

## 1. Heb je een klacht?

Slachtofferhulp Nederland helpt slachtoffers na een strafbaar feit, verkeersongeval, calamiteit of bij vermissing. Ook nabestaanden, getuigen en betrokkenen worden door ons geholpen. Wij doen ons uiterste best om je goed van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat je niet tevreden bent over de hulpverlening of begeleiding door 1 van onze medewerkers.

Slachtofferhulp Nederland is een organisatie die kritisch naar zichzelf kijkt. Op grond van het klachtenreglement van Slachtofferhulp Nederland hebben cliënten het recht een klacht in te dienen. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Dit doe je binnen een termijn van 6 maanden nadat de situatie waarover je klaagt zich heeft voorgedaan.

## 2. Hoe kun je een klacht indienen?

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

In het klachtenformulier kun je de aangegeven velden invullen. Wanneer je een klacht indient per brief, is het nodig je naam, adres en telefoonnummer te vermelden en een beschrijving te geven van de klacht. Over wie gaat de klacht, wanneer vond dit plaats en over welke feiten of omstandigheden ben je ontevreden? Als het voor je niet mogelijk is de brief zelf te schrijven, kan de ambtelijk secretaris je daarbij helpen.

## 3. Ontvangst van je klacht

Na ontvangst van je klacht zal de ambtelijk secretaris 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 machtigde. Als deze situatie zich voordoet en er is nog geen machtiging verstrekt, dan zal de ambtelijk secretaris je vragen een machtiging toesturen en vragen deze in te vullen.
- De ambtelijk secretaris zal nagaan wanneer het feit waarover je klaagt, plaatsvond. Een klacht moet worden ingediend binnen een half jaar nadat het feit plaatsvond.
- Wanneer de klacht gaat over een andere organisatie dan Slachtofferhulp Nederland, dan zal de ambtelijk secretaris je daarover informeren, zodat je de klacht bij de juiste organisatie kunt indienen.

Binnen 5 werkdagen ontvang je bericht over de verdere afhandeling van je klacht.

## 4. Behandeling van je klacht

Bij klachten over een medewerker van Slachtofferhulp Nederland zal de ambtelijk secretaris de klacht doorsturen naar de hoogst leidinggevende van deze medewerker. De hoogst leidinggevende onderzoekt je klacht, zal navraag doen bij de betreffende medewerker en kan contact met je opnemen voor een toelichting op je klacht. Er wordt gezocht naar een oplossing waarin jij je kunt vinden. Contact met jou 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 je tevreden mee bent, is de klacht afgehandeld. Bij klachten die niet specifiek over een medewerker gaan, wordt nagegaan waar de klacht thuishoort. Gaat de klacht over een bepaalde afdeling, dan zal de hoogst leidinggevende van die afdeling de klacht onderzoeken. Indien mogelijk wordt er gezocht naar een passende oplossing.

## 5. Klachtencommissie

Wanneer je niet tevreden bent met de oplossing of uitkomst, kan de klacht op jouw verzoek worden voorgelegd aan een onafhankelijke Klachtencommissie. Je klacht en een verweerschrift vanuit de organisatie worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie gaat na of de klacht ontvankelijk is en in behandeling kan worden genomen. Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt deze inhoudelijk beoordeeld. De Klachtencommissie beslist of een beoordeling op de stukken mogelijk is, of dat aanvullende informatie nodig is. De Klachtencommissie kan besluiten tot een hoorzitting waar partijen worden gehoord. Partijen hebben een verschijningsplicht.

Wanneer de Klachtencommissie een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond acht, kan de Klachtencommissie afhankelijk van de klacht aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur. De voorzitter van de Raad van Bestuur besluit of hij/zij maatregelen neemt en zo ja welke. De beslissingen zijn bindend voor beide partijen.