



Jaarverslag klachten 2015

Rechtbank Zeeland-West- Brabant



Inhoudsopgave

| | |
|-------------------------|---|
| 1. Inleiding..... | 3 |
| 2. Klachten..... | 4 |
| 3. Meer informatie..... | 7 |



1. Inleiding

De rechtbank Zeeland-West-Brabant acht een correcte afhandeling van klachten van groot belang. Klachten kunnen worden ingediend over een gedraging, een handelen, maar ook een niet-handelen, van een medewerker van de rechtbank of over de bedrijfsvoering. 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.

In verhouding tot de circa 130.000 zaken die de rechtbank in 2015 heeft behandeld, zijn (slechts) 84 klachten binnengekomen. Ondanks dit geringe aantal leunt de rechtbank niet achterover. Dit moet (nog) beter kunnen. Daarom zullen wij ook in 2016 weer onze volle aandacht geven aan de klachten die binnenkomen. De rechtbank beschouwt klachten als een kwaliteitsinstrument. Speerpunten zullen blijven de tijdige afhandeling van klachten, de digitale toegankelijkheid en het vergroten van het leereffect uit de klachtbehandeling. Waar mogelijk vat de rechtbank Zeeland-West-Brabant een klacht op als een gratis advies om de eigen organisatie te verbeteren.

In hoofdstuk 2 van dit jaarverslag wordt teruggeblikt op het jaar 2015 en gereflecteerd op het aantal klachten, het soort klachten en de afhandeling daarvan. Ook wordt kort ingegaan op de verbetermaatregelen die de rechtbank Zeeland-West-Brabant heeft getroffen naar aanleiding van de klachten. Hoofdstuk 3 bevat de contactgegevens van de klachtenfunctionaris van de rechtbank Zeeland-West-Brabant.

Dit jaarverslag is op 4 februari 2016 vastgesteld door het bestuur van de rechtbank Zeeland-West-Brabant.

2. Klachten

Cijfers

In 2015 zijn bij de rechtbank Zeeland-West-Brabant 84 klachten ingediend. Dit aantal is wat lager dan het aantal klachten in 2014 (95). In de onderstaande tabellen is het aantal ingediende en afgehandelde klachten naar onderwerp en soort afdoening vermeld.

Tabel 1: In 2015 indiende klachten naar onderwerp

| Onderwerp | Aantal | % van totaal |
|--------------------------|-----------|--------------|
| Bejegening | 6 | 7 % |
| Rechtelijke beslissingen | 14 | 17 % |
| Tijdsduur procedures | 11 | 13 % |
| Administratieve fouten | 11 | 13 % |
| Overige | 42 | 50 % |
| Totaal | 84 | 100 % |

Tabel 2: In 2015 afgehandelde klachten naar soort afdoening

| Soort afdoening | Aantal | % van totaal |
|----------------------------|-----------|--------------|
| Niet inhoudelijk behandeld | 33 | 39 % |
| Inhoudelijk behandeld | 51 | 61 % |
| Totaal | 84 | 100 % |

Tabel 3: Redenen dat klachten niet inhoudelijk zijn behandeld

| Reden voor een niet inhoudelijke behandeling | Aantal | % van totaal |
|---|-----------|--------------|
| Niet bevoegd (ex art. 2 klachtregeling) | 12 | 36 % |
| Niet-ontvankelijk (ex art. 2 klachtenregeling) | 12 | 36 % |
| Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 klachtenregeling) | 3 | 10 % |
| Schikking op intrekking | 6 | 18 % |
| Totaal | 33 | 100 % |

Tabel 4: Inhoudelijk behandeling

| Inhoudelijk behandeling | Aantal | % van totaal |
|-------------------------|-----------|--------------|
| Ongegrond | 36 | 71 % |
| Gegronnd | 15 | 29 % |
| Geen oordeel | - | |
| Totaal | 55 | 100% |

Van de 84 ontvangen klachten zijn 12 klachten niet in behandeling genomen (nietontvankelijk verklaard), omdat de klachten over rechterlijke (procedurele) beslissing gingen. Daarnaast zijn er 12 klachten niet behandeld, omdat het bestuur van de rechtbank daartoe niet bevoegd was. Waar mogelijk zijn deze naar de wel bevoegde instantie doorgezonden. In totaal zijn er 33 klachten niet inhoudelijk behandeld. Van de 51 klachten die inhoudelijk zijn behandeld zijn 36 klachten ongegrond verklaard en 15 klachten gegrond. Dit laatste aantal bedraagt 18% van het totaal aantal ingediende klacht



Van de 84 klachten werden er 12 ingediend door advocaten en andere procesvertegenwoordigers. De overige klachten werden ingediend door de daarbij direct betrokken justitiabelen.



Onderwerpen

De klachten die in 2015 zijn ingediend hadden zowel betrekking op rechters en gerechtsambtenaren alsook op de bedrijfsvoering van de rechtbank. De klachten over de rechters gingen veelal over de inhoud van een uitspraak, de wijze waarop een zaak of de klager op zitting is behandeld of over het niet honoreren van een verzoek om uitstel. Bij gerechtsambtenaren gingen de klachten onder meer over de wijze van bejegening, het niet (tijdig) reageren op correspondentie, het foutief registreren van zaken, het verstrekken van onjuiste informatie en het niet ontvangen hebben van processtukken. Daarnaast werd geklaagd over de tijdsduur van procedures.

Verbetermaatregelen en schadeloosstellingen

Drie klachten hebben geleid tot het treffen van interne verbetermaatregelen. Deze verbetermaatregelen bestonden uit:

- het bijstellen/aanscherpen van (administratieve) werkinstructies, en
 - het bespreken van de kwestie waarover werd geklaagd in het betreffende werkoverleg.
- Ook werd één klager schadeloos gesteld voor de door hem gemaakte kosten ten gevolge van de klacht.

Informele afdoeningen

Na ontvangst van een klacht neemt de klachtenfunctionaris op korte termijn telefonisch contact op met de klager om te bezien of er kan worden bemiddeld dan wel dat de klacht informeel kan worden afgedaan. Dat heeft in 4 gevallen tot een positief resultaat geleid. De informele afdoening is in die gevallen schriftelijk bevestigd aan zowel de klager als de beklagde. In één geval heeft klager zijn klacht op eigen initiatief ingetrokken. Drie klachten hebben aanleiding gegeven klagers uit te nodigen voor een gesprek. Dit heeft in één geval geleid tot een informele afdoening.

Klachtadviescommissie

De in 2015 ingekomen klachten gaven geen aanleiding voor het daarbij betrekken van de klachtadviescommissie. In de aard en strekking van de klachten werd, gelet op de daaraan te stellen criteria, geen reden gevonden voor het inschakelen van de klachtenadviescommissie.



3. Meer informatie

Voor meer informatie over de klachten of het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de rechtbank Zeeland-West-Brabant. De klachtenfunctionaris is tijdens kantooruren bereikbaar via het algemene nummer van de rechtbank Zeeland-West-Brabant. Dit nummer is terug te vinden op www.rechtspraak.nl.