

Jaarverslag Klachtbehandeling 2016

Gerechtshof Den Haag

1. Inleiding

De klachtenregeling van het gerechtshof Den Haag 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.

2. Cijfermateriaal

In 2016 zijn door 33 klagers 44 klachten ingediend bij het gerechtshof Den Haag (een klager kan meerdere klachten hebben). In het jaar daarvoor zijn 26 klachten van 24 klagers ingekomen, wat aan de lage kant was gelet op een jaargemiddelde van 39. In de onderstaande drie tabellen zijn de aantallen ingediende klachten naar onderwerp, afgehandelde klachten naar soort afdoening en naar afdeling/team (rechtsgebied) vermeld.

In 2016 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	5	11
Rechterlijke beslissingen	16	36
Tijdsduur procedures	3	7
Administratieve fouten	6	14
Overig	14	32

In 2016 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	%
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	5	11
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	17	39
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	0	0
Schikking of intrekking	3	7
Ongegrond	10	23
Gegrond	9	20
Geen oordeel	0	0

In 2016 afgehandelde klachten naar afdeling / team

	Civiel recht Handel	Civiel recht Familie en jeugd	Strafrecht	Belastingrecht	Anders
Bejegening	3	2	0	0	0
Rechterlijke beslissing	8	3	4	1	0
Tijdsduur procedure	1	2	0	0	0
Administratieve fout	2	0	2	2	0
Overig	4	0	4	3	3
Totaal	18	7	10	6	3
Niet bevoegd	1	0	3	1	0
Niet-ontvankelijk	9	3	4	1	0
Buiten behandeling gelaten (art. 7)	0	0	0	0	0
Geschikt / ingetrokken	0	2	0	0	1
Ongegrond	7	1	1	1	0
Geground	1	1	2	3	2

In 2016 afgehandelde klachten naar afdeling / team

Van de 44 in 2016 ingekomen klachten is 50% (22 klachten) niet in behandeling genomen vanwege rechterlijke (procedurele) beslissing/onbevoegdheid (artikel 2 van de Klachtenregeling). In het voorgaande jaar was dat 69%. Van de wel inhoudelijk behandelde 19 klachten zijn 9 klachten gegrond verklaard. Dat is 20% van het aantal ingediende klachten en 47% van het aantal in behandeling genomen klachten. In 2015 was dit 12% respectievelijk 38%.

3. Klachtonderwerpen

De klachten in 2016 betroffen zowel rechterlijke ambtenaren als gerechtsambtenaren van het gerechtshof Den Haag. Bij rechterlijke ambtenaren ging het bijvoorbeeld over de lange behandelingsduur, de inhoud van een uitspraak of de wijze waarop een zaak of de klager op zitting werd behandeld. Bij gerechtsambtenaren zagen de klachten bijvoorbeeld op administratieve aangelegenheden.

4. Klachtadviescommissie

In 2016 (evenals in 2015) zijn geen klachten voorgelegd aan de klachtadviescommissie van het gerechtshof, omdat gelet op de aard en inhoud van de klachten daarvoor geen aanleiding was.

5. Verbetermaatregelen

Van de 9 gegronde klachten hebben 2 aanleiding gegeven tot het treffen van verbetermaatregelen variërend van een tekstuele aanpassing van een begeleidende standaardbrief tot een werkafpraak binnen de griffie.

6. Overige onderwerpen

In 2016 zijn 8 klagers van de 19 in behandeling genomen klachten gehoord als bedoeld in artikel 8 van de Klachtenregeling en in 2015 waren dat 1 klager en 1 beklaagde van de 8 in behandeling genomen klachten. In 2016 zijn in totaal 6 klachten via de klachtenwizard van het gerechtshof ingediend en in 2015 waren dat er 5.

7. Informatie en publicatie

Voor informatie over klachten kunt u contact opnemen met de bestuurssecretaris/klachtcoördinator 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 2016 is op 3 februari 2017 vastgesteld door het gerechtshof Den Haag.