



JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2015 RECHTBANK OOST-BRABANT

Inhoudsopgave

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2015 RECHTBANK OOST-BRABANT	1
1. Inleiding	3
2. Cijfermateriaal	4
Conclusie	6
3. Klachtonderwerpen	7
Overige	7
Bejegening	8
Administratieve fout	9
4. (Informe)le afdoening	9
5. Hoorzittingen – gesprekken met klagers	10
6. Klachtadviescommissie	10
7. Verbetermaatregelen	11
8. Klachtencoördinator	14
9. Informatie en publicatie	15

1. Inleiding

Bij de rechtbank Oost-Brabant werken ongeveer zeshonderd mensen, onder wie rechters, juridisch -, administratief -, staf - en beveiligingsmedewerkers, bodes en gerechtsdeurwaarders. De rechtbank heeft in 2015 ruim 110.000 (110.569) zaken behandeld. Dat gebeurde in het paleis van justitie in 's-Hertogenbosch en in het gerechtsgebouw in Eindhoven. De rechtbank streeft naar het leveren van optimale rechtspraak, door uitstekende medewerkers, in een omgevingsbewuste, transparante en financieel gezonde organisatie. Een klacht ziet de rechtbank 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. De rechtbank 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)¹. De regeling is gebaseerd op het landelijk model² voor de rechtspraak. Klachten kunnen worden ingediend over gedragingen (of het uitblijven daarvan) van medewerkers van de rechtbank. 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. Klachten kunnen schriftelijk of digitaal (via een formulier op de website rechtspraak.nl) worden ingediend. 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 26,5 dagen. Daarmee is voldaan aan de (wettelijke) afhandelingstermijn van maximaal zes weken (42 dagen). Namens het gerechtsbestuur behandelt het rechterlijk bestuurslid de klachten. Zij doet dat in nauwe samenwerking met de klachtencoördinator. Net als voorgaande jaren nam de klachtencoördinator binnen een paar dagen na ontvangst van de klacht met iedere nieuwe klager telefonisch contact op. 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. Dat was nuttig voor het onderzoek naar de klacht. Bovendien kon vroegtijdig aan verwachtingenmanagement worden gedaan. Als de klacht bijvoorbeeld gericht was tegen een rechterlijke beslissing, vertelde de klachtencoördinator al tijdens het telefoongesprek dat het gerechtsbestuur dergelijke klachten niet kan behandelen. Soms leidde het telefoongesprek tot intrekking of schikking.

¹ Vindplaats op rechtspraak.nl: [Link](#)

² Vindplaats op rechtspraak.nl: [Link](#)

2. Cijfermateriaal

In 2015 zijn 147 klachten ingediend bij de rechtbank Oost-Brabant. In 2014 werden 135 klachten ingediend. In achtereenvolgens 2013, 2012 en 2011 werden 122, 105³ en 98⁴ klachten geregistreerd. De toename van het aantal klachten heeft zich in 2015 dus voortgezet. Afgezet tegen de jaarlijkse zaakstroom van ongeveer 110.000 zaken ging het in 2015 om ongeveer 1,34 klacht per duizend zaken. In 2014, afgezet tegen een zaakstroom van 124.000, ging het om iets meer dan 1 klacht per duizend zaken. Een deel van de 147 klachten die in 2015 zijn ingediend, valt uiteen in meerdere onderdelen. In totaal zijn in 2015 178 klachtonderdelen geregistreerd, dat is één klachtonderdeel minder dan in 2014 (179 klachtonderdelen in totaal). In 2013 werden 160 klachtonderdelen geregistreerd. In de onderstaande tabellen zijn de ingediende klachtonderdelen naar onderwerp en soort afdoening gerubriceerd en afgezet tegen de cijfers van 2014 en 2013.

Klachtenonderdelen naar onderwerp 2015 2014 2013

Onderwerp	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Bejegening	16	9	21	11,73	12	7,5
Rechterlijke beslissingen	47	26,4	53	29,61	38	23,75
Tijdsduur procedures	26	14,6	29	16,2	23	14,375
Administratieve fouten	18	10,1	24	13,41	18	11,25
Overige	71	39,9	52	29,05	69	43,125
Totaal	178	100	179	100	160	100

³ 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.

⁴ 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.

Klachtenonderdelen naar soort afdoening 2015 2014 2013

Soort afdoening	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Totaal van de niet inhoudelijk behandelde afdoeningen	80	44,9	97	54,19	77	48,125
Niet bevoegd (art. 2)	20	11,2	16	8,94	16	10
N-o (art. 2)	24	13,5	44	24,58	34	21,25
N-o (overig)	15	8,4	14	7,82	8	5
Buiten behandeling (art. 7)	5	2,8	3	1,68	4	2,5
Schikking of intrekking	16	9	20	11,17	15	9,375

Soort afdoening	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Totaal van de niet inhoudelijk behandelde afdoeningen	98	55,1	82	45,81	83	51,875
Ongegrond	39	21,9	30	16,76	44	27,5
Gegrond	33	18,6	35	19,55	33	20,625
Geen oordeel	26	14,6	17	9,5	6	3,75
Totaal	178	100	179	100	160	100

Klachtoordeel per soort klachtonderdeel

Niet inhoudelijk behandeld	Totaal	Bejegening	Recht.besl.	Tijdsduur	Adm. fout	overige
n. bevoegd	20	2	3	0	0	15
n.o. (art 2)	24	0	19	1	0	4
n.o. (overig)	15	2	12	0	0	1
Art. 7	5	0	4	0	0	1
Schikking of intrekking	16	0	4	6	3	3

Inhoudelijk behandeld	Totaal	Bejegening	Recht.besl.	Tijdsduur	Adm. fout	overige
ongegrond	39	8	1	4	4	22
gegrond	33	0	0	12	9	12
Geen oordeel	26	4	4	3	2	13
Totaal	178	16	47	26	18	71

Conclusie

Van de 178 in 2015 ingediende klachtonderdelen zijn 80 niet inhoudelijk in behandeling genomen (bijna 45 procent). In 2014 was dat percentage een stuk hoger (ruim 54 procent) en ook in 2013 was het percentage iets hoger (48,125 procent). Het grootste deel van de niet in behandeling genomen klachtonderdelen (24; 13, 5 procent) betrof, net als de vorige jaren, rechterlijke (procedurele) beslissingen (artikel 2 Klachtenregeling). Daarnaast zijn veel klachtonderdelen 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). De onder niet-ontvankelijk (overig) geregistreerde klachtonderdelen betreffen klachten waarvan na onderzoek is gebleken dat er sprake was van niet-ontvankelijkheid vanwege, meestal, gerichtheid tegen een rechterlijke uitspraak.

Van de wel inhoudelijk behandelde klachtonderdelen (ruim 55 procent) zijn er iets meer ongegrond (39, 21,9 procent) dan gegrond (34, 18,6 procent). Over 26 wel in behandeling genomen klachtonderdelen (14,6 procent) werd geen oordeel uitgesproken. Dat gebeurde in veel gevallen omdat na onderzoek niet kon worden vastgesteld dat sprake was van de door klager gestelde gebeurtenissen zoals bijvoorbeeld verkeerde bejegening of niet toesturen van post. Evenmin kon een oordeel worden uitgesproken over inhoudelijke klachtbrieven van advocaten, die niet wensten dat die brieven als klacht zouden worden behandeld. Het percentage gegrond verklaarde klachten is nagenoeg vergelijkbaar met voorgaande jaren. In 2015 werd 18,6 procent gegrond verklaard, in 2014 19,55 procent, in 2013 20,625 procent en in 2012 werd 19,05 procent gegrond verklaard.

3. Klachtonderwerpen



De onderwerpen waarover geklaagd is, zijn heel divers. Net als vorig jaar betreft de grootste groep van gelijkkluidende klachtonderdelen de inhoud van rechterlijke uitspraken (47, deze klachten zijn dus niet in behandeling genomen: n.o.) en tijdsduur van procedures (26). Het team Civiel kreeg de meeste klachten over tijdsduur procedures (12), het team Strafrecht ontving daarover 5 klachten, het team Kanton 4 en team Familie en Jeugd 3. De teams Bestuur en het team Stafdienst/Bedrijfsvoering⁵ ieder 1. In bijna de helft van de gevallen werden deze klachten gegrond verklaard⁶.

