

Jaarverslag Klachtenbehandeling Rechtbank Gelderland 2018



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Aantallen klachten / klachtbrieven en gemiddelde	3
Doorlooptijden.....	3
3. Bedrijfsvoering (5 klachten ontvangen en afgedaan)	6
4. Bestuursrecht (47 klachten ontvangen waarvan 46 afgedaan)	6
5. Civiel recht (152 klachten ontvangen waarvan 136 afgedaan)	7
6. Strafrecht (17 klachten ontvangen en afgedaan).....	9
7. Anders / Extern (28 klachten ontvangen en afgedaan).....	10
8. Wijze van afdoening van klachten.	10
9. Waarover wordt geklaagd ?.....	11
10. Verbeteracties	11
11. Verloop / ontwikkelingen.....	11
12. Schadevergoeding	11
13. Datalek	11
14. Klachtadviescommissie (Klac)	12
15. Overige informatie	12
16. Informatie en publicatie	12

1. Inleiding

In 2018 heeft de rechtbank Gelderland 154.500 zaken behandeld. In al die zaken proberen wij met maximale deskundigheid ons werk te doen. Soms zijn rechtzoekenden of betrokken derden daarover niet tevreden en volgt een klacht. De rechtbank Gelderland heeft daartoe op basis van artikel 26 lid 1 Wet op de rechterlijke organisatie een klachtenregeling vastgesteld te raadplegen via www.Rechtspraak.nl. Als klacht wordt aangemerkt een schriftelijke uiting van ongenoegen die tegen de rechtbank of tegen een medewerker van de rechtbank (inclusief de rechters) gericht is.

De president, tevens voorzitter van het gerechtshof, is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten en wordt daarin bijgestaan door het klachtenbureau bestaande uit coördinatoren en administratieve medewerkers.

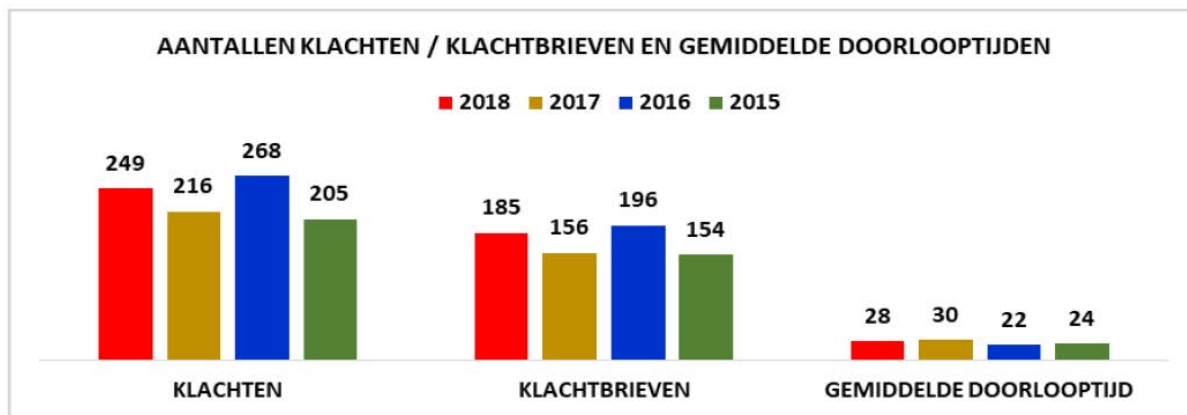
Indien de klacht zich daarvoor leent, kan de klachtencoördinator de klacht telefonisch met klager of zijn gemachtigde bespreken en afhandelen. In overige gevallen adviseert en ondersteunt de klachtencoördinator de president bij de afhandeling van klachten. Ter voorbereiding op de afhandeling van de klacht, wordt eerst intern om een reactie gevraagd aan de medewerker over wie wordt geklaagd. De klachtencoördinator kan ook zelf intern nader onderzoek doen, alvorens de president te adviseren. Ook kan het onderzoek tot aanvullende acties leiden, bijvoorbeeld als sprake is van een datalek of ingeval van een verbetermaatregel. Bij de behandeling van klachten wordt zoveel mogelijk gestreefd naar persoonlijk (telefonisch) contact tussen de klachtencoördinator en de klager of zijn gemachtigde.

