

Protocol Klachtbehandeling Meldpunt Discriminatie Gooi en Vechtstreek

INLEIDING

Dit protocol is opgesteld conform het Landelijk Protocol Klachtbehandeling en geeft de wijze aan waarop het Meldpunt Discriminatie Gooi en Vechtstreek (hierna: “het Meldpunt Discriminatie”) meldingen behandelt.

De klachtbehandeling van het Meldpunt discriminatie heeft de volgende doeleinden:

- Ondersteuning van slachtoffers van discriminatie
- Bevordering van de zelfredzaamheid van slachtoffers van discriminatie
- Signaleren van structurele patronen van discriminatie
- Gedrags- en/of beleidsbeïnvloeding van personen of organisaties die zich bedoeld of onbedoeld schuldig hebben gemaakt aan discriminatie, gericht op voorkomen van herhaling
- Toetsen van wetgeving
- Ontwikkeling van jurisprudentie

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

1.1. DISCRIMINATIE

Discriminatie betreft het achterstellen of ongelijk behandelen van mensen of groepen mensen op basis van gronden en/of kenmerken die in de betreffende situatie niet relevant zijn.

Als uitgangspunt wordt de in Nederland geldende antidiscriminatie- en gelijke behandelingswetgeving gebruikt.

1.2. MELDING

Onder een melding wordt een incident verstaan, dat bij het Meldpunt Discriminatie onder de aandacht wordt gebracht door slachtoffer(s), getuige(n) of intermediairs.

1.3. KLACHT

Onder een klacht wordt elke melding verstaan, waarbij het Meldpunt Discriminatie door een slachtoffer of getuige wordt gevraagd om advies en/of ondersteuning.

1.4. WERKGEBIED

Het werkgebied van het Meldpunt Discriminatie omvat alle gemeenten in de Regio Gooi en Vechtstreek, zijnde Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdemerem.

2. INDIENEN VAN MELDING OF KLACHT

INLEIDING

Voor het indienen van meldingen is het Meldpunt Discriminatie op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar. Meldingen die per e-mail/ website/ voicemail of anderszins binnenkomen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de week ingediend worden.

2.1. TELEFONISCH

In geval van een telefonische melding of klacht worden in ieder geval de persoonlijke gegevens, alsmede een korte omschrijving van de klacht opgenomen en wordt cliënt indien mogelijk te woord gestaan door een klachtbehandelaar. Indien dit niet mogelijk is, wordt de cliënt binnen twee werkdagen teruggebeld.

2.2. PERSOONLIJK

In het geval een cliënt zich persoonlijk bij het Meldpunt Discriminatie meldt met een klacht worden in ieder geval de persoonlijke gegevens, alsmede een korte omschrijving van de klacht opgenomen en wordt de cliënt indien mogelijk te woord gestaan door een klachtbehandelaar. Indien dit niet mogelijk is, wordt de cliënt binnen twee werkdagen teruggebeld.

2.3. VOICEMAIL, E-MAIL, BRIEF OF DIGITAAL KLACHTENFORMULIER

Cliënten die zich melden via de voicemail, de e-mail, een brief of het digitaal klachtenformulier worden binnen twee werkdagen benaderd.

2.4. KLACHTEN EN MELDINGEN MET EEN SPOEDEISEND KARAKTER

Klachten en meldingen met een spoedeisend karakter dienen per omgaande in behandeling genomen te worden. Het spoedeisend karakter is ter beoordeling van de klachtbehandelaar.

“CONFLICT OF INTEREST”

Indien voor of tijdens het vooronderzoek blijkt dat er sprake is van een “conflict of interest” (over het incident waarover de klacht is ingediend blijkt door de wederpartij ook al een klacht te zijn ingediend) dan wordt de klacht in beginsel niet verder in behandeling genomen. Daar kan van afgeweken worden indien er mogelijkheden zijn tot bemiddeling. Indien dat niet mogelijk is zal de persoon in kwestie worden doorverwezen.

