



## Klachtenregeling gerechtshof Amsterdam

### Artikel 1 Definitie

Onder het bestuur wordt in deze regeling verstaan: het bestuur van het Gerechtshof te Amsterdam, hierna aan te duiden als het hof.

### Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het hof zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het bestuur een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing van een met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaar noch over de totstandkoming van een rechterlijke beslissing met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij het hof, wordt aangemerkt als een gedraging van het hof, voorzover deze gedraging aan het hof kan worden toegerekend.
  - a. Klachten betreffende zaken die worden behandeld in een nevenzittingsplaats worden behandeld door het bestuur van het gerechtshof van die nevenzittingsplaats, met toepassing van de klachtenregeling van het betreffende hof.
3. Onder personen werkzaam bij het hof worden verstaan:
  - a. de met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaren werkzaam bij het hof;
  - b. de leken/deskundigen-rechters, verbonden aan het hof;
  - c. de gerechtsauditeurs en de rechterlijke ambtenaren in opleiding die bij het hof werkzaam zijn;
  - d. de gerechtsambtenaren, die bij het hof werkzaam zijn;
  - e. de overige, niet onder de vorige letters begrepen, bij het hof werkzame personen.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk dan wel per e-mail worden ingediend.
5. Klachten die worden ingediend tegen kamers bestaande uit raadsheren en griffiers van andere gerechten of tegen individuele raadsheren en/of griffiers en/of overige ondersteunende personeelsleden van andere gerechten die op de plaats van vestiging van die gerechten zaken van het gerechtshof Amsterdam behandelen in hun hoedanigheid van raadsheren-plaatsvervanger of waarnemend griffiers of overigens waarnemend personeel van het gerechtshof Amsterdam, worden behandeld door de besturen van die gerechten.

### Artikel 3 Klaagschrift

1. 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.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. 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.
4. 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.
5. Klachten die per e-mail zijn ingediend en niet zijn ondertekend worden in behandeling genomen, tenzij er redenen zijn alsnog een handtekening te eisen, bijvoorbeeld omdat onduidelijkheid bestaat over de afzender.

### 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 diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

#### **Artikel 5 Bijstand van klager**

1. Een klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft 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 en procureurs.

#### **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 onder 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 een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. Het bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

#### **Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. Het bestuur kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid 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 zij 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 twaalf maanden 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 degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft 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 degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 9 Behandeling en beslissing**

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 aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.
4. Wanneer de klacht betrekking heeft op de gedraging van een raadsheer in een lopende zaak, wordt de behandeling van de klacht uitgesteld tot na afloop van deze gerechtelijke procedure. Klager wordt van dit uitstel in kennis gesteld.
5. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt geïnformeerd over het feit dat een klacht is ingediend.

#### **Artikel 10 Afdoening**

1. Het bestuur stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft 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. De besturen van het gerechtshof Den Haag en het gerechtshof Amsterdam stellen een gezamenlijke klachtadviescommissie in.
2. Het bestuur kan de klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten.
3. Het bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
4. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
5. Het bestuur kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.
6. Het bestuur hoort de ondernemingsraad over de benoeming van de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.

#### **Artikel 12 Samenstelling klachtadviescommissie**

1. de KLAC bestaat uit 3 leden en 3 plaatsvervangend. leden, verdeeld over beide gerechten (2RA-1GA, resp. 1RA-2GA)
2. de KLAC kent een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, elk uit één van beide gerechten, beiden senior-raadsheer (dan wel voormalig senior-raadsheer);
3. de samenstelling van een 'zittingscombinatie' is altijd zodanig dat er uit elk gerecht ten minste één persoon in zit;



4. de samenstelling van een zittingscombinatie is ook altijd zodanig dat er ten minste 1 RA en 1 GA in zit;
5. er worden twee ambtelijk secretarissen aan de KLAC toegevoegd (1x Den Haag, 1x Amsterdam);
6. de voorzitter van de zittingscombinatie is bij voorkeur afkomstig uit het andere gerecht.

#### **Artikel 13**

1. Zodra het bestuur besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het bestuur degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, alsmede de klager, 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 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 14**

Indien de conclusies van het bestuur 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.

#### **Artikel 15**

1. Het bestuur van het hof draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.
2. Naar aanleiding van klachten genomen verbetermaatregelen worden ten minste twee keer per jaar besproken in een overleg tussen bestuur en afdelingsvoorzitters.
3. Een overzicht van behandelde klachten maakt deel uit van het jaarverslag.

#### **Artikel 16 Overgangsbepaling**

1. Een klacht die na datum inwerkingtreding is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft vóór datum inwerkingtreding heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld.
2. Een klacht die vóór datum inwerkingtreding is ingediend en voor dat tijdstip nog niet is afgehandeld, wordt afgehandeld op de wijze zoals dat vóór datum inwerkingtreding zou zijn geschied.

#### **Artikel 17 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van het hof.
2. De door het bestuur in mei 2008 vastgestelde klachtenregeling wordt ingetrokken per de in artikel 17, derde lid, bedoelde datum van inwerkingtreding van de onderhavige regeling.
3. Deze regeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant en treedt in werking op de tweede dag na de datum van publicatie in de Staatscourant.

