

Jaarverslag klachtbehandeling 2020

Rechtbank Zeeland-West-Brabant

Datum 17 februari 2020
Versie definitief
Auteur J. Rikken
Vastgesteld 3 maart 2021 door het gerechtshof

Inhoudsopgave

Jaarverslag klachtbehandeling 2020 1

1 Inleiding 3

2 Cijfermateriaal 3

3 Klachtonderwerpen 4

4 Informele afdoening 5

5 Klachtadviescommissie 5

6 Verbetermaatregelen 5

1 Inleiding

Een correcte be- en afhandeling van klachten wordt door de rechtbank Zeeland-West- Brabant van groot belang geacht. 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. Dit jaarverslag vloeit voort uit artikel 14 van de regeling, waarin staat: "Het bestuur van de rechtbank draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd."

In 2020 zijn er 117 klachten ingediend. Dit zijn er fors minder dan in 2019 toen we nog 167 klachten hebben behandeld. Het vermoeden is dat dit komt door de corona crisis, waardoor mensen andere zaken aan hun hoofd hadden.

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

Evenals de achterliggende jaren zal de rechtbank 2021 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 2020 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 2020 zijn bij de rechtbank Zeeland-West-Brabant 117 klachten ingediend. In het jaar daarvoor was dit een aantal van 167 klachten.

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

Deze klachten waren naar hun aard als volgt te verdelen:

Deze klachten waren naar hun aard als volgt te verdelen:

	Administratieve fouten	Bejegening	Beslissing	Rechterlijke procedure	Tijdsduur procedures
Bestuursrecht	1	1		5	2
Civiel	17	4		14	8
F&J	7	1		6	5
Straf	4	4		6	1
Bedrijfsvoering					
Overige		1	1		1
Totaal	29	11	1	31	17

Qua afdoening is het volgende overzicht te geven:

	Geground	Deels geground	Ingetrokken	Niet ontvankelijk	Ongegrond	Anders	Totaal
Bestuursrecht	2	1		3	4		10
Civiel	13		3	11	19		46
F&J	9		1		10	1	21
Straf	1		1	4	9	1	16
Bedrijfsvoering					1		1
Overige			1	18	2	2	23
Totaal	25	1	6	36	45	4	117

Conclusie

Van de 117 in 2020 ingekomen klachten is 26% procent (31 klachten) niet in behandeling genomen, omdat de klacht over een rechterlijke (procedurele) beslissing ging. Van het totaal aantal klachten is 21% geground verklaard (25 klachten). Ruim 38% van de klachten werd als ongegrond verklaard (45 klachten). Daarnaast werd ook nog bijna 31% als niet ontvankelijk verklaard (36 klachten).

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 relatief veel 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 is een aantal klagers uitgenodigd voor een gesprek.

5 Klachtadviescommissie

De in 2020 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 heeft 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.

Dit jaarverslag is op 3 maart 2021 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Zeeland-West-Brabant.