



Jaarverslag Klachtbehandeling

2017

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Cijfermateriaal totaal	3
• Historie	3
• 2017	3
3. Cijfermateriaal afdeling bedrijfsvoering (8 klachten)	5
4. Cijfermateriaal afdeling bestuursrecht (40 klachten)	5
5. Cijfermateriaal afdeling civiel recht (113 klachten)	6
6. Cijfermateriaal afdeling strafrecht (44 klachten)	9
7. Cijfermateriaal mondelinge en (geheel) schriftelijke afhandeling van klachten.	9
8. Klachtonderwerpen	10
9. Klachtadviescommissie (Klac)	10
10. Verbeteracties 2017	10
11. Trends	11
12. Informatie en publicatie	12

Jaarverslag klachtbehandeling 2017

1. Inleiding

Overeenkomstig artikel 26 lid 1 Wet op de rechterlijke organisatie heeft het bestuur van de rechtbank Gelderland een regeling vastgesteld voor de behandeling van klachten (d.d. 2 april 2013). Als klacht wordt aangemerkt elk schriftelijk bericht (brief of e-mail) waaruit blijkt dat iemand niet tevreden is over de wijze waarop (een medewerker van) de rechtbank Gelderland zich heeft gedragen. Bij twijfel of sprake is van een klacht, wordt afgestemd met de klachtencoördinator.

De president, tevens voorzitter van het bestuur, is aangewezen om klachten te behandelen. Deze wordt bijgestaan door het klachtenbureau dat bestaat uit een klachtencoördinator en secretariële collega's.

Bij klachten die betrekking hebben op de bejegening door rechters kan de president de Klachtadviescommissie ("Klac") vragen een onderzoek in te stellen en te adviseren (zie ook hierna pagina 10).

Bij de behandeling van klachten streeft de rechtbank naar persoonlijk contact met de klager. Als hoofdregel wordt telefonisch contact gezocht met de klager door de klachtencoördinator. Als de zaak zich daarvoor leent, doet de klachtencoördinator de zaak ook telefonisch af. In overige gevallen adviseert de klachtencoördinator de president over de wijze van afdoening. Dat kan zijn schriftelijk of in een persoonlijk gesprek. Soms zijn aanvullende acties nodig, bijvoorbeeld indien tevens sprake is van een datalek.

Bij de behandeling van klachten wordt gestreefd naar een snelle afdoening, volgens duidelijke procedures en in begrijpelijke taal.

Klachten, en het onderzoek dat naar aanleiding daarvan wordt ingesteld, geven inzicht in hoe het werk en het functioneren van de rechtbank wordt ervaren. Daarmee vormen klachten een waardevolle bron van informatie om verbeteringen door te voeren.

2. Cijfermateriaal totaal

Historie

- 2015: 205 klachten uit 154 (digitale) klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd: 24 dagen
- 2016: 268 klachten uit 196 (digitale) klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd: 22,2 dagen

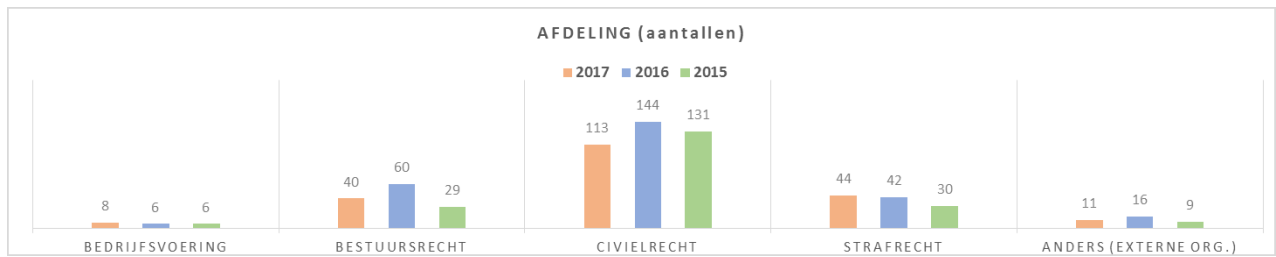
2017

216 klachten uit 156 (digitale)klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd: **30** dagen.

