



Factsheet 2018-7

Buitengerechtelijke procedures civiel en bestuur 2016

De buitengerechtelijke behandeling van geschillen en bezwaarschriften

Auteur: C.M. Klein Haarhuis

Juli 2018

Veel problemen en geschillen in het civiel- en bestuursrechtelijke domein worden niet door de rechter, maar (eerst) door buitengerechtelijke instanties behandeld. In het civielrechtelijke domein bieden onder andere mediators en geschillencommissies hun diensten aan. In het bestuursrecht is de bezwaarprocedure kenmerkend. Dit factsheet geeft ontwikkelingen door de tijd weer in de buitengerechtelijke behandeling van juridische geschillen, te weten:

- 1 inkomende zaken bij buitengerechtelijke procedures in het civielrecht: advies, bindend advies, arbitrage;
- 2 afgehandelde bezwaarschriften bij zes grote landelijke overheidsorganen en daarnaast de procedure

van de Nationale Ombudsman en van de Stichting Onderwijsgeschillen;

- 3 overige procedures, namelijk bij het College van de Rechten van de Mens en de Reclame Code Commissie;
- 4 tarieven en gemiddelde doorlooptijden van de besproken procedures, van toepassing op 2016.

De hier geschetste ontwikkelingen beslaan de periode 2005 tot en met 2016. Soms zijn niet over deze hele periode (vergelijkbare) gegevens beschikbaar en wordt een beperktere periode weergegeven. Dit factsheet is een geactualiseerde versie van paragraaf 3.3 van de publicatie *Rechtspleging Civiel en Bestuur* (Ter Voert, Klein Haarhuis & Goudriaan, 2013), die in 2013 voor het laatst in druk verscheen. Recentere gegevens zijn gebaseerd op de Tabellen Rechtspleging Civiel en Bestuur over 2016 van het WODC en de Raad voor de rechtspraak.

Resumé

Veel problemen en geschillen in het civiel- en bestuursrechtelijke domein worden niet door de rechter, maar (eerst) door buitengerechtelijke instanties behandeld. Dit factsheet beschrijft, over de periode 2005-2016, eerst de instroom bij een aantal kenmerkende procedures in het civielrecht. Vervolgens komt het aantal afgehandelde bezwaarschriften door zes landelijke bestuursorganen aan bod. Dit wordt gevolgd door een tweetal overige procedures en, als laatste, met een beeld van de kosten in termen van tarieven en gemiddelde doorlooptijden (geldend in 2016). Al met al is sprake van een wisselend beeld zonder eenduidige

trend; dit weerspiegelt het gevarieerde karakter van de procedures.

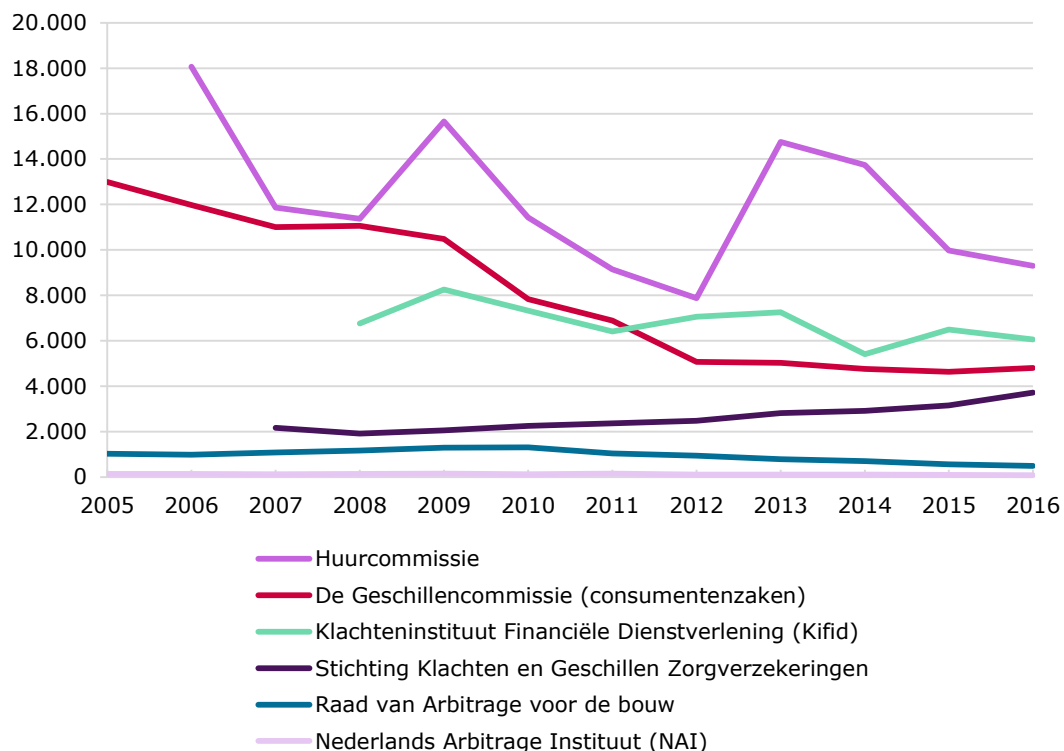
Enkele opvallende bevindingen:

- *Civilrecht*. Zowel bij De Geschillencommissie (Consumentenzaken) als bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw is tot 2016 sprake van een dalende instroom, die eerder is toegeschreven aan de economische crisis. Bij de Geschillencommissie is in 2016 voor het eerst weer een kleine toename in de instroom te zien.
- *Bestuursrecht*. Bij de Belastingdienst is tot en met 2016 een stijgende lijn zichtbaar in de aantallen afgehandelde bezwaarschriften. Bij de Dienst Uitvoering Onderwijs is al sinds 2007 een gestage daling te zien. Bij de overige grote bestuursorganen is geen duidelijke trend zichtbaar over de tijd. Bij de Nationale ombudsman is van 2011 tot en met 2016 sprake van een licht dalende tendens in het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten.
- Ten opzichte van 2013 zijn de tarieven en gemiddelde doorlooptijden bij de verschillende instanties niet veel veranderd. Een bezwaarschrift indienen is nog altijd kosteloos en veel civielrechtelijke (bindend-) adviesprocedures vragen een klein bedrag aan klachtengeld, met kans op restitutie. Arbitrage, vaak van toepassing op bedrijven, is bij uitstek het duurst en vergt de meeste tijd.

