



COMMISSIE Individuele
TEGEMOETKOMING Slachtoffers
WOII Transporten NS

Klachtreglement



1. Klachtreglement

- 1.1 Dit Klachtreglement is van toepassing op de klachten die op grond van artikel 13 Uitkeringsreglement Stichting Individuele Tegemoetkoming Slachtoffers WOII Transporten NS (het Uitkeringsreglement) worden ingediend.
- 1.2 De Klachtencommissie beoordeelt iedere klacht in overeenstemming met het Uitkeringsreglement en dit reglement (het Klachtreglement).
- 1.3 Met de indiening van een klacht bevestigt de klager dat hij is gebonden aan de bepalingen van het Uitkeringsreglement en dit Klachtreglement.

2. Klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden, bijgestaan door een secretaris (de Klachtencommissie). De Klachtencommissie is door de Stichting Individuele Tegemoetkoming Slachtoffers WOII Transporten NS (de Stichting) benoemd. De Klachtencommissie benoemt een voorzitter uit haar midden.
- 2.2 Indien (een van) de leden van de Klachtencommissie niet langer deel kan of wil uitmaken van de Klachtencommissie, voorziet de Klachtencommissie zelf in de opvolging van dit lid of deze leden.
- 2.3 De Klachtencommissie heeft tot taak te oordelen over klachten over de afwijzing van een aanvraag voor een individuele tegemoetkoming, op grond van het Uitkeringsreglement.
- 2.4 De Klachtencommissie opereert onafhankelijk van de Stichting. De Klachtencommissie en de Stichting hebben geen onderling contact over een klacht, zonder de klager hiervan gelijktijdig op de hoogte te stellen.
- 2.5 Indien de klager of een lid van de Klachtencommissie van oordeel is dat een lid van de Klachtencommissie niet onafhankelijk kan oordelen over de klacht, vanwege enige verwantschap met de klager, stelt de klager of een lid van de Klachtencommissie de Klachtencommissie hiervan schriftelijk op de hoogte. De overgebleven leden van de Klachtencommissie besluiten over de wijze van verdere behandeling van de klacht.



3 Klaagtermijn

- 3 Een aanvrager van een individuele tegemoetkoming dient binnen vier weken na de datum van de beslissing van de Stichting een klacht in te dienen. Een klacht die na het verstrijken van deze termijn wordt ingediend, wordt niet in behandeling genomen.

4 Klacht

- 4.1 Alleen de aanvrager van een individuele tegemoetkoming op grond van het Uitkeringsreglement kan een klacht indienen bij de Klachtencommissie, en dan uitsluitend in het geval dat de Stichting een volledig ingediende aanvraag voor de individuele tegemoetkoming heeft afgewezen.
- 4.2 Met een afwijzing in de zin van art. 4.1 Klachtreglement wordt gelijkgesteld een vermeend verkeerde categorisering van de aanvrager, als gevolg waarvan de aanvrager een lagere tegemoetkoming is toegekend dan waar hij meent aanspraak op te kunnen maken.
- 4.3 Een klacht kan slechts zien op één afgewezen aanvraag. Tenzij de Klachtencommissie anders besluit, vindt geen gebundelde behandeling van klachten plaats.
- 4.4 Een klacht dient te worden ingediend via het e-mailadres klacht@commissietegemoetkomingns.nl
- 4.5 De klacht dient ten minste het volgende te omvatten:
 - 4.5.1 De naam en de adresgegevens van de klager;
 - 4.5.2 De datum van de klacht;
 - 4.5.3 De kennisgeving van de Stichting inzake de afwijzing van de individuele tegemoetkoming;
 - 4.5.4 Een toelichting waaruit blijkt waarom de klager van oordeel is dat de Stichting een onjuist besluit heeft genomen, zo mogelijk onderbouwd met (nadere) stukken.



5 Ontvankelijkheid

- 5.1 De voorzitter van de Klachtencommissie beoordeelt binnen vier weken na ontvangst van een klacht (i) of de klacht tijdig is ingediend; (ii) of de klacht ziet op een onderwerp waarover bij de Klachtencommissie kan worden geklaagd; en (iii) of de klacht volledig is.
- 5.2 Indien de klacht niet tijdig is ingediend, of indien de klacht ziet op een onderwerp waarover niet bij de Klachtencommissie kan worden geklaagd, neemt de Klachtencommissie de klacht niet verder in behandeling. De Klachtencommissie informeert de klager hierover.
- 5.3 Indien de klacht niet volledig is, geeft de Klachtencommissie de klager de gelegenheid de klacht aan te vullen. De klager krijgt hiervoor een termijn van vier weken, te rekenen vanaf de datum van kennisgeving door de Klachtencommissie. Indien de klager de klacht niet binnen deze termijn volledig completeert, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 5.4 Indien de klacht aan de formaliteiten voldoet, neemt de Klachtencommissie de klacht in behandeling.

6 Procedure en behandeling

- 6.1 De Klachtencommissie informeert de klager en de Stichting over het in behandeling nemen van de klacht, onder toezending van de klacht aan de Stichting. De Stichting kan binnen vier weken na deze kennisgeving het dossier aanvullen en/of een schriftelijke toelichting geven op haar besluit. De Stichting is hiertoe niet verplicht.
- 6.2 De Stichting kan de partijen die haar bijstaan in de uitvoering van het Uitkeringsreglement vragen om namens haar te reageren.
- 6.3 Na ontvangst van de reactie zijdens de Stichting, of na het uitblijven van een tijdige reactie zijdens de Stichting, besluit de Klachtencommissie over de voortgang van de procedure. De Klachtencommissie kan besluiten tot een (telefonische) hoorzitting of een schriftelijke afdoening.
- 6.4 In geval van een schriftelijke afdoening, stelt de Klachtencommissie de klager in de gelegenheid om nog eenmaal te reageren op de aanvulling of toelichting zijdens de Stichting. De Klachtencommissie kan de klager hierbij vragen om een specifieke toelichting of de toezending van nadere stukken.



- 6.5 Na de hoorzitting of na de ontvangst van de tweede schriftelijke toelichting van de klager wordt de behandeling gesloten. Nadien toegezonden stukken neemt de Klachtencommissie niet in behandeling.

7 Bindende eindbeslissing

- 7.1 Na het sluiten van de behandeling van de klacht beslist de Klachtencommissie, in beginsel binnen vier weken.
- 7.2 Het besluit van de Klachtencommissie omvat ten minste (i) de naam van de klager; (ii) de datum van het besluit; (iii) een besluit tot toe- of afwijzing van de individuele tegemoetkoming; en (iv) de motivering van het besluit.
- 7.3 De Klachtencommissie zendt haar besluit gelijktijdig aan de klager en de Stichting.
- 7.4 Het besluit van de Klachtencommissie is bindend voor de klager en de Stichting. Tegen dit besluit staat geen hogere voorziening open.

8 Slotbepaling

- 8.1 In alle gevallen waarin het Uitkeringsreglement of dit Klachtreglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie.