

## Klachtenprocedure Discriminatie.nl

### Een klacht indienen over een AntiDiscriminatieVoorziening

De landelijke vereniging van Antidiscriminatievoorzieningen - Discriminatie.nl - wil graag dat u tevreden bent over de dienstverlening van de Antidiscriminatievoorziening (ADV) in uw regio. Daar zetten wij ons voor in. Bent u echter niet tevreden en heeft het doorlopen van de interne klachtenprocedure van de betrokken ADV hierin geen verandering in gebracht, dan kunt u een klacht over de afhandeling van uw oorspronkelijke klacht voorleggen aan de Externe Klacht Commissie (EKC) van Discriminatie.nl. De procedure voor het indienen van een klacht bij de EKC volgt hierna.

### Artikel 1. Begripsbepalingen

- 1.1 Antidiscriminatievoorziening (ADV) (ook genoemd antidiscriminatiebureau): voert in opdracht van één of meer gemeenten de wettelijke taak uit in het kader van de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA). Deze taak houdt in dat een burger bij een ADV een melding van discriminatie kan indienen. De ADV registreert de melding en biedt onafhankelijke bijstand ter zake van de in de WGA genoemde wetten. De ADV rapporteert over de binnengekomen meldingen aan haar opdrachtgevers. Naast deze wettelijke taak kan een ADV ook voorlichting geven over, en onderzoek doen naar aspecten van discriminatie en (on)gevraagd adviseren.
- 1.2 Discriminatie.nl of Landelijke Vereniging tegen Discriminatie: landelijke branchevereniging van ADV's. Zie bijgevoegde lijst met aangesloten ADV's.
- 1.3 Bestuur: bestuur van Discriminatie.nl, bestaande uit een voorzitter, penningmeester en secretaris.
- 1.4 Regio: het werkgebied, bestaande uit een aantal gemeenten, waarvoor een ADV is belast met uitvoering van de WGA.
- 1.5 Medewerker: een persoon die werkt voor een ADV.
- 1.6 Client: een persoon of organisatie die gebruik maakt of heeft gemaakt van het dienstaanbod van een ADV.
- 1.7 Melder: een cliënt die een discriminatiemelding heeft gedaan bij een ADV als uitvoerende van de wettelijke taken voortvloeiend uit de WGA.
- 1.8 Klacht: een uiting van ongenoegen en/of ontevredenheid door (of namens) een melder over de wijze waarop de melder diens zaak is behandeld door een ADV, en die voldoet aan de voorwaarden voor ontvankelijkheid genoemd in artikel 2.
- 1.9 Klager: een melder die een klacht indient over een ADV, betrekking hebbende op de uitvoering van de wettelijke taak in het kader van de WGA.
- 1.10 Betrokkene: de medewerker tegen wie een klacht wordt ingediend. Bij de behandeling van de klacht wordt de ADV als verweerder aangemerkt.
- 1.11 Partijen: klager en de ADV, als verweerder.
- 1.12 Externe Klacht Commissie (EKC): een door Discriminatie.nl ingestelde commissie, belast met het behandelen van klachten over een ADV, betrekking hebbende op de uitvoering van de wettelijke taak in het kader van de WGA.
- 1.13 Fungerend voorzitter: het voorzitterschap van de EKC rouleert elk half jaar.
- 1.14 Ambtelijk secretaris: degene die door het bestuur is toegevoegd aan de EKC, om als secretaris, zonder stemrecht, te fungeren.

### Artikel 2. Ontvankelijkheid

- 2.1 U kunt een klacht indienen bij de EKC nadat u de interne klachtenprocedure van de betrokken ADV volledig hebt doorlopen en u ontevreden bent over de uitkomst, als op een bij een ADV ingediende klacht langer dan drie maanden geen reactie is gevolgd en/of als binnen 6 maanden na indiening van de klacht bij de ADV geen uitspraak is gevolgd.
- 2.2 U kunt een klacht indienen bij de EKC indien de betrokken ADV is aangesloten bij branchevereniging Discriminatie.nl. Zie de bijgevoegde lijst.

- 2.3 U kunt alleen een klacht indienen bij de EKC, als uw klacht betrekking heeft op uitvoering van de wettelijke taak van de ADV in het kader van de Wet Gemeentelijke Antidiscrimatievoorzieningen (WGA). Hieronder vallen de registratie en de behandeling van een discriminatiemelding door de ADV. Andere activiteiten van ADV's, zoals onder meer het geven van voorlichting of het uitvoeren van onderzoek, vallen hier niet onder.
- 2.4 U kunt, maximaal zes maanden na afronding (na het definitief besluit) van de interne klachtenprocedure van de betrokken ADV, uw klacht indienen bij de EKC.
- 2.5 U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij Discriminatie.nl ter attentie van de Externe Klacht Commissie. De contactgegevens zijn: Postbus 284, 2000 AG te Haarlem of per email onder vermelding van EKC naar [ekc@discriminatie.nl](mailto:ekc@discriminatie.nl).  
In uw klachtbrief/mail moet minimaal het volgende staan:
- Uw naam
  - Uw adres
  - Datum
  - Tegen welke ADV uw klacht gericht is
  - Korte omschrijving waarom u niet tevreden bent met de afhandeling van de door u ingediende klacht door de betrokken ADV.
  - Correspondentie met betrekking tot uw eerder ingediende klacht, inclusief de uitkomst van de interne klachtenprocedure.

