



de Rechtspraak

Rechtbank Gelderland

Jaarverslag klachtbehandeling 2015

“Uw klachtbrief is ook als signaal welkom en daar bedank ik u voor. Dergelijke signalen helpen ons immers om als rechtbankorganisatie steeds bewust te blijven van het feit welke impact een bepaalde wijze van formuleren, handelen en/of optreden kan hebben op een justitiabele en diens omgeving. Kortom, het geeft binnen onze organisatie weer aanleiding voor reflectie en interne terugkoppeling.”

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Cijfermateriaal	3
3. Klachtonderwerpen	6
4. Klachtadviescommissie (KLAC)	7
5. Verbetermaatregelen	7
6. Overige onderwerpen	7
7. Informatie en publicatie	7

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 (de president) gemachtigd om de klachten te behandelen en daarop te beslissen. De president wordt daarbij ondersteund door het klachtenbureau, bestaande uit de klachtcoördinator en administratieve medewerker(s).

Het klachtenbureau verwerkt naast klachten ook overige correspondentie die niet onder de klachtenregeling valt. Het gaat daarbij over uiteenlopende zaken. Deze worden geregistreerd, afgehandeld en gearchiveerd als "dossiers algemene correspondentie". In 2015 gaat het om 52 dossiers.

2. Cijfermateriaal

Historie:

2013: 160 klachten uit 131 (digitale) klachtbrieven

(gerekend vanaf april (= datum splitsing in rechtbanken Gelderland en Overijssel) t/m december 2013)

2014: 169 klachten uit 133 (digitale) klachtbrieven.

Gemiddelde doorlooptijd: 27 dagen

2015: 205 klachten uit 154 (digitale) klachtbrieven.

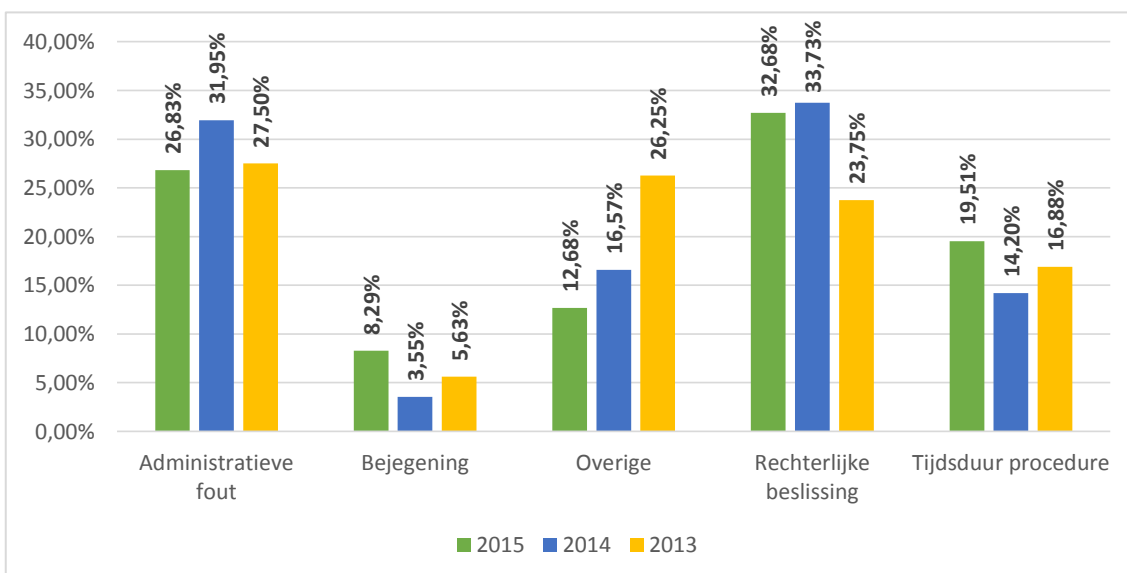
Toename aantal klachten **36** (= 17,5%) en aantal (digitale) klachtbrieven **21** (14%).

Gemiddelde doorlooptijd zonder inzet van Klachtadviescommissie (Klac): **24** dagen.

Gemiddelde doorlooptijd van 4 klachten met inzet van Klac: **107** dagen.

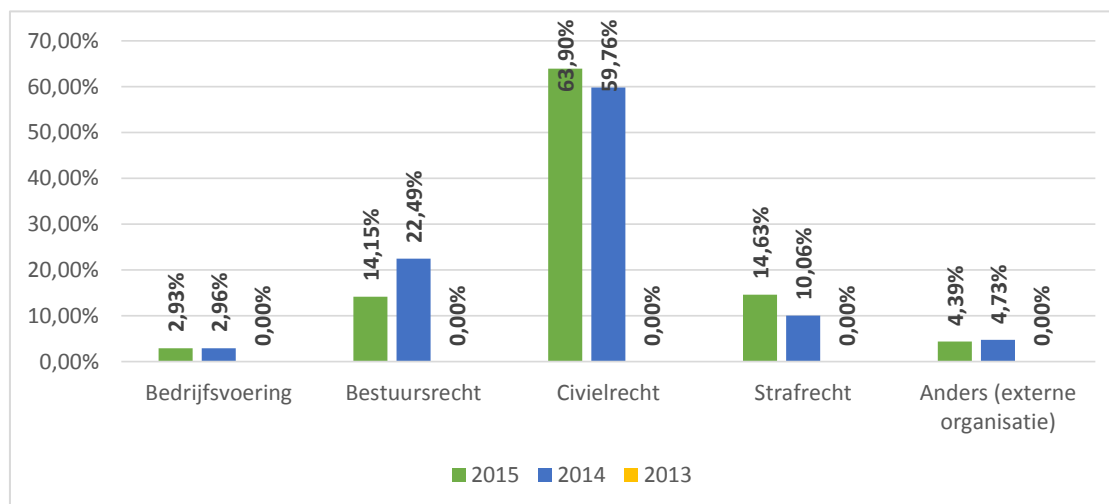
Aantal ingediende klachten naar categorie

Categorie	#	%
Administratieve fout	55	26,83%
Bejegening	17	8,29%
Overige	26	12,68%
Rechterlijke beslissing	67	32,68%
Tijdsduur procedure	40	19,51%
Totaal	205	100%



Aantal ingediende klachten naar categorie

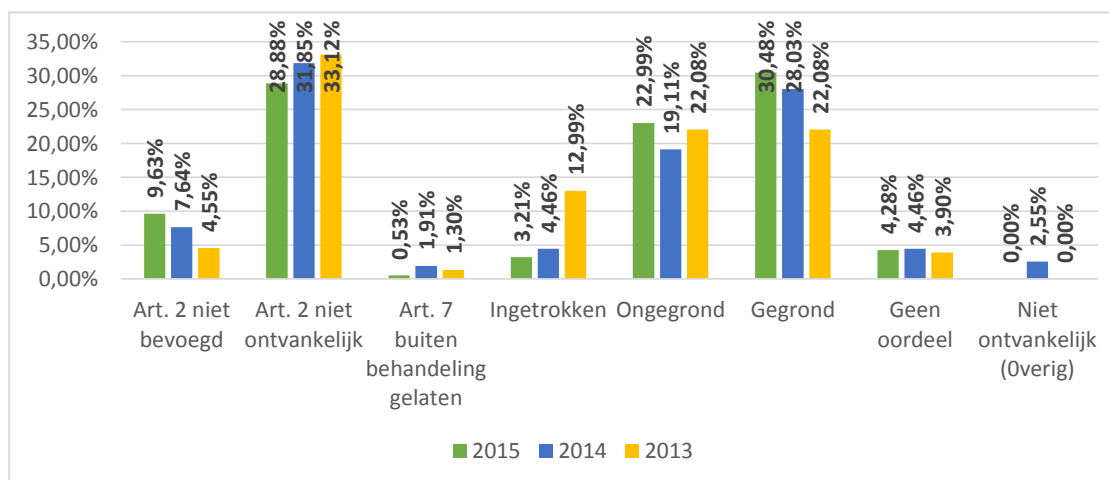
Aantal ingediende klachten naar afdeling		
Afdeling	#	%
Bedrijfsvoering	6	2,93%
Bestuursrecht	29	14,15%
Civilrecht	131	63,90%
Strafrecht	30	14,63%
Anders (externe organisatie)	9	4,39%
Totaal	205	100%



