

Raad voor Rechtsbijstand

Protocol klachtafhandeling en melding misbruik

Eigenaar:	Kwaliteit
Versie:	3.0
Datum:	1 april 2025
Status:	Goedkeuring

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
1.1. Soort klachten	4
1.1.1. Klacht over de Raad.....	4
1.1.2. Klacht over gedragingen of handelwijze van een advocaat of mediator	4
1.1.3. Klacht over misbruik subsidie door een advocaat of mediator.....	4
1.1.4. Klacht over gedragingen of handelwijze van een bijzonder curator.....	5
1.1.5. Melding misbruik gesubsidieerde rechtsbijstand	5
2. Ontvangst meldingen misbruik.....	5
2.1. Registratie.....	5
2.2. Anonieme meldingen misbruik	5
2.2.1. Anonieme melding misbruik per brief.....	5
2.2.2. 'Anonieme' melding misbruik per e-mail	6
2.3. Melding misbruik door derde op naam.....	6
2.4. Mondelinge melding misbruik.....	6
2.5. Ambtshalve onderzoek.....	6
2.6. Dossiernote	6
2.7. Excel-bestand	6
3. Behandeling melding misbruik	7
3.1. Onderzoek	7
3.2. Voorbeelden mogelijk meldingen misbruik	7
Inkomen en/of vermogen van beklaagde	7
Inkomen en/of vermogen in het buitenland, beklaagde woont in Nederland	7
Samenstelling huishouden	7
Zwart werken.....	7
Inhoudelijk.....	7
Belastingdienst	8
4. Confrontatie	8
5. High Trust	8
5.1. Algemeen.....	8
5.2. Beoordeling	9
5.3. Afronding melding	9
6. Conclusie na onderzoek en confrontatie	9
6.1. Onterechte melding	10
6.2. Terechte melding: intrekking	10
6.3. Terechte melding: beëindiging.....	10
7. Klacht tegen medewerker/ de Raad	11
7.1. Registratie klacht tegen medewerker	11
7.2. Ontvangstbevestiging.....	11
7.3. Horen.....	11
7.3.1. Horen medewerker	11
7.3.2. Horen klager	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.4. Advies aan de Raad	11
7.5. Beslissing Raad	12
7.6. Afhandeling	12
7.7. Proactieve afhandeling.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

8. Basisregistraties.....	12
9. Bijlagen	13
9.1. Dossiernotitie	13
9.2. Standaardbrieven	14
9.2a. Ontvangstbevestiging melding misbruik	14
9.2b. Ontvangstbevestiging melding misbruik.....	17
9.2c. Ontvangstbevestiging akkoordverklaring	19
9.2d. Verzoek om informatie (aan beklaagde).....	20
9.2e. Kennisgeving verzoek om informatie (aan advocaat beklaagde).....	21
9.2f. Voornemen tot intrekking (aan beklaagde)	22
9.2g. Kennisgeving voornemen tot intrekking (aan advocaat beklaagde)	23
9.2h. Afsluiting onderzoek (aan beklaagde).....	24
9.2i. Kennisgeving afsluiting onderzoek (aan advocaat beklaagde).....	25
9.2j. Verwijzing naar Orde van Advocaten	26
9.2k. Verwijzing naar MfN	27
9.2l. Invorderingsbrief	28
9.2m. Kennisgeving invorderingsbrief.....	30
9.2n. Ontvangstbevestiging klacht Raad	31
9.2o. Verslag hoorzitting	33
9.2p. Afdoening klacht tegen de Raad	34
9.2q E-mailbericht High Trust advocaat	35
10. Versiebeheer	36

1. Inleiding

De Raad ontvangt maandelijks circa 15 brieven en e-mails over (medewerkers van) de Raad, over advocaten, mediators en over rechtzoekenden die naar het oordeel van derden ten onrechte gebruik zouden maken van gesubsidieerde rechtsbijstand. Deze brieven worden behandeld door de afdeling Kwaliteit.

In deze notitie wordt de behandelprocedure van een klachtbrief beschreven. De notitie is bestemd voor de klachtbehandelaars. Met de term "je" in de notitie wordt bedoeld "de klachtbehandelaar". Alle vormen van klachten en meldingen misbruik komen aan bod.

Naast de hier genoemde klachten ontvangt de Raad ook Woo- en AVG-verzoeken. Deze worden niet in deze notitie behandeld.

Klachten moeten evenals overige post worden gestuurd naar het centrale postadres van de Raad: Postbus 70503, 5201 CD 's-Hertogenbosch.

Tevens kunnen zij per e-mail worden ingediend: klachten@rvr.org en meldmisbruik@rvr.org.

1.1. Soort klachten

De brieven die de Raad ontvangt kunnen worden onderverdeeld in vijf categorieën:

- Klacht over de Raad
- Klacht over gedragingen of handelwijze advocaat of mediator
- Klacht over misbruik subsidie door advocaat of mediator
- Klacht over misbruik subsidie door een bijzonder curator
- Melding misbruik gesubsidieerde rechtsbijstand

1.1.1. Klacht over de Raad

Een klacht over (een medewerker van) de Raad wordt op grond van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) klachtbehandeling afgehandeld. In [hoofdstuk 7](#) wordt deze klacht besproken. De procedure staat ook beschreven in het Protocol Klachtenregeling Raad voor Rechtsbijstand. Dit protocol staat op raadvoorrechtsbijstand.org .

1.1.2. Klacht over gedragingen of handelwijze van een advocaat of mediator

De Raad behandelt geen klachten over de gedragingen of de handelwijze van een advocaat of van een mediator.

De klager wordt in het geval van een advocaat doorverwezen naar [de deken van de Nederlandse Orde van Advocaten \(NOvA\)](#) in het arrondissement waar de advocaat kantoor houdt. Zie [bijlage 9.2j voor de standaardbrief 'Verwijzing naar de Orde van Advocaten'](#).

De deken kan deze klacht in behandeling nemen en indien nodig zorgdragen voor tuchtrechtelijke afhandeling van de klacht door middel van het indienen van een dekenbezwaar bij de Raad van Discipline.

Is de klacht gericht tegen een asieladvocaat zie [onze website](#) voor meer informatie.

De klager wordt in het geval van een mediator doorverwezen naar de [Mediatorsfederatie Nederland \(MfN\)](#) , dit is een belangenvereniging van mediators. Zie brief [bijlage 9.2k 'Verwijzing naar MfN'](#).

Bij een mondelinge (telefonische) klacht verwijst de medewerker aan de telefoon de klager door naar de betreffende website, bij een schriftelijke klacht doet de klachtbehandelaar dit.

1.1.3. Klacht over misbruik subsidie door een advocaat of mediator

Klachten over misbruik of oneigenlijk gebruik van subsidie door een advocaat of een mediator worden door de klachtbehandelaar in behandeling genomen. Als de klacht gegrond blijkt te zijn kunnen de benodigde stappen worden genomen op grond van het maatregelenbeleid.

