

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2018 RECHTBANK DEN HAAG



Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Cijfermateriaal	4
3. Klachtonderwerpen	6
4. Informele afdoening	7
5. Klachtadviescommissie	8
6. Gegrond verklaarde klachten.	9
7. Schadevergoedingen.....	10
8. Verbetermaatregelen	11
9. Ontevreden klagers	12



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 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. De externe voorzitter van de KLAC is Hans van Veggel, 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.

Het voorliggende jaarverslag geeft een beschrijving van de klachtbehandeling in de rechtbank Den Haag over het jaar 2018.

2. Cijfermateriaal

In 2018 zijn er bij de rechtbank Den Haag 254 klachten ingediend. Sommige klachten bestaan uit meerdere onderdelen. Het aantal klachtonderdelen in 2018 bedraagt 289 .

In 2017 zijn er 247 klachten ingediend (aantal klachtonderdelen eveneens 289).

In 2016 zijn er 237 klachten ingediend, in 2015 waren dat er 205 en in 2014 stond de teller op 192. Dit betekent dat het aantal klachten de afgelopen vijf jaar is toegenomen met ruim 32%

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten was in 2018 45,4 dagen, in 2017 was dit 65,9 dagen. De streefnorm is dat een klacht binnen zes weken (= 42 dagen) wordt afgehandeld. Het laatste kwartaal van 2018 is deze norm ruimschoots bereikt. De doorlooptijd bedroeg toen gemiddeld 25 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 de onderstaande tabellen zijn de aantallen ingediende klachten naar onderwerp en afgehandelde klachten naar soort afdoening vermeld.

In 2018 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	33	12
Rechterlijke beslissingen	82	28
Tijdsduur procedures	37	13
Administratieve fouten	56	19
Overig	81	28
Totaal	289	100

In 2018 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	aantal	%
Niet inhoudelijk behandeld		
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	39	14
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	45	17
Niet-ontvankelijk (overig)	7	3
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	41	15
Schikking of intrekking	5	2
Inhoudelijk behandeld		
Ongegrond	49	18
Gegrond	54	20
Geen oordeel	30	11
Totaal	270	100

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

In 2018 ingediende klachten per cluster

Onderwerp	aantal	%
Bedrijfsvoering	12	4
Bestuursrecht	45	16
Civiel	46	16
Familie & Jeugd	30	10
Kanton	83	29
Straf	24	8
Overig / onbekend	49	17
Totaal	289	100

In 2018 gegrond verklaarde klachten per cluster

Onderwerp	aantal	%
Bedrijfsvoering	4	7
Bestuursrecht	8	15
Civiel	8	15
Familie & Jeugd	10	18
Kanton	20	37
Straf	3	6
Overig	1	2
Totaal	54	100

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 aanhouden van een zaak. 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. Zeven klachten over de (te) lange tijdsduur van de procedure zijn in 2018 om die reden gegrond verklaard.

Ook over de bejegening door personeel van de rechtbank werd in 2018 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 worden in beginsel 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;
- het zoekraken van poststukken of dossiers;
- de wijze waarop iemand de toegang tot de zittingszaal is ontzegd;
- de wijze waarop een uitspraak is geanonimiseerd;
- het niet-vlaggen op nationale feest- en herdenkingsdagen;
- het schoonspuiten van het plein voor het gerechtsgebouw ten tijde van aanhoudende droogte.



4. Informele afdoening

Indien mogelijk worden 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 bestuursrechtelijke procedure. Klager had zich erover beklaagd dat de uitspraak naar zijn mening te lang op zich liet wachten. Kort nadat de klacht was doorgestuurd naar het desbetreffende team deed de rechter uitspraak. Hierop trok klager zijn klacht in, omdat hij 'geen belang' meer had bij het handhaven ervan.

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 2018 vijf klachten ter advisering voorgelegd. In deze klachten werd geklaagd over de wijze waarop klagers zich ter zitting bejegend voelden door de behandelend rechter. De betreffende klachten hadden betrekking op civiele, familierechtelijke en strafrechtelijke 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. In één geval heeft de voorzitter zelf telefonisch contact opgenomen met klaagster, waarna de klacht werd ingetrokken. De twee overige klachten die zijn voorgelegd aan de voorzitter zijn nog in behandeling.

De voorzitter heeft in 2018 vier klachten doorgeleid naar de klachtadviescommissie.

In 2018 heeft de klachtadviescommissie in twee klachtprocedures een hoorzitting gehouden. Beide bejegeningklachten hadden betrekking op dezelfde rechter. Tijdens de hoorzittingen werden klagers in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten. De rechter in kwestie heeft schriftelijk verweer gevoerd tegen de klachten. In beide zaken kwam de klachtadviescommissie primair tot de conclusie dat de klachten zich hoofdzakelijk richtten tegen (processuele) beslissingen van de rechter, waarover niet kan worden geklaagd. Subsidiair was de commissie van oordeel dat de rechter zich niet zodanig had gedragen "dat sprake is van een onheuse bejegening, noch dat anderszins de grenzen van het betamelijke zijn overschreden". Hoewel klagers derhalve niet in het gelijk werden gesteld, hebben zij na afloop van de hoorzitting wel laten weten dat zij het prettig vonden dat hun klacht zo serieus werd genomen en dat zij zich gehoord voelden door de KLAC.

6. Gegrond verklaarde klachten.

Gegronde klachten worden ter kennisneming geagendeerd voor de bestuursvergadering, teruggekoppeld aan de KLAC en door de leidinggevendenden besproken binnen het team. Daarnaast wordt de gegronde klacht geagendeerd voor het voortgangsgesprek tussen het verantwoordelijk bestuurslid en de betreffende teamvoorzitter.

