

## ADV Limburg Protocol Klachtbehandeling

---

### 1. Inleiding

Dit Protocol is opgesteld conform het Landelijk Protocol Klachtbehandeling en geeft de wijze aan waarop ADV Limburg meldingen van discriminatie behandelt.

De klachtbehandeling van ADV Limburg heeft de volgende doeleinden:

- Ondersteuning van slachtoffers van discriminatie;
- Bevordering van de zelfredzaamheid van slachtoffers van discriminatie;
- Signalering 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.

#### 1.1 Discriminatie

Discriminatie betreft het achterstellen of ongelijk behandelen van mensen of groepen mensen op basis van gronden die in de betreffende situatie geen aanvaardbaar motief daartoe vormen. Als uitgangspunt wordt de in Nederland geldende antidiscriminatie- en gelijkebehandelingswetgeving gebruikt.

#### 1.2 Melding

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

#### 1.3 Klacht

Onder een klacht wordt elke melding verstaan waarbij ADV Limburg door betrokkene of getuige wordt gevraagd om advies en/of ondersteuning

#### 1.4 Werkgebied

Het werkgebied van ADV Limburg omvat 29 gemeenten in de provincie Limburg.

### 2. Indiening melding of klacht

Voor het indienen van klachten is ADV Limburg op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar. Meldingen kunnen ook per email/website/antwoordapparaat 24 uur per dag, 7 dagen in de week ingediend worden.

#### 2.1 Telefonisch

In het geval van een telefonische melding of 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.

## **2.2 Persoonlijk**

In het geval een cliënt zich persoonlijk bij ADV Limburg 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 Antwoordapparaat, e-mail, brief of digitaal klachtenformulier (website)**

Cliënten die zich melden via het antwoordapparaat, 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 ommegaande in behandeling te worden genomen. Het spoedeisende karakter is ter beoordeling aan de klachtbehandelaar.

## **2.5 '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 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 ADV Limburg aan het juiste adres is. Indien dit niet het geval is, wordt de cliënt doorverwezen. Indien er mogelijkheden van behandeling zijn, zijn er vier opties:

- Registratie en luisterend oor
- Eenmalig informatie of advies
- Eigen actie ADV Limburg op grond van melding
- Ondersteuning en begeleiding cliënt

Bovengenoemde opties kunnen bovendien elkaar ook opvolgen. Wat begint als alleen een luisterend oor, kan eindigen met een procedure bij het College voor de Rechten van 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 ADV Limburg 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 de cliënt er mee verder kan. Dit bieden van een 'luisterend oor' is dan ook belangrijke taak van ADV Limburg.

### **3.2 Eenmalige informatie en advies**

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

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

### **3.3 Eigen actie ADB op grond van melding**

‘Eigen actie’ betreft al die zaken waarbij ADV Limburg op eigen titel handelt.

### **3.4 Ondersteuning en begeleiding cliënt**

Hierbij gaat het om die gevallen waarbij ADV Limburg samen met cliënt vervolgstappen onderneemt. Daarbij kan het gaan om:

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

## **4. Intakegesprek**

Na de melding volgt soms een persoonlijk intakegesprek. In het geval van taalproblemen wordt gebruik gemaakt van de tolkvoorziening. Voor het gesprek wordt gemiddeld een uur uitgetrokken. Indien nodig wordt een afspraak voor een vervolgesprek gemaakt.

De cliënt ontvangt informatie over de dienstverlening en wijze van klachtbehandeling van ADV Limburg. Tevens wordt de cliënt gevraagd relevante documenten mee te nemen.

Indien de klacht wordt ingediend via derden (familie of vrienden van het slachtoffer, getuigen of via een instantie) wordt aangegeven dat de zaak in de regel pas in behandeling kan worden genomen nadat het slachtoffer zelf contact heeft opgenomen met ADV Limburg. Zonder persoonlijk contact tussen een medewerker van het ADB en het slachtoffer wordt de klacht in beginsel alleen geregistreerd.

