meldpunt discriminatie regio amsterdam

Inhoud

	Voorwoord	**3**
1	**Kerntaken en activiteiten**	**5**
2	**Klachten en informatieverzoeken**	**6**
3	**Wettelijk kader**	**8**
4	**Klachtenbehandeling**	**15**
5	**Discriminatiegrond van de klacht**	**20**
6	**Terrein van de klacht**	**25**
7	**Aard van de klacht**	**33**
8	**Advies en signalering**	**35**
9	**Voorlichting**	**36**
10	**Projecten**	**44**
11	**Regionaal Discriminatie Overleg (RDO)**	**46**
12	**Horecabeleid Amsterdam**	**47**
	Organisatie	**49**
	Colofon	**50**

Gemeente Amsterdam
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling

Datum Inkomend	- 2 JUN 2014
Registratienummer	14 19960
Origineel	
Kopie	

Casussen

1	*Arbeid / leeftijd*	
	Met 22 jaar al te oud als verkoper	**11**
2	*Horeca / handicap*	
	Met hulphond geweigerd door restaurant	**12**
3	*Arbeid / godsdienst*	
	Warenhuis maakt verboden onderscheid op grond van godsdienst	**16**
4	*Onderwijs / ras*	
	Vervelende 'grappen' over Marokkanen	**17**
5	*Arbeid / ras*	
	Tv-omroep werft sollicitanten met een multiculturele achtergrond	**28**
6	*Arbeid / uiterlijk, godsdienst, geslacht*	
	Mensen met piercings en tatoeages passen niet in het team	**29**
7	*Commerciële dienstverlening / nationaliteit*	
	Geen regulier telefoonabonnement voor houders van buitenlandse identiteitsbewijzen	**42**

Uit economische- en duurzaamheidsoverwegingen is dit jaarverslag alleen in een digitale versie beschikbaar.

meldpunt discriminatie regio-amsterdam

jaarverslag 2013



meldpunt discriminatie regio amsterdam

Voorwoord

Het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA) bestrijdt en voorkomt discriminatie door middel van klachtenbehandeling, advies en voorlichting. Inwoners van de gemeenten Amsterdam, Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer en Ouder-Amstel kunnen bij het MDRA terecht voor hulp en advies. Ook worden scholen, organisaties en bedrijven bezocht voor het geven van gastlessen en trainingen. Het MDRA is een vraagbaak voor veel uiteenlopende partijen; van de gemeente en stadsdelen tot journalisten, onderzoekers en studenten.

In het jaarverslag 2013 wordt een overzicht gegeven van de klachten en informatieverzoeken die het MDRA het afgelopen jaar in behandeling heeft genomen en van de voorlichtingsactiviteiten die het MDRA in 2013 heeft uitgevoerd. In 2013 werden minder klachten ontvangen dan in 2012. Het verschil is te verklaren doordat er in vergelijking met 2012 aanzienlijk minder klachten werden ingediend over het fenomeen 'Zwarte Piet'. Het aantal informatieverzoeken daarentegen was in 2013 hoger dan in 2012. Hiermee komt het totaal aantal meldingen en aanvragen hoger uit dan in 2012.

De klachten zijn uitgesplitst naar het terrein en de discriminatiegrond waarop de klacht betrekking heeft. Zoals elk jaar is het terrein 'arbeid' het grootst, gevolgd door media/reclame en publieke en politieke opinie. Bij de discriminatiegrond van de klacht springt 'ras/afkomst' er uit evenals 'leeftijd'.
In het verslag zijn een aantal casussen opgenomen die een goed beeld geven van de aard van de klachten die het MDRA ontvangt en van wat er tegen discriminatie gedaan kan worden.

De informatieverzoeken zijn uitgesplitst naar het doel van de aanvraag. Veel aanvragers nemen contact op met het MDRA voor advies over een klacht/probleem met het doel zelf hiervoor een oplossing te vinden. De zelfredzaamheid van mensen komt hierin tot uitdrukking.

Het aantal gastlessen is in 2013 opnieuw gestegen ten opzichte van het vorige jaar. Gastlessen worden uitgevoerd op scholen in Amsterdam, Uithoorn en Aalsmeer. In 2013 werden er, dankzij een aanvullende subsidie van de gemeente Amstelveen, voor het eerst ook gastlessen gegeven op scholen in die gemeente. De afdeling Educatie en Inburgering van de gemeente Amsterdam stelde subsidie beschikbaar om een programma te ontwikkelen voor NT2-cursisten.

meldpunt discriminatie regio amsterdam

Het totaal aantal gastlessen dat werd gegeven wordt in het jaarverslag uitgesplitst naar onderwijssoort en gemeente. Ook een overzicht van de overige voorlichtingsactiviteiten en –projecten zijn in het verslag te vinden.

Het MDRA geeft met dit jaarverslag een volledig overzicht van haar activiteiten en inzicht in de omvang en aard van discriminatie in Amsterdam en de regio Amstelland.

meldpunt discriminatie regio amsterdam

1 Kerntaken en activiteiten

Het MDRA heeft de volgende kerntaken:

- Klachtenbehandeling
- Advisering & signalering
- Voorlichting

Klachtenbehandeling

Een uitgebreide beschrijving van klachtenbehandeling door het MDRA vindt u op pagina 15. De cijfers staan vermeld in tabellen en grafieken bij het *Overzicht klachten en informatieverzoeken* op pagina 6 en 7.

Advisering & signalering

Het MDRA geeft adviezen aan burgers, bedrijven, brancheorganisaties, scholen en gemeenten over de aanpak van discriminatie en vooroordelen in de samenleving. Daarnaast werkt het MDRA nauw samen met maatschappelijke instanties om discriminatie tegen te gaan. Een beschrijving van deze kerntaak treft u aan op pagina 35.

Voorlichting

Een belangrijke activiteit is het geven van voorlichting aan Amsterdammers en inwoners uit de regio. Medewerkers van het MDRA geven voorlichting op scholen en verzorgen trainingen en workshops voor het bedrijfsleven, de overheid en buitenlandse delegaties. Een uitgebreide beschrijving van deze kerntaak treft u aan op pagina 36.

2 Klachten en informatieverzoeken

Tabel 1 geeft een overzicht van het aantal klachten en informatie- en adviesverzoeken dat door het MDRA in behandeling is genomen. Het aantal klachten en informatie- en adviesverzoeken staat uitgesplitst per gemeente in de tabellen 2 t/m 4.

Tabel 1 / Klachten en informatieverzoeken

Betreft	Aantal 2012	Aantal 2013
Klachten over discriminatie	1070	982
Informatie en advies	750	899
Totaal	**1820**	**1881**

Tabel 2 / Informatieverzoeken per gemeente 2012 en 2013

Gemeente	Informatie en advies 2012	Informatie en advies 2013
Aalsmeer	15	19
Amstelveen	18	18
Amsterdam	296	333
Diemen	4	7
Ouder-Amstel	3	4
Uithoorn	13	18
N.v.t. / onbekend	401	500
Totaal	**750**	**899**

Tabel 3 / Informatieverzoeken uitgesplitst naar doel

Doel	Informatie en advies 2013
Aanpak klacht / probleem	328
Advies	72
*Anders**	190
Cijfers	64
Interview	51
Onderzoek	32
Presentatie / voorlichting	113
Project	21
Studieopdracht	28
Totaal	**899**

*** Betreft o.a. mailings verzorgd door het MDRA aan verschillende doelgroepen.**

Tabel 4 / Klachten per gemeente uitgesplitst naar terrein

	Aalsmeer	Amstelveen	Amsterdam	Diemen	Ouder-Amstel	Uithoorn	Totaal
Arbeid	8	18	224	11	4	5	270
Buurt en wijk	2	2	40	2	-	-	46
Collectieve voorzieningen	1	6	57	2	1	1	68
Commerciële dienstverlening	3	4	69	1	-	-	77
Horeca / amusement	-	-	49	-	1	-	50
Huisvesting	-	-	12	-	-	-	12
Media / reclame	-	3	133	2	2	-	140
Onderwijs	2	4	42	1	-	2	51
Politie / vreemdelingendienst / OM	1	4	27	-	-	-	32
Privésfeer	-	-	9	2	-	-	11
Publieke en politieke opinie	4	3	133	3	2	-	145
Sport en recreatie	1	4	17	1	-	-	23
Openbare ruimte	-	2	50	1	-	1	54
Overig	-	-	3	-	-	-	3
Totaal	22	50	865	26	10	9	982

meldpunt discriminatie regio amsterdam

3 Wettelijk kader

Discriminatie is in Nederland volgens de wet verboden. Dat is vastgelegd in artikel 1 van de Grondwet. Dit grondwetsartikel vormt de basis voor verschillende wetten en regels waaraan allen die zich in Nederland bevinden zich dienen te houden. De belangrijkste daarvan zijn de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB) en verschillende artikelen in het Wetboek van Strafrecht.

Het MDRA neemt klachten in behandeling en registreert deze op de gronden en terreinen die vallen onder de gelijkebehandelingswetgeving.

GELIJKEBEHANDELINGSWETGEVING

Artikel 1 van de Grondwet is een algemene bepaling die het in de eerste plaats de overheid verbiedt om haar burgers te discrimineren. Om het recht op gelijke behandeling te garanderen zowel tussen overheid en burgers als tussen burgers onderling, is artikel 1 van de Grondwet in de volgende wetten uitgewerkt:

1 Wet College voor de Rechten van de Mens (WCRM)
2 Algemene wet gelijke behandeling (AWGB)
3 Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen (WGB)
4 Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ)
5 Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd (WGBL)
6 Wet onderscheid arbeidsduur (WOA)
7 Wet onderscheid bepaalde en onbepaalde tijd (WOBOT)

1 Wet College voor de Rechten van de Mens (WCRM)

Op 1 oktober 2012 is de WCRM in werking getreden. Bij deze wet is het College voor de Rechten van de Mens (CRM) opgericht. In de wet zijn de taken, bevoegdheden, samenstelling en werkwijze van het College vastgelegd. De Commissie Gelijke Behandeling (CGB) is opgegaan in het CRM. Voor de behandeling van klachten door het MDRA vormen de oordelen van het CRM een belangrijke leidraad.

2 Algemene wet gelijke behandeling (AWGB)

De wet is in september 1994 in werking getreden en biedt bescherming aan mensen die gediscrimineerd worden op grond van:

- godsdienst / levensovertuiging
- politieke gezindheid

- ras, afkomst
- geslacht
- nationaliteit
- hetero- of homoseksuele gerichtheid en biseksuele gerichtheid
- burgerlijke staat

Bescherming van de AWGB kan alleen worden ingeroepen als het gaat om discriminatie op de volgende terreinen:

- Arbeid: zoals bij werving en selectie, bemiddeling, bejegening op het werk, arbeidsvoorwaarden, promotie en ontslag.
- Goederen en diensten: zoals wonen, welzijn, gezondheidszorg, cultuur, onderwijs, financiële dienstverlening, verzekeringsdiensten, winkelen, sporten en uitgaan.
- Het vrije beroep: freelancers en zelfstandig ondernemers, zoals makelaars, artsen en architecten.
- Lidmaatschap vakbond of vereniging van beroepsgenoten: personen die belemmerd worden om lid te worden van een vakbond of een vereniging van beroepsgenoten kunnen hierop een beroep doen.
- Sociale bescherming: zoals uitkeringen, studiefinanciering. Personen die menen dat onderscheid is gemaakt op grond van ras bij de sociale bescherming kunnen hierop een beroep doen.

3 Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen (WGB)

De wet is in maart 1980 in werking getreden. De wet behandelt het verschil in behandeling tussen mannen en vrouwen op het werk: een werkgever mag niet discrimineren bij het aangaan van een arbeidsovereenkomst, bij de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden, de bevordering en het ontslag. Zowel mannelijke als vrouwelijke werknemers kunnen een beroep doen op deze wet.

4 Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ)

De wet is in december 2003 in werking getreden. Personen die menen dat zij gediscrimineerd worden op grond van een handicap of een chronische ziekte kunnen een beroep doen op deze wet. De wet verplicht om, indien hierom is verzocht, doeltreffende aanpassingen te verrichten voor personen met een handicap of chronische ziekte, tenzij deze aanpassingen een onevenredige belasting vormen. Alle langdurige lichamelijke, verstandelijke en psychische beperkingen vallen onder deze wet.

Op deze wet kan alleen een beroep worden gedaan als sprake is van discriminatie op de volgende terreinen:

- Arbeid, zoals bij werving en selectie, bemiddeling, bejegening op het werk, arbeidsvoorwaarden, promotie en ontslag.
- Het vrije beroep: freelancers en zelfstandig ondernemers, zoals makelaars, artsen, architecten.
- Lidmaatschap vakbond of vereniging van beroepsgenoten.
- Beroepsonderwijs, zoals praktijkonderwijs, mbo-, hbo- en universitaire opleidingen.
- Basis- en voortgezet onderwijs (sinds 1 augustus 2009). Scholieren en leerlingen kunnen een beroep doen op de wet. De wet is niet van toepassing op het speciaal onderwijs.
- Wonen (sinds 15 maart 2009). De volgende personen kunnen hierop onder meer een beroep doen: huurders en kopers. Bouwkundige of woontechnische aanpassingen vallen niet onder de wet.
- Openbaar vervoer (sinds 9 mei 2012).

Toelichting openbaar vervoer: omdat het gaat om veel voorzieningen die soms lang meegaan, of waarvan de aanpassing ingrijpend is, heeft de overheid gekozen voor een invoering in termijnen.
De WGBH/CZ wordt de komende jaren uitgebreid:

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

5 Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij arbeid (WGBL)

De wet is in mei 2004 in werking getreden en is bedoeld voor mensen die gediscrimineerd worden vanwege hun leeftijd, bijvoorbeeld omdat zij te jong of juist te oud zijn. Op deze wet kan alleen een beroep worden gedaan als sprake is van discriminatie op de volgende terreinen:

- Arbeid
- Het vrije beroep
- Lidmaatschap vakbond of vereniging van beroepsgenoten
- Beroepsonderwijs

Casus 1

Met 22 jaar al te oud als verkoper

Mary-Ann* is al maanden werkloos en doet er alles aan om weer aan de slag te kunnen gaan. Bij een winkel bij haar in de buurt hangt een bordje dat men een weekendhulp zoekt. Zij gaat naar binnen en informeert naar de vacature. Ze krijgt geen sollicitatieformulier mee van de medewerker omdat solliciteren volgens haar zinloos is. Vanwege de crisis zoekt men iemand van 16 jaar en worden er geen oudere mensen aangenomen. Na zoveel teleurstellingen bij het solliciteren is dit wel de druppel. Zij vraagt het MDRA of de winkel haar op grond van haar leeftijd mag afwijzen.

Het MDRA vertelt haar dat het selecteren op leeftijd alleen in speciale gevallen, wanneer er sprake is van werkgelegenheids- of arbeidsmarktbeleid ter bevordering van de arbeidsparticipatie van bepaalde leeftijdsgroepen, is toegestaan. Ook voor ongeschoold werk kunnen uitzonderingen gelden. Daar lijkt hier geen sprake van te zijn. Het CRM heeft geoordeeld dat kostenbesparing in het algemeen geen legitieme rechtvaardigingsgrond is om kandidaten uit te sluiten. Het MDRA dient een klacht in bij het hoofdkantoor van de winkel.

Het hoofdkantoor onderzoekt de klacht en reageert schriftelijk. Men betreurt het feit dat dit heeft plaatsgevonden en er zijn maatregelen genomen om te voorkomen dat dit nog eens gebeurt. Aan Mary-Ann wordt excuus aangeboden en zij wordt verzocht zich alsnog te melden bij de winkel en een sollicitatieformulier in te vullen. Ze krijgt daarbij de verzekering dat zij zal worden beoordeeld op haar kwaliteiten en dat haar leeftijd geen rol zal spelen.

*Zowel in deze als alle volgende casussen zijn alle namen gefingeerd.

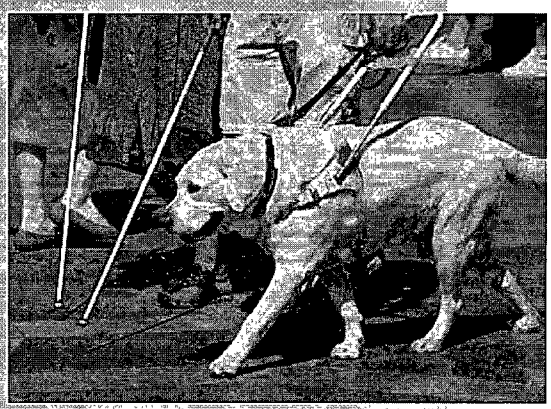
Casus 2

Met hulphond geweigerd door restaurant

Sylvia en haar echtgenoot willen zaterdagavond uit eten in een Japans restaurant. Haar echtgenoot belt vrijdag om te reserveren en vertelt daarbij dat Sylvia haar hulphond meeneemt omdat zij zeer slechtziend is. Aan de telefoon wordt gemeld dat haar hond niet wordt toegelaten omdat dit storend is voor andere klanten.

Het MDRA dient een klacht in bij het restaurant en wijst hen op de geldende wet- en regelgeving. In de hygiënecode van het Centraal Bureau Levensmiddelen is opgenomen dat huisdieren geweerd moeten worden uit bijvoorbeeld supermarkten, maar dit geldt niet voor blindengeleidehonden en hulphonden. In de warenwet wordt eveneens vermeld dat op plaatsen waar voedsel wordt bereid geen huisdieren aanwezig mogen zijn. Een bereidplaats is bijvoorbeeld een keuken, maar niet een restaurant, tenzij er sprake is van een open keuken. Ook in deze wet is een uitzondering opgenomen voor de geleidehond.

De eigenaar van het restaurant biedt zijn excuus aan voor de weigering door zijn bedrijfsleider. Hij stelt het op prijs dat het MDRA Sylvia heeft geholpen om een klacht in te dienen. Hierdoor is hem bekend geworden wat er is voorgevallen en kan hij zijn personeel instrueren om te voorkomen dat dit nog eens gebeurt. Sylvia wordt uitgenodigd om alsnog met echtgenoot én hulphond te komen dineren.



6 Wet onderscheid arbeidsduur (WOA)

Deze wet is in november 1996 in werking getreden. De wet verbiedt een verschil in behandeling tussen deeltijders en voltijders op het werk, tenzij hiervoor een objectieve rechtvaardiging aanwezig is. Zowel werknemers die in voltijd als werknemers die in deeltijd werken kunnen een beroep doen op deze wet als zij ongelijk worden behandeld bij de voorwaarden waaronder een arbeidscontract wordt aangegaan, voortgezet of beëindigd.

7 Wet onderscheid bepaalde en onbepaalde tijd (WOBOT)

Deze wet is in november 2002 in werking getreden. De wet verbiedt een verschil in behandeling tussen werknemers met een vast arbeidscontract en werknemers met een tijdelijk arbeidscontact, tenzij hiervoor een objectieve rechtvaardiging aanwezig is. Werknemers kunnen een beroep doen op deze wet als zij bij de arbeidsvoorwaarden ongelijk worden behandeld.

Uitzonderingen gelijkebehandelingswetgeving

In de bovengenoemde wetten zijn uitzonderingen opgenomen. Deze uitzonderingen zijn bedoeld om het maken van onderscheid onder bepaalde voorwaarden wel toe te staan.

WETBOEK VAN STRAFRECHT

Het Wetboek van Strafrecht bepaalt onder meer dat je geen uitlatingen mag doen die discriminerend zijn en ook niet mag aanzetten tot haat en discriminatie. De artikelen 137c t/m f en 429quater stellen de volgende vormen van discriminatie strafbaar.

Artikel 137c opzettelijke belediging van een groep mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of hun handicap.

Artikel 137d aanzetten tot haat tegen of discriminatie van mensen of gewelddadig optreden tegen persoon of goed van mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging, hun geslacht, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of hun handicap.

Artikel 137e het openbaar maken, toezenden of verspreiden van uitlatingen of materiaal dat beledigend is voor een groep mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of

hun handicap. Indien de uitlating of het materiaal aanzet tot haat, discriminatie of geweld dan is dit naast bovengenoemde gronden ook strafbaar voor de grond geslacht.

Artikel 137f het deelnemen of steunen van activiteiten gericht op discriminatie van mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging, hun geslacht, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of hun handicap.

Artikel 137g het in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf personen opzettelijk discrimineren wegens hun ras.

Artikel 429quater is de niet opzettelijke variant van artikel 137g waarin naast de grond ras ook de gronden godsdienst, levensovertuiging, geslacht en hetero- of homoseksuele gerichtheid en handicap zijn opgenomen.

Niet alle discriminatiegronden zijn in alle strafrechtartikelen strafbaar gesteld. Indien er sprake is van strafbare discriminatie, dan kan men hiervan aangifte doen bij de politie.

4 Klachtenbehandeling

Naast vele informatieverzoeken ontvangt het MDRA gemiddeld ruim 900 klachten[1] per jaar[2]. De meeste klachten worden per e-mail ingediend. Aangezien het MDRA werkt op basis van de gelijkebehandelingswetgeving, wordt eerst getoetst of (uitgaande van de melding) sprake is van onderscheid op een van de discriminatiegronden die onder de gelijkebehandelingswetgeving vallen. Indien dat het geval is dan neemt het MDRA de klacht in behandeling.

Aanpak op maat

De klachtenbehandeling is op maat gesneden. Dit houdt in dat samen met de indiener van de klacht wordt bekeken wat de beste strategie is om de discriminatieklacht aan te pakken. Soms is dat alleen de registratie van de klacht, vaak bestaat dit uit een uitgebreidere inzet van het MDRA. Vast onderdeel in de klachtenbehandeling is het informeren over de rechtspositie van de melder.
Zo blijkt in arbeidssituaties dat werknemers vaak niet weten dat de werkgever wettelijk verplicht is om hen te beschermen tegen discriminatie. Bij een discriminerende collega of klant kan een werkgever dus niet volstaan met 'dit moeten jullie zelf uitvechten.' Hier heeft het MDRA een belangrijke voorlichtende taak: bewustwording van discriminatie en de bescherming die de wet daartegen biedt.

Ondersteuning en hulp op de achtergrond

Vervolgens wordt de strategie bepaald. Daarbij komt het MDRA lang niet altijd zichtbaar in beeld. Het stimuleren van de zelfredzaamheid, door middel van het coachen van cliënten bij het aankaarten van het probleem, is soms voldoende en vaak een goede eerste stap. Zo kan het MDRA een brief opstellen die namens de cliënt zelf wordt verstuurd, of de cliënt begeleiden bij het aangaan van het gesprek met bijvoorbeeld een discriminerende collega. Indien een conflict nog in het beginstadium verkeert en de cliënt voldoende 'mondig' is, blijkt deze laagdrempelige aanpak vaak succesvol. Deze wijze van optreden, waarbij het MDRA officieel buiten beeld blijft, maar achter de schermen meekijkt, biedt tevens een mogelijkheid om een klacht aan te pakken waarbij er vooral sprake is van een 'gevoel van discriminatie' en geen duidelijke feiten die hier op duiden.

1 De term 'klacht' en 'melding' worden beide gebruikt in dit verslag. Dit duidt niet op een verschil in de beoordeling van de zwaarte of de wijze van afhandeling.

2 Gemiddeld aantal klachten laatste 5 jaar: 960, laatste 10 jaar: 862

Casus 3

Warenhuis maakt verboden onderscheid op grond van godsdienst

Khadija meldt zich bij het MDRA nadat zij een sollicitatiegesprek heeft gehad bij een warenhuis in Amsterdam Zuidoost. Tijdens het gesprek wordt, voordat de gebruikelijke vragen gesteld worden, door de storemanager gevraagd of zij bereid is om tijdens het werk haar hoofddoek af te doen. Khadija legt uit dat dat voor haar geen optie is, want zij draagt haar hoofddoek om godsdienstige redenen; zij is moslim. Hierna verloopt het gesprek stroef. Zij krijgt na afloop te horen dat indien zij geen telefoontje krijgt, dat betekent dat zij niet is aangenomen. Zij hoort niets meer van het warenhuis.

Het MDRA dient een schriftelijke klacht in en de directie van het warenhuis onderzoekt de klacht. Het MDRA krijgt als antwoord dat de storemanager de vraag over de hoofddoek wel gesteld heeft, maar dat dit bij de beoordeling van de sollicitante geen enkele rol heeft gespeeld.

Het MDRA vraagt een oordeel over de zaak aan het CRM. Tijdens de zitting in Utrecht wordt de storemanager ondersteund door een advocaat en een HR-adviseur van het warenhuis. Khadija wordt ondersteund door een klachtbehandelaar van het MDRA. Het CRM stelt beide partijen gedetailleerde vragen over hoe, wanneer en waarom de onderwerpen hoofddoek en geloofsuitingen tijdens het sollicitatiegesprek aan de orde zijn gekomen. Het CRM concludeert dat Khadija voldoende feiten heeft aangevoerd die het vermoeden onderbouwen dat haar hoofddoek een rol heeft gespeeld in de beoordeling van haar als kandidate. Het warenhuis heeft geen bewijs kunnen leveren dat dit geen rol heeft gespeeld in de beslissing om haar af te wijzen voor de functie. Het CRM oordeelt dan ook dat het warenhuis verboden onderscheid op grond van godsdienst heeft gemaakt.
(Het oordeel is gepubliceerd op de website mensenrechten.nl, oordeelnummer 2013-44).

Onderwijs / ras

Casus 4

Vervelende 'grappen' over Marokkanen

Mounir volgt een koksopleiding bij een onderwijsinstelling. Een van zijn leraren maakt regelmatig vervelende opmerkingen en foute grappen over Marokkanen. Vorig jaar heeft Mounir hier een klacht over ingediend bij de directeur. Er heeft toen een gesprek plaatsgevonden, waarin de leraar excuses heeft aangeboden. Daarna zijn er een aantal maanden geen vervelende opmerkingen meer gemaakt door de leraar. Maar nu zijn er weer een aantal opmerkingen gemaakt waar Mounir erg mee zit. Hij slaapt er slecht van en het zit hem dwars dat de leraar blijkbaar denkt dat dit wel moet kunnen en het zelf erg grappig lijkt te vinden.

Toen de bereidingswijze van schapenvlees in de les besproken werd, zei de leraar dat mannen die in Marokko in de bergen werken lang van huis zijn en dan seks hebben met schapen. Vorige week kreeg Mounir een aantal uren vrij om een gebedsdienst voor een doodgeschoten buurtgenoot bij te wonen. De leraar vroeg hem daarna in de klas waarom hij het nodig vond om te bidden voor iemand die al dood is en een crimineel is. Mounir heeft nu opnieuw een gesprek aangevraagd met de directeur. Hij wil van het MDRA weten welke verdere stappen hij nog kan nemen als de leraar doorgaat met zijn opmerkingen over Marokkanen.

De klachtbehandelaar informeert hem over de klachtenprocedure die scholen hanteren. Indien zijn klacht niet goed wordt behandeld, en de leraar doorgaat met zijn opmerkingen, dan zal het MDRA hem helpen bij het indienen van een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie van de school. Omdat Mounir vertelt dat hij niet de enige in de klas is die zich stoort aan de opmerkingen, adviseert de klachtbehandelaar hem om een paar medeleerlingen mee te nemen naar het gesprek.

Een paar weken daarna neemt de klachtbehandelaar contact op met Mounir. Er hebben inmiddels een aantal gesprekken plaatsgevonden. De leraar heeft zijn excuses aangeboden en te kennen gegeven dat het niet meer zal gebeuren. Mounir denkt dat het nu goed tot de leraar is doorgedrongen hoe kwetsend zijn opmerkingen zijn en hij verwacht dat daar nu daadwerkelijk een einde aan is gekomen.

Ook kan dit een goede aanpak zijn bij een klacht waarbij de angst van de klager voor represailles te groot is om het MDRA officieel te laten optreden. Zo kan het MDRA voor een groot scala aan situaties een bijdrage leveren aan het vinden van een oplossing, of tenminste aan het de-escaleren van een conflict.

Strategie waarbij MDRA namens de melder een klacht indient

Wanneer wordt afgesproken dat het MDRA een klacht indient, dan is het over het algemeen noodzakelijk dat de cliënt zelf de klacht al kenbaar heeft gemaakt bij de wederpartij. Wanneer dit stadium is doorlopen, dan start het MDRA de fase van de officiële klacht. Een vertrouwelijke klachtenbehandeling, op basis van het principe van hoor en wederhoor, zijn daarbij uitgangspunten. De wederpartij wordt verzocht om de klacht zorgvuldig te onderzoeken. Dit houdt in een transparant, onpartijdig onderzoek binnen een redelijke termijn waarbij alle betrokkenen worden gehoord. Daar hoort verder bij dat er – wanneer wordt vastgesteld dat er sprake is van discriminatie – passende maatregelen worden genomen.

Overigens beschikken veel organisaties, zoals de gemeente, politie of het openbaar vervoer, over een eigen klachtenregeling. Indien de situatie zich ertoe leent, en bij beide partijen de bereidheid daartoe bestaat, organiseert het MDRA een bemiddelingsgesprek. In arbeidsconflicten komt het voor dat een klacht ertoe leidt dat het MDRA een voorlichtings en / of discussiebijeenkomst organiseert voor personeel en leidinggevenden ter vergroting van het bewustzijn inzake discriminatie en ongewenst gedrag. Het MDRA bespreekt dan bijvoorbeeld concrete situaties op de werkvloer. Dit kan leiden tot het invoeren of aanpassen van huisregels, een gedragscode of een klachtenregeling.

Verzoeken om een oordeel aan het College voor de Rechten van de Mens (CRM)

Leidt de afhandeling van een klacht niet tot het gewenste resultaat, of is er sprake van een principiële kwestie waarover nog geen oordelen zijn uitgesproken, dan kan het MDRA overgaan tot het indienen van een verzoek om een oordeel bij het CRM.

Het CRM is bevoegd om een oordeel te geven over zaken waarop de gelijkbehandelingswetgeving van toepassing is. De oordelen van het CRM zijn niet bindend, maar worden veelal wel in acht genomen door de wederpartij. In een deel van de oordelen waarbij het CRM onderscheid constateert, neemt de verweerder toch geen maatregelen. Dit betekent echter niet dat de verzoeker per definitie met lege handen komt te staan. De verzoeker kan verdere juridische

stappen nemen, bijvoorbeeld door naar de rechter te gaan. De rechter kan het oordeel van het CRM in zijn besluitvorming betrekken.

Gedragscodes en klachtenregelingen

Bij het indienen van een klacht bij bedrijven en organisaties vraagt het MDRA tevens aandacht voor het onderwerp discriminatie in gedragscodes en klachtenregelingen. Beide zijn onmisbare instrumenten om discriminatie en andere vormen van ongewenst gedrag te voorkomen en te bestrijden. Op deze wijze kan het indienen van een klacht tegelijkertijd leiden tot algehele verbeteringen op beleidsniveau binnen de organisatie: opnieuw gaat het om bewustwording van discriminatie.

Het MDRA geeft bedrijven en organisaties advies over het opstellen van huisregels, gedragscodes en klachtenregelingen en kan deze ook in opdracht opstellen.

meldpunt discriminatie regio amsterdam

5 Discriminatiegrond van de klacht

In tabel 5 is het aantal klachten over 2012 en 2013 uitgesplitst naar de gronden waar het (vermeende) onderscheid betrekking op heeft. De meeste klachten in 2013 betreffen discriminatie op grond van *ras* (523) gevolgd door *leeftijd* (140).

Tabel 5 / Discriminatiegrond van de klacht

Grond	2012	2013
Antisemitisme	24	29
Arbeidsduur	3	2
Burgerlijke staat	3	3
Geslacht	75	67
Godsdienst / levensovertuiging	49	56
Handicap of chronische ziekte	46	64
Hetero- of homoseksuele gerichtheid	67	38
Leeftijd	124	140
Nationaliteit	38	23
Politieke gezindheid	2	2
Ras / afkomst / huidskleur	581	523
Anders	58	35
Totaal	1070	982

Antisemitisme

Het aantal klachten dat werd ingediend op grond van *antisemitisme* is ten opzichte van vorig jaar gestegen van 24 in 2012 naar 29 in 2013. Het merendeel van de klachten betreft vijandige bejegening in de openbare ruimte, in het onderwijs of speelde zich af in de woonomgeving. Hoewel antisemitisme in het Wetboek van Strafrecht noch in de AWGB als aparte grond is opgenomen en onder het begrip ras dan wel godsdienst valt, hebben de antidiscriminatiebureaus en meldpunten ervoor gekozen hiervan een aparte categorie te maken.

Arbeidsduur

Verboden onderscheid op deze grond heeft betrekking op het nadelig behandelen van personen met een parttime dienstverband ten opzichte van personen met een fulltime dienstverband. Het aantal klachten hierover is gering. In 2013 ging het om twee klachten. Reden hiervoor kan zijn dat mensen zich onvoldoende bewust zijn van hun rechten. Zeker in tijden waarin het economisch

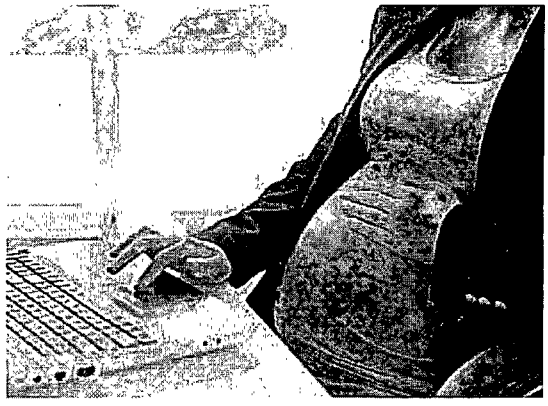
slecht gaat, zullen mensen ervoor waken om hierover een klacht in te dienen.

