

Aanbevelingen aan gemeenten (vervolg)

Roep de excessen in flexibilisering van de arbeidsmarkt een halt toe

In 2014 had 35,5 procent van de niet-westerse allochtonen van de tweede generatie een flexibele baan, bijvoorbeeld als uitzendkracht, tegenover 15 procent onder autochtonen. Van de jonge niet-westerse migranten is dat tweederde, tegen de helft van de autochtone jongeren. Aan flexibel werk ligt de hoopvolle gedachte ten grondslag dat een vast contract volgt op enkele tijdelijke contracten. De realiteit is echter dat veel werkgevers nimmer een vast contract aanbieden, om maximaal op conjunctuurschommelingen in te spelen. De Mohammed waar Rutte het over heeft kan zich invechten, maar blijft veel kwetsbaarder voor uitsluitingsmechanismen dan autochtonen met vaste banen. De wet Werk en Zekerheid die op 1 juli in werking is getreden, en die beoogt de verschillen in tijdelijke en vaste contracten te verminderen, verandert weinig aan deze praktijk. Recent loosde ING massaal tijdelijke arbeidskrachten. Gemeenten moeten er alert op zijn dat in het eigen personeelsbeleid de verhouding tijdelijk of vast contract niet via etnische scheidslijnen verloopt.

Alleen vrouwelijk personeel met een jonge en frisse uitstraling

Een man die op zoek is naar werk, kwam een vacature tegen van een juice- en chocolatebar. Op de website van de bar wordt gevraagd naar vrouwelijk personeel tussen de 20 en 25 jaar. Hij stuurt de vacature naar de ADV en vraagt of deze eisen gesteld mogen worden. Dat is niet het geval: deze eisen zijn in strijd met de gelijkebehandelingswetgeving. De ADV dient daarom een klacht in bij de juice- en chocolatebar. De eigenaar stelt in zijn reactie dat mannen minder netjes, hygiënisch en servicegericht werken dan vrouwen. De leeftijdseis is volgens hem noodzakelijk omdat hij een jong, fris, snel en gezond concept wil neerzetten. De uitstraling van het personeel dient daarom eveneens jong, fris, snel en gezond te zijn. De ADV is door deze uitleg niet overtuigd. Omdat de eigenaar voet bij stuk houdt, wordt de advertentietekst ter beoordeling aan het College voor de Rechten van de Mens (CRM) voorgelegd. Het CRM oordeelt dat in de personeelsadvertentie

Arbeidsmarktdiscriminatie bestrijden op lokaal niveau

Wat kan de gemeente doen? De samenwerkende ADV's in de provincie Noord-Holland hebben de Kadernota Gemeentelijk Antidiscriminatiebeleid opgesteld, een praktische handleiding voor lokaal antidiscriminatiebeleid. De kadernota bevat allerlei maatregelen die op lokaal niveau genomen kunnen worden door beleidsmakers op gemeentelijk niveau: burgemeesters, wethouders, raadsleden en ambtenaren. Zij kunnen zelf uit de genoemde maatregelen een lokale kadernota antidiscriminatiebeleid samenstellen of verschillende maatregelen los van elkaar invoeren. De toepasbaarheid van veel maatregelen is sterk afhankelijk van de aard en omvang van de gemeente. Bijvoorbeeld of de gemeente veel horecagelegenheden heeft, dorps of grootstedelijk is, veel of weinig werkgelegenheid biedt, veel of weinig allochtone inwoners heeft, etc. Daarom is deze publicatie Kadernota à la carte genoemd; gemeentelijke beleidsmakers kunnen er uit kiezen wat bij de lokale situatie past en een beleid op maat invoeren. In de publicatie worden zo mogelijk goed

direct onderscheid op zowel de grond geslacht als leeftijd wordt gemaakt. Onderscheid op grond van geslacht is volgens de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen (WGB) alleen toegestaan wanneer dit gericht is op bescherming van de vrouw in verband met zwangerschap en moederschap, het bestrijden van achterstandsposities van vrouwen op de arbeidsmarkt, of wanneer het gaat om een zogenaamde geslachtsbepaalde beroepsactiviteit. De door de eigenaar aangevoerde motieven vallen hier niet onder, waardoor het gemaakte onderscheid op grond van geslacht verboden is. Onderscheid naar leeftijd kan toegestaan zijn als daarvoor een goede reden is. De eigenaar van de juice- en chocolatebar hanteert de leeftijdsgrens om zo op de meest efficiënte manier personeel met de 'juiste uitstraling' te vinden. Een juiste uitstraling is echter niet leeftijdsgebonden en daarom is de gehanteerde leeftijdsgrens niet toegestaan.

practices of voorbeelden genoemd uit gemeenten en uit andere bronnen. De Kadernota Gemeentelijk Antidiscriminatiebeleid kunt u downloaden van de ADV-websites.

