



Factsheet 2015-1

Buitengerechtelijke procedures civiel en bestuur 2013

Afgehandelde bezwaarschriften en instroom bij buitengerechtelijke procedures in het civielrecht (2005-2013)

Auteur: C.M. Klein Haarhuis

September 2015

Veel problemen en geschillen in het civiel- en bestuursrechtelijke domein worden niet door de rechter, maar (eerst) door buitengerechtelijke instanties behandeld. Dat geldt in het bestuursrecht bij uitsteking voor de bezwaarprocedure. In het civielrechtelijke domein bestaan uiteenlopende buitengerechtelijke procedures. Dit Factsheet geeft ontwikkelingen door de tijd weer in buitengerechtelijke zaken met betrekking tot:

- afgehandelde bezwaarschriften bij zes grote landelijke overheidsorganen;
- inkomende zaken bij buitengerechtelijke procedures in het civielrecht (advies, bindend advies, arbitrage, mediation);
- tarieven en doorlooptijden van deze procedures; weergegeven in bijlage 2.

De hier geschetste ontwikkelingen beslaan de periode 2005-2013. Soms zijn niet over deze hele periode (vergelijkbare) gegevens beschikbaar en wordt een beperktere periode weergegeven.

De gegevens zijn gebaseerd op de *Tabellen Rechtspleging Civiel en Bestuur over 2013* (WODC & Raad voor de rechtspraak, 2014). Meer informatie over de hier beschreven procedures is in de editie over 2012 te vinden; de gegevens over tarieven zijn hier overigens ook aan ontleend (Ter Voert et al., 2014).

Bezwaarschriftprocedures

In figuur 1 staat het aantal afgehandelde bezwaarschriften bij zes instanties weergegeven.

- Tussen 2009 en 2012 liep het aantal afgehandelde bezwaarschriften bij de Belastingdienst op tot 544.000, om in 2013 weer iets af te nemen tot 473.500.
- Het aantal beroepen bij de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM) tegen beschikkingen in Mulderzaken (verkeersovertredingen) schommelde lange tijd, maar vertoont na 2011 een forse toename, deels vanwege meer boetes en 'vermuldering' van onverzekerde rijden. In 2013 handelden officieren van justitie bijna 516.000 beroepen af. Het percentage beroepen dat ongegrond is verklaard, steeg van 42% in 2008 tot 56% in 2012, om in 2013 weer te dalen tot 48%.
- Sinds 2008 is het aantal bezwaarschriften dat het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

(UWV) afhandelt tegen beschikkingen met betrekking tot de Werkeloosheidswet, de Ziektewet en Arbeidsongeschiktheid, stabiel. In 2013 zijn een kleine 85.000 zaken afgehandeld. In 2013 was de bezwaarintensiteit (ingediende bezwaren als aandeel van de voor bezwaar vatbare beslissingen) bij het UWV 2,8% (in 2012: 2,9%). Het percentage bezwaarschriften dat ongegrond is verklaard, is toegenomen van 40% tussen 2008-2010 tot 47% in 2013.

- Bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) is het aantal afgehandelde bezwaarschriften sinds 2007 gedaald; maar na 2011 is de daling wel iets minder sterk. In 2013 werden 24.000 bezwaarschriften afgehandeld, ongeveer 1.000 minder dan in 2012.
- Bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) wisselt het aantal afgedane bezwaarschriften over de jaren; maar sinds 2010 is een licht stijgende tendens te zien. In 2013 zijn ruim 12.000 bezwaarschriften afgehandeld (in 2012 was dat 11.500). Het aandeel afgewezen bezwaarschriften bij de IND bereikte met 66% een piek in 2011, maar laat sinds 2012 weer een daling zien, tot 52% in 2013.
- Bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB – 5 miljoen klanten) bedraagt het aantal afgehandelde bezwaarschriften tussen 2010 en 2012 steeds ongeveer 13.000 zaken. De uitschieter in 2013 van bijna 21.000 is toe te schrijven aan ingelopen achterstand door aangehouden zaken Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB).¹ In 2012 werd 43% van de SVB-bezwaarschriften ongegrond bevonden, in 2013 24%.

De Nationale ombudsman

- Figuur 2 laat de ontwikkelingen bij de Nationale ombudsman zien. Hier kan men terecht met een klacht over de overheid als men er bij de betreffende instantie niet uitkomt. Sinds een eerdere daling (tot 2010) schommelt het aantal klachten bij de Nationale ombudsman. In 2012 is de in- (en uit)stroom ongeveer 15.000, in 2013 is deze 13.000. Er zijn geen opvallende afwijkingen in de wijze van afdoening.

Buitengerechtelijke procedures in het civielrecht

(Bindend) advies

- Het aantal bij De Geschillencommissie (consumentenzaken) ingekomen en afgehandelde geschillen vertoonde tot 2012 een dalende trend (figuur 3; de lijn vertegenwoordigt de instroom). Dit wordt toegeschreven aan de economische omstandigheden: minder transacties en meer oplossingsgerichte ondernemers (De Geschillencommissie, 2014). Na 2011 lijkt de daling in de instroom te stagneren rond 5.000 zaken in 2012 en 2013. De afdoening laat een min of meer zelfde patroon zien (zie bijlage 1).
- Bij de Huurcommissie deed zich tot en met 2006 een scherpe daling in de instroom voor, gevolgd door fikse schommelingen. Zo was de instroom een kleine 8.000 zaken in 2012 en in het jaar 2013 een kleine 15.000.
- Bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) ligt de instroom de laatste twee jaar rond de 7.000 zaken.
- Bij de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) laat de instroom sinds 2008 een geleidelijke toename zien tot een kleine 3.000 in 2013. De SKGZ doet over de tijd een steeds kleiner aandeel zaken af, omdat de ombudsman steeds meer zaken eigenstandig afrondt.²

Arbitrage

- De instroom van arbitragezaken bij het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI) fluctueert (net zoals de uitstroom) maar ligt al met al op een iets lager niveau dan tien jaar geleden (114 in 2013).
- Bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw is sinds 2010 een scherpe daling in het aantal inkomende zaken te zien (van 1.300 tot minder dan 800 in 2013), die wordt toegeschreven aan de crisis in de bouw (RvA, 2014).

Verwijzingen naar mediation door het Juridisch Loket en de Rechtspraak

- Sinds april 2005 bestaan er twee structurele verwijzingsvoorzieningen naar mediation: via het Juridisch Loket en via de rechtspraak. Het aantal verwijzingen naar mediation (niet weergegeven) begon te dalen vanaf 2010, maar is met bijna 3.000 doorverwijzingen in 2013 weer bijna op het

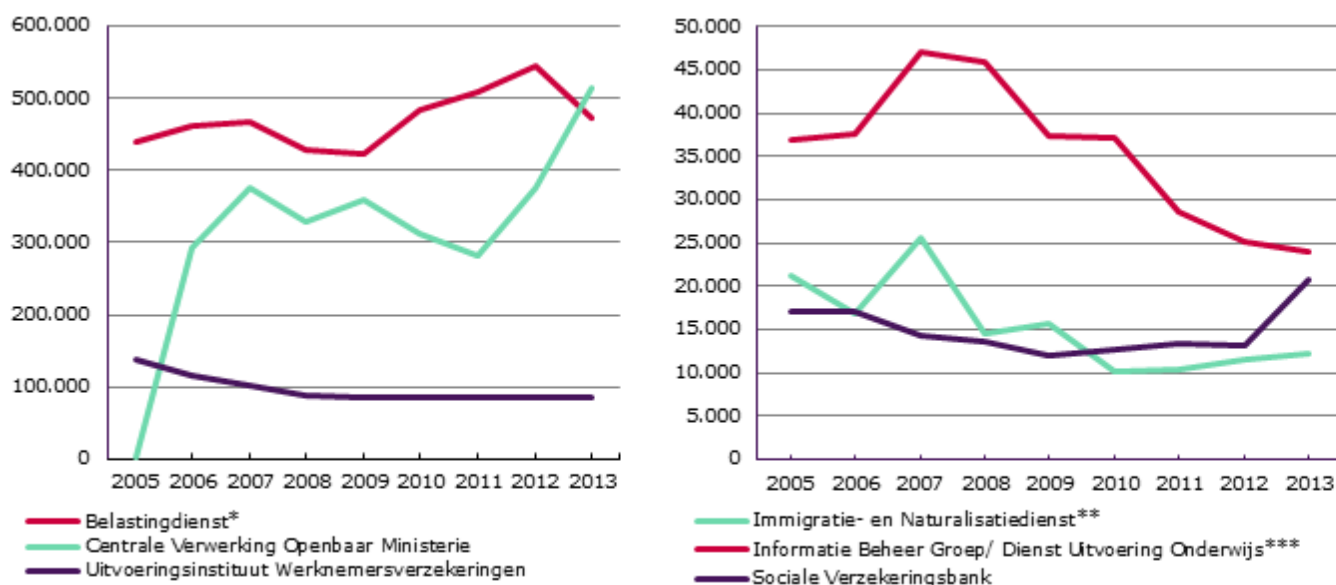
¹ De hoogte van de MKOB is voor iedere AOW-gerechtigde gelijk.