Buitengerechtelijke procedures in het civielrecht

Figuur 1 laat trends in de instroom bij een zestal arbitrage- en (bindend-)adviesprocedures in het civielrecht zien.

Figuur 1 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.

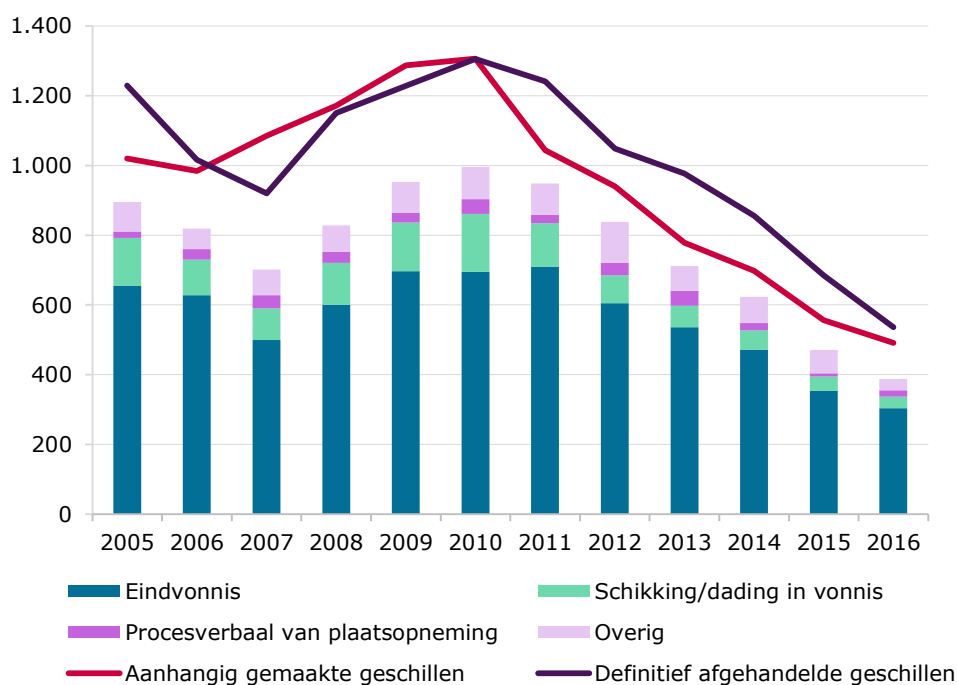
Bron: WODC & Raad voor de rechtspraak (2017)

De Raad van Arbitrage voor de bouw (RvA)

De RvA is in Nederland één van de belangrijkste arbitrage-instanties voor de bouw. De RvA richt zich bijvoorbeeld op geschillen tussen huizenkopers en aannemers, utiliteitsbouw en weg- en waterbouw (RvA, 2018). Bij de RvA doet de arbiter een bindende uitspraak, bijna altijd een arbitraal vonnis. Alle RvA-vonnissen worden gedeponereerd bij de rechtbank Amsterdam. Het vonnis kan vervolgens met een zogenoemde 'executoriale titel' door een deurwaar-

der ten uitvoer worden gelegd. Tegen een vonnis kan bij de RvA in beroep worden gegaan. Bij de RvA is sinds 2010 een scherpe daling in het aantal inkomende zaken te zien, van 1.300 tot een kleine 500 in 2016 (figuur 2). De daling is eerder toegeschreven aan de crisis in de bouw (RvA, 2014). Het lijkt aannemelijk dat, met de oplevende conjunctuur het aantal geschillen na 2016 weer zal gaan toenemen.

Figuur 2 In- en uitstroom van geschillen bij de Raad van Arbitrage voor de bouw



Bron: WODC & Raad voor de rechtspraak (2017)

Het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI)

Het NAI is een onafhankelijke stichting voor arbitrage, bindend advies en mediation, met name voor het bedrijfsleven (NAI, 2018). De instroom van arbitragezaken bij het NAI heeft lang geschommeld rond de 140 zaken per jaar, maar is sinds 2012 teruggelopen, tot 84 zaken in 2016.

De Geschillencommissie (consumentenzaken)

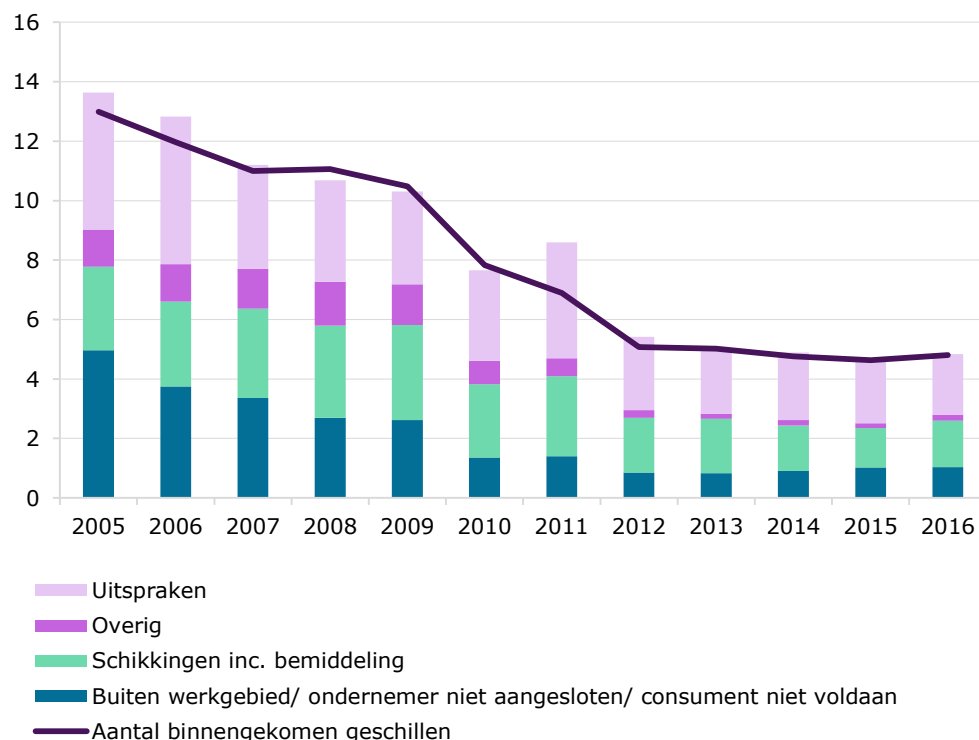
Onder De Geschillencommissie (consumentenzaken) ressorteerden in 2016 maar liefst 57 afzonderlijke commissies, die elk geschillen beslechten tussen consument en ondernemer in een bepaalde branche, bijvoorbeeld advocatuur, webwinkels of ziekenhuizen/zorg algemeen (De Geschillencommissie, 2017).

