

PROTOCOL KLACHTBEHANDELING DISCRIMINATIE MELDPUNT GRONINGEN (DMG)

Inleiding

Discriminatie Meldpunt Groningen (hierna aangeduid als 'DMG') is in de eerste plaats een plek waar individuele klachten en meldingen van discriminatie binnenkomen. Naast het verzamelen van gegevens is DMG belangenbehartiger van de individuele slachtoffers van discriminatie. De klachtbehandeling dient verschillende doelen.

Allereerst biedt DMG slachtoffers een luisterend oor. Waar andere instanties vaak signalen van discriminatie niet of onvoldoende herkennen, omdat discriminatie betrekking heeft op verschillende maatschappelijke terreinen, heeft DMG het bestrijden van discriminatie als specialisme.

Klachten vormen voor DMG een bron van signalen. Komen er bijvoorbeeld vele signalen van één bedrijf, dan kan dat duiden op structurele misstanden binnen dat bedrijf. Individuele klachten bieden vaak concrete aanknopingspunten om laakbare praktijken aan te pakken. Het indienen van klachten kan ervoor zorgen dat er geen 'gewenning' ontstaat ten aanzien van discriminatie. Het aanpakken van discriminatie heeft een preventieve werking, kortom het kan ervoor zorgen dat een voorval van discriminatie zich in de toekomst niet herhaalt. Het signaleren van klachten werkt in sommige gevallen als eye-opener. Veel mensen in Nederland gaan er nog altijd vanuit dat discriminatie niet of niet veel voorkomt. Door zicht te geven op cijfers en op de terreinen waar discriminatie zich afspeelt, worden mensen bewust van het probleem en daders worden erop gewezen dat discriminatie niet getolereerd wordt.

1. Doel

De klachtbehandeling van DMG dient de volgende doelen:

1. ondersteunen van slachtoffers van discriminatie
2. bevordering van de zelfredzaamheid van slachtoffers van discriminatie
3. signalering van structurele patronen van discriminatie

4. Gedrags- en/of beleidsbeïnvloeding van personen of organisaties die zich bedoeld of onbedoeld schuldig hebben gemaakt aan discriminatie, gericht op voorkomen van herhaling
5. toetsen van wetgeving
6. ontwikkeling van jurisprudentie

2. Begripsomschrijving

2.1 Discriminatie

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

2.2 Melding

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

2.3 Klacht

Onder een klacht wordt elke melding verstaan waarbij DMG door het slachtoffer of getuige wordt gevraagd om nader onderzoek te verrichten en op basis daarvan, indien nodig en in overleg met de cliënt, actie te ondernemen, alsmede de meldingen waarbij het DMG zelf aanleiding ziet tot nader onderzoek en/of actie.

2.4 Werkgebied

DMG behandelt alle klachten uit de verschillende gemeenten binnen de provincie Groningen.

3. Het indienen van een melding of klacht bij DMG

DMG is op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur voor het publiek telefonisch, via het antwoordapparaat en/of persoonlijk bereikbaar. Meldingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de

week ingediend worden bij DMG via de e-mail (info@discriminatiemeldpunt.nl), de website (www.discriminatiemeldpunt.nl) of via het antwoordapparaat (+31 50 5498702).

3.1 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.

3.2 Persoonlijk

In het geval een cliënt zich persoonlijk bij DMG 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.

3.3 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.

3.4. Klachten 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 klachtenbehandelaar.

3.5 '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. De beoordeling hiervan ligt bij de directeur van DMG.

4. Eerste analyse en behandeling

Tijdens het eerste contact van de klachtbehandelaar met een cliënt beoordeelt de klachtbehandelaar, in samenspraak met de cliënt, of deze bij DMG aan het juiste adres is. Indien dit niet het geval is, wordt de cliënt doorverwezen. Indien er mogelijkheden van behandeling zijn, zijn er 4 opties:

1. Registratie en luisterend oor
2. Eenmalig informatie en/of advies
3. Eigen actie van DMG op grond van een melding
4. Ondersteuning en begeleiding van de cliënt

4.1 Alleen registratie en luisterend oor

'Alleen registratie' houdt in dat de melding wordt opgenomen en geregistreerd. Er vinden geen vervolg acties plaats. De registratie is van belang omdat DMG 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 DMG.

4.2 Eenmalig informatie en/of 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 en zaken waarbij de klachtbehandelaar beoordeeld dat er geen sprake is van discriminatie.

4.3 Eigen actie van DMG op grond van melding

'Eigen actie' betreft al die zaken waarbij DMG op eigen naam handelt.

4.4 Ondersteuning en begeleiding van de cliënt

Hierbij gaat het om die gevallen waarbij DMG samen met cliënt vervolgstappen onderneemt.

Daarbij kan het gaan om:

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

5. Intakegesprek

Indien er geen beletselen zijn volgt er een intakegesprek. In het geval van taalproblemen wordt gebruik gemaakt van de tolkenvoorziening.

De cliënt ontvangt altijd voorafgaand aan het intakegesprek van DMG een schriftelijke bevestiging van de afspraak en informatie over de dienstverlening en wijze van klachtbehandeling van DMG. Tevens wordt de cliënt gevraagd relevante documenten mee te nemen. Mocht een schriftelijke bevestiging niet meer mogelijk zijn gezien de planning, dan wordt de afspraak telefonisch bevestigd.

Indien de klacht wordt ingediend via derden (familie of vrienden van het slachtoffer, getuigen of via een instantie) wordt door DMG te kennen gegeven dat zij de zaak pas in behandeling kan nemen nadat het slachtoffer zelf contact heeft opgenomen met DMG. Zonder persoonlijk contact tussen een medewerker van DMG en het slachtoffer wordt de klacht in beginsel alleen geregistreerd. Alleen als er zwaarwegende argumenten zijn en er zijn belangen van derden in het geding, kan daar van afgeweken worden. Dit is ter beoordeling aan de directeur of de verantwoordelijk leidinggevende.

Het intakegesprek heeft tot doel om:

1. De cliënt zijn of haar verhaal en gevoelens te laten 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 cliënt te informeren over de werkwijze bij het behandelen van klachten
5. Afspraken te maken over het verdere verloop

De verschillende doelen van het intakegesprek worden hiernavolgend nader toegelicht.

5.1 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 emoties van de cliënt. Gedrag dat bij de 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 trekken van (voorbarige) conclusies.

5.2 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.

De cliënt wordt tot slot aangegeven dat zijn klacht nader wordt onderzocht en pas daarna zal de cliënt geïnformeerd worden over mogelijke vervolgstappen. Indien bij de vervolgstappen contact

wordt opgenomen met een andere partij, moet daarvoor altijd toestemming worden verkregen van de cliënt middels een machtiging.

5.3 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 van een daartoe bevoegde instantie.

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.

5.4 Werkwijze

Het gesprek wordt voortgezet met een korte beschrijving van de werkwijze van DMG. 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. Principe van hoor en wederhoor
2. Vormen van ondersteuning
3. Beperkingen van DMG
4. Procedure behandeling klacht
5. Klachtenreglement
6. Eigen verantwoordelijkheid cliënt
7. Kostenaspect
8. Registratie en privacybescherming

Hiernavolgend worden deze punten nader toegelicht.

5.4.1 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 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 gewezen worden 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 DMG beperkt dienen te blijven tot het bieden van morele/emotionele ondersteuning, informatie en advies.

5.4.2 Vormen van ondersteuning

Het gaat bij de hoor- wederhoor procedure primair om het instellen van een onderzoek op basis waarvan DMG kan overgaan tot bemiddeling, hulp bij een klachtenprocedure of hulp bij een juridische procedure. Bij het verlenen van ondersteuning heeft DMG 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 DMG toestemming om namens hem of haar op te treden. DMG moet in alle gevallen voldoen aan de doelbinding. Afhankelijk van de klacht kan DMG 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.

5.4.3 Beperkingen van DMG

De cliënt dient op de beperkingen van DMG 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 het

bureau geen mogelijkheden dit af te dwingen. In het geval van een civiele of strafrechtelijke procedure moet de cliënt in overweging worden gegeven een advocaat in te schakelen. DMG 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.

5.4.4 Procedure behandeling klacht

Er worden geen stappen ondernomen zonder toestemming van de cliënt. In het geval DMG 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.

5.4.5 Klachtenreglement

De cliënt heeft de mogelijkheid bezwaar te maken tegen het besluit van DMG om de klacht niet in behandeling te nemen, conform het volgens landelijke richtlijnen door het Meldpunt ingestelde klachtenreglement. Tevens kan de cliënt een klacht indienen over de wijze waarop de zaak is behandeld. Mocht de cliënt niet tevreden zijn over de wijze van afhandeling van zijn/haar klacht, dan kan hij/zij in beroep gaan bij de Klachtencommissie van de Landelijke Vereniging waarbij DMG is aangesloten.

5.4.6 Eigen verantwoordelijkheid cliënt

De cliënt wordt gewezen op de eigen verantwoordelijkheid die hij of zij heeft bij de aanpak van de klacht. DMG adviseert en ondersteunt de cliënt bij het nemen van stappen, en kan ook namens de cliënt optreden. Cliënt en DMG 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 DMG opnieuw geen reactie, dan wordt de klacht afgesloten.

5.4.7 Kostenaspect

De ondersteuning die DMG biedt is kosteloos. 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 (CRM) is kosteloos
- bij een gerechtelijke procedure moet men rekening houden met de kosten van een advocaat, griffierechten enz.

5.4.8 Registratie en privacybescherming

De cliënt wordt geïnformeerd over de wijze van dossiervorming, het doel van het opvragen van bepaalde gegevens en hoe met deze gegevens wordt omgegaan door DMG. De cliënt heeft na afspraak recht op inzage in het eigen dossier. DMG is gebonden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

5.5 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 indien nodig afspraken gemaakt over het opvragen van nadere informatie door DMG bij derden.

Elk intakegesprek wordt afgerond met de toezegging dat DMG uiterlijk binnen 2 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 daarvan in kennis gesteld.

Na beëindiging van het gesprek wordt een verslag opgesteld aangevuld met een advies over de verdere wijze van behandeling.

6. 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 worden gekeken naar het discriminatieaspect, de praktische aspecten en mogelijk 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 dan wordt een plan van aanpak opgesteld.

6.1 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 kan worden gemaakt. In geval van twijfel wordt de zaak voorgelegd aan de directeur of de verantwoordelijk leidinggevende.

7. Opstellen plan van aanpak

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

7.1 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 DMG zijn uitgangspunt bij het vaststellen van het beoogde resultaat. Hierover dienen cliënt en DMG 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.

7.2 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 nemen: de cliënt, een andere instantie of DMG. In het stappenplan wordt er opgenomen wat er dient te gebeuren indien de aangeklaagde persoon of instantie niet, afwijzend of positief reageert.

7.3 Termijnen

In het plan van aanpak wordt vastgelegd wat de termijnen zijn waarbinnen de door DMG 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-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.

7.4 Behandelaar

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

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. Dit is ter beoordeling aan de directeur.

8. Uitvoering plan van aanpak

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

1. Het verloop van de procedure
2. Termijnbewaking
3. Voortgangsbespreking met cliënt
4. Dossiervorming
5. Correspondentie
6. Afsluiting van de klacht

8.1 Het verloop van de procedure

DMG zorgt er voor 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 DMG. 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. Dit is ter beoordeling aan de directeur of de verantwoordelijk leidinggevende.

8.2 Termijnbewaking

DMG 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.

8.3 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 DMG.

8.4 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 op afspraak, inzage recht in zijn/haar dossier (zie ook 5.4.8).

8.5 Correspondentie

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

8.6 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 DMG vindt dat er niets meer te bereiken valt. DMG zal dan tegenover de cliënt motiveren waarom dit het geval is en wijzen op de mogelijkheid een beroep te doen op de klachtenprocedure;
- indien DMG 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 schriftelijk geïnformeerd over het afsluiten van de klacht. Ook de wederpartij krijgt indien nodig bericht over het afsluiten van de klacht.

9. Evaluatie

De evaluatie van de behandeling kan zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden. In het geval dat de evaluatie schriftelijk plaatsvindt, gebeurt dat via een speciaal daartoe bestemd evaluatieformulier. De evaluatie heeft tot doel de kwaliteit van de klachtbehandeling te bewaken en indien 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.

10. Registratie

De meldingen en klachten worden op dagelijkse basis geregistreerd in het landelijke registratiesysteem van (Art. 1) de LVTD conform het landelijk vastgestelde registratieprotocol.

11. Archivering

Dossiers worden conform AVG richtlijnen gearhiveerd.