



**Richtlijn Werkwijze Klachtbehandeling
Antidiscriminatievoorzieningen
2022**

Discriminatie.nl
De landelijke vereniging van antidiscriminatievoorzieningen (ADV's)

Inhoudsopgave

INLEIDING	4
DE ADV	4
MELDINGEN OVERHEIDSINSTANTIES	4
SAMENVATTING PROTOCOL KLACHTBEHANDELING	5
HOOFDSTUK 1: BINNENKOMST MELDING	6
1.1 TELEFONISCH (0900-NR,ADV-NUMMERS)	6
1.2 BEL-ME-TERUG FORMULIER, E-MAIL, BRIEF, DIGITAAL KLACHTENFORMULIER ART.1 GM, LANDELIJKE APP	6
1.3 MELDINGEN DIE BINNENKOMEN VIA FRONTOFFICE	6
1.4 MELDINGEN MET EEN SPOEDEISEND KARAKTER	6
1.5 CONFLICT OF INTEREST	6
HOOFDSTUK 2: INTAKEGESPREK	7
2.1 DOELSTELLING INTAKEGESPREK	7
2.2 WERKWIJZE INTAKEGESPREK	7
AD. 2.2.1 NADERE KENNISMAKING EN DE ROL VAN HET ADB EN VERWACHTINGEN MELDER	7
AD. 2.2.2 PROCEDURE BEHANDELING MELDING	8
AD. 2.2.3 DOSSIERVORMING EN OMGANG PRIVACY GEGEVENS	8
AD. 2.2.4 KOSTENASPECT	8
AD. 2.2.5 VORMEN VAN ONDERSTEUNING	8
AD. 2.2.6 PRINCIPE VAN HOOR EN WEDERHOOR	9
AD.2.2.7 BEPERKINGEN VAN HET ADB	9
AD. 2.2.8 EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID MELDER	9
AD. 2.2.9 CONCRETE AFSPRAKEN MAKEN OVER VERDER VERLOOP	10
HOOFDSTUK 3: ANALYSE	11
3.1 ALLEEN REGISTRATIE/ LUISTEREND OOR	11
3.2 EENMALIGE INFORMATIE EN ADVIES	11
3.3 EIGEN ACTIE VAN HET ADB OP GROND VAN MELDING	11
3.4 ONDERSTEUNING EN BEGELEIDING MELDER	11
3.5 GEEN ONDERSTEUNING MOGELIJK / DOORVERWIJZING	12
HOOFDSTUK 4: OVERLEG STAPPENPLAN MET MELDER	13
4.1 BEOOGD RESULTAAT	13
4.2 WIJZE VAN BEHANDELING	13
4.3 TERMIJNEN	13
4.4 KLACHTBEHANDELAAR	13
HOOFDSTUK 5: UITVOERING	14
AD. 5.1 HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE	14
AD. 5.2 TERMIJNBEWAKING	14
AD. 5.3 VOORTGANGBESPREKING MET MELDER	14
AD. 5.4 DOSSIERVORMING	14
AD. 5.5 CORRESPONDENTIE	15
AD. 5.6 KLACHTENREGLEMENT	15
HOOFDSTUK 6: PROCESBESCHRIJVING OP BASIS VAN PROTOCOL KLACHTBEHANDELING	16
HOOFDSTUK 7: AFSLUITING VAN DE MELDING	19
HOOFDSTUK 8: WERKWIJZE KLACHTENOVERLEG EN DOSSIERVORMING	20
HOOFDSTUK 9: INHOUDELIJKE KLACHTBEHANDELING	21
9.1 WAT IS EEN MELDING?	21
9.2 DISCRIMINATIEGRONDEN	22

9.2.1 ARBEIDSDUUR	22
9.2.2 BURGERLIJKE STAAT	22
9.2.3 GESLACHT	22
9.2.4 GODSDIENST	22
9.2.5 HANDICAP OF CHRONISCHE ZIEKTE	23
9.2.6 LEEFTIJD	23
9.2.7 LEVENSOVERTUIGING	23
9.2.8 NATIONALITEIT	23
9.2.9 POLITIEKE GEZINDHEID	23
9.2.10 RAS	24
9.2.11 SEKSUELE GERICHTHEID	24
9.2.12 OVERIGE GRONDEN (NIET-WETTELIJKE GRONDEN)	24
9.2.13 ANTISEMITISME	24
9.3 AANDACHTSPUNTEN INTAKE PER MAATSCHAPPELIJKE TERREIN	25
9.3.1 ARBEIDSMARKT	26
9.3.2 BUURT / WIJK	28
9.3.3 COLLECTIEVE VOORZIENINGEN	29
9.3.4 COMMERCIELE DIENSTVERLENING	30
9.3.5 HORECA	31
9.3.6 HUISVESTING	32
9.3.7 MEDIA EN RECLAME	33
9.3.8 ONDERWIJS	34
9.3.9 POLITIE	35
9.3.10 PUBLIEKE EN POLITIEKE OPINIE	36
9.3.11 OPENBARE RUIMTE	37
9.3.12 PRIVÉSFEER	38
9.3.13 SPORT EN RECREATIE	39
9.4 AARD	40
9.4.1 BEDREIGING	40
9.4.2 GEWELD	40
9.4.3 OMSTREDEN BEHANDELING	40
9.4.4 OVERIG	40
9.4.5 VIJANDIGE BEJEGENING	41
9.5 PLAATS VOORVAL	41
9.6 SLACHTOFFER	41
9.7 VEROORZAKER	42
9.8 INFORMATIEVERZOEKEN	42
HOOFDSTUK 10: WETTEN EN GRONDEN	43
10.1 DISCRIMINATIEARTIKELEN IN HET WETBOEK VAN STRAFRECHT	43
ARTIKEL 137C	43
ARTIKEL 137D	43
ARTIKEL 137E	43
ARTIKEL 137F	44
ARTIKEL 137G	44
ARTIKEL 137H	44
ARTIKEL 429QUATER	44
ARTIKEL 90QUATER	44
ARTIKEL 266	45
10.2 DISCRIMINATIEARTIKELEN CIVIEL RECHT	47
ALGEMENE WET GELIJKE BEHANDELING (AWGB)	47
BIJLAGE	57
- AFSPRAKEN ONDERLINGE DOORVERWIJZING ADV'S	

Inleiding

De richtlijn werkwijze klachtbehandeling is opgesteld voor (nieuwe) medewerkers en beschrijft de wijze waarop de - bij de vereniging Discriminatie.nl aangesloten - ADV's meldingen behandelen. ADV's voeren, namens de gemeenten in hun werkgebied, een wettelijke taak uit in het kader van de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA). Deze richtlijn moet gezien worden als een leidraad voor het werk van de klachtbehandelaars van ADV's en niet als een strak protocol. In de dagelijkse praktijk hebben klachtbehandelaars een grote discretionaire bevoegdheid.

Elke stap in de klachtbehandeling komt uitgebreid aan bod. Met deze richtlijn bieden we de klachtbehandelaar een handvat voor de inwerkperiode, maar ook een naslagwerk voor de langere termijn.

Klachtbehandeling in het kort. Op de volgende pagina staat een korte samenvatting; één A4'tje dat handig is om de eerste weken op je bureau neer te leggen.

Hoofdstuk 1 t/m 7: hier lees je over de werkzaamheden vanaf het moment dat de melding binnenkomt, totdat de melding wordt afgesloten.

Hoofdstuk 8 t/m 10: gaat inhoudelijk in op de klachtbehandeling (discriminatiegrond, aard en maatschappelijk terrein) en de bijbehorende aandachtspunten.

ADV's vervullen taken die voortkomen uit de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga). ADV's werken aan het voorkomen en bestrijden van discriminatie. Iedereen kan er terecht voor steun en advies bij alle vormen van discriminatie en ongelijke behandeling. We behandelen en registreren individuele meldingen, doen onderzoek, organiseren preventie projecten, geven voorlichting en training en adviseren organisaties en overheden op het gebied van antidiscriminatiebeleid en ongelijke behandeling.

De Wga vormt de basis voor de klachtbehandeling, in artikel 2 lid 1a wordt deze taak als volgt gedefinieerd. "Een antidiscriminatievoorziening als bedoeld in artikel 1 heeft tot taak:

- a. onafhankelijke bijstand te verlenen aan personen bij de afwikkeling van hun klachten betreffende onderscheid als bedoeld in de Algemene wet gelijke behandeling, de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen, de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, de Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid, de artikelen 646 tot en met 649 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, en artikel II van de wet van 7 november 2002 tot uitvoering van de richtlijn 1999/70/EG van de Raad van de Europese Unie van 28 juni 1999 betreffende de door het EVV, de UNICE en het CEEP gesloten raamovereenkomst inzake arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd, of discriminatie als bedoeld in artikel 90quater van het Wetboek van Strafrecht."

Een klachtbehandelaar opereert dus onafhankelijk (vrij en zelfstandig) binnen het kader van deze richtlijn en verleent de indieners van klachten bijstand (ondersteuning).

Samenvatting Richtlijn Klachtbehandeling

Hoofdstuk 1: Binnenkomst melding

- Zodra een melding binnenkomt via de telefoon vraag dan naar een korte beschrijving van het incident en overige relevante gegevens. Maak zo nodig op korte termijn een afspraak voor een intake.
- Geef zo nodig aan de melder door dat de melding eerst intern wordt besproken, alvorens wordt bepaald welke klachtbehandelaar de klacht zal oppakken.
- Bij een melding die binnenkomt via e-mail geldt een reactietermijn van max. twee werkdagen.
- Vraag (als het een persoonlijk gesprek betreft) aan melder om alle relevante stukken mee te nemen naar het intakegesprek. Of deze stukken per e-mail of post op te sturen.
- Klachten waarbij het laatste incident meer dan een jaar geleden plaatsvond worden in beginsel niet in behandeling genomen. Uitzonderingen zijn mogelijk, ter beoordeling aan de klachtbehandelaar.

Hoofdstuk 2: Intakegesprek

- Voer het intakegesprek op locatie of telefonisch. Ga uit van een gespreksduur van ongeveer één uur. Gebruik zo nodig één van de aandachtspuntenlijsten (zie 9.3)
- Leg de werkwijze uit aan de melder en geef deze ook schriftelijk aan je cliënt.
- Luister in eerste instantie vanuit een onpartijdige positie naar het verhaal van de melder. Trek geen voorbarige conclusies. Uit een hoor-en-wederhoorprocedure kan (nadat je de wederpartij hebt gesproken) een heel ander verhaal naar voren komen.
- Vraag of de melder ook al andere hulpinstanties heeft benaderd met zijn of haar melding. Zo ja, vraag aan de melder of je met deze personen contact op mag nemen (laat melder alleen als nodig een **machtigingsformulier** ondertekenen).
- Vraag naar het doel van de melder, wat verwacht of hoopt melder te bereiken?
- Vraag aan melder of deze bewijsstukken heeft. Denk aan een schriftelijke arbeidsovereenkomst, de schriftelijke verslagen van beoordelingsgesprekken, e-mailwisselingen, betaalbewijzen etc. Vraag of er getuigen zijn, die ook bereid zijn te getuigen. Leg het belang van bewijsstukken en getuigenissen uit aan de melder. De klachtprocedure wordt hierdoor kansrijker.

Hoofdstuk 3: Analyse

- Bespreek de melding zo nodig met je leidinggevende of in het klachtenoverleg. Wat zijn de mogelijkheden en wat zijn de onmogelijkheden?

Hoofdstuk 4: Melder overleg stappenplan

- Neem contact op met de melder om de voorgenomen stappen te bespreken. Vraag duidelijk naar de wens van de melder. Wat wil hij/zij en wijs hem/haar op mogelijke consequenties.

Hoofdstuk 5: Uitvoering

- Volg de gekozen vervolgstappen (advies voor eigen handelen, hoor en wederhoor, bemiddeling, interne of externe klachtenprocedure, procedure bij de College voor de Rechten van de Mens, gerechtelijke procedure, klacht bij Nationale Ombudsman etc.) Stuur altijd conceptbrieven naar de melder ter goedkeuring. Melder moet zich kunnen vinden in wat er geschreven staat. Na goedkeuring pas verzenden.

Hoofdstuk 6: Afsluiting en evaluatie

- Controleer zorgvuldig of je alle gegevens goed hebt vastgelegd in het registratiesysteem.
- Sluit de melding af.
- Evalueer de gekozen strategie.

Hoofdstuk 1: Binnenkomst melding¹

De ADV's zijn op werkdagen voor burgers telefonisch bereikbaar. Klachten die per e-mail/website/antwoordapparaat binnenkomen, kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de week ingediend worden. De reactietermijn na binnenkomst van een melding is **twee werkdagen**. Meldingen worden geregistreerd in het registratiesysteem of als informatieverzoek.

1.1 Telefonisch (0900-nr)

In het geval van een telefonische melding worden in ieder geval de persoonlijke gegevens en een korte omschrijving van de melding opgenomen. De melder wordt zo mogelijk te woord gestaan door een klachtbehandelaar. Als dit niet mogelijk is, wordt de melder teruggebeld.

1.2 Telefoon, e-mail, brief, digitaal klachtenformulier, landelijke app

Meldingen kunnen binnenkomen via het antwoordapparaat, e-mail, een brief, het digitaal klachtenformulier, via de website discriminatie.nl, de landelijke app melddiscriminatie.nu en bij sommige bureau 's ook via Whatsapp of sociale media.

1.3 Meldingen die binnenkomen via een frontoffice

Als een melding wordt ingediend bij een loket van de gemeente of het secretariaat van de ADV (frontoffice), dan worden daar de persoonlijke gegevens en een korte omschrijving van de melding opgenomen. De gemeente of het secretariaat stuurt de melding door naar de klachtbehandelaar van de ADV. Mocht het bij de gemeenten in jouw werkgebied niet zo gaan, dan kan jouw ADV proberen om hierover afspraken te maken met de betreffende gemeenten. Het is raadzaam om af en toe te controleren of de gemeente goed doorverwijst naar de ADV. Mocht dit niet goed gaan, dan kan de ADV baliemedewerkers van de gemeente hierover voorlichten.

1.4 Meldingen met een spoedeisend karakter

Meldingen met een spoedeisend karakter dienen direct in behandeling te worden genomen. Het spoedeisende karakter is ter beoordeling aan de klachtbehandelaar.

1.5 Conflicterend belang

Er is sprake van een *conflicterend belang* indien meerdere partijen met tegengestelde belangen een melding indienen over eenzelfde incident.

Als tijdens het (voor)onderzoek blijkt dat er sprake is van een *conflicterend belang*, kan er gekozen worden om een partij te vertegenwoordigen en overige partijen elders onder te brengen. Een andere optie is om de melding niet in behandeling te nemen en eventueel door te verwijzen naar een andere ADV. Daarvan kan worden afgeweken als er mogelijkheden zijn tot bemiddeling. De beoordeling hiervan ligt bij de klachtbehandelaar of de directeur.

Hoofdstuk 2: Intakegesprek²

2.1 Doelstelling intakegesprek

Het intakegesprek heeft tot doel:

- De melder zijn of haar verhaal laten doen
- Inzicht krijgen in het discriminatoire karakter van de melding
- Duidelijk krijgen wat de melder wil bereiken met het melden van het incident (wat de wensen van de melder zijn)
- De melder informeren over de werkwijze van de ADV bij het behandelen van meldingen
- De melder op zijn/haar eigen verantwoordelijkheid wijzen
- Afspraken maken over vervolgtraject

Omdat de klachtbehandelaar verplicht veel informatie moet geven aan de melder, wordt deze informatie opgenomen in een document dat je je cliënt meegeeft of toestuurt.

Melding door derden

Als de melding wordt ingediend door derden (familie of vrienden van het slachtoffer, getuigen of via een instantie) dan zal de ADV uitleggen dat zij de zaak pas in behandeling kan nemen als het slachtoffer zelf contact opneemt met de ADV. Als er geen persoonlijk contact is tussen een medewerker van de ADV en het slachtoffer wordt de melding alleen geregistreerd. Uitzondering hierop zijn meldingen waarbij discriminatie openbaar is. Als er zwaarwegende argumenten (denk aan veiligheid slachtoffer) en/of belangen van derden in het geding zijn, kan een zaak toch in behandeling worden genomen. Dit is ter beoordeling aan de directeur/klachtbehandelaar.

2.2 Werkwijze intakegesprek

De volgende zaken komen in het intakegesprek aan de orde:

- 2.2.1 Nadere kennismaking, rol van ADV en verwachtingen melder
- 2.2.2 Procedure behandeling melding
- 2.2.3 Dossiervorming en omgang privacy gegevens
- 2.2.4 Kosten
- 2.2.5 Vormen van ondersteuning
- 2.2.6 Principe van hoor en wederhoor (indien van toepassing)
- 2.2.7 Beperkingen ADV
- 2.2.8 Eigen verantwoordelijkheid melder
- 2.2.9 Concrete afspraken over verder verloop

Hier volgt een toelichting op deze punten.

2.2.1 Nadere kennismaking, rol ADV en verwachtingen melder

Tijdens een persoonlijk gesprek maak je nader kennis met je client. Je legt de rol van de ADV uit en vertelt wat de (on)mogelijkheden zijn. De melder kan zijn/haar verhaal doen, de wensen en verwachtingen van de melder komen aan de orde en je bespreekt samen de mogelijke stappen.

2.2.2 Procedure behandeling melding

Er worden geen stappen gezet zonder toestemming van de cliënt.

Als de ADV besluit de zaak niet in behandeling te nemen of de behandeling te beëindigen, dan breng je de melder daarvan op de hoogte. Als dit gebeurt in een persoonlijk gesprek, dan krijgt cliënt daar desgewenst een schriftelijke bevestiging van.

2.2.3 Dossiervorming en omgang privacy gegevens

Dossiervorming

De klachtbehandelaar informeert de melder over de wijze van dossiervorming en hoe met de gegevens wordt omgegaan. De klachtbehandelaar moet de melder expliciet toestemming vragen voor registratie van de melding op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De melder mag toestemming schriftelijk of mondeling verlenen. Ook leg je aan de client uit dat een geregistreerde melding geanonimiseerd gebruikt kan worden voor rapportagedoeleinden (monitors e.d.).

De persoonsgegevens zijn vertrouwelijk en zullen nooit zonder nadrukkelijke toestemming van de melder aan derden worden verstrekt. De melder heeft recht op inzage in het eigen dossier. Als een melder geen toestemming geeft voor registratie van persoonsgegevens, dan wordt de melding anoniem geregistreerd.

Omgang privacy gegevens

De ADV is gebonden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Informatie op papier (zowel over de ADV als over melders) moet worden vernietigd.

LET OP!! Documenten nooit bij oud papier doen!

2.2.4 Kosten

Registratie en bijstand bij discriminatieklachten is op grond van de Wga gratis voor burgers (zie dienstenovereenkomst/subsidieovereenkomst). Als de melder zelf kiest voor bijvoorbeeld een juridische of geschillenprocedure, dan kunnen er wel kosten zijn. De klachtenbehandelaar zal de melder hierover informeren.

- Een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens is kosteloos. Wel zijn de reiskosten naar Utrecht voor rekening van je cliënt.
- Bij een gerechtelijke procedure moet je rekening houden met de kosten van een advocaat, griffierechten e.d. Nadere informatie is te vinden op de website van De Rechtspraak (www.rechtspraak.nl).

2.2.5 Vormen van ondersteuning en begeleiding

Tijdens het intakegesprek informeer je de melder over mogelijke vervolgstappen die de ADV in afstemming met de melder kan ondernemen. Je geeft de cliënt informatie en advies over de stappen die hij of zij zelf kan nemen. Wanneer je een klacht schriftelijk neerlegt bij een wederpartij dan doe je dat met een (klacht)brief waarin je hoor-en-wederhoor toepast. In deze brief leg je ook je rol en positie uit. Als klachtbehandelaar neem je een onafhankelijke positie in bij de behandeling van de klacht. Het moet duidelijk zijn voor melder, wederpartij en andere betrokken dat je vanuit een onafhankelijke positie de melder zo goed mogelijk bijstaat.

De cliënt is zoveel mogelijk eigenaar van zijn/haar klacht en eventuele correspondentie kan ook direct via hem/haar gaan. De cliënt vult zo nodig een machtigingsformulier in. Hiermee geeft cliënt de ADV toestemming om namens hem of haar informatie in te winnen over het incident om de casus te kunnen beoordelen of bijvoorbeeld om correspondentie te voeren namens de melder. Een machtigingsformulier is in principe alleen nodig als dit staat voorgeschreven in de klachtprocedure van een wederpartij of als de ADV namens de melder het College voor de Rechten van de Mens om een oordeel verzoekt.

De ADV kan ook ondersteuning bieden bij het verkrijgen van publicitaire en/of politieke aandacht voor de zaak, bij het opzetten van onderzoek naar soortgelijke meldingen, het ontwikkelen van voorlichtingsactiviteiten, het beïnvloeden van beleid of het organiseren van collectieve actie. Ook kan een

ADV de melder ondersteunen bij een verzoek om een oordeel door het College voor de Rechten van de Mens.

2.2.6 Principe van hoor en wederhoor

Indien mogelijk past de klachtbehandelaar het principe van hoor en wederhoor toe. Dan wordt de wederpartij gevraagd om diens visie op wat is gebeurd. Zeker in zaken waarin het herstel van verhoudingen het doel van cliënt is en bemiddeling een optie is. Wanneer een cliënt gebruik wil maken van een interne of externe klachtenprocedure dan zeker expliciet vermelden dat het om een klacht gaat. Het principe van hoor- en wederhoor dient dan onderdeel te zijn van de betreffende procedure.

Wijs de cliënt erop dat een hoor-en-wederhoorprocedure tot gevolg heeft dat de naam van cliënt bekend wordt bij de wederpartij. De verhouding tussen de melder en de wederpartij is hierbij van belang. Wijs cliënt ook op eventuele risico's zoals victimisatie.

Als de cliënt te kennen geeft (gezien de risico's) anoniem te willen blijven, beperkt de bemoeienis van de ADV zich tot morele/emotionele ondersteuning en het geven van informatie en advies en eventueel coachen van cliënt.

De ADV kan een melding wel verder onderzoeken als er een maatschappelijk belang is en/of als de informatie waarover de klacht gaat openbaar is (denk bijvoorbeeld aan vacatures of openbare stukken). De melder blijft dan uiteraard anoniem.

2.2.7 Beperkingen ADV

Wijs je cliënt ook op de beperkingen van de ADV bij de behandeling van de klacht, bijvoorbeeld dat ADV's geen formele bevoegdheden hebben. Een ADV kan dus zelf geen formeel oordeel geven of bij een klacht al dan niet sprake is van discriminatie.

Als een persoon of instantie weigert mee te werken aan een onderzoek dan kan de ADV dit niet afdwingen. In het geval van een civiele of strafrechtelijke procedure wordt de melder, in verband met de verplichte procesvertegenwoordiging, geadviseerd een advocaat in te schakelen. De ADV kan helpen bij het vinden van een geschikte advocaat.

Voor een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens geldt geen verplichte procesvertegenwoordiging, hier kan de ADV de melder zonder tussenkomst van een advocaat ondersteunen. Maak bij een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens een goed inschatting van de kansen.

De ADV kan geen ondersteuning bieden aan melders bij de verwerking van ernstige psychische problemen die voortvloeien uit de aard van de melding. In dat geval wordt de melder gewezen op de mogelijkheid van ondersteuning door derden. De ADV kan contact opnemen met de betreffende organisatie of deskundige.

2.2.8 Eigen verantwoordelijkheid melder

Wijs je cliënt duidelijk op de eigen verantwoordelijkheid die hij of zij heeft tijdens de procedure van klachtbehandeling. Je cliënt blijft zelf eigenaar van de melding/klacht. Je adviseert en ondersteunt de cliënt bij het nemen van stappen en kan ook namens de melder optreden als je daartoe gemachtigd bent. Cliënt en klachtbehandelaar bepalen in onderling overleg welke stappen gezet worden. De cliënt moet de noodzakelijke documenten tijdig aanleveren. Als je cliënt dit nalaat wordt hij/zij hiertoe nogmaals schriftelijk in de gelegenheid gesteld. Ontvangt de ADV opnieuw geen reactie, dan wordt de melding afgesloten (Zie termijnbewaking 5.2).

2.2.9 Concrete afspraken over verder verloop

Aan het eind van het gesprek geef je een samenvatting van de gemaakte afspraken. Controleer of je cliënt de informatie heeft begrepen.

De cliënt moet aanvullende informatie binnen een afgesproken termijn aanleveren. Laat je cliënt alleen indien nodig (zie 2.2.5) een machtigingsformulier invullen voor het opvragen van nadere informatie door de ADV bij derden. Maak duidelijke afspraken en bevestig deze liefst ook schriftelijk.

Een intakegesprek wordt afgerond met de toezegging dat je uiterlijk binnen 2 weken laat weten of, en op welke wijze de melding verder in behandeling kan worden genomen. In de praktijk gaat dat meestal sneller, soms zelf meteen. Bij vertraging stel je de melder daarvan in kennis.

Hoofdstuk 3: Analyse³

Tijdens het eerste contact met een melder beoordeel je, in overleg met de melder, of deze bij de ADV aan het juiste adres is. Als dit niet het geval is, dan verwijst je de melder door. Zijn er mogelijkheden voor behandeling, dan bespreekt je zo nodig de melding tijdens het klachtenoverleg. Er zijn vijf mogelijkheden:

- 3.1 Alleen registratie en luisterend oor
- 3.2 Informatie of advies
- 3.3 Eigen actie van de ADV op grond van melding
- 3.4 Ondersteuning en begeleiding melder
- 3.5 Doorverwijzen

Deze opties kunnen elkaar ook opvolgen. Wat begint als alleen een luisterend oor kan eindigen met een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens.

3.1 Alleen registratie/ luisterend oor

Alleen registratie houdt in dat de melding alleen wordt opgenomen en geregistreerd. Er zijn geen vervolgacties. De registratie is van belang omdat de ADV daarmee inzicht krijgt in structurele patronen van discriminatie.

In het geval van *alleen registratie* vindt er meestal een (telefonisch) gesprek plaats over het incident. Zo'n gesprek neemt in de regel de nodige tijd in beslag. Zeker als de melder zelf het slachtoffer is van discriminatie. Voor de melder is het belangrijk om gehoord te worden. De melder voelt zich daardoor moreel gesteund. Deze gesprekken zijn erop gericht het probleem te verhelderen, zodat de melder er zelf mee verder kan. Het bieden van een *luisterend oor* is een belangrijke taak van de ADV.

3.2 Informatie en advies

Hierbij geef je als klachtbehandelaar informatie en/of advies aan een melder, op basis waarvan deze zelf besluit om al dan niet nadere stappen te ondernemen. Meestal gebeurt dit als melders zelf aangeven actie te willen ondernemen én bij meldingen die door de klachtbehandelaar beoordeeld worden als zijnde geen discriminatie.

3.3 Eigen actie van de ADV op grond van melding

Eigen actie betreft al die meldingen die de ADV uit eigen naam behandelt. Bijvoorbeeld als er een maatschappelijk belang speelt en de ADV zelf het onderwerp nader wil onderzoeken of beleid wil beïnvloeden.

3.4 Ondersteuning en begeleiding melder

Hierbij gaat het om alle gevallen waarbij de ADV, in overleg met de melder die daarmee je cliënt wordt, vervolgstappen onderneemt. Daarbij kan het gaan om:

1. Empowerment
2. Bemiddeling
3. Ondersteuning bij procedures
4. Voorlichting en beleidsadvisering

Kies je voor bemiddeling dan doe je dit namens je cliënt, met als doel het hoogst (haalbare) resultaat. Je behartigt in je bemiddeling het belang van je cliënt, maar alleen voor zover doelen realistisch zijn. Bemiddelingsdoelen zijn bijvoorbeeld: erkenning dat sprake was van discriminatie, erkenning van geleden schade, genoegdoening op een of andere manier. De uitkomst kan natuurlijk zijn dat cliënt en wederpartij elkaar halverwege ontmoeten, dit kan ook het beoogde doel zijn van een gesprek. Belangrijk is dat je cliënt een realistisch beeld heeft van mogelijke uitkomsten van een (bemiddelings)gesprek. Belangrijk is ook dat de wederpartij weet dat jij bemiddelt namens je cliënt en dat hij/zij eventueel een eigen vertegenwoordiger mee kan nemen. Ook kan een externe partij (bijvoorbeeld iemand van buurtbemiddeling of een mediator) of een collega de rol van onpartijdige bemiddelaar krijgen in een gesprek. Als klachtbehandelaar blijf je de onafhankelijke ondersteuning bieden aan je cliënt, waar hij/zij gezien de Wga recht op heeft.

3.5 Geen ondersteuning mogelijk, doorverwijzing

Als tijdens het gesprek met een melder duidelijk wordt dat je geen passende hulp kan bieden, dan onderzoek je welke organisatie dit mogelijk wel kan en verwijst de melder, eventueel na intern overleg, door.

Hoofdstuk 4: Overleg stappenplan met melder⁴

Op basis van de resultaten van het vooronderzoek en de diagnose maak je een stappenplan voor de verdere behandeling van de klacht. In het plan van aanpak staan in ieder geval de volgende onderdelen:

- 4.1 Beoogd resultaat
- 4.2 Wijze van behandeling
- 4.3 Termijnen
- 4.4 Klachtbehandelaar

4.1 Beoogd resultaat

Je bepaalt het beoogde resultaat van de klachtbehandeling aan de hand van de bewijsbaarheid van discriminatie, de praktische hulpvraag en de structurele kant van de zaak. Gestelde doelen moeten haalbaar en toetsbaar zijn.

Het doel van je cliënt en de werkwijze van de ADV zijn leidend bij het vaststellen van het beoogde resultaat. Jij en je cliënt moeten hierover overeenstemming bereiken.

4.2 Wijze van behandeling

Je beschrijft in de *wijze van behandeling* de concrete stappen die genomen gaan worden om het beoogde resultaat te bereiken.

4.3 Termijnen

Als klachtbehandelaar leg je in het dossier de termijnen vast waarbinnen de door de ADV te nemen stappen worden gerealiseerd. In het dossier wordt ook vastgelegd binnen welke termijn een reactie wordt verwacht van een persoon of instantie.

Op een klachtbrief eventueel met hoor en wederhoor hoort binnen tien werkdagen een antwoord te komen. Als dit niet gebeurt volgt na tien werkdagen een herinneringsbrief. Als er opnieuw geen reactie volgt, dan wordt - afhankelijk van het stappenplan - de volgende stap bepaald.

4.4 Klachtbehandelaar

In het dossier staat wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de zaak. Persoonlijke omstandigheden kunnen een rol spelen bij de toewijzing van een melding. Dit is ter beoordeling aan de klachtbehandelaar in overleg met de ADV-directeur.

In principe gaat de ADV niet in op specifieke wensen van een melder ten aanzien van bijvoorbeeld geslacht of etnische achtergrond van de klachtbehandelaar, tenzij die wens in directe relatie staat tot de aard van de melding (bijvoorbeeld een verzoek om een vrouwelijke dienstverlener in geval van seksuele intimidatie). Per geval beoordeelt de klachtbehandelaar in overleg met de ADV-directeur of aan een dergelijk verzoek kan worden voldaan.

Hoofdstuk 5: Uitvoering⁵

Voor een goede uitvoering van de klachtbehandeling worden de volgende zaken in acht genomen:

- 5.1. Het verloop van de procedure
- 5.2. Termijnbewaking
- 5.3. Bespreking voortgang met melder
- 5.4. Dossiervorming
- 5.5. Correspondentie
- 5.6. Klachtenreglement

5.1 Het verloop van de procedure

- Je zorgt ervoor dat de met de melder gemaakte afspraken worden nagekomen. Zijn afspraken in het stappenplan niet realiseerbaar, dan stel je je cliënt daarvan op de hoogte.
- Je verwacht van je cliënt dat hij of zij de gemaakte afspraken nakomt. Doet je cliënt dit niet, dan wijs je hem of haar er op dat dit ten koste kan gaan van het resultaat en kan leiden tot beëindiging van de klachtbehandeling.
- Als je cliënt de gemaakte afspraken niet nakomt of niets van zich laat horen, dan doe je een schriftelijk verzoek om de afspraken alsnog na te komen of contact op te nemen, onder vermelding van een reactietermijn van tien dagen.
- Als je binnen 10 werkdagen nog geen reactie hebt, informeer je de melder schriftelijk dat de behandeling wordt beëindigd tenzij het belang van de zaak zich hiertegen verzet. Dit is ter beoordeling aan de klachtbehandelaar. Meestal zal een klacht niet verder kunnen worden behandeld zonder cliënt.

5.2 Termijnbewaking

Jij bent verantwoordelijk voor het bewaken van de gestelde termijnen en zorgt ervoor dat een persoon of instantie wordt geattendeerd op het overschrijden van een gestelde termijn.

5.3 Bespreking voortgang met melder

Je neemt geregeld contact op met de melder over de voortgang van de zaak. Als in de loop van het proces blijkt dat de aanpak moet worden bijgesteld, dan gaat altijd dit in overleg met je cliënt. Er moet dan opnieuw overeenstemming worden bereikt tussen jou en je cliënt.

5.4 Dossiervorming

In het dossier van de klacht neem je alle documentatie op. De documentatie betreft in elk geval het intakeverslag, verslagen van alle relevante gesprekken (telefonisch, persoonlijk), alle correspondentie,

ontvangen evenals verzonden documenten. Cliënt heeft - op afspraak - inzage-recht in het dossier (zie ook 2.2.3).

5.5 Correspondentie

Je cliënt krijgt een afschrift van de belangrijke inhoudelijke correspondentie die jij met de wederpartij en overige betrokkenen voert. Je informeert de cliënt over de inhoudelijke correspondentie die verstuurd gaat worden en hij/zij krijgt vooraf de mogelijkheid om suggesties te doen voor aanpassing of aanvulling. Het is aan jou als klachtbehandelaar om te bepalen of aanpassingen worden overgenomen.

5.6 Klachtenreglement

De melder wordt gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen een ADV-besluit om een klacht niet in behandeling te nemen. Ook kan de melder een klacht indienen over de wijze waarop de zaak is behandeld. De ADV heeft hiervoor een klachtenreglement conform landelijke richtlijnen. Als de melder na het doorlopen van de ADV-klachtenprocedure niet tevreden is, kan hij of zij zich wenden tot de Externe Klacht Commissie van vereniging Discriminatie.nl.

Hoofdstuk 6: Afsluiting van de melding⁶

Een melding wordt afgesloten:

- als het doel van de klachtbehandeling bereikt is (klachttraject afgerond).
- als de cliënt geen verdere behandeling meer wenst;
- als de cliënt, na twee herinneringen, niets meer van zich laat horen;
- als de klachtbehandelaar vindt dat er niets meer te bereiken valt. De klachtbehandelaar zal dan tegenover de melder motiveren waarom dit het geval is;
- als de klachtbehandelaar of de melder zich niet kan vinden in de wijze van klachtbehandeling. Een melding kan eventueel worden overgedragen naar een collega klachtbehandelaar indien sprake is van een verstoorde relatie tussen klachtbehandelaar en melder. Zo kan vroegtijdige afsluiting mogelijk worden voorkomen.

Als een melder geen verdere behandeling wenst, respecteert de ADV deze wens. De melder wordt zo nodig schriftelijk geïnformeerd over het afsluiten van de melding. Ook de wederpartij krijgt zo nodig bericht over het afsluiten van de melding.

Hoofdstuk 7: Evaluatie van de melding

Evalueer de gekozen strategie:

- Evalueer intern, binnen je ADV op gestructureerde wijze, bijvoorbeeld in het klachtenoverleg (zie 8.1).
- Meet de klanttevredenheid schriftelijk, per mail of telefonisch aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst.
- Registreer je bevindingen en trek lering uit de resultaten van de evaluatie. Is aanpassing van je werkwijze nodig? Zijn de punten, voortkomend uit de evaluatie relevant om te delen binnen vereniging Discriminatie.nl?

⁶ Hoofdstuk 6 is gebaseerd op het document Landelijk Protocol Klachtbehandeling van Vereniging Art.1.

Procesbeschrijving op basis van de Richtlijn Klachtbehandeling

Detailprocessen	Wie	Wanneer	Hoe
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Ontvangen melding</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Klachtbehandelaar	Ma-vrij	Persoonlijk, telefoon, e-mail
	Website/meldapp/ discriminatie.nl	24/7	(landelijk) klachtenformulier + 0900-nummer
	Frontoffice (gemeente)	Ma-vrij	Persoonlijk
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Contact melder (ontvangstbevestiging, evt. intake)</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Klachtbehandelaar	Binnen twee werkdagen na ontvangst	Telefoon of e-mail
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Afstemmen klachtbehandelaar</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Team klachtbehandelaars	Na binnenkomst klacht	Collegiaal overleg
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Registreren melding</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Klachtbehandelaar	Na contact melder	ADVnet
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Intake (eventueel)</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Klachtbehandelaar	Op afspraak	Persoonlijk, telefoon of online
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Analyse melding / Opzet wijze van behandeling bespreken</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Team klachtbehandelaars	Na intake of registratie	Collegiaal overleg, klachtenoverleg
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Terugkoppeling wijze van behandeling aan melder.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Klachtbehandelaar	Z.s.m.	Telefoon, e-mail of schriftelijk
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Afsluiten</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Klachtbehandelaar	- Melder wil alleen registratie in ADVnet. - Geen mogelijkheid voor behandeling op grond van antidiscriminatiewetgeving.	Schriftelijk naar partijen en registreren in ADVnet.

Doorverwijzing	Klachtbehandelaar	Geen behandeling mogelijk volgens antidiscriminatiewetgeving. Doorverwijzing gezien noodzaak verdere behandeling melding	<ul style="list-style-type: none"> - Warme overdracht naar ketenpartners (CRM, OM, Nationale Ombudsman en Maatschappelijke organisaties). - Interne/externe klachtenprocedures.
↓ Afsluiten melding	Klachtbehandelaar	Na doorverwijzing	
↓ Evaluatie melding	Klachtbehandelaar	Na afsluiting	
Behandeling melding	Klachtbehandelaar	Vermoeden van ongelijke behandeling/discriminatie op grond van antidiscriminatiewetgeving	Volgens wijze van behandeling.
↓ Machtiging van melder	Klachtbehandelaar	Indien nodig bij behandeling melding	Schriftelijk
↓ Onderzoek melding	Klachtbehandelaar	Bij behandeling melding	<ul style="list-style-type: none"> - Uitzoeken jurisprudentie. - Navraag feiten en getuigen van incident (o.a. hoorwederhoor).
↓ Toetsing wetgeving	Team klachtbehandelaars	Na afronding onderzoek	Collegiaal overleg, Openbaar Ministerie, Politie, College voor de Rechten van de Mens.
↓ Terugkoppeling melder	Klachtbehandelaar	Na toetsing wetgeving, bijstelling wijze van behandeling. Behandel mogelijkheden voorleggen aan melder.	Telefoon, e-mail, schriftelijk.
↓ Uitvoer (bijgesteld) wijze van behandeling.	Klachtbehandelaar	Na afstemming behandel mogelijkheden met melder.	Via een of meerdere van onderstaande stappen (sub 1 t/m 6)

