



## KLACHTENREGELING

### **Artikel 1. Definitie**

Onder de algemeen directeur wordt in deze regeling verstaan: de algemeen directeur van de Justitiële Informatiedienst (Justid) te Almelo.

### **Artikel 2. Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Justid zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar heeft gedragen, bij de algemeen directeur een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing betreffende een inzage- en/of wijzigingsverzoek.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij Justid, wordt aangemerkt als een gedraging van Justid, voor zover deze gedraging aan de Justid kan worden toegerekend.
3. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

### **Artikel 3. Klaagschrift**

1. 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 waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

### **Artikel 4. Afdoening in der minne**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de algemeen directeur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de algemeen directeur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

### **Artikel 5. Bijstand van klager**

1. Een klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De algemeen directeur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De algemeen 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 en procureurs.

### **Artikel 6. Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie**

1. De algemeen directeur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De algemeen directeur zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De algemeen directeur zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De algemeen directeur zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

5. De algemeen directeur kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de algemeen directeur te stellen termijn aan te vullen.
6. De algemeen directeur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

#### **Artikel 7. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. De algemeen directeur is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - b. die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
  - d. waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
  - e. die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
  - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De algemeen directeur 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 stelt de algemeen directeur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

#### **Artikel 8. Gelegenheid tot horen**

1. De algemeen directeur stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 9. Behandeling en beslissing**

1. De algemeen directeur handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. De algemeen directeur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Wanneer de klacht de algemeen directeur betreft, neemt deze niet aan de behandeling van de klacht deel.

#### **Artikel 10. Afdoening**

1. De algemeen directeur stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

**Artikel 11. Klachtadviescommissie**

1. De algemeen directeur kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
2. De algemeen directeur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. De algemeen directeur kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

**Artikel 12.**

1. Zodra de algemeen directeur besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt de algemeen directeur degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, alsmede de klager, 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 8, tweede lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de algemeen directeur.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

**Artikel 13.**

Indien de conclusies van de algemeen directeur afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

**Artikel 14.**

De algemeen directeur draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

**Artikel 15. Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Justitiële Informatiedienst.

*Aldus vastgesteld te Almelo op 25 november 2019.*