



**JAARVERSLAG
KLACHTBEHANDELING 2015
RECHTBANK ROTTERDAM**



Inhoud

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2015	1
RECHTBANK ROTTERDAM	1
1. Inleiding.....	3
2. Cijfermateriaal	3
3. Klachtonderwerpen.....	7
4. Klachtadviescommissie	8
5. Verbetermaatregelen	8
6. Informele afdoening	8
7. Informatie en publicatie	9

1. Inleiding

De rechtbank Rotterdam heeft een klachtenregeling (Staatscourant 2015 nr. 3611), met een bijbehorend huishoudelijk reglement. De regeling is gebaseerd op een landelijke gehanteerd model. Op grond van deze klachtenregeling kan door een partij, een belanghebbende of zijn gemachtigde in een bij de rechtbank aanhangig geding worden geklaagd over gedragingen - zowel het handelen als het niet handelen - van rechters en gerechtsambtenaren. Ook kan worden geklaagd over de bedrijfsvoering van de rechtbank als geheel. Niet geklaagd kan worden over rechterlijke beslissingen, ook niet over rechterlijke beslissingen van procedurele aard, omdat dat zich niet verdraagt met het gesloten stelsel van rechtsmiddelen. Evenmin kan worden geklaagd over een gedraging die een ander dan de klager heeft getroffen

De president beantwoordt de klachten, daartoe gemachtigd door het gerechtsbestuur. Zij wordt hierin bijgestaan door een klachtencoördinator die tevens secretaris is van de Klachten Advies Commissie (KLAC).

2. Cijfermateriaal

In 2015 zijn in totaal **171** klachtonderdelen ingediend bij de rechtbank Rotterdam en 156 klachtbrieven (waar in dit verslag wordt gesproken over klachten wordt bedoeld klachtonderdelen). In één klachtbrief kunnen meerdere klachtonderdelen voorkomen die apart worden geregistreerd. Dit is conform de uitleg over de wijze van rapporteren in het landelijk verplichte registratiesysteem DKR (Digitaal Klachten Registratiesysteem). De landelijke klachtencoördinator heeft bij de jaarlijkse klachtcoördinatorenbijeenkomst in 2015 aangegeven dat ieder gerecht op deze wijze dient te rapporteren teneinde in de landelijke rapportage een zo volledig en correct mogelijk beeld te kunnen geven van de klachtafhandeling van de rechtspraak in zijn geheel.

Ter vergelijking: in 2014 zijn 231 klachtonderdelen ingediend en 193 klachtbrieven. Dit betekent een daling van 26 % van het aantal klachtonderdelen ten opzichte van het vorige jaar. In 2013 zijn 196 klachtonderdelen ingediend en 173 klachtbrieven. De grootste daling ligt in de klachten over het onderwerp 'tijdsduur van procedures'. Daarbij zijn minder klachten ingediend, alhoewel nog steeds het grootste deel van alle klachten, over rechterlijke/procedurele beslissingen.

De volgende belangrijke nuancering dient echter op voornoemde getallen te worden aangebracht. De wijze van registreren van het aantal klachten in 2015 verschilt van de wijze waarop in 2013 en 2014 is geregistreerd. Voorheen werden alle brieven (ongeacht de actie van de klachtcoördinator) geregistreerd als zijnde klacht. Nu bleek dat niet alle gerechten op deze wijze registreren en dit zorgde voor een vertekend landelijk beeld, is besloten in 2015 sommige categorieën brieven niet als klacht te registreren (bijv. interne doorzendingen, vervolgbrieven op afdoeningsbrieven, brieven van verwarde personen). In 2015 zijn daarbij meer klachten telefonisch afgedaan. Hoewel een klacht meerdere klachtonderdelen kan hebben, zijn deze afdoeningen standaard geregistreerd als zijnde één klachtonderdeel in de categorie "geschikt". Het buiten beschouwing laten van deze

brieven in de registratie, is voor een belangrijk deel oorzaak van de significante daling van het aantal klachten.

In de onderstaande tabellen zijn de aantallen ingediende klachten naar onderwerp en afgehandelde klachten naar soort afdoening vermeld. Dit jaarplan is gebaseerd op een landelijk format. De onderwerpen van de klachten komen overeen met de categorisering in het landelijk registratiesysteem.

In 2015 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%	2014
Bejegening	19	11%	16
Rechterlijke beslissingen	67	39%	81
Tijdsduur procedures	24	14%	61
Administratieve fouten	45	27%	43
Overige*	16	9%	30
Totaal	171	100%	231

* In de categorie 'overige' vallen o.m. klachten die niet in behandeling zijn genomen omdat het bestuur niet bevoegd is (omdat er bijv. juridisch advies werd gevraagd) en klachten die bij nader inzien voor het OM bestemd waren en door de rechtbank zijn doorgezonden.

Registratie van klachten die een rechterlijke beslissing betreffen.

Gerechten gaan verschillend om met de kwalificatie van klachten die de inhoud van een rechterlijke beslissing betreffen. Vele gerechten merken een dergelijke klacht aan als 'nietontvankelijk'. Bij de vorming van de gezamenlijke Klachtadviescommissie per 01-02-2015 met de rechtbanken Den Haag, Amsterdam en Rotterdam, is afgesproken dat dergelijke klachten formeel "niet in behandeling worden genomen". In het landelijk registratiesysteem DKR gaat men in dit soort gevallen toch uit van 'niet-ontvankelijkheid'. Dit maakt dat de registratie in DKR op dit punt niet overeenkomt met de letterlijke uitkomst van de klachtafhandeling.

De rechtbank Rotterdam heeft, o.m. omwille van voornoemd verschil in kwalificering en een duidelijker inzicht in de aard van de klachten, een eigen klachtenregistratiesysteem in 2013 opgezet. De cijfers in onderstaande tabellen zijn gebaseerd op het eigen registratiesysteem.

In 2015 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	2015	%	2014
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	15	9%	28
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)(=niet in behandel.)	41	24%	57
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	2	1%	8
Ongegrond	49	29%	58
Gegrond	50	29%	60
Schikking of intrekking	7	4%	13
Geen oordeel	7	4%	7

Klachten per team

	Bejegening	Rechterlijke beslissingen	Tijdsduur procedures	Administr. Fouten	Overige	Totaal
Kanton	9	18	1	3	1	32
Admin. Kanton	1	-	1	7	-	9
Familie & Jeugd	2	12	7	3	1	25
Admin. Fam.&J.	-	4	1	3	-	8
Civiel	-	8	-	-	-	8
Admin. Civiel	1	3	-	-	-	4
Insolventie	-	5	-	4	1	10
Totaal Privaat	13	50	10	20	3	96
Bestuur	-	12	4	4	-	20
Admin. Bestuur	4	1	1	7	2	15
Straf	1	6	9	4	1	21
Admin. Straf	-	-	-	5	1	5
Totaal Publiek	5	19	14	20	3	61
RCC en Bodedienst	1	1	-	1	-	3
Totaal BV	1	1	-	1	-	3
Overig	-	-	-	1	10	11

Ter aanvulling op bovengenoemde getallen:

Zoals de voorgaande jaren hebben het team Kanton en het team Familie de meeste klachten. Dit is te verklaren vanuit het grote aantal zaken dat deze teams afdoen en daarbij maakt de aard van de zaken behandeld door deze teams de kans groter op een klacht. Gebleken is dat in deze rechtsgebieden relatief vaker door een particulier een klacht wordt ingediend.

Beslissingen per team

	gegrond	ongegrond	Niet in behandeling genomen/niet ontvankelijk	Niet bevoegd	Geschikt en/of ingetrokken	Geen oordeel
Kanton	13	9	6	2	1	1
Admin. Kanton	4	2	2	1	-	-
Familie & Jeugd	6	9	8	-	2	2
Admin. Fam.&J.	1	3	3	1	-	-
Civiel	-	4	2	2	-	-
Admin. Civiel	-	1	2	-	-	1
Insolventie	3	4	1	-	2	-
Totaal Privaat	27	32	24	6	5	4
Bestuur	1	9	8	1	1	1
Admin. Bestuur	5	3	6	-	1	-
Straf	12	1	3	2	-	-
Admin. Straf	1	1	1	-	-	2
Totaal Publiek	19	14	18	3	2	3
RCC en Bodedienst	-	2	1	-	-	-
Totaal BV	-	2	1	-	-	-

In bovengenoemde tabel is de categorie klachten die niet gericht is tegen een bepaald team (de categorie 'overig') buiten beschouwing gelaten. Dat verklaart waarom de som van deze tabel niet geheel overeenkomt met de tabel "In 2015 afgehandelde klachten naar soort afdoening".

Schadevergoedingen per team

Team	categorie	beslissing	Aard vergoeding
Bestuur	Tijdsduur procedure	Gegrond	Schadeloosstelling griffierecht t.w.v. € 44,00
Familie	Administratieve fout	Gegrond	Vergoeding advocaatkosten t.w.v. € 829,70
Familie	Administratieve fout	Gegrond	Vergoeding advocaatkosten t.w.v. € 357,-
Administratie Civiel	Administratieve fout	Gegrond	Schadevergoeding voor kosten uitbrengen herstelexploot t.w.v. € 74,21
Bestuur	Administratieve fout	Gegrond	Vergoeding advocaatkosten t.w.v. € 622,25.

De schadevergoedingen betroffen:

- restitutie van een bedrag gelijk aan het betaalde griffierecht vanwege de lange duur van de procedure
- vergoeding van gemaakte advocaatkosten voor herstel van fouten gemaakt door de rechtbank (o.a. door een verschrijving in het vonnis, abusievelijke verzending van een concept-vonnis met een onjuiste inhoud, verkeerde administratieve verwerking van stukken en het behandelen van de zaak ter zitting buiten afwezigheid van de advocaat terwijl deze wel aanwezig was).

Termijnen van afdoening

In de klachtenregeling wordt een afhandelingstermijn genoemd van 6 weken. Als de KLAC (-voorzitter) om advies wordt verzocht bedraagt deze termijn 10 weken.