Overige

In de registratie zijn ook heel veel klachten onder de groep 'overige' opgenomen (70 klachtonderdelen). Deze klachten hebben met elkaar gemeen dat ze niet bejegening of een rechterlijke beslissing, tijdsduur procedure of administratieve fout betreffen. Het gaat onder meer om klachten over de manier van werken van de rechtbank. Zo ontving de rechtbank een klacht over het voorbereiden van een zitting in de vorm van een conceptuitspraak; het ontbreken van een openbaar register voor gerechtssecretarissen; over de mogelijkheid dat één rechter zowel een kort geding als de bodemzaak behandelt en het verkrijgen van een uittreksel uit het gezagsregister, zonder dat legitimatie vereist is⁷. Ook verzoeken om schadevergoeding zijn geregistreerd onder de categorie 'overige',

⁵ Deze klacht richtte zich tegen het gerechtshof, maar omdat een eerdere klacht van klager over een bode (van het team Stafdienst/Bedrijfsvoering) gegrond was verklaard, vroeg klager aan het gerechtsbestuur om invloed uit te oefenen op het hof om zijn procedure te bespoedigen.

⁶ Van de 26 klachtonderdelen over tijdsduur procedures werden er 12 gegrond verklaard, 6 werden geschikt of ingetrokken en over 3 werd geen oordeel uitgesproken. 4 Klachtonderdelen werden ongegrond verklaard en 1 niet-ontvankelijk.

⁷ Deze laatste klacht wordt nader beschreven in paragraaf 7 Verbetermaatregelen

net als klachten over personen of organisaties buiten de rechtbank, zoals bijvoorbeeld bewindvoerders. Concrete voorbeelden van andere klachten die onder de categorie 'overige' zijn geregistreerd zijn tenslotte een klacht over een gevaarlijke uitrit van het paleis, een klacht over het aanvankelijk niet toelaten tot het gebouw vanwege het dragen van een niqab (en gezichtsbedekkende sluier) en een klacht over het niet binnenroepen van advocaat en cliënt in de zittingzaal, waardoor cliënt bij verstek is veroordeeld⁸.

Bejegening

Van de 16 klachtonderdelen die bejegening betroffen, waren 11 gericht tegen rechters. Van de andere 5 betrof er 1 een medewerker van het Openbaar Ministerie (niet bevoegd, de klacht is doorgestuurd), 1 een medewerker beveiliging (geen oordeel) en 3 maal medewerkers van de griffie of het secretariaat. Van die laatste 3 klachten werden er 2 ongegrond verklaard en over 1 werd geen oordeel uitgesproken.

Van de 11 klachtonderdelen over bejegening door rechters betrof er 1 een rechter die niet bij de rechtbank Oost-Brabant werkt (niet bevoegd, klacht is doorgestuurd). Van de overige 10 werd er 1 niet-ontvankelijk verklaard omdat klaagster geen procespartij was. Een andere bejegeningklacht leek zich in hoofdzaak op procedurele rechterlijke beslissingen te richten en werd om die reden niet-ontvankelijk verklaard. Wel werd een gesprek aangeboden, maar dat aanbod heeft klaagster niet geaccepteerd.

Van de resterende 8 bejegeningklachten gericht tegen rechters werd nog 5 maal een gesprek aangeboden. Naar aanleiding van 1 van die klachten heeft inderdaad een gesprek plaatsgevonden (over de klacht zelf sprak het gerechtsbestuur uiteindelijk geen oordeel uit). 3 Klagers stelden geen prijs op een gesprek, het gerechtsbestuur verklaarde hun klachten schriftelijke ongegrond. De rechter tegen wie de 5-de klacht was gericht, wenste geen gesprek te voeren en om die reden zag ook klaagster af van een gesprek. Het gerechtsbestuur sprak in de schriftelijke reactie over deze klacht geen oordeel uit. De resterende 3 bejegeningklachten werden schriftelijk ongegrond verklaard. Bij 2 van de 3 klachten werd geen gesprek aangeboden omdat de klacht grotendeels andere zaken betrof, zoals de inhoud van de uitspraak of procedurele beslissingen en slechts een heel klein klachtonderdeel bejegening betrof. In het ene geval stelde klager dat de rechter te veel gericht was op de wederpartij, in het andere geval stelde klager dat de rechter geen hoor en wederhoor had toegepast, maar in beide gevallen bleek dat (totaal) niet uit de zittingsaantekeningen. Bij de laatste klacht werd geen gesprek aangeboden omdat klager eerder al een wrakingsverzoek had ingediend en 'wrakingsargumenten' gebruikte in zijn klacht. In de reactie werd klager verwezen naar de wrakingsprocedure.

⁸ Ook deze klacht wordt nader beschreven in paragraaf 7 Verbetermaatregelen.

Administratieve fout

Van de 19 klachtonderdelen gericht tegen een administratieve fout werden er 9 gegrond verklaard, 3 werden geschikt of ingetrokken en over 2 werd geen oordeel uitgesproken. 4 klachten over een administratieve fout werden ongegrond verklaard.

4. (Informeel) afdoening

Net als voorgaande jaren heeft de klachtencoördinator bij nagenoeg alle klachten 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 het contact tevens gebruikt om te bezien of een snelle, informele oplossing mogelijk was. Die mogelijkheid was er bijvoorbeeld bij een klacht over een bericht op rechtspraak.nl. In dat bericht was een samenvatting gegeven van een uitspraak, maar die samenvatting bevatte een fout. Naar aanleiding van de klacht is onmiddellijk een aangepast bericht op rechtspraak.nl geplaatst. Daarmee was de klacht voor klagster voldoende afgehandeld.

Een ander voorbeeld betrof de klacht van een advocaat over het, zonder verdere navraag, op het woord geloven van de advocaat van zijn wederpartij. Deze (andere) advocaat had een zogenaamd 'eenstemmig' verzoek tot uitstel ingediend en daarop had de rechtbank de zaak inderdaad uitgesteld. Het verzoek bleek echter helemaal niet 'eenstemmig'. Maar op het moment dat de klagende advocaat dit meldde, was het rechtbankbesluit om de zaak te verdagen al genomen. In meerdere telefoongesprekken met klager maakte de klachtencoördinator duidelijk dat dit besluit niet via een klacht kon worden teruggedraaid en dat klager voor een klacht over het handelen van de andere advocaat bij de rechtbank aan het verkeerde adres was. In de daarop volgende dagen wist klager de advocaat van de wederpartij zover te krijgen dat hij zijn 'eenstemmig' aanhoudingsverzoek wijzigde, waarop dat verzoek alsnog werd afgewezen. Desgevraagd meldde klager daarna, tijdens een volgend telefoongesprek, geen prijs te stellen op verdere afhandeling van zijn klacht. Sterker: hij begreep alsnog dat de rechtbank, als een advocaat spreekt van een eenstemmig verzoek, daarop moeten kunnen vertrouwen. Mocht zich onverhoopt nog eens hetzelfde voordoen, zo vertelde klager, dan wist hij hoe hij moest handelen, te weten de andere advocaat aanspreken en dreigen met een klacht bij de deken. Dergelijke informele afdoeningen zijn altijd schriftelijk bevestigd aan klager en betrokkene(n) binnen de rechtbank, tenzij daar expliciet geen prijs (meer) op werd gesteld.

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 een schriftelijke beslissing, waarna het gerechtelijk bestuurslid alle stukken onder ogen kreeg en een eindoordeel velde. De 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 klacht en wordt een gang naar de rechtbank, voor een persoonlijk gesprek (of hoorzitting) niet op prijs gesteld⁹. 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. In totaal zijn zes gesprekken gevoerd, waarvan één in 2015. In 2015 is dat experiment geëvalueerd en is geconcludeerd dat het doel van de gesprekken, te weten over en weer meer begrip kweken, de kou uit de lucht halen en het voorkomen van dóorklagen door klagers, bereikt is. Als bijkomend voordeel van de gesprekken kwam naar voren dat het, zoals één van de deelnemende rechters het mooi verwoordde, 'de meest kansrijke benadering is voor het oplossen van een klacht enerzijds en het creëren van een leermoment anderzijds'.

Het was dan ook de bedoeling in 2015 verder te gaan met deze gesprekken, alleen waren er in 2015 zeer weinig klachten die zich daarvoor leenden en bij de klachten die zich daar wel voor leenden, stelden klager of betrokkene geen prijs op een gesprek. In totaal werd 11 keer een klacht ingediend over bejegening door een rechter, en uiteindelijk is éénmaal een gesprek gevoerd tussen klager en rechter. Zoals hiervoor, in paragraaf 3 'Klachtonderwerpen', al is geschreven, werden drie klachten niet in behandeling genomen (niet bevoegd, of niet ontvankelijk). Vier klagers wensten geen gesprek en de overige drie klachten leken vanwege de kennelijke ongegrondheid daarvan, niet geschikt om een gesprek over te voeren.

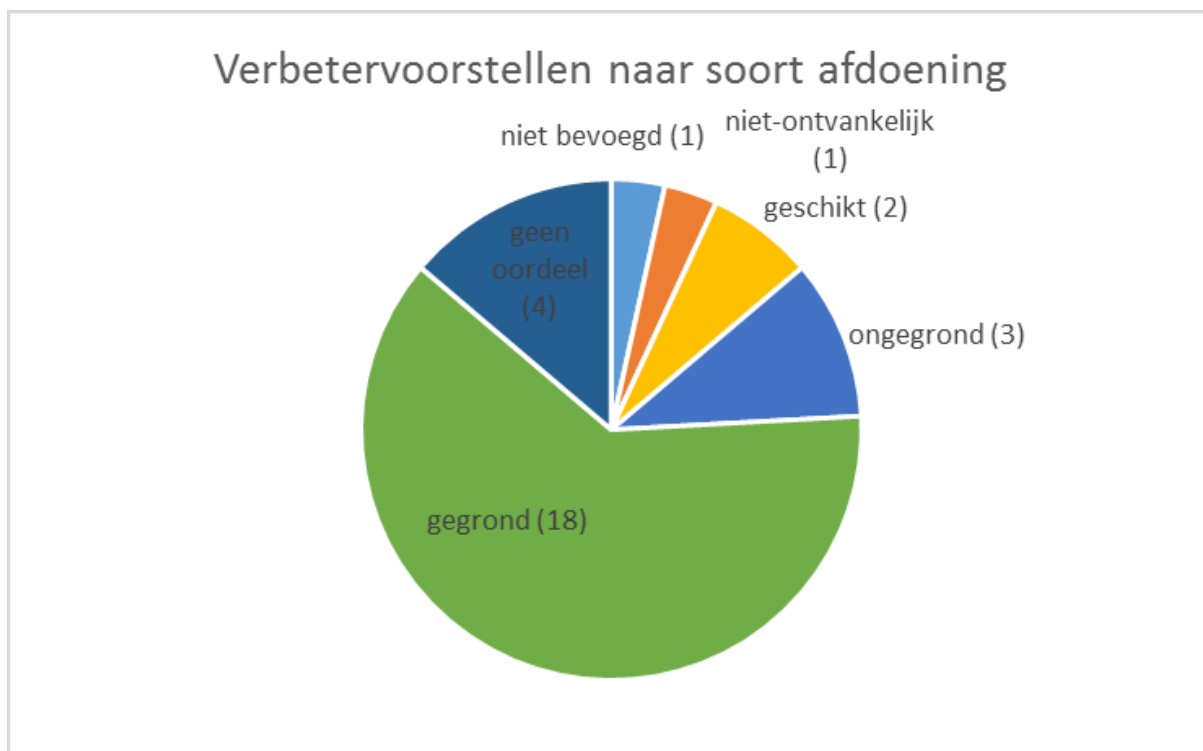
6. Klachtadviescommissie

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 2015 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 2015 is daarvoor geen aanleiding gezien.

⁹ 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).

7. Verbetermaatregelen

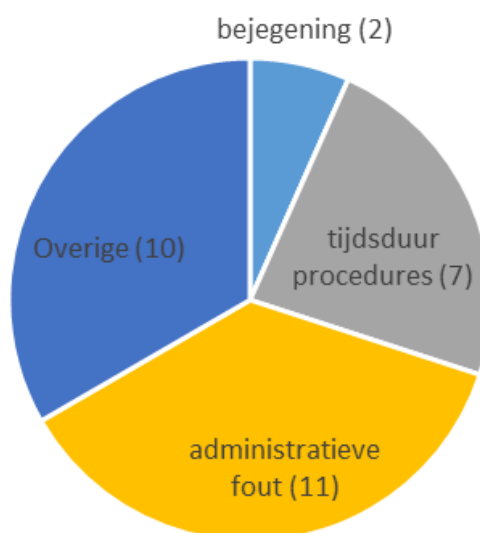
Van de in 2015 ingediende klachten leidden er 29 tot het nemen van verbetermaatregelen. Zo'n verbetervoorstel werd meestal opgesteld naar aanleiding van een gegrond klachtonderdeel (19 x), maar niet altijd. Soms leidde ook een ongegronde of geschikte klacht tot een verbetermaatregel.



