

KLACHTENREGELING RECHTSBIJSTAND RAAD VOOR RECHTSBIJSTAND ARNHEM

BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. commissie: klachtencommissie, bedoeld in artikel 3, lid 2;
- b. centrale commissie: centrale commissie van beroep, bedoeld in artikel 3, lid 4;
- c. klager: degene die zich wil beklagen over rechtsbijstandverlening, bedoeld in artikel 13, eerste lid, aanhef en onder b en c, Wet op de rechtsbijstand;
- d. stichting: stichting rechtsbijstand, bedoeld in artikel 1, onder d, Wet op de rechtsbijstand;
- e. raad: raad voor rechtsbijstand, bedoeld in artikel 1, onder b, Wet op de rechtsbijstand;
- f. medewerker: de medewerker van de stichting, bedoeld in artikel 13, eerste lid, aanhef en onder b, Wet op de rechtsbijstand;
- g. rechtsbijstandverlener, de personen, bedoeld in artikel 13, eerste lid aanhef en onder c, Wet op de rechtsbijstand.

ALGEMENE BEPALING

Artikel 2

1. Medewerkers en rechtsbijstandverleners zijn aan deze klachtenregeling onderworpen ter zake van enig handelen of nalaten in strijd met een behoorlijke rechtsbijstandverlening.

DE KLACHTENREGELING

Artikel 3

1. De Klachtenregeling bestaat uit een procedure in twee instanties. In eerste aanleg oordeelt de commissie. Tegen dit oordeel staat beroep open bij de centrale commissie.
2. In het rechtsgebied van elke raad is een commissie, wier werkteerrein samenvalt met het rechtsgebied van de raad en die oordeelt over de klachten met betrekking tot medewerkers en rechtsbijstandverleners in dat gebied.
3. De commissies zijn gevestigd in de plaatsen waar de raden zetelen. Zij kunnen ook buiten de vestigingsplaats zitting houden.
4. De centrale commissie is gevestigd te 's-Gravenhage.

Artikel 4

1. De commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangend leden.
2. De leden en plaatsvervangend leden van de commissie worden voor de periode van twee jaar benoemd door de raad. De leden en plaatsvervangend leden zijn na deze periode hernoembaar.
3. De commissie neemt beslissingen in de volgende samenstelling:
 - a. indien de beklaagde een medewerker van de stichting is, bestaat de commissie uit: een lid van het bestuur van een stichting, een rechtsbijstandverlener dan wel een advocaat niet zijnde een bestuurslid van een stichting en een vertegenwoordiger van een instelling die geacht kan worden specifiek oog te hebben voor de positie van de minderdraagkrachtige rechtzoekende, niet zijnde een bestuurslid van een stichting;
 - b. indien de beklaagde een rechtsbijstandverlener is, wordt het bestuurslid van de stichting vervangen door een lid dat geacht kan worden deskundig te zijn op het terrein waarop de rechtsbijstandverlener over wie geklaagd wordt, werkzaam is.
4. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter.
5. De raad benoemt, gehoord de stichtingen, een secretaris en een plaatsvervangend secretaris. De secretaris en de plaatsvervangend secretaris zijn geen lid van de commissie.

Artikel 5

1. De centrale commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangend leden.
2. De leden en de plaatsvervangend leden van de centrale commissie worden door de raden gezamenlijk voor de periode van twee jaar benoemd. De leden en de plaatsvervangend leden zijn na het verstrijken van deze periode hernoembaar.
3. De centrale commissie neemt beslissingen in de volgende samenstelling:
 - a. indien de beklaagde een medewerker is bestaat de centrale commissie uit een voorzitter, lid van de rechterlijke macht met rechtspraak belast, een bestuurslid van een stichting en een vertegenwoordiger van een instelling of organisatie, die geacht wordt specifiek oog te hebben voor de positie van de rechtzoekende, niet zijnde bestuurslid van een stichting;
 - b. indien de beklaagde een rechtsbijstandverlener is, wordt het bestuurslid van de stichting vervangen door een lid dat geacht kan worden deskundig te zijn op het terrein waarop de aangeklaagde rechtsbijstandverlener werkzaam is.
4. De raden gezamenlijk benoemen de secretaris en de plaatsvervangend secretaris. De secretaris en de plaatsvervangend secretaris zijn geen lid van de centrale commissie.

