

# **JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2016**



## Inhoud

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

---

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

## 2. Cijfermateriaal

In 2016 zijn er 237 klachten ingediend (waarvan 107 digitaal) bij de rechtbank Den Haag. In 2015 waren er 205 klachten (waarvan 92 digitaal), in 2014 192 (waarvan 83 digitaal), in 2013 165, in 2012 148. De gemiddelde doorlooptijd van de klachten was in 2016 39 dagen, in 2015 was dit 43,5 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. De 237 ingediende klachtbrieven bevatten 283 klachtonderdelen.

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

In 2016 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	22	8
Rechterlijke beslissingen	89	33
Tijdsduur procedures	30	11
Administratieve fouten	61	22
Overig	71	26
<b>Totaal</b>	<b>283</b>	<b>100</b>

In 2016 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	%
Niet inhoudelijk behandeld - Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	47	17
Niet inhoudelijk behandeld - Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	73	27
Niet inhoudelijk behandeld - Niet-ontvankelijk (overig)	1	1
Niet inhoudelijk behandeld - Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	6	2
Niet inhoudelijk behandeld - Schikking of intrekking	10	4
Inhoudelijk behandeld - Ongegrond	69	25
Inhoudelijk behandeld - Gegrond	45	17
Inhoudelijk behandeld - Geen oordeel	19	7
<b>Totaal</b>	<b>270</b>	<b>100</b>

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

In 2016 ingediende klachten per rechtsgebied

Onderwerp	aantal	%
Belastingrecht	3	1
Bedrijfsvoering	15	5
Bestuursrecht	42	15
Civiel	49	18
Familie & Jeugd	31	11
Kanton	82	29
Straf	35	12
Overig	26	9
<b>Totaal</b>	<b>283</b>	<b>100</b>

In 2016 gegrond verklaarde klachten per rechtsgebied

Onderwerp	aantal	%
Belastingrecht	0	0
Bedrijfsvoering	4	9
Bestuursrecht	5	11
Civiel	10	22
Familie & Jeugd	6	13
Kanton	15	34
Straf	5	11
Overig	0	0
<b>Totaal</b>	<b>45</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> Dertien klachten over de (te) lange tijdsduur van de procedure zijn in 2016 om die reden gegrond verklaard.

Ook over de bejegening door personeel van de rechtbank werd in 2016 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:

- klachten over de beslissingen van rechters in het Wildersproces;
- in een kantonprocedure is, volgens klagster zonder haar daarvan te berichten en zonder hoor en wederhoor toe te passen, door de rechter een uitspraak gedaan terwijl de comparitie tussen partijen nog niet was afgerond;
- klager, een advocaat, verzocht per fax om een transportorder aangezien zijn cliënt gedetineerd is. Voorafgaand aan de zitting bleek dat er geen transportorder was uitgegaan en dat de cliënt van klager niet was aangevoerd. Ook bleek dat de rechter niet op de komst van klager gerekend had. De stelbrief was niet in het dossier aanwezig;
- in een bestuursrechtelijke procedure waren volgens klager door de griffie zaaknummers door elkaar gehusseld waardoor documenten niet bij de juiste zaken terecht kwamen en waardoor het volgens klager onmogelijk was om normaal bij de rechtbank te procederen.

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

Dit gebeurde bijvoorbeeld in een familierechtelijke procedure waarin een door een advocaat tweemaal ingestuurde stelbrief niet was opgenomen in het systeem. Daarnaast

---

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

was er zonder medeweten van de advocaat een zitting geweest. Door het team is aan klager de oorzaak van het probleem uitgelegd en er is een oplossing aangeboden.

## **5. Klachtadviescommissie**

Aan de (externe) voorzitter van de klachtadviescommissie zijn in 2016 drie 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 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 2016 een klacht doorgeleid naar de klachtadviescommissie.

De klachtadviescommissie is in 2016 een keer bijeen gekomen voor inhoudelijk overleg. Door de klachtencoördinator 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. Daarnaast wordt de gegronde klacht geagendeerd voor het voortgangsgesprek tussen het verantwoordelijk bestuurslid en de betreffende teamvoorzitter.