Burgerlijke staat

Deze grond heeft betrekking op klachten van mensen die zich op grond van hun *burgerlijke staat* (gehuwd, ongehuwd, samenlevingscontract, gescheiden) ongelijk behandeld voelen. Het aantal klachten dat hierover werd ingediend is gering: in 2013 waren dat er slechts drie.

Geslacht

In 2013 is het aantal klachten over verboden onderscheid op grond van *geslacht* gedaald van 75 klachten in 2012 naar 67 klachten in 2013. In zaken over geslachtsdiscriminatie gaat het veelal om vrouwen die ongelijk worden behandeld ten opzichte van mannen. Denk hierbij aan minder gunstige arbeidsvoorwaarden zoals salaris, promotie en doorstroom. In acht zaken ging het om zwangerschapsgerelateerde problemen. Nog steeds is zwangerschap voor sommige werkgevers reden om het arbeidscontract niet te verlengen. Vaak is het echter lastig om dit te bewijzen. Uit onderzoek van het CRM bleek dat 45% van de werkende vrouwen negatieve ervaringen heeft met zwangerschap in relatie tot werk.[3]



Bij enkele klachten ging het echter om mannen die nadelig worden behandeld ten opzichte van vrouwen: bij het uitgaan, waarbij mannen wel toegang moeten betalen, maar vrouwen niet. Klachten van transgenders, travestieten en interseksuelen die te maken hebben met discriminatie vallen eveneens onder de discriminatiegrond geslacht. In 2013 zijn hierover drie klachten door het MDRA behandeld.

Godsdienst / levensovertuiging

Het aantal klachten over discriminatie op grond van *godsdienst / levensovertuiging* is gestegen van 49 klachten in 2012 naar 56 klachten in 2013. Het merendeel van de klachten op deze grond is ingediend door moslims die vanwege hun godsdienst met discriminatie worden geconfronteerd. Het verdient aanbeveling om landelijk afspraken te maken over de registratie van *islamofobie,*

3 Hoe is het bevallen? Onderzoek naar discriminatie van zwangere vrouwen en moeders met jonge kinderen op het werk, 06-03-2012 – CRM.

zodat men ook landelijk over aantallen klachten van deze grond kan beschikken.

Het begrip godsdienst dient overeenkomstig de Grondwet en internationale mensenrechtenverdragen ruim te worden uitgelegd en omvat niet alleen het huldigen van een geloofsovertuiging, maar ook het zich ernaar kunnen gedragen. Dit laatste aspect duidt op een handelingsvrijheid die betrokkenen onder meer in staat stelt om hun leven volgens godsdienstige voorschriften en regels in te richten en hier ook anderszins gestalte aan te geven in de eigen leefsituatie en omgeving. Hieruit vloeit voort dat de AWGB ook bescherming biedt aan gedragingen die, mede gelet op hun karakter en op de betekenis van godsdienstige voorschriften en regels, rechtstreeks uitdrukking geven aan een godsdienstige overtuiging. Veelal gaat het bij deze klachten over het dragen van een hoofddoek, het schudden van handen of het dragen van een baard. Het laatste levert met name problemen op bij mannen die in de beveiligingssector werkzaam zijn.

Onder *levensovertuiging* wordt verstaan een min of meer coherent stelsel van ideeën, waarbij sprake is van fundamentele opvattingen over het menselijk bestaan. Daarbij is het noodzakelijk dat deze opvattingen niet slechts individueel worden gehuldigd, maar dat sprake is van gemeenschappelijke opvattingen.

Handicap of chronische ziekte

In 2012 heeft het MDRA 46 zaken behandeld en in 2013 ging het om 64 zaken. De stijging van het aantal klachten kan deels worden verklaard door de problemen omtrent de toegankelijkheid van het Rijksmuseum. Klachten worden geregistreerd op grond van *handicap of chronische ziekte*, wanneer het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) lichamelijke, verstandelijke of psychische handicap van het slachtoffer.

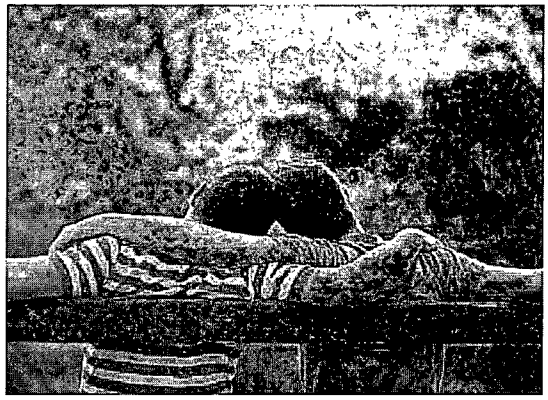


Een deel van de klachten heeft betrekking op de toegankelijkheid van gebouwen met een publieksfunctie en evenementen voor mensen met een scootmobiel of rolstoel. Het merendeel van de klachten heeft echter betrekking op het onderwijs en de arbeid. Niet elke school houdt bijvoorbeeld rekening met leerlingen die een autistische stoornis hebben. Bij klachten over arbeid gaat het om onvoldoende inspanningen door een werkgever om aanpassingen te verrichten die volgens de werknemer, vanwege zijn handicap of chronische ziekte, noodzakelijk zijn om het werk goed te kunnen verrichten.

Bij de afhandeling van klachten wordt samengewerkt met Cliëntenbelang Amsterdam en andere specifieke belangenverenigingen. Ook bij het opzetten en uitvoeren van projecten wordt gebruik gemaakt van hun expertise.

Hetero- en homoseksuele gerichtheid

In 2012 zijn hierover 67 klachten ingediend en in 2013 betrof het 38 klachten. De daling kan verklaard worden uit het feit dat slachtoffers vaker naar de politie gaan. Het gaat hierbij vooral om incidenten, veelal in de openbare ruimte en in de woonomgeving, gericht tegen met name homoseksuele mannen (in drie zaken betreft het vrouwen). Het MDRA werkt nauw samen met Roze in Blauw van de politie en het COC, afdeling Amsterdam, niet alleen bij de afdoening van klachten, maar ook op het gebied van signalering en preventie.



Leeftijd

Het aantal klachten over discriminatie op grond van *leeftijd* is gestegen van 124 in 2012 naar 140 in 2013. Een deel van deze klachten komt voort uit het controleren van personeelsadvertenties op vermelding van niet relevante leeftijdseisen. Ook burgers attenderen het MDRA op deze advertenties. Steeds meer mensen wenden zich tot het MDRA omdat zij zelf zijn afgewezen vanwege hun leeftijd.

Zo werd een 58-jarige man afgewezen omdat hij beschikte over teveel ervaring. En een vrouw van 20 jaar kreeg als afwijzing te horen dat zij te oud is.

Naast het terrein arbeidsmarkt en beroepsonderwijs (leerling wordt door de school te oud geacht om deel te kunnen nemen aan de opleiding) heeft een aantal klachten betrekking op commerciële dienstverlening. Klachten over dienstverlening betreffen vooral uitsluiting van financiële diensten en verzekeringen.

Nationaliteit

In 2012 zijn door het MDRA 23 klachten over onderscheid op grond van *nationaliteit* in behandeling genomen. Dit is een daling ten opzichte van 2012, toen 38 klachten werden ingediend. Klachten hebben veelal betrekking op het onder minder gunstige voorwaarden aanbieden van goederen en diensten aan personen die niet beschikken over een Nederlands paspoort of die in het bezit zijn van een tijdelijke verblijfsvergunning. Evenals in voorgaande jaren waren het onder meer de acceptatievoorwaarden van aanbieders van mobiele telefonie en

problemen met het openen van een bankrekening die onderscheid op grond van nationaliteit opleverden. Maar ook het weigeren van de verhuur van woonruimte of een auto leiden tot klachten. In steeds meer gevallen wordt onderscheid op grond van nationaliteit gemaakt bij het aanbieden van een vacature.

Politieke gezindheid

In 2013 zijn 2 klachten ingediend op grond van *politieke gezindheid*. De klachten hebben betrekking op het weigeren van diensten aan personen op grond van hun politieke voorkeur.

Ras

Het aantal klachten dat over discriminatie op grond van *ras* in 2013 in behandeling is genomen is gedaald van 581 in 2012 naar 523 in 2013. De daling kan worden toegeschreven aan het feit dat er in 2013 veel minder klachten zijn ingediend over het fenomeen Zwarte Piet. In 2012 zijn daar 240 klachten over ingediend. In 2013 betrof het 55 klachten, waarvan 23 pro-piet.
Er zijn 42 klachten ingediend over de uitlatingen van Gordon tijdens Holland's Got Talent over een deelnemer en 56 klachten over Daphne Bunskoek tijdens het programma 'Volgende week' waarin zij een fragment uit de film Amistad combineert met een fragment uit het Sinterklaasjournaal. Hoewel het MDRA terughoudend is met het indienen van klachten die noch onder het strafrecht, noch onder de AWGB vallen, heeft zij gemeend er goed aan te doen om de desbetreffende programmamakers aan te schrijven.
Het begrip ras dient overeenkomstig de definitie in het Internationaal Verdrag inzake de uitbanning van alle vormen van rassendiscriminatie (IVUR) en vaste jurisprudentie van de Hoge Raad ruim te worden uitgelegd en omvat tevens: huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming. Ook fysieke, etnische, geografische, culturele en historische kenmerken kunnen ertoe leiden dat er sprake is van discriminatie op grond van ras.

Anders

Onder de discriminatiegrond *anders* zijn klachten opgenomen van personen die worden benadeeld op een grond die niet onder de reikwijdte van de gelijkebehandelingswetgeving valt. In 2012 heeft het MDRA 58 klachten hierover ontvangen. In 2013 betrof het 35 klachten.

meldpunt discriminatie regio amsterdam

6 Terrein van de klacht

In tabel 6 is het aantal klachten over 2013 uitgesplitst naar het terrein waar het (vermeende) onderscheid betrekking op heeft en de afkomst van de klachtindiener.

Tabel 6 / Terrein van de klacht en afkomst van de klachtindiener

Afkomst / Terrein	N.v.t	Antillen / Aruba	Marokko	Nederland	Onbekend	Oost Europa	Overig Afrika	Overig Amerika	Overig Azië	Overig Europa	Suriname	Turkije	Totaal
Arbeid	128	4	14	56	17	2	2	3	7	6	25	6	270
Buurt en wijk	3	1	4	19	4	2	1	1	3	3	3	2	46
Collectieve voorzieningen	5	-	6	25	8	3	2	1	3	3	8	4	68
Commerciële dienstverlening	11	2	6	33	3	3	-	2	3	4	8	2	77
Horeca en amusement	6	-	6	22	4	2	1	1	2	2	4	-	50
Huisvesting	3	-	-	3	2	-	1	-	1	-	2	-	12
Media en reclame	4	1	-	30	33	-	2	1	26	3	39	1	140
Onderwijs	5	2	8	11	9	-	2	1	2	5	3	3	51
Openbare ruimte	21	1	1	14	8	1	-	1	-	-	5	2	54
Overig	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	3
Politie/vreemdelingendienst/OM	-	-	4	9	4	3	2	2	1	2	4	1	32
Privé sfeer	-	-	2	5	1	-	-	-	1	-	2	-	11
Publieke en politieke opinie	5	17	3	84	20	-	1	-	2	-	12	1	145
Sport en recreatie	6	-	4	8	1	-	1	-	-	2	-	1	23
Totaal	197	28	58	320	114	16	16	13	51	31	115	23	982

Arbeid

De meeste discriminatieklachten (270) hebben betrekking op het terrein 'arbeid'. De gelijkebehandelingswetgeving omvat alle facetten van de arbeidsverhouding; werving en selectie, arbeidsbemiddeling, arbeidsvoorwaarden / arbeidsomstandigheden, promotie / doorstroming en ontslag.

