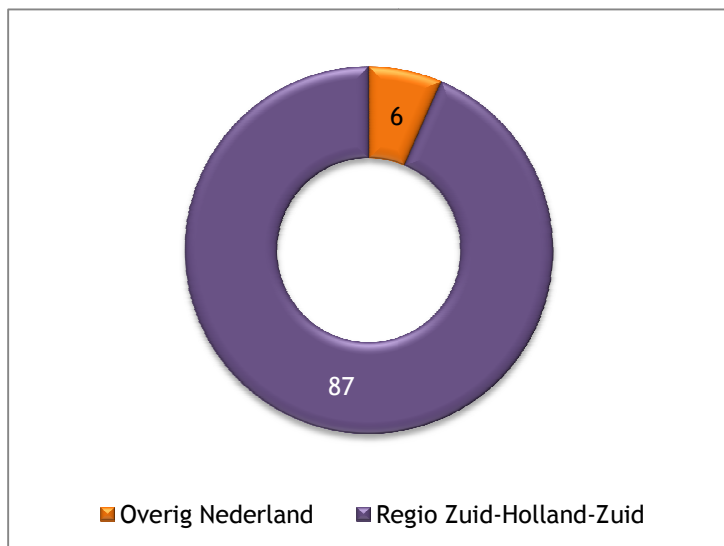
Figuur 2 Aantal discriminatiemeldingen per maand in 2008, 2009 en 2010



Geografische spreiding van klachten en meldingen

RADAR Zuid-Holland-Zuid registreert uitsluitend incidenten die in de regio Zuid-Holland-Zuid plaatsvinden of die inwoners uit die regio duperen. Meldingen uit overige regio's worden doorverwezen naar de antidiscriminatievoorziening aldaar. De melders van incidenten die buiten Zuid-Holland-Zuid, landelijk of in de media plaatsvonden, wonen wel allemaal in de regio Zuid-Holland-Zuid. Bij een aantal (anonieme) meldingen bleef de plaats van het voorval (en/of de woonplaats van de melder) onbekend.

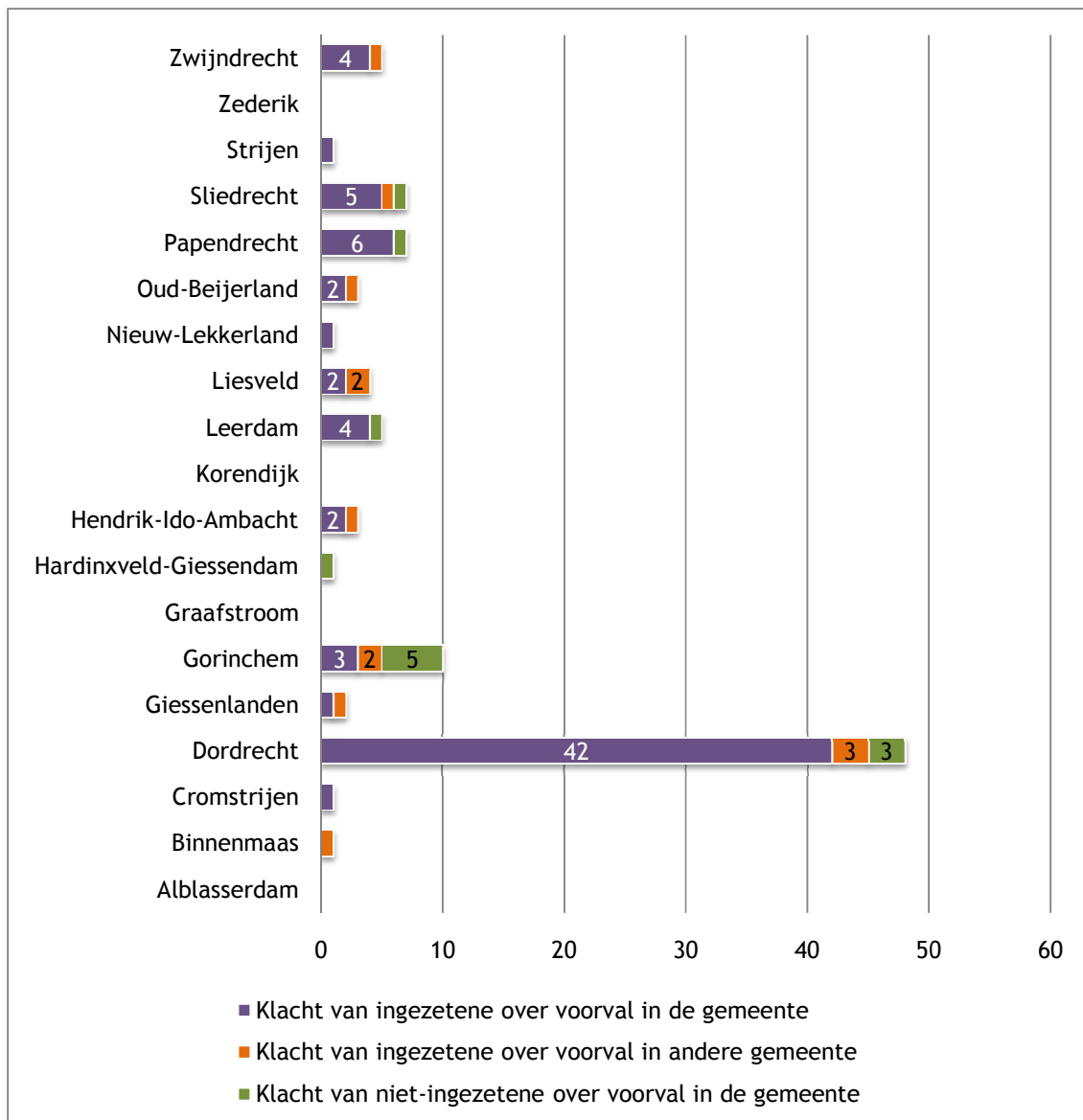
Figuur 3 Geografische spreiding meldingen naar plaats voorval in 2010



