

**JAARVERSLAG 2011**

**ART.1 BUREAU DISCRIMINATIEZAKEN  
NOORD-HOLLAND NOORD**

**Naar een meer diverse professionaliteit  
ter ondersteuning van actieve burgers en betrokken politici en bestuurders**

## INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Totale omvang van meldingen en aangiften in onze regio	4
3. Overzicht van de soort meldingen in 2011	6
4. West Friesland, Noord Kennemerland en de Noordkop naast elkaar	14
5. Verhalen achter de cijfers	15
6. Onze voorlichtingen nader bekeken	20
7. Onze organisatie klaar voor de toekomst	23
8. De publiekscampagne: Iedereen doet mee, samen zeggen we Discriminee!	25
9. Ambassadeurs als actieve burgers tegen discriminatie	26
10. De Roze Kaart 2011 voor Noord Holland Noord	26
11. Niet alleen homo's worden weggepest	26
12. Nadere samenwerking met de politie	27
13. Islamitische jongeren vertrouwen niet op melden	27
14. Mensen met een beperking vaak in stilte uitgesloten	28
15. De evaluatie van onze dienstverlening door de melders	29

## 1. INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag 2011 van Art.1 Bureau Discriminatiezaken Noord-Holland Noord (hierna Art.1 NHN). De discriminatiecijfers zijn samengesteld uit de aangiften bij de politie Noord-Holland Noord en de meldingen bij ons bureau. Onze medewerkers wisselen regelmatig informatie uit met de betrokken functionarissen bij de politie om elkaar te informeren over aangiften en meldingen en mogelijke acties met elkaar af te stemmen. Bij de cijfers in dit jaarverslag treft u een vergelijking aan met de twee voorgaande jaren. Verder teruggaan in de tijd is niet mogelijk, omdat we pas drie jaar over consistente cijfers beschikken. In 2011 zijn de meldingen en aangiften in de meeste gemeenten gelijk gebleven of licht gedaald. In de drie gemeenten waar een casus de media haalde, is sprake van een duidelijke stijging. Met betrekking tot de landelijke cijfers is de verwachting dat de antidiscriminatiebureaus in samenwerking met de universiteit Utrecht eind april een landelijke analyse publiceren.

De cijfers uit onze regio maken in 2011 een stijgende lijn zichtbaar in het aantal meldingen over een vijandige bejegening. Het is echter niet duidelijk of sprake is van een kwantitatieve toename of van een betere screening van aangiften op discriminatoire aspecten. Wel staat vast dat mensen met een andere afkomst, herkenbare moslims en mensen met een niet-heteroseksuele geaardheid een grotere kans hebben op een agressieve verbale bejegening. Voor het eerst zagen we in 2011 aangiften van ouders wier kinderen op grond van hun zichtbare handicap vijandig werden bejegend. Bij één kind was er sprake van mishandeling door andere kinderen.

In 2011 voelden melders van discriminatie zich (opnieuw) minder gesteund door leidinggevende, leerkracht of bestuur. Zij vinden dat signalen of concrete meldingen te weinig serieus worden genomen, er te weinig stelling wordt genomen tegen discriminatie en er weinig beleidsmatige aandacht is voor respectvolle omgang met elkaar. Sommigen verdenken leerkrachten, bestuurders en andere verantwoordelijken ervan de discriminatoire opvattingen van de daders te delen.

Onze voorlichters werkten samen met 60 maatschappelijke organisaties en gaven per lesweek gemiddeld aan twee scholen voorlichting.

Met de campagne *Discriminee!* hebben de gemeenten die hebben geopteerd voor cofinanciering, hun maatschappelijke organisaties in 2011 uitdrukkelijk aangemoedigd om aandacht te besteden aan discriminatie en uit te stralen dat bij hen iedereen welkom is. In dit jaarverslag informeren wij u nader over de campagne.

Onze organisatie kreeg in 2011 te horen dat in 2012 14 procent minder budget beschikbaar is. In 2013 verwachten wij wederom een bezuiniging van die omvang. Wij hebben dan ook ingrijpend gesaneerd om de kwaliteit van onze dienstverlening in de toekomst te kunnen waarborgen. De oriëntatie op samenwerkingspartners heeft geleid tot een intentie tot overname door bureau Discriminatiezaken Hollands Midden Haaglanden.

De komende jaren willen wij focussen op meer bekendheid bij de burgers. Daarnaast willen wij uitgroeien tot een efficiënter meldpunt, meer gericht onderzoek doen, voorlichting en beleidsadviesering doen op basis van feiten en regionale teams van actieve burgers vormen.

## 2. TOTALE OMVANG VAN MELDINGEN EN AANGIFTEN IN ONZE REGIO

In 2011 kwamen er bij Art.1 NHN 190 meldingen van discriminatie uit Noord-Holland Noord binnen. Daarnaast kreeg de politie in 2011 158 melders aan de balie met een discriminatieklacht. Tussen deze twee bronnen bestaat een overlap van 6 meldingen: 6 melders hebben hun klacht zowel bij Art.1 NHN als bij de politie ingediend. In totaal gaat het daarom om 342 discriminatiemeldingen. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal meldingen in 2010, maar (opnieuw) veel hoger dan het aantal meldingen in 2009.

Jaar	2009	2010	2011
Aantal meldingen	246	353	342

Het aantal meldingen per gemeente

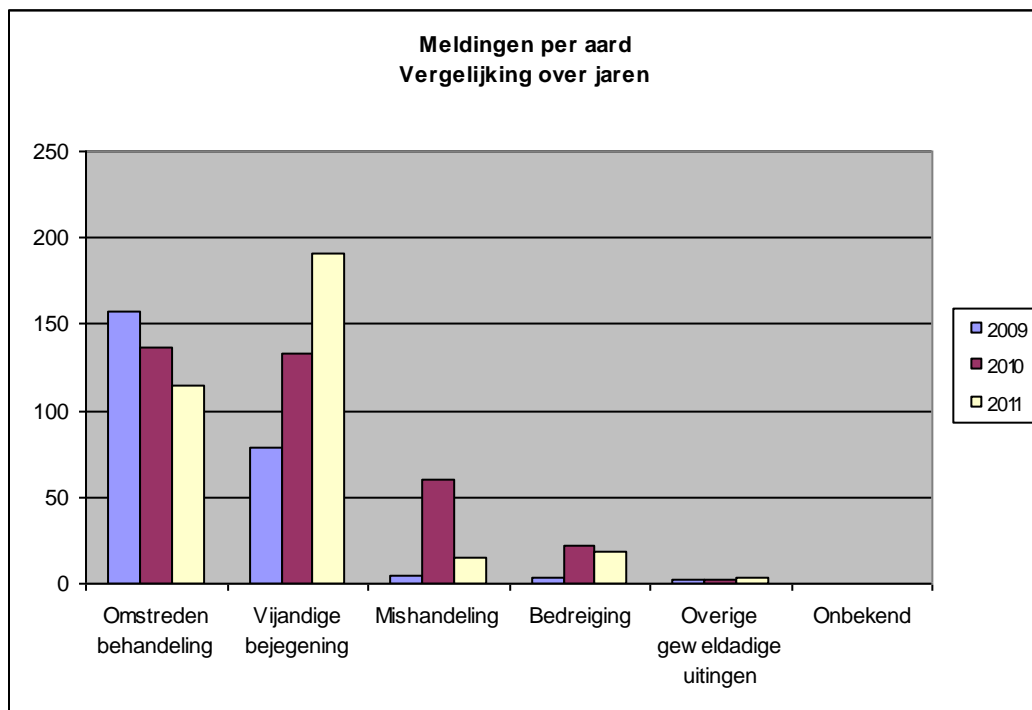
Noord Kennemerland	Aantal meldingen
Alkmaar	99
Bergen	12
Castricum	5
Graft-De Rijk	3
Heerhugowaard	31
Heiloo	5
Langedijk	13
Schermer	0
<b>TOTAAL</b>	<b>168</b>

West-Friesland	Aantal meldingen
Hoorn	56
Drechterland	4
Enkhuizen	17
Medemblik	10
Koggenland	4
Opmeer	3
Stede Broec	4
<b>TOTAAL</b>	<b>98</b>

Noordkop	Aantal meldingen
Den Helder	32
Anna Paulowna	6
Harenkarspel	4
Niedorp	4
Schagen	11
Texel	3
Wieringen	1
Wieringermeer	6
Zijpe	2
TOTAAL	69

### 3. OVERZICHT VAN HET SOORT MELDINGEN IN 2011

#### 3.1. Aard van de klachten

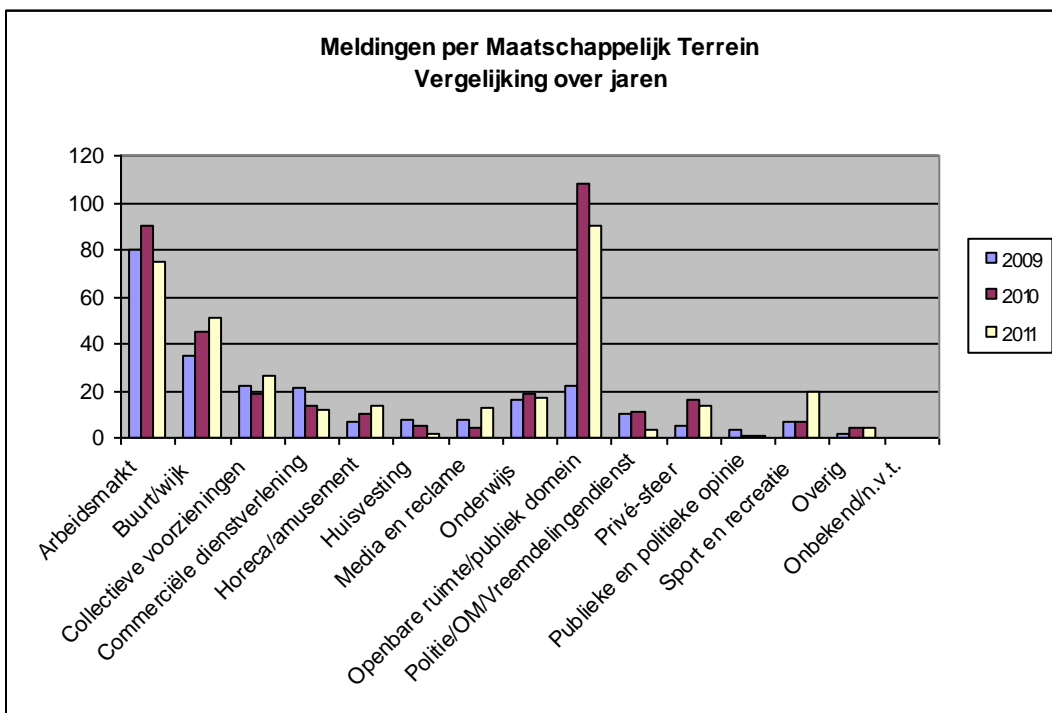
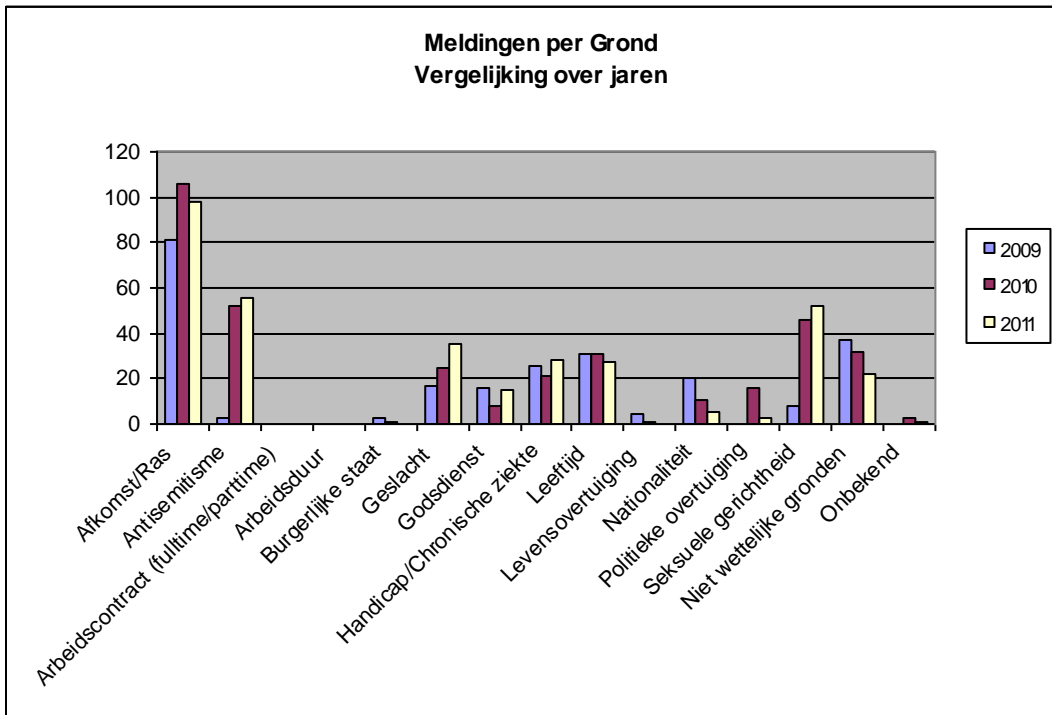


