

Jaarverslag

2021



DEN HAAG
MELDT
DISCRIMINATIE



Voorwoord

2021 was het tweede jaar dat er sprake was van corona. Bij Den Haag Meldt kwamen veel meldingen binnen over de coronamaatregelen, zoals de verplichting een mondkapje te dragen in openbare gebouwen, het openbaar vervoer, winkels en restaurants. Naar de letter van de wet was er vaak geen sprake van discriminatie. Het registreren van deze meldingen geeft de gemeente Den Haag wel inzicht in de vele momenten dat inwoners van de stad zich buitengesloten voelden, omdat zij geen mondkapje dragen of niet gevaccineerd waren. Mochten er opnieuw maatregelen nodig zijn om een COVID-19-pandemie te bestrijden, dan kan het college met deze signalen extra letten op het wegnemen van zulke gevoelens van uitsluiting als gevolg van de te nemen maatregelen.

Er zijn meer klachten binnengekomen dan in voorgaande jaren. Dat betekent vooral dat de bekendheid van Den Haag Meldt en het belang van het melden van discriminatie toeneemt. Wij zijn ervan overtuigd dat nog veel meer Haagse inwoners discriminatie ervaren. Daarom komt Den Haag Meldt naar de inwoners toe met spreekuren in de bibliotheken en het uitbreiden van de voorlichting.

Wij bedanken de melders voor hun tijd en aandacht bij het doen van de discriminatiemelding en de mensen in de organisaties met wie we in gesprek gingen over een melding, of om voorlichting te geven. Soms ontvangen wij als medewerkers van Den Haag Meldt een bedankje. Dat waarderen we, ook al doen we gewoon ons werk.

Wij vragen om uw aandacht voor het jaarverslag, de melders zijn het waard.

Addie Stehouwer

Den Haag Meldt

DEN HAAG
MELDT
DISCRIMINATIE

Inhoudsopgave

Voorlichtingen, projecten, activiteiten	4
Wettelijke taken	6
2.1 Ontwikkelingen en speciale werkzaamheden in 2021	6
2.2 Totaal aantal meldingen	8
2.2.1 Gemeente voorval	8
2.3 Inhoud van de meldingen	9
2.3.1 Meldingen per discriminatiegrond	9
2.3.2 Meldingen per maatschappelijk terrein	11
2.3.3 Meldingen naar bejegening	14
Afhandeling van de meldingen	17
3.1 Behandeling van meldingen	17
3.2 Zaken bij het College voor de Rechten van de Mens	18
Bijlage - Klachtenprotocol Den Haag Meldt	20



1 Voorlichtingen, projecten, activiteiten



Communicatiecampagne

Den Haag Meldt heeft de communicatiecampagne 'Horen, zien en melden – Melden helpt!' gelanceerd op 21 maart, de Internationale dag tegen Racisme en Discriminatie. Deze campagne roept Haagse inwoners op tot het melden van discriminatie en maakt duidelijk wat ertegen gedaan kan worden. De campagne is ook bedoeld om de zichtbaarheid van Den Haag Meldt te vergroten. Er is gebruik gemaakt van offline en online communicatiekanalen om de campagne te promoten.

De medewerkers van Den Haag Meldt hebben verschillende gastcolleges gegeven in het hoger onderwijs. Tijdens die colleges is informatie gegeven over discriminatie en wat de rol van Den Haag Meldt is.

Handboek tegen stagediscriminatie

Den Haag Meldt wil stagediscriminatie tegengaan. Hogeschool Inholland kreeg van de gemeente Den Haag de opdracht om een handboek te ontwerpen met betrekking tot stagediscriminatie. Den Haag Meldt werkte eraan mee en blijft betrokken bij de verdere ontwikkeling van het handboek.

Daarnaast heeft Den Haag Meldt samen met Critical Mass het project "Met andere ogen" gelanceerd. Door middel van een virtual reality-game kregen inwoners van Den Haag verschillende situaties van sociale uitsluiting te zien. Ze kregen te maken met stagediscriminatie, discriminatie op het werk, in sportclubs en op de woningmarkt aan de hand van concrete ervaringen, bekend uit de meldingen van discriminatie. Daarna gingen ze met elkaar in gesprek over racisme, uitsluiting en discriminatie.



Dag van de Mensenrechten

Den Haag Meldt heeft op 10 december, de Internationale Dag van de Mensenrechten, via een campagne in de stad en online bekend gemaakt dat inwoners van Den Haag voortaan ook op een spreekuur in de bibliotheken terecht kunnen voor vragen over discriminatie, het doen van meldingen en overleg over de behandeling van hun discriminatiemelding. De Mensenrechtenvlag is op verschillende locaties gehesen. Ook hadden was er media-aandacht voor. Zo werd Den Haag Meldt zichtbaarder bij de inwoners van de stad.



Landelijke cijfers

Den Haag Meldt werkt ook mee aan de publicatie van de landelijke discriminatiecijfers van alle antidiscriminatievoorzieningen (ADV's), de politie en andere organisaties. Deze [rapportage](#) is aangeboden aan de minister van Binnenlandse Zaken.

