



de Rechtspraak

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2012

RECHTBANK DEN HAAG

Inhoud

| | |
|-------------------------------|---|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Cijfermateriaal..... | 4 |
| 3. Klachtonderwerpen | 5 |
| 4. Klachtadviescommissie..... | 5 |
| 5. Verbetermaatregelen | 5 |

1. Inleiding

Sinds april 2001 beschikt de rechtbank 's-Gravenhage over een klachtenregeling als bedoeld in artikel 26 van de Wet op de Rechterlijke Organisatie. Deze regeling is laatstelijk op 18 augustus 2009 gewijzigd en op 17 oktober 2009 in werking getreden. Aanleiding voor de wijziging van de regeling was de wens het indienen van een klacht per e-mail mogelijk te maken. Daartoe is ook een landelijke wizard ontwikkeld en op www.rechtspraak.nl geplaatst, die klager stap voor stap meevoert bij het digitaal indienen van een klacht. Werd hiervan in 2011 slechts 9 keer gebruik gemaakt, in 2012 is de meerderheid van de klachten digitaal ingediend.

In 2011 is een systeem voor vervolgonderzoek opgezet, waarmee aan de hand van gegronde klachten die zich daarvoor lenen wordt uitgezocht wat de daadwerkelijke oorzaak is van de gemaakte fout die tot de klacht heeft geleid. Ook kan op deze wijze worden gemonitord of de in verband met klachten toegezegde verbeterpunten ook daadwerkelijk zijn opgepakt. Daarop wordt hieronder bij punt 5 (Verbetermaatregelen) ingegaan.

Opvallend in 2012 is de stijging van het aantal klachten over bejegening en administratieve fouten ten opzichte van 2011. Onder punt 3 (Klachtonderwerpen) komt dit nader aan de orde.

2. Cijfermateriaal

In 2012 zijn 148 klachten ingediend bij de rechtbank Den Haag. In 2011 waren dat er 175.

In de onderstaande tabellen zijn de aantallen ingediende klachten naar onderwerp en afgehandelde klachten naar soort afdoening vermeld.

In 2012 ingediende klachten naar onderwerp

| Onderwerp | aantal | % |
|---------------------------|------------|----|
| Bejegening | 26 | 18 |
| Rechterlijke beslissingen | 41 | 28 |
| Tijdsduur procedures | 16 | 10 |
| Administratieve fouten | 43 | 29 |
| Overige | 22 | 15 |
| Totaal | 148 | |

In 2012 afgehandelde klachten naar soort afdoening

| Soort afdoening | aantal | % |
|---|------------|----|
| Niet inhoudelijk behandeld | | |
| Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling) | 17 | 12 |
| Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling) | 16 | 11 |
| Niet-ontvankelijk (overig) | 22 | 15 |
| Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling) | 2 | 1 |
| Schikking of intrekking | 3 | 2 |
| | | |
| Inhoudelijk behandeld | | |
| Ongegrond | 43 | 29 |
| Gegrond | 41 | 28 |
| Geen oordeel | 3 | 2 |
| Totaal | 147 | |

3. Klachtonderwerpen

Opvallend is de stijging van het aantal klachten over bejegening en administratieve fouten. Het aantal klachten over bejegening steeg van 8 in 2011 naar 26 in 2012. Voor de administratieve fouten was dat van 25 naar 43 klachten.

Over de eerste categorie is het gissen naar de oorzaak, hoewel het waarschijnlijker is dat men, zeker daar waar het een rechter betreft, minder schroom heeft om daarover te klagen, dan dat de bejegening in zijn algemeenheid zo sterk achteruit zou zijn gegaan. Overigens is er slechts een enkele klacht over bejegening gegrond verklaard. Daaronder waren geen klachten over het gedrag van rechters ter zitting.

Een aanzienlijk deel van de klachten tegen de administraties betroffen problemen rondom griffierechten. Dit is waarschijnlijk voor een deel te wijten aan de centralisatie van de afhandeling van griffierechten bij het LDCR, dat in het begin veel problemen heeft opgeleverd.

Over de tijdsduur van procedures is evenveel geklaagd als in 2011.

4. Klachtadviescommissie

De rechtbank beschikt over een klachtadviescommissie, evenwel niet met een externe voorzitter. In 2012 zijn er geen klachten aan de commissie ter advisering voorgelegd.

5. Verbetermaatregelen

De reactie aan de klager wordt in kopie aan de betreffende teamvoorzitter toegezonden, die deze reactie waar nodig bespreekt met degene over wie is geklaagd. Wanneer er onvolkomenheden in een werkproces aan het licht zijn gekomen, wordt dit doorgelicht en aangepast.

In 2012 is dit laatste twee keer aan de orde geweest.. In het ene geval was er een processtuk van de eisende partij niet door de administratie aan de gedaagde toegestuurd. Het uitgevoerde onderzoek bracht aan het licht dat er in dit soort gevallen wel vaker niet zorgvuldig werd gehandeld. Daarom is dit een gezamenlijk onderwerp van bespreking geweest van de leiding van in dit geval de administratie van de sector Kanton met de medewerkers. Het andere geval betrof herhaalde verzoeken om uitbetaling van kosten, die onbeantwoord bleven.

Er bleek aanleiding te zijn om de postloop door te lichten, hetgeen heeft geleid tot verscherping van de instructies voor de medewerkers van de postkamer.