Het totale aantal bij De Geschillencommissie (consumentenzaken) binnengekomen klachten vertoonde tussen 2005 en 2012 een duidelijk dalende trend, van 13.000 naar 5.000 (figuur 1). Die dalende trend heeft zich tussen 2012 en 2015 in lichtere mate voortgezet. Dit is eerder toegeschreven aan de economische crisis: minder transacties en meer oplossingsgerichte ondernemers (De Geschillencommissie, 2014). In 2016 is voor het eerst weer een kleine toename in de instroom te zien. Meest voorkomende typen zaken in 2016 waren telecommunicatiediensten, wonen en energie. Als een klacht niet wordt geschikt of bemiddeld (tot de zitting kan de ondernemer nog een schikkingsvoorstel doen), volgt een zitting door De Geschillencommissie en binnen een

maand daarna ontvangt de klager de bindende uitspraak, die beide partijen moeten nakomen. De onderlinge verhouding tussen afdoeningstypen (schikkingen, schikkingen door bemiddelingsdeskundigen en uitspraken) varieert niet sterk over de tijd (figuur 3). Niettemin wil De Geschillencommissie in het kader van haar missie: 'snel eenvoudig en goed-

(koop) klachten oplossen', andere vormen van geschilbeslechting, zoals bemiddeling, mediation en online geschilbeslechting verder ontwikkelen en uitbouwen. Bij De Geschillencommissie zelf kan men niet in beroep; wel kan dat binnen twee tot drie maanden bij de rechter. Die kan een uitspraak ongedaan maken als daar voldoende grond voor is.

Figuur 3 In- en uitstroom bij De Geschillencommissie



Bron: WODC & Raad voor de rechtspraak (2017)

De Huurcommissie

De Huurcommissie doet uitspraak bij geschillen tussen huurder en verhuurder. Deze uitspraak is bindend – tenzij partijen binnen acht weken na dagtekening ervan naar de sector kanton van de rechtbank stappen. Verder licht de Huurcommissie huurders en verhuurders voor ter preventie van geschillen of voorkoming van escalatie (Huurcommissie, 2018). In deze lijn is de toepassing van *bemiddeling* in 2016 verder uitgebreid tot 12% van de instroom (Huurcommissie, 2017). Bij de Huurcommissie fluctueert de instroom van verzoeken sterk (figuur 1). Zo kwamen in 2013 een kleine 15.000 verzoeken binnen en in 2016 9.000. De instroom is onderhevig aan factoren zoals het aantal verhuizingen, de jaarlijkse huurverhoging, de relatie tussen huurder en ver-

huurder, het klachtenbeleid van verhuurders. De algemene trendlijn tussen 2005-2016 is niettemin licht dalend. Tussen 2015 en 2016 daalden vooral de instroom van huurverhogingsgeschillen op grond van inkomen, en huurprijsgeschillen (Huurcommissie, 2017).

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Het Kifid behandelt sinds 2007 klachten en geschillen tussen aanbieders en afnemers van financiële producten en diensten, bijvoorbeeld verzekeringen, hypotheekleningen, leningen, financieringen en beleggingen (Kifid, 2018). Het Kifid doet dat door middel van bemiddeling (of doorverwijzing), of met een bindende uitspraak. Bij het Kifid ligt de jaarlijkse in-

stroom doorgaans tussen 6.000 en 7.500 klachten; in 2016 waren het er 6.000 (figuur 1). Verzorgde voorheen de Ombudsman van het Kifid de bemiddeling en De Geschillencommissie van het Kifid de uitspraken, sinds oktober 2014 zijn beide taken in handen van De Geschillencommissie. De Ombudsman is hiermee verdwenen. Deze verandering maakt dat minder zaken dubbel worden geteld, en verklaart zo (deels) de iets lagere gerapporteerde instroom in 2015 en 2016 (Kifid, 2017). Is een consument het niet eens met de bindende uitspraak van De Geschillencommissie, dan kan het geschil aan de Commissie van Beroep van het Kifid worden voorgelegd.

De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)

De SKGZ is een onafhankelijke instantie voor het oplossen van problemen tussen verzekeringsconsument en ziektekostenverzekeraar. Veelvoorkomende problemen gaan over plastische chirurgie, geneesmiddelenzorg, hulpmiddelen, premies en mondzorg. Het oplossen gebeurt in eerste instantie via voorlichting. Komen de partijen er onderling niet uit, dan kan bemiddeling worden gevraagd van de Ombudsman Zorgverzekeringen. Als dat niet tot een oplossing leidt, brengt de Geschillencommissie Zorgverzekeringen een (meestal) bindend advies uit. De instroom bij de SKGZ laat sinds 2008 een geleidelijke toename zien, tot een kleine 3.700 zaken in 2016 (figuur 1).

