



Jaarverslag Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam 2016

Voor verbinding

Tegen discriminatie

Casus 1: Vrouw in djellaba beledigd door wc-juffrouw

Karin staat in de rij voor de damestoiletten in een grote winkelketen. Voor Karin in de rij staat een vrouw te wachten, gekleed in een djellaba. Als die dame naar één van de wc-hokjes loopt, roept de wc-juffrouw haar na: "Niet op de grond plassen, hé?". Vervolgens zegt de wc juffrouw tegen Karin "Je weet het nooit met die hoofddoeken". Karin vraagt om verheldering maar die geeft de wc juffrouw niet. Bij het verlaten van de wc vermijdt de vrouw in de djellaba de blik van de wc juffrouw.

Voor wat Karin betreft is dit discriminatie, een vorm van strafbaar gedrag. Ze doelt daarbij terecht op discriminatie op basis van godsdienst (hoofddoek). Verder geeft Karin aan dat ze de opmerking: "je weet het nooit met die hoofddoeken" denigrerend vindt en dat het niet door de beugel kan. Het MDRA dringt er, in samenspraak met Karin, op aan dat de vestigingsmanager passende maatregelen neemt en aan de toiletjuffrouw uitlegt waarom dergelijk taalgebruik discriminerend is en dus verboden.

De vestigingsmanager gaat in gesprek met de wc-juffrouw om haar uit te leggen dat dit soort opmerkingen nooit gemaakt mogen worden tegen iemand en dat dit zeer ongepast is. De wc-juffrouw biedt haar excuses aan en geeft aan vanaf nu beter op haar woorden te letten. Karin is blij met de excuses en het feit dat de wc-juffrouw is aangesproken op haar gedrag. Ze geeft aan tevreden te zijn met de uitkomst.

Schilderij omslag

Kunstenares: Wonny Stuger

Titel: Denki (In gedachten)

Inhoud

	Inleiding	
1.	Kerntaken en Activiteiten	6
2.	Klachten	7
3.	Klachtbehandeling	17
4.	Voorlichting en Training op maat	19
5.	Informatie en Advies	21
6.	Wettelijk kader	23
7.	Organisatie en Bestuur	27

Casus

Casus 1:	Vrouw in djellaba beledigd door wc-juffrouw	2
Casus 2:	“Bussen stoppen niet voor dieren”	6
Casus 3:	Contractuitbreiding alleen mogelijk met extra eisen vanwege nekhernia	10
Casus 4:	Blank drijfvermogen	15
Casus 5:	Anti-homo flyer verspreid in Amsterdam Nieuw-West	20
Casus 6:	“Dat zeggen alle buitenlanders, dat ze niet stiekem spullen van de winkel in hun tas stoppen”	22
Casus 7:	“Ik wil jullie soort niet in mijn winkel”	26

Gebruikte afkortingen

Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA)
Openbaar Ministerie (OM)
College voor de Rechten van de Mens (CRM)
Commissie Gelijke Behandeling (CGB)
Wet College voor de Rechten van de Mens (WCRM)
Algemene wet gelijke behandeling (AWGB)
Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen (WGB)
Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ)
Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd (WGBL)
Wet onderscheid arbeidsduur (WOA)
Wet onderscheid bepaalde en onbepaalde tijd (WOBOT)

Inleiding

Op grond van de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA) zijn Nederlandse gemeenten verplicht de Rijksoverheid te informeren over de aantallen meldingen van discriminatie zoals ingediend bij de daarvoor bestemde voorziening. Om gemeenten meer inzicht te bieden in de cijfers worden er, onder andere door het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA), aanvullende jaarrapportages geschreven. Het MDRA werkt voor de gemeenten Amsterdam, Amstelveen, Diemen, Uithoorn, Aalsmeer en Ouder-Amstel.

Het MDRA zet zich actief in voor preventie en bestrijding van discriminatie en (maatschappelijke) processen die daaraan ten grondslag liggen. Ongelijke behandeling is niet incidenteel en individueel, maar een structureel maatschappelijk fenomeen. In deze samenleving moet er ruimte zijn voor anders-zijn, ongeacht herkomst, geslacht, geloof, seksuele gerichtheid, beperking of politieke overtuiging. Het MDRA is voor verbinding met als doel dat iedereen op een eigen en gelijkwaardige manier Amsterdamer kan zijn.

Inwoners en organisaties in Amsterdam en de regio gemeenten kunnen bij het MDRA terecht voor advies, klachtbehandeling, onderzoek, bemiddeling, dialoogbegeleiding en voorlichtingsbijeenkomsten. Het MDRA ondersteunt burgers en organisaties in het vinden van duurzame oplossingen. Het Meldpunt heeft als taak burgers en organisaties in de regio Amsterdam te helpen om discriminatie (eerder) te herkennen en het belang te erkennen er iets tegen te doen.

Er kunnen tevens verzoeken gedaan worden voor voorlichting en educatie op maat. Het MDRA registreert en behandelt klachten en verzoeken en verricht haar werk zoveel mogelijk in samenwerking met relevante partners. De tabellen in het jaarverslag geven een gedetailleerd overzicht van de discriminatiemeldingen en discriminatieklachten, informatieverzoeken en adviesvragen. Daarnaast is een overzicht opgenomen van voorlichtings- en educatie-activiteiten.

Het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam heeft onafhankelijkheid, deskundigheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid, ruimte voor anders-zijn, klantvriendelijkheid en resultaatgerichtheid als kernwaarden.

2016

2016 is een jaar van veranderingen geweest voor het MDRA. Begin 2016 verhuisde het MDRA van de Vijzelstraat naar de Oostenburgervoorstraat. In augustus 2016 kreeg het MDRA een nieuwe directeur. Ook waren er enkele tijdelijk op de formatie ingrijpende veranderingen.

In het Nationale actieprogramma tegen Discriminatie van de Rijksoverheid wordt gepleit voor een verscherpte en effectieve inzet op het voorkomen en bestrijden van discriminatie op grond van huidskleur en afkomst, moslimdiscriminatie en discriminatie op grond van een lichamelijke of al dan niet aangeboren verstandelijke beperking. De anti-discriminatievoorzieningen (ADV's) dienen daarin de hun middels wettelijk kader toebedeelde prominente rol te spelen.

Een ontwikkeling in 2016 is de inmiddels toegenomen aandacht voor, en een begin van erkenning in de media, van het bestaan van anti-zwart-racisme en moslimdiscriminatie. Het MDRA wordt regelmatig door journalisten studenten en organisaties bevraagd op discriminatie op grond van huidskleur/afkomst waaronder anti-zwart-racisme, op moslimdiscriminatie en op LHBTI-discriminatie.

De meeste klachten in Amsterdam en de regio Amsterdam betreffen ook in 2016 weer discriminatie op grond van huidskleur of afkomst. Die discriminatie vindt meestal plaats in de openbare ruimte, in de commerciële dienstverlening en het uitgaanscircuit, in de zorg, en helaas 'uiteraard' ook nog steeds op de arbeidsmarkt en op scholen.