In 2018 zijn er 54 klachten gegrond verklaard. Het merendeel van de gegrond verklaarde klachten (20) had betrekking op kantonzaken, hetgeen met name kan worden verklaard door het grote aantal zaken dat jaarlijks wordt behandeld.

Enkele voorbeelden van gegrond verklaarde klachten:

- Een gemachtigde in een kantonprocedure beklaagde zich erover dat de kantonrechter onzorgvuldig te werk was gegaan door in haar beschikking letterlijk bepaalde passages uit een beschikking van een andere rechtbank te kopiëren, terwijl deze niet van toepassing waren op de onderhavige zaak. De gemachtigde wees er in dit verband op dat er in bepaalde onderdelen van de beschikking exact dezelfde argumenten en bedragen zijn overgenomen, evenals de (onjuiste) naam van de verweerder. Hoewel er op grond van artikel 2 van de klachtenregeling niet kan worden geklaagd over rechterlijke beslissingen, heeft de betreffende kantonrechter de gemaakte fout ten aanzien van de tenaamstelling erkend en hiervoor haar excuses aangeboden.
- In een familierechtelijke procedure had de rechtbank de beschikking eerder verstrekt aan de vader dan aan de moeder van de minderjarige. Naar de mening van de moeder hadden alle procespartijen gelijktijdig geïnformeerd moeten worden, temeer nu het ging om een directe en ingrijpende wijziging van de hoofdverblijfplaats van de minderjarige.
- In een bestuursrechtelijke procedure werden op eenzelfde datum twee tegenstrijdige brieven toegezonden aan de advocaat van een procespartij. In de ene brief werd een zittingsdatum aangekondigd, terwijl deze datum was opgegeven als verhinderdatum. In de andere brief werd de zittingsdatum ingetrokken. Dit leidde bij de betreffende advocaat tot verwarring.
- Een andere gegronde klacht had betrekking op de bejegening van een journalist door twee beveiligingsmedewerkers. Bij binnenkomst gebaarde de ene medewerker naar de journalist dat hij mocht doorlopen door de detectiepoort, terwijl de andere medewerker hem terugfloot en streng toesprak. Kennelijk was sprake van een communicatiefout tussen de twee medewerkers.

7. Schadevergoedingen

Naar aanleiding van gegrond verklaarde klachten zijn in 2018 zeven schadevergoedingen toegekend, variërend van € 72,60 tot € 384,92.

Enkele voorbeelden van toegekende schadevergoedingen:

In een familierechtelijke procedure was een fout gemaakt in de echtscheidingsbeschikking. In deze beschikking waren de namen van beide partijen verkeerd geschreven. Voor de inschrijving van de echtscheiding in Marokko hadden partijen alle relevante stukken laten vertalen in het Marokkaans. Vanwege de fout in de echtscheidingsbeschikking moest een deel van de stukken opnieuw ter vertaling worden aangeboden. Aan klagers is meegedeeld dat weliswaar sprake is van een administratieve misslag door de rechtbank, maar dat klagers (procespartijen) ook zelf de beschikking goed hadden moeten controleren. Uit oogpunt van coudance is aangeboden de kosten die verband hielden met de correctie van de eerdere vertaling aan klagers te vergoeden.

In een kantonprocedure was één van de partijen door de rechtbank abusievelijk niet op de hoogte gesteld van de nieuwe zittingsdatum. De griffier had uitsluitend de advocaat van de andere partij hierover geïnformeerd, in de veronderstelling dat deze ook klager zou informeren. Dit gebeurde echter niet, waardoor klager ten onrechte naar de rechtbank was gekomen. De door hem gemaakte reis- en verletkosten zijn vergoed.

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 soms dan ook tot aanpassing van een manier van werken.

Enkele voorbeelden van verbetermaatregelen

In een procedure bij kanton Leiden werd een klacht ingediend door een procespartij die stukken wilde deponeren in de brievenbus van deze locatie. Volgens klager lukte dat niet omdat de brievenbus te vol zat. Bovendien had de brievenbus geen klep, zodat de stukken volgens klager moeiteloos uit de brievenbus gepakt zouden kunnen worden door anderen. Naar aanleiding van deze klacht heeft de teamvoorzitter laten weten dat de inpandige brievenbus een schacht heeft van ongeveer een meter, hetgeen ruim voldoende is om alle post op te vangen. Wel kwam het voor dat grote enveloppen, die niet goed werden doorgeduwd, soms bleven steken aan het begin van de schacht. Inmiddels is de brievenbus van kanton Leiden zodanig aangepast, dat dit probleem tot het verleden behoort.

Een bezoeker van een openbare zitting werd door een beveiligingsmedewerkster terugverwezen naar de balie omdat zij niet wist of de betreffende zitting openbaar was. De bezoeker diende een klacht in over de onvriendelijke wijze waarop hij te woord werd gestaan alsmede over het gebrek aan kennis bij beveiligingsmedewerkers. Naar aanleiding van dit laatste klachtonderdeel heeft het hoofd beveiliging nadere afspraken met zijn medewerkers gemaakt, zodat zij weten welke zittingen wel en niet openbaar zijn. De medewerkster waarover werd geklaagd is bovendien gewezen op het belang van klantvriendelijkheid.



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 2018 is door de Nationale Ombudsman één onderzoek ingesteld naar de afdoening van klachten over medewerkers van deze rechtbank. Naar aanleiding daarvan is de klacht, voor wat betreft één onderdeel, terugverwezen naar de rechtbank.

Door de procureur-generaal van de Hoge Raad is in 2018 één onderzoek ingesteld naar aanleiding van de afdoening van klachten over gedragingen van rechterlijk ambtenaren. De procureur-generaal kwam daarbij tot het oordeel dat de klacht zorgvuldig en behoorlijk was behandeld door de rechtbank.