

Verslag behandeling klachten CBb 2015

Verslag behandeling klachten CBb 2015

Wettelijk kader

Ingevolge artikel 26 van de Wet op de rechterlijke organisatie stelt het bestuur van een gerecht een regeling voor de behandeling van klachten vast.

De thans geldende klachtenregeling van het College is vastgesteld door het bestuur van het College op 7 september 2009 en is gepubliceerd in de Staatscourant op 5 november 2009.

De regeling is te raadplegen via de website www.rechtspraak.nl.

Een ieder kan bij het bestuur van het College een klacht indienen over de wijze waarop het College zich jegens haar of hem heeft gedragen. De klachten worden behandeld door het bestuur van het College.

Ingevolge artikel 14 van de klachtenregeling publiceert het bestuur jaarlijks een verslag van de behandeling van de klachten.

Aard en aantal klachten in 2015

In 2015 zijn er zes klachtbrieven ingediend bij het CBb, waarbij sommige brieven meerdere klachten bevatten. Een van die klachtbrieven is ingediend via het daartoe bekend gemaakte e-mail adres op internet, maar die klacht bleef, totdat klager aan de bel trok, onopgemerkt omdat dat betreffende e-mailadres feitelijk niet in gebruik was. Dat is inmiddels hersteld.

In de meeste gevallen is door de fungerend klachtfunctionaris telefonisch contact opgenomen met klager om de klacht te bespreken. Dat is door klachtfunctionaris en mogelijk ook door klagers als verhelderend en opbouwend ervaren. In één geval heeft dat geleid tot een informele afdoening van de klacht en een schriftelijke bevestiging daarvan. In de andere gevallen is de klacht afgedaan met een brief van het bestuur aan klagers. Sommige klagers gaven tijdens het telefoongesprek expliciet aan veel waarde te hechten aan kennisname door het bestuur van het CBb van hun klacht.

Hieronder volgen, kort weergegeven, de klachten en de door het bestuur gegeven reactie (cursief weergegeven)

- Het moeten overleggen van een uittreksel uit het handelsregister. Dit is een verzoek van procedurele aard. Klacht wordt niet in behandeling genomen.
- De mededeling in een ontvangstbevestiging dat 'vooralsnog' wordt aangenomen dat het beroep tijdig, dan wel verschoonbaar te laat is ingediend. Brief geeft aan dat het oordeel over ontvankelijkheid een rechterlijke beslissing is.



- Lange duur voordat het in december 2014 ingestelde beroep op zitting komt. Beslissing van procedurele aard. Klacht niet in behandeling genomen.
- Het instemmen met een verzoek van de andere partij om uitstel van de zitting. Beslissing van procedurele aard. Klacht niet in behandeling genomen.
- Het duurt steeds te lang voordat de e-mails van klager worden beantwoord. College heeft als vast beleid zelf niet via e-mail te corresponderen. Een e-mail kan niet altijd meteen worden beantwoord. Desondanks was het wenselijk geweest als de behandeling van een aantal e-mails voortvarender was verlopen. Excuses daarvoor gemaakt.
- Het niet instemmen met een verzoek om uitstel van een zitting. Uitstel is alsnog verleend en de klacht is geacht daarmee te zijn afgedaan.
- Het niet ontvangen van een ontvangstbevestiging van een inleidend processtuk. Klacht informeel afgedaan en ontvangstbevestiging alsnog verzonden.
- Klacht dat ondanks toepassing versnelde behandeling niet voortvarend is gehandeld. Klacht deels gegrond.
- Klacht dat door het College verzonden afschrift van de uitspraak niet voldoet aan de eisen die de Awb daaraan stelt omdat de handtekeningen ontbreken. Dit is geen klacht in de zin van de klachtenregeling en zal daarom niet als zodanig worden behandeld. Uit de Awb volgt niet dat een aan partijen verstrekt afschrift van een schriftelijke uitspraak de handtekening moet bevatten van de rechter die de uitspraak heeft gedaan. Is aan klager meegedeeld.
- Klacht dat klager zich onheus voelt bejegend door medewerkers van het CBb. Klager bericht dat het vervelend is dat hij dat zo heeft ervaren. Omdat klager echter desgevraagd niet heeft aangegeven op welke gedragingen de klacht betrekking heeft, kan op dat punt geen actie worden ondernomen. Is klager meegedeeld.

Aandachtspunten naar aanleiding van klachten:

Naar aanleiding van elke klacht is nagedacht over de vraag of de bedrijfsvoering van het CBb kan worden verbeterd. Dit heeft geleid tot de volgende aandachtspunten:

- Aanpassen werkproces bij verzenden ontvangstbevestiging.
- Aanpassen werkproces inzake reactie op ingekomen e-mails.
- Aanpassen werkproces om de termijnbewaking bij een versnelde behandeling te verbeteren.
- Het niet meer automatisch honoreren van een verzoek om uitstel van een zitting van een groot zelfstandig bestuursorgaan.

Bestuur College van Beroep voor het bedrijfsleven