



Klacht indienen

1. Heeft u een klacht

Het meemaken van een misdrijf, verkeersongeval of calamiteit is erg ingrijpend. Wij helpen op het moment dat u dat wilt, op een manier die bij u past. U kunt bij ons terecht voor emotionele steun, hulp in het strafproces en ondersteuning bij het vergoed krijgen van uw schade. Onze ondersteuning is altijd gratis. Samen zorgen we ervoor dat u de draad van het leven weer kunt oppakken. Ook nabestaanden, getuigen en betrokkenen worden door ons geholpen. Wij doen ons uiterste best om u goed van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of begeleiding door één van onze medewerkers.

Slachtofferhulp Nederland is een organisatie die kritisch naar zichzelf kijkt. Op grond van het *Klachtenreglement Slachtofferhulp Nederland 2021* hebben cliënten het recht een klacht in te dienen.

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de Raad van bestuur, ter attentie van de Klachtenfunctionaris. Dit doet u binnen een termijn van zes maanden nadat de situatie waarover u klaagt zich heeft voorgedaan.

2. Hoe kunt u een klacht indienen?

- Door het invullen van het klachtenformulier op de website.
- Door het sturen van een brief aan de Klachtenfunctionaris:
Slachtofferhulp Nederland
t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Postbus 14208
3508 SH Utrecht

In het klachtenformulier kunt u de aangegeven velden invullen. Wanneer u een klacht per brief indient, is het nodig uw naam, adres en telefoonnummer te vermelden en een beschrijving te geven van de klacht. Over welke feiten of omstandigheden bent u ontevreden en wanneer heeft dit plaatsgevonden? Als het voor u niet mogelijk is de brief zelf te schrijven, kan de Klachtenfunctionaris u daarbij helpen.

3. Ontvangst van uw klacht.

Na ontvangst van uw klacht zal de Klachtenfunctionaris nagaan of Slachtofferhulp Nederland de klacht in behandeling kan nemen.

- De klachtenregeling staat open voor cliënten die gebruik maken of hebben gemaakt van onze dienstverlening. Een klacht ingediend door een ander dan cliënt zelf, wordt niet als klacht in behandeling genomen, tenzij cliënt de andere persoon heeft gemachtigd. Als deze situatie zich voordoet en er is nog geen machtiging verstrekt, dan zal de Klachtenfunctionaris u een

machtiging toesturen en u vragen deze in te vullen, te ondertekenen en terug te sturen naar de Klachtenfunctionaris.

- De Klachtenfunctionaris zal nagaan wanneer het feit waarover u klaagt, heeft plaatsgevonden. Een klacht moet worden ingediend binnen een half jaar nadat het feit, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.
- Wanneer de klacht gaat over een andere organisatie dan Slachtofferhulp Nederland, dan zal de Klachtenfunctionaris u daarover informeren, zodat u de klacht bij de juiste organisatie kunt indienen.

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt u een bericht over de verdere afhandeling van uw klacht.

4. Behandeling van uw klacht.

De Klachtenfunctionaris zal de klacht doorsturen naar de verantwoordelijk manager. Deze zal uw klacht onderzoeken, indien van toepassing navraag doen bij de betreffende medewerker of afdeling en kan contact met u opnemen voor een toelichting op uw klacht. Er wordt gezocht naar een oplossing waarin u zich kunt vinden. Contact met u als klager kan schriftelijk, telefonisch of in een persoonlijk gesprek plaatsvinden. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Als er een oplossing of uitkomst is gevonden waar u tevreden mee bent, is de klacht afgehandeld, hetgeen door de verantwoordelijk manager schriftelijk aan u zal worden bevestigd.

5. Klachtencommissie.

Wanneer u niet tevreden bent met de oplossing of uitkomst, kan de klacht op uw verzoek worden voorgelegd aan de onafhankelijke Klachtadviescommissie. Uw klacht en een verweerschrift vanuit de organisatie worden voorgelegd aan de Klachtadviescommissie.

De Klachtadviescommissie heeft als taak de klacht te onderzoeken en de Raad van Bestuur te adviseren over het te nemen besluit. De Klachtadviescommissie beslist of een beoordeling op de stukken mogelijk is, of dat aanvullende informatie nodig is. De klachtadviescommissie kan besluiten tot een hoorzitting waar partijen worden gehoord. Partijen hebben een verschijningsplicht.

De Klachtadviescommissie brengt binnen vier maanden na ontvangst van de klacht advies uit aan de Raad van Bestuur. Afhankelijk van de klacht kan de klachtadviescommissie ook aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur.

6. Besluit Raad van Bestuur.

Na ontvangst van het advies met eventuele aanbevelingen neemt de Raad van Bestuur een besluit op de klacht. Het besluit kan luiden;

1. De klacht is niet ontvankelijk;
2. De klacht is ongegrond;
3. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

Met het toezenden van het besluit aan klager, is de klachtbehandeling ten einde gekomen.