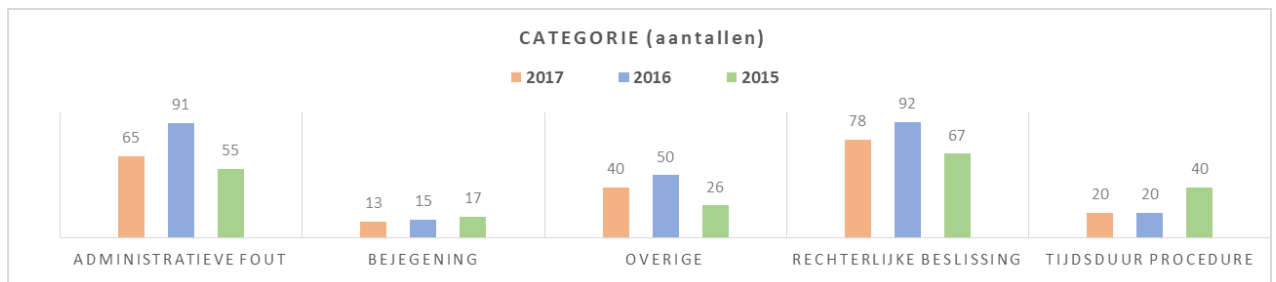
De toename in de doorlooptijd (datum binnenkomst en datum afhandeling klacht) is zeker gelet ook op de terugval in het aantal klachten opvallend, maar verklaarbaar wegens een langere periode van beperkte bezetting.

Jaarverslag klachtbehandeling 2017

Aantal klachten per afdeling.

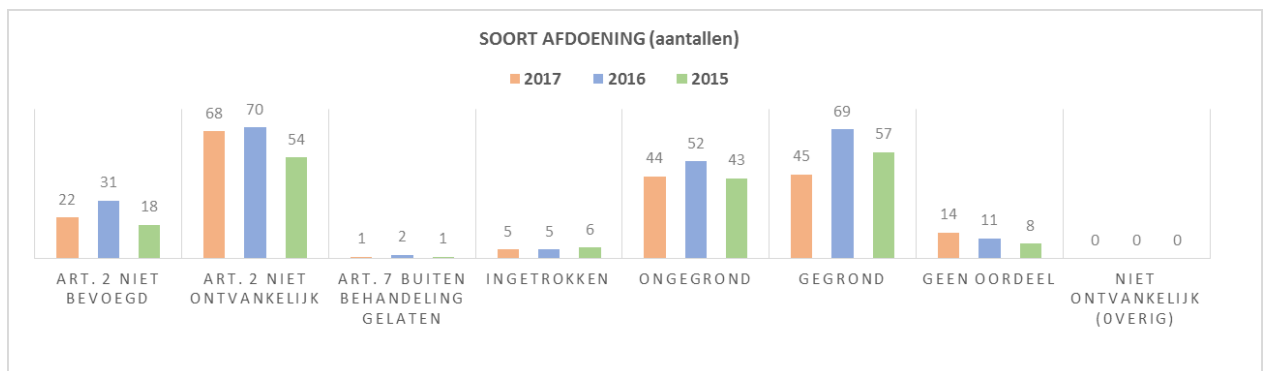


Aantal klachten per categorie.



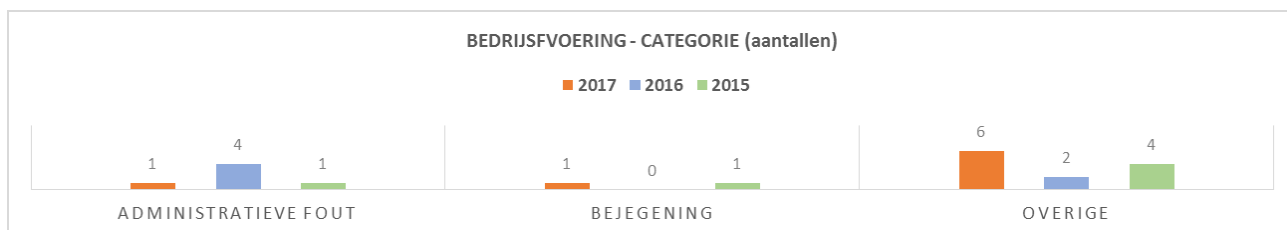
In 2017 zijn **199** van de 216 klachten **afgedaan**.

Aantal klachten per soort afdoening.

