



de Rechtspraak

Rechtbank Gelderland

# **Jaarverslag Klachtbehandeling**

## **2016**

# Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Cijfermateriaal totaal .....	4
• Historie .....	4
• 2016 .....	4
3. Cijfermateriaal afdeling civiel recht .....	7
4. Cijfermateriaal informele afhandeling .....	14
5. Klachtonderwerpen .....	17
6. Klachtenadviescommissie (Klac) .....	18
7. Verbetermaatregelen .....	19
8. Overige onderwerpen .....	21
• Klacht enquête. ....	21
• Trends .....	21
• Overige correspondentie. ....	22
• Aanbeveling inzake het Landelijk DKR .....	22
9. Informatie en publicatie .....	23

## 1. Inleiding

Overeenkomstig artikel 26 lid 1 van de Wet op de rechterlijke organisatie heeft het gerechtshof voor de behandeling van klachten op 2 april 2013 een klachtenregeling vastgesteld.

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de rechtbank Gelderland zich heeft gedragen, wordt door het gerechtshof aangemerkt als een klacht.

Het gerechtshof heeft haar voorzitter (hierna: president) gemachtigd om klachten te behandelen en daarop te beslissen en wordt daarbij inhoudelijk en administratief ondersteund door het klachtenbureau (klachtcoördinator / administratief medewerker).

De president kan de Klachtadviescommissie inschakelen voor onderzoek en advies. Zie voor toelichting pagina 14 "Klachtadviescommissie (Klac)"

Meer en meer wordt bij de klachtbehandeling gekozen voor een persoonlijk gesprek met klagers. Het voordeel van deze gesprekken is het informele karakter. De president en klachtcoördinator en vaak óók de medewerker tegen wie de klacht gericht is c.q. diens leidinggevende, bespreken dan gezamenlijk met klager de klacht. Deze werkwijze lijkt tot meer tevredenheid en begrip bij klagers te leiden.

Tevens wordt er extra aandacht besteed aan de begrijpelijkheid van brieven die aan klagers gestuurd worden.

Ook hanteert de rechtbank steeds meer de werkwijze van informele afhandeling van een klacht. Zie voor toelichting pagina 11 "Informele afhandeling van klachten".

Beide werkwijzen hebben als doel meer recht te doen aan de verwachtingen, ervaringen en gevoelens van klagers.

Klachten worden ook als signaal beschouwd waarvan geleerd kan worden. Ze geven een goed beeld over de wijze waarop klager de dienstverlening heeft ervaren. Ook hier geldt dat een (telefoon)gesprek met klager meer oplevert dan een schriftelijke afdoening. Voor de rechtbankorganisatie is het de uitdaging om - waar mogelijk - verbeteringen door te voeren en biedt het kansen om eventueel beschadigd vertrouwen te herstellen.

Elke klachtbrief wordt voorzien van een klachtdossiernummer en wordt vervolgens (voor zover van toepassing) inhoudelijk nader uitgesplitst in klachtonderdelen die elk een eigen klacht-nummer krijgen. Het resultaat hiervan wordt hierna inzichtelijk gemaakt.

Positief is, dat klachtbrieven binnen de rechtbank steeds beter op de juiste waarde worden geschat. Mede daardoor worden klachtbrieven als zodanig ook eerder (h)erkend en door de medewerkers ter afhandeling naar het klachtenbureau doorgezonden.

Jaarverslag klachtbehandeling 2016

## 2. Cijfermateriaal totaal

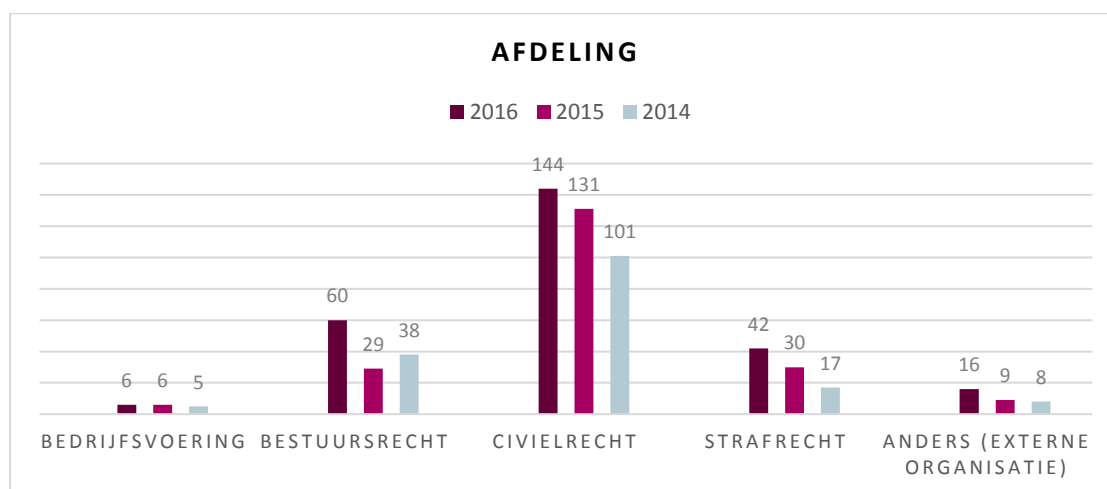
### Historie

- 2014: 169 klachten uit 133 (digitale) klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd afhandeling: 27 dagen
- 2015: 205 klachten uit 154 (digitale) klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd afhandeling: 24 dagen

### 2016

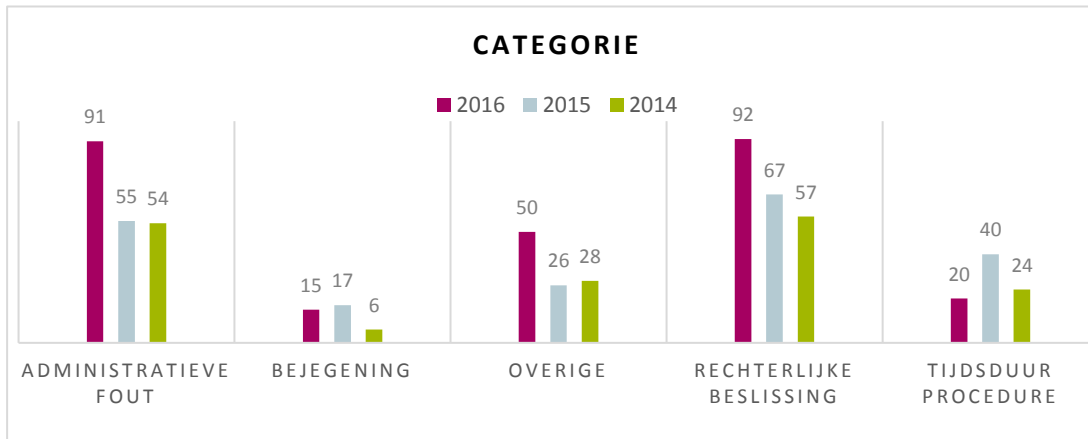
268 klachten uit 196 (digitale) klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd afhandeling: 22,2 dagen.

Afdeling	Aantal	%
Bedrijfsvoering	6	2,24
Bestuursrecht	60	22,39
Civiel recht	144	53,73
Strafrecht	42	15,67
Anders (externe organisatie)	16	5,97
<b>Totaal</b>	<b>268</b>	<b>100</b>

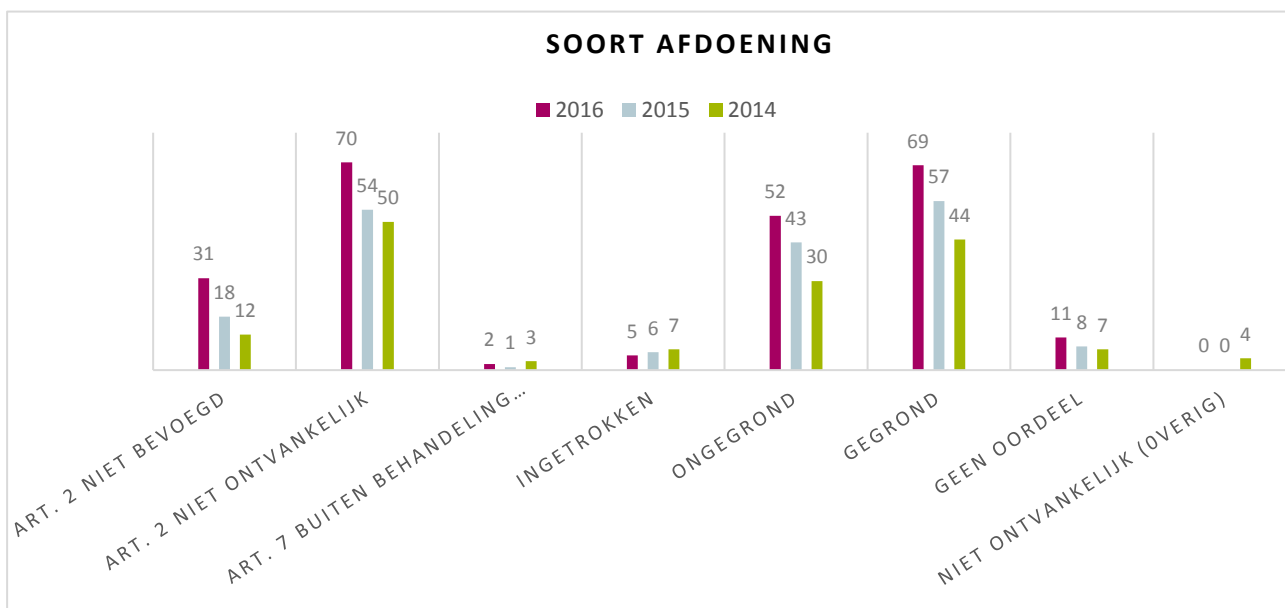


Categorie	Aantal	%
Administratieve fout	91	33,96
Bejegening	15	5,60
Overige	50	18,66
Rechterlijke beslissing	92	34,33
Tijdsduur procedure	20	7,46
<b>Totaal</b>	<b>268</b>	<b>100</b>

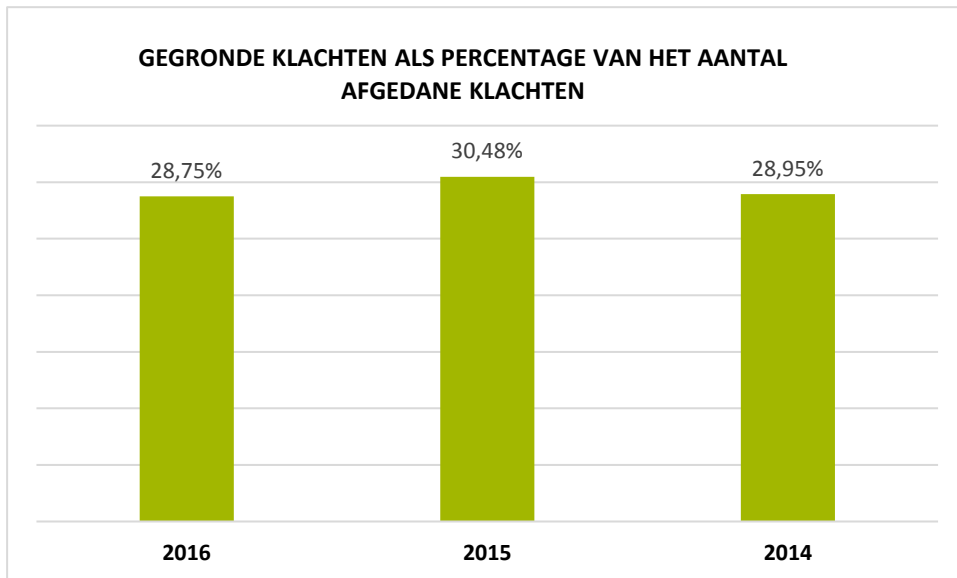
Jaarverslag klachtbehandeling 2016



Soort afdoening	Aantal	%
Art. 2 niet bevoegd	31	12,92
Art. 2 niet ontvankelijk	70	29,17
Art. 7 buiten behandeling gelaten (te laat)	2	0,83
Ingetrokken e/o geschikt	5	2,08
Ongegrond	52	21,67
Gegronnd	69	28,75
Geen oordeel	11	4,58
Niet ontvankelijk (overig)	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>240</b>	<b>100</b>



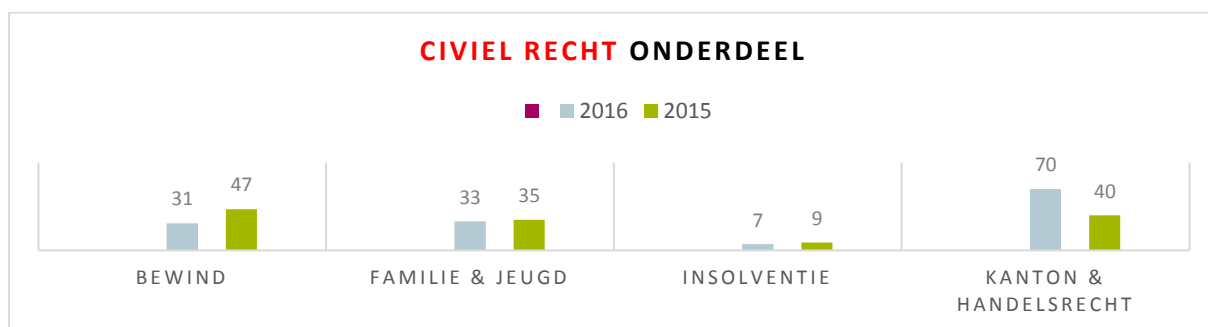
Jaarverslag klachtbehandeling 2016



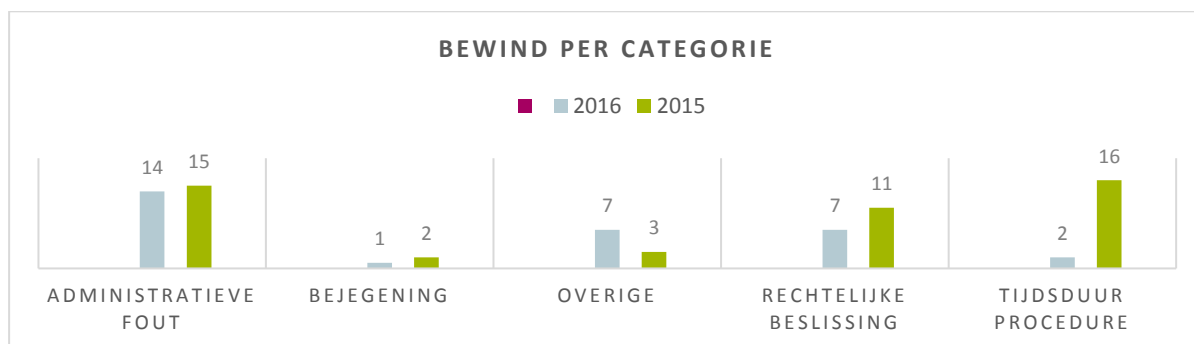
### 3. Cijfermateriaal afdeling civiel recht

Het is een vaste (tevens landelijke) trend dat over de afdeling civiel recht de meeste klachten worden ingediend. Dat komt omdat deze afdeling verreweg het grootste aantal zaken behandelt.