In de gevallen van vijandige bejegening betreft het meldingen over uitschelden en bekladdingen. Omstrede behandeling gaat over mensen die anders worden behandeld dan 'normaal' en worden belemmerd of uitgesloten van toegang tot diensten en voorzieningen. In beide gevallen is het effect hetzelfde: slachtoffers voelen zich niet welkom voelen in hun buurt, op hun werk en in de maatschappij.

Vijandige bejegening en omstrede behandeling zijn van oudsher de categorieën waar het meest op wordt gemeld. Door de verbeterde structurele registratie van discriminatiemeldingen bij de politie is een verschuiving zichtbaar van omstrede behandeling naar vijandige bejegening als grootste categorie. Het aantal mishandelingen is ten opzichte van de uitschieter vorig jaar flink gedaald. De categorie 'bedreiging' blijft ongeveer stabiel ten opzichte van vorig jaar.

#### 3.2. Discriminatiegrond en maatschappelijk terrein

In de onderstaande figuren staat een overzicht van de meldingen in de afgelopen drie jaar per discriminatiegrond en per maatschappelijk terrein. Per grond worden de meldingen besproken: is sprake van een opvallende daling/stijging in het aantal meldingen? Van welke aard waren die en op welke terreinen werd discriminatie ervaren?



## **Ras/Afkomst**

Zoals elk jaar hadden de meeste meldingen betrekking op ras en afkomst. De klachten hadden voor het grootste gedeelte betrekking op vijandige, gewelddadige of bedreigende tegemoetreding. Dit wordt onder andere gestaafd door het relatief grote gedeelte politiecijfers bij deze grond.

De terreinen waarop het meest is gemeld:

Buurt/wijk, 23 meldingen: hierbij gaat het vooral om burenc conflicten waarbij (ook) discriminatoire uitspraken worden gedaan. Burenruzies kunnen zeer hardnekkig zijn en het leven van mensen ontwrichten. Een andere afkomst (en ook een niet-heteroseksuele gerichtheid) is vaak reden tot pesterijen die zeer ver gaan en levens langdurig en ingrijpend verstoren. Een goede aanpak is vaak moeilijk, omdat beide partijen hieraan moeten willen meewerken. Vaak denken mensen meer te winnen bij een rechtszaak dan bij een dialoog, maar zelfs een uitspraak biedt geen enkele garantie op verbetering. In een van de casussen die bij Art.1 NHN is gemeld heeft de civiele rechter de melder volledig in het gelijk gesteld, maar is aan de situatie zelf nog niets veranderd. Wat resteert, is een lange weg om naleving van de rechterlijke uitspraak af te dwingen. Slachtoffers zien verhuizen vaak als enige optie. Maar dat is niet altijd even eenvoudig. Bovendien kan dit in de huidige huizenmarkt leiden tot torenhoge schulden, waar mensen nog jarenlang mee opgescheept zitten.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wil dat gemeenten meer hun best doen om burenr uzies uit de wereld te helpen. De Landelijke Branchevereniging van Antidiscriminatiebureaus heeft in het najaar - ondersteund door cijfers - via de media benadrukt dat de meeste mensen uit hun buurt worden weggepest vanwege hun afkomst. Dit in tegenstelling tot de algemene indruk dat het hierbij meestal gaat om seksuele gerichtheid/geaardheid.

Openbare ruimte, 15 meldingen: mensen worden uitgescholden op straat, op stations, in winkels of op internet vanwege de uiterlijke kenmerken van hun ras/afkomst. Hieronder vallen ook discriminatoire scheldtirades die ontstaan naar aanleiding van een conflict in de openbare ruimte, zoals een aanrijding. Een dergelijke onverwachte aanval in openbare ruimten geeft mensen langdurig een onveilig gevoel. Wij hebben een kunstenaar en een aantal slachtoffers gevraagd dit uit te drukken in een filmpje (zie [www.discriminee.nl](http://www.discriminee.nl)). Een aantal slachtoffers noemde het zeer herkenbaar, mensen die weinig met discriminatie te maken hadden vonden het erg confronterend.

Arbeidsmarkt, 12 meldingen: maar liefst 6 van deze 12 meldingen betrof mensen die door hun cliënten of klanten tijdens de uitoefening van hun werk werden beledigd op grond van hun huidskleur: 'Hè getsie, ik wil niet geholpen worden door een zwartje'. Drie anderen ervaren elke dag discriminerende opmerkingen van hun collega's of zelfs van hun leidinggevenden. Anderen hadden het gevoel dat ze vanwege een accent of op basis van hun naam niet worden aangenomen en/of niet worden ingeschreven bij een uitzendbureau. Wat opviel is dat veel melders zijn aangedaan door collega's die discriminatie zwijgend toelaten en leidinggevenden die niet ingrijpen, ook als zij duidelijk op de hoogte zijn van wat er gebeurt.

Een greep uit wat in 2011 in Noord-Holland Noord zoal werd geroepen: 'Vieze vuile kankerneger, je ben van mij nu, ik snijd je open', 'Ga terug naar je eigen land vieze stinkende kankerbuitenlander, ik maak je af', 'Pinda pinda, jij geeft af, die vlek op mijn jas komt door jou, jij moet de stoomkosten betalen', 'Ga terug naar je eigen land, donder toch op zwarte, jullie volk denkt dat jullie alles mogen. Jij denkt zeker dat je Jezus bent kutventje dat je er rondloopt. Ik zal je vierkant de grond instampen', 'Pinda in een apenpakje, lelijke roetmop, ik kom je in elkaar stampen'.

Collectieve voorzieningen, 12 meldingen: melders voelen zich onheus bejegend of niet goed behandeld door hun huisarts, hun mentor begeleidend wonen of hun behandelaren bij de GGZ. Sommigen hebben het gevoel bij procedures te worden tegengewerkt door de gemeente. Het ziekenhuis valt ook onder dit terrein: een Marokkaanse man werd steeds uitgescholden door een man



met wie hij op zaal lag. Ook zijn familie moest het tijdens het bezoek ontgelden. Hij was niet tevreden met hoe het personeel hiermee omging. Hadden zij meer moeten/kunnen doen? Het ziekenhuis greep in elk geval niet in en liet in niets blijken dat op dit punt sprake is van duidelijk beleid. Dergelijke onduidelijkheid heeft vaak tot gevolg dat niemand de verantwoordelijkheid op zich neemt. Het geeft slachtoffers weinig vertrouwen in de bestuurders en het management.

Verder opvallend: op de terreinen onderwijs, sport en recreatie is een toenemend aantal meldingen te zien. Op scholen voelen melders zich zowel door hun medeleerlingen als hun docenten onheus bejegend of beledigd. Als het om hun medeleerlingen gaat, hebben zij vaak het gevoel dat de school hen beter zou moeten ondersteunen. Als het gaat om hun docenten zien we vaak dat leerlingen zich machteloos voelen omdat die leraar ook de cijfers geeft. Veel melders durven het niet aan om met ons een formele klacht in te dienen. Bij sport en recreatie ging het om schelden op de sportvelden, door zowel de sporters als de supporters. Ook was er een Marokkaanse melder wiens kind niet op de voetbalclub mocht omdat 'hij dan toch altijd te laat komt en zijn ouders nooit zullen rijden bij uitwedstrijden'.

Overige, niet wettelijke terreinen, 4 meldingen: in 2011 ontvingen wij vier meldingen van mensen die Zwarte Piet als een racistisch fenomeen beschouwen. Dit is opvallend veel in vergelijking met andere jaren en speelde ook bij onze collega-bureaus. Het lijkt erop dat de voorvallen bij de landelijke intocht van Sinterklaas in Dordrecht het meldgedrag heeft beïnvloed. Tijdens die intocht werden vier mensen die lid zijn van de actiegroep 'zwarte piet is racisme', en die een vreedzame protestactie wilde voeren, opgepakt door de politie.

### **Antisemitisme**

Er zijn in 2011 56 meldingen van antisemitisme binnengekomen. De herkomst van het merendeel hiervan is het zaakoverzicht van de politie. Dat is ook de verklaring voor de enorme stijging in 2010 en 2011 in vergelijking met 2009. Het betreft bijna allemaal meldingen van mensen die zeggen vijandig te zijn tegemoet getreden. Bij een aantal is de aard ernstiger vanwege een bedreigend of mishandelend aspect.

Terreinen waarop het meest is gemeld:

Openbare ruimte, 26 meldingen: dit betreft enerzijds het veelal willekeurig gebruik van het woord 'joden' als scheldwoord: op straat, in de trein, tegen politieambtenaren die iemand arresteren of gewoon ergens langs lopen. Anderzijds betreft het bekladdingen van hakenkruisen of andere nazistische symbolen. Dit kan heel anoniem gebeuren, 'gewoon' een hakenkruis op een muur of in de trein. Maar het gebeurt ook persoonlijker: met een hakenkruis dat op een auto is gekrast.

