

# **JAARVERSLAG**

# **KLACHTBEHANDELING 2019**

RECHTBANK DEN HAAG

Vastgesteld op 31 maart 2020



## 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.

Het voorliggende jaarverslag geeft een beschrijving van de klachtbehandeling in de rechtbank Den Haag over het jaar 2019.

In 2019 zijn er twee wisselingen geweest van klachtenfunctionarissen en is de functie enige tijd vacant geweest. In die vacante periode (van september tot en met december 2019) heeft de bestuurssecretaris van de rechtbank Den Haag, die tevens fungeert als klachtencoördinator, de klachten behandeld.

## 2. Cijfermateriaal

In 2019 zijn er bij de rechtbank Den Haag 232 klachten afgehandeld (waarvan 140 via het klachtenformulier op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)). Sommige klachten bestaan uit meerdere onderdelen. Het aantal klachtonderdelen in 2019 bedraagt 2571. In 2018 zijn er 254 klachten ingediend (aantal klachtonderdelen 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.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten was in 2019 51,6 dagen, in 2018 was dit 45,4 dage en in 2017 65,9 dagen. De streefnorm is dat een klacht binnen zes weken (= 42 dagen) wordt afgehandeld. Dat is bij 90% van de klachten gelukt.

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

### *In 2019 afgehandelde klachten naar onderwerp*

Onderwerp	aantal	%
Bejegening	27	11
Rechterlijke beslissingen	76	30
Tijdsduur procedures	40	16
Administratieve fouten	51	20
Overig	63	25
<b>Totaal</b>	<b>257</b>	<b>100</b>

### *In 2019 afgehandelde klachten naar soort afdoening*

Soort afdoening - Niet inhoudelijk behandeld	aantal	%
Niet bevoegd (ex art. 2 Klachtenregeling)	40	29
Niet-ontvankelijk (ex art. 2 Klachtenregeling)	64	47
Niet-ontvankelijk (overig)	0	0
Buiten behandeling gelaten (ex art. 7 Klachtenregeling)	20	15
Schikking of intrekking	13	9
<b>Totaal</b>	<b>137</b>	<b>100</b>

Soort afdoening - Inhoudelijk behandeld	aantal	%
Ongegrond	64	53
Gegrond	41	34
Geen oordeel	15	13
<b>Totaal</b>	<b>120</b>	<b>11</b>

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

*In 2019 afgehandelde klachten per rechtsgebied*

Onderwerp	aantal	%
Belastingrecht	22	9
Bedrijfsvoering	10	4
Bestuursrecht	40	16
Civiel	24	9
Familie & Jeugd	36	14
Kanton	70	27
Straf	23	9
Overig	32	12
<b>Totaal</b>	<b>257</b>	<b>100</b>

*In 2019 gegrond verklaarde klachten per rechtsgebied*

Onderwerp	aantal	%
Belastingrecht	2	5
Bedrijfsvoering	2	5
Bestuursrecht	10	24
Civiel	6	15
Familie & Jeugd	9	22
Kanton	8	20
Straf	4	10
Overig	0	0
<b>Totaal</b>	<b>41</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 aanhouden van een zaak.

Ook over de bejegening door personeel van de rechtbank werd in 2019 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:

- de openingstijd van het Paleis van Justitie op Oudejaarsdag 2018 stond niet juist vermeld op de website van de overheid;
- door de rechtbank is aan een partij niet doorgegeven dat een zitting niet doorging;
- een klacht over de beveiligingscontrole bij de detectiepoortjes;
- het zoekraken van poststukken of dossiers;
- klager werd niet in de gelegenheid gesteld om op de zitting het woord te voeren;
- een echtscheiding werd in de Staatscourant gepubliceerd;
- de rechtbank is vanuit het buitenland slecht of niet bereikbaar;
- in register nevenfuncties staat ten onrechte dat een rechter al bij het gerechtshof werkt ten tijde van de behandeling van de zaak.



