

# **JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2017**



## Inhoud

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



## 1. Inleiding

Sinds april 2001 beschikt de rechtbank Den Haag over een klachtenregeling als bedoeld in artikel 26 van de Wet op de Rechterlijke Organisatie.

Sinds 12 januari 2015 hebben de rechtbanken Den Haag, Rotterdam en Amsterdam een gezamenlijke klachtadviescommissie (KLAC). Deze commissie wordt voorgezeten door een externe voorzitter. 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.<sup>1</sup> De externe voorzitter van de KLAC is Hans van Veggel, de voormalig deken van de Orde van Advocaten van Amsterdam. In het huishoudelijk reglement is de samenstelling en werkwijze van de KLAC 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.

In de oorspronkelijke samenstelling met slechts twee rechterlijke leden was het soms onvermijdelijk dat een Haags lid van de commissie werd betrokken bij de behandeling van een klacht jegens een (naaste) collega uit hetzelfde team. Dat kan onder omstandigheden onwenselijk zijn. Om die reden heeft het bestuur besloten om de KLAC uit te breiden en vier rechters te benoemen tot lid. Met deze uitbreiding is beoogd de KLAC wat meer armslag te geven.

Een rechterlijk lid van de commissie heeft in 2017 zijn jarenlange werkzaamheden voor de KLAC beëindigd.

Met ingang van 1 september 2017 is er een nieuwe klachtenfunctionaris benoemd.

---

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

## 2. Cijfermateriaal

In 2017 zijn er bij de rechtbank Den Haag 247 klachten ingediend (waarvan 156 digitaal). Het aantal klachtonderdelen is 289. In 2016 waren dat er 237 (aantal klachtonderdelen 283). In 2015 zijn er 205 klachten ingediend en 2014 waren dat er 192.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten was in 2017 65,9 dagen, in 2016 was dit 39 dagen (de streefnorm is dat een klacht binnen zes weken (= 42 dagen) wordt afgehandeld).

Bij de rechtbank Den Haag werd tot en met 2014 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 registreerden. In 2015 is de uniforme, landelijke afspraak gemaakt om elk klachtonderdeel als afzonderlijke klacht te registreren.

Naar aanleiding van een klacht (uit 2016) heeft in 2017 een hoorzitting plaatsgevonden door de Klachtadviescommissie.

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

### In 2017 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	23	8
Rechterlijke beslissingen	115	40
Tijdsduur procedures	30	10
Administratieve fouten	51	18
Overig	70	24
<b>Totaal</b>	<b>289</b>	<b>100</b>

### In 2017 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening: Niet inhoudelijk behandeld	aantal	%
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	60	22
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	73	27
Niet-ontvankelijk (overig)	4	2
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	14	5
Schikking of intrekking	2	1

Soort afdoening: Inhoudelijk behandeld	aantal	%
Ongegrond	55	20
Gegrond	38	14
Geen oordeel	23	9
<b>Totaal</b>	<b>269</b>	<b>100</b>

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

### In 2017 ingediende klachten per rechtsgebied

Onderwerp	aantal	%
Belastingrecht	8	3
Bedrijfsvoering	16	6
Bestuursrecht	43	15
Civiel	41	14
Familie & Jeugd	38	13
Kanton	73	25
Straf	42	15
Overig	28	9
<b>Totaal</b>	<b>289</b>	<b>100</b>

### In 2017 gegrond verklaarde klachten per rechtsgebied

Onderwerp	aantal	%
Belastingrecht	0	0
Bedrijfsvoering	4	11
Bestuursrecht	7	19
Civiel	6	17
Familie & Jeugd	8	22
Kanton	9	25
Straf	2	6
Overig	0	0
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

### 3. Klachtonderwerpen

Veel klachten hebben 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. Tot 2015 kon over het uitblijven van een uitspraak op grond van de toen geldende klachtenregeling niet worden geklaagd. In de nieuwe klachtenregeling is die beperking niet meer opgenomen. Een aanbeveling uit het rapport 'Klagen Helpt!' is om klachten over termijnoverschrijdingen in behandeling te nemen wanneer de reden van deze overschrijdingen is gelegen in de bedrijfsvoering van een gerecht.<sup>2</sup> Drie klachten over de (te) lange tijdsduur van de procedure zijn in 2017 om die reden gegrond verklaard.

Ook over de bejegening door personeel van de rechtbank werd in 2017 geklaagd. Dit betrof bijvoorbeeld klachten over de wijze waarop mensen telefonisch door griffiemedewerkers of juridisch medewerkers te woord werden gestaan. Maar er zijn ook klachten ingediend over de bejegening door rechters tijdens een zitting. Klachten over de bejegening door rechters zijn voorgelegd aan de voorzitter van de Klachtenadviescommissie (zie ook hoofdstuk 5).

Andere klachten gingen over uiteenlopende onderwerpen, zoals:

- het toewijzen van een zaak aan een bepaalde rechter;
- de ontvangst van een geopende envelop die afkomstig was van de rechtbank;
- een verzoek om een diepgaand integriteitsonderzoek van een bepaalde politieke partij;
- de wijze waarop iemand door de beveiliging uit het Paleis van Justitie is gezet;
- een gedaagde in een procedure heeft nooit de brief voor de comparitie voor antwoord ontvangen;
- de 'vrouwelijke' groene kleur van de wachtcellen in deze rechtbank, waar mannen gedwongen in moeten zitten;
- een geel plakker met berichtje van administratie zit nog op de brief van de rechtbank die klager heeft ontvangen;

---

<sup>2</sup> 'Klagen helpt!', Rapport met bevindingen en aanbevelingen van de projectgroep Kwaliteit en Eenheid Klachtenbehandeling Rechtspraak, 2012, p. 23

#### **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 verontschuldigingen en de mededeling dat hij er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Dit gebeurde bijvoorbeeld in een strafrechtelijke procedure. Klager was als getuige gedagvaard voor een zitting. Na de zitting werd hij door de griffier goed geïnformeerd over het indienen van een declaratie, maar het proces daarna verliep moeizaam. Een medewerker van de rechtbank heeft vervolgens met klager contact opgenomen en hem nader geïnformeerd over de verdere procedure. De opgemaakte declaratie is vervolgens zowel digitaal als per post naar klager verstuurd.

In een familierechtelijke procedure had een klager een beschikking niet ontvangen. Na onderzoek bleek dat de beschikking wel was verstuurd. De beschikking is vervolgens nogmaals naar klager verstuurd.

#### **5. Klachtadviescommissie**

Aan de (externe) voorzitter van de klachtadviescommissie zijn in 2017 zeven klachten ter advisering voorgelegd. In deze klachten werd geklaagd over de wijze waarop klagers door rechters ter zitting werden bejegend. Deze klachten hadden betrekking op bestuursrechtelijke, familierechtelijke, strafrechtelijke en kanton procedures. Bij twee van deze klachten vond de voorzitter dat er geen aanleiding was om te adviseren dat er sprake was van een onheuse bejegening. In die gevallen heeft de president namens het bestuur het advies van de voorzitter gevolgd en de klachten ongegrond verklaard.

De voorzitter heeft in 2017 twee klachten doorgeleid naar de klachtadviescommissie.

In 2017 heeft de klachtadviescommissie in een klachtprocedure een hoorzitting georganiseerd over een klacht van een advocaat over de wijze waarop zij op een zitting door een kantonrechter was bejegend. Tijdens de hoorzitting werden zowel klaagster als de kantonrechter in de gelegenheid gesteld om hun standpunten toe te lichten. De kantonrechter 'erkende' dat hij in voorkomende gevallen advocaten stevig kan bevragen, maar nooit de bedoeling heeft gehad om klaagster onheus te bejegenen door haar te krenken of anderszins belachelijk te maken. Voorzover klaagster dat op de bewuste zitting wel in die mate had ervaren, gaf de kantonrechter onomwonden te kennen dat hem dat speet. Hij heeft daarvoor aan klaagster zijn verontschuldigingen aangeboden die door haar werden aanvaard. Vervolgens hebben partijen elkaar een hand gegeven ter bevestiging dat daarmee de ingediende klacht uit de wereld was. Niet alleen voor de betrokken partijen, maar ook voor de KLAC was het plezierig dat de zaak aldus kon worden opgelost.

