

## Klachtenregeling Commissie voor Werkelijke Schade (CWS)

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1

1. Bij alle contacten met medewerkers van de CWS bestaat de kans dat er klachten ontstaan. Bijvoorbeeld over de manier waarop een medewerker heeft gehandeld of zich heeft gedragen. Iedereen die contact heeft gehad met een medewerker van de CWS, heeft het recht om een klacht in te dienen.
2. Het gedrag van iemand die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de CWS, beschouwen we als gedrag van de CWS.
3. De klager en degene over wie de klacht gaat, kunnen zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen. De CWS kan een gemachtigde vragen om een schriftelijke machtiging.
4. Als er ernstige bezwaren bestaan tegen een gemachtigde, kan de CWS bijstand of vertegenwoordiging door die persoon weigeren. De CWS laat dat dan direct schriftelijk weten aan zowel die persoon als aan degene voor wie hij optreedt.
5. Het vierde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten.

#### Artikel 2

De CWS draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten.

### Hoofdstuk 2 De behandeling van schriftelijke klachten

#### Artikel 3

1. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend. De klager moet zijn of haar naam en adres of e-mailadres bekend maken. Ook moet de klager een duidelijke omschrijving geven van het gedrag van de medewerker, waar de klacht over gaat.
2. Als een klacht in een andere taal dan het Nederlands wordt ingediend, moet de klager zelf zorgen voor een vertaling, als dit voor een goede behandeling van de klacht nodig is.

#### Artikel 4

Blijkt na een eerste telefonisch of schriftelijk contact dat de klacht op een informele manier en naar tevredenheid van de klager kan worden opgepakt, dan vervalt de behandeling van de klacht zoals verder in deze procedure wordt beschreven.

#### Artikel 5

De klager krijgt binnen een week na het indienen van de klacht bevestiging van ontvangst. Dit gebeurt door telefonisch contact of door een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze bevestiging staat ook de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

#### Artikel 6

1. De klacht wordt altijd behandeld door iemand die niet betrokken was bij het gedrag waar de klacht over gaat.
2. Lid 1 geldt niet als de klacht gaat over het gedrag van het bestuursorgaan zelf of van de voorzitter of een lid ervan.

## Artikel 7

1. De CWS is niet verplicht de klacht te behandelen als die gaat over:
  - gedrag waarover al eerder een klacht is ingediend en die klacht al volgens deze klachtenregeling is afgehandeld;
  - gedrag langer dan een jaar voordat de klacht werd ingediend plaatsvond;
  - gedrag waartegen de klager bezwaar had kunnen maken als bedoeld in artikel 5:1, eerste lid, van de Algemene Wet Bestuursrecht;
  - gedrag waartegen de klager beroep had kunnen instellen, zoals bedoeld in artikel 5:1, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht. Tenzij dat gedrag bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
  - gedrag dat die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kan of had kunnen worden onderworpen is of, zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De CWS is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of de ernst van het gedrag daarvoor onvoldoende is. Als om deze reden besloten wordt de klacht niet te behandelen, krijgt de klager hiervan zo snel mogelijk schriftelijk bericht, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

## Artikel 8

1. De persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, krijgt een afschrift van de klacht toegestuurd, en de daarbij meegezonden stukken.

## Artikel 9

1. De CWS geeft de klager de gelegenheid om zijn of haar klacht telefonisch toe te lichten. De klager kan er om vragen in persoon te worden gehoord. De CWS besluit of dit mogelijk is.
2. De CWS stelt vervolgens de medewerker over wie geklaagd wordt in de gelegenheid zijn of haar verhaal toe te lichten.
3. Als de CWS de klacht ongegrond verklaart, hoeft er ook geen gesprek plaats te vinden. Er hoeft ook geen gesprek plaats te vinden als de betrokkenen daar geen behoefte aan hebben.
4. Van de gesprekken wordt een verslag gemaakt.

## Artikel 10

1. De CWS handelt de klacht af binnen zes weken of – indien hoofdstuk 3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De CWS kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken uitstellen. Als de CWS de afhandeling uitstelt laat ze dit schriftelijk weten aan de klager en aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt.

## Artikel 11

De CWS laat de klager en degene over wie de klacht gaat schriftelijk weten wat de resultaten zijn van het onderzoek van de klacht en geeft daar uitleg over. De CWS laat daarin ook weten wat haar oordeel over de klacht is en wat de eventuele maatregelen zijn.

## **Artikel 12**

1. Als de klager het niet eens is met de uitkomst van de interne klachtprocedure, als bedoeld in artikel 11, laat hij of zij dit aan de CWS weten.
2. De klager kan zich in dat geval binnen een jaar wenden tot de Nationale ombudsman.

## **Hoofdstuk 3 Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure**

### **Artikel 13**

1. Als dat noodzakelijk is, kan de CWS een klachtadviespersoon of klachtadviescommissie vragen de klacht te behandelen of erover te adviseren.
2. De CWS mag deze klachtadviespersoon of klachtadviescommissie in zo'n geval geen uitgebreide instructies geven.
3. Deze klachtadviespersoon of de leden van klachtadviescommissie mogen niet werkzaam zijn bij of voor de CWS. Zij moeten hun taak zelfstandig en onafhankelijk uitvoeren. De CWS heeft geen invloed op de inhoud van het advies dat deze persoon of commissie uitbrengt.

### **Artikel 14**

1. Als er een klachtadviespersoon of klachtadviescommissie wordt ingeschakeld, dan wordt dat vermeld bij de ontvangstbevestiging (zie artikel 5). De CWS laat dat ook weten aan degene over wie de klacht gaat.
2. Het gesprek wordt in dit geval gevoerd door de klachtadviespersoon of klachtadviescommissie.
3. De klachtadviespersoon of klachtadviescommissie beslist in dit geval ook of degene over wie geklaagd is, gehoord moet worden.
4. De klachtadviespersoon of klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen, aan de CWS. Het rapport bevat een verslag van de gesprekken.

### **Artikel 15**

Als de conclusies van de CWS afwijken van het advies, dan geeft de CWS een toelichting waarom dat zo is. Het advies stuurt de CWS mee met de conclusies (bedoeld in artikel 11).

## **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

### **Artikel 16**

Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door de CWS. Voor eerder ingediende klachten is de klachtenregeling van toepassing die op de datum van indiening geldig was.

### **Artikel 17**

Deze regeling treedt in werking met ingang van maart 2022 en wordt gepubliceerd op de website van de CWS.