

Klachtenregeling rechtbank Gelderland

Publieksvriendelijke versie

Bij de rechtbank Gelderland doen wij ons uiterste best om iedereen die met ons te maken krijgt, correct te behandelen. Bent u toch niet tevreden over hoe uw contact met de rechtbank is verlopen? Dan kunt u een klacht indienen. Hieronder leest u hoe u dat kunt doen en wat u daarna kunt verwachten.

Vooraf

- **Als u in deze klachtenregeling 'wij', 'ons' of 'onze' leest, bedoelen wij daarmee het bestuur van de rechtbank Gelderland.**
- **Als u 'beslissing' leest, dan bedoelen wij daarmee een rechterlijke beschikking, uitspraak, vonnis of een rechterlijk besluit over de gang van zaken in de rechtszaak. Bijvoorbeeld hetgeen van de rechter ter zitting ter sprake mag komen of de waardering door de rechter van wat partijen aandragen als bewijsmateriaal.**

1. Waarover kunt u een klacht indienen en wie mag dat doen?

Iedereen die contact heeft gehad met de rechtbank Gelderland, kan bij ons een klacht indienen. Ook kunt u iemand anders vragen om dat voor u te doen. Klachten over beslissingen van rechters behandelen wij niet (zie 1.2).

1.1 Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt bij ons een klacht indienen als u ontevreden bent over uw contact met de rechtbank, over iets wat de rechtbank heeft gedaan of nagelaten, of over iets wat u bij de rechtbank heeft meegemaakt.

Ook kunt u een klacht indienen over de manier waarop een medewerker van de rechtbank Gelderland zich tegenover u heeft gedragen.

1.2 Welke klachten behandelen wij niet?

Wij behandelen geen klachten over een beslissing van de rechter. Of over de motivering die de rechter bij een beslissing heeft gegeven.

Bent u het niet eens met een beslissing van de rechter? Dan kunt u meestal in hoger beroep gaan. Kijk voor meer informatie hierover op www.rechtspraak.nl of laat u adviseren door bijvoorbeeld het Juridisch Loket of een advocaat.

1.3 Kunt u uw klacht laten indienen door iemand anders?

Als u een klacht indient, kunt u aan iemand vragen om u te ondersteunen. Ook kunt u iemand vragen om de klacht namens u in te dienen. Dat kan bijvoorbeeld een advocaat zijn, maar ook een familielid, vriend of adviseur. Deze persoon is dan uw gemachtigde.

Heeft uw klacht betrekking op een specifieke medewerker van de rechtbank? Dan kan deze medewerker zich ook laten ondersteunen of vertegenwoordigen door een gemachtigde.

In beide gevallen kunnen wij de gemachtigde vragen om ons een schriftelijke machtiging te sturen. Dit is een verklaring waarin staat dat u (of de medewerker) deze persoon machtigt om u te ondersteunen of te vertegenwoordigen. Deze verklaring moet u (of de medewerker) ondertekenen. Is uw gemachtigde een advocaat, dan is een schriftelijke machtiging niet nodig.

2. Hoe dient u een klacht in en wanneer moet u dat doen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij voorkeur binnen een jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Dient u de klacht later in, dan hoeven wij hem niet te behandelen.

2.1 Hoe dient u uw klacht in?

U kunt uw klacht indienen met het digitale formulier op www.rechtspraak.nl, of per brief of e-mail. Daarin moet het volgende staan:

- a. uw naam, (e-mail)adres en uw telefoonnummer;
- b. de datum waarop u uw klacht indient;
- c. een omschrijving van uw klacht: wat is er precies gebeurd, wanneer was dat en waarom bent u daar ontevreden over?

2.2 Moet u uw klacht in het Nederlands indienen?

U kunt uw klacht het beste in het Nederlands indienen. Schrijft u uw klacht in een andere taal en is het voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk dat deze in het Nederlands geschreven is? Dan vragen wij u om de tekst (alsnog) te laten vertalen. De kosten voor het vertalen moet u zelf betalen.