Buurt/wijk, 9 meldingen: bekladdingen op een nog persoonlijker niveau: Een melder vond zijn gevel besmeurd met hakenkruisen van poep. Verder zijn melders uitgescholden met 'kankerjoden', 'vieze jodenstreken' en 'vergeten te vergassen'. In twee gevallen kwam er een melding van mensen die hadden ontdekt dat hun bureaus allerlei nazistische symbolen in huis hadden of zelfs voor het raam hingen. Ten slotte was er een joodse melder die werd bedreigd. Dit gebeurde zowel via de telefoon als met bekladdingen in de vorm van hakenkruisen op zijn eigen bedrijfspand.

### **Geslacht**

Dit leidde tot 36 meldingen. In vergelijking met voorgaande jaren zien we een flink stijgende lijn in het aantal meldingen op deze grond

Terreinen waarop het meest is gemeld:

Arbeidsmarkt, 23 meldingen: een groot aantal betreft discriminatie op geslacht in vacatureadvertenties. Daarnaast heeft één melder van haar uitzendbureau te horen gekregen dat ze

geschikt is voor de functie, maar dat de klant graag een man wil. Twee melders vermoeden dat hun contract vanwege aanstaand moederschap niet is verlengd.

In 2011 werd onder meer gezocht naar een klusjesman, een doktersassistente, een verkoopster in een kledingzaak, een tandartsassistente, een handige jongen voor productiewerk, een topstyliste, een schoonmaakster en een verkoopster in een bakkerij. Deze omschrijvingen zijn onder de meeste omstandigheden verboden door de Wet Gelijke Behandeling. Daarbij zijn er ook steeds meer mensen die zich storen aan zulke stereotypen.

Andere opvallendheden: drie melders kwamen een discotheek niet binnen vanwege hun geslacht (horeca en recreatie). Een moslima voelde zich consequent beschimpt en verkeerd behandeld door de imam van haar moskee (collectieve voorzieningen), die van mening is dat zij zich, vanwege haar bevochten vrijheden en zelfstandigheid, niet als een goede moslima gedraagt. Een man krijgt niet de schadevergoeding die zijn vrouw wel krijgt als tegemoetkoming voor dezelfde afgesloten woekerpolis. Banken maken vaker discriminerende regelingen op geslacht of leeftijd, maar omdat de wet gelijke behandeling nog niet van toepassing is verklaard op de commerciële dienstverlening, kunnen we de daders alleen maar verzoeken om hun gedrag vrijwillig bij te stellen.

### **Godsdienst**

Op deze grond kwamen 16 meldingen binnen. De meldingen betreffen, evenals in 2010, vooral de islam (discriminatie op grond van het joodse geloof wordt geregistreerd als antisemitisme). Zichtbare uitingen van het geloof bleken opnieuw aanleiding om anders behandeld of uitgescholden te worden. Ook was de islam weer menigmaal lijdend voorwerp in verschillende meningsuitingen.

Voorbeelden van meldingen:

Arbeidsmarkt, 4 meldingen: twee meldingen kwamen van mensen die bij een sollicitatie bij het Leger des Heils werden afgewezen omdat zij niet christelijk zijn. Een ander voelde zich tijdens zijn functioneringsgesprek beledigd door zijn leidinggevende. Nadat hij hem vertrouwelijk had verteld over een conflict met een collega, vroeg zijn leidinggevende hem, op een voor melder cynische toon: 'Jij bent toch gelovig?'

Sport en Recreatie, 2 meldingen: over hetzelfde voorval. Een vrouw in een boerkini (een bikini die bedekt wat bedekt moet worden volgens de islam) kreeg in een zwembad van een medewerker te horen dat boerkini's niet waren toegestaan. Zij werd gesommeerd het zwembad te verlaten. Een bezoeker pikte dit niet en melde het gelijktijdig aan de krant en ons bureau. De gemeente distantieerde zich gelijk van dit beleid. Het zwembad reageerde na de melding formeel naar het slachtoffer dat boerkini's wel waren toegestaan, maar op hun website staat nog steeds niet de toegezegde heldere 'boerkini-instructie' waarmee andere zwembaden duidelijk maken dat moslima's ook welkom zijn. Hoewel het zwembad haar formele excuses heeft gemaakt, bestaat de indruk dat dit enkel onder druk van de aandacht is gedaan. Het had voor melder veel uitgemaakt als het zwembad op meer persoonlijke wijze contact had gezocht, een oprecht toenaderend gebaar had gemaakt. Nu durfde mevrouw pas na maanden weer te zwemmen met haar kinderen.

Openbare ruimte, 2 meldingen: een twitteraar beledigde en bedreigde met zijn tweets zowel de belijders van de Islam als van het Jodendom (maakte hem niet uit). De politie heeft de tweets laten weghalen. De dader verbleef onder beschermende maatregelen in een psychiatrische kliniek. Zijn begeleiders hebben passende maatregelen genomen.

Publieke/politieke opinie: verschillende moskeeën kregen een brief met beledigende en bedreigende teksten over de islam, en over 'gevolgen' die er zullen zijn als de moskeeën 'de waarheid' over hun geloof niet op de website zetten.

## **Handicap/Chronische Ziekte**

Op grond van handicap/chronische ziekte zijn er in 2011 27 meldingen binnengekomen. Dit is iets meer dan in de afgelopen jaren. Dit is (wellicht) verklaarbaar door de media-aandacht voor een klacht die bezoekers van een concert van Toppers in de Amsterdam Arena indienden omdat zij het stadion eerder moesten verlaten en een klacht die 10 rolstoelgebruikers indienden omdat zij een Texelse disco moesten verlaten. Ook participeerden we in een zogenoemde 'belweek'. Gedurende deze week konden mensen met een beperking in de Noordkop hun ervaringen melden. De aard van de klachten is vooral 'omstreden behandeling'; mensen hebben het gevoel dat ze anders worden behandeld vanwege hun zichtbare handicap, hun chronische ziekte of psychische aandoening. Tijdens een thema-avond in de bibliotheek van Castricum stelden de aanwezigen met een psychiatrische aandoening dat een omstreden behandeling gewoon onderdeel van hun leven is en dat ze daarin weinig steun ervaren van 'gezonde mensen'. 'Velen vinden ons gek, raar en accepteren niet eens dat we getroffen zijn door een ziekte'.

Discriminatie op grond van handicap of chronische ziekte komt evenredig verdeeld voor op vele maatschappelijke terreinen: arbeidsmarkt (4 meldingen), buurt/wijk (3), collectieve dienstverlening (5), commerciële dienstverlening (3), horeca/amusement (3), media en reclame (2), huisvesting (1), onderwijs (1), openbare ruimte (3) en sport & recreatie (2).

### Voorbeelden van meldingen

In de horeca voelden melders zich omstreden behandeld vanwege de toegankelijkheid van een café op Texel. Een ander werd vanwege haar scootmobiel geweigerd op Pinkpop. Een melder voelde zich afgewezen als vrijwilliger vanwege zijn seropositiviteit. Op de arbeidsmarkt werd iemand afgewezen vanwege overgewicht. De werkgever is bang voor hoger ziekteverzuim. Hoewel de melder aangeeft dat hij daarvoor geen angst hoeft te hebben, krijgt ze geen kans.

Twee meldingen kwamen binnen over een twitteraar die beledigende tweets schrijft over mensen met het syndroom van Down. Kwetsend voor de mensen die het betreft, maar ook voor hun ouders, begeleiders en vrienden. Veel mensen doen dit echter af als een onschuldige grap.

Voor het eerst zijn meldingen binnengekomen van kinderen met een zichtbare handicap die gepest en zelfs mishandeld werden door schoolgenoten. Dit is een nieuw soort melding die ons heeft verbijsterd en geschokt. Tot dit jaar stelden we altijd dat mensen met een handicap vooral last hebben van maatschappelijke uitsluiting.

Ten slotte zijn er in 2011 klachten binnengekomen over de effecten van wijzigingen in regelingen. Veel mensen met een handicap of chronische ziekte ervaren een negatief effect van de bezuinigingen die gemeenten of rijksoverheid hebben doorgevoerd of nog gaan doorvoeren. Een voorbeeld is de verhoogde eigen bijdrage bij een psychische aandoening (in tegenstelling tot een lichamelijke aandoening). Hiermee wordt onderscheid gemaakt op grond van het soort ziekte. Dit geeft veel mensen het idee dat hun psychische aandoening minder serieus wordt genomen, nog los van de materiële gevolgen. Feitelijk kunnen wij daar weinig aan doen omdat de 'daders' in dit geval de zorgverzekeraars zijn. Zij vallen onder 'commerciële dienstverlening', de wet gelijke behandeling is hier nog niet van toepassing.

In 2011 meldden twee wederpartijen zich bij Art.1 NHN voor beleidsadvies nadat ze door de Commissie Gelijke Behandeling in het ongelijk waren gesteld. Aanleiding voor de uitspraken waren meldingen van discriminatie op grond van handicap/chronische ziekte. Beide partijen reageerden aanvankelijk verontwaardigd, maar meldden later tot het inzicht te zijn gekomen dat hun gebrek aan beleid onbedoeld leidde tot discriminatie. Ze concludeerden dat het ook bij de werving van vrijwilligers

nuttig is om te werken met competentieprofielen: 'Anders worden er op basis van eerste indrukken en vooroordelen toch mensen oneigenlijk uitgesloten, of kijk je te veel naar de beperkingen van iemand, terwijl de betreffende persoon ook mogelijkheden heeft voor onze organisatie.'

### **Leeftijd**

Over discriminatie op grond van leeftijd zijn in 2011 27 meldingen binnengekomen.

Arbeidsmarkt, 22 meldingen: 15 meldingen betreffen vacatures in de krant waarin een leeftijdsgrens wordt genoemd. Daarnaast zijn er mensen die vanwege hun pensioensgerechtigde leeftijd niet mogen doorwerken of niet worden aangenomen. Een melder van 74 jaar oud werkte tot haar verhuizing, twee jaar terug, in de thuiszorg. In haar nieuwe woonplaats wil ze graag weer aan de bak. Ze komt echter nergens binnen vanwege haar leeftijd.

Een andere melder wordt afgewezen voor een functie bij de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) van het ministerie van Justitie omdat hij 58 jaar is en vanwege de FLO-regeling (functioneel leeftijdsontslag) nog maar twee jaar hoeft te werken. Maar om voor FLO in aanmerking te komen, moet iemand minimaal vijf jaar bij het ministerie hebben gewerkt. Conclusie: mensen ouder dan 55 jaar kunnen niet worden aangenomen. Melder is gefrustreerd door de gang van zaken. Hij wil helemaal geen gebruik maken van de regeling, hij wil werken! Een regeling die in het leven is geroepen omdat het gunstig is voor de werknemers die er al lang werken, werkt leeftijdsdiscriminatie in de hand. Dit terwijl juist de overheid wil dat mensen langer doorwerken. De overheid zou consistentere overkomen als ze bestaande regelingen actiever screent op noodzakelijke aanpassingen. De Commissie Gelijke Behandeling heeft over deze zaak, maar ook al eerder over een soortgelijke kwestie, geoordeeld dat de werkgever verboden onderscheid maakt. De FLO-regeling kan wat de commissie betreft gewoon blijven bestaan, om niemand te benadelen. Maar de regeling kan worden aangepast door de hoogte van de uitkering afhankelijk te laten zijn van het aantal dienstjaren.

De overige 5 meldingen kwamen binnen op de terreinen collectieve voorzieningen (2) en commerciële dienstverlening (3). Bij collectieve voorzieningen is een terugkerende klacht dat een mbo-student pas vanaf het 18<sup>e</sup> levensjaar een OV-studentenkaart krijgt, terwijl bij hbo- en wo-studenten de leeftijd niet meespeelt. Zij krijgen de OV-studentenkaart altijd. Binnen de commerciële dienstverlening kwamen twee meldingen binnen over VISA, dat automatisch de creditcardrekening blokkeert van cliënten die 65 jaar worden. De rekening wordt weer vrijgegeven zodra zij een maandelijkse automatische incasso instellen voor het gehele openstaande bedrag.

### **Seksuele gerichtheid**

Op grond van seksuele gerichtheid zijn 54 meldingen binnengekomen. Van deze meldingen zijn 46 bij de politie gedaan. Net als bij antisemitisme is de betere registratie bij de politie de verklaring voor de stijging in het aantal klachten op deze grond de afgelopen twee jaar. De meldingen gaan meestal over vijandige tegemoetreding. Ook zijn hier relatief veel bedreigingen en mishandelingen te tellen.

De terreinen waarop het meest is gemeld:

Openbare ruimte, 35 meldingen: in de meldingen op dit terrein is ruwweg een tweedeling te maken. De ene helft bestaat uit mensen en politieambtenaren die op straat worden uitgescholden met 'homo!' Homo is een scheldwoord dat politieagenten zeer regelmatig sanctioneren met een boete voor belediging van een ambtenaar in functie. Ditzelfde geldt voor antisemitische beledigingen. De daders combineren vaak een reeks scheldwoorden en lijken vooral te willen kwetsen. Hoe ernstig ook, het beledigen van een ambtenaar in functie is van een andere orde dan het gericht beledigen van mensen die daadwerkelijk homoseksueel zijn. In het eerste geval wordt het woord 'homo' zomaar gebruikt, in het tweede geval worden mensen vijandig of zelfs agressief bejegend om zichzelf, om wie ze zijn. De meldingen en aangiften tonen dat seksuele gerichtheid voor velen een reden is om mensen te beledigen, te bedreigen of in elkaar te slaan.

Buurt/wijk, 12 meldingen: naast het gebruik van het woord homo als 'gewoon' scheldwoord zijn er diverse andere meldingen. Voorbeeld is een melding over bovenburen die het echtpaar beneden hen het leven zuur maken omdat de man een homoseksueel verleden heeft. Een andere homoseksuele man meldt dat leerlingen van de school tegenover zijn huis hem voor, tijdens en na schooltijd voor zijn huis uitschelden. Na tussenkomst van de gemeente heeft de schooldirecteur de melding eindelijk zeer serieus genomen en zijn goede afspraken gemaakt.

### **Niet Wettelijke gronden**

Melders voelden zich onder andere gediscrimineerd:

- Door een afwijzing voor een functie omdat de sollicitant in een schuldsaneringstraject zit;
- Omdat alleen vaste klanten vergoeding kregen van de NS met het winterweer;
- Omdat een basisschool alleen bijles gaf in gym en niet in lezen;
- Vanwege schelpartijen omdat de melder niet op Nederlandse mannen valt;
- Door een afwijzing van een melder voor een functie bij een bedrijf omdat haar moeder er al werkte;
- Omdat de gemeente melder tegen lijkt te werken omdat hij in de seksindustrie zit.

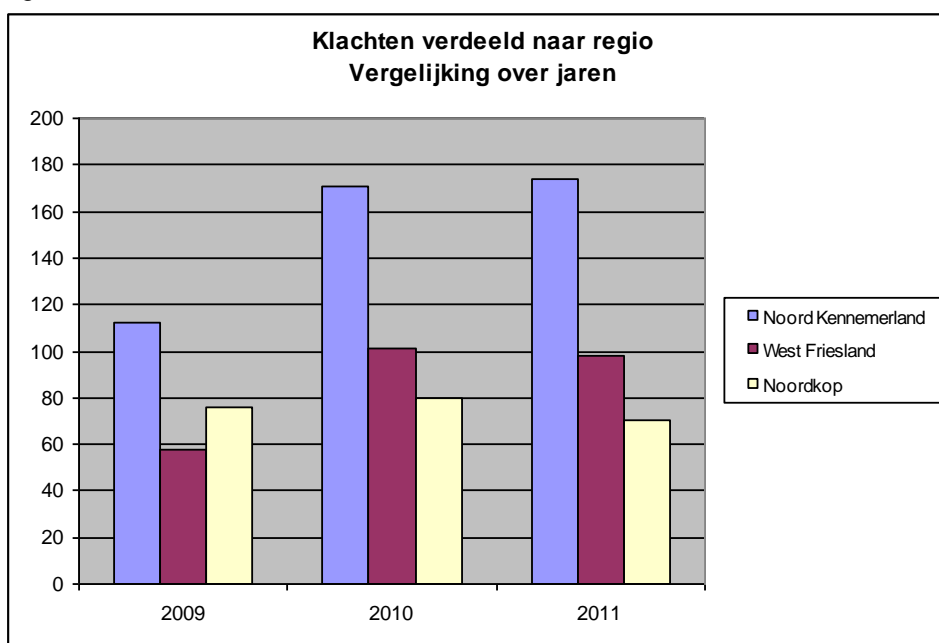
Dit zijn allemaal voorbeelden van incidenten die niet vallen onder de beschermende werking van de wet. Daardoor heeft Art.1 NHN geen of minder mogelijkheden voor de klachtbehandeling. Wij proberen altijd met respect te luisteren en recht te doen aan de oprechte gevoelens van mensen die zijn gekwetst. Ook kijken wij altijd of wij iemand een advies voor een eigen aanpak kunnen geven. Per melding maken wij een afweging in hoeverre de melding past in onze taakstelling en of het wenselijk is de melding in te zetten ter bevordering van verdere bewustwording bij de wetgever en beleidsmakers. Landelijk worden al deze meldingen verzameld. Waar mogelijk en nodig geven we de signalen door aan de juiste mensen.

#### 4. WEST FRIESLAND, KENNEMERLAND NOORD EN DE NOORDKOP NAAST ELKAAR

Net als vorig jaar is de verbeterde registratie van meldingen bij de politie in de cijfers goed zichtbaar ten opzichte van het aantal meldingen in 2009. In vergelijking met 2010 is het aantal meldingen in 2011 per regio ongeveer gelijk gebleven.

Van oudsher is het aantal klachten in Noord-Kennemerland het hoogste. De gemeenten in deze regio zijn het actiefst in preventieactiviteiten. Ook vinden we hier de meeste zelfhulpgroepen die hun leden motiveren meldingen te doen. Bezuinigingen maakten dat we het meldpunt in Hoorn en Den Helder in 2011 moesten sluiten. We proberen dit te compenseren met een gratis 0800-nummer en hebben gemeenten gevraagd ons te ondersteunen door spreekkamerfaciliteiten beschikbaar te stellen. Op deze manier hopen we te allen tijde in de buurt te zijn.

Figuur 4



## 5. VERHALEN ACHTER DE CIJFERS

**Ali, 66 jaar**

**Na 30 jaar weggepest door een beheerder van een volkstuinencomplex**

“Ik ben Ali. Ik ben van Turkse afkomst en heb ruim 30 jaar een volkstuintje. Sinds mijn pensionering heb ik nog meer tijd om aandacht te geven aan deze geliefde hobby. Ik heb altijd met veel plezier tijd in mijn tuin doorgebracht en heb vele contacten opgedaan met de andere tuinders. Sinds de komst van de laatste beheerder heb ik de indruk dat veel is veranderd op het complex. In 20 jaar tijd zijn van de 35 mensen van allochtone afkomst 5 personen overgebleven. Sinds ook ik mijn tuin moest verlaten door een conflict met de beheerder ben ik met andere vertrokken huurders gaan praten. In deze gesprekken is mij duidelijk geworden dat de bejegening door de beheerder het probleem is. Ik heb grote verschillen ontdekt in de omgang van de voorzitter met de allochtone huurders en met de autochtone huurders. De meesten zijn vrijwillig weggegaan, sommigen zijn door de beheerder gedwongen. Ik ben met deze feiten naar Art.1 NHN gegaan. Doordat het speelt over een termijn van 20 jaar is aangifte niet meer effectief. Art.1 NHN heeft contact opgenomen met de gemeente. Het probleem was bekend. De betreffende ambtenaar is nu met Art.1 NHN in gesprek omdat binnen de gemeente momenteel een volkstuin bestaat met vooral mensen die al generaties in Nederland wonen en een volkstuin voor ‘nieuwe Nederlanders’, een ‘witte’ en een ‘zwarte’ volkstuin derhalve. Op beide complexen heerst enige onvrede.”

**Nawoord van Art.1 NHN:** Wij hebben navraag gedaan bij verschillende betrokkenen. Ook bij een ‘vrijwillig’ vertrek gold als reden dat zij de sfeer vonden verslechteren. Het was weliswaar hun eigen keuze, maar wel tot hun spijt. Art.1 NHN probeert in samenspraak met de gemeente overleg met de bestuurders te initiëren over de knelpunten. Soms is sprake van écht discriminerende sancties – waarbij het om meer gaat dan alleen afkomst. Zo was er een melding van twee vrouwen die extra moesten betalen omdat ze niet samenwoonden. De beheerder was van oordeel dat in een volkstuin alleen mensen uit één gezin de tuin mochten bewerken. Dat mensen vanuit andere relatiepatronen samen een tuin willen beheren was alleen mogelijk tegen extra betaling. Wij hebben geadviseerd het gebruik van de grond te belasten, niet de relatiepatronen.

**Anna, 35 jaar**

**Festivals niet altijd voor mensen met een beperking!**

“Ik heb een aantal lichamelijke gebreken, waardoor ik buitenshuis in een scootmobiel rijd. Ik ben jarenlang met mijn scootmobiel naar festivals en concerten geweest, maar nu werd mij de toegang geweigerd op Pinkpop. De organisatie van Pinkpop had een nieuwe regel ingesteld, namelijk; *verboden voor scootmobielen*. Dit bleek in kleine lettertjes op de website te staan, maar die had ik niet gelezen. We konden weer naar huis. Wat een geweldige dag had moeten worden waar ik met veel plezier naar had uitgekeken, werd een deceptie.