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 6

1. De klager dient een klacht schriftelijk zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs verwacht kan worden in bij de secretaris van de commissie. Indien de klager daarom verzoekt, is de secretaris behulpzaam bij het op schrift stellen van de klacht.
2. De klager en de beklaagde kunnen zich door een derde laten bijstaan of doen vertegenwoordigen.
3. De secretaris stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager, alsmede een exemplaar van de klachtenregeling.
4. De secretaris zendt de klacht onverwijld naar de beklaagde en de leden van de commissie.
5. De secretaris wijst de klager op de mogelijkheid van een civiele procedure, indien er schade is geleden.
6. De leden van de commissie en de secretaris kunnen zich verschonen indien er te hunnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan, waardoor in het algemeen de onpartijdigheid van de behandeling in het geding zou kunnen komen.
7. De klager en de beklaagde kunnen voordat de mondelinge behandeling begint de commissie of een lid van de commissie wraken op een van de gronden, genoemd in artikel 30 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De commissie schorst daarop de behandeling en beslist vervolgens in raadkamer of de hele commissie, respectievelijk leden zich dienen terug te trekken van de verdere klachtbehandeling. Een nieuwe datum voor de mondelinge behandeling wordt zo spoedig mogelijk vastgesteld, indien een of meer leden zich terugtrekken.

Artikel 7

1. Indien blijkt dat de klager de klacht niet heeft voorgelegd aan de stichting verwijst de secretaris klager in eerste instantie naar de betreffende stichting om te bezien of de klacht of informele wijze kan worden afgedaan.
2. De behandeling van de klacht bij de stichting vindt plaats overeenkomstig het interne klachtenprotocol van de stichting.
3. De betreffende stichting neemt uiterlijk binnen vier weken een beslissing, tenzij klager schriftelijk instemt met een verlenging van deze termijn met ten hoogste vier weken.
4. Indien de klager geen gebruik wenst te maken van de informele klachtenregeling van de stichting als bedoeld in artikel 7 lid 1 staat het hem vrij de klacht direct aan de klachtencommissie voor te leggen.

Artikel 7A

1. De secretaris heeft bevoegdheid tot bemiddeling.
2. De bemiddeling duurt ten hoogste twee weken.
3. Het resultaat van een bemiddelingspoging wordt aan de commissie meegedeeld.
4. De klager kan na de bemiddelingspoging schriftelijk meedelen geen verdere behandeling door de commissie te verlangen.
5. De secretaris die de in het eerste lid bedoelde bemiddeling heeft verricht, mag zich niet inlaten met de verdere behandeling van de zaak.

Artikel 8

1. De commissie heeft de mogelijkheid naar aanleiding van een ingediende klacht ambtshalve een onderzoek in te stellen.
2. De overige bepalingen van deze regeling zijn voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9

1. De beklagde geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht de commissie een reactie op de klacht.
2. De beklagde kan bij de commissie gemotiveerd uitstel vragen.
3. Indien de beklagde uitstelt wordt verleend, licht de commissie de klager hierover onverwijld in.
4. De secretaris zendt de reactie van de beklagde naar de klager.

Artikel 10

1. De commissie stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid de klacht, respectievelijk de reactie op de klacht, mondeling toe te lichten op een tijdstip dat door de commissie wordt bepaald.
2. Dit tijdstip wordt minstens één week van tevoren aan de klager en de beklagde kenbaar gemaakt.
3. De zittingen van de commissie zijn openbaar.
4. In bijzondere gevallen kan de commissie op verzoek van de klager of de beklagde gemotiveerd bepalen dat de mondelinge behandeling achter gesloten deuren plaatsvindt.
5. De commissie kan klager en beklagde in persoon oproepen.
6. De klager en de beklagde kunnen verzoeken niet in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De commissie beslist op dit verzoek.
7. Indien de klager en de beklagde niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, worden zij in staat gesteld te reageren op het verslag dat van elkaars mondelinge verklaringen wordt gemaakt.
8. De commissie is bevoegd getuigen te horen.
9. Indien de beklagde de gegrondheid van de klacht erkent, kan de commissie, met schriftelijk instemming van de klager, de klacht schriftelijk afdoen.

