
Richtlijn klachtbehandeling antidiscriminatievoorzieningen

De richtlijn klachtbehandeling is samengesteld op basis van het document
Landelijk Protocol Klachtbehandeling van Vereniging Art.1, concept Registratieprotocol
LBA, discriminatieartikelen, stroomschema beledigend van LECD-OM
en de werkwijze van de Samenwerkende Antidiscriminatiebureaus Nederland (SAN).

Contactgegevens:

Art.1 Gelderland-Midden
Eusebiusbuitensingel 53
6828HZ Arnhem
T: 026-3772333
E: adv@art1 gelderlandmidden.nl

Inhoudsopgave

INLEIDING	5
SAMENVATTING RICHTLIJN KLACHTBEHANDELING	6
HOOFDSTUK 1: BINNENKOMST MELDING	7
1.1 TELEFONISCH (0900-NR)	7
1.2 BEL-ME-TERUG FORMULIER, E-MAIL, BRIEF, DIGITAAL KLACHTENFORMULIER, LANDELIJKE APP	7
1.3 MELDINGEN DIE BINNENKOMEN VIA FRONTOFFICE	7
1.4 MELDINGEN MET EEN SPOEDEISEND KARAKTER	7
1.5 CONFLICT OF INTEREST	7
HOOFDSTUK 2: INTAKEGESPREK	8
2.1 DOELSTELLING INTAKEGESPREK	8
2.2 WERKWIJZE INTAKEGESPREK	8
AD. 2.2.1 NADERE KENNISMAKING EN ROL ADB EN VERWACHTINGEN MELDER	8
AD. 2.2.2 PROCEDURE BEHANDELING MELDING	9
AD. 2.2.3 DOSSIERVORMING EN OMGANG PRIVACY GEGEVENS	9
AD. 2.2.4 KOSTENASPECT	9
AD. 2.2.5 VORMEN VAN ONDERSTEUNING	9
AD. 2.2.6 PRINCIPE VAN HOOR EN WEDERHOOR	10
AD. 2.2.7 BEPERKINGEN VAN HET ADB	10
AD. 2.2.8 EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID MELDER	10
AD. 2.2.9 CONCRETE AFSPRAKEN MAKEN OVER VERDER VERLOOP	10
HOOFDSTUK 3: ANALYSE	12
3.1 ALLEEN REGISTRATIE/ LUISTEREND OOR	12
3.2 EENMALIGE INFORMATIE EN ADVIES	12
3.3 EIGEN ACTIE VAN HET ADB OP GROND VAN MELDING	12
3.4 ONDERSTEUNING EN BEGELEIDING MELDER	12
3.5 GEEN ONDERSTEUNING MOGELIJK / DOORVERWIJZING	13
HOOFDSTUK 4: OVERLEG STAPPENPLAN MET MELDER	14
4.1 BEOOGD RESULTAAT	14
4.2 WIJZE VAN BEHANDELING	14
4.3 TERMIJNEN	14
4.4 KLACHTBEHANDELAAR	14
HOOFDSTUK 5: UITVOERING	15
AD. 5.1 HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE	15
AD. 5.2 TERMIJNBEWAKING	15
AD. 5.3 VOORTGANGBESPREKING MET MELDER	15
AD. 5.4 DOSSIERVORMING	15
AD. 5.5 CORRESPONDENTIE	15
AD. 5.6 KLACHTENREGLEMENT	16
HOOFDSTUK 6: PROCESBESCHRIJVING OP BASIS VAN RICHTLIJN KLACHTBEHANDELING	17
HOOFDSTUK 7: AFSLUITING VAN DE MELDING	20
HOOFDSTUK 8: WERKWIJZE ZAKENOVERLEG EN DOSSIERVORMING	21
HOOFDSTUK 9: INHOUDELIJKE KLACHTBEHANDELING	22
9.1 WAT IS EEN MELDING?	22
9.2 DISCRIMINATIEGRONDEN	23
9.2.1 ARBEIDSDUUR	23
9.2.2 BURGERLIJKE STAAT	23
9.2.3 GESLACHT	23

9.2.4 GODSDIENST	23
9.2.5 HANDICAP OF CHRONISCHE ZIEKTE	24
9.2.6 LEEFTIJD	24
9.2.7 LEVENSOVERTUIGING	24
9.2.8 NATIONALITEIT	24
9.2.9 POLITIEKE GEZINDHEID	24
9.2.10 RAS	25
9.2.11 SEKSUELE GERICHTHEID	25
9.2.12 OVERIGE GRONDEN (NIET-WETTELIJKE GRONDEN)	25
9.2.13 ANTISEMITISME	25
9.3 AANDACHTSPUNTEN INTAKE PER MAATSCHAPPELIJKETERREIN	26
9.3.1 ARBEIDSMARKT	27
9.3.2 BUURT / WIJK	29
9.3.3 COLLECTIEVE VOORZIENINGEN	30
9.3.4 COMMERCIELE DIENSTVERLENING	31
9.3.5 HORECA	32
9.3.6 HUISVESTING	33
9.3.7 MEDIA EN RECLAME	34
9.3.8 ONDERWIJS	35
9.3.9 POLITIE	36
9.3.10 PUBLIEKE EN POLITIEKE OPINIE	37
9.3.11 OPENBARE RUIMTE	38
9.3.12 PRIVÉSFEER	39
9.3.13 SPORT EN RECREATIE	40
9.4 AARD	41
9.4.1 BEDREIGING	41
9.4.2 GEWELD	41
9.4.3 OMSTREDEN BEHANDELING	41
9.4.4 OVERIG	41
9.4.5 VIJANDIGE BEJEGENING	42
9.5 PLAATS VOORVAL	42
9.6 SLACHTOFFER	42
9.7 VEROORZAKER	43
9.8 INFORMATIEVERZOEKEN	43
HOOFDSTUK 10: WETTEN EN GRONDEN	44
10.1 DISCRIMINATIEARTIKELN IN HET WETBOEK VAN STRAFRECHT	44
ARTIKEL 137C	44
ARTIKEL 137D	44
ARTIKEL 137E	44
ARTIKEL 137F	45
ARTIKEL 137G	45
ARTIKEL 137H	45
ARTIKEL 429QUATER	45
ARTIKEL 90QUATER	45
ARTIKEL 266	46
10.2 DISCRIMINATIEARTIKELN CIVIEL RECHT	48
ALGEMENE WET GELIJKE BEHANDELING (AWGB)	48
HOOFDSTUK 11: FORMAT BRIEVEN WERKGEVERS	50
11.1 ALGEMENE INFORMATIE	50
11.1 FORMAT BRIEF (HOOR EN WEDERHOOR) ALGEMEEN	51
11.2 FORMAT BRIEF (HOOR EN WEDERHOOR), VACATURE GESLACHT	52
11.3 FORMAT BRIEF (HOOR EN WEDERHOOR), VACATURE LEEFTIJD	53
11.4 FORMAT BRIEF: EERSTE REMINDER	54
11.5 FORMAT BRIEF: TWEEDE REMINDER INCLUSIEF OORDEEL COLLEGE RECHTEN VAN DE MENS	55
11.6 FORMAT BRIEF (BEDANKBRIEF) NA (POSITIEVE) REACTIE BEDRIJF	56
11.7 FORMAT BRIEF NAAR HET COLLEGE VOOR DE RECHTEN VAN DE MENS: VERZOEK TOT OORDEEL	57
BIJLAGEN	58
- HANDLEIDING REGISTRATIESYSTEEM LBANET	58
- VOORBEELDAANPAK DISCRIMINATIE IN DE WOONOMGEVING	58

Inleiding

De richtlijn klachtbehandeling is opgesteld voor (nieuwe) medewerkers en beschrijft de wijze waarop de ADB's meldingen behandelen. De richtlijn moet gezien worden als een leidraad voor het werk van de klachtbehandelaar.