Onderdeel	Aantal	%
Bewind	31	21,99
Familie & jeugd	33	23,40
Insolventie	7	4,96
Kanton & handelsrecht	70	49,65
<b>Totaal</b>	<b>141</b>	<b>100</b>

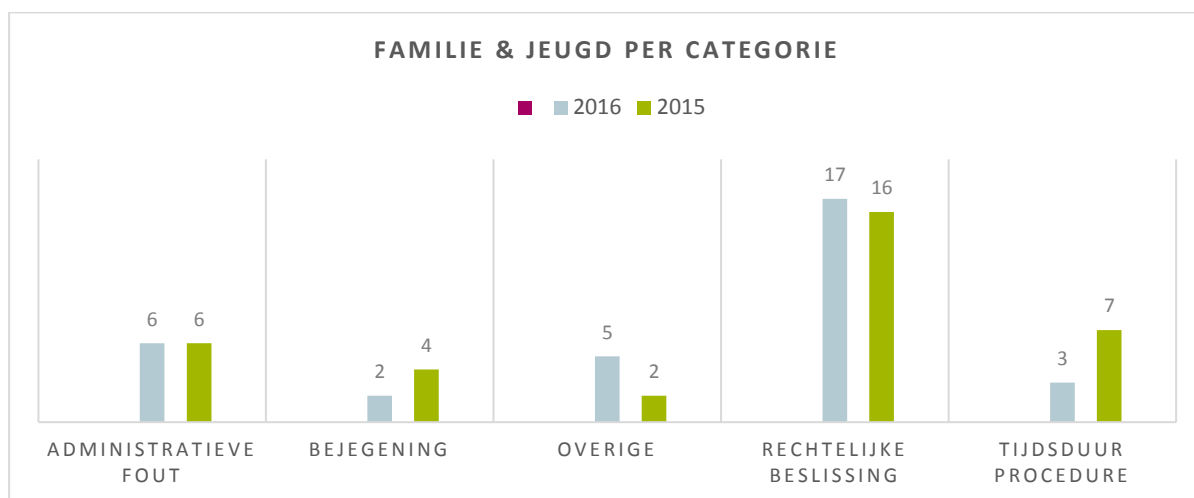


<b>Bewind</b> Categorie	Aantal	%
administratieve fout	14	45,16
bejegening	1	3,23
overige	7	22,58
rechterlijke beslissing	7	22,58
tijdsduur procedure	2	6,45
<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

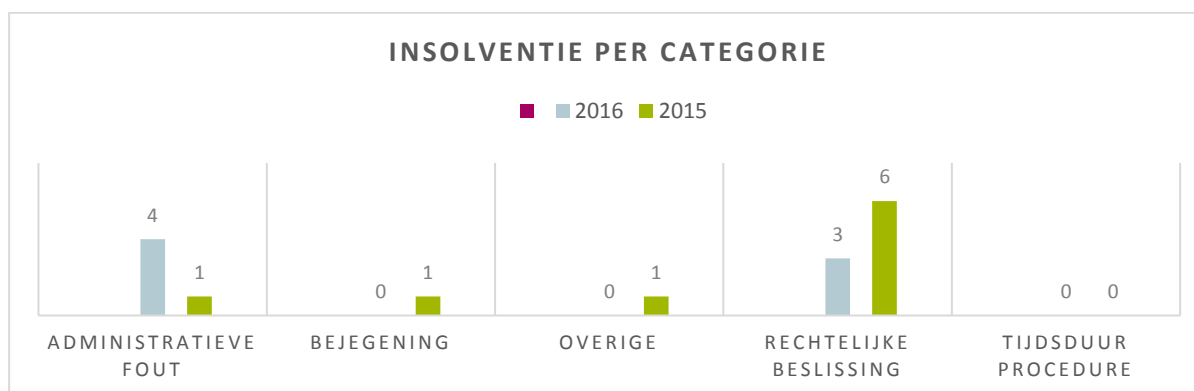


Jaarverslag klachtbehandeling 2016

<b>Familie &amp; jeugd</b> Categorie	Aantal	%
administratieve fout	6	18,18
bejegening	2	6,06
overige	5	15,15
rechterlijke beslissing	17	51,52
tijdsduur procedure	3	9,09
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>100</b>



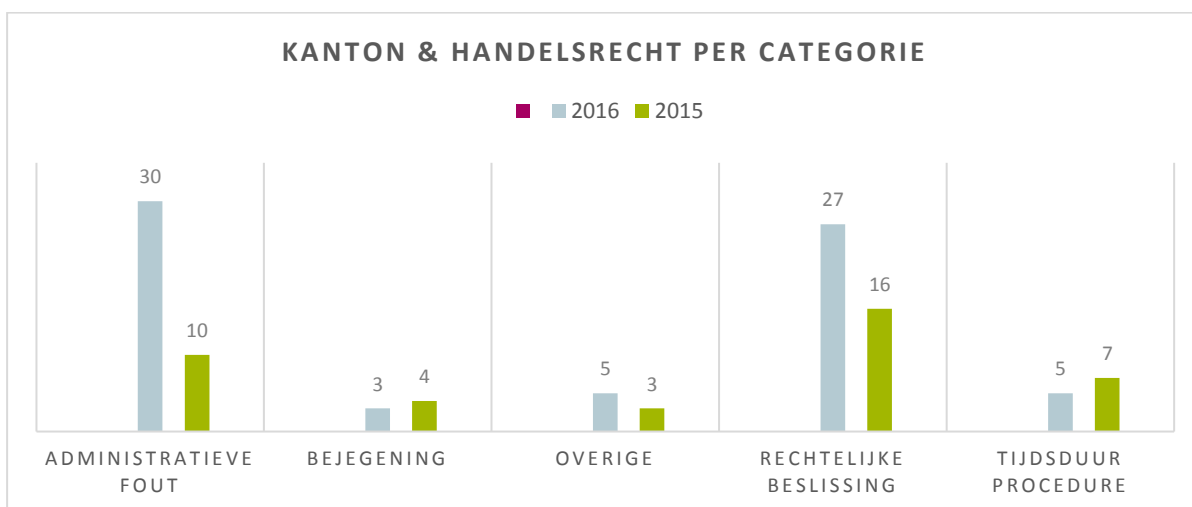
<b>Insolventie</b> Categorie	Aantal	%
administratieve fout	4	57,14
bejegening	0	0,00
overige	0	0,00
rechterlijke beslissing	3	42,86
tijdsduur procedure	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>100</b>