Klachten worden tevens als signaal vanuit de samenleving beschouwd. Ze geven inzicht hoe het werk en het functioneren van de rechtbank wordt ervaren. Daarmee vormen klachten een waardevolle bron van informatie, waarvan de rechtbank kan leren.

2. Aantallen klachten / klachtbrieven en gemiddelde

In 2018 ontvingen wij **249** Klachten op basis van **185** (digitale)klachtbrieven. Een klachtbrief kan meer klachten bevatten. Per 1 januari 2019 zijn 232 van de 249 klachten afgedaan.

Doorlooptijden

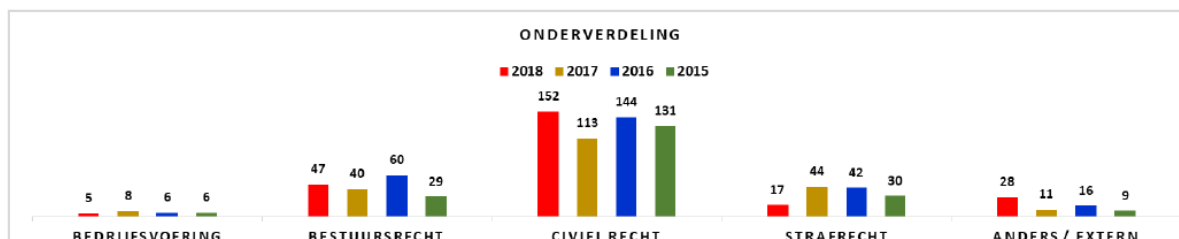


Aantallen totaal	2018	2017	2016	2015
Klachten	249	216	268	205
Klachtbrieven	185	156	196	154
Gemiddelde doorlooptijd	28	30	22	24

De rechtbank probeert klachten voortvarend op te pakken. Gemiddeld genomen neemt het 28 dagen om een klacht te onderzoeken en af te handelen. De president kan besluiten, om de behandeling van een klacht die betrekking heeft op een lopende procedure, aan te houden tot de eindbeslissing van de rechter. Dat gebeurt dan om iedere schijn van beïnvloeding van de behandelend rechter te voorkomen. Rechters doen namelijk hun werk onafhankelijk en in alle vrijheid. Zo'n besluit tot aanhouding van de klacht heeft natuurlijk invloed op de gemiddelde doorlooptijd. Deze aangehouden klachten – dit jaar 15 stuks – worden buiten de berekening van de gemiddelde looptijd gehouden.

Aantal klachten nader onderzocht

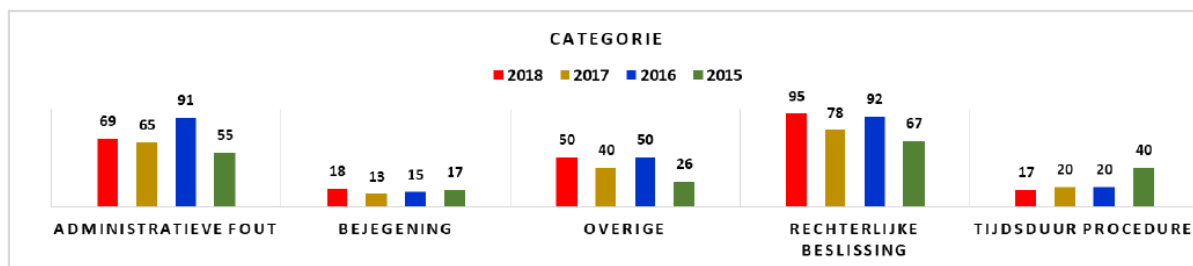
De rechtbank werkt in clusters; vijf clusters die zich bezighouden met rechtspreken, namelijk (Strafrecht, Bestuursrecht, Toezicht, Familie- & Jeugdrecht en Kanton- & Handelsrecht) en een cluster Bedrijfsvoering. Voor de registratie van klachten worden de clusters Toezicht, Familie- & Jeugdrecht, Kanton- & Handelsrecht tezamen onder de noemer "Civiel recht" geadministreerd.



Onderverdeling (aantallen)	2018	2017	2016	2015	2014
Bedrijfsvoering	5	8	6	6	5
Bestuursrecht	47	40	60	29	38
Civiel recht	152	113	144	131	101
Strafrecht	17	44	42	30	17
Anders / Extern	28	11	16	9	8
Totaal	249	216	268	205	169

Aantal klachten "categorie"

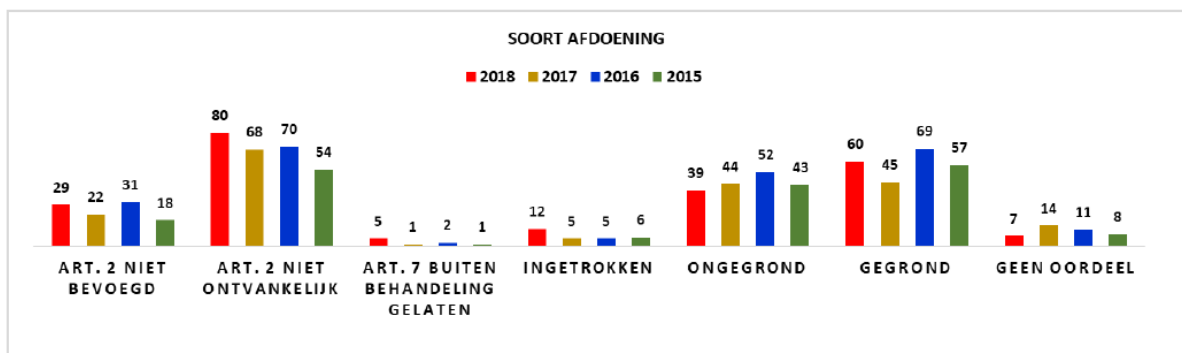
Bij de administratie van klachten wordt een onderscheid gemaakt naar het soort klachten, uitgesplitst op het onderwerp van de klacht.



Categorie (aantallen)	2018	2017	2016	2015	2014
Administratieve fout	69	65	91	55	54
Bejegening	18	13	15	17	6
Overige	50	40	50	26	28
Rechterlijke beslissing	95	78	92	67	57
Tijdsduur procedure	17	20	20	40	24
Totaal	249	216	268	205	169

Aantal klachten "soort afdoening"

De afdoening van klachten kan uitgesplitst worden naar het profiel van de 'afdoening'. Behalve 'gegrond' en 'ongeground' zijn er nog meer categorieën.

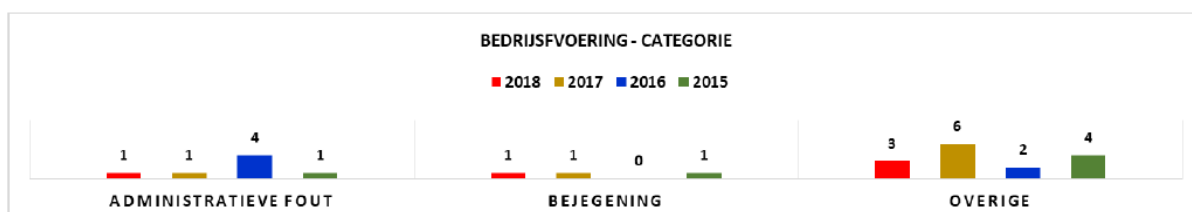


Soort afdoening (aantallen)	2018	2017	2016	2015	2014
Art. 2 niet bevoegd	29	22	31	18	12
Art. 2 niet ontvankelijk	80	68	70	54	50
Art. 7 buiten behandeling gelaten	5	1	2	1	3
Ingetrokken	12	5	5	6	7
Ongegrond	39	44	52	43	30
Geground	60	45	69	57	44
Geen oordeel	7	14	11	8	7
Niet ontvankelijk (Overig) ¹	0	0	0	0	4
Totaal	232	199	240	187	157