Wordt een onderzoek opgestart dan informeert de klachtencoördinator ook de deken van de Orde van Advocaten¹ over het onderzoek.

De behandeling van dit soort klachten wordt in deze notitie niet verder toegelicht.

Voor informatieverstrekking aan de deken heeft de Raad afspraken vastgelegd in een convenant.

1.1.4. Klacht over gedragingen of handelwijze van een bijzonder curator

De Raad behandelt geen klachten over de gedragingen of de handelwijze van een advocaat of van een mediator in de uitoefening van hun benoeming als bijzonder curator. De Stichting Bijzondere Curator Nederland heeft een eigen klachtenprocedure. Zie ook » Klachtenregeling (stichtingbcn.nl).

1.1.5. Melding misbruik gesubsidieerde rechtsbijstand

Het gaat hier om meldingen over mogelijk oneigenlijk gebruik van subsidiegelden door een rechtzoekende met een toevoeging. In veel gevallen worden dit soort meldingen ingediend door de wederpartij en hebben ze betrekking op de financiële of woonsituatie van de beklaagde. Deze meldingen worden door de klachtbehandelaar in behandeling genomen.

In de volgende hoofdstukken wordt de behandeling van deze meldingen nader uitgewerkt.

2. Ontvangst meldingen misbruik

Meldingen misbruik komen op twee manieren binnen: 1. Per e-mail (meldmisbruik@rvr.org en klachten@rvr.org) en 2. Per post, deze meldingen worden door de postkamer ingescand en doorgestuurd naar een van de hiervoor genoemde e-mailadressen.

2.1. Registratie

De meldingen worden geregistreerd in een Excel-bestand door een klachtbehandelaar en verdeeld onder de klachtbehandelaars. Dit bestand 'klachtenoverzicht' bevindt zich in de map 'klachten' op de G-schijf. In dit bestand wordt de voortgang van de behandeling van de melding bijgehouden. Na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn worden de afgehandelde dossiers vernietigd.

Iedere melding misbruik krijgt een aparte map op kenmerk en op achternaam van de klager. In de map worden de stukken geregisterd met een korte omschrijving na ontvangst- of verzenddatum (jjjj mm dd).

Meldingen die opnieuw binnen komen worden onder een nieuw kenmerk geregistreerd met een verwijzing naar het eerdere kenmerk.

2.2. Anonieme meldingen misbruik

2.2.1. Anonieme melding misbruik per brief

Artikel 9:4 lid 2 Awb schrijft voor dat een klaagschrift wordt ondertekend en is voorzien van de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Hoewel artikel 9:4 lid 2 Awb niet direct van toepassing is op deze meldingen misbruik mag je analoog daaraan redenerend weigeren

¹ Voor informatieverstrekking aan de deken heeft de Raad afspraken vastgelegd in een informatieprotocol.

om een schriftelijke anonieme melding in behandeling te nemen. Wel bekijk je of ambtshalve onderzoek mogelijk is.

2.2.2. 'Anonieme' melding misbruik per e-mail

Een melding per e-mail, waar geen naam onder staat, is niet per se een anonieme melding misbruik. Je kunt de melder immers aanschrijven. De klachtbehandelaar stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de melding een antwoord op de e-mail, waarin duidelijk wordt gemaakt dat een anonieme melding niet in behandeling kan worden genomen. Je verzoekt om bekendmaking van de NAW-gegevens van de melder. Nadat deze bekend zijn, handel je de melding af als gebruikelijk. Blijft de melder anoniem, dan bekijk je of een ambtshalve onderzoek mogelijk is, zie § 2.5.

2.3. Melding misbruik door derde op naam

Je stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de melding een ontvangstbevestiging aan de melder.

Bij melding misbruik gebruik je hiervoor de brief bijlage 9.2a. 'Ontvangstbevestiging melding misbruik'. Indien de melder al akkoord geeft in de melding dan verstuur je de brief bijlage 9.2b. 'Ontvangstbevestiging melding misbruik'. Als de akkoordverklaring is ontvangen stuur je daarvan ook een ontvangstbevestiging. Zie brief bijlage 9.2c. 'Ontvangstbevestiging akkoordverklaring'.

Voor een klacht tegen de Raad gebruik je de brief bijlage 9.2n. Deze stuur je binnen 3 dagen.

2.4. Mondelinge melding misbruik

Bij een mondelinge melding misbruik legt de klachtbehandelaar de werkwijze uit en verzoekt de melder om zijn melding op papier te zetten (brief of e-mail) en zo mogelijk te voorzien van bewijsstukken. Aannemelijk moet worden gemaakt dat ten onrechte gesubsidieerde rechtsbijstand zou zijn verleend. Ook verzoekt de medewerker bij een melding misbruik om in de brief aan te geven dat de melder akkoord gaat dat de beklaagde kan worden geconfronteerd met zijn melding. Dit laatste hoeft dan niet meer te worden opgevraagd bij de ontvangstbevestiging.

2.5. Ambtshalve onderzoek

De Raad heeft zijn eigen verantwoordelijkheid om onderzoek te verrichten als daartoe voldoende aanwijzingen zijn (ambtshalve). Dit houdt in dat de Raad een onderzoek kan starten als daartoe aanleiding wordt gevonden, dus ook bij een melding die anoniem is ontvangen, wanneer er geen akkoordverklaring is ontvangen, of indien melder in een later stadium alsnog afziet van de melding, Een ambtshalve onderzoek wordt opgestart zonder inachtneming van de melding (met stukken). Dit gebeurt om de anonimiteit te waarborgen.

2.6. Dossiernotitie

In ieder dossier wordt een dossiernotitie bijgehouden met daarin de belangrijkste relevante gegevens.

Zie bijlage 9.1.

2.7. Excel-bestand

Na het afronden van de melding wordt de melding uitgeboekt in het Excel-bestand.

Onder het kopje 'uitspraak' zijn de volgende opties te kiezen:

- Ingetrokken/informeel afgehandeld
- Onbevoegd/doorverwezen
- Ongegrond

- (Gedeeltelijk) gegrond
- Overige

3. Behandeling melding misbruik

In dit hoofdstuk wordt de behandeling van een melding misbruik beschreven. De ontvangstbevestiging is al verzonden.

3.1. Onderzoek

Nadat je de melding in behandeling hebt genomen, beoordeel je of een (uitgebreid) onderzoek met confrontatie moet volgen. Dit doe je door een kort (voor)onderzoek, ook wel quickscan genoemd. Je onderzoekt daarbij in WFM (workflowmanagement) of de rechtzoekende als klant bekend is (alle ressorten).

Je toetst de aangedragen punten op objectiveerbaarheid en onderzoekbaarheid. Bijvoorbeeld alleen het melden dat de beklaagde vermogen heeft of samenwoont, is niet voldoende om een onderzoek te starten. Indien noodzakelijk verzoek je melder om aanvullende bewijsstukken ter onderbouwing van de melding.

3.2. Voorbeelden mogelijk meldingen misbruik

Inkomen en/of vermogen van beklaagde

Als de melding betrekking heeft op het inkomen en/of vermogen van beklaagde, dan controleer je de status van dit inkomen bij de gegevens van de Belastingdienst. Blijkt het inkomen en vermogen ten tijde van de beoordeling van de aanvraag toevoeging nog niet te zijn vastgesteld door de Belastingdienst of heeft de beoordeling van het inkomen en vermogen plaatsgevonden naar aanleiding van een verzoek om peiljaarverlegging (status A, O of S, zie werkinstructie Status van het inkomen ), dan komt het inkomen op grond van artikel 34d Wet op de rechtsbijstand in een later stadium in de hercontrole. Dit betreft een standaardproces. De melding wordt in dit geval gesloten.

Inkomen en/of vermogen in het buitenland, beklaagde woont in Nederland

Als de rechtzoekende in Nederland woont en de melding betrekking heeft op vermeend inkomen of vermogen in het buitenland en er zijn voldoende aanknopingspunten, dan schrijf je de beklaagde hierover aan. Bij de aanvraag toevoeging is rechtzoekende verplicht een opgave inkomen & vermogen mee te zenden als er inkomen/vermogen is in het buitenland (zie werkinstructie Financiële beoordeling). Afhankelijk van de bewijsstukken en het antwoord van de beklaagde kun je de toevoeging intrekken.

Samenstelling huishouden

Als de melding betrekking heeft op de vorm van huishouden, dan kun je deze 'norm van huishouden (A, G of O zie werkinstructie Normen m.b.t. de samenstelling van de huishouding ) toetsen bij de Basisregistratie Personen (BRP). Hiervoor maak je gebruik van de onlineverbinding GBA-V (adresonderzoek), hypergras en de aanvraag toevoeging/vergoeding.

De BRP-gegevens zijn in principe leidend. Maar is de melding objectiveerbaar én biedt het onderzoek voldoende aanknopingspunten, dan confronteer je de beklaagde met de informatie. Bijvoorbeeld: indien bewijsstukken worden meegestuurd zoals een recente foto van een naambordje op de woning van beklaagde en/of processtukken, dan wel sociale mediaberichten waaruit de samenwoning blijkt.

Zwart werken

Indien de melder voldoende bewijsstukken overlegt, schrijf je de beklaagde aan. Afhankelijk van de reactie kun je de toevoeging intrekken. Ook kun je een melding doen bij de Belastingdienst.

Inhoudelijk

Indien melder aangeeft dat er onterecht een toevoeging is verstrekt, bekijk je de aanvraag toevoeging (inclusief historie) en de aanvraag vergoeding. Je zoekt aanknopingspunten met de melding. Bijvoorbeeld: bedrijfsmatig handelen.

Belastingdienst

Bij de Belastingdienst kunnen misstanden over inkomen en/of vermogen worden gemeld. https://belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/standaard_functies/prive/contact/fraude_misdaad_en_misstanden_melden/meld_belastingfraude_en_financiele_fraude

Een melding bij de Belastingdienst kan alleen indien de melder een akkoordverklaring heeft overlegd.

4. Confrontatie

Zijn de punten uit de melding objectiveerbaar én biedt het onderzoek voldoende aanknopingspunten, dan schrijf je de beklagde aan en vraag je zijn reactie op het geconstateerde. Als de beklagde dit wenst, dan stuur je de klachtbrief en de stukken toe. Aan de hand van het antwoord beoordeel je of de klacht terecht of onterecht is.

NB. Een HT-dossier bevat doorgaans weinig informatie voor een quickscan. Je moet dan zelf beoordelen of je eerder tot confrontatie overgaat, alleen gebaseerd op de klacht met bewijsstukken.

Zie [bijlage 9.2d. voor de standaardbrief 'Verzoek om informatie \(aan beklagde\)](#). Tevens stuur je hiervan een kopie naar de advocaat met de begeleidende brief uit [bijlage 9.2e. 'Kennisgeving verzoek om informatie \(aan advocaat beklagde\)](#).

5. High Trust

5.1. Algemeen

Als de melding betrekking heeft op een toevoeging die is afgegeven binnen de werkwijze High Trust kun je niet overgaan tot intrekking van de toevoeging als de melding betrekking heeft op inhoudelijke gronden. Er zal contact moeten worden opgenomen met de advocaat met het advies om de toevoeging niet te declareren of de reeds vastgestelde vergoeding in te laten trekken. Of om aanvullende gegevens op te vragen als er twijfel is.

Heeft de melder een akkoordverklaring overgelegd, dan stuur je de melding met uitgebreide toelichting door aan het Hoofd S&B, cc afdeling relatiemanagement (relatiemanagementnoord@rvr.org of relatiemanagementzuid@rvr.org).

Als klachtbehandelaar blijf je verantwoordelijk voor de melding, maar heb je geen actieve rol.

Relatiemanagement zorgt dat er contact wordt opgenomen met de High Trust advocaat. Zij versturen op voorhand een e-mail of brief met een korte toelichting over de melding en daarbij het bericht dat er contact hierover zal worden opgenomen. Het concept wordt aangeleverd door de klachtbehandelaar bij het doorsturen van de melding. Zie [bijlage 9.2q.](#)

Tijdens het gesprek met de advocaat worden de volgende onderwerpen besproken:

- op verzoek van de advocaat kan hij een kopie ontvangen van de melding;
- het dossier 'melding misbruik' wordt betrokken bij de inhoudelijke beoordeling van het toevoegdossier;
- de advocaat krijgt altijd de mogelijkheid om te reageren;
- de advocaat kan zich niet onttrekken aan de zaak als er niet gedeclareerd mag worden, de toevoeging blijft immers in stand (in bijzondere gevallen kan hiervan worden afgeweken in overleg met het hoofd);
- Ook toekomstige vergelijkbare zaken zijn niet toevoegwaardig.

Door de High Trust-werkwijze zijn er verschillende opties:

- *High Trust steekproef of 1-op-1 achteraf – nog niet gedeclareerd*

Is de zaak niet toevoegwaardig? Dan blijft de toevoeging in stand en wordt de advocaat geadviseerd om de zaak bij einde zaak niet ter declaratie aan te bieden. Ook toekomstige vergelijkbare zaken zijn niet toevoegwaardig.

- *High Trust steekproef – al gedeclareerd*

Is de zaak niet toevoegwaardig en is de steekproefperiode nog niet afgerond, dan wordt het advies gegeven om de vastgestelde vergoeding in te trekken.

Is de zaak niet toevoegwaardig en is de steekproefcontroleperiode al afgerond, dan wordt dit gezien als een fout van de Raad en blijft de vergoeding in stand.

- *High Trust 1-op-1 achteraf – al gedeclareerd*

Is de zaak niet toevoegwaardig en heeft de Raad verzuimd om de zaak goed te beoordelen, dan betreft het een fout van de Raad en blijft de vergoeding in stand. Wel wordt gecommuniceerd dat toekomstige vergelijkbare zaken niet toevoegwaardig zijn. Bijv. als uit het dossier opgemaakt kon worden dat het een bedrijfsmatig rechtsbelang betreft. Is de Raad niet juist geïnformeerd door de HT-advocaat, dan wordt het advies gegeven om de vastgestelde vergoeding in te trekken.

