

## **Klachtenregeling**

Deze folder is bestemd voor degene die als rechtsbijstandverlener, als rechtzoekende of anderszins als belanghebbende gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de raad).

De raad streeft ernaar een professionele en klantvriendelijke organisatie te zijn. De dienstverlening van de raad dient dan ook zo optimaal mogelijk te zijn. De diensten worden verleend door mensen en daar waar mensen werken worden ook fouten gemaakt en is de dienstverlening niet altijd zoals u mag verwachten van een professionele organisatie.

Als u van mening bent dat de dienstverlening van de raad tekort geschoten is en u als klant van de raad daarover wilt klagen dan is dat uiteraard mogelijk. De raad heeft daarvoor een klachtenregeling getroffen die is vastgelegd in het "Protocol klachtenregeling Raad voor Rechtsbijstand". Dit protocol is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en regelt de behandeling van klachten door bestuursorganen.

### ***Waarover kunt u wel of niet klagen?***

U kunt zich beklagen over de wijze waarop de raad zich in een bepaalde aangelegenheid jegens u of een ander heeft gedragen of juist heeft nagelaten een gedraging te verrichten. Een gedraging van een medewerker van de raad wordt aangemerkt als een gedraging van de raad.

Bijvoorbeeld:

- U bent door een medewerker niet correct en naar behoren te woord gestaan;
- U bent naar aanleiding van uw vraag door een medewerker niet goed geholpen of onjuist voorgelicht;
- U krijgt van de raad, na de raad daarop gewezen te hebben, geen enkele reactie naar aanleiding van een bepaald verzoek;
- U bent het niet eens met de wijze waarop de raad schriftelijk met u communiceert.

U kunt zich **niet** beklagen over het beleid van de raad of de beleidsuitvoering.

Bijvoorbeeld:

- De raad heeft uw verzoek om gefinancierde rechtsbijstand afgewezen omdat de raad van oordeel is dat bijstand van een advocaat voor de betreffende zaak niet noodzakelijk is. U kunt uiteraard wel binnen zes weken in bezwaar komen tegen deze beslissing;
- U kunt niet klagen over regels die zijn vastgesteld voor het bepalen van uw financiële draagkracht en over de oplegging en/of de hoogte van een eigen bijdrage; ook hier geldt dat bezwaar mogelijk is;
- Als advocaat kunt u niet klagen over de door de raad vastgestelde inschrijvingsvoorwaarden. U kunt wel bezwaar maken tegen een beslissing omtrent de inschrijving.

### **Hoe dient u een klacht in?**

#### 1] Schriftelijk

U kunt uw klacht schriftelijk indienen door een brief te schrijven aan de betreffende Raad voor Rechtsbijstand, ter attentie van de klachtenfunctionaris.

U moet duidelijk vermelden dat het om een klacht gaat en de brief dient, behalve uw naam, adres en datum, een heldere omschrijving te bevatten van de gebeurtenis waarover u klaagt.

U mag zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een andere persoon.

De schriftelijke klachten worden behandeld door een medewerker die door de raad is aangewezen om klachten in behandeling te nemen.

#### 2] Mondeling

Als u een klacht mondeling indient dan is het ook in dit geval van belang dat u duidelijk aangeeft dat het om een klacht gaat.

Uw mondelinge klacht kan in eerste instantie worden besproken met medewerkers die niet betrokken zijn bij de gebeurtenis waarover u klaagt dan wel door de leidinggevende die primair verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Als u niet tevreden bent gesteld kunt u vervolgens worden verwezen naar bovengenoemde medewerker die belast is met de behandeling van de schriftelijke klachten.

Uiteraard kunt u ook de klacht alsnog schriftelijk indienen.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Om onnodige ingewikkeldheid te voorkomen, wordt gestreefd naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten waarbij een zorgvuldige en behoorlijke afdoening voorop staat.

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van uw schriftelijke klacht gezonden alsmede van de daarbij meegezonden stukken.

Als uw klacht wordt behandeld door de door de raad aangewezen medewerker dan wordt de klacht altijd voorgelegd aan de direct leidinggevende van de afdeling waar de klacht mee te maken heeft, met het verzoek te willen reageren op de klacht. Indien noodzakelijk wordt een onderzoek gestart naar de gebeurtenis. De uitkomsten van het onderzoek worden op papier gezet.

Indien noodzakelijk wordt u in de gelegenheid gesteld uw klacht mondeling nader toe te lichten.

Uiteraard wordt ook de beklagde in de gelegenheid gesteld zijn of haar zienswijze kenbaar te maken. Hiervan wordt verslag gemaakt.

De raad streeft ernaar uw klacht binnen maximaal zes weken af te handelen. Deze termijn kan met vier weken verlengd worden. U en de beklagde worden daarvan op de hoogte gebracht.

De bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals de eventuele daaraan verbonden conclusies worden u schriftelijk en gemotiveerd door de directeur van de raad medegedeeld.

Uiteraard wordt ook de beklagde op de hoogte gebracht.

### **Klachten die niet behandeld worden.**

Er is een aantal situaties waarin de raad niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen. Bijvoorbeeld als de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Hetzelfde geldt voor een klacht die betrekking heeft op een gedraging waartegen door u bezwaar of administratief beroep had kunnen worden ingesteld.

Bij het buiten behandeling laten van de klacht wordt u ingelicht over de reden van het niet behandelen van de klacht en over de eventuele andere wijzen van afhandeling: bijvoorbeeld de mogelijkheid uw

zaak in de administratieve beroepsprocedure of de bezwaarprocedure aan de orde te stellen, of de weg van de Nationale ombudsman.

Indien uw klacht betrekking heeft op een schriftelijk besluit waartegen bezwaar is gemaakt of waarvan de bezwaartermijn nog niet is verstreken wordt de klacht in behandeling genomen en wordt beslist of de bezwaarschriftprocedure tevens gebruikt kan worden om de klacht af te doen. U wordt over deze beslissing ingelicht.

**Adressen:**

Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 58132  
1040 HC AMSTERDAM

Raad voor Rechtsbijstand Arnhem  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 900  
6800 AX ARNHEM

Raad voor Rechtsbijstand 's-Gravenhage  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 450  
2501 CL 'S-GRAVENHAGE

Raad voor Rechtsbijstand 's-Hertogenbosch  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 70503  
5201 CD 'S-HERTOGENBOSCH

Raad voor Rechtsbijstand Leeuwarden  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 211  
8901 BA LEEUWARDEN