



Klachtenreglement Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland is een zelfstandige toonaangevende, deskundige en professioneel opererende organisatie. Zij werkt met betaalde en onbetaalde medewerkers die adequate opvang en begeleiding bieden aan slachtoffers -waartoe ook nabestaanden, getuigen en betrokkenen worden gerekend- van misdrijven, verkeersongelukken en calamiteiten, op praktisch, juridisch en psychosociaal gebied.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Slachtofferhulp Nederland: de stichting Slachtofferhulp Nederland, gevestigd te Utrecht.
2. Regio: een of meer geografische gebieden waarvan de grenzen gelijk zijn aan die van een of meer OM-regio's en waarbinnen Slachtofferhulp Nederland via locaties de hierboven genoemde hulpverlening aanbiedt aan slachtoffers.
3. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van Slachtofferhulp Nederland wordt gevormd door de voorzitter en één of meer leden.
4. Directeur: verantwoordelijk voor respectievelijk de dienstverlening en de bedrijfsvoering van Slachtofferhulp Nederland.
5. Regiomanager: hoogst leidinggevende binnen een Regio.
6. Manager CAI: hoogst leidinggevende van het Contact- Advies- en Informatiecentrum.
7. Medewerker: een betaalde of onbetaalde medewerker van Slachtofferhulp Nederland, inclusief stagiaire, uitzendkracht of freelancer.
8. Cliënt: slachtoffer -waartoe ook nabestaande, getuige en betrokkene wordt gerekend- die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het hulpaanbod van Slachtofferhulp Nederland.
9. Klager: een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Klachtencommissie.
10. Beklaagde: de medewerker waarover een klacht wordt ingediend.
11. Klacht: een uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt over de wijze waarop de dienstverlening is uitgevoerd door de medewerker en/of de cliënt is behandeld of bejegend door een

medewerker van Slachtofferhulp Nederland of door degene die namens Slachtofferhulp Nederland optreedt. Dit handelen kan ook een nalaten betreffen.

12. Partijen: klager en Slachtofferhulp Nederland.
13. Klachtencommissie: een door de Raad van Toezicht ingestelde commissie, belast met het behandelen van bij de Klachtencommissie ingediende klachten.
14. Ambtelijk secretaris: degene die door de Raad van Bestuur is toegevoegd aan de Klachtencommissie, om als secretaris, zonder stemrecht, te fungeren.
15. Raad van Toezicht: de Raad van Toezicht van Slachtofferhulp Nederland.

Artikel 2. De procedure

2.1 Een klacht kan worden ingediend door:

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

2.2 De klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend, doch uiterlijk binnen een half jaar nadat de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben plaatsgevonden.

2.3 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris en bevat tenminste:

- a. De naam, het adres en telefoonnummer van de klager.
- b. De naam van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft.
- c. Relevante informatie over de klacht; feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, eventuele correspondentie over de klacht en -indien van toepassing- hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing.

2.4 Indien het voor de klager niet mogelijk is om de klacht schriftelijk in te dienen kan de klacht mondeling worden ingediend bij de ambtelijk secretaris.

2.5 Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de ambtelijk secretaris van de commissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.

- 2.6 Binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de klacht stuurt de ambtelijk secretaris een ontvangstbevestiging.
- 2.7 Indien een of meer van de onder artikel 2.3 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de ambtelijk secretaris de klager om deze gegevens binnen een termijn van 14 dagen alsnog te verstrekken.
- 2.8 Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de klager en de Regiomanager/Manager CAI van de betreffende medewerker, stuurt de ambtelijk secretaris de klacht naar de Regiomanager/Manager CAI met het verzoek om onder zijn/haar verantwoordelijkheid een bevredigende oplossing te zoeken waarmee klager instemt. Indien dit contact alsnog tot een bevredigende oplossing leidt zal de klacht niet aan de Klachtencommissie worden voorgelegd. De Regiomanager/Manager CAI informeert de Directeur en de ambtelijk secretaris over de wijze van afhandeling.
- 2.9 Indien er geen bevredigende oplossing wordt gevonden kan de klacht op verzoek van cliënt aan de Klachtencommissie worden voorgelegd.
- 2.10 Indien de klacht de Regiomanager/Manager CAI betreft stuurt de ambtelijk secretaris de klacht naar de Directeur, met het verzoek om een bevredigende oplossing te zoeken waarmee klager instemt. Indien dit contact alsnog tot een bevredigende oplossing leidt zal de klacht niet aan de Klachtencommissie voorgelegd worden.
- 2.11 Indien er geen bevredigende oplossing wordt gevonden kan de klacht op verzoek van cliënt aan de Klachtencommissie worden voorgelegd.
- 2.12 Indien de klacht de Directeur betreft stuurt de ambtelijk secretaris de klacht naar de Voorzitter van de Raad van Bestuur om alsnog een bevredigende oplossing te zoeken waarmee klager instemt. Indien dit contact alsnog tot een bevredigende oplossing leidt zal de klacht niet aan de Klachtencommissie voorgelegd worden.

