

# **Klachten en meldingen over discriminatie in 2010**

Landelijk overzicht van klachten en meldingen  
geregistreerd door gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen

M. Coenders



**Universiteit Utrecht**

**Disclaimer**

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van het onderzoek berust bij de auteur. De inhoud vormt niet per definitie een weergave van het standpunt van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Dr. Marcel Coenders

ERCOMER  
Faculteit Sociale Wetenschappen  
Universiteit Utrecht

November 2011

## **Samenvatting**

Ingevolge de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen dienen alle gemeenten sinds 28 januari 2010 hun burgers toegang te bieden tot een antidiscriminatievoorziening. De gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen dienen twee wettelijke taken uit te voeren; onafhankelijke bijstand verlenen bij discriminatieklachten en de registratie van discriminatieklachten. Gemeenten dienen jaarlijks verslag uit te brengen aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over de geregistreerde discriminatieklachten. In dit rapport wordt een overzicht gegeven van de meer dan 6.000 klachten en meldingen over discriminatie die in 2010 zijn geregistreerd door gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen en door de gemeenten zijn gerapporteerd aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Van 400 van de 430 gemeenten is informatie beschikbaar over de geregistreerde klachten en meldingen over discriminatie. Dit is het eerste jaaroverzicht van discriminatieklachten en meldingen sinds de invoering van de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen in juli 2009.

In 2010 waren er in totaal 6.074 klachten en meldingen over discriminatie. De meeste klachten en meldingen (2.572) hadden betrekking op ervaren discriminatie op grond van ras (of herkomst en huidskleur). Dit is ruim 42% van alle klachten en meldingen. Andere gronden van discriminatie waren met name leeftijd (675 klachten en meldingen), geslacht (478), seksuele gerichtheid (475) en handicap of chronische ziekte (440). Bij de maatschappelijke terreinen betrof bijna een derde van de klachten en meldingen ervaren discriminatie op de arbeidsmarkt. Daarnaast waren er relatief veel klachten over discriminatie in de eigen buurt of wijk en in de openbare ruimte. Discriminatie kan zich manifesteren in verschillende uitingen. Waar het gaat om de aard van de klachten en meldingen, betrof meer dan de helft van de klachten en meldingen ervaringen van ongelijke behandeling. Een derde van de klachten en meldingen had betrekking op vijandige bejegening. De klachtbehandeling van gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen heeft in meer dan de helft van de gevallen plaatsgevonden door middel van het geven van informatie en advies. Bij 13% van de klachten wordt de klachtindiener bijgestaan in procedures.

## 1. Inleiding

Mensen die zich gediscrimineerd voelen, kunnen een klacht indienen bij een gemeentelijke antidiscriminatievoorziening. In Nederland zijn diverse lokale of regionale antidiscriminatiebureaus en meldpunten al decennia actief in het voorkomen en bestrijden van discriminatie, maar tot voor kort ontbrak het aan een landelijk dekkend netwerk van antidiscriminatievoorzieningen. Omdat het van belang is dat iedere burger in zijn eigen leefomgeving terecht kan voor onafhankelijke en deskundige bijstand als hij of zij het gevoel heeft te worden gediscrimineerd, is sinds 28 juli 2009 de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen van kracht. Als gevolg van deze wet zijn gemeenten sinds 28 januari 2010 verplicht hun inwoners toegang te bieden tot een antidiscriminatievoorziening waar zij terecht kunnen voor onafhankelijk advies en ondersteuning bij klachten over discriminatie.

Uit een onderzoek van september 2010 naar de stand van zaken van de uitvoering van de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen bleek dat bijna alle gemeenten (97%) gehoor gaven aan de plicht om hun inwoners toegang te bieden tot een antidiscriminatievoorziening (ADV).<sup>1</sup> Alle gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen zijn laagdrempelig ingericht en nagenoeg alle gemeenten sluiten met hun antidiscriminatievoorziening aan bij een bovenlokale (regionale of provinciale) antidiscriminatievoorziening. In 2010 had 99% van de inwoners in Nederland, via of in hun gemeente, toegang tot een antidiscriminatievoorziening. In 2005 was deze 'dekkingsgraad' nog slechts ongeveer 43%.<sup>2</sup>

De wet bepaalt dat gemeenten jaarlijks aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verslag dienen uit te brengen over de geregistreerde klachten. Om te komen tot een gestandaardiseerde wijze van registratie worden deze klachten gerapporteerd via het registratieformulier zoals dat is vastgesteld volgens de Regeling van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 10 november 2010.<sup>3</sup> De huidige rapportage is gebaseerd op de door de gemeenten aangeleverde rapportages, bijna altijd in de vorm van het bij regeling vastgestelde registratieformulier.<sup>4</sup> Het onderhavige overzicht geeft een landelijk beeld van de aard en omvang van klachten en meldingen over discriminatie geregistreerd door gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen.

Van de 430 gemeenten in 2010 hebben 388 gemeenten informatie verstrekt aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor nog eens 12 gemeenten kon de informatie worden afgeleid uit overzichten die door een andere gemeente als bijlage waren meegestuurd. In totaal is er dus informatie beschikbaar voor 400 van de 430 gemeenten.<sup>5</sup> In bijlage I is per gemeente weergegeven of en welke informatie beschikbaar was.

---

<sup>1</sup> Partners+Pröpper (2010). *Eindrapportage Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen in 2010. Een stand van zakenrapportage in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*. Vught: Partners+Pröpper. Volgens deze rapportage waren er in 2010 twaalf gemeenten die geen invulling gaven aan de wettelijke verplichting om burgers toegang te bieden tot een gemeentelijke antidiscriminatievoorziening.

<sup>2</sup> Regiegroep Borst (2005). *Perspectief op gelijke behandeling*. Den Haag: Ministerie van Justitie (Bijlage bij *Kamerstukken II 2005/2006*, 30 300, VI, nr. 117).

