



Jaarverslag

klachtenbehandeling 2015

Rechtbank Den Haag



Inhoud

| | |
|--|---|
| Inleiding..... | 3 |
| Cijfermateriaal | 4 |
| In 2015 ingediende klachten per rechtsgebied..... | 4 |
| In 2015 gegrond verklaarde klachten per rechtsgebied..... | 4 |
| Klachtonderwerpen..... | 5 |
| Informele afdoening | 5 |
| Klachtadviescommissie | 6 |
| Gegrond verklaarde klachten | 6 |
| Enkele andere voorbeelden van gegrond verklaarde klachten..... | 7 |
| Schadevergoedingen..... | 7 |
| Enkele voorbeelden van toegekende schadevergoedingen..... | 7 |
| Verbetermaatregelen | 8 |
| Enkele voorbeelden van verbetermaatregelen | 8 |
| Ontevreden klagers | 8 |



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 voorzitter¹. 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.

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

Cijfermateriaal

In 2015 zijn er 205 klachten ingediend (waarvan 92 digitaal) bij de rechtbank Den Haag. In 2014 waren dat er 192 (waarvan 83 digitaal), in 2013 waren dat er 165, in 2012 148. De gemiddelde doorlooptijd van de klachten was in 2015 43,5 dagen, in 2014 was dit 42,5 dagen.

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. In dit jaarverslag worden zowel de oude als de nieuwe registratie weergegeven.

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

In 2015 ingediende klachten per rechtsgebied

| Onderwerp | Oude telling (aantal) | Oude telling (%) | Nieuwe Telling (aantal) | Nieuwe Telling (%) |
|-----------------|-----------------------|------------------|-------------------------|--------------------|
| Belastingrecht | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Bedrijfsvoering | 9 | 4 | 10 | 4 |
| Bestuursrecht | 27 | 13 | 31 | 12 |
| Civiel | 37 | 18 | 45 | 18 |
| Familie & Jeugd | 32 | 16 | 45 | 18 |
| Kanton | 62 | 30 | 83 | 32 |
| Straf | 20 | 10 | 24 | 9 |
| Overig | 14 | 7 | 13 | 5 |
| Totaal | 205 | 100 | 255 | 100 |

In 2015 gegrond verklaarde klachten per rechtsgebied

| Onderwerp | aantal | % | aantal | % |
|-----------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Belastingrecht | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Bedrijfsvoering | 3 | 7 | 3 | 6 |
| Bestuursrecht | 5 | 11 | 5 | 10 |
| Civiel | 6 | 14 | 7 | 14 |
| Familie & Jeugd | 10 | 23 | 11 | 22 |
| Kanton | 16 | 36 | 20 | 40 |
| Straf | 3 | 7 | 3 | 6 |
| Overig | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal | 44 | 100 | 50 | 100 |

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. 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 voor deze overschrijdingen is gelegen in de bedrijfsvoering van een gerecht². Zeven klachten over de (te) lange tijdsduur van de procedure zijn in 2015 om die reden gegrond verklaard.

Ook over de bejegening door personeel van de rechtbank werd in 2015 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. 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:

- de behandeling van een zaak door de rechter op een (kanton)zitting;
- overlast tijdens een zitting door aanwezige (pratende) parketpolitie;
- toezeggingen door een rechter en juridisch medewerker worden niet nagekomen;
- het vonnis is voor de zesde maal uitgesteld;
- onjuiste informatie huwelijksgoederenregister
- het versturen door de griffie van een verkeerde brief
- het optreden van arrestatieteam en rechter-commissaris bij het binnengaan van een woning van verdachte
- beschadiging mobiele telefoon bij de scanstraat beveiliging
- de behandeling van een zaak door een rechter die dezelfde zaak ook als officier van justitie heeft behandeld;
- het uitblijven van correspondentie naar aanleiding van een sollicitatie.

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 verontschuldiging en de mededeling dat hij er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

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

Dit gebeurde bijvoorbeeld naar aanleiding van een klacht die iemand indiende omdat hij niet de juiste formulieren van internet kon downloaden voor een verzoek om een origineel echtscheidingsconvenant. Naar aanleiding van de klacht is met klager contact opgenomen zodat zijn verzoek alsnog in behandeling kon worden genomen. Klager liet weten tevreden te zijn over deze afhandeling.

Klachtadviescommissie

Aan de (externe) voorzitter van de klachtadviescommissie zijn in 2015 vijf klachten ter advisering voorgelegd. In vier van deze klachten werd geklaagd over de wijze waarop klagers door rechters ter zitting werden bejegend. Deze klachten hadden betrekking op bestuursrechtelijke, civielrechtelijke, kanton en strafrechtelijke procedures. Een klacht had betrekking op de wijze waarop klager tijdens een gesprek door een kantonrechter werd bejegend.

In geen van deze klachten vond de voorzitter dat er aanleiding was om te adviseren dat er sprake was van feiten of gebeurtenissen die de conclusie konden rechtvaardigen 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 2015 geen klachten doorgeleid naar de klachtadviescommissie.

De klachtadviescommissie is in 2015 twee keer bijeen gekomen voor inhoudelijk overleg. Door de klachtencoördinator is de KLAC regelmatig geïnformeerd over van belang zijnde ontwikkelingen en gegrond verklaarde klachten.

