



de Rechtspraak

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2014

GERECHTSHOF DEN HAAG

Inleiding

Het gerechtshof Den Haag heeft een klachtenregeling. Deze regeling is gebaseerd op een landelijk gehanteerd model. Klachten kunnen worden ingediend over een gedraging - een handelen maar ook niet handelen - van een medewerker van het gerechtshof den Haag of over de bedrijfsvoering van het gerecht. 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.

Cijfermateriaal

In 2014 zijn door 39 klagers 47 klachten ingediend bij het gerechtshof Den Haag (een klager kan meerdere klachten hebben). In het jaar daarvoor zijn 38 klachten van 31 klagers ingekomen. Er lijkt aldus een toename te zijn, maar die is er bij nadere beschouwing niet. In 2014 was er een stijging van het aantal niet-ontvankelijke klachten (klacht over een rechterlijke beslissing; 24 versus 12 in 2013). In wezen was er dus sprake van een lichte daling van het aantal ontvankelijke klachten.

In de onderstaande drie tabellen zijn de aantallen ingediende klachten naar onderwerp, afgehandelde klachten naar soort afdoening en naar afdeling/team (rechtsgebied) vermeld.

In 2014 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	3	6,4
Rechterlijke beslissingen	24	51
Tijdsduur procedures	3	6,4
Administratieve fouten	3	6,4
Overig	14	29,8



de Rechtspraak

In 2014 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	%
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	3	6,4
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	24	51
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	0	0
Schikking of intrekking	5	10,6
Ongegrond	11	23,4
Gegrond	4	8,5
Geen oordeel	0	0

In 2014 afgehandelde klachten naar afdeling / team

	Civiel recht Handel	Civiel recht Familie en jeugd	Straf- recht	Belasting- recht	Ander s
Bejegening	0	0	2	0	1
Rechterlijke beslissing	9	5	8	2	0
Tijdsduur procedure	3	0	0	0	0
Administratieve fout	0	1	1	0	1
Overig	1	0	4	0	9
Totaal	13	6	15	2	11
Niet bevoegd	1	0	1	0	1
Niet-ontvankelijk	9	5	8	2	0
Buiten behandeling gelaten (art. 7)	0	0	0	0	0
Geschikt / ingetrokken	1	0	1	0	3



de Rechtspraak

Ongegrond	1	1	3	0	6
Gegrond	1	0	2	0	1

Van de 47 in 2013 ingekomen klachten is 51% (24 klachten) niet in behandeling genomen, omdat de klacht over een rechterlijke (procedurele) beslissing ging. In het voorgaande jaar was dat 31,6%. Van de wel inhoudelijk behandelde 20 klachten is 20% (4 klachten) gegrond verklaard tegen 27% vorig jaar.

Klachtonderwerpen

De klachten in 2014 betroffen zowel raadsheren als medewerkers van het gerechtshof Den Haag. Bij raadsheren ging het bijvoorbeeld over de inhoud van een uitspraak of de wijze waarop een zaak of de klager op zitting werd behandeld. Bij medewerkers zagen de klachten bijvoorbeeld op het al dan niet reageren op verzoeken om informatie, bejegeningsskwesties en administratieve aangelegenheden. Ook zijn enkele klachten ingediend die betrekking hadden op de tijdsduur van de procedure.

Klachtadviescommissie

In 2014 (evenals in 2013) zijn geen klachten voorgelegd aan de klachtadviescommissie van het gerechtshof, omdat gelet op de aard en inhoud van de klachten daarvoor geen aanleiding was.

Verbetermaatregelen

De beklagprocedure ex artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering heeft in 2013 meerdere klachten gegenereerd naar aanleiding waarvan in 2014 geanalyseerd is wat de oorzaak daarvan is. Inmiddels zijn ter voorkoming van misverstanden communicatieve en informatieve verbeteringen aangebracht ten behoeve van de justitiabele.

Overige onderwerpen

In 2014 is in 2 van de 20 in behandeling genomen klachten klager gehoord als bedoeld in artikel 8 van de klachtenregeling. De beklagden hebben geen gebruik gemaakt van de gelegenheid om gehoord te worden. In 2014 zijn in totaal 10 klachten via de klachtenwizard van het gerechtshof ingediend, in 2013 waren dat er 9.

Informatie en publicatie

Voor informatie over klachten kunt u contact opnemen met de bestuurssecretaris/klachtfunctionaris van het gerechtshof Den Haag, mr. R.J.M.M. Regout. Hij is tijdens kantooruren bereikbaar via het algemene telefoonnummer van het gerechtshof Den Haag. Dit algemene telefoonnummer is terug te vinden op www.rechtspraak.nl. Het jaarverslag klachtbehandeling 2014 is op 30 januari 2015 vastgesteld door het gerechtshof Den Haag.