



de Rechtspraak

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2013

RECHTBANK OOST-BRABANT

Inhoud

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2013	1
RECHTBANK OOST-BRABANT	1
1. Inleiding	3
2. Cijfermateriaal	4
3. Klachtonderwerpen	5
4. Informele afdoening.....	5
5. Klachtadviescommissie.....	6
6. Verbetermaatregelen	6
7. Klachtenfunctionaris	7
8. Informatie en publicatie	7

1. Inleiding

Bij de rechtbank Oost-Brabant werken ruim zeshonderd mensen, onder wie rechters, juridisch medewerkers, administratief medewerkers en stafmedewerkers. De rechtbank Oost-Brabant behandelt op jaarbasis gemiddeld ongeveer 121.000 zaken. Dat gebeurt in het paleis van justitie in 's-Hertogenbosch en in het gerechtshuis in Eindhoven. De rechtbank Oost-Brabant streeft naar het leveren van optimale rechtspraak, door uitstekende medewerkers, in een omgevingsbewuste, transparante en financieel gezonde organisatie.

Een klacht ziet de rechtbank Oost-Brabant als een gratis advies om de organisatie te verbeteren en een kans om het vertrouwen in onze rechtbank en de rechtspraak in het algemeen, te bewaken. Het is één van de weinige manieren om rechtstreeks feedback van de samenleving te krijgen.

Klachten kunnen worden ingediend over gedragingen (of het uitblijven daarvan) van medewerkers van de rechtbank Oost-Brabant. Over de inhoud van een uitspraak van een rechter of een beslissing van een rechter tijdens de behandeling van de zaak, kan niet worden geklaagd. Daar kan alleen een hogere rechter over oordelen.

De rechtbank Oost-Brabant heeft een klachtenregeling waarvan de laatste versie op 3 januari 2013 door het bestuur van de rechtbank is vastgesteld en op 8 februari 2013 in de Staatscourant is gepubliceerd ([Jaargang 2013, Nr. 3176](#)). De regeling is gebaseerd op een landelijk gehanteerd model.

De president van de rechtbank behandelt de klachten en wordt daarin bijgestaan door een klachtencoördinator.

Sinds oktober 2012 en het gehele jaar 2013 is, in navolging van (en vooruitlopend op) de aanbevelingen van de projectgroep Kwaliteit en Eenheid Klachtenbehandeling Rechtspraak, structureel met iedere klager (voor zover mogelijk) telefonisch contact opgenomen. Klagers reageerden in het algemeen positief op deze mogelijkheid om de klacht nader toe te lichten. Bijna altijd leidde het telefoongesprek tot (verdere) verduidelijking van de achterliggende redenen en het doel van de klacht. Bovendien kon vroegtijdig aan verwachtingenmanagement worden gedaan. De informatie uit deze telefoongesprekken werd gebruikt bij het onderzoek naar de klacht in het betreffende team en leidde in sommige gevallen tot intrekking of minnelijke schikking.

In sommige gevallen is naast het telefonisch horen een klager voor een persoonlijk gesprek met de president en de klachtenfunctionaris uitgenodigd, om de klacht mondeling toe te lichten. Dit is in 2013 viermaal voorgekomen.

Klachten worden schriftelijk of digitaal (via een formulier op de website rechtspraak.nl) ingediend bij de president van de rechtbank.

De rechtbank streeft ernaar klachten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken af te handelen. In 2013 was de gemiddelde tijd waarin klachten werden afgehandeld 31 dagen. Daarmee is voldaan aan de (wettelijke) afhandelingstermijn.

2. Cijfermateriaal

In 2013 zijn 122 klachten ingediend bij de rechtbank Oost-Brabant. In sommige gevallen gebruikten klagers meerdere brieven vlak na elkaar om dezelfde klacht in te dienen. In dat geval is die klacht in de registratie éénmaal meegerekend. In 2012 werden 105 klachten ingediend¹, in 2011 werden 98 klachten ingediend². Een verklaring voor deze toename is waarschijnlijk gelegen in de toenemende kritische houding van burgers.

Afgezet tegen de jaarlijkse zaakstroom van ongeveer 121.000 ging het in 2013 dus om ongeveer één klacht per duizend zaken.

Veel van de 122 klachten die in 2013 zijn ingediend, vallen uiteen in meerdere onderdelen. In totaal zijn in 2013 160 klachtonderdelen geregistreerd.

In de onderstaande tabellen zijn de ingediende klachtonderdelen naar onderwerp en soort afdoening gerubriceerd.

