

**Het dienstenaanbod in het kader van de
Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (de WGA)**

Den Haag, maart 2017

INLEIDING

In de memorie van toelichting op de WGA staat dat het recht op gelijke behandeling een van de pijlers is van het maatschappelijk verkeer tussen burgers onderling en tussen burgers en de overheid. Met het oog hierop is gesteld dat de gewenste toepassing van de wet onlosmakelijk is verbonden met waarden die aan het functioneren van de democratische rechtstaat worden toegekend. Ten aanzien van deze waarden wijst de memorie van toelichting op het volgende:

‘De bescherming van burgers tegen discriminatie is noodzakelijk voor het functioneren en het beschermen van de democratische rechtstaat, de sociale samenhang en onderlinge maatschappelijke verhoudingen’.

Stichting voor inclusie en discriminatiebestrijding (Stichting iDb) erkent dat de aanpak van discriminatie zowel een civielrechtelijke als een strafrechtelijke invalshoek kent. Als uitvoeringsorganisatie laat Stichting iDb zich eveneens leiden door het gegeven dat het voorkomen en bestrijden van discriminatie een gebundelde aanpak vereist van maatschappelijke organisaties, het bedrijfsleven en belangenorganisaties die zich richten op emancipatie, integratie, participatie en op het voorkomen van sociaal maatschappelijk isolement.

Binnen dit krachtenveld wil Stichting iDb, waar het gaat om het melden en behandelen van klachten over discriminatie en andere vormen van uitsluiting, een vooruitgeschoven positie innemen. Het aanbod van Stichting iDb garandeert een laagdrempelige melding van klachten, een adequate afwikkeling van klachten maar ook werkbare inhoudelijke en organisatorische verbindingen met het aanbod van partners die nodig zijn om resultaten te bereiken op het gebied van preventie.

De taakopvatting van Stichting iDb komt tot uitdrukking in het aanbod van diensten die in het kader van de WGA worden geleverd en in het flankerend aanbod, dat is afgestemd op lokale ontwikkelingen en specifieke behoeften van gemeenten en andere opdrachtgevers. Het flankerend aanbod wordt in goed overleg met lokale overheden vastgelegd en uitgevoerd en heeft raakvlakken met het lokaal beleid op het gebied van participatie, integratie, emancipatie en actief burgerschap.

Het aanbod van Stichting iDb in het kader van de WGA is geclusterd binnen de volgende modules:

1. Voorlichting en toegankelijkheid.
2. Intake en doorverwijzing.
3. Klachtenbehandeling.
4. Evaluatie en nazorg
5. Signalering onderzoek en monitoring

Dienst	Voorlichting en toegankelijkheid
Doelen	1. Bevorderen dat burgers op een adequate wijze zijn geïnformeerd over het bestaan en de werking van de antidiscriminatievoorziening (de ADV). 2. Vergroting van het besef en de erkenning onder burgers en hun intermediairen dat het melden van klachten positieve effecten kan hebben. 3. Bevorderen van de toegankelijkheid van de ADV.
Middelen/interventies	1. Multimediale technieken en hulpmiddelen die zijn afgestemd op de informatiebehoefte en het informatie zoekgedrag van doelgroepen, met name risicogroepen. 2. Campagnes, onder andere via lokale media en sociale media. 3. Voorlichting en themabijeenkomsten. 4. Signaleringsoverleg 5. Contactpunten.
Resultaten/indicatoren	1. Burgers, met name risicogroepen, zijn geïnformeerd over het bestaan en de werking van de ADV, alsook alle gronden en beleidsterreinen die binnen de competentie van Stichting iDb vallen. 2. De bereidheid tot het melden van klachten over discriminatie en andere vormen van sociale uitsluiting is toegenomen. 3. De opbouw en samenstelling van de gemelde klachten is, qua leeftijd, geslacht, afkomst en aard van de klachten, divers samengesteld en komen overeen met signalen die door contactpunten, belangenorganisaties en andere relevante partijen zijn opgevangen. 4. Er is maatschappelijke waardering voor het werk van Stichting iDb.
Uitvoerende	Regiocoördinatoren (HBO niveau), vakkrachten, vrijwilligers en stagiaires.
Randvoorwaarden	Stichting iDb is fysiek herkenbaar en het melden van klachten op locatie is zoveel mogelijk gewaarborgd. Er worden aansprekende, doelmatige en efficiënte hulpmiddelen en technieken ingezet om een brede doelgroep en specifieke doelgroepen te bereiken. De organisatie onderhoudt contacten met organisaties, groepen en sleutelfiguren die een intermediaire rol kunnen vervullen zodat signalen uit en klachten van hun achterban tijdig kunnen worden opgepakt en vertaald in informerende activiteiten en klachtenmeldingen. De signaleringsmedewerker bij de contactpunten bestaan uit burgers die een bijdrage willen leveren aan verbetering van de relatie tussen bevolkingsgroepen en Stichting iDb investeert in het binden en boeien van de signaleringsmedewerkers. De medewerkers hebben kennis van de sociale kaart en zijn in staat om op een adequate wijze door te verwijzen.