Artikel 11

1. De commissie neemt kennis van alle klachten. De commissie neemt een klacht niet in behandeling, indien blijkt dat de klacht kan worden behandeld door personen of colleges, die bevoegd zijn tot het opleggen van bij wet vastgestelde straf- of tuchtmaatregelen. Tegen de beslissing van de commissie staat beroep open bij de centrale commissie.
2. De voorzitter kan kennelijk niet-ontvankelijke en kennelijke ongegronde klachten binnen dertig dagen nadat zij ter kennis van de commissie zijn gebracht, bij met redenen omklede beslissing schriftelijk afwijzen.
3. Tegen de beslissing, in het vorige lid bedoeld, kan de klager binnen veertien dagen na de verzending van de beslissing, schriftelijk verzet doen bij de commissie.
4. Ten gevolge van dat verzet vervalt de beslissing, tenzij de commissie het verzet niet-ontvankelijk of ongegrond verklaart.

Artikel 12

1. Indien de beklaagde een medewerker is kan de commissie inlichtingen vragen over, dan wel een onderzoek in stellen naar het functioneren van de betrokken stichting.
2. De stichting verleent alle door de commissie verlangde medewerking en antwoordt binnen drie weken op verzoeken om informatie.
3. De commissie kan de stichting uitstel verlenen voor ten hoogste drie weken.

Artikel 13

1. De commissie doet zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen zes weken na de mondelinge behandeling, schriftelijk en gemotiveerd uitspraak.
2. In de uitspraak wordt ook bepaald tot welke hoogte de door de klager in verband met de klachtenbehandeling noodzakelijk gemaakte reiskosten worden vergoed door de stichting waarvoor de beklaagde werkzaam al dan niet in loondienst is, dan wel waarmee de beklaagde een overeenkomst heeft gesloten.
3. De uitspraak van de commissie wordt aan de klager, de beklaagde en de raad aangetekend verzonden. Is de beklaagde medewerker dan wordt de uitspraak tevens aangetekend verzonden aan het bestuur van de stichting waarvoor de medewerker werkzaam is.
4. De raad beslist binnen veertien dagen na ontvangst van de uitspraak of zij daarin aanleiding ziet tot het nemen van een maatregel als bedoeld in [artikel 22](#), tweede lid, Wet op de rechtsbijstand.
5. De stichting stelt binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak de commissie en de raad in kennis van de door haar genomen maatregelen.
6. Aan de stichting kunnen aanbevelingen worden gedaan ter zake van omstandigheden die tot een klacht hebben geleid.

7. In de uitspraak wordt de mogelijkheid van beroep bij de centrale commissie vermeld.

Artikel 14

1. De klager en de beklaagde kunnen binnen 30 dagen na ontvangst daarvan tegen de uitspraak van de commissie beroep instellen bij de centrale commissie.
2. Het beroepschrift wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de centrale commissie, die het beroep onverwijld doorzendt naar de leden van de centrale commissie en de beklaagde, respectievelijk de klager.
3. De secretaris stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager, respectievelijk de beklaagde.
4. Het indienen van een beroepschrift binnen de termijn schorst een maatregel als bedoeld in artikel 13, vierde lid.
5. De artikelen 6 tot en met 13, eerste tot en met zesde lid, zijn van overeenkomstige toepassing op de procedure in beroep.
6. De zitting van de centrale commissie worden te 's-Gravenhage gehouden, tenzij zij op verzoek van de klager of de beklaagde anders bepaalt.

Artikel 15

Een onherroepelijke uitspraak wordt ter publikatie aangeboden. De naam of initialen van personen worden niet bekend gemaakt, wel van de stichting die het betreft.

Artikel 16

Binnen twee maanden na dagtekening van de uitspraak wordt door de stichting bekend gemaakt op welke wijze uitvoering is gegeven aan de eventuele aanbevelingen als bedoeld in artikel 13, zesde lid. De bekendmaking vindt plaats aan de klager, de commissie, centrale commissie en de betrokken raad.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 17

Aan het bestaan en de inhoud van deze klachtenregeling geven de raad en de stichting middels schriftelijk voorlichtingsmateriaal zoveel mogelijk bekendheid.

Artikel 18

In zijn jaarverslag doet de raad verslag van de uitvoering van de klachtenbehandeling.

Artikel 19

De commissie en de centrale commissie kunnen een huishoudelijk reglement opstellen.

Artikel 20

1. Deze regeling treedt, nadat de minister van Justitie daaraan zijn goedkeuring heeft verleend, op 1 september 1994 in werking.

2. Klachten die voor 1 september 1994 zijn ingediend worden door de commissies afgehandeld waarbij de klacht in behandeling zijn.

Artikel 21

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling rechtsbijstand.