*Vastgesteld door het bestuur van het gerechtshof te Amsterdam, 26 juni 2015*



## TOELICHTING OP DE KLACHTENREGELING VAN HET HOF

### 1. Werkingsomvang

- 1.1. De werkingsomvang van de klachtenregeling wordt bepaald door artikel 2. juncto artikel 7. Geklaagd kan worden over gedragingen jegens klager binnen de organisatie waarvoor het bestuur verantwoordelijk is. Daaronder kan ook het functioneren van de organisatie van het gerecht in het algemeen worden begrepen, ook al is de gedraging niet (zonder meer) te herleiden tot een concrete gedraging van een bepaald persoon. Zo kan geklaagd worden, om een paar voorbeelden te noemen, over de slechte bereikbaarheid van het gerechtshofgebouw, het te laat reageren op brieven en de slechte toegankelijkheid van de zittingzaal. Daarnaast kan geklaagd worden over de bejegening van klager door personen, werkzaam in of bij het hof. Artikel 7, lid 2 biedt de grondslag om niet in te gaan op kennelijk lichtvaardige klachten.
- 1.2. Rechterlijke beslissingen, waaronder begrepen die van procedurele (procesrechtelijke) aard, welke de rechter tijdens of buiten een terechtzitting neemt, vallen buiten het bereik van deze regeling.  
Te denken valt hier aan kwesties als ordemaatregelen ter zitting (b.v. het ontnemen van het woord aan een verdachte of procespartij of het verbieden dat gefilmd wordt e.d.) en beslissingen buiten de zitting zoals het -ondanks protest van een partij- toch door laten gaan van een zitting.

### 2. Personen over wier gedrag geklaagd kan worden

Deze groep wordt omschreven in artikel 2 lid 3. Geklaagd kan worden over gedragingen van personen waarvoor het bestuur verantwoordelijk kan worden gesteld. Daaronder zijn volgens deze regeling ook begrepen de president van het hof en de directeur van het hof. Tot de onder 2 lid 3 onder e, vermelde personen worden gerekend gedetacheerden, uitzendkrachten en stagiaires. Buiten de regeling vallen gedragingen van gerechtsdeurwaarders en gerechtstolken, die optreden bij het hof.

### 3. De klacht en de behandeling daarvan

- 3.1. Het bestuur is verantwoordelijk voor de wijze van afhandeling van de klacht. Het kan, indien de klacht daartoe aanleiding geeft, de klachtadviescommissie (artikelen 11 t/m 14) inschakelen. De beslissing om de klachtadviescommissie in te schakelen kan genomen worden op het moment dat de klacht ontvangen is of op een later tijdstip.
- 3.2. Uitgangspunt is dat in beginsel steeds advies bij de gezamenlijke klachtadviescommissie zal worden ingewonnen in de navolgende gevallen (cf. de aanbevelingen uit het rapport "klagen helpt"):
  - a. wanneer de klacht buiten en/of binnen de organisatie van het gerecht voor opschudding kan zorgen dan wel heeft gezorgd,
  - b. wanneer sprake is van een zeer omstreden kwestie,
  - c. wanneer de beklagde gedraging één of meer kernwaarden van de Rechtspraak, zoals onpartijdigheid en integriteit, raakt, van dien aard is dat daardoor het maatschappelijk vertrouwen in de Rechtspraak naar objectieve maatstaven in het geding is,
  - d. wanneer sprake is van een klacht over de voorzitter en/of één of meer andere leden van het gerechtshofbestuur.
- 3.3. Een mondelinge klacht valt buiten deze regeling.
- 3.4. Informele afdoening van de schriftelijke klacht naar tevredenheid van de klager blijft, zoals in artikel 4 is opgenomen, steeds mogelijk tot op het moment dat het bestuur formeel op de klacht heeft beslist. Klager moet uiteraard hebben ingestemd met deze informele afdoening.
- 3.5. De formulering van artikel 7 lid 1 aanhef maakt duidelijk dat het bestuur in voorkomend geval kan afwijken van de bepalingen genoemd in a. t/m f. Dit is in overeenstemming met de laagdrempeligheid van deze regeling.
- 3.6. De regeling laat de mogelijkheid open dat de klager en degene over wie geklaagd wordt buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord. Indien het bestuur of de klachtadviescommissie derden wensen te horen, dan zal in voorkomend geval rekening moeten worden gehouden met de geheimhoudingsverplichting waartoe artikel 28a Wet op de rechterlijke organisatie de in dat artikel bedoeld personen verplicht.
- 3.7. In een aantal gevallen is het mogelijk om een klacht opnieuw ter beoordeling voor te leggen aan een persoon of een college buiten de organisatie van het hof. Deze beoordeling draagt echter niet het karakter van een hoger beroep, omdat niet de beslissing op de klacht door het bestuur van het hof maar de klacht zelf opnieuw wordt onderzocht.



---

#### **4. Overgangsbepaling**

Onder de in artikel 16 lid 2 bedoelde klacht wordt ook begrepen de klacht, die de Procureur-Generaal bij de Hoge Raad tot onderzoek, behandeling en afdoening naar de president van het hof heeft gezonden.