3. EERSTE ANALYSE EN BEHANDELING

INLEIDING

Tijdens het eerste contact van de klachtbehandelaar met een cliënt beoordeelt de klachtbehandelaar, in samenspraak met de cliënt, of deze bij het Meldpunt Discriminatie aan het juiste adres is. Indien dit niet het geval is wordt de cliënt doorverwezen. Indien er mogelijkheden voor behandeling zijn, zijn er vier opties:

1. Registratie en luisterend oor
2. Eenmalig informatie of advies
3. Eigen actie vanuit het Meldpunt Discriminatie op grond van een melding
4. Ondersteuning en begeleiding van een cliënt

Bovengenoemde opties kunnen elkaar ook opvolgen. Wat begint als alleen een luisterend oor, kan eindigen met een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens.

3.1. ALLEEN REGISTRATIE/LUISTEREND OOR

“Alleen registratie” houdt in dat de melding wordt opgenomen en geregistreerd. Er vinden geen vervolgacties plaats. De registratie is van belang omdat het Meldpunt Discriminatie daarmee inzicht kan krijgen in structurele patronen van discriminatie.

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

3.2. EENMALIGE INFORMATIE EN ADVIES

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

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

3.3. EIGEN ACTIE VAN HET MELDPUNT DISCRIMINATIE OP GROND VAN EEN MELDING

“Eigen actie” betreft alle zaken waarbij het Meldpunt Discriminatie op eigen naam handelt.

3.4. ONDERSTEUNING EN BEGELEIDING CLIËNT

Hierbij gaat het om gevallen waarbij het Meldpunt Discriminatie samen met cliënt vervolgstappen onderneemt. Daarbij kan het gaan om:

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

4. INTAKEGESPREK

INLEIDING

Na de melding kan er een intakegesprek plaatsvinden. In het geval van taalproblemen wordt gebruik gemaakt van een tolkvoorziening. Dit regelt de cliënt zelf.

De cliënt ontvangt informatie over de dienstverlening en de wijze van klachtbehandeling van het Meldpunt Discriminatie. Tevens wordt cliënt gevraagd relevante documenten vooraf op te sturen of mee te nemen naar de intake.

Indien de klacht wordt ingediend via derden (familie of vrienden van het slachtoffer, getuigen of via een instantie) wordt er aangegeven, dat de zaak in beginsel pas in behandeling kan worden genomen nadat het slachtoffer zelf contact heeft opgenomen met het Meldpunt discriminatie.

Het intakegesprek heeft tot doel:

1. De cliënt zijn of haar verhaal en gevoelens te uiten
2. Inzicht te krijgen in de aard van de klacht
3. Te bepalen wat de verwachtingen zijn die de cliënt heeft ten aanzien van de verdere behandeling van zijn of haar klacht
4. De cliënten te informeren over de werkwijze bij het behandelen van klachten
5. Afspraken maken over het verdere verloop

De verschillende doelen van het gesprek worden hieronder nader toegelicht.

4.1. UITEN VAN VERHAAL EN GEVOELENS

Tijdens het intakegesprek krijgt de cliënt de tijd en ruimte om uitgebreid zijn of haar verhaal te doen. Daarbij wordt rekening gehouden met de emoties van de cliënt. Gedrag dat bij cliënt zou kunnen leiden tot versterking van het mechanisme van secundaire victimisatie wordt vermeden. Daarbij gaat het om het bagatelliseren van de klacht, veralgemeniseren, direct aanbieden van (schijnbaar simpele) oplossingen, meegaan in de emoties van de cliënt, niet laten uitpraten van de cliënt en het trekken van (voorbarige) conclusies.

4.2. INZICHT IN DE AARD VAN DE KLACHT

Tijdens het gesprek worden aantekeningen gemaakt over het incident. In elk geval worden de persoonlijke gegevens genoteerd en alle mogelijke informatie over de klacht (datum, tijdstip, plaats, betrokkenen, namen en adressen van eventuele getuigen). Er worden kopieën gemaakt van voor de klacht relevante documenten (correspondentie, inschrijvingsbewijzen, betalingsbewijzen, proces-verbaal en dergelijke). Indien deze niet zijn meegenomen dan wordt de cliënt verzocht deze zo snel mogelijk aan te leveren.

Er wordt geïnformeerd naar andere door de cliënt ingeschakelde instanties of eerder ondernomen stappen ten aanzien van deze specifieke klacht. Ook wordt gevraagd of de cliënt al eerder dezelfde klachten heeft gehad en welke stappen er toen zijn ondernomen.

Als de cliënt zijn/haar verhaal heeft gedaan wordt de klacht samengevat en wordt gecontroleerd of de cliënt zich daarin kan vinden. Hierbij wordt aandacht besteed aan het discriminatieaspect, emotionele aspecten, praktische aspecten en structurele aspecten.

4.3. VERWACHTINGEN CLIËNT

Nadat de klacht is geformuleerd wordt de cliënt gevraagd wat zijn of haar concrete verwachtingen zijn ten aanzien van het eindresultaat van de behandeling. Zo nodig worden de meest voorkomende mogelijkheden genoemd. Dit zijn op individueel niveau: een praktische oplossing van het probleem/conflict, excuses van de aangeklaagde partij, disciplinaire maatregelen, materiële/financiële tegemoetkoming en een (niet) gerechtelijke uitspraak.

Op structureel niveau kan het gaan om: voorlichting, beleidsbeïnvloeding, politieke of publicitaire aandacht, onderzoek naar soortgelijke klachten of collectieve actie.

De verwachtingen van de cliënt worden samengevat en er wordt gecontroleerd of deze zich daarin kan vinden.

4.4. WERKWIJZE

Het gesprek wordt voortgezet met een korte beschrijving van de werkwijze van het Meldpunt Discriminatie. De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om nadere vragen te stellen naar aanleiding van de informatie die is ontvangen over de werkwijze. De volgende zaken dienen in het gesprek, voor zover van toepassing aan de orde te komen:

1. Het principe van hoor en wederhoor
2. Vormen van ondersteuning
3. Beperkingen van het Meldpunt Discriminatie
4. Procedure behandeling klacht
5. Klachtenreglement
6. Eigen verantwoordelijkheid cliënt
7. Kostenaspect
8. Registratie

Hieronder worden deze punten nader toegelicht.

4.4.1 PRINCIPE VAN HOOR EN WEDERHOOR

In de eerste plaats wordt gewezen op het beginsel van hoor en wederhoor. Dit principe betekent dat de wederpartij om diens visie op het gebeurde wordt gevraagd, voordat wordt besloten tot eventuele actie.

De cliënt dient te worden gewezen op het feit dat hoor en wederhoor tot gevolg heeft dat de naam van de cliënt bekend zal worden bij de aangeklaagde partij. De verhouding tussen de cliënt en de aangeklaagde partij is hierbij van belang. De cliënt moet worden gewezen op eventuele risico's zoals victimisatie.

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

4.4.2. VORMEN VAN ONDERSTEUNING

Het gaat bij de hoor- wederhoorprocedure primair om het instellen van een onderzoek op basis waarvan het Meldpunt Discriminatie kan overgaan tot bemiddeling, hulp bij een klachtenprocedure of hulp bij een juridische procedure. Bij het verlenen van ondersteuning heeft het Meldpunt Discriminatie een zelfstandige rol bij de behandeling van de klacht op basis van ervaring en deskundigheid.

In het geval dat de cliënt het bureau vraagt om namens hem of haar de correspondentie te voeren dient de cliënt of diens wettige vertegenwoordiger(s) een machtigingsformulier in te vullen. Hiermee verleent de cliënt het Meldpunt Discriminatie toestemming om namens hem of haar op te treden.

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

4.4.3. BEPERKINGEN VAN HET MELDPUNT DISCRIMINATIE

De cliënt dient op de beperkingen van het Meldpunt Discriminatie bij de behandeling van zijn of haar klacht te worden gewezen, meer in het bijzonder op het ontbreken van formele bevoegdheden. Indien een aangeklaagde persoon of instantie weigert mee te werken aan een onderzoek dan heeft het meldpunt discriminatie geen mogelijkheden om dit af te dwingen. In het geval van een strafrechtelijke of civiele procedure moet de cliënt, in verband met de verplichte procesvertegenwoordiging, geadviseerd worden een advocaat in te schakelen. Het Meldpunt Discriminatie kan behulpzaam zijn bij het vinden van een geschikte advocaat. Voor een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens geldt het vereiste van de verplichte procesvertegenwoordiging niet. Bij deze procedure kan het Meldpunt Discriminatie de cliënt derhalve zonder tussenkomst van een advocaat ondersteunen.

4.4.4. PROCEDURE BEHANDELING KLACHT

Er worden geen stappen ondernomen zonder toestemming van de cliënt. In het geval het Meldpunt Discriminatie besluit de zaak niet in behandeling te nemen, dan wel de behandeling te beëindigen wordt de cliënt daarvan in kennis gesteld en indien dit persoonlijk gebeurt, wordt dit schriftelijk bevestigd.

4.4.5. KLACHTENREGLEMENT

De cliënt wordt gewezen op de mogelijkheid en de wijze waarop bezwaar kan worden gemaakt tegen het besluit zijn of haar klacht niet in behandeling te nemen conform het volgens landelijke richtlijnen door het Meldpunt Discriminatie ingestelde klachtenreglement. De cliënt wordt tevens geïnformeerd over de mogelijkheid een klacht in te dienen over de wijze waarop de zaak is behandeld. Mocht de cliënt niet tevreden zijn over de wijze van zijn/haar klacht, dan kan hij/zij in beroep gaan bij de externe klachtencommissie van de Landelijk vereniging "Discriminatie.nl".

4.4.6. EIGEN VERANTWOORDELIJK CLIËNT

De cliënt wordt gewezen op de eigen verantwoordelijkheid die hij of zij heeft bij de aanpak van de klacht. Het Meldpunt Discriminatie ondersteunt de cliënt bij het nemen van stappen, en kan ook namens de cliënt optreden. Cliënt en het Meldpunt Discriminatie bepalen in onderling overleg welke er ondernomen moeten worden. Van de cliënt wordt verwacht dat hij of zij noodzakelijke documenten tijdig aanlevert. Indien de cliënt dit achterwege laat wordt hij of zij hiertoe nogmaals in de gelegenheid gesteld. Ontvangt het Meldpunt Discriminatie opnieuw geen reactie dan wordt de klacht afgesloten.

4.4.7. KOSTEN VAN EEN PROCEDURE

De ondersteuning die het Meldpunt Discriminatie biedt is kosteloos. De cliënt wordt echter gewezen op de mogelijke kosten, indien hij of zij kiest voor bijvoorbeeld een juridische geschillenprocedure:

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

4.4.8 REGISTRATIE EN PRIVACYBESCHERMING

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

Het Meldpunt Discriminatie is gebonden aan de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG).

4.5 CONCRETE AFSPRAKEN MAKEN OVER HET VERDERE VERLOOP

Het gesprek wordt beëindigd met een samenvatting van de tijdens het gesprek gemaakte afspraken o.a. over aanvullende informatie die de cliënt nog dient aan te leveren. De cliënt wordt verzocht het materiaal binnen één week, dan wel zo spoedig mogelijk, aan te leveren. Ook worden er zo nodig afspraken gemaakt over het opvragen van nadere informatie door het Meldpunt Discriminatie bij derden.

Een intakegesprek wordt afgerond met de toezegging dat het Meldpunt Discriminatie uiterlijk binnen twee weken laat weten of, en op welke wijze de klacht verder in behandeling kan worden genomen. In het geval dit vertraging oploopt wordt de cliënt hiervan in kennis gesteld.

5. VOORONDERZOEK EN DIAGNOSE

Er wordt na het intakegesprek een vooronderzoek ingesteld. Het vooronderzoek richt zich primair op het verkrijgen van aanvullend feitenmateriaal, verklaringen van getuigen, mogelijkheden van aanpak en procedures. Daarbij moet gekeken worden naar het discriminatieaspect, de praktische aspecten en mogelijke structurele oorzaken. Op basis van het vooronderzoek en de diagnose beslist de klachtbehandelaar of en op welke wijze de

klacht kan worden behandeld. Indien wordt besloten om de klacht verder in behandeling te nemen wordt een plan van aanpak opgesteld.

