

Een inclusief toegangsbeleid voor meldpunten discriminatie en racisme

LEVL
op niveau van verbinding



Inhoud

1. Introductie	5
2. Discriminatie en racisme melden	6
2.1 Fysiek melding doen	6
3. Meldingen op afstand	8
3.1 Telefonische meldingen	8
3.2 Melding per brief/per post	9
3.3 Digitale meldingen	9
3.4 Meldingen via derden	11
3.5 Politie	11
4. Branding en positionering	13
5. Communicatie en beeldvorming	14
6. Extra ondersteuning	15
7. Overzicht bewaren	16
8. Meldpunt monitoren, evalueren en bijsturen	17
9. Extra tools en nuttige links	18
10. Inventarisatie meldpunten georganiseerd door de overheid	19

1. Introductie

In 1993 stelde de VN de principes van Parijs op, in het bijzonder werden de standaarden opgemaakt waaraan de nationale mensenrechteninstellingen van alle lidstaten moeten voldoen. Door de unieke manier waarop de Belgische staat haar bevoegdheden opdeelt, kan voor verschillende gronden van schending van mensenrechten – of liever: van discriminatie – beroep gedaan worden op specifieke instanties en instituten.

Na de oprichting van het Vlaamse Mensenrechteninstituut, die de Vlaamse bevoegdheid voor discriminatie van het federale orgaan Unia overneemt, gaf LEVL in september 2022 tijdens een vergadering van de Commissie voor Binnenlands Bestuur, Gelijke Kansen en Inburgering de boodschap aandacht te hebben voor **een inclusief toegangsbeleid**.

Tijdens die **hoorzitting** pleitte LEVL voor de **bescherming van de toegankelijkheid en laagdrempeligheid** van een dergelijk nieuw orgaan. Om te zorgen dat iedereen – ongeacht diens contextuele achtergrond of beperking – op een laagdrempelige manier melding kan doen, moet rekening gehouden worden met verschillende belemmeringen die de toegang tot de instantie kunnen bemoeilijken. Om hun steentje bij te dragen, geeft LEVL enkele tips en tools die kunnen helpen bij het optimaliseren van inclusief toegangsbeleid.

Deze handleiding focust zich op de optimale toegankelijkheid voor mensen met migratieachtergrond, maar houdt ook rekening met de intersecties en subgroepen die deze doelgroep telt. Denk aan personen met een beperking, LGBTQI+-personen, vrouwen, nieuwkomers, enz., en aan de maatschappelijk kwetsbare intersecties¹ waarop deze individuen zich bevinden (bijvoorbeeld vrouw met een beperking, nieuwkomer die homoseksueel is, ...).

In deze handleiding zetten wij **enkele gedetailleerde aandachtspunten** uiteen om zo verder te gaan op wat LEVL al in 2022 aankaartte als noodzakelijke elementen voor een inclusief toegangsbeleid. De handleiding is tegelijkertijd ook een praktische tool voor alle soorten meldpunten die willen inzetten op een inclusief toegangsbeleid.

LEVL
op niveau van verbinding

¹ Deze handleiding kwam tevens tot stand door de input van Rebelle vzw en NOOZO.

2. Discriminatie en racisme melden

2.1 Fysiek melding doen

Infrastructuur en organisatie van (lokale) meldpunten

Voldoende fysieke en lokale meldpunten aanbieden waar mensen fysiek een melding of klacht kunnen indienen, is cruciaal om de toegang laagdrempelig te houden. Mensen met beperkte digitale vaardigheden, mensen die nood hebben aan fysiek contact vanuit bepaalde kwetsbaarheden, anderstaligen, of mensen met bepaalde beperkingen waardoor schriftelijk melding doen moeilijk of onmogelijk is, kunnen zo toch een melding doen. Voor deze lokale meldpunten gelden echter wel enkele aandachtspunten:

- De locatie van de meldpunten moet gemakkelijk **bereikbaar** zijn met het openbaar vervoer en heeft voldoende gratis parkeergelegenheden en een fietsenstalling, enz.
- Het gebouw moet voldoen aan **de vereisten van toegankelijkheid** voor mensen met allerlei verstandelijke, zintuigelijke en/of motorische beperkingen (daarvoor kan [INTER: Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid](#) gecontacteerd worden).
- Zorg ervoor dat het vanaf een afstand **duidelijk zichtbaar** is waar men terecht kan voor de melding. Zo ontstaat geen verwarring bij aankomst in een gebouw met verschillende loketten (bijvoorbeeld wanneer het meldpunt zich in het gemeentehuis bevindt waar ook andere loketten zijn).
- Heb aandacht voor **discretie** bij het onthaal van meldpunten. Sommige mensen willen niet gezien worden bij een meldpunt, uit angst voor represailles of om herkend te worden.
- Verschillende leefomstandigheden, zoals werk, gezin of afstand, kunnen een drempel vormen om binnen kantooruren naar een meldpunt te komen. De **openingsuren** van het lokale meldpunt moeten daarom een flexibel karakter hebben. Door af en toe een avond- en/of weekendpermanentie te organiseren, hebben melders ook buiten kantooruren toegang tot de instantie.



- Het onthaal moet zodanig georganiseerd zijn dat de melding **zo laagdrempelig mogelijk** verloopt. De melder zou dus niet onnodig diens verhaal opnieuw moeten doen aan verschillende medewerkers, contactgegevens worden vlot en correct bijgehouden, er is voldoende ondersteuning ter plaatse (bijvoorbeeld een taalhulp, een tolk gebarentaal, psychosociale begeleiding, enz.).
- Op de website moet **een actuele samenstelling van het aanwezige team** te vinden zijn. Zo weten mensen wat en wie ze ter plaatse kunnen verwachten. Een klacht indienen kan heel emotioneel zijn voor de betrokkene, een duidelijk beeld van wat die persoon mag verwachten, kan een geruststellend effect hebben (zie ook bij: *Branding & positionering*).
- Zorg voor **uniformiteit** in zowel de werkwijze van verschillende meldpunten als in de herkenbaarheid ervan (door ophangen logo en signalisatie).
- Zorg ervoor dat mensen correct naar andere instanties worden **doorverwezen** als dat nodig is voor hun specifieke situatie (bijvoorbeeld naar slachtofferhulp, tolkdiensten, politie, enz.).
- Voorzie bijvoorbeeld **gedecentraliseerde permanenties** in deelgemeentes van grotere steden, zodat afgelegen gemeentes ook permanenties hebben en mensen die verder weg wonen zo ook laagdrempelig fysiek melding kunnen doen (bijvoorbeeld elke tweede en vierde donderdag van de maand).
- Investeer in het gebruik van nieuwe technologieën. Bied bijvoorbeeld de mogelijkheid tot **simultaanvertalen** van verschillende talen naar gebarentaal, via een app. Melders met een auditieve beperking communiceren dan live via video met de tolk, die op diens beurt vertaalt voor de loketmedewerker. Zo is de fysieke aanwezigheid van tolken niet altijd noodzakelijk.
- Zorg ervoor dat de **signalisatie** in de gebouwen duidelijk is (gebruik bijvoorbeeld voldoende wegwijzers en pictogrammen, en/of zet (meertalige) info op digitale displays).
- Hang **info over de procedurestappen** op zichtbare plaatsen in het gebouw (die moeten visueel zijn en in heldere taal).
- Zorg dat het onthaalpersoneel opgeleid is om goed te functioneren in **crisissituaties** en dat het **psychosociale begeleiding** kan bieden wanneer daarna een doorverwijzing naar bijvoorbeeld slachtofferhulp nodig is.
- Digitalisering van de dienstverlening heeft een meerwaarde, maar kan ook een drempel betekenen voor hen die **minder digitaal geletterd** zijn. Melding doen, klacht indienen, afspraken boeken en/of info verkrijgen moet dus rechtstreeks aan het fysieke loket kunnen, en niet alleen op voorhand via de website en/of andere applicaties.
- Denk aan **melders met kinderen** (zorg voor verschoontafels, speelhoeken, enz.).