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 2015 zijn er 44 klachten gegrond verklaard (oude telling). Het merendeel van de gegrond verklaarde klachten (16) had betrekking op het rechtsgebied Kanton (daarbij moet wel worden bedacht dat van de 178.246 zaken die de rechtbank in 2015 heeft behandeld het aantal Kantonzaken 111.015 was) zoals

- de tijdsduur afgifte van een herstelbeschikking;
- het, ondanks herhaaldelijke toezeggingen, niet terugbellen door een juridisch medewerker;
- door de griffie werd een brief verstuurd met onjuiste informatie over de termijn voor het indienen van een conclusie van antwoord;
- van de beslissingen die de rechter in een procedure curatelestelling heeft genomen werd belanghebbende niet in kennis gesteld. In dezelfde procedure werd ook over de tijdsduur geklaagd.

- een nieuwe griffiemedewerker was niet op de hoogte van het feit dat als een rekening en verantwoording digitaal wordt aangeleverd via DigiD, dit tevens geldt als een ondertekend exemplaar;
- een bewindvoerder werd door een kantonrechter uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek, maar kreeg tijdens dit gesprek te horen dat hij niet benoembaar was als bewindvoerder.

Enkele andere voorbeelden van gegrond verklaarde klachten

In een civiele procedure werd het vonnis voor de zesde maal uitgesteld, ondanks dat klager er al eerder bij de betreffende kamer van de rechtbank op aandrang de uitspraak niet langer aan te houden.

Naar aanleiding van een verzoek werd door de administratie in het huwelijksgoederenregister alleen op de datum van het huwelijk gezocht. Verzuimd werd om ook op datum geregistreerd partnerschap te zoeken. De door de rechtbank verstrekte informatie was daardoor onjuist.

In een familierechtelijk procedure werd een brief van klager, naar aanleiding van een beschikking in deze zaak, ten onrechte niet onder de aandacht gebracht van de behandelend rechter. In die brief uitte klaagster haar teleurstelling, verbazing en angst over de beslissing van de rechter.

Klager werd in een strafrechtelijke procedure geconfronteerd met een verzetzaak tegen een strafbeschikking terwijl het verzet al lange tijd voor de zittingsdatum was ingetrokken.

Schadevergoedingen

Naar aanleiding van gegrond verklaarde klachten zijn in 2015 zeven schadevergoedingen toegekend, variërend van € 100,= tot € 802,=.

Enkele voorbeelden van toegekende schadevergoedingen

In een kantonprocedure werd door de griffier ten onrechte aan een advocaat meegedeeld dat een nadere termijn was verleend tot de zitting. De behandelend kantonrechter had echter geen uitstel verleend en vonnis gewezen. Er werd een schadevergoeding toegekend van € 802,= voor de werkzaamheden die de advocaat na het vonnis heeft verricht.

Een andere schadevergoeding werd toegekend naar aanleiding van een gegrond verklaarde klacht dat de kantonrechter ten onrechte had aangenomen dat een bewindvoerder niet meer voor nieuwe benoemingen in aanmerking wilde komen. Op het moment dat zij haar klacht indiende werd voor de kantonrechter duidelijk dat klaagster toch voor nieuwe benoemingen beschikbaar was. Toen bleek echter ook dat zij door het team Kanton niet was geïnformeerd dat zij niet volledig aan de kwaliteitseisen voldeed die de rechtbank stelt aan bewindvoerders. Klaagster had daarvan eerder op de hoogte moeten worden gesteld, maar door werkachterstanden binnen het team Kanton was dat

niet gebeurd. De rechtbank heeft klaagster een tegemoetkoming in de schade toegekend ten bedrage van € 700,=.

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

Eerder in dit jaarverslag werd een gegrond verklaarde klacht aangehaald over een nieuwe griffiemedewerker die niet op de hoogte was van het feit dat als een rekening en verantwoording digitaal wordt aangeleverd via DigiD, dit tevens geldt als een ondertekend exemplaar. In het vervolg zullen nieuwe medewerkers beter worden geïnstrueerd.

Een gegrond verklaarde klacht die betrekking heeft op het ten onrechte inplannen van een verzoekschrift om een omgangsregeling heeft ook geleid tot een verbetermaatregel. Een door klager ingediend verzoekschrift werd ten onrechte op een zitting ingepland. Dit had door tussenkomst van een advocaat moeten gebeuren. Binnen de griffie is deze klacht besproken om fouten zoals deze in de toekomst te voorkomen.

In een standaardbrief van de rechtbank werd in een familierechtelijke procedure het verkeerde artikel in het procesreglement aangehaald. De tekst van deze brief is naar aanleiding van de klacht aangepast.

Een andere verbetermaatregel had betrekking op een echtscheidingsprocedure die teveel tijd in beslag nam. Binnen het team Familie was de zaak te lang blijven liggen. Het betrof een zaak die zonder zitting kon worden afgedaan. In deze zaak bleek echter een lastig Internationaal privaatrecht-aspect te zitten, waardoor nader overleg tussen de rechter en de juridisch medewerkster nodig was. In verband met overlappende vakanties van de rechter en desbetreffende juridisch medewerkster en de ontstane achterstanden bij de juridisch medewerkster is de zaak blijven liggen en uiteindelijk pas maanden later verzonden. Om klachten zoals deze in de toekomst te voorkomen zal binnen het team Familie beter gecontroleerd worden op het tijdig verzenden van beschikkingen.

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).



Voor zover bekend hebben zich in 2015 geen klagers, die het niet eens waren met de beslissing van de president, gewend tot de Nationale Ombudsman.

Een klagster heeft de procureur-generaal van de Hoge Raad benaderd over de beslissing van de president op een klacht over het voornemen van de kantonrechter om klagster te ontslaan als curator. Deze klacht werd door het gerechtshof nietontvankelijk verklaard omdat niet met succes geklaagd kan worden over inhoudelijke beslissingen van rechters. Op het moment van het schrijven van dit jaarverslag was de klacht nog in behandeling bij de procureur-generaal.