

Kwaliteitshandvest

Schadefonds Geweldsmisdrijven

Service normen

Het Schadefonds:

behandelt uw aanvraag **zorgvuldig** en **deskundig**,

gaat **vertrouwelijk** met uw persoonlijke gegevens om en

gebruikt **begrijpelijke taal**.

Telefoon

Het Schadefonds is voor u gemakkelijk bereikbaar:

Als u ons algemene telefoonnummer belt, krijgt u ons binnen vier keer overgaan aan de lijn en wordt u maximaal 2 keer doorverbonden.

Belt u het rechtstreekse telefoonnummer van een medewerker die niet aanwezig is, dan krijgt u een voicemail te horen. U kunt een bericht inspreken of ervoor kiezen met de telefoniste te worden doorverbonden.

Als u een voicemailbericht insprekt, wordt u – als u dat wilt – binnen 5 werkdagen teruggebeld.

E-mail & website

Wanneer u ons een e-mail stuurt, ontvangt u binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging. Uw e-mail wordt doorgestuurd naar de juiste behandelaar die u binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie geeft.

Op de website kunt u met uw kenmerknummer altijd nagaan wat de stand van zaken van uw aanvraag is. Hierbij blijft uw privacy gewaarborgd.

Het Schadefonds geeft financiële steun aan mensen die slachtoffer zijn geworden van een geweldsmisdrijf met ernstig letsel. Aanvragers voor een uitkering willen we snel en goed helpen.

Het Schadefonds is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur.

Schadefonds Geweldsmisdrijven

Bezoekadres | Sir Winston Churchilllaan 295B, 2288 DC Rijswijk

Postadres | Postbus 1947, 2280 DX Rijswijk

T. (070) 414 20 00 | F. (070) 414 20 01

E. info@schadefonds.nl | I. www.schadefonds.nl

Schriftelijk contact

De aanvraag

Als u telefonisch, schriftelijk of per e-mail een aanvraagformulier of een folder opvraagt, krijgt u die binnen 5 werkdagen toegestuurd.

Na ontvangst van uw aanvraagformulier, aanvullende aanvraag of bezwaarschrift, krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

Zodra uw aanvraagformulier volledig is ingevuld en voldoende is onderbouwd met bewijsstukken, streven wij ernaar om binnen 12 weken, maar in ieder geval binnen 26 weken, een beslissing op uw aanvraag te nemen. U ontvangt de beslissing per brief.

Indien u voor een uitkering uit het Schadefonds in aanmerking komt, wordt het bedrag binnen 10 werkdagen op uw bank- of girorekening gestort.

Bezwaar

Bent u het niet eens met de beslissing op uw aanvraag, dan kunt u hiertegen binnen 6 weken een bezwaarschrift indienen. Het Schadefonds neemt dan binnen 12 weken een beslissing op uw bezwaar.

Beroep

Bent u het niet eens met de beslissing op uw bezwaar, dan kunt u hiertegen binnen 6 weken in beroep gaan bij het Gerechtshof Den Haag.

Tijdig beslissen

Het Schadefonds is gebonden aan de “Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen”. Dit betekent dat als het Schadefonds niet binnen de voorgeschreven termijnen een beslissing neemt, u kunt vragen om een dwangsom. Voor meer informatie hierover, kunt u contact opnemen met het Schadefonds.

Klachten

Wanneer wij de beloofde service niet waarmaken, dan kunt u ons hierop aanspreken.

U vindt onze klachtenregeling op www.schadefonds.nl.

U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen.