

# Jaarverslag klachtbehandeling 2018 Rechtbank Zeeland-West- Brabant

datum: 1 februari 2019

versie: Definitief

auteur: A.C.L.M. de Jong

Vastgesteld op 26 februari 2019



## Inhoud

Jaarverslag klachtbehandeling 2018 Rechtbank Zeeland-West-Brabant .....	1
1 Inleiding .....	3
2 Cijfermateriaal .....	3
Conclusie .....	4
3 Klachtonderwerpen .....	5
4 Informele afdoening .....	5
5 Klachtadviescommissie .....	5
6 Verbetermaatregelen .....	5
7 Overige onderwerpen .....	5



## 1 Inleiding

Een correcte be- en afhandeling van klachten wordt door de rechtbank Zeeland-West-Brabant van groot belang acht. Daarmee verkrijgt zij immers inzicht over het wel en wee van haar organisatie: wat gaat niet goed en wat kan beter. De rechtbank gebruikt klachten dan ook als een kwaliteitsinstrument en beschouwt deze waar mogelijk als een gratis advies en prikkel 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.

Ingekomen klachten worden door de rechtbank behandeld met in achtneming van de voor de rechtbank Zeeland-West-Brabant geldende klachtenregeling, gepubliceerd op [rechtspraak.nl](https://rechtspraak.nl). Dit jaarverslag vloeit voort uit artikel 14 van de regeling, waarin staat: **"Het bestuur van de rechtbank Overijssel draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd."**

In 2018 heeft de rechtbank in totaal 131 klachten ontvangen. Dit betekent een geringe afname in vergelijking met het jaar 2017 (139). Ook nu moet als kanttekening daarbij worden geplaatst dat in 2018 weer een substantieel deel daarvan ten onrechte bij de rechtbank is ingediend. De rechtbank was ten aanzien daarvan niet de bevoegde instantie om deze in behandeling te nemen. Daarnaast was (weer) een groot aantal klachten gericht tegen rechterlijke (processuele) beslissingen, die, om reden zoals hiervoor genoemd, niet inhoudelijk in behandeling konden worden genomen.

Het over grote deel van de klachten werd ingediend via de digitale klachtenpostbus van de rechtbank (het digitale klachtenformulier te vinden op [rechtspraak.nl](https://rechtspraak.nl)).

Evenals de achterliggende jaren zal de rechtbank 2019 zich blijven focussen op het voorkomen van klachten, waarbij weer het vergroten van het leereffect uit de klachtbehandeling als speerpunt zal gelden.

In de hierna volgende hoofdstukken van dit jaarverslag wordt teruggeblikt op het jaar 2018 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 2018 zijn bij de rechtbank Zeeland-West-Brabant 131 klachten ingediend. In het jaar daarvoor was dit een aantal van 139 klachten.

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

In 2018 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	Aantal	Procent
Bejegening	11	8
Rechterlijke beslissingen	33	25
Tijdsduur procedures	31	24
Administratieve fouten	9	7
Overige	47	36
Totaal	131	100%

In 2018 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	Aantal	Procent	Procent
Niet inhoudelijk behandeld	71	100%	58%
Niet bevoegd	23	43%	25%
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	28	43%	25%
Niet-ontvankelijk (overig)	-		
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	5	7%	4%
Schikking of intrekking	9	6%	4%
Nog in behandeling	6	1%	
Inhoudelijk behandeld	60	100%	42%
Ongegrond	33	63%	26%
Gegrond	27	37%	16%
Geen oordeel			
Totaal	131	100%	100%

### Conclusie

Van de 131 in 2018 ingekomen klachten is 25% procent (28 klachten) niet in behandeling genomen, omdat de klacht over een rechterlijke (procedurele) beslissing ging. Dat aantal is minder dan dat in het voorgaande jaar (35 klachten). Van de wel inhoudelijk behandelde klachten is 16% procent (27 klachten) gegrond verklaard. Dit percentage is vergelijkbaar met dat van het voorgaande jaar.

Daarnaast zijn er 23 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 60 klachten die inhoudelijk behandeld zijn, zijn 33 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. Daarnaast zijn er klachten ingediend die betrekking hadden op de tijdsduur van procedures.

### 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 9 klachten op informele wijze en langs minnelijke weg zijn afgedaan.

### 5 Klachtadviescommissie

De in 2018 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 aantal klachten hebben geleid tot het nemen van interne verbetermaatregelen. Zo werden werkinstructies gewijzigd/aangescherpt, is een zaak en vast contactpersoon aangewezen om de voortgang van de zaak (waarover werd geklaagd) te bevorderen en zijn kwesties waarover terecht werd geklaagd onderwerp van bespreking geweest in de betreffende werkoverleggen. Eén van de gegrond verklaarde klachten heeft geleid tot een aansprakelijkheidstelling van de ten gevolge daarvan geleden schade, welke kwestie nog in behandeling is.

### 7 Overige onderwerpen

Van de 131 klachten werden er 17 ingediend door advocaten en andere procesvertegenwoordigers. De overige klachten werden ingediend door de daarbij direct betrokken justitiabelen.

Dit jaarverslag is op 26 februari 2019 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Zeeland-West-Brabant.