

Klachtenreglement Slachtofferhulp Nederland 2024

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 18 december 2023

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Slachtofferhulp: de stichting Slachtofferhulp Nederland, gevestigd te Utrecht;
- b. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van Slachtofferhulp;
- c. medewerker: een betaalde of onbetaalde medewerker van Slachtofferhulp. Onder medewerker wordt ook verstaan een stagiair, uitzendkracht of freelancer die in opdracht van Slachtofferhulp werkzaamheden voor Slachtofferhulp verricht;
- d. cliënt: een persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van een dienst van Slachtofferhulp;
- e. klacht: een uiting van ongenoegen van een cliënt over aangeboden dienstverlening door Slachtofferhulp;
- f. betrokkene: de medewerker dan wel het organisatieonderdeel van Slachtofferhulp waarop de klacht betrekking heeft;
- g. klager: de persoon die de klacht heeft ingediend;
- h. klachtadviescommissie: de door de Raad van Bestuur ingestelde commissie, belast met de advisering aan de Raad van Bestuur over de afdoening van een klacht

Artikel 2. Klachtrecht

Een cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur.

Artikel 3. Bijstand en vertegenwoordiging, kosten

1. De klager en de betrokkene kunnen zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. Indien klager de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt, onder curatele staat of ten behoeve van klager een mentorschap is ingesteld, dient klager zich te laten vertegenwoordigen door diens wettelijk vertegenwoordiger.
3. De Raad van Bestuur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
4. De Raad van Bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

5. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten, behoudens indien de advocaat door de tuchtrechter is geschorst.
6. De door klager ter zake van de behandeling van de klacht gemaakte kosten komen voor diens eigen rekening.

Artikel 4. Indieningstermijn

Een klacht dient uiterlijk binnen een half jaar nadat de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben plaatsgevonden te worden ingediend.

Artikel 5. Het klaagschrift

1. Een klacht wordt ingediend bij de Raad van Bestuur, ter attentie van de klachtenfunctionaris, door middel van een klaagschrift. Het klaagschrift bevat tenminste:
 - a. de naam, het adres, het e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - b. een omschrijving van de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waartegen de klacht is gericht, alsook de datum en tijdstip waarop deze hebben plaatsgevonden;
 - c. de dagtekening.
2. Een klaagschrift dat niet is gedagtekend, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift niet aan de vereisten genoemd in lid 1 voldoet, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het klaagschrift binnen een door de Raad van Bestuur te stellen termijn aan te vullen.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris bevestigt namens de Raad van Bestuur schriftelijk binnen twee weken de ontvangst van de klacht, onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift.

Artikel 7. Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De Raad van bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging of feit:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling of een voorgaande regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging of feit deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - d. verricht door de klachtfunctionaris in de uitvoering van zijn taken zoals benoemd in artikel 8 van dit reglement.

2. De Raad van bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging of feit naar het oordeel van de Raad van Bestuur kennelijk onvoldoende is.
3. De Raad van bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze een eis tot schadevergoeding betreft.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de Raad van Bestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis

Artikel 8. De klachtenfunctionaris

1. Er is een klachtenfunctionaris. Deze wordt aangewezen door de Raad van Bestuur.
2. De klachtenfunctionaris is belast met de coördinatie van de klachtbehandeling in de eerste en tweede fase, met de correspondentie, registratie en archivering van klachten, de daarop genomen beslissingen en de geconstateerde tekortkomingen en daaruit te trekken conclusies voor verbetering van de werkprocessen van Slachtofferhulp.
3. Per periode van vier maanden doet de klachtenfunctionaris verslag van diens werkzaamheden aan de Raad van Bestuur.
4. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks tevens een geanonimiseerd verslag uit ten behoeve van het jaarverslag over het aantal en de aard van de ingediende klachten, de wijze van afhandeling en de leerpunten voor de organisatie.
5. De klachtenfunctionaris kan tevens fungeren als ambtelijk secretaris van de klachtadviescommissie.