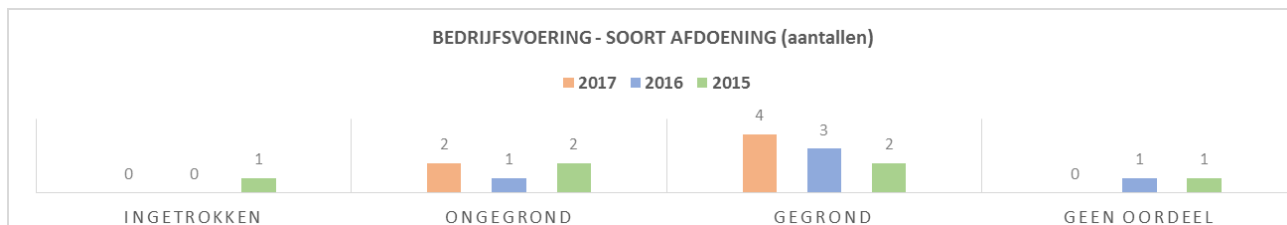


Jaarverslag klachtbehandeling 2017

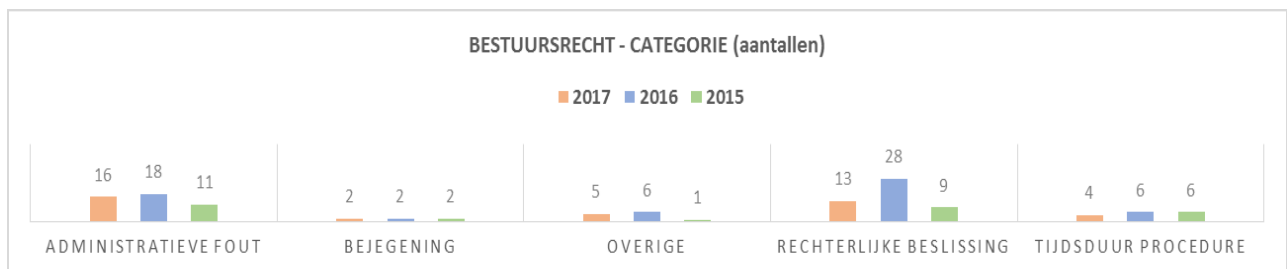
3. Cijfermateriaal afdeling bedrijfsvoering (8 klachten)



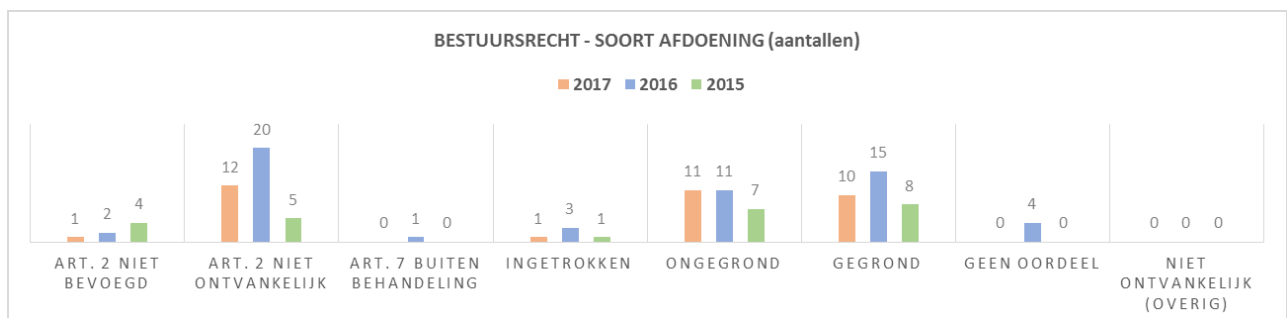
Waarvan 6 klachten afgedaan



4. Cijfermateriaal afdeling bestuursrecht (40 klachten)



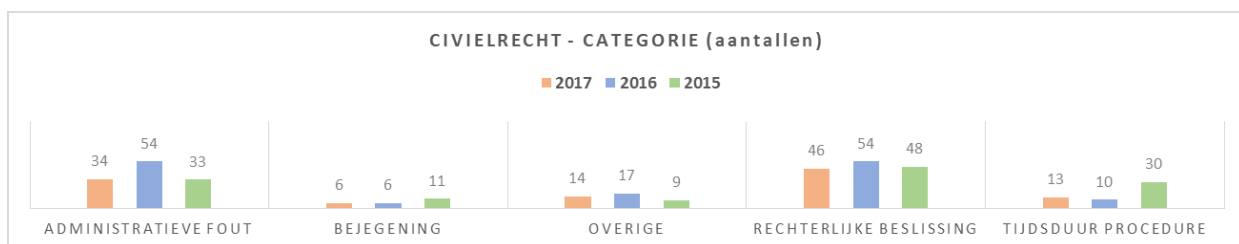
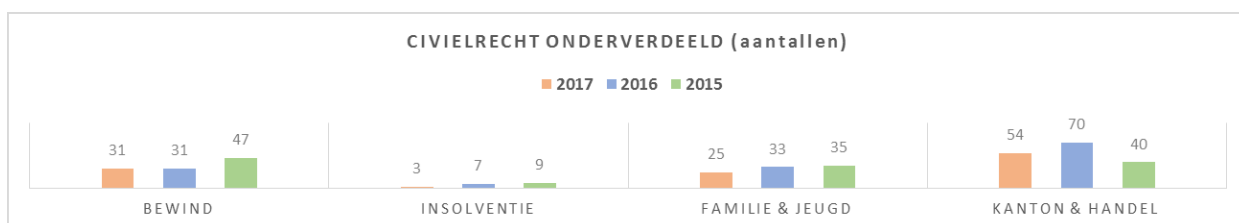
Waarvan 35 klachten afgedaan



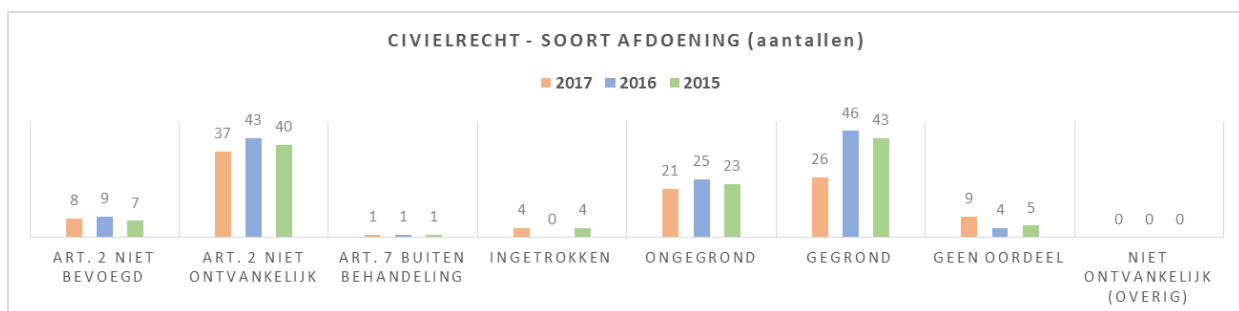
Jaarverslag klachtbehandeling 2017

5. Cijfermateriaal afdeling civiel recht (113 klachten)

Het is een gegeven dat over de afdeling civiel recht de meeste klachten worden ingediend. Immers deze afdeling - onderverdeeld in cluster Toezicht (uitgesplitst in Bewind en Insolventie), cluster Familie & Jeugd en cluster Kanton & Handel - behandelt verreweg het grootste aantal zaken. De **113** klachten worden hierna verder gespecificeerd.

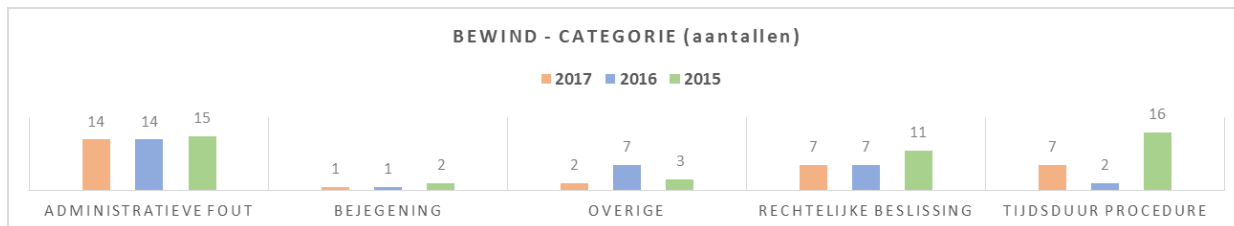


Waarvan 106 klachten afgedaan.