Dienst	Opvang intake en doorverwijzing
Doelen	1. Personen die een klacht melden in staat stellen om hun klacht te verhelderen. 2. Het bieden van handreikingen om gesignaleerde/ervaren discriminatie bespreekbaar te maken en op te lossen. 3. Het bieden van handreikingen om het inzicht en de weerbaarheid van de klager te vergroten. 4. Een gedegen basis leggen voor de interne klachtenbehandeling of voor overname/afwikkeling van klachten buiten het ADV-circuit.
Middelen/interventies	Laagdrempelige contactpunten (zowel binnen het formele als buiten het informele circuit) waar burgers terecht kunnen voor de eerste opvang en melding van klachten. Een luisterend oor. Vraagverheldering en inzicht gevende gesprekken. Doorverwijzing, zowel intern als extern. Bemiddeling bij externe doorverwijzing.
Resultaten/indicatoren	1. Meldingen worden snel en efficiënt afgewikkeld. 2. Binnen twee werkdagen na de melding heeft Stichting iDb met de klager afgestemd over zijn/haar klacht en over eventuele vervolgstappen. 3. Dankzij de eerste opvang, een luisterend oor en inzicht gevende gesprekken, is de klager beter in staat om zijn/haar klacht te articuleren en aan te geven welke vorm van advies en ondersteuning men nodig heeft. 4. De interne en externe doorverwijzing is doelmatig en wordt door klagers positief gewaardeerd.
Uitvoerende	Consulenten Informatie Advies en Klachtenbehandeling (HBO).
Randvoorwaarden	Klachten over discriminatie kunnen 7 dagen per week telefonisch, via de website van Stichting iDb en andere kanalen worden gemeld. De balie van Stichting iDb is van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 – 17.00 uur bereikbaar voor het melden van klachten. Stichting iDb is in staat om formele en informele netwerken te mobiliseren voor een laagdrempelige melding en eerste opvang bij melding van klachten. Actoren binnen formele en informele netwerken die een vooruitgeschoven functie vervullen moeten kunnen rekenen op de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de ADV, de deskundigheid van de medewerkers en op de realisatiekracht van Stichting iDb. De medewerkers van Stichting iDb hebben kennis van de sociale kaart en zijn in staat om op een adequate wijze door te verwijzen.

Dienst	Klachtenbehandeling
Doelen	1. Een goede afwikkeling van klachten, volgens het protocol klachtenbehandeling, registratieprotocol en volgens aanvullende kwaliteitscriteria van Stichting iDb. 2. Het bieden van handreikingen om het inzicht en de weerbaarheid van klagers te vergroten. 3. Bij voorkeur herstel/normaliseren van verhoudingen tussen partijen die bij een klacht zijn betrokken. 4. Mobiliseren en coördineren van aanvullende expertise voor een adequate afwikkeling van complexe en indringende klachten.
Middelen/interventies	1. Crisisinterventie in spoedeisende gevallen. 2. Een luisterend oor. 3. Plan van aanpak. 4. Procesbeheersing en –controle 5. Dossiervorming. 6. Voortgangsbewaking. 7. Casemanagement.
Resultaten	1. De klager is op een begrijpelijke wijze mondeling en schriftelijk geïnformeerd over de klachtenprocedure, de acties die in het kader van de klachtenbehandeling zullen worden ondernomen en over de inbreng die, bij het afwickelen van hun klacht, van hem/haar wordt verwacht. 2. Klachten zijn in overeenstemming met het protocol klachtenbehandeling en kwaliteitscriteria van Stichting iDb in behandeling genomen en afgewikkeld. 3. De klager is geïnformeerd over belangwekkende zaken en is in staat om daarover een afgewogen keuze te maken. 4. Klagers vervullen een actieve rol bij het afwickelen van hun klachten en worden zorgvuldig en regelmatig geïnformeerd over de voortgang en bereikte resultaten. 5. Een ruime meerderheid van de klagers is tevreden over de wijze waarop de klacht is afgewikkeld.
Uitvoerende	Consulent Informatie Advies en Klachtenbehandeling (HBO) , senior klachtenbehandelaar (HBO+).
Randvoorwaarden	De klachtenbehandelaars zijn toegerust voor een open, uitnodigende en onbevooroordeelde opstelling en communicatie ten opzichte van klagers. Het eerste ‘face to face’ contact en de vervolggesprekken met klagers vinden plaats op locaties die de privacy en veiligheid van de klager waarborgen. De klachtenbehandelaars hebben kennis van de sociale kaart en hebben toegang tot bronnen, zowel intern als extern, die kunnen worden aangesproken/geconsulteerd om de kwaliteit en doelmatigheid van de klachtenbehandeling te waarborgen.

Dienst	Signalering onderzoek en monitoring
Doelen	1. Het vertalen van signalen uit de klachtenmelding, gegevens uit de klachtenbehandeling en eigen waarnemingen in signaleringsrapporten en trendrapporten ten behoeve van lokale overheden en belanghouders. 2. Het verrichten van onderzoek ter onderbouwing en ondersteuning van beleidsmaatregelen op het gebied van inclusie, discriminatiebestrijding en actief burgerschap. 3. Op een adequate wijze en volgens geldende richtlijnen verzorgen van WGA-rapportages ten behoeve van gemeenten.
Middelen/interventies	Kwartaalrapportages over de aard en omvang van geregistreerde discriminatie en over instroom- en uitstroomprofielen bij de klachtenbehandeling. Netwerkbijeenkomsten met zelforganisaties en sleutelfiguren die een signalerende en doorverwijzende functie vervullen/kunnen vervullen. Afstemmingsoverleg met gemeenten, OM en de politie om belangwekkende ontwikkelingen en gewenste interventies. Signaleringsoverleggen met gemeentelijke diensten, maatschappelijke organisaties en sleutelfiguren om signalen uit gemelde klachten te bespreken, aan te vullen met eigen waarneming en om voorstellen te doen voor een gebundelde aanpak.
Resultaten	1. Er is inzicht bij gemeenten, de politie, justitie, belangenorganisaties, maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven in de aard en omvang van discriminatie alsook in interventies die nodig zijn om discriminatie en andere vormen van uitsluiting te voorkomen en te bestrijden. 2. Stichting iDb doet op basis van analyse van eigen registratiegegevens, secundaire bronnen en signalen uit het informele circuit aanbevelingen om gesignaleerde discriminatie aan te pakken. 3. Bevindingen uit meldingen van klachten, de klachtenbehandeling, eigen waarnemingen en onderzoek worden door Stichting iDb ingebracht tijdens signaleringsoverleggen en casuïstiekbespreking.
Uitvoerende	Onderzoeker (WO), senior klachtenbehandelaar en programmamedewerkers.
Randvoorwaarden	Stichting iDb is in staat om aanvullende data te verzamelen om vertekende beelden uit de klachtenregistratie te corrigeren en, zodoende, de kwaliteit en bruikbaarheid van de signaleringsfunctie te verbeteren. Stichting iDb heeft toegang tot relevante basisinformatie van relevante partijen, zowel binnen het formele als het informele circuit, en kan deze bronnen vertrouwelijk behandelen en verwerken in signalerings- en onderzoeksrapporten.

Dienst	Evaluatie en nazorg
Doelen	1. Klagers in staat stellen om terug te kijken op het verloop van de klachtenbehandeling, de bereikte resultaten en om hun waardering uit te spreken over de kwaliteit en het effect van de geboden advisering en ondersteuning. 2. Inzicht te hebben in uitstroomprofielen en de wijze waarop melders, die zijn doorverwezen, zijn opgevangen en geholpen. 3. Lering te trekken uit de gang van zaken en uit het rendement van de geleverde inzet. 4. Voorkomen dat klagers terugvallen in patronen die leiden tot uitsluiting en discriminatie.
Middelen/interventies	Evaluatiegesprekken met de klager en, eventueel, zijn of haar intermediair of doorverwijzer. Afstemmen met instellingen en personen die aanvullende/vervolg hulp en steun hebben geboden. Klanttevredenheidonderzoek, zowel onder individuele klagers als onder doorverwijzers en andere intermediairen. Terugkom/terugkoppelgesprekken met klagers. Dossieronderzoek.
Resultaten	1. Een ruime meerderheid van de klagers is tevreden over de aanpak en bereikte resultaten. 2. Een nader te bepalen percentage van intermediairen die een doorverwijsfunctie vervullen is tevreden over de toegankelijkheid van Stichting iDb, de gekozen aanpak, het verloop van de procedure en over het probleemoplossend vermogen van de klachtenbehandelaars. 3. Er is inzicht in de uitstroomprofielen en de effecten van de toegepaste interventies. 4. Resultaten uit klanttevredenheidonderzoeken, signalen uit netwerken van Stichting iDb en eigen waarnemingen zijn vertaald in verbetervoorstellen en als zodanig toegepast.
Uitvoerende	Consulent informatie advies en klachtenbehandeling, senior klachtenbehandelaar (HBO+), onderzoeker (WO)
Randvoorwaarden	Meting van de cliëntwaardering is integraal onderdeel van het kwaliteitsbeleid en elke klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn/haar mening en waardering te geven over de eerste opvang, de intake, de bejegening en over de deskundigheid en realisatiekracht van de klachtenbehandelaar. De basisinformatie is toegankelijk en op niveau voor verwerking en analyse ten behoeve van een gedegen evaluatie.