Daarvan heeft de Ombudsman Zorgverzekeringen er in de loop der jaren steeds meer afgerond.¹

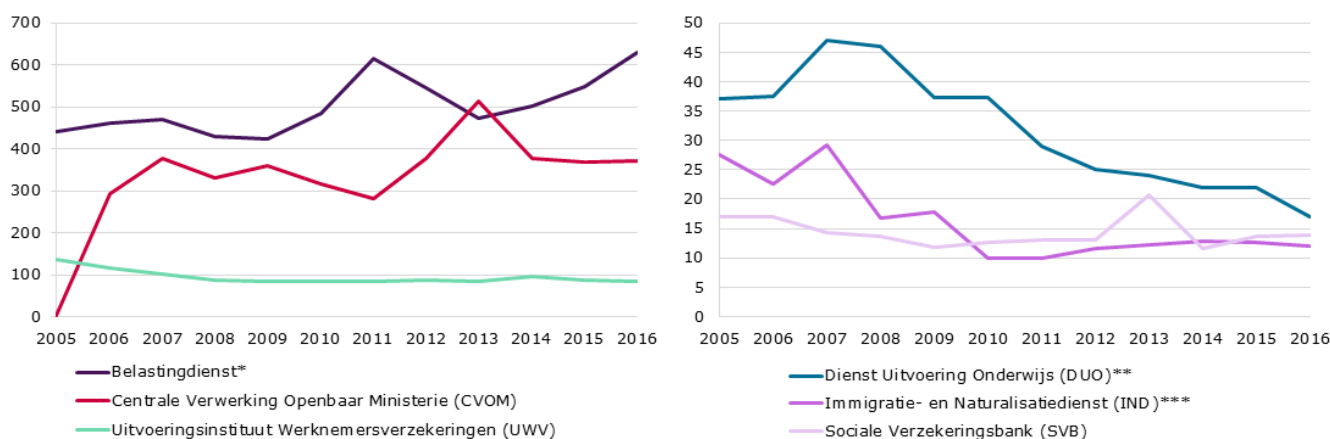
Buitengerechtelijke procedures in het bestuursrecht

Bezwaarschriftprocedures

Burgers of bedrijven die het niet eens zijn met een besluit van een overheidsorgaan – bijvoorbeeld, tegen een korting op hun uitkering, of tegen het besluit van de gemeente om naast de eigen woning een parkeerterrein aan te leggen – moeten hun bezwaren eerst kenbaar maken aan het desbetreffende bestuursorgaan (artikel 6:4 Awb) voordat zij naar de rechter kunnen stappen. Voldoet het bezwaar aan de ontvankelijkheidsvereisten, dan heroverweegt het bestuursorgaan het eerder genomen besluit. Figuur 4 geeft het aantal afgehandelde bezwaarschriften weer bij zes landelijke bestuursorganen.²

- ¹ Net zoals bij Kifid (tot 2014) is bij de SKGZ ten dele sprake van dubbelstellingen 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.)
- ² Van deze zes grotere zijn, in tegenstelling tot bijvoorbeeld gemeentelijke bezwaarschriftprocedures, landelijke gegevens beschikbaar.

Figuur 4 Afgehandelde bezwaarschriften bij zes grote bestuursorganen (absolute aantallen)



* Sinds 2009 hanteert de Belastingdienst een nieuwe definitie waarbij uitsluitend de bezwaarschriften worden geteld die zijn ontvangen naar aanleiding van de definitieve navorderings- en naheffingsaanlagen.

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

*** De cijfers hebben enkel betrekking op bezwaren regulier. De cijfers zijn exclusief de clusterings van de soort aanvragen Bezwaar Asiel-gerelateerd en Bezwaar Speciale Regeling en de afdoeningen die vallen onder de clustering administratief afgesloten.

Bron: WODC & Raad voor de rechtspraak (2017)

De Belastingdienst

De Belastingdienst neemt beslissingen over belastingaanslagen en voorlopige teruggaven van particulieren en bedrijven. Tussen 2009 en 2012 steeg het aantal afgehandelde bezwaarschriften bij de Belastingdienst tot 544.000, om na een dip in 2013 verder toe te nemen tot ruim 630.000 in 2016 (figuur 4).

De Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM)

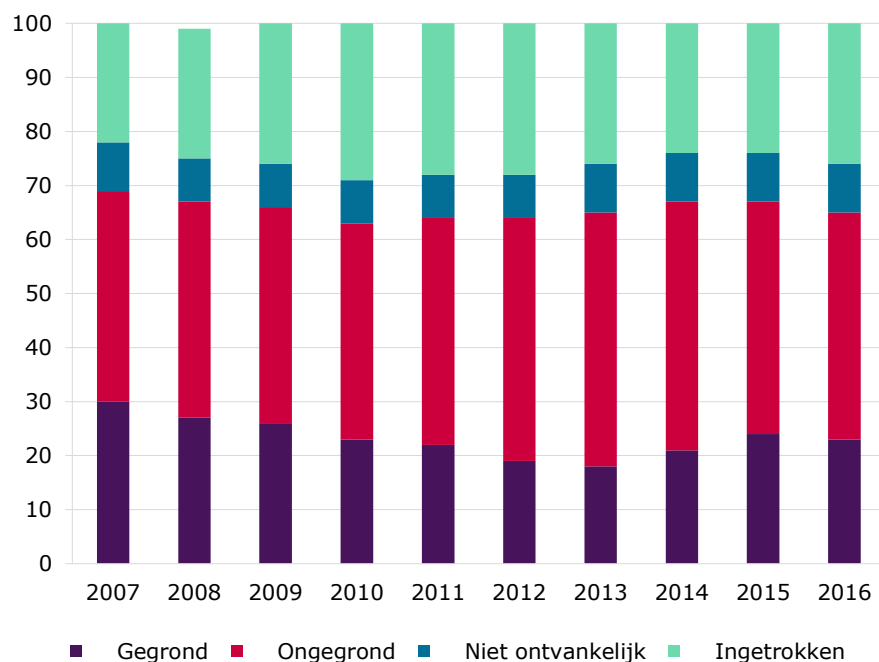
De CVOM zorgt voor de landelijke verwerking van drie zaakstromen, waaronder het beroep tegen beschikkingen in Wet-Mulder-zaken (verkeersovertredingen) die we hier bespreken. Voor deze verkeersgedragingen kan de politie een bestuursrechtelijke boete opleggen. De burger kan tegen deze beslissing bij de officier van justitie in beroep gaan (analoog aan de bezwaarschriftprocedure bij een bestuursorgaan). Daarna staat de mogelijkheid van beroep bij de kantonrechter open. Het aantal door CVOM afgedane beroepen vertoonde een piek in 2013, deels vanwege meer boetes en 'vermuldering' van

onverzekerd rijden. In 2016 bedroeg het aantal afgedane beroepen een 'doorsnee' 372.000 (figuur 4). Het aandeel ongegrond verklaarde beroepen was in dit jaar 43%, enkele procentpunten lager dan gemiddeld.