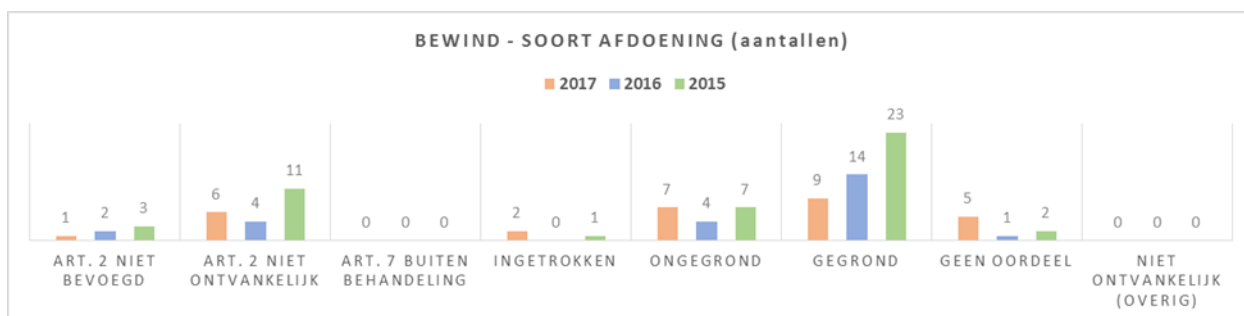


Jaarverslag klachtbehandeling 2017

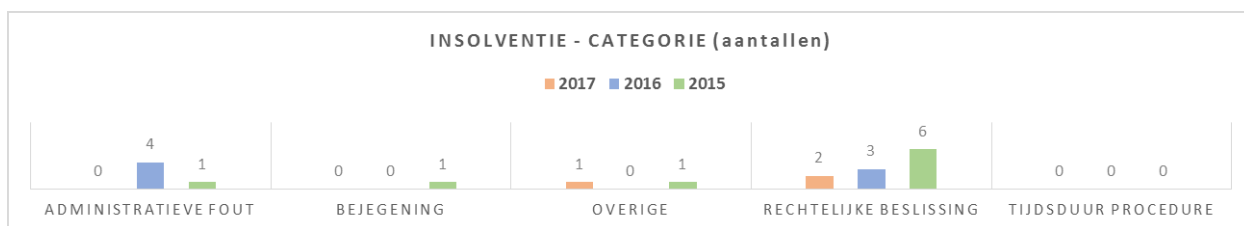
Bewind per categorie (31 klachten).



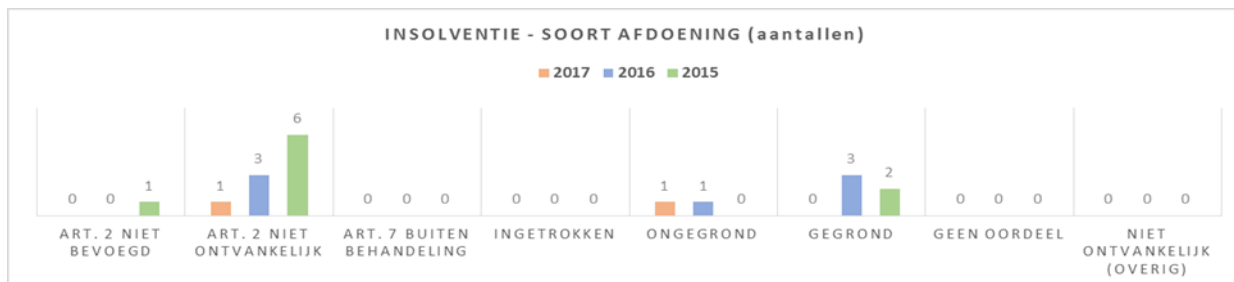
Waarvan 30 klachten afgedaan.



Insolventie per categorie (3 klachten).

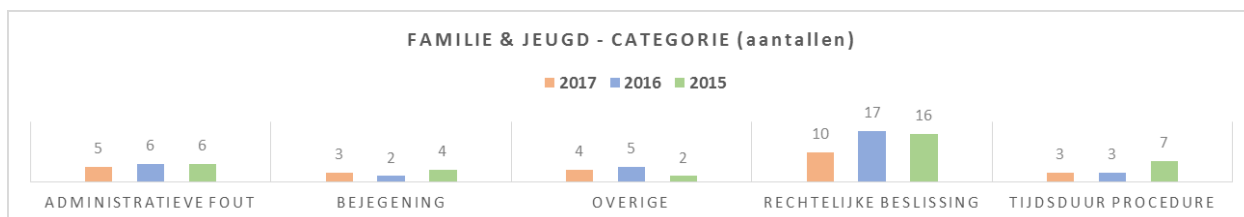


Waarvan 2 klachten afgedaan.