5.1 BESLISSING OVER VERDERE BEHANDELING

Op basis van het vooronderzoek en de diagnose beslist de klachtbehandelaar of behandeling van de klacht mogelijk is en van welke strategie of strategieën gebruik gemaakt kan worden.

6. OPSTELLEN PLAN VAN AANPAK

INLEIDING

Op basis van de resultaten van het vooronderzoek en de diagnose wordt een plan van aanpak opgesteld.

In het plan van aanpak dienen de volgende aspecten tot uitdrukking te worden gebracht:

1. Beoogd resultaat
2. Stappenplan
3. Termijn
4. Behandelaar

6.1. BEOOGD RESULTAAT

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

De verwachtingen van de cliënt en de werkwijze van het Meldpunt Discriminatie zijn het uitgangspunt bij het vaststellen van het beoogde resultaat. Hierover dienen het Meldpunt Discriminatie en de cliënt consensus te bereiken. Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt over het te behalen resultaat dient de behandeling te worden beëindigd. Zo mogelijk en gewenst wordt de cliënt doorverwezen.

6.2 STAPPENPLAN

Op basis van het beoogde resultaat wordt een stappenplan opgesteld. Hierin staan de concrete stappen vermeld die moeten worden ondernomen om het beoogde resultaat te bereiken en wat er nog nader moet worden onderzocht of nagevraagd voordat kan worden overgegaan tot het uitvoeren van het stappenplan.

In het plan van aanpak wordt aangegeven wie welke stappen moet ondernemen: de cliënt, een andere instantie of het Meldpunt discriminatie. In het stappenplan wordt zo nodig opgenomen wat er dient te gebeuren indien de aangeklaagde persoon of instantie niet, afwijzend of positief reageert.

6.3. TERMIJNEN

In het plan van aanpak wordt vastgelegd wat de termijnen zijn waarbinnen de door het Meldpunt Discriminatie te nemen stappen moeten zijn gerealiseerd.

In het plan van aanpak wordt tevens opgenomen binnen welke termijn een reactie wordt verwacht van de aangeklaagde persoon of instantie.

Uitgangspunt is dat een hoor-wederhoorbrieff binnen twee weken dient te worden beantwoord. Indien de brief niet is beantwoord, volgt na twee weken een rappelbrief. Indien er opnieuw geen reactie volgt, wordt afhankelijk van het stappenplan bepaald wat de volgende stap dient te zijn.

6.4 KLACHTBEHANDELAAR

In het plan van aanpak wordt opgenomen welke klantbehandelaar verantwoordelijk is voor de behandeling van de zaak. Persoonlijke omstandigheden kunnen een rol spelen bij de toewijzing van de klacht. Dit is ter beoordeling van het Meldpunt Discriminatie.

In principe wordt niet ingegaan op specifieke wensen van een cliënt ten aanzien van bijvoorbeeld geslacht of etnische achtergrond van de klachtbehandelaar, tenzij die wens in directe relatie staat tot de aard van de klacht (bijvoorbeeld een verzoek om een vrouwelijke dienstverlener in geval van seksuele intimidatie). Per geval zal beoordeeld worden of aan een dergelijk verzoek kan worden voldaan.

7. UITVOERING PLAN VAN AANPAK

INLEIDING

Bij de uitvoering van het plan van aanpak worden de volgende zaken in acht genomen.

1. Het verloop van de procedure
2. Termijn bewaking
3. Voortgangsbepreking met cliënt
4. Dossiervorming
5. Correspondentie
6. Afsluiting van de klacht

7.1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Het Meldpunt Discriminatie zorgt dat de met de cliënt gemaakte afspraken worden nagekomen. Indien een gemaakte afspraak niet wordt nagekomen, dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd naar de cliënt. Indien de cliënt bezwaar heeft tegen de gang van zaken kan deze daarover een klacht indienen.

