



de Rechtspraak

Rechtbank Gelderland

Jaarverslag klachtbehandeling 2014

“Tot slot dank ik u zeer, dat u de moeite heeft genomen om een klacht in te dienen, immers wij proberen daaruit zoveel mogelijk lering te trekken.”

datum 19 februari 2015

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	CIJFERMATERIAAL.....	3
3	KLACHTONDERWERPEN.....	6
4	KLACHTADVIESCOMMISSIE (KLAC).....	7
5	VERBETERMAATREGELEN	7
6	OVERIGE ONDERWERPEN	8
7	INFORMATIE EN PUBLICATIE	8

1 Inleiding

Overeenkomstig artikel 26 lid 1 van de Wet op de rechterlijke organisatie heeft het gerechtshof een regeling vastgesteld voor de behandeling van klachten. Deze klachtenregeling is op 2 april 2013 vastgesteld.

Het gerechtshof heeft haar voorzitter gemachtigd om de klachten te behandelen en daarop te beslissen.

Het streven – zoals verwoord in het jaarverslag 2013 - om enerzijds de doorlooptijden op een aanvaardbaar peil te brengen en anderzijds actief en sneller telefonisch contact op te nemen met klagers, heeft tot goede resultaten geleid. Ook het besluit om klachten waarbij op voorhand de “niet ontvankelijkheid” al vaststaat, toch voor een reactie voor te leggen aan betrokken medewerkers, werpt vruchten af. Enerzijds omdat daarmee de bewustwording en betrokkenheid verder is/wordt vergroot en anderzijds omdat er meer (achtergrond)-informatie ter beschikking komt hetgeen óók tot meer duidelijkheid leidt en mogelijk tot een grotere acceptatie van klachtbeslissingen.

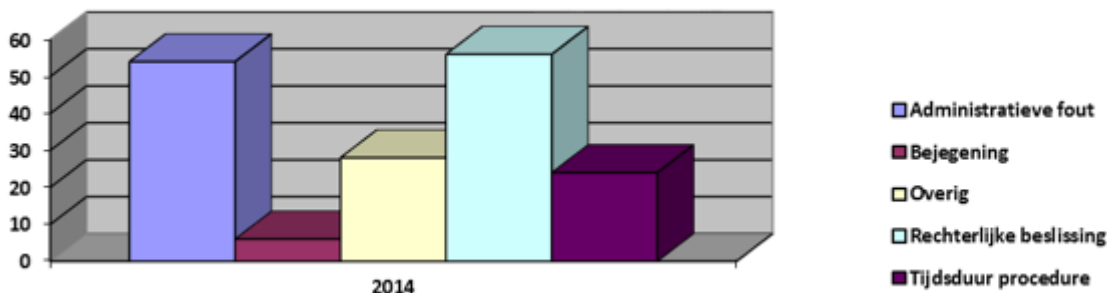
2 Cijfermateriaal

Historie:

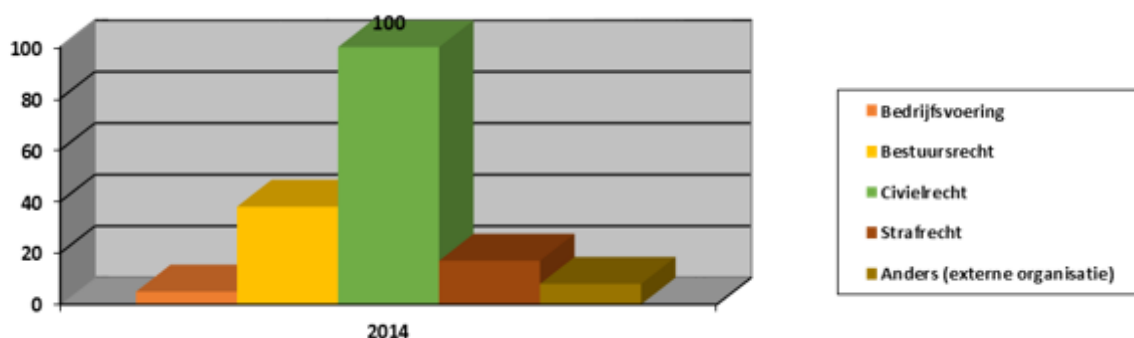
2013: 131 (digitale) klachtbrieven inhoudende totaal **160** klachten (vanaf april t/m december d.w.z. datum splitsing rechtbank Gelderland en Overijssel; $160 / 9 \text{ mnd.} = \text{gemiddeld } \pm 18 \text{ klachten per maand} \times 12 \text{ mnd. is } \pm 216 \text{ klachten op jaarbasis.}$)

2014: 133 (digitale) klachtbrieven inhoudende totaal **169** klachten.

