



Klachtenregeling Landelijk Dienstencentrum voor de Rechtspraak (LDCR)

Artikel 1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. *bestuur*:

de directeur van het LDCR.

b. *betrokkene*:

de persoon over wie of het onderdeel van de organisatie waarover de klacht gaat.

c. *gedraging*:

iets wat een medewerker van het LDCR heeft gedaan of heeft nagelaten, of iets wat de klager bij het LDCR heeft meegemaakt.

d. *klacht*:

Een uiting van ongenoegen over het LDCR of iemand die bij het LDCR werkt.

e. *klachtenfunctionaris*:

de medewerker van het LDCR die namens het bestuur klachten onderzoekt en het bestuur daarover adviseert.

f. *klager*:

degene die klaagt of namens wie wordt geklaagd.

g. *medewerker*:

een bij het LDCR werkzaam persoon.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Iedereen kan bij het bestuur een klacht indienen over de wijze waarop (een medewerker van) het LDCR zich tegenover hem of haar heeft gedragen. Klachten over de totstandkoming, inhoud of motivering van een uitspraak of (procedurele) beslissing van de rechter, worden niet inhoudelijk behandeld.
2. Voor situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 3 Klacht

1. Klachten moeten schriftelijk worden ingediend.
2. Een klacht bevat in ieder geval:
 - a. de naam en het adres van de klager en/of degene die de klacht namens de klager indient.
 - b. een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en het tijdstip van de gedraging.
3. Als de klacht in een vreemde taal is geschreven en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht gewenst is, moet de klager voor een vertaling zorgen.

Artikel 4 Informele afhandeling

1. Tijdens de klachtenprocedure kan op elk moment worden nagegaan of de klager door een informele afhandeling van de klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Als naar tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de afsluiting van de klachtenprocedure. De betrokkene krijgt een kopie van dit bericht. Als de klager ermee instemt, kan het LDCR afzien van het verstrekken van zo'n bericht.

Artikel 5 Bijstand en vertegenwoordiging

1. De klager en de betrokkene kunnen zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. Het bestuur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. Het bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid geldt niet voor advocaten.



Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. De ontvangst van de klacht door het bestuur wordt schriftelijk bevestigd en de klager wordt geïnformeerd over de klachtenregeling.
2. De klacht kan ter behandeling naar het bestuur van een ander gerecht of aan het openbaar ministerie worden doorgestuurd. De klager wordt hierover geïnformeerd.
3. Een klacht die niet voor het LDCR is bestemd en die ook niet wordt doorgezonden, wordt teruggestuurd naar de klager.
4. De persoon op wie de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de klacht.
5. Klachten worden bij binnenkomst geregistreerd op de datum van ontvangst en de voortgang van de procedure wordt regelmatig gecontroleerd.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Als een klacht niet voldoet aan de voorwaarden van artikel 3 van deze regeling, dan krijgt de klager de gelegenheid binnen een door het bestuur te stellen termijn de klacht aan te vullen. Gebeurt dat niet (voldoende) of niet binnen de gestelde termijn, dan kan het bestuur besluiten de klacht niet te behandelen.
2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen als deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover de klager al eerder een klacht heeft ingediend, waarop het bestuur heeft gereageerd zoals beschreven in artikel 10, eerste lid;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen een wettelijk geregelde bezwaar- of beroepsmogelijkheid openstaat of heeft opengestaan;
 - d. die door het instellen van een andere procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kan (of had kunnen) worden onderworpen;
 - e. bij de toepassing van deze klachtenregeling;
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie loopt of vervolging is ingesteld, dan wel als de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en vanwege dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie loopt of vervolging is ingesteld.
3. Het bestuur kan besluiten om een klacht niet of niet verder te behandelen als deze klacht of communicatie over deze klacht onheus of beledigend van toon is, of ongepast taalgebruik bevat. De klager krijgt in die situatie één keer de gelegenheid om de klacht binnen een redelijke termijn te herformuleren.
4. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
5. Het bestuur kan besluiten een gedragslijn op te leggen voor de communicatie met de klager als de omvang, frequentie of inhoud van de klacht(en) leidt tot een onevenredig zware inspanning van het LDCR.
6. Over het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. Het bestuur stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord, in beginsel telefonisch. Het bestuur kan bepalen dat het horen gebeurt door de klachtenfunctionaris.
2. Van het horen van de klager en betrokkene kan worden afgezien als de klacht niet in behandeling wordt genomen, de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager of betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag op hoofdlijnen gemaakt.

Artikel 9 Behandeling

1. Het bestuur handelt de klacht binnen zes weken af. Bij instelling van een klachtenadviescommissie



als bedoeld in artikel 11 is deze termijn tien weken.

2. De termijn voor het afhandelen van de klacht kan met vier weken worden verlengd. Hierover worden de klager en de betrokkene geïnformeerd.
3. Als de klacht een lid van het bestuur betreft, neemt dit lid geen deel aan de behandeling van en de besluitvorming over de klacht. Dit wordt in de reactie van het bestuur op de klacht vermeld.
4. Als de klacht betrekking heeft op een bij het gerecht aanhangige procedure, kan de behandeling van de klacht worden uitgesteld tot na de afronding van deze zaak. De klager wordt over dit uitstel geïnformeerd.

Artikel 10 Afhandeling

1. De klager ontvangt een reactie op de klacht. Hierin staan de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die het bestuur daaraan verbindt. Ook worden de mogelijkheden voor een eventuele vervolgstap vermeld.
2. De betrokkene ontvangt een afschrift van deze reactie.

Artikel 11 Klachtenadviescommissie

1. Het bestuur kan een klachtenadviescommissie vragen om over een klacht te adviseren.
2. Het bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtenadviescommissie, en ook hun plaatsvervangers. De betrokkene maakt geen deel uit van de klachtenadviescommissie.
3. De klager en de betrokkene worden geïnformeerd als het bestuur besluit de klachtenadviescommissie in te schakelen.
4. In afwijking van artikel 8, eerste lid, is de klachtenadviescommissie verantwoordelijk voor het horen van de klager en betrokkene.
5. De klachtenadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
6. De klachtenadviescommissie beslist over een overeenkomstige toepassing van artikel 8, tweede lid.
7. De klachtenadviescommissie stuurt het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuur. Het advies bevat het verslag van het horen.
8. Het advies van de klachtenadviescommissie wordt meegestuurd met de reactie op de klacht als bedoeld in artikel 10, eerste lid. Als de conclusies van het bestuur afwijken van het advies van de klachtenadviescommissie, wordt de reden voor die afwijking vermeld.

Artikel 12 Overgangsbepaling

Klachten die vóór de ingangsdatum van deze regeling zijn ontvangen worden behandeld volgens de bepalingen in de regeling van 1 juli 2014.

Artikel 13 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling LDCR en komt in plaats van de regeling van 1 juli 2014.
2. Deze regeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant en treedt in werking op 1 februari 2025.

Aldus vastgesteld door de directeur van het LDCR op 24 oktober 2024.