3. Meldingen op afstand

3.1 Telefonische meldingen

Een klacht of melding via de telefoon kunnen indienen, is een grote meerwaarde voor verschillende soorten melders. Ook de mogelijkheid om op afstand ondersteund te worden, tijdens het volledige traject, vergroot de kans op effectieve meldingen en het volledig doorlopen van de procedure. Er moet echter aandacht zijn voor verschillende mogelijke obstakels, zoals:

- Er moeten duidelijke **periodes** zijn waarin het **onthaal telefonisch bereikbaar** is, en deze periodes moeten zo flexibel mogelijk zijn (bijvoorbeeld opties na de kantooruren, tijdens het weekend, ...).
- Er moet een mogelijkheid zijn om **een telefonische afspraak** in te boeken, zodat de melder de tijd heeft om de nodige documenten te verzamelen en zodat de eerste lijnsmedewerker tijdig eventuele ondersteuning kan voorzien (bijvoorbeeld een telefonische tolk).
- Het telefoonnummer moet uiteraard **gratis** zijn.
- Er moet een **terugbelfunctie** zijn: wanneer er geen eerste lijnsmedewerker op dat moment beschikbaar is, moet de melder later teruggebeld kunnen worden. Bied dan ook de gelegenheid om op een ander nummer en op bepaalde tijdstippen terug te bellen.

3.2 Melding per brief/per post

Melding doen per brief is voor bepaalde mensen laagdrempelig, omdat er weinig tot geen digitale vaardigheden voor nodig zijn. Denk aan het bijvoegen van papieren documenten als bijlage. De brief moet verstuurd kunnen worden via de post, of afgeleverd in een postvak aan het lokale meldpunt. Beide opties kunnen obstakels met zich meebrengen, vandaar de volgende suggesties:

- De brief per post opsturen zou **gratis** moeten zijn (de brief zou niet gefrankeerd moeten worden).
- Het moet duidelijk zijn **welke info in de brief** moet staan om een geldige melding/klacht te doen (bijvoorbeeld met een brochure).
- Er zouden eventueel **templates of formulieren** beschikbaar moeten zijn. De formulieren kunnen dan analoog worden ingevuld. Op de templates wordt ook aangegeven welke informatie de instantie precies nodig heeft.
- De **taal** waarin de brief geschreven is, zou geen rol mogen spelen. Er kan wel bovenaan gevraagd worden om aan te geven in welke taal de brief opgesteld is. Zo kun je voorkomen dat de ontvanger de taal niet herkent en de brief daardoor niet behandelt.

3.3 Digitale meldingen

De optie om discriminatie digitaal te melden, is de meest omvangrijke manier om zo efficiënt en snel mogelijk alle nodige informatie te verzamelen en de klacht officieel en zorgvuldig te registreren. Bij de meeste bestaande meldpunten kan de klacht ingediend worden via een formulier op de website. Dat kan echter nog worden uitgebreid:

- Een digitale melding zou moeten kunnen via een **online meldingsformulier, via mail of via een live chatfunctie**.
- Een **chatfunctie** zorgt voor een gevoel van onmiddellijk menselijk contact. Bij zware en emotionele meldingen haken sommige mensen af wanneer ze bijvoorbeeld aan de telefoon in een wachtrij terechtkomen, of als ze moeten wachten op een antwoord via mail.
- Er zou een duidelijk **stappenplan** op de website moeten staan met info over hoe de verdere communicatie verloopt na het indienen van een klacht (bijvoorbeeld op welke manier er contact wordt opgenomen).



- Er moet rekening gehouden worden met het feit dat niet iedereen een **e-mailadres** heeft. Er zouden dus voldoende andere opties moeten zijn om verder gecontacteerd te worden (bijvoorbeeld Whatsapp, Telegram, sms, enz.). Het veld voor het e-mailadres mag dan ook geen verplicht in te vullen veld zijn.
- De website moet volledig beschikbaar zijn in de **mobiele versie**. Dat wil zeggen dat alle toepassingen in de desktop-browser ook via een mobiele telefoon beschikbaar moeten zijn.
- De website moet **volledig toegankelijk** zijn. Daarvoor is een voorleesoptie voor slechtzienden of laaggeletterden nodig, en optimale visuele toegankelijkheid voor neurodivergente mensen (adhd, dyslexie, ...) of mensen die kleurenblind zijn (zie: [Digitale toegankelijkheid](#) van de Vlaamse Overheid).
- De website moet op zijn minst in **de drie landstalen** van België aangeboden worden, en idealiter ook in het Engels en/of andere talen.
- Het **taalgebruik** op de website moet **zo inclusief mogelijk** zijn (zie: [Inclusieve communicatie](#) van Unia).
- De mogelijkheid om **documenten te uploaden** moet onbeperkt zijn (dus niet enkel pdf- of jpeg-bestanden, geen beperkt aantal bestanden, enz.).
- Bij een digitale melding moeten telkens **minstens één vorm van verder contact** vastgelegd worden (bijvoorbeeld: “Je wordt opgebeld worden tussen 14 en 15 uur”, “Je ontvangt binnen maximaal 3 werkdagen een e-mail” ...). Idealiter komt er na elke vorm van contact een **samenvatting** van de reeds doorlopen stappen enerzijds, en de toekomstige stappen anderzijds.
- Er moet een optie zijn om melding te doen **via e-mail**. Daarnaast moet er op de website duidelijke info beschikbaar zijn over welke gegevens de instantie nodig heeft (bijvoorbeeld via vooraf opgestelde vragen op de website of via een contactformulier).
- Op de website moet een **FAQ-pagina** staan, zodat mensen op een laagdrempelige manier antwoorden kunnen vinden op vragen omtrent de procedure, de nodige documenten en gegevens, het meldersprofiel, enz. Zorg ervoor dat bij vertalingen van deze pagina (en andere pagina's) de diepgang en de nuances van de antwoorden niet verloren gaan.
- Zorg voor een verklarende **termenlijst** op de website (bijvoorbeeld ‘geschillenkamer’, ‘persoonskenmerken’, ‘discriminatie’, enz.).
- Er moet een optie zijn om **een videoafspraak** te boeken. Die optie moet op zowel pc als op mobiele telefoon beschikbaar zijn. Idealiter is het ook mogelijk om via verschillende platformen te videobellen (Teams, Zoom, Skype, enz.) of via een platform van de instantie zelf, waarop iedereen zich kan aanmelden, zonder over een e-mailadres of een speciale app te beschikken.

3.4 Meldingen via derden

Soms vindt het incident van discriminatie plaats op een werkvloer of bij een openbare dienst. Dan wordt het incident mogelijk eerst gemeld aan een maatschappelijk werker of een leidinggevende. Het is belangrijk dat de melding niet stopt bij die (derde) persoon, maar alsnog bij het officiële meldpunt terechtkomt. Dat kan bereikt worden door:

- In te zetten op optimale **samenwerking tussen overheids- en (non-)profit instanties** (OCMW, Agentschap Integratie en Inburgering, CAW, politie, onderwijsinstellingen, jeugdwerkers, enz.).
- Ervoor te zorgen dat ambtenaren en overheidspersoneel op de hoogte zijn van hun **meldingsplicht**. Niet enkel als de medewerker getuige was, maar ook wanneer een andere medewerker melding doet als slachtoffer en/of getuige.
- Ervoor te zorgen dat personeel van **andere instanties zonder meldingsplicht** worden aangezet tot melden, door bijvoorbeeld bewustwordingscampagnes en vormingen.
- Een **laagdrempelige meldingsmogelijkheid** voor derden (bijvoorbeeld via een uniforme interne website voor professionals, via een apart telefoonnummer en e-mailadres voor professionals, enz.).
- Voldoende **communicatiemogelijkheden** tussen verschillende instanties.
- Ervoor te zorgen dat de hierboven vermelde instanties op de hoogte zijn van de **meldingsprocedures en anti-discriminatiewetgeving**, door vormingen en ondersteuning aan te bieden.
- **Goede samenwerking** tussen de verschillende meldingsinstanties en/of gelijkheidsorganen, zodat melders als dat nodig is goed doorverwezen worden.



3.5 Politie

Volgens de Gewestelijke Veiligheidsenquête 2018 van safe.brussels is discriminatie het feit dat **het minst vaak bij de politie wordt gemeld** (slechts in 2 procent van de gevallen). Daarvoor bestaan verschillende redenen, zoals het wantrouwen tegen politie en justitie, zich niet bewust zijn van discriminatie als strafbaar feit, of angst voor represailles.

Er moet echter een onderscheid gemaakt worden tussen meldingen van **racisme tussen burgers** en meldingen van **racisme waarbij de politie zelf betrokken is**. Melders kunnen bij discriminatie-incidenten tussen burgers namelijk terecht bij de (lokale) politie en voor racisme waarbij politieagenten betrokken zijn ofwel bij hun lokale politiezone (Dienst Intern Toezicht), ofwel bij Comité P of de Algemene Inspectie (AIG).

Gezien hun opdracht om non-discriminatie en het gelijkheidsbeginsel te handhaven en te beschermen is het uiteraard ook noodzakelijk dat de politie voorziet in **toegankelijke, onafhankelijke en effectieve klachtenmechanismen**. Burgers zouden gemakkelijk een klacht moeten kunnen indienen wanneer ze geconfronteerd worden met discriminatie of mishandeling door politiediensten. De informatie over waar en hoe dit te doen, moet publiek, gemakkelijk toegankelijk en transparant zijn. Een onafhankelijke instantie moet de klacht vervolgens registreren en onderzoeken, en zorgen voor adequate opvolging en updates aan de klager. Om de integriteit en legitimiteit van het mechanisme te verzekeren en lessen te trekken om de praktijk te verbeteren, moeten klachten naderhand worden opgevolgd.

Deze handleiding kan dus ook gebruikt worden om **de toegankelijkheid van die meldpunten en klachtenmechanismen te verbeteren**. Daarnaast zijn er nog enkele specifieke aanbevelingen waarmee Comité P en de politie rekening kunnen houden ([zie hier](#)).

4. Branding en positionering

Om een **gevoel van inclusie en veiligheid** te creëren, speelt de uitstraling van een instantie/meldpunt een grote rol. In marketingtermen wordt dat *branding* genoemd. Dat gaat over hoe de publieke opinie over een instantie gevormd wordt en hoe men die kan beïnvloeden door, onder andere, **het narratief in eigen hand te nemen**. Dat is belangrijk om mensen aan te moedigen vertrouwen te hebben in het gelijkheidsorgaan als geheel, en in het meldpunt in het bijzonder.

Enkele tips om daarmee aan de slag te gaan:

- Zorg dat de **informatie en standpunten** omtrent discriminatie en mensenrechten duidelijk zijn (maak de verschillende stappen van de aangifteprocedure duidelijk, leg uit waarom melding doen zo belangrijk is, leg zichtbare links met en verwijs naar Europese en/of internationale goede praktijken op basis waarvan de instantie het beleid heeft opgesteld, wijs op samenwerkingen met belangenbehartigende organisaties, ...).
- Informeer burgers over hun rechten via diverse communicatie en outreachende acties (bijvoorbeeld sociale-mediacampagnes, lezingen bij verenigingen, schoolbezoeken, ...).
- Zorg dat het eerste contact **professioneel en met psychosociale zorg** gebeurt. Dat moedigt aan om verder te gaan met de klacht, en door mond-tot-mondberichtgeving zullen meer mensen vertrouwen krijgen in de competenties van de instantie en de daadwerkelijke bescherming van hun rechten.
- Zorg dat de **samenstelling van het (eerstelijns)personeel** een weerspiegeling is van de mensen die discriminatie en racisme ervaren. Dat geeft een gevoel van veiligheid en verbondenheid.
- Heb aandacht voor de **uitstraling van de website**: de beeldvorming op de website speelt een grote rol (bijvoorbeeld wie er op welke manier en op welke positie wordt afgebeeld op foto's).
- Zorg dat de instantie **voldoende gekend** is, zorg voor een bekendmakingscampagne bij burgers, lokale besturen en andere belangrijke organisaties en instanties (zoals OCMW, (lokale) opvangcentra, Fedasil, CAW, AgII, onderwijsinstellingen, werkgeverskoepels van bepaalde sectoren, ...).
- Wees **transparant** en geef duidelijk aan waar een klacht tegen de diensten van de eigen instantie kan worden ingediend.

