



Bureau Discriminatiezaken
Noord-Holland Noord

Allen die zich in Nederland
bevinden, worden in gelijke
gevallen gelijk behandeld.
Discriminatie wegens
godsdienst, levensovertuiging,
politieke gezindheid, ras,
geslacht of op welke grond
dan ook, is niet toegestaan.

Jaarverslag

2020

**Art.1 Bureau Discriminatiezaken
Noord-Holland Noord**

Voorwoord

Voor U ligt het inhoudelijke jaarverslag van de Antidiscriminatievoorziening Noord-Holland Noord over 2020.

Ook voor ons bureau werd het jaar getekend door corona; kort samengevat was het een jaar 'op afstand'. Niet eenvoudig voor burgers met klachten en voor onze medewerkers ook niet.

Een aantal activiteiten kon niet, of niet op de gedachte manier, doorgaan, soms uitgesteld en soms vervangen. Het is een verdienste van de medewerkers dat zij de contacten met samenwerkingspartners en subsidiegevers goed hebben weten te houden. En creatieve alternatieven hebben gevonden in het werk: zo is de jaarlijkse fakkeltocht in Alkmaar vervangen door een film over dezelfde thematiek en daarmee was de fakkeltocht ook toegankelijk voor een breder publiek dan Alkmaarders alleen.

Want discriminatie is bepaald niet uit de maatschappij verdwenen in het afgelopen jaar en dat is te merken aan het aantal klachten; in dit coronajaar hoger ten opzichte van eerdere jaren. We zullen, met onze relaties, het werk dan ook graag voortzetten.

In 2020 zijn nadere stappen gezet om nauwere samenwerking met collega ADV's in Noord-Holland te realiseren. Vanwege nog lopende juridische procedures met een oud-werknemer worden we geremd in de voortgang. De intenties van de samenwerkingspartners zijn echter positief en wij verwachten in 2021 aanzienlijke progressie op dit vlak te zullen boeken.

Een financieel jaarverslag zal separaat toegezonden worden; vanwege corona is een controle van de jaarrekening door de kascommissie nog niet mogelijk.

Mede namens F. Janss, directeur

E. Rutten-Teuben, voorzitter

Inleiding

Artikel 1 van de Nederlandse Grondwet ligt aan de basis van ons werk, het is onze doelstelling om hier invulling aan te geven.

Allen die zich in Nederland bevinden worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.

Art.1 NHN onderstreept het belang van het bestaan van een instelling die zich inzet voor een gelijke behandeling van iedereen.

Ook de landelijke overheid ziet een belangrijke en prominente rol weggelegd voor Anti Discriminatie

Voorzieningen (ADV's) op het gebied van discriminatiebestrijding en in preventie, het streven naar gelijke behandeling van eenieder die in Nederland verblijft, het bevorderen van integratie en daarmee samenhangend het tegengaan van uitsluiting en polarisatie. De ADV's en in het verlengde daarvan de landelijke vereniging Discriminatie.nl worden nadrukkelijk en meermaals genoemd in voortgangsbrieven en actieplannen van de landelijke overheid en met name het kabinet.

Vanuit de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga) zijn ADV's partners voor gemeentes. De Wga bepaalt immers dat gemeentes hun burgers toegang moeten bieden tot een onafhankelijke voorziening die discriminatie bestrijdt. Met het oog op het strafrecht is een ADV een partner voor de politie en het Openbaar Ministerie. Samenwerking tussen die ketenpartners is vastgelegd in een samenwerkingsconvenant. In de naleving van de Algemene Wet Gelijke Behandeling werken de ADV's samen met het College voor de Rechten van de Mens.

Maatschappelijke rol

Discriminatie is bij wet verboden. Veel mensen voelen zich gediscrimineerd, maar lang niet altijd is in juridische zin sprake van discriminatie. Ook andersom komt voor: er is sprake van discriminatie, maar door degene die ermee te maken heeft, wordt dit niet als zodanig herkend. De meeste (gevoelens van) discriminatie is (zijn) niet langs juridische weg op te lossen. Justitie is uiteraard de instantie die de wet handhaaft, maar ook ADV's hebben hier een rol in. Door te luisteren, uit te leggen en toe te lichten, wijst Art.1 NHN mensen op hun rechten en plichten of wordt de angel uit een conflict gehaald. Doordat wij zelfstandig en onafhankelijk zijn en preventief en oplossend werken, zijn wij een deskundige en betrouwbare partner voor melders met een andere rol dan de politie heeft.

Discriminatie maakt ook inbreuk op een gevoel van veiligheid. Wanneer mensen zich onveilig voelen, presteren ze minder goed, of dat op school is of op hun werk, en voelen ze zich minder goed, zodat hun bijdrage aan de samenleving afneemt.

2020

Het jaar werd gedomineerd door de coronapandemie. Iedereen had hier mee te maken en ook heeft corona op verschillende manieren invloed gehad op de meldingen. Dit wordt helder bij de beschrijving van de jaarcijfers.

Daarnaast was de Black Lives Matter beweging een zeer belangwekkend fenomeen. Met de afschuwelijke dood van George Floyd in de Verenigde Staten kwam wereldwijd een beweging op gang waarin mensen van kleur hun stem lieten horen tegen racisme. In

Nederland waren er betogingen en ontstond bewustwording bij witte mensen dat ook in dit land racisme is; niet alleen bij individuen, maar ook bij organisaties en instituten: institutioneel racisme. Een positief aspect is dat veel witte mensen zich uitten tegen racisme en meer wilden weten over wat zij konden doen om racisme te bestrijden. Er werd "wit huiswerk" gedaan. Pijnlijk waren de verhalen van mensen met een donkere huidskleur over wat zij meemaken en waarover ze nooit eerder naar buiten kwamen. Art.1 NHN heeft een rol om dit onderwerp aan te blijven kaarten, te blijven luisteren en bewustwording te bewerkstelligen.

Corona gaat voorbij, maar bij discriminatie en racisme is dat helaas niet te zeggen.

In dit jaarverslag leest u wat wij het afgelopen jaar hebben gedaan om invulling van het doel van artikel 1 te realiseren. Uiteraard gooide corona roet in het eten en was een aantal activiteiten niet mogelijk, maar discriminatie ging door en daarom wij ook.

Klachtbehandeling

Eén van de kerntaken van Art.1 NHN is de behandeling van klachten en meldingen inzake discriminatie en ongelijke behandeling. Naast registratie van alle klachten en meldingen is klachtbehandeling een in de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga) vastgelegde taak.

Art.1 NHN is een laagdrempelig bureau. Dienstverlening aan mensen die een klacht of melding indienen, is voor hen kosteloos. Het bureau is alle werkdagen geopend en is, ook buiten kantooruren op verschillende manieren en via verschillende kanalen bereikbaar: telefonisch, via email, website, app en een antwoordapparaat kunnen mensen contact opnemen.