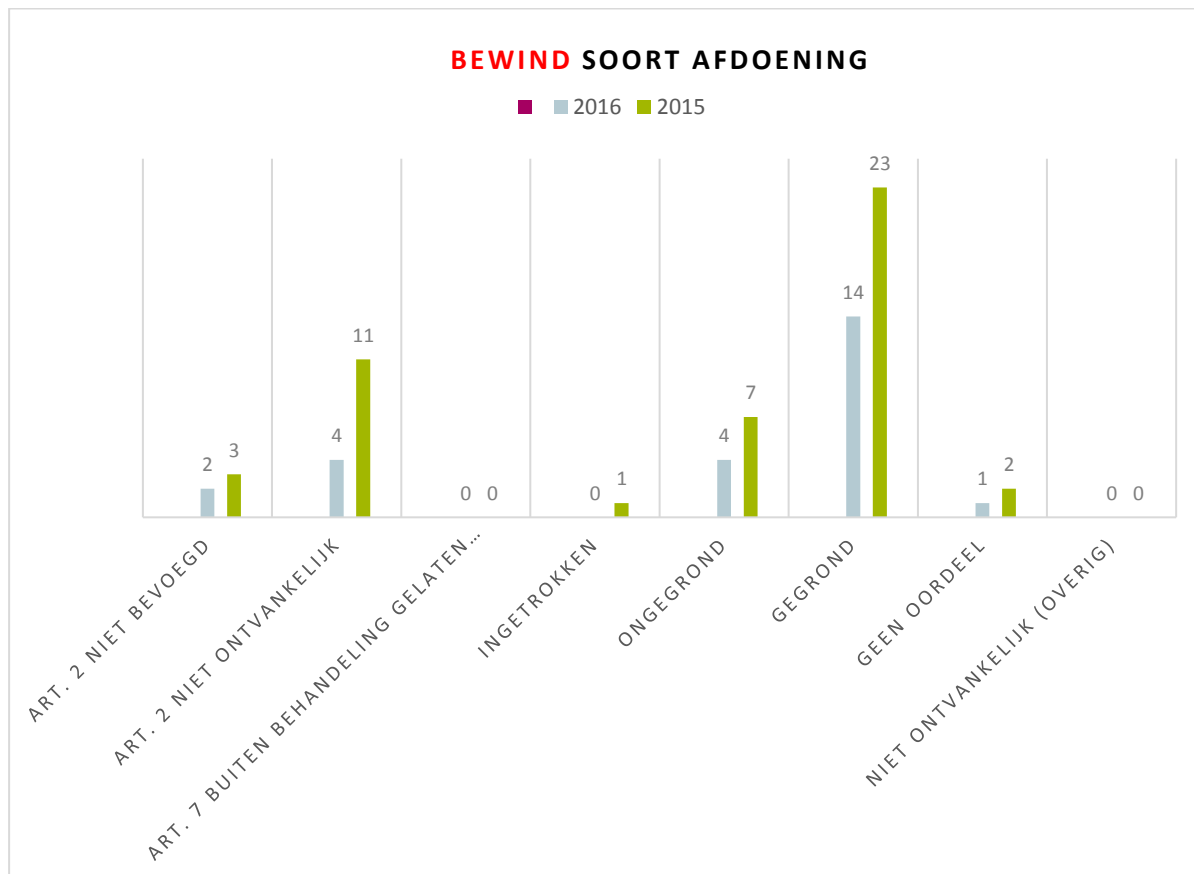
Jaarverslag klachtbehandeling 2016

<b>Kanton &amp; handelsrecht Categorie</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
administratieve fout	30	42,86
bejegening	3	4,29
overige	5	7,14
rechterlijke beslissing	27	38,57
tijdsduur procedure	5	7,14
<b>Totaal</b>	<b>70</b>	<b>100</b>



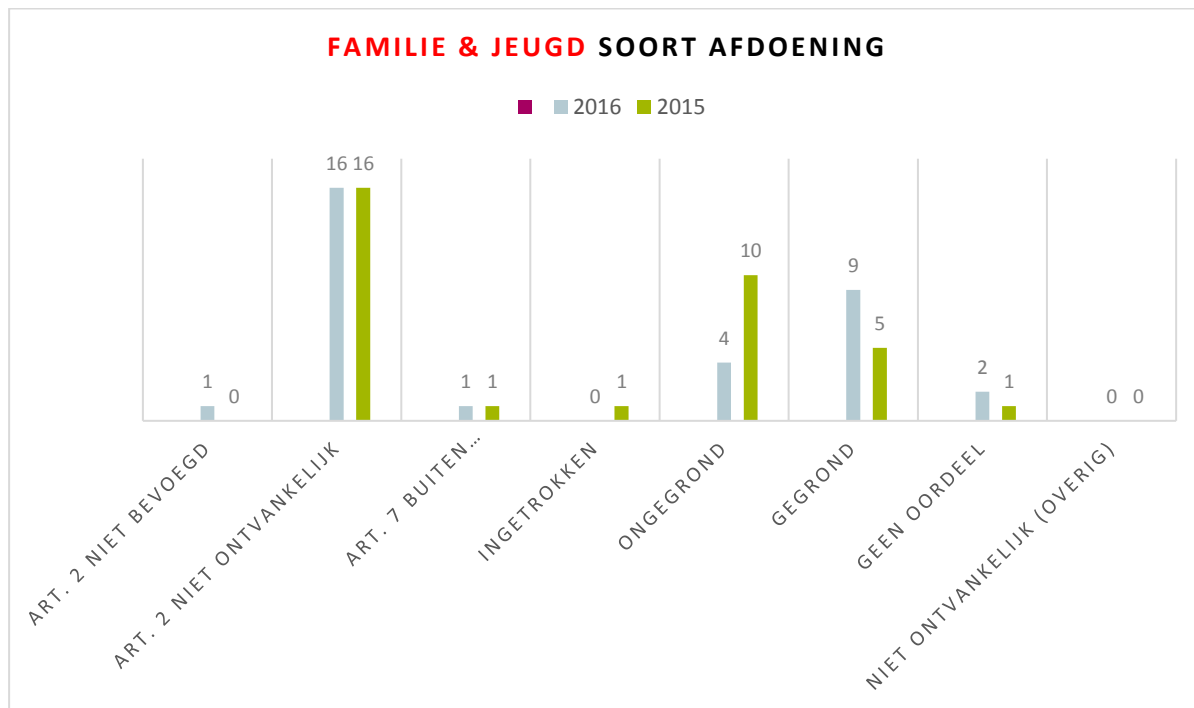
<b>Bewind Soort afdoening</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
art. 2 niet bevoegd	2	8,00
art. 2 niet ontvankelijk	4	16,00
art. 7 buiten behandeling gelaten (te laat)	0	0,00
ingetrokken e/o geschikt	0	0,00
ongegronnd	4	16,00
gegrond	14	56,00
geen oordeel	1	4,00
niet ontvankelijk (overig)	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Jaarverslag klachtbehandeling 2016