2.1 Ontwikkelingen en speciale werkzaamheden in 2021

Kinderopvangtoeslagenaffaire

In 2021 heeft het College voor de Rechten van de Mens in opdracht van het kabinet besloten onderzoek te doen naar institutioneel racisme in de individuele discriminatie-ervaringen van slachtoffers van de toeslagenaffaire. Slachtoffers kunnen hun zaak voorleggen. Het college heeft deze mensen vervolgens laten weten dat ze zich kunnen laten bijstaan door hun lokale antidiscriminatievoorziening. Zaken van inwoners van Den Haag zijn doorgestuurd naar Den Haag Meldt.

Den Haag Meldt heeft in 2021 een aantal van deze slachtoffers ondersteund bij hun zaak. De verwachting is nu dat eind 2022 deze zaken tijdens zittingen zullen worden behandeld door het College voor de Rechten van de Mens.

COVID-19-pandemie

In 2021 werden het maatschappelijk leven en de discriminatiemeldingen opnieuw beheerst door de COVID-19-pandemie en het overheidsbeleid hieromtrent. Er kwamen meldingen over de maatregelen om de pandemie te beheersen zoals mondkapjes, het coronatoegangsbewijs. Daarnaast waren ook de sluiting van bepaalde sectoren, het steunbeleid en de voorwaarden en regels rond vaccinatie veelvoorkomende onderwerpen.

Vooraf over het coronatoegangsbewijs kwam een aantal meldingen binnen. Er waren 22 meldingen over het beleid zelf en 13 over uitvoering van het beleid; van problemen met verkrijgen van een toegangsbewijs, tot het feit dat mensen geweigerd werden in de horeca omdat zij geen toegangsbewijs hadden.

Over mondkapjes kwamen 10 meldingen binnen, zowel van mensen die geen mondkapje op konden of wilden doen, als van mensen die wilden dat hier strenger op werd gehandhaafd.

Ook discriminatie van mensen, die vanwege hun Aziatische afkomst of uiterlijk gerelateerd werden aan de pandemie, kwam nog steeds voor. Dit keer was er geen speciale gebeurtenis waar veel over gemeld werd, zoals in 2020, maar waren er verschillende individuele voorvallen.

Seksuele intimidatie

Aan het einde van 2021 kwamen er verhalen naar buiten over seksuele intimidatie in de mediawereld, en later ook in de sport en andere maatschappelijke velden. Hier heeft Den Haag Meldt begin 2022 aandacht aan besteed in een [webstory](#), die op de website van Den Haag Meldt staat. In 2021 zijn er 4 meldingen van seksuele intimidatie bij Den Haag Meldt binnengekomen.

Seksuele intimidatie is een vorm van discriminatie. Het gaat dan in de eerste plaats om discriminatie naar geslacht, maar ook andere discriminatiegronden kunnen een rol spelen, zoals seksuele geaardheid, ras, of handicap. Als het gaat om seksuele intimidatie op de terreinen arbeid en het aanbieden van goederen en diensten (huisvesting, onderwijs, commerciële dienstverlening), valt dit onder de Algemene Wet Gelijke Behandeling.

Op grond van deze wet kunnen laagdrempelig procedures worden ingezet door antidiscriminatievoorzieningen zoals Den Haag Meldt om de persoon of organisatie die het betreft aan te spreken. Deze wetgeving verschilt van de strafwetgeving en er is een omgekeerde bewijslast, waardoor zaken makkelijk bewezen kunnen worden. Hierdoor vormt de gelijkebehandelingswetgeving een goede aanvulling op de strafwetgeving waar slachtoffers ook gebruik van kunnen maken bij het aankaarten van seksuele intimidatie.

Monitor Discriminatie Haaglanden en Hollands Midden 2021

Den Haag Meldt heeft in 2021 opnieuw meegewerkt aan de Monitor Discriminatie Haaglanden en Hollands Midden over het voorgaande jaar. De Monitor geeft een overzicht van alle discriminatiemeldingen die zijn binnengekomen bij de antidiscriminatievoorzieningen in de regio en daarnaast van alle door de politie geregistreerde discriminatie-incidenten in de regio. De [monitor](#) is te vinden op de website van Stichting Inclusie & Discriminatiebestrijding.

Directeurenoverleg Discriminatie.nl

Het landelijke Discriminatie.nl heeft in 2021 merendeels overleg gehad via een beeldverbinding. Vanaf november 2021 hebben 2 fysieke overleggen plaatsgevonden. Een overleg waarin centraal stond of de lokale antidiscriminatievoorzieningen geld hebben ontvangen uit de extra gelden die bij de meicirculaire van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties beschikbaar waren gesteld. Deze gelden zijn niet geoormerkt in het Gemeentefonds terecht gekomen. In een groot aantal gemeenten zijn deze gelden niet bij de ADV's terecht gekomen.

In Den Haag is er goed overleg over toekenning van deze gelden aan Den Haag Meldt. Verder heeft de Landelijke Vereniging Tegen Discriminatie, eigenaar van de website Discriminatie.nl, een strategische commissie ingesteld die na onderzoek begin 2022 een document heeft uitgebracht over de gewenste strategische koers, waarbij herkenbaarheid en daarmee zichtbaarheid van de ADV's voorop staat. Er is ook een nieuwe voorzitter van het bestuur aangesteld, die per 1 januari 2022 is begonnen. In november hebben de directeuren van de vereniging kennisgemaakt met de pas aangestelde Nationaal Coördinator tegen Discriminatie en Racisme Rabin Baldewsing en toegezegd met hem samen te gaan werken.

