

**DEN  
HAAG  
MELDT  
~~DISCRIMINATIE~~**

**JAARVERSLAG**

**2018**



# Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Dankwoord	7
<b>1. Den Haag Meldt in 2018</b>	<b>11</b>
1.1 Voorlichtingen, projecten, activiteiten	11
<b>2. Wettelijke taken</b>	<b>13</b>
2.1 Totaal aantal meldingen	15
2.2 Gemeente voorval	16
2.3 Inhoud van de meldingen	16
<b>3. Afhandeling van de meldingen</b>	<b>27</b>
3.1 Behandeling van meldingen	27
3.2 Zaken bij het College voor de Rechten van de Mens	28
3.3 Regionaal Discriminatie Overleg	28
<b>Tabellenindex</b>	
TABEL 1: Totale aantal meldingen 2018 in vergelijking met 2017	13
TABEL 2: Woonplaats melder en plaats voorval	14
TABEL 3: Meldingen naar grond	15
TABEL 4: Meldingen over de grond ras, naar subgrond	16
TABEL 5: Meldingen naar terrein	18
Tabel 6: Meldingen over het terrein arbeidsmarkt, naar subterrein	18
TABEL 7: Meldingen gesorteerd naar grond en terrein	20
TABEL 8: Meldingen naar aard van de bejegening	21
TABEL 9: Kruistabel: Meldingen naar grond en aard van de bejegening	22
TABEL 10: Kruistabel: Meldingen naar terrein en aard van de bejegening	23
TABEL 11: Meldingen naar soort klachtbehandeling	25



# Voorwoord

## DIALOOG

Discriminatie is en blijft voor veel mensen een beladen onderwerp. In sommige gevallen zelfs een taboe. Belangrijk vinden wij het daarom dat in de samenleving erkend wordt dat discriminatie voorkomt en de dialoog daarover in de Haagse samenleving met elkaar tot stand te brengen. Zodat het praten over discriminatie en het tegengaan daarvan “genormaliseerd” wordt en polarisatie kan worden teruggedrongen.

### Laagdrempelige toegang

Niet elke ervaren discriminatie is bovendien bij wet verboden. De wetgeving hierover is complex. Belangrijk vinden wij het daarom dat wanneer een Haagse burger zich gediscrimineerd voelt, hij snel een toegang vindt om de discriminatie te melden en zijn gevoel daarover te uiten. Deze laagdrempelige toegang biedt Den Haag Meldt. Zowel fysiek als digitaal via de Meldt Discriminatie Nu app en de website [www.denhaagmeldt.nl](http://www.denhaagmeldt.nl). Den Haag Meldt helpt en begeleidt de melder, vanuit haar kennis van de antidiscriminatie wetgeving, bij de keuze om de melding al dan niet verder door te zetten.

### Sterke combinatie

Den Haag Meldt is ondergebracht bij het bureau Gemeentelijke ombudsman. Hiermee is Den Haag Meldt onderdeel van een steeds belangrijker wordend onafhankelijk klachteninstituut voor zowel discriminatieklachten die gaan over de gemeente als werkgever (horizontale wetgeving) als bejegeningklachten die gaan over de gemeente als bestuursorgaan (verticale wetgeving). Deze combinatie van taken ligt in de lijn van (Europese) ontwikkelingen waarbij steeds meer sprake is van integratie van mensenrechten in klachtbehandeling door de overheid<sup>1</sup>.

Daarnaast zien wij dat genoemde combinatie van taken tot voordeel heeft dat Haagse burgers nooit meer aan het verkeerde loket zijn met hun klacht. Ten alle tijden wordt de melder gehoord en wordt waar mogelijk gezocht naar een snelle oplossing, dan wel een effectieve wijze om zijn klacht (verder) te behandelen. Dit verlaagt de drempel voor de burgers om discriminatie te melden en vergroot de naamsbekendheid van Den Haag Meldt.

Bijkomend voordeel is dat onze brede netwerken (cross-over), kennis van klachtbehandeling en bemiddelingsvaardigheden optimaal gedeeld en benut worden.

### Samenwerking

Als Den Haag Meldt zullen wij ons ook in 2019 weer volop inzetten om iedereen in Den Haag die zich gediscrimineerd voelt op een effectieve wijze bij te staan en mogelijk verder op weg te helpen. Wij doen dit niet alleen. Wij zoeken hierbij effectieve samenwerking en verbinding met belangenorganisaties en de gemeente Den Haag.

---

<sup>1</sup> Venice Principles, <https://www.venice.coe.int/webforms/events/?id=2556>



## Dankwoord

Wij danken een ieder die heeft bijgedragen aan het werk van Den Haag Meldt. In het bijzonder de heer Bert van Alphen, voormalig plaatsvervangend Gemeentelijke ombudsman Den Haag voor zijn tomeloze inzet in het bestrijden van discriminatie. Ook gaat onze dank uit naar de heer Dick Houtzager, die advies en ondersteuning verleende in de periode tussen het vertrek van de heer Van Alphen en het aantreden van mevrouw Nass op 1 november 2018.

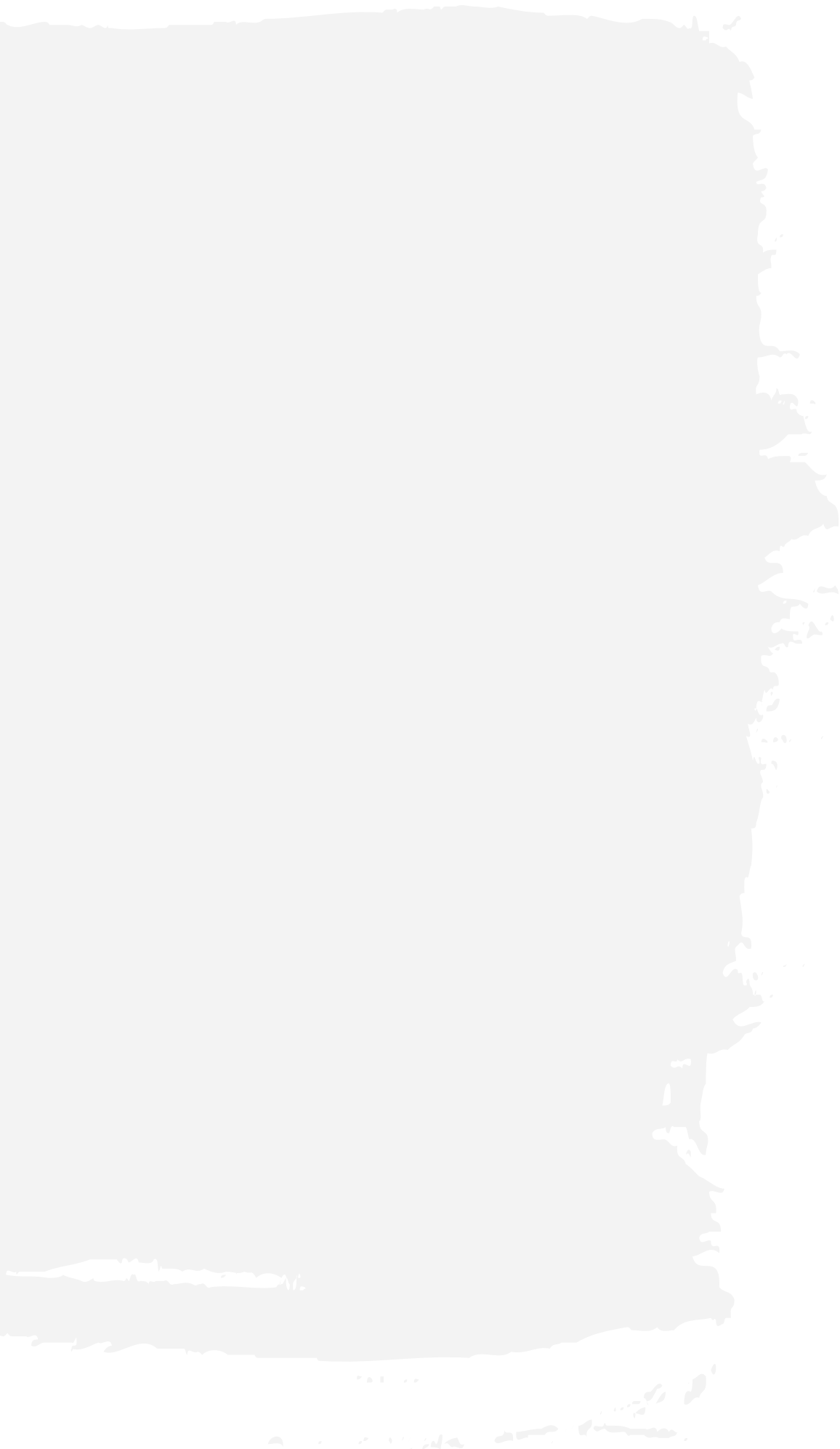
Peter Heskes  
Gemeentelijke ombudsman Den Haag

Yvette Nass  
plv. Gemeentelijke ombudsman Den Haag



(v.l.n.r. A. Juriaans, Y. Nass, S. de Vries Lentsch, F. Gerver, E. Tweed-Tettelaar, H. Ploeg, P. Heskes, G. Kortenbach, H. Nierstraszen en F. Yildirim)

**DEN  
HAAG  
MELDT**  
~~DISCRIMINATIE~~





# Samenvatting

Dit is het tweede jaarverslag van Den Haag Meldt. Het verslagjaar 2018 was een actief jaar waarin er een wisseling van de wacht plaats vond en Den Haag Meldt zichzelf op de kaart zette als antidiscriminatievoorziening. Den Haag Meldt kreeg de wettelijke taak om onafhankelijke bijstand te verlenen bij de afwikkeling van meldingen over discriminatie en de registratie van deze meldingen. Iedere inwoner van Den Haag die zich gediscrimineerd voelt, kan melding maken bij Den Haag Meldt.

Mede als gevolg van de publiciteitsacties in 2018 en de invoering van de Meld Discriminatie Nu app steeg het aantal discriminatiemeldingen in 2018 (196) ten opzichte van het jaar daarvoor. Meldingen worden geregistreerd naar grond, terrein en aard van de bejegening.

## Wat viel hierbij op?

- Ras vormt de grootste categorie van het aantal binnengekomen meldingen, met bijna de helft van de geregistreerde discriminatiegronden. De hoeveelheid meldingen op grond van ras is ook gestegen ten opzichte van 2017.
- Onder de grond ras wordt het meeste discriminatie gemeld op de subgrond huidskleur: getint/donker. Dit betreft bijna een derde van de meldingen op de grond ras. Hierna wordt de discriminatie het meeste gemeld op de subgrond allochtoon/buitenlander.
- Na de grond ras werd de meeste discriminatie gemeld op de gronden handicap/chronische ziekten en geslacht.
- De meeste discriminatie werd in 2018 gemeld op het terrein arbeidsmarkt, waarvan het overgrote deel van de meldingen werd gedaan over werving en selectie en over de werkvloer (tabel 5 en 6, pagina 18).
- Na arbeidsmarkt werd de meeste discriminatie gemeld op het terrein van buurt/wijk, media en reclame en commerciële dienstverlening. Veel discriminatie werd ervaren in de eigen buurt. Het ging vooral om meldingen die burenruzies betroffen (tabel 6, pagina 18).
- Melders in de groepen ras, geslacht en leeftijd hebben relatief vaak problemen bij het werk gemeld. Hierna zijn meldingen op grond van ras op de terreinen buurt/wijk en media en reclame de meest voorkomende (tabel 7, pagina 20).
- De meeste meldingen naar aard van de bejegening werden in 2018 gedaan over omstreden behandeling. Dit betrof bijna de helft van de meldingen. De tweede meest gemelde aard is vijandige bejegening. Bij beide vormen is er een stijging ten opzichte van 2017 (tabel 8, pagina 21).
- Grote hoeveelheid meldingen van discriminatie naar grond en aard van de bejegening werden gemeld over ras en gingen veelal over zaken als belediging, vervelende omgangsvormen en uitingen in de media. Over handicap/chronische ziekte werd gemeld over belemmeringen bij de toegang tot zaken als werk, onderwijs, goeden en diensten (tabel 9, pagina 22).
- Bij de registratie van meldingen naar terrein en aard van de bejegening valt op dat bij arbeidsmarkt het meeste wordt gemeld over de toegankelijkheid van werk. Bij buurt/wijk en media gaat het eerder over bejegening en omgangsvormen (tabel 10, pagina 23).

Het merendeel van de meldingen is geregistreerd en behandeld met informatie en advies.



Pratpaal project op de Grote Markt in Den Haag

## Voorbeeld Enquêteresultaten

### Haagse Hogeschool

(36 respondenten)

	Ja	Nee
1. Ik voel me wel eens gediscrimineerd	36%	64%
2. Online wordt er meer gediscrimineerd	86%	14%
3. Ik ben wel eens gediscrimineerd	47%	53%
4. Melden helpt discriminatie aan te pakken	64%	36%
5. Er is sprake van discriminatie op de arbeidsmarkt	83%	17%
6. Ik heb wel eens gediscrimineerd	31%	69%

### ROC Mondriaan Aspasialaan

(62 respondenten)

	Ja	Nee
1. Ik voel me wel eens gediscrimineerd	44%	56%
2. Online wordt er meer gediscrimineerd	74%	26%
3. Ik ben wel eens gediscrimineerd	53%	47%
4. Melden helpt discriminatie aan te pakken	61%	39%
5. Er is sprake van discriminatie op de arbeidsmarkt	87%	13%
6. Ik heb wel eens gediscrimineerd	11%	89%



Opening Pratpaal project bij Haagse Hogeschool.

# 1. Den Haag Meldt in 2018

2018 was een actief jaar voor Den Haag Meldt. Na de oprichting en de campagne in 2017 heeft Den Haag Meldt zich in 2018 verder gevestigd in de stad en zich bekend gemaakt als antidiscriminatievoorziening. Ook zijn er verschillende dingen veranderd in de organisatie ten opzichte van 2017.

## Wisseling van de wacht

Halverwege het jaar verliet de heer B. van Alphen de anti-discriminatievoorziening (adv) Den Haag Meldt in verband met een carrière switch. Na enkele maanden kon een nieuwe leidinggevende worden benoemd: mevrouw Y. Nass. In de tussenliggende periode is de aansturing van Den Haag Meldt overgenomen door de heer P.H. Heskes en de inhoudelijk begeleiding gedaan door de heer D. Houtzager. Hiermee kon de continuïteit gewaarborgd worden.

## Stichting Den Haag Meldt

Den Haag Meldt is geen rechtspersoon, omdat de ombudsman is aangewezen als anti-discriminatievoorziening. Dat is geen belemmering voor het behandelen van discriminatiemeldingen. Alleen wanneer er sprake is van een discriminatieuiting zonder melder (denk bijvoorbeeld aan media uitingen of een discriminatoire advertentie of vacaturetekst) én Den Haag Meldt wenst deze uiting voor te leggen aan het College voor de Rechten van de Mens (CRvDM), dan kan dat niet omdat de Wet op de CRvDM voorschrijft dat alleen een rechtspersoon/Stichting procesbevoegdheid heeft en een discriminatie uiting kan voorleggen. Dit type zaak heeft zich niet voorgedaan. Voor het geval dat dit wel zou gebeuren heeft Den Haag Meldt een afspraak gemaakt met de ADV Radar die de uiting vervolgens kan voorleggen. Omdat deze afspraak op termijn niet meer wenselijk is en Den Haag Meldt zelf procesbevoegdheid wenst te hebben zijn in 2018 de eerste stappen gezet om een basale stichting op te richten waarmee Den Haag Meldt procesbevoegdheid krijgt.

## 1.1 Voorlichtingen, projecten, activiteiten

Naast de wettelijke taak om meldingen te registreren en behandelen voert Den Haag Meldt ook andere taken uit. Behalve samenwerking met belangenorganisaties en andere ADV's, zet Den Haag Meldt zich in om kennis over discriminatie te verspreiden in de stad en om de meldingsbereidheid te vergroten. Dit doen wij op doorlopende basis door naar bijeenkomsten te gaan en door vragen van onderzoekers, studenten, de pers en andere partijen te beantwoorden, maar ook door middel van projecten en voorlichtingen over discriminatie. Zo heeft Den Haag Meldt in 2018 voorlichting over discriminatie en gelijke behandeling gegeven aan o.a. De Mussen en de Armeense Culturele Associatie.

Ook zijn er een aantal grotere activiteiten op dit gebied ontplooid. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste activiteiten in 2018.

### Praatpaal project (i.s.m. Centrum 16●22)

Aan het begin van 2018 heeft Den Haag Meldt samen met Centrum 16●22 het "Praatpaal" project opgezet en uitgevoerd.

Voor dit project had Centrum 16●22 een "praatpaal" ontworpen, waarop mensen hun ervaringen en visie op discriminatie konden delen en die van anderen konden terugkijken. Daarnaast gingen medewerkers van Centrum 16●22 en Den Haag Meldt het gesprek aan met het publiek over ervaringen van discriminatie.

Dit project had als doel meldingsbereidheid vergroten en bekendheid geven aan Den Haag Meldt. Speerpunten hierbij waren werk, stage en de positie van jongeren op de arbeids- en stagemarkt.

Hierbij werd een "enquête" als leidraad gebruikt om het gesprek te starten. Deze is door ongeveer 178 respondenten ingevuld. Behalve als gespreksleidraad, waren de enquêtes ook bedoeld om inzicht te krijgen in de ervaringen en meldingsbereidheid van burgers. Zo werden zij bijvoorbeeld gevraagd of zij zich wel eens gediscrimineerd voelden en werd daarna de vraag gesteld of ze wel eens gediscrimineerd zijn. Uit de antwoorden bleek dat er een verschil was tussen of iemand zich gediscrimineerd voelt en of zij denken dat dit discriminatie is, in de betekenis van de wet of in de betekenis van maatschappelijke opvattingen.

Daarnaast hebben mensen verhalen ingesproken op de praatpaal en zijn er nog meer gesprekken gevoerd. Bij de foto's van het project staan de enquêteresultaten van enkele van de presentaties van de praatpaal.

De praatpaal is van start gegaan op 13 maart op de Haagse Hogeschool. Toenmalig wethouder Rabin Baldewingsh was hierbij aanwezig en hij heeft ook een stukje ingesproken op de praatpaal. De praatpaal heeft in totaal op 9 locaties in de stad gestaan, waaronder hogescholen, ROC's, winkelcentra en op straat. Ook op de Wereldreis Door Eigen Stad op 21 maart- een initiatief van de gemeente Den Haag in verband met de Internationale Dag tegen Racisme- hebben Den Haag Meldt en Centrum 16•22 de praatpaal en ook de keukentafelsessie (zie hieronder) gepresenteerd.

Het praatpaalproject heeft veel mensen bereikt en gedurende de looptijd kwamen er meer meldingen van discriminatie binnen dan de rest van het jaar. Het is natuurlijk niet zeker of dit door het project kwam, maar het is waarschijnlijk dat het project heeft bijgedragen aan de meldingsbereidheid en bekendheid van Den Haag Meldt en aan bewustwording over discriminatie in Den Haag.

### **Keukentafelsessie (i.s.m. Centrum 16•22)**

Den Haag Meldt en Centrum 16•22 organiseerden in maart 2018 een 'keukentafelsessie' waarin inwoners van Den Haag op een speelse manier konden praten over het thema discriminatie. Dit gebeurde in de vorm van het spelen van een spel waarin feiten & fictie, gevoel, dilemma's en verhalen op tafel komen. Deze onderdelen zetten aan tot gesprek, visie, uitwisseling en de vraag wat is waar en niet waar?

De sessie werd gehouden in Migrascoop, een stichting die zich bezighoudt met het huisvesten, begeleiden, ambulante ondersteunen en zoveel mogelijk doorgeleiden naar werk van statushouders. De sessie is bezocht door 6 deelnemers en verliep levendig, er waren goede discussies ondanks de taalbarrière.

### **Haagse Hogeschool**

In november 2017 is de motie van de Haagse Stadspartij voor een ombudsvrouw als meldpunt van seksueel wangedrag niet aangenomen. Het idee voor een dergelijk meldpunt komt vanuit de #MeToo campagne.

Vervolgens is aan Den Haag Meldt voorgelegd op welke wijze wel zo'n meldpunt ingericht kan worden. Den Haag Meldt is in gesprek gegaan met indieners van de motie. Hieruit bleek dat er eerst onderzoek moet worden gedaan naar de behoefte voor een dergelijk meldpunt. De Haagse Hogeschool is benaderd en zij hebben een aantal studenten die dit onderzoek willen doen aan de hand van deelaspecten.

Afhankelijk van de resultaten van dit onderzoek zal er verder in gesprek worden gegaan over het eventueel onderbrengen van een dergelijk meldpunt bij Den Haag Meldt. De resultaten van het onderzoek worden medio 2019 verwacht.

### **Maken en lancering van Meld Discriminatie NU App**

De gemeenten Den Haag, Rotterdam en Amsterdam hebben in 2018 geïnvesteerd in het creëren van een nieuwe app om discriminatie te melden. De app is ontwikkeld door ADV RADAR van Rotterdam e.o., in samenwerking met de Amsterdamse ADV, MDRA en met Den Haag Meldt. Zij hebben de app ook getest.

Op 21 maart is de app Meld Discriminatie NU gelanceerd. Met deze app kan men snel en eenvoudig een melding doorgeven aan een antidiscriminatievoorziening in de buurt. Dat is niet alleen handig voor burgers, maar ook voor professionals die regelmatig worden geconfronteerd met discriminatie en racisme. De Nationale Politie heeft de app beschikbaar gesteld voor de dienst telefoons van alle politiemedewerkers.

De app Meld discriminatie NU is gratis beschikbaar in de App Store en Google Play of op [melddiscriminatie.nu](http://melddiscriminatie.nu).

## 2. Wettelijke taken

Als antidiscriminatievoorziening in de zin van de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA) biedt Den Haag Meldt onafhankelijke bijstand bij de afwikkeling van meldingen over discriminatie en registreert Den Haag Meldt deze meldingen. Deze twee wettelijke taken zijn aan Den Haag Meldt toegewezen.

Omdat de WGA voorschrijft dat een antidiscriminatievoorziening wordt ingericht door een gemeente, is het werkgebied van een antidiscriminatievoorziening gebaseerd op de gemeente(n) die de antidiscriminatievoorziening hebben ingericht. Voor Den Haag Meldt is dit de gemeente Den Haag. Dit betekent dat wij meldingen registreren en behandelen van inwoners van Den Haag. Meldingen van inwoners van andere gemeenten, die zich voor hebben gedaan in Den Haag, worden (doorgaans) doorverwezen naar de antidiscriminatievoorziening van de woonplaats. Daarnaast is er in Den Haag een grote groep mensen die niet ingeschreven is bij een gemeente en er tijdelijk verblijft vanwege werk, uitwisselingen of als toerist. Uit praktische overwegingen kiest Den Haag Meldt er ook voor om meldingen van deze groep mensen te registreren en te behandelen, als het voorval zich afspeelde in Den Haag of als de persoon hier tijdelijk verblijft. Indien het, na overleg met de betreffende antidiscriminatievoorziening, meer opportuun lijkt om een melding door een andere antidiscriminatievoorziening te laten behandelen, verwijzen wij de melding door naar de betreffende antidiscriminatievoorziening.

Bij binnenkomst van de melding wordt gekeken waar de melder woont en waar het incident zich heeft voorgedaan. Als de woonplaats onbekend is en de plaats van het voorval in Den Haag of landelijk (bijvoorbeeld op een landelijke TV zender of internetpagina) is, wordt de melding geregistreerd. Als de woonplaats onbekend is en plaats voorval bij een andere antidiscriminatievoorziening hoort, wordt de melding daar naar doorverwezen.

Den Haag Meldt registreert in principe alleen meldingen die door mensen of rechtspersonen zijn gedaan. Hierdoor ontstaat er een beter beeld van wat inwoners van Den Haag voor discriminatie meemaken. Den Haag meldt zoekt daarom niet zelf actief naar meldingen, zoals bijvoorbeeld vacatures met discriminerende eisen die voorkomen in Den Haag. Mocht Den Haag Meldt dit zelf constateren of er op gewezen worden kan zo'n melding wel worden opgepakt. Bij landelijke thema's stemmen de ADV's onderling af of er een gecoördineerde aanpak noodzakelijk is. Meldingen over de overheid, die niet onder de gelijkebehandelingswetgeving vallen, worden doorgaans als bejegeningklacht door de overheidsinstantie en/of een ombudsman behandeld.

Net als vorig jaar hadden wij in 2018 te maken met een "veelmelder". Deze melder deed, anoniem, vaak meerdere keren per dag melding van een serie van dezelfde gebeurtenis(sen). In 2017 hebben wij met de melder afgesproken dat wij deze veelvoudige meldingen niet meer zouden registreren en zullen volstaan met de eerste melding. Wel worden de meldingen beoordeeld om na te gaan of er niet een behandelbare melding tussen zit welke wel onder de wetgeving kan vallen. In 2018 hebben wij 498 van deze meldingen ontvangen. Daarvan is er één in de discriminatiecijfers opgenomen.

### Ontwikkelingen in 2018

Als discriminatie wordt ervaren, wordt dit gevoeld als heel indringend en kwetsend. Het voelt als een aanslag op de identiteit en het wezen van het slachtoffer. Daarom kan discriminatie een beladen onderwerp zijn. Dit zorgt er voor dat gevallen van discriminatie en gevoelens van discriminatie soms veel aandacht krijgen op internet en in de media. Soms leidt dit tot escalatie en soms leidt dit juist tot oplossingen.

Over zaken die spelen in de (sociale) media krijgt Den Haag Meldt vaak een of meerdere meldingen. Dit kan soms een stevige invloed hebben op de hoeveelheid meldingen op een bepaalde grond of terrein. Meestal blijft het bij een of een paar meldingen. Toch is de aandacht die dit soort zaken krijgen van grote invloed op het maatschappelijk beeld van discriminatie en ook op het beleid van bedrijven en de overheid.

Voorbeelden zijn een onderzoek van Radar (het consumentenprogramma) over discriminatie door uitzendbureaus, een onderzoek van de Groene Amsterdammer over discriminatie op de huizenmarkt en controversiële media-uitingen zoals het verkiezingsfilmpje van de PVV voor de gemeenteraadsverkiezingen. Ook de Zwarte Piet kwestie blijft spelen en tot meldingen leiden.

Twee specifieke voorbeelden voor Den Haag waren de ophef over verschillende incidenten in Duindorp die te maken zouden hebben met discriminatie en het feit dat vrijwilligers die te dik werden bevonden niet mee mochten doen aan de ceremonie bij de dodenherdenking op de Waalsdorpervlakte.

## Melden en registratie

Iedere inwoner van Den Haag die zich gediscrimineerd voelt, kan melding maken bij Den Haag Meldt. Hierna wordt de melding geregistreerd en neemt Den Haag Meldt, indien mogelijk, contact op met de melder om de melding te bespreken en te overleggen over eventuele verdere stappen. Dit betekent dat de geregistreerde meldingen een beeld geven van de beleving van discriminatie door inwoners van Den Haag. De verdere behandeling en afwikkeling van de meldingen worden ook geregistreerd, hierdoor ontstaat een beeld van het verloop van de meldingen.

Als eerste worden in deze rapportage de geregistreerde meldingen gepresenteerd en geanalyseerd op basis van de gelijkebehandelingswetgeving. Het betreft hier uitsplitsing naar grond, terrein en aard. Hierdoor ontstaat een beeld van de gronden waarop en de omgeving waarin inwoners van Den Haag discriminatie melden. Deze gronden en terreinen zijn afkomstig uit de wetgeving waaraan Den Haag Meldt de melding toetst. Daarnaast ontstaat er een beeld van de aard van de discriminatie, dus het soort discriminerend gedrag dat melders hebben ervaren.

In het tweede onderdeel worden de geregistreerde uitkomsten en soorten behandeling van de meldingen gepresenteerd. Hier wordt duidelijk wat er met de meldingen is gebeurd en wat voor ondersteuning Den Haag Meldt heeft geboden.

## Wat is een “echte” discriminatiemelding?

We krijgen vaak de vraag hoeveel van onze meldingen ‘echte’ discriminatiemeldingen zijn. Den Haag Meldt registreert meldingen van mensen die zich gediscrimineerd voelen. Veel mensen willen dan weten hoeveel van deze mensen “echt” gediscrimineerd zijn.

Daar is geen makkelijk antwoord op te vinden. Het korte antwoord is: dat hangt af van de definitie van “echt” gediscrimineerd.

Wettelijke discriminatie is omschreven in de gelijkebehandelingswetgeving. Incidenten van discriminatie kunnen worden beoordeeld door officiële oordelende instanties die werken met deze wetgeving, bijvoorbeeld de strafrechter of de civiele rechter. Maar er bestaan ook vormen van discriminatie die wel wijdverbreid bestaan en zijn bewezen in bijvoorbeeld onderzoeken, maar weinig of niet terugkomen bij de officiële instanties, zoals loonongelijkheid van vrouwen. Deze zijn daardoor niet minder “echt”.

Als een melding bij Den Haag Meldt binnenkomt is dit het verhaal van de melder. Dat kan helemaal waar gebeurd zijn, dat kan deels waar gebeurd zijn of dit kan helemaal niet gebeurd zijn behalve in de beleving van de melder. Als de melder geen contactgegevens en geen extra informatie heeft achtergelaten, of niet verder wil met de melding, kunnen wij niet onderzoeken wat er is gebeurd. Het kan dan alle drie zijn. Deze zaken kunnen wij dan niet indienen bij het College voor de Rechten van de Mens of een andere instantie. Toch bestaat er een kans dat, als dit wel kon, deze meldingen wel “echt” discriminatie zouden zijn. Er bestaat ook een kans dat zij dit niet zijn.

Zelfs als de melder het verhaal kan toelichten en wij voldoende aanknopingspunten zien om een hoor- wederhoor procedure te starten, waarbij wij het verhaal van de melder voorleggen aan de wederpartij en deze uitnodigen om te reageren, maakt dit het niet altijd duidelijker. De wederpartij kan een ander verhaal hebben dan de melder maar geen van beide hebben ander, objectief bewijs. Het is dan niet te zeggen wie gelijk heeft. Er bestaat nog steeds een kans dan het “echte” discriminatie is, maar een even grote kans dat dit niet zo is.

Ook als het gaat om een zaak waarbij wij denken dat er sprake is van een vermoeden van discriminatie, wat de drempel is die wordt gehanteerd door het College voor de Rechten van de Mens, zegt dit niet altijd alles. Als wij denken dat er een vermoeden is, is dit ons oordeel. Tenzij wij de melding voorleggen aan een officiële oordelende instantie, blijft dit alleen ons oordeel.

De meeste van dit soort zaken worden niet voorgelegd aan het College voor de Rechten van de Mens of de rechter. Melders kunnen dit niet willen of de zaak kan op een andere manier opgelost worden, bijvoorbeeld met een bemiddeling. Dat uiteindelijk een melding wordt opgelost met bemiddeling, of excuses van de wederpartij, betekent niet dat de melding niet “echte” discriminatie betreft.

Zelfs als een melding belandt op weg naar of bij een oordelende instantie kan er om verschillende redenen geen positief oordeel over de discriminatie volgen, ook als is voldaan aan de wettelijke eisen. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat er geen verdachte op te sporen is of de verdachte is overleden, zodat de politie de zaak niet kan doorsturen naar het OM. Het kan zo zijn dat er een verzoek om een oordeel is ingediend bij het College voor de Rechten van de Mens, maar de wederpartij opeens besluit de melder tegemoet te komen. Het kan zo zijn dat een melder een positief oordeel krijgt van het College voor de Rechten van de Mens, maar de civiele rechter hier niet in meegaat. Als de strafrechter uitspraak doet en iemand in hoger beroep gaat, is de uitspraak van de strafrechter ook nog niet definitief. Er kan in hoger beroep uitkomen dat de rechter verkeerd heeft geoordeeld en er kan dan bij terug verwijzing vrijspraak volgen.

Het is dus niet te zeggen op welk moment er sprake is van “echte” of “niet echte” discriminatie.

Daarom is de keuze om het verhaal van de melder te volgen en niet inhoudelijk te oordelen als het gaat om de registratie van meldingen.

## 2.1 Totaal aantal meldingen

TABEL 1: Totale aantal meldingen 2018 in vergelijking met 2017

	2018	2017
Den Haag	184	142
Onbekend	12	17
Andere gemeente NL/Buitenland	0	3
<b>Totaal</b>	<b>196</b>	<b>162</b>

In totaal zijn er 196 meldingen bij Den Haag Meldt binnengekomen in 2018. Dit is een stijging ten opzichte van 2017. De inschatting is dat dit meer verband houdt met de grotere bekendheid van Den Haag Meldt bij het publiek, wat geresulteerd heeft in meer meldingen, dan dat er sprake is van (alleen) een stijging van het aantal gevallen van discriminatie. Over het algemeen wordt aangenomen dat in een stad als Den Haag er meer meldingswaardige discriminatie plaatsvindt dan tot nu toe wordt gemeld. Daarom kan een stijging van de hoeveelheid meldingen ook betekenen dat er een groter deel van deze gebeurtenissen wordt gemeld.

Het overgrote deel van de melders had als woonplaats Den Haag. Er zijn geen meldingen geregistreerd van melders die als woonplaats een andere gemeente in Nederland of in het buitenland hadden.

Een kleine groep van 12 melders had een onbekende woonplaats. Omdat de plaats voorval Den Haag was, of landelijk, of onbekend, zijn deze meldingen niet doorverwezen naar een andere antidiscriminatievoorziening en daarom door Den Haag Meldt geregistreerd en behandeld.

## 2.2 Gemeente voorval

Den Haag Meldt registreert ook de gemeente waar de discriminatie heeft afgespeeld. Met de plaats "overig" wordt bedoeld: alle andere gemeenten in Nederland, het buitenland of landelijk.

TABEL 2: Woonplaats melder en plaats voorval

	Plaats voorval			Totaal
	Den Haag	Overig	Onbekend	
<b>Woonplaats melder</b>				
Den Haag	99	36	49	184
Onbekend	8	2	2	12
Overig	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>107</b>	<b>38</b>	<b>51</b>	<b>196</b>

Het grootste deel van de meldingen betrof inwoners van Den Haag die iets meemaakten in Den Haag. Bij meldingen waarbij de woonplaats van de melder onbekend was speelden de meldingen zich af in Den Haag of landelijk. Van twee meldingen waren zowel de woonplaats als de plaats voorval onbekend, maar omdat deze meldingen wel discriminatie incidenten betroffen, zijn ze toch geregistreerd.

## 2.3 Inhoud van de meldingen

In deze rapportage is ervoor gekozen de meldingen in te delen naar grond, terrein en aard van de bejegening. In de gelijkebehandelingswetgeving wordt ongelijke behandeling verboden op bepaalde persoonlijke kenmerken- discriminatiegronden- en bepaalde maatschappelijke terreinen. Door de gemelde discriminatie in te delen aan de hand van deze wettelijke criteria, wordt duidelijk waar en op welke grond discriminatie ervaren en gemeld wordt door inwoners van Den Haag.

De aard van de melding geeft aan wat voor soort discriminerende gedraging ervaren is. Door meldingen hierop in te delen wordt duidelijk wat voor soort ervaringen inwoners van Den Haag gehad en gemeld hebben.



## 2.3.1 Meldingen per grond

TABEL 3: Meldingen naar grond

	2018	2017
Ras	101	67
Handicap/chronische ziekte	23	20
Geslacht (waarvan transgender)	16	20
Godsdienst (waarvan islam)	12	14 (8)
Leeftijd	12	13
Nationaliteit	6	6
Seksuele gerichtheid	6	5
Antisemitisme	3	0
Politieke gezindheid	2	4
Arbeidscontract	1	2
Arbeidsduur	0	0
Burgerlijke staat	0	2
Levensovertuiging	0	1
Overig niet-wettelijk	16	11
Onbekend	8	3
<b>Totaal</b>	<b>206</b>	<b>168</b>

Het totaal aantal meldingen naar grond is niet gelijk aan het totaal aantal meldingen. Dit komt omdat een melding soms kan gaan over discriminatie op meer dan één grond. Bijvoorbeeld: iemand wordt afgewezen voor een baan omdat zij vrouw is en te oud.

Daarnaast is het belangrijk op te merken dat deze gronden weergeven op welke grond de discriminatie gemeld is. Het wil niet altijd zeggen dat het slachtoffer ook tot deze bevolkingsgroep behoort of dit persoonskenmerk heeft. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat een Turkse man op straat wordt uitgescholden voor “kutmarokkaan” of iemand wordt geweigerd voor een baan vanwege een buitenlands aandoende naam, terwijl deze persoon geen buitenlandse afkomst heeft.

De melder maakt melding van discriminatie door grensbewakers op de luchthaven. Bij de grens-doorlaatposten worden vragen gesteld met betrekking tot de etnische achtergrond van de melder. Ook als melder met andere familieleden reist wordt meneer ondervraagd. Hij ervaart dit als discriminatie en vraagt Den Haag Meldt om hulp.

Den Haag Meldt start een hoor- en wederhoorprocedure om duidelijkheid te verkrijgen over de gebeurtenis. Uit de informatie blijkt dat de vragen onderdeel zijn van de minimumcontrole voor grensoverschrijding en in het belang van de veiligheid zijn. De organisatie heeft haar excuses aangeboden als melder dit als discriminatie heeft ervaren. De melder begrijpt de beweegredenen voor het handelen van de organisatie en is tevreden met de reactie. De melding kan worden afgesloten.

Ras vormt de grootste categorie van meldingen die is binnengekomen, met bijna de helft van de geregistreerde gronden. De hoeveelheid meldingen op grond van ras is bovendien gestegen ten opzichte van 2017. Hoewel het niet mogelijk is een eenduidige reden voor deze stijging te geven, zijn er wel mogelijke invloeden aan te wijzen. Vanwege media aandacht op bepaalde thema's die te maken hadden met discriminatie op grond van ras in 2018, zoals de controverse over een TV programma waarin de uitspraak werd gedaan "Ze willen er ook niet altijd uitzien als een bosneger" (zie de betreffende casus hieronder), zijn op deze thema's vaak meerdere meldingen binnengekomen. Daarnaast zorgt deze media aandacht er mogelijk voor dat mensen die discriminatie ervaren op grond van ras hier eerder melding van maken.

In een populair TV programma over lifestyle doet de presentator tijdens een gesprek over haar-dracht de uitspraak: "Zij willen er ook niet altijd uitzien als een bosneger." De uitspraak zorgt voor veel ophef. Den Haag meldt ontvangt zeven meldingen over deze uitspraak.

Er is door andere ADV's die over dit onderwerp ook meldingen hebben ontvangen al aan het Openbaar Ministerie gevraagd of deze uitspraak aangiftewaardig is. Wij hebben gevraagd op de hoogte gehouden te worden hierover. Later komt het bericht dat het OM na aangifte niet over zal gaan tot vervolging. De opmerking heeft een strafrechtelijk karakter, maar de presentator heeft zijn excuses al aangeboden waardoor aangifte niet kansrijk wordt geacht. Den Haag Meldt koppelt dit terug aan alle melders.

Om een beeld te geven van de subgronden waarop discriminatie op grond van ras gemeld werd, is hieronder de groep ras uitgesplitst naar subcategorie. Hierbij zijn alleen die subcategorieën weergegeven, waarover binnen die tijdsperiode meldingen zijn ontvangen door Den Haag Meldt.