In onderstaand figuur zijn drie kolommen opgenomen. In het paarse segment van de balk ziet u meldingen die door inwoners van een specifieke gemeente zijn gedaan en die zich ook in die gemeente hebben voorgedaan. Het oranje segment van de balk geeft meldingen weer die door inwoners van een specifieke gemeente zijn gedaan, maar die in een andere gemeente plaatsvonden. In het groene segment van de balk ziet u meldingen die zich hebben voorgedaan in een specifieke gemeente, maar die gemeld zijn door inwoners van een andere gemeente. Op die manier kunt u aflezen hoeveel meldingen betrekking hebben op een bepaalde gemeente (alle segmenten bij elkaar), hoeveel meldingen zich hebben voorgedaan in een specifieke gemeente (paars segment plus groen segment) en hoeveel meldingen gedaan zijn door de inwoners van een specifieke gemeente (paars segment plus oranje segment). In Figuur 4 tellen sommige meldingen dus 'dubbel': bijvoorbeeld wanneer een inwoner uit Hendrik-Ido-Ambacht een discriminatie-ervaring meldt die zich afspeelde in Dordrecht.

Uit Figuur 4 is af te lezen dat het overgrote deel van de gemelde incidenten in Zuid-Holland-Zuid betrekking heeft op de gemeente Dordrecht (48 meldingen). Tien keer is melding gemaakt van incidenten gerelateerd aan Gorinchem. Zeven incidenten hadden betrekking op Papendrecht en Sliedrecht. Vijf meldingen hadden betrekking op Zwijndrecht en Leerdam. Uit de overige - meestal kleinere gemeenten - kwamen minder dan vijf meldingen binnen. Uit de gemeenten Alblasserdam, Graafstroom, Korendijk en Zederik ontving RADAR dit jaar geen meldingen.

Figuur 4 Geografische spreiding meldingen in de regio Zuid-Holland-Zuid in 2010



Aard van de discriminatie

Discriminatie uit zich in verschillende vormen. Bijna driekwart van alle meldingen in 2010 gaat over **omstreden behandeling**. We spreken van omstreden behandeling wanneer groepen worden uitgesloten van bepaalde goederen en/of diensten of wanneer de toegang wordt belemmerd (43 meldingen). Van omstreden behandeling is ook sprake wanneer algemene regels, direct of indirect, nadelig uitpakken voor bepaalde groepen (25 meldingen). Uitsluiting van bepaalde groepen van goederen en/of diensten of de belemmering van toegang treft veel groepen. Ofschoon etnische discriminatie in deze categorie het meest voorkomt (14 meldingen), valt op dat verhoudingsgewijs veel meldingen over weigering betrekking hebben op godsdienstdiscriminatie (6 meldingen) en op seksediscriminatie (6 meldingen). Ook bij de toepassing of uitwerking van regels vormt etnische discriminatie de grootste categorie (11 meldingen). Daarnaast zien we in deze categorie verhoudingsgewijs veel discriminatiemeldingen wegens handicap (4 meldingen) en overige gronden (6 meldingen).

In 2010 bereiken RADAR Zuid-Holland-Zuid diverse meldingen van mensen die wegens hun religieuze overtuiging niet voor bepaalde banen in aanmerking komen. Zo meldt een vrouw dat een organisatie een vacature heeft voor iemand van gereformeerde gezindte. Zij voldoet niet aan die eis en voelt zich hierdoor gediscrimineerd.

Bijna een kwart van de discriminatiemeldingen gaat over **vijandige bejegening**. Veruit de meeste meldingen in deze categorie (14 meldingen) hebben betrekking op discriminatoire beledigingen, waaronder beledigende, denigrerende of stigmatiserende uitspraken en scheldwoorden. Vaak worden mensen wegens hun afkomst beledigd (9 meldingen). Hiernaast zien we ook twee belediging op grond van handicap of chronische ziekte. Tot vijandige bejegening worden uitingen gerekend in de vorm van opvattingen, gedragingen en daden die verwijzen naar de minderwaardigheid van bepaalde groepen (1 melding). Racistische leuzen en hakenkruisen zijn hiervan de bekendste voorbeelden.

Een vrouw klopt bij RADAR aan omdat haar zoon van de juf te horen kreeg: "Ga terug naar de apen, waar jij vandaan komt." De moeder heeft dit bij de directeur bij de school aangekaart, maar die was van mening dat de zoon hier tegen zou moeten kunnen. Het gezin heeft ervoor gekozen om het kind van school te halen.

Meldingen van geweld jegens mensen of objecten of poging hiertoe worden geregistreerd als **geweld**. Eén melding heeft betrekking op geweld. Het aandeel geweldsincidenten is in vergelijking met het voorgaande jaar gelukkig gedaald. In 2010 zijn twee meldingen geregistreerd in de categorie '**bedreiging**'. Vier meldingen hadden betrekking op de restcategorie '**overig**'. Onder de categorie 'overig' vallen vormen van discriminatie zoals een medewerker van een woningbouwvereniging die een cliënt onbeschoft te woord staat, een cliënt die zich uitgesloten voelt door zijn collega's die onderling Pools praten of een cliënt die het gevoel heeft dat ouderen door de maatschappij als belasting worden ervaren.