Mannen en vrouwen gevraagd (vervolg)

In de vorige nieuwsbrief werd aandacht besteed aan de praktijktest die de ADV's hebben uitgevoerd naar personeelsadvertenties. Doel van de praktijktest was om te onderzoeken of (semi-)overheid en instellingen en organisaties die (mede) afhankelijk zijn van overheidssubsidies zich houden aan de gelijke-behandelingswetgeving. Die vereist dat bij het aanbieden van een vacature óf zowel een mannelijke als vrouwelijke functienaam wordt gebruikt óf dat uitdrukkelijk wordt vermeld dat mannen en vrouwen in aanmerking komen, bijvoorbeeld door 'm/v' achter de functienaam te zetten.

Uit het onderzoek bleek dat 84% van de personeelsadvertenties, die gedurende acht weken in negen verschillende landelijke en regionale kranten zijn bekeken, niet voldoet aan de wetgeving.



Over de uitkomsten van het onderzoek hebben de ADV's een aantal instanties benaderd. De ADV's menen dat om te beginnen ten minste de overheid moet voldoen aan geldende wetgeving.

- Benaderd zijn:
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)
 - College voor de Rechten van de Mens (CRM)
 - Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)
 - Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
 - Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW)

De gedachte bij het benaderen van deze instanties was dat ze op de hoogte moeten zijn van schending van wet- en regelgeving en de vraag erbij was of ze daar actie op willen ondernemen. De ADV's zijn uiteraard bereid om mee te denken over een manier waarop dat effectief kan.

Helaas was de respons teleurstellend. De VNG wilde zelf niets doen, maar bood aan dat de ADV's relevante inhoudelijke informatie leverden om die op de VNG-website te plaatsen. Het Ministerie van SZW vroeg om een aantal voorbeeldvacatures, maar gaf het onderwerp vervolgens geen prioriteit. Het CRM reageerde dat de bevindingen meegenomen zouden worden in de signalering. In de jaarlijkse rapportage over 2014 kwam het echter niet terug. Het Ministerie van BZK, dat veel te maken heeft met gemeenten, gaf een niet-inhoudelijke reactie. OCW, die ministerie dat de portefeuille emancipatie beheert, reageerde helemaal niet.

Wellicht is een wetswijziging waarbij de bovengenoemde bepalingen geschrapt worden een volgende stap. Daarvoor is de Tweede Kamer de te benaderen instantie.

Discriminatie in Noord-Holland in beeld

Onderstand een overzicht van het aantal klachten dat door de vier regionale ADV's van Noord-Holland in 2014 in behandeling is genomen. Uitsplitsing naar de discriminatiegrond van de klacht.

Gronden	Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam	Bureau Art.1 Gooi en Vechtstreek	Bureau Discriminatiezaken Kennemerland	Bureau Discriminatiezaken Zaanstreek/Waterland
Antisemitisme	35	-	10	7
Arbeidsduur / arbeidscontract	1	1	1	-
Burgerlijke staat	6	-	-	1
Geslacht	68	9	19	5
Godsdienst / levensovertuiging	56	8	20	12
Handicap / chronische ziekte	50	11	9	5
Leeftijd	91	17	33	9
Nationaliteit	23	11	5	9
Overig	60	6	18	14
Politieke gezindheid	2	-	-	-
Ras / herkomst / kleur	1701	103*	311	165
Seksuele gerichtheid	49	1	19	-
Totaal	2142	167	445	227

* Bureau Art.1 Gooi en Vechtstreek registreert antisemitisme niet apart. Deze vallen onder de grond Ras/herkomst/kleur.

IS EEN INITIATIEF VAN DE SAMENWERKENDE ANTIDISCRIMINATIEVOORZIENINGEN IN DE PROVINCIE NOORD-HOLLAND

 Botenmakersstraat 42
1506 TE Zaandam
075 612 56 96

 Bureau Discriminatiezaken Kennemerland
Postbus 284
1900 AG Haarlem
025 621 58 42

 discriminatie
Postbus 15514
1001 NA Amsterdam
020 628 55 51

 Verza
Postbus 1465
1200 BL Hilversum
035 425 11 00

VORMGEVING EN PRODUCTIE WWW.FACECOMMUNICATIE.NL

Nieuwsbrief

Samenwerkende ADV's

BERICHT VOOR BELEIDSMAKERS EN GEÏNTERESSEERDEN

juli 2015

Over 'invechten' en andere middelen tegen arbeidsmarktdiscriminatie

In maart gaf premier Rutte in een interview met dagblad Metro aan dat discriminatie ingrijpend is, maar dat hij dat niet kan oplossen: "Ik kan tegen Nederland zeggen: Discrimineer alstublieft niet, beoordeel iemand op karakter en kennis. Maar als het wel gebeurt, heeft Mohammed de keus: afhaken wegens belediging of doorgaan. Nieuwkomers hebben zich altijd moeten aanpassen, en altijd te maken gehad met vooroordelen en discriminatie. Je moet je invechten."

Volgens een recente cijferanalyse van OESO en Eurostat zijn vrijwel nergens in Europa de kansen op de arbeidsmarkt voor allochtonen zo slecht als in Nederland. Slechts 49,5% heeft betaald werk, tegenover 77,1% bij de autochtone beroepsbevolking. Het kabinet signaleert dat dit verschil niet alleen het gevolg is van kenmerken als opleidings- en werkniveau, maar eveneens veroorzaakt wordt door discriminatie. Met het Actieplan arbeidsmarktdiscriminatie uit 2014 reageert het kabinet op het SER-advies Discriminatie werkt niet!. In het advies wordt de moeilijke bespreekbaarheid van rassendiscriminatie bij de arbeid als een bijzonder aandachtspunt benoemd. De uitingsvormen zijn vaak bedekt en verhuld, waardoor discriminatie nauwelijks te bewijzen is.

Kansrijke discriminatiezaken hebben één ding met elkaar gemeen: ze komen 'per vergissing' aan het licht. De melder moet door het tonen van mails of het laten horen van geluidsoptnames het onomstotelijke bewijs leveren waaruit discriminatie blijkt. De dagelijkse praktijk van de anti-discriminatievoorzieningen (ADV's) kenmerkt zich door arbeidszaken waarin hard bewijs ontbreekt. Het is dan aan de klachtenbehandelaar om op grond van objectieve feiten aannemelijk te maken dat een werkgever discrimineert. Bieden de maatregelen uit het Actieplan voor de ADV's handvatten om discriminatie aan te pakken? En wat kan de gemeente hierin betekenen?

Zijn de maatregelen uit het Actieplan Arbeidsmarktdiscriminatie effectief?

De acties van het kabinet lopen langs vijf sporen: 1) handhaving; 2) melding en registratie; 3) kennis en bewustwording; 4) diversiteitsbeleid; 5) aanvullend onderzoek.

Handhaving

Het kabinet zet in op het optimaal functioneren van de keten bij discriminatiebestrijding door het beëindigen van contracten met bedrijven die hebben gediscrimineerd, hen uit te sluiten van aanbestedingsprocedures en door het openbaar maken van gegevens van de Arbeidsinspectie. Opzettelijke discriminatie wegens ras in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf is strafbaar gesteld in artikel 137g Sr. De afgelopen vijf jaar werd alleen in de AH to-go-zaak en die van de Arnhemse stagiair een onherroepelijke veroordeling voor discriminatie op grond van ras uitgesproken. Het geringe aantal zaken wordt verklaard doordat het opzetvereiste in de delictomschrijving lastig te bewijzen is. Men kan zich afvragen of het geringe aantal veroordelingen bedrijven afschrikt, te meer wanneer ze niet eens met de overheid zaken doen. Bedrijven hoeven evenmin te vrezen van de voorge-

Lees verder op de volgende pagina

Over ‘invechten’ en andere middelen tegen arbeidsmarktdiscriminatie

Vervolg pagina 1

nomen openbaarmaking van Inspectierapporten door de Arbeidsinspectie. Het niet naleven van de antidiscriminatiebepaling in de Arbeidsomstandighedenwet leidt zelden tot een veroordeling.

