



# Evaluatie

## Pilot Small Claims Court



Gemeente Rotterdam

# Inhoud

1. Inleiding
2. Cijfers & Feiten
  - 2.1 De pilot small claims court in cijfers
  - 2.2 Algemene cijfers en feiten schadebehandeling
3. Conclusie

# 1 Inleiding

De toenmalige gemeentelijke ombudsman, mevrouw Zwaneveld, stond 6 juni 2020 in het NRC met een uitgebreid interview waarin ze terugblikte op haar werkzaamheden ter ere van haar 10-jarig jubileum. Er wordt een breed scala aan onderwerpen besproken welke een interessante inkijk geven in haar denkwijze, manier van doen en het hart wat zij heeft voor de stad en haar burgers.

In een alinea wordt het small claims court aangehaald:

*Heeft u voldoende middelen om tegenhanger te zijn?*

*“Ja, al jeuken in individuele gevallen mijn handen. Rond kleine schades heb ik al eens voorgesteld een small claims court op te richten dat op laagdrempelige wijze zulke zaken afdoet. Mensen stappen vaak niet naar de rechter voor kleine schades, omdat ze niet weten hoe en de griffiekosten niet willen betalen. Terwijl ze vaak wel in hun recht staat. Dan zie ik het onder mijn handen misgaan en vastlopen in bureaucratie.”*

Voor de toenmalige wethouder Van Gils was bovenstaande aanleiding om het toenmalige hoofd van Juridische Diensten te vragen de pilot small claims court op te richten. Verschillende verkennende gesprekken vonden plaats tussen de gemeentelijke ombudsman, de rechtbank en de afdeling Schade- en Verzekeringszaken van de gemeente.

De uitkomst van de gesprekken was dat er op 1 juni 2021 gestart werd met de pilot small claims court voor de duur van een jaar. Burgers met een schadeclaim onder de €5000,- welke ten tijde van de pilotperiode een afwijzing van de claim ontvingen, werden gewezen op de mogelijkheid van een gang naar de Rotterdamse regelrechter. Bij de regelrechter kon zo het door de gemeente ingenomen afwijzende standpunt getoetst worden.

## 2 Cijfers & Feiten

### 2.1 De pilot small claims court in cijfers:

|                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Verwijzing naar SCC                                                                  | 102 |
| Gebruik gemaakt van SCC                                                              | 8   |
| Door gemeente terecht afgewezen                                                      | 6   |
| Coulancevergoeding na terechte afwijzing                                             | 2   |
| Burger in gelijk gesteld                                                             | 0   |
| Burger teruggetrokken                                                                | 2   |
| Gemeente voorzien van aanvullende informatie om aansprakelijkheid te kunnen erkennen | 1   |

Gedurende een jaar hebben 102 burgers met een afwijzing op hun schadeclaim door de gemeente, een brief ontvangen waarin ze op de mogelijkheid zijn gewezen van een gang naar de regelrechter.

*Toevoeging na reactie ombudsman: In totaal zijn er 291 claims onder de 5000 euro geregistreerd. Hiervan is in 160 gevallen een schadevergoeding uitgekeerd.*

Er is zoals u kunt zien opvallend weinig gebruik gemaakt van de pilot, slechts 8 burgers zijn de procedure gestart. Hiervan hebben 2 burgers zich teruggetrokken. In een van deze gevallen was er sprake van nieuwe aanvullende informatie waardoor de gemeente aansprakelijkheid kon erkennen.

In twee andere zaken heeft de tussenkomst van de regelrechter mogen leiden tot een vergoeding van €500,- voor de deelnemers. Dit waren beide schadegevallen als gevolg van een omgevallen boom, waarbij de gemeente had voldaan aan haar zorgplicht. Overigens komen deze vergoedingen niet in de buurt van het door tegenpartij geclaimde bedrag.

Door de beperkte deelname aan de pilot is tussentijds geëvalueerd. Er is toen met name gekeken of de teksten in de brieven voldoende uitnodigend waren voor Rotterdammers om gebruik te maken van small claims court. Samen met communicatiedeskundigen zijn de teksten aangescherpt en vereenvoudigd naar B1 niveau. Deze verbeteringen hebben echter geen grote invloed gehad op het aantal Rotterdammers dat van deze regeling gebruik heeft gemaakt. Onderstaande passage zoals die in de brieven is opgenomen.

*De gemeente Rotterdam heeft uw schadeclaim geheel afgewezen en meent dit correct en zorgvuldig te hebben gedaan. Hierbij is zoveel mogelijk rekening gehouden met geldende wetsartikelen, jurisprudentie en rechtsgelijkheid. Mogelijk is dit niet het bericht waar u op had gehoopt. In dat geval heeft u de mogelijkheid om uw claim en daarmee deze afwijzing kosteloos voor te leggen aan de onafhankelijke [Rotterdamse regelrechter](#). Dat is een extra waarborg voor u. U kunt uw claim door een onafhankelijke rechter laten beoordelen.*

*De uitspraak van de Rotterdamse regelrechter is bindend voor de gemeente Rotterdam. Zie bijgaande folder van de Rotterdamse regelrechter voor meer informatie over dit proces en het in gang zetten hiervan. Wij verzoeken u bij eventuele aanmelding een kopie van deze afwijzing mee te sturen. Mocht er sprake zijn van aanvullende of nieuwe informatie, welke ons niet eerder bekend was, waaruit blijkt dat de gemeente aansprakelijk is? Dan zijn wij altijd bereid ons standpunt te heroverwegen zonder tussenkomst van de regelrechter.*

De kosten van de pilot komen uit op ca. €5000,- en bestaan uit opstartkosten, dossierbehandeling inclusief zittingen bij de regelrechter, griffiekosten en evaluatie.

## 2.2 Algemene cijfers en feiten schadebehandeling.

Om de cijfers van de pilot in perspectief te plaatsen is het nuttig om de algemene cijfers voor de behandeling van aansprakelijkstellingen door de gemeente mee te geven.

Er worden op jaarbasis 1200 claims behandeld waarbij ca. €1.500.000,- aan schade wordt vergoed. Het jaarlijkse afwijzingspercentage ligt rond de 70%. Dit houdt in dat er per jaar ca. 360 claims worden toegewezen met een gemiddelde vergoeding van €4000,- per dossier. Ondanks het hoge afwijzingspercentage is het aantal ontvangen klachten op jaarbasis zeer laag. Dit heeft er mede mee te maken dat we de claims op empathische en ruimhartige wijze behandelen.

Enkele feiten met betrekking tot schadebehandeling door de gemeente:

1. De procedure om schade te melden is laagdrempelig:
  - [webformulier](#) met minimaal benodigde gegevens
  - per email naar [schadezaken@rotterdam.nl](mailto:schadezaken@rotterdam.nl)
  - per post
2. Wij hanteren een reactietermijn van enkele dagen voor een ontvangstbevestiging en streven een behandeltermijn na van 4 weken. Bij complexe zaken kan deze behandeltermijn uiteraard (veel) langer zijn.
3. Elke aansprakelijkstelling wordt op gelijke juridische gronden beoordeeld om willekeur en rechtsongelijkheid te voorkomen. De grondslag voor beoordeling van aansprakelijkheid is het Burgerlijk Wetboek.
4. Bij schadevaststelling accepteren wij meerdere vormen van bewijs waaronder offertes, reparatienota's, aanschafbewijzen/ bankafschriften, foto's e.d. Daarnaast maken wij ook gebruik van expertisebureaus die schade kunnen vaststellen. Indien een burger zijn of haar



schade niet aan kan tonen bekijken we altijd andere mogelijkheden om tot een aannemelijke vaststelling van schade te komen.

5. De gemeente Rotterdam is aangesloten bij een landelijk kennisplatform voor overheden (150+) en delen kennis op het gebied van de verzekerings- en schadebehandelingspraktijk. Onze wijze van schadeafhandeling komt overeen met de afhandeling van claims bij andere (grote) gemeenten en lokale overheden

## 3 Conclusie

Kunnen we spreken van een succesvolle pilot? Afgaande op de getallen niet. De ervaringen van burgers die gebruik hebben gemaakt van een kosteloze gang naar de regelrechter zijn echter wel positief, zelfs nu de gemeente geen enkele keer in het ongelijk is gesteld.

Het lage aantal deelnemers dat gebruik heeft gemaakt van de pilot lijkt indicatief voor begrijpelijke afwijzingen welke geaccepteerd worden door onze tegenpartijen. Er is de laatste jaren, vanaf 2014, ingezet op een meer emphatische behandeling van schadegevallen en begrijpelijker taal in de communicatie. Dit lijkt zijn vruchten afgeworpen te hebben.

De gemeentelijke ombudsman, Mevrouw Zwaneveld, stelde in 2020 dat de gemeente haar burgers onrecht aandeed bij behandeling van kleine schade. Dit op basis van enkele klachten die op haar bureau belandden. Deze waren echter niet representatief voor de totale schadeafhandeling binnen de gemeente. De pilot heeft dit bevestigd.

Mocht er gekozen worden voor het voortzetten van het small claims court met daarbij meer inzet op het gebruik maken daarvan door Rotterdammers, dan zal dat de behandelende afdeling belasten. Personele uitbreiding is dan noodzakelijk in verband met de extra uren die in de dossiers worden gestopt en de fysieke gang naar de rechtbank.

In onze optiek heeft het small claims court laten zien dat er bij enkele deelnemers behoefte is aan het extra verduidelijken van de door ons ingenomen standpunten. Dit willen wij aanbieden door een tegenpartij de mogelijkheid te bieden uitleg te krijgen van een andere behandelaar. Deze behandelaar zal aansprakelijkheid nogmaals toetsen, eventueel aanvullende informatie opvragen bij tegenpartij en daarna het standpunt wijzigen of uitleggen aan tegenpartij.

De regelrechter de rol laten vervullen van het vaststellen of beamen van onze standpunten lijkt niet nodig. Twijfelgevallen kunnen voorgelegd worden aan het Kernteam Menselijke Maat. Bijvoorbeeld wanneer de gemeente strikt genomen niet aansprakelijk is voor toegebrachte schade maar wel een tegemoetkoming wil verstrekken.