Regionaal Discriminatie Overleg

Het Regionaal Discriminatie Overleg heeft in 2021 vier keer plaatsgevonden. In dit overleg met ADV's, OM en politie worden actuele ontwikkelingen en de stand van zaken van discriminatie-aangiftes in de strafrechtketen besproken.

LHBT Veiligheidsoverleg

Het LHBT-veiligheidsoverleg heeft in 2021 twee keer plaatsgevonden. Aan dit overleg nemen Den Haag Meldt, Stichting IDB, de politie, de gemeente Den Haag en verschillende belangenorganisaties voor LHBT'ers deel. De organisaties werken samen aan een projectplan om het veiligheidsgevoel van LHBT'ers in Den Haag te vergroten.

2.2 Totaal aantal meldingen

Het totaal aantal meldingen in 2021 was 218. Dit is een stijging in vergelijking met voorgaande jaren. Hoewel het in totaal minder meldingen zijn dan in 2020, is dit het hoogste aantal meldingen over unieke incidenten dat Den Haag Meldt vanaf de oprichting heeft gekregen. Een groot aantal meldingen ging over het coronabeleid, maar

er zijn ook veel reguliere meldingen van discriminatie binnengekomen. Het lijkt erop dat melders Den Haag Meldt beter weten te vinden.

TABEL 1: Totale aantal meldingen 2021 in vergelijking met voorgaande jaren

	2017	2018	2019	2020	2021
Totaal klachten/meldingen	162	196	171	465/184 ¹	218

2.2.1 Gemeente voorval

De meeste meldingen kwamen van inwoners van Den Haag en gingen over incidenten die plaatsvonden in de gemeente Den Haag. Door omstandigheden is er een melding geregistreerd van een inwoner van een andere gemeente.

TABEL 2: Woonplaats melder en plaats voorval

Plaats voorval →	Den Haag	Andere gemeente NL	Buitenland	Onbekend/geen	Geen fysieke plaats (b.v. internet)	Totaal
Woonplaats melder ↓ Den Haag	109	19	1	28	53	210
Andere gemeente NL	1	0	0	0	0	1
Onbekend/geen	2	2	0	0	3	7
Buitenland	0	0	0	0	0	0
Totaal	112	21	1	28	56	218

Er zijn relatief veel meldingen binnengekomen van inwoners van Den Haag die niet over een bepaalde fysieke plek gingen, maar bijvoorbeeld over gebeurtenissen die via de landelijke media of op internet plaatsvonden. De coronameldingen zijn daar een voorbeeld van, evenals meldingen over uitspraken die gedaan zijn via de radio.

Melding in Nederland en op Curaçao

Een pastor heeft aangifte gedaan tegen een LHBT-rechten organisatie en heeft verschillende anti-LHBT uitspraken gedaan. De melder heeft uitspraken in het Curaçaose nieuws meegestuurd.

Als het gaat om de uitspraken en acties op Curaçao, is de Curaçaose wetgeving van toepassing. Dit moest daar aangekaart worden. Den Haag Meldt heeft de melder aangeraden hier aangifte van te doen op Curaçao. De uitspraken in het nieuws, dat ook hier te bekijken was, waren in het Papiaments. Deze moesten door de politie en het OM beoordeeld worden. Daarom heeft Den Haag Meldt de melder aangeraden aangifte te doen van deze uitspraken in Nederland.

¹ 465 inclusief meldingen over het radio 10 coronalied. 184 exclusief meldingen over het radio 10 coronalied. Zie [jaarverslag 2020](#).

TABEL 3: Meldingen per discriminatiegrond

	2020	2021
Antisemitisme	4	2
Arbeidscontract	2	1
Arbeidsduur	0	0
Burgerlijke staat	2	2
Geslacht (waarvan transgender)	12 (3)	15 (1)
Godsdienst (waarvan islam)	10 (7)	11 (8)
Handicap/chronische ziekte	14	23
Leeftijd	3	8
Levensovertuiging	3	0
Nationaliteit	5	6
Politieke gezindheid	1	2
Ras	115/396 ²	98
Seksuele gerichtheid	6	8
Overig, niet-wettelijk	11	47
Onbekend	7	7

2.3 Inhoud van de meldingen

2.3.1 Meldingen per discriminatiegrond

Zoals in andere jaren werden de meeste meldingen gedaan op grond van ras (afkomst). Hierin is wel een relatieve daling te zien in vergelijking met 2020. Er zijn veel meldingen gedaan op niet-wettelijke gronden. Dit zijn voor een groot deel meldingen over coronamaatregelen, waarbij melders zich gediscrimineerd voelden vanwege het niet gevaccineerd zijn en niet vanwege bijvoorbeeld een levensbeschouwelijke grondslag of handicap/chronische ziekte.

Ook de stijging op grond van handicap/chronische ziekte komt deels door de coronamaatregelen en betreft melders die bijvoorbeeld geen mondkapje konden dragen, vanwege hun handicap of chronische ziekte. Dit waren ongeveer 10 meldingen.

Geen coronatoegangsbewijs

Vanwege de geldende coronamaatregelen had de melder een coronatoegangsbewijs nodig om in het zwembad haar kind naar zwemles te brengen. Omdat de regels voorgeschreven waren door de overheid en daarom niet onder de gelijkebehandelingswetgeving vielen, kon Den Haag Meldt geen procedures inzetten, behalve kijken of het zwembad de regel juist toepaste. Dit leek zo te zijn.

Den Haag Meldt heeft de melder aangeraden met het zwembad te overleggen of zij haar kind misschien op een plek kon brengen waar geen coronatoegangsbewijs nodig was of te regelen dat iemand met een coronatoegangsbewijs haar kind kon brengen.

De meest gemelde subgrond onder de grond ras is discriminatie op een buitenlandse achtergrond of migratie-achtergrond. Vanwege de algemene aard van deze subgrond is dit vaker de meest gemelde subgrond. Opvallend is de stijging in verhouding met voorgaande jaren, waar niet makkelijk een verklaring voor te vinden is. In 2018-2020 was de hoeveelheid meldingen op deze subgrond steeds rond de 13.

² In het jaarverslag over 2020 zijn de cijfers die betrekking hadden op een landelijke meldingsactie over Radio 10 op deze wijze apart opgenomen.

Internationale studenten

Een adverteerder voor een kamer gaf aan geen internationale studenten te willen. Den Haag Meldt besprak dit met de melder. Er werd uitgelegd dat dit verboden is. Den Haag Meldt kon een hoor- wederhoor procedure starten tegen degene die de advertentie heeft geplaatst. De melder wilde er niets mee doen, maar wilde alleen dat de melding geregistreerd werd. Dit is gebeurd.

De verdeling per subgrond van meldingen op de grond ras laat zien dat de golf van discriminatiemeldingen op grond van Aziatische afkomst of uiterlijk is afgenomen, hoewel er in verhouding nog steeds veel meldingen voor deze subgrond zijn. In vergelijking waren er in 2017, 2018 en 2019 respectievelijk 3, 6, en 3 meldingen op deze subgrond. Hoewel er dus een piek was in de hoeveelheid meldingen in 2020, blijft er met 12 meldingen veel meer discriminatie op deze subgrond gemeld worden. Overigens hebben veel van deze meldingen niet direct met COVID-19 te maken. Het lijkt erop dat de discriminatie die is ervaren tijdens de pandemie en de aandacht die ervoor was ertoe hebben geleid dat slachtoffers eerder melden, of discriminatie beter herkennen.

In de buurt

De melder was van Aziatische afkomst en werd nageroepen in de buurt door groepen kinderen. Zij riepen bijvoorbeeld "Corona", of "Squid Game". Melder vond het heel vervelend maar vond het ook moeilijk om er iets aan te doen, omdat het kinderen waren en hij ze niet kende. Omdat het in zijn buurt gebeurde kon hij de situatie ook niet ontlopen. Tegelijkertijd vond hij het een extreme reactie om aangifte tegen deze kinderen te doen. Hij wist ook niet of het zin had, nu hij niet wist wie ze waren.

Den Haag Meldt raadde de melder aan contact op te nemen met de wijkagent. De wijkagent kende de groep misschien. Hij kan ze er op gepaste wijze op aanspreken en weet hoe hij dergelijke kwesties aan moet pakken. De melder kende de wijkagent en vond dit een goed idee. Den Haag Meldt raadde hem ook aan contact op te nemen met een vereniging van mensen met dezelfde afkomst. Veel mensen hebben dit de afgelopen tijd meegemaakt en dan kon de melder zijn ervaringen delen met lotgenoten.

TABEL 4: Meldingen over de grond ras, per subgrond

	2020	2021
Allochtoon/buitenlander	14	24
Huidskleur getint/donker	23	19
Surinaams	3	1
Midden- en Oost Europees	3	3
Nederlands	9	5
Aziatisch	315/34	12
Antilliaans	1	4
Huidskleur wit	3	6
Turks	5	3
Overig Europees	1	-
Anders	3	3
Onbekend	4	8
Overig Afrikaans	2	2
Overig	6	4
Marokkaans	3	4
Roma/Sinti/Woonwagenebewoner	1	-
Totaal	396/115	98

TABEL 5: Meldingen per maatschappelijk terrein

	2020	2021
Arbeidsmarkt	30	38
Buurt/wijk	25	17
Collectieve voorzieningen	10	49
Commerciële dienstverlening	35	32
Horeca/amusement	8	14
Huisvesting	4	11
Media en reclame	309/28	13
Onderwijs	7	11
Openbare ruimte/publiek domein	19	10
Politie/OM/VD	6	3
Privésfeer	5	3
Publieke/politieke opinie	5	5
Sport/recreatie	7	9
Onbekend/n.v.t.	6	3

TABEL 7: Meldingen over het terrein collectieve voorzieningen, per subterrein

	2021
Overheid lokaal	7
Rijksoverheid	30
Vreemdelingendienst	1
Gezondheidszorg	11

Het meest gemelde subterrein is rijksoverheid. Hier vallen onder meer meldingen onder over de coronamaatregelen van de rijksoverheid en ook een aantal zaken van slachtoffers van de toeslagenaffaire. Dit verklaart de grote hoeveelheid meldingen op deze subgrond. Hierna is het meest gemeld op subterrein gezondheidszorg. Een aantal meldingen hiervan gaat over verschillende kwesties gerelateerd aan corona en verder gaan de meldingen over diverse andere onderwerpen.

