



Jaarverslag klachtbehandeling 2021

Rechtbank Den Haag

Vastgesteld op 19 april 2022

Inhoud

Jaarverslag klachtbehandeling 2021.....	1
1. Inleiding en conclusies	3
2. De aantallen	3
3. De onderwerpen.....	4
4. De beoordeling.....	6
5. Gegronnd verklaarde klachten	7
6. Klachtadviescommissie.....	8
7. Nationale ombudsman	8
8. Procureur-generaal bij de Hoge Raad	9

1. Inleiding en conclusies

Iemand die zich door de rechtbank onheus bejegend voelt, moet kunnen rekenen op een zorgvuldige behandeling van zijn klacht. Daar heeft de rechtbank zelf ook belang bij, omdat er veel kan worden geleerd van ontvangen klachten.

Klachten die bij de rechtbank Den Haag worden ingediend worden behandeld volgens de gezamenlijke klachtenregeling van de rechtbank Den Haag, Amsterdam, Rotterdam en Noord-Holland. Op grond van de genoemde [klachtenregeling](#) worden klachten beoordeeld door het gerechtshof. In Den Haag heeft het bestuur deze bevoegdheid gemandateerd aan de president van de rechtbank. In bepaalde gevallen kan de president een klachtadviescommissie (KLAC) vragen om een advies te geven voor de beoordeling van een klacht.

Het voorliggende jaarverslag geeft een beschrijving van de klachtbehandeling door de rechtbank Den Haag in 2021. Dit was het jaar waarin er onder andere veel kort gedingen werden gevoerd tegen het coronabeleid van de Nederlandse regering. Vanuit het hele land kwamen er klachten van mensen die het om verschillende redenen niet eens waren met uitspraken met betrekking tot de avondklok, mondkapjesplicht en andere coronamaatregelen. Dit zijn overigens geen klachten die ook daadwerkelijk in behandeling genomen konden worden omdat ze de inhoud van de rechterlijke beslissing betreffen.

Het totaal aantal afgehandelde klachten is gestegen, van 396 in 2020 naar 448 in 2021. Het percentage gegrond verklaarde klachten is ten opzichte van 2020 gedaald van 19% naar 12%. In 2021 is 99% van de klachten binnen 10 weken afgehandeld, de gemiddelde behandelduur ligt op 4 weken.

De rechtbank Den Haag zal blijven kijken naar waar verbetering mogelijk is in de vele werkprocessen binnen de verschillende teams van de rechtbank. Er is aandacht voor de wijze van bejegening, de doorlooptijden van zaken en de werkwijze van de verschillende administraties. Dat mensen zich door de rechtbank Den Haag behoorlijk behandeld voelen is van groot belang voor het vertrouwen in de rechtspraak.

2. De aantallen

In 2021 heeft de rechtbank Den Haag 331 klachten afgehandeld. Van deze klachten bestond 19% uit meerdere klachtonderdelen. In totaal zijn er in 2021 448 klachtonderdelen afgehandeld. **Als in dit jaarverslag verder over 'klachten' wordt gesproken, wordt daarmee bedoeld 'klachtonderdelen'.**

Ontvangen en afgehandelde klachtonderdelen			
	2021	2020	2019
Ontvangen	418	408	267
Afgehandeld	448	396	257

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de afgehandelde klachten per rechtsgebied. In de onderstaande tabel wordt de indeling van het registratiesysteem van de Raad voor de rechtspraak gevolgd. Het aandeel van de verschillende rechtsgebieden in het aantal klachten blijkt redelijk stabiel te zijn en min of meer in lijn met het aantal behandelde zaken.

