



2024

Halfjaarrapportage Discriminatie.nl Limburg

Meldingen Discriminatie.nl Limburg januari tot en met juni 2024

Welke meldingen worden geregistreerd?	2
Plaats voorval meldingen	2
Toename meldingen Limburg	3
Meldingen per gemeente	4
Analyse meldingen	6
Meldingen naar discriminatiegrond	6
Meldingen naar maatschappelijk terrein.....	7
Wijze van klachtbehandeling	8
Klachtbehandeling bij incidentmeldingen	9

Vanaf 1 januari tot en met 30 juni heeft Discriminatie.nl Limburg 585 voorvallen van discriminatie geregistreerd.

De 585 voorvallen bestaan uit:

- 579 reguliere meldingen van inwoners van bij Discriminatie.nl Limburg aangesloten gemeenten;
- 6 eigen waarnemingen; voorvallen van discriminatie die door consulenten van Discriminatie.nl Limburg zijn gesignaleerd in media of in het openbare leven. Hier rapporteren wij verder niet over.

Als we kijken naar de reguliere meldingen, gaat het om een stijging van bijna 153% vergeleken met dezelfde periode het jaar ervoor: 579 in 2024 t.o.v. 229 in 2023.

Voor het totaal aantal registraties gaat het om een stijging van 120% (585 t.o.v. 266). Er zijn meerdere verklaringen voor het toegenomen aantal meldingen bij Discriminatie.nl Limburg. Daar komen we op pagina 3 op terug.

Welke meldingen worden geregistreerd?

Inwoners aangesloten gemeenten

Discriminatie.nl Limburg heeft als opdracht discriminatie te voorkomen en bestrijden en gelijke behandeling te bevorderen in de breedste zin van het woord. Volgens de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen is het onze taak onafhankelijke bijstand te verlenen aan mensen die discriminatie ervaren, hun meldingen te registreren en erover te rapporteren. Oftewel: klachtbehandeling, registratie en rapportage.

Wij doen dat voor 27 van de 31 Limburgse gemeenten. En daarmee zijn wij de antidiscriminatievoorziening voor ruim 1.000.000 inwoners van Limburg. Zij kunnen zich bij ons melden. Elke melding wordt serieus genomen en waar mogelijk verder behandeld conform onze taakstelling. Bij de registratie van discriminatiemeldingen wordt gekeken naar de woonplaats van de melder, maar ook naar de gemeente waar de discriminatie is voorgevallen.

Inwoners grensstreek

Limburg grenst aan België en Duitsland en meerdere inwoners van die landen zijn werkzaam in onze provincie of komen hier winkelen of andere diensten afnemen. Dat kan ook gaan om mensen met de Nederlandse nationaliteit die in België of Duitsland wonen.

Als mensen uit de grensgebieden in Limburg ervaren discriminatie bij ons melden en wij vermoeden dat er sprake van discriminatie is volgens de Algemene wet gelijke behandeling, nemen wij hun klacht in behandeling. Meestal gaat het om discriminatie op de arbeidsmarkt of bij commerciële dienstverlening. In de eerste helft van dit jaar gaat het om 2 meldingen.

Plaats voorval meldingen

Naast de woonplaats van melders wordt van alle meldingen ook de locatie – de plaats voorval – dus waar de discriminatie zich heeft voorgedaan, geregistreerd. Registratie gebeurt op 3 niveaus: de politie-eenheid, de gemeente en de plaats. Rapportage vindt plaats op gemeenteniveau.

Voorval in aangesloten gemeente

Vaak is het duidelijk waar de discriminatie zich voordoet. Bijvoorbeeld in de buurt van melder, op diens werk, op straat, in de winkel, bij het sporten, enzovoort. Het kan in de woonplaats van melder zijn, maar ook in een andere bij Discriminatie.nl Limburg aangesloten gemeente. In het eerste halfjaar waren er 281 voorvallen in een aangesloten gemeente.