In 19 klachten (11%) is niet voldaan aan deze termijn en is de 6-, dan wel 10-weken, periode overschreden. In 2014 bedroeg het percentage waarin de afhandelingstermijn werd overschreden 16%.

3. Klachtonderwerpen

Op pagina 4 is schematisch weergegeven over welke verschillende onderwerpen in 2015 een klacht is ingediend.

In de categorie 'bejegening' vallen klachten over zowel rechters als alle overige medewerkers van de rechtbank. De klachten over de bejegening door rechters betroffen de wijze waarop klager ter zitting is behandeld (bijvoorbeeld het stellen van 'suggestieve' vragen of minder spreektijd krijgen dan de wederpartij). Bij bejegeningklachten over de overige medewerkers betreft het meestal de telefonische bejegening.

In de categorie 'rechtelijke beslissingen' vallen klachten over het rechterlijk domein die niet aan het gerechtsbestuur mogen worden voorgelegd. Het merendeel van de klachten gaat over de inhoud van een uitspraak. Dergelijke klachten worden niet in behandeling genomen. Opvallend is dat op de website van Rechtspraak.nl uitdrukkelijk staat vermeld dat klagen over een rechterlijke beslissing niet mogelijk is en dat desalniettemin relatief veel klachten hierover worden ingediend.

In de categorie 'tijdsduur procedures' vallen klachten over de duur van de procedure, uitsluitend voor zover deze te wijten zijn aan kwesties van organisatorische aard, bijvoorbeeld zaken die blijven liggen wegens onderbezetting in het team of door onvoldoende monitoring op de voortgang.

De categorie 'administratie' omvat de klachten die handelen over de administratieve verwerking van zaken, bijv. incorrecte verwerking in het roljournaal of het niet beantwoorden van brieven.

In de categorie 'overige' vallen bijv. de klachten die na onderzoek bestemd zijn voor een andere instantie (meestal is het OM de instantie waarnaar moet worden doorverwezen). In deze categorie vallen ook de brieven die een vraag om hulp betreffen in de conflicten

die mensen ondervinden met diverse instanties. Ook vragen mensen om juridisch advies. In de laatste gevallen wordt verwezen naar het juridisch loket of een advocaat.

4. Klachtadviescommissie

De rechtbanken Den Haag, Rotterdam en Amsterdam hebben sinds 12 februari 2015 één gezamenlijke voorzitter van de klachtadviescommissie (KLAC). Elke klacht komt in principe in aanmerking voor een advies van de KLAC. Klachten over bejegening door een rechter worden in ieder geval aan de voorzitter van de KLAC voorgelegd. De voorzitter bepaalt of de KLAC al dan niet bijeengeroepen wordt.

De KLAC van de rechtbank Rotterdam bestond in 2015 uit:

- mr. J.M.F.X. van Veggel, voorzitter;
- mr. M.C. Franken, lid
- mr. J.C. Halk, lid
- mr. M.P.H. Clarijs, secretaris.

In 2015 zijn 4 bejegeningklachten voorgelegd aan de voorzitter van de KLAC. De KLACvoorzitter heeft besloten in alle gevallen te volstaan met een schriftelijk advies aan het gerechtsbestuur.

5. Verbetermaatregelen

In een aantal gevallen leidde verschillende klachten tot verbetering van de organisatie, ook in gevallen waarin de klacht niet inhoudelijk is afgehandeld, ongegrond is verklaard of geschikt of ingetrokken is. Voorbeelden hiervan zijn het bijstellen of aanscherpen van instructies, het aanpassing van werkprocessen, het (meer geoptimaliseerd) bewaken van termijnen en het bespreken van de beklagde situatie of het gedrag met de betrokken medewerkers.

6. Informele afdoening

De klachtencoördinator maakt, afhankelijk van de inhoud van de klacht, een inschatting of telefonisch contact een meerwaarde heeft in de afhandeling. Gebleken is dat in de gevallen waarin de klacht bestond uit een verzoek om een concrete datum waarop vonnis zal worden gewezen, de klacht in een groot aantal gevallen telefonisch naar tevredenheid kon worden afgehandeld (met het noemen van een datum). In die gevallen werd slechts nog een korte brief verzonden waarin wordt bevestigd dat de klacht is afgehandeld en het klachtendossier wordt gesloten.

Zoals ook in voorgaande jaren is er in 2015 sprake geweest van enkele 'notoire' klagers. Nadat meerdere brieven zijn ontvangen die handelen over een onderwerp waarover reeds is bericht, wordt uiteindelijk aan klager medegedeeld dat niet meer gereageerd zal worden op nieuwe berichten die hetzelfde onderwerp betreffen.



7. Informatie en publicatie

Voor informatie over klachten kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator van de rechtbank Rotterdam. De klachtfunctionaris is tijdens kantooruren bereikbaar via het algemene telefoonnummer van de rechtbank. Dit algemene telefoonnummer is terug te vinden op www.rechtspraak.nl.

In 2015 heeft de rechtbank gerapporteerd over klachten en de beslissingen in het landelijk registratiesysteem DKR.

Het jaarverslag is op 18 maart 2016 vastgesteld door het gerechtshof van de rechtbank.