

# Feitenkaart discriminatiemeldingen RADAR Zuid-Holland-Zuid 2009



**vóór gelijke behandeling  
tegen discriminatie**

# Inhoud

Inleiding	2
Meldingen van discriminatie	2
Landelijke campagne 'moet jij jezelf thuislaten als je naar buiten gaat?'	3
De aard van de discriminatie	4
De discriminatiegrond	5
Het maatschappelijk terrein	8
Herkomst van de melders	10
De wijze van klachtbehandeling	12
De geografische spreiding van klachten en meldingen	13

## Inleiding

RADAR is voor de regio's Midden-en West-Brabant, Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland-Zuid de vraagbaak, waakhond, databank, kennisinstelling en lobbyist voor gelijke behandeling en tegen discriminatie.

RADAR toetst en bewaakt de handhaving van artikel 1 van de Grondwet. Dit wetsartikel garandeert het recht op gelijke behandeling en verbiedt discriminatie. De meest voorkomende vormen zijn discriminatie op grond van afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, geloof, leeftijd en handicap. RADAR ontplooit een breed scala aan activiteiten die gelijke behandeling bevorderen en discriminatie tegengaan, zoals voorlichting en deskundigheidsbevordering, advisering van instellingen en organisaties, onderzoek en monitoring, advies en ondersteuning bij klachten en meldingen van discriminatie.

Deze Feitenkaart geeft een overzicht van de klachten en meldingen van discriminatie die in Zuid-Holland-Zuid in het jaar 2009 binnenkwamen. Aanvullende informatie over RADAR is te vinden in het Jaarbericht 2009 en op de website<sup>1</sup>.

In deze digitale publicatie ligt de nadruk op de cijfers. Het is van belang te onderstrepen dat discriminatie bij uitstek een onderwerp is waarbij de cijfers niet alles zeggen. Onderrapportage en onderregistratie zijn hiervoor de belangrijkste redenen. Om een indruk te geven van de discriminatieklachten- en meldingen biedt deze feitenkaart een overzicht van het aantal meldingen per maatschappelijk terrein en discriminatiegrond en wordt verslag gedaan van de aard van de discriminatie. Daarbij wordt steeds een korte toelichting gegeven en wordt ingegaan op verschuivingen ten opzichte van voorgaande jaren. Cijfers zeggen niet veel over de inhoud. Om daar een idee van te krijgen wordt in de tekstwolken een aantal casussen weergegeven. Dit zijn korte voorbeelden van meldingen die in 2009 zijn gedaan.

## Meldingen van discriminatie

Discriminatie betekent letterlijk 'onderscheid maken'. Al staat niet ieder onderscheid gelijk aan discriminatie. De wet bepaalt welk onderscheid wel of niet geoorloofd is. Wettelijk gezien wordt alleen onderscheid op de volgende gronden mogelijk gerekend tot ongeoorloofd onderscheid: herkomst, nationaliteit, godsdienst, sekse, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap of chronische ziekte, levensovertuiging, politieke overtuiging, burgerlijke staat en arbeidsduur.

In 2009 ontving RADAR Zuid-Holland-Zuid 100 discriminatieklachten- en meldingen. Het verschil tussen een klacht en een melding is dat een klacht behandeld wordt en een melding alleen geregistreerd. Het door RADAR gebruikte registratiesysteem maakt geen verschil tussen klachten en meldingen, in het vervolg worden de begrippen 'klachten' en 'meldingen' dan ook door elkaar heen gebruikt. Het aantal klachten en meldingen is meer dan verdubbeld in vergelijking met 2008. Deze stijging van het aantal meldingen is een landelijk verschijnsel en wordt toegeschreven aan de landelijke campagne van de Rijksoverheid, waarover hieronder meer is te lezen.

Tabel 1 Discriminatiemeldingen 2007-2009

Jaartal	Aantal meldingen
2007	64
2008	45
2009	100

<sup>1</sup> Conform de verplichting die voortvloeit uit de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen voorziet RADAR jaarlijks alle gemeenten in het werkgebied van een overzicht van gemelde discriminatie-ervaringen, die zijn voorgevallen in of die anderszins betrekking hebben op die gemeente.

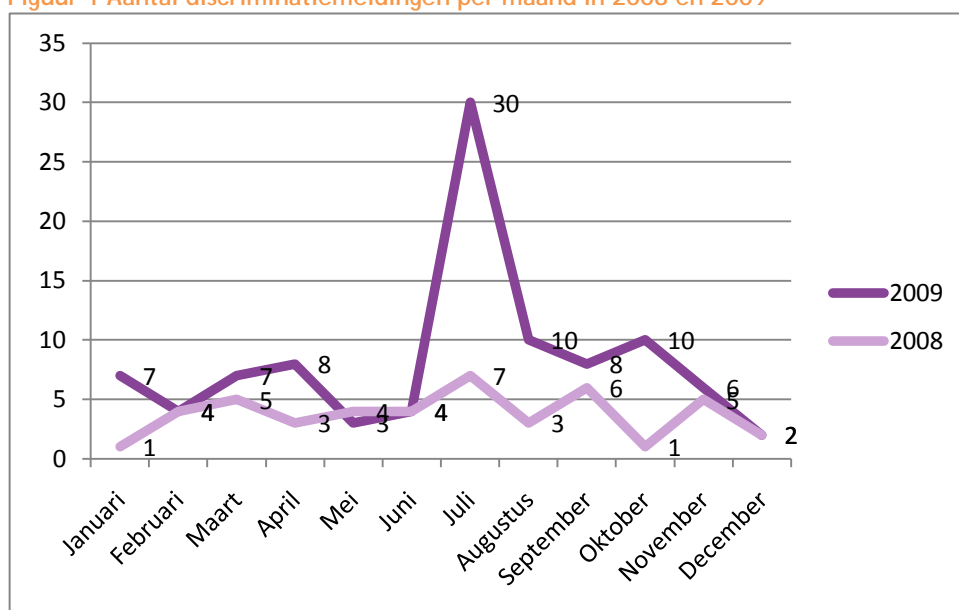
### Landelijke campagne 'Moet jij jezelf thuislaten als je naar buiten gaat?'

In de zomer van 2009 is door de Rijksoverheid het onderwerp discriminatie en de mogelijkheid dit te melden bij een breed publiek onder de aandacht gebracht. Dit gebeurt door spotjes op de televisie en radio en door zo'n 9000 posters in stations en bus- en tramhaltes. Thema van de campagne is de vraag 'moet jij jezelf thuislaten als je naar buiten gaat?'. Daarbij worden verschillende discriminatiegronden belicht, zoals huidkleur, handicap, leeftijd, sekse, seksuele geaardheid en godsdienst. De website die tijdens de campagne is gelanceerd ([www.discriminatie.nl](http://www.discriminatie.nl)) voorziet in informatie over discriminatie en probeert het melden van discriminatie-ervaringen te stimuleren. Via de website kunnen mensen direct in contact komen met hun lokale antidiscriminatievoorziening.

De campagne leidt landelijk tot een forse stijging van het aantal discriminatiemeldingen bij de antidiscriminatievoorzieningen. In onderstaand overzicht is te zien dat ook bij RADAR Zuid-Holland-Zuid het aantal meldingen per maand toeneemt naar aanleiding van de landelijke campagne. Vóór de campagneperiode komt het aantal discriminatiemeldingen ongeveer overeen met het aantal meldingen in dezelfde periode in 2008. Met ingang van de campagneperiode zien we een forse toename van het aantal klachten. In juli 2009 werd maar liefst 30 keer melding gedaan van discriminatie. Na afloop van de campagneperiode daalt het aantal meldingen langzaam weer, vanaf november 2009 komt het aantal meldingen weer ongeveer overeen met de aantallen van het voorgaande jaar.

De campagne had niet alleen invloed op het aantal discriminatiemeldingen. Bij RADAR Zuid-Holland-Zuid zien we ook een verandering in het soort klachten: in de periode van 22 juni tot en met 2 augustus komen er verhoudingsgewijs weinig meldingen binnen over etnische discriminatie. Tijdens de campagneperiode heeft 28% van de meldingen betrekking op etnische discriminatie, vergeleken met 53% in de overige tijd van het jaar. In vergelijking met de rest van het jaar is tijdens de campagneperiode vooral de stijging van het aantal meldingen over homodiscriminatie, seksediscriminatie, discriminatie op grond van handicap en chronische ziekte en discriminatie wegens overige gronden opvallend.

Figuur 1 Aantal discriminatiemeldingen per maand in 2008 en 2009



### De aard van de discriminatie

Discriminatie uit zich in verschillende vormen. Bijna drie kwart van alle meldingen in 2009 gaat over **omstreden behandeling**. We spreken van omstreden behandeling wanneer groepen worden uitgesloten van bepaalde goederen en/of diensten, of wanneer de toegang wordt belemmerd (33 meldingen). Van omstreden behandeling is ook sprake wanneer algemene regels, direct of indirect, nadelig uitpakken voor bepaalde groepen (33 meldingen). Uitsluiting van bepaalde groepen van goederen en/of diensten, of de belemmering van toegang treft veel groepen. Ofschoon etnische discriminatie in deze categorie het vaakst voorkomt (9 meldingen), valt op dat verhoudingsgewijs veel meldingen over weigeringen betrekking hebben op leeftijdsdiscriminatie (7 meldingen), op discriminatie van mensen met een handicap of chronische ziekte (5 meldingen) en op seksediscriminatie (4 meldingen). Ook bij de toepassing of uitwerking van regels vormt etnische discriminatie de grootste categorie (11 meldingen). Daarnaast zien we in deze categorie verhoudingsgewijs veel discriminatiemeldingen wegens handicap (6 meldingen), nationaliteit (4 meldingen) of overige gronden (6 meldingen).

*Bij een benzinepomp komt een vacature vrij. De uitbater geeft aan op zoek te zijn naar een student of vrouw. Dit is in strijd met de Algemene Wet Gelijke Behandeling.*

Bijna een kwart van de discriminatiemeldingen gaat over **vijandige bejegening**. Veruit de meeste meldingen in deze categorie (21 meldingen) hebben betrekking op discriminatoire beledigingen, waaronder beledigende, denigrerende of stigmatiserende uitspraken en scheldwoorden. Vaak worden mensen wegens hun etnische achtergrond beledigd (15 meldingen). Hiernaast zien we ook verhoudingsgewijs veel beledigingen op grond van seksuele geaardheid (3 meldingen). Tot vijandige bejegening worden verder uitingen gerekend in de vorm van tekens, opvattingen, gedragingen en daden die verwijzen naar de minderwaardigheid van bepaalde groepen (1 melding). Racistische leuzen en hakenkruisen zijn hiervan de bekendste voorbeelden.

*Een vrouw van Antilliaanse komaf wordt door haar buurman regelmatig uitgescholden. De buurman maakt opmerkingen als 'buitenlandse hoer' en 'ga terug naar je eigen land'.*

Meldingen van geweld jegens mensen of objecten of de poging hiertoe worden geregistreerd als **geweld**. Drie meldingen hebben betrekking op geweld. Het aandeel geweldsincidenten is in vergelijking met het voorgaande jaar licht gestegen. Tevens is er in 2009 een melding geregistreerd in de categorie '**bedreiging**'.

Wat betreft de verhouding omstreden behandeling - vijandige bejegening is vergeleken met 2008 het aantal meldingen van vijandige bejegening (relatief) gedaald en het aantal meldingen van omstreden behandeling (relatief) gestegen.

Tabel 2 Aantal meldingen naar aard van de discriminatie in 2009 en 2008

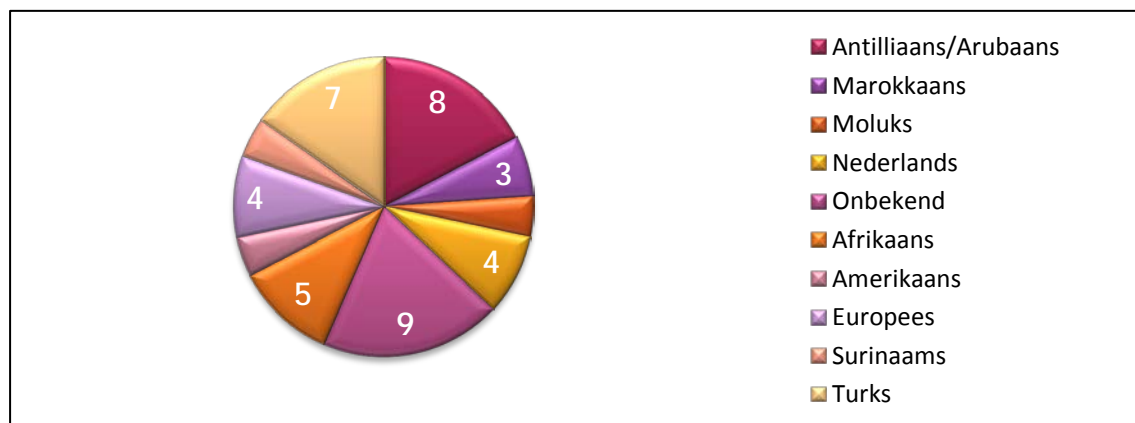
Aard van de discriminatie	Aantal in 2009	Aantal in 2008
Omstreden behandeling	73	26
Weigering goed/dienst	33	14
Toepassing regels	33	12
Overig	7	0
Vijandige bejegening	23	18
Demonstratie	0	0
Belediging	21	16
Bekladding/pamfletten	1	2
Overig	1	0
Geweld	3	0
Poging tot geweld	0	0
Geweld	3	0
Bedreiging	1	1
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>45</b>

### De discriminatiegrond

Ook in 2009 hebben de meeste meldingen betrekking op discriminatie op **grond van herkomst**, kleur of ras (46 meldingen). Mensen met een Antilliaanse/Arubaanse achtergrond zijn in acht gevallen de dupe van etnische discriminatie en vormen de grootste slachtoffergroep. Daarna volgen mensen van Turkse komaf, die in zeven gevallen de gedupeerden zijn. Bij vier zaken van etnische discriminatie zijn Europeanen de gedupeerden<sup>2</sup>. Hierbij gaat het in twee gevallen om mensen met een Russische afkomst. Ook autochtone Nederlanders zijn in vier gevallen het slachtoffer van etnische discriminatie. Hierbij gaat het om een vrouw die het gevoel heeft op grond van haar autochtone afkomst niet te zijn aangenomen bij een bedrijf waar veel allochtonen werken. Een buschauffeur klaagt erover tijdens de ritten het doelwit te zijn van treiterijen door Marokkaanse jongeren. Een vrouw wordt door haar buurman uitgescholden vanwege haar Friese afkomst en een man klaagt erover dat zijn privéomgeving zijn omgang met allochtonen niet tolereert.

Drie klachten over etnische discriminatie zijn afkomstig van Marokkaanse slachtoffers. In telkens twee gevallen zijn mensen van Amerikaanse<sup>3</sup>, Surinaamse en Molukse afkomst de gedupeerden.

Figuur 2 Herkomst van de slachtoffers van etnische discriminatie in 2009



<sup>2</sup> Met uitzondering van Nederland en Turkije

<sup>3</sup> Met uitzondering van Suriname, de Antillen en Aruba

In veel gevallen (9) is de herkomst van het slachtoffer niet nader gespecificeerd. Het gaat dan meestal om discriminatie wegens uiterlijke kenmerken zoals een donkere huidkleur of discriminatie van allochtonen in het algemeen. Ook extreemrechtse graffiti die zich niet tegen een specifieke groep richten, vallen hieronder.

*Een man is werkzaam bij een uitzendbureau. Hij meldt bij RADAR dat hij van zijn werkgever de opdracht heeft gekregen om geen mensen met een donkere huidkleur bij bedrijven te plaatsen.*

Elf meldingen hebben betrekking op discriminatie van mensen met een **chronische ziekte of een handicap**. Eveneens elf meldingen hebben betrekking op discriminatie wegens **leeftijd**. Hierbij gaat het in ongeveer evenveel gevallen om mensen die wegens hun jonge leeftijd geweigerd werden (4 meldingen) als mensen die wegens hun gevorderde leeftijd geweigerd werden (5 meldingen).

*Een man heeft een kunstbeen. Hij is sinds 18 maanden in dienst bij een werkgever, die voor het in dienst nemen van een werknemer met een handicap een vergoeding ontvangt. In die 18 maanden heeft de man drie keer een tijdelijke arbeidsovereenkomst gekregen. Gezien de Flexwet mag zijn werkgever hem niet opnieuw een tijdelijk contract aanbieden, maar moet hij hem in vaste dienst nemen. Vanwege onzekerheden rondom toekomstige vergoedingen voor het in dienst hebben van gehandicapt personeel ziet zijn werkgever daar van af.*

Zes klachten hebben betrekking op **seksediscriminatie**. In drie gevallen melden vrouwen dat zij zich achtergesteld voelen ten opzichte van mannen. De overige drie zaken hebben betrekking op meldingen van mannen die zich ten opzichte van vrouwen achtergesteld voelen.

Zes meldingen gaan over discriminatie op grond van **seksuele geaardheid**. Hierbij hebben drie meldingen betrekking op discriminatie van homoseksuele mannen en twee meldingen op discriminatie van lesbiennes. Een klacht heeft betrekking op een man wiens privéomgeving zijn omgang met homoseksuelen niet tolereert. Het aantal meldingen over discriminatie op grond van seksuele geaardheid is in vergelijking met het voorgaande jaar sterk toegenomen. Dit geldt ook voor leeftijdsdiscriminatie en seksediscriminatie.

*Een lesbisch stel is voornemens hun bruiloft in een hotel te vieren. De uitbater van het hotel geeft aan dat dit niet mogelijk is. Het stel heeft het vermoeden dat zij wegens hun seksuele geaardheid niet welkom zijn in het hotel.*

Vier meldingen gaan over discriminatie op grond van **godsdienst**. Hierbij gaat het in de meeste gevallen over discriminatie wegens het niet gelovig zijn (3 meldingen). Een klacht heeft betrekking op discriminatie van een moslima. Tevens registreerde RADAR Zuid-Holland-Zuid een klacht over **antisemitisme**. In vergelijking met het voorgaande jaar is het aantal meldingen over godsdienstdiscriminatie afgenomen. In 2008 werd bovendien vaker melding gedaan van discriminatie jegens moslims. Ook in vergelijking met de regio's Midden- en West-Brabant en Rotterdam-Rijnmond vallen de meldingen over godsdienstdiscriminatie in Zuid-Holland-Zuid op. In

