



# **JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2016 RECHTBANK ROTTERDAM**



## Inhoud

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2016 RECHTBANK ROTTERDAM .....	1
1. Inleiding.....	3
2. Cijfermateriaal .....	3
3. Klachtonderwerpen .....	7
4. Klachtadviescommissie .....	7
5. Verbetermaatregelen .....	8
6. Informele afdoening .....	8
7. Informatie en publicatie .....	8

## 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).

Jaarlijks is er een bijeenkomst met de klachtcoördinatoren van alle gerechten. Tijdens deze bijeenkomst worden 'best practices' uitgewisseld en worden bepaalde signaleringen gedaan op het gebied van klachten. Er is een teamsite ontwikkeld waar geregeld gebruik van wordt gemaakt. Via deze site worden praktische vragen voorgelegd aan een ieder maar ook advies gevraagd over de afdoening van niet-gangbare klachten.

## 2. Cijfermateriaal

In 2016 zijn in totaal **228** klachtonderdelen ingediend bij de rechtbank Rotterdam en **192** 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). In 2015 zijn in totaal 171 klachtonderdelen ingediend bij de rechtbank Rotterdam en 156 klachtbrieven.

Ter vergelijking:

Rechtbanken van een vergelijkbare grootte ontvingen in 2016 ietwat meer klachtonderdelen, t.w. de rechtbank Amsterdam 259 klachtonderdelen en de rechtbank Den Haag 285 klachtonderdelen.

Navraag bij de andere klachtcoördinatoren in den lande leert dat in het algemeen geldt dat over de gehele linie meer klachten worden ingediend. Typerend blijft dat een groot deel van de klagers hun ongenoegen uit over de rechterlijke uitspraak terwijl op de klachtenpagina van de website rechtspraak.nl (via welk portaal digitaal een klacht kan worden ingediend) wordt benadrukt dat over rechterlijke beslissingen niet kan worden geklaagd.

In 2016 is vaker een klacht ingediend bij de rechtbank die voor één van de ketenpartners bedoeld was (bijv. het OM, politie of gemeente). Klagers worden ingelicht dat de rechtbank hun klacht heeft doorgezonden naar de desbetreffende instantie. Blijkbaar is het voor de burger niet altijd even duidelijk welke instantie welke werkzaamheden uitvoert.

De uitbreiding van het takenpakket, de aard van de werkzaamheden (het overnemen van telefonische vragen van de griffie en de eerstelijnsfunctie) heeft gezorgd voor een stijging van het aantal klachten bij de afdeling Bedrijfsvoering (unit RCC) ten opzichte van de vorige jaren.

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 2016 ingediende klachten naar onderwerp*

Onderwerp	aantal	%	2015	%
Bejegening	29	13%	19	11%
Rechterlijke beslissingen	75	33%	67	39%
Tijdsduur procedures	32	14%	24	14%
Administratieve fouten	58	25%	45	27%
Overige*	34	15%	16	9%
<b>Totaal</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

\* 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 'niet-ontvankelijk'. 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 2016 afgehandelde klachten naar soort afdoening*

Soort afdoening	2016	%	2015
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	20	9%	15
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)(=niet in behandel.)	67	29%	41
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	3	1%	2
Ongegrond	50	22%	49
Geground	63	28%	50
Schikking of intrekking	23	10%	7
Geen oordeel	2	1%	7

*Klachten per rechtsgebied / team 2016*

	<b>Bejegening</b>	<b>Rechterlijke beslissingen</b>	<b>Tijdsduur procedures</b>	<b>Administr. Fouten</b>	<b>Overige</b>	<b>Totaal</b>
Kanton	9	18	6	5	1	39
Admin. Kanton	3	2	2	19	-	26
Familie	2	11	8	2	1	24
Jeugd	4	11	-	1	1	17
Admin. Fam.&J.	1	2	-	9	1	13
Civiel	1	7	2	2	1	13
Admin. Civiel	-	-	-	3	-	3
Insolventie	1	7	1	1	-	10
<b>Totaal Privaat</b>	<b>21</b>	<b>58</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>5</b>	<b>145</b>
Bestuur	2	10	3	-	-	15
Admin. Bestuur	1	1	1	9	-	12
Straf	1	5	7	-	1	14
Admin. Straf	-	-	2	2	2	6
<b>Totaal Publiek</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>47</b>
RCC en Bodedienst	3			3	5	11
<b>Totaal BV</b>	<b>3</b>			<b>3</b>	<b>5</b>	<b>11</b>
<b>Overig</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>25</b>

Ter aanvulling op bovengenoemde getallen:

Zoals de voorgaande jaren heeft het team Kanton de meeste klachten. Dit is te verklaren vanuit het grote aantal zaken dat de teams en administratie Kanton afdoen en daarbij maakt de aard van de zaken behandeld door deze teams de kans groter op een klacht.

