

Jaarverslag Klachtenbehandeling Rechtbank Overijssel 2024



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Cijfermateriaal	3
3.	Waarover wordt geklaagd?	5
4.	Klachtadviescommissie	6
5.	Schadeverzoeken	6
6.	Verbetermaatregelen	6
7.	Veelvuldige klagers	6
8.	Publicatie	6

1 Inleiding

Overeenkomstig artikel 26 lid 1 Wet op de rechterlijke organisatie heeft het gerechtsbestuur van de rechtbank Overijssel een regeling vastgesteld voor de behandeling van klachten (d.d. 3 september 2019)¹. Als klacht wordt aangemerkt elk schriftelijk bericht (brief of e-mail) waaruit blijkt dat iemand niet tevreden is over (een medewerker van) de rechtbank Overijssel. Het klachtrecht bij het gerechtsbestuur beperkt zich echter tot ‘bejegeningssklachten’. Bij het gerechtsbestuur kan niet geklaagd worden over de inhoud en motivering van een beslissing van een rechter noch over de totstandkoming van een rechterlijke beslissing met inbegrip van de in dat kader genomen beslissing van procedurele aard.

De president, tevens voorzitter van het gerechtsbestuur, is aangewezen om namens het bestuur klachten te behandelen en te beslissen. De werkzaamheden van de klachtenfunctionaris zijn ondergebracht bij het bestuurssecretariaat. Sinds medio oktober 2023 zijn naast de managementassistente van het bestuurssecretariaat twee medewerkers uit de primaire teams betrokken bij de inhoudelijke klachtafhandeling. Dit gebeurt tot tevredenheid en komt de snelheid en kwaliteit van de klachtafhandeling ten goede.

Bij de behandeling van klachten wordt gestreefd naar een snelle afdoening, volgens duidelijke procedures en in begrijpelijke taal.

Klachten geven inzicht in hoe het werk en het functioneren van de rechtbank Overijssel wordt ervaren. Daarmee vormen de klachten - en de resultaten van het interne onderzoek naar aanleiding van een klacht - een waardevolle bron van informatie om verbeteringen door te voeren. Klachten zijn voor de rechtbank Overijssel een vorm van feedback van de buitenwereld. Er wordt ons als het ware een spiegel voorgehouden door rechtzoekenden, professionele partijen en andere betrokkenen. Van klachten leren we.

Met dit jaarverslag wordt inzicht gegeven in de behandeling en de beslissing van klachten in 2024.

Begin februari 2025 waren alle klachten van 2024 afgehandeld.

In 2024 is één (1) klacht afgedaan door middel van het inschakelen van een klachtenadviescommissie.

2 Cijfermateriaal

Geschiedenis

- 2013: 70 klachten
- 2014: 87 klachten
- 2015: 68 klachten
- 2016: 66 klachten
- 2017: 77 klachten
- 2018: 72 klachten
- 2019: 63 klachten
- 2020: 85 klachten
- 2021: 81 klachten
- 2022: 82 klachten
- 2023: 65 klachten
- 2024: 81 klachten

¹ Per 1 februari 2025 is een nieuwe klachtenregeling (naar een nieuw landelijk model) vastgesteld en gepubliceerd in de Staatscourant en op www.rechtspraak.nl. In het verslagjaar 2024 was de klachtenregeling uit 2019 van toepassing.

Klachten in 2024

De rechtbank Overijssel heeft in 2024 ruim 92.000 zaken behandeld.

In 2024 zijn bij de rechtbank Overijssel **81** klachten ingediend. Eén klaagschrift kan meerdere afzonderlijke klachten of klachtonderdelen bevatten. Ook brieven waarin het woord klacht niet wordt gebruikt, maar die qua inhoud en strekking op een klacht duiden, zijn als klacht geregistreerd en behandeld.

Alle klachten zijn binnen de termijn van de klachtenregeling behandeld.

Klachten per team

Team	Aantal			
	2024	2023	2022	2021
Bestuursrecht	22	12	12	15
Kanton- en Handelsrecht	12	6	13	12
Familie- en Jeugdrecht	18	12	9	15
Toezicht	8	9	17	12
Strafrecht	7	17	9	11
Bedrijfsvoering	3	5	5	5
Andere bevoegde instanties	11	4	17	11
Totaal	81	65	82	81

Aard van de klachten

Onderwerp	Aantal			
	2024	2023	2022	2021
Rechterlijke beslissingen	25	10	37	29
Bejegening	12	15	7	13
Tijdsduur procedures	10	13	5	7
Administratieve fouten	5	5	9	19
Bewindvoering	6	5	12	3
Anders	23	12	8	9
Lopend	0	5	4	1
Totaal	81	65	82	81

Afdoening klachten

Soort afdoening	Aantal			
	2024	2023	2022	2021
Buiten behandeling	19	12	8	9
Afgehandeld door team Toezicht (onderdeel Bewind)	2	3	12	3
Niet-ontvankelijk	32	11	26	25
Ongegrond	19	11	11	20
Gegrond	8	10	7	16
Intrekking	1	13	14	7
Lopend	0	5	4	1
Totaal	81	65	82	81

3 Waarover wordt geklaagd?

Klachten gaan bijvoorbeeld over administratieve fouten, bejegening, tijdsduur, communicatie (bijvoorbeeld het niet nakomen van toezeggingen of reageren op correspondentie), postbezorging (oproeping bereiken de geadresseerde niet), telefonische bereikbaarheid of wachttijden.

Klachten die niet in behandeling worden genomen, gaan veelal over de beslissing van de rechter, bijvoorbeeld inhoudelijke beslissingen of procedurele beslissingen. Daarvoor zijn immers andere rechtsingangen, zoals hoger beroep. Rechteren zijn bovendien onafhankelijk en doen hun werk in alle vrijheid. Dat kan en mag niet door de behandeling van een klacht door het gerechtsbestuur van de rechtbank worden beïnvloed. Een en ander is ook zo opgenomen in de klachtenregeling.

3.1 Bejegening

In de categorie ‘bejegening’ vallen klachten over zowel rechters als alle overige medewerkers van de rechtbank Overijssel. In 2024 waren dit 8 klachten over de bejegening door rechters en 4 klachten over de bejegening door andere medewerkers van de rechtbank Overijssel.

Van de 12 bejegeningssklachten zijn 8 klachten ongegrond verklaard, 1 klacht gegrond en 3 klachten niet ontvankelijk.

3.2 Tijdsduur procedures

In de categorie ‘tijdsduur procedures’ vallen klachten over de duur van de procedure, uitsluitend voor zover deze te wijten zijn aan kwesties van organisatorische aard, bijvoorbeeld zaken die aan de aandacht zijn ontsnapt en daardoor zijn blijven liggen of door onvoldoende monitoring op de voortgang.

Van de 10 klachten over de tijdsduur zijn 2 klachten gegrond, 3 klachten ongegrond, 1 klacht niet ontvankelijk en zijn 4 klachten buiten behandeling gelaten.

3.3 Administratieve fouten

De categorie ‘administratieve fouten’ omvat de klachten die handelen over de administratieve verwerking van zaken. Bijvoorbeeld incorrecte verwerking van poststukken, foutieve vermelding van persoonsgegevens of de naam in de uitspraak.

Van de 5 klachten over administratieve fouten zijn 2 gegrond, 1 ongegrond verklaard, 1 niet ontvankelijk en is 1 klacht ingetrokken.

3.4 Bewindvoering (Toezicht)

Bij het gerechtsbestuur kan worden geklaagd over het handelen van de rechtbank Overijssel. Een klacht over derden (die geen hulppersoon van de rechtbank zijn) valt buiten het bereik van het klachtrecht bij het gerechtsbestuur. Een klacht over curatoren, bewindvoerders en mentoren blijft om die reden buiten behandeling. Als het is opgedragen aan de rechter in de rechtbank Overijssel dan worden de via de klachtenprocedure binnen gekomen klachten voor behandeling doorverwezen naar team Toezicht.

3.5 Andere bevoegde instanties

In de categorie ‘andere bevoegde instanties’ vallen klachten over kwesties waarover het gerechtsbestuur evenmin bevoegd is te oordelen. Denk bijvoorbeeld aan klachten over een andere rechtbank, een gerechtshof, de Hoge Raad, het Openbaar Ministerie, de Politie, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), advocaten en notarissen.

4 Klachtadviescommissie (KLAC)

Indien de klachtadviescommissie gevraagd wordt over een klacht te adviseren, verzoekt de president aan de voorzitter van de wrakingskamer uit haar midden een klachtadviescommissie van drie leden samen te stellen, waarbij de griffier van de wrakingskamer optreedt als secretaris van de klachtadviescommissie. De klachtadviescommissie hoort klager en brengt advies uit binnen de in de klachtenregeling gestelde termijnen. Het advies wordt uitgebracht aan het gerechtsbestuur (lees: president).

In 2024 is één (1) klacht afgedaan door middel van het inschakelen van een klachtenadviescommissie.

5 Schadeverzoeken

De rechtbank Overijssel heeft via klachtbrieven twee (2) verzoeken om schadevergoeding ontvangen en toegekend.

Schadevergoeding

Team	Categorie	Beslissing	Aard vergoeding	Bedrag
Familie- en Jeugdrecht	Bejegening	Gegronnd	Onkostenvergoeding	€50
Bestuursrecht	Administratieve fout	Gegronnd	Gemaakte reiskosten en uurtarief advocate voor een zitting die niet doorging	€2.190

6 Verbetermaatregelen

Meerdere klachten hebben geleid tot concrete verbeteringen van de organisatie, ook in gevallen waarin de klacht niet inhoudelijk is afgehandeld, ongegrond is verklaard of is geschikt of ingetrokken. Voorbeelden hiervan zijn het bijstellen of aanscherpen van instructies, het onder de aandacht brengen en bespreken van de klacht in het team, het aanpassen van werkprocessen of het in klare taal herschrijven van standaardbrieven.

De rechtbank Overijssel ziet klachten als belangrijke signalen en adviezen tot mogelijke verbetering van de organisatie.

7 Veelvuldige klagers

In 2024 is sprake geweest van enkele veelvuldige klagers. Ook zijn er klagers geweest die bij meerdere rechtbanken eenzelfde klacht ingediend hebben. Klagers die brieven blijven sturen met steeds een inhoud van gelijke strekking, ontvangen een brief met de aankondiging dat op zulke vervolgcorrespondentie door de rechtbank niet meer zal worden gereageerd.

8 Publicatie

Het jaarverslag Klachtenbehandeling 2024 is op 25 februari 2025 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Overijssel.

Het jaarverslag Klachtenbehandeling wordt gepubliceerd op Rechtspraak.nl, en ook op Intro van de rechtbank Overijssel.