

## **Project “Databank Klachten”**

### **1. Benaming van de instelling**

Hoge Raad voor de Justitie

### **2. Beschrijving van het project en situering binnen het kader van de instelling**

In het Belgische institutionele landschap is de Hoge Raad voor de Justitie (H.R.J.) een jonge instelling. De algemene principes van zijn organisatie, werking en bevoegdheden zitten vervat in artikel 151 van de Grondwet. De modaliteiten inzake organisatie en werking, en de opdrachten van de Hoge Raad worden bepaald in de wet van 22 december 1998.

De Hoge Raad telt 44 leden en is samengesteld volgens een dubbele pariteit. Enerzijds zijn er 22 Franstalige en evenveel Nederlandstalige leden, en anderzijds zijn er 22 leden-magistraten die binnen de magistratuur werden verkozen en 22 andere leden die door de Senaat werden aangewezen. Het mandaat van de leden bedraagt vier jaar.

De Hoge Raad voor de Justitie heeft een viervoudige opdracht, die hij daadwerkelijk uitoefent sinds 2 augustus 2000 :

- extern toezicht op de werking van de rechterlijke orde :
  - via de analyse van de jaarlijkse werkingsverslagen van de rechtscolleges, parketten en auditoraten ;
  - via een jaarlijks extern toezicht op de aanwending van de middelen van interne controle door de rechtscolleges, parketten en auditoraten ;
  - via de uitvoering van een doorlichting of een bijzonder onderzoek ;
- behandeling van de klachten over de werking van de rechterlijke orde, die bij de Hoge Raad worden ingediend door zowel rechtzoekenden als actoren van justitie, en aanbevelingen formuleren ;
- adviesverlening aan de politieke overheden met het oog op een betere werking van de rechterlijke orde ;
- sleutelverantwoordelijkheid in het benoemings- en aanwijzingsbeleid voor de magistratuur, en ook in het opleidingsbeleid voor magistraten.

Deze opdrachten worden uitgeoefend door de drie Advies- en Onderzoekscommissies (Franstalige, Nederlandstalige en Verenigde Commissie) enerzijds en door de drie Benoemings- en Aanwijzingscommissies (Franstalige, Nederlandstalige en Verenigde Commissie) anderzijds.

De Hoge Raad heeft sedert zijn in werking treding (augustus 2000) bijna 1000 klachten ontvangen. Deze klachten worden in de Advies- en Onderzoekscommissies onderzocht op hun ontvankelijkheid; vervolgens wordt de bevoegdheid van de HRJ nagegaan (de wet op de HRJ voorziet vijf redenen van onbevoegdheid); tenslotte wordt onderzocht of de kacht gegrond is (toets aan behoorlijkheidsnormen). In geval van gegrondheid formuleert de commissie aanbevelingen tot “rechtzetting” of herstel t.a.v. de individuele klager dan wel structurele aanbevelingen om aan de vastgestelde disfunctie in de werking van de rechterlijke orde te remediëren.

Jaarlijks moet de HRJ verslag uitbrengen over de behandeling en opvolging van de klachten, t.a.v. de wetgevende, de uitvoerende én de rechterlijke macht.

Zowel de wijze van klachtenafhandeling als de rapportering t.b.v. de overheden én de beleidsmatige exploitatie van de inzichten vereisen dringend verdere professionalisering. In het kader van deze inspanningen is het noodzakelijk een databank aan te maken, die het mogelijk maakt volgende gegevens op te slaan, te bewaren en te benutten :

- de identiteit en het profiel van de klager :
  - o naam, voornaam
  - o adres
  - o taal
  - o hoedanigheid (intern of extern aan de magistratuur)
  - o andere gegevens
- de verwijzende instantie
- het onderwerp van de klacht : een omschrijving of samenvatting van de klacht
- het betrokken rechtscollege, parket, auditoraat, de betrokken actoren van justitie of buitengerechtelijke actoren
- de bevoegde commissie (N – F)
- de aangeduide verslaggever
- de aangeduide jurist
- de verschillende stappen in de klachtenbehandeling :
  - o datum van ontvangst op de H.R.J.
  - o ontvanger van de klacht
  - o de verzendingsdatum van de ontvangstmelding
  - o ontvankelijkheidsonderzoek :
    - datum en termijn van verzoek om aanvullende informatie
    - datum van de behandeling
    - de classificatie van de redenen van onontvankelijkheid :
      - de klacht is niet schriftelijk
      - de klacht draagt geen datum
      - de klacht is niet ondertekend
    - datum van de beslissing
    - datum van de kennisgeving
  - o bevoegdheidsonderzoek :
    - data waarop de klacht door de commissie werd behandeld
    - datum van de laatste verrichte taak
    - lijst van de verschillende gevraagde en uitgevoerde taken
    - datum van de beslissing
    - datum van de kennisgeving
    - classificatie van de redenen van onbevoegdheid
  - o gegrondheidsonderzoek
    - data waarop de klacht door de commissie werd behandeld
    - lijst van de verschillende gevraagde en uitgevoerde taken
    - datum van de laatste verrichte taak
    - datum van de beslissing
    - datum van de kennisgeving
    - classificatie van de redenen van ongegrondheid
  - o datum waarop het dossier werd afgesloten
- behandelingstermijnen van de onderscheiden stappen
- geraadpleegde en bevraagde instanties
- instanties waarnaar werd doorverwezen
- gevolg verleend aan de individuele beslissingen?
- structurele aanbevelingen en aanbevelingen voor wetgeving of beleid.