In 2013 ingediende klachtonderdelen naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	12	7,5
Rechterlijke beslissingen	38	23,75
Tijdsduur procedures	23	14,375
Administratieve fouten	18	11,25
Overige	69	43,125
Totaal	160	100

In 2013 afgehandelde klachtonderdelen naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	%
Niet inhoudelijk behandeld		
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	16	10
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	34	21,25
Niet-ontvankelijk (overig)	8	5
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	4	2,5
Schikking of intrekking	15	9,375
Inhoudelijk behandeld		
Ongegrond	44	27,5
Gegrond	33	20,625
Geen oordeel	6	3,75
Totaal	160	100

¹ In het jaarverslag over 2012 staat het aantal van 87 klachten genoemd. In dat aantal zijn echter 18 brieven (en /of digitale inzendingen) niet meegerekend. Destijds werd ervoor gekozen deze brieven niet als klacht aan te merken omdat het ongenoegen bijvoorbeeld slechts (zeer) zijdelings verband hield met de rechtbank Oost-Brabant, te weinig concreet was of omdat het een herhaalde klacht betrof. De 'klacht' werd om die reden niet in behandeling genomen en met een standaardbriefje beantwoord. In 2013 zijn echter alle aan de rechtbank gerichte brieven en digitale inzendingen waarin de schrijver zijn of haar ongenoegen uitte, als klacht geregistreerd.

² In het jaarverslag over 2011 staat het aantal van 80 klachten genoemd. In dat aantal zijn echter 18 brieven (en of digitale inzendingen) niet meegerekend. Zie verder de voorgaande noot.

Conclusie

Van de 160 in 2013 ingediende klachtenonderdelen is iets minder dan de helft (ruim 48 procent) niet in behandeling genomen. Deels omdat de rechtbank daarvoor niet bevoegd was, bijvoorbeeld omdat de onvrede van klager geen (enkele) relatie had met de rechtbank Oost-Brabant, of omdat het een herhaalde klacht betrof die eerder al was afgehandeld (artikel 7 klachtenregeling). Het grootste deel van de niet in behandeling genomen klachten, ruim 21 procent van het totaal aantal klachtonderdelen, betrof rechterlijke (procedurele) beslissingen (artikel 2 klachtenregeling). Dat aandeel is iets kleiner dan in het voorgaande jaar. Toen betroffen 27 van de 105 klachten (ruim 25 %) rechterlijke (procedurele) beslissingen. Van de wel inhoudelijk behandelde klachtonderdelen is het grootste deel (27,5 procent van het totaal aantal klachtonderdelen) ongegrond verklaard en ruim 20 procent (33 klachtonderdelen) gegrond verklaard. Dit percentage is nagenoeg vergelijkbaar met het voorgaande jaar, toen 20 van de 105 klachten (ongeveer 19 %) gegrond werden verklaard.

3. Klachtonderwerpen

De klachten betreffen zowel rechters en medewerkers als de bedrijfsvoering van de rechtbank Oost-Brabant. Bij rechters gaat het bijvoorbeeld over de inhoud van een uitspraak, de wijze waarop een zaak of de klager op zitting is behandeld of het niet honoreren van een verzoek om uitstel. Bij medewerkers zien de klachten bijvoorbeeld op onjuiste verzending van poststukken en het niet tijdig reageren op verzoeken om informatie. Ook zijn regelmatig klachten ingediend die betrekking hadden op de tijdsduur van de procedure.

De onderwerpen waarover geklaagd is, zijn heel divers. De grootste groep van gelijkkluidende klachten betreffen de inhoud van rechterlijke uitspraken (waarover dus niet geklaagd kan worden) en tijdsduur van procedures.

4. Informele afdoening

Bij nagenoeg alle klachten heeft de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk na ontvangst telefonisch contact opgenomen met de klager. Niet alleen om de klager in de gelegenheid te stellen een toelichting te geven op de klacht, maar tevens om te bezien of een snelle, informele oplossing mogelijk was. Die mogelijkheid was er bijvoorbeeld bij een aantal klachten over de tijdsduur in een procedure, waarin, bij navraag bij het betreffende team, bleek dat brieven wel waren verstuurd, maar nooit aangekomen. Dat kon snel (en minnelijk) worden opgelost door opnieuw (een kopie van) deze brief toe te sturen. Ook was er een klager die, nadat hij zijn klacht telefonisch had toegelicht en begreep dat hij over de inhoud van een rechterlijke beslissing niet kon klagen, geen prijs stelde op verdere behandeling van zijn klacht. Dergelijke informele afdoeningen zijn steeds schriftelijk bevestigd aan zowel de klager als de beklagde.