Art.1 NHN werkt conform een landelijk vastgesteld klachtenprotocol. De werkwijze is tot stand gekomen na jaren van ervaring; het protocol is leidend en het hanteren ervan een lidmaatschapsvoorwaarde voor de bureaus die lid zijn van de landelijke branchevereniging. Art.1 NHN heeft een eigen verantwoordelijkheid en stelt zich onafhankelijk op; waar mogelijk zal het de klacht of melding onderzoeken. Vervolgens wordt bepaald of de zaak verder in behandeling wordt genomen door vervolgstappen te ondernemen. Wanneer een wederpartij bekend is, dan wordt die aangeschreven met de vraag om zijn of haar visie op de melding: er zitten immers altijd twee kanten aan een verhaal. Hoor en wederhoor is voor Art.1 NHN van groot belang. Op die manier is een onafhankelijk oordeel over een klacht mogelijk.

Hoeveel en wat werd gemeld in 2020

In 2020 zijn er 323 klachten van discriminatie geregistreerd bij Art.1 NHN. Daarvan kwamen 164 rechtstreeks binnen bij ons bureau, de 'reguliere meldingen'. 159 meldingen kwamen bij ons via Politie Noord-Holland¹. In 2019 kwamen er 86 reguliere meldingen binnen, en 190 via de politie.

	2020	2019	2018
Reguliere klachten Art.1 NHN	164	86	115
Meldingen via Politie NH	159	190	174
Totaal	323	276	291

Flinke stijging aantal klachten

Het aantal klachten dat door inwoners bij Art.1 NHN is ingediend, is ten opzichte van 2019 bijna verdubbeld. Dit is voor het grootste deel te verklaren door een aantal 'coronabijwerkingen', zoals het zogenoemde coronalied dat in februari uitkwam en de mondkapjesplicht die in december van kracht werd.

Coronalied

¹ De politie houdt ADV's op de hoogte van meldingen en aangiften die bij hen binnenkomen waarin discriminatie een rol speelt. Voor Art.1 NHN wordt dit geleverd door de Politie Noord-Holland.

In februari werd op Radio 10 het coronalied 'Voorkomen is beter dan Chinezen' gedraaid door dj Lex Gaarhuis. Door het hele land hebben ruim 3000 Nederlanders van Chinese afkomst melding gedaan van dit als grievend, stigmatiserend en kwetsend ervaren feit. Bij Art.1 NHN deden 34 mensen hier melding van.

Dit is in de cijfers terug te zien onder discriminatiegrond 'afkomst/ras' (in tabel en grafiek 1); maatschappelijk terrein 'media en reclame' (in tabel en grafiek 2); aard 'vijandige bejegening' (in tabel 4).

Overigens heeft het verband dat vanaf het begin werd gelegd tussen China en Covid-19, ook naast het Coronalied, voor andere manieren van stigmatisering en uitsluiting gezorgd. Zoals het uitschelden van mensen met 'Aziatisch uiterlijke kenmerken' op straat. Een rapportage over deze specifieke incidenten werd in mei 2020 gepubliceerd door onze landelijke vereniging Discriminatie.nl: ['Corona en Discriminatiemeldingen in Nederland'](#).

Mondkapjesplicht

De invoering van de mondkapjesplicht per 1 december 2020 heeft gezorgd voor misstanden en verwarring bij de entree van vele winkels. Wij kregen 16 klachten binnen van mensen aan wie de toegang werd geweigerd bij een winkel, omdat zij geen mondkapje droegen wegens medische redenen. Het hebben van een medische verklaring hiervoor had niet altijd invloed. Deze klachten zijn terug te zien bij discriminatiegrond 'handicap/chronische ziekte' (in tabel en grafiek 1), maatschappelijk terrein 'commerciële dienstverlening' (in tabel en grafiek 2) en aard 'omstreden behandeling' (in tabel 4).

Daling aantal politieregistraties

Het aantal politieregistraties is dit jaar gedaald ten opzichte van vorige jaren. Dit wordt voornamelijk verklaard door een nieuwe manier van het verwerken en registreren van de meldingen die via de politie binnenkomen bij Art.1 NHN.

Zo registreren we incidenten waarbij medewerkers met een publieke taak ongericht uitgescholden worden niet meer in ons landelijk gehanteerde klachtenregistratiesysteem.

Discriminatiegronden

Artikel 1 van de Grondwet is helder over discriminatie: het is verboden. Dat staat ook in de Algemene Wet Gelijke Behandeling; in het Wetboek van Strafrecht wordt discriminatie strafbaar gesteld.

In wetgeving worden verschillende gronden benoemd en deze gronden zijn leidraad in de klachtbehandeling van Anti Discriminatie Voorzieningen (ADV's). Klachten die ingediend worden, worden zo veel als mogelijk is geregistreerd aan de hand van één van deze wettelijk genoemde gronden.

In Tabel 1 staat het aantal klachten, zowel in absolute als relatieve cijfers, per grond weergegeven; het gaat om cijfers van de afgelopen drie jaar waarbij de Art.1 NHN en de politie cijfers bij elkaar zijn opgeteld.

Tabel 1: Klachten naar Discriminatiegrond (Art.1 NHN en Politie NHN)

Grond	2020	2019	2018
Afkomst/Ras/Huidskleur	246*	164	184
Handicap/Chronische ziekte	33	10	10
Geslacht	14	17	11
Godsdienst	14**	14	21
Seksuele gerichtheid	9	61	41
Leeftijd	6	12	7
Nationaliteit	6	2	10
Arbeidscontract	0	0	0
Arbeidsduur	0	0	0

Burgerlijke staat	0	0%	0	0%	1	0%
Levensovertuiging	0	0%	0	0%	0	0%
Politieke overtuiging	0	0%	1	0%	0	0%
Onbekend en Niet wettelijke gronden	11	3%	10	3%	4	1%
Totaal***	339	100%	291	100%	289	100%

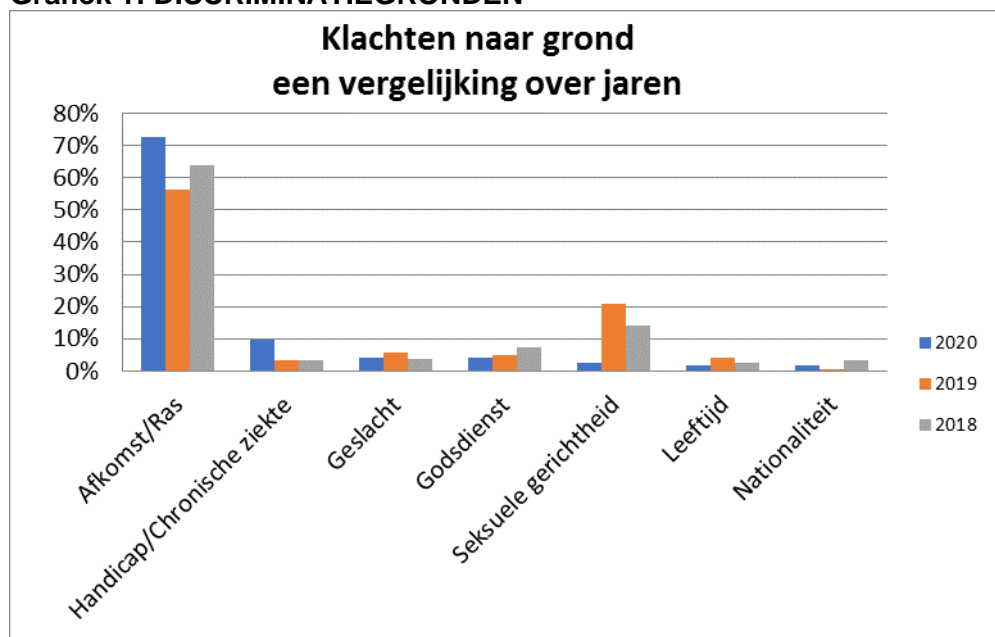
Bron: klachtenregistratie Art.1 NHN

*inclusief 11 x anti joods

**inclusief 12 x moslimdiscriminatie

*** Omdat er bij sommige meldingen meer dan één grond wordt geregistreerd, is het totaal aantal gronden groter dan het totaal aantal meldingen.

Grafiek 1: DISCRIMINATIEGRONDEN²



Top 3 gronden waarover gemeld is in 2020:

1. Afkomst/Ras/Huidskleur (245 maal)
2. Handicap/Chronische ziekte (33 maal)
3. Geslacht én Godsdienst (beide 14 maal)

Discriminatie op grond van Afkomst / Ras / Huidskleur

De meeste klachten (72%) die in 2020 bij Art.1 NHN en bij de politie zijn binnengekomen gaan over rassendiscriminatie. Dit betreft ras, afkomst en huidskleur. Het relatieve aandeel fluctueert per jaar, maar is altijd ruimschoots de vaakst gemelde grond.

Dit jaar zijn deze meldingen het meest gerelateerd aan afkomst / migratieachtergrond (31%) en discriminatie vanwege een donkere huidskleur (20%). Ook anti joodse meldingen worden in deze categorie geregistreerd, dit jaar ging dat om 11 meldingen (0,4%). 16% van de meldingen kwamen van Aziatische Nederlanders die, zoals eerder genoemd, massaal discriminatie ervaren door de Covid-19 pandemie en het 'coronalied' op de radio. Het is tevens de verklaring voor het feit dat het aandeel van de meldingen dat gaat over rassendiscriminatie, nog veel groter is dan de andere gronden.

² Ten behoeve van de leesbaarheid van grafiek 1 staan alleen de qua meldingsaantallen meest relevante gronden weergegeven.

Ook de Black Lives Matter beweging lijkt een effect te hebben gehad op een stijgend aantal meldingen, hoewel dat niet zozeer terug te zien is in het aantal meldingen over de subcategorie 'huidskleur donker/zwart', die is namelijk altijd al aanzienlijk. Maar er is wel een opvallende stijging in de subcategorie 'geen migratie achtergrond/wit'. In deze categorie kwamen 17 meldingen binnen, waar dat er in vorige jaren 2 à 3 waren. Hier gaat het om melders die aangeven zich beledigd te voelen door uitlatingen die in het kader van BLM werden gedaan. Hierbij zaten ook de melders die het gevoel hebben dat de figuur van 'Zwarte Piet' van hen wordt afgepakt, en de jaarlijks terugkerende melding over 'dat blanke vla dan ook uit de schappen moet' kwam dit jaar twee keer binnen.

Racistische bejegening

Een pakketbezorger staat geparkeerd op twee invalideparkeerplaatsen. Eén van deze parkeerplaatsen is toegewezen aan meldster. Als meldster met haar auto komt aangereden, toetert zij naar de bezorger maar de man negeert meldster en gaat een pakket afleveren. Als de man terugkomt, spreekt meldster de man aan. De man roept luid 'Kanker zwarte, kanker zwarte'. Meldster is ontzettend ontdaan door dit voorval en besluit aangifte te doen. Een tijd later krijgt ze bericht van de politie dat het onderzoek wordt gestaakt omdat er geen getuigen en/of ander bewijs zijn gevonden. Art.1 NHN neemt contact op met de politie en bespreekt de zaak. Er wordt geconstateerd dat de politie niet over de juiste informatie beschikt. Art.1 NHN overlegt het benodigde bewijs en de zaak wordt opnieuw onderzocht. Er wordt een proces-verbaal opgesteld. Het Openbaar Ministerie gaat de zaak vervolgen.

Handicap/Chronische ziekte

Het aantal klachten op grond van handicap of chronische ziekte laat ten opzichte van vorige jaren een flinke stijging zien. Ook hier wordt dit vooral verklaard door een 'coronabijwerking': toen in december de mondkapjesplicht inging, kwamen er steeds vaker meldingen binnen van mensen die niet een winkel (maatschappelijk terrein 'commerciële dienstverlening') binnen mochten, omdat zij wegens een medische aandoening geen mondkapje konden of wilden dragen.

Geslacht

In 2020 zijn 14 klachten op grond van geslacht ingediend, een lichte daling ten opzichte van het jaar ervoor. Deze klachten speelden zich af op verschillende maatschappelijke terreinen en werden gemeld door zowel mannen als vrouwen als transgenders.

Geen toegang tot dameskleedkamer

Een transgender vrouw is lid van een sportschool. Tot haar verbazing wordt haar de toegang tot de vrouwenkleedkamer geweigerd, tot zij een genderbevestigende operatie heeft ondergaan. Vervolgens dient zij hierover een klacht in. Uiteindelijk wordt haar als alternatief geboden 'de WC's of thuis alvast omkleden'. Zij voelt zich hiermee als een alien weggezet, en niet serieus genomen wat betreft haar genderidentiteit. Hierbij aansluitend wil de sportschool ook in de registratie niet haar geslacht omzetten naar 'vrouw'. Melder wil graag conform haar genderidentiteit worden behandeld. Art.1 NHN vindt het belangrijk uit te zoeken welke rechten transgender mannen of vrouwen hebben, in welk stadium van hun transitie dan ook. Art.1 NHN heeft een verzoek om een oordeel ingediend bij het College voor de Rechten van de Mens (CRM).

Godsdienst

Van de klachten die binnenkwamen op grond van godsdienst, gingen er in 2020 twaalf over moslimdiscriminatie. Al jaren krijgen we signalen dat de alledaagse discriminatie en vijandigheid jegens moslims veelvuldig voorkomt, vooral jegens vrouwen die een hoofddoek dragen. Helaas vertaalt zich dit niet in het indienen van klachten, hoewel we daar regelmatig toe oproepen. Een argument om niet te melden is juist het alledaagse, hetgeen natuurlijk zeer treurig is. Dit type klachten komt veelal voor in buurtsituaties en in de openbare ruimte (schelden, pesten, geweld). Maar ook bijvoorbeeld bij de toegang tot de arbeidsmarkt, waarbij door een werkgever gezegd wordt: "Ik twijfel of je wel past in het team, omdat je een godsdienst aanhangt.. en zou je dan ook je hoofddoek blijven dragen?".

Seksuele gerichtheid

Er is een zeer opvallende daling in het aantal meldingen over seksuele gerichtheid. Dit komt vooral door de wijziging in registratiewijze ten aanzien van de politiecijfers. Deze registraties betreffen vaak het zogeheten ongericht schelden, zoals met het woord '(kanker)homo', en dit maakte, zoals te zien is aan de daling, een aanzienlijk deel uit van de cijfers op deze grond.

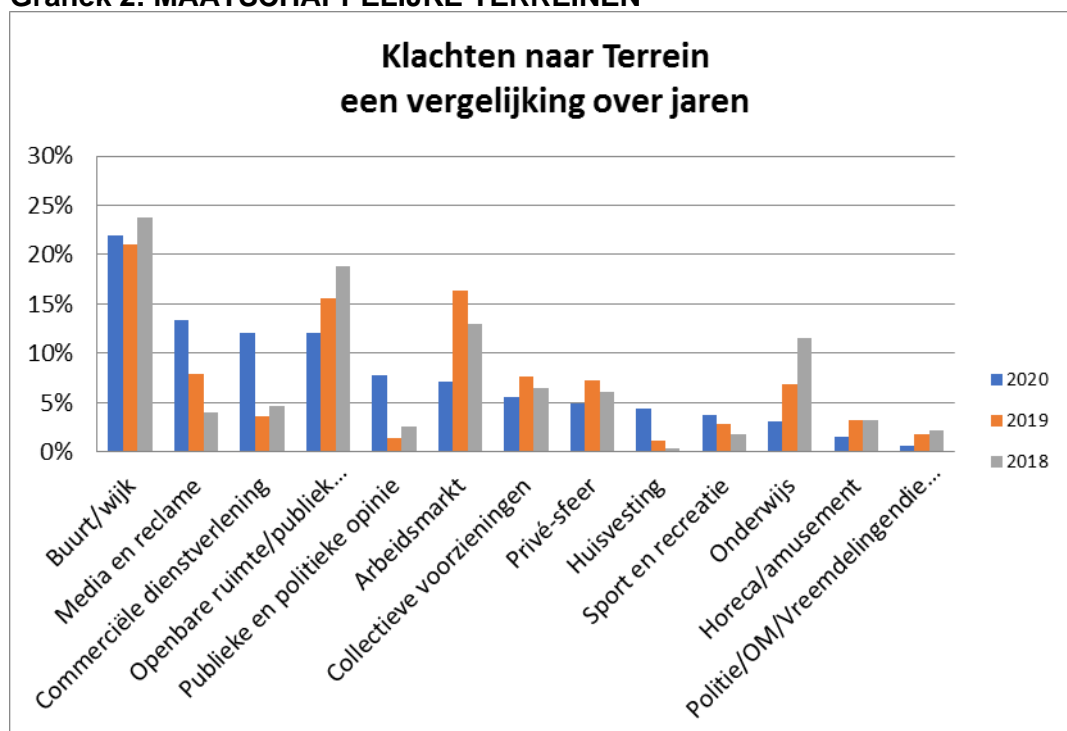
Maatschappelijke terreinen

Discriminatie kan zich op verschillende terreinen (locaties) in de maatschappij voordoen. In tabel 2 zijn de klachten weergegeven per maatschappelijk terrein. Het gaat om cijfers van de afgelopen drie jaar waarbij de Art.1 NHN en de politie cijfers bij elkaar zijn opgeteld.

Tabel 2: Klachten naar Maatschappelijk terrein (Art.1 NHN en Politie NHN)

Terrein	2020	2019	2018
Buurt/wijk	71	58	66
Media en reclame	43	22	11
Commerciële dienstverlening	39	10	13
Openbare ruimte/publiek domein	39	43	52
Publieke en politieke opinie	25	4	7
Arbeidsmarkt	23	45	36
Collectieve voorzieningen	18	21	18
Privé-sfeer	16	20	17
Huisvesting	14	3	1
Sport en recreatie	12	8	5
Onderwijs	10	19	32
Horeca/amusement	5	9	9
Politie/OM/Vreemdelingendienst	2	5	6
Overig en Onbekend/n.v.t.	6	9	4
Totaal	323	276	277
	100%	100%	100%

Grafiek 2: MAATSCHAPPELIJKE TERREINEN



Top 3 maatschappelijke terreinen waarover gemeld is in 2020:

- 1) Buurt/wijk (72 maal)
- 2) Media en reclame (43 maal)
- 3) Commerciële Dienstverlening én Openbare ruimte/publiek domein (beide 39 maal)

Buurt/wijk

Discriminatie ervaringen in de directe woonomgeving zijn al jaren veelvoorkomend; buurt/wijk is daarmee een terrein waarop veel zaken zich afspelen. De incidenten zijn vaak vijandig van aard en gaan voornamelijk over de grond afkomst/ras (90%).

We onderscheiden twee soorten situaties: enerzijds burencollicten over bijvoorbeeld overlast en die vervolgens ontaarden in discriminerende uitspraken; anderzijds zijn er conflicten die ontstaan omdat iemand een migratie-achtergrond heeft, een niet-hetero seksuele gerichtheid heeft, een bepaalde godsdienst belijdt. Daar is het discriminatie aspect daadwerkelijk de aanleiding voor een conflict. Hoewel het percentueel niet zo opvalt, is er in de absolute cijfers een duidelijke stijging te zien in het aantal meldingen over het terrein buurt/wijk ten opzichte van vorig jaar: 71 in 2020, 58 in 2019. Het lijkt een plausibele gedachte dat ook dit een 'corona bijwerking' is. Omdat mensen het afgelopen jaar zoveel meer thuis zaten, lijkt een logisch gevolg dat er ook vaker sprake is van wrijving en botsingen in die directe woonomgeving.

Media en Reclame

De notering in de top 3 voor media en reclame komt door het eerder genoemde coronalied. De meldingen hierover maken 83% uit van alle meldingen op dit terrein. De andere meldingen gingen onder andere over denigrerende en stereotyperende opmerkingen op televisie over Marokkanen, vluchtelingen, lange mensen en witte mensen.

Commerciële dienstverlening

Onder commerciële dienstverlening registreren we banken en verzekeraars, detailhandel en openbaar vervoer. De coronabijwerking van de mondkapjesplicht zorgde dit jaar voor 46% van de meldingen op dit terrein (met de grond handicap/chronische ziekte). Verder was het, opnieuw, vooral de grond ras waarover op dit terrein is gemeld (39%). Dat gaat bijvoorbeeld over onheuse bejegening, onterechte beschuldigingen en uitschelden door personeel van het OV en winkels.

Behandeld als tweederangsburger

Een man van Perzische afkomst gaat op een dag samen met zijn dochter naar een winkel. In de winkel echter, krijgt hij om verschillende redenen al snel de indruk dat hij anders wordt behandeld dan klanten met een witte huidskleur. Als de man iets aan de verkoopster wil vragen, springt zij verschillende meters achteruit en roept dat ze afstand moeten houden. Later ziet hij dezelfde verkoopster praten met witte mensen op een hele korte afstand, waarbij de coronaregels kennelijk minder streng worden gehanteerd. Als de prijs van het te kopen product aan de kassa hoger blijkt dan wat de man op het prijskaartje in de winkel had gezien, krijgt de man de onaardig gestelde vraag 'Hebben jullie misschien de prijskaartjes omgewisseld?' Onze melder vindt dit beledigend en discriminerend. Hij heeft een zeer sterk vermoeden dat deze vraag niet zou zijn gesteld als zij geen donkere huidskleur hadden gehad. Melder vertrekt met een gevoel van gekwetstheid en onmacht, hij voelt zich als tweederangsburger behandeld. Wat hij nog wel het ergste vindt, is dat dit gebeurde vóór de neus van zijn dochter.

Art.1 NHN besluit de situatie verder te onderzoeken door een brief aan de winkel te schrijven. In de reactie van de winkel wordt alle 'onheuse bejegening' van hun kant volledig ontkend. Zij hebben het over een 'bedreigende indruk' die zij kregen van melder en zijn dochter. Het blijft het woord van de één tegen het woord van de ander. De reactie van de winkel levert Art.1 NHN onvoldoende feitelijkheden op waaruit blijkt dat er is gediscrimineerd op grond van ras. Melder is ondanks de teleurstelling over deze reactie, opgelucht dat hij bij Art.1 NHN een luisterend oor heeft gevonden en dat het bureau het voorval ter sprake heeft gebracht.

Openbare ruimte

De openbare ruimte is een vaste klant in de top 3. Veel politieregistraties gaan over dit terrein. Incidenten op straat, in parken of andere plekken waar mensen elkaar tegenkomen, betreffen vaak onheuse bejegening of schelden, maar ook agressie die geuit wordt. 85% van deze meldingen gaat over de discriminatiegrond ras/afkomst. Het behandelen van dergelijke klachten is voor ons vaak lastig, omdat de 'daders' vrijwel altijd onbekend zijn. Mensen die geconfronteerd worden met discriminerende scheldpartijen op straat, zijn vaak erg geschrokken en ontdaan en voelen zich minderwaardig.

Publieke/politieke opinie

Naast de top 3, valt publieke opinie op door een flinke stijging ten opzichte van eerdere jaren. Dit komt door een opvallende stijging van meldingen op dit terrein bij de politie. Dit wordt vooral veroorzaakt in aangiften die zijn gedaan over discriminerende uitspraken op sociale media. De Black Lives Matter reacties zie je hier ook in terug. 96% van de meldingen op dit terrein valt onder de grond 'ras/afkomst'.

Huisvesting

Op het terrein huisvesting is een opvallende stijging waar te nemen, van voorheen één of twee meldingen naar 13 nu. Melders voelden zich gediscrimineerd op twee gronden: afkomst/ras en handicap/chronische ziekte. Zo waren er een vrouw die door een medewerker van een vastgoedkantoor racistisch is uitgescholden aan de telefoon; iemand die stereotyperende facebook posts van een woningbouwvereniging meldde, naar aanleiding van een incident met Syrische bewoners; en melders die het puntensysteem voor huurwoningen discriminerend vinden omdat het nadelig kan zijn voor mensen met een handicap.

Arbeidsmarkt

Als we kijken naar het aantal klachten bij Art.1 NHN blijft het terrein arbeidsmarkt onveranderd één van de belangrijkste terreinen waar discriminatie wordt ervaren. Toch nemen we in de cijfers een opvallende daling waar bij dit terrein. Dit komt allereerst, zoals eerder benoemd, doordat we de 'ongericht schelden' registraties van de politie niet meer meenemen. Dit betrof vooral agenten in functie, waardoor die cijfers onder 'arbeidsmarkt' geregistreerd werden. Ten tweede is het relatieve aandeel van de klachten over de arbeidsmarkt kleiner door de 'coronabijwerkingen': andere terreinen (media/reclame en commerciële voorzieningen) zijn groter.

Waar komt wat het meeste voor

In de onderstaande kruistabel is af te lezen waar een bepaalde discriminatiegrond vooral voorkomt. Het meest opvallend: de grond afkomst/ras is op alle terreinen vertegenwoordigd.

Tabel 3: Gronden gekruist met terreinen

	Afkomst/ras	Handicap/Chronische ziekte	Geslacht	Godsdienst	Seksuele gerichtheid	Leeftijd	Nationaliteit	Niet wettelijke gronden
Arbeidsmarkt	12	3	4	1		2	1	1
Buurt/Wijk	64	2	1	3	2			
Collectieve voorzieningen	8	1	4	1			3	1
Commerciële dienstverlening	22	13		1	1	2		2
Horeca/amusement	2	1	1		1		1	

Huisvesting	6	6		2			1	1
Media/Reclame	41	1						1
Onbekend	3				2			1
Onderwijs	9	2		1				
Openbare ruimte/publiek domein	33	3		3	2			
Politie/OM	1		1					
Privésfeer	14			1	1			
Publieke/politieke opinie	24		2	1		1		1
Sport/recreatie	7	1	1			1		1
TOTAAL	246	33	14	14	9	6	6	9

Aard: om welk gedrag ging het?

De wijze waarop discriminatie wordt geuit noemen we de aard van de discriminatie. Vijandige bejegening omvat vooral beledigende scheldpartijen en bekladdingen. Omstreden behandeling gaat over 'anders behandelen' en uitsluiting, vaak minder zichtbaar dan schelden en agressie. Mensen worden bijvoorbeeld uitgesloten of anders behandeld bij (de toegang tot) werk, diensten of voorzieningen, zoals onderwijs of horeca.

Vaak komen klachten over 'omstreden behandeling' bij Art.1 NHN terecht. Meldingen over schelden, agressie, bedreiging en mishandeling komen vaker bij de politie binnen. Het aandeel vijandige bejegening is in 2020 enigszins toegenomen, wat wederom vooral kan worden verklaard door de 'coronabijwerking', omdat de klachten over het coronalied hieronder zijn geregistreerd.

In tabel 4 zijn de klachten weergegeven naar aard; dit is de wijze waarop de discriminatie zich uit. Het gaat om cijfers van de afgelopen drie jaar waarbij de Art.1 NHN en de politie cijfers bij elkaar zijn opgeteld.

Tabel 4: Klachten naar Aard (Art.1 NHN en Politie NHN)

Aard		2020		2019		2018
Vijandige bejegening	230	66%	189	61%	211	63%
Omstreden behandeling	85	24%	52	17%	62	18%
Bedreiging	22	6%	31	10%	25	7%
Mishandeling	7	2%	26	8%	34	10%
Onbekend	2	1%	1	0%	2	1%
Overige geweld	2	1%	11	4%	2	1%
Totaal	348	100%	310	100%	336	100%

Klachten per gemeente

Hoe vaak is er gemeld per gemeente? In tabel 5 staat hiervan een overzicht. Om de aantallen ook in een relatief perspectief te plaatsen is ook het aantal klachten per 1000 inwoners berekend.

Een leeswijzer bij deze tabel: het cijfer dat bij Art.1 NHN per gemeente wordt genoemd is een combinatie van de klachten van inwoners, die gaat over discriminatie binnen hun eigen gemeente óf in een andere gemeente (uitgangspunt: 'woonplaats melder'), plus de klachten van mensen die discriminatie hebben ervaren in deze gemeente, maar zelf in een andere gemeente wonen (uitgangspunt: 'plaats voorval'). Dit laatste komt met name voor in de centrumgemeenten. Dubbeltellingen zijn hier uit gehaald.

Tabel 5: Klachten per gemeente

Gemeente	Art.1 NHN	Politie	Totaal	Aantal meldingen per 1000 inwoners in 2020*
Alkmaar	50	35	85	0,78
Bergen	11	4	15	0,50
Castricum	6	12	18	0,50
Heerhugowaard	14	17	31	0,54
Heiloo	5	5	10	0,42
Langedijk	9	6	15	0,53
Hoorn	29	20	49	0,67
Drechterland	2	4	6	0,30
Enkhuizen	6	5	11	0,59
Koggenland	5	2	7	0,31
Medemblik	8	2	10	0,22
Opmeer	1	0	1	0,08
Stede Broec	6	6	12	0,55
Den Helder	13	23	36	0,64
Hollands Kroon	8	10	18	0,37
Schagen	10	5	15	0,32
Texel	0	2	2	0,15
Onbekend	2	1	3	

*Bron CBS

Registratie

Naast de behandeling van klachten en meldingen inzake discriminatie en ongelijke behandeling, is ook de registratie van alle klachten en meldingen een wettelijke taak; beide taken zijn in de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga) opgenomen als een verplichting aan gemeentes; beide taken hangen nauw met elkaar samen.

De registratie gebeurt in een landelijke database van waaruit diverse rapportages zijn te maken. De rapportage met landelijke cijfers is ook gebaseerd op dit systeem³.

Jaarlijkse rapportage

Ingevolge de Wga leveren ADV's aan de gemeentes voor wie ze werken, de cijfers van gemelde discriminatie. Elke gemeente had op haar beurt de verplichting om cijfers te leveren aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Vanaf 2016 heeft het Ministerie bepaald dat wanneer een ADV cijfers aanlevert voor een landelijke rapportage, het daarmee voldoet aan de wettelijke verplichting.

Er zijn meer bronnen met cijfers over gemelde discriminatie. Art.1 NHN wil de gemeentes in Noord-Holland Noord graag zo compleet mogelijk informeren over wat er aan discriminatie speelt in een gemeente. Daarom neemt Art.1 NHN een aantal gegevens over uit de zaaksoverzichten van de politie, en omdat wij daar ook mee aan de slag gaan, via monitoring of bij het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO) dat wij hebben met politie en Openbaar Ministerie. Die cijfers staan niet in de landelijke rapportage, maar wel in dit jaarverslag.

Regionale rapportage

In 2020 is opnieuw een regionale of eenheidsrapportage (over 2019) opgesteld. Discriminatiecijfers uit verschillende bronnen in een politie eenheid vormen de basis van deze rapportage. In alle tien politie eenheden zijn eenheidsrapportages opgesteld, waarbij de ADV als verzamelaar en schrijver optrad. Naast de eigen cijfers van de ADV staan de cijfers van de politie en van het College voor de Rechten van de Mens over bij hen geregistreerde discriminatie-incidenten. Er is landelijk een 'schrijfwijzer' gemaakt, zodat de rapportages uit de verschillende eenheden goed vergeleken kunnen worden. Hiermee voldoen de rapportages aan een wens van de Ministeries van Binnenlandse Zaken, van Justitie en Veiligheid en van Sociale Zaken. De eenheidsrapportage over 2020 verschijnt eind juni 2021.

Monitoring zaken bij politie

Art.1 NHN neemt deel aan het Regionaal Discriminatie Overleg met politie en Openbaar Ministerie. Het zaaksoverzicht dat daar ter sprake komt, vormt voor Art.1 NHN regelmatig aanleiding om bij de politie en het OM te informeren hoe de stand van zaken met betrekking tot een aantal incidenten is. Voor Art.1 NHN heeft discriminatie topprioriteit, maar de politie heeft nog vele andere prioriteiten.

We willen de politie scherp houden en besteden daarom tijd aan het monitoren van zaken bij de politie, mede in 'zaaksoverleggen', die vaker dan het RDO plaatsvinden.

³ De landelijke jaarcijfers worden eind juni gepubliceerd.

Onderzoek en monitoring

Ook onderzoek en monitoring is voor Art.1 NHN een belangrijke kerntaak. Het geeft onderbouwd inzicht in wat er speelt, los van de meldingen, en gegevens kunnen beter geduid worden. Het zorgt daarbij ook voor kennis- en deskundigheidsbevordering bij de medewerkers.

Niet alleen Art.1 NHN zelf, maar ook de landelijke en lokale overheden willen graag weten wat er speelt aan discriminatie en op welke gronden en terreinen het gebeurt. Discriminatie heeft een negatieve invloed op sociale cohesie en kan een ontwrichtende werking hebben op verschillende niveaus in de samenleving. Diverse onderzoeken hebben dit aangetoond. Aangezien discriminatie onze 'core business' is, moeten wij dat inzicht bieden. Daartoe maken we analyses van de cijfers die binnenkomen. Trends en ontwikkelingen op regionaal niveau worden in kaart gebracht en ook zijn vergelijkingen met andere regio's mogelijk. De genoemde eenheidsrapportages zijn hiertoe een middel. Hier staan overigens ook aanbevelingen in aan gemeentes.

Regionale monitor Buurt en wijk

In 2020 is een eerste stap gezet om meer inzicht te krijgen in de meldingen die binnenkomen over discriminatie ervaringen met directe burens, buurtgenoten, jongeren in de wijk, kortom: de directe woonomgeving.

In de monitor Buurt en Wijk geven we inzicht in aard en omvang van de meldingen en aangiften die bij Art.1 NHN en de politie binnenkomen, inzake discriminatie ervaringen in de directe woonomgeving. Onder meer blijkt daaruit dat het overgrote deel van die meldingen gaat over de discriminatiegrond 'afkomst/ras'.

In 2021 wordt verder gewerkt aan deze monitor, waarmee we vooral betrokken partijen willen informeren en een handelingskader willen bieden. Een ketenaanpak maakt daar onderdeel van uit.

Werkgroep klanttevredenheid

In 2020 is de onderzoeker van Art.1 NHN, samen met onderzoekers van collega ADV's, van start gegaan met de ontwikkeling van een klanttevredenheidsonderzoek waarin melders worden gevraagd naar hun ervaring met de ADV waar zij hun melding hebben gedaan.

Dit vinden wij van belang; het verkrijgen van inzicht in enerzijds de ervaring van de melder, anderzijds de verschillen en overeenkomsten tussen de verwachtingen van melders en de werkelijkheid. Het is daarnaast zinnig om te weten wat de effecten zijn van onze klachtbehandeling.

De vragenlijst gaat in 2021 uitgezet worden; melders krijgen na afsluiting van hun dossier de lijst toegestuurd, mits zij hier toestemming voor hebben gegeven.

Landelijke onderzoeken

De bereidheid van mensen om discriminatie te melden is laag. Dit kwam opnieuw aan het licht in het onderzoek "Ervaren discriminatie II" dat het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) in 2020 publiceerde. Daaruit bleek dat circa 25% van de mensen één of meer discriminatie-ervaringen heeft gehad in het jaar voorafgaand aan het onderzoek. Het grootste deel meldt dat nergens, maar de marge met de klachtencijfers van ADV's is bijzonder groot.

Daarom is het van belang om ook zelf onderzoek te doen en continu te monitoren wat er speelt. Opbouw en onderhoud van een breed netwerk is daartoe een belangrijk middel.

In 2020 wilden wij daarom meer 'de boer op' om onszelf te presenteren en te horen wat er speelt, maar de coronamaatregelen vormden een obstakel.

Er is een landelijke monitor arbeidsdiscriminatie verschenen met daarin een analyse van de klachten die bij alle ADV's zijn binnengekomen over het terrein van de arbeidsmarkt in de afgelopen paar jaar. Art.1 NHN heeft hier ook een bijdrage aan geleverd. Een deel van die klachten betreft de werving en selectie van nieuwe werknemers en een deel gaat over incidenten die zich afspelen op de werkvloer. In de monitor is met name ingezoomd op de positie van zwangere vrouwen.

Aangezien arbeidsmarkt landelijk al jaren het meest genoemde terrein is waarop discriminatie incidenten zich afspelen, is hier nog veel te verbeteren en ook Art.1 NHN wil hier op inzetten; het gaat in eerste instantie om bewustwording en preventie.

Ook op landelijk niveau is een tweede gespecialiseerde monitor uitgebracht, namelijk over ervaren discriminatie in relatie tot corona. Ten eerste kregen veel Aziatische Nederlanders hiermee te maken, en ten tweede mensen met een beperking of chronische ziekte die niet in staat waren om aan alle maatregelen te voldoen.

Preventie en Projecten

Preventie is en blijft belangrijk, ofschoon het geen wettelijke taak is. Wij hechten hier bijzonder veel waarde aan en zijn er ook van overtuigd dat het effect heeft. We besteden onze tijd dan ook graag aan het geven van voorlichting, trainingen en workshops en het organiseren van projecten. Deze activiteiten richten zich op het vergroten van bewustwording, begrip en kennis, waardoor meestal tolerantie toeneemt en discriminatie afneemt. Ervaring heeft geleerd dat wanneer mensen elkaar kennen, ze de verschillen gewoon gaan vinden en daar geen punt meer van maken. De begrippen 'raar' of 'gewoon' worden relatief en uitsluiting vanwege anders zijn wordt als onwenselijk gezien.

Scholen, bedrijven en instellingen worden geconfronteerd met situaties waarin ze niet weten hoe te handelen: of het nu gaat om conflicten tussen groepen van verschillende afkomst of om polarisatie, pesten of onbegrip. Art.1 NHN biedt inzicht, kennis en methodieken die leiden tot mogelijke oplossingen om dergelijke situaties het hoofd te bieden. Nuances aanbrengen in discussies en meningen hoort daar bij.

Voorlichting

Het geven van gastlessen op scholen, al dan niet gekoppeld aan een theatervoorstelling, werd in de loop van het jaar vrijwel onmogelijk gemaakt door corona. Toch hebben we voorlichtingen uitgevoerd op verschillende plekken.

We waren op verschillende basisscholen in Hollands Kroon en Alkmaar, en op scholen voor voortgezet onderwijs in Alkmaar en Hoorn. Ook dit jaar zijn we bij jongere statushouders via het COA in Den Helder geweest.

Een aantal regelmatig terugkerende trainingen is gestart, maar is door corona tijdelijk 'on hold' gezet. Het gaat om:

- trainingen aan professionals in samenwerking met een buurthuis in Alkmaar;
- voorlichting bij jongeren met verslavingsproblematiek;
- voorlichting over discriminatie in het algemeen en seksuele diversiteit in het bijzonder, bij ouderkamers.

Onze trainingen en voorlichtingen gaan over wat discriminatie is, over vooroordelen en impliciete associaties, over beeldvorming en anders zijn, over grondrechten en cijfers; actuele onderwerpen komen altijd aan bod evenals voorbeelden van klachten en wat wij daarmee doen.

Website

In 2020 heeft Art.1 NHN de website helemaal vernieuwd. Zowel de indeling als de inhoud is gewijzigd waardoor de site frisser en informatiever is geworden.

Mensenrechtenvlag

Het recht op gelijke behandeling is een universeel mensenrecht. De ADV's, verenigd in Discriminatie.nl, hebben in 2020 daarom een mensenrechtenvlag laten ontwikkelen: een ontwerp met verbindende elementen en dat bedrukt op een vlag. Op 10 december, internationale dag van de rechten van de mens, is de vlag gelanceerd in Nederland. Wij hebben alle gemeentes in ons werkgebied benaderd met de vraag of ze de vlag wilden ontvangen en hijsen. Een flink aantal heeft daar positief op gereageerd. Dit wordt een jaarlijkse actie met voorlichtende activiteiten eraan gekoppeld.

Projecten

Door corona nam digitaal contact een hoge vlucht; niet alleen met overleggen, maar ook in activiteiten. Art.1 NHN heeft daarom een aantal voorlichtende, inspirerende en bewustmakende activiteiten online gepresenteerd.

75 jaar Bevrijdingsdag op Facebook

Twee weken voor 4 en 5 mei zijn we gestart met het 'posten' van een Facebookserie. Dagelijks plaatsten we berichten met het thema oorlog of bevrijding: een gedicht, een foto, een filmpje, citaten over vrijheid. Een tekenwedstrijd vormde de input voor de laatste post: prachtige tekeningen van kinderen met hun interpretatie over het thema 'Bevrijding'.

Paarse Vrijdag op Facebook

Dezelfde methode hebben we toegepast de week naar Paarse Vrijdag toe. De voorstellingen die we normaal 'uitdelen', en eventuele andere acties, konden allemaal helaas niet doorgaan vanuit Covid19-overwegingen. Daarom, naast een nieuwsbrief met tips voor de scholen, zetten we elke dag een kijktip op Facebook van documentaires met en een thema dat raakte aan LHBTI.

De Deelschool

Art.1 NHN faciliteert een platform voor docenten in het Voortgezet Onderwijs, zowel digitaal als fysiek. Op het platform worden kennis en ervaringen gedeeld over succesvolle projecten die raken aan thema's als diversiteit, inclusiviteit, discriminatie en gelijke behandeling. Een verbindend forum waar collega's in het onderwijs elkaar kunnen vinden en kunnen inspireren.

Een eerste digitale brainstorm heeft plaatsgevonden met een tiental enthousiaste docenten van verschillende scholen. Zij deelden ervaringen, wisselden ideeën uit en maakten afspraken om dingen samen te doen. Vanaf mei 2021 gaat een website 'live' waarop iedere docent uit de regio projecten kan delen en kan vinden.

Fakkeltocht The Movie

Toen strengere coronamaatregelen werden aangekondigd, hebben we als organisatie de conclusie getrokken dat we een fysieke bijeenkomst moesten loslaten. Maar niets doen was geen optie. Zo ontstond het coronaproof-plan B: Fakkeltocht, The Movie. Met behulp van creatievelingen van Hal25, zetten we in sneltreinvaart dit plan op poten. We maakten een korte documentaire waarin we mensen konden ontmoeten die we anders tijdens de tocht hadden ontmoet. Een collage van Alkmaarders die vertellen over het thema 'verbinding'. De documentaire ging in première in november: het moment waarop de fysieke bijeenkomst ook zou zijn gestart. [Fakkeltocht the Movie is hier te bekijken.](#)

De reacties achteraf waren allemaal positief. Tegelijkertijd gaven mensen ook aan zich wél weer te verheugen op een daadwerkelijk fysieke ontmoeting. Hoewel deze variatie op de Alkmaarse Fakkeltocht om een negatieve reden in het leven werd geroepen, hebben we er veel positiefs uitgehaald: daadwerkelijk veel mensen ontmoet en laten ontmoeten, en er is een breder en nieuw publiek bereikt, gezien de tellers die bij de 'views' meelopen.

Regenboog

Hoorn en Alkmaar zijn regenbooggemeentes, omdat zij met het Ministerie van OCW een overeenkomst hebben gesloten. Art.1 NHN is in beide gemeentes bij de beleidsvorming betrokken en ook bij de uitvoering van activiteiten. In Hoorn maken we deel uit van het regenboogplatform en zijn we coördinerend tussen dit platform en de gemeente. Ondanks de beperkingen heeft een mooie regenboogweek rond 11 oktober (coming out

dag) plaatsgevonden met diverse onderdelen. Eén van de activiteiten die Art.1 NHN organiseerde was een theatervoorstelling met nagesprekken op een middelbare school. Het bevorderen van sociale acceptatie van LHBTI's blijft nodig en belangrijk.

Vredesweek

In Alkmaar werkten we samen met de organisatoren van de vredesweek, de 'ambassade van vrede'. De vredesweek komt jaarlijks terug in september. De thema's vrede en verbinding hebben raakvlakken en daarop vonden we elkaar. De intentie is om de samenwerking uit te breiden en om op meer momenten in het jaar naar buiten te treden.

Lokale sportakkoorden

In Stede Broec, Langedijk en Alkmaar zijn lokale sportakkoorden afgesloten. Het hoofddoel is om zoveel mogelijk mensen met plezier te laten sporten en bewegen. In de akkoorden staan ambities geformuleerd voor sportverenigingen en de gemeente, maar ook met betrokkenheid van maatschappelijke organisaties. met waarop men de komende jaren voortgang wil boeken. Art.1 NHN sloot aan bij de ambitie 'Inclusief sporten & bewegen' met de 'verklaring gelijke behandeling in de sport'⁴. Deze maakt nu dus deel uit van de lokale sportakkoorden. Wanneer er weer 'gewoon' gesport kan worden, inclusief publiek, willen we de verklaring gelijke behandeling onder de sportverenigingen actief verspreiden en laten tekenen.

Gemeentegesprekken

Naar aanleiding van Black Lives Matter is er veel losgekomen in de samenleving. Ook gemeentes hebben hierop gereageerd. Zo hebben Hoorn en Alkmaar besloten om gemeentegesprekken te gaan (laten) voeren tussen inwoners met het doel begrip voor 'de ander' te bewerkstelligen, maar ook bewustwording van eigen vooroordelen. In Hoorn hebben we 'input' geleverd voor de vormgeving van gemeentegesprekken; in Alkmaar kregen we daadwerkelijk de opdracht deze te organiseren, samen met de bibliotheek. Er hebben meer vormen en scenario's ter tafel gelegen, klaar om van start te gaan, maar corona was de spelbreker. Wordt vervolgd in 2021.

⁴ De verklaring gelijke behandeling kunt u hier lezen <https://art1nhn.nl/wp-content/uploads/2021/03/Voorbeeld-verklaring-gelijke-behandeling.pdf>

Conclusie

We konden niet om corona heen in 2020. Ondanks de veelomvattende impact die dit op iedereen had, was het ook reden voor discriminatie, voor scheldpartijen, pesten en uitsluiting. Helaas zal ook in 2021 corona invloed hebben op ons werk.

We konden ook niet om Black Lives Matter heen, maar dat wilden we ook niet. Anti-zwart racisme, institutioneel racisme, etnisch profileren, talloze schrijnende voorbeelden van ervaringen van mensen met een donkere huidskleur en bewustwording hierover bij witte mensen: allemaal effecten die eindelijk bereikt werden.

Nog niet bij iedereen, nog niet voldoende en nog niet volledig en daar hebben wij als Art.1 NHN een rol in: om die effecten van Black Lives Matter groter, breder en dieper te maken.

Dat willen we samen met anderen doen, dus in 2021 wordt er nog meer samengewerkt.

Uiteraard blijven we ons ook met volle kracht en overtuiging inzetten op de andere discriminatiegronden; artikel 1 van de Grondwet is er voor iedereen. We hechten immers zoveel belang aan een gelijke behandeling van iedereen en aan begrip en acceptatie tussen mensen die op wat voor manier dan ook anders zijn.

Bijlage

Organisatie

Bestuur

mevrouw E. Rutten
de heer E. Volkers
de heer H. de Graaff

voorzitter
secretaris
penningmeester

Medewerkers

mevrouw Frederique Janss
mevrouw Femke Broeze
mevrouw Lien Depauw
mevrouw Najlae Zoubir

directeur
onderzoeker / projectmedewerker
klachtenconsulent
medewerker administratie