Deze database moet worden opgevat en aangemaakt in de beide landstalen.

De uitbouw van een dergelijke database is maatschappelijk, wetenschappelijk én beleidsmatig relevant. Het zal toelaten:

- een meer rationeel beheer van klachten m.b.t. de werking van het gerecht uit te bouwen: de positie en rol van de verschillende actoren die een bemiddelingstaak hebben tussen burger en justitie, moet duidelijk afgebakend en in complementariteit worden uitgewerkt. De database zou dan bruikbaar zijn op de verschillende “echelons” van de klachtenbehandeling (structuren voor eerstelijns(rechts)hulp, parketten, departement justitie, Hoge Raad)
- zodoende en dank zij een wetenschappelijke exploitatie op termijn écht zicht te krijgen op het ongenoegen dat leeft bij de rechtszoekenden t.a.v. de werking van het gerecht, en de dysfuncties in de werking van het gerecht beter op te sporen en te remediëren.

Het is dan ook de bedoeling van de promotoren van dit project om twee parketten (een Franstalig en een Nederlandstalig) te betrekken bij de totstandkoming en de opvolging van dit project, dat dan later een brede implementatie in alle rechtsgebieden zou moeten krijgen. Zonder de methodologische en wetenschappelijke ondersteuning van AGORA is het voor de HRJ – een zeer jonge instelling die met beperkte mankracht een veelheid aan wettelijke opdrachten vervult – niet mogelijk dit project te realiseren.

### 3. Uit te voeren opdracht

#### a) door de onderzoeksploeg

De onderzoeksploeg moet de wetenschappelijke en technische ondersteuning verlenen voor de conceptie en het aanmaken van de database.

#### b) door de Hoge Raad

De Hoge Raad beschikt al over de basisgegevens, die momenteel niet worden verwerkt. Bovendien moet het informaticapotentieel van de Hoge Raad toelaten de te ontwerpen database met de huidige infrastructuur aan te maken. Ten slotte dient de Hoge Raad, voor de praktische verwezenlijking (met name gegevensinvoering), over de nodige middelen te beschikken.

### 4. Op te leveren eindproduct

Na de verwezenlijking van dit project zal de Hoge Raad over een krachtige en efficiënte database beschikken, die op termijn ook nuttig zal zijn voor de (gefaseerde) klachtenbehandeling in de hele rechterlijke orde.

### 5. Valorisatie van het eindproduct

#### a) voor de Hoge Raad :

Door de uitbouw van een verfijnde klachten database zal de Hoge Raad op een meer professionele manier (efficiënt en effectief) met klachten kunnen omgaan. De database « klachten » zal enerzijds een rationalisering mogelijk maken van het klachtenbeheer door de Advies- en Onderzoekscommissies - met name door de formalisering van het gevoerde beslissingsbeleid inzake klachtbehandeling -, en anderzijds zal zij tevens als basis dienen voor het jaarlijks verslag over de klachtenbehandeling (dat de wet voorschrijft), t.b.v. de politieke en gerechtelijke overheden.

Op basis van de geregistreerde gegevens zal de Hoge Raad een duidelijk en systematisch overzicht hebben van het aantal klachten, de taal, de geografische spreiding, de betrokkgen

instanties waarover geklaagd wordt, de behandelingsfase, de doorverwijzing en de beoordeling van de dossiers. Deze informatie is voor de Hoge Raad belangrijk voor het maken van grondige en gedetailleerde analyses.

Op termijn zal de database zijn nut bewijzen voor een meer rationeel beheer van alle klachten in de rechterlijke orde (cfr.hoger)

b) voor het publiek :

Deze database over de klachten kan, na uitzuivering van alle persoonsgegevens, bijzonder nuttig zijn, met name voor personen en instellingen die onderzoek verrichten over de werking van het gerecht in België en ook in het kader van een evaluatie van de werking van de Hoge Raad zelf.

#### 6. Timing en planning van de uit te voeren onderzoekstaken

a) timing van de activiteiten : raming van het project in maanden

1/1/2004 - 30/06/2005

b) planning van de activiteiten : fasering van taken :

De planning kan worden uitgewerkt na een ontmoeting met het aangeduide team.

#### 7. Bijzondere voorwaarden

a) suggesties voor de samenstelling van het begeleidingscomité

De voorzitters van de beide Advies- en Onderzoekscommissie en de ambtenaren die meer in het bijzonder belast zijn met de klachtenbehandeling moeten in het Begeleidingscomité zitten.

b) clause van vertrouwelijkheid van gegevens

Zoals hoger verduidelijkt werd, zal de toegang tot de database buiten de Hoge Raad voor de Justitie mogelijk zijn binnen de perken van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

c) Eventuele aanwezigheid van de onderzoeksploeg in de instelling

De Hoge Raad voor de Justitie zal het onderzoeksteam de nodige lokalen en uitrusting ter beschikking stellen.