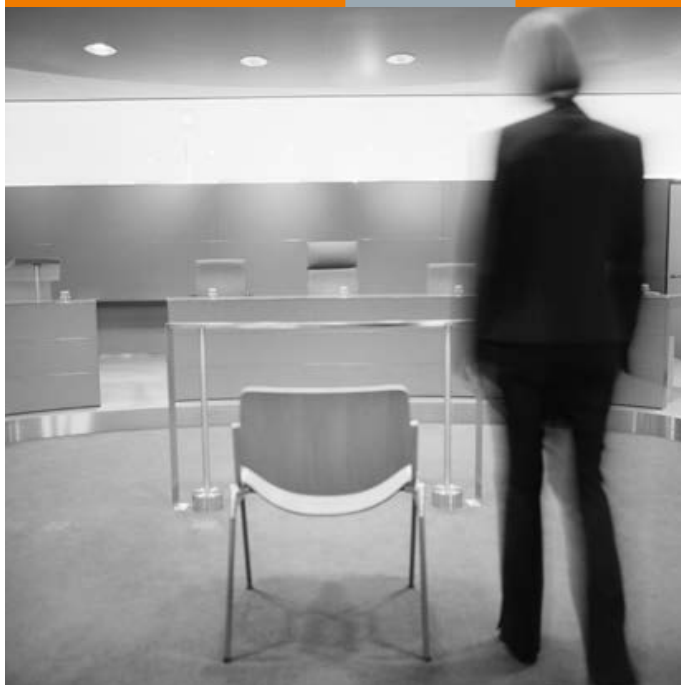


U HEEFT EEN KLACHT



INHOUD

| | |
|--|---|
| Klagen helpt | 3 |
| Waarover kunt u klagen? | 3 |
| Waarover kunt u niet klagen? | 3 |
| Hoe kunt u uw klacht indienen? | 4 |
| Hoe wordt uw klacht afgehandeld? | 5 |
| Naar wie kunt u uw klacht sturen? | 6 |
| Kunt u zich na de afhandeling van de klacht nog tot een andere instantie wenden? | 6 |
| Meer weten? | 6 |
| Adressen gerechten en telefoonnummers secretariaten | 7 |

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.

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

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 linkerkolom 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.

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 gerechtshof (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. 088-3617377

Gerechtshof Amsterdam

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 1312
1000 BH Amsterdam
Tel. 088-3613751

Rechtbank Den Haag

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 20302
2500 EH Den Haag
Tel. 088-3622200

Gerechtshof Den Haag

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 20302
2500 EH Den Haag
Tel. 088-3622357

Rechtbank Rotterdam

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 50950
3007 BL Rotterdam
Tel. 088-3626000

Rechtbank Gelderland

t.a.v. de klachtencoördinator
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.088-3614233
of
Postbus 1704
8901 CA Leeuwarden
Tel. 088-3614234

Rechtbank Overijssel

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 10067
8000 GB Zwolle
Tel. 088-3613888

Rechtbank Midden-Nederland

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 16005
3500 DA Utrecht
Tel. 088 - 361 9554

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.088-3615395

Rechtbank Oost-Brabant

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 70584
5201 CZ 's-Hertogenbosch
Tel. 088-3621000

Gerechtshof 's-Hertogenbosch

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 70583
5201 CZ 's-Hertogenbosch
Tel. . 088-3621644

Rechtbank Limburg

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 1988
6201 BZ Maastricht
Tel. 088-3616809
bgg 088-3611658

Rechtbank Zeeland – West-Brabant

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 90110
4800 RA Breda
Tel.(088)3620855

Centrale Raad van Beroep

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 16002
3500 DA Utrecht
Tel. 088-3621111

College van Beroep voor het bedrijfsleven

t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 20021
2500 EA Den Haag
Tel. 088-3623910

Hoge Raad der Nederlanden

t.a.v. de procureur-generaal
Postbus 20303
2500 EH Den Haag