Het verbetervoorstel naar aanleiding van een niet-ontvankelijke klacht betrof maatregelen om de vonnisachterstand in te lopen. De individuele klacht over verlenging van de uitspraaktermijn kon niet in behandeling worden genomen (niet ontvankelijk) omdat dit immers een rechterlijke beslissing is. Maar in het algemeen kon aan klaagster wel worden gemeld dat de rechtbank een vonnisachterstand heeft op het gebied van handelszaken en dat dit het gevolg is van personele onderbezetting binnen het team dat handelszaken behandelt. Het verbetervoorstel naar aanleiding van de klacht waarover de rechtbank niet bevoegd was te oordelen, betrof een klacht die was ingediend tegen een bewindvoerder. De kantonrechter, en niet het gerechtshof, is bevoegd deze klacht te beoordelen. Omdat er vaker dergelijke klachten bij het gerechtshof (via rechtspraak.nl) worden ingediend, is als verbetermaatregel overwogen om informatie voor bewindvoeringscliënten aan te passen, zodat klachten over bewindvoerders rechtstreeks aan team Kanton worden gericht. Voorbeeld van een verbetervoorstel naar aanleiding van een ongegronde klacht betreft een klacht over het niet legitimeren bij het opvragen van een uittreksel uit het gezagsregister. Klaagster vond het geen prettig idee dat deze privégegevens blijkbaar aan iedereen verstrekt kunnen worden. Maar het gezagsregister is een openbaar register, waardoor informatie die daarin staat voor iedereen toegankelijk is. Klacht ongegrond. Omdat klaagster daarnaast stelde dat de medewerker van de informatiebalie niet wist waarom klaagster zich niet hoefde te

legitimeren, is als verbetering voorgesteld om medewerkers van de infobalie, voor zover zij daarvan niet op de hoogte zouden zijn, te informeren over de openbaarheid van het gezagsregister (en dat om die reden geen legitimatie is vereist bij het aanvragen van een uittreksel). Een verbetervoorstel dat naar aanleiding van een gegronde klacht is opgesteld betreft bijvoorbeeld de klacht van een advocaat die met zijn cliënt in de rechtbank aanwezig was en zich had aangemeld, maar niet was binnengeroepen voor de behandeling van hun zaak. Zijn cliënt werd daardoor bij verstek veroordeeld. Uit het onderzoek bleek dat de bode een fout had gemaakt. Aan klager is een bedrag van € 423,26 (twee uren wachttijd tegen een uurtarief van € 165,-- inclusief 6% kantoorkosten en inclusief 21% btw) als kostenvergoeding overgemaakt. In de reactie aan klager schrijft de gerechtsbestuurder dat 'het helaas moeilijk is om een sluitend antwoord te geven op de vraag hoe deze situatie in de toekomst te voorkomen is. De procedure is waterdicht maar als een medewerker deze niet naleeft, gaat het mis.' Wel is het incident aangegrepen om de medewerkers nog meer bewust te maken van het risico van het niet naleven van afgesproken procedures en dat laatste vormt in dit geval de verbetermaatregel. Regelmatig is géén verbetering voorgesteld terwijl de klacht wel gegronnd werd verklaard. Soms was dat omdat de klacht daarvoor bijvoorbeeld een te unieke situatie betrof. In 1 geval is uitdrukkelijk besloten géén verbetermaatregel toe te passen. Het ging om een klager wiens rijbewijs was ingetrokken. Hij was opgeroepen voor de behandeling van zijn zaak ter zitting maar daar aangekomen bleek dat de zaak die dag niet inhoudelijk behandeld kon worden. Klager klaagde dat hij voor niets naar de rechtbank was gekomen. In het onderzoek naar de klacht bleek dat zaken waarin het rijbewijs is ingenomen, zo snel mogelijk op een zitting worden geplaatst. Dit gebeurt om degenen van wie het rijbewijs is afgenomen, van dienst te zijn. Ook in de zaak van klager had de griffiemedewerker voortvarend gepland. Maar omdat de politie de stukken niet op tijd voor de zitting aanleverde, kon de zaak niet inhoudelijk behandeld worden. Behalve klagers adres waren er op dat moment van hem geen gegevens bekend, anders had een griffiemedewerker gebeld om hem mee te delen dat de zaak niet kon worden behandeld. Een brief sturen was geen optie omdat deze hem te laat zou hebben bereikt. Naar aanleiding van de klacht is aan het team Strafrecht de vraag voorgelegd of in de toekomst rijbewijs-zaken pas op zitting moeten worden gepland als alle contactgegevens van de betrokkenen bij de rechtbank aanwezig zijn. Besloten is echter om met het plannen daarop niet te wachten. Het belang van betrokkenen op snelle behandeling van hun zaken weegt op tegen het risico dat de stukken ter zitting nog niet aanwezig zijn en dat — incidenteel — betrokkenen daarover niet bijtijds kunnen worden geïnformeerd. Daarom is in dit geval dus bewust geen verbetervoorstel opgesteld.

