

# Klachtenregeling Justitiële Informatiedienst (Justid) voor burgers

Klachten van burgers over de wijze waarop een medewerker van Justid zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, worden behandeld volgens de wettelijke regels. Deze zijn vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

## Wat gebeurt er met uw klacht?

### **Stap 1: Ontvangst**

Bij binnenkomst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging per mail.

### **Stap 2: Behandeling**

De klachtencoördinator van het team Juridische Zaken neemt contact met u op. Doel hiervan is om een goed beeld te krijgen van de klacht en samen met u te kijken hoe de klacht verder wordt behandeld. Het naar tevredenheid oplossen van de klacht staat in de procedure voorop.

### **Stap 3: Onderzoek**

De klacht wordt in de meeste gevallen onderzocht door de (direct) leidinggevende van de persoon of het onderdeel van Justid waarover u klaagt. Indien u dat wenst, kunt u aangeven dat u de klacht wilt toelichten. Dan wordt een gesprek met de leidinggevende gepland.

Ook de persoon waarover de klacht gaat wordt door de leidinggevende gehoord. Dat kan ook in hetzelfde gesprek als u en de persoon waarover de klacht gaat daarmee instemmen. Bij het onderzoek naar de klacht heeft de klachtencoördinator een ondersteunende en adviserende rol.

### **Stap 4: Uitkomst**

De klachtencoördinator stelt het advies op. Op basis van dit advies beslist de Algemeen Directeur van Justid of de klacht (deels) gegrond (terecht) of ongegrond (onterecht) is.

Over de uitkomst van de klachtbehandeling ontvangt u schriftelijk en gemotiveerd bericht binnen de wettelijke termijn van zes weken. Als u niet tevreden bent over de manier waarop Justid uw klacht heeft behandeld of de uitkomst van de klachtbehandeling, kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman.

## Normen voor klachtbehandeling

Bij de beoordeling van de klacht hanteert Justid de behoorlijkheidsnormen die door de Nationale Ombudsman zijn vastgesteld. Deze behoorlijkheidsnormen zijn samengevat in vier kernwaarden:

- *Open en duidelijk;*
- *Respectvol;*
- *Betrokken en oplossingsgericht;*
- *Eerlijk en betrouwbaar.*

### **Open en duidelijk**

De overheid dient transparant te zijn in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie volledig en duidelijk is. De overheid luistert actief naar de burger, zodat hij/zij zich gehoord en gezien voelt. De overheid legt haar handelen en besluiten duidelijk en gemotiveerd aan de burger uit.

### **Respectvol**

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen. De overheid respecteert de burger en is hulpvaardig. De overheid zorgt voor een eerlijke gang van zaken.

### **Betrokken en oplossingsgericht**

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt oog voor specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. De overheid stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

### **Eerlijk en betrouwbaar**

De overheid handelt integer, eerlijk en oprecht. De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen. De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. De overheid werkt secuur en vermijdt slordigheden<sup>1</sup>.

## **Klachtenoverzicht**

Met ingang van 2024 plaatst Justid ieder jaar een kort overzicht van de behandelde klachten van het afgelopen jaar. Dit overzicht is terug te vinden de website < [www.justid.nl](http://www.justid.nl) >. In dit overzicht staat onder andere het aantal klachten dat in een bepaald jaar is geregistreerd, wat de strekking van deze klacht(en) was en wat de uitkomst van de klachtbehandeling was. Als het niet is gelukt om de klacht op te lossen binnen de organisatie, dan wordt dit ook benoemd.

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 5 maart 2024.

---

<sup>1</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>