*Ter vergelijking de cijfers van 2015 in onderstaande tabel:*

	<b>Bejegening</b>	<b>Rechterlijke beslissingen</b>	<b>Tijdsduur procedures</b>	<b>Administr. Fouten</b>	<b>Overige</b>	<b>Totaal</b>
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	1	8	-	-	-	9
Admin. Civiel	1	3	-	-	-	4
Insolventie	-	5	-	4	1	10
<b>Totaal Privaat</b>	<b>14</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>97</b>
Bestuur	-	12	4	4	-	20
Admin. Bestuur	4	1	1	7	2	15
Straf	1	6	9	4	1	21
Admin. Straf	-	-	-	5	-	5
<b>Totaal Publiek</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>61</b>
RCC en Bodedienst	1	1	-	1	-	3
<b>Totaal BV</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>3</b>
<b>Overig</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

### Beslissingen per team 2016

	gegrond	ongegrond	Niet in behandeling genomen/niet ontvankelijk	Niet bevoegd	Geschikt en/of ingetrokken	Geen oordeel
Kanton	10	11	15	-	3	-
Admin. Kanton	9	8	3	-	5	1
Familie	5	5	12	-	2	-
Jeugd	-	7	10	-	-	-
Admin. Fam.&J.	7	1	1	1	2	-
Civiel	1	3	7	-	2	-
Admin. Civiel	1	1	-	-	1	-
Insolventie	-	2	6	-	1	-
<b>Totaal Privaat</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>1</b>
Bestuur	4	2	8	-	-	-
Admin. Bestuur	6	5	1	-	-	-
Straf	6	1	5	-	1	-
Admin. Straf	3	-	-	1	3	-
<b>Totaal Publiek</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
RCC en Bodedienst	7	2	-	-	2	-
<b>Totaal BV</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

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 overeenkomt met de tabel "In 2016 afgehandelde klachten naar soort afdoening".

### Schadevergoedingen per team

Team	categorie	beslissing	Aard vergoeding
Bodedienst	Overig	Gegrond	Vergoeding advocaatkosten t.h.v. € 3.197,71
Administratie Civiel	Administratieve fout	Gegrond	Vergoeding advocaatkosten t.h.v. € 542,39
Administratie Familie & Jeugd	Administratieve fout	Gegrond	Vergoeding advocaatkosten t.h.v. € 2.722,86
RCC	Administratieve fout	Gegrond	Kostenvergoeding t.h.v. € 97,95 toegekend voor het opnieuw moeten laten uitbrengen van de dagvaarding
Kanton	Administratieve fout	Gegrond	Kosten rectificatie 'verklaring van erfrecht' toegekend t.h.v. € 365,00

De schadevergoedingen betreffen:

- vergoeding van advocaatkosten voor het in verzet moeten gaan tegen een uitspraak waar ten onrechte is vastgesteld dat één der partijen niet was verschenen;
- vergoeding van advocaatkosten als gevolg van het vergeefs verschijnen ter zitting van advocaat en cliënt (informatie over onttrekking ontbrak in dossier)
- vergoeding van advocaatkosten voor het ten onrechte afgeven van een akte non-appel;
- vergoeding van advocaatkosten als gevolg van het zoekraken van de dagvaarding;
- schadeloosstelling na het niet tijdig bijwerken van het bewindsregister door de rechtbank.

### **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 26 klachten (11%) is niet voldaan aan deze termijn en is de 6-, dan wel 10-weken periode overschreden. In 2015 bedroeg het percentage waarin de afhandelingstermijn werd overschreden eveneens 11.

### **3. Klachtonderwerpen**

Op pagina 4 is schematisch weergegeven over welke verschillende onderwerpen in 2016 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 o.m. de wijze waarop klager ter zitting is behandeld (bijvoorbeeld het stellen van 'suggestieve' vragen of de toon waarop is gesproken). Bij bejegeningklachten over de overige medewerkers betrof 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 deze klachten gaat over de inhoud van een uitspraak. Dergelijke klachten worden niet in behandeling genomen.

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 'overig' vallen bijv. de klachten die na onderzoek bestemd zijn voor een andere instantie. In deze categorie vallen ook de brieven van mensen die om hulp vragen inzake financiële of persoonlijke problematiek. Indien mensen om juridisch advies vragen, 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 de regel aan de voorzitter van de KLAC voorgelegd (tenzij de klacht kennelijk ongegrond is). De voorzitter bepaalt of de KLAC al dan niet bijeengeroepen wordt.

De KLAC van de rechtbank Rotterdam bestond in 2016 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 2016 zijn 6 bejegeningklachten voorgelegd aan de voorzitter van de KLAC (in 2015 waren dit er 4).

De KLAC-voorzitter heeft besloten in vier gevallen te volstaan met een schriftelijk advies aan het gerechtshof, in één zaak heeft de voltallige KLAC (na een hoorzitting) een beslissing genomen en één klacht is ingetrokken na de hoorzitting.

## **5. Verbetermaatregelen**

In een aantal gevallen leidden 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 aanpassen 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. In 2016 zijn ietwat meer klachten telefonisch afgehandeld dan het voorgaande jaar. Landelijk is een trend waar te nemen dat vaker telefonisch contact wordt gezocht met klagers. In de meeste gevallen wordt dit door klagers gewaardeerd. Indien volgens klager de klacht is weggenomen met de telefonische uitleg, wordt 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 2016 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](http://www.rechtspraak.nl).

In 2016 heeft de rechtbank gerapporteerd over klachten en de beslissingen in het landelijk registratiesysteem DKR.





Het jaarverslag is op 11-04-2017 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank.