



Basta!

meldpunt discriminatie Brabant Noord

Procedure klachtbehandeling bij Basta! meldpunt discriminatie Brabant Noord

- Na aanmelding van uw klacht (telefonisch of per mail) wordt er binnen 2 werkdagen contact met u opgenomen om een afspraak te maken voor een intakegesprek
- Het intakegesprek wordt gevoerd met één van onze klachtbehandelaars die uw klacht na het gesprek invoert in het zaakoverleg van de klachtbehandelaars. Hier wordt gekeken of uw klacht in behandeling wordt genomen of dat wij u doorsturen naar een instelling die uw klacht beter kan behandelen. Belangrijk hierbij is of er een discriminatiegrond, vermeldt in de wet, aan de orde is.
- Na het intakegesprek krijgt u binnen 2 weken bericht of de klacht in behandeling wordt genomen en op welke wijze dit zal gebeuren.
- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Dat wil zeggen dat wij alleen derden benaderen met uw toestemming. Wij vragen u bij het intakegesprek om een machtiging te ondertekenen om namens u informatie op te vragen bij derden.
- In principe passen wij de methode van hoor-en wederhoor toe. Dat wil zeggen dat wij contact opnemen met de wederpartij om diens kant van het verhaal toe te lichten, dit kan mondeling of schriftelijk. (In geval van een brief krijgt u een kopie)
- Een hoor-wederhoor-brief of verzoek dient binnen 2 weken te worden beantwoord, dan volgt een rappelbrief.
- Na het antwoord van de wederpartij wordt u uitgenodigd voor een tweede gesprek om de mogelijke vervolgstappen te bespreken. Dit wordt ook gedaan als er geen antwoord van de wederpartij komt.
- Hierna probeert Basta!, over het algemeen, tussen de partijen te bemiddelen om zo te komen tot de oplossing van uw klacht.
- U wordt schriftelijk geïnformeerd bij het afsluiten van de klacht. Ook de wederpartij kan hierover geïnformeerd worden.

Algemeen

- De behandeling van uw klacht is gratis
- Als u zich niet aan de afspraken houdt kan dit leiden tot beëindiging van de klacht. Als u uw afspraken niet nakomt, dan wordt u schriftelijk benaderd met de vraag om contact op te nemen. Is er na 2 weken geen antwoord dan volgt beëindiging van de klacht, tenzij dit tegen het belang van de zaak is.
- Uw klacht wordt opgenomen in het registratiesysteem van Basta! en wordt opgenomen in het landelijke registratiesysteem van Art.1. Dit is een streng beveiligd systeem. (De Onderzoekers/managers van Art.1 mogen volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens deze gevoelige gegevens ook zien, met als voorwaarde dat deze gegevens alleen vertrouwelijk en geanonimiseerd voor onderzoeks- en rapportage doeleinden gebruikt worden).
- Indien u een klacht heeft over de wijze waarop medewerkers van Basta! uw klacht hebben behandeld, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen. Deze klacht zal beoordeeld worden door een onafhankelijke commissie.
- Basta! neemt alleen klachten in behandeling die zich voor hebben gedaan in het politiedistrict Brabant Noord. Meldingen buiten dit gebied worden doorverwezen naar de daartoe geschikte Antidiscriminatievoorziening.

Adresgegevens

Basta! meldpunt discriminatie Brabant Noord

Luybenstraat 21

5211 BS 's-Hertogenbosch

Tel. : 073-6919778

E-mail: info@stichtingbasta.nl

website : www.stichtingbasta.nl

Bereikbaarheid : Maandag t/m donderdag van 9.00-16.30 uur, Vrijdag van 9.00-12.30 uur