¹ Niet meegenomen in de grafiek

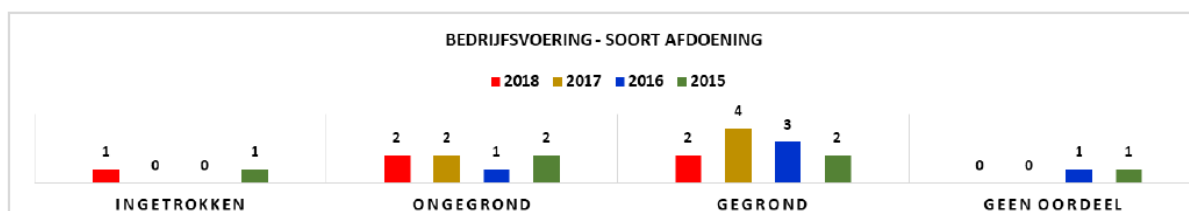
3. Bedrijfsvoering (5 klachten ontvangen en afgedaan)

"Categorie"



Bedrijfsvoering categorie (aantallen)	2018	2017	2016	2015
Administratieve fout	1	1	4	1
Bejegening	1	1	0	1
Overige	3	6	2	4
Totaal	5	8	6	6

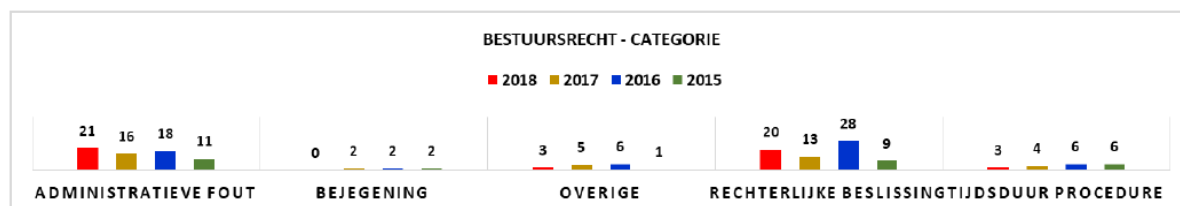
"Soort afdoening"



Bedrijfsvoering - soort afdoening (aantallen)	2018	2017	2016	2015
Ingetrokken	1	0	0	1
Ongegrond	2	2	1	2
Gegrond	2	4	3	2
Geen oordeel	0	0	1	1
Totaal	5	6	5	6

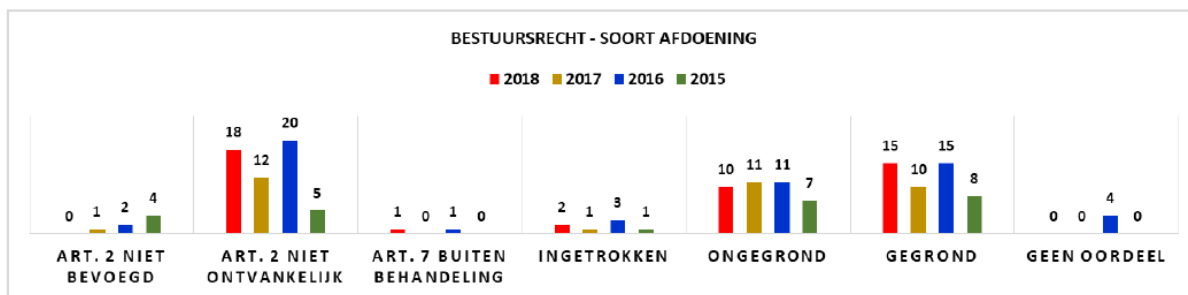
4. Bestuursrecht (47 klachten ontvangen waarvan 46 afgedaan)