Elke stap in de klachtbehandeling komt uitgebreid aan bod. Met deze richtlijn bieden we je een handvat aan, waar je niet alleen wat aan hebt in je inwerkperiode, maar ook op de langere termijn.

Een korte samenvatting tref je aan op de volgende pagina. Dit is een A4'tje en handig om de eerste weken op je bureau te hebben liggen. **Klachtbehandeling in het kort.**

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: gaat inhoudelijk in op de klachtbehandeling (discriminatiegrond, aard en maatschappelijk terrein) en de bijbehorende aandachtspunten.

Hoofdstuk 9 t/m 12: hier tref je een stappenplan aan dat gebruikt wordt wanneer we vacatures vinden waarin verboden onderscheid wordt gemaakt. Tevens tref je hier een aantal format brieven aan (hoor en wederhoor, informatieve brief, brief deurbeleid, algemene brieven en een brief met een verzoek tot oordeel aan het College voor de Rechten van de Mens).

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, indien wenselijk, op een zo kort mogelijke termijn een afspraak voor een intake.
Geef aan de melder door dat de melding eerst intern besproken wordt.
Bij een melding die binnenkomt via de e-mail geldt een reactietermijn van max. twee werkdagen.
Vraag (indien het een persoonlijk gesprek betreft) aan melder om alle relevante stukken mee te nemen naar het intakegesprek. Een andere mogelijkheid is om dit per e-mail of post te laten opsturen.

Hoofdstuk 2: Intakegesprek

- Voer het intakegesprek op locatie of telefonisch. (Eventueel met één van de aandachtspuntenlijsten zie 9.3)
- Luister in eerste instantie vanuit een onpartijdige positie naar het verhaal van je melder. Trek geen voorbarige conclusies als je het verhaal van melder nog niet bevestigd hebt gekregen. Uit een hoor-en-wederhoorprocedure kan, nadat je de tegenpartij 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 hiertoe een **machtigingsformulier** ondertekenen!).
- Vraag aan melder of hij/zij bewijsstukken heeft. Denk aan een schriftelijke arbeidsovereenkomst, de schriftelijke verslagen van beoordelingsgesprekken, e-mailwisselingen, betaalbewijzen etc. Hoe meer stukken hoe beter. Zijn er getuigen die bereid zijn te getuigen.

Hoofdstuk 3: Analyse

- Bereid de melding voor voor bespreking tijdens het zakenoverleg.
Wat zijn de mogelijkheden en wat zijn de onmogelijkheden? Pas nadat je dit besproken hebt, neem je contact op met de melder om de voorgenomen stappen te bespreken.

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 vervolgstap (hoor en wederhoor, bemiddeling, advies voor eigen handelen, procedure bij het College voor de Rechten van de Mens, gerechtelijke procedure 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: Evaluatie

- Evalueer de gekozen strategie.

Hoofdstuk 7: Afsluiting

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

Hoofdstuk 1: Binnenkomst melding¹

De ADB's zijn op werkdagen voor het publiek telefonisch bereikbaar. Meldingen die per e-mail/website/antwoordapparaat of anderzijds 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 alsmede een korte omschrijving van de melding opgenomen en wordt de melder indien mogelijk te woord gestaan door een klachtbehandelaar. Indien dit niet mogelijk is, wordt de melder teruggebeld.

1.2 Bel-me-terug formulier, e-mail, brief, digitaal klachtenformulier, landelijke app

Meldingen kunnen binnenkomen via het antwoordapparaat, e-mail, een brief, het digitaal klachtenformulier of via de landelijke app discriminatie.

1.3 Meldingen die binnenkomen via frontoffice

In het geval van een melding bij een loket van de gemeente (frontoffice) worden in ieder geval de persoonlijke gegevens opgenomen, evenals een korte omschrijving van de melding. Deze melding wordt doorgestuurd naar de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar stuurt een ontvangstbevestiging naar de frontoffice.

1.4 Meldingen met een spoedeisend karakter

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

1.5 Conflict of interest

Er is sprake van een conflict of interest indien meerdere partijen met tegengestelde belangen een melding indienen over eenzelfde incident.

Als tijdens het (voor-)onderzoek blijkt dat er sprake is van een "conflict of interest", kan er voor 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 ander ADB. Daar kan van worden afgeweken indien er mogelijkheden zijn tot bemiddeling. De beoordeling hiervan ligt bij de senior klachtbehandelaar of de directeur.

¹ Hoofdstuk 1 is gebaseerd op het document [Landelijk Protocol Klachtbehandeling](#) van Vereniging Art. 1.

Hoofdstuk 2: Intakegesprek²

2.1 Doelstelling intakegesprek

Het intakegesprek heeft tot doel om:

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

Melding door derden

Indien de melding wordt ingediend door derden (familie of vrienden van het slachtoffer, getuigen of via een instantie) wordt door het ADB te kennen gegeven dat zij de zaak pas in behandeling kan nemen nadat het slachtoffer zelf contact heeft opgenomen met het ADB. Indien er geen persoonlijk contact is tussen een medewerker van het ADB en het slachtoffer wordt de melding in beginsel alleen geregistreerd. Uitzondering hierop zijn meldingen waarbij discriminatie openbaar is. Indien er zwaarwegende argumenten (denk aan veiligheid slachtoffer) en/of belangen van derden in het geding zijn, kan daar van afgeweken worden. Dit is ter beoordeling aan de directeur/senior klachtbehandelaar.

2.2 Werkwijze intakegesprek

De volgende zaken dienen in het intakegesprek aan de orde te komen:

- 2.2.1 Nadere kennismaking en de rol van het ADB en verwachtingen melder
- 2.2.2 Procedure behandeling melding
- 2.2.3 Registratie en privacybescherming
- 2.2.4 Kostenaspect
- 2.2.5 Vormen van ondersteuning
- 2.2.6 Principe van hoor en wederhoor (indien van toepassing)
- 2.2.7 Beperkingen van het ADB
- 2.2.8 Eigen verantwoordelijkheid melder
- 2.2.9 Concrete afspraken maken over verder verloop, o.a. machtigingformulier invullen.

Hiernavolgend worden deze punten nader toegelicht.

ad. 2.2.1 Nadere kennismaking en rol ADB en verwachtingen melder

Tijdens een persoonlijk gesprek wordt er nader kennisgemaakt en wordt de rol van het ADB aan de melder uitgelegd. De melder kan zijn/haar verhaal doen, de wensen en verwachtingen van de melder worden besproken, en er wordt besproken wat de volgende stap zal zijn.

² Hoofdstuk 2 is gebaseerd op het document Landelijk Protocol Klachtbehandeling van Vereniging Art. 1.

ad. 2.2.2 Procedure behandeling melding

Er worden geen stappen ondernomen zonder toestemming van de melder.

In het geval het ADB besluit de zaak niet in behandeling te nemen, dan wel de behandeling te beëindigen, wordt de melder daarvan in kennis gesteld en indien dit persoonlijk gebeurt, wordt dit schriftelijk bevestigd.

ad. 2.2.3 Dossiervorming en omgang privacy gegevens

Dossiervorming

De melder wordt geïnformeerd over de wijze van dossiervorming en hoe met deze gegevens wordt omgegaan. De persoonsgegevens blijven vertrouwelijk. De melder wordt verteld dat deze nooit zonder zijn of haar persoonlijke toestemming beschikbaar worden gesteld aan derden. De melder heeft na afspraak recht op inzage in het eigen dossier.