Het afgeven van een duidelijk signaal tegen arbeidsmarktdiscriminatie kan het kabinet bereiken door het handhavingsbeleid toe te passen op oordelen van het College voor de Rechten van de Mens (CRM). Het CRM oordeelt vaker dat bedrijven discrimineren op grond van ras of op een andere discriminatiegrond uit de AWGB, zonder dat dit onderscheid objectief wordt gerechtvaardigd. Wat heeft een afgewezen sollicitant momenteel aan een oordeel waarin het CRM vaststelt dat een werkgever discrimineert? De baan is al vergeven en schadevergoeding keert het CRM evenmin uit. Voor meer dan morele genoegdoening moet de belanghebbende zich tot de burgerlijke rechter wenden. Wél handhaven bij een onherroepelijke veroordeling door de strafrechter en niet na een CRM-oordeel wekt de indruk dat het kabinet discriminatie met twee maten meet.

Melden en registreren

Het kabinet wil de meldingsbereidheid bevorderen en de registratie verbeteren door het ontwikkelen van een webtool die mensen wegwijs maakt bij welke instanties kan worden gemeld en wat dat oplevert. Hiermee kan een beter inzicht worden verkregen in het ontstaan, de aard en omvang van discriminatie. Maar leidt méér melden tot een effectievere aanpak? Veel ADV-meldingen gaan over discriminatie aan de poort, in de werving- & selectiefase, bijvoorbeeld op grond van achternaam, taaleisen, vooroordelen over de cultuur of godsdienst van een sollicitant. Ook discriminatie op de werkvloer wordt ondergerapporteerd. Veel allochtonen werken op tijdelijke contracten en dat werpt de vraag op wie discriminatie durft te melden als je een halfjaarcontract hebt en op verlenging wacht? Ten aanzien van registratie zijn de diverse registratiesystemen bij de ketenpartners verbeterd, maar ontbreekt een eenduidige invulinstructie waardoor cijfers voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

Kennis en bewustwording

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat er veel onwetendheid bestaat over discriminatie op de arbeidsmarkt en dat discriminatie vaak voortkomt uit stereotypering. Daarom lanceert de overheid dit jaar een voorlichtingscampagne met als doel het vergroten van bewustwording en meldingsbereidheid in brede zin.

Ruttes uitspraak over nieuwkomers gaat op voor ‘vreemdelingen die van elders komen’. Nieuwkomers zijn vluchtelingen of migranten die zich in Nederland vestigen om redenen van gezinshereniging of -vorming. Nieuwkomers hebben te maken met arbeidsmarktdiscriminatie, maar uitsluiting op grond van ras treft in de eerste plaats Nederlanders: werkzoekenden die in Nederland zijn geboren en getogen en waarvan de (groot)ouder(s) in een ander land werd(en) geboren. Er is geen afstand tot de arbeidsmarkt die wordt verklaard door aanpassingsmoeilijkheden of taalachterstand. De schoolcarrière werd in Nederland doorlopen, het opleidingsniveau is de laatste jaren behoorlijk verbeterd, maar hun positie op de arbeidsmarkt niet.

Ook hoogopgeleide allochtonen zijn veel vaker werkloos dan autochtonen met hetzelfde opleidingsniveau. De afstand tot de arbeidsmarkt zit erin dat de werkgever geen sociale aansluiting voelt: hij heeft geen affiniteit met de ‘cultuur’ van de sollicitant. De voorlichtingscampagne biedt kansen om dit uitsluitingsmechanisme inzichtelijk te maken.

Diversiteitsbeleid:

Het Rijk gaat als werkgever deelnemen aan een diversiteitscharter dat door de sociale partners wordt opgesteld. Diversiteitsbeleid bestaat al decennialang maar heeft er niet toe geleid dat het personeelsbestand van bedrijven en instellingen de beoogde afspiegeling van de beroepsbevolking werd. Sterker nog: diversiteitsbeleid is gaandeweg een zachte dood gestorven. Niet alleen vanwege oplopende werkloosheid of pertinente onwil bij werkgevers, maar omdat het beleid aan criteria moet voldoen waarvan toepassing in de praktijk voor werkgevers complex en omslachtig is. Een bekend knelpunt van diversiteitsbeleid is dat de

instroom wel op gang komt, waarna de ‘diverse’ werknemers relatief snel weer uitstromen en de doorstroming stopt. Voordat sociale partners met een diversiteitscharter het diversiteitsbeleid nieuw leven inblazen, verdient het aanbeveling om de bevindingen waarom diversiteitsbeleid tot op heden geen succes was daarin te betrekken.

Aanvullend onderzoek

Over het ontstaan, de aard en de omvang van discriminatie is al veel bekend. Regelmatig wordt wetenschappelijk onderzoek gepubliceerd, zowel in relatie tot de arbeidsmarkt als tot integratie in de Nederlandse samenleving. Monitorrapportages van de ADV’s, de politie en het OM geven inzicht in jaarcijfers. In die context valt niet goed in te zien wat de meerwaarde is van aanvullend onderzoek naar het effect van de maatregelen ter bestrijding van arbeidsmarktdiscriminatie. Samenvattend is het Actieplan arbeidsmarktdiscriminatie weinig slagvaardig, omdat de goedbedoelde maatregelen ‘nog meer van hetzelfde’ opleveren. Onderzoek naar discriminatie moet zich

toespitsen op de dieper gewortelde uitsluitingsmechanismen van arbeidsmarktdiscriminatie, en aanbevelingen aan het kabinet bevatten om die mechanismen op te heffen.

Aanbevelingen aan gemeenten

Verbeter de instroom van werkzoekende schoolverlaters op de arbeidsmarkt

Schoolverlaters en pas afgestudeerden hebben een afstand tot de arbeidsmarkt. In tijden van crisis geldt dat in het bijzonder, en voor voortijdige schoolverlaters en afgestudeerden van allochtone afkomst al helemaal. Niets is zo funest voor de waardedaling van het diploma als thuiszitten of werk doen dat totaal niet op de opleiding aansluit. Wie na een HBO- of WO-opleiding een baantje neemt als caissière, barmedewerker of pizzabezorger geeft blijk van een hands on mentaliteit, maar is dat voldoende voor een baan in het beroep waarvoor gestudeerd werd? Een P&O-medewerker die CV-databanken doorsnuffelt kiest de kandidaat met de meest relevante werkervaring, omdat die aansluit bij de functie-eisen die de werkgever stelt. En dat is werkervaring die op de opleiding aansluit. De doelstelling uit het Actieplan - een ‘gezamenlijke aanpak van werkgevers, werknemers, instanties en alle andere actoren’ - kan worden bereikt door het opstellen van een arbeidsmarktplan waarin input van werkgevers wordt beloond.

Denk aan stimuleringsmaatregelen voor werkgevers, zoals belastingvoordelen en sociale lastenverlichting in ruil voor tijdelijke arbeids- of stageplaatsen en traineeships waardoor schoolverlaters en afgestudeerden meteen in het arbeidsproces worden opgenomen. Het creëren van banen moet op grote schaal plaatsvinden, van VMBO- tot en met WO-niveau, waardoor werk op alle opleidingsniveaus aansluit. Werkgevers profiteren van recent opgedane kennis die een pas afgestudeerde meebrengt. Als tegenprestatie wordt niet alleen werkervaring opgedaan, maar ook een netwerk opgebouwd, wat kansen op een baan elders aanzienlijk verhoogt. De overheid profiteert mee van het creëren van de win-winsituatie, omdat iemand die werkt meer kans heeft om werkloze uitkeringsgerechtigde te vinden.

Contract compliance: beloon werkgevers die een uitstekend personeelsbeleid voeren

Wervings- en selectieprocedures ontrekken zich grotendeels aan toezicht. Werkgevers hebben een grote vrijheid om te bepalen wat de functie-eisen zijn, welke selectiecriteria ze toepassen en welke vragen ze tijdens het sollicitatiegesprek stellen. Maatregelen om het wervings- en selectieproces transparanter te maken staan op gespannen voet met de vrijheid van de ondernemer om naar eigen inzicht te beoordelen wie de meest geschikte kandidaat voor een vacature is. Contract compliance kan bedrijven stimuleren om geldende wet- en regelgeving na te leven. Bij contract compliance gaat het om het nakomen van normen, bijvoorbeeld het naleven van de gelijke-behandelingswetgeving. Bedrijven die via de Arbeidsinspectie inzichtelijk maken dat hun anti-discriminatiebeleid functioneert zouden daarvoor beloond moeten worden via voorrang bij aanbestedingsprocedures en toekenning van overheidsopdrachten.

