



de Rechtspraak

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2014

RECHTBANK DEN HAAG

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Cijfermateriaal	4
3. Klachtonderwerpen	6
4. Informele afdoening.....	6
5. Klachtadviescommissie.....	7
6. Gegrond verklaarde klachten.	7
7. Schadevergoedingen	8
8. Verbetermaatregelen	9
9. Ontevreden klagers	10

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.

In 2014 is één gezamenlijke klachtadviescommissie (KLAC) gevormd met een externe voorzitter voor de rechtbanken Den Haag, Rotterdam en Amsterdam. De aanleiding hiervoor is een aanbeveling uit het rapport 'Klagen Helpt!' om klachten over de bejegening door rechters voor te leggen aan een Klachtenadviescommissie met een externe voorzitter.¹ De externe voorzitter van de KLAC is Hans van Veggel, de voormalig deken van de Orde van Advocaten van Amsterdam. Er is een huishoudelijk reglement vastgesteld waarin de samenstelling en werkwijze van de KLAC wordt geregeld. Daarnaast is er een (gezamenlijke) klachtenregeling vastgesteld die op 11 februari 2015 is gepubliceerd in de Staatscourant en op 12 februari 2015 in werking is getreden. De verwachting is dat de KLAC veel vaker om advies zal worden gevraagd dan tot op heden het geval is geweest.

¹ 'Klagen helpt!', Rapport met bevindingen en aanbevelingen van de projectgroep Kwaliteit en Eenheid Klachtenbehandeling Rechtspraak, 2012, p. 23

2. Cijfermateriaal

In 2014 zijn 192 klachten (waarvan 83 digitaal) ingediend bij de rechtbank Den Haag. In 2013 waren dat er 165, in 2012 148. De gemiddelde doorlooptijd van de klachten was in 2014 42,5 dagen.

Bij de rechtbank Den Haag wordt een ingediende klacht die meerdere klachtonderdelen bevat als één klacht geregistreerd. Dit in tegenstelling tot een aantal andere rechtbanken die elk klachtonderdeel als afzonderlijke klacht registreren. Bij de landelijke klachtencoördinator is er op aangedrongen om hiervoor een uniforme afspraak te maken.

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

In 2014 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	18	9
Rechterlijke beslissingen	61	32
Tijdsduur procedures	37	19
Administratieve fouten	32	17
Overige	44	23
Totaal	192	100

In 2014 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	%
Niet inhoudelijk behandeld		
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	35	18
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	45	23
Niet-ontvankelijk (overig)	1	1
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	4	2
Schikking of intrekking	11	6
Inhoudelijk behandeld		
Ongegrond	36	19
Gegrond	52	27
Geen oordeel	8	4
Totaal	192	100

In onderstaande tabellen is een uitsplitsing zichtbaar van het aantal ingediende klachten en de gegrond verklaarde klachten per rechtsgebied.

In 2014 ingediende klachten per rechtsgebied

Onderwerp	aantal	%
Belastingrecht	2	1
Bedrijfsvoering	7	4
Bestuursrecht	20	10
Civiel	26	14
Familie & Jeugd	22	11
Kanton	79	41
Straf	24	13
Overig	12	6
Totaal	192	100

In 2014 gegrond verklaarde klachten per rechtsgebied

Onderwerp	aantal	%
Belastingrecht	1	1
Bedrijfsvoering	4	4
Bestuursrecht	4	10
Civiel	6	14
Familie & Jeugd	8	11
Kanton	23	41
Straf	6	13
Totaal	52	100

3. Klachtonderwerpen

Veel klachten hadden betrekking op beslissingen van rechters. Dit betreft meestal de inhoud van een uitspraak, maar kan ook betrekking hebben op procedurele beslissingen, zoals het wel of niet horen van getuigen, of het steeds maar aanhouden van een zaak waardoor de uitspraak uitblijft. Over het uitblijven van een uitspraak kan op grond van de in 2014 geldende klachtenregeling niet worden geklaagd. Een aanbeveling uit het rapport ‘Klagen Helpt!’ is om klachten over termijnoverschrijdingen toch in behandeling te nemen wanneer de reden voor deze overschrijdingen is gelegen in de bedrijfsvoering van een gerecht.² Vijf klachten over de (te) lange tijdsduur van de procedure zijn in 2014 om die reden gegrond verklaard.

Ook over de bejegening door personeel van de rechtbank werd in 2014 geklaagd. Dit betrof bijvoorbeeld klachten over de wijze waarop mensen telefonisch door griffiemedewerkers of juridisch medewerkers te woord werden gestaan, maar ook over de bejegening door rechters tijdens een zitting.

Andere klachten gingen over uiteenlopende onderwerpen, zoals:

- het ontstaan van vertraging in de behandeling van het hoger beroep door het niet tijdig doorsturen van het dossier naar het gerechtshof;
- het niet reageren op correspondentie;
- de onacceptabele termijn waarop een comparitie van partijen is gepland;
- er wordt geen vonnis gewezen terwijl dat nadrukkelijk is verzocht;
- fouten in het vonnis;
- de griffie deelt meermalen mee dat vonnis is verstuurd, maar dit blijkt niet zo te zijn;
- een justitiabele wordt verwezen naar de verkeerde zittingszaal;
- een verweerschrift raakt zoek in een kantonprocedure;
- poststukken worden niet op de juiste dag voor ontvangst afgestempeld.

4. Informele afdoening

Indien mogelijk worden, nadat een klacht op grond van de klachtenregeling is ingediend, eenvoudige klachten door de teams zelf direct informeel afgehandeld, bijvoorbeeld door het alsnog opsturen van een exemplaar van een vonnis. De reactie van de president op de ingediende klacht volstaat dan met het aanbieden van verontschuldigheden en de mededeling dat hij er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

De inhoud van twee klachten was aanleiding om de klagers uit te nodigen voor een gesprek met de betrokken teamvoorzitter in aanwezigheid van de klachtencoördinator.

² ‘Klagen helpt!’, Rapport met bevindingen en aanbevelingen van de projectgroep Kwaliteit en Eenheid Klachtenbehandeling Rechtspraak, 2012, p. 23

De ene klacht betrof een deurwaarder die vond dat hij door een kantonrechter niet op een juiste toon te woord werd gestaan toen hij de rechter aansprak over een uitgestelde comparatie. Na een goed gesprek was deze klacht tot tevredenheid van zowel de klager als de rechter opgelost.

Het andere gesprek betrof eveneens een klacht van een deurwaarder over de afwijzingen in verstekvonnissen van incassokosten met verschillende motiveringen. Dit hing samen met een nieuwe werkwijze binnen het team Kanton waarover de betrokken deurwaarder, die buiten dit rechtsgebied kantoor houdt, niet was geïnformeerd. De afspraak werd gemaakt dat in het vervolg klager door de rechtbank wordt uitgenodigd voor het periodieke overleg dat tussen de rechtbank en de deurwaarders in deze regio plaatsvindt. Klager deed mee dat door dit gesprek de klacht afdoende was afgedaan.

5. Klachtadviescommissie

De rechtbank beschikt over een klachtadviescommissie. Een klacht uit 2014 is ter advisering aan die commissie voorgelegd. Dit betrof een bejegeningklacht. Een politieagent, die in een zaak moest getuigen, werd op het parkeerterrein zijns inziens onterecht aangesproken op zijn rijgedrag door een beveiligder. De beveiligder voelde zich op haar beurt echter onheus bejegend door klager. Tijdens de hoorzitting van de KLAC zijn klager en betrokkene nader tot elkaar gekomen en is de klacht ingetrokken.

De klachtadviescommissie is in 2014 twee keer bijeen gekomen voor inhoudelijk overleg. Door de klachtcoördinator is de KLAC regelmatig geïnformeerd over van belang zijnde ontwikkelingen en gegrond verklaarde klachten.

6. Gegrond verklaarde klachten.

Gegronde klachten worden ter kennisneming geagendeerd voor de bestuursvergadering, teruggekoppeld aan de KLAC en door de leidinggevenden besproken binnen het team. Als daar aanleiding voor is, bespreekt het verantwoordelijk bestuurslid, de gegrond verklaarde klacht met de teamvoorzitter. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als de klacht duidt op een structureel probleem binnen het team.