Omgang privacy gegevens

Het ADB is gebonden aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Informatie op papier (zowel over het ADB als de gegevens van melders) dient naar de **papierbak voor archiefvernietiging** te worden gebracht.

LET OP!! Documenten nooit bij oud papier doen!

ad. 2.2.4 Kostenaspect

Registratie en bijstand van discriminatiemeldingen is gratis voor burgers (zie dienstenovereenkomst/subsidieovereenkomst). Aanvullende diensten worden vaak apart in rekening gebracht (zoals voorlichting en mediation). De melder wordt echter gewezen op mogelijke kosten, indien hij of zij kiest voor bijvoorbeeld een juridische of geschillenprocedure. Vraag dit na bij je leidinggevende. Het kostenaspect verschilt per ADB.

- Een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens is kosteloos.
- Bij een gerechtelijke procedure moet je rekening houden met de kosten van een advocaat, griffierechten e.d. Nadere specificatie van deze kosten is te vinden op <http://www.rechtspraak.nl/Naar+de+rechter/Kosten+van+een+procedure/>

ad. 2.2.5 Vormen van ondersteuning

Het gaat bij de hoor-en-wederhoorprocedure primair om het instellen van een onderzoek, op basis waarvan het ADB kan overgaan tot behandeling, hulp bij een klachtenprocedure of hulp bij een juridische procedure. Bij het verlenen van ondersteuning neemt het ADB een onafhankelijke positie in bij de behandeling van de melding.

De melder dient een machtigingsformulier in te vullen. Hiermee verleent de melder het ADB toestemming om namens hem of haar informatie over het incident in te winnen, ter beoordeling van de casus. (Denk aan correspondentie te voeren namens melder.)

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

Let altijd op je standpunt. Deze moet concreet genoemd worden in de correspondentie naar melder en vermeende veroorzaker. Het is casus afhankelijk welke positie wordt ingenomen.

ad. 2.2.6 Principe van hoor en wederhoor

Indien van toepassing op de casus wordt er gebruik gemaakt van het principe van hoor en wederhoor. Dit betekent dat de wederpartij om diens visie op het gebeurde wordt gevraagd, voordat wordt besloten tot eventuele actie.

De melder dient te worden gewezen op het feit dat een hoor-en-wederhoorprocedure tot gevolg heeft dat de naam van de melder bekend zal worden bij de wederpartij. De verhouding tussen de melder en de wederpartij is hierbij van belang. De melder moet gewezen worden op eventuele risico's zoals victimisatie.

In die gevallen dat de melder te kennen geeft (gezien de risico's) toch anoniem te willen blijven, zullen de bemoeienissen met de zaak door het ADB beperkt dienen te blijven tot het bieden van morele/emotionele ondersteuning, informatie en advies.

Een melding kan wel verder onderzocht worden wanneer er een maatschappelijk belang is en het ADB zelf het onderwerp wil behandelen, waarbij de melder uiteraard anoniem blijft.

ad.2.2.7 Beperkingen van het ADB

De melder dient te worden gewezen op de beperkingen van het ADB bij de behandeling van de melding. Het is belangrijk de melder te wijzen op het ontbreken van formele bevoegdheden.

Indien een persoon of instantie weigert mee te werken aan een onderzoek dan heeft het bureau geen mogelijkheden dit af te dwingen. In het geval van een civiele of strafrechtelijke procedure moet de melder, in verband met de verplichte procesvertegenwoordiging, geadviseerd worden een advocaat in te schakelen. Het ADB kan behulpzaam zijn bij het vinden van een geschikte advocaat.

Voor een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens geldt het vereiste van verplichte procesvertegenwoordiging niet, hier kan het ADB de melder zonder tussenkomst van een advocaat ondersteunen.

Het ADB kan geen ondersteuning bieden aan melders bij de verwerking van ernstige psychische problemen die voortvloeien uit de aard van de melding. In dat geval dient de melder te worden gewezen op de mogelijkheid van ondersteuning door derden. Indien dit van toepassing is, kan het ADB contact opnemen met de betreffende organisatie.

ad. 2.2.8 Eigen verantwoordelijkheid melder

De melder wordt gewezen op de eigen verantwoordelijkheid die hij of zij heeft tijdens de procedure van klachtbehandeling. Het ADB adviseert en ondersteunt de melder bij het nemen van stappen en kan ook namens de melder optreden. Melder en het ADB bepalen in onderling overleg welke stappen er ondernomen moeten worden. Van de melder wordt verwacht dat hij of zij de noodzakelijke documenten tijdig aanlevert. Indien de melder dit achterwege laat, wordt hij/zij hiertoe nogmaals schriftelijk in de gelegenheid gesteld.

Ontvangt het ADB opnieuw geen reactie, dan wordt de melding afgesloten.

(Zie termijnbewaking 5.2)

ad. 2.2.9 Concrete afspraken maken over verder verloop

Het gesprek wordt beëindigd met een samenvatting van de tijdens het gesprek gemaakte afspraken. Controleer of de melder de informatie heeft begrepen. Laat de melder het herhalen.

Mocht de melder over aanvullende informatie beschikken, dient de melder het materiaal binnen één week aan te leveren. Er worden afspraken gemaakt over het opvragen van nadere informatie door het ADB bij derden. Laat de melder hiervoor een **machtigingformulier** invullen.

Een intakegesprek wordt afgerond met de toezegging dat het ADB uiterlijk binnen 2 weken laat weten of, en op welke wijze de melding verder in behandeling kan worden genomen. In het geval dit vertraging oplevert, wordt de melder daarvan in kennis gesteld.

Hoofdstuk 3: Analyse³

Inleiding

Tijdens het eerste contact van de klachtbehandelaar met een melder beoordeelt de klachtbehandelaar, in samenspraak met de melder, of deze bij het ADB aan het juiste adres is. Indien dit niet het geval is, wordt de melder doorverwezen. Indien er mogelijkheden van behandeling zijn, wordt een melding tijdens het zakenoverleg besproken. Dit kan resulteren in vijf opties:

- ❖ Alleen registratie en luisterend oor
- ❖ Eenmalige informatie of advies
- ❖ Eigen actie van het ADB op grond van melding
- ❖ Ondersteuning en begeleiding melder
- ❖ Doorverwijzen

Bovengenoemde opties kunnen bovendien 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 wordt opgenomen en geregistreerd. Er vinden geen vervolg acties plaats. De registratie is van belang omdat het ADB daarmee inzicht kan krijgen in structurele patronen van discriminatie.

In het geval van “alleen registratie” vindt er in de meeste gevallen een gesprek plaats over het incident. Deze gesprekken nemen in de regel de nodige tijd in beslag. Zeker als het gaat om personen die zelf slachtoffer zijn van discriminatie. Voor hen is het feit dat ze gehoord worden heel belangrijk. Ze voelen zich daardoor moreel ondersteund. Deze gesprekken zijn er ook op gericht het probleem te verhelderen zodat de melder er mee verder kan. Het bieden van een “luisterend oor” is dan ook belangrijke taak van het ADB.

3.2 Eenmalige informatie en advies

Hierbij gaat het om het geven van informatie of advies aan een melder op basis waarvan deze zelf besluit al dan niet nadere stappen te ondernemen.

Doorgaans geldt dit o.a. voor zaken waarin melders aangeven zelf actie te willen ondernemen én zaken waarbij de klachtbehandelaar beoordeelt dat er geen sprake is van discriminatie.

3.3 Eigen actie van het ADB op grond van melding

“Eigen actie” betreft al die zaken waarbij het ADB uit eigen naam handelt. Bijvoorbeeld als er een maatschappelijk belang is en het ADB zelf het onderwerp nader wil onderzoeken.

3.4 Ondersteuning en begeleiding melder

Hierbij gaat het om die gevallen waarbij het ADB samen met melder vervolgstappen onderneemt. Daarbij kan het gaan om:

- ❖ Empowerment
- ❖ Bemiddeling
- ❖ Ondersteuning bij procedures
- ❖ Voorlichting en beleidsadvisering

³ Hoofdstuk 3 is gebaseerd op het document Landelijk Protocol Klachtbehandeling van Vereniging Art. 1.

3.5 Geen ondersteuning mogelijk / doorverwijzing

Indien er tijdens het gesprek met een melder al snel duidelijk wordt dat de klachtbehandelaar geen passende hulp kan bieden, dan graag onderzoeken welke organisatie wel hulp kan bieden en na intern overleg melder doorverwijzen.

Hoofdstuk 4: Overleg stappenplan met melder⁴

Inleiding

Op basis van de resultaten van het vooronderzoek en de diagnose wordt een wijze van behandeling bepaald. In het plan van aanpak dienen de volgende aspecten tot uitdrukking te worden gebracht:

- ❖ Beoogd resultaat
- ❖ Wijze van behandeling
- ❖ Termijnen
- ❖ Klachtbehandelaar

4.1 Beoogd resultaat

Het beoogde resultaat wordt bepaald aan de hand van de bewijsbaarheid van discriminatie, de praktische hulpvraag en de structurele kant van de zaak. De gestelde doelen dienen haalbaar en toetsbaar te zijn.

De verwachtingen van de melder en de werkwijze van het ADB zijn uitgangspunt bij het vaststellen van het beoogde resultaat. Hierover dienen melder en het ADB consensus te bereiken.

4.2 Wijze van behandeling

Op basis van het beoogde resultaat wordt een wijze van behandeling beschreven. Hier staan de concrete stappen vermeld die moeten worden ondernomen om het beoogde resultaat te bereiken.

4.3 Termijnen

In het dossier wordt vastgelegd wat de termijnen zijn, waarbinnen de door het ADB te nemen stappen moeten zijn gerealiseerd.

Hier wordt tevens opgenomen binnen welke termijn een reactie wordt verwacht van een persoon of instantie.

Uitgangspunt is dat een brief hoor en wederhoor binnen tien werkdagen dient te worden beantwoord. Indien de brief niet is beantwoord, volgt na tien werkdagen een herinneringsbrief. Indien er opnieuw geen reactie volgt, wordt afhankelijk van het stappenplan bepaald wat de volgende stap is.

4.4 Klachtbehandelaar

In het dossier wordt opgenomen welke klachtbehandelaar verantwoordelijk is voor de behandeling van de zaak. De toewijzing van een melding is ter beoordeling aan de directeur.

In principe wordt niet ingegaan 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 zal worden beoordeeld of aan een dergelijk verzoek kan worden voldaan. Dit is ter beoordeling aan de directeur.

⁴ Hoofdstuk 4 is gebaseerd op het document Landelijk Protocol Klachtbehandeling van Vereniging Art.1.

Hoofdstuk 5: Uitvoering⁵

Inleiding

Bij de uitvoering worden de volgende zaken in acht genomen:

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

ad. 5.1 Het verloop van de procedure

Het ADB zorgt er voor dat de met de melder gemaakte afspraken worden nagekomen. Indien afspraken in het stappenplan niet realiseerbaar zijn, dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd naar de melder.

Er wordt van de melder verwacht dat hij of zij de gemaakte afspraken nakomt. Indien de melder de gemaakte afspraken niet nakomt, wordt hij of zij gewezen op het feit dat dit ten koste kan gaan van het behalen van het beoogde resultaat en kan leiden tot beëindiging van de behandeling van de melding.

Indien de melder de gemaakte afspraken niet nakomt, of niets van zich laat horen, wordt deze schriftelijk benaderd met het verzoek de gemaakte afspraken alsnog na te komen, dan wel contact op te nemen met het ADB. Indien binnen 10 werkdagen geen reactie is ontvangen wordt de melder schriftelijk te kennen gegeven dat de behandeling wordt beëindigd, tenzij het belang van de zaak zich hiertegen verzet. Dit is ter beoordeling aan de senior klachtbehandelaar of de directeur.

ad. 5.2 Termijnbewaking

Het ADB is 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.

ad. 5.3 Voortgangbespreking met melder

Er wordt op regelmatige basis contact onderhouden met de melder over de voortgang van de zaak. Indien in de loop van het proces blijkt dat de aanpak moet worden bijgesteld, wordt hierover overleg gepleegd met de melder. Hierover dient opnieuw consensus te worden bereikt tussen de melder en het ADB.

ad. 5.4 Dossiervorming

Er wordt een dossier van de melding aangelegd waarin alle documentatie is opgenomen. De documentatie betreft in elk geval het intakeverslag, verslagen van alle relevante gesprekken (telefonisch, persoonlijk), alle correspondentie, ontvangen evenals verzonden documenten. De melder heeft, na afspraak, inzage in zijn/haar dossier (zie ook 2.2.3).

ad. 5.5 Correspondentie

Van alle correspondentie die het ADB met de wederpartij en overige betrokkenen voert, krijgt de melder een afschrift.

⁵ Hoofdstuk 5 is gebaseerd op het document Landelijk Protocol Klachtbehandeling van Vereniging Art. 1.

ad. 5.6 Klachtenreglement

De melder wordt gewezen op de mogelijkheid en de wijze waarop bezwaar kan worden gemaakt tegen het besluit zijn of haar klacht niet in behandeling te nemen conform het volgens landelijke richtlijnen door het ADB ingestelde klachtenreglement. De melder wordt tevens geïnformeerd over de mogelijkheid een klacht in te dienen over de wijze waarop de zaak is behandeld.

Hoofdstuk 6: Procesbeschrijving op basis van richtlijn klachtbehandeling

Detailprocessen	Wie	Wanneer	Hoe
<pre> graph TD A[Ontvangen melding] --> B[Contact melder (ontvangstbevestiging, evt. intake)] B --> C[Afstemmen klachtbehandelaar] C --> D[Registreren melding] D --> E[Intake (eventueel)] E --> F[Analyse melding / Opzet wijze van behandeling bespreken] F --> G[Terugkoppeling wijze van behandeling aan melder.] G --> H[Afsluiten] </pre>	<p>Klachtbehandelaar</p> <p>Website</p> <p>Frontoffice</p> <p>Klachtbehandelaar</p> <p>Team klachtbehandelaars</p> <p>Klachtbehandelaar</p> <p>Klachtbehandelaar</p> <p>Team klachtbehandelaars</p> <p>Klachtbehandelaar</p> <p>Klachtbehandelaar</p>	<p>Ma-vrij</p> <p>24/7</p> <p>Ma-vrij</p> <p>Binnen twee werkdagen na ontvangst</p> <p>Na binnenkomst klacht</p> <p>Na contact melder</p> <p>Op afspraak</p> <p>Na intake of registratie</p> <p>Z.s.m.</p> <p>- Melder wil alleen registratie in LBAnet. - Geen mogelijkheid voor behandeling op grond van antidiscriminatiewetgeving.</p>	<p>Persoonlijk, telefoon, e-mail</p> <p>(landelijk) klachtenformulier + 0900-nummer</p> <p>Persoonlijk</p> <p>Telefoon of e-mail</p> <p>Collegiaal overleg</p> <p>LBAnet</p> <p>Persoonlijk of telefoon</p> <p>Collegiaal overleg Wekelijks zakenoverleg</p> <p>Telefoon, e-mail of schriftelijk</p> <p>Schriftelijk naar partijen en registreren in LBAnet.</p>