- 2.13 Indien er geen bevredigende oplossing wordt gevonden kan de klacht op verzoek van cliënt aan de Klachtencommissie worden voorgelegd.
- 2.14 Indien de klacht een lid van de Raad van Bestuur betreft stuurt de ambtelijk secretaris de klacht naar de Voorzitter van de Raad van Toezicht om alsnog een bevredigende oplossing te zoeken waarmee klager instemt. Indien dit contact alsnog tot een bevredigende oplossing leidt zal de klacht niet aan de Klachtencommissie voorgelegd worden.
- 2.15 Indien er geen bevredigende oplossing wordt gevonden kan de klacht op verzoek van cliënt aan de Klachtencommissie worden voorgelegd.
- 2.16 Indien de Regiomanager/Manager CAI, respectievelijk de Directeur, respectievelijk de Voorzitter van de Raad van Bestuur, respectievelijk de Voorzitter van de Raad van Toezicht er niet in slaagt om een bevredigende oplossing te vinden, dan wel ervan af ziet (een en ander is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht) en cliënt wil de klacht aan de Klachtencommissie voorgelegd zien, dan stelt de Regiomanager/Manager CAI, respectievelijk de Directeur, respectievelijk de Voorzitter van de Raad van Bestuur, respectievelijk de Voorzitter van de Raad van Toezicht een verweerschrift op en stuurt de klacht en het verweerschrift naar de ambtelijk secretaris.
- 2.17 Het verweer houdt in ieder geval een beschrijving in van de hulpverlening die aan klager is aangeboden en verleend.
- 2.18 De ambtelijk secretaris stuurt de klacht en het verweerschrift binnen tien dagen na de ontvangst van het verweerschrift naar de leden van de Klachtencommissie ter behandeling.
- 2.19 De ambtelijk secretaris stuurt dit verweerschrift binnen tien dagen na ontvangst ook naar de klager.

Artikel 3. Klachtencommissie

- 3.1 De Raad van Toezicht stelt een Klachtencommissie in van drie personen die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn. Voor de benoeming van de leden zal een transparante procedure worden gevolgd. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
- 3.2 De Klachtencommissie is bij voorkeur samengesteld uit:

- a. Een onafhankelijke voorzitter (bij voorkeur een jurist);
- b. Een onafhankelijke deskundige op het gebied van juridische hulpverlening;
- c. Een onafhankelijke deskundige op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg.

3.3 Voor de leden worden zo mogelijk plaatsvervangers aangesteld.

3.4 De leden van de Klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor dezelfde periode worden benoemd.

3.5 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- a. Doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt.
- b. Door het overlijden van een commissielid.
- c. Door het verstrijken van de benoemingsperiode.
- d. Doordat een lid op verzoek van de overige Klachtencommissieleden door de Raad van Toezicht uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens
 - onvoldoende invulling of verwaarlozing van zijn/haar taak.
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet kan worden verlangd.
- e. Door roeyement van een commissielid op grond van niet naleving van artikel 7 van dit reglement.
- f. Door beëindiging van de werkzaamheden/activiteiten buiten Slachtofferhulp Nederland op grond waarvan hij/zij lid is van de Klachtencommissie.

3.6 Het adres van het landelijk kantoor van Slachtofferhulp Nederland is het postadres van de Klachtencommissie.

Artikel 4. Wraking en verschoning

4.1 Wraking: de klager en/of beklagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht wanneer ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden bekend zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken.

4.2 De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan klager en beklagde alsmede aan de Regiomanager/Manager CAI en

de Directeur, respectievelijk aan de Voorzitter van de Raad van Bestuur, respectievelijk Voorzitter van de Raad van Toezicht.

- 4.3 Verschoning: een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van de klacht wanneer zich ten aanzien van hem of haar feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 4.4 In geval van wraking of verschoning wordt het desbetreffende lid vervangen door een plaatsvervangend lid. Indien er geen plaatsvervangend lid aanwezig is zal de Raad van Toezicht een ander vervangend lid aanwijzen.

Artikel 5. Behandeling van de klacht door de Klachtencommissie

- 5.1 De Klachtencommissie 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 2.3 genoemde gegevens ontbreken.
 - c. De klacht anoniem wordt ingediend.
 - d. De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan zes maanden voor de indiening van de klacht bij de ambtelijk secretaris hebben plaatsgevonden.
 - e. De klager de klacht intrekt.
- De Klachtencommissie kan wegens bijzondere feiten en omstandigheden besluiten om in afwijking van bovenstaande een klacht toch in behandeling te nemen.
- 5.2 De Klachtencommissie kan besluiten tot afdoening op de stukken. Ook kan de Klachtencommissie, indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, klager en beklaagde verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. De Klachtencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging daarvan ook besluiten tot een hoorzitting waarbij klager en beklaagde worden gehoord.
- 5.3 De vergaderingen van de Klachtencommissie zijn besloten.
- 5.4 Ten aanzien van de hoorzittingen geldt het volgende:

- a. Klager en beklaagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De Klachtencommissie kan daarvan afwijken. Klager en beklaagde hebben een verschijningsplicht.
 - b. De hoorzittingen zijn besloten.
 - c. Bij de hoorzittingen is de ambtelijk secretaris aanwezig en hij/zij maakt van de hoorzittingen verslagen die door de Klachtencommissie worden vastgesteld.
 - d. De klager en beklaagde hebben recht op inzage van de verslagen van de hoorzittingen.
 - e. Indien tot afzonderlijk horen van betrokkenen wordt overgegaan, kunnen klager en beklaagde over en weer de gelegenheid krijgen om inhoudelijk op het verslag van het horen van de andere partij te reageren indien de Klachtencommissie dit wenselijk acht.
- 5.5 De ambtelijk secretaris zorgt ervoor dat beide partijen gelijkelijk worden geïnformeerd.
- 5.6 De Klachtencommissie kan deskundigen raadplegen dan wel verzoeken de hoorzittingen bij te wonen. Hiervan worden aantekeningen gemaakt in het verslag van de zitting. De kosten komen voor rekening van Slachtofferhulp Nederland.
- 5.7 De Klachtencommissie beslist schriftelijk binnen een termijn van vier maanden na ontvangst van de klacht door de Klachtencommissie. De termijn kan gemotiveerd twee maanden verlengd worden. Van dit uitstel wordt aan de betrokkenen schriftelijk mededeling gedaan.
- 5.8 De Klachtencommissie neemt gemotiveerd een van de volgende beslissingen:
- a. De klacht is niet ontvankelijk.
 - b. De klacht is ongegrond.
 - c. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
- 5.9 De schriftelijke beslissing wordt onverwijld aan de klager en aan de Regiomanager/manager CAI en de Directeur, respectievelijk de Directeur en Voorzitter Raad van Bestuur, respectievelijk Voorzitter Raad van Bestuur en Voorzitter Raad van Toezicht bekendgemaakt. Er wordt altijd een afschrift van de beslissing aan de Voorzitter van de Raad van Bestuur gezonden.
- 5.10 In geval van geheel of gedeeltelijk gegrond verklaring van de klacht kan de Klachtencommissie aanbevelingen doen aan de Voorzitter van de Raad van Bestuur, respectievelijk Voorzitter van de Raad van Toezicht.

5.11 De Voorzitter van de Raad van Bestuur, respectievelijk Voorzitter van de Raad van Toezicht neemt na ontvangst van de in artikel 5.10 genoemde aanbevelingen van de Klachtencommissie een besluit of hij/zij maatregelen wil nemen en zo ja welke. Dit besluit deelt hij/zij binnen een maand na ontvangst van de in artikel 5.8 bedoelde beslissing schriftelijk mede aan klager, beklagde en aan de Klachtencommissie. Indien deze beslissing afwijkt van het advies van de Klachtencommissie dient dit met redenen omkleed te worden.

5.12 De beslissingen als genoemd in artikel 5.9 en 5.11 zijn bindend voor partijen.

Artikel 6. Bijstand en vertegenwoordiging

6.1 De klager kan zich doen laten bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon. De beklagde kan worden bijgestaan door de Regiomanager/Manager CAI, respectievelijk de Directeur, respectievelijk de Raad van Bestuur, respectievelijk de Raad van Toezicht dan wel door een nader aan te wijzen persoon.

6.2 Een gemachtigde dient een door de vertegenwoordigde partij ondertekende volmacht te overleggen.

6.3 Klager en beklagde dienen bij een hoorzitting altijd in persoon aanwezig te zijn onverminderd hun recht zich te doen bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen. Dit artikel blijft buiten toepassing in de in artikel 2.1b genoemde gevallen.

Artikel 7. Geheimhouding

7.1 Elk lid van de Klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle klager en beklagde betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

7.2 Deze geheimhoudingsplicht eindigt niet na de afhandeling van de klacht.

7.3 De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in artikel 7.1 genoemde plicht mee.

Artikel 8. Inzagerecht

8.1 De klager, de door klager aangestelde vertegenwoordiger, beklaagde en de Regiomanager/Manager CAI, respectievelijk Directeur, respectievelijk Voorzitter van de Raad van Bestuur, respectievelijk Voorzitter van de Raad van Toezicht worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en niet in het dossier van de Klachtencommissie opgenomen. Deze stukken blijven buiten de uiteindelijke oordeelsvorming.

Artikel 9. Bewaartermijn

9.1 Slachtofferhulp Nederland bewaart gegevens over de klacht na afsluiting van de klachtbehandeling niet langer dan 5 jaar.

Artikel 10. Kosten

10.1 De door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt.

Artikel 11. Verslag

11.1 De ambtelijk secretaris 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.