



*HOGE RAAD VOOR DE JUSTITIE
CONSEIL SUPERIEUR DE LA JUSTICE*

**Commission d'avis et d'enquête réunie
Verenigde advies- en onderzoekscommissie**

**Recommandation du 11 mars 2010
n° 2010/1**

**RECOMMANDATION CONCERNANT
L'ÉCHANGE DE COURRIERS ET
L'ACCUEIL DANS LES TRIBUNAUX**

Les commissions d'avis et d'enquête du CSJ ont été interpellées à plusieurs reprises par des citoyens qui se plaignaient de ne pas avoir reçu de réponse aux courriers adressés à des membres de l'ordre judiciaire. Cette absence de réponse peut certainement s'expliquer par divers motifs. Il n'empêche que cela nuit à l'image de la Justice dans la population.

Toute juridiction se doit d'assurer à la collectivité le service qui est prescrit par le Code judiciaire. Avant tout, il est demandé à ce service public d'être compétent sur le plan juridique et administratif: il doit respecter la législation et suivre l'évolution des connaissances juridiques. Mais il doit par ailleurs être fonctionnel, efficace et adapté aux besoins des usagers.

L'une des exigences essentielles à laquelle ce service doit satisfaire est d'être le plus accessible possible, tant sur le plan matériel (p.ex. l'accès aux locaux) que sur le plan de la communication et de la disponibilité.

Ces considérations ont conduit le CSJ à formuler une recommandation concernant l'échange de courriers avec le

**Aanbeveling van 11 maart 2010
n° 2010/1**

**AANBEVELING BETREFFENDE
BRIEFWISSELING EN ONTHAAL
IN DE RECHTBANKEN**

De advies- en onderzoekscommissies van de HRJ ontvingen reeds verschillende klachten vanwege burgers wegens het niet-beantwoorden van hun brieven door leden van de rechterlijke orde. Mogelijks kunnen hiervoor bepaalde redenen worden ingeroepen doch wat alleszins vaststaat is dat het beeld dat de bevolking heeft van Justitie, hierdoor erg geschaad kan worden

De finaliteit van elke rechtbank is de organisatie van een maatschappelijke dienst zoals deze omschreven wordt in het gerechtelijk wetboek. Deze openbare dienstverlening moet uiteraard vooreerst juridisch en administratief vakkundig zijn, d.w.z. met respect voor alle in acht te nemen wetten en reglementen en in overeenstemming met de evolutie van de juridische kennis, doch moet vervolgens ook doelmatig zijn (d.w.z. maatschappelijk werkzaam en relevant) en afgestemd op de gebruikers van de dienst.

De basisvereiste die aan de dienstverlening moet gesteld worden is een zo vlot mogelijke toegankelijkheid, niet alleen in de fysieke betekenis als zijnde een laagdrempelige toegang tot de lokalen, doch veel breder in de zin van bereikbaarheid met alle gebruikelijke communicatiemiddelen en van beschikbaarheid.

Deze overwegingen hebben de HRJ ertoe gebracht een aanbeveling te formuleren betreffende de briefwisseling met het

public et l'accueil au greffe.

1. ECHANGE DE COURRIERS

Dans le cadre d'un service public, il faut considérer comme principe de bonne administration que tout **courrier** émanant d'un citoyen requiert une réponse. Ce principe doit être appliqué aux courriers adressés à un juge ou au greffe.

Ceci étant dit, il convient toutefois de respecter un certain nombre de règles :

- **Tout d'abord, les magistrats et les greffiers doivent toujours tenir compte de l'interdiction de donner des consultations aux parties comme le stipule l'article 297 du Code judiciaire.**
- **Dans une procédure contradictoire pendante, tant qu'un jugement définitif n'est pas intervenu, un juge n'est pas autorisé à répondre à un courrier d'une partie. Dans ce cas, un greffier (en chef) peut être chargé de formuler une réponse de portée purement formelle, en fournissant par exemple des informations sur l'état de la procédure. Compte tenu du principe fondamental du contradictoire, ce courrier doit être simultanément adressé à toutes les parties.**
- **Une fois qu'un jugement définitif a été rendu, tant le juge que le greffier peuvent répondre à la lettre d'une partie, pour autant que cette réponse reste limitée à la simple transmission d'informations et ne constitue pas une consultation. Le juge s'abstiendra bien entendu de tout commentaire sur un jugement qu'il a rendu. Il peut éventuellement suffire de renvoyer la partie vers son avocat.**
- **Lorsqu'une partie qui a été déboutée émet des critiques sur un jugement définitif, il convient, le cas échéant, de lui signaler que la loi prévoit la possibilité d'interjeter appel, sans toutefois**

publiek en het onthaal ter griffie.

1. BRIEFWISSELING

In het algemeen kan, in het kader van een behoorlijke openbare dienstverlening, niet worden aanvaard dat **brieven** vanwege burgers die bij een rechter of ter griffie terecht komen, gewoon onbeantwoord zouden blijven.

Dit gezegd zijnde dienen wel een aantal regels in acht genomen te worden:

- **Vooreerst dienen magistraten en griffiers steeds rekening te houden met het verbod tot het geven van consult aan partijen als bepaald in artikel 297 Ger.W.**
- **In een hangend tegensprekelijk geding en zolang geen einduitspraak is tussengekomen is het een rechter niet toegelaten een brief vanwege een partij te beantwoorden. Een (hoofd)griffier kan dan gelast worden met het formuleren van een antwoord met louter formele strekking, zoals informatie betreffende de stand van het geding. Gelet op de basisvereiste voor elke behoorlijke rechtsbedeling van eerbiediging van de tegenspraak, dient de antwoordbrief gelijktijdig gericht te worden aan alle partijen in het geding.**
- **Nadat einduitspraak is tussengekomen kan zowel de rechter als de griffier de brief van een burger beantwoorden voor zover dit antwoord beperkt blijft tot het louter geven van informatie zonder de minste adviserende strekking of effect. Uiteraard zal de rechter zich onthouden van elke commentaar op een door hem gewezen vonnis. Gebeurlijk kan worden volstaan met het verwijzen van de partij naar zijn advocaat. Wanneer een partij die in het ongelijk is gesteld kritiek uit op een tussengekomen eindvonnis dient, in voorkomend geval, gewezen te worden op de**

formuler le moindre avis à ce sujet. Il paraît indiqué de signaler que l'idéal serait de demander des conseils à un avocat ou à un service d'assistance juridique.

- S'il n'est pas possible de répondre immédiatement au courrier du citoyen, il convient en tous les cas de lui envoyer un accusé de réception précisant la suite qui sera réservée à sa demande.
- Si c'est une autre instance qui doit répondre à la question posée, il faut renvoyer le citoyen vers la bonne instance ou vers le service compétent.
- Il convient de soigner la mise en pages du papier à lettres qui doit reprendre toutes les coordonnées nécessaires pour l'identification de la juridiction concernée et les possibilités de la contacter.

2. ACCUEIL AU GREFFE

Dans tout service public, une attention particulière doit être accordée à l'accueil.

Le bâtiment doit être équipé d'un **fléchage** qui conduit le public de la porte d'entrée au local d'accueil. C'est généralement le local du greffe qui remplit cette fonction. Il est souhaitable d'accrocher sur la porte du greffe un écriteau portant la mention « **ACCUEIL** » au lieu ou en plus de la mention « GREFFE » qui est moins parlante pour bon nombre de personnes, en particulier pour une partie de la population qui s'adresse à la Justice. On peut également mentionner les heures d'ouverture ainsi que le numéro de téléphone et l'adresse électronique (si la porte est fermée).

Il est important que, en fonction des possibilités du service, un collaborateur bien déterminé du greffe soit spécialement chargé de l'accueil. Il est en effet difficilement acceptable que la personne qui s'adresse au greffe doive patienter jusqu'à ce que quelqu'un,

mogelijkheid die de wet voorziet tot het instellen van hoger beroep, zonder evenwel hieromtrent enig advies te formuleren. Het komt

- aangetoond voor te vermelden dat best raad zou worden ingewonnen bij een advocaat of juridische hulpverleningsdienst.
- Indien de brief van de burger niet onmiddellijk kan beantwoord worden dient in elk geval wel een ontvangstmelding verstuurd te worden met aanduiding van het gevolg dat verder zal verleend worden aan de gestelde vraag.
- Indien de gestelde vraag dient beantwoord te worden door een andere instantie dient de burger verwezen te worden naar de juiste instantie of bevoegde dienst.
- Zorg dient besteed te worden aan de lay-out van het briefpapier dat alle nodige coördinaten moet vermelden inzake identificatie van en contactmogelijkheden met het betreffende gerecht.

2. ONTHAAL TER GRIFFIE

Een behoorlijke openbare dienstverlening vereist ook aandacht voor **onthaal**.

