



de Rechtspraak

Rechtbank Gelderland

JAARVERSLAG

KLACHTBEHANDELING 2013

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Cijfermateriaal.....	4
3. Klachtonderwerpen	5
4. Informele afdoening	5
5. Klachtadviescommissie	5
6. Verbetermaatregelen	5
7. Overige onderwerpen	6
8. Informatie en publicatie	6

1. Inleiding

Uit artikel 26 lid 1 van de Wet op de rechterlijke organisatie volgt dat het bestuur van de rechtbank een regeling moet vaststellen voor de behandeling van klachten.

Het kalenderjaar 2013 kan met recht een bijzonder jaar worden genoemd. Op 1 januari 2013 kwam, als gevolg van de Wet herziening gerechtelijke kaart, de rechtbank Oost-Nederland tot stand. Per 1 april 2013 volgde de splitsing in een rechtbank Gelderland en een rechtbank Overijssel. Het zwaartepunt van dit verslag ligt bij de klachtbehandeling van de rechtbank Gelderland. De fusie en daarop volgende splitsing hebben voor de klachtbehandeling extra inspanning met zich meegebracht op organisatorisch en logistiek vlak.

Het bestuur van de rechtbank Oost Nederland heeft op 2 januari 2013 een klachtenregeling vastgesteld. Vanaf 1 januari 2013 tot 1 april 2013 (rechtbank Oost Nederland) zijn diverse klachten van de voormalige rechtbanken Almelo, Zwolle, Zutphen en Arnhem vanuit de zetel Arnhem afgedaan door het bestuur van de rechtbank Oost Nederland. Als gevolg van de splitsing per 1 april 2013 heeft de rechtbank Gelderland een nieuwe klachtregeling vastgesteld. Volgens laatstgenoemde regeling heeft eenieder het recht om over de wijze waarop de rechtbank Gelderland zich jegens hem of haar heeft gedragen een klacht in te dienen bij het bestuur van de rechtbank. Het bestuur heeft de voorzitter van het gerechtshof gemachtigd de klachten te behandelen en daarop te beslissen.

Per 1 april 2013 heeft de rechtbank Gelderland de interne (administratieve) werkwijze met betrekking tot de klachtbehandeling op onderdelen gewijzigd. Bovendien is gekozen voor de inrichting van een klachtenbureau, waar alle daarmee verband houdende activiteiten worden uitgevoerd.

Als gevolg van diverse (reorganisatie)ontwikkelingen was er per 1 april 2013 sprake van een aanzienlijke voorraad lopende klachtdossiers. Deze zijn als eerste geïnventariseerd en vervolgens in verhoogd tempo afgehandeld. Het streven is er nu opgericht om de doorlooptijden tot het minimum te beperken en in voorkomende gevallen actief en sneller telefonisch contact op te nemen met klagers. Weloverwogen is er ook voor gekozen om klachten waarbij op voorhand de niet ontvankelijkheid al vaststaat, toch voor een reactie voor te leggen aan de afdelingsvoorzitter en diens achterban. Met betrekking tot de digitale toegankelijkheid, dient te worden opgemerkt, dat technische onvolkomenheden steeds landelijk worden gemeld.

2. Cijfermateriaal

In de periode vanaf 1 april 2013 t/m 31 december 2013 zijn binnen de rechtbank Gelderland 131 klachtschriften (in briefvorm en/of e-mail) ingediend. In het jaar daarvoor werden bij de voormalige rechtbanken Arnhem 68 klachten en Zutphen 45 klachten ingediend, totaal 113 klachten. Er is dus sprake van een toename in het aantal ingediende klachten ten opzichte van het vorige jaar.

In de onderstaande tabellen zijn de aantallen ingediende klachten naar onderwerp en afgehandelde klachten naar soort afdoening vermeld. Let wel, een klachtschrift kan meerdere klachtonderwerpen bevatten. In de 131 klachtschriften kwamen 160 klachtonderwerpen aan de orde.

In 2013 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	9	5
Rechterlijke beslissingen	38	24
Tijdsduur procedures	27	17
Administratieve fouten	44	28
Overige	42	26
Totaal	160	100

In 2013 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	%
Niet bevoegd	12	8
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	51	32
Niet-ontvankelijk (overig)	1	0
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	2	1
Informeel afgedaan of intrekking	20	13
Ongegrond	34	21
Gegrond	34	21
Geen oordeel	6	4
Totaal	160	100

3. Klachtonderwerpen

De klachten betreffen zowel rechters, juridisch en administratief medewerkers als de bedrijfsvoering van de rechtbank. 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 juridisch en administratief medewerkers zien de klachten bijvoorbeeld op het gebruik van onjuiste adresgegevens van de klager, de wijze van verzending van zaakgebonden post, het niet tijdig reageren op verzoeken om informatie en de hoogte van het geheven griffierecht. Ook zijn klachten ingediend die betrekking hadden op de tijdsduur van de procedure.

4. Informele afdoening

In toenemende mate neemt de klachtcoördinator telefonisch contact op met de klager om te bezien of de klacht informeel kan worden afgedaan. In vrijwel alle gevallen heeft het tot een positief resultaat (informele afdoening) geleid. In alle gevallen wordt de informele afdoening schriftelijk bevestigd aan zowel de klager als de beklagde.

5. Klachtadviescommissie

In 2013 zijn twee klachten voorgelegd aan de klachtadviescommissie. In beide gevallen heeft de klachtadviescommissie het gerechtsbestuur geadviseerd over de afdoening van de klacht. Het bestuur heeft dat advies in beide gevallen gevolgd.

6. Verbetermaatregelen

Enkele klachten hebben geleid tot aanpassing van werkprocessen of tot maatregelen om de organisatie te verbeteren.

- Zo is in het kader van een klacht in een kantonzaak de formulering van een bepaalde tekstbouwsteen in de brieven aan partijen aangepast.
- Ook is in het kader van een kantonzaak de interne procedure aangepast met betrekking tot controle op ingediende processtukken.
- Inzake het digitaal indienen van een klacht heeft Spir-it op verzoek extra aandacht besteed aan de toelichting over de wijze waarop registratienummers moeten worden ingevoerd. Dat onderdeel bleek op dat moment nog niet HGK proof te zijn.

- Naar aanleiding van een klacht in een civiele procedure (na behandeling door de KLAC) heeft het bestuur van de rechtbank bepaald dat er (opnieuw) aandacht zal worden besteed aan het gebruik door medewerkers van de rechtbank van het werk e-mailadres voor privédoeleinden en dat er op korte termijn harmonisering en explicitering zal plaatsvinden van een wijzigingsregeling in het geval medewerkers van de rechtbank bij gerechtelijke procedures betrokken worden.

7. Overige onderwerpen

Het landelijk digitale klachtenregistratiesysteem wordt aangepast, evenals het landelijke Handboek klachtbehandeling.

8. Informatie en publicatie

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

Voor informatie over klachten kunt u contact opnemen met het klachtenbureau van de rechtbank. Het klachtenbureau is tijdens kantooruren bereikbaar via het algemene telefoonnummer van de rechtbank. Dit algemene telefoonnummer is terug te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het jaarverslag is op 6 maart 2014 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank.