



de Rechtspraak

Gerechtshof Den Haag

# **JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2017 GERECHTSHOF DEN HAAG**

## 1. 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.

## 2. Cijfermateriaal

In 2017 zijn door 27 klagers 36 klachten ingediend bij het gerechtshof Den Haag (een klager kan meerdere klachten hebben), iets onder het gemiddelde van 39 klachten. In het jaar daarvoor zijn 44 klachten van 33 klagers ingekomen. In de onderstaande drie tabellen zijn de aantallen ingediende klachten naar onderwerp, afgehandelde klachten naar soort afdoening en naar afdeling/team (rechtsgebied) vermeld.

In 2017 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	4	11
Rechterlijke beslissingen	16	44
Tijdsduur procedures	4	11
Administratieve fouten	4	11
Overig	8	22

In 2017 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	%
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	1	3
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	16	44
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	1	3
Schikking of intrekking	4	11
Ongegrond	8	22
Geground	6	17
Geen oordeel	0	0

In 2017 afgehandelde klachten naar afdeling / team

	<b>Civiel recht Handel</b>	<b>Civiel recht Familie en jeugd</b>	<b>Strafrecht</b>	<b>Belastingrecht</b>	<b>Anders</b>
Bejegening	1	2	0	1	0
Rechterlijke beslissing	4	8	3	1	0
Tijdsduur procedure	1	2	1	0	0
Administratieve fout	0	0	2	0	2
Overig	3	1	1	1	2
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Niet bevoegd	0	0	0	1	
Niet-ontvankelijk	4	8	3	1	0
Buiten behandeling gelaten (art. 7)	1	0	0	0	0
Geschikt / ingetrokken	1	1	1	1	0
Ongegrond	2	3	1	0	2
<b>Gegronnd</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Van de 36 in 2017 ingekomen klachten is 51% (18 klachten) niet in behandeling genomen vanwege rechterlijke (procedurele) beslissing, onbevoegdheid (artikel 2 van de Klachtenregeling) en buiten behandeling gelaten. In het voorgaande jaar was dat 50%. Van de wel inhoudelijk behandelde 14 klachten is 43% (6 klachten) gegrond verklaard tegen 47% vorig jaar, 4 klachten zijn ingetrokken dan wel geschikt.

### 3. Klachtonderwerpen

De klachten in 2017 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 2017 (evenals in 2016) 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 6 gegronde klachten hebben 3 aanleiding gegeven tot het treffen van verbetermaatregelen variërend van communicatie over aanhoudingen van zaken tot een werkafpraak met de griffie.

### 6. Overige onderwerpen

In 2017 zijn 3 klagers van de 14 in behandeling genomen klachten gehoord als bedoeld in artikel 8 van de Klachtenregeling en in 2016 waren dat 8 klagers van de 19 in behandeling genomen klachten. In 2017 zijn in totaal 9 klachten via de klachtenwizard van het gerechtshof ingediend en in 2016 waren dat er 6.



## **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](http://www.rechtspraak.nl). Het jaarverslag klachtbehandeling 2017 is op 19 februari 2018 vastgesteld door het gerechtsbestuur van het gerechtshof Den Haag.