



de Rechtspraak

# **JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2013**

datum 21 januari 2014  
auteur C.C. Breunese-van Oosterhout

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Cijfermateriaal	3
3.	Klachtonderwerpen	4
4.	Informele afdoening	4
5.	Klachtadviescommissie	4
6.	Verbetermaatregelen	4
7.	Publicatie	4

## 1 Inleiding

De rechtbank Overijssel heeft een klachtenregeling. Deze regeling is gebaseerd op een landelijk gehanteerd model. Klachten kunnen worden ingediend over een gedraging van een medewerker van de rechtbank of over de bedrijfsvoering van het gerecht. Over de inhoud van een uitspraak van een rechter of over procedurele beslissingen kan niet worden geklaagd.

Per 1 september 2013 heeft de rechtbank Overijssel een klachtencoördinator in dienst. De klachtencoördinator ondersteunt de president bij diens taak om klachten namens het bestuur af te handelen. Daarbij zij opgemerkt dat in 2013 de klachten door verschillende personen zijn geregistreerd in het systeem LDKR, waardoor er verschillen merkbaar zijn bij de benadering van de afdoening van de klachten (bijlage).

## 2 Cijfermateriaal

In 2013 zijn 70 klachtbrieven ontvangen. In het jaar daarvoor werden 46 klachten ingediend. Er is sprake van een toename in het aantal ingediende klachten ten opzichte van het vorige jaar. Een verklaring hiervoor is niet direct te noemen. In totaal zijn er 30 klachten afgehandeld voor 1 september 2013, dat wil zeggen zonder klachtencoördinator. Na 1 september 2013 – dus met klachtencoördinator - zijn 31 klachten afgehandeld. Verder heeft de klachtencoördinator nog 8 klachten van voor 1 september afgehandeld.

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

### In 2013 ingediende klachten naar onderwerp

Onderwerp	Aantal	%
Bejegening	12	17
Rechterlijke beslissingen	25	36
Tijdsduur procedures	8	11
Administratieve fouten	7	10
Overige	18	26
<b>Totaal</b>	<b>70</b>	

### In 2013 ingediende klachten naar afdeling

Afdeling	Aantal	%
Bestuur	16	23
Civiel	38	54
Straf	8	11
Overig	8	11
<b>Totaal</b>	<b>70</b>	

### In 2013 afgehandelde klachten naar soort afdoening

Soort afdoening	Aantal	%
Niet-ontvankelijk (ex artikel 2)	30	43
Ongegrond	10	14
Geground	4	6
Intrekking	7	10
Doorgestuurd	4	6
Overige (afgehandeld op andere wijze)	10	14
Lopend	5	7
<b>Totaal</b>	<b>70</b>	

Naast voormelde klachten zijn er nog 4 'klachten' (digitaal) ontvangen, maar deze zijn niet in behandeling genomen. Het waren namelijk geen klachten (voor de rechtbank). Klagers zijn hiervan in kennis gesteld tijdens een telefoongesprek. Daarna is aan hen een brief verzonden met daarin enige informatie en de bevestiging dat zij de 'klacht' hebben ingetrokken.

*Conclusie:*

Van de 70 in 2013 afgehandelde klachten is 43% (30 klachten) niet-ontvankelijk verklaard, omdat de klacht over een rechterlijke (procedurele) beslissing ging. Van de inhoudelijk behandelde klachten zijn er 10 ongegrond en 4 gegrond (6%) verklaard. Daarnaast zijn er 7 klachten ingetrokken, 4 klachten doorgestuurd en 10 klachten op een andere wijze afgedaan. Verder zijn 5 klachten – ontvangen in 2013 – nog in behandeling. Deze laatstgenoemde klachten zullen eind januari 2014 worden afgehandeld.

### **3 Klachtonderwerpen**

De klachten betreffen zowel rechters en medewerkers als de bedrijfsvoering van de rechtbank Overijssel. Bij rechters gaat het veelal over de inhoud van een uitspraak. De klachten die medewerkers betreffen gaan vaak over correspondentie/communicatie. Ook zijn klachten ingediend die betrekking hadden op de tijdsduur van een procedure.

### **4 Afdoening klachten**

De klachtenregeling van rechtbank Overijssel geeft aan dat een klacht binnen een termijn van zes weken dient te worden afgehandeld, met de mogelijkheid de behandeling van de klacht te verdagen met vier weken (artikel 9). Bij een aantal klachten van vóór 1 april en van vóór 1 september 2013 is de behandelijd langer geweest dan de in de klachtenregeling gestelde termijn. De klachten die na 1 september 2013 zijn binnengekomen, zijn alle binnen de termijn van zes weken afgehandeld. Met dien verstande dat er twee klachten van na 1 september 2013 binnen tien weken zullen worden afgehandeld.

Door met klagers telefonisch in contact te treden zijn meerdere klachten informeel afgehandeld. Tijdens die telefoongesprekken zijn een aantal klachten ingetrokken.

### **5 Klachtadviescommissie**

In 2013 zijn geen klachten over gedragingen van rechters voorgelegd aan een klachtadviescommissie.

### **6 Verbetermaatregelen**

De klachten worden doorgaans serieus genomen door de afdelingen en waar nodig leiden de klachten tot verbetering van de organisatie.

### **7 Publicatie**

Het jaarverslag is op 21 januari 2014 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Overijssel.