Hoofdstuk 2. Eerste fase: klachtbehandeling door de leidinggevende

Artikel 9. Voorleggen klacht aan leidinggevende

1. Na ontvangst van de klacht legt de klachtenfunctionaris de klacht zo spoedig mogelijk aan de leidinggevende van de betrokkene voor.
2. De leidinggevende stelt betrokkene zo spoedig mogelijk mondeling of schriftelijk op de hoogte van de klacht en stuurt betrokkene een afschrift van het klaagschrift. De leidinggevende hoort betrokkene over de klacht.
3. De leidinggevende treedt in overleg met de klager. Dit overleg dient ertoe om de klachtbehandeling toe te lichten, om vast te stellen welke klachtelementen klager heeft aangevoerd en wat het doel is van de klacht. Onderdeel van het overleg kan zijn een gesprek tussen klager en betrokkene, dat geleid wordt door de leidinggevende.
4. Zodra het in lid 3 bedoelde gesprek met klager heeft plaatsgevonden, informeert de leidinggevende de betrokkene over het resultaat van het gesprek.
5. Van het verrichten van verdere activiteiten in de eerste fase na het in lid 3 bedoelde overleg kan worden afgezien indien:
 - a. naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen;
 - b. de klager geen verdere behandeling van zijn klacht in de eerste fase wenst;

- c. de leidinggevende en diens leidinggevende geen verdere behandeling van de klacht in de eerste fase wensen.

Artikel 10. Afronding eerste fase

1. Indien de klachtenbehandeling in de eerste fase leidt tot tevredenheid van de klager over afhandeling van diens klacht of indien de klager aangeeft geen behoefte te hebben aan een verdere klachtenbehandeling of klachtbehandeling in de tweede fase, wordt de klachtbehandeling in de eerste fase afgerond.
2. Indien in de eerste fase niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen, alsmede in de in artikel 9, lid 5, sub b en c bedoelde gevallen, wordt de klachtbehandeling voortgezet in de tweede fase.
3. Klager, betrokkene en Raad van Bestuur worden door de leidinggevende schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd over de afronding van de eerste fase.

De leidinggevende maakt een rapport op van de klachtbehandeling in de eerste fase en stuurt hiervan een kopie naar diens leidinggevende en de klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3. Tweede fase: klachtbehandeling door de klachtadviescommissie

Artikel 11. De klachtadviescommissie

1. Er is een klachtadviescommissie. Deze is belast met de klachtbehandeling in de tweede fase.
2. De klachtadviescommissie bestaat uit:
 - a. een onafhankelijke voorzitter (bij voorkeur een jurist, deze fungeert als voorzitter);
 - b. een onafhankelijke deskundige op het gebied van juridische hulpverlening;
 - c. een onafhankelijke deskundige op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg.
3. De klachtadviescommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, aangewezen door de Raad van Bestuur.
4. Voor de leden worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd.
5. De leden en de plaatsvervangend leden van de klachtadviescommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd door de Raad van Bestuur. Zij kunnen bij afloop van hun benoemingsperiode aansluitend voor dezelfde periode worden benoemd.
6. De benoeming eindigt door:
 - a. het aflopen van de benoemingsperiode;
 - b. opzegging door het lid zelf;
 - c. ontheffing uit de functie door een besluit van de Raad van Bestuur wegens onvoldoende invulling of verwaarlozing van diens taak of om een andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet kan worden verlangd;
 - d. roeyement op grond van niet naleving van lid 8;
 - e. het verlies van de kwalificatie die ten grondslag ligt aan de benoeming.

7. De leden van de klachtadviescommissie ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden op basis van een vergoedingsregeling. Deze vergoedingsregeling wordt bij besluit van de Raad van Bestuur vastgesteld.
8. De leden van de klachtadviescommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle verstrekte gegevens die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis komen.
9. Vergaderingen van de klachtadviescommissie zijn niet openbaar.