‘Geen Marokkanen’

In 2009 inventariseert een P&O-medewerkster van de organisatie AH to go in een e-mailbericht aan de verschillende filialen of de wervingsbehoefte per winkel nog klopt. Drie filialen melden een personeelsbehoefte te hebben, in twee gevallen ‘Dringend!’, met de toevoeging ‘Geen Marokkanen’. De P&O-medewerkster verklaart tegenover de politie dat zij vanaf het moment dat zij van de betrokken winkelmanagers dit bericht ontving, gedurende ongeveer twee weken, (duur totale periode) geen sollicitanten

met een Marokkaanse of daarop gelijkende naam aan hen heeft doorgestuurd. In 2010 veroordeelt de rechtbank ‘s-Gravenhage drie managers en de P&O-medewerkster tot een voorwaardelijke geldboete van € 1250 met een proeftijd van 2 jaar, omdat zij zich in de uitoefening van een beroep opzettelijk schuldig hebben gemaakt aan discriminatie wegens ras van personen met een Marokkaanse afkomst.

Uitzendbureaus werken soms mee

Begin 2012 blijkt uit wetenschappelijk onderzoek dat bedrijven die geen trek hebben in allochtone uitzendkrachten vaak medewerking krijgen van uitzendbureaus. Twee sociologen van de Vrije Universiteit deden zich telefonisch voor als recruiters van een callcenter. Ze gaven in het gesprek met het uitzendbureau aan liever geen Marokkaanse, Surinaamse of Turkse kandidaten te willen. Drie op de vier keer zeiden de uitzendbureaus daar geen nee tegen.

Geen baan voor 20-plusser

Een bedrijf plaatste een vacature waarin ‘jongens en meisjes van 15 tot en met 20 jaar’ werden gevraagd. Een sollicitant die reageerde kreeg te horen dat hij te oud was. Ingevolge de Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid (WGBL) was het in dit geval niet toegestaan om de genoemde leeftijdsbegrenzing te hanteren. Het ADV vroeg het bedrijf daarom de vacature aan te passen. Dat leidde niet allen tot een toezegging en aanpassing, maar ook tot een uitnodiging aan de sollicitant om alsnog langs te komen voor een sollicitatiegesprek.

‘Ik heb nog even gekeken; is niks’

Eind 2013 wijst een electronicabedrijf uit Arnhem een stagiair af vanwege zijn huidskleur. De sollicitant krijgt per ongeluk een interne mail terug op zijn sollicitatie waarin hij kan lezen: ‘Ik heb nog even gekeken, is niks. Ten eerste een donker gekleurde (neger). En op zijn cv weinig tot geen ervaring met computers.’ De e-mail was bestemd

voor de eigenaar van de zaak, maar komt per abuis bij de sollicitant terecht, die een screenshot plaatste op Facebook. De sollicitant doet aangifte en de rechtbank Arnhem veroordeelt de medewerker in augustus 2014 tot een werkstraf van 40 uur. De sollicitant ontvangt een schadevergoeding van 985 euro.

Een Indiaas accent

In 2014 solliciteert een vrouw van Indiase afkomst naar een marketingfunctie waarin ze onder meer telefoongesprekken met Britse klanten voert. Engels is haar moedertaal. Na vier sollicitatierondes wordt ze telefonisch afgewezen. De manager zegt dat haar Indiase accent hoorbaar is en dat hij de voorkeur geeft aan een native English British speaker, want ‘hij wil klanten niet het gevoel geven dat ze met een callcenter spreken’. De vrouw neemt het gesprek op. Het College voor de Rechten van de Mens oordeelt dat het bedrijf direct onderscheid maakt op grond van ras door in de afwijzing rechtstreeks naar het Indiase accent en daarmee naar de afkomst van de vrouw te verwijzen.