Gaat de advocaat akkoord met het niet declareren van de zaak, zie paragraaf 5.3 'afronding melding'.

5.2. Beoordeling

Mocht er een inhoudelijke discussie ontstaan over de beoordeling van de toevoeging, dan is er de mogelijkheid van een tussentijdse of eindbeoordeling. Een tussentijdse beoordeling is van toepassing wanneer de toevoeging nog niet is vastgesteld.

Bij een tussentijdse of eindbeoordeling kan de advocaat inhoudelijke stukken overleggen waaruit de inhoud van de zaak duidelijk blijkt. De afdeling kwaliteit zal het dossier in zijn volledigheid controleren en beoordelen. Bij deze beoordeling worden ook de stukken uit het 'meldmisbruik-dossier' meegenomen.

De terugkoppeling wordt gegeven door de medewerker die het eerste contact heeft opgenomen aan de advocaat.

Bezwaar

Bezwaar maken tegen een tussentijdse beoordeling is mogelijk als de advocaat expliciet verzoekt om een tussentijdse beoordeling. Een andere optie is dat er kan worden afgesproken dat de advocaat bij einddeclaratie verzoekt om een inhoudelijke beoordeling. Op deze manier wordt de beoordeling van deze zaak ook buiten de steekproef gehouden bij de werkwijze High Trust steekproef.

Bezwaar maken tegen een eindbeoordeling is mogelijk. In overleg met de advocaat wordt de vergoeding op nihil gesteld met een gemotiveerd NUL-besluit. En tegen dit besluit kan de advocaat bezwaar aantekenen.

5.3. Afronding melding

Als de advocaat akkoord is met het niet declareren van de toevoeging/intrekking van de vastgestelde vergoeding of wanneer blijkt dat de toevoeging niet onterecht is aangevraagd, sluit de klachtbehandelaar de melding zoals gebruikelijk in het Excel-bestand. Ook maakt de klachtbehandelaar een uitgebreide notitie in het WFM-dossier met een korte samenvatting van de melding en het gevolgde traject. Tevens wordt er vermeld dat als de advocaat toch een declaratie indient, de aanvraag vergoeding moet worden doorgestuurd naar de afdeling kwaliteit, met de relatiemanager in de cc.

6. Conclusie na onderzoek en confrontatie

Als de klachtbehandelaar klaar bent met het onderzoek trekt hij de conclusie dat de melding terecht of onterecht is.

6.1. Onterechte melding

Als uit het onderzoek of na confrontatie blijkt dat de melding onterecht is, sluit je de melding af. In de dossiernotitie vermeld je kort je bevindingen en conclusie. Tevens rond je de melding af in het Excel-bestand.

6.2. Terechte melding: intrekking

Als je concludeert dat de melding terecht is, breng je (buiten het systeem) het voornemen uit om de toevoeging in te trekken. Voordat je de daadwerkelijke intrekking verstuurt neem je contact op met het Hoofd kwaliteit. Gebruik hiervoor de brief bijlage 9.2f. en bijlage 9.2g.

Is er na dit voornemen voldoende reden om te stellen dat er ten onrechte rechtsbijstand op basis van subsidie is genoten, dan sluit je het onderzoek af richting beklaagde. Gebruik hiervoor de bijlagebrief 9.2h. 'Afsluiting onderzoek (aan beklaagde)'. Tevens stuur je een kopie hiervan met de brief uit bijlage 9.2i. 'Kennisgeving afsluiting onderzoek (aan advocaat beklaagde).'

In de dossiernotitie vermeld je kort je bevindingen en conclusie. Tevens rond je de melding af in het Excel-bestand.

Vervolgens trek je de toevoeging in WFM in op grond van artikel 33 Wrb. Je conclusie leg je vast in het intrekkingbesluit, het is de grond waarop je de toevoeging intrekt.

Het klachtdossier is terug te vinden op de G-schijf en wordt niet ingescand in WFM.

De beklaagde heeft de mogelijkheid om binnen zes weken ná de beslissing bezwaar aan te tekenen.

Als de toevoeging al is vastgesteld op het moment van intrekking, dan neem je na het verstrijken van de bezwaartermijn in WFM (opstarten algmut – toeres) een IVR-besluit en meld je de afdeling Inning en Restitutie dat er sprake is van een vordering van € (bedrag). I&R vordert de aan de advocaat betaalde vergoeding bij de rechtzoekende terug. Zie bijlage brief 9.2l. 'Invorderingsbrief'. Tevens ontvangt de advocaat hiervan een kopie met de brief uit bijlage 9.2m. 'Kennisgeving invorderingsbrief'.

6.3. Terechte melding: beëindiging

Bij hoge uitzondering kun je de toevoeging beëindigen in plaats van intrekken.

Beëindigen in plaats van intrekken doe je als de zaak nog loopt én er veel meeruren in zitten én de advocaat onmogelijk op de hoogte kon zijn van het verzwegene. Het zou voor de advocaat zeer belastend zijn om de toevoeging in te trekken. Hij zal hoogstwaarschijnlijk niet zijn uren door de beklaagde vergoed kunnen krijgen. Overleg dit soort gevallen altijd met de collega's/direct leidinggevende.

Als je concludeert dat de melding terecht is en bovenstaande is van toepassing, breng je het voornemen uit om de toevoeging te beëindigen. Is er na dit voornemen voldoende reden om te stellen dat er ten onrechte rechtsbijstand op basis van subsidie is genoten, dan beëindig je de toevoeging.

Je conclusie leg je vast in het beëindigingsbesluit, het is de grond waarop je de toevoeging beëindigt.

In de dossiernotitie vermeld je kort je bevindingen en conclusie. Tevens rond je de melding af in het Excel-bestand.

7. Klacht tegen medewerker / de Raad

Klachten komen op twee manieren binnen: 1. Per e-mail (meldmisbruik@rvr.org en klachten@rvr.org) en 2. Per post, deze meldingen worden door de postkamer ingescand en doorgestuurd naar een van de hiervoor genoemde e-mailadressen.

7.1. Registratie klacht tegen medewerker

De klachten worden geregistreerd in een Excel-bestand door een klachtbehandelaar en verdeeld onder de klachtbehandelaars. Dit bestand 'klachtenoverzicht' bevindt zich in de map 'klachten' op de G-schijf. Na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn worden de afgehandelde dossiers vernietigd.

Iedere klacht krijgt een aparte map op kenmerk en achternaam van de klager. In de map worden de stukken geregistreerd met een korte omschrijving na ontvangst- of verzenddatum (jjjj mm dd).

7.2. Ontvangstbevestiging

Als informele afhandeling (zie § 7.3) niet mogelijk is stuur je binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht de ontvangstbevestiging naar de klager, waarin staat dat de klacht in behandeling wordt genomen en hij in de gelegenheid wordt gesteld om te worden gehoord.

Zie [bijlage 9.2n. voor 'Ontvangstbevestiging klacht tegen medewerker'](#).

7.3. Informele afhandeling

Indien mogelijk neemt de klachtbehandelaar eerst telefonisch contact op met klager om te kijken of de klacht op informele wijze kan worden afgehandeld. Als sprake is van een klacht tegen een medewerker stuur je de klacht door aan de leidinggevende en vraag je of de leidinggevende contact wil opnemen met klager. Je verzoekt de leidinggevende aan jou te laten weten of de klacht op informele wijze is afgehandeld of dat het formele traject gevolgd moet worden. Een klacht over de doorlooptijden stuur je door aan het Hoofd Dienstverlening.

Je boekt een klacht pas uit als je zeker weet dat hij is afgehandeld.

7.3.1. Horen klager

Als de klacht niet op informele wijze kan worden afgehandeld stel je klager in de gelegenheid om te worden gehoord, zie 7.2. Indien gewenst kun je de klager horen met twee klachtbehandelaars. Dit kan afhankelijk van de wens van de klager telefonisch, digitaal of fysiek bij de Raad plaatsvinden.

Hiervan kan de klachtbehandelaar een verslag van maken. Dit is niet verplicht.

Zie [bijlage 9.2o. Verslag hoorzitting](#).

7.3.1. Horen medewerker

Gaat het om een klacht tegen een medewerker die niet op informele wijze kan worden afgehandeld, vraag je aan het betreffende Hoofd om deze door te sturen aan de medewerker. Je hoort de medewerker mondeling in aanwezigheid van de betrokken leidinggevende. Hiervan kan de klachtbehandelaar een verslag maken. Dit is niet verplicht. Je kunt, afhankelijk van de ingewikkeldheid van de klacht, ook volstaan met een schriftelijke toelichting van de medewerker.

Zie [bijlage 9.2o. Verslag hoorzitting](#).

7.4. Advies aan de Raad

Na een formele afhandeling wordt, via het Hoofd kwaliteit, een advies aan de directeur/ bestuurder van de Raad uitgebracht door de klachtbehandelaar.

Zie [bijlage 9.2p. 'Afdoening klacht tegen de Raad'](#).

7.5. Beslissing Raad

Er volgt binnen 6 weken een beslissing op de klacht. Deze termijn kan worden verlengd met 4 weken.

7.6. Afhandeling

De beslissing van de Raad wordt door de klachtbehandelaar toegezonden aan de betreffende klager en/of leidinggevende c.q. verantwoordelijke.

De door de directeur/bestuurder ondertekende beslissing wordt opgeslagen in de map 'Klachten' op de G-schijf.

7.7. Openbaarmaking

Op grond van artikel 3.3a lid 3 Woo wordt een overzicht van de formeel afgehandelde klachten gepubliceerd op de website van de Raad.

8. Basisregistraties

De Raad maakt gebruik van gegevens van de Basisregistratie Personen en de Belastingdienst. Deze gegevens zijn opgeslagen in respectievelijk de basisregistratie personen (Brp) en de basisregistratie inkomen (Bri). Deze basisregistraties zijn ingericht met het doel te komen tot eenmalige gegevensverstrekking door de burger en meervoudig gebruik door de overheid. De overheid heeft met het inrichten van de basisregistraties een einde gemaakt aan de situatie dat de burger bij elk contact met de overheid steeds weer zijn gegevens moest opgeven, ook al waren deze al bekend.

Dit betekent dat de burger slechts eenmaal zijn gegevens hoeft op te geven en de overheid verplicht is van deze gegevens gebruik te maken. Voor de overheid (bijvoorbeeld de Raad), geldt dat in principe van de juistheid van deze gegevens moet worden uitgegaan.

Omdat het belangrijk is dat de gegevens juist en actueel zijn en blijven, is per basisregistratie een beheerder aangesteld die als enige bevoegd is om geregistreerde gegevens te wijzigen. De meeste wijzigingen vinden plaats op verzoek van de burger. Ook de bestuursorganen die gebruik maken van deze gegevens kunnen bemerken dat gegevens niet juist zijn. In dat geval is het bestuursorgaan verplicht om dit door te geven aan de beheerder. Die plaatst dan een aantekening bij de registratie en stelt een onderzoek in. Deze zogenaamde terugmeldplicht van het afnemende bestuursorgaan bestaat overigens pas als sprake is van gerede twijfel aan de juistheid van de gegevens. De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State stelt in een aantal uitspraken dat onomstotelijk moet vaststaan dat de gegevens feitelijk onjuist zijn wil sprake zijn van een situatie waarbij een aantekening wordt geplaatst (bijv. 19-9-12, LJN: BX7701).

Als een aantekening is geplaatst, hoeft het afnemende bestuursorgaan geen gebruik meer te maken van de ontvangen gegevens. Echter, artikel 34a, eerste lid, Wrb, geeft de instructie het inkomensgegeven te gebruiken, ook al is de aantekening "in onderzoek" geplaatst (MvT Aanpassingswet BRI). Pas als het inkomensgegeven is gewijzigd, wordt een herzieningsbesluit genomen.

9. Bijlagen

9.1. Dossiernotitie

**Dossiernotitie 2025-K-
Naam**

Inhoud klacht

Bevindingen

Conclusie

Actie

Onderzoek afgesloten

9.2. Standaardbrieven

9.2a. Ontvangstbevestiging melding misbruik

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Ontvangstbevestiging melding misbruik

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Op [ontvangstdatum] heeft u bij de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) melding gemaakt van misbruik van subsidie. U vraagt de Raad om een onderzoek in te stellen naar [nader in te vullen onderwerp].

Behandeling van de melding

Wij nemen uw melding in behandeling, als u akkoord gaat dat uw gegevens bekend worden gemaakt aan degene over wie u melding heeft gemaakt.

Als wij een nader onderzoek instellen kunnen wij hem/haar namelijk confronteren met de gegevens die u aan ons heeft verstrekt. Daarbij vermelden wij ook uw naam. Let op: de Raad stuurt uw melding met de stukken toe als hij/zij dit vraagt.

Geheimhoudingsplicht

De Raad is gebonden aan de wettelijk vastgestelde geheimhoudingsplicht en privacyregels. U wordt daarom niet geïnformeerd over de inhoud en het resultaat van een eventueel onderzoek.

Wat moet u nog doen?

De Raad verzoekt u om **binnen twee weken na de datum van deze brief** het volgende toe te sturen onder vermelding van het kenmerk van deze brief:

1. een schriftelijke akkoordverklaring voor het bekendmaken van uw naam;
2. [uw telefoonnummer/adres];
3. [...].

U stuurt deze gegevens naar het adres bovenaan deze brief of naar **meldmisbruik@rvr.org**.

Krijgen wij binnen deze termijn geen reactie van u, dan gaan wij ervan uit dat u niet akkoord gaat. Wij nemen uw melding dan niet in behandeling en u ontvangt dan geen verdere berichten van de Raad.

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op via het hierboven genoemde telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,

[naam]

Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

Bijlage: Bijlage: Korte uitleg over controle door de Raad voor Rechtsbijstand

10. Samenstelling huishouding

De Raad toetst de samenstelling van de huishouding op het moment van de aanvraag. Op grond van de Wet op de rechtsbijstand vraagt de Raad hierover gegevens op bij de Basisregistratie personen (BRP).

11. Financieel

Peiljaar

De Raad voert een financiële controle uit, voordat een toevoeging wordt verstrekt. Voor deze beoordeling vraagt de Raad het verzamelinkomen en het vermogen van twee jaar vóór de aanvraag op bij de Belastingdienst. Dit is het wettelijke peiljaar.

Als een aanvraag in 2025 wordt ontvangen, voert de Raad de controle uit op inkomen en vermogen in het jaar 2023. Het inkomen en vermogen uit andere jaren, dus ook van het huidige jaar, zijn niet van belang, tenzij peiljaarverlegging is verzocht.

Peiljaarverlegging

Bij peiljaarverlegging gaat de Raad uit van een schatting van het actuele inkomen. Dit wordt gecontroleerd nadat de Belastingdienst het verzamelinkomen van het huidige jaar heeft vastgesteld.

Hercontrole van het inkomen

Is bij de toevoegaanvraag het verzamelinkomen nog niet definitief vastgesteld of is sprake van peiljaarverlegging, dan wordt ongeveer twee jaar na afgifte van een toevoeging opnieuw bij de Belastingdienst gecontroleerd of het inkomen en vermogen correct was. Daarna neemt de Raad een nieuwe beslissing.

Resultaatbeoordeling

Daarnaast wordt bij het definitieve einde van een zaak getoetst of uit de zaak een geldsom of een vordering op een geldsom is ontvangen ter hoogte van tenminste 50% van het geldende heffingvrij vermogen/drempelbedrag. Is dat het geval dan kan dat leiden tot het intrekken van de toevoeging. Dit noemen we de resultaatbeoordeling. Meer informatie over deze onderwerpen vindt u op onze website www.rechtsbijstand.nl. Alle voorwaarden van zowel de financiële controle, de inhoudelijke toets als de resultaatsbeoordeling staan op deze website.

Valse of onvolledige opgave bij de Belastingdienst

Of al dan niet sprake is geweest van een valse of onvolledige opgave bij de Belastingdienst kan de Raad niet controleren.

Inhoudelijk

Bij het beoordelen van een aanvraag om toevoeging voert de Raad ook een inhoudelijke toets uit. Deze toets is echter wel beperkt. De Raad kan bijvoorbeeld geen zaken afwijzen op grond van het feit dat de aanvrager (te) veel procedures begint of zelf tegenwerkt in de procedures.

9.2b. Ontvangstbevestiging melding misbruik

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Ontvangstbevestiging melding misbruik

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Op [ontvangstdatum] heeft u bij de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) melding gemaakt van misbruik van subsidie. U vraagt de Raad om een onderzoek in te stellen naar [nader in te vullen onderwerp].

Behandeling van de melding

Wij nemen uw melding in behandeling.

Als wij een nader onderzoek instellen kunnen wij degene over wie u de melding heeft gemaakt confronteren met de gegevens die u aan ons heeft verstrekt. Daarbij vermelden wij ook uw naam. De Raad stuurt uw melding met de stukken toe als hij/zij dit vraagt.

Geheimhoudingsplicht

De Raad is gebonden aan de wettelijk vastgestelde geheimhoudingsplicht en privacyregels. U wordt daarom niet geïnformeerd over de inhoud en het resultaat van een eventueel onderzoek.

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op via het hierboven genoemde telefoonnummer.

Over uw melding ontvangt u van de Raad geen verdere berichten meer.

Met vriendelijke groet,

[naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

Bijlage: Korte uitleg over controle door de Raad voor Rechtsbijstand

12. Samenstelling huishouding

De Raad toetst de samenstelling van de huishouding op het moment van de aanvraag. Op grond van de Wet op de rechtsbijstand vraagt de Raad hierover gegevens op bij de Basisregistratie personen (BRP).

13. Financieel

Peiljaar

De Raad voert een financiële controle uit, voordat een toevoeging wordt verstrekt. Voor deze beoordeling vraagt de Raad het verzamelinkomen en het vermogen van twee jaar vóór de aanvraag op bij de Belastingdienst. Dit is het wettelijke peiljaar.

Als een aanvraag in 2025 wordt ontvangen, voert de Raad de controle uit op inkomen en vermogen in het jaar 2023. Het inkomen en vermogen uit andere jaren, dus ook van het huidige jaar, zijn niet van belang, tenzij peiljaarverlegging is verzocht.

Peiljaarverlegging

Bij peiljaarverlegging gaat de Raad uit van een schatting van het actuele inkomen. Dit wordt gecontroleerd nadat de Belastingdienst het verzamelinkomen van het huidige jaar heeft vastgesteld.

Hercontrole van het inkomen

Is bij de toevoegaanvraag het verzamelinkomen nog niet definitief vastgesteld of is sprake van peiljaarverlegging, dan wordt ongeveer twee jaar na afgifte van een toevoeging opnieuw bij de Belastingdienst gecontroleerd of het inkomen en vermogen correct was. Daarna neemt de Raad een nieuwe beslissing.

Resultaatbeoordeling

Daarnaast wordt bij het definitieve einde van een zaak getoetst of uit de zaak een geldsom of een vordering op een geldsom is ontvangen ter hoogte van tenminste 50% van het geldende heffingvrij vermogen/drempelbedrag. Is dat het geval dan kan dat leiden tot het intrekken van de toevoeging. Dit noemen we de resultaatbeoordeling. Meer informatie over deze onderwerpen vindt u op onze website www.rechtsbijstand.nl. Alle voorwaarden van zowel de financiële controle, de inhoudelijke toets als de resultaatsbeoordeling staan op deze website.

Valse of onvolledige opgave bij de Belastingdienst

Of al dan niet sprake is geweest van een valse of onvolledige opgave bij de Belastingdienst kan de Raad niet controleren.

Inhoudelijk

Bij het beoordelen van een aanvraag om toevoeging voert de Raad ook een inhoudelijke toets uit. Deze toets is echter wel beperkt. De Raad kan bijvoorbeeld geen zaken afwijzen op grond van het feit dat de aanvrager (te) veel procedures begint of zelf tegenwerkt in de procedures.

9.2c. Ontvangstbevestiging akkoordverklaring

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Ontvangstbevestiging akkoordverklaring

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

De Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) ontving op [datum] uw akkoordverklaring. Wij nemen uw melding van het misbruik van subsidie in behandeling.

Geheimhoudingsplicht

Nogmaals delen wij u mee dat de Raad gebonden is aan de wettelijk vastgestelde geheimhoudingsplicht en privacyregels. U wordt daarom niet geïnformeerd over de inhoud en het resultaat van een eventueel onderzoek.

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op via het hierboven genoemde telefoonnummer.