**TABEL 4: Meldingen over de grond ras, naar subgrond**

<b>Ras: naar subgrond</b>	<b>2018</b>
Huidskleur getint/donker	30
Allochtoon/buitenlander	14
Nederlands	8
Surinaams	7
Midden- en Oost Europees	7
Aziatisch	6
Overig Midden Oosten	4
Marokkaans	4
Antilliaans	2
Huidskleur wit	2
Turks	2
Overig Europees	2
Overig Afrikaans	2
Anders	8
Onbekend	3
<b>Totaal ras</b>	<b>101</b>

Onder de grond ras wordt het meest discriminatie gemeld op de subgrond huidskleur: getint/donker. Dit betreft bijna een derde van de meldingen op de grond ras. Hierna wordt discriminatie het meeste gemeld op allochtoon/buitenlander. Voor wat betreft discriminatie op een specifieke afkomst worden Surinaams, Midden- en Oost Europees en Nederlands het meest gemeld.

Tijdens vuurwerkverkoop in het tuincentrum werd de melder uitgemaakt voor “bruintje” door een medewerker die achter een balie stond voor de afhandeling van de vuurwerkbestellingen. De melder is van Hindoestaanse afkomst. Op dat moment besloot de melder het te negeren omdat hij geen zin had in een woordenwisseling. Later heeft de melder een klacht bij het tuincentrum ingediend. Hij was niet tevreden met de afhandeling en meldt zich bij Den Haag Meldt. Na uitleg over de hoor- wederhoor procedure heeft de melder besloten geen procedure in te zetten. Daarom is afgesproken de melding alleen te registreren.

Na de grond ras werd de meeste discriminatie gemeld op de gronden handicap/chronische ziekte en geslacht. De hoeveelheid meldingen op de grond handicap/chronische ziekte is ook gestegen ten opzichte van 2017. Als het gaat om meldingen op de grond geslacht zijn er in 2018 geen meldingen binnengekomen over de subgrond transgender.

Op de gronden arbeidsduur, burgerlijke staat en levensovertuiging zijn geen meldingen binnengekomen. Het feit dat hier geen discriminatie op is gemeld, betekent niet dat het niet is voorgekomen. Het is mogelijk dat dit minder bekende gronden zijn dan bijvoorbeeld ras of geslacht en slachtoffers niet melden vanwege een gebrek aan kennis.

De categorie Overigen Niet-wettelijk betreft meldingen waarvan de grond wel duidelijk is maar niet beschermd wordt in de gelijkebehandelingswetgeving, zoals woonplaats of uiterlijk. Er zijn redelijk veel meldingen op deze grond binnengekomen in 2018, namelijk 16 meldingen.

De melder sport in sportschool waar hij vervelend wordt bejegend door een medewerker. Deze medewerker zegt tegen de melder dat hij niet tot de doelgroep behoort, omdat hij hard traint en tatoos heeft.

De melder voelt zich gediscrimineerd omdat hij anders wordt behandeld. Er is geen wettelijk beschermde discriminatiegrond in de klacht te vinden. Het gaat om uiterlijke kenmerken van de melder, zoals tatoeages en dat hij gespierd is. Den Haag Meldt kan daarom niets voor de melder betekenen. Den Haag Meldt adviseert meneer een klacht in te dienen bij de sportschool en heeft de melding geregistreerd.

## 2.3.2 Meldingen per terrein

TABEL 5: Meldingen naar terrein

	2018	2017
Arbeidsmarkt	46	46
Buurt/wijk	20	7
Commerciële dienstverlening	20	22
Media en reclame	20	13
Collectieve voorzieningen	18	18
Openbare ruimte/publiek domein	16	10
Horeca/amusement	14	4
Huisvesting	9	3
Sport/recreatie	7	8
Onderwijs	6	14
Politie/OM/VD	6	9
Publieke/politieke opinie	5	0
Privésfeer	1	5
Onbekend/n.v.t.	8	0
Overig	0	3
<b>Totaal</b>	<b>196</b>	<b>162</b>

De meeste discriminatie werd in 2018 gemeld op het terrein arbeidsmarkt. Verrassend genoeg was dit precies dezelfde hoeveelheid als in 2017. Dit terrein omvat alle verschillende aspecten van het krijgen en hebben van werk.

Om een (beter) beeld te kunnen geven van waar discriminatie op de arbeidsmarkt zich heeft voorgedaan, is hieronder de groep Arbeidsmarkt opgedeeld naar subcategorie. Hiervoor geldt, net als bij de opsplitsing van de grond ras, dat alleen de terreinen waarover een melding is ontvangen zijn weergegeven.

TABEL 6: Meldingen over het terrein arbeidsmarkt, naar subterrein

Arbeidsmarkt : naar subterrein	2018	2017
Werving/selectie	17	13
Werkvloer	15	12
Arbeidsbemiddeling	4	0
Promotie/doorstroom	3	2
Uitstroom	3	1
Door een klant/leerling	1	0
Stage	1	0
Arbeidsvoorwaarden	0	2
Onbekend	1	0
Overig	1	2
<b>Totaal arbeid</b>	<b>46</b>	<b>32</b>

De subterreinen in deze tabel verschillen van die in het jaarverslag over 2017. Dit komt omdat er verbeteringen zijn doorgevoerd in het registratiesysteem gedurende het jaar, waardoor registratie op meer subterreinen mogelijk werd. Omdat deze wijzigingen gedurende het jaar zijn ingevoerd, is het mogelijk dat in deze tabel niet de gehele hoeveelheid meldingen op deze nieuwe subterreinen is weergegeven. Een voorbeeld hiervan is het subterrein “stage”.

Toch wordt hier een schematisch beeld gegeven van de achtergrond van het terrein arbeidsmarkt. Het overgrote deel van de meldingen op het terrein arbeidsmarkt werd gedaan over werving en selectie en over de werkvloer. Discriminatie bij werving en selectie kan bijvoorbeeld betekenen dat iemand wordt afgewezen in de sollicitatiefase vanwege het feit dat zij zwanger is. Discriminatie op de werkvloer kan inhouden dat iemand bijvoorbeeld gepest wordt vanwege hun donkere huidskleur.

De melder is afgewezen in een interne sollicitatie. In het gesprek is zijn etnische achtergrond aan de orde geweest. Hij heeft er een slecht gevoel aan overgehouden. Hij dient een klacht in bij Den Haag Meldt.

Het meldpunt begeleidt klager in zijn contact met de werkgever en start een hoor-wederhoor-procedure. De instelling erkent dat de melders etnische achtergrond aan de orde is geweest maar dit heeft geen rol gespeeld in de afwijzing voor de vacature. De melder is het hier niet mee eens. Tijdens de procedure ervaart de melder veel druk van zijn werkgever en hij besluit om afscheid te nemen. Werkgever en melder krijgen overeenstemming over het afscheid en de voorwaarden. Den Haag Meldt sluit het dossier.

Na arbeidsmarkt werd het meest gemeld op buurt/wijk, media en reclame en commerciële dienstverlening met elk zo meldingen. Op de terreinen buurt/wijk en media en reclame is daarnaast een sterke stijging te zien in vergelijking met 2017. Het is duidelijk dat er veel discriminatie werd ervaren in de eigen buurt. Het ging hier vooral om meldingen die burenruzies betroffen.

Een gedeeltelijke verklaring voor het grote aantal meldingen op media en reclame zijn een aantal media-controverses zoals de meldingen over het TV programma in de casus in paragraaf 2.3.1.

Het terrein commerciële dienstverlening behelst onder meer toegang en bejegening in winkels, het bankwezen en verzekeringen. Hiervan werd discriminatie in de detailhandel de meest gemeld.

