



de Rechtspraak

Rechtbank Noord-Holland

Klachtenregeling rechtbank Noord-Holland

datum 9 april 2013
auteur Gerechtsbestuur Noord-Holland

Inhoudsopgave

1	Definities	3
2	Klachtrecht	3
3	Klaagschrift	3
4	Afdoening in der minne	4
5	Bijstand en vertegenwoordiging	4
6	Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie	4
7	Geen verplichting tot klachtbehandeling	4
8	Gelegenheid tot horen	5
9	Behandeling	5
10	Afdoening	5
11	Klachtadviescommissie	6
12	Artikel 12	6
13	Artikel 13	6
14	Registratie en publicatie van klachten	6
15	Overgangsbepaling	6
16	Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding	6
17	Bijlage: brochure toelichting bij de Klachtenregeling voor de gerechten	7

1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging van de rechtbank Noord-Holland die zowel bejegening als bedrijfsvoering kan betreffen.
- b. bestuur: het bestuur van de rechtbank Noord-Holland.
- c. betrokkene: de persoon op wie de klacht betrekking heeft.

2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de rechtbank Noord-Holland zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het gerechtsbestuur een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud, de motivering, de wijze van totstandkomen of het uitblijven van een rechterlijke beslissing, met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij de rechtbank Noord-Holland, wordt aangemerkt als een gedraging van de rechtbank Noord-Holland, voor zover deze gedraging aan de rechtbank Noord-Holland kan worden toegerekend.
3. Klachten betreffende gedragingen die hebben plaatsgevonden in een nevenzittingsplaats buiten het rechtsgebied van de rechtbank Noord-Holland worden behandeld door het bestuur van het gerecht van die nevenzittingsplaats, met toepassing van de klachtenregeling van de desbetreffende nevenzittingsplaats.
4. Personen werkzaam bij de rechtbank Noord-Holland kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een bij de rechtbank Noord-Holland aanhangig geding, een partij of belanghebbende in een dergelijk geding vertegenwoordigen of bijstaan of daarin getuige of deskundige zijn.
5. Onder personen werkzaam bij de rechtbank Noord-Holland worden verstaan:
 - a. de met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaren die de rechtbank Noord-Holland vormen;
 - b. de leken/deskundigenrechtters, verbonden aan de rechtbank Noord-Holland;
 - c. de gerechtsauditeurs en de rechterlijke ambtenaren in opleiding die bij de rechtbank Noord-Holland werkzaam zijn;
 - d. de gerechtsambtenaren, die bij de rechtbank Noord-Holland werkzaam zijn, daaronder mede begrepen personen werkzaam bij een arrondissementale stafdienst ten behoeve van de rechtbank Noord-Holland;
 - e. de overige, niet onder de vorige letters begrepen, bij de rechtbank Noord-Holland werkzame personen.

3 Klaagschrift

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
2. 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.
3. Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
5. 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.

4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het gerechtsbestuur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra het bestuur naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

5 Bijstand en vertegenwoordiging

1. De klager en de betrokkene kunnen zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. Het bestuur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. Het bestuur 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.

6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. Het bestuur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en met toezending van een afschrift van deze regeling.
2. Het bestuur 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. Het bestuur zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. Het bestuur zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
5. Het bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het gerechtsbestuur kan besluiten een klaagschrift dat niet aan artikel 3 voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door het bestuur te stellen termijn aan te vullen.
2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze 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 een jaar 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.
3. Het gerechtsbestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het gerechtsbestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

8 Gelegenheid tot horen

1. Het gerechtsbestuur stelt de klager en de betrokkene 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 van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

9 Behandeling

1. Het gerechtsbestuur 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. Het gerechtsbestuur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.
3. Wanneer de klacht een lid van het gerechtsbestuur betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

10 Afdoening

1. Het gerechtsbestuur stelt de klager en de betrokkene 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.

11 Klachtadviescommissie

1. Het gerechtshof kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
2. Het gerechtshof benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
3. Betrokkene maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. Het gerechtshof kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

12 Artikel 12

1. Zodra het gerechtshof besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het de klager en de betrokkene 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 en derde lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuur.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

13 Artikel 13

Indien de conclusies van het gerechtshof 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.

14 Registratie en publicatie van klachten

Het bestuur van de rechtbank Noord-Holland draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

15 Overgangsbepaling

1. De door het bestuur van de rechtbank Haarlem bij besluit van 20 oktober 2009 vastgestelde klachtenregeling en de door het bestuur van de rechtbank Alkmaar bij besluit van 6 januari 2003 vastgestelde klachtenregeling wordt ingetrokken per de in artikel 16, tweede lid, bedoelde datum van inwerkingtreding van de onderhavige regeling.
2. Klachten die op de datum van inwerkingtreding van deze regeling aanhangig zijn worden afgehandeld met toepassing van de bij besluit van vastgestelde klachtenregeling.
3. Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van de rechtbank Noord-Holland.