Over uw melding ontvangt u van de Raad geen verdere berichten meer.

Met vriendelijke groet,

[naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2d. Verzoek om informatie (aan beklaagde)

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Verzoek om informatie

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

De Raad voor Rechtsbijstand ontving op [datum ontvangst melding] van [naam melder] een melding van misbruik over [nader in te vullen onderwerp].

Wij hebben deze melding in behandeling genomen.

Als de melding gegrond blijkt te zijn, kan dit consequenties hebben voor uw recht op gesubsidieerde rechtsbijstand.

Om te beoordelen of de melding gegrond is, verzoeken wij u om **binnen twee weken na de dagtekening van deze brief** [te reageren op de volgende beweringen][de volgende vragen te beantwoorden].

[vrije tekst]

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact met ons op via het hierboven genoemde telefoonnummer.

Mr. [naam advocaat] ontvangt een kopie van deze brief.

Met vriendelijke groet,

[Naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2e. Kennisgeving verzoek om informatie (aan advocaat beklaagde)

[Naam kantoor]
[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Kennisgeving 'verzoek om informatie'

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Naar aanleiding van een melding hebben wij een onderzoek ingesteld naar de aan uw cliënt, [geslacht][naam], verstrekte [toevoeging][toevoegingen] met kenmerk [kenmerk(en)].

Ter kennisname zenden wij u hierbij een afschrift van de aan uw cliënt gestuurde brief.

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact met ons op via het hierboven genoemde telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,

[Naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2f. Voornemen tot intrekking (aan beklaagde)

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Voornemen tot intrekking na rechtmatigheidsonderzoek

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Naar aanleiding van een melding van [naam melder] heeft de Raad onderzocht of uw [toevoeging][toevoegingen] met kenmerk [kenmerk(en)] rechtmatig [is][zijn] verstrekt.

Uit onderzoek is het volgende gebleken.

[Vrije tekst]

De Raad is nu voornemens om de [beslissing][beslissingen] in bovengenoemde [zaak][zaken] te heroverwegen. Dit houdt het volgende in.

[vrije tekst]

Graag hoort de Raad **binnen twee weken na dagtekening van deze brief** uw reactie op het voornemen tot intrekking van de [toevoeging][toevoegingen].
U stuurt uw reactie naar het adres bovenaan deze brief of naar meldmisbruik@rvr.org onder vermelding van het hierboven genoemde kenmerk.

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact met ons op via het hierboven genoemde telefoonnummer.

Mr. [naam advocaat] ontvangt een kopie van deze brief.

Met vriendelijke groet,

[Naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2g. Kennisgeving voornemen tot intrekking (aan advocaat beklaagde)

[Naam kantoor]
[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Kennisgeving voornemen tot intrekking

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Naar aanleiding van een melding heeft de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) onderzocht of de [toevoeging][toevoegingen] met kenmerk [kenmerk(en)], afgegeven aan uw cliënt [geslacht][naam], rechtmatig is/zijn verstrekt.

Op grond van dit onderzoek is de Raad voornemens om de eerdere beslissing(en) op de toevoeging(en) te heroverwegen en deze alsnog in te trekken.

Ter kennisname zenden wij u hierbij een afschrift van de aan uw cliënt gestuurde brief.

Met vriendelijke groet,

[Naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2h. Afsluiting onderzoek (aan beklaagde)

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Afsluiting onderzoek

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][Naam],

Zoals bij u bekend is, ontving de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) een melding van [naam melder] over misbruik van subsidie.

De Raad heeft deze melding in behandeling genomen en heeft u verzocht om te reageren. Wij ontvangen uw reactie op [datum reactie]. Deze komt er in het kort op neer dat [vrije tekst].

[De Raad is van mening dat u hiermee voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat u terecht gesubsidieerde rechtsbijstand heeft verkregen. De aan u verstrekte toevoeging(en) met kenmerk(en) [kenmerk(en)] blijft/blijven daarom in stand.]

[De Raad is van mening dat u onterecht gesubsidieerde rechtsbijstand heeft verkregen. U heeft niet aannemelijk gemaakt dat hetgeen de melder stelt onjuist is. [vrije tekst/motivatatie intrekking]

De aan u verstrekte toevoeging(en) met kenmerk(en) [kenmerk(en)] wordt/worden daarom met terugwerkende kracht ingetrokken. U ontvangt de intrekkingbeslissing(en) in een afzonderlijk besluit. Tegen dat besluit staat de mogelijkheid van bezwaar open. Intrekking van de toevoeging met terugwerkende kracht houdt in dat u zelf de kosten van de advocaat moet dragen.]

Mr. [naam advocaat] ontvangt een kopie van deze brief.

Met vriendelijke groet,

[Naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2i. Kennisgeving afsluiting onderzoek (aan advocaat beklaagde)

[Naam kantoor]
[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Kennisgeving 'afsluiting onderzoek'

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Zoals bij u bekend is, ontving de Raad voor Rechtsbijstand een melding van [naam melder] over misbruik van subsidie aan uw cliënt [geslacht][naam]. Het door ons ingestelde onderzoek hebben wij heden afgesloten.

Ter kennisname zenden wij u hierbij een afschrift van de aan uw cliënt gestuurde brief.

Met vriendelijke groet,

[Naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2j. Verwijzing naar Orde van Advocaten

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Klacht advocaat

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: klachten@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Uit uw brief van [datum] jl., maak ik op dat u niet tevreden bent over uw advocaat [naam advocaat].

De Raad voor Rechtsbijstand behandelt geen klachten die gaan over de werkwijze of het gedrag van advocaten. Hiertoe zijn wij niet bevoegd. Op de website van de Nederlandse Orde van Advocaten kunt u lezen wat u kunt doen als u niet tevreden bent over uw advocaat. Kijk op www.advocatenorde.nl en kies voor "Niet tevreden over een advocaat".

Ik raad u aan om uw klachten eerst met uw advocaat zelf te bespreken. Dit kan vaak al verhelderend werken.

Ik ga ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

[Naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2k. Verwijzing naar MfN

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Klacht mediator

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: klachten@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Uit uw brief van [datum] jl., maak ik op dat u niet tevreden bent over uw mediator [naam mediator].

De Raad voor Rechtsbijstand behandelt geen klachten die gaan over de werkwijze of het gedrag van mediators. Hiertoe zijn wij niet bevoegd. Op de website van de Mediatorsfederatie Nederland kunt u lezen wat u kunt doen als u niet tevreden bent over uw mediator. Kijk op <https://mfregister.nl/consument/klachtenregeling/>

Ik raad u aan om uw klachten eerst met uw mediator zelf te bespreken. Dit kan vaak al verhelderend werken.

Ik ga ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

[naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2I. Invorderingsbrief

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Terugbetalen kosten van uw [advocaat /mediator]

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Op [datum intrekking toevoeging] heeft de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) het bericht verstuurd dat uw toevoeging is ingetrokken naar aanleiding van een melding misbruik. Dit betekent dat u de kosten van uw [advocaat /mediator] zelf moet betalen. In deze brief leest u hoe hoog de kosten zijn en hoe u deze moet terugbetalen.

