



## Klachtenregeling directie bedrijfsvoering bij de Hoge Raad der Nederlanden

Gelet op art. 9:1 – 9:15 Awb heeft de directeur Bedrijfsvoering van de Hoge Raad der Nederlanden de volgende klachtenregeling vastgesteld:

### Klachtenregeling ondersteunend personeel Hoge Raad der Nederlanden

#### 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *de directeur*: de directeur bedrijfsvoering van de Hoge Raad;
- *de Hoge Raad*: de Hoge Raad der Nederlanden
- *de president*: de president van de Hoge Raad der Nederlanden
- *de griffier*: de griffier van de Hoge Raad der Nederlanden
- *het parket*: het parket bij de Hoge Raad der Nederlanden
- *de procureur-generaal*: de procureur-generaal bij de Hoge Raad der Nederlanden
- *ondersteunend personeel*: alle medewerkers van de directie Bedrijfsvoering bij de Hoge Raad der Nederlanden in de afdelingen Wetenschappelijke Ondersteuning en Administratieve Ondersteuning, de stafunits, de secretariaten en de in- en externe communicatie;
- *betrokkene*: de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### 2 Klachtrecht

- 2.1. Een ieder heeft het recht bij de directeur een klacht in te dienen over de wijze waarop een medewerker van de directie Bedrijfsvoering, in vaste of tijdelijke dienst, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.
- 2.2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een lid of de griffier van de Hoge Raad of een lid van het parket wordt voor de toepassing van deze klachtenregeling aangemerkt als een gedraging van dat lid of de griffier van de Hoge Raad of dat lid van het parket.
- 2.3. Op grond van deze regeling kan niet worden geklaagd over gedragingen waartegen ingevolge een wettelijk geregelde voorziening een procedure bij een rechterlijke instantie openstaat of heeft opengestaan, dan wel beroep openstaat of heeft opengestaan tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan.

#### 3 Het indienen van een klacht

- 3.1. Klachten worden schriftelijk ingediend bij de directeur (postbus 20303, 2500 EH 's-Gravenhage).
- 3.2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de indiener,
  - de dagtekening en
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 3.3. De directeur bevestigt schriftelijk aan de indiener de ontvangst van de klacht. Indien een klacht geheel of gedeeltelijk betrekking blijkt te hebben op een gedraging van de Hoge Raad, een lid of de griffier van de Hoge Raad, onderscheidenlijk op een gedraging van een lid van het parket, dan wel op een gedraging die overeenkomstig het bepaalde onder 2.2 aan een lid of de griffier van de Hoge Raad of een lid van het parket wordt toegerekend, zendt de directeur de klacht ter behandeling door naar de president, onderscheidenlijk naar de procureur-generaal.
- 3.4. De behandeling van klachten die een lid of de griffier van de Hoge Raad of een lid van het parket betreffen is opgenomen in resp. de 'Klachtenregeling van de Hoge Raad der Nederlanden' en de 'Klachtenregeling van het parket van de Procureur-Generaal bij de Hoge Raad der Nederlanden'.

#### 4 Bijstand aan en vertegenwoordiging van de klager

- 4.1. De indiener van een klacht kan zich desgewenst laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 4.2. Van een gemachtigde die geen advocaat is kan een schriftelijke machtiging worden verlangd.
- 4.3. De directeur kan de bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren. Artikel 2:2 van de Algemene wet bestuursrecht is in dat geval van overeenkomstige toepassing.



## **5 Toezending van de klacht aan degene op wiens gedraging zij betrekking heeft**

De directeur zendt aan de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken.

## **6 Afdoening in der minne**

- 6.1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directeur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden kan worden gesteld.
- 6.2. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. In dat geval wordt een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure aan de klager gezonden en een afschrift daarvan aan de betrokkene.

## **7 Klachten die niet in behandeling behoeven te worden genomen**

- 7.1. De directeur is niet verplicht de klacht te behandelen in de gevallen, genoemd in art. 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht.
- 7.2. De directeur is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging waarover geklaagd wordt kennelijk onvoldoende is.
- 7.3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

## **8 Behandeling van de klacht**

- 8.1. De directeur kan een klachtadviescommissie belasten met de behandeling van en de advisering over een klacht. Van deze beslissing wordt kennis gegeven aan de klager.
- 8.2. De klachtadviescommissie is samengesteld uit drie leden, die worden aangewezen door de directeur.
- 8.3. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

## **9 Horen van de klager en de betrokkene**

- 9.1. De directeur stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Met toestemming van de te horen persoon kan het horen telefonisch plaatsvinden.
- 9.2. Van het horen van de klager, onderscheidenlijk de betrokkene, kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager, onderscheidenlijk de betrokkene, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 9.3. Indien een klachtadviescommissie is belast met de behandeling van en de advisering over de klacht, geschiedt het horen door die commissie. Deze beslist ook over de toepassing van de regel onder 9.2. De klachtadviescommissie kan het horen opdragen aan haar voorzitter of een van haar leden.
- 9.4. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van haar advies en eventuele aanbevelingen, aan de directeur. Het rapport bevat het verslag van het horen.

## **10 Termijn van afdoening**

- 10.1. De klacht wordt afgehandeld binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. Indien de behandeling van en het advies over een klacht zijn opgedragen aan een klachtadviescommissie bedraagt de termijn tien weken.
- 10.2. De afhandeling kan worden verdaagd voor ten hoogste vier weken. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de betrokkene. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

## **11 Kennisgeving van de beslissing**

- 11.1. De directeur stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
- 11.2. Indien de conclusies afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving.



---

## **12 Registratie en publicatie van klachten**

De directeur draagt zorg voor de registratie van de schriftelijk ingediende klachten. Een overzicht van de geregistreerde klachten wordt jaarlijks gepubliceerd.

## **13 Bekendmaking en inwerkingtreding van deze klachtenregeling**

- 13.1. Deze klachtenregeling zal worden gepubliceerd in de Staatscourant. Zij treedt in werking met ingang van de dag na publicatie.
- 13.2. Deze klachtenregeling is niet van toepassing ten aanzien van gedragingen die vóór de datum van inwerkingtreding hebben plaatsgevonden.