² Bij zowel Kifid als SKGZ is deels sprake van dubbeltellingen, als gevolg van zaken die zowel door de ombudsman als – in tweede instantie – door De Geschillencommissie zijn behandeld. Kifid beschikt over een commissie van beroep, de SKGZ niet.

niveau van 2009. Bij de rechtspraak was de laatste jaren ook een daling in de mediation-doorverwijzingen te zien. Maar sinds 2011 is ook

hier sprake van een stijging – tot ruim 3.000 in 2013.

Figuur 1 Afgehandelde bezwaarschriften bij zes grote bestuursorganen



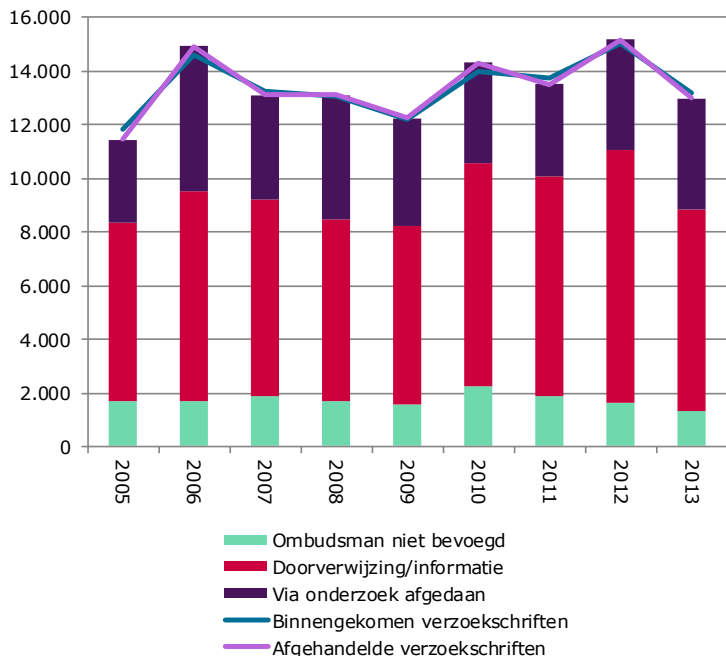
* Uitsluitend bezwaarschriften n.a.v. definitieve, navorderings- en naheffingsaanslagen. Sinds 2010 zijn bezwaarschriften leidend tot een ambtshalve vermindering en ingetrokken bezwaarschriften bij de cijfers inbegrepen, wat de toename van aantal bezwaren in 2010 ten opzichte van 2009 verklaart.

** Cijfers hebben betrekking op Bezwaar Regulier (mvv+vvv) en zijn exclusief de clusterings van de soort aanvragen Bezwaar Asielgerelateerd en Bezwaar Speciale Regeling en de afdoeningen die vallen onder de clustering administratief afgesloten. In de asielprocedure is er geen bezwaarfase, maar moet de asielzoekende bij een negatieve beslissing direct beroep instellen bij de rechtbank.

*** Cijfers 2005 t/m 2009 hebben betrekking op IBG, cijfers vanaf 2010 op DUO.

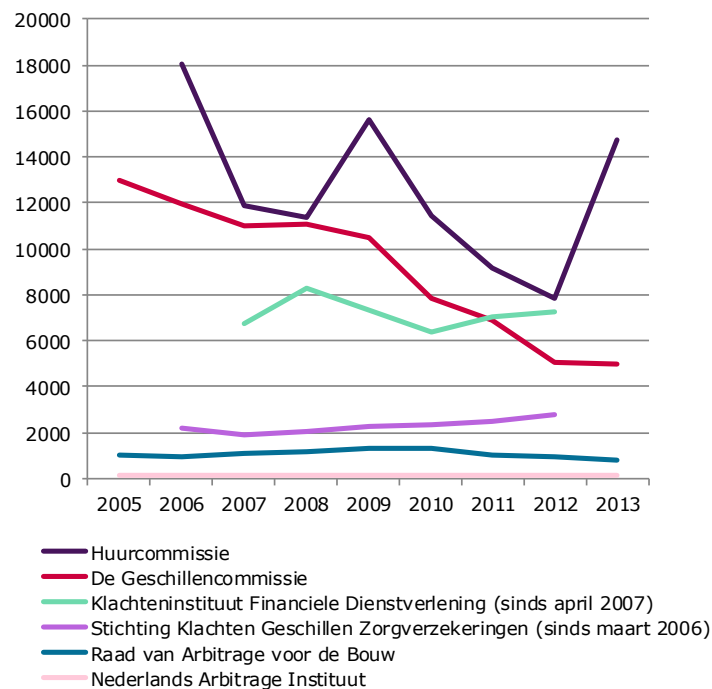
Bron: *Tabellen Rechtspleging Civiel en Bestuur 2013* (WODC & Raad voor de rechtspraak, 2014)

Figuur 2 Aantal klachten bij de Nationale ombudsman



Bron: Tabellen Rechtspleging Civiel en Bestuur 2013 (WODC & Raad voor de rechtspraak, 2014)

Figuur 3 Overzicht instroom buitengerechtelijke procedures civiel*

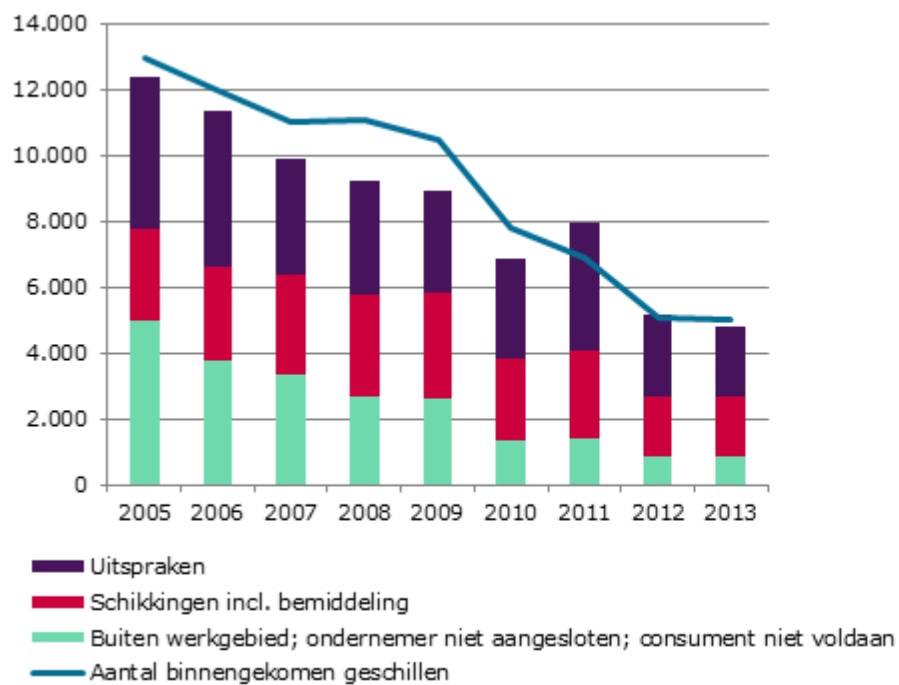


* Het instroomcijfer bij de Huurcommissie bedroeg in 2005 44.237 – om grafische redenen is dit cijfer niet in de figuur opgenomen.
Bron: Tabellen Rechtspleging Civiel en Bestuur 2013 (WODC & Raad voor de rechtspraak, 2014)

Literatuur

- De Geschillencommissie (2014). *Jaarverslag 2013 Consumentenzaken: Facts, figures en cases uit de praktijk*. Den Haag: Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.
- Voert, M.J. ter, Klein Haarhuis, C.M., & Goudriaan, H. (2014). Rechtshulp en buitengerechtelijke procedures. In N.E. de Heer-de Lange, B.J. Diephuis, & R.J.J. Eshuis (red.), *Rechtspleging Civiel en Bestuur 2012: Ontwikkelingen en samenhangen* (pp. 49-82). Den Haag: Boom Lemma. Justitie in statistiek 3.
- Raad van Arbitrage (2014). *Jaarverslag 2013*. Utrecht: Raad van Arbitrage voor de Bouw. www.raadvanarbitrage.nl/files/Publicatie-RvA-2013.pdf.
- WODC, & Raad voor de rechtspraak (2014). *Tabellen Rechtspleging Civiel en Bestuur 2013* (web-update). Den Haag: WODC/Raad voor de rechtspraak. www.wodc.nl/onderzoek/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur.

Bijlage 1 In- en uitstroom bij De Geschillencommissie



Bijlage 2 Tarieven en gemiddelde doorlooptijden van buitengerechtelijke procedures

	Tarieven in 2013	Doorlooptijden in 2013
Bezwaarprocedures (bestuur)		
Belastingdienst	€ 0	93% binnen 6-wekentermijn
UWV	€ 0	Wetstechnische zaken: 92% binnen 13-weken- termijn; Medische zaken: 80% binnen 17-wekentermijn (beide excl. verdagingen)
CVOM Mulderzaken	€ 0	7 weken (excl. zaken in nieuwe systeem)
IND	€ 0	20 weken
DUO	€ 0	83% binnen 6-wekentermijn
Klachtprocedures (bestuur)		
Nationale ombudsman	€ 0	In onderzoek genomen kwesties: 87 kalender- dagen; Informatie/doorverwijzing: 38 kalenderdagen
(Bindend) advies (civiel)		
Huurcommissie	Voor particulieren € 25 en voor rechtspersonen (verhuurders) € 450. De verliezende partij wordt veroordeeld tot het betalen van de leges	Binnen 6 maanden: Huurprijgeschillen: 88% Servicekostengeschillen: 82% Jaarlijkse huurverhoging: 99% (Streeftijden inmiddels 4 maanden)
De Geschillencommissie	Afhankelijk van het factuurbedrag (financieel belang) en de commissie waar het wordt ingediend. Marge tussen € 10 en € 340	3 maanden
Kifid	Ombudsman: € 0 Geschillencommissie: € 50 (meestal) Commissie van beroep: € 500	n.a.*
SKGZ	Ombudsman: € 0 Geschillencommissie: € 37	n.a.
Mediation en arbitrage (civiel)		
Mediation	Uurtarieven van mediators verschillen sterk. De kosten van de mediation worden meestal gelijk verdeeld over de partijen, maar er kunnen ook andere afspraken gemaakt worden. Voor minder draagkrachtigen is er de mediation- toevoeging volgens de Wet op de rechtsbijstand (Wrb): eenmalige bijdrage van € 52 voor vier uur en € 103 bij langere duur.	n.a.
Arbitrage	Bij Raad van Arbitrage voor de Bouw: eind 2012 zijn veel tarieven verlaagd en/of plafondbedra- gen vastgesteld. Vaak hoge bedragen: in 2012 29% € 5.000- € 10.000; 40% > € 10.000.	NAI-arbitrages: 9 maanden tussen aanmelding en vonnis

* n.a. = niet beschikbaar per 2013.

Deze reeks omvat korte verslagen van onderzoek dat door of in opdracht van het WODC is verricht. Opname in de reeks betekent niet dat de inhoud het standpunt van de Minister van Veiligheid en Justitie weergeeft.

Alle rapporten van het WODC zijn gratis te downloaden van www.wodc.nl.