2.3.2 Meldingen per maatschappelijk terrein

De meeste discriminatie die gemeld werd, vond plaats in collectieve voorzieningen, zoals ziekenhuizen, de gemeentelijke dienstverlening voor personenvervoer en de Belastingdienst. Hier is een grote stijging te zien in verhouding met 2020. Dit zorgt ervoor dat dit voor het eerst het meest gemelde terrein is sinds de oprichting van Den Haag Meldt.

In 2020 was het meest gemelde terrein media/reclame, deels door de medelingen over het lied 'Voorkomen is beter dan Chinezen', dat op Radio 10 werd uitgezonden. De jaren daarvoor was arbeidsmarktdiscriminatie het meest gemeld. Hieronder volgt een uitsplitsing van dit terrein op subterreinen.

Vaccinkeuze

Vanwege het geboortjaar van de melder had hij geen keuze van vaccin en moest hij zich laten vaccineren met AstraZeneca. Iemand in de omgeving van de melder die maar een jaar ouder was kon zich eerder laten vaccineren en met Pfizer.

Den Haag Meldt gaf aan dat het vaccinatieprogramma onder eenzijdig overheidshandelen valt, en daarom niet binnen het bereik ligt van de gelijkebehandelingswetgeving. Daarom was het niet mogelijk een procedure in te zetten. Het was mogelijk over het vaccinatieprogramma een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman. Dit had de melder al gedaan. Den Haag Meldt heeft de melding afgesloten.

Het tweede meest gemelde terrein is arbeid. Dit is in lijn met de aantallen in voorgaande jaren (ter vergelijking: 30 in 2020, 34 in 2019, 46 in 2018).

Het meest gemelde subterrein bij het terrein arbeid is werkvloer. Dit kan bijvoorbeeld pesten of andere discriminatoire bejegening door collega's, leidinggevenden, of klanten betreffen. Werving/selectie is de tweede meest gemelde subgrond. Dit betekent dat iemand een baan niet krijgt vanwege bijvoorbeeld zijn of haar afkomst, geslacht, of handicap/chronische ziekte.

In 2018 en 2019, de laatste 2 keer dat dit maatschappelijk terrein is geanalyseerd in het jaarverslag, was werving/selectie steeds het meest gemelde subterrein. Het is mogelijk dat melders discriminatie op de werkvloer nu eerder herkennen of dat dit een groeiend probleem is, waardoor het aantal is gestegen.

TABEL 6: Meldingen over het terrein arbeid, per subterrein

2021	
Arbeidsbemiddeling	2
Promotie/doorstroom	5
Stage	2
Uitstroom	2
Werkvloer	14
Werving/selectie	10
Overig/onbekend	3

Samenstelling van het team

De melder heeft gesolliciteerd op een vacature bij een audiovisueel bedrijf. Uit mondelinge navraag naar de reden voor afwijzing werd na enig doorvragen de samenstelling van het team genoemd. Daaruit heeft de melder begrepen dat het bedrijf hem te oud vond voor de functie.

De melder heeft zelf al via een email aan een medewerker zijn ongenoegen geuit en daarop een reactie ontvangen. Daarmee is wat hem betreft de zaak gesloten. Den Haag Meldt heeft hem informatie gegeven over de wetgeving en mogelijke procedures, maar de melder wilde alleen dat de melding geregistreerd werd en verder geen procedure voeren.

'Witte werksters'

Den Haag Meldt kreeg een melding over een advertentie voor interieurverzorgers in Den Haag die 'witte werksters' aanbood. Dit vond de melder discriminerend.

Bij het bekijken van de advertentie bleek dat 'wit' in dit geval niet ging over de huidskleur van de schoonmakers, maar over een werkster die 'wit' werkt, oftewel met opgave van inkomsten bij de Belastingdienst. Hierdoor valt het niet onder de gelijkebehandelingswetgeving. Dit heeft Den Haag Meldt uitgelegd aan de melder.

TABEL 8: 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	Onbekend	Totaal
Antisemitisme	1							1							2
Arbeidscontract	1														1
Arbeidsduur															0
Burgerlijke staat			1									1			2
Geslacht	5	1	1	3		3		1							14
Godsdienst	4	1	2		1			1	2						11
Handicap/chronische ziekte	4	1	6	7			1		1			1	1	1	23
Leeftijd	3		3	1	1										8
Levensovertuiging				1			1					1			3
Nationaliteit	2			1		1				1	1				6
Politieke gezindheid		1	1												2
Ras	19	12	14	16	3	8	5	5	6	2	3	3	2		98
Seksuele gerichtheid	2	1		1			1	2		1					8
Overig, niet-wettelijk	2		18	5	9		6		1				5	1	47
Onbekend			3	1					1				1	1	7
Totaal	43	17	49	36	14	12	14	10	11	4	4	6	9	3	232

Opvallend in de verhoudingen tussen grond en maatschappelijk terrein zijn de vele meldingen op ras/arbeid, ras/commerciële dienstverlening en niet wettelijke gronden/collectieve voorzieningen.