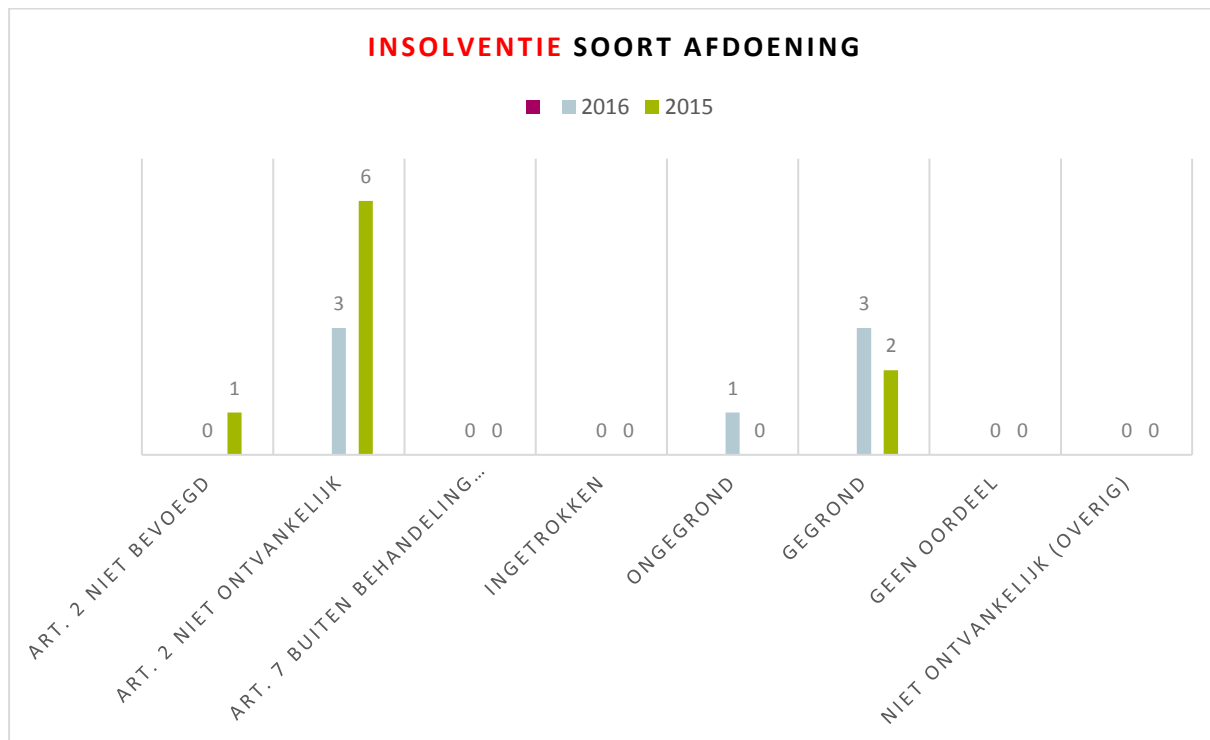
<b>Familie &amp; jeugd Soort afdoening</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
art. 2 niet bevoegd	1	3,03
art. 2 niet ontvankelijk	16	48,48
art. 7 buiten behandeling gelaten (te laat)	1	3,03
ingetrokken e/o geschikt	0	0,00
ongegronnd	4	12,12
gegrond	9	27,27
geen oordeel	2	6,07
niet ontvankelijk (overig)	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Jaarverslag klachtbehandeling 2016



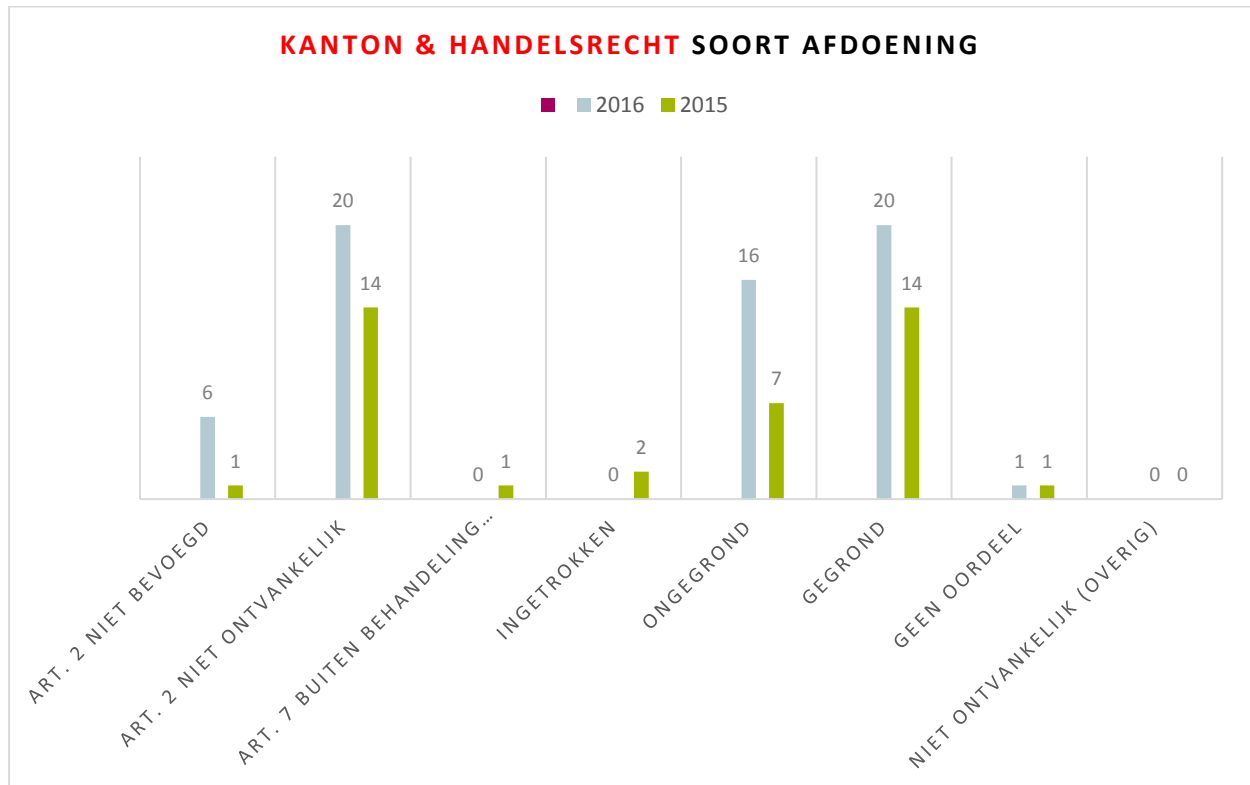
<b>Insolventies Soort afdoening</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
art. 2 niet bevoegd	0	0,00
art. 2 niet ontvankelijk	3	42,85
art. 7 buiten behandeling gelaten (te laat)	0	0,00
ingetrokken e/o geschikt	0	0,00
ongegrond	1	14,30
gegrond	3	42,85
geen oordeel	0	0,00
niet ontvankelijk (overig)	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Jaarverslag klachtbehandeling 2016



<b>Kanton &amp; handelsrecht</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
<b>Soort afdoening</b>		
art. 2 niet bevoegd	6	9,52
art. 2 niet ontvankelijk	20	31,75
art. 7 buiten behandeling gelaten (te laat)	0	0,00
ingetrokken e/o geschikt	0	0,00
ongegegrond	16	25,40
gegrond	20	31,75
geen oordeel	1	1,58
niet ontvankelijk (overig)	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Jaarverslag klachtbehandeling 2016

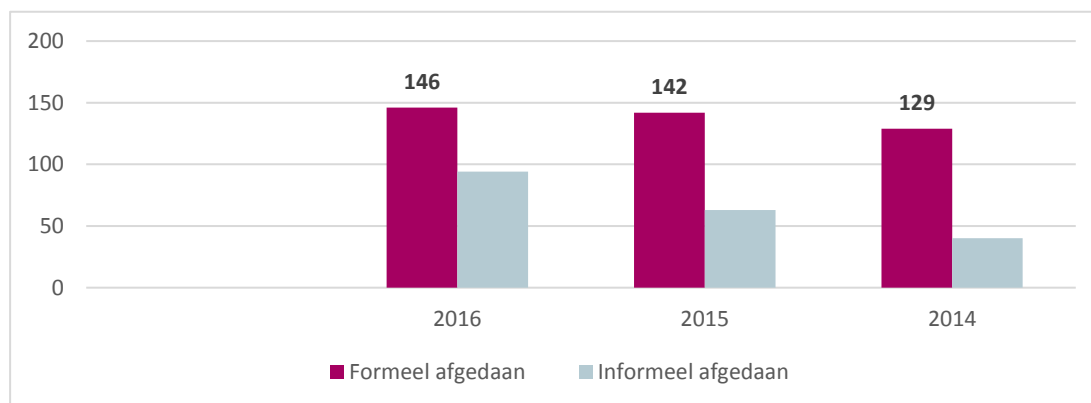


#### 4. Cijfermateriaal informele afhandeling

Er wordt steeds meer gewerkt met een meer informele aanpak / behandeling van klachten en persoonlijke benadering van klagers. De klachtcoördinator is gemandateerd om telefonisch met klagers de klacht te bespreken en waar mogelijk zelf af te handelen. De ervaringen zijn positief. Het zogenaamd "luisterend oor" bieden wordt door klagers in verreweg de meeste gevallen gewaardeerd. Zo'n gesprek biedt immers ook meer ruimte voor emotie en voor persoonlijke aandacht voor klager. Zo ontstaat ook een scherper beeld op de klacht. Daarmee kan de organisatie beter bepalen of, en zo ja welke verbetermaat-regelen getroffen kunnen worden.