In 2014 zijn er 52 klachten gegrond verklaard. Het merendeel van de gegrond verklaarde klachten (23) had betrekking op het rechtsgebied Kanton (daarbij moet wel worden bedacht dat van de 180.940 zaken die de rechtbank in 2014 heeft behandeld het aantal Kantonzaken 113.247 was) en betrof

- het niet reageren op correspondentie;
- een klager die in een procedure ten onrechte niet ontvankelijk werd verklaard;
- een verstekvonnis dat volgde ondanks een uitstelverzoek;
- het behandelen van een zaak terwijl gemachtigde in de wachtkamer zat te wachten en niet werd opgehaald;
- een zoekgeraakt verweerschrift;
- de uitspraak die in een zaak steeds werd uitgesteld;
- stukken in een procedure die naar een oud postbusadres werden gestuurd;
- de tijdsduur van de procedure in een beroepszaak (Mulder).

Enkele andere voorbeelden van gegrond verklaarde klachten

Een door de griffie tijdig ontvangen verweerschrift was niet in het dossier gevoegd. Het gevolg daarvan was dat de rechter die de zaak behandelde, geen kennis kon nemen van het standpunt van klager in de (civiele) procedure.

In een strafzaak beklaagde een slachtoffer zich erover dat vijf maanden na een zitting van een politierechter de uitspraak nog niet in het systeem was geregistreerd waardoor zij langer moest wachten op verdere informatie over de afhandeling van haar schadevergoeding. Een noodzakelijke correctie van het vonnis bleef te lang in de kast van de griffier liggen.

7. Schadevergoedingen

Naar aanleiding van gegrond verklaarde klachten zijn in 2014 zes schadevergoedingen toegekend, variërend van € 35,= tot € 1.500,=.

Enkele voorbeelden van toegekende schadevergoedingen

In een faillissementsprocedure meldde klager zich tijdig bij de informatiebalie, maar werd hij abusievelijk naar een verkeerde zittingszaal verwezen. Toen klager uiteindelijk bij de juiste zittingszaal terecht kwam, bleek zijn faillissement al te zijn uitgesproken. Daardoor moest hij in verzet tegen de uitspraak, dat overigens gegrond werd verklaard en het faillissement vernietigd. Hierin werd aanleiding gevonden om de klacht gegrond te verklaren en klager een schadevergoeding toe te kennen van € 1.500,=.

Een andere schadevergoeding werd toegekend naar aanleiding van een gegrond verklaarde klacht over een zitting in de zittingslocatie Leiden. Op de bewuste dag waren daar twee zittingen van het team Belastingrecht. Een zitting vond plaats in een zittingszaal op de begane grond van het gerechtsgebouw, de andere in een zittingszaal op de eerste etage. Bij de medewerkers bestond onduidelijkheid over de zittingsrollen. Dat heeft ertoe geleid dat mensen, waaronder klager (een gemachtigde in een Belastingprocedure) naar de verkeerde wachtkamer werden gestuurd en ook bij het informeren waarom het lang duurde opnieuw naar die verkeerde plek werden teruggestuurd. De samenwerking tussen de medewerkers van

de zittingslocatie Leiden en de medewerkers uit Den Haag was niet optimaal. Nadat klager uren in een wachtruimte had gewacht tot de zitting aanving, werd hem door de griffier meegedeeld dat de zitting al had plaatsgevonden. De wijze waarop klager door de medewerkers werd bejegend is onprofessioneel en voldoet niet aan de eisen die de organisatie stelt aan de kwaliteit van de dienstverlening ten opzichte van bezoekers. Hierin werd aanleiding gevonden om klager een schadevergoeding toe te kennen van € 500,= ter compensatie.

In een andere zaak was een klager door de politierechter veroordeeld tot (onder meer) een geheel voorwaardelijke ontzegging van de bevoegdheid om motorrijtuigen te besturen voor de duur van zes maanden. In het vonnis was echter opgenomen een ontzegging van zes maanden waarvan twee maanden voorwaardelijk. Daardoor had klager uiteindelijk bijna zes weken niet de beschikking over zijn rijbewijs. Klager werd een schadevergoeding aangeboden ter hoogte van € 410,= (€ 10,= voor iedere dag dat het rijbewijs ten onrechte ingevorderd is geweest –in totaal 41 dagen-, conform een uitspraak van het gerechtshof 's-Hertogenbosch van 18 februari 2008, zaaknummer AVNR. 001428-07).

