



de Rechtspraak

Gerechtshof Den Haag

JAARVERSLAG

KLACHTBEHANDELING 2018

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 2018 zijn door 38 klagers 46 klachten ingediend bij het gerechtshof Den Haag (een klager kan meerdere klachten hebben). In 2017 zijn 36 klachten van 27 klagers ingekomen, in 2016 werden 44 klachten ingediend. In de onderstaande tabellen zijn de aantallen ingediende klachten naar onderwerp, afgehandelde klachten naar soort afdoening en naar afdeling/team (rechtsgebied) vermeld.

In 2018 ingediende klachten naar onderwerp per rechtsgebied

	Civiel recht Handel	Civiel recht Familie en jeugd	Strafrecht	Belasting recht	Anders	Totaal	%
Bejegening	1	0	0	1	0	2	4%
Rechterlijke beslissing	6	5	6	1	1	19	41%
Tijdsduur procedure	5	2	3	0	0	10	22%
Administratieve fout	1	0	1	0	0	2	4%
Overig	1	2	2	0	8	13	28%
Totaal	14	9	12	2	9	46	100%

In 2018 afgehandelde klachten naar soort afdoening per rechtsgebied

	Civiel recht Handel	Civiel recht Familie en jeugd	Strafrecht	Belasting recht	Anders	Totaal	%
Niet bevoegd	0	0	0	0	4	4	9%
Niet-ontvankelijk	7	4	6	0	2	19	41%
Buiten beh gelaten art. 7	0	0	0	0	0	0	0%
Geschikt / ingetrokken	1	1	0	0	1	3	7%
Ongegrond	2	2	4	1	2	11	24%
Totaal	14	9	12	2	9	46	100%

Van de 46 in 2018 ingekomen klachten is 50% (23 klachten) niet in behandeling genomen vanwege niet-ontvankelijkheid van de klacht of onbevoegdheid van het bestuur (artikel 2 van de Klachtenregeling). In het voorgaande jaar was dat 51%. Van de wel inhoudelijk behandelde 23 klachten zijn 8 klachten gegrond verklaard. Dat is 17% van het aantal ingediende klachten en 35% van het aantal in behandeling genomen klachten. In 2017 was dit respectievelijk 17% en 43%. Drie klachten zijn ingetrokken dan wel geschikt.

### 3. Klachtonderwerpen

De klachten in 2018 betroffen zowel rechterlijke ambtenaren als gerechtsambtenaren van het gerechtshof Den Haag. Bij rechterlijke ambtenaren ging het bijvoorbeeld over de lange behandelduur, 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 2018 (evenals in 2017) 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 8 gegronde klachten ziet meer dan de helft op de lange behandelingsduur van zaken. Onder meer door onderbezetting en een te grote zaaksvoorraad zijn de wachttijden toegenomen. Door de instroom van nieuwe raadsheren gaat dit type klachten hopelijk afnemen.

### 6. Overige onderwerpen

In 2018 zijn 6 klagers van de 23 in behandeling genomen klachten gehoord als bedoeld in artikel 8 van de Klachtenregeling en in 2017 waren dat 3 klagers van de 14 in behandeling genomen klachten. In 2018 zijn in totaal 9 klachten via de klachtenwizard van het gerechtshof ingediend en in 2017 waren dat er eveneens 9.

### 7. Informatie en publicatie

Voor informatie over klachten kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van het gerechtshof Den Haag, H.M.J. van Kasteren. 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 2018 is op 18 februari 2019 vastgesteld door het gerechtsbestuur van het gerechtshof Den Haag.