



de Rechtspraak

Rechtbank
's-Hertogenbosch

JAARVERSLAG KLACHTEN 2011

1. Inleiding

De rechtbank 's-Hertogenbosch heeft een klachtenregeling¹. Volgens de klachtenregeling kan een ieder een klacht indienen over de wijze waarop de rechtbank 's-Hertogenbosch zich tegenover hem of haar heeft gedragen. De president van de rechtbank behandelt de klachten en wordt daarin bijgestaan door een klachtenfunctionaris.

2. Aantal klachten en beoordelingsgronden

In 2011 zijn 80 klachten ingediend. Afgezet tegen het aantal klachten in 2010 en 2009, geeft dit per sector het volgende beeld:

Sector	Aantal 2011	Aantal 2010	Aantal 2009
Civiel Recht	35	29	23
Bestuursrecht	12	16	4
Strafrecht	11	5	0
Kanton	20	7	12
Bedrijfsbureau/ Facilitair Bedrijf	2	1	1
Overig	0	2	0
Totaal	80	60	42

Klachten kunnen gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk verklaard worden. Voor de rechtbank 's-Hertogenbosch geldt dat van de 80 klachten er acht gegrond, achttien ongegrond en 40 niet-ontvankelijk zijn verklaard. Bij tien klachten heeft de president zich niet in staat geacht om op basis van de geschetste feiten en omstandigheden tot gegrondheid van de klacht te concluderen. Vier klachten zijn geschikt en/of ingetrokken. Klagers hebben in die gevallen besloten de klacht niet door te zetten, omdat de rechtbank naar tevredenheid met de klager heeft gesproken en met een adequate oplossing is gekomen.

3. Klachtenbehandeling

Klachten worden schriftelijk of digitaal² (via een formulier op rechtspraak.nl) ingediend bij de president van de rechtbank. De klager krijgt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging toegestuurd met daarbij de klachtenregeling van de rechtbank. Als direct blijkt dat een klacht niet inhoudelijk kan worden behandeld, wordt dit samen met de ontvangstbevestiging aan de klager bericht. De klachtenfunctionaris heeft in een aantal gevallen telefonisch contact met de klager opgenomen om uit te leggen waarom de klacht niet inhoudelijk behandeld kan worden. Uit ervaring blijkt dat de klager dit als prettig ervaart.

Wanneer een klacht inhoudelijk wordt behandeld, vraagt de president aan diegene op wie de klacht betrekking heeft om een schriftelijke reactie op de klacht. Op basis van de klacht en de reactie van de betrokkene/sector geeft de president van de rechtbank een oordeel over de klacht en wordt dit per brief aan de klager bekend gemaakt.

¹ De klachtenregeling is op 19 januari 2010 voor het laatst aangepast en opnieuw vastgesteld.

² Van de 80 klachten zijn in 2011 acht klachten digitaal ingediend.



de Rechtspraak

Rechtbank
's-Hertogenbosch

onderwerp Jaarverslag klachten 2011
pagina 2 van 2

Het streven is iedere klacht binnen zes weken af te handelen. In 2011 was de gemiddelde doorlooptijd voor het behandelen van een klacht 30 dagen.³ Daarmee is voldaan aan de (wettelijke) afhandelingstermijn.

In 2011 zijn geen klagers voor een persoonlijk gesprek uitgenodigd om hun klacht mondeling toe te lichten. Wel zoekt de klachtenfunctionaris steeds vaker telefonisch contact om nadere vragen te stellen over de klacht of om verduidelijking te geven over de procedure.

De klachtenadviescommissie (KLAC) is in 2011 niet ingeschakeld.⁴

Klachten worden geregistreerd in een landelijk registratiesysteem (DKR). Wanneer een klager voor een tweede keer (of vaker) over een zaak schrijft, wordt dit niet als een nieuwe klacht geregistreerd. Ook wanneer in eenzelfde brief meerdere klachten geuit worden, wordt slechts eenmaal een dossier aangemaakt.

4. Aard van de klachten

Bij het registreren van de klachten wordt aangegeven wat de aard van de klacht is. Uit onderstaande tabel blijkt dat de meerderheid van de klachten gaat over de inhoudelijke beslissing van een rechter. De klachtenregeling is daar echter niet voor bedoeld. Wanneer klagers niet tevreden zijn over een uitspraak van een rechter, kunnen zij hiertegen in het algemeen in hoger beroep.

Sector	Bejegening	Tijdsduur procedure	Inhoud beslissing	Administratieve fout	Overig	Totaal
Civiel Recht	6	5	9	5	10	35
Bestuursrecht	2	0	7	2	1	12
Strafrecht	2	1	6	2	0	11
Kanton	1	2	13	2	2	20
Bedrijfsbureau	0	0	0	1	0	1
Facilitair Bedrijf	0	0	0	0	1	1
Totaal	11	8	35	12	14	80

5. Gegronde klachten en verbetermaatregelen

In 2011 zijn acht klachten gegrond verklaard. De gegronde klachten en verbetermaatregelen worden besproken tijdens de periodieke gesprekken tussen het bestuur en het sectormanagement. Zo wordt een bepaald soort brieven voor gemachtigden voortaan voorzien van een zaaks- of rolnummer en is extra aandacht geschonken aan het tijdig reageren op correspondentie. Er wordt nog meer aandacht gegeven aan het terugdringen van de wachttijden voor zittingen en er wordt zo veel als mogelijk duidelijkheid gegeven aan justitiabelen (en gemachtigden) over de uitspraaktermijn.

³ In 2010 was de doorlooptijd 33,4 dagen.

⁴ De klachtenadviescommissie van de rechtbank 's-Hertogenbosch bestaat uit een externe voorzitter en lokale rechters en gerechtssecretarissen.