



de Rechtspraak

Rechtbank
Zeeland – West-Brabant

Jaarverslag klachtbehandeling 2016

Rechtbank Zeeland-West-Brabant

Datum 16 februari 2017
Versie definitief
Auteur A.C.L.M. de Jong
Vastgesteld door het gerechtshof op 16 februari 2017



Inhoud

1 Inleiding	3
2 Cijfermateriaal	3
3 Klachtonderwerpen	5
4 Informele afdoening	5
5 Klachtadviescommissie	5
6 Verbetermaatregelen	5
7 Overige onderwerpen	5

1 Inleiding

De rechtbank Zeeland-West-Brabant acht een correcte be- en afhandeling van klachten van groot belang. De rechtbank gebruikt klachten als een kwaliteitsinstrument voor het wel en wee van haar organisatie. Waar mogelijk beschouwt zij klachten als een gratis advies 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.

In 2016 heeft de rechtbank in totaal 125 klachten ontvangen. Dit is in vergelijking met het jaar (84 klachten) daarvoor een significante toename. Behoudens de constatering dat in 2016 een groter aantal klachten ten onrechte bij de rechtbank zijn ingediend (de rechtbank was ten aanzien daarvan niet de bevoegde instantie om deze in behandeling te nemen) en het feit dat een aantal klachten van repeterende aard waren (het herhaaldelijk klagen door de dezelfde personen over dezelfde kwesties), kan voor die stijging geen directe oorzaak worden gevonden. Een en ander betekent dat de rechtbank zich nog meer zal inspannen om klachten te voorkomen. Speerpunt blijft dan ook het vergroten van het leereffect uit de klachtbehandeling.

In hoofdstuk 2 van dit jaarverslag wordt teruggeblikt op het jaar 2016 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. Hoofdstuk 3 bevat de contactgegevens van de klachtenfunctionaris van de rechtbank.

2 Cijfermateriaal

In 2016 zijn bij de rechtbank Zeeland-West-Brabant 125 klachten ingediend. In het jaar daarvoor was dit een aantal van 84 klachten. Er is dus sprake van een forse toename van het aantal ingediende klachten ten opzichte van het vorige jaar. Voor een verklaring daarvoor zie hiervoor in de inleiding.

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

In 2016 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	5	4
Rechterlijke beslissingen	32	26
Tijdsduur procedures	20	16
Administratieve fouten	13	10
Overige	55	44
Totaal	125	100%

In 2016 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	%	%
Niet inhoudelijk behandeld	53	100%	42%
Niet bevoegd	29	55%	24%
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	13	25%	10%
Niet-ontvankelijk (overig)	-		
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	3	5%	2%
Schikking of intrekking	8	15%	6%
Inhoudelijk behandeld	72	100%	58%
Ongegrond	50	69%	40%
Gegrond	22	31%	18%
Geen oordeel			
Totaal	125	100%	100%

Conclusie

Van de 125 in 2016 afgehandelde klachten is 10% procent (13 klachten) niet in behandeling genomen, omdat de klacht over een rechterlijke (procedurele) beslissing ging. Dat aantal is vergelijkbaar met dat in het voorgaande jaar. Van de wel inhoudelijk behandelde klachten is 18% procent (22 klachten) gegrond verklaard. Ook dit percentage is, rekening houdend met de stijging van het aantal ingekomen klachten, nagenoeg vergelijkbaar met dat in het voorgaande jaar.

Daarnaast zijn er 29 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 72 klachten die inhoudelijk behandeld zijn, zijn 50 klachten ongegrond bevonden.

3 Klachtonderwerpen

De klachten hadden zowel betrekking op rechters en medewerkers als 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 het niet honoreren van een verzoek om uitstel. Bij medewerkers zien de klachten bijvoorbeeld op het gebruik van onjuiste adresgegevens van de klager, de wijze van verzending van zaaksgebonden post, het 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 de procedure.

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 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 8 klachten op informele wijze en langs minnelijke weg zijn afgedaan.

5 Klachtadviescommissie

De in 2016 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 viertal klachten hebben geleid tot het nemen van interne verbetermaatregelen. Zo werden werkinstructies gewijzigd/aangescherpt en zijn kwesties waarover terecht werd geklaagd onderwerp van bespreking geweest in de betreffende werkoverleggen. In een viertal gevallen werden klagers tegemoetgekomen in de kosten veroorzaakt door de klacht.

7 Overige onderwerpen

Van de 125 klachten werden er 16 ingediend door advocaten en andere procesvertegenwoordigers. De overige klachten werden ingediend door de daarbij direct betrokken justitiabelen.

Dit jaarverslag is op 16 februari 2017 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Zeeland-West-Brabant.