



U heeft een klacht



Inhoud

Klagen helpt	3
Waarover kunt u klagen?.....	3
Waarover kunt u niet klagen?	3
Hoe kunt u uw klacht indienen?.....	3
Hoe wordt uw klacht afgehandeld?	4
Naar wie kunt u uw klacht sturen?.....	4
Kunt u zich na de afhandeling van de klacht nog tot een andere instantie wenden?	4
Meer weten?	4
Adressen gerechten en telefoonnummers secretariaten	5



Klagen helpt

De Rechtspraak neemt uw klacht serieus. Het is belangrijk dat u vertrouwen heeft en houdt in de Rechtspraak. Het indienen van een klacht is makkelijker gemaakt en de behandeling van de klacht wordt 'doorzichtiger'. De Rechtspraak kan leren van uw klachten en kan maatregelen nemen om de organisatie te verbeteren.

Waarover kunt u klagen?

Als u vindt dat u door een medewerker of een rechter van een rechtbank, het gerechtshof, het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) en de Centrale Raad van Beroep (CRvB¹) niet behandeld bent zoals het hoort dan kunt u daarover een klacht indienen. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als u te lang moet wachten op beantwoording van uw brief of afhandeling van uw zaak. Of als u vindt dat u niet correct te woord bent gestaan door één of meer personen die werken bij de rechtbank. Het kan ook zijn dat u niet tevreden bent over de bereikbaarheid van de medewerkers van de rechtbank.

Waarover kunt u niet klagen?

Als u het niet eens bent met een uitspraak van de rechter of een beslissing die de rechter tijdens de behandeling van uw zaak heeft genomen, kunt u daarover geen klacht indienen. In beginsel zijn daar andere middelen voor, zoals het instellen van beroep tegen de uitspraak.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

Bij de meeste rechtbanken kunt u uw klacht digitaal indienen. Ga hiervoor naar www.rechtspraak.nl en kies in de linker kolom onder het kopje 'naar de rechter' voor 'Ik heb een klacht'. Kies de desbetreffende rechtbank en vul het digitale klachtenformulier in. Dit formulier kunt u vervolgens per mail of per gewone post verzenden naar de rechtbank.

U kunt uw klacht ook schriftelijk bij de rechtbank indienen. In uw brief vermeldt u:

- over welke afdeling of persoon u klaagt;
- waarom u een klacht indient, wat er precies is gebeurd en wanneer;
- uw naam, adres en telefoonnummer.

Het is verstandig om kopieën mee te sturen van stukken die van belang zijn voor uw klacht.

Vergeet niet uw handtekening onder de brief te zetten.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. Gaat uw klacht over iets dat langer dan een jaar geleden is gebeurd, dan hoeft de rechtbank uw klacht niet te behandelen.

¹ Als hierna wordt gesproken over rechtbank wordt daarmee ook het gerechtshof, het CBb en de CRvB bedoeld.



Hoe wordt uw klacht afgehandeld?

Na ontvangst van uw klacht wordt eerst bekeken of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Als dat niet het geval is, krijgt u daarvan zo snel mogelijk bericht. Het kan ook zijn dat uw klacht bij een andere instantie of andere rechtbank thuishoort. Dan zal de rechtbank uw klacht zo mogelijk doorzenden en u van die doorzending op de hoogte stellen.

Als de indruk bestaat dat uw klacht eenvoudig kan worden opgelost, bijvoorbeeld door een (telefonisch) gesprek zal de rechtbank zo spoedig mogelijk contact met u opnemen. Het is daarom verstandig dat u bij het indienen van uw klacht het telefoonnummer vermeldt waarop u overdag bereikbaar bent.

Als uw klacht in behandeling wordt genomen is de gang van zaken als volgt:

1. Het bestuur van de rechtbank stelt de persoon of personen over wie u klaagt op de hoogte van uw klacht.
2. U wordt zo nodig verzocht aanvullende informatie over de gebeurtenis te geven.
3. Vervolgens stelt het bestuur van de rechtbank een onderzoek in.
4. In beginsel wordt u in de gelegenheid gesteld uw klacht nader toe te lichten aan het bestuur van de rechtbank of aan een klachtenadviescommissie. De persoon op wie de klacht betrekking heeft zal de klacht nooit zelf behandelen.
5. Tenslotte neemt het bestuur van de rechtbank een besluit. U wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van dit besluit.