<p>Sub 1: Bemiddeling</p> <p>↓</p> <p>Vervolg (sub 3 t/m 5) Afsluiten</p>	<p>Klachtbehandelaar</p> <p>Klachtbehandelaar</p>	<p>Bij mogelijkheid geschilbeslechting/herstel van verhoudingen d.m.v. gesprek tussen melder en veroorzaker.</p> <p>Afsluiten: bij positief resultaat.</p>	<p>Mondeling</p> <p>Schriftelijk naar partijen en registreren in ADVnet.</p>
<p>Sub 2: Regie</p> <p>↓</p> <p>Vervolg (sub 3 t/m 5) Afsluiten</p>	<p>Klachtbehandelaar</p> <p>Klachtbehandelaar</p>	<p>Meldingen waarbij meerdere partijen/instanties betrokken zijn. (o.a. aanpak in de wijk)</p> <p>Afsluiten: bij positief resultaat</p>	<p>Case management/monitoren.</p> <p>Schriftelijk naar partijen en registreren in ADVnet.</p>
<p>Sub 3: College voor de Rechten van de Mens</p> <p>↓</p> <p>Vervolg (sub 4 t/m 5) Afsluiten</p>	<p>Klachtbehandelaar</p> <p>Klachtbehandelaar</p>	<p>Bij onbevredigende resultaten behandeling. Bij vermoeden van verboden onderscheid.</p> <p>Afsluiten: bij positief oordeel en melder tevreden.</p>	<p>Schriftelijk verzoek.</p> <p>Schriftelijk naar partijen en registreren in ADVnet.</p>
<p>Sub 4: Strafrecht</p> <p>↓</p> <p>Afsluiten/monitoren (RDO)</p>	<p>Melder met ondersteuning klachtbehandelaar</p> <p>Klachtbehandelaar</p>	<p>Vermoeden van strafbaar feit op grond van 137c t/m 137g, 266, 429quater Wetboek van Strafrecht.</p> <p>Na aangifte</p>	<p>Doen van aangifte.</p> <p>Schriftelijk naar partijen en registreren in ADVnet. Monitoren middels RDO.</p>
<p>Sub 5: Civiel recht</p> <p>↓</p> <p>Afsluiten/volgen via melder</p>	<p>Melder met ondersteuning klachtbehandelaar</p> <p>Klachtbehandelaar</p>	<p>Indien wenselijk na oordeel College voor de Rechten van de Mens.</p> <p>Na dagvaardingsprocedure of verzoekschrift.</p>	<p>Dagvaardingsprocedure of verzoekschrift.</p> <p>Schriftelijk naar partijen en registreren in ADVnet. Volgen via melder.</p>
<p>Sub 6: Afsluiten</p>	<p>Klachtbehandelaar</p>	<p>Bij geen verboden onderscheid.</p>	<p>Schriftelijk naar partijen en registreren in ADVnet.</p>

Hoofdstuk 8: Werkwijze klachtenoverleg en dossiervorming

8.1 Klachtenoverleg

In het klachtenoverleg van de ADV worden relevante nieuwe meldingen en lopende klachten besproken. De behoefte aan, en frequentie van het overleg wordt binnen de ADV afgestemd.

Notitie registratiesysteem

Tijdens het klachtenoverleg wordt er van de besproken zaken een notitie gemaakt in het registratiesysteem.

8.2 Ordening van dossier (papieren of online versie)

Zie handleiding en aanvullingen ADVnet.

Hoofdstuk 9: Inhoudelijke klachtbehandeling⁷

9.1 Wat is een melding?

Onder 'melding' wordt hier verstaan: een incident van vermeende discriminatie dat:

1. door een melder onder de aandacht wordt gebracht van de ADV. Een 'melder' kan zelf slachtoffer zijn, maar ook een getuige of een belangenbehartiger.
2. opgenomen is in de registratie van een organisatie, waar de ADV gegevens van krijgt (o.a. politie, College voor de Rechten van de Mens).
3. door de ADV zelf wordt waargenomen (bijvoorbeeld in de media of IRL).
4. door de ADV zelf wordt waargenomen d.m.v. screening van vacatures, praktijktesten of andere eigen activiteiten.

In deze richtlijn zijn de begrippen melding en klacht inwisselbaar. Hetzelfde geldt voor de begrippen melder, klager en cliënt. Hoewel er gevoelsmatig verschil is, verwijzen wij met deze drie begrippen naar die personen, die (al dan niet namens een slachtoffer) een melding doen.

Alle meldingen worden door de ADV geregistreerd.

- I Een melding van discriminatie kan meerdere discriminatiegronden bevatten. Ieder incident wordt als aparte melding geregistreerd.
- II Meerdere meldingen over hetzelfde incident worden als aparte meldingen geregistreerd.
- III Van een melding die betrekking heeft op meerdere terreinen wordt een melding per terrein geregistreerd.
- IIII Een enkele melding die betrekking heeft op meerdere gronden, maar over één incident gaat, wordt wel als één melding geregistreerd.

Uitgangspunt is dat de ADV registreert op basis van woonplaats melder.

Overige relevante zaken (plaats voorval in werkgebied van de ADV, woonplaats slachtoffer elders) worden wel geregistreerd en zo nodig voor behandeling doorgezet naar de betreffende ADV. In overleg met deze ADV kan gekozen worden om de melding zelf in behandeling te nemen.

In de bijlage vind je een document met afspraken over onderlinge doorverwijzing ADV's.

Het signaleren van landelijke meldingen (bijvoorbeeld n.a.v. uitspraken van opiniemakers) wordt via een e-mail aan alle klachtbehandelaars gedaan (een e-maillijst van klachtbehandelaars is beschikbaar en wordt regelmatig ge-updatet). Zo wordt geïnventariseerd waar meldingen zijn binnengekomen en kan worden

⁷ Hoofdstuk 9.1 tot en met 9.8 is gebaseerd op het document [Registratieprotocol LBA Concept](#) van LBAAnet.

afgestemd met betrokken ADV's wie, welke actie onderneemt. De werkgroep registraties beschrijft deze werkwijze nader in het registratieprotocol.

9.2 Discriminatiegronden

In de registratie worden de discriminatiegronden onderscheiden zoals ze in de relevante wetgeving zijn opgenomen, aangevuld met de categorie 'overig'. De gronden worden hier, in alfabetische volgorde, toegelicht. Zie 9.9 voor een schematisch overzicht van welke wetgeving van toepassing is op welke gronden.

► Het is altijd van belang op te letten of onderscheid op een bepaalde grond, die op het eerste gezicht geen 'wettelijke' grond is, geen indirect onderscheid oplevert op een grond die wel een 'wettelijke' grond is.

9.2.1 Arbeidsduur

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **arbeidsduur** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) **arbeidsduur** van het slachtoffer. Dit kan inhouden onderscheid op grond van een deeltijds of voltijds dienstverband of op grond van een tijdelijke of vaste arbeidsovereenkomst.⁸

Van toepassing: WOA, AW 125 g-h, WOBOT.

9.2.2 Burgerlijke staat

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **burgerlijke staat** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) **burgerlijke staat** van het slachtoffer.

► In principe heeft burgerlijke staat betrekking op gehuwd of ongehuwd zijn. Let echter op dat onderscheid tussen mensen met en zonder kinderen kan leiden tot indirect onderscheid op grond van burgerlijke staat, omdat gehuwde mensen significant vaker kinderen hebben dan ongehuwde mensen (zie bijvoorbeeld CRM 2004-29).

Van toepassing: Awgb.

9.2.3 Geslacht

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **geslacht** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op het (veronderstelde) **geslacht** van het slachtoffer.

► Onderscheid op grond van zwangerschap of moederschap levert altijd direct onderscheid op grond van geslacht op.

► Transseksualiteit/transgenderisme valt ook onder geslacht (dit valt dus nadrukkelijk niet onder seksuele gerichtheid).

Van toepassing: Awgb, Wgb, BW 7:646-649, 137 d-f, 429q.

9.2.4 Godsdienst

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **godsdienst** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) godsdienst van het slachtoffer. De Awgb definieert het begrip 'godsdienst' niet, maar de CRM toetst of sprake is van een godsdienst in gevallen waar het niet om een algemeen bekende en als godsdienst geaccepteerde godsdienst gaat (zie bijvoorbeeld CRM 2005-162).

► Onderscheid op grond van geen godsdienst is eveneens onderscheid op grond van godsdienst.

Van toepassing: Awgb, 137 c-f, 429q.

⁸ Feitelijk zijn dit twee verschillende discriminatiegronden, waar twee verschillende wetten voor in het leven geroepen zijn (WOA en WOBOT). Gemakshalve wordt hier één categorie voor beiden gehanteerd, ook omdat meldingen over onderscheid op deze gronden beperkt blijven tot zeer geringe aantallen.

LET OP!!

Wanneer het gaat om een melding over een kerkelijke organisatie, dan opzoeken in de gegevens van de organisatie of ze Artikel 3 Awgb hebben verwerkt in de statuten etc.

9.2.5 Handicap of chronische ziekte

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **handicap of chronische ziekte** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) **lichamelijke, verstandelijke of psychische handicap of chronische ziekte** van het slachtoffer.

► De wet geeft geen definitie of opsomming van wat wel en geen chronische ziekten zijn. De CRM toetst dit per geval.

Van toepassing: WGB h/cz, 137 c-f, 429q lid 2^o en het VN-verdrag handicap of Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD): hierin is aangegeven wat de overheid moet doen om ervoor te zorgen dat de positie van mensen met een handicap verbetert (trad in werking op 14-7-2016).

9.2.6 Leeftijd

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **leeftijd** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) **leeftijd** van het slachtoffer.

► Wanneer bijvoorbeeld om 'studenten' gevraagd wordt, levert dit indirect onderscheid op grond van leeftijd op.

Van toepassing: Wgbl.

9.2.7 Levensovertuiging

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **levensovertuiging** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) **levensovertuiging** van het slachtoffer. De wet definieert 'levensovertuiging' niet, maar uit oordelen van de CRM is op te maken dat het dient te gaan om een min of meer coherent stelsel van ideeën waarbij het gaat om fundamentele opvattingen over het menselijk bestaan. Dit is niet hetzelfde als het huldigen van maatschappelijke opvattingen, waarbij het eerder om politieke overtuiging zal gaan (dit verschil is relevant omdat levensovertuiging wel in het strafrecht is opgenomen en politieke overtuiging niet).

Van toepassing: Awgb, 137 c-f, 429q.

9.2.8 Nationaliteit

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **nationaliteit** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) **nationaliteit** van het slachtoffer. Het dient dan te gaan om de 'paspoortnationaliteit' en nadrukkelijk niet om de (veronderstelde) etnische afkomst. In dat geval gaat het om discriminatie op grond van ras.

► Onderscheid op grond van verblijfsstatus levert indirect onderscheid op grond van nationaliteit op.

Van toepassing: Awgb.

9.2.9 Politieke gezindheid

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **politieke gezindheid** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) **politieke gezindheid**

van het slachtoffer. Dit is een politieke overtuiging, die kan worden afgeleid uit bijvoorbeeld uitingen of lidmaatschappen.

Van toepassing: Awgb.

⁹ Chronische ziekte is niet opgenomen in de strafrechtartikelen.

9.2.10 Ras

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **ras** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op het (veronderstelde) ras van het slachtoffer. Ras is een breed begrip, dat huidskleur en nationale of etnische afstamming omvat maar daar niet noodzakelijkerwijs toe beperkt is. Een groep die zich in culturele zin al generaties onderscheidt, kan als een 'ras' in juridische zin aangemerkt worden (bijvoorbeeld woonwageneigenaren; zie bijvoorbeeld CRM 2007-109).

► Bovenstaande betekent overigens niet, dat het begrip 'ras' eindeloos opgerekt kan worden. 'Amsterdammer' valt er bijvoorbeeld niet onder (zie CRM 2006-18).

Van toepassing: Awgb, 137 c-g, 429q.

9.2.11 Seksuele gerichtheid

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **seksuele gerichtheid** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op de (veronderstelde) **homo- of heteroseksuele gerichtheid** van het slachtoffer. Biseksualiteit valt hier ook onder, maar andere seksuele voorkeuren nadrukkelijk niet (zoals pedofilie of SM).

Van toepassing: Awgb, 137 c-f, 429q.

9.2.12 Overige gronden (niet-wettelijke gronden)

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op grond van **overige gronden** wanneer:

- het onderscheid gebaseerd is op een grond die niet valt onder bovengenoemde gronden, zoals uiterlijk (bijvoorbeeld haarstijl, omvang, haarkleur) of sociale positie.

► Het is belangrijk hierbij op te letten of direct onderscheid op een 'overige' grond geen indirect onderscheid oplevert op grond van een grond die wel in de wet staat (bijvoorbeeld haardracht; zie bijvoorbeeld CRM 2009-84).

► Het is ook van belang niet per definitie de discriminatiegrond te registreren zoals die door bijvoorbeeld de melder benoemd wordt. Als iemand bijvoorbeeld zegt dat hij of zij op grond van 'uiterlijk' gediscrimineerd wordt en het blijkt dat de reden voor het veronderstelde onderscheid is gelegen in een buitenlands uiterlijk, dan gaat het om discriminatie op grond van ras, ook al benoemt de melder dit zelf niet zo.

9.2.13 Antisemitisme

Antisemitisme werd in het verleden door veel ADV's als aparte discriminatiegrond gehanteerd. Volgens de wet (zowel strafrecht als civiel recht) is antisemitisme echter geen aparte discriminatiegrond.

Antisemitisme is, kort gezegd, discriminatie van Joden op grond van hun ras en/of hun godsdienst. Heden ten dage zal antisemitisme in de regel als discriminatie op grond van ras geregistreerd dienen te worden, tenzij de uiting of het handelen waar de melding zich op richt specifiek gericht is tegen Joden als groep mensen met het Jodendom als gemeenschappelijke godsdienst.

9.3 Aandachtspunten intake per maatschappelijke terrein¹⁰

In de klachtenregistratie worden de volgende maatschappelijke terreinen onderscheiden, die hieronder in alfabetische volgorde toegelicht worden.

Verder kan men tijdens het intakegesprek gebruik maken van de aandachtspuntenlijst. Deze aandachtspuntenlijst is bedoeld als ondersteuning bij het voeren van een intake, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Bij het vormen van een compleet dossier is het van belang dat alle informatie met betrekking tot de melding bekend is. Daarvoor is het noodzakelijk dat tijdens de intake de juiste vragen gesteld worden.

Algemene vragen bij iedere intake

Personalia melder/slachtoffer

- Naam persoon
- Adres, postcode, plaats persoon
- Telefoonnummer, e-mailadres persoon
- Herkomst en leeftijd persoon

Incident

- Waar is het gebeurd; wijk en exact adres?
- Wanneer is het gebeurd; datum en tijdstip?
- Zijn er getuigen van het voorval, incident; naam persoon?
- Is het een eenmalig of terugkerend incident geweest?
- Zijn er meerdere slachtoffers van hetzelfde incident/gedrag? Wat is de etnische achtergrond van de slachtoffers? Zijn deze slachtoffers bekend en zijn zij bereid de melding te ondersteunen?
- Wat is het discriminatieaspect in het verhaal? Welke discriminerende/racistische opmerkingen of gebaren zijn er precies gemaakt?
- Wie is de aangeklaagde/ de dader; naam, adres, functie, e.d.?
- Is er correspondentie en zo ja, kopie maken of vragen?
- Zijn er bepaalde termijnen waarmee rekening moet worden gehouden?

Actie melder

- Heeft melder zelf al actie ondernomen in de zaak, is de melding bekend bij aangeklaagde? Zo ja, is hier ook correspondentie over? Kopieën maken of vragen.
- Is melder al bij andere instanties geweest met dezelfde melding, en zo ja, met wie is er gesproken en wat is er besproken?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken? Schadevergoeding, excuses, terugdraaien situatie e.d.
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

¹⁰ Hoofdstuk 9.3 is gebaseerd op het document Aandachtspuntenlijstjes, ontvangen van Art.1 NOG.

9.3.1 Arbeidsmarkt

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie op de **arbeidsmarkt** als de discriminatie ervaren is op de arbeidsmarkt. Dit omvat discriminatie op de werkvloer, bij de toegang tot werk (werving en selectie, arbeidsbemiddeling), bij de arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden, bij promotie en doorstroom en bij uitstroom (ontslag).

Subcategorieën

Bij **werving en selectie** kan direct of indirect gediscrimineerd worden, bijvoorbeeld in de vorm van een leeftijdseis, wel of geen hoofddoek dragen, geslacht, etniciteit etc.

Van toepassing: nieuw Wetsvoorstel 'Toezicht gelijke kansen bij werving en selectie' en Wet WAADI (Wet Allocatie Arbeidskrachten door Intermediairs). Een meldcode of zelfs meldplicht voor discriminerende verzoeken aan intermediairs op de arbeidsmarkt is in voorbereiding. Dan is er de NVP Sollicitatiecode, een gedragscode die werkgevers en sollicitanten in acht kunnen nemen.

Discriminatie-ervaringen op de **werkvloer** hebben doorgaans betrekking op de onderlinge verhoudingen op de werkvloer (discriminatie door collega's, leidinggevenden en/of klanten, patiënten, et cetera).

Als de omstandigheden nadelig of onrechtvaardig zijn voor de gediscrimineerde partij, dan kies je voor de subcategorie '**arbeidsvoorwaarden**'. Voorbeelden zijn werktijden, beloning, et cetera.

Van toepassing: de digitale handreiking Gelijke beloning voor mannen en vrouwen van de Stichting van de Arbeid.

Discriminatie bij de **doorstroom** betreft de carrièrekansen en doorgroeimogelijkheden van de gedupeerde. Bij de beëindiging van het dienstverband (al dan niet wegens verlopen van contract) is er sprake van '**uitstroom**'.

Meldingen met betrekking tot **stages** en **vrijwilligerswerk** krijgen een 'aanvinkmogelijkheid' (zie registratieprotocol).

Aandachtspuntenlijst Arbeidsmarkt Incident

- Personalia melder
- **Wat** is er gebeurd?
 - Is er iets op de werkvloer voorgevallen, iets gezegd door collega('s)?
 - Is er iets gebeurd bij werving en selectie?
 - Heeft het te maken met de doorstroom binnen het bedrijf?
 - Heeft het te maken met de uitstroom (ontslag, niet verlengen contract)?
- **Waar** is het precies gebeurd (naam bedrijf of anders welke sector)
- **Wanneer** is het gebeurd?
 - Is het al lang gaande?
 - Is er onlangs iets gebeurd?
 - Waarom wordt de ADV juist nu gebeld, is er een specifieke aanleiding?
 - Is er een logboek bijgehouden van de voorvallen tot nu toe? Zo niet, stel voor dat melder dat alsnog gaat doen.
- **Waarom** is er volgens melder sprake van discriminatie?
- Is dit melder al eens **eerder overkomen** bij een andere werkgever of op een andere afdeling in hetzelfde bedrijf?
- Zijn andere collega's **getuige** geweest van het voorval of voorvallen of is er over gesproken met andere collega's?
- Heeft het bedrijf een **ondernemingsraad** of een **vertrouwenspersoon**? Zo ja, is hier al mee gesproken?
- Is melder lid van de **vakbond**? Welke bond en is hier al contact mee opgenomen?
- Is melder werkzaam via een **uitzendbureau**? Zo ja, welke en is hier al contact mee opgenomen?

- **Hoe lang** werkt melder bij het bedrijf?
- Wat voor een **arbeidsovereenkomst** heeft melder; vast, tijdelijk, via uitzendbureau (welke) of gedetacheerd (welk bedrijf)?
- Is er onlangs een **wijziging** doorgevoerd in de werkzaamheden of werkplek?
- **Hoe groot** is het bedrijf, hoeveel medewerkers zijn van allochtone? afkomst en op welke positie werken zij?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

Vaak zijn arbeidsmarkt meldingen langlopende zaken met een geschiedenis en kan het zijn dat melder tijd nodig heeft om zijn volledige verhaal te vertellen. Een telefonische intake geeft hier niet altijd de ruimte voor. Maak dan een afspraak voor een persoonlijk gesprek op basis van wat korte vragen. Dit kan uiteraard ook gelden voor andere terreinen.

9.3.2 Buurt/wijk

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie in de **buurt/wijk** als de discriminatie ervaren is in de woonomgeving van het slachtoffer en hier een relatie mee heeft.

Subcategorieën

Het kan gaan om conflicten tussen burens, **burenconflict**, maar ook om andere voorvallen die een relatie hebben met de woonomgeving (verzet tegen de komst van een bepaalde voorziening waar discriminatie een rol in speelt of op een specifieke locatie of gebied gerichte flyeracties of bekladdingen). Deze vallen in de categorie **overig**.

Aandachtspuntenlijst Buurt/Wijk

- Personalia melder
- **Wat** is er gebeurd?
- **Waar** is het gebeurd? Welke wijk?
- **Wanneer** is het gebeurd?
 - Is het conflict al lang gaande?
 - Is er onlangs iets gebeurd?
 - Is er een specifieke aanleiding waarom nu met de ADV contact wordt opgenomen?
- **Waarom** is er volgens u sprake van discriminatie?
- Zijn er **getuigen** van het voorval?
- Wie is de **veroorzaker**? Woont deze persoon al lang in de buurt?
- Heeft u of hebben andere buurtbewoners **al vaker last gehad** van deze persoon? Heeft een andere buurtbewoner al een melding ingediend of is het mogelijk om een gezamenlijke melding in te dienen?
- Huurt de veroorzaker bij dezelfde woningbouwvereniging als melder?
- **Huurt** melder bij particulier, woningbouwvereniging of is het een **eigen woning**? Naam verhuurder en woonconsulent noteren.
- Heeft melder contact opgenomen met **woonmaatschappelijk medewerkster** van verhuurder? Naam medewerker noteren.
- Is de **wijkagent** al op de hoogte gesteld van de problemen? Wie is de wijkagent?
- Wat is de **etnische samenstelling** in de straat/wijk?
- Zijn er andere organisaties betrokken?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?

- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.3 Collectieve voorzieningen

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie bij **collectieve voorzieningen** als de discriminatie ervaren wordt bij de toegang tot collectieve voorzieningen of bij de dienstverlening door collectieve voorzieningen.

Subcategorieën

Onder collectieve voorzieningen worden met name verstaan: **overheid** (gemeenten, welzijnsinstellingen, semi-overheidsinstanties), **uitkeringsinstanties** (UWV, SVB, et cetera), **gezondheidszorg** en **overig**.

► In principe wordt alle dienstverlening die als collectief kan worden beschouwd geregistreerd als collectieve voorzieningen, ook als dergelijke voorzieningen (deels) geprivatiseerd zijn. Een (belangrijke) uitzondering hierop vormt het openbaar vervoer. Meldingen hierover worden geregistreerd als **commerciële dienstverlening**.

► Zogenaamd ‘eenzijdig overheidshandelen’ valt buiten de reikwijdte van de wetgeving gelijke behandeling. Dit betreft handelen van de overheid als overheid (bij het uitvoeren van taken die specifiek overheidstaken zijn, zoals het verstrekken van vergunningen). Wanneer de overheid optreedt als opdrachtgever is de wetgeving gelijke behandeling wel van toepassing (ook als de overheid optreedt als werkgever, dan gaat het om het terrein **arbeidsmarkt**).

Aandachtspuntenlijst Collectieve Voorzieningen

- Personalia melder
- In **welke sector** is het gebeurd?
 - Gezondheidszorg
 - Overheid/ Sociale zekerheid
 - Welzijnswerk
- **Wat** is er gebeurd?
- **Waar** is het gebeurd?
- **Wie** is de veroorzaker van het voorval? Wat is de functie van deze persoon?
- **Wanneer** is het gebeurd?
 - Is het al lang gaande? Is er onlangs iets gebeurd?
 - Waarom wordt nu de ADV ingeschakeld, wat is de specifieke aanleiding?
- Waarom is er volgens u **sprake van discriminatie**?
- Zijn er **getuigen** van het voorval?

Gezondheidszorg

- Gaat de melding over **de huisarts, ziekenhuis, thuiszorg of andere instelling**?
- **Hoe lang** is melder al patiënt van de instelling?
- Is melder aangesloten bij een **patiëntenvereniging**?
- Is de huisarts of ziekenhuis aangesloten bij een **klachtenregeling** en zo ja, heeft melder hier al gebruik van gemaakt?

Overheid/Sociale zekerheid

- Gaat het om een bejegening door een ambtenaar of om een bestuurlijke beslissing?
- Wanneer het om een **ambtenaar** gaat:
 - Is er een interne klachtenprocedure en zo ja, heeft melder hier al gebruik van gemaakt?
 - Is er een gedragscode van toepassing en biedt deze aanknopingspunten?
- Wanneer het om een **bestuurlijke beslissing** gaat:
 - Wie heeft de beslissing genomen; rijksoverheid, provincie of gemeente
 - Is er al een bezwaar ingediend tegen de beslissing? (Let op termijnen!)

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.4 Commerciële dienstverlening

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie bij **commerciële dienstverlening** als de discriminatie ervaren is bij de toegang tot commerciële voorzieningen of bij de dienstverlening door commerciële dienstverleners.

Subcategorieën

Financiële dienstverlening (banken en verzekeringen), **detailhandel**, **verhuur** en **overig**.

► Meldingen over het openbaar vervoer worden als commerciële dienstverlening geregistreerd. Het dient dan wel te gaan om het handelen of nalaten van openbaar vervoerders. Wanneer het openbaar vervoer alleen de locatie is waar het voorval heeft plaatsgevonden, maar hier geen relatie mee heeft, wordt de melding geregistreerd als **openbare ruimte**.

Aandachtspuntenlijst Commerciële Dienstverlening

- Personalia melder
- In **welke sector** is het gebeurd?
 - Openbaar vervoer
 - Consumentenzaken
 - Particuliere verzekeringen
- **Wat** is er gebeurd? Wat is er gezegd of gedaan? Is hier ook bewijs van, schriftelijk?
- **Waar** is het gebeurd? Geef uitleg over welke locatie je neemt wanneer melder onderweg was en het incident ook onderweg plaatsvond, bijv. in een trein, rijdend tussen twee plaatsen.
- **Wanneer** is het gebeurd? Welke dag?
- Wie is **de veroorzaker**? Wat is de functie van de veroorzaker binnen het bedrijf? Is het bedrijf onderdeel van een keten en/of aangesloten bij een overkoepeld orgaan?
- Heeft het bedrijf een eigen **klachtenregeling** en is daar gebruik van gemaakt?
- Is er mogelijk **video opname** van het voorval?
- Is melder lid van de **Consumentenbond**? Is hier al contact mee opgenomen?
- Waardoor denkt melder dat er **sprake is van discriminatie**? Wat is er gezegd, gedaan of niet gedaan?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.5 Horeca

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie in de **horeca** als de discriminatie ervaren is bij de toegang tot de horeca of bij de dienstverlening door horecapersoneel.

Subcategorieën

Meldingen over het al dan niet binnenkomen of het beleid ten aanzien van de entree van een horecazaak vallen onder **deurbeleid**. Overige zaken, zoals de bejegening binnen of als men na de toelating alsnog het pand moet verlaten, vallen onder **overig**.

Aandachtspuntenlijst Horeca

- Personalia melder
- **Wat** is er gebeurd?
- **Waar** is het gebeurd?
 - Welke horecagelegenheid (naam), welk adres en welke plaats

- Is het een café, restaurant of discotheek?
- **Wanneer** is het gebeurd?
 - Welke dag
 - Welk tijdstip
- Is melder **al vaker** is de zaak **geweest** en hoe lang geleden was dit?
- **Met wie** was melder?
 - Aantal mensen
 - Samenstelling qua afkomst
 - Samenstelling qua leeftijd
 - Samenstelling qua sekse
- Met **hoeveel personen** tegelijkertijd probeerde melder binnen te komen?
- Hoe was **melder gekleed**?
- Wat werd er **gezegd** en door wie?
- Indien het over **lidmaatschap** ging; heeft melder gevraagd of hij lid kon worden?
- Zijn er **getuigen** geweest van het voorval? Is er video materiaal van het voorval?
- Hoeveel **portiers** stonden er aan de deur en hoe zagen ze er uit?
- Droegen ze een V-teken op hun jas en/of hadden ze een jas van een beveiligingsbedrijf aan? Kan melder een beschrijving geven van portiers; leeftijd, afkomst, uiterlijk?
- Wat heeft melder voor de weigering en na de weigering **gezien**? Werden ook andere mensen geweigerd of juist doorgelaten terwijl zij geen pasje hoefden te laten zien of kleding aan hadden waardoor melder was geweigerd?
- Waarom is er volgens melder **sprake van discriminatie**?
- Heeft melder **aangifte** gedaan bij de politie? Zo ja, bij welke bureau en welke agent? Zo nee, melder vragen dit alsnog te doen?
- Weet melder uit eerdere ervaring of van verhalen hoe **het publiek** er binnen uitziet? Welke samenstelling; leeftijd, herkomst, sekse en kleding?
- Is melder dit al eens **eerder** overkomen? Zo ja, bij dezelfde gelegenheid of een andere?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.6 Huisvesting

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie bij **huisvesting** als de discriminatie ervaren is bij de toegang tot huisvesting of bij de dienstverlening door instellingen werkzaam op het gebied van huisvesting.

Subcategorieën

Inschrijving, bemiddeling, toewijzing, sociaal en technisch beheer en overig. Zaken binnen deze categorie kunnen worden ondergebracht bij **inschrijving** als het eisen betreft omtrent de toelating tot het bestand. Meldingen over **bemiddeling en toewijzing** gaan naar de gelijknamige categorie. Wanneer de gedupeerde zich beklaagt over de inspanningen van de eigenaar ten aanzien van het woongenot of het onderhoud (denk aan reparaties) dan valt dit onder '**sociaal en technisch beheer**'. Dit geldt ook voor meldingen over bijvoorbeeld woningcorporaties die meldingen over discriminatie niet zorgvuldig behandelen.

► Het handelen of nalaten te handelen door makelaars wordt ook geregistreerd onder huisvesting (en dus niet onder commerciële dienstverlening).

► Voorvallen in de woonomgeving die geen relatie met de huisvester hebben, worden als **buurt / wijk** of als **openbare ruimte** geregistreerd. Voorvallen in de woonomgeving waar sprake is van conflicten tussen personen in dezelfde woning (woongroepen, studentenhuizen) worden geregistreerd als **privésfeer**.

Aandachtspuntenlijst Huisvesting

- Personalia melder
- **Waar** heeft de melding betrekking op:
 - Woningverdeling / Woningbouwvereniging / Particuliere verhuurder
- **Wat** is er gebeurd?
- **Waar** is het gebeurd?
- **Wanneer** is het gebeurd?
 - Is het conflict al lang gaande? Is er onlangs iets gebeurd?
 - Is er een specifieke aanleiding waarom nu de ADV wordt gebeld?
- Is er **correspondentie** over het voorval?
- In geval van melding over het **woningverdeelsysteem**:
 - Hoelang staat melder al ingeschreven?
 - Hoe vaak reageert melder op advertenties?
 - Op welke plaats is melder geëindigd?
 - Is er contact opgenomen met de betreffende woningbouwvereniging?
 - Heeft melder zelf een brief gestuurd naar het woningverdeelsysteem?
 - Bij urgentie en inschrijving, vraag naar specifieke gegevens over woonwensen, gezinsgrootte en inkomen.
 - Maak kopieën van correspondentie
- Bij meldingen over huurprijs, huursubsidie, e.d. let op termijnen en vraag naar **correspondentie**.
- Bij meldingen over onderhoud woningen, welke **stappen** heeft melder zelf al gezet?
- Bij melding over **medewerker woningbouwvereniging**;
 - Wat is er gezegd of gedaan?
 - Om welke medewerker gaat het, naam en functie vragen.
 - Waren er getuigen bij het voorval?
- Waardoor denkt melder dat er **sprake is van discriminatie**?
- Heeft melder zelf al een **melding ingediend** bij verhuurder? Indien correspondentie aanwezig is, hier kopieën van maken.

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.7 Media en reclame

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie in de **media** als de discriminatie ervaren is bij de toegang tot de media of bij de wijze van berichtgeving door de media. Het gaat om: als discriminerend ervaren cartoons / strips / columns of om meldingen over discriminerende uitlatingen in tv-programma's, bladen, et cetera, die het medium worden aangerekend.

In de categorie **reclame** vallen meldingen over reclame-uitingen die als discriminerend ervaren worden.

► De melding dient nadrukkelijk betrekking te hebben op het handelen van het medium in kwestie en niet op de uitingen die door het medium doorgegeven worden. Bijvoorbeeld een melding over een televisieprogramma waarin een politicus bepaalde uitspraken doet, wordt geregistreerd als **publieke en politieke opinie** als de melding zich richt op de uitingen van de politicus. Als de melding zich richt op het programma, omdat dit de politicus een podium verschaft, wordt de melding wel geregistreerd als **media**.

Aandachtspuntenlijst Media en Reclame

Algemeen

- Personalia melder
- **Wat** is er gebeurd?
- **Wanneer** is het gebeurd?

- **Waar** is het gebeurd? Noteer de woonplaats van de melder, de plek waar de melder zich bevond toen hij/zij kennis nam van de media/reclame uiting en op welke plek de uiting is gedaan, voor zover de melder hier kennis van heeft.
- Wie is de **veroorzaker**?

Incident

- Waar is het gebeurd; wijk en exact adres?
- Wanneer is het gebeurd; datum en tijdstip?
- Zijn er getuigen van het voorval, incident; naam persoon?
- Is het een eenmalig of terugkerend incident geweest?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.8 Onderwijs

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie in het **onderwijs** als de discriminatie ervaren is bij de toegang tot onderwijs of bij het volgen van onderwijs.

Subcategorieën

Wanneer discriminatie ervaren wordt bij de toegang tot onderwijs (denk aan bijzonder onderwijs, basisonderwijs, VMBO, Havo, Vwo, MBO, HBO, WO), wordt **inschrijving** gekozen. Daarnaast kan discriminatie in het onderwijs ervaren worden bij de **beoordeling** en bij het **sanctiebeleid**. Tot slot is er de restcategorie **overig**.

► Meldingen van docenten die door collega's of leerlingen gediscrimineerd worden, worden geregistreerd als **arbeidsmarkt** omdat in dergelijke gevallen de docenten discriminatie ervaren op het werk.

► Meldingen over discriminatie bij stages worden alleen als **onderwijs** geregistreerd als deze betrekking hebben op het handelen of nalaten van de onderwijsinstelling. In overige gevallen worden deze geregistreerd als **arbeidsmarkt**. Deze krijgen wel een 'aanvinkmogelijkheid' (zie registratieprotocol).

Aandachtspuntenlijst Onderwijs

- Personalia melder
- **Wat** is er gebeurd?
- **Waar** is het gebeurd? Op **welke locatie** is het gebeurd?
- Welk **soort onderwijs** betreft het: openbaar, rooms-katholiek, protestants-christelijk, islamitisch?
- Gaat het om een **basisschool** of **voortgezet onderwijs**: MBO, MAVO, HAVO, VWO?
- **Wanneer** is het gebeurd?
 - Is het al lang gaande?
 - Is er onlangs iets gebeurd?
 - Waarom neemt melder juist nu contact op? Is er iets voorgevallen?
 - Is er een logboek bijgehouden van eerdere voorvallen? Zo niet, melder vragen om dit alsnog te doen.
- Waarom is er volgens melder **sprake van discriminatie**?
- **Hoe oud** zijn de kinderen waarom het gaat en in welke groep, jaar zitten ze?
- Hebben **andere ouders** gezien of gehoord wat er is gebeurd en is hier over gesproken?
- Hebben **andere klasgenoten** of leerlingengezien wat er gebeurd is en is hier over gesproken?
- Spelen er voor zover bekend **soortgelijke incidenten** op school?
- Wie is de **leidinggevende** van de betreffende locatie en is hier al contact mee opgenomen?
- Is er een **vertrouwenspersoon** op school aanwezig en is hier contact mee opgenomen?

- Is er een **klachtenreglement** aanwezig op school en is hier gebruik van gemaakt? Heeft melder hier een kopie van? (Kopie maken)
- Is de **schoolinspectie** op de hoogte van de gebeurtenis(sen)?
- Wanneer de melding gaat over de **aanmelding** van het kind: Wat is de procedure betreffende plaatsing en aanmelding bij de school? Staat dit op papier? (kopie maken)

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van het ADB?
- Wat verwacht het ADB van melder?

9.3.9 Politie

Een melding wordt geregistreerd als 'discriminatie door de **politie**' als de discriminatie ervaren is bij de toegang tot de dienstverlening door de politie of bij het handelend optreden door de politie.

Subcategorieën

Er zijn categorieën voor meldingen over de bejegening van politiemensen, voor het staande houden, bij het optreden of uitdelen van boetes, bij de navraag of verstrekking van vergunningen, voor het (selectief) toepassen van de plicht tot legitimatie, het beroepen op of het al dan niet handhaven van een samscholingsverbod en het hinderen of hinderlijk volgen van de gedupeerde.

Aandachtspuntenlijst Politie

- Personalia melder
- **Wat** is er gebeurd?
- **Wanneer** is het gebeurd?
- **Waar** is het gebeurd?
- Wat was de **aanleiding** van het voorval?
- Gaat het om **oneigenlijk gebruik van bevoegdheden** (aanhouding, uitschrijven boete) of om **onheuse bejegening**?
- Welke discriminerende **opmerkingen of gedragingen** hebben zich voorgedaan?
- Is er **fysiek geweld** gebruikt? Zo ja, als melder verwondingen opgelopen heeft, is er een doktersverklaring?
- Zijn er **getuigen** van het voorval?
- Is melder **meegenomen** naar bureau? Zo ja, hoelang is melder vastgehouden?
- Is er op het politiebureau nog iets voorgevallen?
- Bij **weigering aangifte**:
 - Waar wilde melder aangifte van doen?
 - Waarom kon er geen aangifte worden opgenomen?
 - Is er een mogelijkheid geboden om op een ander moment aangifte op te laten nemen?
- Heeft melder **aangifte gedaan**? Zo ja, kopie maken.
- Waardoor denkt melder dat er **sprake is van discriminatie**?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.10 Publieke en politieke opinie

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie in de **publieke en politieke opinie** als de discriminatie ervaren is door uitingen van publieke en/of politieke aard. Dit kan gaan bijvoorbeeld om uitingen in interviews of om columns of cabaretvoorstellingen.

Subcategorieën

Deze uitingen kunnen zijn waargenomen op (fora op het) **internet**, in de krant of andere **schriftelijke media**, op de **radio of televisie** of elders, in welk geval voor **overig** gekozen wordt.

► Meldingen over uitingen op het internet worden wel geregistreerd, maar standaard doorverwezen naar het meldpunt internet discriminatie (MiND). Het dient dan wel te gaan om uitingen die geen relatie met 'real life' hebben. Is dit wel het geval, dan wordt de melding behandeld door de ADV, al dan niet in overleg met het MiND. Dit wordt per geval beoordeeld.

Aandachtspuntenlijst Publieke en politieke opinie

- Personalia melder
- **Wat** is er gebeurd?
- **Wanneer** is het gebeurd?
- **Waar** is het gebeurd?
- Wie is de **veroorzaker**?
- Bij verspreiden van een **folder**:
 - Hoe ziet de folder er uit, geef een beschrijving? Kopie opsturen.
 - Waardoor kreeg melder het idee om contact op te nemen met een anti discriminatie bureau?
 - Wie heeft de folders verspreidt?
 - Hebben buurtbewoners de folder ook ontvangen?
- Bij uitspraken **politiek/publiek persoon**:
 - Wie heeft de uitspraken gedaan? Wat is de functie van de veroorzaker?
 - Wat is er precies gezegd? Kopie uitzending of artikel opvragen
 - Waar is het gezegd, openbaar of beslotenheid?
 - Wanneer is het gezegd, wat is de aanleiding van de uitspraken?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.11 Openbare ruimte

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie in de **openbare ruimte** als de discriminatie ervaren is in de openbare ruimte en geen relatie heeft met een specifiek maatschappelijk terrein. Dit kan bijvoorbeeld gaan om scheldpartijen op straat of om bekladdingen die niet op een specifiek doel zijn aangebracht. Zogenaamde 'doelbekladdingen' worden als **buurt / wijk** geregistreerd.

