



Jaarverslag klachtbehandeling 2016 Rechtbank Midden Nederland

Vastgesteld: 25 januari 2017

Inhoud

Jaarverslag klachtbehandeling 2016 Rechtbank Midden Nederland	1
1. Inleiding	3
2. Klachtonderwerpen	5
3. Informele afdoening	5
4. Klachtadviescommissie	5
5. Verbetermaatregelen	6
6. Overige onderwerpen	6
7. Informatie en publicatie	6



Rechtbank
Midden-Nederland

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.

Sinds 2013 neemt de klachtenfunctionaris met een groot deel van de klagers telefonisch contact op. Dit beleid is ook in 2016 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. Daarnaast leiden de telefoongesprekken in toenemende mate tot een oplossing van de klacht naar tevredenheid van de klager.

In een vijftal gevallen is klager persoonlijk gehoord door het gerechtshof. Eén klager is gehoord door de Klachtadviescommissie.

Uitgangspunt is dat alle klachten binnen 6 weken worden behandeld. Dit is niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld vanwege de complexiteit van een klacht, wanneer in een procedure nog geen einduitspraak is gedaan of wanneer een klager persoonlijk gehoord wordt. De gemiddelde doorlooptijd in 2016 was 21 dagen.

De klachtenfunctionaris is lid van de Vereniging voor Klachtrecht en heeft ook in 2016 de halfjaarlijkse studiemiddagen bijgewoond.

Cijfermateriaal

In 2016 zijn 301 klachten ingediend bij de rechtbank Midden-Nederland. Het aantal klaagschriften bedroeg 267. (Eén klaagschrift kan meerdere afzonderlijke klachten bevatten).

klachten	2016	2015	2014
ontvangen	301	308	316
afgehandeld	298	336	313

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

In 2016 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal		% van totaal	
	2016	2015	2016	2015
Bejegening	38	(51)	13%	17%
Rechterlijke beslissingen	38	(59)	13%	19%
Tijdsduur procedures	50	(47)	16%	15%
Administratieve fouten	61	(52)	20%	17%
Overige	114	(99)	38%	32%
Totaal	301	(308)	100%	100%

In 2016 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal		% van totaal	
	2016	2015	2016	2015
Niet inhoudelijk behandeld	143	172	48%	51%
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	41	55	14%	16%
Niet-ontvankelijk (rechterlijke beslissing)	35	68	12%	20%
Niet-ontvankelijk (overig)	0	0		
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7)	10	14	3%	3%
Schikking of intrekking (informeel afgedaan)	57	35	19%	10%
Inhoudelijk behandeld	155	164	52%	49%
Ongegrond	60	81	20%	24%
Gegrond	77	70	26%	21%
Geen oordeel	18	13	6%	4%
Totaal	298	336	100	100%

Toelichting

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.

35 klachten (12%) zijn niet in behandeling genomen omdat deze betrekking hadden op een rechterlijke (procedurele) beslissing. Dit is een flinke daling ten opzichte van 2015, waar zich een piek voordeed van 68 klachten. Maar het is ook een daling ten opzichte van 2014, waar 49 klachten waren over rechterlijke beslissingen. Hoewel dergelijke klachten niet inhoudelijk worden beoordeeld, worden deze feitelijk wel altijd onderzocht en ter kennis van de betrokken rechter gebracht. Het bestuur deelt aan klager mee waarom in dit specifieke geval de klacht niet in behandeling kan worden genomen en wat eventuele wél mogelijke vervolgstappen (het gebruiken van rechtsmiddelen) zijn.

Verder valt op dat het aantal administratieve fouten is toegenomen.

Van de 155 inhoudelijk behandelde klachten zijn er 77 gegrond verklaard. Dit is 49% van de inhoudelijk behandelde klachten en 26% van het totaal aantal behandelde klachten. In het voorgaande jaar (2015) waren dit er 70. (43% van inhoudelijk behandelde klachten, 21% van totaal behandelde klachten).

2. Klachtonderwerpen

De klachten hadden betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Veel klachten gingen over de tijdsduur van procedures in het Familierecht. Klagers ervaren niet alleen de lange duur als vervelend, maar met name ook de communicatie (of het uitblijven daarvan) hierover.

Bejegeningklachten waren divers, deze gingen bijvoorbeeld over contacten met beveiligers, de toon van gerechtelijke brieven, telefonische irritatie en onbegrip voor de regierol van de rechter ter zitting.

Het aantal klagers dat het niet eens is met een rechterlijke beslissing is afgenomen. In de helft van dit soort klachten betrof het civiele zaken.

Administratieve klachten komen het meeste voor bij Familierecht. Van alle klachten over administratieve fouten (alle afdelingen) is meer dan de helft gegrond.

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

3. Informele afdoening

Met 91 klagers is direct na ontvangst van de klacht telefonisch contact opgenomen met de klager (zie ook onder 1). In maar liefst 57 gevallen is de klacht informeel afgedaan, veelal naar aanleiding van het telefoongesprek. Dat wil zeggen dat de klacht door bemiddeling van de klachtenfunctionaris naar tevredenheid van klager is opgelost, zonder voorlegging aan het gerechtsbestuur (geschikt of ingetrokken). De oplossing is vrijwel alle gevallen schriftelijk bevestigd aan de klager en de beklaagde.

4. 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 gerechtshof kan voor de beoordeling van klachten advies vragen aan de KLAC. Dit zal met name gebeuren wanneer sprake is van bejegeningklachten over rechters.

In het verslagjaar heeft de rechtbank Midden-Nederland een tweetal klachten voorgelegd aan de KLAC, waarvan één klacht door de klager is ingetrokken.

5. 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- en verbetering.

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 2016 waren bijvoorbeeld: verduidelijking van enkele standaardbrieven, onder andere met betrekking tot de inschrijvingsdatum van echtscheidingsverzoeken, doorverwijzen naar de externe klachtenprocedures bij klachten over WSNP-bewindvoerders en extra controle op betaling griffierecht bij overname van een zaak uit een ander arrondissement. Verder zijn een aantal administratieve processen verbeterd, is er extra aandacht gevestigd op het correct uitvoeren van bestaande werkafspraken en is (telefonische) klantvriendelijkheid binnen enkele teams besproken.

6. Overige onderwerpen

In 8 gevallen heeft de rechtbank naar aanleiding van een gegronde klacht extra of onnodig gemaakte kosten aan de klager vergoed. In drie gevallen hadden de kosten betrekking op het niet doorgaan van een zitting. Verder betrof het te hoog griffierecht, lange duur opheffing bewind, kosten voortvloeiend uit mislukte voeging in een strafproces en kosten in verband met uitbrengen verzetdagvaarding na een onterecht verstekvonnis. Het betrof geringe bedragen.

7. 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 25 januari 2017 vastgesteld door het gerechtshof van de rechtbank Midden-Nederland.