

Klachtenregeling van het Schadefonds Geweldsmisdrijven

Algemeen

Als een aanvrager of zijn gemachtigde niet tevreden is over de wijze waarop een medewerker of een commissielid van het Schadefonds zich tegenover hem/haar heeft gedragen en overleg daarover met de betrokken medewerker of diens leidinggevende de ontevredenheid niet heeft weggenomen, kan hij/zij een officiële klacht indienen. Hieronder wordt beschreven hoe dat in zijn werk gaat.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Aanvrager: slachtoffer van een geweldsmisdrijf die een aanvraag om een tegemoetkoming heeft ingediend of overweegt deze in te dienen

Gemachtigde: een door de aanvrager aangewezen persoon die hem vertegenwoordigt

Schadefonds: Schadefonds Geweldsmisdrijven te Rijswijk

Medewerker: personeelslid in dienst van het secretariaat Schadefonds Geweldsmisdrijven

Commissielid: lid van de Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid van een aanvrager of gemachtigde over een gedraging van een medewerker of commissielid van het Schadefonds

Klaagschrift: schriftelijk ingediende klacht

Klachtenonderzoek: onderzoek naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft en naar de overige relevante feiten en omstandigheden

Klager: degene die een klacht heeft ingediend

Artikel 2

Iedere cliënt of gemachtigde van het Schadefonds heeft het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop een medewerker of commissielid van het Schadefonds zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.

Artikel 3

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend.

Artikel 4

Klachten worden geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

Artikel 5

De klager kan zich bij de indiening van zijn klacht en bij de verdere procedure laten bijstaan door een advocaat of zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Artikel 6

Een klacht bevat tenminste:

- De naam en adres van de indiener van de klacht, alsmede zijn telefoonnummer
- de dagtekening
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, met vermelding van de datum waarop het feit of de gedraging heeft plaatsgevonden.
- het dossiernummer, waaronder de aanvraag bij het Schadefonds bekend is.

Artikel 7

De klacht wordt ingediend bij de directeur van het Schadefonds, tenzij de klacht zich richt tegen de directeur. In laatstgenoemd geval wordt de klacht ingediend bij de voorzitter van de Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven.

Een klacht ingediend tegen een commissielid wordt ingediend bij de voorzitter van de Commissie; een klacht tegen de voorzitter van de Commissie wordt ingediend bij de plaatsvervangend voorzitter.

Artikel 8

Indien de directeur van oordeel is, dat de klacht die bij hem is ingediend geen betrekking heeft op een medewerker van het Schadefonds, zorgt hij voor doorzending van de klacht naar de instantie die verantwoordelijk is voor de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Klager wordt van de overdracht zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Artikel 9

Een klacht die betrekking heeft op een beslissing van de Commissie waartegen een interne bezwaarprocedure mogelijk is, valt niet onder deze klachtenregeling. Deze klacht wordt aangemerkt als een bezwaarschrift en wordt doorgezonden naar de Commissie. Klager wordt van de overdracht zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Ook een klacht, die betrekking heeft op een beslissing van de Commissie, waartegen nog beroep kan worden aangetekend valt niet onder deze klachtenregeling. Deze klacht wordt aangemerkt als een beroepschrift en wordt doorgezonden naar het Gerechtshof. Klager wordt van de overdracht zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Artikel 10

De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk maar binnen een week na ontvangst schriftelijk bevestigd. Tevens wordt een exemplaar van de klachtenregeling toegestuurd.

Artikel 11

De klacht wordt in opdracht van de directeur van het Schadefonds behandeld door de direct leidinggevende van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht, tenzij de klacht zich richt tegen de desbetreffende direct-leidinggevende. In laatstgenoemd geval wordt de klacht behandeld door de directeur van het Schadefonds.

Indien de klacht zich tegen de directeur van het Schadefonds richt, wordt de klacht behandeld door de voorzitter van de Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven. Indien de klacht zich richt tegen een commissielid, wordt de klacht behandeld door de voorzitter van de Commissie. Indien de klacht zich richt tegen de voorzitter van de Commissie, wordt deze behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.

Artikel 12

Er geldt geen verplichting tot het in behandeling nemen van een klaagschrift indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die met inachtneming van deze regeling is behandeld.
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Na deze termijn neemt het Schadefonds een klacht alleen in behandeling als de klager die om een gegronde reden niet eerder kon indienen.

Artikel 13

Van het niet in behandeling nemen van een klaagschrift wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 14

De medewerker dan wel het commissielid van het Schadefonds tegen wie de klacht zich richt ontvangt een afschrift van het klaagschrift en de eventueel daarbij behorende stukken

Artikel 15

Het Schadefonds stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid hun zienswijze naar voren te brengen.

Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht aanstonds gegrond is, kennelijk ongegrond is of indien klager dan wel degene over wie wordt geklaagd, aangeeft daarop geen prijs te stellen.

Artikel 16

Het horen geschiedt door de direct-leidinggevende, respectievelijk de directeur, respectievelijk de (plaatsvervangend) voorzitter van de Commissie Schadefonds Gewelddsmisdrijven. Van het horen wordt een schriftelijke verslag gemaakt.

Artikel 17

Het Schadefonds handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst af. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van deze verlenging worden de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de reden van het uitstel.

Artikel 18

Het Schadefonds stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en zijn beslissing.

Hierbij wordt tevens vermeld, dat de klager zich, indien hij het niet eens is met de beslissing van het Schadefonds, kan wenden tot de Nationale Ombudsman.

Degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en de directeur ontvangen een afschrift van de beslissing.

Artikel 19

Jaarlijks stelt het Schadefonds een geanonimiseerd overzicht op van de in dat jaar geregistreerde klachten, de aard daarvan, de wijze van afdoening, de daaruit af te leiden trends en de naar aanleiding van klachten ondernomen acties. Dit overzicht wordt in het jaarverslag gepubliceerd.

Vastgesteld op 17 september 2008