

# Klachtenregeling Stichting DAAD

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Klachtenprocedure: De door de stichting Directe Aansprakelijkstelling aan Daders (DAAD) vastgestelde procedure voor de behandeling van klachten.
- b. Klachtenregeling: Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de vastgestelde klachtenprocedure.
- c. Deelnemer : Uitvoerder van de Directe Aansprakelijkstelling aan Daders (DAAD).
- d. Aangeslotene: De bij de deelnemer aangesloten organisatie.
- e. Raad van Toezicht : Statutair toezichthouder stichting DAAD.
- f. Klachtencommissie: Landelijke externe onafhankelijke klachtencommissie voor klachten met betrekking tot de uitvoering van DAAD.
- g. Klachtenfunctionaris: Degene die binnen de organisatie van de deelnemer of aangeslotene belast is met de primaire behandeling van klachten van of namens daders. Meerdere organisaties kunnen eenzelfde klachtenfunctionaris benoemen.
- h. Dader: Natuurlijke persoon tegen wie DAAD ten uitvoering wordt gebracht.
- i. Klacht : Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een dader, door de deelnemer of een aangeslotene.
- j. Klager: De dader, deelnemer of aangeslotene die een klacht indient.
- k. Aangeklaagde: De persoon op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- l. Klachtenregistratieformulier Het door de stichting DAAD vastgestelde formulier te gebruiken bij de uitvoering van de klachtenregeling.
- m. DAAD: Civiele aansprakelijkstelling op basis van BW 6:162 vanwege de indirecte schade die ondernemers lijden door het aanhouden en overdragen van op heterdaad betrapte daders aan de politie.

### Artikel 2 Doel van de Klachtenregeling stichting DAAD

Doel van deze Klachtenregeling is het (mede) waarborgen van een integere uitvoering van de Directe Aansprakelijkstelling aan Daders (DAAD) door:

1. deelnemers/aangeslotenen te stimuleren klantgericht te reageren op klachten;
2. het daartoe in deze klachtenregeling vastleggen van een procedure om klachten over de uitvoering van DAAD in behandeling te nemen en af te handelen;
3. het vastleggen van een procedure om (door analyse) de oorzaken van klachten te achterhalen gericht op:
  - a. behoud en verbetering van bestaande (keten)relaties;
  - b. behoud en verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van DAAD.

### **Artikel 3 Bekendmaking klachtenregeling**

1. De directie van de Stichting DAAD maakt deze klachtenregeling binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld en/of de klachtencommissie is geïnstalleerd, bekend aan deelnemers/aangeslotenen onder vermelding van het adres waar een klacht extern kan worden ingediend;
2. Deze regeling wordt bij deelnemers/aangeslotenen en de stichting DAAD ter inzage gelegd voor daders en anderen die om inzage verzoeken. Van de klachtmogelijkheid en de terinzagelegging wordt mededeling gedaan aan de dader op het moment van de directe aansprakelijkstelling. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan daders en anderen die daarom verzoeken.

### **Artikel 4 Wie een klacht kan indienen**

Een klacht over een gedraging jegens dader kan worden ingediend door:

- a. de betreffende dader;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

## **Hoofdstuk 2 De interne klachtenregeling**

### **Artikel 5 Indienen van een klacht**

- 1 Een klacht wordt ingediend bij de aangeklaagde of de klachtenfunctionaris van de aangeslotene/deelnemer;
- 2 Een klacht ingediend bij de klachtencommissie of de stichting DAAD wordt per ommekeer voor afhandeling doorgezet naar de klachtenfunctionaris van de aangeslotene/deelnemer.

### **Artikel 6 Afhandeling van een klacht**

1. Aangeklaagde en klachtenfunctionaris informeren elkaar wederzijds over het ingediend zijn van een klacht en maken afspraken over een integere wijze waarop klager tevreden gesteld zou kunnen worden en nemen hiertoe actie onder verantwoordelijkheid van de klachtenfunctionaris. De klachten wordt geregistreerd, geanalyseerd en gerapporteerd als weergegeven in Bijlage 1;
2. De aangeslotene komt naar aanleiding van de klacht op basis van advies van de klachtenfunctionaris binnen één maand na indienen van de klacht met een reactie naar de klager.
3. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de aangeklaagde resp. de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier;
4. De klachtenfunctionaris stuurt een kopie van het klachtenformulier naar de directeur van de Stichting DAAD.

