



Centraal Bureau voor de Statistiek-

---

# ***Registratie discriminatieklachten 2012***

***Methode en uitkomsten***

## ***Inhoud***

<b>1 INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>2 METHODE .....</b>	<b>2</b>
<b>3 UITKOMSTEN.....</b>	<b>3</b>
3.1 <i>TOTAAL AANTAL MELDINGEN IN 2012</i> .....	3
3.2 <i>DISCRIMINATIEGROND</i> .....	4
3.3 <i>MAATSCHAPPELIJK TERREIN</i> .....	5
3.4 <i>AARD</i> .....	6
3.5 <i>KLACHTENBEHANDELING</i> .....	7
<b>4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 1 Inleiding

Sinds januari 2010 zijn gemeenten verplicht om ingezetenen de mogelijkheid te geven om gevallen van discriminatie te melden. Deze klachten moeten ook worden geregistreerd: er wordt bijgehouden om wat voor soort klachten het gaat en hoe deze zijn afgehandeld. Gemeenten rapporteren hierover met behulp van een vooraf bepaald registratieformulier (Staatscourant NR 17434, 16 november 2010). Daarop worden klachten onderverdeeld naar discriminatiegrond, maatschappelijk terrein en aard van de klacht. In deze notitie wordt gerapporteerd over het totaal aantal klachten dat in 2012 bij de diverse gemeenten is binnengekomen (paragraaf 3). Daarbij wordt uitgesplitst naar diverse soorten discriminatie, de plaats waar de gemelde discriminatie plaatsvond, de aard of vorm van de discriminatie en de manier waarop de klacht is behandeld. Ook wordt onderscheid gemaakt tussen klachten die over de eigen gemeente gaan, en klachten die betrekking hebben op een andere gemeente. Hoewel het om verschillende redenen niet goed mogelijk is om de uitkomsten van dit jaar te vergelijken met die van vorig jaar, wordt ook daar telkens kort op in gegaan.

Eerst volgt echter een beschrijving van de manier waarop de hier gepresenteerde gegevens tot stand zijn gekomen en met welke aspecten van de gegevensverzameling rekening moet worden gehouden bij de interpretatie van de uitkomsten (paragraaf 2).

## 2 Methode

In tegenstelling tot vorig jaar zijn deze keer niet van alle gemeenten formulieren binnen gekomen. Van de verwachte 415 gemeenten hebben er 394 uiteindelijk gerespondeerd. Dit zijn zowel gemeenten die vorig jaar geen of weinig meldingen hadden, als gemeenten waar vorig jaar veel klachten gemeld zijn zoals Deventer en Ede. Het aantal meldingen dat hier gerapporteerd wordt, is dus waarschijnlijk te laag.

De binnengekomen formulieren zijn ingevoerd en verwerkt tot een analysebestand. Ook dit jaar bleek dat niet alle gemeenten hetzelfde formulier gebruiken. Sommige gemeenten voegen categorieën toe, veranderen de volgorde van de categorieën of maken subcategorieën die bij de invoer weer op de juiste manier bij de bedoelde categorie moeten worden ondergebracht. Ook komen heel nieuwe categorieën voor. Deze zijn ondergebracht bij de categorie 'overig'.

Verder vullen niet alle gemeenten alle onderdelen van het formulier in. Zo geven sommige gemeenten alleen het totaal aantal klachten op. Andere maken geen onderscheid tussen meldingen van ingezetenen en niet-ingezetenen, of splitsen meldingen van ingezetenen niet uit naar 'eigen gemeente' en 'andere gemeente'. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de gemeente Amsterdam, die verreweg het grootste aantal meldingen heeft. In dit rapport is hiernaar wel uitgesplitst, maar bij de interpretatie van de uitkomsten moet er rekening mee worden gehouden dat het beeld enigszins vertekend is.