In tabel 7 zijn de arbeidsmarktklachten uitgesplitst. 162 klachten hebben betrekking op werving en selectie en 52 klachten hebben betrekking op de arbeidsvoorwaarden / arbeidsomstandigheden, waaronder werkvloer.

Tabel 7 / Een uitsplitsing van de arbeidsklachten

Uitsplitsing klachten arbeid	**2012**	**2013**
Arbeidsbemiddeling	30	25
Werving en selectie	154	162
Arbeidsvoorwaarden / arbeidsomstandigheden (werkvloer)	70	52
Promotie / doorstroming	2	-
Ontslag	42	24
Overig	3	7
Totaal	301	270

De specifieke terreinen worden hier kort toegelicht:

– Arbeidsbemiddeling: het handelen of nalaten door organisaties zoals uitzendorganisaties, DWI en werving- en selectiebureaus.

– Werving en selectie: dit kan gaan om functie-eisen die leiden tot ongerechtvaardigd onderscheid, zoals taaleisen die hoger liggen dan voor de functie noodzakelijk is, afgewezen worden omdat de sollicitant met een 'buitenlands' accent spreekt, of omdat men in verband met leeftijd niet in het team zou passen. Met name vrouwen die vanuit godsdienstige overtuiging een hoofddoek dragen, worden bij sollicitaties geconfronteerd met werkgevers die hen om tal van redenen (onder meer kledingvoorschriften en representativiteit) vanwege hun hoofddoek afwijzen voor een functie.

– Arbeidsvoorwaarden / arbeidsomstandigheden: onder arbeidsvoorwaarden wordt begrepen alle afspraken tussen werkgever en werknemer, zoals over salaris, arbeidstijden, pauzetijden, takenpakket, functiewaardering, pensioen, kinderopvang en kledingvergoeding.

– Werkvloer: dit betreft de dagelijkse interactie in bedrijven zoals contacten met collega's, leidinggevenden en klanten. Voorbeelden zijn discrimine-

rende opmerkingen, pesterijen en het uitsluiten van collega's. In het kader van de Arbowet heeft de werkgever sinds 2009 de plicht om zorg te dragen voor een discriminatievrije werkomgeving. Volgens de wet valt de werkvloer onder arbeidsomstandigheden.

– Promotie en doorstroming: nog steeds komt het voor dat hogere (leidinggevende) functies niet aan vrouwen worden toegekend omdat de werkgever van mening is dat de functie niet te combineren is met de zorg voor kinderen, dan wel omdat er geen mogelijkheid wordt geboden om parttime te werken.

– Ontslag: bij klachten betreffende ontslag blijkt het moeilijk om aannemelijk te maken dat één van de discriminatiegronden hierbij een rol heeft gespeeld. Een voorbeeld is het niet verlengen van tijdelijke contracten van vrouwen die aan hun werkgever kenbaar hebben gemaakt dat zij zwanger zijn.

Buurt / wijk

Het aantal klachten op het maatschappelijke terrein buurt / wijk is gedaald: van 66 in 2012 naar 46 in 2013. Deze klachten gaan vaak over (langlopende) conflicten tussen buren en wijkgerelateerde incidenten in de openbare ruimte. Het MDRA werkt nauw samen met de politie, woningbouwvereniging en andere instanties.

Collectieve voorzieningen

Het aantal klachten over discriminatie bij collectieve voorzieningen is 68. Deze klachten betreffen vooral de overheid en de gezondheidszorg. Klachten over zogenaamd 'eenzijdig overheidshandelen' (handelen waarbij de overheid optreedt richting burgers) vallen in principe buiten de reikwijdte van de gelijkebehandelingswetgeving. Het CRM is niet bevoegd om over dergelijke zaken te oordelen, met uitzondering van zaken die betrekking hebben op discriminatie op grond van ras bij sociale bescherming, waaronder begrepen sociale zekerheid en sociale voordelen.

Commerciële dienstverlening

Een deel van de klachten over ongelijke behandeling bij commerciële dienstverlening (totaal aantal klachten is 77) heeft betrekking op bejegening door winkelpersoneel. Ook ontvangt het MDRA meldingen over beveiligingspersoneel dat extra lijkt op te letten wanneer een persoon van niet-Nederlandse afkomst een winkel binnenloopt. Het grootste deel betreft echter uitsluiting van dienstverlening (autoverhuur, verhuur van gereedschap, telefonieabonnementen, woonruimte).

Arbeid / ras

Casus 5

Tv-omroep werft sollicitanten met een multiculturele achtergrond

Een man attendeert het MDRA op een vacature voor een redacteur bij een tv-omroep, waarin een voorkeur voor kandidaten met een multiculturele achtergrond wordt vermeld. Hij is zelf een autochtone Nederlander maar heeft wel kennis en belangstelling voor andere culturen. Ook bij een antidiscriminatiebureau dat werkt voor inwoners van een andere regio is een klacht ingediend over deze vacature. Besloten wordt om samen te werken en het collega-bureau neemt contact op met de omroep. Aan de omroep wordt uitgelegd dat voorkeursbeleid alleen mag worden gevoerd indien aan een aantal strenge eisen wordt voldaan. De vacature en werkwijze voldoen daar niet aan. De omroep stelt dat in de vacaturetekst niet staat dat mensen zonder multiculturele achtergrond niet mogen solliciteren. Het bureau legt uit dat de vermelding 'een voorkeur' opgevat kan worden als een harde eis. Mensen met een andere achtergrond, zoals bijvoorbeeld de autochtone Nederlander die hiervan melding deed, kunnen zich weerhouden voelen om te solliciteren.

Het bureau stelt voor om de vacaturetekst zodanig aan te passen dat geen verboden onderscheid op grond van ras/afkomst wordt gemaakt. Daarbij wordt een tekst voorgesteld waar het CRM eerder een oordeel over heeft gegeven. De omroep besluit deze tekst over te nemen en de aangepaste vacature nog een week langer open te stellen. De eerste tekst luidde: 'Omdat we een afspiegeling willen zijn van de samenleving hebben kandidaten met een multiculturele achtergrond de voorkeur'.
De nieuwe tekst luidt: 'Wij vinden het belangrijk dat ons personeelsbestand een afspiegeling is van de samenleving. Daarom nodigen wij vooral mensen met een multiculturele achtergrond uit om te reageren op deze vacature'. Deze nieuwe tekst is speciaal uitnodigend voor mensen met een multiculturele achtergrond, zonder dat daarin een uitsluitende voorkeur wordt uitgesproken, of mensen met een andere achtergrond ontmoedigd worden om te solliciteren.

Arbeid / uiterlijk, godsdienst, geslacht

Casus 6

Mensen met piercings en tatoeages passen niet in het team

Ramon stuurt een e-mail aan het MDRA waarin hij melding maakt van een vacaturetekst op Facebook. In de vacature staat dat mensen met snorren, baarden, piercings, tattoos en petjes niet hoeven te solliciteren, omdat ze niet in het team passen. Hij voelt zich hierdoor gediscrimineerd omdat hij zowel een piercing als een tatoeage heeft.

Het MDRA antwoordt hem dat de vacaturetekst niet direct duidt op discriminatie, maar op bepaalde onderdelen wel kan leiden tot (indirecte) discriminatie. Een werkgever mag eisen stellen met betrekking tot representativiteit. Daarbij moet je niet alleen denken aan een verzorgd uiterlijk en schone kleding, maar ook aan het niet toestaan van zichtbare tatoeages, piercings en dergelijke. Ook haardracht kan onderdeel uitmaken van representativiteitseisen of hygiëne-eisen en men kan verplicht worden om lang haar in een knot of staart te dragen. Indien dit alleen voor vrouwen of alleen mannen geldt, dan is er wel sprake van discriminatie op grond van geslacht.

Het dragen van een baard kan een uitdrukking zijn van een godsdienstige overtuiging. Door het uitsluiten van mensen met snorren en baarden worden mensen die vanwege hun geloof een baard dragen bijzonder getroffen en dit leidt in dat geval tot (indirecte) discriminatie op grond van geloof. Het dragen van een petje mag een werkgever verbieden, maar als alle soorten hoofdbedekkingen worden verboden dan kan dat leiden tot (indirecte) discriminatie op grond van geloof. Mensen die vanwege hun geloof een keppeltje of hoofddoek dragen worden door dit verbod immers in het bijzonder getroffen.

Door het vele negatieve commentaar op de tekst heeft het bedrijf de vacature na een dag zelf al van Facebook verwijderd.

Horeca en amusement

Klachten over discriminatie in de horeca hebben veelal betrekking op het toelatingsbeleid. Vaak gaat het om ervaren discriminatie op grond van afkomst dan wel geslacht. In 2012 ging het om 67 klachten en in 2013 is dit gedaald naar 50. Het MDRA acht het aannemelijk, nu de gemeente strenger toezicht houdt, dat horecaondernemingen zorgvuldiger zijn bij de uitvoering van hun toelatingsbeleid.

Onderwijs

Het terrein onderwijs betreft klachten over toelating, inschrijving, verhouding tussen docent en leerling en tussen leerlingen onderling. In 2012 ging het om 37 klachten en in 2013 is dit gestegen naar 51. Problemen bij het krijgen van een stageplek die bijvoorbeeld te maken hebben met godsdienst, leeftijd of handicap vallen hier niet onder. Een stageovereenkomst wordt beschouwd als een arbeidsovereenkomst en valt om die reden onder het terrein arbeid. 26 klachten gaan over de discriminatiegrond ras, 9 klachten over handicap.

Openbare ruimte

Klachten over de openbare ruimte zijn incidenten die niet gerelateerd zijn aan de locatie waar het incident zich voordoet. Bij scheldpartijen gaat het om personen die op straat allerhande verwensingen naar hun hoofd geslingerd krijgen. Bij bekladdingen gaat het op discriminatoire leuzen en tekens die op objecten in de openbare ruimte zijn aangebracht, zoals elektriciteitshuisjes, viaducten, bankjes of lantaarnpalen. Het aantal klachten in 2013 is 54.

Politie / vreemdelingendienst / Openbaar Ministerie

Dit terrein heeft betrekking op klachten over het optreden van de politie, de vreemdelingendienst en het Openbaar Ministerie. De klachten die hierover door het MDRA in behandeling zijn genomen, gaan veelal over het optreden van de politie bij het opnemen van een aangifte en het staande houden of aanhouden op straat. Het MDRA dient klachten in via de interne klachtenprocedure van de politie. Het aantal klachten op dit terrein is 32.

Publieke en politieke opinie

Klachten die onder de categorie publieke en politieke opinie vallen hebben vaak betrekking op uitspraken van politici of publieke personen, veelal geuit in de media, tijdens demonstraties of in publicaties. Uitgangspunt bij de behandeling van deze klachten is dat de uitingen onnodig kwetsend of grievend moeten zijn

over groepen in de samenleving die door de non-discriminatiebepalingen in de strafwetgeving worden beschermd. Het aantal klachten is gedaald van 297 naar 145. De daling kan grotendeels verklaard worden uit het aantal 'Zwarte Piet klachten' dat is afgenomen van 240 naar 55.

Media en reclame

In 2012 heeft het MDRA hierover 26 klachten ontvangen en in 2013 betrof het 140 klachten. Met name het aantal meldingen over de opmerkingen van jurylid Gordon in het programma Holland's Got Talent gericht tegen een Chinese deelnemer en het aantal meldingen over het gebruik van een fragment uit de film Amistad in het programma 'Volgende week' van Daphne Bunskoek zorgden voor een toename van het aantal klachten op dit terrein.
Klachten over uitingen in de media kunnen gaan over berichtgeving die discriminatoir is, of die zo ervaren wordt. Deze klachten hebben betrekking op het medium in kwestie en niet op de uitingen die door het medium doorgegeven worden. Bijvoorbeeld een klacht over een televisieprogramma waarin een politicus bepaalde uitspraken doet, wordt geregistreerd met als terrein 'publieke en politieke opinie' als de klacht zich richt op de uitingen van de politicus. Als de klacht zich richt op het programma, omdat dit de politicus een podium verschaft, dan wordt de klacht geregistreerd onder het terrein 'media en reclame'.

Klachten over reclame gaan veelal over uitingen die bijdragen aan het in stand houden van bepaalde vooroordelen, bijvoorbeeld door bepaalde groepen op stereotype wijze af te beelden.

Huisvesting

In 2012 heeft het MDRA over dit terrein 18 klachten ontvangen en in 2013 betrof het aantal klachten 12. Klachten over huisvesting betreffen vooral woonruimtebemiddeling en de toewijzing van woningen. Een kleiner deel betreft het handelen of juist niet handelen door woningcorporaties.

Privésfeer

In 2012 heeft het MDRA 10 klachten ontvangen en in 2013 betrof het aantal klachten 11. Klachten die zich afspelen in de privésfeer vallen in principe buiten het wettelijk kader als het gaat om discriminatie. Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op discriminatoire bejegening binnen relaties of familieverbanden, bijvoorbeeld omdat mensen niet accepteren dat een familielid een 'gemengde' relatie heeft.

Sport en recreatie

In 2012 heeft het MDRA 20 klachten ontvangen en in 2013 betrof het aantal klachten 23. Klachten over discriminatie in de sport kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld scheldpartijen op het sportveld, maar ook op de toegankelijkheid van sportverenigingen voor bepaalde groepen.

In tabel 8 is het aantal klachten over 2013 uitgesplitst naar terrein waar het (vermeende) onderscheid betrekking op heeft en de grond van de klacht.

Tabel 8 / Uitsplitsing naar terrein en grond van de klacht

Grond / Terrein	Ras / afkomst / huidskleur	Antisemitisme	Godsdienst / levensovertuiging	Seksuele gerichtheid	Geslacht	Leeftijd	Nationaliteit	Handicap of chronische ziekte	Politieke gezindheid	Arbeidsduur	Burgerlijke staat	Anders	Totaal
Arbeid	63	-	20	2	30	125	14	12	1	2	-	1	270
Buurt en wijk	25	5	-	11	-	-	-	5	-	-	-	-	46
Collectieve voorzieningen	34	1	6	2	5	1	-	12	1	-	1	5	68
Commerciële dienstverlening	36	2	5	1	8	9	5	5	-	-	-	6	77
Horeca en amusement	24	1	1	2	7	3	-	6	-	-	-	6	50
Huisvesting	6	-	1	-	1	-	-	2	-	-	2	-	12
Media / reclame	126	5	2	2	3	-	-	-	-	-	-	2	140
Onderwijs	22	5	4	-	6	1	2	11	-	-	-	-	51
Openbare ruimte	20	4	1	15	-	1	-	1	-	-	-	12	54
Politie / vreemdelingendienst / OM	28	1	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	32
Privésfeer	6	2	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	11
Publieke en politieke opinie	123	1	14	2	3	-	-	1	-	-	-	1	145
Sport en recreatie	10	2	-	-	4	-	-	7	-	-	-	-	23
Overig	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	3
Totaal	523	29	56	38	67	140	23	64	2	2	3	35	982

meldpunt discriminatie regio amsterdam

7 Aard van de klacht

Bij *omstreden behandeling* worden mensen beperkt in de toegang tot diensten en voorzieningen, of worden ze daar in het geheel van uitgesloten. Er is sprake van *vijandige bejegening* als er mondeling of schriftelijk beledigingen worden geuit en / of gedrag wordt vertoond waarbij sprake is van discriminatoir onderscheid. De bejegening is kwetsend (of wordt als zodanig ervaren) en brengt mogelijk angst of commotie teweeg. Bij *geweld* gaat het niet alleen om daadwerkelijk geweld, maar eveneens om pogingen tot geweld, waarbij discriminatie een rol speelt. Onder *bedreiging* vallen zowel mondelinge als schriftelijke uitingen gericht tegen personen of objecten, waarbij gerefereerd wordt aan een discriminatiegrond. De categorie *overig* betreft incidenten die niet onder één van bovenstaande categorieën vallen.

Tabel 9 / Overzicht naar de aard van de klacht en het aantal

Aard	2012	2013
Omstreden behandeling	567	500
Vijandige bejegening	474	430
Geweld	13	15
Bedreiging	6	1
Overig	10	36
Totaal	1070	982

meldpunt discriminatie regio amsterdam

Tabel 10 / Uitsplitsing naar discriminatiegrond en aard van de klacht

Aard	Omstreden behandeling	Vijandige bejegening	Geweld	Bedreiging	Overig	Totaal
Grond						
Antisemitisme	5	22	2	-	-	29
Arbeidsduur	2	-	-	-	-	2
Burgerlijke staat	3	-	-	-	-	3
Geslacht	59	8	-	-	-	67
Godsdienst / levensovertuiging	30	25	-	-	1	56
Handicap of chronische ziekte	54	9	1	-	-	64
Leeftijd	137	2	-	-	1	140
Nationaliteit	23	-	-	-	-	23
Politieke gezindheid	2	-	-	-	-	2
Ras / afkomst / huidskleur	163	321	5	1	33	523
Seksuele gerichtheid	4	27	7	-	-	38
Anders	18	16	-	-	1	35
Totaal	500	430	15	1	36	982

meldpunt discriminatie regio amsterdam

8 Advies en signalering

Het MDRA wordt regelmatig benaderd voor advies over de aanpak van discriminatie. Burgers, scholen en bedrijven informeren naar hoe om te gaan met discriminatie in hun omgeving. Het MDRA geeft tips hoe het probleem door eigen inzet kan worden opgelost of verwijst naar de juiste instantie. In sommige situaties adviseert het MDRA hoe op beleidsniveau aanpassingen kunnen worden gedaan, bijvoorbeeld door het instellen van een klachtenregeling en een gedragscode.

Naast het streven om individuele klachten op te lossen zet het MDRA zich in om discriminatie voor een ieder te voorkomen. Wanneer het MDRA bijvoorbeeld meerdere meldingen ontvangt over overlast uit een bepaalde omgeving dan neemt het MDRA contact op met de betrokkenen, zoals de wijkagent en de woningbouwvereniging. Ook heeft het MDRA afspraken gemaakt met de afdelingen van de gemeente en stadsdelen die verantwoordelijk zijn voor het verwijderen van graffiti. Het MDRA wordt door hen geïnformeerd over discriminerende bekladdingen. Daarnaast voert het MDRA regelmatig overleg met stadsdelen en regiogemeenten.

Ook neemt het MDRA stappen als zich meerdere klagers over eenzelfde incident melden. Veel klachten in 2013 zijn gezamenlijk opgepakt door de antidiscriminatie voorzieningen (adv's) in Nederland. Naar aanleiding van de klachten over het optreden van Gordon en het filmpje in het programma van Daphne Bunskoek heeft het MDRA hierin het voortouw genomen. Het MDRA heeft namens de adv's een klacht ingediend bij de programmamakers en de adv's over de afhandeling geïnformeerd.

9 Voorlichting onderwijs

In 2013 zijn er opnieuw meer gastlessen in het onderwijs uitgevoerd dan in voorgaande jaren: een stijging van 151 lessen in 2012 naar 203 in 2013. In 2011 waren dit nog 51 lessen.

Tabel 11 / Aantal groepen / klassen uitgesplitst naar gemeente

Gemeente	Basis-onderwijs	Voortgezet onderwijs	MBO	Universiteit / HBO	Inburgering / NT2	Totaal
Aalsmeer	13	3	-	-	-	16
Amstelveen	-	10	-	-	-	10
Amsterdam	11	114	12	1	22	160
Uithoorn	10	7	-	-	-	17
Totaal	34	134	12	1	22	203

Er zijn een aantal verschuivingen zichtbaar. Er waren minder aanvragen voor een gastles van mbo-docenten. Het aantal aanvragen van docenten in het voortgezet onderwijs steeg van 81 naar 134 lessen.
Het MDRA biedt verschillende gastlessen aan. In 2013 werd, in het kader van het herdenkingsjaar van de afschaffing van de slavernij, een les ontwikkeld rond dit thema. Nieuw in het aanbod is ook de D-Tour II, een rondwandeling met opdrachten door het centrum van Amsterdam rond het thema Tweede Wereldoorlog. De D-Tour II is gericht op leerlingen van groep 7 en 8 in het basisonderwijs. In samenwerking met de gemeente Amsterdam (Dienst Werk en Inkomen, afdeling Educatie en Inburgering) ontwikkelde het MDRA een gastles voor inburgeraars en cursisten Nederlands als tweede taal (NT2). Ook is de D-Tour geschikt gemaakt voor deze doelgroep.
Het MDRA richtte zich voornamelijk op het basis- en voortgezet onderwijs in Aalsmeer en Uithoorn en op het voortgezet onderwijs in Amsterdam. Deze gemeenten nemen jaarlijks het pakket voorlichting af. Dankzij subsidie van de gemeente Amstelveen was het MDRA dit najaar voor het eerst actief op scholen voor voortgezet onderwijs in die gemeente.

Basisonderwijs

Het aanbod van het MDRA is gericht op leerlingen van groep 8, maar incidenteel worden ook lessen verzorgd voor groepen 7/8 en groep 7. Het MDRA bezocht in Aalsmeer 9 van de 10 scholen. In Uithoorn zijn dat 6 van de 10 scholen.



In Amsterdam is de gastles en de D-Tour op aanvraag uitgevoerd.
Op de meeste scholen brengt het MDRA de reguliere gastles. Er is echter steeds meer interesse in een les met de 'vooroordelenkoffer' of een combinatie van beide lessen.

D-Tour II
De D-Tour II werd in de maanden april en mei door drie scholen (10 klassen) aangevraagd. De D-Tour II besteedt aandacht aan de thema's discriminatie, antisemitisme en WO-II en leidt langs verschillende gedenkplekken rond het Amsterdamse stadhuis. De kinderen krijgen informatie over de Jodenvervolging en over de Tweede Wereldoorlog, maar maken ook opdrachten waarbij zij zich in de situatie moeten inleven. Zo mochten Joden tijdens de oorlog niet meer met de tram of de bus reizen. Wat zouden zij het ergst vinden dat hun verboden kan worden?
Zowel van leerlingen als begeleiders kwamen er positieve reacties op de D-Tour II.

Voortgezet onderwijs

Het MDRA heeft meer dan in voorgaande jaren actief scholen voor voortgezet onderwijs in Amsterdam benaderd. Dit resulteerde in een stijging van het aantal gastlessen op Amsterdamse scholen van 64 in 2012 naar 114 in 2013 verspreid over 16 verschillende scholen. Voor de hele regio waren dit 134 lessen (20 scholen).
'Vooral de praktische voorbeelden uit jullie ervaring spraken erg tot de verbeelding bij de leerlingen. Leerlingen werden daar stil van.' (Docente op een havo/vwo school)
Het MDRA wordt relatief vaak uitgenodigd door vmbo-scholen. In de meeste gevallen werd de les gegeven in het tweede leerjaar, in enkele gevallen werden lessen aangeboden aan eerste- of derdejaars. Vaak vroegen de scholen de les over discriminatie aan, maar meer dan voorgaande jaren was er ook belangstelling voor de lessenserie 'vooroordelen en discriminatie'. Ook de nieuwe les over de slavernij werd door verschillende scholen aangevraagd. In Aalsmeer en Uithoorn bestaat er al enige jaren goed contact met Wellantcollege Westplas mavo en met scholengemeenschap Thamen. Dankzij subsidie van de gemeente Amstelveen konden in 2013 ook scholen in Amstelveen kosteloos gebruik maken van het aanbod van het MDRA. Er werd contact gelegd met drie van de

vier scholen in Amstelveen. Op twee scholen werden in het najaar gastlessen gegeven. Op de derde school staan deze gepland voor het voorjaar 2014.

Lessenserie vooroordelen en discriminatie

Op vier scholen verzorgde het MDRA zowel de les over vooroordelen als de les over discriminatie. Het geven van twee lessen biedt de mogelijkheid dieper op de stof in te gaan en in de tweede les terug te komen op opmerkingen of vragen die in de eerste les naar voren kwamen. In de les over vooroordelen komt naast dit onderwerp ook de vrijheid van meningsuiting aan bod. Hoe belangrijk vind jij het om alles te kunnen zeggen wat je denkt? Tijdens deze discussie wordt duidelijk dat iedereen zijn eigen grenzen heeft en dat wat de één wel vindt kunnen voor de ander kwetsend kan zijn.

Stelling:

In Nederland is er vrijheid van meningsuiting. Ik vind dat je alles wat je denkt moet kunnen zeggen.

Argumenten vóór deze stelling:

'Omdat je daarmee ook dingen kan oplossen' (Priscilla en Romy)

'Om jezelf te kunnen uiten' (Arzum, Sabrina en Rumayra)

'Iedereen mag zijn mening uiten, dit is een vrij land!' (Dewy en Sabrina)

Argumenten tegen deze stelling:

'Want je kan andere mensen ermee kwetsen' (Youssra en Lamyae)

'Als je alles kan zeggen wat je wilt dan worden mensen sneller gekwetst en dus ontstaat er veel sneller ruzie. Maar het is wel belangrijk dat je je mening kan uiten op een goede manier.' (Nawal en Marta)

Gastles slavernij

Van de in totaal 134 lessen in het voortgezet onderwijs werd 18 keer de les over slavernij gegeven.

'Door de les van het MDRA zien de leerlingen dat slavernij niet alleen iets is in het verleden maar dat de geschiedenis doorwerkt tot in het heden.' (ISK-docent bij Nova College, onderdeel van Onderwijsstichting Esprit)

Aan de hand van een korte quiz, stellingen en casussen wordt niet alleen gekeken naar de geschiedenis van de slavernij maar ook naar de gevolgen hiervan zoals die ook nu nog in onze samenleving merkbaar zijn. De discussies over het gebruik van het woord 'neger' en het fenomeen Zwarte Piet maken vaak emoties los. De voorbeelden van het MDRA –gebaseerd op discriminatiemeldingen- geven stof tot nadenken.

Oplossingen voor de discussie over Zwarte Piet in het sinterklaasfeest:

'Maak de 'zwarte pieten' roze. Een kleur waarmee je niemand kwetst. En de sint ook anders want de blanken zijn anders nog steeds de baas.'

'Uitleggen dat het maar een feest is'

'Witte en zwarte pieten.'

'Beter uitleggen waar het zwart vandaan komt.'

In 2013 zijn het MDRA en MiraKa educatie een samenwerking aangegaan. De lessen van MiraKa en het MDRA vormen samen een compleet aanbod voor het behandelen van de geschiedenis en gevolgen van de slavernij en de vertaling hiervan naar de huidige tijd. De serie bestaat uit twee lessen en is bedoeld voor de onderbouw van het voortgezet onderwijs.



Beroepsonderwijs

Vanuit het mbo kwamen minder aanvragen voor gastlessen dan in het voorgaande jaar (van 37 in 2012 naar 12 in 2013). Het MDRA heeft in 2013 bij de werving prioriteit gegeven aan het voortgezet onderwijs, maar dit verklaart deze daling maar ten dele.

De lessen in het mbo worden afgestemd op de studierichting van de studenten. Dit gebeurt voornamelijk door stellingen en casussen te baseren op voorvallen en voorbeelden uit de beroepspraktijk van de betreffende studenten.

Jaarlijks wordt de verdiepingsles voor het Veiligheidscollege (ROC van Amsterdam) voor de studenten van de politieopleiding in samenwerking met de politie uitgevoerd. Deze les is een vervolg op de les die in het eerste jaar wordt aangeboden. De tweedejaars gaan dieper op de stof en op de beroepspraktijk in. De samenwerking MDRA-politie verloopt soepel en de les wordt als een meerwaarde ervaren.

Het MDRA verzorgt jaarlijks een college over discriminatie en de gelijke behandelingswetgeving voor het keuzevak Discriminatie & Recht dat wordt gegeven op de Hogeschool van Amsterdam.

Inburgering / NT2

In overleg met de afdeling Educatie en Inburgering van de gemeente Amsterdam ontwikkelde MDRA een gastles en een D-Tour specifiek voor inburgerings-



en NT2 cursisten. De les past goed binnen de lesstof voor het inburgeringsexamen en sluit aan bij het burgerschapscurriculum dat door de gemeente is opgesteld. Dankzij een regeling met de afdeling Educatie en Inburgering konden de door de gemeente gecontracteerde taalaanbieders in 2013 ieder een gastles of een D-Tour kosteloos aanvragen. Acht aanbieders maakten gebruik van deze mogelijkheid.

De les werd gemaakt in goede samenwerking met Stichting Interculturele Participatie en Integratie (SIPI). Deze stichting is deskundig op het gebied van onderzoek, advies, training en opleiding op het gebied van inburgering, reintegratie, opvoeding en jeugd.

Gastles discriminatie

De gastles werd aan 15 groepen gegeven. De les bestaat uit stellingen en uitleg over het begrip discriminatie. Hiernaast is er veel aandacht voor de bijbehorende woordenschat en is er ruimte voor eigen ervaringen. De les wordt door docenten en cursisten positief beoordeeld.

D-Tour

Zeven groepen gingen met het MDRA op excursie door het centrum van Amsterdam. Tijdens de D-Tour komen de thema's slavernij, homoseksualiteit, godsdienst, antisemitisme en discriminatie aan de orde. Het MDRA geeft informatie over de monumenten en gaat een gesprek aan met de cursisten over bovenstaande onderwerpen. De cursisten krijgen een opdrachtenboekje uitgereikt waarmee de docent in een volgende les verder kan werken.

Overige voorlichtingsactiviteiten

De aanvragen voor inleidingen, lezingen, trainingen en workshops variëren ieder jaar, qua aantal en qua inhoud. In veel gevallen wordt in een presentatie aandacht besteed aan het begrip discriminatie en wat in Nederland op dit gebied wel en niet wettelijk geregeld is. Ook komen persoonlijke ervaringen van de deelnemers aan bod, worden voorbeelden gegeven hoe je kunt reageren in het geval van discriminatie en op welke manier je zelf kunt bijdragen aan het voorkomen van discriminatie.

meldpunt discriminatie regio amsterdam

In 2013 was het MDRA te gast bij twee verschillende Somalische organisaties. Op verzoek van de politie in Amsterdam-Oost verzorgde het MDRA, samen met de politie en welzijnsorganisatie Civic, vijf bijeenkomsten met voornamelijk Marokkaanse vrouwen in de Indische buurt. De opkomst was steeds groot, net als de interesse van de vrouwen in het onderwerp. Er ontstonden levendige discussies.
In het geval van de training aan teamleiders binnen de Politie Amsterdam lag de focus voornamelijk op het herkennen van discriminatie, wetgeving en casuïstiek.

Commerciële dienstverlening / nationaliteit

Casus 7

Geen regulier telefoonabonnement voor houders van buitenlandse identiteitsbewijzen

Een man uit Litouwen woont en werkt al een paar jaar in Nederland. Hij heeft geen Nederlands paspoort. Hij dient een klacht in bij het MDRA wegens discriminatie op grond van nationaliteit. Vanwege zijn Litouwse identiteitskaart weigert een Telecombedrijf hem een regulier telefoonabonnement te verschaffen. Hij vindt het onbegrijpelijk dat hij hier wel mag werken, maar geen telefoonabonnement kan afsluiten. Een regulier abonnement is inclusief een gratis toestel, of een toestel voor een sterk verlaagde prijs.

In de afgelopen jaren zijn er bij het MDRA meerdere malen klachten ingediend door houders van buitenlandse identiteitsbewijzen over Telecombedrijven. Diverse malen heeft het MDRA klachten ingediend bij de Telecomaanbieders en ook het CRM heeft meerdere oordelen uitgesproken over nationaliteit en telefoonabonnementen. In de loop der jaren zijn de voorwaarden door de aanbieders aangepast en op dit punt verbeterd. Hoewel door het aangepaste acceptatiebeleid veel minder mensen op grond van hun nationaliteit worden afgewezen, is er nog steeds een groep die problemen ondervindt bij het afsluiten van een abonnement. Dat zijn de niet-Nederlanders, die geen verblijfsvergunning nodig hebben, zoals bijvoorbeeld Duitsers en Belgen die alleen een paspoort of identiteitsbewijs van hun eigen land bezitten.

Het MDRA dient namens de man uit Litouwen een klacht in bij het Telecombedrijf, maar deze wijst de klacht af. Naar aanleiding van eerdere klachten heeft het bedrijf een paar jaar geleden haar acceptatiebeleid aangepast en laten toetsen door het CRM. Het Telecombedrijf hanteert het acceptatiebeleid dat een aanvrager van een regulier abonnement moet beschikken over een verifieerbaar identiteitsbewijs en een document waaruit blijkt dat hij de mogelijkheid en intentie heeft om voor langere duur in Nederland te verblijven. Hieraan voldoen bijvoorbeeld Nederlandse paspoorten en bepaalde soorten verblijfsdocumenten, maar een buitenlandse identiteitskaart voldoet hieraan niet.
Op grond van een recent oordeel van het CRM is het MDRA van mening dat er sprake is van verboden onderscheid op grond van nationaliteit. Besloten wordt om het CRM om een oordeel over de klacht te vragen. In oktober 2013 vindt een zitting plaats, waar zowel het Telecombedrijf als het MDRA bij aanwezig zijn. Het Telecombedrijf licht de verschillende soorten abonnementen, de financiële risico's die het bedrijf loopt en de voorwaarden voor het afsluiten toe.

Het CRM oordeelt dat het Telecombedrijf geen verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van nationaliteit met haar acceptatiebeleid. Het acceptatiebeleid is neutraal geformuleerd en in de voorwaarden wordt niet rechtstreeks naar de nationaliteit van de aanvrager verwezen. Evenmin worden personen die niet de Nederlandse nationaliteit hebben per definitie uitgesloten van de mogelijkheid om een regulier abonnement af te sluiten. Zo kunnen houders van bepaalde Nederlandse verblijfsdocumenten een regulier abonnement afsluiten. Daarom is geen sprake van direct onderscheid op grond van nationaliteit. Er is wel sprake van indirect onderscheid omdat het acceptatiebeleid tot gevolg heeft dat bepaalde groepen bijzonder worden getroffen in verband met hun nationaliteit. Personen die enkel beschikken over een buitenlandse identiteitskaart kunnen geen abonnement afsluiten, onder meer omdat buitenlandse identiteitskaarten in de praktijk niet goed op echtheid kunnen worden gecontroleerd, vanwege de vele verschillende soorten die ervan in omloop zijn. Het indirecte onderscheid is niet verboden, omdat hiervoor een objectieve rechtvaardiging (zwaarwichtige reden) is, gelegen in het beperken van financiële risico's. Dat weegt in dit geval zwaarder dan het belang van een persoon om een abonnement af te sluiten. Hierbij is doorslaggevend dat de aanvrager niet wordt uitgesloten van de mogelijkheid om mobiel te bellen. Dit kan immers door middel van een prepaid pakket.

Ook een Belg die al jaren in Amsterdam werkt dient over een ander Telecombedrijf een klacht in bij het MDRA omdat hem een regulier abonnement geweigerd wordt. Hij is in bezit van zowel een Belgische identiteitskaart als een Belgisch paspoort. Op grond van bovenstaand oordeel, en andere recente oordelen over het acceptatiebeleid van diverse Telecombedrijven, moet het MDRA de Belg helaas teleurstellen. Met zijn buitenlands paspoort moet hij wel een 'Sim Only' abonnement of prepaid pakket aan kunnen schaffen, maar een regulier abonnement – met toestel – mag hem geweigerd worden.

10 Projecten



Respectestafette

In de maanden maart, april en mei schreven 50 leerlingen van de klassen 2A1 en 2A2 van het Cosmicus Montessori Lyceum (CML) in Amsterdam brieven met penvrienden die vanwege hun godsdienst, handicap, ziekte, huidskleur, seksuele gerichtheid of geslacht te maken hebben met vooroordelen en/of discriminatie. De jury, bestaande uit stadsdeelwethouder Lieke Thesingh, oud- penvriend en medeoprichter van vereniging Inclusie Nederland [redacted] en deelschoolleider [redacted], heeft de drie beste briefwisselingen uitgekozen.

'De penvrienden verrassen elkaar, begrijpen elkaar en leren van elkaar!'

Amsterdamse Dag van de Dialoog

Op 8 november kwamen, verspreid over 200 tafels, overal in de stad Amsterdammers bij elkaar voor een goed gesprek. Aan de hand van het thema 'Hier ben ik op mijn plek', spraken de deelnemers over hun favoriete plekken en leerden elkaar zo in korte tijd kennen. Ook in 2013 was het MDRA onderdeel van het platform Dag van de Dialoog en droeg via die weg bij aan de totstandkoming van het thema. Daarnaast was het MDRA aanwezig bij de kick-off en de gespreksleiderstraining. Het MDRA organiseerde in 2013 geen eigen dialoogtafel. Wel was een medewerker gespreksleider bij een dialoogtafel op het Calandlyceum 2.

Evenementen zonder beperking

Het MDRA onderzoekt of festivals en evenementen in de regio Amsterdam voldoende toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Het project bestaat uit praktijktesten, op maat geschreven aanbevelingen en een expertmeeting.

In 2013 startte MDRA met de voorbereidingen van het project en zocht de samenwerking met de opleiding ergotherapie van de Hogeschool van Amsterdam. Via deze opleiding werden vier studenten geworven die in het najaar van 2013 gestart zijn met de voorbereidingen van het project. In 2014 voeren zij samen

met vrijwilligers de praktijktesten uit. In het kader van de voorbereiding is nauw samengewerkt met Cliëntenbelang Amsterdam.
Het project kan worden uitgevoerd dankzij subsidie van het Revalidatiefonds.

Het Revalidatiefonds heeft in 2012 laten weten het project te steunen en maakt met haar financiële bijdrage de uitvoering hiervan mogelijk. Het fonds wil een samenleving zonder 'drempels' creëren waarin niemand wordt buitengesloten en iedereen gewoon kan meedoen. Het leiden van een zo zelfstandig mogelijk leven staat voorop.

revalidatiefonds

meldpunt discriminatie regio amsterdam

11 Regionaal Discriminatie Overleg (RDO)

Aan het RDO nemen portefeuillehouders en contactpersonen discriminatie van de politie Amsterdam, het Openbaar Ministerie (OM) arrondissementsparket Amsterdam, de gemeente Amsterdam en het MDRA deel. Het overleg vindt vier keer per jaar plaats en bestaat uit een zaaksinhoudelijk deel en een beleidsmatig deel. De vertegenwoordigers van de gemeente zijn alleen aanwezig bij het beleidsmatig deel. Het MDRA voert het secretariaat en zit de vergaderingen voor.

Zaaksinhoudelijk deel

Tijdens het zaaksinhoudelijk deel worden de meldingen en aangiften van discriminatie, of met een discriminatieaspect, in de regio Amsterdam besproken. De bevordering van een spoedige en vakkundige afhandeling staat centraal en er wordt daartoe informatie gedeeld over de inhoud, achtergrond en voortgang van de meldingen en aangiften. In de regio Amsterdam vindt al sinds 1997 een periodiek overleg plaats tussen politie, OM en het MDRA. Daarbij wordt al vele jaren gebruik gemaakt van een zaaksoverzicht om deze zaken te registreren, te monitoren en te analyseren. In de loop der jaren is dit zaaksoverzicht verder ontwikkeld en verbeterd. Deze werkwijze is inmiddels opgenomen in de Aanwijzing Discriminatie. In de Aanwijzing staan regels en procedurevoorschriften voor de opsporing en vervolging van discriminatie voor het OM en politie.

De insteek van het MDRA tijdens het RDO is om de afhandeling van zaken van haar cliënten, waarbij aangifte is gedaan bij de politie, te bespoedigen. Zo kan het MDRA de vertegenwoordiger van de politie bijvoorbeeld vragen waarom een zaak is ´opgelegd´ (geen opsporingsindicatie en de zaak is opgeborgen in het archief). Aan de vertegenwoordiger van het OM kan het MDRA vragen stellen over de juridische aspecten van de zaak en de behandeling door het OM of de rechtbank. Het MDRA kan soms nuttige extra informatie verschaffen aan politie en OM door het directe contact dat er is met de cliënt. Het MDRA informeert cliënten over de voortgang van hun aangifte bij politie en OM.

Beleidsmatig deel

Tijdens het beleidsmatig deel worden overige, niet direct zaaksgerelateerde, onderwerpen besproken. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld (discriminerend) deurbeleid in de horeca of de aanpak van burenruzies waarbij discriminatie een rol speelt. Andere voorbeelden zijn de ontwikkeling van een gezamenlijk beleidsplan en discriminatiebeeld van de regio Amsterdam.

meld discriminatie
regio amsterdam

12 Horeca Deurbeleid

Het in 2006 gestarte Panel Deurbeleid heeft tot een toename van het aantal ingediende klachten over het deurbeleid van de horeca geleid, maar het aantal horecagelegenheden dat zich aansloot bleef achter bij de verwachtingen. Ook het ontbreken van een sanctiemogelijkheid bij zaken waar vaak over werd geklaagd was een heikel punt.
Dit leidde ertoe dat de gemeente Amsterdam in 2012, in samenwerking met de politie, het MDRA en Koninklijke Horeca Nederland (KHN), een nieuwe aanpak van discriminatie in het uitgaansleven heeft ontwikkeld. Een van de pijlers van de nieuwe werkwijze is het aanvullend voorschrift in de exploitatievergunning dat horecazaken met een portier verplicht hun toegangsbeleid kenbaar te maken aan bezoekers. Daarnaast zijn er duidelijke afspraken gemaakt over de acties die worden ondernomen wanneer er klachten over weigering aan de deur binnenkomen.

Transparante en eenduidige toegangsregels

Nacht- en avondzaken zijn sinds 2013 verplicht hun toegangsbeleid kenbaar te maken aan de bezoekers bij de ingang van de horecaonderneming. KHN ondersteunt de horecaondernemers bij het opstellen van de toegangsregels en het vervaardigen van borden.

Werkwijze bij klachten

Klachten over weigering aan de deur van horecazaken die bij de gemeente, politie en het MDRA binnenkomen, worden bij het MDRA verzameld. De gemeente ontvangt eens in de twee maanden een overzicht van deze klachten. Als over een horecazaak meerdere serieuze klachten binnenkomen, dan neemt de gemeente stappen. In eerste instantie gaat de gemeente met de horecaondernemer in gesprek. In dit gesprek wordt gezamenlijk nagegaan in hoeverre de ondernemer stappen heeft genomen om de schijn van discriminatie te beperken. Indien dit onvoldoende het geval is, dan krijgt de ondernemer de gelegenheid orde op zaken te stellen.

Bij aanhoudende klachten kan de gemeente mystery guests inzetten om objectief te constateren of er sprake is van discriminatie. Indien dit het geval is, dan treedt het stappenplan van de handhavingsstrategie in werking, waarbij tijdelijke sluiting van de horecaonderneming mogelijk is.

meldpunt discriminatie regio amsterdam

N.B. De inhoudelijke klachtenbehandeling van horecaklachten die bij het MDRA worden ingediend is niet veranderd. Deze worden via de gebruikelijke procedure behandeld (zie pagina 15).

meldpunt discriminatie regio amsterdam

Organisatie en bestuur

Organisatie

Directeur: [redacted]

Beleidsmedewerker: [redacted]

Klachtbehandelaar en voorlichting: [redacted]

Klachtbehandelaar: [redacted]

Extern: [redacted]

Stagiaire: [redacted]

Afstudeerstage: [redacted]

Werkopdracht in het kader van studie: [redacted]

Bestuur

Voorzitter: [redacted]

Penningmeester: [redacted]

Overige bestuursleden:

[redacted] aangetreden september 2013)

[redacted] afgetreden december 2013)

[redacted] afgetreden december 2013)

[redacted] aangetreden september 2013)

[redacted] afgetreden december 2013)

[redacted] (aangetreden september 2013)

[redacted] (aangetreden september 2013)

meldpunt discriminatie regio amsterdam

Colofon

Dit jaarverslag is samengesteld en uitgegeven door:
Stichting Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA)

Postbus 15514, 1001 NA Amsterdam
Bezoekadres: Vijzelstraat 77-1, 1017 HG Amsterdam
Tel. 020 638 55 51
Fax 020 620 14 01
discriminatie@mdra.nl
www.mdra.nl

Fotografie
Foto omslag: TonyV3112

Er is geen verband tussen de mensen op de foto's en meldingen van discriminatie bij het MDRA.

Redactie
Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam

Grafische vormgeving
[redacted]

© 2014 Niets uit deze uitgave mag worden verveelvuldigd en/of openbaargemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, internet of op welke wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.