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

Het UWV neemt beslissingen ter uitvoering van onder andere de Werkloosheidswet, de Ziektewet en de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) (bij arbeidsongeschiktheid). Sinds 2008 is het aantal afgehandelde bezwaarschriften tegen deze beslissingen redelijk stabiel, los van een piek in 2014 van 97.000 zaken (figuur 4). In 2016 zijn 83.000 zaken afgedaan. In dit jaar was de bezwaarintensiteit, de ingediende bezwaren als percentage van alle voor bezwaar vatbare beslissingen 2,4%; de norm was 3%. Het percentage ongegrond verklaarde bezwaarschriften was 42% in 2016 (figuur 5; UWV, 2017).

Figuur 5 Afgedane bezwaarschriften bij de IND, x 1.000



Bron: WODC & Raad voor de rechtspraak (2017)

De Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

De DUO beslist onder andere over de toekenning van studiefinanciering, de OV-chipkaart, tegemoetkoming in studiekosten en lesgeld. Bij de DUO is het aantal

afgehandelde bezwaarschriften sinds 2007 (47.000) gestaag afgenomen, tot 17.000 in 2016 (figuur 4).

De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

De IND voert het vreemdelingenbeleid in Nederland uit, en beoordeelt daartoe alle asiel-, verblijfs- en naturalisatieverzoeken (IND, 2018). Bij de IND schommelt het aantal afgedane bezwaarschriften over de jaren; in 2016 bedroeg het 12.000 (figuur 4). Het aandeel afgewezen bezwaarschriften bij de IND ligt sinds 2011 op een veel hoger niveau dan in de jaren ervoor; in 2016 was het 61% (figuur 6).

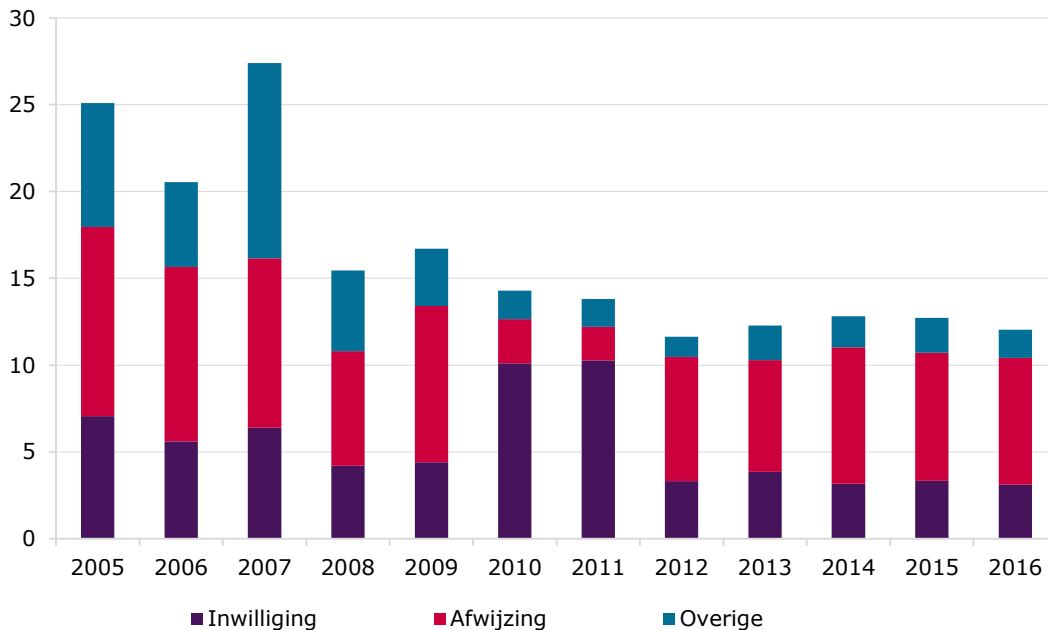
De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB (5,5 miljoen klanten) neemt beslissingen over volksverzekeringen, zoals de Algemene ouder-

domswet (AOW) en de Algemene nabestaandenwet (Anw). De SVB beslist ook over persoonsgebonden budgetten (pgb's) in het kader van bijvoorbeeld de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de Participatiewet (SVB, 2017). Bij de SVB bedroeg het aantal afgehandelde bezwaarschriften in 2016 bijna 14.000 zaken, een doorsnee jaar.³

³ De uitschieter in 2013 van bijna 21.000 kwam door ingelopen achterstand over ingehouden zaken 'Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen' (MKOB). De hoogte van de MKOB is voor iedere AOW-gerechtigde gelijk.

Figuur 6 Wijze van afdoening van bezwaarschriften bij het UWV (in %)



Bron: WODC & Raad voor de rechtspraak (2017)

In dit jaar verklaarde de SVB 41% van de bezwaarschriften ongegrond. Sinds 2016 kunnen klanten bezwaarschriften digitaal indienen (SVB, 2017). In 2016 zijn stappen gezet om alle processen (verder) te verbeteren in termen van klantgerichtheid. Zo vond een pilot plaats met afhandeling van bezwaren door de teams waarbinnen het primaire besluit is genomen.