Discriminatie op grond van godsdienst/levensovertuiging, vooral moslimdiscriminatie, blijkt een hardnekkig maatschappelijke probleem te zijn, naast discriminatie op grond van geslacht en op grond van een beperking. Bij antisemitisme en discriminatie op grond van seksuele gerichtheid ging het in de meeste gevallen om uitingen gedaan via pamfletten, niet minder erg overigens. Het MDRA ziet klachten tegen aanwijsbare veroorzakers als maatschappelijke opgaven en behandelt die klachten dan ook als incidenten die naast een incidentele oplossing een structurele, meer integrale oplossing nodig hebben. Veel klachten leiden dan ook tot arbeidsintensieve en soms langdurige bemiddelingstrajecten, waarbij regelmatig resultaten geboekt worden waar anderen baat bij hebben.

In dit jaarverslag zijn verschillende casus opgenomen die gebaseerd zijn op meldingen die het MDRA in 2016 in behandeling heeft genomen. Deze illustreren de aard en de verschijningsvormen van discriminatie en de wijze waarop het MDRA bijdraagt aan het bestrijden ervan.

Amsterdam, mei 2016

Lucienne Gena
Directeur

1. Kerntaken en Activiteiten

Op de sociale kaart Amsterdam-Amstelland neemt het MDRA een bijzondere plaats in omdat het daar de enige instelling is die vanuit een wettelijk kader via de gemeentes van de regio Amsterdam gesubsidieerd wordt. Deskundigheid op het terrein van discriminatie en klachtenbehandeling, en bemiddelingsexpertise op het terrein van discriminatie / ongelijke behandeling is er gebundeld. Burgers, organisaties en bedrijven kunnen er terecht met vragen, meldingen en klachten, ongeacht het terrein waarop zij uitsluiting en discriminatie hebben ervaren en/of waargenomen.

Het MDRA heeft de volgende kerntaken: klachten, PR, advies en preventie. Klachtenbehandeling vindt plaats op de gronden zoals opgenomen in de gelijkebehandelingswetgeving. Advies wordt op verzoek gegeven aan burgers, bedrijven, brancheorganisaties, scholen en gemeenten over de aanpak van discriminatie en vooroordelen. Een belangrijke activiteit is het geven van voorlichting over het MDRA en wat nu de discriminatiegronden zijn die in artikel 1 van de Grondwet genoemd worden en waarvoor men bij het MDRA terecht kan. Het is PR en maakt burgers bewust. Het verzorgen van voorlichtingen, trainingen en workshops op maat voor diverse groepen en organisaties in de regio Amsterdam is weliswaar geen wettelijk taak maar wel een veel voorkomende vraag.

Iedereen die woont in de regio Amsterdam, kan terecht met vragen over en ervaringen met discriminatie. De medewerkers beantwoorden vragen, bieden een luisterend oor, geven informatie over het wettelijk kader en jurisprudentie, geven advies, en starten in het geval van een discriminatieklacht de klachtbehandeling op. Waar nodig worden partners in het veld ingeschakeld. De vragen die worden gesteld en de schrijnende problemen en voorvallen die worden aangekaart, illustreren hoe divers en pijnlijk discriminatie is en hoe het zich op tal van terreinen voordoet.

Commerciële dienstverlening / Herkomst

Casus 2: “Bussen stoppen niet voor dieren”

Een moeder belt het MDRA met de volgende melding. “Mijn dochter van 15 stond vanmorgen bij de bushalte, te wachten op de bus om naar school te gaan. Toen de bus eraan kwam, stak zij haar hand uit, als stopteken. Een man in het bushokje zei daarop hardop: “Je hoeft je hand niet uit te steken hoor. Bussen stoppen niet voor dieren”. Dochter heeft het thuis verteld. Het meisje heeft een donkere huidskleur en voelde zich beledigd en gediscrimineerd. Niemand in het bushokje zei er iets van. Moeder weet zich geen raad en belt het Meldpunt Discriminatie Amsterdam. Aan moeder is een luisterend oor en begrip voor haar gevoelens van onmacht en boosheid geboden. Omdat het een onbekende was die de discriminerende uitspraak deed, in de openbare ruimte, was het niet haalbaar de identiteit te achterhalen. Moeder is blij dat er naar haar geluisterd is en dat deze discriminatiemelding geregistreerd wordt. “Mensen moeten weten wat wij allemaal moeten meemaken”.

2. Klachten

Tabel 1 / Aantal klachten

	2015	2016
Klachten over discriminatie	713	821

In tabel 2 is het aantal klachten over 2015 en 2016 uitgesplitst naar de gronden waar het onderscheid betrekking op heeft. De meeste klachten in 2016 gaan over discriminatie op grond van afkomst en huidskleur.

Tabel 2 / Discriminatiegrond van de klacht

Grond	2015	2016
Afkomst / huidskleur / ras	297	314
Seksuele gerichtheid	31	169
Geslacht	66	58
Beperking of chronische ziekte	49	52
Godsdienst en levensovertuiging	48	47
Antisemitisme	42	45
Leeftijd	97	44
Politieke gezindheid	1	14
Nationaliteit	13	9
Arbeidsduur & -contract	5	1
Burgerlijke staat	3	1
Overig	61	67
Totaal	713	821

Toelichting gronden:

Afkomst/huidskleur ('ras')

Het aantal klachten over discriminatie, gericht tegen een individu, op grond van afkomst/huidskleur blijft tot op heden bij het MDRA nog steeds het hoogst.

Niet Zwarte Piet (15 in aantal), niet Sylvana Simons (28 in aantal), maar veelal schrijvende individuele voorvallen en klachten over racisme vormen het leeuwendeel van de 314 klachten op grond van afkomst/huidskleur. Veel zaken hebben geleid tot een intensieve benadering met als onderdeel hoor wederhoor bemiddeling excuses, afspraken over de een aanpak in de toekomst en waar op zijn plaats compensatie in de concrete situatie. Arbeidsintensief maar zinvol en vruchtbaar.

Seksuele gerichtheid

Bij klachten over discriminatie vanwege seksuele gerichtheid kan het gaan om homo-, hetero- of biseksuele gerichtheid. In 2016 vonden de meeste meldingen (99 in aantal) op deze grond haar aanleiding in de zg. "Anti-homo-flyer", die in het najaar in delen van Amsterdam Nieuw-west werd verspreid. De meeste van die meldingen kwamen bij het MDRA binnen na doorverwijzing door het COC. Alle melders konden rekenen op een luisterend oor en zijn door ons op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen rond de opsporing en vervolging van de verdachten. Ook waren er onder die 169 discriminatieklachten op grond van seksuele gerichtheid 33 meldingen van verontruste

Amsterdammers naar aanleiding van de discriminerende teksten zoals die geuit zijn door de Vrije Democratische Partij Zaanstad (VDP), over onder andere homoseksualiteit.

Godsdienst / levensovertuiging; Moslimdiscriminatie

Het merendeel van de 47 klachten over discriminatie op grond van godsdienst/levensovertuiging gaat in 2016 over het islamitische geloof, te weten 39 klachten. Bij deze vorm van discriminatie moet men denken aan een vrouw die niet wordt aangenomen omdat ze uit geloofsovertuiging een hoofddoek draagt, tegen personen gerichte scheldpartijen in de openbare ruimte waarin de islam op een beledigende manier wordt neergezet. Ook gaat het hier over beledigende opmerkingen tegen individuele burgers, in het openbaar vervoer, de commerciële dienstverlening, of in werkomgevingen, over de islam, hoofddoeken, moslims, al dan niet gekoppeld aan terrorisme en aanslagen.

Beperking of chronische ziekte

Klachten worden geregistreerd op grond van beperking of chronische ziekte, wanneer het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking van de melder. Slechts een klein deel van de klachten heeft betrekking op de toegankelijkheid van gebouwen en evenementen. Actieve profilering van het MDRA bij de organisaties die de belangen behartigen van mensen met een beperking, zal naar onze inschatting tot een gereede toename van klachten leiden, als ook tot een aanbod aan bewustwordingsactiviteiten van onze zijde.

Geslacht

Het gaat hier veelal om vrouwen met minder gunstige arbeidsvoorwaarden dan mannen. Denk hierbij aan een lagere inschaling dan een mannelijke collega voor dezelfde functie met een vergelijkbare opleiding en aantal jaren werkervaring. Discriminatie op grond van zwangerschap valt eveneens onder deze grond zoals ontslag in de proeftijd, of geen contractverlenging na het bekendmaken van de zwangerschap.

Discriminatie van mannen ten opzichte van vrouwen doet zich soms voor bij de werving- en selectie voor representatieve en administratieve functies. In de vacature ontbreekt de verplichte M/V vermelding en wordt er als vanzelfsprekend vanuit gegaan dat de meest geschikte kandidaat een vrouw is 'gezien de aard van de werkzaamheden'.

Transgenders die ongelijk worden behandeld kunnen bescherming ontlenen aan het verbod van onderscheid op grond van geslacht.

Leeftijd

Klachten over leeftijdsdiscriminatie nemen dit jaar relatief gezien fors af. In de praktijk onttrekt het selectieproces zich weliswaar grotendeels aan elk toezicht en oudere kandidaten kunnen relatief eenvoudig worden afgewimpeld met een neutrale standaardformulering zoals 'kandidaten die beter aan het profiel voldoen'. Het besef is er bij werkgevers wel steeds meer dat er in een vacaturetekst alleen een leeftijdsvermelding mag worden opgenomen als die met een legitieme reden wordt gemotiveerd.

Nationaliteit

Klachten komen doorgaans van mensen die geen Nederlandse nationaliteit hebben of slechts een tijdelijke verblijfsvergunning. Zij melden bijvoorbeeld dat bepaalde goederen en diensten niet voor hen beschikbaar zijn of tegen minder gunstige voorwaarden dan voor klanten die wel de Nederlandse nationaliteit hebben, of een verblijfsvergunning hebben voor onbepaalde tijd.

Antisemitisme

In 2016 hield het merendeel van de klachten over antisemitisme verband met de propaganda via de media van de Vrije Democratische Partij Zaanstad. Onder antisemitisme registreert het MDRA meldingen over incidenten waaruit een negatieve houding of visie spreekt ten aanzien van Joden. Hoewel antisemitisme noch in het Wetboek van Strafrecht noch in de AWGB als aparte grond is opgenomen, hebben de ADV's ervoor gekozen hiervan een aparte categorie te maken.

Politieke gezindheid

Klachten over discriminatie vanwege iemands politieke gezindheid gaan bijvoorbeeld over vijandige bejegening of over het weigeren van diensten. Iemands politieke gezindheid kan worden afgeleid uit uitingen of lidmaatschappen van politieke bewegingen. Klachten over intimidatie en bedreiging tijdens de onrustige periode rond de Erdogan-Gülencontroverse zijn hier een voorbeeld van en leverden in 2016 het grootste aandeel in de klachten op grond van politieke gezindheid.

Arbeidscontract en arbeidsduur

Onderscheid op grond van 'arbeidscontract' heeft veelal betrekking op het nadelig behandelen van personen met een tijdelijke arbeidsovereenkomst.

Onderscheid op grond van arbeidsduur heeft betrekking op het nadelig behandelen van personen met een parttime dienstverband ten opzichte van personen met een fulltime dienstverband.

Burgerlijke staat

De grond burgerlijke staat heeft in principe betrekking op onderscheid bij de in Nederland erkende vormen van samenlevingsverbanden. Onderscheid tussen mensen met kinderen en mensen zonder kinderen kan echter ook leiden tot indirect onderscheid op grond van burgerlijke staat, omdat gehuwde mensen gemiddeld vaker kinderen hebben dan ongehuwde mensen.

Overige gronden

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

Tabel 3 / Klachten per gemeente uitgesplitst naar discriminatiegrond

	Aalsmeer	Amstelveen	Amsterdam	Diemen	Ouder-Amstel	Uithoorn	N.v.t.*	Totaal
Afkomst, huidskleur	11	10	255	5	1	1	31	314
Seksuele gerichtheid	3	2	153	-	-	1	10	169
Geslacht	2	2	46	4	1	-	3	58
Beperking	1	10	38	-	-	2	1	52
Godsdienst	1	1	40	-	-	-	4	46
Antisemitisme	1	3	40	-	-	1	-	45
Leeftijd	1	4	31	1	-	-	7	44
Politieke gezindheid	-	-	11	-	-	-	3	14
Nationaliteit	-	1	4	-	-	-	4	9
Arbeidsduur &- contract	-	-	1	-	-	-	-	1
Burgerlijke staat	-	-	1	-	-	-	-	1
Levensovertuiging	-	-	-	-	-	-	1	1
Overig	1	2	55	5	1	-	3	67
Totaal	21	35	675	15	3	5	67	821

* Betreft melders die buiten de regio wonen of met onbekende woonplaats

Arbeid / Handicap

Casus 3: Eisen voor contractuitbreiding vanwege ziekteverzuim door nekhernia

Janette werkt al jaren op de operatiekamer. Ze heeft een vast contract. Na gezondheidsklachten, frequent verzuim vanwege een nekhernia, een lange ziekteperiode, een operatie en lang re-integratietraject hebben haar arts en de bedrijfsarts gezegd dat ze alles weer mag doen.

Ze werkt momenteel tweeënhalve dag en wil graag meer werken. Janette heeft meerdere malen aan haar leidinggevende gevraagd om uitbreiding van haar contract. Dit is steeds afgewezen. Toen heeft ze, met behulp van een formulier van de vakbond, schriftelijk verzocht om uitbreiding van haar contract met 4,5 uur per week tot 27 uur. Op grond van de Wet Flexibel Werken, het feit dat er een openstaande vacature is en er een gedetacheerd medewerker in dienst is, is zij van mening dat er geen beletsel is om haar verzoek in te willigen.