TOELICHTING

Algemeen

De kwaliteit van de rechtsbijstand wordt in hoge mate bepaald door de kwaliteit van hen die deze rechtsbijstand verlenen. De stichtingen en de raden trachten deze kwaliteit te waarborgen door strenge eisen te stellen aan de opleiding van medewerkers van de stichtingen en van andere rechtsbijstandverleners. Toch is deze waarborg niet voldoende. Door ervaring en nascholing moet de vakbekwaamheid op peil worden gehouden. Daarnaast is het van groot belang dat de taakuitoefening zelf voldoet aan hoge normen. Wie rechtsbijstand behoeft, moet erop kunnen vertrouwen dat degene tot wie hij zich wendt - en tot wie hij zich in verband met zijn financiële draagkracht wel moet wenden - niet alleen deskundig is, maar ook met de nodige zorgvuldigheid te werk zal gaan. Dit geldt te meer, omdat de rechtzoekende zelf veelal niet in staat is te beoordelen wat wel en niet zijn zaak moet worden gedaan en op welke wijze. Om dit vertrouwen te rechtvaardigen is het noodzakelijk dat opgetreden kan worden tegen hen die in hun taakuitoefening te kort schieten. Doelstelling van de regel is derhalve om, in die gevallen waarin niet langs andere weg is voorzien in een wettelijk tuchtrecht, te waarborgen dat er kwalitatief goede rechtsbijstand wordt verleend. Onder kwalitatief goed wordt ook een correcte bejegening verstaan.

Artikelsgewijs

Artikel 2

Deze algemene formulering geeft een ruime ingang aan degene die zich over het mogelijk te kort schieten van een medewerker van een stichting, dan wel een rechtsbijstandverlener met wie de raad een overeenkomst is aangegaan, wil beklagen. Onder medewerker wordt verstaan: medewerkers die belast zijn met de verlening van rechtsbijstand. Dit betekent dat er ook over vrijwilligers en stagiaires geklaagd kan worden. Het bestuur van de raad en van de stichting dienen ervoor zorg te dragen dat elke rechtsbijstandverlener en medewerker van het bestaan en de inhoud van deze regeling op de hoogte is.

Artikel 3

De klachtenprocedure is ondergebracht bij vijf hofressortsgewijs georganiseerde klachtencommissies. Beroep is mogelijk bij de centrale klachtencommissie. Er is gekozen voor een klachtenregeling in twee instanties, op deze wijze kunnen voldoende

rechtswaarborgen worden geboden aan klager en beklagde en kan tevens een uniforme handhaving van de regeling te worden bevorderd.

Artikel 4 en 5

Ingevolge artikel 22, tweede lid van de Wet op de rechtsbijstand dient de raad een klachtenregeling vast te stellen, waarop een ieder die een klacht heeft over een gedraging van een medewerker van de stichting of een rechtsbijstandverlener met wie de raad een (spreekuur)overeenkomst heeft gesloten, een beroep kan doen. Uit de wetsgeschiedenis valt af te leiden dat de raad de behandeling van klachten zelf ter hand kan nemen, maar er ook voor kan kiezen daarmee anderen te belasten.*) Mede om het onafhankelijke karakter van de regeling te benadrukken, is ervoor gekozen de behandeling op te dragen aan een onpartijdige commissie. Om tot een vlotte afwikkeling van de klacht te komen, is de commissie van bescheiden omvang.

Gelet op het werkkterrein van de commissie kan de keuze van de leden als voor de hand liggend worden beschouwd. Gezien het feit dat de secretaris van de commissie ook als bemiddelaar kan optreden, is bij de benoeming voorzien in een betrokkenheid van de stichtingen. Bemiddeling door de secretaris van de centrale commissie ligt niet voor de hand. Bij deze benoeming is dan ook geen afzonderlijke rol voor de stichtingen weggelegd.

Artikel 6

Wie kan klagen? De klachtenregeling richt zich primair op de cliënten van de stichtingen en cliënten van rechtsbijstandverleners met wie de raad een overeenkomst heeft gesloten. Tot de cliënten van een stichting of rechtsbijstand behoren in ieder geval degenen die gebruik maken of hebben gemaakt van de diensten van een stichting of rechtsbijstandverlener, dan wel te kennen hebben gegeven van die diensten gebruik te willen maken. Het spreekt voor zich dat ook de raad de klachtencommissie kan verzoeken een onderzoek in te stellen.*) Ook collegae rechtsbijstandverleners of wederpartijen, die door het optreden van een medewerker of rechtsbijstandverlener rechtstreeks in hun belang menen te zijn geschaad, kunnen als klager ontvankelijk worden verklaard. Over het enkele feit dat rechtsbijstandverlening plaatsvindt kan niet worden geklaagd.

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. In de regeling worden geen voorschriften gesteld voor de vorm waarin en de wijze waarop de klacht wordt geformuleerd. Zo nodig is de secretaris behulpzaam bij het op schrift stellen van de klacht.

Klager kan zich bij de procedure laten vertegenwoordigen door een door hem zelf gekozen persoon. Bij de start van de procedure moet duidelijk worden vastgelegd hoe die vertegenwoordiging is geregeld.

Indiening van een klacht dient zo spoedig mogelijk plaats te vinden als redelijkerwijs van de klager verwacht mag worden. Er is geen exacte termijn gesteld waarbinnen de klacht moet worden ingediend, omdat het vaak moeilijk zal zijn vast te stellen wanneer het handelen of nalaten is begonnen en wanneer het eindigt. Het is gewenst dat er niet te lang door klager gewacht wordt als er klachtwaardig handelen of nalaten wordt geconstateerd. De commissie zal echter niet te snel tot niet-ontvankelijkheid dienen te besluiten.

Op grond van artikel 32, tweede lid, bijlage bij de Financieringsregeling raden voor rechtsbijstand (Stert 1994, 24), dient iedere stichting een beroepsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. Het ligt voor de hand dat ook rechtsbijstandverleners hun beroepsaansprakelijkheid in voldoende mate verzekeren. Teneinde te voorkomen dat zou worden getracht fouten te verdoezelen of aan de civielrechtelijke gevolgen te ontkomen, is in artikel 6, zesde lid, nadrukkelijk de verplichting opgenomen de klager - bij geleden schade - op de mogelijkheid van een civiele procedure te wijzen.

Artikel 7 / 7A

De keuze voor een vorm van klachtenbemiddeling vloeit voort uit het feit dat in de praktijk is gebleken dat veel klachten die zich aandienen via bemiddeling tot een oplossing gebracht kunnen worden. Indien de bemiddeling niet tot een oplossing leidt, deelt de secretaris dat mede aan de commissie, die vervolgens een uitspraak over de klacht doet. De secretaris die de bemiddeling heeft verricht zal zich in dat geval niet verder met de behandeling van de zaak bezig houden, maar deze overdragen aan de plaatsvervangend secretaris.

Artikel 8

Om te ondervangen dat een aanbeveling niet kan worden voorgelegd aan de stichting omdat een klager zijn klacht voor de uitspraak intrekt, is in de regeling opgenomen dat de commissie de mogelijkheid heeft om naar aanleiding van een ingediende klacht ambtshalve een onderzoek in te stellen.

Artikel 9

Een adequate klachtenprocedure dient aan maximum termijnen gebonden te zijn. Het streven dient erop gericht te zijn de klacht met voortvarendheid af te handelen. De klager wordt op de hoogte gesteld van de duur van de procedure en, met redenen omkleed, van eventuele vertragingen. De klager heeft recht op inzage in alle stukken die op hem betrekking hebben en rechtstreeks verband houden met zijn klacht. Het recht op inzage van de rechtzoekende is nader geregeld in het privacy-reglement van de stichting, dan wel van de raad.

Artikel 10

De mondelinge behandeling komt overeen met de gangbare procesregels. Klager en beklagde worden, indien verschenen, in elkaars tegenwoordigheid gehoord. De zittingen zijn openbaar. Getuigen kunnen worden opgeroepen.

Artikel 11

In het eerste lid wordt de verhouding tot het wettelijk straf- en tuchtrecht aangegeven.

Is een klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond dan kan de voorzitter haar zonder mondeling behandeling afdoen. Tegen een dergelijke beslissing staat verzet open bij de commissie.

Artikel 12

De commissie is bij de behandeling van een klacht niet lijdelijk, maar heeft uitdrukkelijk de mogelijkheid om een eigen onderzoek in te stellen (persoenen te horen, stukken te raadplegen e.d.) teneinde de inbreng van beide partijen te kunnen afwegen. Indien de commissie bij de behandeling van een klacht aanleiding ziet om het functioneren van een stichting rechtsbijstand als organisatie te onderzoeken, bestaat daartoe de mogelijkheid.

