



de Rechtspraak

# JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2014

## Rechtbank Overijssel



datum 12 januari 2015  
auteur C.C. Breunesse-van Oosterhout

# Inhoudsopgave

1.	Achtergrond	3
	1.1 Inleiding	3
	1.2 De klachtenregeling	3
	1.3 De klachtprocedure	3
2.	Klachten in 2014	3
	2.1 Aantal klachtbrieven	3
	2.2 Klachten per afdeling	4
	2.3 Klachtonderwerpen	4
	2.4 Afdoening klachten	5
	2.5 Telefonisch contact met klagers	5
	2.6 Klagers	6
3.	Activiteiten	6
	3.1 Landelijke contactdag klachten Rechtspraak	6
	3.2 Studiemiddag Klachtmanagement 2.0	6
4.	Klachten en verbetermaatregelen	6
5.	Publicatie	6

# 1 Achtergrond

## 1.1 Inleiding

Klachten vormen een mogelijkheid voor de rechtbank om feedback van de buitenwereld te krijgen. Van klachten kunnen we leren. Er wordt ons als het ware een spiegel voorgehouden door rechtzoekenden, professionele partijen en eventuele anderen.

De rechtbank handelt de klachten af met inachtneming van de klachtenregeling van de rechtbank Overijssel, vastgesteld op 2 april 2013.

Dit jaarverslag is een uitwerking van artikel 14 van de huidige klachtenregeling. In dit artikel staat: “Het bestuur van de rechtbank Overijssel draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.”.

## 1.2 De Klachtenregeling

De complete klachtenregeling van de rechtbank is digitaal te benaderen via de lokale website van de rechtbank Overijssel bij ‘ik heb een klacht’ op de website [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Artikel 2 van de klachtenregeling van de rechtbank beschrijft het klachtrecht. Dit klachtrecht houdt in dat een ieder het recht heeft over de wijze waarop (een medewerker van) de rechtbank zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het gerechtsbestuur een klacht in te dienen. Echter, niet geklaagd kan worden over de inhoud, de motivering, de wijze van tot stand komen of het uitblijven van een rechterlijke beslissing, met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard. Dergelijke beslissingen worden immers geacht te horen tot het domein van de onafhankelijke rechter, reden waarom deze beslissingen zijn uitgesloten om over te klagen.

## 1.3 De klachtprocedure

De klachtencoördinator ondersteunt de president bij diens taak om klachten namens het bestuur te behandelen en af te handelen. De klachtprocedure gaat als volgt. Klager krijgt een ontvangstbevestiging van de klacht met een verwijzing naar de klachtenregeling. De klacht wordt geregistreerd in het landelijk klachtensysteem. Daarna wordt de klacht doorgezonden naar de betrokken afdelingsvoorzitter en/of teamvoorzitter met verzoek om informatie (eventueel wordt het onderliggende dossier opgevraagd). Tevens wordt een reactie gevraagd aan de persoon over wie wordt geklaagd. Met inachtneming van de verschillende reacties wordt een beslissingsbrief opgesteld waarin de president namens het bestuur de klacht afdoet.

De klachtencoördinator bewaakt de termijnen waaraan de rechtbank ingevolge de klachtenregeling is gehouden. Verder neemt de klachtencoördinator na ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager om de klacht te bespreken. Wanneer de klacht daartoe aanleiding geeft en/of klager daarop prijs stelt, wordt klager de gelegenheid geboden te worden gehoord. Het horen wordt meestal uitgevoerd door de desbetreffende afdelingsvoorzitter, eventueel in het bijzijn van de klachtencoördinator. In bijzondere gevallen kan een klachtenadviescommissie worden samengesteld die het bestuur/de president adviseert.

# 2 Klachten in 2014

## 2.1 Aantal klachtbrieven

In 2014 zijn 87 klachten (per brief, fax en/of digitaal) ontvangen. In 2013 werden 70 klachten ingediend. Daarmee is sprake van enige toename in het aantal ingediende klachten. Daarbij zij opgemerkt dat een aantal klagers meerdere c.q. herhaalde klachten heeft ingediend. Ook brieven waarin het woord klacht niet wordt gebruikt, maar die qua inhoud en strekking op een klacht duiden, worden geregistreerd en behandeld. Brieven,

waarvan direct duidelijk is dat deze niet onder de klachtenregeling vallen, worden niet als klacht geregistreerd. De briefschrijver wordt vervolgens daarvan op de hoogte gesteld via een informatieve brief.

De verdeling van het aantal klachten over het verslagjaar 2014 is als volgt:

- eerste kwartaal 21,
- tweede kwartaal 18,
- derde kwartaal 18 en
- vierde kwartaal 30.

Het valt op dat er meer klachten worden ingediend tijdens de ‘donkere’ dagen.

## 2.2 Klachten per afdeling

Afdeling	2014	2013
Bestuur	18	16
Civiel	50	38
Straf	14	8
Bedrijfsvoering	5	8
<b>Totaal</b>	<b>87</b>	<b>70</b>

Net als in 2013 worden de meeste klachten ingediend ter zake de afdeling Civiel. Dit hangt wellicht samen met de omstandigheid dat door de afdeling Civiel het grootste aantal zaken wordt behandeld.

De klachten over de afdeling Civiel zijn als volgt verdeeld:

- \* Team Familie & Jeugd 12 klachten,
- \* Team Kanton & Handel 22 klachten,
- \* Team Toezicht 15 klachten en
- \* de wrakingskamer 1 klacht.

## 2.3 Klachtonderwerpen

Onderwerp	2014	2013
Rechterlijke beslissingen	50	25
Bejegening	11	12
Tijdsduur procedures	6	8
Administratieve fouten	9	7
Overige	11	18
<b>Totaal</b>	<b>87</b>	<b>70</b>

De klachten betreffen zowel rechters en ondersteunende medewerkers in het primair proces als de bedrijfsvoering van de rechtbank Overijssel. Bij rechters gaat het veelal over de totstandkoming, inhoud en motivering van rechterlijke (procedurele) beslissingen, en een enkele keer over bejegening. De klachten die een medewerker/een afdeling betreffen gaan vaak over correspondentie. Ook zijn er klachten ingediend ter zake de tijdsduur van een procedure. Het klachtonderwerp ‘overig’ bevat alle klachten die niet vallen onder één van de andere klachtonderwerpen. Voorbeelden hiervan zijn onder andere: ontvangen van twee aan elkaar geplakte enveloppen, tijdelijke telefonische onbereikbaarheid en lang moeten wachten op uitbetaling van een vergoeding.

## 2.4 Afdoening klachten

Soort afdoening	2014	2013
Niet-ontvankelijk (ex artikel 2)	46	30
Ongegrond	7	10
Voorzover ontvankelijk, ongegrond	2	--
Gegrond	8	4
Intrekking	5	7
Geen oordeel	4	--
Niet in behandeling	5	--
Doorgestuurd	3	4
Overige (afgehandeld op andere wijze)	--	10
Lopend	7	5
<b>Totaal</b>	<b>87</b>	<b>70</b>

Het merendeel van de klachten gaat over rechterlijke (procedurele) beslissingen. Volgens de klachtenregeling kan niet over rechterlijke beslissingen geklaagd worden. De rechter is immers onafhankelijk, het gerechtsbestuur mag geen invloed uitoefenen op de (inhoud van de) beslissingen van de rechter en kan een uitspraak van een rechter ook niet herzien. Een klacht over een rechterlijke beslissing wordt niet-ontvankelijk verklaard en er wordt vermeld dat tegen een rechterlijke beslissing vaak een rechtsmiddel, zoals hoger beroep, open staat, nu in het algemeen alleen een hogere rechter kan oordelen over een rechterlijke beslissing. Opvallend is dat klagers zich tezamen met hun ongenoegen over rechterlijke beslissingen wel eens negatief uitlaten over de desbetreffende rechter. Echter, dit ziet veelal niet op onheus gedrag van een rechter (bejegening). Het aantal klachten, dat expliciet betrekking heeft op bejegening door rechters, is derhalve klein.

In 2014 is één klacht afgedaan door middel van het inschakelen van een klachtenadviescommissie (KLAC). De commissie werd samengesteld uit leden van de wrakingskamer. Uiteindelijk is de klacht conform het advies van de KLAC ongegrond verklaard.

Brieven die onvoldoende aanknopingspunten bevatten om als 'klacht' te kunnen worden aangemerkt, worden niet als zodanig in behandeling genomen en klachten, waarvan blijkt dat die niet gericht zijn tegen de rechtbank Overijssel worden doorgestuurd naar de desbetreffende instantie. In 2014 zijn vijf klachten uiteindelijk wegens te weinig aanknopingspunten niet in behandeling genomen. Verder is in 2014 een drietal klachten doorgestuurd, twee naar Parket Oost-Nederland en één naar rechtbank Midden-Nederland. Hierbij zij nogmaals opgemerkt dat de klachtbrieven waarbij direct duidelijk is dat deze te weinig informatie bevatten of dat deze niet gericht zijn tegen de rechtbank Overijssel, direct worden afgehandeld en niet als klacht worden geregistreerd.

Klachten die te laat (meer dan één jaar na de gedraging waarover men wil klagen) zijn ingediend, worden met inachtneming van artikel 7 klachtenregeling niet in behandeling genomen. Dit verslagjaar zijn twee van dergelijke klachten binnengekomen. Ook klachten die al eerder met inachtneming van de klachtenregeling waren afgehandeld, worden doorgaans niet opnieuw in behandeling genomen.

## 2.5 Telefonisch contact met klagers

Dit jaar heeft veelvuldig telefonisch contact met klagers plaatsgevonden. In een enkel geval werd zelfs meer dan één keer contact met klager opgenomen. Het belang van het bellen met klagers na ontvangst van de klacht is te meer gebleken. In de meeste gevallen waarden klagers dat de klachtencoördinator contact opneemt. Zij zijn zelfs dankbaar dat er serieus naar hen wordt geluisterd en dat stoom kan worden afgeblazen.

Dit verslagjaar zijn vijf klagers tevredengesteld door het telefoongesprek en is de klacht vervolgens door klagers ingetrokken oftewel informeel afgedaan. Aan klager wordt dan een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure gestuurd. Het komt ook met enige regelmaat voor dat klagers – ook al zijn zij tevreden over het gevoerde telefoongesprek – toch een officiële beslissing op de klacht wensen. In dergelijke gevallen krijgen zij vanzelfsprekend alsnog een beslissing van de president toegestuurd.

## **2.6 Klagers**

De meeste klagers – dit jaar 73 – zijn rechtzoekenden. Ook professionele partijen, zoals advocaten, kunnen een klachtsignaal afgeven, niet alleen namens hun cliënt maar ook op persoonlijke gronden. In het algemeen (b)lijken advocaten terughoudend met het indienen van klachten. Dit jaar hebben twaalf professionals een klachtbrief aan de rechtbank gestuurd. Verder hebben twee klagers een klacht ingediend namens een minderjarige.

# **3 Activiteiten**

## **3.1 Landelijke contactdag klachten Rechtspraak**

De landelijke contactdag Klachten Rechtspraak heeft op 13 maart 2014 plaatsgevonden in de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Deze contactdag was georganiseerd door de landelijke klachtencoördinator, Martine van Maurik, en was bestemd voor de klachtenfunctionarissen van de verschillende gerechten. Tijdens deze dag vond een tweetal discussierondes plaats, waarbij allerlei onderwerpen met betrekking tot klachtbehandeling aan bod kwamen. Ook is het landelijk digitaal klachten registratiesysteem (DKR) uitgebreid besproken. Gebleken is namelijk dat – ondanks het gebruik van een landelijk registratiesysteem – de klachtenfunctionarissen/-coördinatoren de klachten niet op een uniforme wijze registreren.

## **3.2 Studiemiddag Klachtmanagement 2.0**

Op donderdag 13 november 2014 organiseerde de Vereniging voor Klachtrecht een studiemiddag over het onderwerp Klachtmanagement 2.0. Het was een inspirerende middag, met onder meer een presentatie van Martijn Driessen, managing partner bij ANNO1974 / Expoints en gespecialiseerd in de ondersteuning van organisaties die hun klantgerichtheid structureel willen verbeteren.

# **4 Klachten en verbetermaatregelen**

Enkele klachten – zowel gegronde als ook ongegronde klachten – hebben ertoe geleid dat interne werkprocessen nader zijn bezien en ook zijn/worden aangepast.

Een voorbeeld is dat naar aanleiding van een klacht over de lange duur van een uitbetaling van een bij beschikking toegewezen bedrag, thans de doorlooptijden van het werkproces zijn bekort.

Tot slot kan vastgesteld worden dat alle afdelingen van de rechtbank Overijssel klachten zien als belangrijke signalen en adviezen tot mogelijke verbetering van de organisatie.

# **5 Publicatie**

Het verslag is gepubliceerd op [rechtspraak.nl](http://rechtspraak.nl), maar is ook terug te vinden op Intro.

Het jaarverslag is op 27 januari 2015 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Overijssel.