De melder is van Bulgaarse afkomst en wil haar telefoonabonnement verlengen en een nieuw toestel aanschaffen. De telefoonprovider heeft laten weten dat zij geen nieuwe abonnementen met toestel afsluiten met burgers van niet-Nederlandse afkomst. De melder heeft hierop een klachtbrief verzonden. Ook komt ze bij Den Haag Meldt om melding van discriminatie te maken. Den Haag Meldt adviseert de reactie van de telefoonprovider op de brief af te wachten. Enkele weken later ontvangt mevrouw een telefoontje met een excuses. Ze kan een nieuw abonnement afsluiten met toestel, precies wat mevrouw wilde. De klacht is hiermee opgelost. Mevrouw is tevreden en het dossier wordt afgesloten.

TABEL 7: Meldingen gesorteerd naar grond en terrein

	Arbeidsmarkt	Buurt/wijk	Collectieve voorzieningen	Commerciële dienstverlening	Horeca & amusement	Huisvesting	Media en reclame	Openbare ruimte	Onderwijs	Politie/OM/VD	Privésfeer	Publieke/politieke opinie	Sport & recreatie	Overig	Onbekend	Totaal
Antisemitisme							1	1			1					<b>3</b>
Arbeidscontract	1															<b>1</b>
Arbeidsduur																<b>0</b>
Burgerlijke staat																<b>0</b>
Geslacht	7		2	1		3	1	1					1			<b>16</b>
Godsdienst	4			1				2	2			3				<b>12</b>
Handicap/chronische ziekte	3		3	2	5	1		1	3	1			2		2	<b>23</b>
Leeftijd	8		1			1			1						1	<b>12</b>
Levensovertuiging																<b>0</b>
Nationaliteit	1		1	4												<b>6</b>
Politieke gezindheid	1								1							<b>2</b>
Ras	19	15	7	11	8	3	19	7	2	4		2	4		3	<b>104</b>
Seksuele gerichtheid	1	1			2			2								<b>6</b>
Overig, niet-wettelijk	5	3	3	1				3					1			<b>16</b>
Onbekend	1	1	1	1		1				1					2	<b>8</b>
<b>Totaal</b>	<b>51</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>209</b>

In Tabel 7 zijn de meldingen gesorteerd naar grond en terrein. De totale hoeveelheid is groter dan het totale aantal meldingen omdat een melding op meerdere gronden geregistreerd kan worden.

Opvallende hoeveelheden in deze tabel zijn de meldingen op de gronden ras, geslacht en leeftijd op het terrein arbeid. Melders in deze groepen hebben vaak problemen bij het werk gemeld. Hierna zijn meldingen op grond van ras op de terreinen buurt/wijk en media en reclame de meest voorkomende. De grote hoeveelheid meldingen op grond van ras en media en reclame komt gedeeltelijk door media-controverses zoals die beschreven in de casus over het TV-programma in paragraaf 2.3.1.

De melder voelt zich gediscrimineerd omdat in de vacature tekst staat dat het bedrijf op zoek is naar 'Nederlandse kandidaten'. Het gaat hier om een internationaal bedrijf dat aan geeft diversiteit binnen haar organisatie te stimuleren. Nadat Den Haag Meldt een hoor- wederhoorbrieff heeft verstuurd naar het bedrijf, geeft het bedrijf aan dat het gebruik van dit woord in de vacature een fout was. Het bedrijf betreurt dit en belooft erop toe te zien dat het niet meer gebeurt. De melder is tevreden met deze reactie, waarna Den Haag Meldt het dossier sluit.

### 2.3.3 Meldingen naar bejegening

TABEL 8: Meldingen naar aard van de bejegening

	2018	2017
Omstreden Behandeling	93	88
Vijandige bejegening	88	64
Geweld	5	0
Bedreiging	4	0
overig	9	5
onbekend	0	5
<b>Totaal</b>	<b>199</b>	<b>162</b>

Een melding kan over meerder soorten bejegening gaan. Iemand wordt bijvoorbeeld gepest op het werk vanwege hun huidskleur en later ontslagen. De meeste meldingen van discriminatie werden in 2018 gedaan over omstreden behandeling. Dit betrof bijna de helft van de meldingen. Met omstreden behandeling wordt bedoeld een handeling die normaal gesproken niet verboden is, zoals iemand afwijzen voor een baan, maar die wel verboden is als deze een discriminatoir oogmerk heeft, zoals iemand afwijzen voor een baan vanwege hun ras. De tweede meest gemelde aard is vijandige bejegening. Een melding wordt als vijandige bejegening geregistreerd als er sprake is van een vervelende bejegening van iemand, waar bijkomt dat er een discriminatiegrond bij is betrokken. Iemand wordt bijvoorbeeld uitgescholden, wat al een vervelende bejegening is en hierbij is de afkomst van deze persoon benoemd, waardoor het discriminatie is.

Wat betreft beide vormen van bejegening is er een stijging te zien ten opzichte van 2017, vooral als het gaat om vijandige bejegening.

Tijdens een voetbalwedstrijd van het zoontje van de melder ontstond er ruzie tussen de teams. Er werd gevochten en gescholden, met uitspraken als “kankeraap”, “kutturk” en dergelijke. Den Haag Meldt heeft een hoor- wederhoor brief gestuurd. De wederpartij heeft een reactie met hun kant van het verhaal gestuurd. De melder heeft hierna niet laten weten wat zij van de reactie vond, waarna de melding afgesloten.

Terwijl er in 2017 geen meldingen over bedreiging of geweld zijn gedaan, zijn er in 2018 wel meldingen over deze vormen van bejegening binnengekomen. Dat hoeft niet te betekenen dat deze vormen van bejegening in 2018 meer voorkwamen bij inwoners van Den Haag, maar heeft misschien eerder te maken met groeiende bekendheid van Den Haag Meldt, ook als meldpunt voor vormen van geweld of bedreiging.

TABEL 9: Kruistabel: Meldingen naar grond en aard van de bejegening

	Bedreiging	Geweld	Omstreden behandeling	Vijandige bejegening	Overig	Onbekend/n.v.t.	Totaal
Antisemitisme				3			<b>3</b>
Arbeidscontract			1				<b>1</b>
Arbeidsduur							<b>0</b>
Burgerlijke staat							<b>0</b>
Geslacht		1	11	4			<b>16</b>
Godsdienst		1	7	4			<b>12</b>
Handicap/chronische ziekte			20	3			<b>23</b>
Leeftijd			8	1		3	<b>12</b>
Levensovertuiging							<b>0</b>
Nationaliteit			5			1	<b>6</b>
Politieke gezindheid			1	1			<b>2</b>
Ras	2	3	33	65		1	<b>104</b>
Seksuele gerichtheid	1		2	3			<b>6</b>
Overig, niet-wettelijk	1		8	6		1	<b>16</b>
Onbekend			2	3		3	<b>8</b>
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>98</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>209</b>

In Tabel 9 zijn de meldingen gesorteerd naar grond en de aard van de bejegening. De totale hoeveelheid is opnieuw groter dan het totale aantal meldingen omdat een melding op meerdere gronden geregistreerd kan worden.

Opvallende cijfers in deze tabel zijn de grote hoeveelheid meldingen op grond van ras en vijandige bejegening en op handicap/chronische ziekte en omstreden behandeling. Dit duidt erop dat de discriminatie die over ras gemeld wordt vooral gaat over zaken als belediging, vervelende omgangsvormen en uitlatingen in de media. Over handicap/chronische ziekte wordt eerder gemeld over belemmeringen bij de toegang tot zaken als werk, onderwijs, goederen en diensten.



TABEL 10: Kruistabel: Meldingen naar terrein en aard van de bejegening

	Bedreiging	Geweld	Omstreden behandeling	Vijandige bejegening	Overig	Onbekend/n.v.t.	Totaal
Arbeidsmarkt		1	31	13		2	<b>47</b>
Buurt/wijk	2	1	1	16			<b>20</b>
Collectieve voorzieningen			12	4		2	<b>18</b>
Commerciële dienstverlening	1		11	8		1	<b>21</b>
Horeca/amusement			12	2			<b>14</b>
Huisvesting			8			1	<b>9</b>
Media en reclame				20			<b>20</b>
Onderwijs			5	1			<b>6</b>
Openbare ruimte/publiek domein	1	1	4	9		1	<b>16</b>
Politie/OM/VD			3	3			<b>6</b>
Privésfeer				1			<b>1</b>
Publieke/politieke opinie		1		4			<b>5</b>
Sport/recreatie		1	3	4			<b>8</b>
Overig							
Onbekend/n.v.t.			3	3		2	<b>8</b>
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>93</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>199</b>

In Tabel 10 zijn de meldingen gesorteerd naar terrein en aard van de bejegening. Hierbij vallen de hoeveelheden meldingen op arbeidsmarkt en omstreden behandeling en media en reclame en buurt/wijk en vijandige bejegening op.