Aandachtspuntenlijst Openbare ruimte

Algemeen

- Personalia melder
- **Wat** is er gebeurd?
- **Wanneer** is het gebeurd?
- **Waar** is het gebeurd?
- Wie is de **veroorzaker**?

Incident

- Waar is het gebeurd; wijk en exact adres?
- Wanneer is het gebeurd; datum en tijdstip?
- Zijn er getuigen van het voorval, incident; naam persoon?
- Is het een eenmalig of terugkerend incident geweest?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.12 Privésfeer

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie in de privésfeer als de discriminatie ervaren is in de persoonlijke levenssfeer. Dit betreft vrijwel zonder uitzondering discriminatie die ervaren wordt in de familie- en relatiesfeer. Deze meldingen vallen buiten de reikwijdte van zowel het strafrecht als de wetgeving gelijke behandeling.

Subcategorieën

In de categorie familie horen zaken die betrekking hebben op acceptatieproblemen rondom interculturele of religieuze relaties in de familiesfeer of rondom de gekozen leefstijl.

Onder de categorie **relatie** valt ervaren discriminatie door (ex-)partners. Andere zaken worden ondergebracht in de categorie **overig**, bijvoorbeeld discriminatie door huisgenoten (studentenhuis, woongroep).

Aandachtspuntenlijst Privésfeer

Algemeen

- Personalialia melder
- **Wat** is er gebeurd?
- **Wanneer** is het gebeurd?
- **Waar** is het gebeurd?
- Wie is de **veroorzaker**?

Incident

- Waar is het gebeurd; wijk en exact adres?
- Wanneer is het gebeurd; datum en tijdstip?
- Zijn er getuigen van het voorval, incident; naam persoon?
- Is het een eenmalig of terugkerend incident geweest?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.13 Sport en recreatie

Een melding wordt geregistreerd als discriminatie bij **sport en recreatie** als de discriminatie ervaren is bij het sporten of recreëren en er ook een relatie bestaat tussen de ervaren discriminatie en het sporten of recreëren.

Subcategorieën

Wanneer de discriminatie de toegang tot een sportvereniging betreft of de bejegening tijdens de uitvoering van de sport, wordt gekozen voor **sportvereniging**. Als een soortgelijk geval zich voordoet bij een **culturele vereniging** (muziek-, dans-, toneelvereniging) dan wordt deze categorie gekozen.

Aandachtspuntenlijst Sport en recreatie

- Personalialia melder

- **Wat** is er gebeurd
- **Waar** is het gebeurd?
 - Bij het uitoefenen van een sport
 - In een clubhuis
- **Wanneer** is het gebeurd?
 - Is het al lang gaande?
 - Is er onlangs iets gebeurd?
 - Is er een specifieke aanleiding waarom nu bij de ADV wordt gemeld?
- Wat is er precies **gezegd, gedaan of gebeurd**?
- Wie is de **veroorzaker** van het voorval?
- Waren er **getuigen** van het voorval?
- Is de sportclub of instelling **gesubsidieerd**?
- Hoeveel **leden** heeft de club en hoeveel van hen hebben een niet-Nederlandse achtergrond?
- Bij **plaatsing**:
 - Welke argumenten zijn genoemd voor de weigering?
 - Waarom denkt melder dat deze argumenten niet kloppen?
 - Staan deze argumenten ook op papier? Zo ja, kopie maken.
- Is melder bekend met de **statuten, het huishoudelijke reglement** van de club? Zo ja, staan daar bepalingen in met betrekking tot discriminatie?
- Bij een sportclub; is de club **aangesloten** bij de nationale bond? Zo ja, is de melding daar kenbaar gemaakt?
- Is er een **interne klachtenprocedure** bij de instelling of club?
- Wie is de **direct verantwoordelijke**, bijvoorbeeld een buurthuiscoördinator of een clubbestuur? Heeft melder hier al contact mee opgenomen?

Verwachting melder

- Wat wil melder bereiken?
- Wat verwacht melder van ADV?
- Wat verwacht ADV van melder?

9.3.15 Afsluitende opmerkingen over terreinkeuze

In algemene zin is het belangrijk om er op te letten dat de ervaren discriminatie ook een relatie heeft met het maatschappelijk terrein dat gekozen wordt. Als een bepaald maatschappelijk terrein bijvoorbeeld alleen de locatie is waar een incident zich voordoet, wordt het niet als dit terrein geregistreerd.

Als iemand bijvoorbeeld als klant in een winkel wordt uitgescholden door een andere klant, wordt de melding geregistreerd als **openbare ruimte**. Wordt iemand uitgescholden door personeel van de winkel, wordt de melding geregistreerd als **commerciële dienstverlening**. Wordt personeel uitgescholden door een klant, wordt de melding geregistreerd als **arbeidsmarkt**.

9.4 Aard

Ook de aard van de melding wordt geregistreerd. Onderscheiden worden, in alfabetische volgorde:

9.4.1 Bedreiging

Bedreiging heeft betrekking op bedreiging of intimidatie van personen waarbij discriminatie een rol speelt. Het kan gaan om face-to-face, schriftelijke en telefonische dreigementen bedreigingen via het internet.

9.4.2 Geweld

Geweld kan gaan om pogingen tot geweld of daadwerkelijk geweld tegen personen of objecten, waarbij discriminatie een rol speelt (als motief of als bijkomend feit). Geweld kan gaan om fysiek geweld, spugen, vernieling of brandstichting.

Subcategorieën

Mishandeling, (gewelddadige) **groepsconfrontatie**, **vernieling** van object of eigendommen en **brandstichting**.

- Let op dat bekladdingen niet als ‘geweld’ worden geregistreerd, maar als ‘vijandige bejegening’.

9.4.3 Omstreden behandeling

Deze meldingen gaan bijvoorbeeld over belemmering van de toegankelijkheid tot voorzieningen, uitsluiting van instroom of doorstroom op de arbeidsmarkt of toepassing van regels die discriminatie tot gevolg heeft. Denk hierbij bijvoorbeeld aan weigering bij discotheken, afwijzingen bij sollicitaties en aanhoudingen door de politie. Dit betreft ook zaken als uitsluiting van bepaalde diensten zoals verzekeringen, hypotheeken of abonnementen.

Subcategorieën

Bij **weigering toegang** gaat het over belemmeringen van de toegankelijkheid tot. Het kan ook gaan om uitsluiting als gevolg van discriminatoire handelingen en houdingen van personeel.

Een andere mogelijkheid is dat de **toepassing van regels** bepaalde personen of groepen benadeelt. Tot slot is er de restcategorie **overig** als de melding niet in een van de bovenstaande categorieën past.

9.4.4 Vijandige bejegening

Dit betreft het uiten van opvattingen, gedragingen en daden waarbij sprake is van (vermeend) discriminatoir onderscheid. Dit kan gaan om bijvoorbeeld beledigende, denigrerende of stigmatiserende uitspraken of pesterijen, zoals scheldpartijen op de werkvloer en pesterijen op school. Ook bekladdingen, flyers of pamfletten met een discriminatoire strekking vallen hier onder.

Subcategorieën

Belediging betreft meldingen over uitlatingen die als discriminerend ervaren worden (bijvoorbeeld scheldwoorden). **Demonstraties of acties** betreffen collectieve uitingen van discriminatoire opvattingen tijdens demonstraties of acties en

bijeenkomsten. **Pesten** gaat over pestgedrag waarbij sprake is van een discriminatieaspect (schriftelijk, face-to-face, telefonisch of via het internet). **Pamfletten** en **bekladdingen** spreken voor zich.

9.4.5 Overig

Meldingen die niet in één van de andere vier categorieën ondergebracht kunnen

worden, worden geregistreerd als 'overig'.

► Slechts een zeer gering aantal meldingen wordt in deze categorie geregistreerd. Meestal gaat het daarbij om zaken waar onvoldoende informatie beschikbaar is om de precieze aard van de melding vast te kunnen stellen.

9.5 Plaats voorval

Als er sprake is van een concreet voorval dat op een specifieke locatie heeft plaatsgevonden, binnen het werkgebied van de ADV, wordt gekozen voor de betreffende gemeente waar dit zich heeft voorgedaan. Eventueel kan dit nader gespecificeerd worden naar kern/wijk/stadsdeel/etc.

Is dit niet het geval, zijn er de volgende opties:

- **'buiten regio/overig Nederland'**

als het wel gaat om een concreet voorval op een specifieke locatie, maar dit zich buiten het werkgebied van de ADV heeft voorgedaan

- **'onbekend'**

als het wel gaat om een concreet voorval op een specifieke locatie, maar niet bekend is waar dit zich heeft voorgedaan

- **'landelijk'**

als het niet gaat om een voorval op een specifieke locatie, maar om een landelijk incident (bijvoorbeeld uitingen in de media of wet- en regelgeving)

- **'n.v.t.'**

als het niet gaat om een concreet voorval, maar om bijvoorbeeld een melding in algemene termen

9.6 Slachtoffer

De volgende gegevens, die het slachtoffer betreffen, zijn vooral van belang: woonplaats, leeftijd, geslacht en herkomst.

Herkomst is alleen relevant als het slachtoffer dit als zodanig benoemt. Het slachtoffer bepaalt zelf of herkomst 'nationaliteit' of 'etnische herkomst' betreft.

Het registratieprotocol omschrijft nader welke gegevens in ADVnet moeten worden opgenomen en hoe deze registratie zich verhoudt tot de AVG.

9.7 Veroorzaker

De volgende gegevens, die de veroorzaker betreffen, zijn vooral van belang: woonplaats, leeftijd, geslacht en herkomst.

De eerste drie spreken voor zichzelf. Herkomst is alleen relevant als het slachtoffer dit als zodanig benoemt. Het slachtoffer bepaalt zelf of herkomst 'nationaliteit' of 'etnische herkomst' betreft.

► Belangrijk is om op te letten wanneer de veroorzaker een organisatie is en wanneer een individu. In veel gevallen zal een individu 'de facto' veroorzaker zijn, maar dient de organisatie als veroorzaker geregistreerd te worden omdat deze verantwoordelijk is (bijvoorbeeld de winkel in het geval dat iemand door een medewerker van een winkel discriminerend bejegend wordt).

9.8 Informatieverzoeken

Informatieverzoeken

ADV's hebben naast de mogelijkheid van het melden van discriminatiemeldingen en voorvallen ook een belangrijke functie als vraagbaak voor mensen en organisaties omtrent discriminatie en gelijke behandeling. Informatieverzoeken zijn al die externe vragen over discriminatie die geen verband houden met een concrete individuele melding. Deze verzoeken om informatie over het voorkomen en bestrijden van discriminatie kunnen in ADVnet geregistreerd worden in het tabblad 'informatieverzoeken'. Hierbij is het van belang om de melding achter de vraag ook te herkennen en te registreren als klacht als dat het geval is.

Hoofdstuk 10: Wetten en gronden

10.1 Discriminatieartikelen in het wetboek van strafrecht¹¹

Artikel 137c

1. Hij die zich in het openbaar, mondeling of bij geschrift of afbeelding, opzettelijk beledigend uitlaat over een groep mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of hun lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de derde categorie.

2. Indien het feit wordt gepleegd door een persoon die daarvan een beroep of gewoonte maakt of door twee of meer verenigde personen wordt gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vierde categorie opgelegd.

Artikel 137d

1. Hij die in het openbaar, mondeling of bij geschrift of afbeelding, aanzet 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 lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de derde categorie.

2. Indien het feit wordt gepleegd door een persoon die daarvan een beroep of gewoonte maakt of door twee of meer verenigde personen wordt gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vierde categorie opgelegd.

Artikel 137e

1. Hij die, anders dan ten behoeve van zakelijke berichtgeving:

1°. een uitlating openbaar maakt die, naar hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden, voor een groep mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of hun lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap beledigend is, of aanzet 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 lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap;

2°. een voorwerp waarin, naar hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden, zulk een uitlating is vervat, aan iemand, anders dan op diens verzoek, doet toekomen, dan wel verspreidt of ter openbaarmaking van die uitlating of verspreiding in voorraad heeft;
wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden of geldboete van de derde categorie.

2. Indien het feit wordt gepleegd door een persoon die daarvan een beroep of gewoonte maakt of door twee of meer verenigde personen wordt gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de vierde categorie opgelegd.

¹¹ Hoofdstuk 10.1: de tekst en het overzicht komen uit de documenten [Discriminatieartikelen](#) en [Stroomschema beledigend](#) van LECD-OM

Artikel 137f

Hij die deelneemt of geldelijke of andere stoffelijke steun verleent aan activiteiten gericht op discriminatie van mensen wegens hun ras, hun godsdienst, hun levensovertuiging, hun geslacht, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of hun lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste drie maanden of geldboete van de tweede categorie.

Artikel 137g

1.Hij die, in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf personen opzettelijk discrimineert wegens hun ras, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden of geldboete van de derde categorie.

2.Indien het feit wordt gepleegd door een persoon die daarvan een gewoonte maakt of door twee of meer verenigde personen wordt gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de vierde categorie opgelegd.

Artikel 137h

Indien de schuldige een van de strafbare feiten, omschreven in de artikelen 131 tot en met 134, 137c t/m 137g en 147a, in zijn beroep begaat, kan hij van de uitoefening van dat beroep worden ontzet.¹²

Artikel 429quater

1.Hij die in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf personen discrimineert wegens hun ras, hun godsdienst, hun levensovertuiging, hun geslacht of hun hetero- of homoseksuele gerichtheid wordt gestraft met hechtenis van ten hoogste twee maanden of geldboete van de derde categorie.

2.Met dezelfde straf wordt gestraft hij wiens handelen of nalaten in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf zonder redelijke grond, ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat ten aanzien van personen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt teniet gedaan of aangetast.

Artikel 90quater

Onder discriminatie of discrimineren wordt verstaan elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt teniet gedaan of aangetast.

¹² Inwerkingtreding per 1 april 2010.

Artikel 266

1.Elke opzettelijke belediging die niet het karakter van smaad of smaadschrift draagt, hetzij in het openbaar mondeling of bij geschrift of afbeelding, hetzij iemand, in zijn tegenwoordigheid mondeling of door feitelijkheden, hetzij door een toegezonden of aangeboden geschrift of afbeelding, aangedaan, wordt, als eenvoudige belediging, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste drie maanden of geldboete van de tweede categorie.

2.Niet als eenvoudige belediging strafbaar zijn gedragingen die ertoe strekken een oordeel te geven over de behartiging van openbare belangen, en die er niet op zijn gericht ook in ander opzicht of zwaarder te grieven dan uit die strekking voortvloeit.

10.2 Discriminatieartikelen civiel recht

Algemene wet gelijke behandeling (Awgb)

Op 2 maart 1994 trad deze wet in werking, met algemene regels ter bescherming tegen discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke overtuiging, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. De Awgb is als het ware een uitwerking van artikel 1 van de Grondwet. Artikel 1 van de Grondwet bevat immers het gelijkheidsbeginsel en discriminatieverbod. Echter wordt hierin niet aangegeven wat de mate en intensiteit is van de doorwerking van de horizontale verhoudingen. Hiermee wordt bedoeld in hoeverre deze grondrechten de burgers beschermen tegen medeburgers en rechtspersonen. Met de inwerkingtreding van de Awgb werd een einde gemaakt aan de onduidelijkheden aangaande de horizontale doorwerking van de Grondwet. Voorts volgt een opsomming van de concrete bescherming die de Awgb biedt:

- Op het gebied van ontslagrecht wordt door artikel 8 lid 1 van de Awgb meer bescherming geboden tegen discriminatie. Op grond van dit artikel is een ontslag, in strijd met artikel 5 van de Awgb (bepaling inzake het terrein waar onderscheid verboden is), vernietigbaar;
- De Awgb verbiedt zowel direct als indirect onderscheid op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke overtuiging, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. Met direct onderscheid heeft men tot doel om iemand ongelijk te behandelen op grond van de, in de voorgaande zin, genoemde gronden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de situatie dat een eigenaar van een café zegt: 'Ik wil geen Marokkanen in mijn kroeg hebben'. Bij indirect onderscheid gaat het vaak om hanteren van een of meerdere criteria, wat tot gevolg heeft dat bepaalde groepen mensen worden uitgesloten. Zoals de situatie dat een sportschool een verbod oplegt tot het dragen van hoofddoeken;
- Tevens bevat de Awgb enkele uitsluitingsgronden die onderscheid in bepaalde gevallen 'objectief rechtvaardigen'. In artikel 5 lid 2 van de Awgb staat een bepaling opgenomen die instellingen en bedrijven de vrijheid biedt om eisen te stellen ten aanzien van godsdienst, levensbeschouwelijke en/of politieke grondslag. Hierbij dient de instelling wel duidelijk in haar missie en visie op te nemen en naar buiten toe uit te dragen dat zij een bepaalde godsdienstige, levensbeschouwelijke en of politieke grondslag aanhangt.

De Awgb bestond al voordat de Europese richtlijnen 2000/43/EG en 2000/78/EG werden aangenomen. Met de implementatie van deze twee richtlijnen hoefden dan ook weinig aanpassingen te worden aangebracht in de Awgb. Wel ontstonden er in het kader hiervan twee nieuwe gelijke behandelingswetten, te weten de Wet gelijke behandeling leeftijd (Wgb/l) en de Wet gelijke behandeling handicap en chronisch ziekte (Wgb h/cz). Deze wetten bevatten meer specifieke bepalingen die ongelijke behandeling op specifieke gronden tegengaan. Een overzicht van deze wet- en regelgeving is te vinden op www.overheid.nl.

Overzicht Civiel recht

		Arbeid	Goederen en diensten	Onderwijs*
Ras	Awgb	x	x	x
Nationaliteit	Awgb	x	x	x
Godsdienst	Awgb	x	x	x
Geslacht	Awgb	x	x	x
Hetero- of homoseksuele gerichtheid	Awgb	x	x	x
Burgerlijke staat	Awgb	x	x	x
Politieke overtuiging	Awgb	x	x	x
Arbeidsduur (parttime/fulltime)	WOA	x		
Vast of tijdelijk contract	WOBOT	x		
Leeftijd	Wgbl	x		
Handicap of chronische ziekte	Wgb h/cz	x	**	***

Awgb: Algemene wet gelijke behandeling (1994)

Woa: Wet onderscheid arbeidsduur (1996)

Wobot: Wet onderscheid bepaalde en onbepaalde tijd (2002)

Wgbl: Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid (2003)

Wgb h/cz: Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (2004)

* vooralsnog met uitzondering van basis- en voortgezet onderwijs.

** de reikwijdte van de Wgb h/cz omvat niet goederen en diensten in brede zin, maar wel wonen. Openbaar vervoer valt ook binnen het bereik van deze wet, maar het artikel dat hier betrekking op heeft treedt op een nader te bepalen tijdstip in werking.

*** de reikwijdte van de Wgb h/cz omvat sinds 1-8-2009 wel het basis- en voortgezet onderwijs

Bijlage

1. Document Afspraken Onderlinge Doorverwijzing ADV's
-

Bijlage 1 Afspraken Onderlinge Doorverwijzing ADV's

Hoe gaan we om met meldingen die binnenkomen bij een ADV, maar vallen onder het werkgebied van een andere ADV?

Een melding komt binnen bij ADV A. Uit postcode van de melder blijkt dat deze melding in het werkgebied van ADV B valt. Er zijn drie mogelijkheden:

1. De melding is anoniem

Als de melding anoniem binnenkomt bij ADV A, wordt deze direct doorgestuurd naar ADV B ter registratie. De melding bevat geen persoonsgegevens. Het is daarom niet in strijd met de AVG om de melding door te sturen naar de juiste ADV.

2. De melding is telefonisch en melder geeft persoonsgegevens door

Als de melding telefonisch binnenkomt bij ADV A, legt ADV A uit dat de melding op basis van de postcode van de melder valt in het werkgebied van ADV B. Daarna vraagt ADV A mondelinge toestemming om de melding (inclusief persoonsgegevens) door te sturen naar ADV B. Indien de melder hiervoor toestemming geeft, stuurt ADV A de melding via de e-mail door naar ADV B.

3. De melding is per e-mail/social media ontvangen en melder geeft persoonsgegevens door

Als de melding schriftelijk binnenkomt bij ADV A en de persoonsgegevens van de melder bevat, neemt ADV A contact op met de melder. Indien mogelijk gebeurt dit eerste contact telefonisch. Dit bevordert de snelheid waarmee de melding in behandeling kan worden genomen door ADV B.

a. De melder is telefonisch bereikbaar

Als de melder telefonisch bereikbaar is, legt ADV A uit dat de melding op basis van de postcode van de melder valt in het werkgebied van ADV B. Daarna vraagt ADV A mondelinge toestemming om de melding (inclusief persoonsgegevens) door te sturen naar ADV B. Indien de melder hiervoor toestemming geeft, stuurt ADV A de melding schriftelijk door naar ADV B. Als de melder geen toestemming geeft, wordt de melding zonder persoonsgegevens (dus als anonieme melding) schriftelijk doorgestuurd naar ADV B ter registratie. De melder wordt gevraagd om zelf contact op te nemen met ADV B, zodat de melding hier in behandeling kan worden genomen.

b. De melder is niet telefonisch bereikbaar

Als de melder niet telefonisch bereikbaar is, stuurt ADV A de volgende e-mail (of brief, als melder geen e-mail adres heeft) naar de melder:

Geachte ..., beste ...

Bedankt voor uw melding. Wij vinden dit soort signalen erg belangrijk, zo krijgen wij een beeld van wat er zich afspeelt in de maatschappij.

Wat vervelend om te lezen dat u zich gediscrimineerd voelt door [...] vanwege [...].

Op basis van uw postcode valt uw melding niet in ons werkgebied. Wij zijn alleen actief in [werkgebied]. Uw melding valt in het werkgebied van [ADV B]. Wij kunnen uw melding doorsturen naar [ADV B]. Omdat uw melding uw persoonsgegevens bevat, hebben wij volgens de AVG hiervoor uw toestemming nodig. Graag horen wij van u of u ons toestemming geeft om uw melding door te sturen naar [ADV B].

Met vriendelijke groet,

De melder krijgt een periode van vijf dagen om te reageren op deze e-mail/brief.

c. De melder reageert op de e-mail

In dit scenario antwoordt de melder binnen vijf dagen op de e-mail/brief van ADV A. Als de melder toestemming geeft voor het doorsturen van de melding, stuurt ADV A de melding schriftelijk door naar ADV B. Als de melder geen toestemming geeft, wordt de melding zonder persoonsgegevens (dus als anonieme melding) schriftelijk doorgestuurd naar ADV B ter registratie. De melder wordt gevraagd om zelf melding te doen bij ADV B.

d. De melder reageert niet op de e-mail

Als de melder niet binnen vijf dagen antwoordt op de e-mail van ADV A, belt ADV A nogmaals naar de melder. Als de melder bereikbaar is, voert ADV A stap a. uit. Als de melder niet bereikbaar is, stuurt ADV A de volgende e-mail/brief naar de melder:

Geachte ..., beste ...

Op [datum] hebben wij u onderstaande e-mail gestuurd. [Ook hebben wij geprobeerd u telefonisch te bereiken op [datum].] Helaas hebben wij nog geen reactie van u ontvangen. Wellicht bent u er nog niet aan toe gekomen om te reageren of is het u ontschoten, vandaar deze herinnering.

Graag vernemen wij alsnog uw reactie. Wilt u ons voor [datum + 5 dagen] laten weten of u ons toestemming geeft om uw melding door te sturen naar [ADV B]? Mocht u na die datum niet hebben gereageerd, zullen wij uw melding zonder persoonsgegevens doorsturen naar [ADV B]. Uw melding wordt dan door hen geregistreerd, zodat hij meetelt in de lokale en landelijke discriminatiecijfers. [ADV B] kan dan echter geen contact met u opnemen om te bespreken of er vervolgstappen kunnen worden gezet in uw situatie.

Graag horen wij alsnog van u of u ons toestemming geeft om uw melding door te sturen naar [ADV B].

Met vriendelijke groet,

De melder krijgt een periode van vijf dagen om te reageren op deze herinnerings-e-mail/brief.

e. De melder reageert op de herinnerings-e-mail

In dit scenario antwoordt de melder binnen vijf dagen op de herinnerings-e-mail/brief van ADV A. Als de melder toestemming geeft voor het doorsturen van de melding, stuurt ADV A de melding schriftelijk door naar ADV B. Als de melder geen toestemming geeft, wordt de melding zonder persoonsgegevens (dus als anonieme melding) schriftelijk doorgestuurd naar ADV B ter registratie. De melder wordt gevraagd om zelf melding te doen bij ADV B.

f. De melder reageert niet op de herinnerings-e-mail

Als de melder niet binnen vijf dagen reageert op de herinnerings-e-mail/brief, wordt de melding zonder persoonsgegevens schriftelijk doorgestuurd naar ADV B ter registratie.

N.B. Als de melding zonder persoonsgegevens al is doorgestuurd naar ADV B ter registratie, maar de melder alsnog contact opneemt met ADV A, vraagt ADV A opnieuw toestemming voor het doorsturen van de persoonsgegevens naar ADV B. Als de melder hiervoor toestemming geeft, neemt ADV A contact op met ADV B om de persoonsgegevens van de melder toe te voegen aan de al eerder anoniem geregistreerde melding. ADV B kan dan alsnog contact opnemen met de melder om de melding in behandeling te nemen.

Op de volgende pagina worden deze stappen schematisch weergegeven.

4. Uitzonderingen en afwijken

In bijzondere situaties is het mogelijk om af te wijken van deze werkwijze. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een melding over een andere ADV of aan melders die in het buitenland wonen. Als de melder in het buitenland woont, kan de melding het beste behandeld worden door de ADV in wiens werkgebied de 'plaats voorval' ligt. Als er geen 'plaats voorval' is, kan de melding behandeld worden door de ADV waarbij de melding binnenkomt. In geval van een bijzondere situatie die niet beschreven wordt in deze werkwijze, beslist een (senior) collega of de directeur over de aanpak.