

# Protocol werkwijze lokale meldingsloketten discriminatie in de provincie Utrecht

## Inleiding

Alle burgers van gemeenten in de provincie Utrecht die menen gediscrimineerd te worden, kunnen hiervan melding maken en vragen om bijstand. Deze melding kan worden gedaan bij Art.1 Midden Nederland of bij een van de lokale loketten in de gemeenten. Dit protocol richt zich op de wijze waarop lokale loketten om dienen te gaan indien een burger zich meldt met een discriminatieklacht.

## 1. Begripsomschrijving

### 1.1 Discriminatie

Discriminatie betreft het achterstellen of ongelijk behandelen van mensen of groepen mensen op grond van persoonsgebonden kenmerken die in de betreffende situatie geen aanvaardbaar motief daartoe vormen.

### 1.2 Melding

Onder een melding wordt een incident verstaan dat bij een lokaal loket of bij Art.1 Midden Nederland onder de aandacht wordt gebracht door slachtoffer(s), getuige(n) of intermediairs.

### 1.3. Art.1 Midden Nederland

Art.1 Midden Nederland is het provinciale antidiscriminatiebureau voor de provincie Utrecht waar klachtenconsulenten werken die bijstand verlenen aan slachtoffers van discriminatie.

### 1.4 Lokaal loket

Het lokale loket is het loket waar in iedere gemeente in de provincie Utrecht melding kan worden gedaan van discriminatie.

## 2. Indienen van een melding

### 2.1 Meldingen bij Art.1 Midden Nederland

Melders kunnen zich direct tot Art.1 Midden Nederland wenden middels telefoon, e-mail, brief, meldingsformulier op de website van Art.1 Midden Nederland of door zich te melden bij het kantoor van Art.1 Midden Nederland in Utrecht.

## **2.2 Meldingen bij het lokale loket**

Melders kunnen zich in de eigen gemeente wenden tot het lokale loket. Ieder melder die zich persoonlijk meldt bij het lokale loket heeft recht op een meldingsgesprek met de loketmedewerker.

Melders die zich op andere wijze wenden tot het lokale loket (telefonisch, per e-mail of brief) krijgen de keuze deze melding direct door te geleiden naar Art.1 Midden Nederland of eerst een meldingsgesprek te voeren met een medewerker/ster van het lokale loket.

## **3. Werkwijze lokaal loket**

### **3.1 Meldingsgesprek**

De lokale loketmedewerker/ster geeft de melder de gelegenheid zijn of haar verhaal te doen in een persoonlijk en vertrouwelijk gesprek dat maximaal een half uur kan duren. Tijdens dit gesprek geeft de loketmedewerker/ster emotionele ondersteuning en probeert de loketmedewerker/ster het verhaal van de melder zo duidelijk mogelijk in beeld te krijgen.

### **3.2 Positie lokaal loket**

De loketmedewerker/ster informeert de melder over de positie van het lokale loket ten opzichte van Art.1 Midden Nederland. Het lokale loket is geen organisatorisch onderdeel van Art.1 Midden Nederland en fungeert enkel als doorgeefluik naar de klachtenconsulenten van Art.1 Midden Nederland.

### **3.3 Privacy**

De loketmedewerker vraagt de melder naar zijn/haar NAW gegevens en vraagt toestemming of deze kunnen worden doorgegeven aan Art.1 Midden Nederland. Dit wordt vastgelegd in een door Art.1 Midden Nederland aan het lokale loket verstrekt machtigingsformulier, welke door de melder dient te worden ondertekend. Indien een melder bezwaar maakt tegen doorgeleiding van zijn of haar verhaal naar Art.1 Midden Nederland, wordt de melder er op gewezen dat geen bijstand kan worden verleend en dat er na het meldingsgesprek geen verdere actie zal worden ondernomen. De loketmedewerker/ster stelt Art.1 Midden Nederland op geanonimiseerde wijze op de hoogte van de melding.

### **3.4 Informatiefolder**

Aan het einde van het gesprek overhandigt de loketmedewerker/ster de informatiefolder “Werkwijze Klachtbehandeling” die door Art.1 Midden Nederland aan het lokale loket ter beschikking is gesteld.

### **3.5 Meldingsformulier**

Na het gesprek vult de loketmedewerker/ster het door Art.1 Midden Nederland verstrekte digitale meldingsformulier in waarin minimaal de NAW gegevens van de melder worden ingevuld en een kort verslag van het meldingsgesprek. Dit formulier wordt nog dezelfde dag digitaal verzonden naar [meldingen@art1mn.nl](mailto:meldingen@art1mn.nl) waar de loketmedewerker/ster een ontvangstbevestiging van krijgt.

De loketmedewerker/ster zendt ook op dezelfde dag een kopie van het meldingsformulier naar de melder.

### **3.6 Beoordeling melding**

De beoordeling van de melding op mogelijke discriminatieaspecten wordt gedaan door de klachtenconsulten van Art.1 Midden Nederland. De loketmedewerker/ster onthoudt zich van enige inhoudelijke beoordeling. Alle meldingen van discriminatie die bij het lokale loket binnen komen worden doorgegeven aan Art.1 Midden Nederland.

## **4. Informatie aan melders**

### **4.1 Informatiefolder “Werkwijze Klachtbehandeling”**

De melder wordt middels het door de loketmedewerker/ster verstrekte informatiefolder op de hoogte gesteld van de werkwijze van Art.1 Midden Nederland.

### **4.2 Afschrift meldingsformulier**

De melder ontvangt van de loketmedewerker/ster een kopie van het aan Art.1 Midden Nederland doorgestuurde meldingsformulier.

### **4.3 Vervolgstappen Art.1 Midden Nederland**

De melder wordt geïnformeerd dat hij/zij uiterlijk binnen twee werkdagen zal worden gebeld door een klachtenconsultant van Art.1 Midden Nederland voor een afspraak voor een persoonlijk intake gesprek of een telefonische intake van de melding. Het persoonlijke intakegesprek zal worden aangeboden op een locatie in de gemeente waar melder woonachtig is.

### **4.4. Privacy**

De melder wordt door de loketmedewerker/ster op de hoogte gesteld dat Art.1 Midden Nederland nooit zonder de persoonlijke toestemming van de melder persoonsgegevens beschikbaar zal stellen aan derden.

### **4.5. Kostenaspect**

De melder wordt geïnformeerd over het feit dat de door Art.1 Midden Nederland verleende bijstand kosteloos is. Een juridische procedure kan echter eventueel kosten met zich meebrengen. Hierover zal de melder tijdig door Art.1 Midden Nederland worden geïnformeerd.

## **5. Afloop melding**

5.1. Indien de melder Art.1 Midden Nederland hiertoe toestemming verleent, zal Art. 1 Midden Nederland de loketmedewerker/ster op de hoogte brengen van de afloop van de behandelde melding.