Verbetervoorstellen naar soort klacht



De meeste verbetervoorstellen zijn opgesteld naar aanleiding van een administratieve fout. Het betrof dan fouten als het opsturen van dossierstukken aan de verkeerde persoon, of het niet (volledig) beantwoorden van vragen. In veel gevallen stond in het verbetervoorstel dat procedures onder de aandacht van de medewerkers zijn gebracht. Helemaal uitbannen van fouten is waarschijnlijk niet mogelijk. Zoals uit het hiervoor beschreven voorbeeld van de boete blijkt: het blijft mensenwerk en mensen maken nu eenmaal fouten. Veel verbetervoorstellen zijn ook opgesteld naar aanleiding van klachten over tijdsduur van procedures. Bij verschillende teams van de rechtbank doen de bezuinigingen, in combinatie met het vele werk, zich voelen. Als verbetervoorstel worden onder meer veranderingen in de samenstelling van het team genoemd en dat het 'de aandacht heeft van het gerechtsbestuur'. Onder 'overige' is de grootste groep klachten geregistreerd. Niet verwonderlijk dat in die categorie ook veel verbeteringen zijn voorgesteld. Een voorbeeld daarvan betreft een klacht over de lange tijd die het duurt voordat de boete wordt terugbetaald, nadat de rechter in een Mulderzaak heeft geoordeeld dat de boete onterecht is opgelegd. Maar die boete wordt nooit op stel en sprong terugbetaald. Normale gang van zaken is dat nadat uitspraak is gedaan, gewacht wordt tot de uitspraak onherroepelijk is geworden (dus tot na het verstrijken van zes weken beroepstermijn). Daarna wordt de uitspraak doorgestuurd naar het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), dat verantwoordelijk is voor verdere executie van de uitspraak, zoals terugbetaling van de boete. Zo is het in dit geval ook gegaan. Klacht daarom ongegrond. Wel is als verbetermaatregel aan de rechters gevraagd of zij voortaan ter zitting willen melden dat de uiteindelijke terugbetaling, mede vanwege de zes weken wachttijd gedurende de beroepstermijn, lang duurt. Omdat gebleken is dat rechters dit meestal al doen, zal de rechtbank daarnaast bij het CJIB navragen hoe lang het, nadat de uitspraak van de rechtbank is ontvangen, duurt om een boete daadwerkelijk uit te betalen. De weken die het CJIB daarvoor nodig heeft, opgeteld bij de

zes weken beroepstermijn, kunnen dan voortaan ter zitting worden genoemd als concrete wachttijd voor uitvoering van een vonnis. Voorbeeld van een bejegeningklacht die tot een verbetervoorstel leidde betreft tenslotte een klacht over het gedrag van een beveiligingsmedewerkster. Klager stelt dat hij bot en agressief te woord is gestaan door een beveiligster, toen hij zijn auto wilde parkeren achter het gerechtsgebouw. Uit het onderzoek blijkt dat er verschillende versies bestaan van wat er gebeurd is. Volgens de beveiligster kwam klager aanrijden met harde muziek uit de auto en vroeg hij vanuit het geopende raam: "Hallo, ik mag hier parkeren, waar moet ik zijn?" De beveiligster heeft daarover informatie gevraagd en tegen klager gezegd: "U mag hier inderdaad voor één keer parkeren." Omdat hij haar, in de auto met die harde muziek, niet had verstaan, heeft zij de boodschap met stemverheffing herhaald. Om zich verstaanbaar te maken deed zij dit deels in gebarentaal (vinger omhoog om aan te duiden dat het voor één keer mocht). De gerechtsbestuurder concludeert dat het contact tussen klager en de beveiligings-medewerkster niet optimaal is verlopen. Ze betreurt dat, maar omdat ze uit de omschrijvingen niet kan opmaken dat dit met opzet is gebeurd - er lijkt eerder sprake van een vervelende samenloop van omstandigheden - spreekt ze over de klacht geen oordeel uit. Wel is als verbetering aan beveiligingsmedewerkers geadviseerd om, in soortgelijke gevallen, even naar de auto toe te lopen, waardoor voorkomen wordt dat een gesprek op afstand wordt gevoerd, via handgebaren en stemverheffing. Naar aanleiding van het jaarverslag 2014 en een interne notitie waarin alle verbetermaatregelen over het jaar 2014 stonden opgesomd, heeft de klachtencoördinator in indivi-duele gesprekken met de teamvoorzitters de stand van zaken van de verbetermaatregelen van 2014 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 bevroegd. De klachtencoördinator houdt, samen met de teamvoorzitters en het rechterlijk bestuurslid, de invoering, invulling en uitwerking van de verbetervoorstellen in de gaten.