<sup>3</sup> Staatscourant 2010, nr. 17434. Regeling van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 10 november, nr. 2010-0000711007, tot wijziging van de Regeling registratieformulier antidiscriminatievoorzieningen.

<sup>4</sup> In het gemeentelijke registratieformulier worden drie typen klachten en meldingen onderscheiden: (i) klachten en meldingen van ingezetenen van de gemeente over voorvallen in de betreffende gemeente, (ii) klachten en meldingen van ingezetenen van de gemeente over voorvallen in andere gemeenten, en (iii) klachten en meldingen van niet-ingezetenen over voorvallen in de betreffende gemeente. Voor deze rapportage worden de gegevens van de registratieformulieren van alle gemeenten bij elkaar opgeteld. Om dubbelstellingen te voorkomen, zijn alleen de klachten en meldingen van ingezetenen meegenomen. Bovendien is het aantal klachten en meldingen van niet-ingezetenen over voorvallen in de betreffende gemeente vaak onbekend, omdat gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen meestal alleen klachten en meldingen van ingezetenen in behandeling nemen en niet-ingezetenen doorverwijzen naar de gemeentelijke antidiscriminatievoorziening in hun eigen gemeente.

<sup>5</sup> Van de 30 gemeenten waarvan geen informatie ontvangen is, zijn er 5 gemeenten die in 2010 geen invulling gaven aan de wettelijke verplichting om burgers toegang te bieden tot een gemeentelijke antidiscriminatievoorziening (Partners + Pröpper, 2010).

## **2. Klachten en meldingen over discriminatie geregistreerd door gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen**

Naast klachten waarbij de klachtindiener persoonlijk discriminatie heeft ervaren, registreren gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen ook meldingen van discriminatie, waarbij de melder discriminatie heeft waargenomen. Daarnaast nemen sommige gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen in hun registratie ook incidenten op die door derden (meestal de politie) zijn geregistreerd.<sup>6</sup> De registratie van de verschillende gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen is dus niet geheel vergelijkbaar.

Op basis van de aangeleverde gemeentelijke registratieformulieren is het doorgaans niet mogelijk om een onderscheid aan te brengen naar de genoemde herkomst van klachten en meldingen. Omwille van de consistentie (sommige gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen nemen registratie van discriminatie-incidenten door derden wel op, andere niet) en de vergelijkbaarheid met voorgaande jaarrapportages zijn registraties door derden (zoals de politie), indien mogelijk, buiten beschouwing gelaten. Diverse gemeenten hebben namelijk zowel gegevens aangeleverd met en zonder door de politie geregistreerde discriminatie-incidenten. In dat geval zijn de door de politie geregistreerde incidenten niet meegenomen in deze rapportage.

Waar mogelijk zal een vergelijking worden gemaakt met gegevens over het aantal klachten en meldingen over discriminatie in voorgaande jaren. Tot en met 2010 publiceerde de voormalige landelijke vereniging ter voorkoming en bestrijding van discriminatie (Art.1) jaarlijks een overzicht van klachten en meldingen over discriminatie geregistreerd door antidiscriminatievoorzieningen, waarvoor deze hun gegevens beschikbaar stelden.<sup>7</sup> Helaas was het niet mogelijk om dit jaar een dergelijk landelijk rapport te publiceren. Een groot aantal gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen heeft zich in augustus 2010 verenigd in de nieuwe Landelijke Brancheorganisatie van Antidiscriminatiebureaus (LBA) die haar eigen rapportage met klachten en meldingen over discriminatie in 2010 heeft gepubliceerd.<sup>8</sup> De bij de LBA aangesloten gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen bedienen het werkgebied van 15 politieregio's, hetgeen overeenkomt met bijna 70% van de Nederlandse bevolking. Een landelijk overzicht van klachten en meldingen over discriminatie geregistreerd bij gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen in 2010 ontbrak echter tot op heden.

In de volgende paragrafen wordt een overzicht gegeven van de klachten en meldingen in 2010 naar de aard van ervaren discriminatie, de grond en het maatschappelijke terrein waarop discriminatie werd ervaren. De verdeling van klachten en meldingen naar aard, grond en maatschappelijk terrein komt in grote mate overeen met de bevindingen uit de niet-landelijke rapportage over 2010 van de Landelijke Brancheorganisatie van Antidiscriminatiebureaus.

Conclusies over veranderingen in het aantal klachten en meldingen over discriminatie zijn gebaseerd op een vergelijking met de rapportage van Art.1 over 2009. Deze laatstgenoemde rapportage is namelijk gebaseerd op de gegevens van alle antidiscriminatievoorzieningen en geeft daarmee ook een landelijk overzicht van klachten en meldingen over discriminatie.

Hoewel de onderhavige rapportage een zo goed mogelijk landelijk beeld geeft van de klachten en meldingen over discriminatie is het alvorens de gegevens gepresenteerd worden, van belang om deze in hun context te plaatsen. De cijfers geven geen indicatie van juridisch of

---

<sup>6</sup> In voorgaande landelijke jaarrapportages van Art.1 over klachten en meldingen van discriminatie geregistreerd door antidiscriminatievoorzieningen werden incidenten die door derden waren geregistreerd zoveel mogelijk buiten beschouwing gelaten. Voor deze jaarrapportages konden de onderzoekers gebruik maken van de databases van de antidiscriminatievoorzieningen. Op basis van de beschikbare informatie over de herkomst van de klachten en meldingen, konden dergelijke incidenten buiten beschouwing gelaten worden. Voor de huidige rapportage kon echter geen gebruik worden gemaakt van de databases van de antidiscriminatievoorzieningen. De analyse is gebaseerd op de door de gemeenten aangeleverde registratieformulieren, die slechts beknopte informatie verschaffen over de grond, terrein en aard van de klachten en meldingen en de wijze van klachtbehandeling.

<sup>7</sup> Dinsbach, W., Coenders, M., & Van Bon, S. (2010) *Kerncijfers 2009. Landelijk overzicht van discriminatieklachten geregistreerd bij antidiscriminatiebureaus en meldpunten in Nederland*. Rotterdam: Art.1.

<sup>8</sup> LBA (2011). *Kerncijfers 2010. Overzicht discriminatieklachten en meldingen*. Leeuwarden: Landelijke Brancheorganisatie van Antidiscriminatiebureaus.

objectief aantoonbare discriminatie. Het betreft klachten en meldingen over *ervaren* discriminatie, dat wil zeggen situaties die mensen als discriminerend hebben ervaren. Dit kunnen situaties zijn waarbij daadwerkelijk sprake is van discriminatie, maar ook situaties die slechts als discriminerend worden ervaren. Het is vaak niet eenvoudig om objectief vast te stellen of er in een situatie sprake is van discriminatie. Gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen kunnen zaken voorleggen aan de Commissie Gelijke Behandeling of de rechter en hun cliënten ondersteunen bij aangifte van discriminatie bij politie en andere vormen van klachtprocedures.

Verder is uit onderzoek bekend dat een groot aantal incidenten waarbij mensen discriminatie ervaren, niet gemeld worden. De meldingsbereidheid blijkt over het algemeen laag.<sup>9</sup> De geregistreerde klachten en meldingen over ervaren discriminatie zijn dan ook slechts het topje van de ijsberg. Ten slotte worden niet alle gevallen van daadwerkelijke discriminatie als zodanig herkend.

Veranderingen in het aantal klachten en meldingen over discriminatie kunnen het gevolg zijn van veranderingen in het aantal incidenten, maar ook veranderingen in de wijze waarop mensen incidenten als discriminatie (h)erkennen, de bekendheid met antidiscriminatievoorzieningen en de meldingsbereidheid. Voorzichtigheid is daarom geboden bij het interpreteren van het aantal en de toe- of afname van klachten en meldingen over discriminatie.

### **3. Aantal klachten en meldingen over discriminatie in 2010**

In 2010 zijn er landelijk door de gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen 6.074 klachten en meldingen over discriminatie geregistreerd. Ten opzichte van 2009 is er sprake van een geringe stijging van het aantal klachten en meldingen met 2,4%. Over een langere periode bekeken is het aantal klachten en meldingen over discriminatie echter sterk toegenomen, van 4.247 klachten en meldingen in 2007 naar 4.808 in 2008 en 5.931 klachten en meldingen in 2009. Deze sterke stijging wordt voor een groot deel veroorzaakt door de totstandkoming van een nagenoeg landelijk dekkend netwerk van antidiscriminatievoorzieningen. In 2005, toen ongeveer 43% van de inwoners via of in hun gemeente toegang had tot een antidiscriminatievoorziening, waren er 4.433 klachten en meldingen over discriminatie. In de periode 2005 tot 2007 daalde het aantal klachten en meldingen geregistreerd door antidiscriminatievoorzieningen nog licht, maar sinds 2007 is er sprake van een jaarlijkse stijging.

Een factor die daarbij ook een rol speelt is de landelijke publiekscampagne van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in de zomer van 2009 en 2010. Deze campagne met de slogan "Moet jij jezelf thuislaten als je naar buiten gaat?" was gericht op het vergroten van de meldingsbereidheid en de bekendheid van burgers met gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen.<sup>10</sup> Aan de campagne is ook de website [discriminatie.nl](http://discriminatie.nl) verbonden, waar burgers klachten en meldingen kunnen indienen die doorgestuurd worden naar de dichtstbijzijnde gemeentelijke antidiscriminatievoorziening.

### **4. Discriminatiegrond**

In tabel 1 op de volgende pagina is het aantal klachten en meldingen uitgesplitst naar de discriminatiegrond. De meeste klachten (42%) hebben betrekking op discriminatie op grond van ras, waaronder ook discriminatie op grond van huidskleur en herkomst wordt verstaan. Ook in voorgaande jaren vormde klachten over rassendiscriminatie de grootste categorie klachten. Ten

<sup>9</sup> Coenders, M., Boog, I., & Dinsbach, W. (2010). *Discriminatie-ervaringen. Een onderzoek naar ervaren discriminatie op grond van land van herkomst, geloof en huidskleur*. In I. Boog, W. Dinsbach, J. van Donselaar, P.R. Rodrigues (red.) *Monitor Rassendiscriminatie 2009*. (p. 33-74). Rotterdam/ Amsterdam/ Leiden: Landelijk expertisecentrum van Art.1 / Anne Frank Stichting / Universiteit Leiden.

<sup>10</sup> In de klachtenrapportage over 2009 (Dinsbach, Coenders & Van Bon, 2010) werd het aantal klachten en meldingen per maand bepaald, waaruit bleek dat er ten tijde van de campagne medio 2009 veel meer klachten en meldingen geregistreerd werden dan in de periodes voor en na de campagne.

opzichte van 2009 is het aantal klachten en meldingen gestegen van 2.363 (40% van het totaal) naar 2.572 klachten en meldingen (42% van het totaal).

Daarnaast zijn er relatief veel klachten en meldingen over leeftijdsdiscriminatie (11%). Ten opzichte van 2009 is het aantal klachten en meldingen gedaald van 798 (14%) naar 675 (11%). Uit eerdere klachtenrapportages bleek dat deze klachten en meldingen overwegend betrekking hebben op discriminatie op de arbeidsmarkt.