Het intakegesprek heeft tot doel om:

- De cliënt zijn of haar verhaal en gevoelens te laten uiten
- Inzicht te krijgen in de aard van de klacht
- Te bepalen wat de verwachtingen zijn die de cliënt heeft ten aanzien van de verdere behandeling van zijn of haar klacht
- De cliënt te informeren over de werkwijze bij het behandelen van klachten
- Afspraken te maken over het verdere verloop
- De verschillende doelen van het intakegesprek worden hiernavolgend 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.

## **4.2 Inzicht in de aard van de klacht**

Tijdens het gesprek worden aantekeningen gemaakt over het incident. In elk geval worden persoonlijke gegevens genoteerd en alle mogelijke informatie over 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.

Vertel de cliënt dat je zijn of haar klacht binnen het wekelijkse klachtenoverleg zal bespreken met jouw collega klachtbehandelaars. Pas daarna zal je cliënt definitief adviseren welke stap te nemen.

## **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 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 ADV Limburg. 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:

- Principe van hoor en wederhoor
- Vormen van ondersteuning
- Beperkingen van ADV Limburg
- Procedure behandeling klacht
- Klachtenreglement
- Eigen verantwoordelijkheid cliënt
- Kostenaspect
- Registratie en privacybescherming

Hiernavolgend worden deze punten nader toegelicht.

#### **4.4.1 Principe van hoor en wederhoor**

In de eerste plaats moet worden gewezen op het principe 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 kan hebben 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 met de zaak door ADV Limburg 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- wederhoor procedure primair om het instellen van een onderzoek op basis waarvan ADV Limburg kan overgaan tot bemiddeling, hulp bij een klachtenprocedure of hulp bij een juridische procedure. Bij het verlenen van ondersteuning heeft ADV Limburg 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 wettig vertegenwoordiger(s), een machtigingsformulier in te vullen. Hiermee verleent de cliënt ADV Limburg toestemming om namens hem of haar op te treden.

Afhankelijk van de klacht kan ADV Limburg 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 ADV Limburg**

De cliënt dient op de beperkingen bij de behandeling van zijn of haar klacht te worden gewezen. Belangrijk is de cliënt te wijzen op het ontbreken van formele bevoegdheden. Indien een aangeklaagde persoon of instantie weigert mee te werken aan een onderzoek dan heeft ADV Limburg geen mogelijkheden dit af te dwingen. In het geval van een civiele of strafrechtelijke procedure moet de cliënt, in verband met de verplichte procesvertegenwoordiging, geadviseerd worden een advocaat in te schakelen. Voor een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens geldt het vereiste van verplichte procesvertegenwoordiging niet, hier kan ADV Limburg de cliënt derhalve zonder tussenkomst van een advocaat ondersteunen.

Het ADV Limburg kan ook geen ondersteuning bieden aan cliënten bij de verwerking van ernstige psychische problemen die voortvloeien uit de aard van de klacht. In dat geval dient de cliënt te worden gewezen op de mogelijkheid van ondersteuning door derden.

#### **4.4.4 Procedure behandeling klacht**

Er worden geen stappen ondernomen zonder toestemming van de cliënt.

In het geval ADV Limburg besluit de zaak niet in behandeling te nemen, dan wel de behandeling te beëindigen, wordt de cliënt daarvan in kennis gesteld.

#### **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. De cliënt wordt tevens geïnformeerd over de mogelijkheid een klacht in te dienen over de wijze waarop de zaak is behandeld.

#### **4.4.6 Eigen verantwoordelijkheid cliënt**

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

#### **4.4.7 Kostenaspect**

De ondersteuning die ADV Limburg biedt is kosteloos voor de inwoners van de gemeenten die bij ADV Limburg zijn aangesloten. De cliënt wordt echter gewezen op mogelijke kosten, indien hij of zij kiest voor bijvoorbeeld een juridische of geschillenprocedure.

- Een procedure bij het College voor de Rechten van de Mens is kosteloos.
- Bij een gerechtelijke procedure moet je rekening houden met de kosten van een advocaat, griffierechten e.d.

#### **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.

ADV Limburg is gebonden aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

#### **4.4.9 Grensoverschrijdend gedrag**

Bij grensoverschrijdend gedrag van cliënt heeft de klachtbehandelaar het recht om de klachtbehandeling te staken. Dit geldt voor alle contactmomenten.

#### **4.5 Concrete afspraken maken over verder 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 zo nodig afspraken gemaakt over het opvragen van nadere informatie door ADV Limburg bij derden.

## **5. Onderzoek**

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

### **5.1 Beslissing over verdere behandeling**

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

## **6. Opstellen plan van aanpak**

Op basis van de resultaten van het onderzoek en de gekozen strategie wordt een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak dienen de volgende aspecten tot uitdrukking te worden gebracht.

- Beoogd resultaat
- Stappenplan
- Termijn

### **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 gestelde doelen dienen haalbaar en toetsbaar te zijn.

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

### **6.2 Plan**

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 overgaan tot het uitvoeren van de stappen.

In het plan wordt aangegeven wie welke stappen moet nemen: de cliënt, een andere instantie of ADV Limburg. 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 Termijn**

In het plan van aanpak wordt vastgelegd wat de termijnen zijn waarbinnen de door ADV Limburg te nemen stappen moeten zijn gerealiseerd en wordt opgenomen binnen welke termijn een reactie wordt verwacht van de aangeklaagde persoon of instantie. Uitgangspunt is dat een hoor en wederhoor brief 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 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 worden beoordeeld of aan een dergelijk verzoek kan worden voldaan.

## **7. Uitvoering plan van aanpak**

Bij de uitvoering worden de volgende zaken in acht genomen.

- Het verloop van de procedure
- Termijnbewaking
- Voortgangsbespreking met cliënt
- Dossiervorming
- Correspondentie
- Afsluiting van de klacht

### **7.1 Het verloop van de procedure**

ADV Limburg zorgt er voor dat de met de cliënt gemaakte afspraken worden nagekomen. Indien een gemaakte afspraak niet wordt nagekomen, dient dit te worden gemotiveerd richting de cliënt. Indien de cliënt bezwaar heeft tegen de gang van zaken kan deze daarover een klacht indienen.

Er wordt van de cliënt 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 benaderd met het verzoek de gemaakte afspraken alsnog na te komen, dan wel contact op te nemen met ADV Limburg.

### **7.2 Termijnbewaking**

ADV Limburg 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 klachtbehandelaar 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 onderhouden met de cliënt 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 consensus te worden bereikt tussen de cliënt en ADV Limburg.



## 7.4 Dossiervorming

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, 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 ADV Limburg 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 rappel, niets meer van zich laat horen;
- indien ADV Limburg vindt dat er niets meer te bereiken valt. ADV Limburg zal dan tegenover de cliënt motiveren waarom dit het geval is en wijzen op de mogelijkheid een beroep te doen op de klachtenprocedure;
- indien ADV Limburg het niet eens is met de wijze van klachtbehandeling die de cliënt voorstaat;
- indien het doel van de klachtbehandeling bereikt is.
- als een cliënt geen verdere behandeling wenst, wordt deze wens gerespecteerd. De cliënt wordt geïnformeerd over het afsluiten van de 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 bestemd 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 de klachtbehandeling.

## 9. Registratie

De meldingen en klachten worden op geregistreerd in het landelijke registratiesysteem van conform het landelijk vastgestelde registratieprotocol.

## 10. Archivering

Het dossier wordt gedurende de behandelperiode opgeslagen in het lopend archief. Het dossier tenminste 5 jaar bewaard, te rekenen vanaf het moment van indiening van de klacht.