Haar leidinggevende heeft haar schriftelijk laten weten dat zij haar verzoek tot het ophogen van haar contract wil honoreren, maar stelt daarbij dat zij dan wel moet voldoen aan een aantal voorwaarden. De gestelde voorwaarden hebben te maken met de ziektegeschiedenis van Janette. Deze voorwaarden voor het inwilligen van het verzoek voor contractuitbreiding worden niet gesteld aan medewerkers zonder handicap of chronische ziekte.

Op verzoek van Janette stuurt het MDRA een brief naar haar leidinggevende. De reactie op de brief was onverwachts maar positief voor Janette. Het ziekenhuis heeft, om elk vermoeden van discriminatie weg te nemen, besloten om Janette haar gevraagde contractuitbreiding toe te kennen. Janette is erg blij.

In tabel 4 is het aantal klachten uitgesplitst naar terrein waar het (vermeende) onderscheid betrekking op heeft en de grond van de klacht.

Tabel 4 / Uitsplitsing naar terrein en grond van de klacht

Terrein	Grond	Grond											Totaal	
		Afkomst / huidskleur	Antisemitisme	Godsdienst / levensovertuiging	Seksuele gerichtheid	Geslacht	Leeftijd	Nationaliteit	Beperking	Politieke gezindheid	Arbeidsduur & - contract	Burgerlijke staat		Anders
<i>Publieke en politieke opinie</i>		61	27	7	131	5	-	-	1	11	-	-		243
<i>Arbeid</i>		63	1	9	4	25	33	3	12	1	1	-	10	162
<i>Commerciële dienstverlening</i>		37	2	6	5	6	7	3	12	-	-	-	7	85
<i>Collectieve voorzieningen</i>		21	1	1	2	3	2	1	10	-	-	1	17	59
<i>Openbare ruimte</i>		12	4	5	10	5	-	-	1	1	-	-	15	53
<i>Onderwijs</i>		19	1	8	2	2	-	-	7	-	-	-	4	43
<i>Buurt / Wijk</i>		24	4	3	7	2	-	-	-	-	-	-	1	41
<i>Horeca / amusement</i>		22	1	-	2	3	1	-	5	-	-	-	1	35
<i>Media / Reclame</i>		15	2	3	2	2	-	1	-	1	-	-	2	28
<i>Politie / Vreemdelingendien- st / OM</i>		22	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	24
<i>Huisvesting</i>		4	-	2	2	2	1	-	2	-	-	-	3	16
<i>Sport en recreatie</i>		6	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	10
<i>Privésfeer</i>		4	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	2	9
<i>Overig</i>		4	2	2	-	-	-	-	1	-	-	-	4	13
Totaal		314	45	47	169	58	44	9	52	14	1	1	67	821

Toelichting op de terreinen:

Publieke / politieke opinie

Klachten over uitspraken van bijvoorbeeld politici, publieke personen, columnisten. Veelal geuit in de media, tijdens demonstraties of in publicaties (kranten, boeken, tijdschriften). Uitgangspunt voor het in behandeling nemen 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.

Arbeid

- Werving en selectie: gehanteerde functie-eisen, inhoud en verloop van de sollicitatieprocedure waarbij sprake is van benadeling.
- Arbeidsbemiddeling: het handelen of nalaten door organisaties zoals uitzendorganisaties en werving- en selectiebureaus, waarbij sprake is van benadeling.
- Arbeidsvoorwaarden: alle afspraken tussen werkgever en werknemer waarbij sprake is van benadeling, zoals over salaris, arbeidstijden, pauzetijden, takenpakket, functiewaardering, pensioen, kinderopvang en kledingvergoeding.
- Promotie en doorstroming: bijvoorbeeld hogere functies of vaste aanstellingen die niet aan mensen met een migratie-achtergrond worden toegekend.
- Arbeidsomstandigheden: de dagelijkse interactie in bedrijven veelal op de werkvloer, contacten met collega's, leidinggevenden en klanten. Voorbeelden zijn discriminerende opmerkingen, pesterijen en het uitsluiten van collega's..
- Ontslag: denk aan het niet verlengen van tijdelijke contracten van vrouwen die aan hun werkgever kenbaar hebben gemaakt dat zij zwanger zijn.

Commerciële dienstverlening

De klachten kunnen gaan over het openbaar vervoer (bijvoorbeeld discriminatie door bestuurders, controleurs, of door medepassagiers waarop niet ingegrepen wordt), de detailhandel (bijvoorbeeld onheuse bejegening door winkelpersoneel), de financiële dienstverlening (bijvoorbeeld weigering van een hypotheek of lening). Deze klachten kunnen betrekking hebben op vijandige bejegening, belediging, maar gaan vooral over uitsluiting van dienstverlening.

Collectieve voorzieningen

Klachten over niet-commerciële organisaties of overheidsinstanties zoals gemeentelijke diensten, stadsdeelkantoren, gemeentelijke zwembaden, instanties op het gebied van sociale zekerheid (bijvoorbeeld SVB, UWV). Klachten over instanties op het gebied van gezondheidszorg zoals bijvoorbeeld GGD, huisartsen, ziekenhuizen, bedrijfsartsen. Klachten over instanties op het gebied van welzijn zoals maatschappelijk werk en sociaal cultureel werk.

Openbare ruimte

Klachten over discriminatie in de openbare ruimte zijn incidenten die niet gerelateerd zijn aan de locatie waar het incident zich voordoet. Het gaat bijvoorbeeld om scheldpartijen waarbij personen op straat allerhande racistische danwel anderszins discriminerende verwensingen naar hun hoofd geslingerd krijgen. Bij bekladdingen gaat het om discriminatoire leuzen en tekens die op objecten in de openbare ruimte zijn aangebracht, bijvoorbeeld viaducten, reclamezuilen, bushokjes, bankjes.

Onderwijs

Klachten over te lage schooladviezen, toelating, inschrijving, bejegening, belediging, krenking, benadeling door docenten/directies, van leerlingen, ouders en werknemers met een migratie-achtergrond binnen de school. Daarnaast inter-etnische conflicten tussen docenten.

Problemen bij het krijgen van een stageplek die bijvoorbeeld te maken hebben met achternaam en vermeende migratie-achtergrond vallen hier niet onder. Een stageovereenkomst wordt beschouwd als arbeidsovereenkomst en valt om die reden onder het terrein arbeid.

Buurt / wijk

Deze klachten gaan vaak over (soms langlopende) inter-etnische conflicten in een buurt of tegen een persoon of hele familie met een migratie-achtergrond.