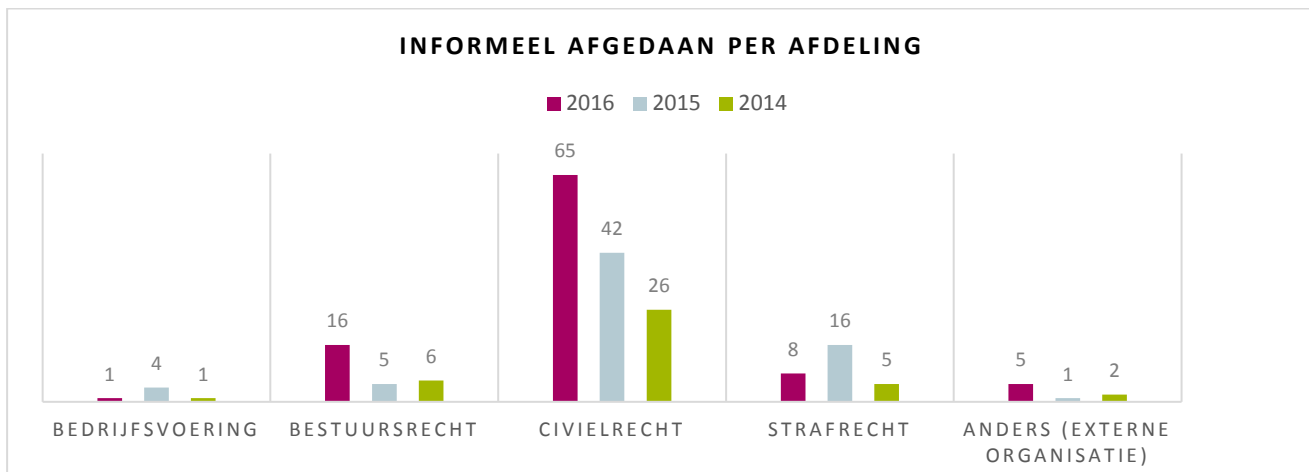
De wijze van afdoening van de klacht (bijvoorbeeld niet bevoegd, niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond etc.) blijkt voor klagers regelmatig van ondergeschikt belang te zijn. Het telefonisch gesprek wordt in een brief aan klager kort samengevat en bevestigd. Deze werkwijze wordt als "informele afhandeling" geregistreerd.

Van de **240** afgehandelde klachten zijn **94** klachten (39%) op **informele** wijze en **146** klachten (61%) op formele wijze afgedaan. Er zijn overigens klachten die zich - om uiteenlopende redenen - niet goed lenen voor informele afhandeling. Dat kan bijvoorbeeld zijn vanwege de (juridisch) complexe aard van de klacht of bijvoorbeeld vanwege een ongepaste e/o beledigende schrijfstijl van klager of het niet kunnen achterhalen van een telefoonnummer.

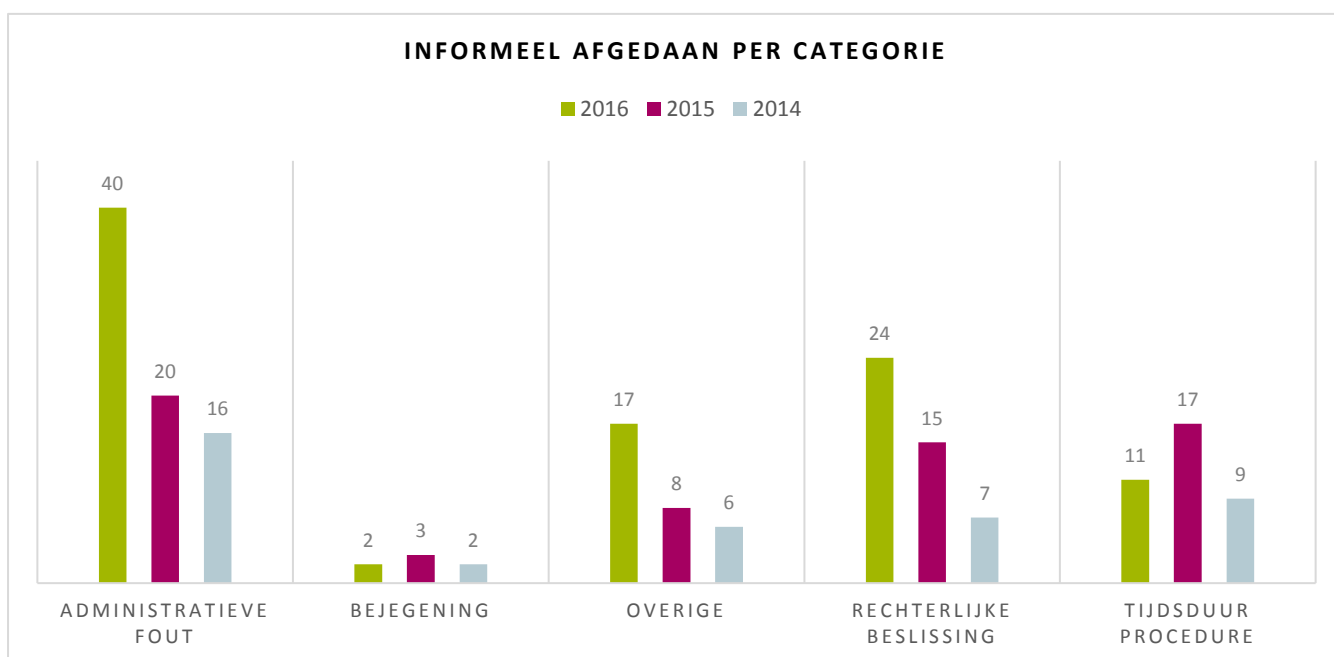


Informeel afgedaan per afdeling	Aantal	%
bedrijfsvoering	1	1,06
bestuursrecht	16	17,02
civiel recht	65	69,15
strafrecht	8	8,51
anders (externe organisatie)	4	4,26
<b>Totaal</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Jaarverslag klachtbehandeling 2016

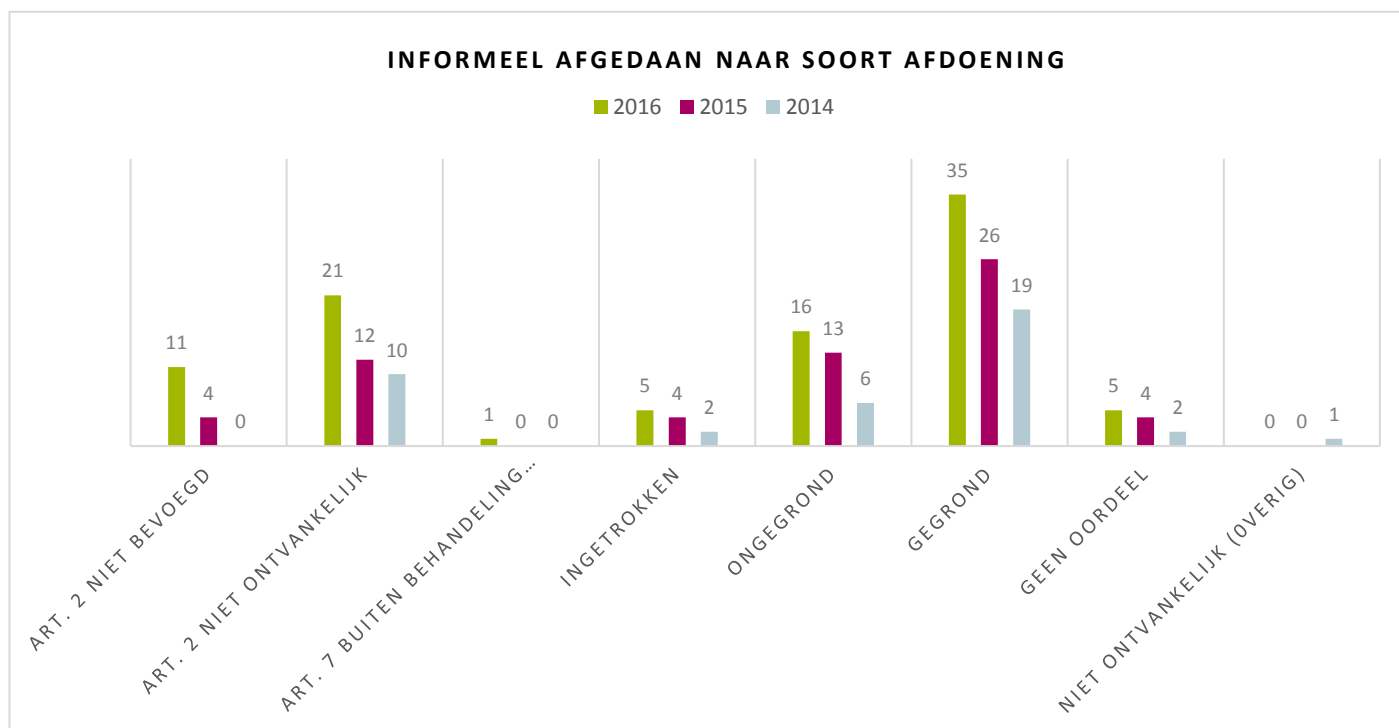


Informeel afgedaan per categorie	Aantal	%
administratieve fout	40	42,55
bejegening	2	2,13
overige	17	18,09
rechterlijke beslissing	24	25,53
tijdsduur procedure	11	11,70
<b>Totaal</b>	<b>94</b>	<b>100</b>



Jaarverslag klachtbehandeling 2016

Informeel afgedaan naar soort afdoening	Aantal	%
art. 2 niet bevoegd	11	11,70
art. 2 niet ontvankelijk	21	22,34
art. 7 buiten behandeling gelaten (te laat)	1	1,06
ingetrokken e/o geschikt	5	5,32
ongeground	16	17,02
gegrond	35	37,23
geen oordeel	5	5,32
niet ontvankelijk (overig)	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>94</b>	<b>100</b>



Per 01-01-2017 nog af te handelen klachten uit 2016 per categorie	Aantal
administratieve fout	7
bejegening	4
overige	4
rechterlijke beslissing	11
tijdsduur procedure	2
<b>Totaal</b>	<b>28</b>





Jaarverslag klachtbehandeling 2016

## **5. Klachtonderwerpen**

De klachten zijn heel divers van aard en gaan bijvoorbeeld over bejegening, de gang van zaken tijdens zitting, de inhoud van een uitspraak, tijdsduur, communicatie, het niet honoreren van uitstelverzoeken, het niet nakomen van toezeggingen (bijv. terugbellen), postbezorging, administratieve omissies, telefonische bereikbaarheid en wachttijden.

## 6. Klachtenadviescommissie (Klac)

De president kán de Klachtadviescommissie (Klac) inschakelen voor onderzoek en advies.

De rechtbank heeft een gezamenlijke Klac met de rechtbank Midden - Nederland en bestaat uit de leden:

- Mevrouw mr. L. A. van Son, voorzitter (oud-rechter)
- Mevrouw mr. A. Gerritsen-Bosselaar (voorheen advocaat)
- De heer mr. J.H. Brouwer, (advocaat)
- De heer mr. J.R. Krol (oud-rechter) momenteel ook nog rechter-plaatsvervanger rechtbank Midden Nederland
- De heer Prof. dr. mr A.G. Castermans (hoogleraar privaatrecht Universiteit van Leiden)
- De heer mr. B.P.J.A.M. van der Pol (oud-raadsheer); Lid tot 1 september 2016.

Zij worden ondersteund door een secretaris.

De klachtenregeling bepaalt, dat klager en betrokkene (al dan niet bijgestaan door een gemachtigde) in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord. De Klac stuurt een verslag van de zitting vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen op de klacht aan de president. Vervolgens wordt al dan niet conform het advies van de Klac beslist.

Bij **1** klacht is de Klac voor advies ingeschakeld en heeft de president het advies overgenomen. Doorlooptijd was **89** dagen, dus binnen de daarvoor gestelde 98 dagen termijn conform de klachtenregeling (artikel 9, lid 1 + 2).

## 7. Verbetermaatregelen

Inzake **15** klachten was sprake van een verbetermaatregel.

### **Bestuursrecht:**

- Klacht: niet (tijdig) ontvangen van een uitnodiging voor de comparitie(zitting).  
*Maatregelen:* 1) Intern betere (d.w.z. sneller) actie bij (retour)ontvangst post.  
2) Kritisch gesprek met Post NL over werkwijze aangetekende post.
- Klacht: het ontbreken van ontvangstbevestigingen, zelfs als er om verzocht wordt  
*Maatregel:* In bepaalde gevallen toch een "onverplichte" ontvangstbevestiging laten versturen door de administratie.
- Klacht: het ontbreken van informatie in de brief van de griffie over niet-ontvankelijkheid  
*Maatregel:* In de brief vóór de bestuursrechtzitting aangeven dat de ontvankelijkheid van het beroep ter zitting aan de orde komt.
- Klacht: de afwijzing van zijn verzoek om een andere zittingsdatum  
*Maatregel:* In de tekst van de vooraankondigingsbrief wordt een beperking op het punt van verhinderdata aangegeven.

### **Civiel recht:**

- Klacht: weigering om mee te delen of zijn ontruimingsdagvaarding is ontvangen.  
*Maatregel:* Herinrichting werkproces m.b.t. verstrekken algemene informatie.
- Klacht: geen reactie op uitstelverzoek.  
*Maatregel:* Her-instructie verbetering communicatie in geval van uitstelverzoeken.
- Klacht: de wijze waarop in bewindszaak eindverantwoording moet worden afgelegd.  
*Maatregelen:* 1) Er wordt voortaan bij klagen hierover, gebeld met uitleg.  
2) Aan de expertgroep LOV zal ter overweging worden meegegeven om formulier inzake de eindafrekening (na overlijden rechthebbende) aan te passen voor plaatsing handtekeningen v.d. erfgenamen. 3) er worden (weer) infoavonden georganiseerd voor (nieuwe) familiale bewindvoerders (do's en don'ts).
- Klacht: Onvolledige oproeping bij bewind  
*Maatregel:* Instructie aan de administratie om te verifiëren, dat het computerprogramma Iris aan de namen van partijen ook datum en tijdstip van de zitting koppelt.
- Klacht: diverse oproepingen bij bewind

## Jaarverslag klachtbehandeling 2016

Maatregelen: 1) Het onderwerp zal voortaan duidelijk in de brieven worden vermeld

2) Oproepingen voor meerdere zaken op dezelfde dag worden voortaan in één brief verstuurd.