### Artikel 3. Samenstelling Externe Klacht Commissie

- 3.1 De EKC bestaat uit drie leden. De leden worden voorgedragen aan de ALV door het bestuur, waarna de ALV de leden benoemt. Deze benoeming is voor een periode van 3 jaar (eventueel met nogmaals een verlenging met 3 jaar). Deze commissieleden zijn niet actief voor een ADV, zij zijn onafhankelijk in de beoordeling van een klacht. De EKC wordt bijgestaan door een secretaris, die in dienst is van Discriminatie.nl.
- 3.2 In voorkomende gevallen kan een klacht - op aangeven van de secretaris - enkelvoudig afgehandeld worden door de fungerend voorzitter van de EKC. Dit gebeurt alleen als een klacht kennelijk niet gegrond of kennelijk niet ontvankelijk is.
- 3.3 De EKC is zo samengesteld dat deze een deskundige en zorgvuldige beslissing kan nemen. Er is in de EKC een brede kennis van de werkwijze van ADV's en juridische kennis van gelijke behandelingswetgeving geborgd.
- 3.4 De leden van de Externe Klacht Commissie en de secretaris zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen en ten aanzien van persoonlijke gegevens en informatie die bij de behandeling van de klacht zijn verstrekt.

### Artikel 4. De behandeling van uw klacht door de EKC

- 4.1 Uw klacht komt terecht bij de secretaris en de voorzitter van de EKC. U ontvangt uiterlijk binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging, waarop de datum van ontvangst van uw klacht staat.
- 4.2 De secretaris van de EKC neemt vier weken na ontvangst van uw klacht contact op met u, en met de ADV waarover uw klacht gaat, over de vervolgstappen.
- 4.3 De voorzitter handelt uw klacht, binnen uiterlijk 4 weken, enkelvoudig af, als de klacht niet ontvankelijk is of kennelijk niet gegrond. In alle andere gevallen wordt de klacht door de EKC in behandeling genomen.
- 4.4 De EKC nodigt beide partijen uit voor een zitting. Beide partijen krijgen deze uitnodiging ten minste tien werkdagen voor de datum van de zitting. De zitting vindt bij voorkeur plaats in of nabij de regio van de betrokken ADV en is niet openbaar. In voorkomende gevallen en na overleg kan de zitting digitaal worden gehouden.
- 4.5 De EKC kan ook andere betrokkenen oproepen voor een zitting om inlichtingen te geven, die betrekking hebben op uw klacht.

## Artikel 5. Uitspraak EKC

- 5.1 De EKC komt zo snel mogelijk tot een uitspraak over uw klacht. Uiterlijk acht weken na ontvangst van uw klacht, vindt de zitting plaats en uiterlijk 4 weken daarna ontvangt u de uitspraak van de EKC.
- 5.2 De EKC neemt gemotiveerd een van de volgende beslissingen:
  - De klacht is niet ontvankelijk
  - De klacht is ongegrond
  - De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond
- 5.3 Als een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, dan doet de EKC een aanbeveling doen aan de ADV. Als een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is, kan de EKC een aanbeveling doen aan de klager.
- 5.4 De uitspraak van de EKC is niet bindend, maar geldt als een zwaarwegend advies aan partijen.
- 5.5 Als de EKC een uitspraak heeft gedaan, zijn er geen mogelijkheden meer om via de branchevereniging van ADV's in beroep te gaan tegen de uitspraak.

## Artikel 6. Kosten

- 6.1 Indien u zelf juridische bijstand of specialistisch advies inroept bij derden, dan zijn die kosten voor u.

## Artikel 7. Registratie

- 7.1 Van iedere klacht over een ADV wordt een dossier gemaakt. Dit dossier bevat in ieder geval:
  - Gegevens van de klager
  - Omschrijving van de klacht
  - Gegevens van de verweerder
  - Correspondentie
  - Uitspraak
- 7.2 Het klachtdossier wordt vijf jaar bewaard bij Discriminatie.nl.

## Artikel 8. Privacy

- 8.1 Op alle in artikel 7.1 genoemde gegevens is de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) van toepassing.
- 8.2 Alle ADV's die zijn aangesloten bij Discriminatie.nl, voldoen aan de wettelijke verplichtingen die volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn opgelegd.

EINDE PROCEDURE