Het gebouw zelf wordt best uitgerust met een duidelijke **bewegwijzering** die het publiek begeleidt van buitendeur tot het lokaal dat de onthaalfunctie vervult. Dit is doorgaans de griffie. Gelet op het specifieke cliënteel is het gewenst dat op de deur van het griffielokaal een bord "**ONTHAAL**" zou worden aangebracht in de plaats van of samen met de voor velen ietwat bevreemdende term "griffie". Ook de openingsuren alsmede telefoonnummer en e-mailadres (voor het geval de deur gesloten is) kunnen vermeld worden.

Het is belangrijk dat een welbepaalde griffiemedewerker, volgens de mogelijkheden van de dienst, zou belast worden met het onthaal. Het is moeilijk aanvaardbaar dat mensen zouden moeten wachten op iemand die met iets anders bezig is. De

occupé à une autre activité, l'ait terminée. Le **responsable de l'accueil** doit disposer d'une certaine aptitude à répondre au public avec aisance et d'une capacité à s'adapter à son interlocuteur.

Il écouterà la question du client et réceptionnera des documents éventuels. De simples **demandes de renseignements** sur, notamment, l'état d'un dossier donné, l'introduction d'une affaire, l'assistance judiciaire, etc., doivent être, autant que possible, traitées par le responsable de l'accueil. En cas de demandes plus détaillées ou personnalisées, le responsable de l'accueil dirigera la personne vers un local séparé en vue d'un entretien avec le greffier en chef ou avec un greffier.

A cet égard, il convient d'observer que, depuis la modification de l'article 168 du Code judiciaire par la loi du 17/02/1997, la première tâche du greffier est définie comme suit : « il assure l'accès du greffe au public », le greffier a un devoir d'information, surtout concernant l'organisation judiciaire, les services et la procédure (déroulement de la procédure, délais, etc.), comme il ressort de l'exposé des motifs de la proposition de loi concernée (Sénat, 1-270/1, p. 5).

Lorsqu'il s'agit d'une **demande d'avis**, le responsable de l'accueil expliquera les raisons qui, en vertu de l'article 297 du Code judiciaire, l'empêchent d'y répondre (exigence d'impartialité, droits de la défense, responsabilité professionnelle) et renverra vers les instances qui peuvent donner des conseils (comme le barreau, l'aide juridique des CPAS, les maisons de justice, les permanences téléphoniques des avocats).

onthaalverantwoordelijke dient te beschikken over een zekere vaardigheid om op cliëntvriendelijke en vlotte wijze het publiek te woord te staan.

Hij/zij zal de vraag van de cliënt aanhoren en eventueel stukken in ontvangst nemen.

Eenvoudige **vragen om inlichtingen** o.m. betreffende de stand van een bepaald dossier, de wijze van inleiding van een geding, rechtsbijstand e.d. dienen zoveel mogelijk door de onthaalverantwoordelijke zelf beantwoord te worden. Ingeval meer uitvoerige of gepersonaliseerde vragen worden voorgelegd zal de onthaalverantwoordelijke de persoon geleiden naar een apart lokaal voor een gesprek met hoofdgriffier of griffier.

In dit verband moet opgemerkt worden dat sedert de wijziging van art. 168 Ger. W. door de wet van 17.2.1997, waarin als eerste taak van de griffier wordt vermeld: "*hij stelt de griffie voor het publiek toegankelijk*", de griffier een informatieplicht heeft, zeker inzake de rechterlijke organisatie, de diensten en de rechtspleging (verloop van de procedure, termijnen enz), zoals blijkt uit de toelichting van het betrokken wetsvoorstel (Senaat, 1-270/1, p. 5).

Wanneer het gaat om een **vraag tot advies** (min of meer al datgene wat in een hangend of in te stellen tegensprekelijk geding verder gaat dan datgene wat zonder bezwaar aan beide partijen kan worden meegedeeld of nog, daar waar keuzes dienen gemaakt te worden op procedureel of inhoudelijk vlak) zal de intakeverantwoordelijke uitleggen waarom hij/zij hierop volgens art 297 Ger W niet kan antwoorden (vereiste van onpartijdigheid, rechten van verdediging, beroepsaansprakelijkheid) en zal hij/zij verwijzen naar de instanties die het advies wel kunnen verstrekken (zoals balie, OCMW-rechtshulp, Justitiehuis, advocatenlijn).