Er is me wel een handbewogen rolstoel aangeboden, maar ik kan deze zelf niet rollen. Mijn echtgenoot heeft een schouderblessure, dus die was niet in staat me te duwen. Ik kan niet zo lang in een rolstoel zitten en zeker niet na een lange autorit. Ik heb in het verleden een keer een festival bezocht in een handbewogen rolstoel en dat wilde ik absoluut niet meer. Je zit laag, mensen zien je niet en vallen over je heen, mensen gaan bij je op schoot zitten (per ongeluk of expres). Er was zelfs een lolbroek die met me aan de haal ging toen mijn begeleider naar het toilet was en ik niets kon doen.

Ik heb posttraumatische dystrofie in mijn linker onderbeen, mensen begrijpen niet hoeveel pijn het doet als iemand daar tegenaan stoot. In mijn scootmobiel heb ik daar geen last van, mijn benen zijn veel beter beschermd. Het verhaal van Pinkpop is dat scootmobielen verboden zijn, maar handbewogen rolstoelen en elektrische rolstoelen mochten wel. In het programmaboekje stond dat de nieuwe maatregel op last van de brandweer was ingesteld. Dit in verband met ‘struikelgevaar in de mensenmassa’. Een reden die in mijns inziens niet klopt. Mijn ervaring is juist dat mensen eerder struikelen over een handbewogen rolstoel.

Ik heb melding bij Art.1 NHN gedaan en wel om de volgende reden: ik voel me als gehandicapte scootmobielrijder gediscrimineerd en onterecht buitengesloten. Wat is de volgende stap? Mogen we straks geen drukke winkels meer in of bijvoorbeeld naar de markt omdat het *gevaarlijk* is met onze scootmobielen? Op aanraden van Art.1 NHN heb ik in eerste instantie zelf een klacht ingediend bij Buro Pinkpop. Om zo te voorkomen dat mensen in principe welwillend zijn, maar zich aangevallen voelen doordat ze gelijk een bureau op hun dak krijgen. Maar de organisatie heeft nooit op mijn klachtbrief gereageerd. Art.1 NHN heeft hierop de Gehandicaptenraad van Landgraaf op de hoogte gebracht.

De Gehandicaptenraad heeft het belang van de melding ingezien en heeft dit bespreekbaar gemaakt tijdens een gesprek met een wethouder van de gemeente Landgraaf. De Gehandicaptenraad heeft de wethouder voorgesteld om de vergunningen erop na te kijken en te stellen dat een voorwaarde voor die vergunning is dat Pinkpop voor *iedereen* toegankelijk en bereikbaar is. Bovendien moet er niet in kleine lettertjes, maar duidelijk op de website van Pinkpop aangegeven te worden hoe de toegankelijkheid van deelnemers met een beperking en hun vervoersmiddel is geregeld. Het streven is hier vóór het volgende Pinkpop evenement duidelijkheid te hebben.

Ik ben blij dat mijn klacht serieus is genomen en heb ingezien dat het melden van misstanden écht kan helpen! Art.1 NHN en de Gehandicaptenraad trekken in mijn geval samen op om Pinkpop toegankelijk voor *iedereen* te maken, zodat mensen als ik ook gewoon mee kunnen doen.”



**Fatima, 34 jaar**

**Zwembad uitgestuurd, want mijn boerkini zou aanstootgevend zijn.**

“Ik heb me tot het moslimgeloof bekeerd en bedek daarom mijn lichaam. Als ik op straat loop, heb ik lange kleren aan en draag ik een hoofddoek. Het zou voor mij raar zijn om dan in een zwembad in een bikini te lopen. Dus als ik ga zwemmen, draag ik een boerkini. Dit is een pak van badstof met lange pijpen en mouwen. Naar mijn gevoel is daar niks mis mee. Ik ben samen met mijn man en twee kleine kinderen naar het zwembad gegaan. Daar gaf het personeel mij te verstaan dat ik met mijn boerkini aanstoot zou geven en dat zij het liefst vrouwen in bikini zien. Ik moest eerst nog lachen om die rare opmerking. Ik vroeg of ik een uurtje mocht blijven, want ik had betaald. Dit mocht, maar daarna kreeg ik toch het verzoek het zwembad te verlaten en niet meer terug te keren zolang ik een boerkini draag. Deze maatregel gaat mij te ver. Daarom heb ik van het incident melding gemaakt bij Art.1 NHN.

Art.1 NHN is een hoor- en wederhoorprocedure gestart en heeft het zwembad gevraagd helderheid in haar beleid te geven. Volgens de directeur van het zwembad is de boerkini om meerdere redenen ongewenst. Er zijn volgens hem vaste bezoekers die zich hieraan storen en het zwembad wil voorkomen dat deze wegblijven: ‘We moeten ook aan onze inkomsten denken’. Het ene zwembad staat het dragen van een boerkini wel toe, het andere niet. Gelukkig bleek het zwembad na een gesprek met Art.1 NHN en de gemeente bereid het beleid te heroverwegen.

Ik ben nadien samen met mijn dochttertje gaan zwemmen. Ik heb het wel moeilijk gehad om in boerkini het zwembad te betreden. Ik had het gevoel heel erg bekekenen beoordeeld te worden. Maar er is geen enkele badmeester die me dit keer aansprak op mijn boerkini en om mezelf positief te houden dat zie ik dan maar als een goed (nieuw) begin.”

**Geraldine, 48 jaar**

**Voor de wet een vrouw, maar niet voor de portier.**

"Ik ben Geraldine en ik ben een gender eufoor. Na een aantal operaties te hebben ondergaan en een uitspraak van de rechtbank kan ik eindelijk zeggen dat ik een vrouw ben, zelfs in mijn paspoort.

Ik had een kaartje voor een feest in een club in Den Haag. Dit was een feest voor alleen vrouwen. Ik ging er met een groepje andere vrouwen naartoe en keek uit naar een leuke avond.

Aangekomen bij de club werd mij de toegang geweigerd door een mannelijke portier met de woorden: 'Dit is een feest voor biologische vrouwen en jij komt er niet in'. Toen ik zei dat ik een vrouw was en ik dit aan de hand van mijn paspoort kon aantonen, zei de portier dat 'omgebouwde vrouwen niet werden toegelaten'. Er was verder geen discussie mogelijk en omdat ik op dat moment geen ophef wilde maken en de eer aan mezelf wilde houden, ben ik weggegaan.

Er kwam geen reactie op de klachtbrief die ik naar de organisatie van het feest stuurde. Hierop is Art.1 NHN een hoor- en wederhoorprocedure gestart. De organisatie van het feest liet weten een zeer strikt deurbeleid te hanteren vanwege het zeer intieme karakter van het feest. De organisatie heeft een bepaalde visie voor ogen qua uitstraling van het feest en haar gasten. De gastheren (portieren) nemen de uiteindelijke beslissing of een persoon bij de 'sfeer' van de avond past en hebben daar volledige vrijheid in. Het zeer intieme karakter en dergelijke kon ik begrijpen, maar wat ik niet begreep is waarom ik niet in deze sfeer zou passen die avond.

Om er zeker van te zijn dat de visie van de organisatie van het feest niet met de Gelijke Behandelingswetgeving strookte, heb ik mijn zaak aan de Commissie Gelijke Behandeling voorgelegd. Ik ben nog in afwachting van een uitspraak."

**Irma, 32 jaar**

**Een werkgever mag niet oordelen op vooroordelen, maar dient zich te houden aan relevante feiten voor een vacature.**

“Ik wilde graag postbezorger worden en zag een advertentie waarin TNT om een medewerker vroeg die ‘van aanpakken houdt’. De functie sprak mij aan, dat de post per fiets moest worden bezorgd vond ik niet erg. Ik heb gesolliciteerd en ik kon op gesprek komen.

Ik had voor mijn gevoel een goed gesprek met een teamcoach. Zij zei bijvoorbeeld dat ik in week 43 kon beginnen. Verder kreeg ik de vraag of ik een aantal formulieren met algemene gegevens wilde invullen. Ik kreeg hierdoor het idee dat ik zo goed als aangenomen was. Ik werd later door de teamcoach gebeld. In dit gesprek kreeg ik te horen dat ze met haar leidinggevende had overlegd en ‘tot de conclusie was gekomen dat ze me niet gingen aannemen’. Ik kreeg te horen dat ik te dik was en ze dachten dat ik daardoor veel ziek zou zijn. Het werk zou, vanwege mijn gewicht, ook te zwaar voor me zijn. Ik heb jarenlang zonder problemen een krantenwijk gehad, dus ik zag het probleem niet. De teamcoach hield echter voet bij stuk. Ik vond het vreemd dat op basis van één gesprek de teamcoach er vanuit gegaan is dat ik vanwege mijn gewicht de functie niet aan zou kunnen.

Art.1 NHN heeft me geadviseerd mijn Body Mass Index (BMI) te laten meten. Ik heb een BMI van meer dan 40, dat is een kenmerk voor ‘extreme of morbide obesitas’. Deze vorm van obesitas kan worden aangemerkt als handicap of chronische ziekte, waardoor uitsluiting op basis van mijn overgewicht wordt beschermd door de Wet Gelijke Behandeling op grond van Handicap en Chronische ziekte (WGBH/CH).

Ik heb getwijfeld of ik mijn zaak aan de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) zou voorleggen. Art.1 NHN heeft mij er op gewezen dat een van de doelstellingen van de WGBH/CH nu juist is te voorkomen dat werkgevers zich bij hun aannamebeleid laten leiden door stereotype verwachtingen en vooroordelen.

De CGB heeft geoordeeld dat TNT verboden onderscheid heeft gemaakt door mij af te wijzen op grond van mijn gewicht. TNT is op basis van de waarneming, aannames en vooroordelen van de teamcoach en niet op basis van feiten, tot het oordeel gekomen dat ik niet geschikt was voor de functie.

Ik ben blij dat ik heb doorgezet en mijn zaak voor de Commissie heb gebracht. Al is het maar om een voorbeeld te zijn voor andere personen met overgewicht die worden afgewezen.”

## 6. ONZE VOORLICHTINGEN NADER BEKEKEN

In 2011 heeft Art.1 NHN zestig voorlichtingsbijeenkomsten gehouden bij welzijnsorganisaties, maatschappelijke organisaties, zelforganisaties, politie, marine, woningbouwverenigingen, religieuze organisaties, vrijwilligersorganisaties, cliëntenraden, WMO Raden en voor bibliotheekbezoekers. Soms gaven wij voorlichting aan leden of vrijwilligers, soms aan professionals. Daarnaast hielden wij per schoolweek gemiddeld ongeveer 2 voorlichtingsbijeenkomsten op scholen.

Hoewel de nadruk kan verschillen per doelgroep, heeft elke voorlichtingsactiviteit in hoofdlijnen de volgende drie doelen:

- 1) Informeren: we leggen uit wat discriminatie is en wat niet, welke wetgeving er is, wat de omvang is van discriminatie in de regio en vertellen wat we als Art. 1 NHN doen als iemand melding maakt van discriminatie;
- 2) Bewustwording kweken: iedereen heeft vooroordelen, maar velen hebben ze onbewust. Uit onderzoek blijkt dat mensen veel minder handelen op basis van hun vooroordelen wanneer zij zich ervan bewust zijn dat zij ze hebben;.
- 3) Bespreekbaar maken: wanneer mensen samenwerken of samenleven is het belangrijk dat ze begrip voor elkaar hebben en elkaar respecteren. Dat kan ook als je van mening verschilt of een verschillende achtergrond hebt. Door de verschillen bespreekbaar te maken ontstaat begrip en respect.

Daarnaast kan sprake zijn van aanvullende doelen, zoals bijvoorbeeld het oefenen met gesprekstechnieken in de training 'omgaan met discriminatie', of het vergroten van de weerbaarheid door middel van identiteitsoefeningen. Ook alternatieven zoals de dialoogmethode of juist de debatvorm zijn in 2011 weer in de praktijk gebracht. Sommige voorlichtingsactiviteiten worden elders in het jaarverslag uitgelicht. Daarnaast volgen nog enkele andere voorbeelden van voorlichtingsactiviteiten in 2011.

### **Inburgeringklassen**

In inburgeringklassen is het soms moeilijk om informatie te geven omdat lang niet iedereen voldoende Nederlands spreekt en verstaat. Voor het spel 'Naast wie ga je zitten in de trein' is echter geen uitgebreide kennis van het Nederlands vereist. Er worden foto's neergelegd van allerlei mensen, oud, jong, gekleurd, blank, met hoofddoek of burka, in een rolstoel, man of vrouw. Iedereen krijgt de vraag twee foto's te pakken: een van de persoon naast wie iemand graag zou gaan zitten en een van een persoon naast wie iemand juist niet zou willen zitten. Soms geven deelnemers aan dat het ze niet uitmaakt. Maar vaak hebben mensen toch gevoelens bij bepaalde groepen. Vrouwen willen vaak niet naast een man zitten om verschillende redenen: het mag niet van hun geloof, mannen bekijken je seksueel, of mannen gaan asociaal breed zitten. Als we doorvragen, dan moeten deelnemers vaak toegeven dat niet alle mannen asociaal zitten en dat vrouwen zelf ook wel eens asociaal breed zitten. Ook zitten er foto's tussen van zoenende mannen en zoenende vrouwen. Veel immigranten kiezen deze foto's uit omdat homoseksualiteit voor hen minder normaal is. Maar als we homoseksualiteit aan de hand van de foto bespreken, dan zijn er opvallend veel mensen die zeggen er geen moeite mee te hebben. Dan blijkt er een ruime acceptatie te zijn, zo lang homoseksualiteit zich niet openlijk openbaart. Die opvatting verschilt niet zo erg van die van de gemiddelde Nederlander. Die wordt in de regel ook niet graag geconfronteerd met homoseksueel gedrag.

### **In dialoog**

Wij hielden in 2011 ook verschillende dialogen in verschillende gemeenten. Deelnemers aan een dialoog luisteren naar de ervaringen van een ander en krijgen daardoor begrip. We lichten er hier twee dialogen uit.

Ex-gedetineerden geven vaak aan niet los te komen van hun verleden. Wij hielden daarom een dialoog tussen ex-gedetineerden en de politie. Zoals dat vaak in een dialoog gebeurt, waren het de persoonlijke verhalen die de deelnemers dichter tot elkaar brachten. De ex-gedetineerden vertelden hoe en waarom ze op het verkeerde pad waren geraakt, hoe hun leven eruit zag en wat ze belangrijk vonden in het leven. Het bleek dat ex-gedetineerde en politieagenten eigenlijk helemaal niet zoveel van elkaar verschillen, maar andere keuzes maken op beslissende momenten in het leven. Na het gesprek was er over en weer veel meer begrip. Ex-gedetineerden denken zeer negatief over politiemensen. Om die reden wilde de helft van de vroegere gevangenen die onderdak zijn bij Stichting Exodus niet aan de dialoogtafel aanschuiven. Maar met degenen die wél wilden ontstond een bijzonder gesprek. De bestaande vooroordelen zijn bij beide groepen genuanceerd en verzacht.

“Jouw vraag is mij een zorg!”. Dit was in 2011 het thema van de Dag van de Dialoog in Alkmaar. Art.1 NHN heeft het thema bijgesteld naar “Uw discriminatie mij een zorg!” Wij wilden met dit thema aandacht geven aan het feit dat iedereen zowel potentieel slachtoffer als dader van discriminatie is. Drie moslims en drie homoseksuele mannen gingen met elkaar aan tafel. Doel was niet zozeer om te praten over de discriminatie die zij ervaren, maar te luisteren naar de verhalen van anderen. Wat zijn de overeenkomsten en de verschillen, hoe kunnen we in gezamenlijkheid meer respect voor verschillen bewerkstelligen? De deelnemers zagen na het diner naast verschillen veel overeenkomsten. Wij hopen dat meer burgers en organisaties met elkaar het gesprek aangaan en dat de verruiming over verschillen plaats maakt voor wederzijds respect en bereidheid tot dialoog.

### **In debat**

‘In debat’ is een voorlichtingsactiviteit die draait om meningen. Er is weliswaar ruimte voor ervaringen van mensen, maar centraal staan stellingen waarop de deelnemers mogen reageren. De nadruk ligt op respectvol verschillen van mening en ruimte nemen om te overtuigen. Een voorbeeld was de debatbijeenkomst over het thema ‘Politieke zaken die vrouwen raken’. Elke politieke partij had een vrouw afgevaardigd, die de volgende stellingen verdedigde:

1. Alleenstaande vrouwen met kinderen kunnen geen hoge positie aan.
2. Een manager managet niet met zijn benen, dus het zou best vanuit een rolstoel kunnen.
3. De verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van bepaalde groepen ligt bij hen zelf.

Er was onder meer discussie over de vraag of een vrouw als moeder recht heeft om bij haar kinderen te blijven als ze klein zijn. En of het de vrouwen zelf zijn die hun ontwikkeling en kans op hoge posities tegenwerken of dat het aan de beeldvorming over vrouwen ligt waar ambitieuze vrouwen last van hebben.

Als aandachtspunten werden na het debat gememoreerd: ‘Het is van belang te kijken in hoeverre diversiteit wordt tegengehouden door beeldvorming en vooroordelen en in hoeverre niet. Wanneer is het relevant om te selecteren (of buiten te sluiten) op basis van deze eigenschappen en wanneer niet? Belangrijk is te selecteren op competenties. En die competenties zijn niet afhankelijk van sekse, afkomst, leeftijd, handicap of seksuele geaardheid’.

Een ander voorbeeld was een bijeenkomst bij de Koninklijke Marine in Den Helder. De burgervrouwen voelden zich achtergesteld als niet-militair en als vrouw. Het management gaf blijk van erkenning en herkenning van de problematiek en ging het debat aan om de achterstelling verder te agenderen. Het werd een inspirerende dag met concrete werkafspraken.

### **Vooroordelenkoffer**

Op de basisscholen hebben we opnieuw veel kinderen bereikt met de vooroordelenkoffer. Een methode waarover we zeer enthousiast zijn en waarover we van de leraren en kinderen ook altijd positieve reacties krijgen.

Kinderen worden gestimuleerd zelfstandig een 'reis' te maken langs een display van kaarten. De kaarten geven informatie en bevatten vragen die betrekking hebben op begrippen als beeldvorming, vooroordelen, discriminatie, verdraagzaamheid, het zondebokmechanisme en hoe pesten werkt. De voorlichter en vaak ook de docent zijn aanwezig en stellen waar nodig verhelderende en prikkelende vragen. Zo ontdekte een klas dat Keesje het eigenlijk heel vervelend vindt als kinderen lachen om hem als hij iets verkeerd doet, terwijl de lachers hem juist heel grappig vinden. Een andere klas was verbaasd dat mannen die op mannen verliefd worden toch heel gewone mensen zijn. Kinderen komen op basis van een onderling gesprek tot conclusies en leggen verbanden met feiten uit hun eigen leven. Zo stelde een kind dat er in het dorp geen donkere mensen waren om te discrimineren, maar ze deden het wel naar de Polen.

## **7. ONZE ORGANISATIE KLAAR VOOR DE TOEKOMST**

Meerdere gemeenten hebben in 2011 aangekondigd de bijdragen aan Bureau Discriminatiezaken Noord Holland Noord te beperken tot de wettelijke bijdrage. Er was tot eind 2011 onduidelijkheid over de omvang van de bezuinigingen. Het werd 14 procent op het totale budget voor 2011, maar we sluiten niet uit dat eind 2012 een bezuiniging van 30 procent moet zijn gerealiseerd vergeleken met het budget van 2011. Dit vroeg om een structurele herziening van de formatie.

Bij de vormgeving van de reorganisatie speelde het volgende een rol:

Gebaseerd op het feitelijke aantal binnenkomende meldingen, was sprake van een te ruime formatie consulenten klachtbehandeling. Deze formatie werd naast de klachtbehandeling ingezet op activiteiten als monitoring, evenementen en voorlichtingsactiviteiten ten behoeve van de meldingsbereidheid. Wij waren van mening dat dit anders en beter moest.

Gemeenten gaven op klankbordmomenten aan dat het overzicht van de meldingen (in de vorm van het format van het Ministerie van BZK en daarnaast de klachtenmonitor voor Noord-Holland Noord) onvoldoende inzage geven geeft in de specifieke discriminatie-ervaringen van hun eigen inwoners. Zij achten de wettelijke bijdrage toereikend om naast klachtbehandeling meer onderzoek, monitoring en publiekscampagnes te realiseren, zodat er beter zicht komt op de aard en omvang van discriminatie in de regio en burgers kunnen worden geïnformeerd over hun recht discriminatie te melden. Uit onderzoek blijkt dat burgers zeer beperkt op de hoogte zijn van dit recht en de mogelijkheden die zij op grond van de WGA bij hun gemeente hebben.

Bij de cofinanciering lag de nadruk voor een groot deel op voorlichting aan groepen vanuit de opvatting dat bewustwording problemen voorkomt. Als gevolg van een lage respons op relatief forse acquisitie-inspanningen hebben we echter geconcludeerd dat we de middelen anders moeten inzetten. Voortaan bieden we organisaties in de eerste plaats aan onderzoek te doen naar discriminatie, zodat we de voorlichting meer kunnen richten op feitelijk geconstateerde problemen. Wij constateerden bij meldingen die leidden of hadden geleid tot een uitspraak van de Commissie Gelijke Behandeling dat besturen van organisaties wel bereid zijn de gesignaleerde problemen serieus te nemen en te voorzien van adequaat beleid en trainingen van bepaalde medewerkers. Daarnaast moeten de vrijkomende middelen worden gereserveerd voor publiekscampagnes in de regio, zeker nu het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) besloten heeft geen landelijke campagnes meer te voeren.

### **De reorganisatiebesluiten**

Op basis van deze feiten is de formatie consulent klachtbehandeling met 2/3 gekort, van 2 fte naar 0,67 fte. Hiervoor hebben wij een medewerker moeten ontslaan. Een andere medewerker is ingezet op monitoring, onderzoek en PR-activiteiten.

De vacature voorlichting die in december 2011 is ontstaan, is bewust niet ingevuld. De vrijgekomen middelen worden benut voor de inzet van een ZZP'er als de vraag naar voorlichting de aanwezige formatie overschrijdt. De overige middelen worden in overleg met de cofinanciers gericht besteed.