5. Communicatie en beeldvorming

Het taalgebruik op de website, op formulieren of waarmee medewerkers met melders communiceren, speelt een enorme rol bij het creëren van een gevoel van veiligheid en inclusie. Woorden kunnen het verschil maken bij het al dan niet indienen van een klacht of bij het verdergaan met de procedure. Om die reden moet de instantie inclusieve taal hanteren. Daarvoor bestaan verschillende tools (zie: *Extra tools en nuttige tips*).

Enkele tips vanuit LEVL:

- Gebruik niet **het woord 'ras'** als je spreekt over de discriminatievorm die geracialiseerde mensen ervaren. Het idee dat er verschillende rassen binnen het menselijke ras zijn, is een maatschappelijke constructie gebaseerd op pseudowetenschap. Gebruik liever bijvoorbeeld 'zogenaamd ras' (zie ook de terminologie in de [antiracismewet](#)).
- Gebruik **duidelijke, korte en klare taal**. Vermijd onnodige technische termen, zet belangrijke informatie aan het begin van een zin, behoud een duidelijke structuur, gebruik korte zinnen, ...
- Gebruik **eenvoudige taal** (B1)
- Gebruik **genderneutrale** termen (niet 'hij' of 'zij', maar 'die', 'men', 'mensen')



6. Extra ondersteuning

Mensen die racisme en discriminatie ervaren hebben vaak **psychosociale begeleiding** nodig tijdens het melden, bij het doorlopen van het traject en na het verkrijgen van de uitslag. Daarvoor zou samenwerking met slachtofferhulp van het CAW een mogelijke oplossing kunnen bieden. Zij kunnen melders en/of slachtoffers bijstaan in het traject.

Daarnaast zijn niet alle melders even bekwaam om volledig autonoom de volledige procedure (bemiddeling, geschillenkamer, enz.) te doorlopen. Het is dus belangrijk om vanuit de instantie gratis **individuele trajectbegeleiding** te voorzien voor de meest kwetsbaren.

Al deze begeleidingsopties (inclusieftaalhulpen en tolken) zouden uiteraard gratis en onvoorwaardelijk moeten zijn. Tot slot: communiceer duidelijk en consequent over deze begeleidingsopties.



7. Overzicht bewaren

De opdeling in verschillende meldpunten en de oprichting van het nieuwe VMRI zorgen voor heel wat verwarring bij mensen die niet thuis zijn in de discriminatiewetgeving. Waar moet ik als melder heen? Kan ik überhaupt een klacht indienen? Krijg ik juridische bijstand? Moet ik betalen? Bij welke domein hoort mijn klacht? Deze vragen zullen vaak terugkeren en het is daarom belangrijk dat iedereen gemakkelijk en snel de antwoorden kan vinden. De antwoorden op deze vragen kunnen op de website (FAQ-pagina) staan, maar ook uitgelegd worden in een brochure of een filmpje enz.:

- Wat zijn mensenrechten?
- Hoe word ik beschermd in België?
- Bij wie kan ik terecht voor een klacht?
- Krijg ik een tolk? Moet ik daarvoor betalen?
- Kan ik een tolk aanvragen bij de instantie of moet ik zelf een taalhulp meenemen?
- Krijg ik juridische bijstand? Moet ik daarvoor betalen?
- Word ik correct doorverwezen als ik bij de foute instantie zit? Kan ik meteen een afspraak krijgen bij die juiste instantie?
- Hoe vaak moet ik mijn verhaal vertellen? Aan wie moet ik mijn verhaal vertellen?
- Heb ik recht om klacht in te dienen? (ik ben thuisloos, ik heb geen geldige verblijfsdocumenten, ik spreek geen enkele Belgische landstaal, ...)
- Krijg ik ondersteuning bij het indienen van een officiële schriftelijke klacht? (ik kan niet schrijven, ik beheers de taal niet of ik heb een bepaalde handicap)
- Wat houden de verschillende stappen van de procedure in? Wat kan ik verwachten tijdens die stappen? Hoeveel tijd moet ik hierin investeren? Wat zijn de verschillende uitkomsten die ik kan verwachten na het doorlopen van deze procedure?
- Hoelang duurt het telkens voor ik reactie krijg? Hoe word ik gecontacteerd en wanneer?

Om voor de burger een gevoel van **versnippering van alle verschillende meldpunten tegen te gaan**, moet er ingezet worden op:

- De nodige afstemming, doorverwijzing en samenwerking tussen de verschillende instanties, diensten en/of meldpunten waar men terecht kan.
- Een gecentraliseerd digitaal medium waar info over alle meldpunten gebundeld is en waar men voor elke specifieke situatie kan doorklikken tot men bij de juiste instantie is.

8. Meldpunt monitoren, evalueren en bijsturen

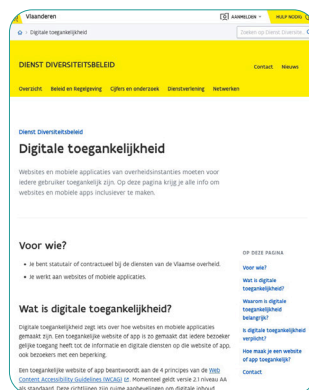
Het is belangrijk om op systematische manier **het toegangsbeleid** van de meldpunten en de **verschillende manieren van melden** te monitoren. Enkel door monitoring en evaluatie kan het toegangsbeleid continu verbeteren en inclusiever worden. De meest daadkrachtige manier is de doelgroep zelf betrekken. Door **rechtstreeks feedback te vragen bij melders** kunnen onderbelichte zaken of hiaten zichtbaar worden.

Tot slot: het is niet voldoende om het proces enkele te monitoren en te evalueren, ook effectief bijsturen is nodig. Die evaluaties en **bijstellingen moeten onvoorwaardelijk zijn** (en niet afhangen van het budget), **niet-hiërarchisch** (alle verbeteringen en/of nodige bijstellingen zijn evenwaardig) en **transparant** (burgers hebben toegang tot de informatie)².

² Voor meer info kan er altijd contact opgenomen worden met LEVL (zie contactgegevens aan het einde van deze handleiding).

9. Extra tools en nuttige links

- Inclusieve en toegankelijke communicatie
[Gids voor inclusieve communicatie - Cavaria](#)
- Inclusieve communicatie: gids en tips
[Inclusieve communicatiegids en tips - Unia](#)
- Digitale toegankelijkheid
<https://www.vlaanderen.be/dienst-diversiteitsbeleid/digitale-toegankelijkheid>
- Centrum voor duidelijke taal
<https://www.wablieft.be/nl>
- Communiceren met anderstaligen
[Poster: communiceren met anderstaligen](#)
- Communicatiewaaier: tools in dienstverlening aan anderstaligen
[Affiche: taaltips schriftelijke communicatie](#)
- Toegankelijkheid website
[WCAG: internationale standaard voor Belgische overheidsinstanties](#)



10. Inventarisatie meldpunten georganiseerd door de overheid

Bevoegdheid	Type	Meldpunt
Vlaams	Alle discriminatievormen, behalve taal, gender en kinderrechten	Vlaams Mensenrechteninstituut
	Genderwet	Instituut voor gelijkheid van vrouwen en mannen
	Kinderrechten	Kinderrechtencommissariaat
	Discriminatie op vlak van huisvesting	Meldpunten huurdiscriminatie (op lokaal woonbeleidsniveau)
	Discriminatie in arbeidscontext	Meldpunt Werkgerelateerde Discriminatie Meldpunt Discriminatie van het ABW Infopunt Discriminatie van het ACV Meldingsformulier discriminatie van het ACLVB
Federaal	Mensenrechten	Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens (FIRM)
	Alle discriminatiegronden behalve taal en gender	Unia
	Grondrechten van vreemdelingen en mensenhandel	Myria (Federaal Migratiecentrum)
Europees	Melden van schendingen van de grondrechten in verschillende lidstaten, naargelang het soort schending	Europees e-justitieportaal

LEVL

op niveau van verbinding

Vooruitgangstraat 323/4 | 1030 Brussel

info@levl.be | 02 245 88 30 | www.levl.be

 @levl.be

 LEVL.be