Artikel 13

Ingevolge artikel 22, tweede lid, Wet op de rechtsbijstand, kan de raad bij gegrondbevinding van een klacht een medewerker of rechtsbijstandverlener, al dan niet voor bepaalde tijd en onder bepaalde voorwaarden, van een vorm van de verlening van rechtsbijstand uitsluiten. Ten aanzien van de positie van de stichtingen is daarbij van belang, het beginsel dat de stichtingen onafhankelijk zijn voor wat betreft de inhoudelijke aspecten van de daadwerkelijke rechtsbijstandverlening. Blijkens de wetsgeschiedenis lijdt dit beginsel op twee momenten een uitzondering:*)

'In de eerste plaats beslist het aan de raad verbonden bureau rechtsbijstandvoorziening over de vraag of voor een bepaalde zaak al dan niet een toevoeging wordt afgegeven. Daarbij wordt ook het oordeel (...) van de medewerker van de stichting over het verzoek om een toevoeging inhoudelijk getoetst. In de tweede plaats zal de raad indien een rechtzoekende een klacht heeft over een medewerker van een stichting (...) afhankelijk van de klacht een inhoudelijk oordeel moeten geven over de verleende rechtsbijstand.'

In de Klachtenregeling heeft de raad het inhoudelijke oordeel over de verleende rechtsbijstand overgelaten aan de commissie. Het ligt daarom ook voor de hand dat de commissie in haar uitspraak concreet aangeeft of er aanleiding is tot het opleggen van een maatregel als bedoeld in artikel 22, tweede lid, Wet op de rechtsbijstand. In veel gevallen zal er echter geen reden zijn tot het opleggen van zware sancties, maar is er uitsluitend reden tot het treffen van maatregelen. In dat geval is het in de eerste plaats aan de stichting om op passende wijze op grond verklaarde klachten te reageren. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan betere begeleiding van de betrokken medewerker of het verplicht stellen een bepaalde cursus of opleiding.

De commissie is vrij die aanbevelingen voor te stellen die zij het meest effectief acht. *)

De stichting kan onder meer aanbevolen worden voor begeleiding zorg te dragen en medewerkers bepaalde cursussen te laten volgen.

Artikel 14

Tegen een beslissing van de klachtencommissie, inhoudende:

- a. niet-ontvankelijkheid van de klager;
- b. ongegrondverklaring van de klacht;
- c. gegrondverklaring van de klacht.

kan beroep worden ingesteld bij de centrale klachtencommissie.

Artikel 15

Publikatie van de uitspraak heeft een signalerend en waarschuwende werking naar de andere medewerkers, stichtingen en rechtsbijstandverleners toe.

Artikel 16

Klager blijft betrokken bij de afhandeling van zijn klacht en kan het als genoegdoening ervaren dat zijn klacht heeft geleid tot concrete aanbevelingen. De commissie blijft op de hoogte van hetgeen er met de adviezen is gebeurd.

Artikel 17

De klachtenregeling dient bekend te zijn bij cliënten. Cliënten moeten weten bij wie ze terecht kunnen met een klacht en volgens welke procedure klachten worden behandeld. In de voorlichtingsfolder is daarom een paragraaf 'wat te doen bij klachten?' opgenomen, waarin duidelijk staat aangegeven hoe en bij wie klachten kunnen worden gemeld. De voorlichtingsfolder wordt aan elke nieuwe cliënt uitgereikt, dat wil zeggen tijdens het eerste contact met een medewerker of rechtsbijstandverlener, en zo nodig toegelicht. In de wachtkamer van de stichting ligt altijd een stapeltje folders.

Artikel 18

De raden zijn overeenkomstig artikel 9, derde lid van de Wet op de rechtsbijstand verplicht in hun jaarverslag melding te maken van de wijze waarop klachten zijn behandeld.

*) Eerste Kamer, vergaderjaar 1993-1994, 22 609, nr. 11b, pagina 9 e.v. (bij artikel 4 en 5)

*) Tweede Kamer, vergaderjaar 1992-1993, 22 609, nr. 6 pagina 46. (bij artikel 6)

*) Tweede Kamer, vergaderjaar 1992-1993, 22 069, nr. 6, pagina 21. (bij artikel 13)

*) Voorbeelden van dergelijke aanbevelingen zijn onder meer:

- JSV 1991, 266: inzake toetsingsnormen bij het verlenen van processuele rechtsbijstand.
- JSV 1992, 11: inzake regels voor de registratie van voorgelegde rechtsvragen.
- JSV 1992, 79: inzake voortgangsbewaking.