De meldpunten in Hoorn en Den Helder zijn gesloten en vervangen door een gratis 0800 nummer en een systeem van spreekkamerreservering in de gemeente van de melder. Hiervan kan gebruik worden gemaakt als een melding niet telefonisch kan worden afgehandeld en de afstand voor een gesprek in Alkmaar voor de melder een bezwaar is. Inspeland op de kleinere formatie is in Alkmaar gezocht naar een kleinere huisvesting. Ons nieuwe kantoor is beter bereikbaar voor zowel auto's als met het openbaar vervoer en is rolstoeltoegankelijk. De verhuizing wordt per 1 mei 2012 een feit.

Alle scholen, sportverenigingen en maatschappelijke organisaties worden in het voorjaar van 2012 uitgenodigd binnen hun vereniging of organisatie een jaarlijkse enquête te doen naar de discriminatiebeleving en de knelpunten te agenderen met Bureau Discriminatiezaken.

Vertrouwenspersonen en bestuurders kunnen de onderzoeksgegevens en de meldingen vertrouwelijk bespreken met de onderzoeker en consulent klachtbehandeling. In de gemeenten met cofinanciering kan op basis van deze feiten een gericht actieplan worden uitgewerkt. In de gemeenten die de wettelijke bijdrage afdragen moeten de betreffende organisaties zelf meer investeren in de uitvoering van het onderzoek en in de aanpak van de geconstateerde knelpunten.

Tenslotte is hard en succesvol gewerkt aan samenvoeging in overnameconstructie met Bureau Discriminatiezaken Hollands Midden en Haaglanden. Een organisatie die meer ervaren is met onderzoek en monitoring en die samen met ons van mening is dat in de wettelijke budgetten ook aandacht moet zijn voor publieksvoorlichting en kwalitatief onderzoek.

Door deze samenwerking, die op 1 juli 2012 definitief zijn beslag krijgt, kunnen wij dagelijkse bereikbaarheid blijven garanderen. Daarnaast kunnen we in gezamenlijkheid deskundigheid inkopen op het gebied van communicatie, marketing en PR. Dit komt de kwaliteit en het succes van de publiekscampagnes en het noodzakelijke bereik dat we daarmee hebben aanzienlijk verhogen. Gezien de onduidelijkheid over verdere bezuinigingen wordt deze deskundigheid voorlopig op tijdelijke basis binnengehaald.



## **8. DE PUBLIEKSCAMPAGNE: IEDEREEN DOET MEE, SAMEN ZEGGEN WE DISCRIMINEE!**

In 2011 hebben we ons meer dan ooit gericht op de omstanders van discriminatie. Met de campagne *Discriminee!* ([www.discriminee.nl](http://www.discriminee.nl)) proberen we iedereen ervan bewust te maken hoe belangrijk het is niet stilzwijgend toe te kijken als iemand (bijvoorbeeld je buurman, je collega, je medewerker, je vriendin of je medeleerling) wordt gediscrimineerd. In dit kader hebben veertien gemeenten in onze regio de besturen van scholen, verenigingen en maatschappelijke organisaties opgeroepen om duidelijker *Nee!* te zeggen tegen alle vormen van discriminatie. Wij hebben deze intensieve mailing benut om ook zoveel mogelijk digitale adressen te verkrijgen. Dit maakt het mogelijk om in de toekomst meer digitale campagnes te voeren en organisaties uit te nodigen met ons te linken op sociale media. Budget en menskracht maakten het nog niet mogelijk om al in 2011 intensief aanwezig te zijn op de sociale media, maar onze medewerkers werden er wel op voorbereid. Art.1 NHN wil aanwezig zijn op fora waar potentiële slachtoffers, slachtoffers en actieve burgers aan de slag gaan met het bestrijden van discriminatie op school, in de sportvereniging, de horeca, de woonomgeving, de werkvloer en waar discriminatie zich verder openbaart. Bestuurders van verenigingen en organisaties zullen regelmatig gevraagd worden om actief *Nee!* te zeggen tegen discriminatie en knelpunten actief aan te pakken. Op de website [www.discriminee.nl](http://www.discriminee.nl) en op andere media vinden deze burgers en bestuurders in 2012 meer middelen om hun intenties te ondersteunen. Wij willen na de gemeentelijke bezuinigingen een staf overhouden die actieve burgers en bestuurders professioneel kan ondersteunen met beperkte fysieke contactmomenten.

Het is essentieel dat bestuurders uitstralen dat zij discriminatie niet tolereren. Intenties zijn niet voldoende. Slachtoffers verlangen daadkrachtige stellingname en maatregelen tegen discriminatie. Melders aarzelen vaak lang om discriminatie te melden en twifelen vaak of hun organisatie hun melding wel serieus neemt. Veel organisaties ontkennen dat sprake is van discriminatie of vinden het vreselijk dat de melder hen daarvan beschuldigd. Het kost vaak tijd alvorens de emoties zijn bedaard en bestuurders willen meekijken naar beleid dat discriminatie kan voorkomen.

Met de campagne *Discriminee!* willen wij scholen, werkvloeren, buurten, horeca, gemeenten, politie, evenementenbureaus, sportverenigingen en anderen een instrument geven voor een respectvolle omgang en tegen discriminatie. Bestuurders kunnen door deelname aan de actie slachtoffers uitnodigen tot het doen van meldingen en leden, medewerkers, scholieren en klanten laten weten dat je discriminatie samen kunt oplossen en dat je samen het respectvol omgaan met elkaar bewaakt.

We hebben het campagneconcept ontwikkeld met de cofinancieringgemeenten en het daar ook al geïmplementeerd. Het budget maakte dat we een aantal voornemens hebben moeten uitstellen tot 2012. Het concept is in tijd niet beperkt en kan ingezet worden in een meerjarige planning. Door onze reorganisatie van middelen komt het in 2012 ook gedeeltelijk beschikbaar voor gemeenten die zich beperken tot de wettelijke bijdrage.

Wij hopen de campagne half 2012 zo te hebben uitgewerkt dat deze ook aantrekkelijk is voor ondernemers die in hun bedrijf willen uitdragen dat iedereen welkom is, hetzij als klant, hetzij als medewerker. Ondernemers die willen uitstralen dat een harmonieuze lokale gemeenschap met respect voor verschillen ook hun aandacht heeft. Eind 2011 zijn we in gesprek gegaan met alle antidiscriminatievoorzieningen en gemeenten die als koploper extra subsidie krijgen voor de emancipatie van lesbische vrouwen, homoseksuele mannen, biseksuelen en transgenders en antidiscriminatievoorzieningen om aan te sluiten bij het concept van *Discriminee!*. Dit heeft geleid tot positieve feedback en contacten die mogelijk op korte termijn ook zichtbaar worden.

## **9. AMBASSADEURS EN ACTIEVE BURGERS TEGEN DISCRIMINATIE**

De gemeenteraad van Alkmaar heeft homoambassadeurs aangesteld om binnen de scholen, sportverenigingen en zorginstellingen te werken aan meer acceptatie van homoseksualiteit, biseksualiteit en transgenders. Art.1 NHN en het COC NHN zijn intensief betrokken bij het project. Het project heeft de meerwaarde getoond van samenwerking tussen actieve burgers, professionals en betrokken lokale politici. Vrijwilligers zijn extra gemotiveerd als politici verschijnen bij hun evenementen en financiële middelen of professionele ondersteuning beschikbaar worden gesteld. Wij zullen vanuit deze ervaring de wethouders van de andere gemeenten met cofinanciering uitnodigen het concept ook uit te werken voor hun gemeenten. De aanwezigheid van bestuurders zorgt ervoor dat vrijwilligers ervaren dat hun inspanningen passen in structurele aandacht voor knelpunten en ervaringen in lopende projecten ook worden ingezet voor de toekomst. De ambassadeurs presenteren bij de afronding van hun eerste werkjaar met de wethouder de plannen voor het komende jaar.

## **10. DE NIEUWE ROZE KAART VAN NOORD HOLLAND NOORD**

Art.1 NHN kreeg door de opheffing van Primo NH het resterende werkingsbudget ter ondersteuning van vrijwilligers die zich in de provincie Noord Holland bezig houden met emancipatie van homoseksuele mannen, lesbische vrouwen, transgenders en biseksuelen. De beleidsmedewerker van Primo NH was bereid het project als vrijwilliger bij Art.1 NHN te continueren. Naast gerichte subsidie aan projecten in de gehele provincie werd een enquête verstuurd over de veiligheidsbeleving van deze doelgroep. We maakten daarvoor gebruik van de ervaringen van de onderzoeker van Bureau Discriminatiezaken Kennemerland en het Pink Panel onderzoek. Van de respondenten stelt 45 procent zich onveilig te voelen. Van deze groep had 15 tot 20 procent daadwerkelijk te maken gehad met incidenten. De meeste van deze incidenten deden zich voor bij de sport, op het werk, in het uitgangleven en elders. Hoewel de algemene acceptatie toeneemt, blijkt seksuele geaardheid nog vaak een grond van uitsluiting en pesterijen die soms heel extreem kunnen zijn..

De resultaten werden gepresenteerd aan een zestigtal aanwezigen in het stadhuis van de gemeente Schagen. Het werd zeer gewaardeerd dat een meer landelijke gemeente ook wilde optreden als gastheer. Er was een ruim aantal leerkrachten aanwezig die afspraken maakten voor voorlichtingactiviteiten. Er werd een pleidooi gehouden ook voorlichting te geven op hogescholen. Daar zitten de toekomstige leerkrachten, hulpverleners en vele anderen voor wie het goed is als ze zich bewust worden van de effecten van discriminatie.

Met de provinciale middelen konden we ook de Roze Weken West Friesland ondersteunen. Van 24 september tot 9 oktober was er een gevarieerd programma. Het scholierendebat in Stede Broec met Enkhuizen en het daarop volgende avondfeest waar seksuele voorkeur er niet toe deed werd zeer gewaardeerd.

## **11. NIET ALLEEN HOMO'S WORDEN WEGGEPEST**

Toen er begin oktober weer veel media-aandacht was voor het wegpesten van homoseksuele mannen, hebben wij op basis van onze eigen cijfers navraag gedaan naar het wegpesten van mensen in het algemeen. Dit resulteerde in het gegeven dat 60 procent van de pesterijen in het land racistisch is en 12 procent gebaseerd is op seksuele geaardheid. Wij gunnen homo's alle aandacht om hun problemen op te lossen, maar verbaasden ons steeds meer dat de andere slachtoffers werden doodgezwegen. De publicatie van de Landelijke Branchevereniging van Antidiscriminatiebureaus leidde in oktober tot aanzienlijke landelijke media-aandacht en in december tot een gesprek in de Tweede Kamer met de woordvoerders discriminatie. Het viel ons op dat mensen van buitenlandse afkomst niet bereid waren hun verhaal in de media te doen. Wij en onze collega's in het land hebben

veel melders benaderd, maar ze voelden zich niet vrij om te praten, ook niet als de media hen zouden anonimiseren door stem en gezicht onherkenbaar te maken. In de weken volgend op de publicatie van de landelijke cijfers hebben meerdere radioprogramma's aandacht besteed aan burenruzies. In de Tweede Kamer was er eveneens aandacht voor de cijfers, maar het beleid van de minster van BZK om op het gebied van discriminatie alleen het COC en het CIDI uit te nodigen voor halfjaarlijks overleg is nog niet bijgesteld.

Wij hebben alle gemeenten benaderd om meer zicht te krijgen op de omgang met pesterijen in de woonomgeving. De meeste gemeenten verwijzen huurders naar de woningbouwverenigingen. In sommige gemeenten is er een meldpunt overlast. In andere worden eerst vrijwillige buurtbemiddelaars ingezet, waarna betrokkenen in tweede instantie een beroep kunnen doen op het algemeen maatschappelijk werk. Meldingen van ondervonden agressiviteit belanden eerst bij de politie, die vaak samenwerkt met hulpverleners. Wij zien in onze meldingen dat er vaak veel geprobeerd is door diverse hulpverleners. Raadsleden, wethouders en ambtenaren leveren ook vaak inspanningen. Vaak leidt dit alles niet tot een oplossing en blijven de betrokkenen zich niet geholpen voelen. In sommige gevallen zijn discriminatoire aspecten vanaf het begin duidelijk, of worden ze later aan het conflict toegevoegd. Wij onderzoeken met andere antidiscrimatiebureaus de noodzaak of wenselijkheid van uitgebreid onderzoek naar meer effectieve hulpverlening. Bij de meeste meldingen zijn de relaties zo verstoord dat beide partijen de noodzakelijke verandering bij de tegenpartij leggen en een oplossing verwachten van de rechter. Feitelijk duurt een veroordeling bij de rechter vaak jaren en geeft een vonnis nog geen aangenaam wooncomfort. Integendeel, ondanks het gelijk van de rechter verhuizen de meeste betrokkenen om het probleem op te lossen. Wij adviseren daarom in de meeste gevallen met behulp van hulpverlening te komen tot respectvolle omgang met elkaar. Bij ernstige incidenten verwijzen we naar een jurist om de situatie zo effectief mogelijk aan te pakken. Hoe langer burenruzies duren, hoe kleiner de kans op herstelde relaties.

## **12. NADERE SAMENWERKING MET DE POLITIE**

Landelijk is in 2011 een samenwerkingsprotocol getekend tussen de politie en de antidiscrimatievoorzieningen. Het gaat vooral om gegevensuitwisseling en tijdige onderlinge afstemming. De samenwerking in onze regio gaat goed. Er is een maandelijks uitwisseling van aangiften en meldingen. Er zijn korte lijnen tussen de regionale contactpersonen en de consulent klachtbehandeling.

De politie stelt bij aangifte regelmatig vast dat er te weinig bewijs is om het dossier door te sturen naar het Openbaar Ministerie. Dit is voor burgers vaak een teleurstelling. Bureau Discriminatiezaken en de Politie Noord-Holland Noord hebben met elkaar geregeld dat burgers die discriminatie melden standaard worden gewezen op de mogelijkheden van ondersteuning bij Bureau Discriminatiezaken. Wij kunnen burgers ondersteunen bij het verzamelen van feiten en informatie, zodat een aangifte wel mogelijk is. Wij kunnen ook onderzoeken of een proces van hoor en wederhoor (mediation) kan leiden tot een oplossing. De tijd tussen aangifte, veroordeling en uitvoering van de gerechtelijke uitspraak duurt vaak lang. Ook hier kan een consulent klachtbehandeling soms ondersteuning bieden, zodat spanningen niet verder escaleren.

## **13. ISLAMITISCHE JONGEREN HEBBEN WEINIG VERTROUWEN IN MELDEN**

In 2011 heeft een student voor haar afstudeeronderzoek voor ons een enquête afgenomen onder inwoners van Marokkaanse en Turkse afkomst. In Noord Holland Noord wonen 1300 mensen die binnen deze groepen vallen. Van hen deden er 280 mee aan een enquête over hun ervaringen op het gebied van discriminatie. Aan het onderzoek hebben voornamelijk jongeren en jongvolwassenen tussen de 12 en 25 jaar deelgenomen. Dit komt mede doordat het een digitale enquête was en jongeren hier sneller op reageren. Uit het onderzoek blijkt dat 82 procent van de respondenten

weleens ervaring heeft gehad met discriminatie. De meeste discriminatie wordt op de volgende terreinen ervaren: 66 procent op straat, 60 procent op school, 35 procent tijdens sollicitaties en 30 procent op het werk. In vergelijking met de Turkse groep (71 procent) ervaart de Marokkaanse groep (87 procent) meer discriminatie. Dit gegeven klopt met de landelijke monitor Rassendiscriminatie. Marokkanen ervaren in Nederland in vergelijking met andere etnische minderheden meer discriminatie.

Zorgwekkend is dat 82 procent van de gevallen nergens wordt gemeld en dat 48 procent van de respondenten hiervoor als reden opgeeft dat zij van mening zijn dit niet helpt. Uit het onderzoek blijkt tevens dat mensen vaak niet weten bij welke instanties zij terecht kunnen om discriminatie te melden. Vele jongeren zijn hier geboren en willen investeren in hun eigen toekomst en die van Nederland. Telkens weer moeten ervaren dat anderen je niet zien als onderdeel van de Nederlandse samenleving zien is ontmoedigend. Als dat leidt tot agressie en discriminatoire scheldpartijen geeft dit gebrek aan waardering ook stress en teleurstelling.

Wij werken aan een campagne om binnen deze groep meer bekendheid en vertrouwen te kunnen opbouwen. We hopen dat bestuurders en lokale politici ons hierin ondersteunen. Meldingen uit deze doelgroep tonen dat de melders steeds meer twijfelen aan de wil van leraren, hulpverleners, bestuurders en politici om hen te zien als een onderdeel van de Nederlandse samenleving en om hun meldingen serieus te nemen. Melders zien het zwijgen van hun omgeving als instemmen met de mening van daders die soms zeer agressief en bedreigend zijn. .

#### **14. MENSEN MET EEN BEPERKING VAAK IN STILTE UITGESLOTEN**

Mensen met een beperking hebben regelmatig het gevoel dat ze worden gediscrimineerd, met als gevolg minder kansen in het onderwijs, in de gezondheidszorg, op de arbeidsmarkt, in het uitgangseven en in de sociale omgang in het algemeen. Zij ervaren dat leerlingen en docenten hen vaak ervaren als een belasting, dat werkgevers hen mijden als een kostenpost in plaats van een gesprek te starten over de mogelijkheden en bij salarisonderhandelingen worden ze regelmatig lager ingeschaald dan 'gezonde' collega's. Tot het openbaar vervoer hebben ze pas in 2030 volledige toegang en in het aanvullend openbaar vervoer moeten ze vaak een service accepteren die elders getypeerd zou worden als onder de maat. Sportverenigingen willen weinig investeren om geïntegreerd sporten mogelijk te maken en zo is 'er bijhoren' eerder een gunst dan een recht. Heel wat mensen met een psychiatrisch ziektebeeld ervaren de eigen bijdragen als discriminatoir. Andere groepen hoeven die bijdrage immers niet te betalen. De Commissie Gelijke Behandeling kan in veel van deze kwesties geen uitspraak doen, want de wet Gelijke Behandeling is niet van toepassing op commerciële dienstverlening, waaronder verzekeraars, financiële dienstverleners, instellingen voor volwassenenonderwijs en horeca-instellingen. Het openbaar vervoer heeft tot 2030 de tijd om volledige toegankelijkheid te realiseren. Burgers met een beperking vinden het lastig zich bij discriminatie te richten tot de lokale of landelijke overheid, want diezelfde overheid staat vaak aan de basis van maatregelen die hun inkomen korten en hun mogelijkheden beperken.

Dit zijn de belangrijkste bevindingen uit onze meldweek in de Noordkop. Het onderzoek van een hbo-stagiaire rechten toonde aan dat mensen met een beperking een lager loon accepteren, accepteren dat uitzendbureaus hen buiten regelingen plaatsen en ze daaraan moeten meewerken om niet totaal onbemiddelbaar te zijn.

## 15. EVALUATIE VAN ONZE DIENSTVERLENING DOOR DE MELDERS

Om onszelf scherp te houden ten aanzien van de kwaliteit van onze klachtbehandeling, hebben wij een evaluatieformulier voor melders. Iedere melder van wie het dossier in 2011 is afgesloten en die een behandeling heeft genoten van meer dan alleen één reactie, heeft na het sluiten van het dossier een evaluatieformulier toegestuurd gekregen. De respons hierop bedraagt 18 procent. De reacties komen vooral van mensen die uitermate tevreden zijn, en van mensen die dit juist niet zijn. Mensen die geen van beide extremen ervaren, lijken minder geneigd om te reageren.

De volgende vragen worden bij de evaluatie gesteld:

Bent u tevreden over hoe het Bureau Discriminatiezaken NHN u heeft geholpen?

Hoe heeft het Bureau Discriminatiezaken NHN u geholpen?

Was dit wat u van het Bureau Discriminatiezaken NHN verwachtte?

Zou u, als u weer discriminatie zou ervaren, opnieuw een klacht indienen of melding doen bij het Bureau Discriminatiezaken NHN?

Hebt u verder nog opmerkingen/vragen?

Van de respondenten gaf 82 procent aan tevreden te zijn met de behandeling. Van deze mensen gaf 75 procent aan dat het bureau daarmee aan zijn/haar verwachtingen voldeed. De andere 25 procent gaf aan vooraf geen verwachting te hebben gehad.

De 18 procent die ontevreden was over de behandeling gaf aan andere verwachtingen te hebben gehad, bijvoorbeeld:

'Ik had verwacht dat jullie de verantwoordelijken direct zouden aanspreken op hun gedrag.'

'Er is niets veranderd in mijn situatie, jullie hebben me alleen maar weer doorverwezen.'

Terugkijkend op de zaken die leidden tot deze 'ontevreden' reacties kwamen wij tot de conclusie dat we ze hebben aangepakt zoals we ze hebben moeten aanpakken, maar dat we wel heel erg begrijpen dat mensen met een dergelijke verwachting teleurgesteld zijn in onze mogelijkheden. In twee gevallen zagen we dat we wellicht te kort door de bocht hebben gecommuniceerd. In die gevallen hadden we bij het intakegesprek beter moeten doorvragen naar de verwachtingen en onze beperkte mogelijkheden beter moeten uitleggen.

Verdere opmerkingen/vragen waren:

'Ik zou het goed vinden als je ook anoniem kunt melden'

Deze melder hebben we direct laten weten dat dit ook mogelijk is. Dit wordt ook duidelijk op onze website vermeld. 'Fijn dat de klachtenconsulent mijn kant op kon komen, aangezien ik ver weg van het meldpunt woon, en niet goed ter been ben.' Dat is iets waarin wij de cliënt inderdaad zo goed mogelijk in tegemoet proberen te komen. Fijn om te horen!