



Klachtenregeling rechtbank Amsterdam

18 maart 2010

Het bestuur van de rechtbank Amsterdam,

Heeft vastgesteld:

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

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

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de rechtbank zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het bestuur een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud, de motivering, de wijze van totstandkoming 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, wordt aangemerkt als een gedraging van de rechtbank, voor zover deze gedraging aan de rechtbank kan worden toegerekend.
3. Klachten betreffende gedragingen die hebben plaatsgevonden in een nevenzittingsplaats buiten het rechtsgebied van de rechtbank 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 kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een bij de rechtbank 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 worden verstaan:
 - a. de met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaren die de rechtbank vormen;
 - b. de leken/deskundigen-rechters, verbonden aan de rechtbank;
 - c. de gerechtsauditeurs en de rechterlijke ambtenaren in opleiding die bij de rechtbank werkzaam zijn;
 - d. de gerechtsambtenaren, die bij de rechtbank werkzaam zijn, daaronder mede begrepen personen werkzaam bij een arrondissementale stafdienst ten behoeve van de rechtbank;
 - e. de overige, niet onder de vorige letters begrepen, bij de rechtbank werkzame personen.

Artikel 3 Klaagschrift

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij het bestuur (adres: postbus 84500, 1080 BN te Amsterdam).
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, alsook de datum, tijdstip en plaats waarop deze gedraging heeft plaatsgevonden.
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.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuur 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.

Artikel 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, behoudens indien de advocaat door de tuchtrechter is geschorst.

Artikel 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.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuur 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 bestuur 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 bestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. Het bestuur 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.

Artikel 9 Behandeling

1. Het bestuur 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 bestuur 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 bestuur betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

Artikel 10 Afdoening

1. Het bestuur 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.

Artikel 11 Klachtadviescommissie

1. Het bestuur kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
2. Het bestuur 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 bestuur kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 12

1. Zodra het bestuur 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.

Artikel 13

Indien de conclusies van het bestuur afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld. Het advies wordt met de kennisgeving van het bestuur (bedoeld in artikel 10, eerste lid) meegezonden.

Artikel 14

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

Artikel 15 Overgangsbepaling

1. De door het bestuur bij besluit van 14 mei 2001 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 14 mei 2001 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.

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van de rechtbank.
2. Zij wordt gepubliceerd in de Staatscourant en treedt in werking op de tweede dag na de datum van publicatie in de Staatscourant.

Het bestuur van de rechtbank Amsterdam.



Brochure: Toelichting bij de klachtenregeling rechtbank Amsterdam

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 bestuur is het hoogste orgaan binnen het gerecht en bevoegd om op uw klacht te beslissen. Het bestuur 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 bestuur. (U stuurt uw klacht naar het volgende adres: Rechtbank Amsterdam, t.a.v. het bestuur, postbus 84500, 1080 BN te Amsterdam).

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 bestuur sturen. U moet deze brief altijd ondertekenen. Als u uw klacht per e-mail indient, kan het bestuur u vragen 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 bestuur. 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 bestuur kan u vragen om schriftelijk te bevestigen dat u deze persoon daarvoor hebt gevraagd. Als het bestuur 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 bestuur 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 bestuur kan uw klacht op verschillende manieren afhandelen. Deze zijn hieronder opgesomd:

- 1) Het bestuur 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 bestuur u wel eerst de gelegenheid geven om dat nog te herstellen. Dit is geregeld in artikel 7 van de klachtenregeling.
- 2) Het bestuur 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 bestuur vindt dat u daar eigenlijk geen last van hebt gehad. Als het bestuur 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 bestuur de afhandeling van uw klacht uit tot na afloop van dat onderzoek. Dit is geregeld in artikel 7 van de klachtenregeling.
- 3) Het bestuur kan uw klacht doorsturen naar een andere organisatie, als een andere organisatie dan het bestuur bevoegd is om de klacht af te handelen. In dat geval krijgt u daar schriftelijk bericht van. Als het (onbevoegde) bestuur 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 bestuur (meestal telefonisch) daarover contact met u op. Als u tevreden bent over die oplossing, dan hoeft het bestuur 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 bestuur 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 bestuur 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 bestuur 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 bestuur schriftelijk over de klacht. Naast het advies stuurt de commissie het bestuur een rapport van zijn onderzoek. Hierin staat de uitkomst van het onderzoek en een verslag van het horen. Het bestuur stuurt u en degene over wie u klaagt een kopie van het advies van de commissie. Het bestuur kan van dat advies afwijken. In dat geval licht hij die beslissing toe. Dit is geregeld in artikel 13 van de klachtenregeling.

De beslissing

Het bestuur heeft zes weken de tijd om uw klacht te onderzoeken. Als er meer tijd nodig is kan het bestuur die termijn met vier weken verlengen. Het bestuur neemt dus binnen tien weken een beslissing over uw klacht. Als het bestuur 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 bestuur. In deze brief vermeldt het bestuur 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.