2. Zij wordt gepubliceerd in de Staatscourant en treedt in werking op de tweede dag na de datum van publicatie in de Staatscourant.

17 **Bijlage: brochure toelichting bij de Klachtenregeling voor de gerechten**

Elk gerecht heeft een klachtenregeling. De klachtenregeling schrijft voor hoe het bestuur van dat gerecht moet omgaan met klachten. De onderstaande tekst geeft een toelichting op die regeling. Bij twijfel over de uitleg van de regels is niet deze toelichting doorslaggevend, maar de klachtenregeling.

Het indienen van een klacht

Bij wie kunt u klagen?

Als u vindt dat u niet correct bent behandeld door (een medewerker van) een gerecht kunt u daarover een klacht indienen bij het bestuur van dat gerecht. Het gerechtsbestuur is het hoogste orgaan binnen het gerecht en bevoegd om op uw klacht te beslissen. Het gerechtsbestuur draagt deze taak vrijwel altijd op aan de president, die zich meestal laat bijstaan door een klachtenfunctionaris bij het gerecht. De beslissing wordt altijd genomen door het gerechtsbestuur.

Waarover kunt u klagen en waarover niet?

U kunt een klacht indienen over een gedraging - een handelen maar ook niet handelen - van een medewerker van dat gerecht of over de bedrijfsvoering van het gerecht. Voorbeelden kunnen zijn onredelijk nors gedrag van een rechter of een onredelijke telefonische reactie van een medewerker. Voorbeelden van bedrijfsvoering kunnen zijn dat u een verkeerde brief hebt ontvangen of dat op een verzoek van u niet is gereageerd.

U kunt geen klacht indienen over de inhoud van een uitspraak van een rechter of een beslissing van een rechter tijdens de behandeling van uw zaak (bijvoorbeeld over hoe lang u kunt praten tijdens de zitting). Daar zijn andere regels voor. U kunt ook niet klagen over een gedraging die een ander heeft getroffen.

Wat moet u doen?

U moet uw klacht in een brief aan het gerechtsbestuur sturen. U moet deze brief altijd ondertekenen. Als u uw klacht per e-mail indient, kan het zijn dat het gerechtsbestuur u vraagt om alsnog een ondertekende brief op te sturen. Als uw klacht gaat over iets dat meer dan een jaar geleden is gebeurd, zal uw klacht niet meer worden behandeld. Als ontvangstdatum van uw klacht geldt de dag waarop uw brief is binnengekomen bij het gerechtsbestuur. Het maakt niet uit in welke taal een klacht is opgeschreven, maar als voor een goede behandeling van de klacht een vertaling nodig is dan moet u zelf voor een vertaling zorgen. Dit is geregeld in artikel 3 van de klachtenregeling.

Mag iemand u helpen?

U kunt uw klacht zelf opschrijven en deze persoonlijk indienen, maar u kunt ook iemand anders vragen om dat voor u te doen. Deze persoon mag ook namens u spreken. U mag ook de hele klachtprocedure aan hem overlaten. In dat geval treedt hij op als uw gemachtigde of uw vertegenwoordiger. Het gerechtsbestuur kan u vragen om schriftelijk te bevestigen dat u deze persoon daarvoor hebt gevraagd. Als het gerechtsbestuur vindt dat er ernstige bezwaren bestaan tegen deze persoon, dan kan hij hem als uw gemachtigde of vertegenwoordiger weigeren. Als het een advocaat is dan mag hij u altijd bijstaan. Dit is geregeld in artikel 5 van de klachtenregeling.

De behandeling van de klacht

U ontvangt van het indienen van uw klacht altijd een schriftelijke bevestiging. Bij die brief stuurt het gerechtsbestuur een exemplaar van de officiële klachtenregeling mee en deze toelichting. De persoon over wie u klaagt ontvangt een kopie van uw klachtbrief en van de eventuele bijlagen.

Het gerechtsbestuur kan uw klacht op verschillende manieren afhandelen. Deze zijn hieronder opgesomd.