**Tabel 1. Klachten en meldingen naar discriminatiegrond <sup>1</sup>**

	Aantal	Percentage
Ras	2572	42,3%
Antisemitisme	124	2,0%
Godsdienst	401	6,6%
Nationaliteit	233	3,8%
Handicap/chronische ziekte	440	7,2%
Leeftijd	675	11,1%
Seksuele gerichtheid	475	7,8%
Geslacht	478	7,9%
Arbeidsduur	3	0,0%
Arbeidscontract vast/ tijdelijk	8	0,1%
Burgerlijke staat	23	0,4%
Levensovertuiging	31	0,5%
Politieke gezindheid	76	1,3%
Overige (niet wettelijke) gronden	564	9,3%
Onbekend	199	3,3%
<b>Totaal</b>	<b>6074</b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> De som van het aantal klachten en meldingen per grond is groter dan het totaal aantal klachten en meldingen. Een klacht of melding kan namelijk over discriminatie op meerdere gronden gaan.

In 2010 waren er 475 klachten en meldingen over discriminatie op grond van seksuele gerichtheid. Dit is een sterke stijging ten opzichte van het voorgaande jaar, toen er 336 klachten en meldingen waren. Het aantal klachten en meldingen over discriminatie op grond van geslacht is daarentegen licht gedaald van 515 klachten en meldingen in 2009 naar 478 in 2010. Dat geldt ook voor het aantal klachten en meldingen over discriminatie op grond van handicap of chronische ziekte. Dit daalde van 493 in 2009 naar 440 in 2010.

Bijna 7% van de klachten en meldingen betreft godsdienstdiscriminatie. De meeste hebben betrekking op discriminatie op grond van het islamitische geloof. Het aantal klachten en meldingen over godsdienstdiscriminatie is gelijk gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook het aantal klachten en meldingen over antisemitisme is nagenoeg onveranderd. In 2009 waren er 129 klachten en meldingen over antisemitisme en in 2010 124 klachten en meldingen.

Bijna 4% van de klachten en meldingen betreft discriminatie op grond van nationaliteit. Daarbij gaat het om ervaren onderscheid op basis van het staatsburgerschap van de betrokkene. Het aantal klachten en meldingen is ongeveer gelijk aan het aantal in 2009 (247 klachten en meldingen).

Over de overige afzonderlijk genoemde gronden, zoals burgerlijke staat, arbeidsduur en – contract, levensovertuiging en politieke gezindheid worden relatief weinig klachten en meldingen ingediend. Klachten en meldingen over discriminatie die niet onder de genoemde discriminatiegronden vallen worden afzonderlijk geregistreerd als ‘overige (niet wettelijke) gronden’ (9% van het totaal). Het gaat hier bijvoorbeeld om ervaren discriminatie op grond van uiterlijk of sociale positie.

## 5. Maatschappelijk terrein

De meeste klachten en meldingen betreffen ervaren discriminatie op het maatschappelijke terrein van de arbeidsmarkt. In 2010 waren er 1.807 klachten en meldingen over ervaren arbeidsmarktdiscriminatie, dat is 30% van het totaal aantal klachten en meldingen. Ook in voorgaande jaren vormt dit de grootste categorie klachten en meldingen. Het gaat daarbij vooral om ervaren discriminatie bij werving en selectie en in mindere mate over incidenten op de werkvloer. Daarnaast komen klachten en meldingen over arbeidsbemiddeling, arbeidsvoorwaarden en promotie en ontslag voor.<sup>11</sup>

**Tabel 2. Klachten en meldingen naar maatschappelijk terrein <sup>1</sup>**

	Aantal	Percentage
Arbeidsmarkt	1807	29,7%
Buurt /wijk	672	11,1%
Collectieve voorzieningen	535	8,8%
Commerciële voorzieningen	442	7,3%
Horeca / amusement	364	6,0%
Huisvesting	148	2,4%
Media en reclame	178	2,9%
Onderwijs	352	5,8%
Politie / OM / Vreemdelingendienst	235	3,9%
Privésfeer	128	2,1%
Publieke / politieke opinie	218	3,6%
Sport / recreatie	125	2,1%
Openbare ruimte / publiek domein	635	10,5%
Overig	124	2,0%
Onbekend / n.v.t.	160	2,6%
Totaal	6074	100,0%

<sup>1</sup> De som van het aantal klachten en meldingen per maatschappelijk terrein is groter dan het totaal aantal klachten en meldingen. Een klacht of melding kan namelijk over discriminatie op meerdere terreinen gaan.

Uit tabel 2 blijkt dat ongeveer 11% van de klachten en meldingen betrekking heeft op ervaren discriminatie in de buurt of wijk. Het gaat hier met name om burenc conflicten. Een ongeveer even groot aantal klachten en meldingen (11%) betreft ervaren discriminatie in de openbare ruimte of het publieke domein. Het gaat hierbij om incidenten waarbij er geen directe relatie is met de wijk of buurt, zoals scheldpartijen op straat en bekladdingen.

Andere maatschappelijke terreinen met verhoudingsgewijs veel klachten en meldingen over discriminatie zijn de terreinen collectieve en commerciële voorzieningen. Het gaat daarbij om ongelijke behandeling of negatieve bejegening door overheids- of niet-commerciële instanties en organisaties, danwel commerciële bedrijven en organisaties.

Ten opzichte van voorgaande jaren zijn er geen grote verschuivingen in het aantal en de relatieve omvang van klachten en meldingen per maatschappelijk terrein. Alleen het aantal klachten en meldingen over discriminatie in de openbare ruimte is toegenomen van 324 klachten en meldingen in 2009 (6% van het totaal) naar 635 klachten en meldingen in 2010 (11% van het totaal).

<sup>11</sup> Zie ook Coenders, M., & Boog, I. (2010). *Klachten en oordelen over ervaren discriminatie*. In E. Nievers, & I. Andriessen (red.) *Discriminatiemonitor niet-westerse migranten op de arbeidsmarkt 2010*. (p. 86-111). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.



## 6. Aard van de klachten en meldingen

Discriminatie kan verschillende vormen aannemen. Uit tabel 3 blijkt dat meer dan de helft van de klachten en meldingen over discriminatie (56%) betrekking heeft op ervaren omstreden (ongelijke) behandeling. Bij deze klachten gaat het bijvoorbeeld om het weigeren van toegang of uitsluiting van diensten, voorzieningen of betrekkingen of om de toepassing of uitwerking van regels die als discriminerend worden ervaren. Daarnaast komen er relatief veel klachten en meldingen voor over vijandige bejegening (34%). Het gaat daarbij met name om beledigingen.

Net als in voorgaande jaren, komen klachten en meldingen over omstreden behandeling het vaakst voor, gevolgd door klachten en meldingen over vijandige bejegening. Wel is ten opzichte van 2009 het aantal klachten en meldingen over omstreden behandeling gedaald van 3.808 klachten (64%) naar 3.415 klachten (56%). Het aantal klachten en meldingen over vijandige bejegening is daarentegen gestegen van 1.695 (29%) naar 2.085 (34%).

Net als in voorgaande jaren is het aandeel klachten en meldingen over geweld en bedreiging geringer. In 2010 waren er 218 klachten en meldingen (3,6 %) over geweld en 160 klachten en meldingen (2,6%) over bedreigingen.

**Tabel 3. Klachten en meldingen naar aard <sup>1</sup>**

	Aantal	Percentage
Omstreden behandeling	3415	56,2%
Vijandige bejegening	2085	34,3%
Geweld	218	3,6%
Bedreiging	160	2,6%
Overig	351	5,8%
Onbekend	166	2,7%
Totaal	6074	100,0%

<sup>1</sup> De som van het aantal klachten en meldingen per aard is groter dan het totaal aantal klachten en meldingen. Een klacht of melding kan namelijk over meerdere vormen van discriminatie gaan.

## 7. Klachtbehandeling

In tabel 4 op de volgende pagina is de wijze van klachtbehandeling door gemeentelijke antidiscrimatievoorzieningen weergegeven. Per klacht kunnen meerdere wijzen van klachtbehandeling worden toegepast. Voor een deel van de klachten zijn nog geen definitieve gegevens bekend, omdat deze klachten nog niet zijn afgerond. De werkwijze 'registratie' betekent dat de klachtbehandeling heeft bestaan uit het registreren van de klacht of melding en uit het geven van een korte reactie (telefonisch of per e-mail).

De meest voorkomende wijzen van klachtbehandeling zijn het geven van een korte reactie (48% van de klachten en meldingen) en het geven van advies en informatie (55% van de klachten en meldingen). Bij 13% van de klachten wordt de klachtindiener bijgestaan in procedures zoals een interne klachtenprocedure of een klachtenprocedure bij een geschillencommissie, de Commissie Gelijke Behandeling en civiel-, straf- of bestuursrechtelijke procedures. Bij 8% van de klachten en meldingen wordt doorverwezen naar een andere instantie. Bij eigen onderzoek van een ADV (6% van alle klachten en meldingen) gaat het bijvoorbeeld om het uitvoeren van praktijktesten waarbij nagegaan wordt of twee gelijkwaardige personen van verschillende etnische afkomst ongelijk behandeld worden. Bemiddeling tussen klachtindiener en beklagde vindt plaats bij ongeveer 6% van de klachten en meldingen en bij 3% wordt getracht het beleid van de betreffende organisatie te beïnvloeden om tegemoet te komen aan de klachten en meldingen over ervaren discriminatie.

**Tabel 4. Klachten en meldingen naar wijze van klachtbehandeling <sup>1</sup>**

	Aantal	Percentage
Registratie <sup>2</sup>	2920	48,1%
Advies / informatie	3337	54,9%
Beïnvloeding beleid	161	2,7%
Bemiddeling	360	5,9%
Bijstaan in procedures	789	13,0%
Doorverwijzing	453	7,5%
Eigen onderzoek ADV	332	5,5%
Overig	438	7,2%
Totaal	6074	100,0%

<sup>1</sup> Per klacht kunnen meerdere wijzen van klachtbehandeling worden toegepast en geregistreerd. Daarbij kan de wijze van klachtbehandeling niet of niet volledig ingevuld zijn voor de nog lopende klachten. De som van het aantal geregistreerde werkwijzen van klachtbehandeling wijkt om die redenen af van het totale aantal klachten.

<sup>2</sup> De werkwijze 'registratie' betekent dat de klachtbehandeling heeft bestaan uit het registreren van de klacht of melding en uit het geven van een korte reactie (telefonisch of per e-mail).

Bijlage 1. Door gemeenten aangeleverde informatie over klachten en meldingen geregistreerd door gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen.

