

Klachtenreglement Privacy Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland

Stichting Slachtofferhulp Nederland biedt praktische hulp, juridisch advies en emotionele steun aan slachtoffers (waartoe ook nabestaanden, getuigen familie en bekenden worden gerekend) van misdrijven, verkeersongelukken, calamiteiten en vermissingen. Stichting Slachtofferhulp Nederland werkt met onbetaalde en betaalde medewerkers. Doel is het slachtoffer te ondersteunen bij het verwerken van de gebeurtenis en het waar mogelijk herstellen dan wel verlichten van de materiële en immateriële schade. De zelfredzaamheid en weerbaarheid van het slachtoffer zijn daarbij het uitgangspunt. Daarnaast spant Slachtofferhulp Nederland zich in voor de verbetering van de positie van slachtoffers in het algemeen en stimuleert zij de kennisontwikkeling op dit gebied.

Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Slachtofferhulp Nederland: de stichting Slachtofferhulp Nederland, gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende te (3561 PE) Utrecht aan het adres Pallas Athenedreef 27.
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. Privacyreglement van Slachtofferhulp Nederland: reglement met bepalingen over de verwerking van persoonsgegevens van slachtoffers door Slachtofferhulp Nederland.
5. Verantwoordelijke: Slachtofferhulp Nederland.
6. Betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven, verwerkt door Slachtofferhulp Nederland betrekking heeft.

7. 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 het privacyreglement.
8. Beklaagde: Slachtofferhulp Nederland.
9. 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 onder curatele is gesteld of ten behoeve van betrokkene een mentorschap is ingesteld.
10. 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 het privacyreglement.
11. Regiomanager: hoogst leidinggevende in een regio van de divisie Aanmelding en Algemene dienstverlening (regiomanager) dan wel de divisie Juridische Dienstverlening (regiomanager), hoogst leidinggevende van het casemanagement, hoogst leidinggevende van het Contact Advies en Informatiecentrum.
12. Functionaris 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

1.1 Een klacht kan worden ingediend door:

- a. De betrokkene;
- b. Zijn wettelijke vertegenwoordiger indien betrokkene de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt, onder curatele is gesteld, dan wel ten behoeve van betrokkene een mentorschap is ingesteld;
- c. Personen die door de betrokkene schriftelijk zijn gemachtigd.

1.2 De klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend na de vermeende niet-naleving van het privacyreglement, doch uiterlijk binnen drie maanden nadat de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben plaatsgevonden.

1.3 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Functionaris Gegevensbescherming via

- Slachtofferhulp Nederland
t.a.v. Functionaris Gegevensbescherming
Postbus 14208
3508 SH Utrecht

- Het hiervoor bestemde [klachtenformulier Privacy](#).

1.4 De klacht bevat tenminste:

- a. De naam, het adres 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 als bedoeld in artikel 12 lid 2, 13 lid 3, en 15 lid 2 van het privacyreglement, de afwijzing waarover geklaagd wordt.

1.5 Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de Functionaris Gegevensbescherming aan klager een ontvangstbevestiging.

1.6 Indien een of meer van de onder artikel 2.4 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de Functionaris Gegevensbescherming de klager om deze gegevens binnen een termijn van 14 dagen alsnog te verstrekken.

Artikel 2. Oplossing in der minne

2.1 Indien de klacht geen betrekking heeft op een afwijzing als bedoeld in bovengenoemd artikel 2.4 lid c en het feit dan wel de gebeurtenis waarover geklaagd wordt een gedraging of nalaten betreft van een medewerker in een regio, het casemanagement of Contact Advies en Informatiecentrum, stuurt de Functionaris Gegevensbescherming de klacht naar de regiomanager van de desbetreffende medewerker, met het verzoek om onder zijn/haar verantwoordelijkheid een bevredigende oplossing te zoeken waarmee klager instemt.

2.2 Indien een oplossing in der minne niet tot de mogelijkheden behoort of er al eerder contact is geweest tussen de klager en de regiomanager, kan bovengenoemd verzoek achterwege blijven en zal de Functionaris Gegevensbescherming de klacht in behandeling nemen.

2.3 Indien er geen bevredigende oplossing in de zin van artikel 3 lid 1 wordt gevonden kan de klacht op verzoek van de klager door de Functionaris Gegevensbescherming in behandeling worden genomen.

Artikel 3. Beoordeling van de klacht door Functionaris Gegevensbescherming

3.1 De Functionaris Gegevensbescherming beoordeelt of de klacht ontvankelijk is.

Een klacht is in ieder geval niet ontvankelijk indien:

- a. De klacht een eis tot schadevergoeding betreft.
- b. Een of meer in artikel 2.4 genoemde gegevens ontbreken.

- c. De klacht anoniem wordt ingediend.
- d. De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan drie maanden voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- e. De klager de klacht intrekt.

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

- 3.2 De Functionaris Gegevensbescherming kan besluiten tot afdoening op de stukken. Ook kan de Functionaris Gegevensbescherming, indien hij/zij dit noodzakelijk acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, partijen te horen dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten.
- 3.3 De Functionaris 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 is met het Privacyreglement. De termijn kan met vier weken worden verlengd. Van dit uitstel wordt aan klager schriftelijk mededeling gedaan.
- 3.4 De Functionaris Gegevensbescherming neemt gemotiveerd een van de volgende beslissingen:
- a. De klacht is ongegrond.
 - b. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
- 3.5 Indien de Functionaris Gegevensbescherming de klacht (gedeeltelijk) gegrond acht, informeert de Functionaris Gegevensbescherming de klager schriftelijk over deze beslissing. Een afschrift van de beslissing wordt gezonden aan de Portefeuillehouder Privacy van de Raad van Bestuur.
- 3.6 De Functionaris Gegevensbescherming kan in geval van geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring aanbevelingen doen aan de Portefeuillehouder Privacy van de Raad van Bestuur. De Portefeuillehouder Privacy neemt na ontvangst van de aanbevelingen een besluit of hij maatregelen wil nemen en zo ja welke. Dit besluit wordt binnen een maand na ontvangst van de aanbevelingen medegedeeld aan klager. Indien deze beslissing afwijkt van de aanbevelingen van de Functionaris Gegevensbescherming dient dit met redenen omkleed te worden.
- 3.7 Indien de Functionaris Gegevensbescherming de klacht (gedeeltelijk) ongegrond acht, informeert de Functionaris Gegevensbescherming klager hierover schriftelijk. De niet-gegrondverklaring dient met redenen omkleed te worden.

Artikel 4. Bewaartermijn

Het dossier van de klachtbehandeling wordt na de beslissing, als genoemd in artikel 3.4, vijf jaar bewaard.

Artikel 5. Kosten

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

Artikel 6. Verslag

De Functionaris 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.