

Raad voor Rechtsbijstand

PROTOCOL KLACHTENREGELING

Inleiding

Dit protocol is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb): Klachtbehandeling door een bestuursorgaan.

Er is voorzien in een zo informeel mogelijke behandelingswijze van klachten, waarbij een zorgvuldige en behoorlijke afdoening voorop staat (art. 9:2 Awb).

Wie kan klagen?

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop de Raad of een medewerker van de Raad zich jegens hem of een ander heeft gedragen (art. 9:1 Awb). Een ieder kan zich ter behartiging van zijn belangen laten bijstaan of zich laten vertegenwoordigen (art. 2:1 Awb) door een gemachtigde.

Waarover kan worden geklaagd?

Het onderwerp van de klacht is de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen (conform art. 12 Wet Nationale Ombudsman). Zo'n gedraging kan inhouden het verrichten van feitelijke handelingen, dan wel het nalaten daarvan, door de Raad of door een persoon werkzaam bij de Raad.

Op grond van de Awb kan geen klacht worden ingediend over het beleid of de beleidsuitvoering in het algemeen van de Raad.

Wijze van indienen van de klacht

Op grond van de Awb kunnen klachten zowel mondeling als schriftelijk (door middel van een zogenaamd "klaagschrift") ingediend worden. Een per e-mail ingediende klacht wordt behandeld als schriftelijke klacht.

Eisen waaraan het klaagschrift dient te voldoen

Het klaagschrift dient te zijn ondertekend en bevat tenminste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging van de (medewerker van de) Raad waartegen de klacht is gericht. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dan dient de klager/indiener zorg te dragen voor een vertaling (art. 9:4 Awb).

Wie behandelt de klacht?

Voor mondelinge/telefonische klachten kan in beginsel elke medewerker van de Raad worden benaderd.

Schriftelijke klachten worden behandeld door de Raad speciaal aangewezen medewerkers (klachtenfunctionaris). Deze bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk (art. 9.6 Awb).

Versie 2.0

Schriftelijk ingediende klachten worden direct doorgestuurd naar de door de Raad aangewezen medewerker. Deze medewerker kan niet een klacht behandelen die betrekking heeft op een gedraging waarbij hij zelf betrokken is geweest (art. 9:7 Awb).

Afhandelingswijze van de klacht

Mondelinge klachten

Deze klachten worden zo mogelijk op informele wijze afgedaan. De klacht wordt aangehoord en er wordt gezorgd voor een zorgvuldige afhandeling. Is de klager niet tevreden, dan wordt de klager erop gewezen dat hij alsnog een schriftelijke klacht kan indienen.

Schriftelijke klachten

De door de Raad aangewezen medewerker (klachtenfunctionaris) beoordeelt eerst of het een klacht betreft die volgens het bepaalde in art. 9:8 Awb buiten behandeling mag worden gelaten.

Dit is onder meer het geval indien de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, dateert van langer dan een jaar geleden of het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Daarnaast wordt gecheckt of het klaagschrift voldoet aan alle vereisten (zie eisen klaagschrift).

De klager wordt in de gelegenheid gesteld evt. ontbrekende gegevens aan te vullen en er wordt zo nodig nadere toelichting gevraagd. Er wordt een redelijke reactietermijn gegeven om de ontbrekende gegevens aan te vullen.

Van het niet in behandeling nemen wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken in kennis gesteld conform art. 9:8 Awb.

Als de Raad naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, eindigt de procedure (vervalt volgens art. 9:5 Awb de verplichting tot verdere behandeling). De klachtenfunctionaris stuurt hiervan namens de Raad een bevestiging naar de klager.

Over de procedure

De maximale afhandelingstermijn van een klacht is in beginsel zes weken, conform art. 9:11 Awb. De Raad kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Aan degene op wie de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden (art. 9:9 Awb).

De door de Raad aangewezen medewerker stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid te worden gehoord (art. 9:10 Awb). Hiervan wordt verslag gemaakt.

De uitkomsten van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele daaraan verbonden conclusies, worden de klager schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld door de directie van de Raad. (art. 9:12 Awb). Uiteraard wordt ook de beklagde op de hoogte gebracht.

Samenloop met bezwaar beroep en beroep

Indien de klacht betrekking heeft op een besluit waartegen tevens bezwaar/beroep is aangetekend dan wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris.

Heeft de klacht betrekking op een gedraging waartegen de klager bezwaar/beroep had kunnen instellen, wordt dat de klager medegedeeld en is de Raad niet verplicht de klacht verder in behandeling te nemen (art. 9:8 eerste lid onder c Awb).

Bevindingen en conclusies

De klachtenfunctionaris zal de bevindingen formuleren ten aanzien van de schriftelijke klacht op basis van het verrichtte onderzoek en de evt. hoorzitting. Hij brengt advies uit aan de directie die daarna een beslissing neemt. De beslissing van de directeur kan impliceren dat aan de klacht gevolgen worden verbonden. De klager wordt van de bevindingen, het gemotiveerde oordeel en de conclusies schriftelijk in kennis gesteld.

Beroep

Aangezien de beslissing op de klacht juridisch gesproken geen besluit is in de zin van de Awb (art. 9:3 Awb), is er geen formele beroepsprocedure. Eventueel kan de klager de zaak nog voorleggen aan de Nationale Ombudsman, mits deze bevoegd is.

Publicatie / registratie

Conform art. 9:12a Awb draagt de door de Raad aangewezen medewerker zorg voor de registratie van de schriftelijk ingediende klachten. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.