Bij de categorie 'overig' zien we in 2010 een toename van het aantal meldingen. Dit komt door een verandering in registratie. Sinds 2010 registreren we subtiele discriminatievormen onder 'overig',

om zo meer aandacht aan deze vorm van discriminatie te kunnen besteden. Wat betreft de verhouding omstreden behandeling - vijandige bejegening is vergeleken met 2009 weinig verandering te zien.

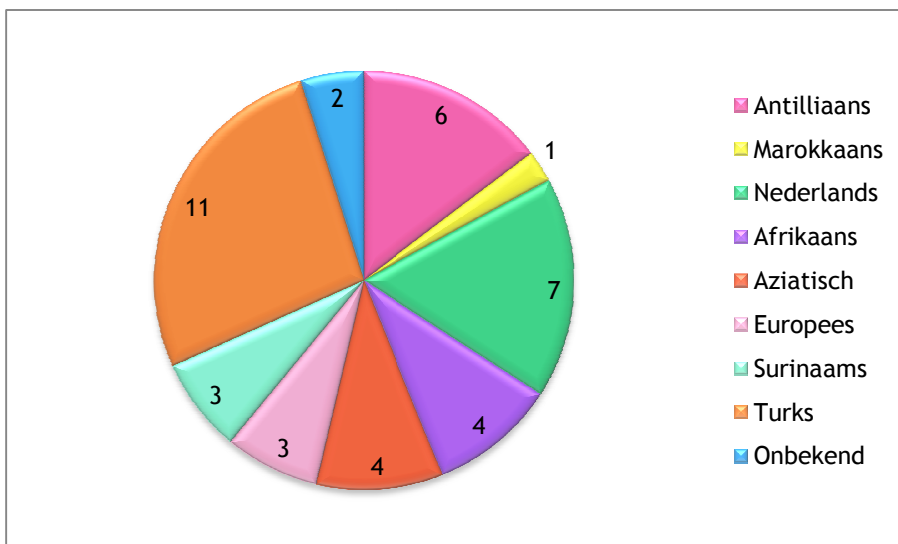
Tabel 5 Aantal meldingen naar aard van de discriminatie in 2010 en 2009

Aard van de discriminatie	Aantal in 2010	Aantal in 2009
Omstreden behandeling	68	73
• Weigering goed/dienst	43	33
• Toepassing regels	25	33
• Overig	0	7
Vijandige bejegening	18	23
• Demonstratie	0	0
• Belediging	14	21
• Bekladding/pam-fletten	1	1
• Overig	3	1
Geweld	1	3
• Poging tot geweld	0	0
• Geweld	1	3
Bedreiging	2	1
Overig	4	0
Totaal	93	100

Discriminatiegrond

Ook in 2010 hebben de meeste meldingen betrekking op discriminatie op **grond van herkomst, huidkleur of ras** (41 meldingen). Mensen met een Turkse achtergrond zijn in elf gevallen de dupe van etnische discriminatie en vormen de grootste slachtoffergroep. Daarna volgen mensen van Nederlandse komaf, die in zeven gevallen de gedupeerden zijn. Hierbij gaat het in vijf gevallen om een achterstelling van Nederlanders ten opzichte van allochtonen, bij de andere zaken houdt de autochtone identiteit geen verband met het geval van discriminatie en gaat het bijvoorbeeld om een extreemrechtse bekladding. Bij zes zaken van etnische discriminatie zijn mensen van Antilliaanse origine de gedupeerden. In telkens vier gevallen zijn mensen van Afrikaanse¹ of Aziatische² origine het slachtoffer van etnische discriminatie. Drie klachten over etnische discriminatie zijn afkomstig van Europese³ en van Surinaamse slachtoffers. Ook is er een klacht van een Marokkaans slachtoffer.

Figuur 6 Herkomst van de slachtoffers van etnische discriminatie in 2010



Een van origine Turkse houder van een volkstuin meldt dat de verhuurder van de volkstuinen de contracten van de Turkse volkstuiniers opzegt, waardoor deze groep van de tuin verdwijnt.

Tien meldingen hebben betrekking op discriminatie van mensen met een **chronische ziekte of een handicap**. Veel van deze meldingen gaan over omstreden behandeling (8); twee keer is melding gedaan van belediging. Vier gevallen gaan over ongelijke behandeling wegens lichamelijke beperkingen door handicap of chronische ziekte; drie meldingen gaan over discriminatie van mensen met een verstandelijke beperking.

¹ Met uitzondering van Marokko

² Met uitzondering van Turkije

³ Met uitzondering van Nederland en Turkije

Een melder met een verstandelijke beperking is voornemens een huis te kopen. De hypotheek hiervoor is al bijna rond. Op het laatste moment zet de financier de zaak echter stop en eist hij dat de cliënt onder toezicht wordt gesteld. De melder voelt zich hierdoor gediscrimineerd.

Negen meldingen hebben betrekking op discriminatie wegens **leeftijd**. Hierbij gaat het in de meeste gevallen om mensen die wegens gevorderde leeftijd problemen hebben op de arbeidsmarkt of die last hebben van regelgeving die nadelig uitpakt voor mensen in een bepaalde leeftijdsgroep.

Acht klachten hebben betrekking op **seksediscriminatie**. In zeven gevallen melden vrouwen dat zij zich achtergesteld voelen ten opzichte van mannen, veel van deze zaken hebben betrekking op de arbeidsmarkt (4 meldingen), waarbij zwangerschap in drie gevallen de aanleiding vormt voor die achterstelling.

Een zwangere vrouw solliciteert naar een functie als kassamedewerkster. De supermarkt wijst haar wegens haar zwangerschap af. De vrouw voelt zich gediscrimineerd en vraagt RADAR om advies.

Drie meldingen gaan over discriminatie op grond van **seksuele gerichtheid**. De meldingen hebben betrekking op uiteenlopende terreinen. Zo meldt een vrouw dat jongeren uit de buurt bewust haar schutting hebben vernield omdat zij met een vrouw samenwoont. Een andere melding heeft betrekking op een leraar die in een les een vergelijking trekt tussen pedofielen en homoseksuelen.

Zeven meldingen gaan over discriminatie op grond van **godsdienst**. Hierbij gaat het in de meeste gevallen om instanties die geloofsvoorwaarden stellen bij een betrekking (5 meldingen). Tevens registreerde RADAR Zuid-Holland-Zuid een klacht over **antisemitisme**.

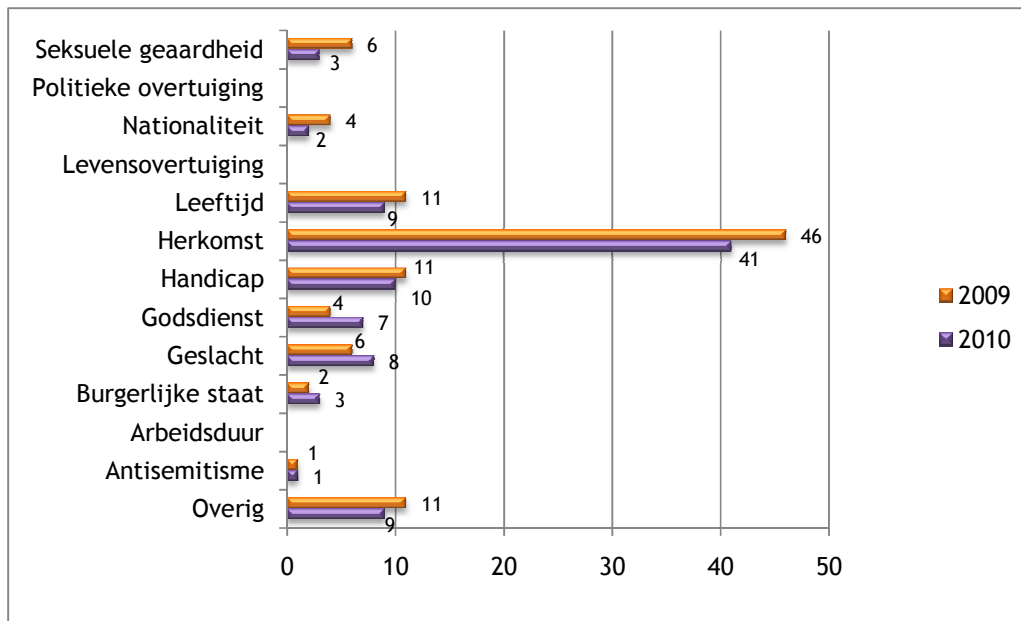
Drie meldingen hebben betrekking op discriminatie wegens **burgerlijke staat**. Twee keer is melding gedaan van discriminatie op grond van **nationaliteit**. Bij discriminatie wegens nationaliteit is de ongelijke behandeling in de meeste gevallen gekoppeld aan het al dan niet in bezit hebben van (de vereiste) papieren.

Het relatief grote aantal discriminatiemeldingen in de restcategorie '**overig**' (9 meldingen) gaat over 'oneerlijke' behandeling op gronden die niet wettelijk als discriminatie worden gezien. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die zich anders behandeld voelen vanwege hun beroepskeuze, hun uiterlijk, hun kapsel of vanwege redenen die onduidelijk bleven.

Tot slot zijn er net als vorig jaar geen meldingen over discriminatie op grond van **politieke overtuiging**, **levensovertuiging** en **arbeidsduur**.

Een vrouw stapt zonder vervoersbewijs de trein binnen. Zij wordt gecontroleerd en krijgt een boete. Een andere- uiterst attractieve - vrouw is in dezelfde situatie. Hier deelt de controleur geen boete uit. De melder heeft het vermoeden dat de vrouw geen boete heeft gekregen omdat ze er leuker uitziet. Zij dient een klacht in bij het vervoersbedrijf en maakt melding bij RADAR.

Figuur 7 Aantal meldingen naar discriminatiegrond in 2010 en 2009

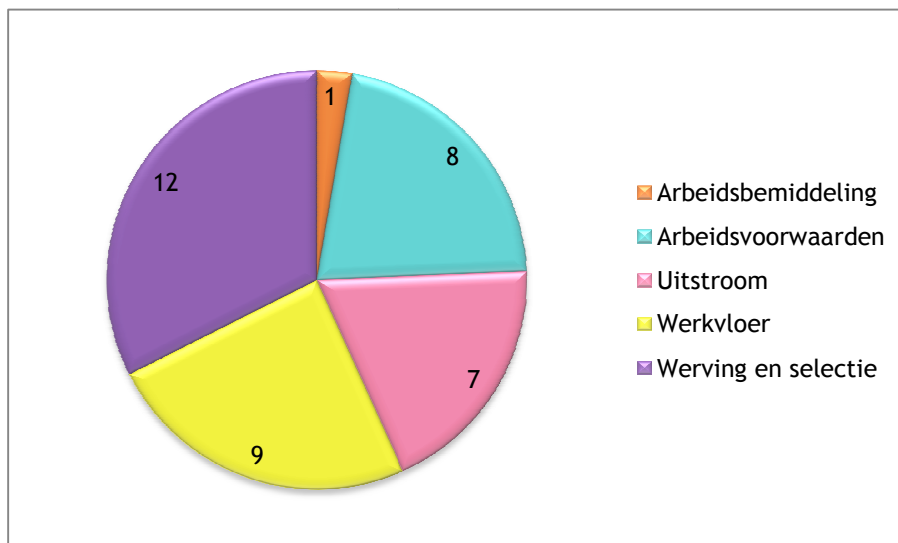


Maatschappelijk terrein

De meeste meldingen bij RADAR hebben qua maatschappelijk terrein betrekking op **arbeidsmarktdiscriminatie** (37 meldingen). Dat is ook landelijk het beeld bij discriminatieklachten en correspondeert met de ervaringen van de andere RADAR locaties. Bij RADAR Zuid-Holland-Zuid zien we verhoudingsgewijs wel meer dan in andere regio's een toename van het aantal meldingen over arbeidsmarktdiscriminatie in 2010 (+12). Hierbij komt discriminatie aan de poort, bij werving en selectie, nog steeds vaak voor (12 meldingen). Opvallend is tevens de toename van discriminatie-incidenten rondom arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden (+6). De arbeidsmarktklachten hebben betrekking op uiteenlopende gronden. Etnische discriminatie vormt hierbij met twaalf meldingen de grootste categorie, gevolgd door godsdienstdiscriminatie (6 meldingen), seksediscriminatie (5 meldingen), leeftijdsdiscriminatie (5 meldingen) en discriminatie wegens handicap en chronische ziekte (3 meldingen). Etnische discriminatie doet zich hierbij meer dan andere discriminatiegronden op de werkvloer voor (7 meldingen).

Een leerling van Afghaanse komaf solliciteert naar een stageplek bij een bedrijf dat voor de Amerikaanse defensie werkt. Vanwege zijn Afghaanse achtergrond wordt hij voor de stageplek afgewezen. Een onderzoek van RADAR wijst uit dat bij opdrachten van de Amerikaanse defensie soms aparte regels gelden. Dat kan inhouden dat mensen met een bepaalde nationaliteit niet mogen werken aan het betreffende product en soms ook niet op het bedrijf mogen komen. Soms wordt er gewerkt met verschillende pasjes voor verschillende nationaliteiten. Dit soort regels zijn toegestaan als ze gebaseerd zijn op bepaalde internationale verdragen.

Figuur 8 Meldingen over arbeidsmarktdiscriminatie 2010



Elf meldingen gaat over discriminatie bij **collectieve voorzieningen**. Dit zijn voorzieningen of dienstverleners met een niet commerciële insteek, zoals overheids- of gemeentelijke instellingen en uitkeringsinstanties. In vergelijking met het afgelopen jaar zijn de klachten over collectieve voorzieningen gedaald (-9). Deze klachten over hebben betrekking op etnische discriminatie (6 meldingen), handicap of chronische ziekte (2 meldingen) en overige gronden (3 meldingen). In de meeste gevallen (7 meldingen) hebben de klachten betrekking op de toepassing of uitwerking van regels.

Twaalf klachten hebben betrekking op het handelen van **commerciële dienstverleners**. Het gaat bij deze zaken om de bejegening in winkels, discriminatie door financiële instellingen, vervoersbedrijven, telefoniebedrijven of andere commerciële dienstverleners. De klachten gaan voor een groot deel over omstreden behandeling (10 meldingen) en hebben betrekking op verschillende discriminatiegronden.

Een man van 75 jaar wordt door zijn bank geïnformeerd dat hij wegens gevorderde leeftijd niet meer rood mag staan. Hij voelt zich gediscrimineerd en dient een klacht in bij RADAR. Een door RADAR ingesteld onderzoek wijst uit dat volgens Europese regelgeving banken het recht hebben om van mensen vanaf 75 jaar te eisen geen schulden meer te hebben.

Acht mensen melden discriminatie in hun **buurt of wijk**. Discriminatie in de buurt heeft veelal de vorm van belediging (6 meldingen). In veel gevallen gaat het om etnische discriminatie (5 meldingen). Er is zeven maal melding gedaan van discriminatie in het **onderwijs**. De meeste zaken gaan over omstreden behandeling (5 meldingen) en hebben betrekking op etnische discriminatie (4 meldingen).

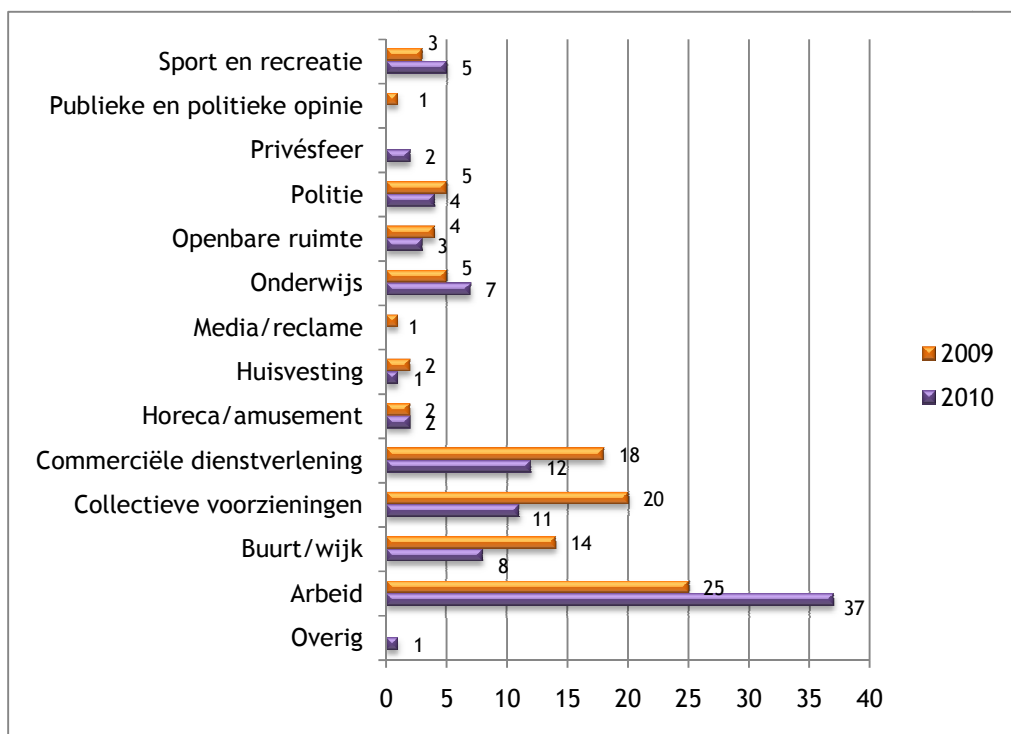
Vier meldingen kwamen binnen over optreden van **politie, openbaar ministerie of de IND**. Alle zaken in deze categorie hebben betrekking op het handelen van de politie. Discriminatie in de categorie '**sport en recreatie**' is vijf maal gemeld. Het gaat bijvoorbeeld om discriminatie in het (amateur)voetbal of bij andere uiteenlopende instellingen voor vrijetijdsbesteding, zoals dansverenigingen of volkstuinen. In alle gevallen gaat het om mensen die vanwege uiteenlopende redenen niet welkom zijn bij een vereniging of evenement.