#### **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 afgehandelde 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. De advocaat maakte bezwaar tegen de behandelend rechter omdat deze niet aan de rechtbank Den Haag is verbonden. Op de site van de Rechtspraak stond namelijk vermeld dat de behandelend rechter was benoemd bij het gerechtshof met ingang van een datum voorafgaand aan het kort geding. In het register van beroepsgegevens en nevenfuncties rechters was als benoemingsdatum de datum van het Koninklijk Besluit vermeld in plaats van de daadwerkelijke benoemingsdatum. De voorzitter van het team Familie heeft dit direct laten herstellen en de advocaat hiervan op de hoogte gebracht.

In een kantonprocedure had klager, een gemachtigde, brieven naar het team Kanton Den Haag verstuurd met het verzoek om een zittingsdatum. Hij beklagde zich dat daar door de rechtbank niet op werd gereageerd. Na onderzoek binnen het team bleek echter dat de uitnodiging voor die zitting naar de gemachtigde was verzonden en dat die datum ook telefonisch aan hem was doorgegeven. Dit is door de klachtencoördinator telefonisch aan gemachtigde meegedeeld en daarmee was de klacht afgedaan.

## 5. Klachtadviescommissie

Aan de (externe) voorzitter van de klachtadviescommissie zijn in 2019 drie 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 2019 twee klachten doorgeleid naar de klachtadviescommissie.

In 2019 heeft de klachtadviescommissie in twee klachtprocedures een hoorzitting gehouden. Beide bejegeningssklachten hadden betrekking op dezelfde rechter. Klagers waren beiden verdachten in dezelfde strafzaak.

Tijdens de hoorzitting werden klagers in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten. De rechter in kwestie heeft een schriftelijke reactie gegeven op de klachten.

Klagers vonden dat zij, in een strafzaak waarin zij verdachten waren, niet goed door de rechter waren behandeld. Volgens hen begon de zitting te laat, maakte de rechter geen ervaren indruk en liet zij hen niet uitpraten. Na de hoorzitting volgde een advies van de KLAC. De president sloot aan bij het advies van de KLAC dat de rechter bij de behandeling van de zaak de vrijheid heeft om de zaak aan te pakken op de manier waarop zij dat goed acht. Over klachten die daarop zien kan geen beslissing worden genomen. Voor het overige was het oordeel van de president dat hij geen aanleiding zag om er vanuit te gaan dat de rechter klagers doelbewust onbetamelijk zou hebben behandeld, de zaak zou hebben afgeraffeld of niet kundig zou zijn. De klacht werd ongegrond verklaard.

In een nog lopende civielrechtelijke procedure beklaagde een advocaat zich over de wijze waarop zij door de rechter tijdens de comparatie van partijen werd bejegend. Nadat de procedure was afgerond werd de klacht voor advies voorgelegd aan de KLAC. De voorzitter besloot om de rechter en de advocaat uit te nodigen voor een gesprek om de klacht te klaren. Na het gesprek werd de klacht door de advocaat ingetrokken.



## **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 2019 zijn er 41 klachten gegrond verklaard.

Enkele voorbeelden van gegrond verklaarde klachten:

Een klager moest, in een procedure bij de kantonrechter in Gouda, op de dag dat hij voor de zitting was opgeroepen, een flinke tijd wachten totdat zijn zaak behandeld zou worden.

Uiteindelijk kon hij de behandeling van zijn zaak niet meer afwachten. De appointering (het inplannen) van de zaken is door de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (hierna: CVOM) gedaan. Voor die dag had de CVOM te weinig tijd per zaak geappointeerd waardoor betrokkenen, waaronder klager, erg lang hebben moeten wachten. De klacht is gegrond verklaard. Naar aanleiding van de uitloop van deze zitting is door de rechtbank contact opgenomen met de CVOM en is de appointering van de zaken aangepast. Er wordt nu meer tijd per zaak ingepland waarmee forse uitloop hopelijk voortaan voorkomen wordt.