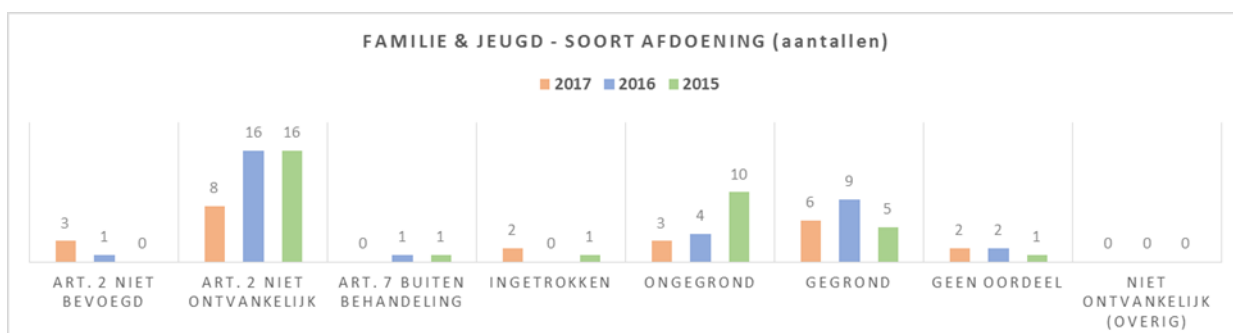


Jaarverslag klachtbehandeling 2017

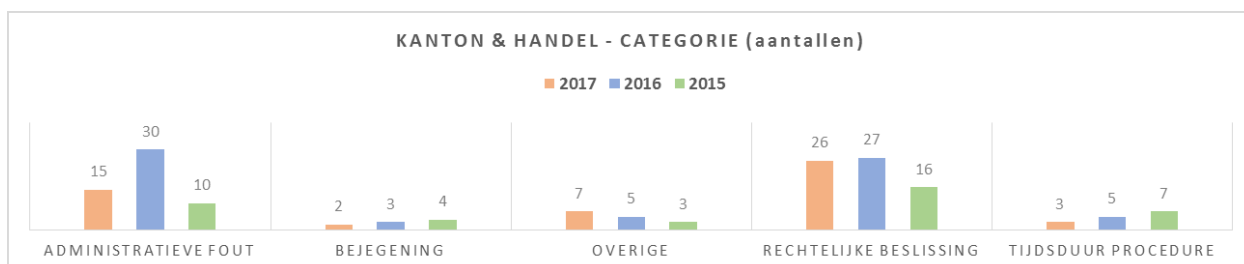
Familie & Jeugd per categorie (25 klachten).



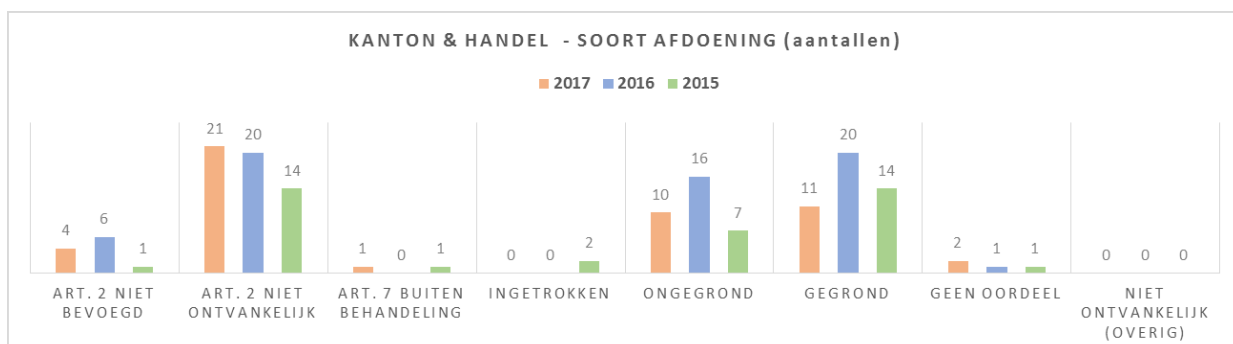
Waarvan 24 klachten afgedaan.



Kanton & Handel per categorie (53 klachten).

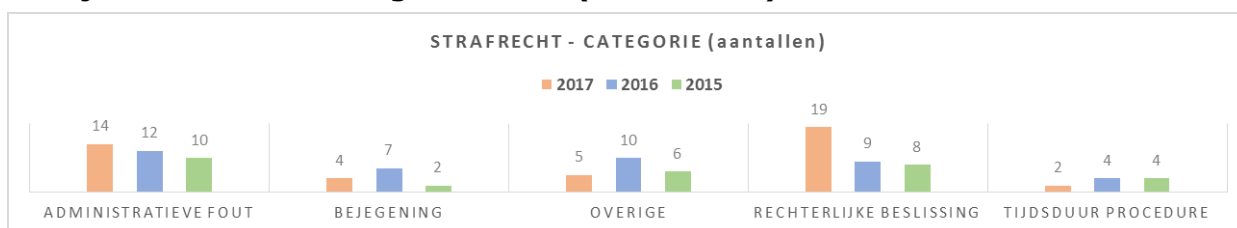


Waarvan 49 klachten afgedaan.