Als het gaat om ras/arbeid is er niet direct een rode draad of aanleiding voor de hoeveelheid meldingen te vinden. Dit geldt ook voor ras/commerciële dienstverlening.

De meldingen op niet-wettelijke gronden en collectieve voorzieningen zijn voornamelijk meldingen over verschillende aspecten van de coronamaatregelen, bijvoorbeeld het gebruik van het coronatoegangsbewijs.

TABEL 8: Meldingen naar aard van de bejegening

	2020	2021
Bedreiging	1	4
Geweld	2	4
Omstreden behandeling	81	126
Vijandige bejegening	386/105	85
Onbekend/n.v.t.	6	7

2.3.3 Meldingen naar bejegening

De meest gemelde wijze van discriminatie is omstreden behandeling. Dit wil zeggen dat er een verschil in behandeling heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld door concreet iemand af te wijzen of geen toegang te geven. Dit is in tegenstelling tot vijandige bejegening, waarbij het gaat om uitingen, in plaats van handelingen.

Het is gebruikelijk dat er iets meer meldingen over omstreden behandeling zijn dan over vijandige bejegening (in 2018 5 meer, in 2019 8). In 2020 was dit anders, vanwege de Radio 10 meldingen en vele andere meldingen over onder andere bejegening van mensen met een Aziatische afkomst of Aziatisch uiterlijk.

In 2021 was het aantal meldingen op omstreden behandeling flink hoger dan anders, wat waarschijnlijk komt door het aantal meldingen over coronamaatregelen, bijvoorbeeld van melders die geen toegang kregen tot een horecagelegenheid, omdat zij geen coronatoegangsbewijs konden laten zien.

TABEL 9: Kruistabel. Totaal aantal meldingen naar discriminatiegrond en aard van de bejegening

	Bedreiging	Geweld	Omstreden behandeling	Vijandige bejegening	Onbekend (n.v.t)	Totaal
Antisemitisme				2		2
Arbeidscontract				1		1
Arbeidsduur						0
Burgerlijke staat			2			2
Geslacht	4		7	6		17
Godsdienst		1	7	4		12
Handicap/chronische ziekte			15	4	4	23
Leeftijd			8			8
Levensovertuiging						0
Nationaliteit			4	2		6
Politieke gezindheid			1	1		2
Ras	2	2	39	54	2	99
Seksuele gerichtheid			2	6		8
Overig, niet-wettelijk			39	7	1	47
Onbekend			4	1	2	7
Totaal	6	3	126	88	9	232

Uit tabel 9 blijkt dat er veel meldingen zijn vallend onder niet-wettelijke gronden en omstreden behandeling, waarvan er veel gaan over coronamaatregelen.

Een ander opvallend getal is de hoeveelheid meldingen op handicap/chronische ziekte en omstreden behandeling. Ongeveer 6 hiervan gaan over coronamaatregelen. Er is geen verdere verklaring voor deze hoeveelheid.

Opvallend is de (kleine) concentratie meldingen op geslacht en bedreiging. De oorzaak hiervoor is het feit dat seksuele intimidatie onder bedreiging/intimidatie valt.

Zonder kinderen

De melder wilde graag naar een evenementenbeurs over bouwspeelgoed, omdat hij naar aanleiding van een populair tv-programma deze hobby weer had opgepakt. De beurs was alleen op bepaalde tijden toegankelijk voor volwassenen zonder kinderen. De melder was volwassen en had geen kinderen, waar hij mee naar de beurs kon. Hij wilde weten wat hij hieraan kon doen.

Den Haag Meldt heeft uitgelegd uit dat onderscheid op grond van leeftijd alleen verboden is bij arbeid en beroepsonderwijs. Een evenementenbeurs over bouwspeelgoed valt hier niet onder. Den Haag Meldt raadde hem aan een reguliere klacht in te dienen. Dit ging de melder doen.

TABEL 10: Kruistabel. Totaal aantal meldingen naar discriminatieterrein en aard van de bejegening

	Bedreiging	Geweld	Omstreden behandeling	Vijandige bejegening	Onbekend (n.v.t)	Totaal
Arbeidsmarkt	2	1	25	14	0	42
Buurt/wijk	0	0	1	16	0	17
Collectieve voorzieningen	0	0	40	6	3	49
Commerciële dienstverlening	0	0	20	9	3	32
Horeca/amusement	0	0	13	2	0	15
Huisvesting	1	0	6	4	0	11
Media en reclame	0	0	3	10	0	13
Onderwijs	0	1	5	6	0	12
Openbare ruimte/publiek domein	1	1	1	8	0	11
Politie/OM/VD	0	0	1	2	0	3
Privésfeer	0	0	0	3	0	3
Publieke/politieke opinie	0	0	2	2	1	5
Sport/recreatie	0	0	7	2	0	9
Onbekend/n.v.t.	0	0	0	0	3	3
Totaal	4	3	124	84	9	225

Net als bij Tabel 9 over grond en soort bejegening, springen in tabel 10 cijfers die te maken hebben met de coronamaatregelen eruit. Het gaat dan om collectieve voorzieningen en commerciële dienstverlening en omstreden behandeling.