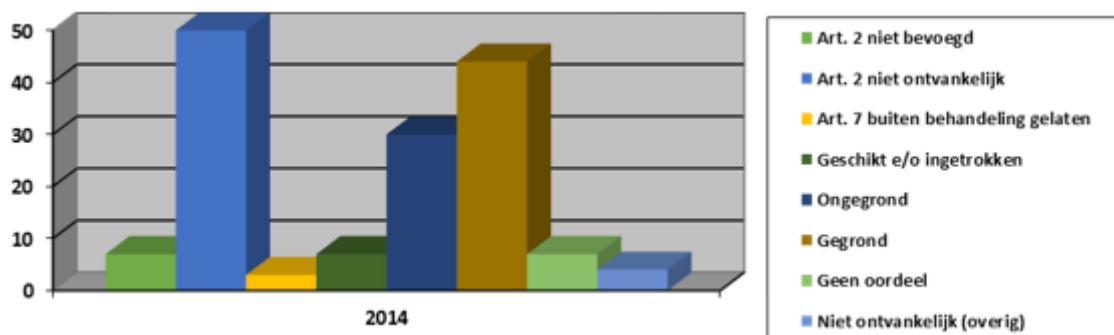
Aantal ingediende klachten naar categorie		
Categorie	Aantal	Percentage
Administratieve fout	54	31,9 %
Bejegening	6	3,6 %
Overige	28	16,6 %
Rechterlijke beslissing	57	33,7 %
Tijdsduur procedure	24	14,2 %
Totaal	169	100 %



Aantal ingediende klachten naar afdeling		
Afdeling	Aantal	Percentage
Bedrijfsvoering	5	3,0 %
Bestuursrecht	38	22,5 %
Civielrecht	101	59,7 %
Strafrecht	17	10,1 %
Anders (externe organisatie)	8	4,7 %
Totaal	169	100 %

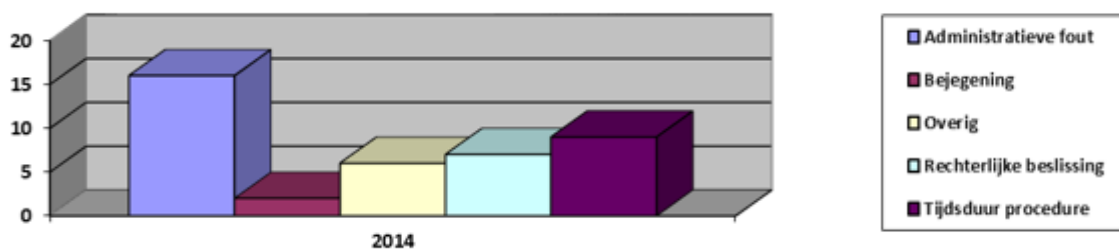


Aantal afgehandelde klachten naar soort afdoening (conform klachtenregeling).		
Afdoening	Aantal	Percentage
Art. 2 niet bevoegd	7	4,6 %
Art. 2 niet ontvankelijk	50	32,9 %
Art. 7 buiten behandeling gelaten	3	2,0 %
Geschikt e/o ingetrokken	7	4,6 %
Ongegrond	30	19,7 %
Gegrond	44	28,9 %
Geen oordeel	7	4,6 %
Niet ontvankelijk (overig)	4	2,6 %
Totaal	152	100 %

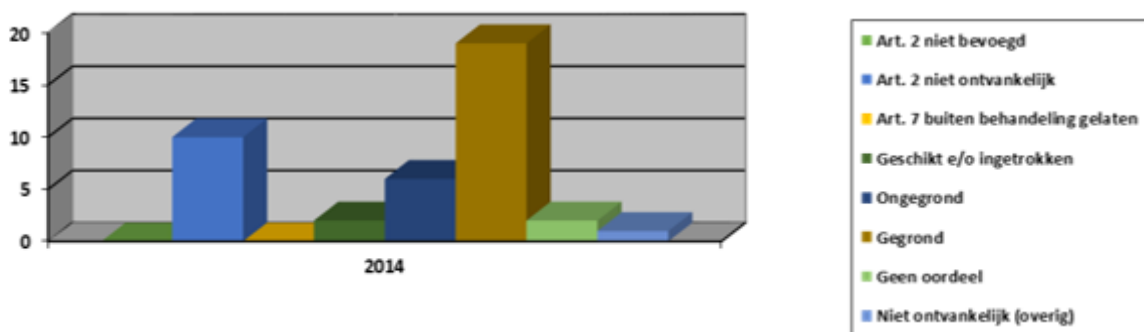


Van de 169 klachten zijn er 40 klachten informeel afgedaan, dat wil zeggen dat deze klachten tijdens een telefonisch contact tussen klachtcoördinator en klager naar tevredenheid zijn opgelost.

Aantal informeel afgehandelde klachten naar categorie		
Categorie	Aantal	Percentage
Administratieve fout	16	40,0 %
Bejegening	2	5,0 %
Overig	6	15,0 %
Rechterlijke beslissing	7	17,5 %
Tijdsduur procedure	9	22,5 %
Totaal	40	100 %



Aantal informeel afgehandelde klachten naar soort afdoening (conform klachtenregeling).		
Afdoening	Aantal	Percentage
Art. 2 niet bevoegd	0	0,0 %
Art. 2 niet ontvankelijk	10	25,0 %
Art. 7 buiten beh. gelaten	0	0,0 %
Geschikt e/o ingetrokken	2	5,0 %
Ongegrond	6	15,0 %
Gegrond	19	47,5 %
Geen oordeel	2	5,0 %
Niet ontvankelijk (overig)	1	2,5 %
Totaal	40	100 %



Nog af te handelen klachten 2014 per 1 januari 2015	
<i>Categorie</i>	<i>aantal</i>
Administratieve fout	6
Bejegening	0
Overige	1
Rechterlijke beslissing	5
Tijdsduur procedure	5
Totaal	17

Afname van het aantal klachten t.o.v. 2013: 22 % (formule: $216 - 169 = 47 / 216$). Gemiddelde doorlooptijd: 27 dagen.

3 Klachtonderwerpen

De klachten betreffen zowel rechters, juridisch en administratief medewerkers alsmede medewerkers van de afdeling bedrijfsvoering van de rechtbank. Klachten gaan bijvoorbeeld over bejegening, de inhoud van een uitspraak, de wijze waarop een zaak of de klager op zitting is behandeld, het niet honoreren van een verzoek om uitstel. Maar ook over het gebruik van onjuiste adresgegevens van de klager, de wijze van verzending van zaakgebonden post, het niet tijdig reageren (terugbellen) op verzoeken om informatie, de hoogte van het geheven griffierecht, de tijdsduur van procedures, algemene communicatie / informatieverstrekking en (telefonische) bereikbaarheid in algemene zin.

Om een indruk te geven van klachten die gegrond werden verklaard volgt hierbij een beperkte opsomming met summiere toelichting:

- **Klachtdossier 14/2:** *Klaagster is niet op de hoogte gesteld van het verzoek om curatelestelling van haar moeder.*
- **Klachtdossier 14/14:** *Door klager aangetekend verzonden gedingstuk is niet meegenomen in de behandeling van de bodemprocedure.*
- **Klachtdossier 14/20:** *Klager kreeg pas na 13 minuten wachttijd de telefonist(e) aan de lijn.*
- **Klachtdossier 14/22:** *Klaagster heeft als gevolg van verkeerde adressering geen oproep ontvangen en dus geen verweer kunnen voeren.*
- **Klachtdossier 14/25:** *De rechtbank heeft de uitspraak naar de verkeerde persoon gezonden.*
- **Klachtdossier 14/33:** *Klager claimt verletkosten i.v.m. onzorgvuldigheid rechtbank inzake niet doorgaan zitting.*

- **Klachtdossier 14/37:** *De rechtbank heeft een onjuiste partij als verweerder aangemerkt.*
- **Klachtdossier 14/41:** *Klager klaagt over werkwijze bij de heffing van het griffierecht.*
- **Klachtdossier 14/49:** *Klaagster klaagt over het al vier maanden wachten op antwoord op een door haar gestelde vraag en het feit dat zij niet wordt teruggebeld.*
- **Klachtdossier 14/61:** *Klager klaagt over het feit dat de griffie hem te laat heeft geïnformeerd over het verzetten van de zitting.*
- **Klachtdossier 14/92:** *Klaagster klaagt over de tijdsduur van de procedure.*
- **Klachtdossier 14/101:** *Klager klaagt dat post 2x niet is aangekomen en dat hij per e-mail niets op mag/kan sturen.*
- **Klachtdossier 14/108:** *Klager klaagt over de foutieve afhandeling van verzoekschriften.*
- **Klachtdossier 14/113:** *Griffie is telefonisch slecht bereikbaar.*
- **Klachtdossier 14/122:** *Klager klaagt over onduidelijke (interne) afstemming binnen de rechtbank m.b.t. diens dossier.*

Klachtdossier 14/125: Klager klaagt over de onzorgvuldige afwikkeling van de rekening en verantwoording; klager meent bovendien dat de rechter in zijn zaak geen uitspraak kan doen; klager klaagt ook over het uitblijven van het besluit griffierecht en klager klaagt over slordigheid m.b.t. toezending stukken.

4 Klachtadviescommissie (Klac)

Afspraak is dat het bestuur bejegeningsklachten tegen rechters aan de Klac voorlegt voor advies over de afdoening. In drie gevallen is dat gebeurd. Het aantal bejegeningsklachten tegen rechters blijkt gering te zijn. Al deze klachten zijn na gelijkkluidend advies van de Klac door het bestuur ongegrond verklaard. Bij de behandeling bleek wel dat de situatie waarover geklaagd werd door klager en betrokkene heel verschillend ervaren was.

Voor zover er enige lijn te ontdekken is in het geringe aantal door de Klac behandelde klachten, zou dat zijn dat het meestal gaat om een justitiabele die teleurgesteld is in een verwachting. Steeds ging het om een zaak waarin voor de rechter nauwelijks beslissingsruimte was, terwijl de justitiabele vanwege een groot achterliggend belang of heftige emoties veel verwachtte van de zitting. Onder die omstandigheden blijkt het risico van teleurstelling en een daaruit voortvloeiende klacht groot. Alertheid en vaardigheden om met dat spanningsveld goed om te gaan blijken, óók in bulkzaken, belangrijk.

De Klac is steeds op de hoogte gehouden van de afwikkeling van klachten die het bestuur zelf heeft afgedaan. Telkens was de keuze van het bestuur om dat zo te doen en de klacht niet door te leiden naar de Klac te volgen en te respecteren.

5 Verbetermaatregelen

Een punt van aandacht is het op basis van een klacht – zo nodig - adviseren dan wel onder de aandacht brengen van verbeterpunten bij de betreffende afdeling(svoorzitter). Dat kan gaan om inhoud van (standaard)brieven, aanpassing van werkprocessen, stijl / wijze van klantgerichte communicatie en zo meer. In het incidentele geval waarin dit jaar een advies / aandachtspunt onder de aandacht is gebracht heeft dat niet geleid tot reactie dan wel terugkoppeling vanuit de afdeling naar het klachtenbureau, waaruit blijkt of men wel of niet het advies heeft opgepakt / overgenomen. Het streven is om voor dit aspect in het nieuwe jaar meer aandacht te vragen. Een ander aandachtspunt is het verder bevorderen van een open mind waar het gaat om de reacties vanuit de afdelingen, door (nog meer / beter) open te staan voor (details in) klachten, meer ontvankelijk te zijn voor het toegeven van omissies en in die gevallen daar in de reacties meer uiting aan te geven.

Een voornemen voor het nieuwe jaar is om in samenspraak met (de voorzitter van) het gerechtsbestuur en de afdelingsvoorzitters nader te onderzoeken en al dan niet te besluiten, om eventueel de afdoeningsbrieven inzake klachtprocedures op enige wijze op Intro te publiceren, teneinde de organisatie beter te informeren en daarmee ook de betrokkenheid, bewustwording en transparantie verder te vergroten.

6 Overige onderwerpen

Een eigentijds controle-, volg- en registratiesysteem voor klachten ontbreekt tot op heden. Dit gemis zal onder de aandacht van de Raad voor de Rechtspraak worden gebracht.

7 Informatie en publicatie

Dit jaarverslag staat gepubliceerd op de pagina “Publicaties” van de website van de rechtbank Gelderland te raadplegen via www.rechtspraak.nl

Voor informatie kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met het klachtenbureau van de rechtbank: 026 – 359 2607 of 026 – 359 2608.

Aldus vastgesteld door het bestuur van de rechtbank Gelderland op 19 februari 2015.