Tabel I. Aangeleverde informatie per gemeente <sup>1</sup>

Aa en Hunze	anders	Binnenmaas	BZK registratie
Aalburg	BZK registratie	Bladel	BZK registratie
Aalsmeer	BZK registratie	Blaricum	BZK registratie
Aalten	BZK registratie	Bloemendaal	BZK registratie
Abcoude	BZK registratie	Boarnsterhim	BZK registratie
Achtkarspelen	BZK registratie	Bodegraven	BZK registratie
Alblasserdam	geen informatie <sup>2</sup>	Boekel	andere registratie
Albrandswaard	BZK registratie	Ten Boer	BZK registratie
Alkmaar	andere registratie	Bolsward	BZK registratie
Almelo	andere registratie	Borger-Odoorn	anders
Almere	BZK registratie	Borne	BZK registratie
Alphen aan den Rijn	BZK registratie	Borsele	BZK registratie
Alphen-Chaam	BZK registratie	Boskoop	BZK registratie
Ameland	BZK registratie	Boxmeer	andere registratie
Amersfoort	BZK registratie	Boxtel	andere registratie
Amstelveen	BZK registratie	Breda	BZK registratie
Amsterdam	BZK registratie	Breukelen	BZK registratie
Andijk	BZK registratie	Brielle	BZK registratie
Anna Paulowna	BZK registratie	Bronckhorst	BZK registratie
Apeldoorn	BZK registratie	Brummen	BZK registratie
Appingedam	BZK registratie	Brunssum	BZK registratie
Arnhem	BZK registratie	Bunnik	BZK registratie
Assen	BZK registratie	Bunschoten	BZK registratie
Asten	geen informatie <sup>2</sup>	Buren	geen informatie
Baarle-Nassau	anders	Bussum	geen informatie <sup>2</sup>
Baarn	BZK registratie	Capelle aan den IJssel	BZK registratie
Barendrecht	BZK registratie	Castricum	BZK registratie
Barneveld	BZK registratie	Coevorden	anders
Bedum	BZK registratie	Cranendonck	geen informatie
Beek	BZK registratie	Cromstrijen	BZK registratie
Beemster	geen informatie	Cuijk	geen informatie
Beesel	BZK registratie	Culemborg	geen informatie
Bellingwedde	geen informatie <sup>2</sup>	Dalfsen	andere registratie
Bergambacht	BZK registratie	Dantumadiel	BZK registratie
Bergeijk	BZK registratie	Delft	BZK registratie
Bergen (L.)	BZK registratie	Delfzijl	BZK registratie
Bergen (NH.)	BZK registratie	Deurne	anders
Bergen op Zoom	BZK registratie	Deventer	andere registratie
Berkelland	BZK registratie	Diemen	geen informatie
Bernheze	geen informatie	Dinkelland	andere registratie
Bernisse	geen informatie	Dirksland	anders
Best	BZK registratie	Doesburg	BZK registratie
Beuningen	BZK registratie	Doetinchem	BZK registratie
Beverwijk	BZK registratie	Dongen	BZK registratie
het Bildt	BZK registratie	Dongeradeel	BZK registratie
De Bilt	BZK registratie	Dordrecht	BZK registratie

<sup>1</sup> "BZK registratie" is het door het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties voorgeschreven registratieformulier antidiscriminatievoorzieningen. Enkele gemeenten hanteerden een ander registratieformulier. Daarnaast gaven gemeenten soms informatie via brief of e-mail (in de tabel weergegeven als categorie 'anders'), meestal betrof het gemeenten waar geen klachten en meldingen geregistreerd waren.

<sup>2</sup> Voor enkele gemeenten die geen informatie hadden aangeleverd, kon het aantal klachten en meldingen afgeleid worden uit een overzicht van een antidiscriminatievoorziening dat door een nabijgelegen gemeente was verstrekt.

Tabel I (vervolg). Aangeleverde informatie per gemeente <sup>1</sup>

Drechterland	BZK registratie	Harderwijk	BZK registratie
Drimmelen	BZK registratie	Hardinxveld-Giessendam	geen informatie <sup>2</sup>
Dronten	BZK registratie	Haren	anders
Druuten	BZK registratie	Harenkarspel	BZK registratie
Duiven	BZK registratie	Harlingen	geen informatie <sup>2</sup>
Echt-Susteren	BZK registratie	Hattem	BZK registratie
Edam-Volendam	BZK registratie	Heemskerk	BZK registratie
Ede	BZK registratie	Heemstede	BZK registratie
Eemnes	BZK registratie	Heerde	geen informatie
Eemsmond	BZK registratie	Heerenveen	BZK registratie
Eersel	BZK registratie	Heerhugowaard	BZK registratie
Eijsden	BZK registratie	Heerlen	BZK registratie
Eindhoven	BZK registratie	Heeze-Leende	geen informatie
Elburg	BZK registratie	Heiloo	BZK registratie
Emmen	andere registratie	Den Helder	BZK registratie
Enkhuizen	BZK registratie	Hellendoorn	andere registratie
Enschede	BZK registratie	Hellevoetsluis	BZK registratie
Epe	BZK registratie	Helmond	BZK registratie
Ermelo	BZK registratie	Hendrik-Ido-Ambacht	BZK registratie
Etten-Leur	BZK registratie	Hengelo	BZK registratie
Ferwerderadiel	BZK registratie	's-Hertogenbosch	andere registratie
Franekeradeel	BZK registratie	Heumen	geen informatie
Gaasterlân-Sleat	BZK registratie	Heusden	andere registratie
Geertruidenberg	BZK registratie	Hillegom	BZK registratie
Geldermalsen	BZK registratie	Hilvarenbeek	BZK registratie
Geldrop-Mierlo	geen informatie	Hilversum	BZK registratie
Gemert-Bakel	BZK registratie	Hof van Twente	andere registratie
Gennep	anders	Hoogeveen	BZK registratie
Giessenlanden	BZK registratie	Hoogezand-Sappemeer	BZK registratie
Gilze en Rijen	BZK registratie	Hoorn	BZK registratie
Goedereede	anders	Horst aan de Maas	geen informatie
Goes	BZK registratie	Houten	geen informatie <sup>2</sup>
Goirle	BZK registratie	Huizen	BZK registratie
Gorinchem	BZK registratie	Hulst	BZK registratie
Gouda	BZK registratie	IJsselstein	BZK registratie
Graafstroom	anders	Kaag en Braassem	geen informatie
Graft-De Rijk	BZK registratie	Kampen	BZK registratie
Grave	andere registratie	Kapelle	BZK registratie
's-Gravenhage	BZK registratie	Katwijk	BZK registratie
Groesbeek	BZK registratie	Kerkrade	BZK registratie
Groningen	BZK registratie	Koggenland	BZK registratie
Grootevast	BZK registratie	Kollumerland en	
Gulpen-Wittem	BZK registratie	Nieuwkruisland	BZK registratie
Haaksbergen	BZK registratie	Korendijk	anders
Haaren	anders	Krimpen aan den IJssel	BZK registratie
Haarlem	BZK registratie	Laarbeek	geen informatie <sup>2</sup>
Haarlemmerliede en		Landerd	andere registratie
Spaarnwoude	geen informatie	Landgraaf	BZK registratie
Haarlemmermeer	BZK registratie	Landsmeer	BZK registratie
Halderberge	BZK registratie	Langedijk	BZK registratie
Hardenberg	geen informatie	Lansingerland	BZK registratie