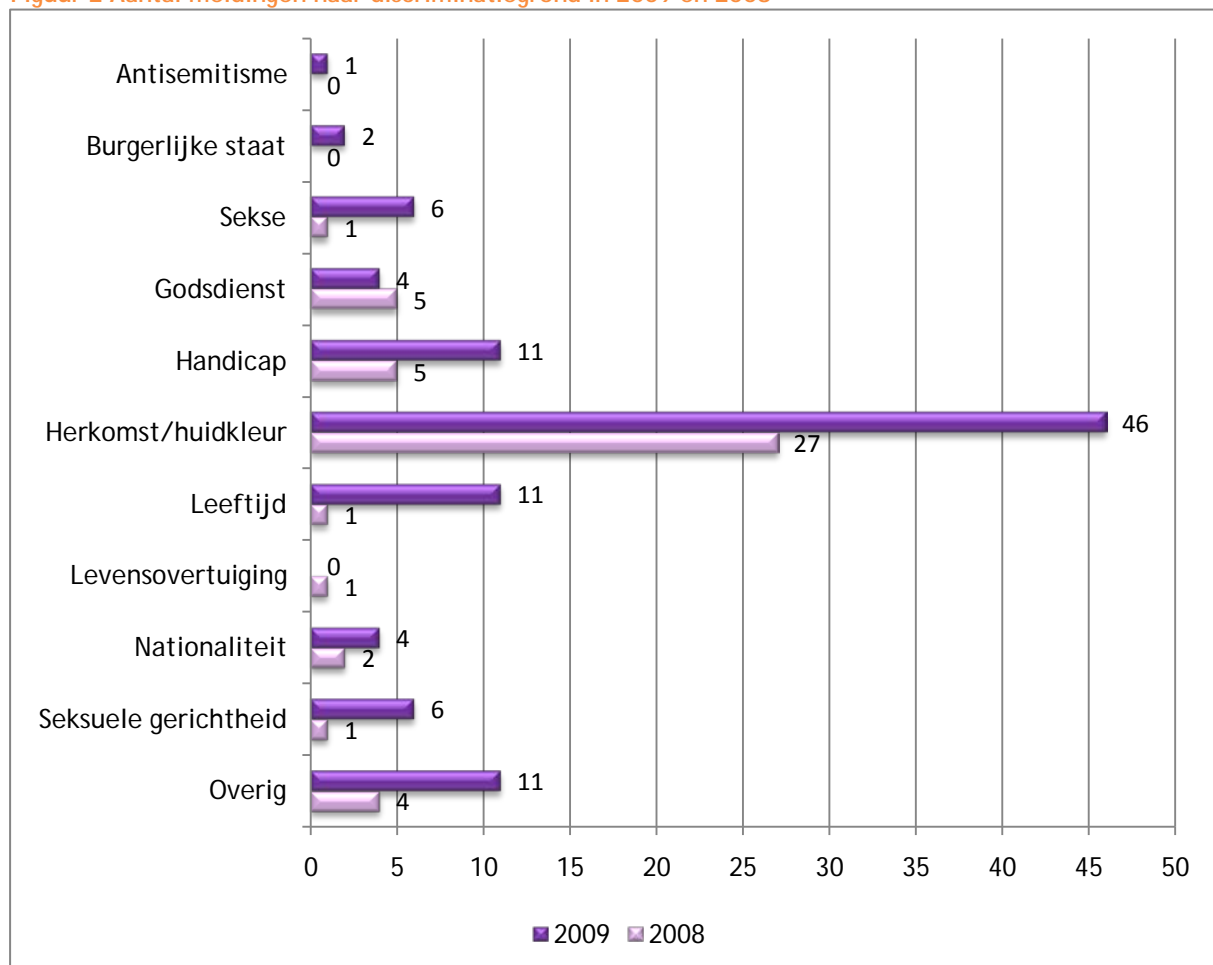
geen andere regio is het aantal klachten over godsdienstdiscriminatie afgenomen en in de andere regio's hebben de meeste klachten betrekking op de discriminatie van moslims.

Twee meldingen hebben betrekking op discriminatie wegens **burgerlijke staat**. Vier keer is melding gedaan van discriminatie op grond van **nationaliteit**. Bij discriminatie wegens nationaliteit is de ongelijke behandeling in de meeste gevallen gekoppeld aan het al dan niet in bezit hebben van (de vereiste) papieren.

Elf zaken vallen niet onder de Nederlandse antidiscriminatiewetgeving. Deze zaken worden geregistreerd onder de restcategorie '**overig**'. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die zich anders behandeld voelen wegens hun lichaamsbouw, rookgedrag, huisdieren of hun vegetarische levensstijl.

*Een vrouw gaat samen met twee vrienden stappen. De twee vrienden hebben getatoeëerde bovenarmen. Bij de horecagelegenheid geeft de portier aan dat het groepje niet naar binnen mag omdat ze geen lid zijn. De vrouw heeft echter een stellig vermoeden dat ze geweigerd zijn wegens de tatoeages.*

**Figuur 2 Aantal meldingen naar discriminatiegrond in 2009 en 2008**





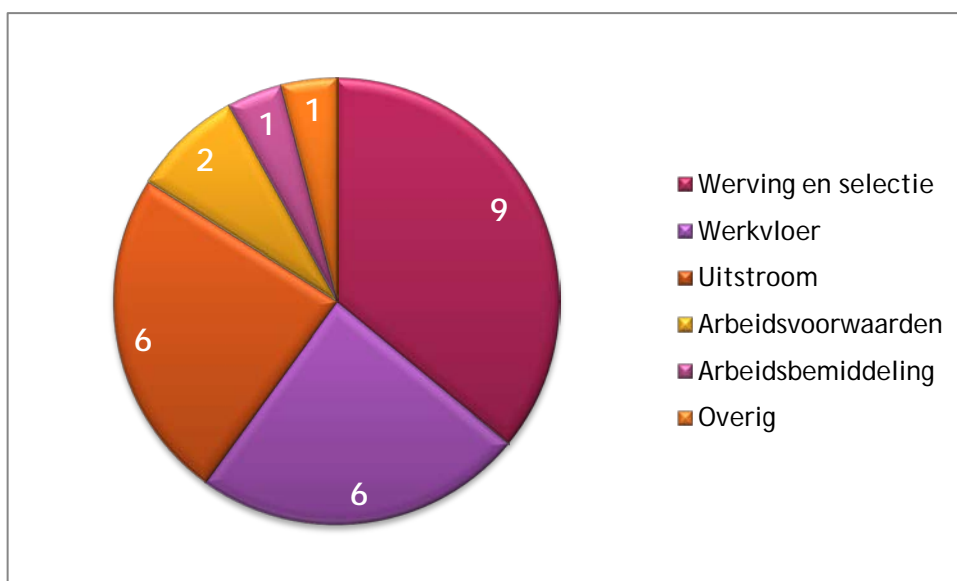
### Het maatschappelijk terrein

De meeste meldingen bij RADAR hebben qua maatschappelijk terrein betrekking op **arbeidsmarktdiscriminatie** (25 meldingen). Dat is ook landelijk het beeld bij discriminatieklachten en correspondeert met de ervaringen van de andere RADAR locaties. Hierbij komt discriminatie aan de poort, namelijk bij werving en selectie, nog steeds vaak voor. De meeste klachten bij werving en selectie hebben betrekking op leeftijdsdiscriminatie (4 meldingen) of seksediscriminatie (3 meldingen). Alle zaken over discriminatie bij werving en selectie hebben de vorm van omstreden behandeling.

Over discriminatie op de werkvloer ontving RADAR zes meldingen. Van deze zaken gaat de helft over beledigingen wegens afkomst of seksuele geaardheid. Zes zaken werden gemeld over discriminatie bij de uitstroom. In vergelijking met het voorgaande jaar is het aantal zaken over discriminatie bij uitstroom toegenomen.

*Een zwangere vrouw werkt als kapster. Zij heeft een tijdelijk contract. Als het contract afloopt, krijgt ze geen nieuw contract aangeboden wegens haar zwangerschap.*

Figuur 3 Meldingen over arbeidsmarktdiscriminatie 2009



Een op de vijf meldingen gaat over discriminatie bij **collectieve voorzieningen**. Dit zijn voorzieningen of dienstverleners met een niet commerciële insteek, zoals bijvoorbeeld overheids- of gemeentelijke instellingen, maar ook ziekenhuizen of buurtcentra. Het aandeel klachten over collectieve voorzieningen is de laatste jaren gestaag toegenomen. Meer dan de helft van de meldingen heeft betrekking op het nalaten van (lokale) overheden. De klachten over collectieve voorzieningen hebben betrekking op uiteenlopende gronden. Etnische discriminatie (6 meldingen) en handicap of chronische ziekte (4 meldingen) vormen hierbij de grootste groepen. In de meeste gevallen (15 meldingen) hebben de klachten betrekking op de toepassing of uitwerking van regels.

*In een gemeente rijdt een bus voor mensen met een handicap. Sinds kort kent de gemeente een proef waarbij 65-plussers gratis gebruik mogen maken van het openbaar vervoer. 65-plussers met een handicap die reizen met het speciaal vervoer kunnen van deze proef geen gebruik maken. Het speciaal vervoer is niet gratis voor 65-plussers.*

18 klachten hebben betrekking op het handelen van **commerciële dienstverleners**. Het gaat bij deze zaken om de bejegening in winkels (7 meldingen), discriminatie door financiële instellingen, vervoersbedrijven of andere commerciële dienstverleners. De helft van de klachten heeft betrekking op etnische discriminatie. Meer dan de helft van de klachten over commerciële dienstverleners heeft betrekking op het uitsluiten van bepaalde groepen van goederen en/of diensten, of de belemmering van toegang (10 meldingen).

*Een man wordt geweigerd bij een supermarkt omdat hij daar een diefstal zou hebben gepleegd. Later blijkt hij onschuldig te zijn. De man heeft het vermoeden dat hij vanwege zijn allochtone achtergrond beschuldigd is van de diefstal. De winkelier beweert dat de man voldoet aan het daderprofiel.*

Veertien mensen melden discriminatie in hun **buurt of wijk**. Het gaat hierbij in de meeste gevallen om conflicten met hun burens (11 meldingen). Discriminatie in de buurt heeft veelal de vorm van beledigingen (11 meldingen). In veel gevallen gaat om etnische discriminatie (11 meldingen).

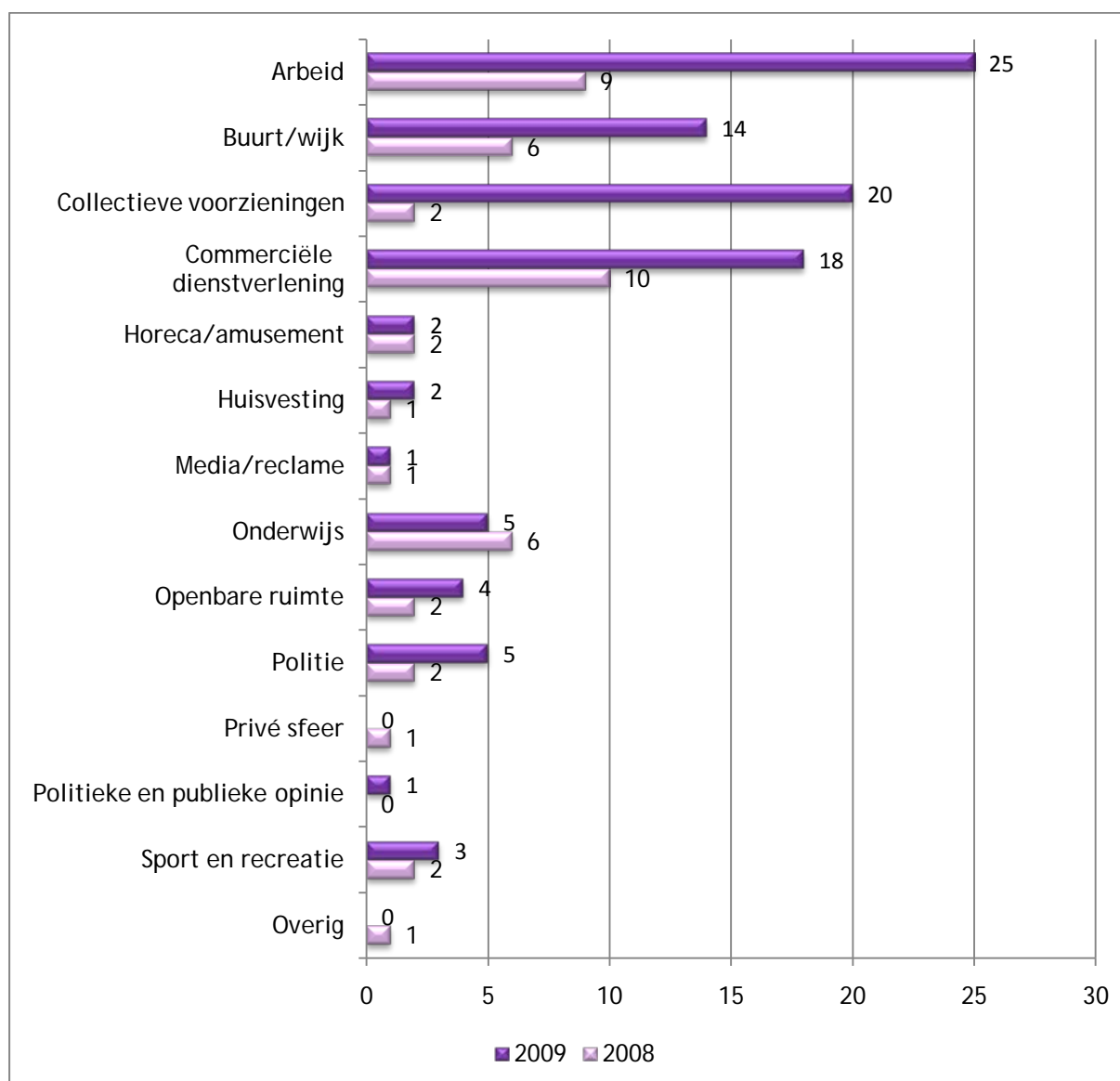
Er is vijf maal melding gedaan van discriminatie in het **onderwijs**. De meeste zaken gaan over omstreden behandeling (3 meldingen) en hebben betrekking op etnische discriminatie (4 meldingen).