### **Artikel 7 Geheimhouding**

De aangeklaagde, de klachtenfunctionaris en de deelnemer zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de klacht en de behandeling daarvan verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

### **Artikel 8 Beroepsmogelijkheid**

De klager kan na reactie van aangeslotene op een klacht daartegen schriftelijk in beroep bij de externe klachtencommissie van de Stichting DAAD.

## **Hoofdstuk 3 De externe klachtenregeling**

### **Artikel 9 Klachtencommissie**

1. De Raad van Toezicht stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Toezicht ziet erop toe dat deze klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze klachtenregeling.
3. De Raad van Toezicht stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 10 Samenstelling en kwaliteit klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Toezicht benoemt de leden van de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger worden in functie benoemd. Personen die werkzaam zijn bij of voor de deelnemers/aangeslotenen zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Raad van Toezicht stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Toezicht benoemt tenminste één jurist tot lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

### **Artikel 11 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Raad van Toezicht;
2. De Raad van Toezicht ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie;
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Toezicht de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregeling van de klachtencommissie. De Raad van Toezicht ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Toezicht de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe;
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

### **Artikel 12 Ambtelijk secretaris**

1. De directeur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking;
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de directeur de voorzitter van de klachtencommissie;
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

### **Artikel 13 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak.

Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de aangeslotene/deelnemer hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

#### **Artikel 14 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen;
2. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. een klacht m.b.t. hetzelfde onderwerp en dezelfde aangeklaagde nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. het gebeuren waartegen de klacht zich richt heeft meer dan twee jaar eerder plaatsgevonden;
3. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager;
4. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit;
5. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 15 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de aangeslotene/deelnemer verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd;
2. Medewerkers van de aangeslotene/deelnemer zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voorzover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden;
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie van de organisatie waartegen de klacht is gericht, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de aangeslotene/deelnemer.

#### **Artikel 16 Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Aangeklaagde kan zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een leidinggevende of een ander persoon welke beroepsmatig adequate bijstand kan verlenen;
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen;
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

#### **Artikel 17 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de aangeslotene/deelnemer en de klager.

#### **Artikel 18 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht;
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak;
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;

- d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie;
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie;
  5. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
    - a. de klager;
    - b. de betrokken dader, indien deze niet zelf de klager is;
    - c. de aangeklaagde;
    - d. de klachtenfunctionaris van de betrokken aangeslotene/deelnemer;
    - e. de directeur van de Stichting DAAD.

#### **Artikel 19 Oordeel aangeslotene/deelnemer**

1. De aangeslotene/deelnemer deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie en aan de directie stichting DAAD schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke;
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de aangeslotene/deelnemer dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De aangeslotene/deelnemer vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

#### **Artikel 20 Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

#### **Artikel 21 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De aangeslotene/deelnemer is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen;
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in andere dossiers van de dader bewaard.

### **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

#### **Artikel 22 Overige klachtmogelijkheden**

Deze klachtenregeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

#### **Artikel 23 Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde, met uitzondering van kosten ex art. 15.3 van deze klachtenregeling.
2. De Raad van Toezicht neemt separaat een besluit over de vergoeding van de klachtencommissie.

#### **Artikel 24 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Toezicht. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Toezicht daaraan haar goedkeuring hebben gegeven. Zij onthoudt haar

goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze klachtenregeling of met de uitgangspunten van de Directe Aansprakelijkstelling aan Daders.

#### **Artikel 25 Evaluatie**

1. De directie van de stichting DAAD evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de aangeslotenen/deelnemers of de Raad van Toezicht dit wenselijk vinden;
2. De directie van de stichting DAAD betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris(sen), de nationale politie en het Openbaar Ministerie.

#### **Artikel 26 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voorzover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Toezicht op advies van de directie van de stichting DAAD.

#### **Artikel 27 Vaststelling en wijziging klachtenregeling**

1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Toezicht;
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze klachtenregeling legt de Raad van Toezicht ter advisering voor aan de klachtencommissie.