Horeca / amusement

Klachten over horeca en amusement betreffen meestal discriminatie op grond van afkomst, huidskleur, veronderstelde religie, en geslacht, bij het toelatingsbeleid en de bejegening van clubs, cafés, restaurants, evenementen, theaters, etc. Voorbeelden van 'smoezen' waarvan vermoed wordt dat deze gebruikt worden om discriminatie te verbloemen zijn:

- alleen toegang voor vaste klanten;
- voor mannen alleen toegang mét vrouw;
- het is vol, behalve voor mensen op de gastenlijst;
- je bent dronken, je reageert agressief

In 2015 heeft de gemeente Amsterdam een preventief Mystery Guest onderzoek uitgevoerd. Bij een aantal van de onderzochte zaken was sprake van toegangsweigering zonder transparante reden of verwijzing naar het deurgebeleid. Bij sommige zaken heeft daarom in 2016 een tweede Mystery Guest bezoek plaatsgevonden. Vanwege de uitkomsten van dit vervolgonderzoek gaat het MDRA in 2017 samen met de gemeente Amsterdam en de Koninklijke Horeca Nederland een plan maken en worden wellicht bestuurlijke (handhavings-) maatregelen genomen. Doel is dat ook het Amsterdamse uitgaansleven, meer dan tot nu toe, toegankelijk wordt voor Amsterdammers met een migratie-achtergrond.

Media / reclame

Klachten over uitingen in de media hebben betrekking op het medium in kwestie (tv, radio, internet, bladen) en niet op de uitingen die door het medium doorgegeven worden. Bijvoorbeeld: een klacht over een tv-programma waarin een politicus bepaalde uitspraken doet, wordt geregistreerd met als terrein 'publieke / 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 met als terrein 'media / reclame'.

Klachten over reclame kunnen gaan over uitingen die bijdragen aan het in stand houden van bepaalde vooroordelen, zoals het op stereotype wijze afbeelden van bepaalde groepen.

Politie / Vreemdelingendienst / Openbaar Ministerie

Klachten over het optreden van de politie, de vreemdelingendienst, de Koninklijke Marechaussee en het Openbaar Ministerie. De meeste klachten gaan over bejegening, belediging en soms geweld door de politie, het niet willen opnemen van aangifte van discriminatie ondanks de aanwijzing om dat wel te doen, en het staande houden of aanhouden op basis van etnische profilering.

Huisvesting

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

Sport / recreatie

Klachten over discriminatie in de sport kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld scheld- en/of vechtpartijen op of rond het sportveld, met een discriminerende aanleiding of een discriminerend karakter, maar ook op de ontoegankelijkheid en discriminatoire, uitsluitende omgangsvormen en bejegening/beledigingen bij sportverenigingen, ten nadele van bepaalde groepen. Grond is in de meeste gevallen afkomst/huidskleur. Onder recreatie valt bijvoorbeeld een stadspark, camping en volkstuin.

Privésfeer

Klachten die zich afspelen in de privésfeer vallen weliswaar buiten het wettelijk kader als het gaat om discriminatie, maar vragen soms toch om interventies als brieven, gesprekken en/of bemiddeling door het MDRA. Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op discriminatoire bejegening binnen (ex-)relaties of(ex-)familieverbanden. Interventies kunnen verdergaande ellende voorkomen.

Casus 4: Blank drijfvermogen

Petra's zoon van 9 jaar heeft zwemles in een gemeentezwembad in Amsterdam. Hij heeft een bruine huidskleur. In één van de zwemlessen heeft de juf tegen hem en tegen een ander jongetje met een migratie-achtergrond gezegd: "...bruine mensen niet kunnen drijven, blanke mensen doen dat al veel langer". Na de zwemles kwam Petra's zoon verdrietig naar haar toe en vertelde wat de juf zei. Petra vindt het een rare opmerking, "...Als de jongens de opdracht niet goed uitvoerden, had ze dat toch ook op een andere manier kunnen zeggen. Waarom is het van belang om te benoemen dat zij bruin zijn". Een ander kindje in de zwemles van Petra's zoon die dit ook gehoord had noemde dat de juf 'echt vet had gediscrimineerd'. Petra belt het MDRA. Opties worden doorgenomen.

Omdat Petra's zoon nog een aantal lessen moest volgen bij deze juf en omdat hij haar wellicht volgend jaar nog tegen komt in het zwembad is er afgesproken dat Petra in eerste instantie zelf in gesprek gaat met de juf. Juf claimt gehoord te hebben dat er (oude) onderzoeken zijn die zeggen dat de bouw van donkere mensen en dus het drijfpunt anders is. Ze is zich er geen moment van bewust dat dit misschien vervelend is om te horen. Petra vertelt de juf dat de taak van een juf is om een kind te leren drijven en niet om 'in hun hoofd te kruipen'.

In eerste instantie laat Petra het erbij, ondanks de onbevredigende uitkomst. Later hoort ze echter dat er nog een zwemjuf was die eenzelfde soort opmerking heeft gemaakt tegen een ander kind, en ze realiseert zich dat er geen reden is om gerust te zijn. Petra neemt weer contact op met het MDRA en gezamenlijk wordt het besluit genomen dat het MDRA het zwembad aanschrijft n.a.v. een klachtmelding.

Het zwembad vindt het niet handig en wenselijk dat een juf een opmerking maakt over vermeende raciale verschillen in een zwemles bij jonge kinderen. De kinderen moeten instructie krijgen op het niveau waarop ze zwemmen en de instructie moet afgestemd zijn op hun belevingswereld. Er wordt niet ingegaan op de vraag of het zwembad bereid is hun werknemers in te lichten over de Gelijkebehandelingswetgeving. Ook wordt niet duidelijk of de rest van de zweminstructeurs zijn ingelicht over het voorval en of er is afgesproken dat er niet op deze manier met kinderen gesproken wordt. Het onderzoek waarop men zegt zich te baseren, wordt niet gevonden.

Het MDRA vraagt om een verduidelijkings- en bemiddelingsgesprek. Dat vindt plaats. Het zwembad geeft daar aan bereid te zijn haar werknemers in te lichten over de wetgeving, maar men betwijfelt of dit tot nieuwe inzichten zal leiden. Het aanbod van het MDRA om met het personeel, in een teamoverleg, in gesprek te gaan, wordt vriendelijk afgeslagen. Er is wel onderling afgesproken dat de uitspraak niet meer gedaan zal worden. Tenslotte wil men in casu moeder Petra en zoon graag compenseren voor het gedane leed. Petra ontvangt een 12-badenkaart als geste. De directeur van het MDRA wil desalniettemin, met het oog op de toekomst, in gesprek met de programmamanager Zwemmen van de gemeente Amsterdam.

Tabel 5 / Aard van de klacht

Aard	2015	2016
Vijandige bejegening	223	406
Omstreden behandeling	427	344
Geweld	11	18
Bedreiging	7	16
Overig	45	37
Totaal	713	821

Er is sprake van **vijandige bejegening** als er uitingen worden gedaan van opvattingen, gedragingen en daden waarbij sprake is van discriminatoir onderscheid, dat kwetsend is of als zodanig wordt ervaren, angst of commotie teweeg kan brengen. De bejegening kan zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden.

Bij **omstreden behandeling** worden mensen beperkt in de toegang tot diensten en voorzieningen, of worden daar in het geheel van uitgesloten.

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 6 / Uitsplitsing naar discriminatiegrond en aard van de klacht

Grond	Aard	Omstreden behandeling	Vijandige bejegening	Geweld	Bedreiging	Overig	Totaal
Ras / afkomst / huidskleur		133	149	6	3	23	314
Seksuele gerichtheid		10	152	4	3		169
Geslacht		43	15	-	-		58
Handicap of chronische ziekte		45	3	-	-	4	52
Godsdienst/ levensovertuiging		20	23	3	-	1	47
Antisemitisme		2	39	3	-	1	45
Leeftijd		43	1	-	-	-	44
Politieke gezindheid		-	3	1	10	-	14
Nationaliteit		9	-	-	-	-	9
Arbeidsduur & -contract		1	-	-	-	-	1
Burgerlijke staat		-	1	-	-	-	1
Anders		38	20	1	-	8	67
Totaal		344	406	18	16	37	821

3. Klachtenbehandeling

De meeste klachten worden telefonisch en per e-mail ingediend. Naast het bieden van een luisterend oor wordt op basis van de gelijkebehandelingswetgeving ook getoetst of, uitgaande van de melding, sprake is van onderscheid op een van de discriminatiegronden die mogelijk onder de gelijkebehandelingswetgeving vallen. Als daar sprake van lijkt te zijn, start het MDRA de klachtbehandeling. Onderzoek vindt o.a. plaats middels hoor en wederhoor. Ook omgevingsonderzoek en onderzoek op locatie behoort tot de mogelijkheden en vindt plaats indien zinvol.

Aanpak op maat

De klachtenbehandeling is op maat gesneden. Samen met de indiener van de klacht wordt bepaald wat de beste strategie is. Soms is dat na een of meer gesprekken alleen de registratie van de klacht. Meestal bestaat dit echter uit een uitgebreide inzet van het MDRA, tot het optimaal haalbare is bereikt. Het optimaal haalbare is steeds: een duurzame oplossing. Vast eerste onderdeel in de klachtenbehandeling is het informeren over de rechtspositie. Zo weten veel mensen niet dat discriminatie strafbaar is en blijkt bijvoorbeeld dat werkgevers noch werknemers vaak niet weten dat de werkgever wettelijk verplicht is een discriminatievrije werkvloer te bieden. Bij een discriminerende collega of klant kan een werkgever dus niet volstaan met 'dit moeten jullie zelf uitvechten.'

Ondersteuning en hulp op de achtergrond

Het MDRA komt niet altijd zichtbaar in beeld. Het coachen van cliënten bij het aankaarten van het probleem, is soms een voor cliënt veilige dus 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-docent of zwembadjuffrouw. Dit kan een goede aanpak zijn bij een klacht waarbij de angst van de klager voor represailles of nadelen voor de klachtindiener of zijn/haar omgeving te groot is om het MDRA zichtbaar te laten optreden. Zo kan het MDRA voor een groot scala aan situaties een bijdrage leveren aan het vinden van een oplossing en/of 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 start het MDRA de vertrouwelijke klachtenbehandeling, op basis van het principe van hoor en wederhoor. Dit houdt in een transparant, onpartijdig onderzoek binnen een redelijke termijn waarbij alle betrokkenen worden gehoord.

Indien de situatie zich ervoor leent, en bij beide partijen de bereidheid daartoe bestaat, organiseert het MDRA een bemiddelingsgesprek. Wanneer kan worden vastgesteld dat er sprake is van discriminatie, worden er nieuwe afspraken gemaakt en/of passende maatregelen genomen. Een klacht kan leiden tot het invoeren of aanpassen van huisregels, een gedragscode of een klachtenregeling. Zo zorgt het MDRA voor meer dan alleen een incidenten-aanpak. In diverse conflicten kan een klacht er tevens toe leiden dat het MDRA een voorlichtings- / discussiebijeenkomst organiseert, ter vergroting van het bewustzijn inzake discriminatie en ter voorkoming van verder ongewenst gedrag.

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

Leidt een klacht niet tot het gewenste resultaat, of is er sprake van een principiële kwestie waarover geen oordelen zijn uitgesproken, dan kan het MDRA overgaan tot het indienen van een verzoek om een oordeel bij het CRM. In 2016 heeft het CRM in 4 zaken die door het MDRA werden voorgelegd een oordeel uitgesproken. Het CRM is bevoegd om een oordeel te geven over zaken waarop de gelijkebehandelingswetgeving van toepassing is. De oordelen van het CRM zijn niet bindend, maar worden in de regel wel in acht genomen door de wederpartij. De uitspraken van het CRM worden altijd openbaar gemaakt. 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 namelijk met het oordeel van het CRM naar de rechter gaan. De rechter hoeft het oordeel van het CRM niet te volgen, maar het komt regelmatig voor dat de rechter het oordeel van het CRM in de besluitvorming betreft en in lijn daarmee uitspraak doet.

Gedragcodes 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.

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 RDO is een landelijk afgesproken overleg dat in elke politieregio vier keer per jaar moet plaatsvinden. Het RDO bestaat uit een zaaksinhoudelijk deel en een beleidsmatig deel. De vertegenwoordigers van de gemeente zijn alleen aanwezig bij het beleidsmatig deel. In de loop van 2016 is het voorzitterschap bij het zaaksoverleg teruggegaan naar het OM. Bij het beleidsmatig deel zit de gemeente 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. Daartoe wordt aan de hand van een zaaksoverzicht 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 over discriminatiezaken tussen politie, OM en het MDRA. 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. Het MDRA adviseert en informeert cliënten over de aangifte en het strafrechtelijk traject. Zo kan het MDRA de vertegenwoordiger van de politie bijvoorbeeld vragen waarom een zaak is 'opgelegd' (d.w.z. 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

Beleidsmatig deel

Tijdens het beleidsmatig deel worden, onder aanvoering van de gemeente Amsterdam, overige niet direct zaaksgelateerde, onderwerpen besproken. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld (discriminerend) deurseleid in de horeca of de aanpak van burenruzies waarbij discriminatie een rol speelt. Andere voorbeelden zijn landelijke ontwikkelingen op het gebied van de bestrijding van discriminatie of het gemeentelijk beleid op dit gebied in de regio Amsterdam.

4. Voorlichting en Training op maat

Het MDRA geeft op verzoek gastlessen in het onderwijs, en voorlichting en trainingen op maat, op scholen, aan organisaties en bedrijven. Hiernaast kunnen (samenwerkings-) projecten worden geïnitieerd en uitgevoerd. In 2016 heeft dit alles in aantal minder plaats gevonden dan in het voorgaande jaar. De verhuizing, de wisseling van directeuren, en het tijdelijk wegvallen van twee volle formatieplaatsen, maar ook de forse inzet van twee voorlichters op het pilot-project Beeldbepalend ,alsmede een snelle toename van klachtbehandelingen in het laatste kwartaal van het jaar zijn daarvan de oorzaak. Op de vele klachten en ondersteuningsverzoeken, wettelijke taken, moest als eerste worden ingegaan.

Beeldbepalend

In de periode januari – juli 2016 heeft MDRA de methodiek Beeldbepalend ontwikkeld. De methodiek bestaat uit een training voor docenten aan het MBO (hoe om te gaan met discriminatiegevoelens en hoe te reageren op discriminerende uitlatingen) en een training voor mbo-studenten (vergroten van weerbaarheid tegen negatieve beeldvorming, stereotypen en vooroordelen bij het betreden van de arbeidsmarkt).

Schooljaar 2016/2017 is een pilot-jaar. Gedurende deze periode wordt Beeldbepalend in vier steden uitgevoerd. De pilot wordt eind augustus afgerond. MDRA is projectleider van deze pilot.

De pilot in Amsterdam:

ROC Top

Ondanks een eerdere toezegging van ROC Top (op de presentatie van Beeldbepalend op 28 juni 2016) en inspanningen van zowel MDRA als het ministerie, heeft ROC Top afgezien van deelname aan de pilot. Zij focussen zich op hun kerntaken en doen voorlopig niet mee aan externe trajecten en projecten.

ROC van Amsterdam

Op het ROCvA zijn twee docenten- en een studententraining gegeven, een tweede studententraining staat gepland.

MBO College Centrum (Da Costastraat):

- 1 studententraining, januari 2017

MBO College Zuidoost (Marketing, economie en sales)

- 2 docententrainingen (12 docenten per groep), maart 2017
- 1 studententraining, mei 2017

Op welke manier een vervolg gegeven gaat worden in het nieuwe schooljaar is nog niet bekend. Dit is deels afhankelijk van de uitkomsten en opbrengsten van de pilot en de keuzes die het ministerie hierin maakt.

Tabel 10 / Aantal groepen / klassen die gastlessen hebben gekregen van het MDRA, uitgesplitst naar gemeente

	Basisonderwijs	Voortgezet onderwijs	mbo	Universiteit / hbo	Inburgering/NT2	Totaal
Amsterdam	6	47	11	1	13	78
Aalsmeer	13	5	-	-	-	18
Uithoorn	14	-	-	-	-	14
Amstelveen	0	6	-	-	-	6
Totaal	33	58	11	1	13	116

Publieke en politieke opinie / Seksuele gerichtheid

Casus 5: Anti-homo flyer verspreid in Amsterdam west

Abby schrikt als ze de post uit haar brievenbus haalt. Ze heeft een flyer ontvangen met anti-homo teksten die refereren naar de islam, het christendom en het jodendom. Ze zouden allemaal tegen homoseksualiteit zijn, staat er op de flyer. Inclusief beweringen over percentages misbruik door homoseksuelers, gekoppeld aan depressiviteit en zelfmoord. Abby heeft zelf een gezin bestaande uit twee vrouwen en twee kinderen en was bang dat alleen zij de flyer hadden gekregen. Dat was niet zo, al snel bleek dat deze flyer in delen van Amsterdam West en Nieuw-West is verspreid. Ze heeft melding gedaan bij de politie, Roze in Blauw, het COC en MDRA.

In een reactie naar Abby geeft het MDRA aan op dat moment al bijna 100 meldingen te hebben ontvangen over de betreffende flyer. Veel melders benadrukken dat de flyer angst inboezemt, kan aanzetten tot haat en dat we dat niet in de stad kunnen gebruiken. Het aantal meldingen is voor de gemeente Amsterdam, politie en het OM een graadmeter om de maatschappelijke onrust en verontwaardiging onder Amsterdammers te peilen. Hoe meer meldingen, hoe beter inzichtelijk kan worden gemaakt dat Amsterdammers willen dat de verdachten worden opgespoord en de gemeente mogelijke stappen zet. Vandaar dat elke melding van belang is. Elke melder is gebeld en voor elke melder was er een luisterend oor en de afspraak dat men op de hoogte gehouden wordt van ontwikkelingen en uitkomsten, via de website van het MDRA, of via persoonlijke berichtgeving.

De politie heeft in verband met deze zaak drie mannen aangehouden die ervan worden verdacht een flyer te hebben verspreid in Amsterdam-West en Amsterdam Nieuw-West. De drie mannen zijn gehoord en ze hebben alle drie bekend de flyer te hebben gemaakt en te hebben verspreid.

5. Informatie en Advies

Tabel 11 geeft een overzicht van het aantal informatieverzoeken en adviesvragen dat door het MDRA in behandeling is genomen.

Tabel 11 / Informatieverzoeken en adviezen

	2015	2016
<i>Informatie en advies</i>	606	277

Vanwege een toename van klachten enerzijds en het wegvallen van formatie anderszijds, moest er in 2016 met alle menskracht ingezet worden op klachtbehandeling, dit ten koste van een outreachend informatie-aanbod. Informatie en advies via internet en telefoon is in volle omvang aangeboden gebleven.

Het aantal informatieverzoeken en adviezen staat uitgesplitst per gemeente in tabel 12.

Tabel 12 / Informatieverzoeken en adviezen per gemeente 2015 en 2016

Gemeente	2015	2016
<i>Amsterdam</i>	288	139
<i>Amstelveen</i>	11	7
<i>Aalsmeer</i>	7	5
<i>Diemen</i>	3	5
<i>Uithoorn</i>	13	4
<i>Ouder-Amstel</i>	2	1
<i>Anders*</i>	282	116
Totaal	606	277

*Betreft onder andere verzoeken van buiten de regio, van landelijke organisaties etc.

Tabel 13 / Informatieverzoeken en adviezen uitgesplitst naar doel

Doel	2016
<i>Presentatie/voorlichting</i>	69
<i>Aanpak klacht/probleem</i>	48
<i>Cijfers</i>	33
<i>Interview</i>	29
<i>Advies</i>	27
<i>Onderzoek</i>	12
<i>Studieopdracht</i>	6
<i>Project</i>	5
<i>Anders*</i>	48
Totaal	277

*Betreft onder andere mailings verzorgd door het MDRA aan verschillende doelgroepen.

Casus 6: “Dat zeggen alle buitenlanders, dat ze niet stiekem spullen van de winkel in hun tas stoppen”

Safira is op zaterdag bij een grote supermarktketen om wat boodschappen te doen. Zij heeft een doorzichtig plastic tasje bij zich waar wat persoonlijke spullen in zitten. Als Safira boodschappen heeft gedaan loopt ze richting de kassa. Daar wordt ze door een medewerkster benaderd die zegt: 'Er zitten spullen van de winkel in je tas' en ze wijst op de plastic tas. Safira geeft aan dat dat haar persoonlijke spullen zijn en dat ze niks heeft gestolen. De medewerkster zegt: 'Dat zeggen alle buitenlanders, dat ze geen spullen van de winkel in hun tas hebben'. Safira schrikt hiervan en zegt nogmaals dat het haar eigen spullen zijn. De medewerkster wil toch in de tas kijken. Ze laat haar kijken. Er worden geen spullen van de winkel aangetroffen en de medewerkster loopt weg. Safira rekent haar boodschappen af en wil de winkel uitlopen. Als ze bijna buiten is loopt ze terug naar de caissière waar ze net haar boodschappen heeft afgerekend en ze vraagt naar de manager. Ze wil net haar verhaal vertellen aan hem, als de medewerkster in kwestie bij de manager komt staan. Safira voelt zich hierdoor geïntimideerd en wil haar verhaal op deze manier niet vertellen. Ze besluit alsnog de winkel uit te lopen.