Ook op arbeid is vaak omstreden behandeling gemeld. Dit kan gaan om het feit dat iemand een baan of promotie niet krijgt vanwege afkomst, geslacht, of een ander persoonskenmerk.

Mondkapje

De melder was tot twee keer toe de toegang tot een winkel ontzegd vanwege het niet dragen van een mondkapje. Hij wilde weten wat hij hieraan kon doen.

Op het moment van melden waren mondkapjes verplicht in het openbaar vervoer, luchthavens, taxi's en bedrijfsmatig personenvervoer. Winkels mochten hierover zelf regels opstellen. In dit geval was geen sprake van indirect onderscheid op bijvoorbeeld handicap of chronische ziekte. Daarom was het niet verboden voor de winkel hem de toegang te ontzeggen. Den Haag Meldt heeft de melder aangeraden een reguliere klacht in te dienen bij de winkel.

3

Afhandeling van de meldingen

Inwoners van Den Haag kunnen bij Den Haag Meldt op verschillende wijzen een melding maken:

- telefonisch;
- tijdens het spreekuur;
- e-mail;
- brief;
- of digitaal klachtenformulier via de website.

3.1 Behandeling van meldingen

Hieronder volgt een weergave van de verschillende manieren waarop meldingen zijn afgedaan door Den Haag Meldt in 2021.

In 2021 zijn meer meldingen dan voorheen afgehandeld met 'Informatie en Advies'. Dit komt onder andere door de vele meldingen over de coronamaatregelen waar vaak geen procedures bij mogelijk waren. In verhouding zijn er weinig meldingen afgedaan met bemiddeling. Dit komt onder andere omdat dit langer duurt en de bemiddeling nog tot aan het eind van 2021 loopt.

De categorie 'onbekend' is een nieuwe categorie, die voorheen in het registratiesysteem niet bestond. Hieronder vallen zaken waarvan de definitieve behandelwijze nog niet bekend is en waarvan dus nog geen klachtbehandelingswijze kan worden ingevuld.

TABEL 11: Meldingen naar soort klachtbehandeling

	2020	2021
Informatie en Advies	89	142
Registratie	69	44
Bemiddeling	267	4
Bijstaan in procedure	1	5
Beïnvloeding beleid	0	1
Doorverwijzing	0	5
Onbekend	-	17

Salarisbepaling

In een vacature van een mediabedrijf stond dat het salaris werd bepaald op basis van leeftijd en ervaring. Den Haag Meldt heeft hier een melding van binnengekregen van een melder die zelf niet wilde solliciteren. Den Haag Meldt heeft op eigen titel een hoor- wederhoor brief verzonden.

Het antwoord van het mediabedrijf was dat de eis is weggehaald uit de vacature en andere vacatures ook zijn nagelopen. Dit was inderdaad zo; de eis stond niet meer in de vacature. Hierop heeft Den Haag meldt een bedankbrief gestuurd.

3.2 Zaken bij het College voor de Rechten van de Mens

Den Haag Meldt heeft in 2020 twee zaken voorgelegd aan het College voor de Rechten van de Mens. De oordelen in deze zaken zijn te lezen op <https://mensenrechten.nl/nl/oordeel/2020-75> en <https://mensenrechten.nl/nl/oordeel/2020-72>. Hieronder worden de zaken kort beschreven.

Makelaarsassociatie Vastgoed Management B.V.

De melder had een chronisch vermoeidheidssyndroom, waardoor zij zich buitenshuis met een scootmobiel verplaatste. Zij had belangstelling voor een woning in een hofje, waarvoor de Makelaarsassociatie de verhuur regelde.

De melder had de Makelaarsassociatie laten weten dat zij de woning wilde huren. Nadat zij de woning bezichtigd had, liet de directeur van de Makelaarsassociatie weten dat de woning niet aan haar werd toegewezen omdat zij een scootmobiel heeft en het niet mogelijk is om deze in de straat van het hofje te stallen. De melder heeft Den Haag Meldt benaderd voor hulp. Den Haag Meldt heeft, na een bemiddelingspoging met de Makelaarsassociatie, de zaak voorgelegd aan het College voor de Rechten van de Mens.

Het College voor de Rechten van de Mens stelde dat het niet toewijzen van de woning omdat de vrouw haar scootmobiel niet kon stallen gold als direct onderscheid op grond van haar handicap/chronische ziekte.

Dit is niet toegestaan, tenzij er een wettelijke uitzondering is. Het is in eerste instantie de eigen verantwoordelijkheid van de persoon met een handicap of chronische ziekte om te bepalen of woonruimte voor hem of haar geschikt is.

De Makelaarsassociatie voerde aan dat het parkeren van de scootmobiel in de straat een veiligheidsrisico vormde. Een veiligheidsrisico kan een wettelijke uitzondering zijn. Maar het College voor de Rechten van de Mens ging hier niet in mee, omdat er niet voldoende gemotiveerd was waarom dit een uitzondering zou zijn. Volgens het college had de Makelaarsassociatie niet voldoende onderzoek gedaan naar de risico's en eventuele maatregelen om deze risico's weg te nemen.

De Makelaarsassociatie heeft dus jegens de vrouw een verboden onderscheid op grond van handicap of chronische ziekte gemaakt, door de weigering haar te bemiddelen voor de woning in het hofje.

Brunel Nederland B.V.

De melder was bij Brunel in dienst op basis van 2 jaarcontracten. Zij werd in die periode gedetacheerd bij een opdrachtgever als servicecoördinator. Tijdens het 2e jaarcontract werd de vrouw zwanger. Zij wilde wekelijks een aantal uren ouderschapsverlof opnemen, zodat zij tijdelijk minder uur per week zou werken.

Hierna is haar medegedeeld dat zij geen vaste arbeidsovereenkomst zou krijgen. De onderbouwing was dat zij minder dan 40 uur (namelijk 32 uur) werkte én de wens had om ouderschapsverlof op te nemen, waardoor zij minder dan 32 uur zou gaan werken. Zij heeft Den Haag Meldt om hulp gevraagd. Den Haag Meldt heeft, toen het niet mogelijk bleek de zaak met Brunel op te lossen, de zaak voorgelegd aan het College voor de Rechten van de Mens.

Op grond van statistische cijfers over het opnemen van ouderschapsverlof en gegevens over het personeelsbestand van Brunel bleek dat vrouwelijke medewerkers significant vaker in deeltijd werken dan mannelijke werknemers. Hierdoor ervaren zij vaker dan mannen dat zij niet zonder nadelige consequenties ouderschapsverlof kunnen opnemen, omdat zij dan niet meer minimaal 32 uur per week kunnen werken.

Het College voor de Rechten van de Mens heeft geoordeeld dat er sprake was van indirect onderscheid op grond van geslacht, waarvoor geen objectieve rechtvaardiging bestond.

Bijlage - Klachtenprotocol Den Haag Meldt

Den Haag Meldt heeft een eigen protocol voor de klachtbehandeling opgesteld, gebaseerd op de landelijke Richtlijn Klachtbehandeling Antidiscriminatievoorzieningen. Het klachtenprotocol dient als handleiding voor de registratie en inhoudelijke klachtenbehandeling. De klachtenbehandeling heeft zes doeleinden:

1. Ondersteuning van slachtoffers van discriminatie
2. Bevordering van de zelfredzaamheid van slachtoffers van discriminatie
3. Signalering van structurele patronen van discriminatie
4. Gedrags- en/of beleidsbeïnvloeding van personen of organisaties die zich bedoeld of onbedoeld schuldig hebben gemaakt aan discriminatie, gericht op voorkomen van herhaling
5. Toetsen van wetgeving
6. Ontwikkeling van jurisprudentie

Het protocol is opgebouwd langs de route van melden, keuze van behandeling, intakegesprek, onderzoek, plan van aanpak, uitvoering en ten slotte evaluatie.

Melden

Indien sprake is van belangenverstrengeling wordt de klacht niet verder in behandeling genomen. Indien mogelijk vindt bemiddeling plaats en anders wordt de melder doorverwezen. Het is enkel mogelijk een klacht anoniem in te dienen en te registreren als de woonplaats van de melder wordt vermeld. Anders wordt de klacht niet geregistreerd.

Behandeling

In het protocol van klachtenbehandeling van Den Haag Meldt zijn vier opties genoemd voor behandeling: (1) registratie en luisterend oor (geen vervolgacties), (2) eenmalige informatie en advies (op basis waarvan melder zelf besluit al dan niet stappen te ondernemen), (3) ondersteuning en begeleiding van melder (bij onder andere bemiddeling en procedures), (4) doorverwijzing naar andere organisatie.

Intakegesprek

Het intakegesprek heeft als doel het uiten van het verhaal en gevoelens van de melder, het inzichtelijk krijgen van de aard van de klacht en de verwachtingen van de melder, de melder informeren over de werkwijze van Den Haag Meldt en de afspraken over het verdere verloop. Een melder geeft aan tevreden te zijn over het verloop van het intakegesprek: “Je kan je boosheid kwijt en wat er met je gebeurd is. Dat helpt wel. Ook hoe je moet omgaan met die gevoelens. Het helpt om het een plek te geven.”

Onderzoek

Tijdens het onderzoek verzamelt een klachtenbehandelaar onder andere aanvullend feitenmateriaal en informatie over de mogelijkheden van de aanpak en procedures. Op basis van deze uitkomsten wordt door de klachtenbehandelaar de strategie bepaald.

Plan van aanpak

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek wordt een plan van aanpak opgesteld, waarin rekening wordt gehouden met het beoogde resultaat, het (stappen)plan en de termijn. Het resultaat is mede afhankelijk van de bewijslast van de discriminatie, de (praktische) hulpvraag en het structurele aspect van de melding.

Uitvoering

Tijdens de uitvoering van het plan van aanpak wordt rekening gehouden met het verloop van de procedure, termijnbewaking, voortgangsbespreking met de melder, dossiervorming en correspondentie. Een klacht wordt afgesloten indien (1) het doel van de klachtbehandeling bereikt is, (2) de melder geen verdere behandeling wenst of niets van zich laat horen, (3) indien Den Haag Meldt beoordeelt dat niets meer te bereiken valt of het niet eens is in de wijze van klachtbehandeling die de melder voorstaat.