"Categorie"



Bestuursrecht categorie (aantallen)	2018	2017	2016	2015
Administratieve fout	21	16	18	11
Bejegening	0	2	2	2
Overige	3	5	6	1
Rechterlijke beslissing	20	13	28	9
Tijdsduur procedure	3	4	6	6
Totaal	47	40	60	29

"Soort afdoening"



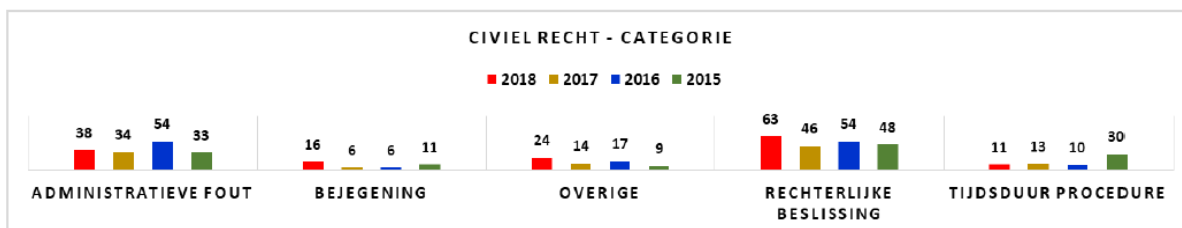
Bestuursrecht - soort afdoening (aantallen)	2018	2017	2016	2015
Art. 2 niet bevoegd	0	1	2	4
Art. 2 niet ontvankelijk	18	12	20	5
Art. 7 buiten behandeling	1	0	1	0
Ingetrokken	2	1	3	1
Ongegrond	10	11	11	7
Gegrond	15	10	15	8
Geen oordeel	0	0	4	0
Niet ontvankelijk (Overig) ²	0	0	0	0
Totaal	46	35	56	25

5. Civiel recht (152 klachten ontvangen waarvan 136 afgedaan)

Civiel recht kent verreweg het grootste aantal te behandelen zaken en ook de meeste klachten. Het is onderverdeeld in clusters Toezicht (uitgesplitst in team toezicht bewind en team toezicht insolventie), cluster Familie- & Jeugdrecht en cluster Kanton- & Handelsrecht.

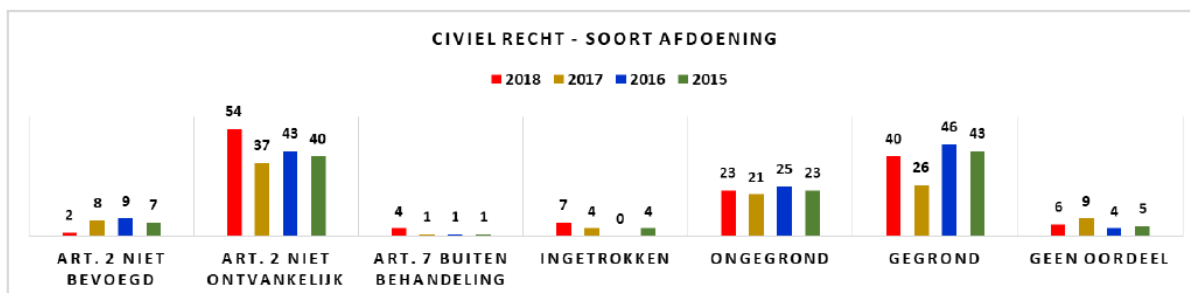
² Niet meegenomen in de grafiek

"Categorie"



Civiel recht - categorie (aantallen)	2018	2017	2016	2015
Administratieve fout	38	34	54	33
Bejegening	16	6	6	11
Overige	24	14	17	9
Rechterlijke beslissing	63	46	54	48
Tijdsduur procedure	11	13	10	30
Totaal	152	113	141	131

