



Klachtenreglement Privacy

Slachtofferhulp Nederland 2025

Auteur: FG		Eigenaar: FG		Versie: 2.0
Versie	Gewijzigd door	Datum	Aard van de wijziging	
2.0		15 mei 2025	Vastgesteld	

Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Slachtofferhulp Nederland: de stichting Slachtofferhulp Nederland, gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende te (3527 WB) Utrecht aan het adres Moeder Teresalaan 100.
2. Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
3. Verwerking van Persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
4. Privacyverklaring van Slachtofferhulp Nederland: de verklaring met bepalingen over de Verwerking van Persoonsgegevens van Betrokkenen door Slachtofferhulp Nederland die is gepubliceerd op de website van Slachtofferhulp Nederland.
5. Betrokkene: degene op wie een Persoonsgegeven, verwerkt door Slachtofferhulp Nederland betrekking heeft.
6. Klager: een Betrokkene of diens Wettelijk vertegenwoordiger die een Klacht indient over de (wijze van) Verwerking van zijn/haar Persoonsgegevens in relatie tot wet- en regelgeving of over de naleving van de bepalingen van de Privacyverklaring.
7. Wettelijk vertegenwoordiger: degene die in plaats van Betrokkene een Klacht kan indienen, in het geval dat Betrokkene minderjarig is en de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt of in het geval Betrokkene onder curatele is gesteld of ten behoeve van Betrokkene een mentorschap is ingesteld.
8. Klacht: een uiting van ongenoegen van (of namens) een Betrokkene over de (wijze van) Verwerking van zijn/haar Persoonsgegevens door Slachtofferhulp Nederland in relatie tot wet- en regelgeving of over de naleving van de bepalingen van de Privacyverklaring.

9. Functionaris voor gegevensbescherming: de functionaris die binnen Slachtofferhulp Nederland toeziet op de naleving van wet- en regelgeving en het beleid met betrekking tot de bescherming van de Persoonsgegevens.

Artikel 1. Indienen van de Klacht

1. Een Klacht kan worden ingediend door:
 - a. de Betrokkene;
 - b. diens Wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. personen die door de Betrokkene schriftelijk zijn gemachtigd.
2. De Klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend na de vermeende niet-naleving van wet- en regelgeving en/of de Privacyverklaring van Slachtofferhulp Nederland in relatie tot de Verwerking van Persoonsgegevens van Klager.
3. Een Klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Functionaris voor gegevensbescherming per brief of per e-mail via
Slachtofferhulp Nederland
t.a.v. Functionaris voor gegevensbescherming
Postbus 14208
3508 SH Utrecht
mailFG@slachtofferhulp.nl
4. De Klacht bevat tenminste:
 - a. de naam, het adres, geboortedatum en het telefoonnummer van de Klager;
 - b. relevante informatie over de Klacht; feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd en -indien van toepassing- een beschrijving van hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing;
 - c. indien de Klacht betrekking heeft op een afwijzing van een verzoek tot inzage, correctie, verwijderen of beperking (als bedoeld in de Privacyverklaring van Slachtofferhulp Nederland onder vraag 12 'Welke privacyrechten heb jij?') de afwijzing waarover wordt geklaagd.
5. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de Klacht stuurt de Functionaris voor gegevensbescherming aan Klager een ontvangstbevestiging.
6. Indien één of meer van de onder artikel 1.4 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de Functionaris voor gegevensbescherming de Klager om deze gegevens binnen een termijn van 14 dagen alsnog te verstrekken.

Artikel 2. Beoordeling van de Klacht door Functionaris voor gegevensbescherming

1. De Functionaris voor gegevensbescherming beoordeelt of de Klacht ontvankelijk is en adviseert de Raad van Bestuur hiertoe een besluit te nemen. Een Klacht is in ieder geval niet ontvankelijk indien:
 - a. Klager niet heeft voldaan aan het verzoek als genoemd in 1.6.

- b. de Klacht anoniem wordt ingediend.
- c. de bewaartermijn van de Persoonsgegevens waar de Klacht betrekking op heeft, is verstreken.

De Functionaris voor gegevensbescherming kan wegens bijzondere feiten en omstandigheden besluiten om in afwijking van bovenstaande een Klacht toch in behandeling te nemen.

2. De Functionaris voor gegevensbescherming kan besluiten tot afdoening op de stukken. Ook kan de Functionaris voor gegevensbescherming, indien dit noodzakelijk is, partijen (Klager en/of de verantwoordelijk manager van Slachtofferhulp Nederland) verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, te horen dan wel besluiten een nader onderzoek te gelasten.
3. De Functionaris voor gegevensbescherming beoordeelt binnen vier weken na ontvangst van de Klacht of de Verwerking van de Persoonsgegevens van Betrokkene in strijd is met de wet- en regelgeving en/of in strijd met de Privacyverklaring van Slachtofferhulp Nederland en brengt hierover schriftelijk advies uit aan de Raad van Bestuur. De termijn kan met vier weken worden verlengd. Van dit uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan Klager en indien betrokken, de verantwoordelijk manager.
4. De Functionaris voor gegevensbescherming adviseert de Raad van Bestuur gemotiveerd over één van de volgende beslissingen:
 - a. De Klacht is niet ontvankelijk.
 - b. De Klacht is ontvankelijk maar ongegrond.
 - c. De Klacht is ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond.

Artikel 3. Besluit Raad van Bestuur

Na ontvangst van het advies, het verslag van de hoorzitting en eventuele aanbevelingen van de Functionaris voor gegevensverwerking neemt de Raad van Bestuur een besluit op de Klacht. Het besluit kan luiden:

- a. de Klacht is niet ontvankelijk;
 - b. de Klacht is ontvankelijk maar ongegrond;
 - c. de Klacht is ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. De Klager en indien van toepassing de verantwoordelijk manager ontvangen zo spoedig mogelijk het besluit van de Raad van Bestuur, samen met het advies van de Functionaris voor gegevensverwerking. 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.

Artikel 4. Bewaartermijn

Het dossier van de klachtbehandeling wordt na de beslissing, als genoemd in artikel 3, vijf jaar bewaard. Na deze termijn wordt het dossier definitief vernietigd.

Artikel 5. Kosten

De door partijen ter zake van de behandeling van de Klacht gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening tenzij de Functionaris voor gegevensbescherming in bijzondere gevallen anders bepaalt.

Artikel 6. Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Indien Klager het niet eens is met de uitkomst van de Klacht of de behandeling daarvan, kan Klager hierover een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 7. Verslag

De Functionaris voor gegevensbescherming brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan de Raad van Bestuur over het aantal en de aard van de ingediende Klachten alsmede de wijze van afhandeling.

Artikel 8. Bekendmaking, inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2025 en wordt gepubliceerd op de website van Slachtofferhulp. Tegelijkertijd wordt het Klachtenreglement Privacy Slachtofferhulp Nederland, vastgesteld in december 2023 ingetrokken.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten die vóór 1 juni 2025 zijn ingediend.
3. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenreglement Privacy Slachtofferhulp Nederland 2025.