Rechtsgebied	2021		2020		2019	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Kanton	117	26	102	26	70	27
Bestuursrecht	82	18	87	22	62	24
Familie en Jeugd- en Zorgrecht	74	17	56	14	36	14
Handel en Insolventies	49	11	52	13	24	9
Straf	41	9	35	9	23	9
Stafdienst & Bedrijfsvoering	13	3	15	4	10	4
Anders	72	16	49	12	32	12
Totalen	448	100	396	100	257	100

Klachten dienen binnen 6 weken te worden afgehandeld. Deze termijn kan eenmalig worden verlengd met 4 weken. De meeste klachten zijn binnen 6 weken afgehandeld: 80% (in 2020: 77%, in 2019: 47%). 99% van de klachten is in 2021 binnen een periode van 10 weken afgehandeld (in 2020: 93%, in 2019: 78%). De gemiddelde behandelduur van klachten is verder verlaagd naar 28 dagen (in 2021: 31 dagen, in 2019: 52 dagen). Bij 80% van de inhoudelijk behandelde klachten is de klager telefonisch gehoord door de klachtenfunctionaris.

3. De onderwerpen

Ruim een kwart van alle klachten die in 2021 zijn afgedaan (27%) heeft betrekking op beslissingen van rechters. Dit betreft meestal de inhoud van een uitspraak, maar er waren ook klachten over procedurele beslissingen, zoals het wel of niet horen van getuigen en de beslissing om geen livestream van een zitting te faciliteren. Het gerechtshof heeft over deze klachten geen oordeel gegeven omdat rechters in het nemen van dergelijke beslissingen onafhankelijk zijn. Dit is ook vermeld in de klachtenregeling.

Andere klachten gingen over administratieve fouten van de rechtbank, over de tijdsduur van procedures en over bejegening door medewerkers van de rechtbank. Er was een **grote categorie 'overig'**. Binnen die categorie vallen ook de klachten die niet tegen de rechtbank zijn gericht, maar bijvoorbeeld betrekking hebben op het Hof Den Haag, een andere rechtbank, het Openbaar Ministerie, een deurwaarder of een wasmachineverkoper in de regio.

<i>Onderwerpen van afgedane klachten</i>						
	2021		2020		2019	
Onderwerp	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Bejegening	39	9	55	14	27	11
Rechterlijke beslissingen	122	27	95	24	76	30
Tijdsduur procedures	81	18	67	17	40	16
Administratieve fouten	116	26	85	21	51	20
Overig	90	20	94	24	63	25
Totalen	448	100	396	100	257	100

Hierbij een greep uit de verschillende onderwerpen waarover werd geklaagd:

- Het bedrijf van de klager is gedagvaard en de rechtbank heeft de klager uitgenodigd op zitting terwijl de klager van mening is dat de eisende partij in het geheel niet serieus genomen zou moeten worden;
- Een klager is er niet tevreden over dat een zitting online en niet op de rechtbank wordt gehouden;
- Een zaak moet volgens een klager niet door de civiele rechter, maar door de strafrechter behandeld worden;
- Het uitblijven van een uitspraak van de rechter;
- De toegang voor advocaten tot de rechtbank zou niet goed geregeld zijn;
- Een klager vindt dat hij geen facturen van de rechtbank zou moeten ontvangen omdat hij om vrijstelling van griffierechten heeft gevraagd;
- De kantonrechter heeft in zijn vonnis niet verwezen naar rechtsmiddelen die de klager zou kunnen instellen;
- Een klager vindt dat hij bij de behandeling van een strafzaak als slachtoffer te weinig aandacht heeft gekregen;
- Een klager zag op het NOS Journaal dat de rechtbank niet ingreep toen een in het gelijk gestelde partij zich niet hield aan het advies van de regering om anderhalve meter afstand te houden en vindt dat er gehandhaafd had moeten worden.

Klachten over de bejegening door rechters worden in beginsel voorgelegd aan de voorzitter van de Klachtadviescommissie (zie ook hoofdstuk 6 van dit jaarverslag).

4. De beoordeling

Bij de ontvangst van een klacht wordt in de eerste plaats bekeken of de klacht gaat over een gedraging van (een medewerker) van de rechtbank Den Haag. Is dat niet het geval, dan wordt de klacht naar de juiste instantie doorgestuurd of wordt de klager erover geïnformeerd dat de rechtbank zijn of haar klacht niet kan behandelen.