Sommige meldingen kunnen onder meerdere discriminatiegronden vallen, en de aard van de klacht en de behandeling ervan kan eveneens meerledig zijn. In sommige gemeenten zijn dit soort meldingen binnen deze onderdelen meer dan eens geregistreerd. Een voorbeeld is een oudere, homoseksuele man die op beide aspecten wordt aangesproken. Een dergelijke melding wordt dan niet alleen als discriminatiegrond leeftijd maar ook als discriminatiegrond seksuele gerichtheid geregistreerd. In deze gemeenten, en daardoor ook in de landelijke gegevens, ligt het totaal aantal meldingen in de subcategorieën daarom hoger dan het totaal aantal individuele meldingen. Tegelijk kan het overigens voorkomen dat niet alle meldingen in de subcategorieën terugkomen.

Gemeenten lichten soms de manier van invoeren en verzamelen van klachten toe. Uit deze informatie komt naar voren dat het niet altijd alleen gaat om meldingen van personen. In sommige gevallen worden ook andere bronnen gebruikt. Hierdoor ontstaan verschillen in de cijfers tussen de gemeenten, wat vergelijken moeilijk maakt. Het is daarnaast mogelijk dat gemeenten of discriminatiebureaus dat vaker of juist minder vaak zijn gaan doen, hetgeen de vergelijking over de jaren heen bemoeilijkt. Bij de invoer is daarnaast de indruk ontstaan dat het niet alleen om klachten hoeft te gaan die in 2012 zijn binnengekomen, maar dat soms ook klachten van eerdere jaren die nog in behandeling zijn, meegeteld zijn.

Behalve bij de rapportage over de totalen, wordt in deze notitie net als vorig jaar alleen ingegaan op de meldingen van ingezetenen. Reden hiervoor is dat gemeenten alleen verplicht zijn meldingen van hun ingezetenen te registreren (Staatscourant, 2010). Daarnaast speelt echter ook dat niet duidelijk is of er dubbeltellingen ontstaan wanneer meldingen van niet-ingezetenen bij het totaal worden geteld, bijvoorbeeld doordat een melding bij de ene gemeente als een klacht van een ingezetene over een andere gemeente is geregistreerd, en tegelijk bij de gemeente waar de melding over gaat, is geregistreerd als een klacht van een niet-ingezetene. De meldingen van niet-ingezetenen zijn overigens wel terug te vinden in de bijlage.

## **3 Uitkomsten**

### ***3.1 Totaal aantal meldingen in 2012***

In 2012 zijn bij de 394 rapporterende gemeenten in totaal 5 594 meldingen van ingezetenen geregistreerd (zie tabel 1). Worden ook de meldingen van niet-ingezetenen meegerekend, dan gaat het om 6 775 klachten. De meeste meldingen zijn afkomstig van ingezetenen, meestal over een voorval in de eigen gemeente. Bijna 17 procent van het totaal aantal klachten is gemeld door niet-ingezetenen over een voorval in de rapporterende gemeente.

Het aantal meldingen van ingezetenen dat in 2012 is opgegeven ligt ruim 300 lager dan het aantal van de 418 gemeenten die over 2011 een opgave hadden gedaan. Tegelijk zijn er 300 klachten meer van niet-ingezetenen. Het totaal aantal discriminatiemeldingen is dan ook vergelijkbaar. Daarbij moet wel in gedachten worden gehouden dat over 2012 de gegevens van 20 gemeenten ontbreken (zie paragraaf 2). Hadden deze gemeenten wel

gegevens geleverd, dan was het totaal aantal meldingen waarschijnlijk hoger uitgekomen.

