



de Rechtspraak

**JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2013**

**RECHTBANK DEN HAAG**

---

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Cijfermateriaal.....	4
3. Klachtonderwerpen .....	5
4. Informele afdoening .....	5
5. Klachtadviescommissie .....	5
6. 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](http://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 2013 is de meerderheid van de klachten digitaal ingediend.

Overeenkomstig de aanbevelingen van het eindrapport van de projectgroep Kwaliteit en Eenheid Klachtenbehandeling Rechtspraak (2012) onder leiding van mr. P.J Duinkerken, destijds president rechtbank Assen, is de bestuurssecretaris in 2013 begonnen met, waar mogelijk, het per e-mail toezenden van een ontvangstbevestiging en het verder per e-mail voeren van de correspondentie met klagers. Tevens heeft de bestuurssecretaris in dit jaar in toenemende mate telefonisch contact met klagers gezocht zodat zij hun “verhaal” beter kwijt konden. Zie hierover nader punt 4 van dit jaarverslag. De aanbeveling van de projectgroep om klachten over de bejegening door rechters voor te leggen aan een Klachtenadviescommissie met een externe voorzitter, is nog niet geëffectueerd. Het bestuur is in overleg met de gerechtsbesturen van Amsterdam en Rotterdam om te komen tot een gezamenlijke klachtenadviescommissie (KLAC) met een externe voorzitter. De ondernemingsraden van deze gerechten hebben hiermee ingestemd op voorwaarde dat aan hen advies wordt gevraagd over de persoon van de voorzitter. Naar verwachting wordt in 2014 een KLAC van de randstadrechtbanken met een externe voorzitter ingesteld.

## 2. Cijfermateriaal

In 2013 zijn 165 klachten ingediend bij de rechtbank Den Haag. In 2012 waren dat er 148.

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

### In 2013 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	11	7
Rechterlijke beslissingen	20	12
Tijdsduur procedures	14	9
Administratieve fouten	32	19
Overige	88	53
<b>Totaal</b>	<b>165</b>	<b>100</b>

### In 2013 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	%
<b>Niet inhoudelijk behandeld</b>		
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	19	11
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	27	16
Niet-ontvankelijk (overig)	3	2
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	5	3
Schikking of intrekking	8	5
<b>Inhoudelijk behandeld</b>		
Ongegrond	70	43
Geground	33	20
Geen oordeel	0	0
<b>Totaal</b>	<b>159</b>	<b>100</b>

### **3. Klachtonderwerpen**

De stijging van het zaaksaanbod bij de kantonteam heeft geleid tot een stagnatie in de administratieve behandeling, terwijl ook de sluiting van de locaties Alphen aan den Rijn en Delft het administratieve proces heeft gehinderd. Dit heeft zijn vertaling gekregen in een toename van het aantal klachten die het team administratie Kanton betroffen.

Voor het overige betroffen de klachten uiteenlopende onderwerpen: de inhoud van een uitspraak, de wijze waarop een zaak of de klager op zitting is behandeld of het niet honoreren van een verzoek om uitstel. Een veelgehoorde klacht was het niet reageren op correspondentie. In een aantal gevallen is daar terecht over geklaagd, in andere gevallen betrof het 'veelklagers', die niet op elke brief een reactie hebben ontvangen. In sommige gevallen is hen te verstaan gegeven dat zij geen nadere reactie meer zouden ontvangen wanneer reeds op de betreffende punten was gereageerd.

### **4. Informele afdoening**

Wanneer de inhoud van een klacht aanknopingspunten bood voor een informele afdoening werd telefonisch contact opgenomen met de betreffende klager. Het ging dan vooral om gedrag van administratieve medewerkers of medewerkers in de bedrijfsvoering, of administratieve fouten die hersteld konden worden. Het persoonlijke contact blijkt in de praktijk aan een behoefte te voldoen. Veel klagers stellen het op prijs hun hart te kunnen luchten in een persoonlijk contact met een vertegenwoordiger van de rechtbank. Ook blijkt in dit contact veelal dat een praktische oplossing geboden kan worden..

### **5. Klachtadviescommissie**

De rechtbank beschikt over een klachtadviescommissie evenwel zoals hiervoor uiteengezet niet met een externe voorzitter. In 2013 zijn er geen klachten aan de commissie ter advisering voorgelegd.

### **6. 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 deze doorgelicht en aangepast.