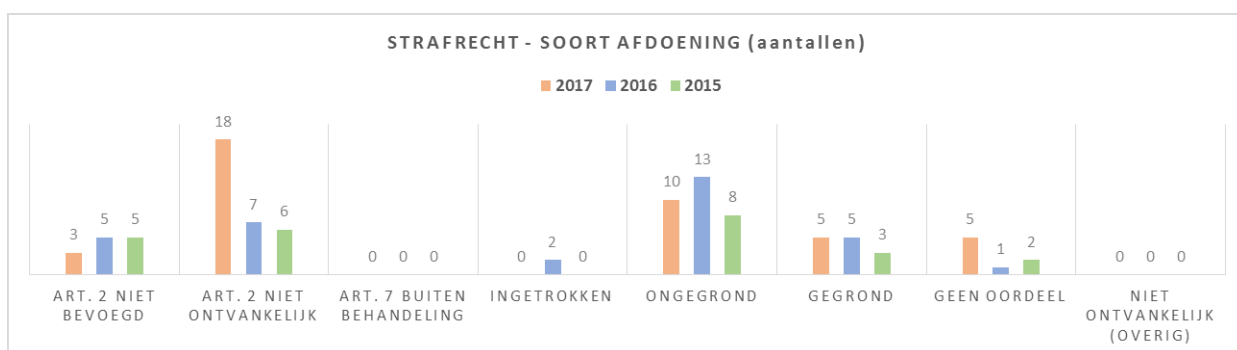


Jaarverslag klachtbehandeling 2017

6. Cijfermateriaal afdeling strafrecht (44 klachten)



Waarvan 41 klachten afgedaan.

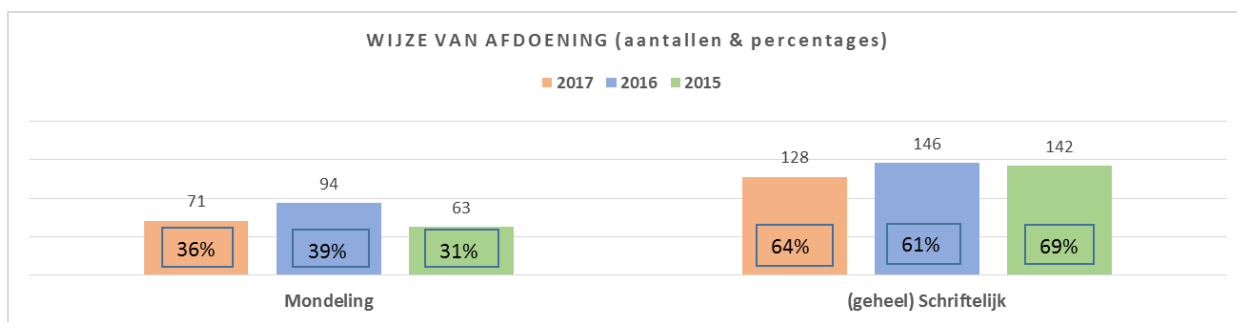


7. Cijfermateriaal mondelinge en (geheel) schriftelijke afhandeling van klachten.

Met "mondeling" wordt een telefonisch of persoonlijk gesprek bedoeld.

Niet alle klachten lenen zich voor mondelinge afhandeling en soms is het ook niet mogelijk om telefonisch e/o persoonlijk contact te krijgen. Na een mondelinge afdoening wordt klager altijd een korte schriftelijke bevestiging van het gesprek toegestuurd.

Van de **199** afgehandelde klachten zijn **71** klachten (36 %) **mondeling** afgedaan en 128 klachten (64 %) (geheel) schriftelijk.



Per 31 december 2017 zijn nog **17** klachten in behandeling.

Jaarverslag klachtbehandeling 2017

8. Klachtonderwerpen

Klachten die behandeld worden gaan over o.a. bejegening, tijdsduur, communicatie, het niet nakomen van toezeggingen (bijv. terugbellen), postbezorging, administratieve omissies, telefonische bereikbaarheid, wachttijden enz.

Klachten die **niet** behandeld worden en daarom - in juridische zin - "niet ontvankelijk worden verklaard", gaan over bijvoorbeeld het niet honoreren van uitstelverzoeken, de gang van zaken tijdens zitting, de motivering en beslissing in een uitspraak enz. Het betreft immers rechterlijke (procedurele) beslissingen en rechters worden geacht om hun werk in alle vrijheid en onafhankelijkheid te kunnen doen.

9. Klachtadviescommissie (Klac)

De president kan de Klachtadviescommissie inschakelen voor onderzoek en advies. Dat is dan een zogenaamde Klac-procedure. De rechtbank deelt de Klac met de rechtbank Midden – Nederland. De Klac 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 Klac wordt ondersteund door een secretaris.

De klachtenregeling bepaalt, dat bij een Klac-procedure 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 aan het klachtenbureau. Vervolgens wordt door de president beslist op de klacht en wordt dat schriftelijk aan klager meegedeeld onder bijvoeging van het verslag en advies van de Klac.

De Klac is eind december **1x** voor advies ingeschakeld. Die procedure wordt pas in de loop van 2018 afgerond.