Uitgangspunt is om zo veel mogelijk met u in gesprek te gaan.

Naar wie kunt u uw klacht sturen?

U stuurt uw klacht aan het bestuur van de rechtbank waar u over wilt klagen. U kunt het adres van de rechtbanken achter in deze brochure vinden.

Kunt u zich na de afhandeling van de klacht nog tot een andere instantie wenden?

Indien u zich niet kunt vinden in de afhandeling van uw klacht door het gerechtsbestuur (de 'interne' klachtprocedure) kunt u daarover in beginsel een klacht indienen bij een 'externe' instantie. Voor klachten over medewerkers van de rechtbank kunt u zich tot de Nationale Ombudsman wenden. Voor klachten over rechters kunt u zich wenden tot de (procureur-generaal bij de) Hoge Raad.

Meer weten?

Mocht het niet duidelijk zijn of u een klacht kunt indienen, of heeft u nog vragen over de wijze waarop dat kan. Belt u dan met het secretariaat van de betreffende rechtbank. De nummers staan achterin deze brochure. Meer informatie over de klachtenregeling is ook te vinden op www.rechtspraak.nl.



Adressen gerechten en telefoonnummers secretariaten

De adressen en de telefoonnummers van de gerechten kunt u eveneens vinden op www.rechtspraak.nl.

Rechtbank Amsterdam, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 84500,
1080 BN Amsterdam, Tel. 088 - 361 73 77

Gerechtshof Amsterdam, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 1312,
1000 BH Amsterdam, Tel. 088 - 361 37 51

Rechtbank Den Haag, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 20302,
2500 EH Den Haag Tel. 088 - 362 22 00

Gerechtshof Den Haag, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 20302,
2500 EH Den Haag Tel. .088 - 362 23 57

Rechtbank Rotterdam, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 50950,
3007 BL Rotterdam Tel. 088 - 362 60 00

Rechtbank Gelderland, t.a.v. de klachten coördinator, klachtenbureau, Postbus 9030,
6800 EM Arnhem, Tel. 088 - 36 11 521

Gerechtshof Arnhem – Leeuwarden, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 9030,
6800 EM Arnhem, Tel.088 – 361 42 33.
Of Postbus 1704, 8901 CA Leeuwarden Tel. 088 – 361 42 34

Rechtbank Overijssel, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 10067,
8000 GB Zwolle Tel. 088 – 361 38 88

Rechtbank Midden-Nederland, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 16005,
3500 DA Utrecht, Tel. 088 - 361 95 54

Rechtbank Noord-Holland, t.a.v. het klachtenbureau, Postbus 1621,
2003 BR Haarlem Tel. 088 - 361 61 00

Rechtbank Noord-Nederland, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 781,
9700 AT Groningen, Tel.088 – 361 53 95

Rechtbank Oost-Brabant, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 70584,
5201 CZ 's-Hertogenbosch, Tel. 088- 362 09 81

Gerechtshof 's-Hertogenbosch, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 70583,
5201 CZ 's-Hertogenbosch Tel. . 088 - 362 16 44

Rechtbank Limburg, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 1988, 6201 BZ Maastricht
Tel. 088-3616809, bgg 088 – 361 16 58

Rechtbank Zeeland – West-Brabant, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 90110,
4800 RA Breda, Tel. 088 – 362 08 55

Centrale Raad van Beroep, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 16002,
3500 DA Utrecht, Tel. 088 – 362 11 11



College van Beroep voor het, bedrijfsleven, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 20021,
2500 EA Den Haag, Tel. 088 – 362 39 10

Hoge Raad der Nederlanden, t.a.v. de procureur-generaal, Postbus 20303,
2500 EH Den Haag