*Tabel 1: Totaal aantal meldingen dat bij gemeenten is geregistreerd, 2012*

Van ingezetenen			Van niet-ingezetenen	Totaal
Totaal	Voorval in de gemeente	Voorval in andere gemeente	Voorval in de gemeente	
<i>Aantal</i>				
5 594	4 541	1 053	1 181	6 775

Bij 22 gemeenten is in 2012 geen enkele melding binnengekomen, bij 34 gemeenten waren er geen meldingen van ingezetenen. Dit zijn er minder dan vorig jaar toen het nog ging om respectievelijk 48 en 54 gemeenten. Mogelijk heeft een deel van de niet rapporterende gemeenten geen enkele discriminatiemelding binnen gekregen, al zal ook dan het aantal gemeenten zonder meldingen lager liggen dan in 2011.

Ook nu worden de meeste meldingen gedaan in de grote steden, waarbij Amsterdam er uitspringt, ditmaal met 945 meldingen. In de minder stedelijke gebieden ligt het aantal meldingen lager. In 2012 is 69 procent van alle meldingen in (zeer) sterk stedelijke gebieden gedaan, 17 procent is afkomstig uit weinig en niet stedelijke gebieden.

### **3.2 Discriminatiegrond**

Net als in 2011 gingen verreweg de meeste meldingen over discriminatie wegens ras. Deze meldingsgrond is 2 722 keer genoemd door ingezetenen van de diverse gemeenten, en maakt 47 procent uit van het totaal aantal gemelde soorten discriminatie. Op enige afstand volgen meldingen over discriminatie naar leeftijd (574), seksuele gerichtheid (458) en handicap (391). Het aantal meldingen van discriminatie op grond van geslacht ligt lager dan vorig jaar en is in de ranglijst gezakt van de derde naar de vijfde plaats. De post 'overige gronden' was ook in 2012 groot, 8 procent van de meldingen is daaronder geplaatst. Opnieuw gingen maar weinig meldingen over arbeidsduur (8), arbeidscontract (10), politieke gezindheid (13) en levensovertuiging (14).

Zowel binnen als buiten de eigen gemeente gingen meldingen het vaakst over ras, gevolgd door leeftijd. Wel waren er naar verhouding minder voorvallen van discriminatie naar seksuele gerichtheid in een andere gemeente dan in de eigen gemeente, met 8,9 procent tegenover 3,6 procent. Voor discriminatie naar nationaliteit geldt het omgekeerde, 5,3 procent van de meldingen ging over een voorval in de eigen gemeente, 9 procent over een voorval in een andere gemeente.

Het aandeel meldingen over ras was zowel in steden als dorpen de meest genoemde discriminatiegrond, maar in zeer sterk stedelijke gebieden was deze categorie relatief groter dan in minder stedelijke gebieden. In minder stedelijke gebieden was juist het aandeel meldingen over discriminatie naar

handicap en nationaliteit naar verhouding groot. Ook dit beeld komt overeen met de bevindingen van 2011.

Tabel 2: Aantal meldingen per discriminatiegrond, 2012

	Van ingezetenen			Van ingezetenen		
	Totaal	Voorval in de gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal	Voorval in de gemeente	Voorval in andere gemeente
	<i>Aantal</i>			<i>%</i>		
<b>Totaal</b>	5 825	4 727	1 098	100	100	100
<b>Discriminatiegrond</b>						
ras	2 722	2 202	520	46,7	46,6	47,4
leeftijd	574	441	133	9,9	9,3	12,1
seksuele gerichtheid	458	419	39	7,9	8,9	3,6
handicap-chronische ziekte	391	310	81	6,7	6,6	7,4
geslacht	380	299	81	6,5	6,3	7,4
nationaliteit	350	251	99	6,0	5,3	9,0
godsdienst	269	225	44	4,6	4,8	4,0
antisemitisme	54	51	3	0,9	1,1	0,3
burgerlijke staat	24	20	4	0,4	0,4	0,4
levensovertuiging	14	12	2	0,2	0,3	0,2
politieke gezindheid	13	9	4	0,2	0,2	0,4
arbeidscontract	10	9	1	0,2	0,2	0,1
arbeidsduur	8	8	0	0,1	0,2	0,0
overige (niet wettelijke) gronden	485	405	80	8,3	8,6	7,3
onbekend	73	66	7	1,3	1,4	0,6

### 3.3 Maatschappelijk terrein

De meeste meldingen, een kwart van het totaal, gingen over discriminatie die plaatsvond op de arbeidsmarkt. Hierover zijn 1450 klachten van ingezetenen geregistreerd; in 2011 waren dat er nog 1725. Daarnaast gingen ook dit jaar relatief veel meldingen over problemen in de wijk of buurt (558), discriminatie in de openbare ruimte (539) en discriminatie door instanties die zijn samengebracht onder de noemer 'collectieve voorzieningen' (514). Elk maakte een kleine 10 procent van het totaal aantal discriminatieplekken uit.

In 2012 is daarnaast het aantal uitingen van discriminatie in de publieke of politieke opinie erg groot. Waar deze in 2011 nog op plek 9 in de ranglijst stond, was dit in 2012 de tweede plaats. Ruim 11 procent van de klachten, een aantal van 639, ging hierover. Deze meldingen lijken vooral te zijn geregistreerd in Amsterdam. Wanneer deze gemeente buiten beschouwing wordt gelaten komt dit terrein op plaats 6 uit, met 355 meldingen. Overigens is deze categorie ook dan groter dan in 2011.

Meldingen over discriminatie in de privésfeer, tijdens sport en recreatie en in media en reclame maakten met zo'n 2 procent opnieuw een veel kleiner deel uit van het totaal aantal plekken waar het voorval plaatsvond.

Meldingen over discriminatie op de arbeidsmarkt werden zowel binnen als buiten de eigen gemeente het vaakst gedaan, maar hun aandeel was groter onder de meldingen over een andere gemeente: 34,5 procent van deze klachten ging hierover, tegenover 23,6 procent van de klachten over de eigen gemeente. Meldingen over discriminatie in de wijk of buurt gingen daarentegen vooral over de eigen gemeente en maar weinig over een andere gemeente. Ook voorvallen van discriminatie in de openbare ruimte kwamen

naar verhouding minder vaak voor bij de meldingen over een andere gemeente. Dit beeld komt overeen met dat in 2011

Tabel 3: Aantal meldingen per maatschappelijk terrein, 2012

	Van ingezetenen			Van ingezetenen		
	Totaal	Voorval in de gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal	Voorval in de gemeente	Voorval in andere gemeente
	<i>Aantal</i>			<i>%</i>		
<b>Totaal</b>	5 649	4 597	1 052	100	100	100
<b>Maatschappelijk terrein</b>						
Arbeidsmarkt	1 450	1 087	363	25,7	23,6	34,5
Publieke/politieke opinie	639	456	183	11,3	9,9	17,4
Buurt/wijk	558	548	10	9,9	11,9	1,0
Openbare ruimte/publiek domein	539	480	59	9,5	10,4	5,6
Collectieve voorzieningen	514	429	85	9,1	9,3	8,1
Commerciële dienstverlening	437	340	97	7,7	7,4	9,2
Horeca/amusement	312	250	62	5,5	5,4	5,9
Onderwijs	264	214	50	4,7	4,7	4,8
Politie/OM/Vreemdelingendienst	260	239	21	4,6	5,2	2,0
Huisvesting	148	131	17	2,6	2,8	1,6
Media en reclame	144	110	34	2,5	2,4	3,2
Sport/recreatie	136	101	35	2,4	2,2	3,3
Privésfeer	114	109	5	2,0	2,4	0,5
Overig	118	92	26	2,1	2,0	2,5
Onbekend/n.v.t.	16	11	5	0,3	0,2	0,5

In zeer sterk stedelijke gebieden zijn er naar verhouding wat meer meldingen over discriminatie in de horeca. In dorpen worden relatief veel meldingen gedaan tijdens sport en recreatie.