10. Verbeteracties 2017

Klachten zijn signalen uit de samenleving waar we als Rechtspraak lering uit trekken en die aanleiding kunnen zijn om intern verbeteringen door te voeren. In 2017 hebben aanbevelingen vanuit het klachtenbureau geleid tot de volgende aanpassingen:

Jaarverslag klachtbehandeling 2017

Correspondentie

Indien professionele partijen en rechtzoekenden eigen kenmerknnummers hanteren in de brieven aan de rechtbank dan verwijst de rechtbank hiernaar in de verdere correspondentie.

De rechtbank werkt nu ook op kantoorlocatie Zutphen met een couverteermachine zodat brieven goed worden afgesloten. Aanleiding hiervoor was een klacht over een door de rechtbank verzonden brief die was afgesloten met een plakbandje en daardoor makkelijk te openen door een derde.

Informatievoorziening

Aan een standaardtekst voor een oproeping is een passage toegevoegd over het indienen van stukken. Uit een klacht bleek dat de werkwijze van de procedure niet duidelijk was. Rechtzoekende wilde tijdens de zitting stukken indienen en dat werd door de rechter afgewezen. Deze hadden voorafgaand aan de zitting ingediend moeten worden. Rechtzoekende was hierover niet geïnformeerd.

Interne afstemming

Niet alle zittingszalen zijn geschikt voor de behandeling van bestuurs- en civielrechtelijke geschillen waarbij meer dan twee partijen betrokken zijn. Voor een goed verloop van de zitting is het van belang dat de meubilairopstelling in de zaal voor aanvang van de zitting in orde is. Dit vergt vooraf goede afstemming tussen primair proces en facilitaire dienst. Een klacht van een derde procespartij die zich (letterlijk) achtergesteld voelde, omdat qua opstelling met zijn aanwezigheid geen rekening was en werd gehouden, heeft ertoe geleid dat intern gevraagd is om hier weer extra alert op te zijn.

11. Trends

Uit de afname van **52** klachten / **40** (digitale) klachtbrieven ten opzichte van 2016, kunnen geen duidelijke conclusies worden getrokken.

De categorie "administratieve fout" laat over de periode 2014 t/m 2017 een wisselend beeld zien. 91 Klachten in 2016 en 65 klachten in 2017.

De categorie "bejegening" toont aan dat in de periode 2014 t/m 2017 het percentage stabiel is gebleven. 15 Klachten in 2016 en 13 klachten in 2017.

De categorie "rechterlijke beslissing" is in de periode 2014 t/m 2017 qua percentage licht toegenomen. Dergelijke klachten worden niet inhoudelijk behandeld. Zo is dat ook geregeld in de klachtenregeling van de rechtbank onder Artikel 2, lid 1, tweede zin: "*Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing van een met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaar noch over de totstandkoming van een rechterlijke beslissing met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.*" Klagers kunnen in de meeste gevallen wel in hoger beroep.

Jaarverslag klachtbehandeling 2017

De categorie "tijdsduur procedure" laat zien dat het aantal klachten over 2016 en 2017 gelijk is gebleven. Namelijk, 20 klachten.

Bedrijfsvoering waaronder Communicatie, Facilitaire Dienst (o.a. beveiliging en publieke dienstverlening), Personeel & Organisatie, Financiën, Planning & Control, kent een zeer gering en vrij stabiel aantal klachten. 6 Klachten in 2016 en 8 klachten in 2017.

Bestuursrecht waaronder Belastingrecht, Vreemdelingen Kamer, Omgevingsrecht, Overige Zaken, Sociaal Verzekeringsrecht en Ambtenarenrecht, laat een afname zien van 30% van het totaal aantal klachten ten opzichte van 2016. 60 Klachten in 2016 en 40 klachten in 2017. Een positieve ontwikkeling.

Civielrecht, waaronder Toezicht (uitgesplitst in Bewind en Insolventie), Familie & Jeugd en Kanton & Handel, laat een afname zien van 20% van het totaal aantal klachten ten opzichte van 2016. 141 klachten in 2016 en 113 klachten in 2017. Eveneens een positieve ontwikkeling. Overigens is het aantal klachten bij Bewind ten opzichte van 2016 ongewijzigd gebleven Namelijk, 31 klachten.

Strafrecht, inclusief kabinet rechter-commissaris vertoont een licht stijgende lijn in het aantal klachten ten opzichte van 2016. 42 Klachten in 2016 en 44 klachten in 2017.

Uit het overzicht soort afdoening van klachten blijkt dat het percentage gegronde klachten is afgenomen. Van 29% in 2016 naar 23% in 2017.

Het aandeel mondelijke behandelingen van klachten vertoont een lichte daling ten opzichte van 2016. Daarvoor is geen verklaring.

12. Informatie en publicatie

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

Maart 2018.