Artikel 12. Procedure in de tweede fase

1. De klachtenfunctionaris legt de klacht en het in de eerste fase opgebouwde dossier aan de klachtadviescommissie voor met het verzoek over het op de klacht te nemen besluit advies uit te brengen aan de Raad van Bestuur.
2. De klachtenfunctionaris verzoekt de leidinggevende van betrokkene binnen vier weken een verweerschrift op te stellen. De termijn kan in uitzonderlijke gevallen met vier weken worden verlengd. Het verweer houdt in ieder geval een beschrijving in van de dienstverlening die aan klager is aangeboden en verleend.
3. De klachtenfunctionaris stuurt het verweerschrift na de ontvangst zo spoedig mogelijk naar de klager en naar de leden van de klachtadviescommissie.

Artikel 13. Werkwijze Klachtadviescommissie

1. De klachtadviescommissie stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord over de klacht.
2. De klachtadviescommissie kan het horen opdragen aan een van haar leden.
3. De klachtadviescommissie kan besluiten van het horen af te zien, indien het procesdossier naar het oordeel van de klachtadviescommissie voldoende informatie bevat om tot een advies over de klacht te kunnen komen.
4. De klachtadviescommissie kan voorts van het horen afzien, indien de klacht kennelijk ongegrond is, de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord of aan de klacht volledig tegemoet wordt gekomen.
5. Klager en betrokkene worden in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtadviescommissie kan in uitzonderlijke gevallen besluiten klager en betrokkene separaat te horen.
6. De klachtadviescommissie kan een deskundige raadplegen en verzoeken het horen bij te wonen.
7. Het horen is niet openbaar.
8. De ambtelijk secretaris maakt van het horen een verslag. Dit verslag wordt door de klachtadviescommissie vastgesteld.
9. De klachtadviescommissie brengt binnen vier maanden na ontvangst van de klacht advies uit. De termijn kan in uitzonderlijke gevallen twee maanden verlengd worden. Van dit uitstel wordt aan de klager en betrokkene schriftelijk mededeling gedaan.
10. De klachtadviescommissie zendt haar advies, eventuele aanbevelingen en, indien klager en betrokkene zijn gehoord, het verslag van het horen aan de Raad van Bestuur.

11. De leden van de klachtadviescommissie vernietigen alle stukken die zij hebben ontvangen in de tweede fase uiterlijk 30 dagen na het verzenden van het advies aan de Raad van Bestuur.

Hoofdstuk 4. Besluit Raad van Bestuur

Artikel 14. Beslissing na advies klachtadviescommissie

1. Na ontvangst van het advies, het verslag van de hoorzitting en eventuele aanbevelingen van de klachtadviescommissie neemt de Raad van Bestuur een besluit op de klacht. Het besluit kan luiden:
 - a. de klacht is niet ontvankelijk;
 - b. de klacht is ongegrond;
 - c. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. De klager, de betrokkene en diens leidinggevende ontvangen zo spoedig mogelijk het besluit van de Raad van Bestuur. Indien het besluit van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies, worden in het besluit de redenen voor die afwijking vermeld.
3. Met het toezenden van het besluit van de Raad van Bestuur als bedoeld in lid 1 is de klachtbehandeling ten einde gekomen.

Hoofdstuk 5. Overige bepalingen

Artikel 15. Bewaartermijnen

1. Klachtdossiers worden door Slachtofferhulp 5 jaar bewaard, gerekend vanaf het kalenderjaar dat volgt op het jaar waarin de klacht is ingediend¹. Na deze termijn worden de klachtdossiers definitief vernietigd.

Artikel 16. Bekendmaking, inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2024 en wordt gepubliceerd op de website van Slachtofferhulp. Tegelijkertijd wordt het Klachtenreglement Slachtofferhulp Nederland, vastgesteld op 15 juli 2021 ingetrokken.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten die vóór 1 januari 2024 zijn ingediend.
3. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenreglement Slachtofferhulp Nederland 2024.

¹ Als voorbeeld: Klachtdossiers van klachten uit 2023 worden tot 31 december 2028 bewaard.