Hoogte kosten

Het bedrag dat u aan de Raad moet terugbetalen is € [bedrag]. Wij hebben dit bedrag als volgt berekend:

Vastgestelde vergoeding van uw [advocaat /mediator]:	€[bedrag]	
Uw eigen bijdrage:	€[bedrag]	
-----	-----	minus
Bedrag dat u aan de Raad moet betalen:	€[bedrag]	

Hoe gaat de terugbetaling in zijn werk

Binnen enkele weken ontvangt u van de Raad een factuur met een toelichting. Daarin staat hoe u moet betalen. Uw betaling moet binnen zes weken door de Raad zijn ontvangen. In veel gevallen is het mogelijk om gespreid te betalen. Op de factuur staat of ook in uw situatie gespreide betaling mogelijk is.

Uw toevoeging is ingetrokken. Daarom mag uw [advocaat /mediator] zijn of haar commerciële tarief bij u in rekening brengen. Stuur uw [advocaat /mediator] u ook een rekening? Dan dient hij of zij de vergoeding die u aan de Raad moet terugbetalen in mindering te brengen op de rekening die hij of zij stuurt. Bij elkaar opgeteld betaalt u dus nooit meer dan het commerciële tarief.

Als u het niet eens bent met deze beslissing

Tegen deze beslissing kunt u binnen 6 weken na dagtekening van deze brief bezwaar indienen bij de Commissie voor Bezwaar van de Raad. Dit verzoek moet schriftelijk met een kopie van deze beslissing worden ingediend.

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op via het hierboven genoemde telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,

[naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2m. Kennisgeving invorderingsbrief

[Naam kantoor]
[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Kennisgeving 'terugbetalen kosten van uw advocaat'

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: meldmisbruik@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Nu er sprake is van een onterecht verstrekte toevoeging met kenmerk [....] en deze met terugwerkende kracht is ingetrokken, hebben wij uw cliënt(e) bericht dat de door de Raad voor Rechtsbijstand aan u betaalde vergoeding moet worden terugbetaald.

Ter kennisname zenden wij u hierbij een afschrift van de aan uw cliënt(e) gestuurde brief.

Met vriendelijke groet,

[Naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2n. Ontvangstbevestiging klacht Raad

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Ontvangstbevestiging klacht tegen [...]

[Uw kenmerk]:
Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00
E-mail: klachten@rvr.org

Geachte [geslacht][naam],

Op [ontvangstdatum] heeft u bij de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) een klacht ingediend over [het gedrag / de werkwijze van een medewerker van de Raad / het gedrag / de werkwijze van de Raad]. U vraagt de Raad om een onderzoek in te stellen.

Behandeling van de klacht

Wij nemen uw klacht in behandeling.

Op de afhandeling van de klacht is hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht (Awb) van toepassing. Binnen zes weken dient er een beslissing op uw klacht te zijn genomen. Eventueel kan deze termijn worden verlengd tot tien weken. Bij verlenging van de afhandelingstermijn ontvangt u hier schriftelijk bericht over.

Horen

U wordt in de gelegenheid gesteld om over uw klacht gehoord te worden. Dit kan in de vorm van een hoorzitting op het kantoor van de Raad of via de telefoon. Wij verzoeken u om ons te laten weten of u hiervan gebruik wenst te maken.

Als u van mening bent dat de klacht op basis van de stukken afgehandeld kan worden, dan verzoeken wij u om ons dat ook te laten weten.

Wij verzoeken u om binnen 2 weken na de datum van deze brief te reageren. Als wij binnen deze termijn geen reactie ontvangen, gaan wij ervan uit dat u niet gehoord wilt worden. Uw klacht zal dan op basis van de stukken worden afgehandeld.

Advies

Na onderzoek van uw klacht brengen wij advies uit aan de directie. Zij neemt (i.p.v. zij nemen) vervolgens een beslissing op de klacht.

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op via het hierboven genoemde telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,

[naam]
Medewerker Kwaliteit / Klachtbehandelaar
Raad voor Rechtsbijstand

9.2o. Verslag hoorzitting

Verslag hoorzitting inzake klacht tegen de [Raad voor Rechtsbijstand/ medewerker Raad]

Onderwerp:

Kenmerk:

Aanwezig:

Datum:

Door de medewerkers van de Raad is het proces klachtbehandeling, het doel van het gesprek en de geheimhoudingsplicht toegelicht.

Standpunt [klager/ medewerker Raad]

Toelichting RvR

Overig

9.2p. Afdoening klacht tegen de Raad

[Geslacht][Naam]
[Adres]
[Postcode, woonplaats]

Datum: [...]
Onderwerp: Afdoening klacht

Ons kenmerk:
Telefoon: 088 – 787 10 00

Geachte heer/mevrouw,

Op [datum] heeft u een klacht ingediend tegen de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad), met name tegen [vrije tekst]

Inhoud klacht:

De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat:

1. [vrije tekst]
- (2.)
- (3.)

(Verloop van de procedure

- *alleen vermelden indien verloop van de procedure van belang kan zijn voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht)*

Bevindingen en oordeel

In de klachtenprocedure bent u [mondeling/telefonisch] gehoord door [medewerkers]. (Hiervan is een verslag gemaakt, dat als bijlage van deze brief wordt meegestuurd (*geen standaardprocedure*))

Onderdeel 1

[vrije tekst]

Ik verklaar daarom uw klacht op dit punt (ongegrond/gegrond).

(Onderdeel 2

(...))

Tot slot

Alles overziende kom ik tot de conclusie dat uw klacht [ongegrond/gegrond].

dr. I.D. Nijboer
Algemeen directeur / Bestuurder

Indien u van mening bent dat de Raad voor Rechtsbijstand uw klacht niet naar behoren heeft afgehandeld, kunt u binnen een jaar na dagtekening van deze brief, uw klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman te Den Haag.

9.2q E-mailbericht High Trust advocaat

Geachte heer/mevrouw,

Op [datum] heeft de Raad voor Rechtsbijstand een melding ontvangen van misbruik over [nader in te vullen onderwerp].

Wij hebben deze melding in behandeling genomen en onderzocht. De melding heeft betrekking op [uitgebreide toelichting].

Graag wil ik met u hierover in contact komen en graag een telefonische afspraak maken. Schikt [datum & tijdstip]?

Met vriendelijke groet,

14. Versiebeheer

Versie	Datum	Toelichting
1.0	Onbekend	Eerste vastgestelde versie (Onder naam: <i>Uniforme klachtafhandeling</i>) Goedgekeurd directie: onbekend
2.0	18 juli 2018	Tweede vastgestelde versie Goedgekeurd directie 18 juli 2018 Overleg/input: afdeling Kwaliteit, Karima Achefai
3.0	1 april 2025	Derde vastgestelde versie Goedgekeurd manager dienstverlening en manager KSB Overleg: afdeling kwaliteit, hoofd HT, relatiemanagement