<pre> graph TD A[Doorverwijzing] --> B[Afsluiten melding] B --> C[Behandeling melding] C --> D[Machtiging van melder] D --> E[Onderzoek melding] E --> F[Toetsing wetgeving] F --> G[Terugkoppeling melder] G --> H[Uitvoer (bijgesteld) wijze van behandeling.] </pre>	Klachtbehandelaar	Geen behandeling mogelijk volgens antidiscriminatiewetgeving. Doorverwijzing gezien noodzaak verdere behandeling melding	- Warme overdracht naar ketenpartners (CRM, OM, Nationale Ombudsman en Maatschappelijke organisaties). - Interne klachtenprocedures.
	Klachtbehandelaar	Na doorverwijzing	Schriftelijk naar partijen en registreren in LBA.net.
	Klachtbehandelaar	Vermoeden van ongelijke behandeling/discriminatie op grond van antidiscriminatiewetgeving	Volgens wijze van behandeling.
	Klachtbehandelaar	Bij behandeling melding	Schriftelijk
	Klachtbehandelaar	Bij behandeling melding	- Uitzoeken jurisprudentie. - Navraag feiten en getuigen van incident (o.a. hoorwederhoor).
	Team klachtbehandelaars	Na afronding onderzoek	Collegiaal overleg, Openbaar Ministerie, Politie, College voor de Rechten van de Mens.
	Klachtbehandelaar	Na toetsing wetgeving, bijstelling wijze van behandeling. Behandel mogelijkheden voorleggen aan melder.	Telefoon, e-mail, schriftelijk.
	Klachtbehandelaar	Na afstemming behandel mogelijkheden met melder.	Via een of meerdere van onderstaande stappen (sub 1 t/m 6)
Klachtbehandelaar	Bij mogelijkheid effect tot	Mondeling	

<p>Sub 1: Bemiddeling</p> <p>↓</p> <p>Vervolg (sub 3 t/m 5) Afsluiten</p>	<p>Klachtbehandelaar</p>	<p>geschilbeslechting dmv gesprek tussen melder en veroorzaker.</p> <p>Afsluiten: bij positief resultaat.</p>	<p>Schriftelijk naar partijen en registreren in LBAnet.</p>
<p>Sub 2: Regie</p> <p>↓</p> <p>Vervolg (sub 3 t/m 5) Afsluiten</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 LBAnet.</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>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 LBAnet.</p>
<p>Sub 4: Strafrecht</p> <p>↓</p> <p>Afsluiten/monitoren (RDO)</p>	<p>Melder met ondersteuning klachtbehandelaar</p>	<p>Vermoeden van strafbaar feit op grond van 137c t/m 137g, 266, 429quater Wetboek van Strafrecht.</p>	<p>Doen van aangifte.</p>
<p>Sub 5: Civiel recht</p> <p>↓</p> <p>Afsluiten/volgen via melder</p>	<p>Klachtbehandelaar</p>	<p>Na aangifte</p> <p>Indien wenselijk na oordeel College voor de Rechten van de Mens.</p>	<p>Schriftelijk naar partijen en registreren in LBAnet. Monitoren middels RDO.</p> <p>Dagvaardingsprocedure of verzoekschrift.</p>
<p>Sub 6: Afsluiten</p>	<p>Klachtbehandelaar</p>	<p>Na dagvaardingsprocedure of verzoekschrift.</p> <p>Bij geen verboden onderscheid.</p>	<p>Schriftelijk naar partijen en registreren in LBAnet. Volgen via melder.</p> <p>Schriftelijk naar partijen en registreren in LBAnet.</p>

Hoofdstuk 7: Afsluiting van de melding⁶

Een melding wordt afgesloten:

- indien de melder geen verdere behandeling meer wenst;
- indien de melder, na twee herinneringen, niets meer van zich laat horen;
- indien het ADB vindt dat er niets meer te bereiken valt. Het ADB zal dan tegenover de melder motiveren waarom dit het geval is;
- indien het ADB of de melder zich niet kunnen vinden in de wijze van klachtbehandeling;
- indien het doel van de klachtbehandeling bereikt is (klachttraject afgerond).

Als een melder geen verdere behandeling wenst, wordt deze wens gerespecteerd. De melder wordt schriftelijk geïnformeerd over het afsluiten van de melding. Ook de wederpartij krijgt zonodig bericht (bedankje indien van toepassing) over het afsluiten van de melding.

⁶ Hoofdstuk 7 is gebaseerd op het document Landelijk Protocol Klachtbehandeling van Vereniging Art. 1.

Hoofdstuk 8: Werkwijze zakenoverleg en dossiervorming

Zakenoverleg

Iedere week is er een overleg. Hier wordt iedere melding in de workflow besproken.

Notitie registratiesysteem

Tijdens het zakenoverleg wordt er per melding een notitie gemaakt in het registratiesysteem.

Format notulen van het ADB

Een voorbeeld van een melding en actiepunten in tabelvorm en uitleg:

<u>nr</u>	<u>zaaknummer</u>	<u>datum</u>	<u>betreft</u>	<u>dossierhouder</u>	<u>actie</u>	<u>status</u>
1	K0712-0000	10-nov	NAAM arbeidsmarkt, ras NAAM BEDRIJF	NAAM KB	Brief hoor en wederhoor goedgekeurd door melder. Versturen.	

- ❖ **Nr** is het nummer van de openstaande melding op een rij in dit document.
- ❖ Het **zaaknummer** is het nummer van de melding, dat gekoppeld is aan het registratiesysteem.
- ❖ De **datum** is de datum van binnenkomst.
- ❖ **Betreft** hier vul je naam, terrein, plaats en grond in.
- ❖ **Dossierhouder**: hier staat wie het dossier in behandeling heeft
- ❖ **Actie**: de **genomen** en/of **te nemen** actie
- ❖ **Status**: Groen: geen (dringende) actie/afwachten /Geel: actie /Rood: dringend actie

Ordering van dossier (papieren versie)

Hoofregel is dat alle dossiers op alfabetische volgorde in het dossier worden opgenomen. De naam van de melder is hierin leidend.

Een anonieme melding of eigen screening wordt ook op alfabetische volgorde opgenomen waarbij de naam van veroorzaker leidend is.

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

Alle meldingen worden door het ADB 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 Een enkele melding die betrekking heeft op meerdere gronden, maar over één incident gaat, wordt wel als één melding geregistreerd.

Uitgangspunt is dat het ADB registreert op basis van woonplaats slachtoffer.

Overige relevante zaken (plaats voorval in werkgebied van het ADB, woonplaats slachtoffer elders) worden wel geregistreerd en voor behandeling doorgezeten naar de betreffende ADB. In overleg met het ADB kan gekozen worden om de melding toch zelf in behandeling te nemen. Via het LBA-net wordt hiervoor het TW-formulier gebruikt.

Het signaleren van landelijke meldingen (bijvoorbeeld uitspraken van opiniemakers) kan gebeuren op een eenvoudige manier via een e-maillijst. Dit om te inventariseren waar er allemaal meldingen zijn binnengekomen en om af te stemmen of en zo ja door welk ADB actie ondernomen wordt.

⁷ Hoofdstuk 9.1 tot en met 9.8 is gebaseerd op het document Registratieprotocol LBA Concept van LBA-net.

9.2 Discriminatiegronden

Inleiding

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, dat 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 het 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.

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.

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.

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. Het CRM toetst dit per geval.

Van toepassing: WGB h/cz, 137 c-f, 429q lid 2.⁹

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: WGBI.

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 het 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. Bisexualiteit 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 ADB’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

Inleiding

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, zowel telefonisch als persoonlijk. 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? Zijn deze slachtoffers allochtoon? 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 mee 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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 leeftijds, wel of geen hoofddoek dragen, geslacht, etniciteit etc.

