



de Rechtspraak

**JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2014**  
**RECHTBANK OOST-BRABANT**

**Inhoud**

<b>JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2014</b> .....	1
<b>RECHTBANK OOST-BRABANT</b> .....	1
1. Inleiding.....	3
2. Cijfermateriaal.....	4
3. Klachtonderwerpen .....	5
4. (Informe)le afdoening .....	6
5. Hoorzittingen – gesprekken met klagers .....	6
6. Klachtadviescommissie .....	7
7. Verbetermaatregelen .....	8
8. Klachtencoördinator .....	9
9. Informatie en publicatie.....	9



## 1. Inleiding

Bij de rechtbank Oost-Brabant werken ongeveer zeshonderd mensen, onder wie rechters, juridisch medewerkers, administratief medewerkers en stafmedewerkers. De rechtbank Oost-Brabant heeft in 2014 een kleine 124.000 zaken behandeld. Dat gebeurde in het paleis van justitie in 's-Hertogenbosch en in het gerechtsgebouw 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 het landelijk model voor de rechtspraak.

Tot en met de zomer van 2014 behandelde de president namens het gerechtsbestuur de klachten. Sinds het najaar van 2014 is het rechterlijk bestuurslid degene die de klachten namens het gerechtsbestuur behandelt. Zowel president als het rechterlijk bestuurslid werden daarin bijgestaan door een klachtencoördinator.

Net als vorig jaar heeft de klachtencoördinator structureel met iedere klager telefonisch contact opgenomen. Klagers reageerden in het algemeen (zeer) positief op dit luisterend oor voor hun onvrede en de 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 soms tot intrekking of schikking.

In een aantal gevallen, waarin de klacht bejegening door een rechter betrof, is naast het hierboven genoemde telefoongesprek klager tevens uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek op de rechtbank. Deze gesprekken hadden tot doel om over en weer meer begrip te krijgen.

Klachten worden schriftelijk of digitaal (via een formulier op de website [rechtspraak.nl](http://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 2014 was de gemiddelde tijd waarin klachten werden afgehandeld ongeveer 24 dagen. Daarmee is voldaan aan de (wettelijke) afhandelingstermijn.

## 2. Cijfermateriaal

In 2014 zijn 135 klachten ingediend bij de rechtbank Oost-Brabant. In 2013 werden 122 klachten ingediend, in 2012 waren dat er 105<sup>1</sup>, in 2011 werden 98 klachten geregistreerd<sup>2</sup>. Een verklaring voor deze toename is waarschijnlijk gelegen in de toenemende kritische houding van burgers.

Afgezet tegen de jaarlijkse zaakstroom van ongeveer 124.000 zaken ging het in 2014 dus om iets meer dan één klacht per duizend zaken.

Veel van de 135 klachten die in 2014 zijn ingediend, vallen uiteen in meerdere onderdelen. In totaal zijn in 2014 179 klachtonderdelen geregistreerd. In 2013 waren dat 160 klachtonderdelen.

In de onderstaande tabellen zijn de ingediende klachtonderdelen naar onderwerp en soort afdoening gerubriceerd en afgezet tegen de cijfers van 2013.

### Ingediende klachtonderdelen naar onderwerp

Onderwerp	2014		2013	
	aantal	%	aantal	%
Bejegening	21	11,73	12	7,5
Rechterlijke beslissingen	53	29,61	38	23,75
Tijdsduur procedures	29	16,2	23	14,375
Administratieve fouten	24	13,41	18	11,25
Overige	52	29,05	69	43,125
<b>Totaal</b>	<b>179</b>	<b>100</b>	<b>160</b>	<b>100</b>

### Afgehandelde klachtonderdelen naar soort afdoening

Soort afdoening	2014		2013	
	aantal	%	aantal	%
<b>Niet inhoudelijk behandeld</b>	<b>97</b>	<b>54,19</b>	<b>77</b>	<b>48,125</b>
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	16	8,94	16	10
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	44	24,58	34	21,25
Niet-ontvankelijk (overig)	14	7,82	8	5
Buiten behandeling gelaten (art. 7 Klachtenregeling)	3	1,68	4	2,5
Schikking of intrekking	20	11,17	15	9,375

<sup>1</sup> 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 standaardbrief beantwoord. In 2013 en 2014 zijn echter alle aan de rechtbank gerichte brieven en digitale inzendingen waarin de schrijver zijn of haar ongenoegen uitte, als klacht geregistreerd.

<sup>2</sup> 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.

<b>Inhoudelijk behandeld</b>	<b>82</b>	<b>45,81</b>	<b>83</b>	<b>51,875</b>
Ongegrond	30	16,76	44	27,5
Gegrond	35	19,55	33	20,625
Geen oordeel	17	9,5	6	3,75
<b>Totaal</b>	<b>179</b>	<b>100</b>	<b>160</b>	<b>100</b>

### *Conclusie*

Van de 179 in 2014 ingediende klachtenonderdelen zijn er 97 (ruim 54 procent) niet in behandeling genomen. In 2013 was dat percentage iets lager (48,125 procent). Het grootste deel van de niet in behandeling genomen klachtenonderdelen (44, 24,58 procent) betrof, net als vorig jaar (34, 21,25 procent), rechterlijke (procedurele) beslissingen (artikel 2 Klachtenregeling). Daarnaast zijn klachtenonderdelen niet in behandeling genomen omdat de rechtbank daarvoor niet bevoegd was, bijvoorbeeld omdat de zaak van klager in behandeling was bij gerechtshof of het Openbaar Ministerie (artikel 2 Klachtenregeling), of omdat het een herhaalde klacht betrof die eerder al was afgehandeld (artikel 7 Klachtenregeling). Daarnaast is in 2014 een groep klachtenonderdelen (14, 7,82 procent) geregistreerd onder niet-ontvankelijk (overig).

Van de wel inhoudelijk behandelde klachtenonderdelen zijn er 35 gegrond verklaard (19,55 procent), en 30 ongegrond (16,75 procent). Over 17 wel in behandeling genomen klachtenonderdelen (9,49 procent) werd geen oordeel uitgesproken. Dat gebeurde bijvoorbeeld in gevallen waarin de rechtbank de onvrede van klager wel erkende, maar dit ongemak geen direct gevolg was van laakbaar handelen of nalaten van de rechtbank. Als voorbeeld kan genoemd worden het zoekraken van door de rechtbank verzonden originele documenten bij het postbedrijf, terwijl de wet niet voorschrijft dat de rechtbank dergelijke poststukken aangetekend dient te verzenden. Of procedures die voor klager niet duidelijk waren, terwijl deze wel correct waren uitgevoerd.

Het percentage gegrond verklaarde klachten is nagenoeg vergelijkbaar met voorgaande jaren. In 2013 is ruim 20 procent (33 klachtenonderdelen) gegrond verklaard. In 2012 werden 20 van de 105 klachten (ongeveer 19 procent) gegrond verklaard. Het percentage ongegrond verklaarde klachten is lager dan in het voorgaande jaar. In 2014 werden 30 klachtenonderdelen ongegrond verklaard (16,76 procent) tegen 44 klachtenonderdelen (27,5 procent) in 2013. Dat kan verklaard worden door de hierboven aangehaalde klachten waarin het ongenoegen van klager werd erkend, zonder dat dit direct te wijten was aan laakbaar gedrag van de rechtbank.

## **3. Klachtonderwerpen**

De klachten betreffen zowel rechters en andere 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 andere medewerkers zien de klachten bijvoorbeeld op onjuiste verzending van poststukken en het niet tijdig reageren op verzoeken om informatie. Bij

bedrijfsvoering kan gedacht worden aan bijvoorbeeld tijdsduur van procedures, waarover ook dit jaar weer regelmatig klachten werden ingediend.

De onderwerpen waarover geklaagd is, zijn heel divers. Net als vorig jaar betreft de grootste groep van gelijkkluidende klachten de inhoud van rechterlijke uitspraken (waarover dus niet geklaagd kan worden) en tijdsduur van procedures, daaronder begrepen het niet nakomen van een aangekondigde uitspraakdatum. Die laatste klachten zijn ook steeds gegrond verklaard. Veel gegronde klachten hebben daarnaast betrekking op het verzenden van stukken naar een verkeerd adres, of het niet aanwezig zijn van de juiste stukken ter zitting. Met de komst van digitale rechtspraak in de komende jaren, zullen dergelijke klachten hopelijk verdwijnen.

#### **4. (Informele) afdoening**

Bij nagenoeg alle klachten heeft de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk na ontvangst telefonisch contact opgenomen met de klager. Als in de klacht geen telefoonnummer was vermeld, werd klager in de schriftelijke ontvangstbevestiging verzocht om telefonisch contact op te nemen en meestal gaf klager aan die uitnodiging gehoor.

De klachtencoördinator heeft het telefoongesprek niet alleen benut om 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 de advocaat die klaagde over de standaardafwijzing die hem was gestuurd op zijn verzoek om verplaatsing van de zitting. Tijdens het onderzoek bleek dat per abuis een standaardafwijzing was verstuurd. Zowel de behandelend rechter als de advocaat waren bereid een oplossing te zoeken en die werd gevonden in een ongebruikelijk zittingsmoment aan het einde van de dag. Een ander voorbeeld betrof de klacht over het versneld afdoen van mvv- en visumzaken, terwijl het betreffende team juist een paar dagen eerder besloten had deze niet langer versneld af te doen. Dergelijke informele afdoeningen zijn steeds schriftelijk bevestigd aan zowel klager als de beklagde.

Bij het merendeel van de klachten werd na het telefoongesprek de gebruikelijke procedure gevolgd. Dat wil zeggen: de klachtencoördinator vroeg een reactie aan de betreffende teamvoorzitter. De teamvoorzitter onderzocht de klacht, sprak met betrokken medewerkers en onderzocht tevens, in samenspraak met de klachtencoördinator, of de klacht aanleiding vormde voor verandering / verbetering. De klachtencoördinator concipieerde vervolgens de schriftelijke beslissing voor de president of haar waarnemer. Deze schriftelijke beslissing werd verstuurd aan klager en in afschrift aan alle personen die binnen de rechtbank bij het onderzoek waren betrokken.

#### **5. Hoorzittingen – gesprekken met klagers**

In het algemeen waarderen klagers het geven van een telefonische toelichting op hun gegronde klacht en wordt een gang naar de rechtbank, voor een persoonlijk gesprek (of

hoorzitting) niet op prijs gesteld<sup>3</sup>. Dat ligt anders als de klacht bejegening door de rechter betreft. Ervaringen bij andere gerechten leerden dat in die gevallen een persoonlijk gesprek de kou snel uit de lucht haalt, óók als de klacht ongegrond is. Daarom is de rechtbank Oost-Brabant in 2014 een proef gestart om in de gevallen waarin een klacht bejegening betreft en deze niet bij voorbaat kennelijk ongegrond is, gesprekken te initiëren tussen klager en de beklagde rechter. Doel van die gesprekken is om over en weer meer begrip te krijgen. In 2014 zijn in totaal vijf van dergelijke gesprekken gevoerd.

Het eerste gesprek heeft de kolommen van het tijdschrift Trema gehaald (23-12-2014). Het ging om een gesprek met een autistische klager. De rechter had het tijdens de zitting (waarover de klacht was ingediend), niet nodig gevonden om klagers autipasje te bekijken. Tijdens het gesprek met klager, geleid door de klachtencoördinator, startte de rechter wél met bestudering van dit pasje. “Ik dacht toen dat het een soort bewijs van lidmaatschap was. Als iemand zegt dat hij autistisch is, geloof ik dat. Maar op dit pasje staat wat ik van een autistische gesprekspartner kan verwachten. Ik kan me voorstellen dat u het vervelend vond dat ik het pasje niet heb bestudeerd.” Daarmee was direct een open en vriendelijke toon voor het gesprek gezet. Klager, naar eigen zeggen door zijn autisme vooral gericht op details, stelde nog veel meer vragen die de rechter rustig en in algemeenheid beantwoordde. Aan het einde van het gesprek gaf de rechter aan dat hij van het gesprek had geleerd. In toekomstige gevallen zal hij een aangeboden pasje bestuderen, omdat zo’n stuk mogelijk bedoeld is om hem te attenderen op de specifieke beleving van iemand die, zoals in dit geval, autistisch is. Ook klager toonde zich na afloop tevreden over de duidelijkheid en erkenning die hij in het gesprek had gekregen en ondervonden.

De andere vier gesprekken die met klagers werden gevoerd leidden over en weer eveneens tot meer begrip. Desgevraagd stelde een deelnemende rechter dat “een rechter van zijn verhoging af moet stappen”. En precies dat was voor de klager in kwestie al voldoende. “Mijn klachten waren al voor een groot deel weggenomen door de uitnodiging voor het gesprek en de bereidheid van de rechter om daarbij aanwezig te zijn.”

In twee van de vijf gesprekken was in plaats van de rechter de teamvoorzitter aanwezig. Opvallend in die gesprekken was dat de klaagpunten op het gebied van bejegening na afloop nauwelijks waren afgenomen. In twee artikelen op Intro, de elektronische nieuwskrant van de rechtspraak, heeft de klachtencoördinator van de vijf gesprekken verslag gedaan.<sup>4</sup>

Slechts een klein deel van de klachten betreft bejegening – in 2013 ging het om 7,5 procent van de klachtonderdelen, in 2014 was dat in 11,73 procent van de klachtonderdelen (21 keer). Bovendien stellen klagers een persoonlijk gesprek niet altijd op prijs. In 2015 zal de rechtbank Oost-Brabant de gesprekken tussen klagers en rechters evalueren.

## 6. Klachtadviescommissie

<sup>3</sup> Bij kennelijk ongegronde klachten en klachten die niet in behandeling worden genomen, is een hoorzitting of gesprek in beginsel niet aan de orde (artikel 8 Klachtenregeling).

<sup>4</sup> ‘Gesprekken tussen klager en rechter: een eerste ervaring’ 26-9-2014 en: ‘Ik vind dat je als rechter van je verhoging af moet stappen’ 23-12-2014.

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 2014 zijn geen klachten 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 2014 is daarvoor geen aanleiding gezien.

## 7. Verbetermaatregelen

In 38 gevallen leidde de klacht tot het nemen van maatregelen ter verbetering van de organisatie. De meeste verbeteringen werden doorgevoerd naar aanleiding van gegronde klachten. Als voorbeeld kan genoemd worden het (nogmaals) onder de aandacht brengen dat reële uitspraaktermijnen moeten worden genoemd en vervolgens ook gehaald moeten worden. Een ander voorbeeld is dat administratieve medewerkers op het hart is gedrukt om poststukken correct te adresseren en daarvoor geen eigen administratie, maar de centrale administratie te gebruiken (waarin adreswijzigingen zijn verwerkt). Naar aanleiding van een klacht van een journalist over het éérder beginnen van een zitting is besloten om voortaan op zittingslijsten aan te geven dat de daarop vermelde aanvangstijden richttijden zijn. Indien alle betrokkenen aanwezig zijn, kan de rechter met de behandeling van de zaak beginnen. Vermelding verdient daarbij dat als een journalist zich voor de behandeling heeft gemeld, deze ook tot de betrokkenen behoort. Openbaarheid van rechtspraak is immers een groot goed.

Gegronde klachten vormden bijna altijd aanleiding om een maatregel ter verbetering van de organisatie door te voeren. Daarnaast leidden klachten die niet inhoudelijk werden afgehandeld, ongegrond werden verklaard of geschikt of ingetrokken, in sommige gevallen wél tot het nemen van maatregelen ter verbetering van de organisatie. Als voorbeeld kan worden genoemd het voortaan aangetekend versturen van originele documenten, naar aanleiding van een klacht over het kwijtraken van dergelijke stukken. De klacht werd ongegrond verklaard omdat de rechtbank niet verantwoordelijk is voor postbezorging en niet wettelijke verplicht is originele documenten aangetekend te verzenden. Een ander voorbeeld is de ongegrond verklaarde klacht over de voorzieningen voor slechthorenden. De klacht vormde echter wel aanleiding om de aanwezigheid van de (goede) voorzieningen voor slechthorenden nogmaals onder de aandacht van alle medewerkers te brengen en dat bij eventuele onvolkomenheden in die voorzieningen, onmiddellijk de technische dienst ingeschakeld kan worden.

Naar aanleiding van het jaarverslag 2013 heeft de klachtencoördinator in individuele gesprekken met de teamvoorzitters de stand van zaken van de verbetermaatregelen van 2013 aan de orde gesteld. Daarnaast heeft de klachtencoördinator, mede naar aanleiding van nieuwe klachten, de teamvoorzitters over de stand van zaken van de verbetermaatregelen van het afgelopen jaar bevraagd.



## 8. Klachtencoördinator

In juni 2013 is de aanstelling van de klachtencoördinator uitgebreid van 8 naar 16 uren per week en dat aantal uren is in 2014 gelijk gebleven. De klachtencoördinator wordt ongeveer 4 tot 8 uur per week secretariael ondersteund. De klachtencoördinator combineert de klachtenbehandeling met werkzaamheden voor Communicatie & Voorlichting. De klachtencoördinator heeft in maart 2014 een landelijke bijeenkomst van klachtenfunctionarissen en –coördinatoren van alle gerechten bijgewoond in Utrecht. Deze was op initiatief van de landelijk klachtencoördinator georganiseerd. Tijdens die bijeenkomst werd onder meer gesproken over aanpassing van het registratieprogramma en het horen van klagers.

In november heeft de klachtencoördinator een studiemiddag gevolgd van de Vereniging voor klachtrecht in Utrecht, met als thema: Klachtmanagement 2.0.

Om de rechters te informeren over de gesprekken met klagers heeft de klachtencoördinator daarover voorlichting gegeven bij alle rechtersoverleggen binnen de rechtbank. Daarnaast heeft zij, in drie achtereenvolgende artikelen, voorafgaand aan de in noot 4 genoemde artikelen, daarover geschreven op Intro.<sup>5</sup>

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 CVOM en OM.

Binnen de rechtbank onderhoudt de klachtencoördinator regelmatig contact met de coördinerend secretaris van de wrakingskamer.

## 9. 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](http://www.rechtspraak.nl).

Het jaarverslag is op 17 februari 2015 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Oost-Brabant en op 26 februari 2015 gepubliceerd op [rechtspraak.nl](http://rechtspraak.nl).

---

<sup>5</sup> 'Klacht als cadeautje' 25-4-2014; 'Hoorzitting (bejegenings)klachten voortaan anders' 19-6-2014; 'Hoorzitting? Gesprek!' 5-9-2014.