- Klacht: Lange wachttijd en niet doorgaan van de zitting inzake een dwangakkoord

Maatregelen: 1) instructie aan administratie over de oproepingen (welke partijen dienen te worden opgeroepen).

2) instructie secretarissen voor wat betreft de communicatie met de bodes

- Klacht: Wijziging van de volgorde van opgeroepen getuigen

Maatregel: Tijdige communicatie van een wijziging van de volgorde van opgeroepen getuigen om onduidelijkheid en onnodige wachttijden te voorkomen.

- Klacht: Planning van de zitting op een verhinderdatum

Maatregel: Klacht niet ontvankelijk, maar aanpassing van de (lange) duur waarop verhinderdata aangevraagd worden in zaken, die de rechtbank binnen 6 weken op zitting wenst.

- Klacht: afwijkende gang van zaken tussen locatie Zutphen en locatie Arnhem

Maatregel: Bespreking en afstemming van het beleid tussen beide locaties.

### ***Strafrecht:***

- Klacht: nog geen schriftelijke reactie ontvangen.

Maatregel: Werkinstructie administratie Strafrecht inzake verstrekking afschrift pv en mondeling vonnis (378 Sv.)

### ***Bedrijfsvoering:***

- Klacht: De wijze van behandeling van een sollicitatie

Maatregelen: 1) Zorgvuldiger ICT procedure van de website van de rechtspraak

2) Gesprek met administratie over klantvriendelijkheid.

## 8. Overige onderwerpen

### Klacht enquête.

Gedurende het eerste half jaar 2016 zijn klagers steekproefsgewijs (enige tijd na afhandeling van een klacht) telefonisch benaderd (zogenaamd enquête gesprek) om na te gaan hoe de afhandeling van de klacht (los van de inhoud) is ervaren. Doel was om nog meer inzicht te verkrijgen in de beleving en ervaring van klagers ter zake van de afhandeling van hun klacht en om zo mogelijk tips en suggesties te vergaren ter verdere verbetering van de klachtbehandeling. Deze proefactiviteit is medio 2016 geëvalueerd en vervolgens beëindigd omdat in de praktijk bleek dat het nauwelijks extra informatie opleverde en niet in verhouding stond tot de tijdsinvestering.

### Trends

Toename t.o.v. 2015: **63** klachten (+31%) en **42** (digitale) klachtbrieven (+27%). Uit de toename van het aantal klachten / klachtbrieven kunnen niet zonder meer harde conclusies worden getrokken. Mogelijke oorzaken voor de toename zijn:

- ruime / zorgvuldige interpretatie en analyse van klachtbrieven; o.a. door uitsplitsing van klachtbrieven (bijv. één klachtbrief kan uit meerdere klachten bestaan);
- een gedegen- en gestructureerde aanpak en een serieuze registratie van de klachten;
- toenemende bewustwording en bereidheid binnen de rechtbankorganisatie om klachtbrieven sneller te signaleren en door te sturen naar het klachtenbureau;
- een toenemende mondigheid van justitiabelen;
- een grotere bekendheid van de (laagdrempelige) digitale mogelijkheid om klachten in te dienen.

De toename van het aantal klachten in de categorie "administratieve fout" (**55** in 2015, nu **91** = + 65%) is niet nader geanalyseerd.

De toename van het aantal klachten bij de sector Bestuursrecht (**29** in 2015, nu **60** = + 50%) valt op. Er is reeds aandacht voor die ontwikkeling. Mogelijke verklaring is wellicht de veel ruimere interpretatie van het begrip klacht die men binnen die afdeling gedurende de loop van dit verslagjaar is gaan hanteren. Er zal gemonitord worden.

De afname van het aantal klachten bij bewind (**47** in 2015, nu **31** = - 35%) vergeleken met het aantal klachten van vorig jaar heeft vermoedelijk te maken met de "nieuwe aanpak/sturing" bij bewind, waarbij onder meer achterstanden zijn weggewerkt.

Het aantal tijdsduur klachten is fors gedaald (**40** in 2015, nu **20** (- 50%). Het kan zijn dat tijdiger beslist wordt. Al lijkt die conclusie te stellig om louter op dit gegeven gebaseerd te kunnen zijn. Een (deel)verklaring voor de afname van de tijdsduur klachten zou ook kunnen zijn dat de advocaten door de roljournals beter geïnformeerd zijn over aanhoudingen waardoor er minder geklaagd wordt.

Het aantal telefonische informele afdoeningen laat een stijging zien (**63** in 2015, nu **94** = + 50%). Hierbij dient bedacht te worden – zoals eerder al geschreven is - dat niet elke klacht geschikt is voor informele, telefonische afdoening. Bijvoorbeeld vanwege

## Jaarverslag klachtbehandeling 2016

ongepaste e/o beledigende schrijfstijl van klager of het niet kunnen achterhalen van een telefoonnummer of indien sprake is van notoire klagers.

Door het (doorgaans) gedegen commentaar vanuit de afdelingen is het voor de klachtcoördinatoren mogelijk om een adequate reactie op de klacht aan klagers te geven. Het slagingspercentage van deze telefonische, informele afdoeningen is groot. Klagers zijn bijna allemaal zeer tevreden met deze wijze van afdoening.

### **Overige correspondentie.**

Het klachtenbureau behandelt naast klachtbrieven ook overige correspondentie die niet onder de klachtenregeling valt. Het gaat daarbij over uiteenlopende zaken. Deze worden ook apart geregistreerd, afgehandeld en gearchiveerd als zijnde "dossiers algemene correspondentie" (bijvoorbeeld mededelingen van justitiabelen van algemene aard).

Totaal in 2016: **29** dossiers.

### **Aanbeveling inzake het Landelijk DKR**

Het Digitaal klachtregistratiesysteem (DKR) blijft een punt van zorg. Het is een zeer verouderd en beperkt systeem. Bovendien was er in het late najaar van 2016 sprake van een langdurige registratieve storing met als gevolg wanorde met betrekking tot de chronologische volgorde. Ondanks eerdere aanbevelingen om dit systeem drastisch te moderniseren, is hier op landelijk niveau nog geen uitvoering aan gegeven. Het is echter essentieel om te komen tot een modern registratiesysteem. Met o.a. meer ruimte voor omschrijving van klachten en bijzonderheden en met (veel) meer filtermogelijkheden. Ook de mogelijkheid om cijfermateriaal statistisch te kunnen verbeelden is gewenst. Het zal ook landelijk een meer eenduidige registratie bevorderen. Bovendien zal daarmee ook de dubbele registratie bij diverse rechtbanken (die veelal – ook- een eigen lokaal registratiesysteem hanteren) tot het verleden gaan behoren en aanmerkelijk tijdswinst opleveren. Het klachtenbureau van deze rechtbank is graag bereid om actief een bijdrage te leveren en het eigen lokale registratiesysteem in combinatie met de statistische (reken)module die gebruikt wordt voor het jaarverslag als voorbeelden in te brengen.



Jaarverslag klachtbehandeling 2016

### **9. Informatie en publicatie**

Dit jaarverslag staat gepubliceerd onder rubriek 'Publicaties' (zie onder A t/m Z) van de website van de rechtbank Gelderland, te raadplegen via [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

---

**4 april 2017.**