Na een paar dagen merkt Safira dat ze toch een heel naar en verdrietig gevoel heeft overgehouden aan het incident. Ze voelt zich behandeld als een crimineel terwijl zij niets fouts heeft gedaan. Ook vindt ze dat de opmerking van de medewerkster 'Alle buitenlanders zeggen dat, dat ze geen spullen van de winkel in hun tas hebben' erg kwetsend is. Ze wil niet meer naar deze supermarkt, bij haar om de hoek. Ze zoekt op internet en vindt het MDRA.

Het MDRA heeft een brief gestuurd naar de supermarkt met de vraag om hun kant van het verhaal en gaat samen met Safira in gesprek met de manager van de winkel om het voorval te bespreken. De manager geeft te kennen dat het niet de manier is hoe hij wil dat er daar gewerkt wordt en dat discriminatie zeker niet getolereerd wordt. Hij vindt het vervelend dat het zo gelopen is en zegt dat het niet had mogen gebeuren. Excuses worden gemaakt. Hij zal er op toezien dat de medewerkster aangesproken wordt en dat Safira altijd welkom is in de winkel.

Na afloop valt er een last van de schouders van Safira. Ze is blij dat dit gesprek heeft plaatsgevonden en dat het MDRA haar heeft ondersteund. Ze is blij met de uitkomst.

6. 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 een aantal 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 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. De oordelen van het CRM zijn een belangrijke leidraad voor de behandeling van klachten door het MDRA.

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-, bi- of homoseksuele 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 beperking 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 beperking 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). Trein-, bus- en metroreizigers kunnen een beroep op deze wet doen. 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:
 - sinds 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.

In 2006 heeft de VN het Verdrag inzake de rechten van personen met een beperking opgesteld. Veel VN-staten, waaronder Nederland, hebben het verdrag ondertekend. Het is van grote betekenis voor mensen met een beperking, aandoening of ziekte. Het verdrag vereist dat zij in staat worden gesteld zelf de regie te voeren over hun eigen leven en daarbij eigen keuzes te maken. Zij moeten bovendien waar nodig kunnen rekenen op ondersteuning om op voet van gelijkheid mee te doen aan de samenleving. Ondertekening verplicht een land ervoor te zorgen dat mensen met een beperking

gelijkwaardig aan de samenleving kunnen deelnemen. Het verdrag geldt echter pas in een land als de regering van dat land het verdrag heeft bekrachtigd (geratificeerd). Ondanks beloften van verschillende kabinetten heeft de Tweede Kamer pas eind 2015 en de Eerste Kamer in april 2016 groen licht gegeven voor de ratificatie van het VN-verdrag.

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 beroepsgeenoten
- Beroepsonderwijs

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 arbeidscontract, tenzij hiervoor een objectieve rechtvaardiging aanwezig is.

Werknemers kunnen een beroep doen op deze wet als zij bij de arbeidsvoorwaarden ongelijk worden behandeld.

8 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. Indien er sprake is van strafbare discriminatie dan kan men hiervan aangifte doen bij de politie. 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, hetero- of homoseksuele gerichtheid en handicap zijn opgenomen.

Commerciële dienstverlening / Herkomst

Casus 7: “Ik wil jullie soort niet in mijn winkel”

Akaash loopt een fotowinkel in om een lens voor zijn camera te kopen. Hij heeft een tijd geleden zijn nummer achtergelaten zodat de winkel hem kon laten weten als de lens binnen was. Dat was die dag het geval. Hij heeft nog wat vragen over de lens.. De verkoper vraagt aan Akaash of hij nog iets wil kopen of niet. Akaash zegt dat hij zeker van plan is de lens te kopen, want daarom is hij naar de winkel gekomen. De verkoper vraagt vervolgens uit welk land Akaash komt. Akaash vindt het een rare vraag en zegt dat ook. Toch vertelt hij dat hij uit India komt (de Indiase gemeenschap is de grootste groep bewoners met een migratie-achtergrond in Amstelveen, redactie). De verkoper antwoordt: “Ga toch terug naar India, jullie zijn allemaal hetzelfde. Ik wil jullie soort niet in mijn winkel”. Akaash schrikt van de boosheid van de verkoper en zegt dat de verkoper niet zo tegen hem zou moeten praten. Hij is een klant en zo praat je niet tegen een klant. Hij loopt de winkel uit om naar het politiebureau te gaan. Vrijwel direct belt de verkoper hem om sorry te zeggen. Hij vertelt dat iemand ooit een lens heeft gestolen en dat hij daar nu weer bang voor was. Akaash legt de verkoper uit dat hij zijn excuses niet accepteert. De verkoper heeft hem, iedereen uit India en zijn land beledigd en hij laat het er niet bij zitten.

Hij doet melding bij het MDRA. Het MDRA benadert de winkel om de zaak inhoudelijk te bespreken, waarna men meldt het incident uitvoerig besproken te hebben met alle medewerkers en dat er aangegeven is dat dit niet meer mag voorkomen. Ook is de medewerker die Akaash had aangesproken niet meer werkzaam in de winkel. Akaash is nu tevreden met hoe de winkel het incident heeft afgehandeld. Hij geeft aan dat hij het gevoel heeft dat ze nu door hebben dat dit niet kan en mag gebeuren.

7. Organisatie en Bestuur

Het MDRA wordt geleid door de directeur, die als eindverantwoordelijke voor de resultaten van het bureau, verantwoording aflegt aan het bestuur. De organisatie (6 fte) bestaat uit de directeur van het MDRA en zes consultants discriminatiezaken. Het bestuur houdt toezicht op de belangen van de organisatie in de ruimste zin des woord, binnen de grenzen van de statuten, ter verwezenlijking van het organisatiedoel nodig of wenselijk.

Directeur tot 1-8-2016: Jessica Silversmith.

Directeur van 1-8-2016: Lucienne Gena

Medewerkers: Corinne Izaaks, Debbie Koekoek, Fleur Poot

Maurice Strijkers, Zehra Keleş en Joke Walstra

Bestuur

Voorzitter: Linda Johnson

Penningmeester: Vincent Verkoelen

Algemene bestuursleden:

Harry Koster

Chris Bouma

Lloyd Grampon

Melda Mijde

Guity Mohebbi

Jacobien Vreekamp

Colofon

Dit jaarverslag is samengesteld en uitgegeven door:
Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA)
Oostenburgervoorstraat 142, 1018 MR Amsterdam
Telefoonnummer: 020 638 55 51
E-mailadres: discriminatie@mdra.nl
Website: www.mdra.nl

Omslag

Kunstenares: Wonny Stuger
Titel: Denki (In gedachten)

Redactie

MDRA