"Soort afdoening"

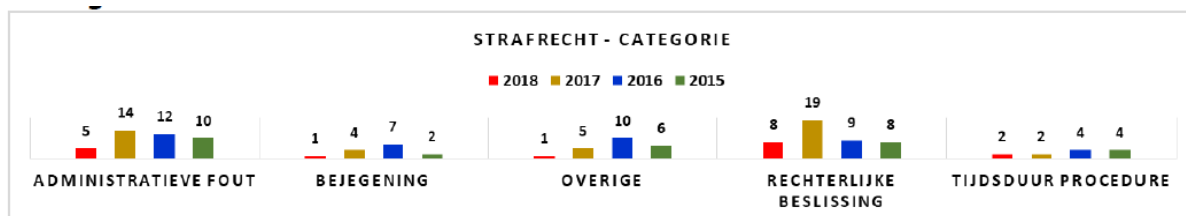


Civiel recht - soort afdoening (aantallen)	2018	2017	2016	2015
Art. 2 niet bevoegd	2	8	9	7
Art. 2 niet ontvankelijk	54	37	43	40
Art. 7 buiten behandeling	4	1	1	1
Ingetrokken	7	4	0	4
Ongegrond	23	21	25	23
Gegrond	40	26	46	43
Geen oordeel	6	9	4	5
Niet ontvankelijk (Overig) ³	0	0	0	0
Totaal	136	106	128	123

³ Niet meegenomen in de grafiek

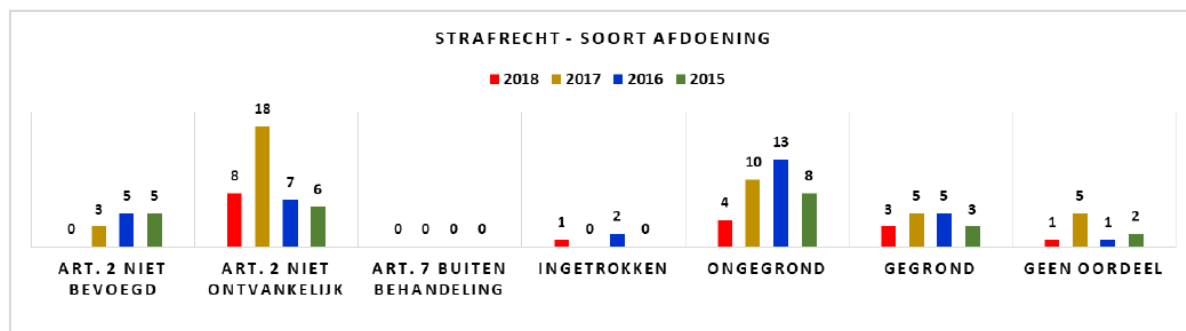
6. Strafrecht (17 klachten ontvangen en afgedaan)

"categorie"



Strafrecht categorie (aantallen)	2018	2017	2016	2015
Administratieve fout	5	14	12	10
Bejegening	1	4	7	2
Overige	1	5	10	6
Rechterlijke beslissing	8	19	9	8
Tijdsduur procedure	2	2	4	4
Totaal	17	44	42	30

"Soort afdoening"



Strafrecht - soort afdoening (aantallen)	2018	2017	2016	2015
Art. 2 niet bevoegd	0	3	5	5
Art. 2 niet ontvankelijk	8	18	7	6
Art. 7 buiten behandeling	0	0	0	0
Ingetrokken	1	0	2	0
Ongegrond	4	10	13	8
Gegrond	3	5	5	3
Geen oordeel	1	5	1	2
Niet ontvankelijk (Overig) ⁴	0	0	0	0
Totaal	17	41	33	24

