

# Verslag behandeling klachten College van Beroep voor het bedrijfsleven 2016

Dit verslag is bedoeld om inzicht te geven in de in 2016 bij het bestuur van het College ingediende klachten.

## **Wettelijk kader**

Ingevolge artikel 26 van de Wet op de rechterlijke organisatie stelt het bestuur van een gerecht een regeling voor de behandeling van klachten vast.

De thans geldende klachtenregeling van het College is vastgesteld door het bestuur van het College op 7 september 2009 en is gepubliceerd in de Staatscourant op 5 november 2009.

De regeling is te raadplegen via de website [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Een ieder kan bij het bestuur van het College een klacht indienen over de wijze waarop het College zich jegens haar of hem heeft gedragen. De klachten worden behandeld door het bestuur van het College.

Ingevolge artikel 14 van de klachtenregeling publiceert het bestuur jaarlijks een verslag van de behandeling van de klachten.

## **Aard en aantal klachten in 2016**

In 2016 zijn er zeven klachtenbrieven ingediend bij het College. Drie klachten zijn ingediend via de digitale klachtenwizard van het College op [Rechtspraak.nl](http://Rechtspraak.nl). Eén klacht is ingediend via de digitale klachtenwizard van de rechtbank Den Haag op [Rechtspraak.nl](http://Rechtspraak.nl). De rechtbank Den Haag heeft deze klacht naar het College doorgestuurd. Eén klacht is per fax ontvangen. De overige twee klachten zijn per post ontvangen.

In alle gevallen is door de fungerend klachtfunctionaris telefonisch contact opgenomen met klager om de klacht te bespreken. Dat is door klachtfunctionaris en mogelijk ook door klagers als verhelderend en opbouwend ervaren. In één geval heeft dat geleid tot een informele afdoening van de klacht en een schriftelijke bevestiging daarvan. Waarover een klager vervolgens heeft geklaagd (zie hierna). In twee gevallen is tijdens het telefoongesprek gebleken dat van een klacht geen sprake (meer) was. Dat betrof een klager die de digitale klachtenwizard bewust had gebruikt om binnen de hem geboden termijn beroepsgronden in te dienen. De andere klager had de uitspraak in zijn zaak niet ontvangen. Een dag later bleek hem dat dit was te wijten aan PostNL die zijn post niet naar het door hem opgegeven adres had doorgestuurd. Eén klacht tenslotte is op verzoek van klager 'geparkeerd' tot eind januari 2017. Deze klacht vervalt als klager dan het proces-verbaal van de zitting heeft ontvangen waarom hij het College eind november 2016 heeft verzocht.

Hieronder volgen, kort weergegeven, de overige klachten en de door het bestuur gegeven schriftelijke reactie (cursief weergegeven). Eén klager, die ook in 2016 een klacht heeft ingediend, gaf tijdens het telefoongesprek met de klachtfunctionaris expliciet aan dat zijn klacht 'in de boeken' moest voor een lerend effect. Het betreft de hierna vermelde eerste klacht.

Klacht: Het College was op 24 juni 2016 niet per fax bereikbaar. Waarom mag bovendien de fax van het CBb volgens de website alleen gebruikt worden voor spoedeisende zaken en voor toezending van slechts enkele pagina's? De rechtspraak is een overheidsonderdeel dat per fax bereikbaar moet zijn.

Reactie: In een telefoongesprek met de klachtfunctionaris is u meegedeeld dat er op 24 juni 2016 een technische storing was waardoor de fax tijdelijk niet gebruikt kon worden. Verder is met u besproken dat met de informatie op de website is beoogd te bereiken dat het gebruik van de fax beheersbaar blijft, gelet op de grote aantallen zaken die bij het College aanhangig zijn en gelet ook op de technische problemen die zich met betrekking tot de fax kunnen voordoen. Desgevraagd heeft u in dat gesprek gezegd dat met het telefoongesprek de klacht wat u betreft is afgedaan. Zoals met u besproken ontvangt u bij deze een schriftelijke weergave van deze informele afdoening van uw klacht.

Klacht: Voormelde klacht is niet volgens het klachtenreglement afgehandeld. Verzoek om dit toe te lichten of om dit alsnog te doen.

Reactie: Toepassing is gegeven aan artikel 4 van de Klachtenregeling van het CBb (afdoening in der minne). Het bestuur beschouwt de klacht als afgedaan.

Klacht: Een uitspraak in een zaak is meermalen zonder opgaaf van redenen uitgesteld.

Reactie: Vanwege werkdruk binnen het College wordt in deze zaak later uitspraak gedaan dan wenselijk zou zijn. Excuses daarvoor. Uitspraaktermijn zal niet nogmaals worden verlengd. De beslissing dat het doen van uitspraak wordt uitgesteld is een rechterlijke beslissing van procedurele aard waarover op grond van artikel 2, eerste lid, van de Klachtenregeling van het CBb niet kan worden geklaagd. Klacht niet-ontvankelijk.

Klacht: Klager wenst dat het College strafrechtelijke aangifte doet van fraude waarvan volgens hem tijdens een zitting van het College is gebleken. Of hij wil van het College vernemen hoe hij dat zelf kan doen.

Reactie: Zoals het bestuur tijdens een persoonlijk gesprek u eerder heeft meegedeeld voldoet het College niet aan dergelijke verzoeken. Het is niet aan de bestuursrechter om op verzoek van derden strafrechtelijke aangifte te doen van een vermeend strafbaar feit of om derden daarover te adviseren.

Klacht: De voorzieningenrechter van het College heeft het verzoek om teruggave van een in beslag genomen paard afgewezen. Klager stelt dat de betrokken inspecteurs tegenover de rechter hebben gelogen.

Reactie: Zoals u tijdens het telefoongesprek namens het College is meegedeeld heeft uw klacht geen betrekking op een gedraging van het College waartegen u volgens de Klachtenregeling van het CBb een klacht kan indienen. Daarom verklaart het bestuur uw klacht niet-ontvankelijk.



**Aandachtspunten naar aanleiding van klachten:**

Naar aanleiding van elke klacht is nagedacht over de vraag of het functioneren van het CBb kan worden verbeterd. Dit heeft geleid tot de volgende aandachtspunten:

- Aandacht voor de bereikbaarheid van het College per fax. Er is vaker sprake van technische storingen. Voor een oplossing van dit probleem is het College afhankelijk van de technische faciliteiten binnen de rechtspraak.
- Aandacht voor het tijdig (kunnen) verstrekken van processen-verbaal van een zitting.
- Aandacht voor het tijdig doen van uitspraken.

Bestuur College van Beroep voor het bedrijfsleven