Drie meldingen hebben betrekking op discriminatie in de **openbare ruimte**. In een geval werd een vrouw in een rolstoel op straat beledigd en uitgescholden; een andere zaak gaat over een (extreemrechtse) bekladding.

Twee zaken hebben betrekking op **horecadiscriminatie**. Het ging in beide gevallen om weigeringen aan de deur van een discotheek. Eveneens twee zaken gaan over discriminatie in de **privésfeer**. Een melding gaat over de categorie '**huisvesting**' en een melding was niet onder te brengen in een van de overige categorieën en is geregistreerd in de restcategorie '**overig**'.

Tot slot zijn er geen meldingen binnengekomen over de terreinen '**publieke en politieke opinie**' en '**media en reclame**'.

Figuur 9 Aantal meldingen naar maatschappelijk terrein in 2010 en 2009



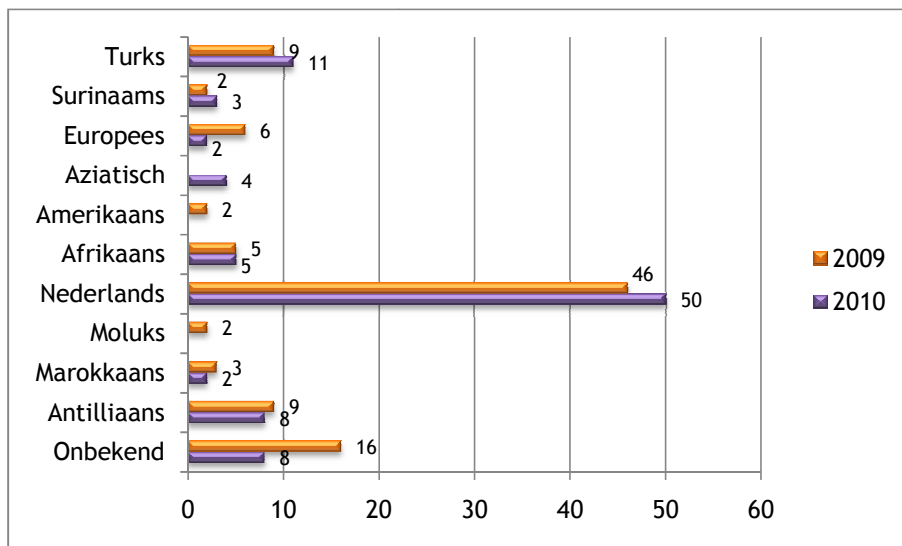
Herkomst van de melders

Net als in 2009 kwamen ook in 2010 de meeste meldingen binnen van autochtone Nederlanders (50 meldingen). Meldingen van autochtone Nederlanders hebben betrekking op uiteenlopende gronden. Vooral discriminatie wegens handicap en chronische ziekte (9 meldingen), etniciteit (9 meldingen), overige gronden (9 meldingen), leeftijd (7 meldingen), godsdienst (6 meldingen) en geslacht (5 meldingen) is door deze groep gemeld. Opvallend is dat deze groep relatief vaak omstrede behandeling aankaart (40 meldingen).

RADAR ontving in 2010 37 meldingen van melders met een allochtone achtergrond. De meeste melders van allochtone komaf doen melding van etnische discriminatie (30 meldingen). Ook bij allochtone melders hebben de meeste meldingen betrekking op omstrede behandeling (24 meldingen). Beledigingen (8 meldingen) en bedreigingen (2 meldingen) worden echter door deze groep vaker gemeld dan door autochtone melders. In Dordrecht wonen veel mensen van Turkse en Antilliaanse komaf. Deze twee groepen doen naast autochtone Nederlanders het meest melding van discriminatie. Van melders met een Afrikaanse⁴ of Aziatische⁵ achtergrond ontvangt RADAR vijf respectievelijk vier meldingen. Van een aantal melders is de etnische afkomst niet bekend (8 meldingen). Het aantal meldingen waarbij de etniciteit van de melder niet bekend is, is in vergelijking met het voorgaande jaar afgenomen. Deze meldingen hebben betrekking op uiteenlopende discriminatiegronden.