In 2016 zijn er 45 klachten gegrond verklaard. Het merendeel van de gegrond verklaarde klachten (15) had betrekking op het rechtsgebied Kanton (daarbij moet wel worden bedacht dat van de 167.997 zaken die de rechtbank in 2016 heeft behandeld het aantal Kantonzaken 103.860 was) zoals

- het doorgeven van een onjuiste zittingsdatum in een procedure meerderjarigenbewind waardoor klager vlak voordat hij op het Paleis van Justitie arriveerde door de griffie telefonisch werd geïnformeerd dat de zitting op dat tijdstip niet doorging;
- het tot drie keer toe aanhouden van een uitspraak. De lange tijdsduur van deze procedure werd veroorzaakt door de bezetting van het team in combinatie met de constant flinke instroom van zaken;
- een verzet in een Mulder-zaak werd niet-ontvankelijk verklaard omdat een betalingsbewijs door de griffie niet was ontvangen. Door enige achterstand bij het behandelen van de post op de griffie was het betalingsbewijs echter niet op tijd verwerkt;
- een op de website van de Rechtspraak vermeld faxnummer van het rechtsgebied Kanton werkte niet. Het probleem werd veroorzaakt door de overstap naar een andere provider;
- tijdens een zitting bleek dat een ingediend verweerschrift door de griffie abusievelijk niet naar de tegenpartij was doorgestuurd;

- het niet informeren dat een uitspraakdatum was verplaatst.

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

Een klagster, slachtoffer in een strafzaak, wilde de strafzitting bijwonen. Klagster en een medewerker van Slachtofferhulp Nederland waren op tijd aanwezig. De gerechtsbode verscheen volgens klagster pas nadat de zitting begonnen was. Toen klagster in de zittingszaal plaatsnam was de verdachte al aan het woord. Doordat klagster een stuk gemist had van de zitting, kon zij geen toelichting geven. Klagster nam het de gerechtsbode zeer kwalijk dat deze niet op haar plek zat zodat klagster een heel stuk van de zitting heeft moeten missen. Ook nam klagster het de politierechter kwalijk dat hij veel eerder dan het afgesproken tijdstip begonnen was met de zitting.

De politierechter heeft meegedeeld dat hij zich had moeten realiseren dat, gelet op de vordering benadeelde partij, klagster als slachtoffer zou kunnen verschijnen en dat het in zo'n geval niet handig is om eerder met de behandeling van de zaak te beginnen.

Overigens heeft de bode, toen de verdachte en de advocaat zich hadden gemeld voor de zaak, dit bij de politierechter gemeld met de vraag of hij al met deze zaak wilde beginnen. Na bevestiging heeft de bode de zaak uitgeroepen. Omdat er verder niemand meer werd verwacht is zij andere werkzaamheden gaan doen.

Een andere gegrond verklaarde klacht had betrekking op een mediagevoelige strafzaak waarin een minderjarige getuige verklaringen had afgelegd. Op de dag van de uitspraak zijn de vonnissen gepubliceerd op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl). Ook SDU en de site [www.uitspraken.nl](http://www.uitspraken.nl) hebben de uitspraken gepubliceerd. In beide vonnissen waren echter de gegevens van de minderjarige getuige niet geanonimiseerd en was haar volledige naam in de uitspraken opgenomen. De gegevens van de minderjarige getuige waren hierdoor, in relatie tot de strafbare feiten, gedurende lange tijd op het internet beschikbaar. Een hiermee samenhangend gevolg is dat, ondanks het feit dat een deel van de publicaties is verwijderd, de volledige gegevens van de minderjarige getuige, in relatie tot deze strafzaak, een tijd terug te vinden waren op diverse zoekmachines zoals Google, Yahoo en Bing.

Een aantal gegronde klachten heeft betrekking op het aanhouden van uitspraken in procedures bij het team Handel. Het betrof hier zaken binnen de sectie IE. Daar gaat het vaak om ingewikkelde zaken waarvan de behandeling tijdrovend is en specialistische kennis vraagt van de rechter die daarmee is belast. Binnen die sectie was een achterstand in het wijzen van vonnissen ontstaan.

Een andere gegrond verklaarde klacht heeft betrekking op een familierechtelijke procedure (ondertoezichtstelling). Tijdens de behandeling op de zitting omschreef de rechter autisme als

een "ziekte", iets waarover de dochter van klagster boos over was. Volgens klagster is autisme een stoornis. De dochter van klagster verzocht aan de kinderrechter om zich in dit soort gevallen in de toekomst beter in te lezen en mensen met autisme te benaderen als mensen met een stoornis.



De kinderrechter heeft gereageerd dat hij aan de dochter in een voor kinderen zo begrijpelijk mogelijke taal heeft trachten uit te leggen waaraan zij lijdt, zonder de ernst daarvan te bagatelliseren. Hij is er volledig van op de hoogte wat Asperger inhoudt, onderkent dat dit een stoornis is, doch heeft gemeend het in zijn visie beladen woord "stoornis" niet tegen een minderjarige te moeten hanteren.