De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is er voor iedereen die een groot of klein probleem heeft met de overheid, zoals de gemeente, de politie of de Belastingdienst. De

burger kan pas in tweede instantie bij de Nationale ombudsman terecht, als men er samen met de beklagde overheidsinstantie niet uitkomt. Figuur 7 laat ontwikkelingen in de instroom en afdoening van klachten bij de Nationale ombudsman zien. Sinds 2011 is sprake van een licht dalende trend in binnengekomen en afgehandelde zaken (een plotse toename in 2015, als gevolg van het te snel verdwijnen van 'de blauwe envelop' van de Belastingdienst, uitgezonderd). In 2016 handelde de Nationale ombudsman 35.000 verzoeken af, het merendeel daar-

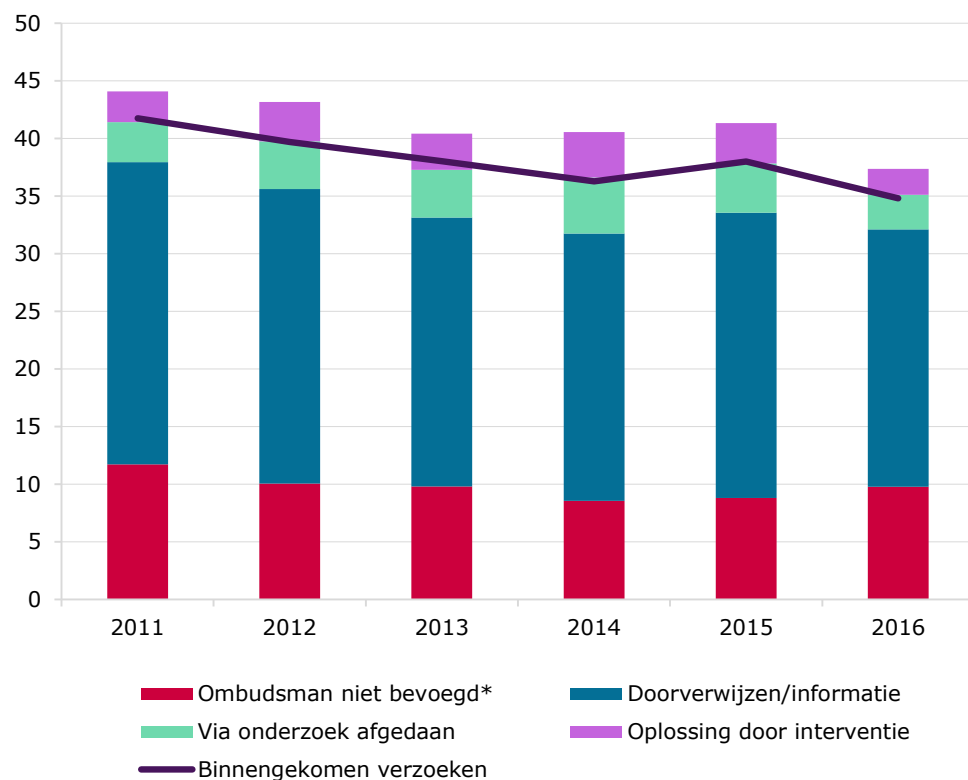
van werd mondeling ingediend (69%).⁴ Er zijn geen opvallende verschillen tussen de jaren wat betreft de onderlinge verhouding tussen: doorverwijzing, onderzoek of 'niet bevoegd'. In- en uitstroom gaan nagenoeg altijd gelijk op.

Klachten worden op verschillende manieren afgedaan door de Nationale ombudsman. In 88% van verzoeken vond informatievoorziening en doorverwijzing plaats; zo bleek geregeld dat er geen sprake is van een klacht, maar van een beslissing waarmee iemand het niet eens is (Nationale ombudsman 2017, p. 19, 33).

⁴ De Nationale ombudsman nam tot eind 2012 alleen schriftelijke klachten in onderzoek (verzoekschriften). Sindsdien bestaat de mogelijkheid om klachten mondeling in te dienen.

Als de Nationale ombudsman een interventie pleegt, zoekt een medewerker de zaak uit, pleegt hoor en wederhoor en zet de betreffende overheidsinstantie ertoe aan om het probleem op te lossen. In een klein aantal gevallen (28 in 2016; niet weergegeven) begeleidde de Nationale ombudsman een bemiddelingsgesprek tussen burger en overheid (Nationale ombudsman, 2017). In 2016 zijn 111 rapporten met een oordeel geschreven naar aanleiding van een individuele klacht. Daarnaast zijn 96 onderzoeken verricht die resulteerden in een zogenoemde rapportbrief. Behalve klachtbehandeling kan de ombudsman ook uit eigen beweging een onderzoek starten (28 in 2016).

Figuur 7 In- en uitstroom van verzoeken bij de Nationale ombudsman



* Dit zijn klachten die niet over de overheid gaan (artikel 1a Wet Nationale ombudsman), bijvoorbeeld over woningcorporaties, zorgaanbieders en openbare nutsbedrijven, onderwijsinstellingen, de rechterlijke macht, vrijwillige jeugdhulpverlening en over een deel van de AFM en de DNB.

Bron: WODC & Raad voor de rechtspraak (2017)

De Stichting Onderwijsgeschillen

De Stichting Onderwijsgeschillen is de grootste organisatie voor de behandeling van klachten, ge-

schillen, bezwaren en beroepen over het Nederlandse onderwijs, van primair tot en met wetenschappelijk. Onderwijsgeschillen bundelt diverse geschillencom-

missies die op grond van de wet en/of cao's verplicht zijn voor onderwijsinstellingen.⁵ Tussen 2009 en 2016 vertoont het aantal geschillen dat bij de commissies in behandeling is, een stijgende lijn tot 500. De commissies behandelen zowel geschillen over medezeggenschap en personeelskwesties als klachten van ouders of leerlingen over bijvoorbeeld onderwijskundige zaken, geweld, vormen van discriminatie, of seksuele intimidatie. Gemiddeld wordt 38% van de geschillen met een uitspraak afgedaan, in 2016 ging het om 41% (207) van de 502 geschillen in behandeling. Mediation behoort tot het aanbod sinds 2014; in 2016 werden acht mediations afgerond met een vaststellingsovereenkomst.

Overige procedures

Een aantal buitengerechtelijke procedures is gericht op de interpretatie van en toetsing aan wet- en regelgeving of statuten op specifieke gebieden, bijvoorbeeld gelijkebehandelingswetgeving. Geschilbeslechting vindt hier vaak plaats in de vorm van een uitspraak die bindend dan wel gezaghebbend is. Twee procedures die we hier bespreken, zijn die bij de Reclame Code Commissie en het College voor de Rechten van de Mens.

De Reclame Code Commissie (RCC)

De Stichting Reclame Code (SRC) bevordert dat adverteerders verantwoorde reclame maken zodat de consument vertrouwen in reclame heeft én behoudt (SRC, 2018). RCC is verantwoordelijk voor de naleving van en toetsing aan de Nederlandse Reclame Code. Een ieder die bezwaar heeft tegen een reclame-uiting kan bij de commissie schriftelijk of digitaal een klacht indienen. De voltallige RCC doet vervolgens uitspraak, of alleen de voorzitter. Een voorzittersuitspraak is efficiënter en sneller. Zijn

klachten bijvoorbeeld al eerder behandeld of erkent de adverteerder een gemaakte fout, dan volgt een voorzittersbeslissing. Het college van Beroep kan het beroep geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren en de uitspraak van de RCC geheel of deels vernietigen dan wel bevestigen, en/of de zaak terugverwijzen naar de RCC. Als de (voorzitter van de) RCC of het college oordeelt dat een reclame-uiting in strijd is met de Nederlandse Reclame Code, wordt daarna ook nagegaan of de adverteerder gehoor geeft aan de uitspraak. De adverteerder kan in principe de verboden reclame niet meer gebruiken of dient deze zodanig aan te passen dat die aan de regels voldoet. Het totale aantal uitspraken vertoonde een piek in 2011 en 2012 (beide 1.500). Vanaf deze jaren is het aandeel voorzittersuitspraken ook wat toegenomen. In 2016 vonden bijna 1.300 uitspraken plaats, het gemiddelde is ruim 1.200 uitspraken op jaarbasis.

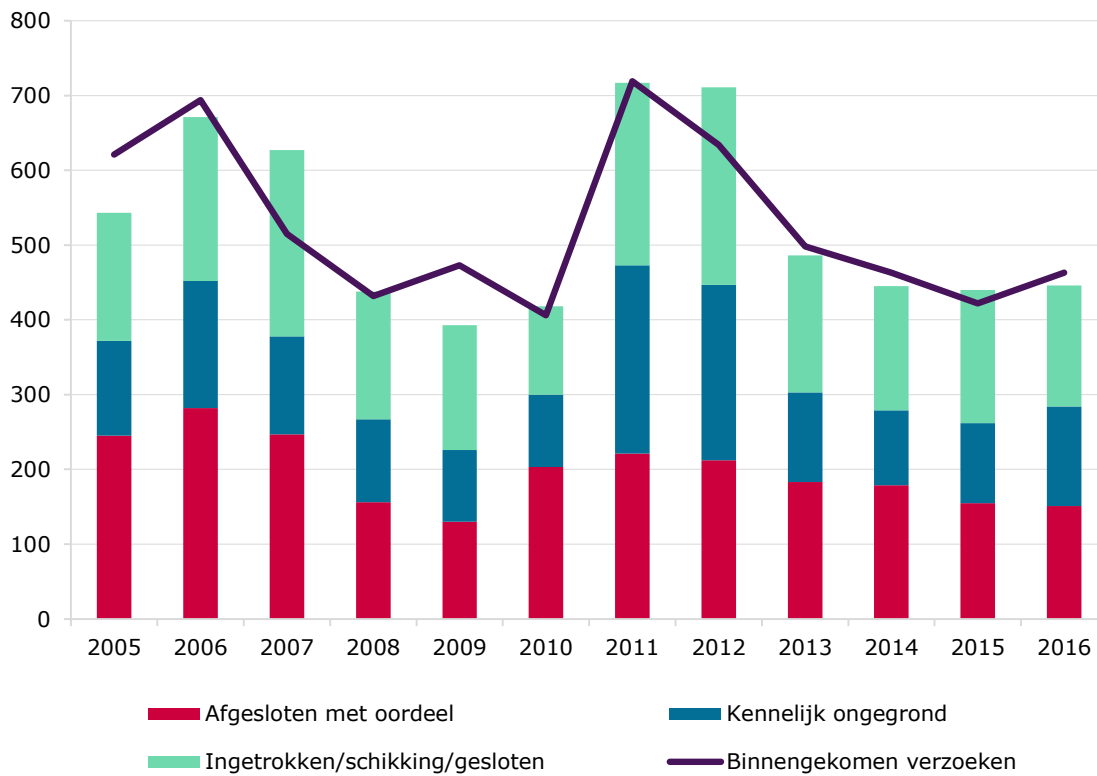
Het College voor de Rechten van de Mens

Het College voor de Rechten van de Mens⁶ beschermt, bewaakt, belicht en bevordert de mensenrechten in Nederland door middel van onderzoek, advies, voorlichting en het individueel oordelen in vermeende gevallen van discriminatie (College voor de Rechten van de Mens, 2018). Het college is onafhankelijk en toetst de naleving van gelijkebehandelingswetgeving. Iedereen die zich ongelijk behandeld voelt, kan een verzoek om een oordeel indienen bij het college. Dit oordeel is niet juridisch bindend maar wordt (anoniem) gepubliceerd op de website van het college (2018). Het college kan ook zelf onderzoek instellen. De omvang van de instroom bij het college fluctueert sterk over de jaren; in 2016 kwamen 463 verzoeken binnen (figuur 8). Door het college wordt per binnengekomen verzoek bekeken wat de best passende behandelwijze is. In ruim een derde van de gevallen wordt een verzoek afgesloten met een oordeel (37% in 2016).

⁵ Over het verslagjaar 2016 staan de jaarverslagen van vijftien commissies online. <https://onderwijsgeschillen.nl/publicaties/jaarverslagen-commissies-onderwijsgeschillen-2016>.

⁶ Tot oktober 2012 de Commissie Gelijke Behandeling geheten.

Figuur 8 In- en uitstroom van verzoeken bij het College voor de Rechten van de Mens (voorheen CGB)



Bron: WODC & Raad voor de rechtspraak (2017)

Tarieven en doorlooptijden van de procedures in 2016

Tabel 1 geeft de tarieven en gemiddelde doorlooptijden en/of het afdoeningspercentage binnen een eventuele wettelijke termijn – van de besproken procedures, zoals die golden in 2016. De gemiddelde

doorlooptijden wisselen nogal over de jaren (trends niet weergegeven), maar over de hele linie is wel een beweging naar snellere afdoening te zien. Eén van de mogelijke verklaringen naast efficiënter werken is de introductie van (meer) voorlichting en 'lichtere' afdoeningsvormen, zoals bemiddeling.

Tabel 1 Tarieven en gemiddelde doorlooptijden van buitengerechtelijke procedures

	Tarieven in 2016	Doorlooptijden in 2016
Bezwaarprocedures (bestuur)		
Belastingdienst	€ 0	81% binnen de 6-wekentermijn
UWV	€ 0	Wetstechnische zaken: 88% binnen de 13-wekentermijn; Medische zaken: 70% binnen de 17-wekentermijn (beide excl. verdagingen)
CVOM Mulderzaken	€ 0	7 weken (excl. zaken in nieuwe systeem)
IND	€ 0	23 weken
DUO	€ 0	81% binnen de 6-wekentermijn
Klachtprocedures (bestuur)		
Nationale ombudsman	€ 0	In onderzoek genomen kwesties: 52 kalenderdagen; Informatie/ doorverwijzing: 42 kalenderdagen
(Bindend) advies (civiel)		
Huurcommissie	Voor particulieren € 25, voor rechtspersonen (verhuurders) € 450. Voor bijstandsinkomens is vrijstelling aan te vragen. De verliezende partij wordt veroordeeld tot het betalen van de leges.	Binnen 6 maanden: – Huurprijsgeschillen: 93% – Servicekostengeschillen: 80% – Jaarlijkse huurverhoging: 97% (Streeftijd 4 maanden)
De Geschillencommissie	Afhankelijk van het factuurbedrag (financieel belang) en van de commissie waar het wordt ingediend; met een reikwijdte van € 1 (Defensie Geneeskundige zorg) tot € 340 (Garantiewoningen). Bij niet-ontvankelijk of onbevoegd wordt € 27,50 ingehouden op het betaalde klachtengeld.	3 maanden
Kifid	Ombudsman: € 0 Geschillencommissie: € 0 (sinds 2014) Commissie van beroep: € 500	Niet beschikbaar
SKGZ	Ombudsman: € 0 Geschillencommissie: € 37. Dit bedrag krijgt de klager bij gelijk doorgaan terug.	<i>Ombudsman</i> : gemiddeld 56 dagen <i>Geschillencommissie</i> : gemiddeld 158 dagen
Mediation en arbitrage (civiel)		
Arbitrage	Totale kosten van arbitrage zijn van veel variabelen afhankelijk (o.a. zaaksbelang, honoraria en uren). Het betreft relatief grote bedragen.	NAI-arbitrages: gemiddeld 9 maanden tussen aanmelding en vonnis

Bron: WODC & Raad voor de rechtspraak (2017)

Literatuur

- College voor de Rechten van de Mens (2018). *Wat doet het College?* Geraadpleegd juni 2018: www.mensenrechten.nl/over-ons/wat-doet-het-college.
- Oordelen*. Geraadpleegd juni 2018: www.mensenrechten.nl/publicaties/oordelen.
- Huurcommissie (2018) *Over de Huurcommissie*. Geraadpleegd juni 2018: www.huurcommissie.nl/over-de-huurcommissie.
- Huurcommissie (2017). *Jaarverslag 2016, de Huurcommissie*. Den Haag: de Huurcommissie.
- De Geschillencommissie (2014). *Jaarverslag 2013 Consumentenzaken: Facts, figures en cases uit de praktijk*. Den Haag: Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.
- De Geschillencommissie (2017). *Jaarverslag 2016 Consumentenzaken*. Den Haag: Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.
- IND (2018). *Wat doet de IND?* Geraadpleegd juni 2018: <https://ind.nl/over-ind/Paginas/Wat-doet-de-IND.aspx>.
- Kifid (2017). *Het Financiële Klachteninstituut, 2016* (jaarverslag). Den Haag: Kifid. Geraadpleegd juni 2018: www.kifid.nl/fileupload/Jaarverslag_2016.pdf.
- Kifid (2018). *Hoe wordt uw klacht behandeld?* Geraadpleegd juni 2018: www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld
- Nederlands Arbitrage Instituut (2018). *Het Nederlands Arbitrage Instituut*. Geraadpleegd juni 2018: www.nai-nl.org/nl.
- Raad van Arbitrage voor de Bouw (2014). *Jaarverslag Raad van Arbitrage voor de Bouw 2013*. Geraadpleegd juni 2018: www.raadvanarbitrage.nl/files/Publicatie-RvA-2013-mob.pdf.
- Raad van Arbitrage voor de Bouw (2018). *Over de RvA*. Geraadpleegd juni 2018 <https://raadvanarbitrage.nl/over-de-rva/15/0/over-de-rva.html>.
- Stichting Reclame Code (2018). *Voor consumenten*. Geraadpleegd juni 2018: www.reclamecode.nl/consument/
- Sociale Verzekeringsbank (SVB), *SUWI-Jaarverslag 2016*. Amstelveen: SVB. Geraadpleegd juni 2018: <https://pers.svb.nl/svb-verkort-jaarverslag-2016-nu-te-downloaden>.
- Stichting Onderwijsgeschillen (2018). *Over ons*. Geraadpleegd juni 2018: <https://onderwijsgeschillen.nl/over-ons/over-ons>.
- UWV (2017). *Jaarverslag UWV 2016*. Geraadpleegd juni 2018: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-808302.pdf>.
- Voert, M.J. ter, Klein Haarhuis, C.M., & Goudriaan, H. (2013). 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.
- WODC & Raad voor de Rechtspraak (2017). *Tabellen Rechtspleging Civiel en Bestuur 2016* (web-update). Den Haag: WODC/Raad voor de rechtspraak. Geraadpleegd juni 2018: www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur.

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 Justitie en Veiligheid weergeeft. Alle rapporten van het WODC zijn gratis te downloaden van www.wodc.nl.