Een van origine Afrikaanse vrouw meldt dat zij op haar werk vaak de vervelende klusjes moet doen; haar autochtone Nederlandse collega's met dezelfde functie mogen de betere werkzaamheden verrichten. Zij heeft het vermoeden dat dit met haar donkere huidskleur te maken heeft. Uit angst voor represailles en het verlies van haar baan doet ze alleen melding en onderneemt ze geen verdere stappen.

Figuur 10 Herkomst van de melders in 2010 en 2009



⁴ Met uitzondering van Marokko

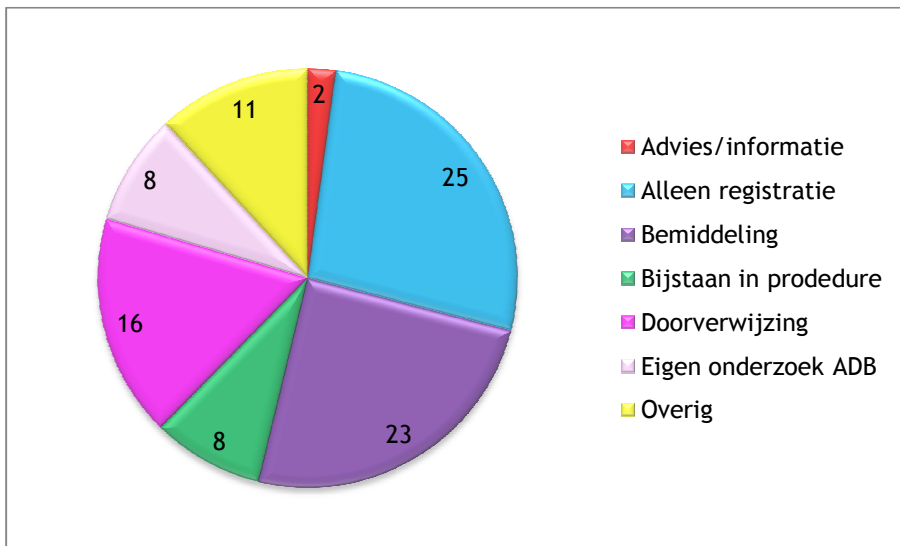
⁵ Met uitzondering van Turkije en Indonesië

Wijze van klachtbehandeling

Mensen die persoonlijk discriminatie ervaren of die getuige zijn van discriminatie kunnen bij RADAR terecht voor advies, informatie en/of ondersteuning. Zij kunnen RADAR telefonisch, persoonlijk, schriftelijk of per e-mail benaderen. In samenspraak wordt gekeken welke acties wenselijk en haalbaar zijn om de discriminatie-ervaring aan te kaarten. Welke stappen er genomen kunnen worden hangt sterk af van de aard van de klacht, de wensen en verwachtingen van de melder en van de juridische mogelijkheden. RADAR werkt volgens het zogeheten dialoogmodel. Dit houdt in dat RADAR vindt dat de aangeklaagde persoon of organisatie de kans moet krijgen zijn/haar visie op het gebeuren te geven. Wanneer deze dialoog niet mogelijk of wenselijk is, kunnen andere stappen worden ondernomen. Dat kan zijn een gesprek tussen de klager en de aangeklaagde, het inschakelen van een bemiddelaar, het starten van een klachtenprocedure, het doen van nader onderzoek, het zoeken van publicitaire of politieke aandacht of het in gang zetten van een juridische procedure.

25 meldingen die in 2010 bij RADAR binnenkomen zijn alleen **geregistreerd**. Voor een registratie zonder verdergaande stappen wordt gekozen als de melder aangeeft alleen melding te willen doen. In 23 gevallen is ervoor gekozen om in te zetten op **bemiddeling** tussen de klachtindiener en de wederpartij. Hierbij gaat het vaak om zaken die betrekking hebben op omstrede behandeling (20 meldingen). Bij 16 klachten en meldingen bleek RADAR uiteindelijk niet de meest geschikte instantie om de klacht in behandeling te nemen. De melders zijn in deze gevallen **doorverwezen** naar andere instanties. In acht gevallen heeft RADAR de cliënt in **procedures** ondersteund. Hierbij ging het zes keer om een strafrechtelijke procedure. Eén geweldszaak en drie gevallen van vijandige bejegening werden zo afgehandeld. Twee zaken zijn behandeld via een civielrechtelijke procedure. Bij acht zaken heeft RADAR een **eigen onderzoek** ingesteld; bij twee gevallen is **advies** uitgebracht richting de melder. Bij elf zaken is voor een **andere** manier van klachtbehandeling gekozen. Hieronder vallen het starten van een interne klachtenprocedure (5 meldingen) en het bieden van morele steun (6 meldingen).