3. Wat kunt u verwachten als u een klacht heeft ingediend?

Als wij uw klacht hebben ontvangen, beoordelen wij of we deze kunnen behandelen. Uiteraard berichten we u daarover.

3.1 Wat doen wij als eerste als wij een klacht ontvangen?

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, voeren wij eerst een aantal administratieve handelingen uit.

- a. Wij sturen u een schriftelijke bevestiging met het nummer waaronder wij uw klacht hebben geregistreerd.
- b. Blijkt uit uw klacht dat deze door een andere overheidsinstantie behandeld moet worden? Dan sturen wij uw klacht meteen naar die overheidsinstantie door en laten wij dat aan u weten.

- c. Blijkt uit uw klacht dat deze niet voor ons bestemd is en ook niet door een andere overheidsinstantie behandeld kan worden? Dan laten wij dat zo spoedig mogelijk aan u weten en sturen wij de klacht naar u terug.
- d. Wij registreren uw klacht en houden de voortgang van de behandeling in de gaten.

3.2 Wat doen wij als uw klacht niet aan de (administratieve) eisen voldoet?

In punt 2.1 is omschreven welke informatie u in uw klacht moet vermelden. Voldoet uw klacht daar niet aan, dan vragen wij u om dat binnen een bepaalde termijn op te lossen.

Reageert u niet binnen die termijn of voldoet uw klacht daarna nog steeds niet aan de eisen? Dan kunnen wij besluiten om uw klacht niet te behandelen.

3.3 Wanneer hoeven wij uw klacht niet te behandelen?

Wij zijn niet verplicht om uw klacht te behandelen als deze gaat over iets:

- a. waarover u al eerder een klacht heeft ingediend en wij die klacht volgens deze regeling hebben afgehandeld;
- b. dat meer dan een jaar voor de indiendatum van uw klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen u bezwaar kunt maken of had kunnen maken op basis van artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht;
- d. waartegen u beroep kunt instellen of had kunnen instellen op basis van artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht;
- e. dat u via een andere procedure aan een rechterlijke instantie kunt of had kunnen voorleggen;
- f. waarvoor een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is. Dit opsporingsonderzoek vindt plaats op bevel van de officier van justitie;
- g. dat is uitgevoerd in het kader van een (lopend) opsporingsonderzoek of vervolging van een strafbaar feit. Dit opsporingsonderzoek vindt plaats op bevel van de officier van justitie.

Als wij besluiten om uw klacht niet te behandelen, laten wij dat zo spoedig mogelijk (schriftelijk) aan u weten. Dat doen wij binnen 4 weken na de ontvangst van uw klacht.

4. Hoe behandelen wij uw klacht?

Als wij besluiten om uw klacht te behandelen, dan informeren wij u daar telefonisch en/of schriftelijk over. Bij uitzondering gebeurt dit in een persoonlijk gesprek.

4.1 Hoe verloopt de behandeling van uw klacht?

Bij de behandeling van uw klacht nemen wij de volgende stappen:

- a. richt uw klacht zich op het gedrag van een specifieke medewerker van de rechtbank? Dan sturen wij een kopie van uw klacht met de bijbehorende stukken naar deze persoon en zijn/haar leidinggevende.
- b. wij onderzoeken uw klacht. Als dat nodig is, vragen wij u om extra informatie;
- c. wij geven u de gelegenheid om uw klacht (telefonisch) toe te lichten;

- d. richt uw klacht zich op een specifieke medewerker van de rechtbank? Dan geven wij die ook de gelegenheid om zijn/haar kant van de zaak toe te lichten.
- e. wij nemen een besluit over uw klacht en laten dat aan u weten;
- f. wij schakelen zo nodig de klachtadviescommissie in om ons te adviseren over uw klacht (zie punt 5).

4.2 Wie behandelt uw klacht?

Wij zijn verantwoordelijk voor de behandeling van uw klacht. Die behandeling gebeurt in samenwerking met de klachtencoördinator.

