

Klachtenregeling van het LDCR

1 juli 2014

De directeur van het Landelijk Dienstencentrum voor de Rechtspraak,

Heeft vastgesteld:

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *klacht*: een uiting van ongenoegen over een gedraging van het LDCR;
- b. *LDCR*: het Landelijk Dienstencentrum voor de Rechtspraak;
- c. *directeur*: de directeur van het LDCR;
- d. *betrokkene*: de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
- e. *klager*: degene die de klacht heeft;
- f. *schriftelijk*: onder schriftelijk wordt verstaan, per reguliere post of per mail.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder buiten de Rechtspraak heeft het recht om over de wijze waarop het LDCR zich in bepaalde aangelegenheden jegens hem/haar heeft gedragen, bij de directeur een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij het LDCR, wordt aangemerkt als een gedraging van het LDCR, voor zover deze gedraging aan het LDCR kan worden toegerekend.
3. Personen binnen de Rechtspraak kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij (privé) partij of belanghebbende zijn in een bij het LDCR betreffende activiteit (product of dienst).
4. Onder personen werkzaam bij het LDCR wordt verstaan:
 - a. de ambtenaren, die bij het LDCR werkzaam zijn;
 - b. overige medewerkers, die niet vallen onder de bij a genoemde personen.

Artikel 3 Klaagschrift

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de directeur van het LDCR (Postbus 3175 3502 GD te Utrecht) of per mail Klachten.ldcr@rechtspraak.nl.
2. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging, dienstverlening of product waartegen de klacht is gericht, alsook de datum, tijdstip waarop deze heeft plaatsgevonden;
 - d. telefoonnummer en eventueel mailadres.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtenbehandeling kan de directeur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra het LDCR naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure. In overleg en instemming met de klager kan hiervan worden afgeweken.

Artikel 5 Bijstand en vertegenwoordiging

1. De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. De directeur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De directeur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten, deurwaarders en notarissen.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. De directeur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift.
2. De directeur zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
3. De directeur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede behandeling en voortgangscntrole.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De directeur kan besluiten een klaagschrift dat niet aan artikel 3 voldoet, niet te behandelen, mits indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de directeur te stellen termijn aan te vullen.
2. De directeur is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover de klager reeds eerder een klacht heeft ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. Indien door klager daartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt.
3. De directeur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directeur de klager zo spoedig mogelijk docht uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. De directeur kan besluiten om de klager in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord.
2. Onder het horen kan ook worden gevat het telefonisch vragen om reactie c.q. toelichting op de klacht.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling

1. De directeur handelt de klacht binnen zes (6) weken, of indien aan het bepaalde in artikel 10, eerste lid toepassing wordt gegeven, binnen tien (10) weken na ontvangst van het klaagschrift af.
2. De directeur kan de behandeling voor ten hoogste vier (4) weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 10 Afdoening

1. De directeur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek c.q. analyse naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Artikel 11 Klachtadviescommissie

1. De directeur kan een persoon of klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn artikel 11 en 12 van toepassing.
2. De directeur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
3. Betrokkene maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. De directeur kan de persoon of klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 12 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Zodra de directeur besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 7, tweede en derde lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van de bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directeur.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 13 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als de klachtenregeling van het LDCR.
2. Zij wordt gepubliceerd op het Intranet, rechtspraak.nl en in de Staatscourant en treedt in werking op de dag na de datum van plaatsen op rechtspraak.nl.

Aldus vastgesteld te Utrecht op: ___ - ___ - _____

De Raad voor de rechtspraak,
voor deze,
De directeur LDCR,
mr.drs. A.M. Weimar