



JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2015 RECHTBANK MIDDEN NEDERLAND

Vastgesteld: 2 februari 2016



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Cijfermateriaal	3
3. Klachtonderwerpen	4
4. Informele afdoening	5
5. Klachtadviescommissie	5
6. Verbetermaatregelen	5
7. Overige onderwerpen	6
8. Informatie en publicatie.....	6

1. Inleiding

De rechtbank Midden-Nederland heeft een klachtenregeling gebaseerd op het landelijk gehanteerd model. Klachten kunnen worden ingediend over een gedraging - een handelen maar ook niet handelen - van een medewerker van de rechtbank Midden-Nederland of over de bedrijfsvoering van het gerecht. Klachten over de inhoud van een uitspraak of een beslissing van een rechter tijdens de behandeling van de zaak, worden niet in behandeling genomen. Daar kan alleen een hogere rechter over oordelen.

Het klachtenbureau zorgt voor registratie, onderzoek, advisering en afhandeling van klachten. Het klachtenbureau bestaat uit een klachtenfunctionaris (0,6 fte) en een secretaresse (0,3 fte), met achtervang voor de vakantieperiodes. Het gerechtshof is bevoegd om te beslissen op klachten. Het bestuur heeft deze bevoegdheid gemandateerd aan de bestuursleden afzonderlijk. In 2015 was de bevoegdheid daarnaast gemandateerd aan een waarnemend bestuurslid, tevens afdelingsvoorzitter.

Sinds 2013 neemt de klachtenfunctionaris met het merendeel van de klagers telefonisch contact op. Dit beleid is ook in 2015 voortgezet. Het doel van de gesprekken is meerledig. Aan de ene kant nadere informatie verkrijgen van de klager, ter verduidelijking van de klacht. Aan de andere kant wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn grieven en emoties nogmaals in eigen taalgebruik te uiten. Waar mogelijk wordt direct samen met klager een passende oplossing gezocht. Uit reacties van klagers blijkt dat deze het telefonische contact zeer op prijs stellen.

In een vijftal gevallen is klager persoonlijk gehoord door het voor de afdoening van de klacht verantwoordelijke bestuurslid of afdelingsvoorzitter.

Uitgangspunt is dat alle klachten binnen 6 weken worden behandeld. Dit is niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld vanwege de complexiteit van een klacht. Wanneer nog sprake is van een lopende procedure wordt de klacht in beginsel opgeschort totdat uitspraak is gedaan. De gemiddelde doorlooptijd in 2015 was 30 dagen.

De klachtenfunctionaris is lid van de Vereniging voor Klachtrecht en heeft ook in 2015 de halfjaarlijkse studiemiddagen bijgewoond. Verder heeft zij in 2015 de trainingscyclus 'professionele gesprekstechnieken' gevolgd.

2. Cijfermateriaal

In 2015 zijn 308 klachten ingediend bij de rechtbank Midden-Nederland. Het aantal klaagschriften bedroeg 252. (Eén klaagschrift kan meerdere afzonderlijke klachten bevatten). In het jaar daarvoor werden 316 klachten ingediend (241 klaagschriften).

klachten	2015	2014	2013
ontvangen	308	316	240
afgehandeld	336	313	240

In de onderstaande tabellen zijn de aantallen ingediende klachten naar onderwerp en afgehandelde klachten naar soort afdoening vermeld.

In 2015 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	51	17
Rechterlijke beslissingen	59	19
Tijdsduur procedures	47	15
Administratieve fouten	52	17
Overige	99	32
Totaal	308	100%

In 2015 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	% van totaal
Niet inhoudelijk behandeld	totaal 172	51%
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	55	16%
Niet-ontvankelijk (rechterlijke beslissing)	68	20%
Niet-ontvankelijk (overig)	0	-
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	14	4%
Schikking of intrekking	35	10%
Inhoudelijk behandeld	totaal 164	49%
Ongegrond	81	24%
Geground	70	21%
Geen oordeel	13	4%
Totaal	336	100%

Conclusie

Onder de categorie 'niet-bevoegd' worden klachten geregistreerd die niet tegen de rechtbank gericht zijn. Vaak zijn dit klachten tegen bewindvoerders of curatoren. Deze klachten worden overgedragen aan de kantonrechter of r-c. Klachten voor andere instanties (zoals OM of CJIB) worden doorgestuurd en bevestigd aan klager.

68 klachten (20%) zijn niet in behandeling genomen omdat deze betrekking hadden op een rechterlijke (procedurele) beslissing. In 2014 waren dit 55 klachten. Hoewel dergelijke klachten niet inhoudelijk worden beoordeeld, worden deze feitelijk wel altijd onderzocht en ter kennis van de betrokkenen gebracht. Het bestuur deelt aan klager mee waarom in dit specifieke geval geen oordeel kan worden gegeven in de klachtenprocedure en wat eventuele wél mogelijke vervolgstappen (het gebruiken van rechtsmiddelen) zijn.

