

Werkwijze Horecaderpanel Arnhem

1. Inleiding

Het Horecaderpanel Arnhem (hierna: 'Panel') onderzoekt meldingen van personen die van mening zijn dat zij onterecht geweigerd zijn in de Arnhemse horeca op mogelijk discriminerende gronden. Het Panel is een samenwerking tussen Meldpunt discriminatie en pesten (MDP) en de ondernemers. Het Horecaderpanel wordt mede ondersteund door gemeente Arnhem, politie (eenheid Oost-Nederland), Koninklijke Horeca Nederland (KHN) en Korenkwartier Arnhem.

2. Werkwijze Horecaderpanel Arnhem

Binnenkomst melding

Een melder kan via verschillende manieren contact opnemen met MDP om melding te maken van een vermeende discriminatoire weigering of discriminatie incident tijdens het uitgaan. Een incident kan tot uiterlijk 5 werkdagen na het voorval gemeld worden via WhatsApp, e-mail, telefoon, SMS of het online klachtenformulier.

Niet-ontvankelijkheid Panel

MDP kan geen melding in behandeling nemen als het incident meer dan 5 werkdagen geleden heeft plaatsgevonden, er aangifte van het incident is gedaan of er een gebiedsontzegging is opgelegd aan betrokkene. Incidenten die vooraf via de media worden gecommuniceerd zijn tevens uitgesloten voor behandeling.

Klachtbehandeling

Een melder ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van MDP namens het Panel. De melder wordt gevraagd een machtigingsformulier in te vullen zodat MDP contact op kan nemen met de betrokken ondernemer. De ondernemer wordt vervolgens ingelicht over het incident en verzocht om binnen 5 werkdagen te reageren. De reactie van de ondernemer wordt door MDP besproken met de melder. Afhankelijk van de reactie en de wensen van de melder en de ondernemer kan MDP aansturen op een bemiddelingsgesprek tussen partijen. Bij dit bemiddelingsgesprek is indien nodig/gewenst een klachtconsulent van MDP aanwezig.

Bevindingen Panel

MDP zal na bemiddeling/afsluiting van een melding namens het Panel binnen 10 werkdagen, alle partijen een verslag sturen van haar bevindingen.

3. Privacy en bescherming persoonsgegevens, communicatie en rapportage

Meldingen bij het Panel worden door MDP behandeld conform wettelijke richtlijnen waaronder de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga). Meldingen bij het Panel worden vertrouwelijk behandeld in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de privacyverklaring van MDP. Wanneer u zich bij ons meldt, zullen wij u hierover informeren. MDP is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) onder nummer m1597805. De AP ziet toe op de naleving en toepassing van de AVG.

Het aantal meldingen wordt per jaar gerapporteerd, deze cijfers zijn anoniem en niet herleidbaar naar de naam van een ondernemer of melder.

Bij behoefte aan publiciteit over een incident door melder, ondernemer of MDP zal vooraf onderling toestemming worden gevraagd.

Meer informatie: www.meldpunthoreca.nl