Vijf meldingen kwamen binnen over het optreden van **politie, openbaar ministerie of de IND**. De meeste zaken in deze categorie (4 meldingen) hebben betrekking op het handelen van de politie. Discriminatie in de categorie '**sport en recreatie**' is drie maal gemeld. Twee meldingen hebben betrekking op toelating bij zwembaden. Zo werd een man geweigerd bij een zwembad omdat er op dat moment alleen ouderen welkom waren.

Vier meldingen hebben betrekking op discriminatie in de **openbare ruimte**. Het gaat bij deze zaken veelal om etnische discriminatie (3 meldingen); een zaak heeft betrekking op discriminatie wegens seksuele geaardheid. Bij twee zaken is er sprake van beledigende opmerkingen in het openbaar. Tevens is een geweldsincident gemeld. Een zaak gaat over een (extreemrechtse) bekladding.

Twee zaken hebben betrekking op **horecadiscriminatie**. Eveneens twee meldingen gaan over de categorie 'huisvesting'. Eenmaal is melding gedaan over discriminerende uitingen in **media en reclame**, discriminatie in de categorie '**publieke en politieke opinie**' is ook eenmaal gemeld.

Figuur 4 Aantal meldingen naar maatschappelijk terrein in 2009 en 2008



### Herkomst van de melders

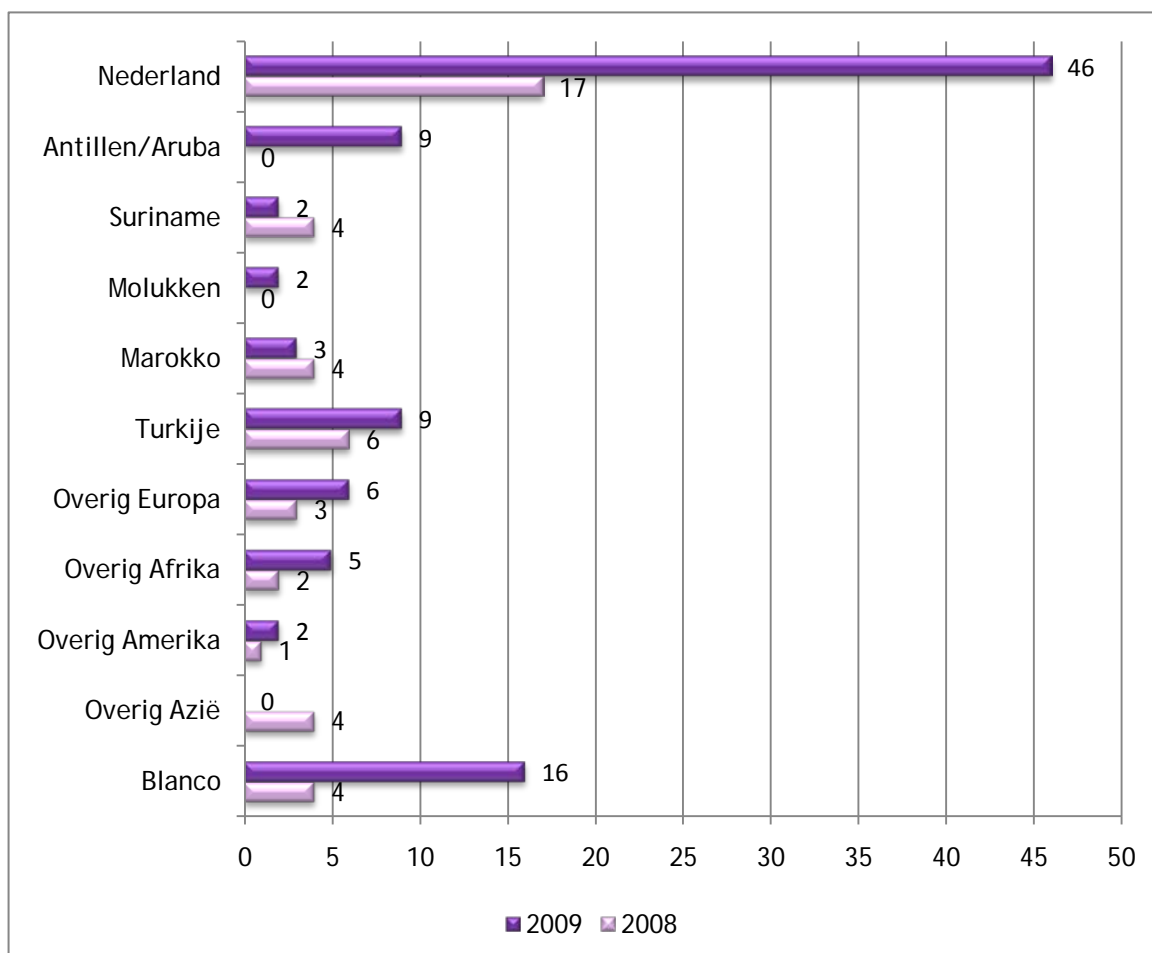
Net als in 2008 kwamen ook in 2009 de meeste meldingen binnen van autochtone Nederlanders (46 meldingen). Meldingen van autochtone Nederlanders hebben betrekking op uiteenlopende gronden. Vooral discriminatie wegens handicap en chronische ziekte (9 meldingen), leeftijd (9 meldingen), overige gronden (8 meldingen), etniciteit (7 meldingen), geslacht (5 meldingen) en seksuele geaardheid (4 meldingen) is door deze groep gemeld. Opvallend is dat deze groep relatief vaak etnische discriminatie aankaart; uit de boven beschreven analyse van de slachtoffers van etnische discriminatie blijkt echter dat ze zich in verhoudingsgewijs weinig gevallen (3 meldingen) op grond van hun autochtone etniciteit gediscrimineerd voelen. Één zaak heeft betrekking op een vrouw die op grond van haar Friese afkomst gediscrimineerd werd. In drie gevallen is de autochtone melder niet het slachtoffer van de etnische discriminatie. Deze melders melden veelal incidenten waarbij allochtone kennissen het slachtoffer zijn.

De meeste melders van allochtone komaf doen melding van etnische discriminatie. In Dordrecht wonen veel mensen van Turkse en Antilliaanse komaf. Deze twee groepen doen vaak melding van

discriminatie. In de meeste gevallen hebben deze meldingen betrekking op etnische discriminatie. In vergelijking met 2008 zien we een forse toename van het aantal melders met een Antilliaanse of Arubaanse achtergrond; in 2008 ontving RADAR Zuid-Holland Zuid geen klachten van deze groep. De toename is waarschijnlijk te wijten aan de betere bekendheid van antidiscriminatievoorzieningen door de landelijke campagne; RADAR kent geen specifieke activiteiten voor deze doelgroep.

Ook mensen van Europese<sup>4</sup>, Afrikaanse<sup>5</sup>, Molukse, Surinaamse en Marokkaanse komaf doen overwegend of uitsluitend melding van etnische discriminatie. Melders uit Amerikaanse landen<sup>6</sup> (2 meldingen) melden uitsluitend discriminatie op grond van nationaliteit. In 2009 komen geen meldingen binnen van mensen met een Aziatische achtergrond<sup>7</sup>. Van een aantal melders is de etnische afkomst niet bekend (16 meldingen). Het aantal meldingen waarbij de etniciteit van de melder niet bekend is, is in vergelijking met het voorgaande jaar toegenomen. Het gaat hierbij veelal om melders die alleen *melding* hebben gedaan van discriminatie (10 meldingen). Bij een melding van discriminatie vindt vaak geen intakegesprek plaats; hierdoor worden deze cliënten veelal niet naar aanvullende informatie (bijvoorbeeld de etniciteit) gevraagd. De zaken waarbij de etniciteit van de melder niet bekend is hebben betrekking op uiteenlopende gronden; veel van deze meldingen gaan over etnische discriminatie (6 meldingen).

Figuur 6 Herkomst van de melders in 2009 en 2008



<sup>4</sup> Met uitzondering van Nederland en Turkije

<sup>5</sup> Met uitzondering van Marokko

<sup>6</sup> Met uitzondering van Suriname, de Antillen en Aruba

<sup>7</sup> Met uitzondering van Indonesië en Turkije

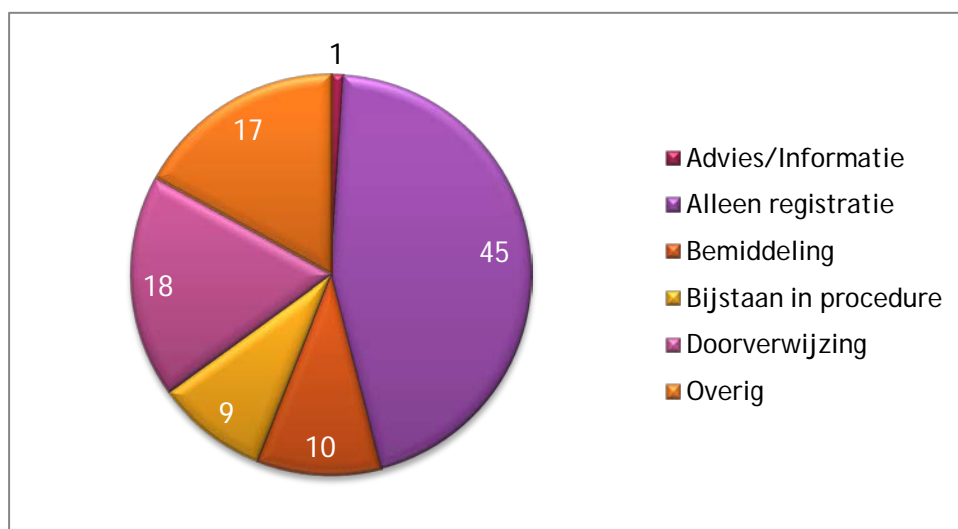
*Een vrouw is samen met haar zoon en haar hond aan het fietsen. Haar zoon heeft een donkere huidkleur. Zij worden gepasseerd door een jonge man met een "Lonsdale-trui". De jongen fietst op dat moment achter zijn moeder en komt - nadat de jonge man passeert - onthutst naast haar fietsen. De man heeft twee keer naar hem gespuugd.*

### **De wijze van klachtbehandeling**

Als een melder een klacht neerlegt bij RADAR, wordt allereerst gekeken wat er precies is gebeurd. Aan de hand hiervan adviseert RADAR de melder over de mogelijkheden om de klacht aan te pakken en de ondersteuning die RADAR hierin kan bieden. Welke stappen er genomen kunnen worden hangt sterk af van de aard van de klacht, de wensen en verwachtingen van de melder en van de juridische mogelijkheden. RADAR is voorstander van het zogeheten dialoogmodel. Dit houdt in dat RADAR vindt dat de aangeklaagde persoon of organisatie de kans moet krijgen zijn/haar visie op het gebeuren te geven. Wanneer deze dialoog niet mogelijk of wenselijk is, kunnen andere stappen worden ondernomen. Dat kan zijn een gesprek tussen de klager en de aangeklaagde, het inschakelen van een bemiddelaar, het starten van een klachtenprocedure, het doen van nader onderzoek, het zoeken van publicitaire of politieke aandacht of het in gang zetten van een juridische procedure.

De meeste zaken die in 2009 bij RADAR binnenkomen zijn alleen geregistreerd (45 meldingen). Voor een registratie zonder verdergaande stappen wordt gekozen als de melder aangeeft alleen melding te willen doen. Bij 18 klachten en meldingen bleek RADAR uiteindelijk niet de meest geschikte instantie om de klacht in behandeling te nemen. De melders zijn in deze gevallen doorverwezen naar andere instanties. In tien gevallen is ervoor gekozen om in te zetten op bemiddeling tussen de klachtindienaar en de wederpartij. Hierbij gaat het vaak om zaken die betrekking hebben op omstrede behandeling (8 meldingen). In negen gevallen heeft RADAR de cliënt in procedures ondersteund. Zo liepen twee van de drie gemelde geweldsincidenten uit op een strafrechtelijke procedure. Voor een strafrechtelijke procedure werd ook bij drie meldingen van belediging en twee meldingen van omstrede behandeling gekozen. Twee zaken zijn neergelegd bij de Commissie Gelijke Behandeling; het ging hierbij om zaken die betrekking hadden op omstrede behandeling. Tot op heden heeft de commissie nog geen uitspraak gedaan in deze zaken. Bij 17 zaken is voor een andere manier van klachtbehandeling gekozen. Hieronder vallen het doen van eigen onderzoek door RADAR (6 meldingen), het bieden van morele steun (8 meldingen), het starten van een interne klachtenprocedure (2 meldingen) en het laten verwijderen van een bekladding (1 melding).

Figuur 7 Klachtbehandeling in 2009



Een vrouw is belijdend moslima. Zij zwemt in speciale badkleding die haar lichaam helemaal bedekt, een 'boerkini'. Dit is badkleding, vervaardigd van badpakkenmateriaal. De vrouw bezoekt samen met haar zoon het plaatselijke zwembad. Aanvankelijk staat de vrouw aan de rand van het zwembad terwijl haar zoon in het water is. Als de vrouw echter zelf wil zwemmen, wordt ze aangesproken door een badmeester die zegt dat ze in deze kleding niet mag zwemmen. Later wordt er een collega bijgehaald die de vrouw sommeert het zwembad te verlaten omdat haar badpak niet voldoet aan de huisregels.

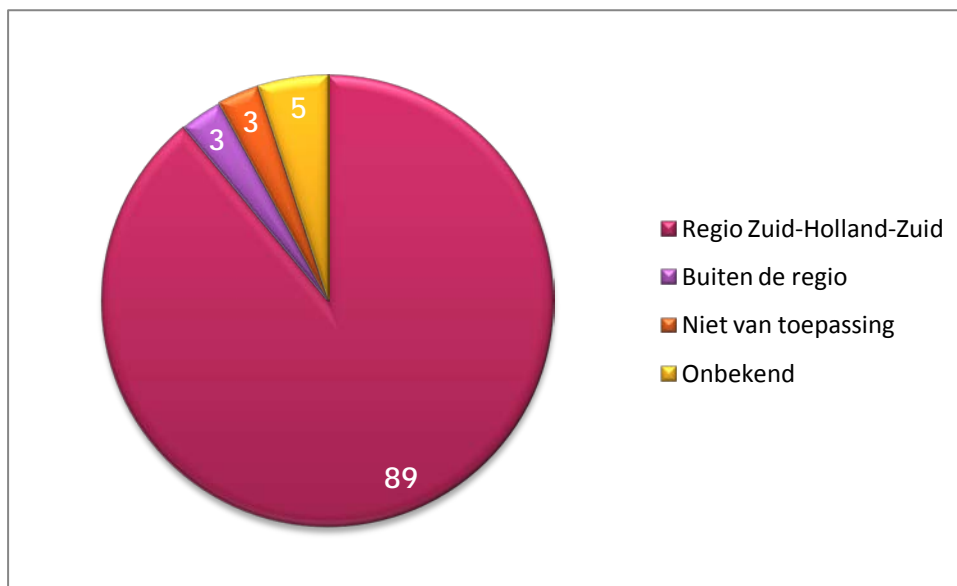
De vrouw dient vervolgens een klacht in bij RADAR omdat ze toch graag wil zwemmen. RADAR stuurt in samenwerking met de cliënte een bezwaarbrieff naar het zwembad. Dat levert echter niets op. Daarom dient RADAR een klacht in bij de Commissie Gelijke Behandeling. Op dit moment wacht RADAR nog op de uitspraak van de Commissie Gelijke Behandeling. In een eerder oordeel in een vergelijkbare zaak kwam de Commissie Gelijke Behandeling tot de conclusie dat een zwembad verboden indirect onderscheid op grond van godsdienst maakt, als het 'boerkinis' als zwemkleding niet toestaat.

### De geografische spreiding van klachten en meldingen

RADAR Zuid-Holland-Zuid registreert uitsluitend incidenten die in de regio Zuid-Holland-Zuid plaatsvinden, of die inwoners uit die regio duperen. Meldingen uit overige regio's worden direct doorverwezen naar de antidiscriminatievoorziening ter plekke. De meldingen in de categorie 'niet van toepassing' gaan over discriminerende uitingen in de (landelijke) media. Tevens valt een melding onder deze categorie die betrekking heeft op een landelijke regeling.

De melders van incidenten die buiten Zuid-Holland-Zuid, landelijk of in de media plaatsvonden, wonen wel allemaal in de regio Zuid-Holland-Zuid. Bij een aantal (anonieme) meldingen bleef de plaats van het voorval (en/of de woonplaats van de melder) onbekend.

Figuur 5 Geografische spreiding meldingen naar plaats voorval in 2009



Bijna de helft van alle meldingen in 2009 deed zich in de gemeente Dordrecht voor. In zes verdere gevallen werd melding gemaakt van incidenten die zich niet in Dordrecht voordeden, maar waarvan de melder en/of het slachtoffer woonachtig is in Dordrecht.

Zwijndrecht is de een na grootste gemeente in Zuid-Holland-Zuid. Uit deze gemeente kwamen zeven meldingen binnen. Tien keer is melding gemaakt over incidenten in Gorinchem. Zeven incidenten deden zich voor in Papendrecht. Telkens vijf zaken vonden plaats in Sliedrecht en in Oud-Beijerland. Vier zaken deden zich voor in Hendrik-Ido-Ambacht; uit Leerdam kwamen twee meldingen binnen. In al deze gemeenten zien we een toename van het aantal klachten en meldingen ten opzichte van het voorgaande jaar.

Telkens een zaak deed zich voor in Zederik, Nieuw-Lekkerland en Strijen. Uit deze gemeenten zijn in het voorgaande jaar geen meldingen binnengekomen. Uit de gemeenten Binnenmaas, Alblasterdam, Cromstrijen en Graafstroom ontving RADAR in tegenstelling tot het voorgaande jaar geen meldingen. Uit de gemeenten Hardinxveld-Giessendam, Giessenlanden, Korendijk en Liesveld heeft RADAR sinds 2008 geen meldingen ontvangen.

In Zuid-Holland-Zuid zien we dat de landelijke campagne en de door RADAR georganiseerde activiteiten in de regio vooral tot een toename van het aantal klachten uit gemeenten met meer dan 20.000 inwoners hebben geleid. Alleen de gemeente Binnenmaas vormt een uitzondering op deze regel.

Tabel 3 Geografische spreiding meldingen in de regio Zuid-Holland-Zuid in 2008 en 2009

	Voorval in betreffende gemeente	Voorval elders, melder en/of slachtoffer woonachtig in betreffende gemeente	Totaal	Voorval in betreffende gemeente
	2009	2009		2008
Dordrecht	46	6	52	19
Zwijndrecht	7	2	9	4
Gorinchem	10	0	10	3
Papendrecht	7	1	8	2
Binnenmaas	0	0	0	1
Sliedrecht	5	0	5	3
Oud-Beijerland	5	0	5	4
Hendrik Ido Ambacht	4	0	4	0
Leerdam	2	2	4	1
Alblasserdam	0	0	0	1
Hardinxveld-Giessendam	0	0	0	0
Giessenlanden	0	0	0	0
Zederik	1	0	1	0
Cromstrijen	0	0	0	2
Korendijk	0	0	0	0
Liesveld	0	0	0	0
Graafstroom	0	0	0	1
Nieuw-Lekkerland	1	0	1	0
Strijen	1	0	1	0