Aantal ingediende klachten naar afdeling

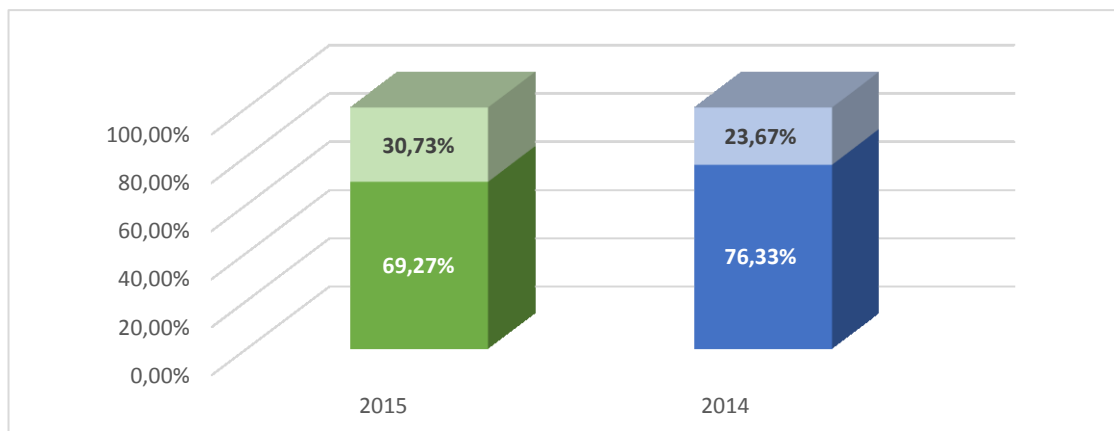
Evenals voorgaande jaren worden de meeste klachten ingediend over de afdeling Civiel. Dit is overigens een landelijk verschijnsel en is het gevolg van het feit dat de afdeling Civiel verreweg het grootste aantal zaken behandelt.

Aantal afgehandelde klachten naar soort afdoening (volgens klachtenregeling)		
Afdoening	#	%
Art. 2 niet bevoegd	18	9,63%
Art. 2 niet ontvankelijk	54	28,88%
Art. 7 buiten behandeling gelaten (te laat)	1	0,53%
Ingetrokken	6	3,21%
Ongegrond	43	22,99%
Gegrond	57	30,48%
Geen oordeel	8	4,28%
Niet ontvankelijk (Overig)	0	0,00%
Totaal	187	100%

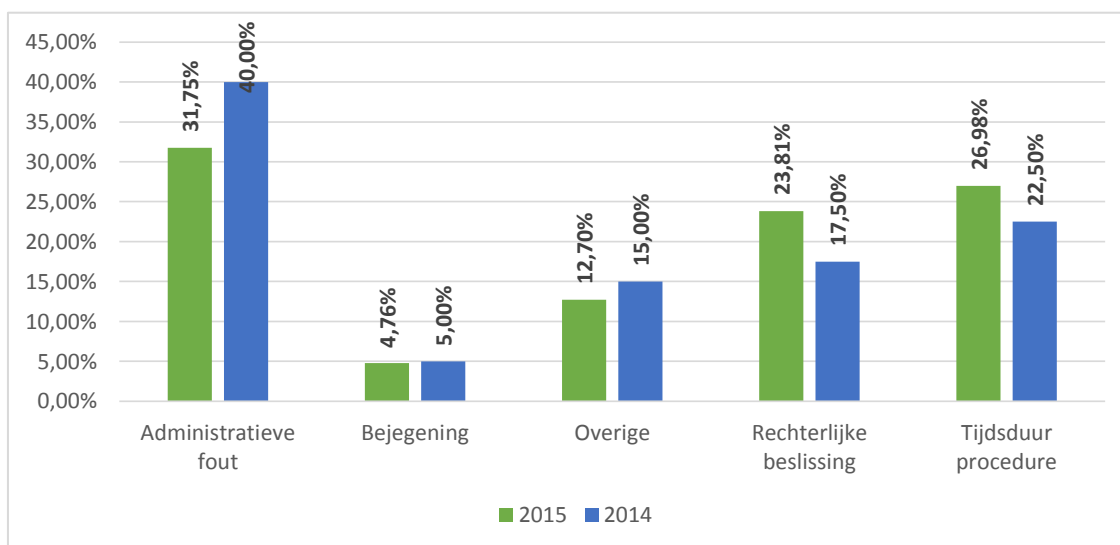


Aantal afgehandelde klachten naar soort afdoening (volgens klachtenregeling)

Van de 205 klachten zijn er **63** klachten (= 30,73%) informeel afgedaan. Dat wil zeggen dat deze klachten door middel van telefonisch contact tussen klachtcoördinator en klager naar tevredenheid zijn opgelost. In 2014 ging het om 40 van de 169 klachten (= 23,67%). Mede gelet op de positieve ervaringen blijft het de intentie om dit verder uit te breiden.

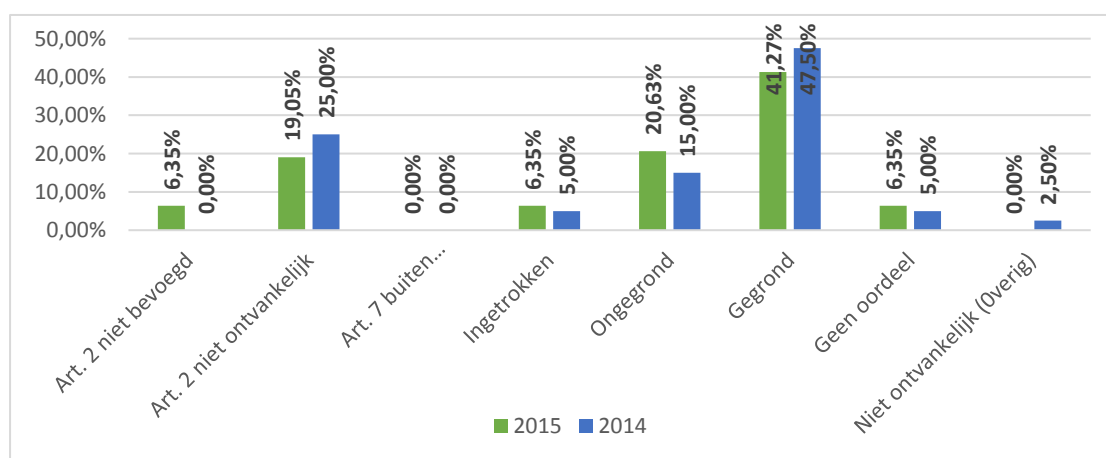


Aantal informeel afgehandelde klachten naar categorie		
Categorie	#	%
Administratieve fout	20	31,75%
Bejegening	3	4,76%
Overige	8	12,70%
Rechterlijke beslissing	15	23,81%
Tijdsduur procedure	17	26,98%
Totaal	63	100%



Aantal informeel afgehandelde klachten naar categorie

Aantal informeel afgehandelde klachten naar soort afdoening		
Afdoening	#	%
Art. 2 niet bevoegd	4	6,35%
Art. 2 niet ontvankelijk	12	19,05%
Art. 7 buiten behandeling gelaten (te laat)	0	0,00%
Ingetrokken	4	6,35%
Ongegrond	13	20,63%
Gegrond	26	41,27%
Geen oordeel	4	6,35%
Niet ontvankelijk (Overig)	0	0,00%
Totaal	63	100%



Aantal informeel afgehandelde klachten naar soort afdoening

Nog af te handelen klachten 2015 per 1 januari 2016	
Categorie	#
Administratieve fout	3
Bejegening	3
Overige	0
Rechterlijke beslissing	8
Tijdsduur procedure	5
Totaal	19

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 tijdsduur van procedures, informatieverstrekking en (telefonische) bereikbaarheid in algemene zin.

De tekst voorop dit jaarverslag bevestigt de visie van de rechtbank Gelderland dat de klager serieus genomen wordt. Dat betekent bijvoorbeeld óók, dat de (digitale) klachtbrieven zorgvuldig beoordeeld en zo nodig in meerdere klachtonderdelen worden uitgesplitst. Dit kan deels de toename van het aantal klachten verklaren. Wat daar overigens ook impact op kan hebben, zijn de verbeterde / digitale toegankelijkheid voor de klagers en een groeiende interne bereidheid en bewustwording om ingekomen klachtbrieven bij het klachtenbureau aan te bieden.

4. Klachtenadviescommissie (Klac)

De Klac is 3 maal ingeschakeld om ten aanzien van drie klachtbrieven (vier klachtonderdelen) advies uit te brengen. In alle gevallen is het advies overgenomen en heeft de president namens het gerechtshof conform beslist.

Ook is in het najaar van 2015 inzake de Klac een samenwerking tot stand gekomen met de rechtbank Midden-Nederland. Het aantal leden van de Klac is uitgebreid tot zes leden om zo de mogelijke toename van het aantal Klac-procedures zo goed mogelijk te stroomlijnen en de vereiste behandeltermijnen beter te kunnen waarborgen. In de klachtenregeling Artikel 9 lid 1 en 2, staat opgenomen dat klachten waarbij de Klac wordt ingeschakeld, worden afgedaan binnen 10 weken (met éénmalige mogelijkheid van het gerechtshof tot verlenging van 4 weken), dat wil zeggen uiterlijk binnen 14 weken (= 98 dagen).

5. Verbetermaatregelen

Gedurende het eerste half jaar 2016 zal klager steekproefgewijs (enige tijd na afhandeling van een klacht) benaderd worden om na te gaan hoe hij/zij de afhandeling van de klacht (los van de inhoud) heeft ervaren.

Doel ervan is om nog meer inzicht te verkrijgen in de beleving en ervaring van klagers terzake van de afhandeling van hun klacht en zo mogelijk tips en suggesties te vergaren ter verdere verbetering van de klachtbehandeling. Medio 2016 zal deze proefactiviteit geëvalueerd worden.

6. Overige onderwerpen

Een eigentijds controle-, volg- en registratiesysteem voor klachten ontbreekt nog steeds. Sinds 2009 functioneert een landelijk registratiesysteem (DKR). Dit systeem is echter log en de mogelijkheid tot het filteren op specifieke gegevens is veel te beperkt. In de praktijk blijkt dat (vrijwel) alle gerechten een eigen registratiesysteem hebben opgezet. Het blijft aanbevelenswaardig om uiteindelijk alsnog tot een optimaal landelijk systeem te komen om zodoende dubbele registratie te beëindigen maar ook te bevorderen dat eenduidig geregistreerd wordt.

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: 088 – 36 11 521.

Aldus vastgesteld door het bestuur van de rechtbank Gelderland op 22 februari 2016.