- 1) Het gerechtsbestuur kan beslissen om uw klacht niet in behandeling te nemen. Dat kan als u uw klacht niet volgens de regels van artikel 3 van de klachtenregeling hebt ingediend. (zie hiervoor). Als u iets vergeten bent dan moet het gerechtsbestuur u wel eerst de gelegenheid geven om dat nog te herstellen. Dit is geregeld in artikel 7 van de klachtenregeling.
- 2) Het gerechtsbestuur is niet altijd verplicht uw klacht te behandelen. Hij kan besluiten om uw klacht niet in behandeling te nemen als:
 - u al eens eerder over precies hetzelfde geklaagd heeft en die klacht volgens de regels is afgedaan
 - de klacht gaat over iets dat langer dan een jaar geleden is gebeurd
 - u klaagt over iets waarover u een oordeel van een rechter kunt vragen
 - u klaagt over iets waarvan het gerechtsbestuur vindt dat u daar eigenlijk geen last van hebt gehad.

Als het gerechtsbestuur besluit om uw klacht niet te behandelen, dan krijgt u daarvan binnen vier weken per brief bericht. Als in de zaak waarover u klaagt nog een onderzoek door de officier van justitie loopt, stelt het gerechtsbestuur de afhandeling van uw klacht uit tot na afloop van dat onderzoek. Dit is geregeld in artikel 7 van de klachtenregeling.

- 3) Het gerechtsbestuur kan uw klacht doorsturen naar een andere organisatie, als een andere organisatie dan het gerechtsbestuur bevoegd is om de klacht af te handelen. In dat geval krijgt u daar schriftelijk bericht van. Als het (onbevoegde) gerechtsbestuur uw klacht niet door kan sturen dan stuurt hij deze aan u terug. Dit is geregeld in artikel 6 van de klachtenregeling.
- 4) Als uw klacht eenvoudig is op te lossen, dan neemt de klachtenfunctionaris van het gerecht namens het gerechtsbestuur (meestal telefonisch) daarover contact met u op. Als u tevreden bent over die oplossing, dan hoeft het gerechtsbestuur uw klacht niet meer te behandelen. U krijgt daar dan nog wel een brief over. De persoon over wie u hebt geklaagd krijgt een kopie van deze brief. Dit is geregeld in artikel 4 van de klachtenregeling.
- 5) Als het gerechtsbestuur uw klacht in behandeling neemt en meer informatie nodig heeft over de klacht, dan kan hij u uitnodigen om uw klacht te komen toelichten. Ook degene over wie u klaagt mag komen vertellen wat er is gebeurd. Meestal gebeurt dit in een persoonlijk gesprek met de president en de klachtenfunctionaris. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt. Dit is geregeld in artikel 8 van de klachtenregeling.
- 6) Het gerechtsbestuur kan ook een klachtadviescommissie benoemen die over uw klacht adviseert. Degene over wie u klaagt mag geen lid zijn van deze commissie. Dit is geregeld in artikel 11 van de klachtenregeling. Als het gerechtsbestuur een klachtadviescommissie instelt krijgen u en de persoon over wie u klaagt daarvan schriftelijk bericht. U krijgt dan allebei een uitnodiging om bij de commissie te vertellen wat er is gebeurd. De commissie kan beslissen dat alleen de voorzitter of een lid van de commissie de partijen hoort. De commissie adviseert het gerechtsbestuur schriftelijk over de klacht. Naast het advies stuurt de commissie het gerechtsbestuur een rapport van zijn onderzoek. Hierin staat de uitkomst van het onderzoek en een verslag van het horen. Het gerechtsbestuur stuurt u en degene over wie u klaagt een kopie

van het advies van de commissie. Het gerechtsbestuur kan van dat advies afwijken. In dat geval licht hij die beslissing toe. Dit is geregeld in artikel 12 van de klachtenregeling.

De beslissing

Het gerechtsbestuur heeft zes weken de tijd om uw klacht te onderzoeken. Als er meer tijd nodig is kan het gerechtsbestuur die termijn met vier weken verlengen. Het gerechtsbestuur neemt dus binnen tien weken een beslissing over uw klacht. Als het gerechtsbestuur een klachtencommissie om advies vraagt wordt de beslistermijn met vier weken verlengd. U ontvangt bericht van de verlenging. Dit is geregeld in artikel 9 van de klachtenregeling.

U en degene over wie u klaagt krijgen een brief met de beslissing op de klacht van het gerechtsbestuur. In deze brief vermeldt het gerechtsbestuur ook de redenen waarom hij tot zijn beslissing is gekomen en de eventuele maatregelen die hij van plan is naar aanleiding van de klacht in het gerecht te nemen. Als u daarna nog ergens anders kunt klagen wordt dat ook in de brief vermeld. Dit is geregeld in artikel 10 van de klachtenregeling.