### 3.4 Aard

De aard van de klacht geeft meer inzicht in wat er gebeurd is. In ruim de helft van de gevallen betrof de gemelde discriminatie een omstreden behandeling. In totaal werd hier door ingezetenen 3002 keer een melding over gedaan. In 29 procent van de gevallen betrof de melding een vijandige bejegening. Dit kwam 1672 keer voor. Bedreigingen en geweld kwamen het minst voor, respectievelijk 2,3 en 3,6 procent van de meldingen ging hierover (130 en 210 meldingen). Ook in 2011 kwam een omstreden behandeling het vaakst voor en kwamen bedreigingen en geweld het minst vaak voor.

Net als in 2011 is in 2012 het aandeel meldingen van een omstreden behandeling groter onder de voorvallen die in een andere gemeente plaatsvonden dan onder de gemelde voorvallen in de eigen gemeente. In het rapport van vorig jaar werd al geopperd dat dit kan komen doordat ook klachten op de arbeidsmarkt daar naar verhouding vaak voorkomen en het juist in deze gevallen meestal om een omstreden behandeling zal gaan. Voorvallen met andere vormen van discriminatie werden juist relatief weinig gemeld over een andere gemeente.

Tabel 4: Aantal meldingen naar aard van het voorval, 2012

	Van ingezetenen			Van ingezetenen		
	Totaal	Voorval in de gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal	Voorval in de gemeente	Voorval in andere gemeente
	<i>Aantal</i>			<i>%</i>		
<b>Totaal</b>	5 756	4 703	1 053	100	100	100
<b>Aard</b>						
Omstreden behandeling	3 002	2 363	639	52,2	50,2	60,7
Vijandige bejegening	1 672	1 346	326	29,0	28,6	31,0
Belediging	607	550	57	10,5	11,7	5,4
Geweld	210	202	8	3,6	4,3	0,8
Bedreiging	130	125	5	2,3	2,7	0,5
Overig	113	99	14	2,0	2,1	1,3
Onbekend	22	18	4	0,4	0,4	0,4

Ook dit jaar is gebleken dat de gemeente Amsterdam geen gebruik lijkt te maken van de categorie 'Vijandige bejegening'. In plaats daarvan worden wel veel klachten onder de categorie 'Belediging' ondergebracht. Belediging komt daardoor ook duidelijk vaker voor in zeer sterk stedelijke gebieden dan in sterk tot niet-stedelijke gebieden. Geweld en bedreiging worden juist relatief vaak gemeld in minder stedelijke gebieden.

### 3.5 Klachtenbehandeling

Behalve een beschrijving van de gemelde vorm van discriminatie naar grond, aard en terrein waarop dit plaatsvond, is ook vastgelegd hoe de klacht behandeld is. Net als vorig jaar werden meldingen in een groot aantal gevallen in elk geval geregistreerd (2 742 keer) en vaak werd (ook) advies of informatie gegeven (2430 keer). Mensen die een klacht meldden, werden eveneens vaak bijgestaan in een vervolgpcedure (bij ruim 11 procent van de meldingen). Minder vaak wordt (ook) bemiddeld, doorverwezen of doet de Anti-discrimatievoorziening onderzoek.

Bij klachten over een andere gemeente werd naar verhouding wat vaker advies gegeven, en werden ingezetenen juist minder vaak bijgestaan in de procedure dan bij meldingen over de eigen gemeente. Ook in 2011 was dat het geval.

Overigens is onduidelijk of er over 2012 nog klachten in behandeling zijn die nog niet zijn afgehandeld en die hier nog niet (volledig) geregistreerd zijn. Ook is onduidelijk of in deze cijfers ook meldingen zijn meegenomen die in 2011 zijn gedaan en in 2012 nog in behandeling waren.



Tabel 5: Aantal meldingen naar klachtbehandeling, 2012

	Van ingezetenen			Van ingezetenen		
	Totaal	Voorval in de gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal	Voorval in de gemeente	Voorval in andere gemeente
	<i>Aantal</i>			<i>%</i>		
<b>Totaal</b>	7 863	6 352	1 511	100	100	100
<b>Klachtbehandeling</b>						
Registratie	2 742	2 185	557	34,9	34,4	36,9
Advies/informatie	2 430	1 870	560	30,9	29,4	37,1
Bijstaan in procedure	1 037	980	57	13,2	15,4	3,8
Bemiddeling	319	240	79	4,1	3,8	5,2
Beïnvloeding beleid	274	200	74	3,5	3,1	4,9
Eigen onderzoek ADV	272	231	41	3,5	3,6	2,7
Doorverwijzing	266	206	60	3,4	3,2	4,0
Onbekend	328	274	54	4,2	4,3	3,6
Overig	195	166	29	2,5	2,6	1,9

## 4 Conclusies en aanbevelingen

In dit rapport is beschreven hoeveel meldingen van discriminatie er bij de gemeenten zijn geregistreerd. In totaal zijn er ruim 5 en een half duizend meldingen door ingezetenen gedaan. Dit zijn er ruim 300 minder dan in 2011. Echter, dit jaar is niet van alle gemeenten een opgave ontvangen.

De meeste meldingen gingen over discriminatie naar ras, vonden plaats op de arbeidsmarkt en hadden betrekking op een omstreden behandeling. Deze bevindingen komen overeen met die van vorig jaar.

Met de beschikbare gegevens, aantallen klachten per gemeente en per subcategorie, is het echter niet mogelijk om deze bevindingen nader te duiden. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om vast te stellen of een bepaalde discriminatiegrond relatief vaak voorkomt op een bepaald maatschappelijk terrein, of dat deze grond vaak gepaard gaat met een bepaalde uitingsvorm. Meer concreet kan bijvoorbeeld de vraag of discriminatie naar geslacht vaak voorkomt op de arbeidsmarkt en of dat daar vaker voorkomt dan discriminatie naar leeftijd, met de huidige gegevens niet worden beantwoord. Een bestand waarin gemeenten deze kenmerken per klacht hebben geregistreerd, zou een dergelijke analyse wel mogelijk maken. Dit heeft bovendien als voordeel dat minder (handmatige) acties nodig zijn, zoals het bepalen van de geaggregeerde cijfers door gemeenten en het vervolgens elders weer invoeren daarvan. Dit zijn immers momenten waarop fouten kunnen worden geïntroduceerd.

Bij de analyse en verwerking van de gegevens kwam ook dit jaar naar voren dat gemeenten hun gegevens niet allemaal op dezelfde manier hebben aangeleverd. De volgorde van de items verschilt bijvoorbeeld, wat de invoer van de gegevens bemoeilijkt. Verder maken sommige gemeenten wél onderscheid naar klachten over de eigen en over een andere gemeente, terwijl andere gemeenten dat niet doen. En ook als het gaat om de manier van

registreren is veel onduidelijk en lijkt er sprake van verschillen. Zo is niet bekend of alle gemeenten een klacht meerledig typeren of dat er ook gemeenten zijn die een voornaamste grond kiezen; is het niet helder of alle categorieën op dezelfde manier worden geïnterpreteerd; is niet duidelijk of klachten van inwoners over een andere gemeente wel of niet zijn gemeld aan de andere gemeente en daar ook zijn meegenomen; weten we niet of klachten uit andere bronnen dan de ADV's zijn meegenomen; en is onduidelijk in hoeverre gemeenten of ADV's zelf actief op zoek gaan naar uitingen van discriminatie in bijvoorbeeld de media. De gegevens van dit jaar wekken de indruk dat sommige ADV's meer dan vorig jaar actief op zoek zijn gegaan naar discriminatie in de publieke of politieke opinie. Dit maatschappelijke terrein komt nu veel vaker voor dan vorig jaar, en wordt vooral voor Amsterdam relatief vaak opgevoerd.

Al deze mogelijke verschillen tussen de bureaus en de gemeenten maken het lastig om de gegevens te interpreteren en om vergelijkingen tussen gemeenten en over de jaren heen te maken. Meer helderheid over de wijze van registreren, maar vooral uniformering hiervan is dan ook gewenst. Alleen dan kunnen met meer zekerheid uitspraken gedaan worden over ontwikkelingen over de jaren heen en over verschillen tussen bijvoorbeeld regio's of steden en dorpen.

## Bijlage: Overzichtstabel

Tabel: Aantal meldingen, van ingezetenen en niet-inezetenen naar discriminatiegrond, maatschappelijk terrein, aard en klachtbehandeling, 2012

	Van ingezetenen			Van niet-ingezetenen	Totaal
	Voorval in de gemeente	Voorval in andere gemeente	Totaal	Voorval in de gemeente	
	<i>Aantal</i>				
<b>Totaal</b>	4 541	1 053	5 594	1 181	6 775
<b>Discriminatiegrond</b>					
ras	2 202	520	2 722	520	3 242
antisemitisme	51	3	54	15	69
nationaliteit	251	99	350	79	429
handicap-chronische ziekte	310	81	391	71	462
leeftijd	441	133	574	240	814
seksuele gerichtheid	419	39	458	54	512
geslacht	299	81	380	145	525
arbeidsduur	8	0	8	0	8
arbeidscontract	9	1	10	1	11
burgerlijke staat	20	4	24	2	26
godsdienst	225	44	269	51	320
levensovertuiging	12	2	14	0	14
politieke gezindheid	9	4	13	4	17
overige (niet wettelijke) gronden	405	80	485	70	555
onbekend	66	7	73	2	75
<i>Totaal</i>	<i>4 727</i>	<i>1 098</i>	<i>5 825</i>	<i>1 254</i>	<i>7 079</i>
<b>Maatschappelijk terrein</b>					
Arbeidsmarkt	1 087	363	1 450	506	1 956
Buurt/wijk	548	10	558	59	617
Collectieve voorzieningen	429	85	514	61	575
Commerciële dienstverlening	340	97	437	80	517
Horeca/amusement	250	62	312	102	414
Huisvesting	131	17	148	20	168
Media en reclame	110	34	144	15	159
Onderwijs	214	50	264	57	321
Politie/OM/Vreemdelingendienst	239	21	260	26	286
Privésfeer	109	5	114	8	122
Publieke/politieke opinie	456	183	639	39	678
Sport/recreatie	101	35	136	41	177
Openbare ruimte/publiek domein	480	59	539	148	687
Overig	92	26	118	16	134
Onbekend/n.v.t.	11	5	16	1	17
<i>Totaal</i>	<i>4 597</i>	<i>1 052</i>	<i>5 649</i>	<i>1 179</i>	<i>6 828</i>
<b>Aard</b>					
Omstreden behandeling	2 363	639	3 002	766	3 768
Belediging	550	57	607	71	678
Vijandige bejegening	1 346	326	1 672	256	1 928
Geweld	202	8	210	55	265
Bedreiging	125	5	130	14	144
Overig	99	14	113	22	135
Onbekend	18	4	22	1	23
<i>Totaal</i>	<i>4 703</i>	<i>1 053</i>	<i>5 756</i>	<i>1 185</i>	<i>6 941</i>
<b>Klachtbehandeling</b>					
Registratie	2 185	557	2 742	821	3 563
Advies/informatie	1 870	560	2 430	498	2 928
Beïnvloeding beleid	200	74	274	107	381
Bemiddeling	240	79	319	67	386
Bijstaan in procedure	980	57	1 037	109	1 146
Doorverwijzing	206	60	266	52	318
Eigen onderzoek ADV	231	41	272	26	298
Onbekend	274	54	328	33	361
Overig	166	29	195	33	228
<i>Totaal</i>	<i>6 352</i>	<i>1 511</i>	<i>7 863</i>	<i>1 746</i>	<i>9 609</i>