De klachtadviescommissie is in 2017 eenmaal bijeen gekomen voor inhoudelijk overleg. Voorts is de KLAC door de klachtencoördinator 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. Daarnaast wordt de gegronde klacht geagendeerd voor het voortgangsgesprek tussen het verantwoordelijk bestuurslid en de betreffende teamvoorzitter.

In 2017 zijn er 36 klachten gegrond verklaard. Het merendeel van de gegrond verklaarde klachten (9) had betrekking op het rechtsgebied Kanton (daarbij moet wel worden bedacht dat van de 160.733 zaken die de rechtbank in 2017 heeft behandeld het aantal Kantonzaken 99.980 was) zoals

- het versturen door de rechtbank van een oproep naar een oud adres omdat ten onrechte door de griffie niet was opgemerkt dat een adres was gewijzigd;
- de beslissing van de griffier dat de door klager ingestelde hoger beroepen niet behandeld zouden worden omdat de wettelijke appeldrempel dit zou beletten (het is niet aan de griffier om daarover een beslissing te nemen);
- het niet correct verwerken in de systemen van een uitspraak waardoor klager, een slachtoffer in een procedure, lang op zijn schadevergoeding moest wachten;
- geen voortvarend gevolg geven aan een verzoek tot het verstrekken van een datum en tijdstip voor een zitting in kort geding;
- de vertraagde afdoening van een zaak door de combinatie van drukte tijdens de eindejaarsperiode, de vakantie van de rechter en de agenda van de griffier.

### ***Enkele andere voorbeelden van gegrond verklaarde klachten***

In een procedure betreffende de uithuisplaatsing en beperking van gezag over een minderjarige verstuurde de rechtbank het vonnis eerder naar de Raad voor de Kinderbescherming dan naar klager, een advocaat.

Een belanghebbende in een bestuursrechtelijke procedure werd door de rechtbank op geen enkele wijze geïnformeerd of betrokken bij een verzoek tot voorlopige voorziening.

In een andere bestuursrechtelijke procedure beklagde een gemachtigde zich erover dat de rechtbank 'zeer onzorgvuldig' omspringt met persoonsgegevens. Zij legde hieraan ten grondslag dat bij de processen-verbaal in een aantal procedures die de rechtbank naar haar toestuurde, zich ook een proces-verbaal van een voor haar onbekend persoon bevond.

Een klager schreef dat hij geen reactie had ontvangen op het door hem per email en aangetekende post ingediende verzetschrift in een bestuursrechtelijke procedure. Uit het volgbericht van PostNL bleek dat de aangetekende brief met de uitspraak was bezorgd op het adres (...) 53 waar het bedrijf van klager was gevestigd. De aangetekende brief was aangenomen en er was voor ontvangst getekend. Uit het GBA-uittreksel bleek echter dat klager verblijft op het adres (...) 53a. De uitspraak was dus naar het onjuiste adres verstuurd.

Een gegronde klacht had betrekking op het feit dat op Veteranendag de Nederlandse vlag niet was uitgehangen op het Paleis van Justitie.



## **7. Schadevergoedingen**

Naar aanleiding van gegrond verklaarde klachten zijn in 2017 vier schadevergoedingen toegekend, variërend van € 149,24 tot € 2.160,-. Deze klachten hadden betrekking op kantonprocedures.

### ***Enkele voorbeelden van toegekende schadevergoedingen***

In een kantonprocedure trad klager op als advocaat namens de eisende partij. Hij werd niet geïnformeerd dat de comparitie twee dagen eerder plaatsvond dan oorspronkelijk was gepland. Bij een eerdere comparitie was naar de advocaat een oproep met een onjuiste zittingsdatum verstuurd. Tot twee keer toe heeft de advocaat onnodig de reis vanuit Noord-Brabant naar de Haagse rechtbank afgelegd. De door de advocaat gemaakte reis- en verletkosten zijn vergoed.

Ten aanzien van een andere kantonprocedure had de rechtbank aan klager een termijn verleend tot de rolzitting om op de conclusie van de wederpartij te reageren. Klager leverde persoonlijk stukken in bij de centrale balie van het Paleis van Justitie. Omdat hij hiervan geen bevestiging ontving, nam klager vervolgens telefonisch contact op met de rechtbank. Op verzoek van de rechtbank leverde klager de stukken de dag daarna nogmaals in.