<sup>1</sup> "BZK registratie" is het door het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties voorgeschreven registratieformulier antidiscriminatievoorzieningen. Enkele gemeenten hanteerden een ander registratieformulier. Daarnaast gaven gemeenten soms informatie via brief of e-mail (in de tabel weergegeven als categorie 'anders'), meestal betrof het gemeenten waar geen klachten en meldingen geregistreerd waren.

<sup>2</sup> Voor enkele gemeenten die geen informatie hadden aangeleverd, kon het aantal klachten en meldingen afgeleid worden uit een overzicht van een antidiscriminatievoorziening dat door een nabijgelegen gemeente was verstrekt.

Tabel I (vervolg). Aangeleverde informatie per gemeente <sup>1</sup>

Laren	BZK registratie	Neder-Betuwe	BZK registratie
Leek	BZK registratie	Nederlek	BZK registratie
Leerdam	BZK registratie	Nederweert	BZK registratie
Leeuwarden	BZK registratie	Neerijnen	BZK registratie
Leeuwarderadeel	geen informatie <sup>2</sup>	Niedorp	anders
Leiden	BZK registratie	Nieuw-Lekkerland	BZK registratie
Leiderdorp	BZK registratie	Nieuwegein	BZK registratie
Leidschendam- Voorburg	BZK registratie	Nieuwkoop	geen informatie
Lelystad	BZK registratie	Nijefurd	BZK registratie
Lemsterland	BZK registratie	Nijkerk	BZK registratie
Leudal	BZK registratie	Nijmegen	BZK registratie
Leusden	BZK registratie	Noord-Beveland	BZK registratie
Liesveld	BZK registratie	Noordenveld	anders
Lingewaal	BZK registratie	Noordoostpolder	BZK registratie
Lingewaard	BZK registratie	Noordwijk	BZK registratie
Lisse	BZK registratie	Noordwijkerhout Nuenen, Gerwen en Nederwetten	BZK registratie
Lith	andere registratie	Nunspeet	BZK registratie
Littenseradiel	BZK registratie	Nuth	BZK registratie
Lochem	BZK registratie	Oegstgeest	BZK registratie
Loenen	BZK registratie	Oirschot	BZK registratie
Loon op Zand	andere registratie	Oisterwijk	BZK registratie
Lopik	BZK registratie	Oldambt	BZK registratie
Loppersum	BZK registratie	Oldebroek	BZK registratie
Losser	BZK registratie	Oldenzaal	BZK registratie
Maarsse	BZK registratie	Olst-Wijhe	BZK registratie
Maasdonk	andere registratie	Ommen	andere registratie
Maasdriel	geen informatie	Onderbanken	BZK registratie
Maasgouw	BZK registratie	Oost Gelre	BZK registratie
Maassluis	BZK registratie	Oosterhout	BZK registratie
Maastricht	BZK registratie	Oostflakkee	BZK registratie
Margraten	BZK registratie	Ooststellingwerf	BZK registratie
De Marne	BZK registratie	Oostzaan	BZK registratie
Marum	anders	Opmeer	BZK registratie
Medemblik	BZK registratie	Opsterland	BZK registratie
Meerssen	BZK registratie	Oss	andere registratie
Menaldumadeel	BZK registratie	Oud-Beijerland	BZK registratie
Menterwolde	BZK registratie	Oude IJsselstreek	BZK registratie
Meppel	geen informatie	Ouder-Amstel	BZK registratie
Middelburg	geen informatie	Ouderkerk	BZK registratie
Middelharnis	BZK registratie	Oudewater	BZK registratie
Midden-Delfland	BZK registratie	Overbetuwe	BZK registratie
Midden-Drenthe	anders	Papendrecht	BZK registratie
Mill en Sint Hubert	anders	Peel aan de Maas	BZK registratie
Millingen aan de Rijn	BZK registratie	Pekela	BZK registratie
Moerdijk	BZK registratie	Pijnacker-Nootdorp	BZK registratie
Montferland	BZK registratie	Purmerend	BZK registratie
Montfoort	BZK registratie	Putten	BZK registratie
Mook en Middelaar	anders	Raalte	BZK registratie
Muiden	BZK registratie	Reeuwijk	BZK registratie
Naarden	BZK registratie		

<sup>1</sup> "BZK registratie" is het door het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties voorgeschreven registratieformulier antidiscriminatievoorzieningen. Enkele gemeenten hanteerden een ander registratieformulier. Daarnaast gaven gemeenten soms informatie via brief of e-mail (in de tabel weergegeven als categorie 'anders'), meestal betrof het gemeenten waar geen klachten en meldingen geregistreerd waren.

<sup>2</sup> Voor enkele gemeenten die geen informatie hadden aangeleverd, kon het aantal klachten en meldingen afgeleid worden uit een overzicht van een antidiscriminatievoorziening dat door een nabijgelegen gemeente was verstrekt.