#### **Artikel 28 Datum van inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 3 juli 2013.

## **Bijlage 1: Procesbeschrijving klachtafhandeling**

### **INTERN:**

#### Binnenkomst klacht

- Klacht komt mondeling of schriftelijk binnen bij de aangeklaagde, de aangeslotene/deelnemer of de klachtenfunctionaris;
- Binnen vijf werkdagen stuurt de klachtenfunctionaris ontvangstbevestiging aan klager;
- Binnen vijf werkdagen stuurt de klachtenfunctionaris een kopie van de klacht aan aangeklaagde;
- Indien klacht niet door de dader is ingediend stuurt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen een kopie van de klacht aan de dader.

#### Registratie klacht

- De klachtenfunctionaris registreert alle klachten volledig op het door de stichting DAAD ter beschikking gestelde klachtenregistratieformulier en classificeert deze:
  - naar wijze van indiening: schriftelijk of mondeling;
  - naar de aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
    - klachten over de werkwijze van/bejegening door aangeslotene/deelnemer;
    - klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de uitvoering van de Regeling DAAD;
    - klachten over de financiële aspecten van de uitvoering van de Regeling DAAD;
    - klachten over de Regeling DAAD in het algemeen.
- Een klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld;
- De klachtenfunctionaris houdt per klacht een klachtendossier bij.

#### Rapportage

- De klachtenfunctionaris geeft jaarlijks voor 1 april de stichting DAAD een overzicht van wat hun inspanningen en resultaten ten aanzien van in het voorafgaande jaar binnengekomen klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten. Het klachtenregistratieformulier is hierbij de basis.

#### Afhandeling van de klacht

- Aangeklaagde en klachtenfunctionaris informeren elkaar wederzijds over het ingediend zijn van een klacht;
- Zij maken afspraken over een integere wijze waarop klager tevreden gesteld zou kunnen worden en geven daar inhoud aan;
- Binnen één maand na indienen van de klacht komt de aangeslotene/deelnemer op basis van advies van de klachtenfunctionaris met een reactie naar de klager;
- De klager en de aangeklaagde resp. de klachtenfunctionaris tekenen beiden het klachtenregistratieformulier indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- Het klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard en kan door aangeslotene/deelnemer worden verlengd.

### **EXTERN (beroepszaken):**

#### Binnenkomst klacht

- Klacht komt schriftelijk binnen bij de klachtencommissie;
- Binnen vijf werkdagen stuurt de secretaris van de klachtencommissie ontvangstbevestiging aan klager;
- Binnen vijf werkdagen stuurt de secretaris van de klachtencommissie een kopie van de klacht aan aangeklaagde en aan de klachtenfunctionaris;
- Indien klacht niet door de dader is ingediend stuurt de secretaris van de klachtencommissie binnen vijf werkdagen een kopie van de klacht aan de dader.

#### Afhandeling van de klacht

#### *Klacht ontvankelijk:*

- Binnen twee maanden na ontvangst klacht doet klachtencommissie uitspraak
- De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken dader, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de klachtenfunctionaris van de betrokken aangeslotene/deelnemer;
  - e. de directeur van de Stichting DAAD.

#### *Klacht niet ontvankelijk:*

- Binnen twee weken onderbouwd bericht naar klager. Klager kan binnen twee weken na dagtekening van dit besluit schriftelijk bezwaar maken bij de klachtencommissie. Klachtencommissie antwoordt schriftelijk en gemotiveerd binnen twee weken.

#### Rapportage

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Toezicht. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

#### **ANALYSE VAN DE FEITEN**

De stichting DAAD analyseert jaarlijks de rapportages van de interne en externe klachtenafhandeling. Op basis hiervan ontwikkelt de stichting DAAD aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en (preventie)voorstellen ter verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van de Regeling DAAD

#### **EVALUATIE**

- De Raad van Toezicht bespreekt jaarlijks vóór 15 juli :
  - de analyseresultaten;
  - het overzicht van in het voorgaande jaar behandelde klachten;
  - de strekking van de daarop volgende oordelen;
  - aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten;
  - voorstellen tot het nemen van preventieve maatregelen ter verbetering van de Regeling DAAD;
  - de Raad van Toezicht neemt instemmingbesluiten tot verbeteringen
- De directeur van de stichting DAAD bereidt deze bijeenkomst voor en gaat in het verlengde van de besluiten aan de slag.