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

Indien de cliënt de gemaakte afspraken niet nakomt, of niets van zich laat horen wordt deze schriftelijk benaderd met het verzoek de gemaakte afspraken alsnog na te komen dan wel

contact op te nemen met het Meldpunt Discriminatie. Indien binnen 2 weken geen reactie is ontvangen wordt de cliënt schriftelijk te kennen gegeven dat de behandeling wordt beëindigd, tenzij het belang van de zaak zich hiertegen verzet.

7.2. TERMIJNBEWAKING

Het Meldpunt Discriminatie is verantwoordelijk voor het bewaken van de gestelde termijnen in het plan van aanpak en zorgt ervoor dat de aangeklaagde persoon of instantie wordt geattendeerd op het overschrijden van een gestelde termijn.

Uitgangspunt daarbij is de termijn die wordt gehanteerd in de regeling van de organisatie waar de klacht aanhangig is gemaakt. Ook in het geval van een klachtenprocedure of een civiele of juridische procedure is de behandelaar verantwoordelijk voor het bewaken van de termijnen. Indien een termijn dreigt te worden overschreden, wordt de betreffende instantie daarop geattendeerd.

7.3. VOORTGANGSBESPREKING MET CLIËNT

Er wordt op regelmatige basis contact met cliënt onderhouden over de voortgang van de zaak.

Indien in de loop van het proces blijkt dat het plan van aanpak moet worden bijgesteld wordt hierover overleg gepleegd met de cliënt. Hierover dient opnieuw overeenstemming bereikt te worden tussen cliënt en het Meldpunt Discriminatie.

7.4. DOSSIERVROMING

Er wordt een dossier van de klacht aangelegd waarin alle documentatie is opgenomen. De documentatie betreft in elk geval het intakeverslag, verslagen van alle relevante gesprekken (telefonisch en persoonlijk), alle correspondentie, ontvangen, alsmede verzonden documenten en het plan van aanpak. De cliënt heeft, na afspraak, inzage in zijn/haar dossier (zie ook 4.4.8).

7.5. CORRESPONDENTIE

Van alle correspondentie die het Meldpunt Discriminatie met de aangeklaagde partij voert, krijgt de cliënt een afschrift.

7.6. AFSLUITING VAN DE KLACHT

Een klacht wordt afgesloten:

- Indien de cliënt geen verdere behandeling meer wenst;
- Indien de cliënt, na een keer rappel, niets meer van zich laat horen;
- Indien het Meldpunt Discriminatie vindt dat er niets meer te bereiken valt. Het Meldpunt discriminatie zal dan tegenover de cliënt motiveren waarom dit het geval is en wijzen op de mogelijkheid een beroep te doen op de klachtenprocedure.
- Indien het Meldpunt Discriminatie het niet eens is met de wijze van klachtenbehandeling die de cliënt voorstaat;
- Indien het doel van de klachtenbehandeling is bereikt.

Als een cliënt geen verdere behandeling wenst wordt deze wens gerespecteerd. De cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over het afsluiten van deze klacht. Ook de wederpartij krijgt zo nodig bericht over het afsluiten van de klacht.

8. EVALUATIE

De evaluatie van de behandeling kan zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden. In het geval dat de evaluatie schriftelijk plaatsvindt, gebeurt dat via het speciaal daarvoor bestemde evaluatieformulier.

De evaluatie heeft tot doel de kwaliteit van de klachtbehandeling te bewaken en zo nodig te verbeteren.

In elk geval dient, zo mogelijk in samenspraak met de cliënt, te worden vastgesteld of en in welke mate de gestelde doelen zijn gerealiseerd. Tevens wordt de cliënt gevraagd naar de mate van tevredenheid over de wijze van klachtbehandeling.

9. REGISTRATIE

De meldingen van klachten worden op dag basis geregistreerd in het landelijk registratiesysteem van Discriminatie.nl.

10. ARCHIVERING

Het dossier wordt gedurende de behandelperiode opgeslagen in het lopende archief. Na beëindiging van de klachtbehandeling wordt het dossier tenminste 5 jaar bewaard.