Van de 164 inhoudelijk behandelde klachten zijn er 70 gegrond verklaard. Dit is 43% van de inhoudelijk behandelde klachten en 21% van het totaal aantal ingediende klachten. In 2014 waren dit er 86. (51% van inhoudelijk behandelde klachten, 27% van totaal ingediende klachten).

3. Klachtonderwerpen

De klachten hadden betrekking op zeer uiteenlopende onderwerpen. Veel klachten gingen over de tijdsduur van procedures. Met name in echtscheidingszaken, Mulderzaken en benoemingen van deskundigen in civiele procedures. Klagers ervaren niet alleen de lange duur als vervelend, maar met name ook de communicatie (of het uitblijven daarvan)

hierover. Ook ontvingen wij enkele klachten over vaststelling van griffierechten. Evenals voorgaande jaren is ook een aantal keren geklaagd over niet-ontvangen poststukken. Overige onderwerpen waren onder andere: zittingsplanning, inhoud proces-verbaal, en de onmogelijkheid om per e-mail met de rechtbank te communiceren.

In twee gevallen was de klachtafhandeling aanleiding voor de klager om deze voor te leggen aan de p-g bij de Hoge Raad.

4. Informele afdoening

Met 110 klagers is direct na ontvangst van de klacht telefonisch contact opgenomen met de klager (zie ook onder 1). Dat heeft in 27 gevallen ertoe geleid dat de klacht informeel is afgedaan (geschikt of ingetrokken). De oplossing is schriftelijk bevestigd aan de klager en de beklagde. (In 2014: 110 klagers gebeld, waarna 31 keer informeel afgedaan).

5. Klachtadviescommissie

In december 2015 heeft de rechtbank Midden-Nederland een klachtadviescommissie (KLAC) ingesteld. Het betreft een gezamenlijke KLAC met de rechtbank Gelderland. De KLAC bestaat uit 6 leden die niet werkzaam zijn in de rechtspraak. De voorzitter is mw.mr. L.A. van Son (oud senior-rechter rechtbank Gelderland). Verder maken deel uit van de commissie:

- mr. J.H. Brouwer (advocaat)
- mr. A.G. Castermans (hoogleraar Universiteit Leiden)
- Mw.mr. A. Gerritsen-Bosselaar (oud-advocaat)
- Mr. J.R. Krol (oud-rechter)
- mr. B.P.J.A.M. van der Pol (oud-rechter, raadsheer-plv Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden)

Het gerechtsbestuur kan voor de beoordeling van klachten advies vragen aan de KLAC. Dit zal met name gebeuren wanneer sprake is van bejegeningklachten over rechters, klachten over bestuursleden of ernstige klachten over rechtbankmedewerkers.

In het verslagjaar heeft de rechtbank Midden-Nederland nog geen klachten voorgelegd aan de KLAC.

6. Verbetermaatregelen

Klachten zijn zeer regelmatig aanleiding voor verbeteringen in de organisatie. Vaak is een klacht niet de enige aanleiding daarvoor, daarom is niet altijd duidelijk aanwijsbaar welke verbetermaatregelen rechtstreeks voortvloeien uit een klacht.

In ieder geval worden alle klachten onder de aandacht gebracht van de betrokken medewerker, diens leidinggevende en de verantwoordelijke afdelingsvoorzitter. In veel teams zijn de ingekomen klachten besproken in een intern werkoverleg. Daarmee dragen klachten bij aan doorlopende kwaliteitsbewaking.



Bij sommige klachten kan worden volstaan met een individuele oplossing, andere klachten kunnen wijzen op een meer structureel probleem. Het gerechtshof heeft met name de laatste soort klachten besproken met de afdelingsvoorzitters.

Structurele verbetermaatregelen in 2015 waren onder andere: extra inzet personeel bij achterstanden, betere aanduiding dat dossier geheime informatie bevat, tekst van afwijzingsmail voor sollicitanten is aangepast. Verder zijn naar aanleiding van een klacht een aantal werkprocessen aangescherpt.

7. Overige onderwerpen

In 7 gevallen heeft de rechtbank naar aanleiding van een gegronde klacht extra of onnodig gemaakte kosten aan de klager vergoed. Viermaal was sprake van ten onrechte of te hoog in rekening gebracht griffierecht, een zitting ging niet door, een bewindvoerder ontving te laat een machtiging en eenmaal heeft de rechtbank de kosten van een verzetdagvaarding vergoed. Het betrof geringe bedragen.

8. Informatie en publicatie

Voor informatie over klachten kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de rechtbank Midden-Nederland. De klachtenfunctionaris is tijdens kantooruren bereikbaar via het algemene telefoonnummer van de rechtbank Midden-Nederland. Dit algemene telefoonnummer is terug te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het jaarverslag is op 2 februari 2016 vastgesteld door het gerechtshof van de rechtbank Midden-Nederland.