In een bestuursrechtelijke beroepsprocedure had klagster, die optrad namens de Huurcommissie, op 4 februari 2016 een groot aantal bescheiden per koerier naar de rechtbank verstuurd. Op 8 februari 2016 ontving zij van de rechtbank een brief van 5 februari 2016 waarin aan haar werd meegedeeld dat de wedepartij zijn beroep op 19 januari 2016 had ingetrokken. Klagster beklaagde zich erover dat zij door de te late verzending van de intrekking onnodig werk heeft moeten verrichten om aan een eerder verzoek van de rechtbank te voldoen. De klacht werd gegrond verklaard, maar een verzoek tot schadevergoeding werd afgewezen omdat het niet gebruikelijk is dat overheidsorganen of, in dit geval, een zelfstandig bestuursorgaan een schadeclaim indient bij een ander overheidsorgaan voor onnodig gemaakte loonkosten.

Een klacht over het (opnieuw) niet uithangen op Koningsdag van de Nederlandse vlag op het Paleis van Justitie te Den Haag werd ook gegrond verklaard. Ondanks dat aan klager eerder was bericht dat er maatregelen waren genomen zodat de vlaginstructie van de Minister-President in het vervolg wordt nageleefd was de vlag op Koningsdag weer niet uitgehangen.

De medewerkers die dit hadden moeten uitvoeren waren dit vergeten. De betreffende medewerkers zijn hierop aangesproken en er zijn afspraken gemaakt om te voorkomen dat dit nogmaals wordt vergeten.

## **7. Schadevergoedingen**

Naar aanleiding van gegrond verklaarde klachten zijn in 2016 vier schadevergoedingen toegekend, variërend van € 149,12 tot € 625,12.

### *Enkele voorbeelden van toegekende schadevergoedingen*

In de bovenomschreven gegrond verklaarde klacht die betrekking had op een mediagevoelige strafzaak waarin een minderjarige getuige verklaringen had afgelegd die niet geanonimiseerd waren gepubliceerd zijn de advocaatkosten van klagster vergoed.

In een kantonprocedure moest klager, woonachtig in Alkmaar, verschijnen op een zitting in het kader van het bewind van een verstandelijk gehandicapte broer. Vlak voor de zitting werd klager gebeld met het bericht dat de afspraak ten onrechte was gedaan. De kosten ten gevolge van de door klager opgenomen verlofuren en de reiskosten zijn vergoed.

Een andere schadevergoeding is toegekend omdat op de website van de rechtbank ten onrechte stond vermeld dat er in week 53 geen zittingen zijn. Hier had week 52 vermeld moeten staan. Klager had echter al een dagvaarding aangebracht voor een zitting van 29 december 2016 (week 52). Klager stelde dat het veel kosten en onnodig tijdverlies met

zich mee brengt als zij dit moet herstellen. De rechtbank is klager deels tegemoetgekomen in die kosten.

Doordat een daadwerkelijke inschrijving in het Centraal Curatele Bewind Register niet had plaatsgevonden kon een onder bewind gestelde zonder overleg met de bewindvoerder een 2-jarig abonnement bij T-Mobile afsluiten. T-Mobile was niet bereid om het abonnement te ontbinden omdat zij, na raadpleging van het CCB, de registratie van de cliënt van klager daarin niet heeft aangetroffen. Daardoor zijn voor de cliënt van klager nadelige financiële gevolgen zijn ontstaan en werd een schadevergoeding van € 150,00 toegekend.

## **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 strafrechtelijke procedure was een zaak uit een geautomatiseerd systeem (GPS) overgezet naar een ander systeem (Compas). Door het overzetten van de strafzaak in het andere geautomatiseerde systeem hebben griffiemedewerkers tijdens telefonische contacten met klaagster haar niet van de juiste informatie kunnen voorzien. Om klachten zoals deze te voorkomen zijn de betreffende medewerkers geïnstrueerd om bij telefonische navraag zowel Compas als GPS te raadplegen.

In een WSNP-procedure ontving klager geen, althans veel te laat, een reactie op een brief die hij naar de rechter-commissaris had verstuurd. Naar aanleiding van die klacht is binnen het verantwoordelijk team van de rechtbank het werkproces op dit punt nader bekeken en daar waar nodig aangepast.

Een sollicitant werd over de voortgang van de procedure niet geïnformeerd. De contactpersoon bij de rechtbank was telefonisch zeer moeilijk telefonisch te bereiken en op een door de sollicitant ingesproken voicemailbericht werd niet gereageerd. Uiteindelijk werd de sollicitant geïnformeerd dat de eerste selectieronde al in gang was gezet en dat de contactpersoon geen tijd had om mensen te informeren of terug te bellen.

De relevante werkprocessen zijn nader bekeken en besproken is hoe deze kunnen worden bijgesteld om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen.

## **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 2016 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 2016 geen onderzoeken ingesteld naar aanleiding van de afdoening van klachten over gedragingen van rechterlijk ambtenaren.