Op basis van deze tabel is te concluderen dat bij arbeidsmarkt het meeste wordt gemeld over de toegankelijkheid van werk. Bij buurt/wijk en media en reclame gaat het eerder over bejegening en omgangsvormen. Op deze terreinen zal toegankelijkheid waarschijnlijk ook minder snel een probleem zijn vanwege de aard van het terrein.

De melder maakt gebruik van een rolstoel en reist regelmatig met de trein. Zij ondervindt vaak moeilijkheden met de toegankelijkheid van stations. Als de liften het niet doen, komt zij vast te zitten en het duurt lang voordat de reparateurs er zijn. Zij kan dan lange tijd niet weg. Hierdoor loopt zij soms belangrijke afspraken mis.

Volgens het overheidsbeleid is het nog niet wettelijk verplicht om treinstations toegankelijk te maken. Uit maatschappelijk belang start Den Haag Meldt toch een hoor- wederhoor procedure op. De openbaarvervoersmaatschappij legt uit wat de procedures zijn voor het melden van storingen en geeft een contactnummer voor als de melder vast komt te zitten.

Het lost niet het hele probleem op, maar tot de toegankelijkheid wettelijk geregeld is biedt het de melder toch enige houvast. Den Haag Meldt sluit de procedure af.



# 3. Afhandeling van de meldingen

## 3.1 Behandeling van meldingen

Het verloop van de klachtbehandeling geeft weer wat er met de klacht gebeurt is. In eerste instantie wordt het verhaal van de melder aangehoord. Dan wordt de melding inhoudelijk getoetst aan de gelijkebehandelingswetgeving en besproken met de melder wat deze met de melding wil bereiken. Als een melding binnen het bereik van de gelijkebehandelingswetgeving valt en de melder dit wil kunnen verschillende procedures worden ingezet.

Bij enkele dossiers was het nog niet mogelijk om een behandelwijze in te vullen. Het aantal meldingen in deze tabel is daardoor iets lager dan het totale aantal meldingen. Dit was in 2017 ook het geval.

TABEL 11: Meldingen naar soort klachtbehandeling

Behandelingswijze	2018	2017
Informatie en Advies	87	84
Registratie	63	31
Bemiddeling	23	15
Doorverwijzing	9	3
Beïnvloeding beleid	8	3
Bijstaan in procedure	4	6
<b>Totaal bekend</b>	<b>194</b>	<b>142</b>

Het grootste deel van de meldingen dat in 2018 is geregistreerd, is afgehandeld door informatie of advies te geven. Dit kan van alles betekenen. Er is in elk geval contact geweest met de melder en de melding is besproken. Er kan bijvoorbeeld uitleg zijn gegeven over de gelijkebehandelingswetgeving of advies over hoe zelf om te gaan met het discriminerende gedrag. Soms is er meer onderzoek nodig of zijn er verdere ontwikkelingen alvorens de melder kan weten of zij verder wil met een procedure. Soms is nog niet helder of een melding onder de gelijkebehandelingswetgeving valt en moet er juridisch onderzoek plaatsvinden of een kwestie nagevraagd worden. Het is een belangrijke taak van de antidiscriminatievoorziening om deze informatie en dit advies te geven, ook als er geen procedure uit voortvloeit.

De melder wilde staatsexamen doen in een vreemde taal. Vanwege zijn gehoorbeperking en psychische beperking had de melder verschillende aanpassingen nodig om het examen af te leggen. De organisatie weigerde in eerste instantie deze aanpassingen te doen. De melder had al een klacht bij het instituut ingediend. Daarom heeft Den Haag Meldt afgesproken om te wachten met een procedure starten tot de klacht was afgehandeld. Uiteindelijk was het instituut bereid om naar aanleiding van de klacht de aanpassingen te heroverwegen. De melder zou contact opnemen als het probleem niet was opgelost maar heeft dit niet gedaan. Het probleem is daarom waarschijnlijk opgelost.

Hierna (Tabel 11) is Registratie de meest voorkomende behandeling. Dit gebeurt als er geen contact mogelijk is met de melder of als er kortstondig contact is geweest, bijvoorbeeld om nadere informatie te vragen die hierna niet wordt geleverd. De melding wordt dan alleen geregistreerd.

Bemiddeling is 23 keer voorgekomen. Dit houdt in dat er een hoor-wederhoor procedure is gestart, waarin per brief de wederpartij op de hoogte wordt gesteld van het verhaal van de melder en gevraagd wordt hierop te reageren of dat er op een andere manier bemiddeling heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld door een (bemiddelings-)gesprek.

Bijstaan in procedure is vier keer voorgekomen. Dit kan betekenen dat er bijvoorbeeld een zaak bij het College voor de Rechten van de Mens wordt ingezet of dat er een klacht politieoptreden wordt geschreven.

Negen keer is er doorverwezen. Dit betekent dat de melder is doorverwezen naar de politie of de melding is doorverwezen naar een andere instantie, bijvoorbeeld MiND (Meldpunt Internet Discriminatie) om verder afgehandeld te worden.

De melder maakt melding van een krantenartikel over het lihanboutje waarin de gele kleur van dit gerecht in verband wordt gebracht met de (mogelijke) Chinese origine ervan. Den Haag Meldt heeft de melding doorgestuurd naar MiND. MiND heeft gemotiveerd geantwoord waarom zij denken dat de melding niet valt onder het strafrecht. Den Haag Meldt heeft dit teruggekoppeld aan de melder. De melder vindt het jammer, maar begrijpt het. Hij is blij dat het zo serieus is genomen.

Beïnvloeding beleid bestaat eruit dat een wederpartij wordt aangemoedigd hun regels of beleid te wijzigen, bijvoorbeeld een discriminerende eis in een vacature. De wederpartij wordt dan aangeschreven en geïnformeerd over de wetgeving waardoor zij (hopelijk) deze regels of dit beleid niet meer voeren. Dit is in 2018 acht keer gebeurd.

Een melder geeft door dat er in een vacature gezocht wordt naar een dame en een verkoopster. Hij heeft de vacature alleen gezien en wil er zelf niet op solliciteren. Hij wil niet dat Den Haag Meldt de winkel in zijn naam aanschrijft. Den Haag Meldt schrijft de wederpartij uit eigen naam aan. De wederpartij geeft in de reactie aan dat hij niet wist dat de eisen discriminerend waren. De vacature is verwijderd en hierbij is de melding afgehandeld.

## 3.2 Zaken bij het College voor de Rechten van de Mens

In 2018 heeft Den Haag Meldt geen zaken ingediend bij het College voor de Rechten van de Mens.

## 3.3 Regionaal Discriminatie Overleg

Het Regionaal Discriminatie Overleg is een overleg tussen ADV's, politie en OM. In dit overleg worden zaken besproken die bijvoorbeeld door een ADV naar de politie zijn doorverwezen. Hiermee kunnen de zaken in het oog blijven en sneller en beter afgehandeld worden. Ook worden relevante ontwikkelingen in de regio besproken. Een voorbeeld hiervan is een zaak die heeft geleid tot een groot aantal meldingen en/of aangiften of een sterke groei van het aantal meldingen en/of aangiften op een bepaald thema.

Nadat het RDO in de regio Haaglanden een aantal jaar had stilgelegen is er in 2018 weer begonnen met de organisatie van een RDO. Er heeft in 2018 één RDO plaatsgevonden. Hierin zijn afspraken gemaakt over de samenwerking, gegevens uitgewisseld en een plan gemaakt voor het RDO Haaglanden in de toekomst.

Ook heeft Den Haag Meldt in het kader van het RDO regelmatig zaaksoverleg met de politie.