Nationaal/landelijk

Het kan voorkomen dat iemand zich gediscrimineerd voelt door een uitspraak van een politicus of publiek figuur of door berichten van landelijke media. Bij dit soort meldingen is



er geen sprake van een specifieke locatie en daarom wordt als plaats voorval 'niet van toepassing, landelijk/nationaal' geregistreerd. Hetzelfde geldt voor meldingen van mensen die zich gediscrimineerd voelen door beleid van de Rijksoverheid. In januari t/m juni zijn er 242 meldingen met plaats voorval 'niet van toepassing, nationaal/landelijk' geregistreerd.

Internet/social media

Uitingen op internet of sociale media kunnen ook discriminerend zijn of zo worden opgevat. Ook daarbij ontbreekt een specifieke locatie en registreren we plaats voorval als 'niet van toepassing, internet/sociale media'. Het gaat nu om 12 meldingen.

Toename meldingen Limburg¹

Wij denken dat er meerdere verklaringen zijn voor de toename van het aantal meldingen dit eerste halfjaar ten opzichte van het jaar daarvoor, namelijk onze naamswijziging en zogenaamde incidentmeldingen.

Naamswijziging

Sinds 1 januari 2024 zijn de bij de Landelijke Vereniging tegen Discriminatie aangesloten ADV's verder gegaan onder de naam Discriminatie.nl, aangevuld met een regionale aanduiding. Zo ook Discriminatie.nl Limburg.

Er is een landelijke website ontwikkeld met subsites voor de lokale bureaus. Ook is er een gratis landelijk 0800-nummer voor melders opengesteld. De nieuwe naam en website zijn in januari gelanceerd en hebben de nodige (media)aandacht getrokken. Door de duidelijke en eenduidige naamvoering weten mensen ons beter te vinden, wat volgens ons leidt tot meer meldingen.

Deze mening wordt gestaafd door het feit dat ook zonder de hierna beschreven incidentmeldingen, het aantal meldingen fors is gestegen. Als we de incidentmeldingen even buiten beschouwing laten, heeft Discriminatie.nl Limburg 336 reguliere meldingen ontvangen, een stijging van maar liefst 47% ten opzichte van 2023.

Incidentmeldingen

In de eerste helft van dit jaar waren er diverse gebeurtenissen waardoor veel mensen zich gediscrimineerd voelen. Sommige gevallen spelen zich af op landelijk niveau en een ander betreft inwoners van Limburg. Hoe dan ook, uit de hoeveelheid meldingen blijkt dat ook Limburgers zich hierdoor gediscrimineerd voelen. Hun meldingen zijn een belangrijk signaal.

Corona

De lancering van Discriminatie.nl in januari is verricht door toenmalig minister van binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Hugo de Jonge. Hij was minister van Volksgezondheid tijdens de coronapandemie. Toentertijd voelden veel mensen zich gediscrimineerd door de coronamaatregelen van de overheid. Zij ervoeren grote druk zich te laten vaccineren en zij voelden zich buitengesloten van het dagelijkse leven vanwege het coronatoegangsbewijs. Mensen zonder vaccinatie waren niet welkom bij horecagelegenheden, evenementen en bij vertoning van kunst en cultuur.

Dat het gevoel van letterlijk buitengesloten te worden nog steeds heel diep zit, blijkt uit de nieuwe stroom van coronameldingen na de lancering door De Jonge. Deze melders begrijpen niet dat de minister die toen verantwoordelijk was voor - in hun ogen - discriminerend beleid, zich nu hard maakt voor antidiscriminatie.

Wettelijk gezien, gaat en ging het niet om discriminatie. Dat neemt niet weg dat de meldingen een belangrijk signaal zijn vanuit de samenleving. In de 1^e drie maanden van dit jaar heeft Discriminatie.nl Limburg 180 'coronameldingen' ontvangen. Landelijk zijn dat er 2.161. Als plaats voorval is overwegend landelijk/nationaal geregistreerd.

Racistische uitspraak Johan Derksen

De bekende presentator Johan Derksen doet tijdens een uitzending van *Vandaag Inside* uitspraken die erop neerkomen dat kamerlid Haptamu de Hoop geen echte Fries is omdat hij een zwarte huidskleur heeft. Voor veel mensen

¹ Met Limburg bedoelen wij de bij Discriminatie.nl Limburg aangesloten gemeenten.



gaan deze uitspraken veel te ver, er sprak racisme uit ten opzichte van mensen met een donkere huidskleur en een migratieachtergrond. Dat Derksen later zegt dat hij zijn uitspraken niet racistisch bedoelde, verandert niet het racistische karakter ervan.

Landelijk komen naar aanleiding hiervan meer dan 1000 meldingen binnen. Bij Discriminatie.nl Limburg gaat het om 29 meldingen. Hierbij is de geregistreerde plaats voorval 'nationaal/landelijk'.

Mona Keijzer

Minister Mona Keijzer stelt in de talkshow *Sophie & Jeroen* dat Jodenhaat bijna onderdeel is van de islamitische cultuur. Zij was toen nog kamerlid. Veel moslims in ons land voelen zich door deze stigmatiserende, haatzaaiende uitspraak gediscrimineerd en melden dat bij ADV's door het hele land. In Limburg worden hierover 6 meldingen ontvangen, landelijk 127. De plaats voorval van deze meldingen is nationaal/landelijk en de geregistreerde gronden zijn godsdienst en herkomst.

Het OM heeft geconcludeerd dat de uitspraken van Keijzer in beginsel weliswaar strafbaar zijn, maar dat de vrijheid van meningsuiting in dit geval vervolging in de weg staat. De grenzen hieraan zijn voor politici ruimer vanwege hun ambt. Tegelijkertijd heeft het OM aangegeven dat "uitingen die de voedingsbodem kunnen vormen voor intolerantie en die het respect voor de gelijkwaardigheid van anderen ondergraven", vermeden moeten worden.

Roda JC

Op 13 mei 2024 speelt Roda JC een uitwedstrijd tegen NAC Breda. Om ongeregelheden te voorkomen zou de burgemeester van Breda bepaald hebben dat Duitse Roda-supporters niet welkom zijn in het stadion. Er zou op nationaliteit gecontroleerd worden. Veel supporters voelen zich hierdoor gediscrimineerd. De aanleiding voor de maatregelen zijn eerdere ongeregelheden, mogelijk veroorzaakt door bevriende Duitse supporters. Uiteindelijk blijkt dat de burgemeester bepaald had dat aanwezige supporters in het bezit moesten zijn van een club- of seizoenskaart van Roda en dat er daarom een verplichte ID-controle was.

De verontwaardiging is mede zo groot omdat Kerkradenaren vanwege de geografische ligging vaker door supporters van andere clubs 'moffen', 'Pruusje' of Duitsers worden genoemd. Of dat hen zelfs de 'Hitlergroet' gebracht wordt.

Naar aanleiding hiervan melden 28 mensen zich bij Discriminatie.nl Limburg. Zij voelen zich op grond van nationaliteit en in sommige gevallen ook op grond van herkomst gediscrimineerd. Bij deze meldingen is als plaats voorval Breda geregistreerd.

Zorgelijk signaal

Het feit dat inwoners van Limburg melding maken van landelijke gebeurtenissen laat volgens ons zien dat mensen meer en meer een duidelijke grens trekken als het om discriminatie gaat.

Ten eerste geven de meldingen de noodzaak aan na te denken over de gevolgen van publieke uitlatingen. Of, in het geval van de Roda-supporters, hoe stellingnames geformuleerd en gecommuniceerd worden.

Ten tweede laten de meldingen zien dat melders bepaalde uitspraken niet alleen als kwetsend voor henzelf of anderen ervaren, maar er spreekt mogelijk ook een groeiende bezorgdheid uit. Want dergelijke uitspraken van publieke figuren kunnen bijdragen aan een sfeer van verdeeldheid, uitsluiting en polarisatie. Ons inziens een belangrijk signaal dat serieus genomen moet worden.

Meldingen per gemeente

De tabel op de volgende pagina geeft een overzicht van de meldingen per gemeente voor het eerste halfjaar van 2024. Anders dan in voorgaande jaren zijn er geen gemeenten waaruit we geen meldingen hebben ontvangen.

De meeste meldingen zijn ontvangen van inwoners van Maastricht (32%), gevolgd door Heerlen (23%) en Venlo (20%). Vorig jaar was de volgorde van de top 3 anders, namelijk: Heerlen (15%), Venlo (14%) en Maastricht (13,5%).



Klacht van inwoner gemeente	Totaal	Over voorval in gemeente	Over voorval in andere gemeente	Plaats voorval n.v.t	Klacht van niet ingezetene over voorval in de gemeente
Grensstreek	2		2		
Beek	10	2	0	8	0
Beekdaelen	25	9	4	12	1
Beesel	8	1	0	7	0
Bergen	5	1	1	3	0
Brunssum	13	5	1	7	2
Echt-Susteren	15	8	1	6	1
Eijsden-Margraten	16	8	1	7	2
Gulpen-Wittem	4	3	1	0	0
Heerlen	63	37	7	19	10
Kerkrade	43	9	21	13	1
Landgraaf	20	7	4	9	1
Leudal	12	4	2	6	0
Maasgouw	7	2	2	3	0
Maastricht	89	43	12	34	4
Meerssen	4	2	0	2	0
Nederweert	4	3	1	0	2
Peel en Maas	13	6	1	6	1
Roerdalen	14	5	1	8	1
Roermond	37	16	5	16	2
Simpelveld	3	1	0	2	0
Sittard-Geleen	55	20	4	31	1
Stein	8	3	0	5	1
Vaals	10	2	2	6	0
Valkenburg	5	2	1	2	2
Venlo	56	32	3	21	4
Voerendaal	6	2	1	3	0
Weert	32	8	6	18	2

Over de gehele linie is het aantal meldingen per gemeente toegenomen; in veel gevallen meer dan verdubbeld. En voor Kerkrade en Landgraaf is er zelfs een stijging van respectievelijk 700% en 500%. De verklaring is te vinden in de algemene stijging van de meldingen (naamsbekendheid en incidenten) en voor Kerkrade en Landgraaf specifiek vanwege de vermeende discriminatie van Roda JC-supporters door de burgemeester van Breda.

Dat incident is meteen de verklaring voor de grote toename van het aantal meldingen van ervaren discriminatie buiten het werkgebied van Discriminatie.nl Limburg: van 13 in 2023 naar 44 in 2024. Daarvan maakt 1 melder discriminatie mee in politieregio Amsterdam, 1 in Den Haag, 3 in Noord-Holland, 9 in Oost-Brabant, 2 in gemeente Horst aan de Maas en de overige 28 in de stad Breda.

RiB (ROZE IN BLAUW)

Een 16-jarige trans jongen, Daan, gaat regelmatig met twee vrienden naar de stad. Ze winkelen een beetje of lopen gewoon wat rond. Een aantal andere jongens valt hen lastig. Daan krijgt dingen te horen als: 'wat zijn je pronouns?' en 'doe rustig aan mevrouw'.

Ook worden ze achtervolgd door de stad. Er komen meer jongeren bij en het drietal wordt ingesloten. Iemand wijst naar Daan en zegt 'die moet ik hebben'. Gelukkig komen ze er zonder kleerscheuren vanaf, maar de angst zit erin en Daan meldt zich bij Discriminatie.nl Limburg.

Discriminatie.nl Limburg en Daan voeren samen een gesprek met de politie, met een agent die is aangesloten bij het netwerk RiB. Daan krijgt tips over wat te doen als het nog eens voorkomt. Het gebeurt helaas inderdaad al snel weer en Daan belt in paniek Discriminatie.nl Limburg. Wij schakelen meteen de politie in en zij weten dezelfde dag nog de aanstichters op te sporen. Een agent van het netwerk RiB voert een serieus gesprek met deze jongens. Sindsdien kunnen Daan en zijn vrienden weer veilig en probleemloos het centrum in.

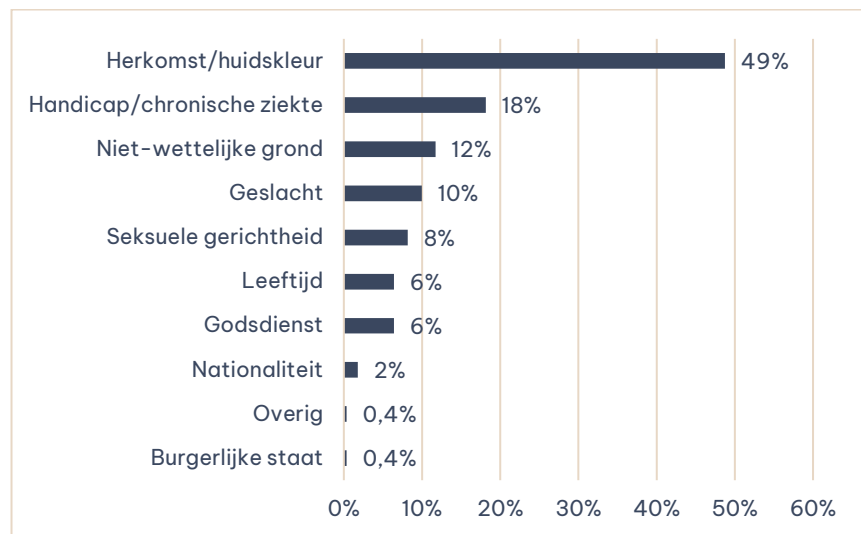
Roze in Blauw is het landelijk politienetwerk voor de LHBTIQ+-gemeenschap. Lesbische vrouwen, homoseksuele mannen, biseksuele, transgender- en intersekse personen die te maken krijgen met discriminatie, mishandeling of andere strafbare zaken gerelateerd aan hun seksuele oriëntatie of genderidentiteit kunnen daar melding doen. www.politie.nl

Analyse meldingen

We gaan kort in op de gronden en terreinen van de ontvangen meldingen. Net als bij de jaarlijkse monitor laten we hierbij de voorvallen die zich niet in de bij Discriminatie.nl Limburg aangesloten gemeenten afspelen, buiten beschouwing. De plaats voorval van de hierna weergegeven meldingen is dus Limburg¹.

Meldingen naar discriminatiegrond

Hieronder is de verdeling van de meldingen naar discriminatiegrond zichtbaar.



Een melding kan over meerdere gronden gaan, waardoor de som van de percentages meer dan 100% is.

De meeste discriminatie wordt ervaren op grond van herkomst/huidskleur. Mensen met een migratieachtergrond ervaren ongelijk behandeld te worden en hebben het vermoeden dat dit anders zou zijn geweest als ze een andere herkomst of huidskleur hadden gehad.

Procentueel is de verdeling van de meldingen over de diverse gronden weinig veranderd ten opzichte van afgelopen jaar in dezelfde periode. Een verschil is dat er afgelopen jaar een aantal meldingen op grond van politieke gezindheid was, maar dat is nu niet het geval.

Als we kijken naar absolute aantallen, is het aantal meldingen met niet-wettelijke grond het meest toegenomen. Dat gaat bijvoorbeeld over voorvallen waarbij men zich ongelijk behandeld voelt vanwege een justitieel verleden, uiterlijke kenmerken, Limburger zijn of opleidingsniveau. En meerdere mensen melden gevallen van concreet ervaren uitsluiting in de coronaperiode. Ook daarbij gaat het om een niet-wettelijke grond.

Meldingen naar maatschappelijk terrein

De voorvallen van discriminatie spelen zich af op alle terreinen van het leven: op het werk, in de buurt, op school, bij hobbyverenigingen, in de openbare ruimte, bij huisvesting, etc. Hieronder zijn de meldingen met plaats voorval Limburg¹ weergegeven naar maatschappelijk terrein.



Anders dan vorig jaar, spelen de meeste voorvallen van discriminatie zich af op de arbeidsmarkt, namelijk 19,9% ten opzichte van 16% in 2023. Zo voelen diverse mensen zich gediscrimineerd op grond van leeftijd omdat ze te oud zouden zijn om een bepaalde functie te vervullen. Anderen melden zwangerschapsdiscriminatie en grensoverschrijdend gedrag richting vrouwen. Moslims krijgen op de werkvloer of tijdens een sollicitatiegesprek te maken met discriminatie op grond van hun geloof. En meerdere melders hebben sterk het gevoel anders behandeld te worden vanwege hun migratieachtergrond. Er gelden voor hen andere regels en/of ze worden buitengesloten en onvriendelijk bejegend door collega's en leidinggevenden. Ook zijn er melders die discriminatie op het werk ervaren vanwege hun handicap of chronische ziekte of hun seksuele gerichtheid.

Verder valt op dat ervaren discriminatie in buurt of wijk met 4% is toegenomen vergeleken met afgelopen jaar en dat de meldingen over collectieve voorzieningen zijn gedaald met ruim 8%. In de woonomgeving wordt het meest discriminatie op grond van herkomst/huidskleur gemeld, gevolgd door seksuele gerichtheid.

Bij collectieve voorzieningen gaat het vooral om discriminatie op grond van herkomst/huidskleur, handicap/chronische ziekte en geslacht. Meerdere mensen voelen zich bijvoorbeeld niet serieus genomen door zorgverleners vanwege een (vermeende) psychische aandoening. En meerdere woonwageneigenaren hebben het gevoel dat het woonwageneigenbeleid in hun gemeente meer uitsterfbeleid is.

VOORWAARDEN OP MAAT

In onze monitor 2023 beschreven wij al de situatie van Ben en Daisy. Zij hadden een nieuw tapijt uitgezocht bij een vloerenwinkel en een inmeetafspraak gepland toen zij opeens te horen kregen dat het volledige bedrag vooruitbetaald moest worden omdat ze in een woonwagen wonen. Niet-woonwageneigenaren hoeven dit niet. De wederhoorprocedure die Discriminatie.nl Limburg voor Ben en Daisy voert, is voor de winkel aanleiding de discriminerende eis in de algemene voorwaarden op te nemen.

Volgens de gelijke-behandelingswetgeving mag een klant niet gediscrimineerd worden omdat deze een woonwageneigenaar is. Daarom leggen wij de zaak voor aan het College voor de Rechten van de Mens. Het verweer van de winkel is dat de maatregel noodzakelijk is om te voorkomen dat de rekening na plaatsen niet betaald wordt, want een woonwagen zou verplaatsbaar zijn. Zo makkelijk is dat echter niet.

Wij gaan met Ben en Daisy naar de zitting in april. Een paar weken later volgt de uitspraak: volgens het College kan de winkel niet bewijzen dat de maatregel gebaseerd is op een bestaand probleem of vanwege een reëel risico noodzakelijk is. Daarom oordeelt het College dat de maatregel om het totale aankoopbedrag vooraf te betalen discriminerend is voor woonwageneigenaren. Een mooie uitspraak die relevant kan zijn voor alle woonwageneigenaren in Nederland.

BETALINGSVERSCHIL

Amina is van Marokkaanse herkomst en draagt een hoofddoek om haar geloof uit te dragen. Zij heeft haar auto geparkeerd in een garage in hartje centrum. Zij wil daar gebruikmaken van het openbare toilet. Zij mag echter niet contant betalen. De week erop wil Amina opnieuw het toilet gebruiken en dezelfde vrouw is hier aan het werk. Amina ziet dat een witte man met kinderen gewoon contant mag afrekenen. Zij vraagt waarom zij dat eerder niet mocht. De verklaring van de toiletdame is dat er ooit een Turks gezin was dat niet betaald had. Amina heeft het gevoel dat zowel haar herkomst als haar religie aanleiding zijn voor de discriminerende behandeling en meldt dit bij Discriminatie.nl Limburg.

Omdat de gemeente een overeenkomst heeft met het bedrijf dat werknemers plaatst bij openbare toiletten, sturen wij een wederhoorbrieff naar de gemeente. Op uitnodiging van de gemeente komt er een gesprek met de gemeente, de werkgever van de toiletdame, de dame zelf, Amina en onze consulent. Er wordt erkend dat Amina's uiterlijk en herkomst inderdaad de reden waren dat zij niet contant mocht betalen. Excuses worden gemaakt. Het blijkt dat contant betalen alleen bij bepaalde uitzonderingen is toegestaan. Het was dus helemaal niet aan de vrouw om te bepalen of Amina wel of niet contant mocht betalen.

Amina is blij dat ze Discriminatie.nl Limburg om ondersteuning gevraagd heeft en kan ontspannen aan haar vakantie beginnen.

Wijze van klachtbehandeling

Klachtbehandeling is een van de wettelijke kerntaken van de organisatie en heeft de volgende doelen:

- ondersteuning van slachtoffers van discriminatie;
- bevorderen van zelfredzaamheid slachtoffers discriminatie;
- signaleren van structurele patronen van discriminatie;
- gedrags- en of beleidsbeïnvloeding van personen of organisaties die zich bedoeld of onbedoeld schuldig hebben gemaakt aan discriminatie, gericht op voorkomen van herhaling;
- toetsen van wetgeving;
- ontwikkeling van jurisprudentie.

Als een melding binnenkomt, wordt beoordeeld wat de discriminatiegrond, terrein en aard van het gebeurde zijn en worden deze getoetst aan de Algemene wet gelijke behandeling. Als deze wet aanknopingspunten biedt voor verdere behandeling én als melder dit wil, kan dit leiden tot een wederhoorprocedure. Niet elke melding leent zich hiervoor en ook als dat wel zo is, kiest niet iedereen voor deze aanpak. Ook als de discriminatie wettelijk gezien niet onder verboden onderscheid valt, bieden wij de melder advies en informatie. Daarbij kan er ook contact met de wederpartij plaatsvinden, zij het met een andere insteek. Maar met hetzelfde doel: een einde maken aan de discriminatie/ongelijke behandeling.

Alleen in gevallen waar verstrekken van informatie en advies niet mogelijk is omdat een melder geen contactgegevens heeft achtergelaten of geen verder contact wil, blijft het uitsluitend bij registratie van de melding.

Klachtbehandeling gebeurt volgens het landelijk Protocol Klachtbehandeling Antidiscriminatievoorzieningen waar alle bij Discriminatie.nl aangesloten bureaus zich aan houden.

Overzicht werkwijze januari t/m juni 2024

Omdat er in het eerste halfjaar veel meldingen zijn naar aanleiding van eerder beschreven incidenten, zijn er vergeleken met andere jaren meer meldingen die uitsluitend geregistreerd zijn. Zie hieronder de wijze van klachtbehandeling van alle 579 geregistreeerde reguliere meldingen. Bij één melding kunnen meerdere wijzen van behandeling ingezet worden.

Wijze van klachtbehandeling	
Advies en informatie	303
Alleen registratie	270
Beïnvloeding beleid	12
Bemiddeling	50
Bijstaan in procedures	9
Doorverwijzing	18

Klachtbehandeling bij incidentmeldingen

Omdat er veel meldingen naar aanleiding van (landelijke) incidenten bij Discriminatie.nl Limburg zijn binnengekomen, willen we graag inzicht geven in onze werkwijze bij dit soort meldingen. Want ook deze meldingen kunnen de nodige tijd van de consulenten vragen, niet alleen vanwege de grote aantallen die verwerkt moeten worden.

Uit de beschrijving van de incidenten blijkt dat er soms iets gebeurt wat veel mensen raakt. Zoals de tv-persoonlijkheid die een uitspraak doet die als discriminerend wordt ervaren of een bestuurder die een besluit neemt waardoor een grote groep mensen zich uitgesloten voelt. Soms leidt dit alleen lokaal tot verontwaardiging, maar vaak ontstaat er ook landelijke ophef. In steeds meer gevallen leiden zulke gebeurtenissen tot meldingen bij Discriminatie.nl.

Als Discriminatie.nl Limburg meerdere meldingen ontvangt over hetzelfde incident, is het belangrijk dat deze meldingen op een uniforme manier worden geregistreerd en behandeld. Om tot een eenduidige beoordeling en aanpak te komen, hebben onze consulenten structureel overleg met elkaar. Het kan voorkomen dat er wettelijk geen sprake van discriminatie is of dat er geen vervolgstap vanuit de antidiscriminatievoorziening mogelijk is. Bij die gevallen is onze inzet erop gericht melders het gevoel te geven dat zij wel gehoord zijn en ze zo goed mogelijk te informeren.

Alle niet-anonieme melders, krijgen als reactie op hun incidentmelding een informerend e-mailbericht. Het is belangrijk dat deze informatie recht doet aan het gevoel van melders en tegelijkertijd in begrijpelijke taal duidelijk maakt waarom er geen vervolgstappen mogelijk zijn. Voor sommige melders blijft het echter moeilijk te begrijpen waarom de door hen ervaren discriminatie door ons niet als zodanig beoordeeld wordt. Zij bellen of mailen terug om verdere uitleg te vragen. Het mag duidelijk zijn dat dit proces tijd en moeite vraagt van onze consulenten.

Aan de andere kant zijn er ook gevallen waarin wel degelijk stappen ondernomen worden. Dat kan zowel op lokaal als op landelijk niveau voorkomen. Als de meldingen een landelijk voorval betreffen waarover in het hele land veel meldingen zijn ontvangen, vindt op landelijk niveau afstemming plaats. Zowel tussen de regio's van Discriminatie.nl onderling als met het landelijk bestuur van de vereniging. Zo kan er bijvoorbeeld vanuit de landelijke vereniging een standpunt worden gecommuniceerd of wordt er collectief namens alle melders een hoor-wederhoorprocedure gestart met de veroorzaker van de vermeende discriminatie. Hierbij is het ook belangrijk dat alle meldingen op dezelfde wijze worden geregistreerd en dat melders goed worden geïnformeerd over de afhandeling van hun melding, ook al wordt deze niet op individueel niveau behandeld. Ook op lokaal niveau kan er indien nodig overgegaan worden op het starten van een collectieve procedure namens meerdere melders.

Het uitgangspunt is dat elke melding telt en zo gaan onze consulenten ook met alle meldingen om.

FEEST VOOR IEDEREEN?

Vlak voor carnaval zet een carnavalswinkel op Facebook dat kinderwagens, rolstoelen en rollators niet meer welkom zijn. Dit zorgt online al snel voor veel ophef. Mensen die vanwege een handicap of ouderdom van rolstoel of rollator afhankelijk zijn, laten zich horen. De eigenaar van de winkel verdedigt zich door te zeggen dat deze mensen onvoorzichtig zijn en de dure carnavalskleding beschadigen. Bovendien is de winkel er te klein voor. De eigenaar vraagt begrip voor de situatie. De weinig empathische reactie leidt landelijk tot meldingen bij Discriminatie.nl.

Namens alle melders start Discriminatie.nl Limburg een wederhoorprocedure.

Tijdens een afspraak leggen wij uit dat het verboden is om mensen o.g.v. handicap/chronische ziekte de toegang tot de winkel te ontzeggen. En dat winkels de plicht hebben om te zorgen voor een betere algemene toegankelijkheid. De eigenaar vindt de reacties heel erg en verklaart dat de post vooral gericht was op mensen met kinderwagens en dat het niet de bedoeling was om mensen o.g.v. hun handicap uit te sluiten. Er volgen excuses.

Wij adviseren hoe de toegankelijkheid te verbeteren en geven informatie over wetgeving. De eigenaar belooft tijdens het volgende carnavalsseizoen iets extra's te doen voor de doelgroep en goed te letten op de toegankelijkheid.

Wij informeren de melders over het verloop en brengen de excuses over. Zij zijn tevreden met de uitkomst van onze klachtbehandeling.