⁴ Niet meegenomen in de grafiek

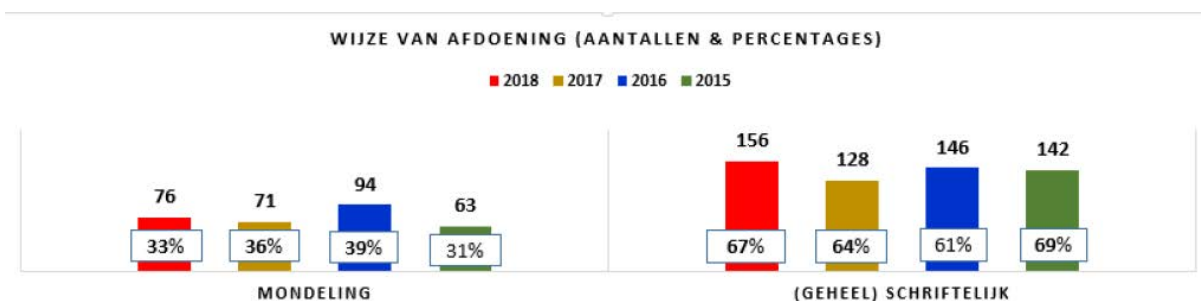
7. Anders / Extern (28 klachten ontvangen en afgedaan)

De rechtbank ontvangt ook klachten waarover het gerechtshof (lees: de president) niet bevoegd is te oordelen. Denk bijvoorbeeld aan klachten over een ander gerecht of het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) of de Kamer voor het Notariaat. Dat geldt ook voor klachten over bewindvoerders en curatoren. De wet regelt namelijk dat de toezichthoudende rechter bevoegd is om die klachten te behandelen.

8. Wijze van afdoening van klachten.

Klachten worden mondeling of geheel schriftelijk afgedaan. Met "mondeling" wordt bedoeld een telefonisch gesprek van de klachtencoördinator met klager en/of een gesprek tussen de president en klager. Niet alle klachten lenen zich voor mondelinge afhandeling. Soms is het ook niet mogelijk om telefonisch contact te krijgen.

Na een (telefonisch) gesprek waarin de klacht naar tevredenheid van de klager is besproken, wordt een schriftelijke bevestiging van de afsluiting van de klachtprocedure toegestuurd. In de overige gevallen legt de klachtcoördinator de klacht ter beslissing voor aan de president. Vervolgens doet de president de klacht (meestal schriftelijk) af. Het komt ook voor dat de president een gesprek voert met de klager, vaak in aanwezigheid van de betrokken teamvoorzitter. In 2018 zijn er zes gesprekken geweest. Na zo'n gesprek wordt aan klager(s) gemachtigde ook een bericht van de afsluiting van de klachtprocedure toegestuurd.



Wijze van afdoening (aantallen & percentages)	2018	2017	2016	2015	2014
Mondeling	76	71	94	63	40
(geheel) Schriftelijk	156	128	146	142	129
Totaal	232	199	240	205	169

Wijze van afdoening (percentages)	2018	2017	2016	2015	2014
Mondeling	33%	36%	39%	31%	24%
(geheel) Schriftelijk	67%	64%	61%	69%	76%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

9. Waarover wordt geklaagd ?

Klachten gaan over o.a. administratieve fouten, bejegening, tijdsduur, communicatie, datalek, niet nakomen van toezeggingen (bijvoorbeeld terugbellen), postbezorging (oproeping bereik de geadresseerde niet), telefonische bereikbaarheid of wachttijden.

Klachten die **niet** in behandeling worden genomen (niet-ontvankelijk), gaan over bijvoorbeeld het niet honoreren van uitstelverzoeken, de gang van zaken tijdens zitting, de motivering en beslissing in een uitspraak. Een klacht over een feitencomplex dat langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden kan om die reden buiten behandeling gelaten worden.

10. Verbeteracties

Het klachtenbureau heeft naar aanleiding van klachten intern vijf aanbevelingen gedaan:

- Het tijdig informeren van rechtzoekenden als in de behandeling van een procedure vertraging ontstaat.
- De verzender van stukken vaker de ontvangst bevestigen.
- Het stempel van ontvangst bij een bepaald cluster tekstueel aanpassen.
- Tekst brief en wijze van verzending ontvangstbevestiging (ingeval van meerdere eisers) evalueren en zo nodig verbeteren.
- De zittingslocatie in de oproeping controleren en nauwkeurig vermelden

11. Verloop / ontwikkelingen

Dit jaar is er een toename van **33** klachten / 29 (digitale) klachtbrieven ten opzichte van 2017. Hieruit kunnen geen harde conclusies worden getrokken. Er is duidelijk sprake van schommelingen, zie historie op pagina 3. Bovendien is het aantal klachten zeer gering in verhouding tot het jaarlijks aantal gerechtelijke procedures bij de rechtbank.

12. Schadevergoeding

Bij zeven klachten is tevens besloten tot toewijzing van financiële compensatie. In totaal is een bedrag betaald van € 4.822,=. Die klachten hebben betrekking op:

- vermelding foutief postadres op Rechtspraak.nl;
- tweemaal kosten moeten maken wegens fout door rechtbank;
- 2x sprake van het per abuis bij verstek veroordeeld zijn;
- een verkeerde advocaat gekoppeld aan de procedure, zodat behandelend advocaat niet (tijdig) over zittingsdatum werd geïnformeerd;
- wijze waarop gecommuniceerd is over het niet doorgaan van de zitting;
- het benoemen van een verkeerde zittingslocatie.

13. Datalek

Sinds de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), moet een (vermoeden van een) datalek (landelijk) gemeld worden.

Voorkomende datalekken binnen de rechtspraak zijn o.a.:

- (proces)stukken die per abuis worden verzonden aan personen die niet bevoegd waren daartoe inzage te hebben;
- diefstal van of verloren geraakte gegevensdragers (iPad, laptop, telefoon, USB);
- het per abuis toevoegen van processtukken in één van de digitale webportalen;
- poststukken die niet aankomen bij geadresseerden, dan wel foutief worden bezorgd of verloren raken of ten onrechte niet retour komen;
- (proces-)stukken die worden verzonden aan onjuiste e-mailadressen;
- fout in anonimiseren van uitspraken die gepubliceerd worden op rechtspraak.nl.

14. Klachtadviescommissie (Klac)

De president kan volgens de klachtenregeling de Klachtadviescommissie inschakelen voor onderzoek en advies. De zogenaamde Klac-procedure. De Klac bestaat uit vijf externe leden. Deze werken ook voor de rechtbank Midden Nederland. In de klachtenregeling – zie www.rechtspraak.nl – is onder artikel 11 t/m 13 het een en ander over de Klac vastgelegd.

Dit jaar is de Klac **niet** ingeschakeld. Er wordt zoveel mogelijk in gezet op een gesprek met de klager, al dan niet in aanwezigheid van de betrokken medewerker. De praktijk leert inmiddels, dat klager(s) gemachtigden) een dergelijk gesprek waarderen en dat het niet nodig is de Klac in te schakelen.

15. Overige informatie

Bij correspondentie wordt veel aandacht besteed aan “klare taal”.

Het verhoudingsgewijs hoge aantal klachten in de categorie rechterlijke beslissing is aanleiding om landelijk aandacht te vragen om de informatie over het “daarover niet kunnen klagen” op dit punt verder te verduidelijken.

Ook vragen we in 2019 opnieuw landelijk aandacht om de (landelijk geldende) klachtenregeling inhoudelijk en procedureel aan te passen met als doel om een effectievere, lees klager-gerichte, aanpak te bereiken.

16. Informatie en publicatie

Dit jaarverslag is gepubliceerd op de website van rechtbank Gelderland onder A t/m Z rubriek **P** ‘Publicaties’ en is ook te raadplegen via www.rechtspraak.nl.