8. Klachtencoördinator

In juni 2013 is de aanstelling van de klachtencoördinator uitgebreid van 8 naar 16 uren per week en dat aantal uren is sindsdien gelijk gebleven. De klachtencoördinator combineert de klachtenbehandeling met werkzaamheden voor Communicatie & Voorlichting. De klachtencoördinator wordt ongeveer 4 tot 8 uur per week secretariaeel ondersteund. Na een brainstormsessie met collega's van het team Bedrijfsvoering heeft de klachten-coördinator samen met de secretaresse de interne klachtafhandeling in 2015 gedigitaliseerd. Dat wil zeggen dat er bijna geen papier meer aan te pas komt. Klachten die op papier binnenkomen worden onmiddellijk ingescand en in het digitale dossier gevoegd. De ontvangstbevestiging en informatiebrochure worden via de e-mail verzonden, tenzij geen e-mailadres bekend is. Alle eventuele volgende stukken worden via de e-mail gewisseld. Alleen de uiteindelijke schriftelijke reactie wordt uitgeprint, zodat de bestuurder deze van een handtekening kan voorzien. Deze ondertekende brief wordt vervolgens ingescand en via e-mail aan klager en betrokkene(n) verstuurd. Alleen als van klager geen e-mailadres bekend is, wordt de brief via de post verstuurd.

In februari 2015 heeft de klachtencoördinator een middag voor rechters-plaatsvervangers georganiseerd en deels begeleid. Centrale thema van die middag was de Leidraad onpartijdigheid en nevenfuncties van de rechter. Dat juist die Leidraad

centraal stond, kwam door een klacht die in 2014 was ingediend tegen een rechter-plaatsvervanger. De klacht werd ongegrond verklaard, maar inspireerde wel tot het organiseren van deze bijeenkomst. Onder leiding van de klachtencoördinator discussieerden de rechters-plaatsvervangers aan de hand van stellingen over dilemma's waarvoor de Leidraad een richtsnoer biedt, zoals bijvoorbeeld de vraag wanneer je reguliere werk je onpartijdigheid als rechter in de weg staat. Diezelfde discussie naar aanleiding van de Leidraad heeft de klachtencoördinator ook geleid tijdens een terugkomdag ('Fallcourt') op 28 oktober 2015 van studenten die hadden deelgenomen aan de studieweek Summercourt op de rechtbank Oost-Brabant. De klachtencoördinator heeft in juni 2015 een landelijke bijeenkomst van klachtenfunctionarissen en –coördinatoren van alle gerechten bijgewoond in Utrecht. Sindsdien is de klachtencoördinator, in nauwe samenwerking met de landelijk klachtencoördinator en een aantal collega-klachtencoördinatoren, betrokken geweest bij de ontwikkeling van gemeenschappelijke thema's zoals klachtprudentie en actualisering van het Handboek klachtbehandeling. De klachtencoördinator maakte bijvoorbeeld een opzet om dat papieren Handboek om te vormen tot een Intro-document. Ook is ze betrokken bij de organisatie van een nieuwe landelijke bijeenkomst van de klachtencoördinatoren in maart 2016 in Den Bosch. Op woensdag 22 april heeft de klachtencoördinator een studiemiddag gevolgd van de Vereniging voor klachtrecht in Utrecht, met als onderwerp 'Het eerste gesprek met de klager'. In de eerste helft van 2015 heeft de klachtencoördinator met alle teamvoorzitters gesprekken gevoerd over onder meer de verbetervoorstellen naar aanleiding van de klachten in 2014. 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 088-3620981 of via het algemene telefoonnummer van de rechtbank Oost-Brabant. Dit algemene telefoonnummer is terug te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het jaarverslag is op 16 februari 2016 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Oost-Brabant en op 19 februari 2016 gepubliceerd op rechtspraak.nl.