

Klachtenregeling RSJ

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming, hierna RSJ, als organisatie of een bij de RSJ werkzame persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen.
2. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Per e-mail of internet ontvangen klachten worden als schriftelijke klachten beschouwd.
3. Klager en beklaagde kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de klachtprocedure door een vertrouwenspersoon laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
4. De klacht wordt ingediend bij en behandeld door de algemeen secretaris van de RSJ, tenzij de klacht zich richt tegen de algemeen secretaris of een lid van de RSJ. In de laatstgenoemde gevallen wordt de klacht ingediend bij en behandeld door de voorzitter van de RSJ. Richt de klacht zich tegen de algemeen voorzitter van de RSJ dan wordt de klacht ingediend bij en behandeld door de voorzitter van de rechtspraakkamer.
5. Indien de algemeen secretaris c.q. de voorzitter van de RSJ c.q. de voorzitter van de rechtspraakkamer van oordeel is dat de klacht geen betrekking heeft op een gedraging van de RSJ als organisatie of van een bij de RSJ werkzame persoon zorgt hij voor doorzending van de klacht aan de instantie die verantwoordelijk is voor de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Klager wordt van de overdracht zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
6. Over een procedurele of inhoudelijke beslissing van de (voorzitter van de) beroepscommissie van de RSJ kan niet geklaagd worden.

Hoofdstuk 2 De behandeling van klaagschriften

Artikel 2

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het hierna genoemde tweede lid, zijn de artikelen 3 tot en met 11 van toepassing.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening en
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en de gronden voor de klacht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, draagt de RSJ zorg voor een vertaling.

Artikel 3

1. Zodra de RSJ naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.

2. Het naar tevredenheid van de klager tegemoet gekomen zijn aan een schriftelijke klacht wordt door klager schriftelijk bevestigd aan de RSJ.

Artikel 4

1. De RSJ bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst.
2. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:
 - a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - b) de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
 - c) de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
 - d) de procedure van hoor en wederhoor en
 - e) de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of daarvan via internet kennis te nemen.

Artikel 5

1. De RSJ is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 4 en volgende is behandeld of
 - b) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De RSJ is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 7

1. De RSJ stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. In overleg met betrokkene kan het horen telefonisch plaatsvinden.
2. Van het horen van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 8

1. De RSJ handelt de klacht af binnen zes weken.
2. De RSJ kan de termijn voor de afhandeling van een klacht met ten hoogste vier weken verlengen. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 9

De RSJ stelt de klager en de beklagde schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn gemotiveerde oordeel daarover alsmede van de eventuele gevolgen die hij daaraan verbindt.

Artikel 10

De RSJ draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks – in geanonimiseerde vorm – gepubliceerd.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 11

De regeling wordt op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld.

Artikel 12

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling worden ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2007.