Discriminatie-ervaringen op de **werkvloer** hebben doorgaans betrekking op de onderlinge verhouding 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 onder meer werktijden, beloning, et cetera.

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'.

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 het ADB juist nu gebeld, is er een specifieke aanleiding?
 - Is er een logboek bijgehouden van de voorvallen tot nu toe? Zo niet, voorstellen of melder dat alsnog wil gaan doen.
- **Waarom** is er volgens melder sprake van discriminatie?
- Is het 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** gebracht 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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. Wellicht dat er een afspraak voor een persoonlijk gesprek kan worden gemaakt op basis van wat korte vragen.

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 het ADB wordt gebeld?
- **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 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 medewerkster 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB van melder?

Specifieke aanpak in de wijk

Incidenten in de wijk hebben vaak een grote impact. De behandeling van discriminatoire incidenten in de wijk zijn vastgelegd in het document 'Voorbeeldaanpak discriminatie in de woonomgeving'. Hierin wordt uitvoerig stilgestaan bij de rolverdeling van betrokken partijen zoals wijkagent, woningbouwvereniging, gemeente en ADB. (Zie bijlage *Voorbeeldaanpak discriminatie in de woonomgeving*)

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 (als de overheid optreedt als werkgever ook, al gaat het dan 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 het ADB nu gebeld, 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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?
- **Wanneer** is het gebeurd? Welke dag?
- Wie is **de veroorzaker**? Wat is de functie van de veroorzaker binnen het bedrijf? Is 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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 / 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 / toewijzing** gaan naar de gelijknamige categorie. Wanneer de gedupeerde zich beklagt over de inspanningen van de eigenaar ten aanzien het woongenot of het onderhoud (denk aan reparaties) dan valt dit onder '**sociaal / 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 Art.1 GM 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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?
- 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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 collegae 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’.

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 belt melder juist nu? 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/uitdelen van boetes, bij de navraag of vertrekking van vergunningen, voor het (selectief) toepassen van de plicht op de identificatie, het beroepen of al dan niet handhaven van een samenscholingsverbod en het hinderen/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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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, wordt de melding behandeld door het ADB, 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 dat ze een anti discriminatie bureau moest bellen?
 - Wie heeft de folders verspreid?
 - 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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 aangebracht zijn. 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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 / -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

- 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB 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.

► 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**.

Aandachtspuntenlijst Sport en recreatie

- Personalia 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 het ADB wordt gebeld?
- 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 zijn allochtoon?
- 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 het ADB?
- Wat verwacht het ADB van melder?

9.4 Aard

Inleiding

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 zowel gaan face-to-face, schriftelijke en telefonische dreigementen als 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, hypotheek en abonnementen.

Subcategorieën

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

9.4.5 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.

9.5 Plaats voorval

Als er sprake is van een concreet voorval dat op een specifieke locatie heeft plaatsgevonden, binnen het werkgebied van het ADB, 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 om een concreet voorval op een specifieke locatie gaat, maar dit zich buiten het werkgebied van de ADB heeft voorgedaan

❖ **‘onbekend’**

als het wel om een concreet voorval op een specifieke locatie gaat, 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 om een concreet voorval gaat, maar om bijvoorbeeld een melding in algemene termen

9.6 Slachtoffer

Als het gaat om de gegevens die het slachtoffer betreffen, zijn vooral de volgende gegevens van belang: woonplaats, leeftijd, geslacht en herkomst.

De eerste drie spreken voor zichzelf. Bij ‘herkomst’ wordt gekozen voor de etnische herkomst van het slachtoffer, dus niet voor de nationaliteit.

9.7 Veroorzaker

Als het gaat om de gegevens die de veroorzaker betreffen, zijn vooral de volgende gegevens van belang: woonplaats, leeftijd, geslacht en herkomst.

De eerste drie spreken voor zichzelf. Bij 'herkomst' wordt gekozen voor de etnische herkomst van de veroorzaker, dus niet voor de nationaliteit.

► Belangrijk is om op te letten wanneer de veroorzaker een organisatie is en wanneer een individu. In veel gevallen zal een individu de '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

ADB'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 concrete individuele melding. Deze vraaggestuurde verzoeken om informatie over het voorkomen en bestrijden van discriminatie kunnen in LBA-net geregistreerd worden in het tabblad 'informatieverzoeken'.

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 feitelikheden, 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.

IS DE UITLATING BELEDIGEND IN DE ZIN VAN ARTIKEL 137C SR?

Stap 1, op zichzelf beledigend

Is de uitlating op zichzelf beledigend?

Op zichzelf = naar de bewoordingen + in samenhang

Kern: wat betekent de uitlating, en is dat beledigend?

1. Wat betekent de uitlating sec, **naar de bewoordingen**?
2. Wat betekent de uitlating **in samenhang** met de rest van de uiting?

Nu is bekend wat de uitlating *betekent*, wat de *boodschap* is van de uitlating.

3. Wordt met de uitlating, gezien **naar de bewoordingen** en **in samenhang** met de rest van de uiting, de groep mensen in diskrediet gebracht, worden er negatieve conclusies getrokken over de groep, wordt de waardigheid van de groep aangetast? Of de uitlating kwetsend is voor de groep, is voor deze vraag niet van belang.

JA

NEE

Stap 2, de context

Neemt de context het beledigende karakter weg?

- context van het maatschappelijk debat
- context van de geloofsovertuiging
- context van de artistieke expressie

NEE

De uitlating is **niet** beledigend in de zin van artikel 137c Sr

De uitlating is **BELEDIGEND** in de zin van artikel 137c Sr

JA

Stap 3, onnodig grievend

Is de uitlating onnodig grievend?

Oftewel, is er een wanverhouding tussen de functionaliteit en de grievendheid?

De Hoge Raad neemt dit niet snel aan. Scheldwoorden zijn meestal wel onnodig grievend.

NEE

De uitlating is **niet** beledigend in de zin van artikel 137c Sr

JA

De uitlating is **BELEDIGEND** in de zin van artikel 137c Sr.

10.2 Discriminatieartikelen civiel recht

Algemene wet gelijke behandeling (AWGB)

Op 2 maart 1994 trad deze wet, met algemene regels ter bescherming tegen discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke overtuiging, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat, in werking. 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 criteriums 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 een aantal uitsluitinggronden die onderscheid in bepaalde gevallen 'objectief rechtvaardigt'. In artikel 5 lid 2 van de AWGB staat een bepaling opgenomen die instellingen en bedrijven de vrijheid bieden om eisen te stellen ten aanzien van de 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 aanhangen.

De AWGB bestond al voordat de Europese richtlijnen 2000/43/EG en 2000/78/EG werden aangenomen. Met de implementatie van deze twee richtlijnen behoefde er dan ook weinig aanpassingen te worden aangebracht in de AWGB. Wel ontstonden er in het kader hiervan twee nieuwe gelijkebehandelingswetten, te weten de Wet Gelijke Behandeling Leeftijd (WGB/L) en de Wet Gelijke Behandeling Handicap en Chronisch Zieken (WGBH/cz). Deze wetten bevatten meer specifieke bepalingen die ongelijke behandeling op specifieke gronden tegen gaan. Voor een overzicht van deze wet- en regelgeving verwijs ik naar de volgende website:

http://wetten.overheid.nl/BWBR0006502/geldigheidsdatum_23-05-2013

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	WGBh/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)

* voornamelijk met uitzondering van basis- en voortgezet onderwijs.

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

Hoofdstuk 11: Format brieven werkgevers

11.1 Algemene informatie

Brieven aan wederpartij

- In de brief naar de wederpartij dient het verhaal van de melder NIET 1 op 1 te worden overgenomen.
- De informatie dient te worden geformaliseerd, om zo spreektaal te voorkomen.
- Ook geen knip- en plakwerk uit e-mail, dit voorkomt weer eventuele spellingsfouten gemaakt door de melder.
- De brieven naar wederpartij dienen altijd ter goedkeuring naar melder te worden verstuurd.
- Toonzetting is erg belangrijk! Let hierop! Niet veroordelend schrijven.
- Reactietermijn brief (hoor en wederhoor) = 10 werkdagen.
- Reactietermijn reminder = 5 werkdagen.
- Bij informatieve brief uitspraak van het College voor de Rechten van de Mens bijvoegen.
- Bij hoor en wederhoor bij reminder pas uitspraak van het College voor de Rechten van de Mens versturen.
- (website) College voor de Rechten van de Mens checken voordat er brieven verzonden worden.
- Wanneer er een (schriftelijke) reactie binnenkomt, ALTIJD een ontvangstbevestiging naar de wederpartij sturen.

Brieven aan melder

- De informatie dient te worden geformaliseerd, om zo spreektaal te voorkomen.
- Ook geen knip- en plakwerk uit e-mail, dit voorkomt weer eventuele spellingsfouten gemaakt door de melder.
- Toonzetting is erg belangrijk! Let hierop!
- Reactietermijn goedkeuring brief / contact = drie werkdagen.

Brief versturen

Elke brief die je maakt en gaat versturen per post, dien je te printen, te ondertekenen, te scannen en in het klachtregistratiesysteem LBA-net te zetten.

Redigeren

Alle brieven eerst laten controleren! Stagiaires laten de brief eerst **inhoudelijk** controleren door de senior klachtbehandelaar, daarna wordt de brief op **spelling** en **grammatica** gecontroleerd.

Intern onderzoek

Als een bedrijf aangeeft dat er een intern onderzoek loopt, reactietermijn van 6 weken in de brief aanhouden.

Termijn

De termijnen die door het ADB worden gehanteerd kunnen naar eigen inzicht binnen het eigen ADB worden gebruikt.

11.1 Format brief (hoor en wederhoor) algemeen

NAAM bedrijf
T.a.v. NAAM
Straat + huisnummer
Postcode Woonplaats

Plaatsnaam, datum

Betreft: melding ongelijk behandeling

Ons kenmerk: K0712-0000

Geachte [heer/mevrouw NAAM],

[NAAM ADB] is een regionaal meldpunt en adviesbureau voor discriminatiezaken en komt voort uit de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorziening (Wga). Ons werk is gericht op het onderzoeken van meldingen op verboden onderscheid op grond van de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB) en overige gelijkebehandelingswetgeving.

Onlangs heeft [NAAM ADB] een melding ontvangen over uw organisatie.

Ervaring melder (GEFORMALISEERD)
WEL of NIET ANONIEM (in overleg met melder)

Is afhankelijk van aard melding

Tekst uw kant van het verhaal

[NAAM ADB] werkt vanuit een neutrale positie die beide kanten van een melding onderzoekt. Graag zouden wij voor de volledigheid van ons onderzoek uw kant van het verhaal vernemen.

Vraag reactie incl. termijn.

Wij verzoeken u vriendelijk om binnen tien werkdagen na dagtekening van deze brief te reageren. Uw reactie zien wij met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Voornaam Achternaam
Klachtbehandelaar
[NAAM ADB]

11.2 Format brief (hoor en wederhoor), vacature geslacht

NAAM Bedrijf
T.a.v. NAAM
Straat + huisnummer
Postcode Woonplaats

Plaatsnaam, datum

Betreft: vermelding van geslacht in vacature

Ons kenmerk: K0712-0000

Geachte [heer/mevrouw achternaam],

[NAAM ADB] is een regionaal meldpunt en adviesbureau voor discriminatiezaken en komt voort uit de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorziening (Wga). Ons werk is gericht op het onderzoeken van meldingen op verboden onderscheid op grond van de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB) en overige gelijke behandelingswetgeving.

Op [datum] bood uw bedrijf, [Naam Bedrijf], een vacature aan in de weekkrant 'Naam Krant'. In deze vacature bent u op zoek naar medewerkers bediening, met de toevoeging dat u 'een vlotte, enthousiaste meid' zoekt. Door de woordkeuze 'medewerkers' en 'meid', suggereert u een voorkeur naar een vrouwelijke sollicitant. Hiermee maakt u mogelijk onderscheid op grond van geslacht. Om deze reden willen wij u graag wijzen op het wettelijk kader omtrent het opnemen van geslachtsvoorkeur in vacatures.

Op 1 mei 2004 is de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen (WGB m/v) in werking getreden. Vanaf die datum is iedere vorm van onderscheid op grond van geslacht bij arbeid, beroep en beroepsonderwijs in beginsel verboden. Op grond van artikel 3 lid 1 WGB m/v is het verboden onderscheid te maken tussen mannen en vrouwen bij de aanbidding van een betrekking of bij de behandeling van de vervulling van een openstaande betrekking. De vacaturetekst moet duidelijk blijk geven dat zowel mannen als vrouwen in aanmerking komen voor de functie. Dit kunt u bijvoorbeeld doen door achter de functienaam 'm/v' te vermelden.

Graag vernemen wij van u waarom u heeft gekozen voor vermelding van geslacht in uw vacature. Wij verzoeken u vriendelijk binnen twee weken na dagtekening schriftelijk te reageren. Tevens adviseren wij u om het criterium van geslacht niet langer te hanteren bij de werving en selectie en kandidaten te beoordelen op relevante kwaliteiten. Uw antwoord zien wij met belangstelling tegemoet.

U treft de advertentietekst aan als bijlage bij deze brief.

Met vriendelijke groet,

Voornaam Achternaam
Klachtbehandelaar
[NAAM ADB]

Bijlage:
- Vacature

11.3 Format brief (hoor en wederhoor), vacature leeftijd

NAAM Bedrijf
T.a.v. NAAM
Straat + huisnummer
Postcode Woonplaats

Plaatsnaam, datum

Betreft: vermelding van leeftijd in vacature

Ons kenmerk: K0712-0000

Geachte [heer/mevrouw achternaam],

[NAAM ADB] is een regionaal meldpunt en adviesbureau voor discriminatiezaken en komt voort uit de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorziening (Wga). Ons werk is gericht op het onderzoeken van meldingen op verboden onderscheid op grond van de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB) en overige gelijkebehandelingswetgeving.

Op [datum] bood uw bedrijf, [Naam Bedrijf], een vacature aan in 'Naam Krant'. In deze vacature bent u op zoek naar 'enthousiaste oproepkrachten tussen de 15 en 20 jaar'. Door het vermelden van de leeftijdsgrens, 'tussen de 15 en 20 jaar', maakt u mogelijk onderscheid op grond van leeftijd. Om deze reden willen wij u graag wijzen op het wettelijk kader omtrent het opnemen van leeftijdscriteria in vacatures.

Op 1 mei 2004 is de Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid (WGBL) in werking getreden. Vanaf die datum is iedere vorm van onderscheid op grond van leeftijd bij arbeid, beroep en beroepsonderwijs in beginsel verboden. Hier geldt dat het stellen van een leeftijdsgrens alleen is toegestaan, als dit voldoende gemotiveerd is en voorzien van steekhoudende argumenten.