8. Verbetermaatregelen

Klachten zijn voor de rechtbank een signaal uit de samenleving die erop duiden dat we onze organisatie kunnen verbeteren, anders gezegd: een klacht is externe feedback. In de praktijk leiden klachten dan ook regelmatig tot aanpassing van een manier van werken.

Enkele voorbeelden van verbetermaatregelen

Naar aanleiding van een klacht over stukken die werden afgeleverd bij de Centrale Balie maar nooit werden ontvangen door het team Administratie Familie en Jeugd werd als verandering doorgevoerd dat medewerkers van de griffie twee keer per dag de post zelf ophalen bij de Centrale Balie.

Post uit de brievenbus die voorzien is van een datumstempel van de vorige werkdag worden door de postkamer apart aangeboden aan de teams. De medewerkers binnen de organisatie zijn erop geattendeerd dat die post moet worden beschouwd als zijnde de vorige werkdag binnengekomen. Dit door een klacht over poststukken die tussen 17.00 uur en 0.00 uur en zelfs vóór 17.00 uur in de brievenbus worden gedeponereerd en de dag erop afgestempeld worden met de stempel van die dag en de stempel van de betreffende afdeling.

Binnen een team worden betere belnotities worden gemaakt en als op korte termijn een zitting wordt aangehouden is men er alert op dat beide advocaten in een zaak telefonisch op de hoogte worden gebracht. Dit naar aanleiding van een klacht van een advocaat die niet op de hoogte was gebracht dat een zitting niet door ging en dit pas vernam toen hij op de rechtbank verscheen voor de behandeling van de zaak.

De moeder van een dochter van 13 jaar beschreef haar ervaringen in verband met het horen door de rechter van haar dochter in een echtscheidingsprocedure. In de wachtkamer zaten meerdere vaders en moeders met hun kinderen die op hetzelfde tijdstip waren opgeroepen. Een medewerker vertelde de moeder dat het onbekend is hoeveel kinderen er verschijnen en dat het dan gebruikelijk is dat je wacht tot je aan de beurt bent. De moeder heeft dit als uiterst onfatsoenlijk en weinig respectvol naar haar kind ervaren voor wie dat moment spannend is in een moeilijke tijd waarin haar ouders scheiden.

Het lag al in het verschiet dat de organisatie van de oproepingen anders werd geregeld, maar dat is door deze klacht versneld. Er wordt clustergewijs en in kleinere aantallen opgeroepen om de eventuele wachttijd voor kinderen te minimaliseren.

Al eerder waren voor het horen van kinderen aparte ruimtes gecreëerd om het allemaal kindvriendelijker te laten zijn en er is een aparte wachtruimte voor kinderen gemaakt.

De suggestie om in de oproepingsbrief een link op te nemen naar het voorlichtingsfilmpje met een mogelijkheid voor de minderjarigen om aan te geven of zij wel of niet zullen verschijnen is aan de teamvoorzitter voorgelegd.

9. Ontevreden klagers

Klachten over gedragingen van gerechtsambtenaren kunnen na de interne behandeling door het gerechtsbestuur worden behandeld door de Nationale ombudsman. Deze mogelijkheid bestaat echter niet voor klachten over gedragingen van rechters. Op grond van de per 1 juli 2011 in werking getreden artikelen 13a tot en met 13g van de Wet RO kunnen dergelijke klachten na de interne behandeling door het gerechtsbestuur uitsluitend worden voorgelegd aan de procureur-generaal bij de Hoge Raad.

Van de klagers die het niet eens waren met de beslissing van de president hebben in 2014 twee klagers zich gewend tot de Nationale Ombudsman. Een klacht is door de Nationale Ombudsman niet gegrond verklaard, de beslissing op de andere klacht was op het moment van het schrijven van dit jaarverslag nog onbekend.

Een klager heeft de procureur-generaal van de Hoge Raad benaderd over de beslissing van de president op een klacht over het niet toevoegen van brieven aan het dossier door een rechter-commissaris in een strafzaak. De beslissing van de procureur-generaal op die klacht was op het moment van het schrijven van dit jaarverslag nog niet bekend.