Figuur 11 Aard van de klachtbehandeling in 2010

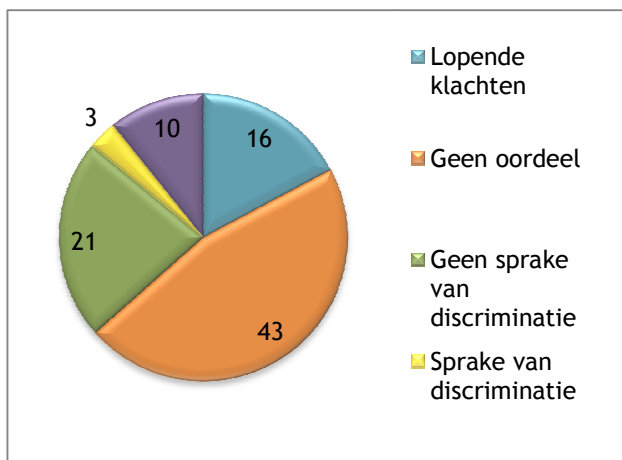


Een vrouw is belijdend moslima en besluit op een bepaald moment een hoofddoek te dragen. Zij werkt al jaren als verkoopster in een winkel. Zij heeft daar een nulurencontract en wordt vanaf het moment dat ze een hoofddoek draagt niet meer opgeroepen om te komen werken. Zij meldt dit bij RADAR. RADAR benadert daarop de werkgever om zijn kant van het verhaal te horen. De werkgever reageert niet op de brief waarop RADAR in een nieuwe brief voorstelt een bemiddelingsgesprek te voeren. De werkgever wenst niet op het aanbod in te gaan. Daarop maakt RADAR duidelijk dat de zaak aanhangig wordt gemaakt bij de Commissie Gelijke Behandeling. De commissie vraagt beide partijen om een schriftelijke toelichting en stelt vervolgens de zittingsdatum vast. RADAR ondersteunt de cliënt ter zitting en ook de wederpartij is daar aanwezig. De Commissie stelt de partijen allerlei vragen ter verduidelijking. Vervolgens zal de Commissie de standpunten afwegen en toetsen aan de Algemene Wet Gelijke Behandeling. Uit de uitspraak van de Commissie, die nog moet volgen, moet blijken of de werkgever in strijd met de wet heeft gehandeld en zich derhalve schuldig heeft gemaakt aan discriminatie.

Beoordeling van de meldingen

Een discriminatiemelding staat niet gelijk aan bewezen discriminatie. Voor de behandeling van meldingen past RADAR hoor en wederhoor toe. Bij de beoordeling maakt RADAR gebruik van het juridisch instrumentarium. Het beoordelen van discriminatiemeldingen is buitengewoon ingewikkeld. Wanneer melders geen onderzoek of inmenging wensen onthoudt RADAR zich van een oordeel over mogelijke discriminatie (**geen oordeel**). Over **lopende zaken** kan evenmin een oordeel gegeven worden. Soms loopt een onderzoek vast omdat het principe van hoor en wederhoor geen uitsluitsel geeft. Als er geen spijkerhard bewijs van discriminatie is maar het vermoeden van discriminatie niet is weggenomen, luidt het oordeel: **vermoeden van discriminatie**. In bepaalde gevallen brengt RADAR discriminatiezaken aan bij de rechter of andere bevoegde organen. Wanneer daar het oordeel luidt dat er **sprake is van discriminatie** is dat ook de kwalificatie in de registratie. Dat geldt ook bij voorvallen waarover jurisprudentie voorhanden is. Er is **geen sprake van discriminatie** als de benadeling gebaseerd is op 1) een grond die buiten de wettelijke discriminatieverboden valt, 2) wanneer uit nader onderzoek van RADAR blijkt dat er van discriminatie geen sprake was, of 3) wanneer een bevoegd orgaan tot dit oordeel is gekomen in deze zaak.

Figuur 12 Beoordeling van de meldingen in 2010



Aantal klachten per inwoner

Een hogere score van klachten per 1000 inwoners per gemeente betekent niet per definitie dat daar ook daadwerkelijk sprake is van meer discriminatie dan in gemeenten met een lagere score. In gemeenten waar RADAR sinds jaar en dag werkt, heeft de organisatie een betere naambekendheid en zullen klagers RADAR makkelijker weten te vinden dan in gemeenten waar de organisatie pas onlangs aan de slag is gegaan. In 2010 werkte RADAR ook niet het (volledige) jaar voor alle gemeenten in de politieregio. Soms kwamen overeenkomsten pas in de loop van het jaar tot stand. Verder kan het niveau van dienstverlening verschillen per gemeente, waardoor RADAR in de ene gemeente beter zichtbaar is dan in andere plaatsen. Tenslotte zij aangetekend dat de klachten en meldingen bij RADAR slechts één van de indicatoren zijn en dat het beeld completer wordt als die worden aangevuld met andere gegevens, zoals die van de politie.

RADAR ontving in 2010 meldingen uit 15 gemeenten in Zuid-Holland-Zuid. Uit vier gemeenten kwamen geen meldingen binnen. In grotere gemeenten zien we vaak meer discriminatiemeldingen dan in kleinere gemeenten. Dit zien we ook in Zuid-Holland-Zuid: bijna de helft van de meldingen bij RADAR had betrekking op de gemeente Dordrecht, terwijl vooral uit veel kleinere gemeenten minder meldingen binnenkwamen. Dit heeft te maken met het aantal inwoners en het aantal mogelijke conflicten in een gemeente.

Figuur 13 Aantal klachten/meldingen per inwoner van een gemeente in 2010

Gemeente	Aantal inwoners	Meldingen RADAR	Aantal meldingen per 1000 inwoners
Dordrecht	118.607	48	0.40
Zwijndrecht	44.401	5	0.11
Gorinchem	34.621	10	0.29
Papendrecht	31.838	7	0.22
Binnenmaas	28.960	1	0.03
Sliedrecht	24.061	7	0.29
Hendrik Ido Ambacht	26.864	3	0.11
Oud-Beijerland	23.564	3	0.13
Leerdam	20.758	5	0.24
Alblasserdam	19.006	0	0.00
Hardinxveld-Giessendam	17.500	1	0.06
Giessenlanden	14.439	2	0.14
Zederik	13.386	0	0.00
Cromstrijen	12.835	1	0.08
Korendijk	10.887	0	0.00
Graafstroom	9.814	0	0.00
Liesveld	9.745	4	0.41
Nieuw-Lekkerland	9.535	1	0.10
Strijen	8.926	1	0.11