Bij het merendeel van de klachten werd na het telefoongesprek de gebruikelijke procedure gevolgd. Dat wil zeggen: er werd een reactie opgevraagd bij het betreffende team waarna de

president een beslissing nam. Voor de klager zal die beslissing in veel gevallen niet veel nieuws bevatten, omdat tijdens het telefoongesprek alle mogelijke en onmogelijke uitkomsten ('over een rechterlijke beslissing kan niet worden geklaagd'), besproken zijn.

Daarnaast hebben telefoongesprekken in een aantal gevallen geleid tot het niet-indienen van een klacht. Bijvoorbeeld omdat het telefoongesprek voldoende duidelijkheid bood en / of omdat genomen acties naar aanleiding van het telefoongesprek tot tevredenheid stemden. Als voorbeeld kan genoemd worden de vrouw die uitstel van de mondelinge behandeling van haar zaak wenste, omdat zij na een operatie niet in staat was lange tijd achter elkaar te zitten. Toen echter een goede stoel voor haar werd klaar gezet, kon zij de zitting toch op het geplande tijdstip bijwonen.

5. Klachtadviescommissie

De rechtbank Oost-Brabant beschikt over een klachtadviescommissie. Voorzitter van deze commissie is de heer prof. Mr. P.P.T Bovend'Eert, hoogleraar aan de Radbouduniversiteit te Nijmegen. In 2013 zijn geen klachten over gedragingen van rechters voorgelegd aan de klachtadviescommissie. In artikel 11 van de klachtenregeling van de rechtbank Oost-Brabant is bepaald dat het bestuur een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht kan belasten. In 2013 is daarvoor geen aanleiding gezien.

6. Verbetermaatregelen

In 25 gevallen leidde de klacht tot verbetering van de organisatie. De meeste verbeteringen werden doorgevoerd naar aanleiding van gegronde klachten. Als voorbeeld kan genoemd worden de herziening van het trainings- en scholingsprogramma voor de bodes, naar aanleiding van een klacht over het gedrag van één van hen. Naar aanleiding van een klacht over het uitblijven van een reactie op informatieverzoeken is het rappelsysteem op een griffie, waarover eerder geen haperingen waren gemeld, kritisch bekeken. Ook zijn klachten over lange doorlooptijden mede aanleiding geweest om projecten op te starten om een inhaalslag te maken of het aantal medewerkers op sommige griffies uit te breiden.

Bij gegronde klachten was niet altijd aanleiding om een verbetering in de organisatie door te voeren, bijvoorbeeld omdat het duidelijk een eenmalige gebeurtenis betrof. Voorbeeld daarvan is de overstroming in de kelders van het gerechtsgebouw, waardoor een justitiabele die vanuit het cellencomplex naar de rechtszalen moest, natte voeten opliep.

Tegelijkertijd leidden klachten die niet inhoudelijk werden afgehandeld, ongegrond werden verklaard of geschikt of ingetrokken, in sommige gevallen wél tot verbetering van de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn het doorvoeren van een wijziging in de tekst van een standaardbrief of het aanscherpen van instructies.

Verbetermaatregelen worden besproken tijdens de periodieke gesprekken tussen het bestuur en de teamvoorzitters.

7. Klachtenfunctionaris

In juni 2013 is een nieuwe klachtenfunctionaris aangesteld en heeft de functie de benaming klachtencoördinator gekregen. De aanstelling is uitgebreid van 8 naar 16 uren per week. Tot 1 juni 2013 was de klachtbehandeling in handen van een mediationfunctionaris die in de praktijk steeds (veel) meer dan 8 uren per week aan klachten besteedde. De huidige klachtencoördinator combineert de klachtenbehandeling met werkzaamheden voor Communicatie & Voorlichting.

De klachtencoördinator heeft in september 2013 een tweedaagse cursus bemiddelingsvaardigheden voor klachtfunctionarissen van The Lime Tree gevolgd.

Ten behoeve van de afhandeling en doorzending van klachten heeft de klachtencoördinator contacten onderhouden met collega's van andere organisaties zoals het hof Den Bosch, het LDCR en het OM.

Binnen de rechtbank heeft de klachtencoördinator (kennismakings)gesprekken gevoerd met onder andere de Hoofd Administraties van de griffies en met verschillende teamvoorzitters.

8. Informatie en publicatie

Voor informatie over klachten kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator van de rechtbank Oost-Brabant. De klachtencoördinator is tijdens kantooruren bereikbaar via het telefoonnummer 073-6202358 of via het algemene telefoonnummer van de rechtbank Oost-Brabant. Dit algemene telefoonnummer is terug te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het jaarverslag is op 1 april 2014 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Oost-Brabant en op 15 april 2014 gepubliceerd op rechtspraak.nl.