Klager was er niet van op de hoogte gesteld dat zijn zaak bij een Mulder-zitting niet doorging. Dit had beter aan hem gecommuniceerd moeten worden. De rechter had de bode moeten instrueren om, toen klager zich meldde bij de balie, hem daarvan op de hoogte te stellen. Dan had de rechter zelf aan klager kunnen uitleggen wat de reden was dat de zitting niet doorging. Nu is klager ongeïnformeerd vertrokken.

In een bestuursrechtelijke (beroeps)procedure was door een bestuursorgaan aan klaagster meegedeeld dat de zaak was overgedragen aan de rechtbank. Tot op het moment van het indienen van haar klacht had klaagster geen reactie van de rechtbank ontvangen. Van januari 2019 tot en met juni 2019 heeft zij elke maand gebeld naar de rechtbank om te informeren naar de stand van zaken. Klaagster werd niet goed te woord gestaan door medewerkers van de rechtbank en klaagster meldde dat een medewerker, in juni 2019, onvriendelijk en brutaal tegen haar was. De klacht is gegrond verklaard. Aan klaagster zijn via haar advocaat de oprechte excuses aangeboden en de datum meegedeeld wanneer de zaak op zitting is ingepland.



## **7. Schadevergoedingen**

Naar aanleiding van twee gegrond verklaarde klachten zijn in 2019 schadevergoedingen toegekend, respectievelijk € 49,51 en € 145,20:

In een door een medewerker van de rechtbank opgemaakte apostille werd een verschrijving gemaakt. Dit is aangepast in het systeem, maar klager moest extra kosten maken doordat de gewijzigde apostille door een koerier bij de rechtbank moest worden opgehaald.

In een procedure bij de kantonrechter is abusievelijk een verkeerde dag voor een zitting bepaald. Deze vergissing is door de deurwaarder overgenomen in de dagvaarding, hetgeen als gevolg had dat de wederpartij niet op de zitting is verschenen omdat hij van een verkeerde datum uitging. Door de vergissing moest een nieuwe zittingsdatum worden bepaald en voor deze nieuwe datum moest een herstelexploot worden uitgebracht. Deze kosten zijn door de rechtbank 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 civielrechtelijke zaak was bij de registratie van een nieuw aangebrachte zaak door de griffie kennelijk over het hoofd gezien dat er een tweede advocaat voor een tweede eiser moest worden toegevoegd. Daarnaast werd er door medewerkers van de rolkamer niet goed gecommuniceerd met de rolrechter waardoor een advocaat onnodig lang niet werd geregistreerd. In de toekomst wordt de rolkamer dichter bij de rolrechters gehuisvest. De klacht is binnen het team als voorbeeld gebruikt om de communicatie op alle onderdelen te verbeteren. Opnieuw is naar aanleiding van deze klacht onder de aandacht gebracht dat medewerkers van de rechtbank klantvriendelijk en toegankelijk moeten zijn.

In een strafrechtelijke zaak had een veroordeelde aan het gerechtshof gevraagd wanneer zijn hoger beroep behandeld zou worden. Het gerechtshof had de zaak echter niet ontvangen. Na onderzoek bleek dat het hoger beroep door een buitengriffier, die niet meer bij de rechtbank werkte, was uitgewerkt. Kort voor haar vertrek verstuurdde zij de zaak ter controle naar een rechter. Vervolgens is de zaak uit het zicht geraakt. Als verbetermaatregel is binnen de teams Strafrecht een medewerker aangesteld die toeziet op het tijdig uitwerken van de zaken waarin hoger beroep is ingesteld, zodat dit soort situaties hopelijk in de toekomst niet meer gaat 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 2019 is door de Nationale Ombudsman één onderzoek ingesteld naar de afdoening van een klacht over het zoekraken van een aanvullend verzetschrift. De uitkomst van dat onderzoek is op dit moment niet bekend.

Door de procureur-generaal van de Hoge Raad zijn in 2019 geen onderzoeken ingesteld naar aanleiding van de afdoening van klachten over gedragingen van rechterlijk ambtenaren van deze rechtbank. Er waren wel klagers die zich tot de procureur-generaal hebben gewend, maar dat leidde tot het oordeel van de procureur-generaal dat de klacht door de rechtbank naar behoren is afgedaan.