In het vonnis stond echter vermeld dat klager geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om te reageren op de wijziging van eis en op de wijziging van de grondslag van de eis. Klager verzocht om deze uitspraak terug te draaien en om een nieuwe behandeling van de zaak met inachtneming van de door hem ingeleverde stukken.

Bij de rechtbank kon niet meer worden achterhaald wat er met de ingeleverde poststukken is gebeurd. Als nadere stukken van klager wel in behandeling zouden zijn genomen door de kantonrechter dan had dat niet automatisch tot een andere uitkomst van het vonnis geleid. Aan klager werd een schadevergoeding aangeboden.

## **8. Verbetermaatregelen**

Klachten kunnen aan het licht brengen dat werkwijzen of processen binnen de rechtbank dienen te worden verbeterd. Anders gezegd: een klacht kan bruikbare externe feedback opleveren. In de praktijk leiden klachten dan ook regelmatig tot aanpassing van een manier van werken.

### ***Enkele voorbeelden van verbetermaatregelen***

In een familierechtelijke procedure werd een klacht ingediend over de telefonische bereikbaarheid van de griffie. Een moeder schreef dat haar dochter (14 jaar) diverse malen op verschillende tijdstippen had getracht om telefonisch contact te krijgen met de griffie in verband met een gemeenschappelijk verzoek scheiding. De moeder nam ook telefonisch contact opgenomen met de griffie. Zij schreef dat zij zeker een half uur naar een antwoordapparaat had geluisterd voordat zij door iemand te woord werd gestaan.

Het bleek dat de betreffende afdeling tussen 12:00 uur en 15:00 uur een antwoordapparaat aan heeft staan. Van 8:30 uur tot 12:00 uur en van 15:00 uur tot



17:00 uur is de betreffende afdeling echter wel telefonisch bereikbaar. Door bezettingsproblematiek kan het echter wel eens voorkomen dat alle medewerkers telefonisch in gesprek zijn en dat dan niet direct een ander telefoontje kan worden beantwoord. De voorzitter van het betreffende team heeft maatregelen genomen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

In een kantonprocedure leverde klager stukken in bij de centrale balie van het Paleis van Justitie. Omdat hij twee dagen later nog geen bevestiging had ontvangen van de ingeleverde stukken nam hij contact op met de rechtbank. De stukken bleken niet door de griffie te zijn ontvangen en op verzoek van de rechtbank leverde hij nogmaals de stukken (met spoed) in. Toen klager vervolgens het vonnis ontving, was daarin vermeld dat hij geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om te reageren op de wijziging van eis en op de wijziging van de grondslag van de eis. Het bleek dat tot twee keer toe de stukken bij de rechtbank waren zoek geraakt.

Naar aanleiding van deze klacht is het proces ten aanzien van de verspreiding van ontvangen poststukken aangescherpt.

## **9. Ontevreden klagers**

Indien klagers zich niet kunnen vinden in de afhandeling van hun klacht door het gerechtsbestuur (de 'interne' klachtprocedure) kunnen zij daarover in beginsel een klacht indienen bij een 'externe' instantie. Voor klachten over medewerkers van de rechtbank kunnen klagers zich dan wenden tot de Nationale Ombudsman.

Degene die een klacht heeft over de wijze waarop een rechterlijk ambtenaar met rechtspraak belast zich in de uitoefening van zijn functie jegens hem heeft gedragen, kan, tenzij de klacht een rechterlijke beslissing betreft, de procureur-generaal bij de Hoge Raad schriftelijk verzoeken een vordering bij de Hoge Raad in te stellen tot het doen van een onderzoek naar de gedraging (artikel 13a Wet op de Rechterlijke Organisatie).

In 2017 zijn door de Nationale Ombudsman geen nader onderzoeken ingesteld naar de afdoening van klachten over medewerkers van deze rechtbank.

Door de procureur-generaal van de Hoge Raad zijn in 2017 geen onderzoeken ingesteld naar aanleiding van de afdoening van klachten over gedragingen van rechterlijk ambtenaren.