Als de klacht wel over de rechtbank gaat wordt aan de hand van de klachtenregeling beoordeeld of er sprake is van een klacht die in behandeling genomen kan worden. Als dat het geval is wordt er een onderzoek ingesteld naar de klacht en geeft de president van de rechtbank vervolgens zijn oordeel hierover. De klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard, ook kan de conclusie zijn dat er geen oordeel kan worden gegeven.

In 2021 werd 45% van de klachten niet inhoudelijk behandeld (in 2020: 49%, 2019: 53%). Hieronder wordt weergegeven wat de reden was voor het niet behandelen van klachten. De genoemde artikelen verwijzen naar de klachtenregeling. Als een klacht niet over de rechtbank Den Haag gaat, is het gerechtsbestuur niet bevoegd om deze te behandelen (artikel 2). Een klacht over een rechterlijke beslissing wordt niet ontvankelijk verklaard op grond van artikel 2 van de klachtenregeling. Tot slot geeft artikel 7 gronden voor het niet behandelen van klachten. Als een klacht bijvoorbeeld gaat over iets wat zich langer dan een jaar geleden heeft voorgedaan kan het gerechtsbestuur zelf afwegen of deze klacht al dan niet behandeld wordt.

<i>Niet inhoudelijk behandelde klachten</i>						
Reden	2021		2020		2019	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Niet bevoegd (art. 2)	65	32	45	28	40	32
Niet ontvankelijk (art. 2)	123	61	88	55	64	52
Buiten behandeling (art. 7)	13	6	28	17	20	16
Totaal	201	100	161	100	124	100

De overige klachten (55%) werden wel inhoudelijk in behandeling genomen. Hiervan werd een deel later ingetrokken of informeel opgelost. De overige klachten werden **afgehandeld met als oordeel 'gegrond' of 'ongegrond'**.

Wel inhoudelijk behandelde klachten						
	2021		2020		2019	
Conclusie	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ongegrond	137	55	122	52	64	48
Gegrond	55	22	74	31	41	31
Ingetrokken / informeel opgelost	55	22	33	14	13	10
Geen oordeel	0	0	6	3	15	11
Totaal	247	100	235	100	133	100

Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven, heeft de klachtenfunctionaris in 80% van de behandelde klachten telefonisch contact gehad met de klager over de inhoud van de klacht. De klager is in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten en soms is daarbij ook al de reactie vanuit het betreffende team besproken. Het bestuur van de rechtbank vindt het van groot belang dat er goed naar de klagers geluisterd wordt en dat zij zich serieus genomen voelen. Klagers geven zelf ook regelmatig aan dit contact op prijs te stellen.

In hoofdstuk 5 wordt meer informatie gegeven over wat er gebeurt met gegronde klachten, daarbij wordt ook een aantal voorbeelden genoemd.

5. Gegrond verklaarde klachten

In 2021 zijn er 55 klachten gegrond verklaard. De volgende tabel geeft een overzicht van de aard van deze klachten, afgezet tegen de gegronde klachten in 2020 en 2019.

<i>Gegronde klachten</i>						
	<i>2021</i>		<i>2020</i>		<i>2019</i>	
<i>Onderwerp</i>	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Bejegening	5	9	8	11	2	5
Tijdsduur procedure	21	38	30	41	21	51
Administratieve fout(en)	27	49	29	39	12	29
Overig	2	4	7	9	6	15
Totalen	55	100	74	100	41	100

Gegronde klachten worden ter kennisneming geagendeerd voor de bestuursvergadering, teruggekoppeld aan de verantwoordelijke teamvoorzitter, de voorzitter van de KLAC en zijn onderwerp van de gesprekken tussen het gerechtsbestuur en de betreffende teamvoorzitter.

6. Klachtadviescommissie

Het gerechtsbestuur kan in bepaalde gevallen aan de Klachtadviescommissie (KLAC) van de rechtbank vragen om advies te geven over de beoordeling van een klacht. Dat gebeurt in ieder geval wanneer de klacht gaat over de wijze waarop iemand is bejegend door een rechter.

De KLAC bestaat uit rechters van de rechtbank Den Haag. De voorzitter van de KLAC is niet werkzaam binnen de rechtspraak. Dit was tot februari 2021 de heer mr. J.M.F.X. van Veggel, oud-deken van de Orde van Advocaten in Amsterdam. Hij is opgevolgd door de heer mr. E.J. Numann, voormalig vicepresident van de Hoge Raad der Nederlanden.

In 2021 zijn 2 klachten afgehandeld die in 2020 aan de KLAC waren voorgelegd. Beide klachten gingen over de wijze waarop de klagers (een advocaat en een bewindvoerder) waren bejegend door een kantonrechter. De KLAC heeft in beide gevallen na een mondelinge behandeling geadviseerd de klachten ongegrond te verklaren en de president van de rechtbank heeft dat advies overgenomen.

Verder is in 2021 een klacht aan de KLAC voorgelegd over de wijze waarop de klager als verdachte was bejegend tijdens een strafzitting. Ook deze zaak is mondeling behandeld, **waarna de KLAC heeft geconcludeerd dat 'niet kan worden gezegd dat de rechter zich jegens klager heeft gedragen op een wijze die onbehoorlijk is of anderszins een rechter in redelijkheid niet past'. Ook hier is het advies van de KLAC gevolgd en is de klacht ongegrond verklaard.**

Tot slot is aan de KLAC-voorzitter advies gevraagd omtrent een bejegeningklacht over de wijze waarop twee klagers, als slachtoffers aanwezig bij het uitspreken van het vonnis in een strafzaak, door twee rechters zouden zijn bejegend. De president van de rechtbank heeft vervolgens het advies van de KLAC-voorzitter gevolgd en de klacht kennelijk ongegrond verklaard.

7. Nationale ombudsman

Wanneer iemand niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de rechtbank is afgehandeld, kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman. Dit geldt voor alle klachten, met uitzondering van klachten over rechters. Regelmatig neemt de Nationale ombudsman contact op met de rechtbank om informatie in te winnen over de afhandeling van een klacht. In de meeste gevallen leidt dit niet tot een onderzoek door de ombudsman. In 2021 heeft de Nationale ombudsman eenmaal een klacht over de rechtbank Den Haag gegrond verklaard. Deze klacht was ingediend door die niet tevreden was over de afhandeling van haar klacht door de rechtbank in januari 2021.

In deze zaak had mevrouw A. een verzoek tot ondercuratelestelling voor een familielid ingediend bij de rechtbank Den Haag. Een ander familielid had daarop een verweerschrift verstuurd naar de rechtbank. Conform de regels had de rechtbank een kopie van dat stuk aan mevrouw A. doorgestuurd. Van een later ontvangen aanvullend verweerschrift was echter geen kopie naar mevrouw A. doorgestuurd. De rechtbank had dit document

aangemerkt als 'aanvullend stuk', in dat geval ligt de verantwoordelijkheid voor het doorsturen bij de verweerder. Volgens de Nationale ombudsman heeft de rechtbank met het niet doorsturen van het aanvullende verweerschrift 'niet in overeenstemming met het vereiste van een goede organisatie' gehandeld. Daarvoor was niet van belang dat mevrouw A. geen schade had ondervonden doordat dit stuk niet was doorgestuurd.

In reactie op dit rapport is bij het team Kanton afgesproken dat aanvullende verweerschriften in het vervolg door de rechtbank worden doorgestuurd naar de verzoekende partij.

8. Procureur-generaal bij de Hoge Raad

Klachten over rechters kunnen aan de procureur-generaal bij de Hoge Raad worden voorgelegd. Dit is in 2021 verschillende malen gebeurd, de procureur-generaal heeft echter in dit jaar geen klacht over een rechter van de rechtbank Den Haag gegrond verklaard.