Tabel I (vervolg). Aangeleverde informatie per gemeente <sup>1</sup>

Reimerswaal	geen informatie	Texel	BZK registratie
Renkum	BZK registratie	Teylingen	BZK registratie
Renswoude	geen informatie <sup>2</sup>	Tholen	BZK registratie
Reusel-De Mierden	BZK registratie	Tiel	BZK registratie
Rheden	BZK registratie	Tilburg	BZK registratie
Rhenen	andere registratie	Tubbergen	BZK registratie
Ridderkerk	BZK registratie	Twenterand	BZK registratie
Rijnwaarden	BZK registratie	Tynaarlo	anders
Rijnwoude	BZK registratie	Tytsjerksteradiel	BZK registratie
Rijssen-Holten	BZK registratie	Ubbergen	BZK registratie
Rijswijk	BZK registratie	Uden	andere registratie
Roerdalen	BZK registratie	Uitgeest	BZK registratie
Roermond	BZK registratie	Uithoorn	BZK registratie
De Ronde Venen	BZK registratie	Urk	BZK registratie
Roosendaal	BZK registratie	Utrecht	BZK registratie
Rotterdam	BZK registratie	Utrechtse Heuvelrug	BZK registratie
Rozendaal	BZK registratie	Vaals	BZK registratie
Rucphen	geen informatie	Valkenburg aan de Geul	BZK registratie
Schagen	BZK registratie	Valkenswaard	BZK registratie
Schermer	BZK registratie	Veendam	BZK registratie
Scherpenzeel	anders	Veenendaal	BZK registratie
Schiedam	BZK registratie	Veere	BZK registratie
Schiermonnikoog	BZK registratie	Veghel	andere registratie
Schijndel	geen informatie	Veldhoven	BZK registratie
Schinnen	BZK registratie	Velsen	BZK registratie
Schoonhoven	BZK registratie	Venlo	BZK registratie
Schouwen-Duiveland	BZK registratie	Venray	BZK registratie
Simpelveld	BZK registratie	Vianen	geen informatie <sup>2</sup>
Sint Anthonis	andere registratie	Vlaardingen	BZK registratie
Sint-Michielsgestel	andere registratie	Vlagtwedde	BZK registratie
Sint-Oedenrode	andere registratie	Vlieland	BZK registratie
Sittard-Geleen	BZK registratie	Vlissingen	BZK registratie
Skarsterlân	BZK registratie	Vlist	BZK registratie
Sliedrecht	BZK registratie	Voerendaal	BZK registratie
Slochteren	BZK registratie	Voorschoten	BZK registratie
Sluis	BZK registratie	Voorst	BZK registratie
Smallingerland	BZK registratie	Vught	andere registratie
Sneek	BZK registratie	Waalre	geen informatie
Soest	BZK registratie	Waalwijk	BZK registratie
Someren	anders	Waddinxveen	BZK registratie
Son en Breugel	BZK registratie	Wageningen	BZK registratie
Spijkenisse	BZK registratie	Wassenaar	geen informatie
Stadskanaal	geen informatie <sup>2</sup>	Waterland	BZK registratie
Staphorst	andere registratie	Weert	BZK registratie
Stede Broec	geen informatie	Weesp	BZK registratie
Steenbergen	geen informatie	Werkendam	BZK registratie
Steenwijkerland	BZK registratie	Wervershoof	BZK registratie
Stein	BZK registratie	West Maas en Waal	BZK registratie
Strijen	BZK registratie	Westerveld	anders
Terneuzen	BZK registratie	Westervoort	BZK registratie
Terschelling	BZK registratie	Westland	BZK registratie

<sup>1</sup> "BZK registratie" is het door het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties voorgeschreven registratieformulier antidiscriminatievoorzieningen. Enkele gemeenten hanteerden een ander registratieformulier. Daarnaast gaven gemeenten soms informatie via brief of e-mail (in de tabel weergegeven als categorie 'anders'), meestal betrof het gemeenten waar geen klachten en meldingen geregistreerd waren.

<sup>2</sup> Voor enkele gemeenten die geen informatie hadden aangeleverd, kon het aantal klachten en meldingen afgeleid worden uit een overzicht van een antidiscriminatievoorziening dat door een nabijgelegen gemeente was verstrekt.

*Tabel I (vervolg). Aangeleverde informatie per gemeente <sup>1</sup>*

Weststellingwerf	BZK registratie	Zaanstad	BZK registratie
Westvoorne	BZK registratie	Zaltbommel	BZK registratie
Wierden	andere registratie	Zandvoort	BZK registratie
Wieringen	geen informatie	Zederik	anders
Wieringermeer	BZK registratie	Zeevang	BZK registratie
Wijchen	BZK registratie	Zeewolde	BZK registratie
Wijdemeren	BZK registratie	Zeist	BZK registratie
Wijk bij Duurstede	BZK registratie	Zevenaar	BZK registratie
Winsum	BZK registratie	Zijpe	BZK registratie
Winterswijk	BZK registratie	Zoetermeer	BZK registratie
Woensdrecht	BZK registratie	Zoeterwoude	BZK registratie
Woerden	BZK registratie	Zuidhorn	BZK registratie
De Wolden	geen informatie	Zuidplas	BZK registratie
Wormerland	BZK registratie	Zundert	geen informatie
Woudenberg	BZK registratie	Zutphen	BZK registratie
Woudrichem	BZK registratie	Zwartewaterland	andere registratie
Wûnseradiel	BZK registratie	Zwijndrecht	BZK registratie
Wymbritseradiel	BZK registratie	Zwolle	BZK registratie

<sup>1</sup> "BZK registratie" is het door het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties voorgeschreven registratieformulier antidiscriminatievoorzieningen. Enkele gemeenten hanteerden een ander registratieformulier. Daarnaast gaven gemeenten soms informatie via brief of e-mail (in de tabel weergegeven als categorie 'anders'), meestal betrof het gemeenten waar geen klachten en meldingen geregistreerd waren.

<sup>2</sup> Voor enkele gemeenten die geen informatie hadden aangeleverd, kon het aantal klachten en meldingen afgeleid worden uit een overzicht van een antidiscriminatievoorziening dat door een nabijgelegen gemeente was verstrekt.