



de Rechtspraak

Rechtbank
Zeeland – West-Brabant

Jaarverslag klachtbehandeling 2017 Rechtbank Zeeland-West- Brabant

datum 28 februari 2018

versie definitief

auteur A.C.L.M. de Jong

Vastgesteld door het gerechtshof op 8 februari 2018



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
2 Cijfermateriaal	3
3 Klachtonderwerpen	4
4 Informele afdoening	5
5 Klachtadviescommissie	5
6 Verbetermaatregelen	5
7 Overige onderwerpen	5

1 Inleiding

De rechtbank Zeeland-West-Brabant acht een correcte be- en afhandeling van klachten van groot belang. De rechtbank gebruikt klachten als een kwaliteitsinstrument voor het wel en wee van haar organisatie. Waar mogelijk beschouwt zij klachten als een gratis advies om de eigen organisatie te verbeteren.

Klachten kunnen worden ingediend over een gedraging, een handelen, maar ook over het niet-handelen/nalaten van medewerkers van de rechtbank of over haar bedrijfsvoering.

Niet kan echter worden geklaagd over de inhoud van uitspraken/beslissingen van rechters of over de wijze waarop deze tot stand komen. De onafhankelijkheid van de rechters in de uitoefening van hun rechterlijke taak, maakt dit onmogelijk. Over hun beslissingen kan alleen een hogere rechter oordelen.

In 2017 heeft de rechtbank in totaal 139 klachten ontvangen. Ook nu weer is in vergelijking met het jaar 2016 (125) sprake van een toename. Ten aanzien daarvan moet ook nu worden geconstateerd dat in 2017 weer een gro(o)t(er) aantal klachten ten onrechte bij de rechtbank zijn ingediend (de rechtbank was ten aanzien daarvan niet de bevoegde instantie om deze in behandeling te nemen). Daarnaast was weer een aantal klachten van repeterende aard (het herhaaldelijk klagen door de dezelfde personen over dezelfde kwesties). Ook de gemakkelijke wijze van het digitaal kunnen indienen van een klacht en de steeds mondiger wordende samenleving is reden voor deze toename. De rechtbank blijft dan ook gefocust op het leveren van de inspanning om klachten te voorkomen. Ook voor 2018 geldt derhalve als speerpunt het vergroten van het leereffect uit de klachtbehandeling.

In de hierna volgende hoofdstukken van dit jaarverslag wordt teruggeblikt op het jaar 2017 en gereflecteerd op het aantal en soort klachten en de wijze van afhandeling daarvan. Ook wordt kort ingegaan op verbetermaatregelen die de rechtbank Zeeland-West-Brabant heeft getroffen naar aanleiding van de klachten.

2 Cijfermateriaal

In 2017 zijn bij de rechtbank Zeeland-West-Brabant 139 klachten ingediend. In het jaar daarvoor was dit een aantal van 125 klachten. Er is dus sprake van weer een toename van het aantal ingediende klachten ten opzichte van het vorige jaar. Voor een verklaring daarvoor zie hiervoor de inleiding.

In de onderstaande tabellen zijn de aantallen ingediende klachten naar onderwerp en afgehandelde klachten en naar soort afdoening vermeld.

In 2017 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	Aantal	Procent
Bejegening	10	7
Rechterlijke beslissingen	37	27
Tijdsduur procedures	18	13
Administratieve fouten	11	8
Overige	63	45
Totaal	139	100

In 2017 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	Aantal	Procent	Procent
Niet inhoudelijk behandeld	82	100%	58%
Niet bevoegd	35	43%	25%
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	35	43%	25%
Niet-ontvankelijk (overig)	0	0	0
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	6	7%	4%
Schikking of intrekking	5	6%	4%
Nog in behandeling	1	1%	0
Inhoudelijk behandeld	57	100%	42%
Ongegrond	36	63%	26%
Gegrond	21	37%	16%
Geen oordeel	0	0%	0
Totaal	139	100%	100%

Conclusie

Van de 139 in 2017 ingekomen klachten is 25% procent (35 klachten) niet in behandeling genomen, omdat de klacht over een rechterlijke (procedurele) beslissing ging. Dat aantal is beduidend meer dan dat in het voorgaande jaar (13 klachten). Van de wel inhoudelijk behandelde klachten is 16% procent (21 klachten) gegrond verklaard. Dit percentage is, rekening houdend met de stijging van het aantal ingekomen klachten, nagenoeg vergelijkbaar met dat van het voorgaande jaar.

Daarnaast zijn er 35 klachten niet in behandeling genomen, omdat het bestuur van de rechtbank daartoe niet bevoegd was. Waar mogelijk zijn die klachten doorgeleid naar de wel bevoegde instantie. Van de 57 klachten die inhoudelijk behandeld zijn, zijn 36 klachten ongegrond bevonden.

3 Klachtonderwerpen

De klachten hadden zowel betrekking op rechters en medewerkers als ook op de bedrijfsvoering van de rechtbank. De klachten over de rechters gingen veelal over de inhoud van een uitspraak en/of over de wijze waarop deze tot stand is gekomen, over de wijze waarop een zaak of de klager op zitting is behandeld of over het niet honoreren van een verzoek om uitstel. Bij medewerkers zagen de klachten onder meer op de wijze van bejegening van de klager, op het gebruik van onjuiste adresgegevens van de klager, op het niet of niet tijdig reageren op verzoeken om informatie en over het verstrekken van onjuiste informatie. Een tweetal klachten had betrekking op het zoekraken van een via de post verzonden USB-stick, waarop zich zaakinformatie bevond. Van dit zoekraken is conform voorschrift melding gedaan aan de daarvoor aangewezen autoriteit (de betreffende USB-stick is tot op heden niet teruggevonden, terwijl niet is gebleken dat de daarop staande gegevens aan derden bekend zijn geworden). Daarnaast zijn er klachten ingediend die betrekking hadden op de tijdsduur van de procedure.



4 Informele afdoening

Zoals gebruikelijk heeft de klachtenfunctionaris kort na ontvangst van een klacht waar mogelijk telefonisch contact opgenomen met de klager om te bezien of bemiddeling mogelijk was, dan wel of dat de klacht op informele wijze kon worden afgedaan. Daarnaast zijn in een drietal gevallen klagers uitgenodigd voor een gesprek. Dit heeft ertoe geleid dat 5 klachten op informele wijze en langs minnelijke weg zijn afgedaan.

5 Klachtadviescommissie

De in 2017 ingekomen klachten gaven geen aanleiding voor het daarbij betrekken van de klachtenadviescommissie. In de aard en strekking van de klachten werd geen reden gevonden voor het inschakelen van die commissie.

6 Verbetermaatregelen

Een vijftal klachten hebben geleid tot het nemen van interne verbetermaatregelen. Zo werden werkinstructies gewijzigd/aangescherpt (o.a. over niet meer digitaal vastleggen van zaakinformatie op gegevensdragers en het verzenden daarvan) en zijn kwesties waarover terecht werd geklaagd onderwerp van bespreking geweest in de betreffende werkoverleggen. Geen van de klachten hebben overigens geleid tot vergoeding van ten gevolge daarvan geleden financiële schade.

7 Overige onderwerpen

Van de 139 klachten werden er 16 ingediend door advocaten en andere procesvertegenwoordigers. De overige klachten werden ingediend door de daarbij direct betrokken justitiabelen.

Dit jaarverslag is op 8 februari 2018 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Zeeland-West-Brabant.