

## Klachtenregeling Instituut Asbestslachtoffers

Het Instituut Asbestslachtoffers (hierna te noemen: IAS) vindt het belangrijk dat allen die gebruik maken van de diensten van het instituut tevreden zijn over de dienstverlening. Mocht u niet tevreden over de behandeling van een dossier, meld dat dan eerst bij de betrokken dossierbehandelaar. Mocht u na de reactie van de dossierbehandelaar nog steeds niet tevreden zijn, dan kunt u gebruik maken van de onderstaande klachtenregeling.

### Artikel 1: Klachtrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de dienstverlening van het IAS een klacht in te dienen bij het IAS.
2. Bedrijven of instellingen hebben het recht een klacht in te dienen over de dienstverlening van het IAS na afloop van een bemiddelingsprocedure.
3. Klachten over het IAS kunnen ook betrekking hebben op dienstverlening door personen die niet in loondienst maar onder verantwoordelijkheid van het IAS werken.
4. Middels het klachtrecht van het IAS kan geen bezwaar worden gemaakt tegen een beslissing van de Sociale Verzekeringsbank (SVB), bijvoorbeeld om geen voorschot of tegemoetkoming te verstrekken. Daarvoor dient de bezwaarprocedure van de SVB te worden gevolgd. Wel kan een klacht worden ingediend over de wijze waarop het IAS tot het advies aan de SVB is gekomen.

### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht kan worden verzonden met de post of via email. Uit de aanduiding moet blijken dat het gaat om een klacht in het kader van de klachtenregeling van het IAS.
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener en zo mogelijk het dossiernummer van het betreffende dossier;
  - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht of de beslissing waartegen bezwaar wordt gemaakt;
  - c. de dagtekening;
  - d. de handtekening van de klager.
3. Indien de klacht met de post wordt verstuurd is kan dat naar het adres: Directeur Instituut Asbestslachtoffers, Postbus 90405, 2509 LK Den Haag. Indien de klacht per email wordt verstuurd kan dat naar emailadres [secrias@ias.nl](mailto:secrias@ias.nl).
4. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

### Artikel 3: Ontvangstbevestiging

Het IAS bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen een week na ontvangst.

### Artikel 4: Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

#### Artikel 5: Klachtbehandeling

1. De directeur IAS is belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur IAS, wordt de klacht behandeld door het bestuur van het IAS.

#### Artikel 6: Klachtafdoening

Het IAS stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis:

- a. van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht;
- b. of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond wordt verklaard;
- c. de eventuele conclusies die het IAS aan dit oordeel verbindt;
- d. de mogelijkheden om in beroep te gaan tegen dit oordeel en de hieraan verbonden conclusies.

#### Artikel 7: Beroep

Als een klager zich niet kan vinden in de beslissing van het IAS inzake de behandeling van een klacht kan hij/zij in beroep gaan bij de externe klachtencommissie van het IAS.

#### Artikel 8: De externe klachtencommissie

1. De externe klachtencommissie bestaat uit drie leden.
2. De leden zijn niet in loondienst werkzaam voor het IAS en verrichten ook niet op andere wijze werkzaamheden voor het IAS. Eén lid is afkomstig uit de kring van verzekeraars/werkgevers, één lid is afkomstig uit de kring van vakorganisaties/slachtofferorganisaties en één lid uit de kring van de rijksoverheid.
3. De leden kiezen uit hun midden een voorzitter.
4. De externe klachtencommissie wordt secretariaal ondersteund door de bureausecretaris van het IAS.

#### Artikel 9: Aanmelding externe klachtenprocedure

1. Een klager kan slechts een klacht indienen bij de externe klachtencommissie nadat een reactie is ontvangen zoals beschreven in art 6.
2. Een klager dient binnen zes maanden na afronding van de reactie zoals beschreven in art 6 een beroep in te stellen bij de externe klachtencommissie.
3. Dit beroep kan worden verzonden met de post of via email en dient te zijn geadresseerd aan: Externe klachtencommissie Instituut Asbestslachtoffers, Postbus 90405, 2509 LK Den Haag. Indien de klacht per email wordt verstuurd is het emailadres [secrias@ias.nl](mailto:secrias@ias.nl).
4. Naast hetgeen beschreven is in art 2 lid 2 dient de klacht ook een uiteenzetting te bevatten waarom de klager zich niet kan vinden in de klachtafdoening, zoals beschreven in art 6.

#### Artikel 10: Mondelinge behandeling

1. Tenzij de klacht schriftelijk kan worden afgedaan, stelt de externe klachtencommissie de klager in de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten op een tijdstip dat door de externe klachtencommissie wordt bepaald.
2. Dit tijdstip wordt ten minste twee weken van tevoren bekend gemaakt.
3. De klager kan zich tijdens deze mondelinge behandeling door een derde laten bijstaan of vertegenwoordigen.
4. De externe klachtencommissie kan de directeur en de dossierbehandelaar verzoeken om tijdens de mondelinge behandeling een nadere toelichting te geven op hun handelwijze.

#### Artikel 11: Nader onderzoek

1. Voorafgaand aan, of na afloop van de mondelinge behandeling kan de externe klachtencommissie een nader onderzoek instellen.
2. De directie verleent aan de externe klachtencommissie alle medewerking en antwoordt binnen drie weken op verzoeken om informatie.

#### Artikel 12: Uitspraak

1. De externe klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk, maar in elk geval zes weken na de mondelinge behandeling, schriftelijk gemotiveerd uitspraak.
2. De uitspraak heeft de kracht van bindend advies.