

Ministerie van Justitie
DBOB/DIV/OAB/DGRR

Dossier A11/3316/1677/001

Datum 12 DEC. 2011

Nummer 11/5719/033

Ambt



de Rechtspraak

Raad voor de
rechtspraak

Uvr
1476

Ministerie van Veiligheid en Justitie
Aan de Minister
t.a.v. dhr. mr. I.W. Opstelten
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Strategie & ontwikkeling

bezoekadres
Kneuterdijk 1
2514 EM Den Haag

correspondentieadres
Postbus 90613
2509 LP Den Haag

datum 5 december 2011
contactpersoon
doorkiesnummer
e-mail
ons kenmerk UIT 4440 S&O / ED
onderwerp Digitaal klachtenformulier - Rechtspraak

t (070) 361 97 23
f (070) 361 97 15
www.rechtspraak.nl

Zeer geachte heer Opstelten,


Tijdens de begrotingsbehandeling van oktober jongleden heeft Tweede Kamerlid mr. G.A. van der Steur vragen gesteld over de klachtbehandeling binnen de Rechtspraak. Met deze brief bericht ik u de reactie van de Raad voor de rechtspraak. Dit ter voorbereiding op het Algemeen Overleg met de Tweede Kamer in januari.

De vragen hebben betrekking op het digitaal klagen en in het bijzonder de vindbaarheid van het digitaal klachtenformulier. Eerder is geantwoord dat bij alle rechtbanken en gerechtshoven zowel schriftelijk als digitaal een klacht kan worden ingediend. Op de deelsites van rechtspraak.nl is een digitaal klachtenformulier beschikbaar.

Momenteel wordt binnen de Rechtspraak de afhandeling van klachten geëvalueerd. In deze evaluatie zijn signalen ontvangen over de beperkte zichtbaarheid van het digitaal klachtformulier. In reactie op de vragen van voornoemd Kamerlid, is dit met spoed opgepakt. Op de hoofdpagina van rechtspraak.nl is een link naar het digitaal klachtenformulier opgenomen¹, voor klagers is nu meteen zichtbaar waar ze een klacht kunnen indienen.

Rechtspraak.nl bevat veel informatie, het toevoegen van een nieuwe link leidt ertoe dat andere informatie minder zichtbaar kan worden aangeboden. Gelet op het belang van toegankelijke Rechtspraak, is voorrang verleend aan het digitaal klachtenformulier. De Rechtspraak hecht veel waarde aan de landelijke Klachtenregeling. In de evaluatie worden ook de kwaliteit en uniformiteit van klachtafhandeling onderzocht. Dit leidt tot aanbevelingen voor onder andere het herkennen en registreren van klachten.

Met vriendelijke groet,


F.W.H. van den Emster
Voorzitter

¹ Webadres: <http://www.rechtspraak.nl/Naar-de-rechter/Uw-situatie/Pages/Ik-heb-een-klacht.aspx>