4.3 Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht?

Wij handelen uw klacht binnen 6 weken af nadat wij deze hebben ontvangen. Besluiten wij om bij de behandeling van uw klacht ook de klachtadviescommissie in te schakelen? Dan handelen wij uw klacht binnen 10 weken na ontvangst af.

Lukt het ons niet om uw klacht binnen 6 of 10 weken na ontvangst af te handelen? Dan kunnen wij de behandeling met maximaal 4 weken verlengen. Dit laten wij schriftelijk aan u en (indien van toepassing) aan de betrokken medewerker weten.

4.4 Hoe krijgt u het besluit over uw klacht te horen?

Als wij het onderzoek naar uw klacht hebben afgerond, ontvangt u van ons een telefonische en/of schriftelijke reactie. Daarin geven wij aan:

- a. wat ons onderzoek heeft opgeleverd;
- b. welke conclusie we uit het onderzoek trekken;
- c. wat de onderbouwing is van deze conclusie.

Als uw klacht betrekking had op een specifieke medewerker, dan informeren wij deze over de afhandeling.

4.5 Wat als u na afloop niet tevreden bent?

Bent u ontevreden over de behandeling van uw klacht of over de uitkomst? Dan kunt u uw klacht na de behandeling bij de rechtbank voorleggen aan een externe instantie:

- a. als uw klacht gaat over een rechter, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de procureur-generaal van de Hoge Raad, Postbus 20303, 2500 EH Den Haag;
- b. gaat uw klacht over iets anders, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.

5 Wat doet de klachtadviescommissie?

Bij sommige klachten kunnen wij besluiten om de klachtadviescommissie in te schakelen. Wij vragen deze commissie dan om ons te adviseren over uw klacht.

5.1 Hoe is de klachtadviescommissie samengesteld?

De klachtadviescommissie bestaat uit een voorzitter, een of meer leden en een secretaris. Ook benoemen we eventuele plaatsvervangers. Alle leden en plaatsvervangers zijn extern: zij werken niet bij onze rechtbank.

5.2 Hoe verloopt het proces als wij een klachtadviescommissie inschakelen?

Als wij de klachtadviescommissie inschakelen, verloopt het proces als volgt:

- a. wij laten u weten dat wij de klachtadviescommissie hebben gevraagd om ons te adviseren over uw klacht. Is uw klacht gericht op een specifieke medewerker? Dan informeren wij die ook daarover;
- b. de klachtadviescommissie houdt een hoorzitting waarin u uw klacht mondeling kunt toelichten en eventueel ook de betrokken medewerker zijn/haar visie op de klacht kan geven. Desgewenst kan de klachtadviescommissie de hoorzitting overlaten aan de voorzitter of één van de leden;
- c. de klachtadviescommissie kan ook besluiten om geen hoorzitting te houden;
- d. de klachtadviescommissie onderzoekt uw klacht en schrijft een advies met haar bevindingen en eventuele aanbevelingen. De commissie stuurt dit advies met het verslag van de hoorzitting naar ons;
- e. wij bestuderen het advies en formuleren ons besluit over uw klacht. Dat besluit sturen wij per brief naar u toe. Wijken wij af van het advies van de klachtadviescommissie, dan leggen wij in onze brief uit waarom wij het advies niet hebben overgenomen.

6 Hoe kunt u naar deze regeling verwijzen?

Als u naar deze regeling verwijst, kunt u de titel 'Klachtenregeling rechtbank Gelderland, publieksvriendelijke versie' gebruiken.

7 Waarop is deze regeling gebaseerd?

Dit is de publieksvriendelijke versie van de klachtenregeling van de rechtbank Gelderland, die opgenomen staat in de Staatscourant (10-4-2013, jaargang 2013; nr. 9213).

8 Slotbepaling

Als de interpretatie van deze regeling in strijd is of lijkt met de versie uit de Staatscourant (2013-9213) krijgt de laatste voorrang.

Arnhem, versie 1 mei 2020