Het verbod op onderscheid op grond van leeftijd bij arbeid heeft betrekking op de werving, selectie en aanstelling van personeel, arbeidsbemiddeling, arbeidsvoorwaarden, bevordering en ontslag. De WGBL richt zich in de eerste plaats op direct onderscheid op grond van leeftijd, bijvoorbeeld wanneer in een vacature naar een bepaalde leeftijd of een leeftijdsindicatie (onder andere 'jong') wordt gevraagd. De wet is echter ook van toepassing wanneer een ogenschijnlijk neutraal criterium in de praktijk onderscheid op grond van leeftijd tot gevolg heeft (indirect onderscheid). Artikel 9 van de WGBL stelt een motiveringseis: indien bij een openlijke aanbieding van een betrekking onderscheid op grond van leeftijd wordt gemaakt, moet de reden daarvan uitdrukkelijk in de advertentie worden vermeld.

Graag vernemen wij van u waarom u heeft gekozen voor de vermelding van leeftijd in uw vacature. Wij verzoeken u vriendelijk binnen twee weken na dagtekening, uiterlijk [datum], schriftelijk te reageren. Tevens adviseren wij u om het criterium van leeftijd niet langer te hanteren bij de werving en selectie en kandidaten te beoordelen op relevante kwaliteiten. Uw antwoord zien wij met belangstelling tegemoet.

U treft de advertentietekst aan in de bijlage van deze brief.

Met vriendelijke groet,

Voornaam Achternaam
Klachtbehandelaar
[NAAM ADB]

Bijlage:
- Vacature

11.4 Format brief: eerste reminder

NAAM bedrijf
T.a.v. NAAM
Straat + huisnummer
Postcode Woonplaats

Plaatsnaam, datum

Betreft: herinnering

Ons kenmerk: K0712-0000

Geachte [heer/mevrouw achternaam],

Op [datum] hebben wij u een brief toegezonden aangaande de vacature die uw bedrijf, [Naam Bedrijf], heeft aangeboden in de krant 'Naam Krant'. Het betreft een vacature waarin onderscheid gemaakt wordt op basis van leeftijd (leeftijd bij voorkeur tussen 25 en 35 jaar).

Tot op heden hebben wij nog geen reactie van u mogen ontvangen. Wij willen u vriendelijk verzoeken binnen vijf werkdagen na dagtekening van deze brief alsnog schriftelijk te reageren. Uw antwoord zien wij met belangstelling tegemoet.

U treft de brief van [datum] en de bijbehorende advertentie aan in de bijlage.

Met vriendelijke groet,

Voornaam Achternaam
Klachtbehandelaar
[NAAM ADB]

Bijlagen:

- brief [datum]
- advertentie [datum]

11.5 Format brief: tweede reminder inclusief oordeel College Rechten van de Mens

NAAM bedrijf
T.a.v. NAAM
Straat + huisnummer
Postcode Woonplaats

Plaatsnaam, datum

Betreft: tweede herinnering

Ons kenmerk: K0712-0000

Geachte [heer/mevrouw achternaam],

Op [datum] jl. hebben wij u een herinnering toegestuurd waarin wij u gevraagd hebben te reageren op ons schrijven van [datum] aangaande een door u geplaatste vacature, welke mogelijk onderscheid op grond van leeftijd en onderscheid op grond van geslacht bevat. Tot op heden hebben wij nog geen reactie van u ontvangen.

Middels dit schrijven willen wij u erop attenderen dat u mogelijk in strijd heeft gehandeld met de Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid (WGBL) en de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen (WGB m/v). Eerder heeft het College voor de Rechten van de Mens in gelijke gevallen geoordeeld dat het verboden is onderscheid te maken op grond van leeftijd. In oordeel [kenmerk] heeft het College in een vergelijkbare zaak als volgt geoordeeld:

“Een bedrijf maakt verboden onderscheid op grond van leeftijd en geslacht door in een personeelsadvertentie te vragen naar een apotheekmedewerkster (20-30). Tevens onderscheid op grond van leeftijd bij de behandeling van een sollicitatie en strijd met de wet.” Voor meer informatie verwijst ik u naar www.mensenrechten.nl.

Wij verzoeken u dringend alsnog binnen vijf werkdagen na dagtekening van deze brief schriftelijk te reageren alvorens wij ons genoodzaakt zien vervolgstappen te ondernemen.

U treft een kopie van de eerder verzonden brieven en het oordeel aan in de bijlagen.

Uw antwoord zien wij met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Voornaam achternaam
Klachtbehandelaar
[NAAM ADB]

Bijlagen:

- Hoor en wederhoor brief [datum]
- Vacaturetekst
- Oordeel CRM [nummer]

11.6 Format brief (bedankbrief) na (positieve) reactie bedrijf

NAAM bedrijf
T.a.v. NAAM
Straat + huisnummer
Postcode Woonplaats

Plaatsnaam, datum

Betreft: afsluiten melding

Ons kenmerk: K0712-0000

Geachte [heer/mevrouw achternaam],

Namens [NAAM ADB] willen wij u graag bedanken voor uw reactie. Wij zijn er van overtuigd dat u geen bewust onderscheid heeft willen maken op grond van de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB).

Wij zijn blij met de aanpassing in uw vacature en met de toezegging dat er in de toekomst rekening gehouden zal worden met wet- en regelgeving omtrent gelijke behandeling. Tevens willen wij u succes wensen met de verdere werving en selectie van nieuw personeel. Het dossier zullen wij hierbij afsluiten.

In het vertrouwen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Voornaam Achternaam
Klachtbehandelaar
[NAAM ADB]

11.7 Format brief naar het College voor de Rechten van de Mens: verzoek tot oordeel

College voor de Rechten van de Mens
Postbus 16001
3500 DA Utrecht

Plaatsnaam, datum

Ons kenmerk: K0712-0000

Betreft: verzoek tot oordeel onderscheid op grond van leeftijd

Geacht College,

Op [datum] is een vacature van [NAAM bedrijf] te [PLAATS] bij het ADB onder de aandacht gekomen (bijlage 1). Het betreft een vacature waarin [NAAM bedrijf] op zoek is naar een 'technisch-commercieel medewerker binnendienst'. In de vacature geeft [NAAM bedrijf] aan bij voorkeur op zoek te zijn naar kandidaten tussen de 25 en 35 jaar.

Naar aanleiding van de vacature heeft [NAAM ADB] [NAAM bedrijf] op [datum] aangeschreven (bijlage 2) en gewezen op het wettelijk kader omtrent het vermelden van een leeftijdsgrens in vacatures. [NAAM ADB] heeft [NAAM bedrijf] hierbij verzocht binnen twee weken na dagtekening schriftelijk te reageren op de brief.

Omdat [NAAM ADB] geen reactie heeft ontvangen, is er op [datum] een herinnering verzonden (bijlage 3) om [NAAM bedrijf] alsnog de mogelijkheid te bieden te reageren. Ook hierop heeft [NAAM ADB] geen reactie ontvangen. In een laatste poging om [NAAM bedrijf] de mogelijkheid te bieden te reageren op het schrijven is er op [datum] een tweede herinnering verzonden met een reactietermijn van een week.

Tot op heden heeft [NAAM bedrijf] niet gereageerd op de brieven van [NAAM ADB]. Derhalve verzoekt [NAAM ADB] het College voor de Rechten van de Mens te oordelen of [NAAM bedrijf] middels de vacaturetekst verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van leeftijd.

Op [datum] heeft [NAAM ADB] [NAAM bedrijf] op de hoogte gesteld van het indienen van dit verzoek bij het College voor de Rechten van de Mens.

In het vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Voornaam achternaam
Klachtbehandelaar
[NAAM ADB]

Bijlagen:

1. Vacaturetekst
2. Brief [datum]
3. Herinnering [datum]
4. Tweede herinnering [datum]
5. Laatste correspondentie [datum]

Bijlagen

- **Handleiding registratiesysteem LBAnet**
- **Voorbeeldaanpak discriminatie in de woonomgeving**