



# Mystery Call

## Gemeente Scherpenzeel



Website: [www.vizieroost.nl](http://www.vizieroost.nl)

Telefoonnummer: 085 0734600

E-mailadres: [info@vizieroost.nl](mailto:info@vizieroost.nl)

## Mystery Call – maart 2021 – Gemeente Scherpenzeel

De Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen stelt dat een gemeente erin voorziet dat haar inwoners met betrekking tot hun klachten over discriminatie toegang krijgen tot een laagdrempelige antidiscriminatievoorziening. Deze klachten worden door de antidiscriminatievoorziening geregistreerd en eens per jaar wordt verslag uitgebracht aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Deze taken zijn door de Gemeente Scherpenzeel uitbesteed aan Vizier. Voor het bieden van onafhankelijke ondersteuning is het van belang dat de gemeente haar inwoners informeert over deze voorziening. Om de gemeente hierbij te ondersteunen voert Vizier controles uit. Deze controles zijn gericht op de gemeentelijke website en een telefoongesprek via het contactnummer van de gemeente. Het is belangrijk dat de juiste informatie vindbaar is op de website van de gemeente en dat KCC-medewerkers discriminatie herkennen in een vraag, om zodoende juist te kunnen doorverwijzen.

### Website

We hebben de vindbaarheid van de informatie getoetst. Hierbij is gezocht met de zoekterm 'discriminatie'. Hieruit is gebleken dat op de website van de gemeente het onderwerp discriminatie vindbaar is. Als in de zoekbalk de zoekterm discriminatie wordt ingevuld, komt als eerste zoekresultaat 'discriminatie (anti)' naar voren. Op de webpagina zelf staat verouderde informatie onder de kopjes 'wat is het?' en 'wat moet ik doen?'. Het betreft de vermelding van het Meldpunt Discriminatie en Pesten en Art. 1 Gelderland Midden. Bij 'Hoe werkt het' wordt Vizier Oost genoemd, echter verderop in deze tekst wordt de afkorting MDP weer gebruikt.

#### Vindbaarheid van de zoekterm discriminatie:

The screenshot shows a web browser window displaying the website of Gemeente Scherpenzeel. The search bar at the top contains the term 'discriminatie'. The search results are displayed on the right side of the page, showing a list of results under the heading 'Zoeken (Gezocht op: discriminatie)'. The first result is 'Discriminatie (anti)' with a link to a page titled '...Discriminatie (anti) Samenvatting Wilt u discriminatie of pesten melden, vult u dan het formulier in van het Meldpunt Discriminatie en Pesten...'. Below this, there is a link to a PDF document titled '03 Verordening Inrichting Antidiscriminatievoorziening.pdf'. The left side of the page shows a sidebar with 'Actualiteiten' and 'Contact' sections. The 'Actualiteiten' section lists 'Digitaal wethouderspreekuur 12 april' and 'Digitale Informatieronde - Jeugdhulp Collecte'. The 'Contact' section provides the address: 'Postbus 100, 3925 ZJ Scherpenzeel, Stationsweg 389a, 3925 CC Scherpenzeel'. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the date and time '14:18 30-3-2021'.



Website: [www.vizieroost.nl](http://www.vizieroost.nl)

Telefoonnummer: 085 0734600

E-mailadres: [info@vizieroost.nl](mailto:info@vizieroost.nl)

## Pagina aangaande discriminatie:

Discriminatie (anti) - Gemeente x +  
https://www.scherpenzeel.nl/inwoners/onderwerpen-van-a-z\_41178/product/discriminatie-anti\_695.html

Home > Inwoners > Discriminatie (anti)

### Actualiteiten

Voorzitter gezocht voor actief Wijkplatform-Oost vergadert 1 april  
Voortgangsbericht omgevingsvisie voor op de sociale

1 2 3 4 5 II

### Contact

Postbus 100  
3925 ZJ Scherpenzeel  
Stationsweg 389a  
3925 CC Scherpenzeel

### Contactformulier

(033) 277 23 24  
[Alarm- en spoednummers](#)  
[Informatie openingstijden](#)  
[routebeschrijving >](#)

## Discriminatie (anti)

Wilt u discriminatie of pesten melden, vult u dan het [formulier](#) in van het Meldpunt Discriminatie en Pesten.

### Wat is het?

Discriminatie is het ongelijk behandelen van mensen op basis van kenmerken die er niet toe doen. In de wet staat dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, ongeacht huidskleur, handicap, leerproblemen enzovoort. Uit recent onderzoek blijkt dat 1 op de 4 Nederlanders toch in aanraking komt met discriminatie. Door melding te maken bij het Meldpunt Discriminatie en Pesten (MDP) kunnen wij u helpen om uw zaak op te pakken om te proberen het samen op te lossen of we verwijzen u door als dat nodig is.

### Hoe werkt het?

De gemeente heeft de hulp bij discriminatie ondergebracht bij het [Vizier Oost](#). Vizier is een onafhankelijke stichting. Inwoners en professionals kunnen er terecht voor advies en voor het melden van incidenten van discriminatie en pesten. Ieder incident waarbij sprake is van discriminatie, pesten of uitsluiten is belangrijk om te melden. MDP zet zich in voor de aanpak van (weg-)pesten en discriminatie en werkt nauw samen met de politie, Openbaar Ministerie en maatschappelijke organisaties.

Discriminatie (anti) - Gemeente x +  
https://www.scherpenzeel.nl/inwoners/onderwerpen-van-a-z\_41178/product/discriminatie-anti\_695.html

### Wat moet ik doen?

Het melden van discriminatie of pesten kan:

- Via het online [klachtenformulier](#)
- Telefonisch: (085) 073 46 00

De medewerker van Vizier ondersteunt, adviseert en registreert uw klacht. Met de door u ingevulde gegevens wordt natuurlijk vertrouwelijk en zorgvuldig omgegaan.

### Online regelen

Door middel van het [klachtenformulier](#) kunt u een discriminatieklacht indienen of melden (ook anoniem) bij Art.1 Gelderland-Midden.

Met de door u ingevulde gegevens wordt uiteraard vertrouwelijk en zorgvuldig omgegaan.

### Handige links

[Wet op gelijke behandeling](#)

Gemeentehuis  
Stationsweg 389a  
3925 CC Scherpenzeel

Direct naar  
› Onderwerpen van A - Z  
› Vacatures

Over deze website  
› Colofon  
› Hulp bij deze site  
› Privacy /

Volg ons ook op  
[in](#) [t](#) [f](#)

NAAR BOVEN



Website: [www.vizieroost.nl](http://www.vizieroost.nl)

Telefoonnummer: 085 0734600

E-mailadres: [info@vizieroost.nl](mailto:info@vizieroost.nl)

## KCC-medewerker

### Casus

“Goedemorgen/middag, met Jolande van den Heuvel. Mijn vriend heeft laatst een taxi besteld, op het moment dat hij in wilde stappen met zijn hulphond werd hem door de chauffeur verzocht om weer uit te stappen. De hond mocht niet mee in de taxi. Dat is toch idioot. Wat kan hij doen?”

### Bevindingen

De KCC-medewerker gaf aan dat je duidelijk de reden moet weten waarom de hond niet mee mocht. Ieder bedrijf mag volgens de medewerker eigen regels daaromtrent hebben. Geen verwijzing naar meldpunt of Vizier omdat eerst zeker moet zijn of sprake was van ongelijke behandeling. Advies om de volgende keer een taxi te nemen die hulphonden wel meeneemt, dus daarop uitzoeken.

### Advies

Op de webpagina staat verouderde informatie, zoals vermeld bij de bevindingen over de website. Het strekt tot aanbeveling om de informatie op de website te vernieuwen met de namen van de juiste instanties. Medewerkers kunnen de website van de gemeente dan ook raadplegen om melders te informeren. Onder **bijlage 1** bij dit advies is een voorbeeldtekst voor de website opgenomen. Ook is onder **bijlage 2** een stappenplan opgenomen dat KCC-medewerkers kunnen gebruiken bij meldingen over ervaren discriminatie of ongelijke behandeling.

Het is belangrijk dat KCC-medewerkers regelmatig een update krijgen over de antidiscriminatievoorziening Vizier. Wij bieden aan om de KCC-medewerkers minimaal een keer per jaar te trainen op het herkennen van discriminatie in de vraag. Dit kunnen we doen door een onlinetraining deskundigheidsbevordering van gemiddeld drie kwartier met plaats voor twee deelnemers per gemeente, die wordt bekostigd vanuit de Wga-gelden.

Wij bevelen sterk aan om teamleiders bij deze training te laten aansluiten, zodat zij de informatie met hun team in de praktijk kunnen brengen. Naast voornoemde training kunnen wij tegen betaling ook maatwerk leveren, zoals een in-company training voor alle KCC-medewerkers.

### Voor vragen en meer...

Kunt u contact opnemen met Mieke Peters via e-mail ([m.peters@vizieroost.nl](mailto:m.peters@vizieroost.nl)) of telefonisch (085 0734607).

In de bijgevoegde bijlagen ziet u een voorbeeldtekst voor op de gemeentelijke website en een stappenplan voor KCC-medewerkers voor meldingen over discriminatie. Deze bijlagen geven een idee van wat verwacht wordt op de website en van KCC-medewerkers en mogen als voorbeeld gebruikt worden.



Website: [www.vizieroost.nl](http://www.vizieroost.nl)

Telefoonnummer: 085 0734600

E-mailadres: [info@vizieroost.nl](mailto:info@vizieroost.nl)

## Bijlagen

Hierbij twee bijlagen, waaronder een voorbeeldtekst voor op de gemeentelijke website en een stappenplan voor KCC-medewerkers voor meldingen over discriminatie.

# Discriminatie

Discriminatie is verboden. Als u wordt gediscrimineerd of wanneer u getuige bent geweest van discriminatie, kunt u dit melden. [gemeentenaam] heeft daarvoor de stichting Vizier in de arm genomen. (website)

## Kosten

Hulp van Vizier is gratis.

## Tips

- U kunt discriminatie melden bij Discriminatieoost.nl, onderdeel van Vizier, via deze meldpagina. Dit kan ook via telefoonnummer 085-0734600.
- U kunt bij Vizier terecht voor:
  - het melden van discriminatie
  - advies over hoe u met discriminatie om kunt gaan
  - informatie over wat u tegen discriminatie kunt doen
  - bemiddeling tussen u en degene die u discrimineert
  - hulp bij het opstarten van een klachtenprocedure
  - hulp bij het aangifte doen bij de politie

# Stappenplan voor meldingen over discriminatie

