

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2015

Rechtbank Overijssel



Inhoudsopgave

1.	Achtergrond.....	3
1.1	Inleiding	3
1.2	De Klachtenregeling	3
1.3	De klachtprocedure.....	3
2	Klachten in 2015	4
2.1	Aantal klachtbrieven	4
2.2	Klachten per afdeling	4
2.3	Klachtonderwerpen.....	5
2.4	Afdoening klachten	5
2.5	Telefonisch contact met klagers	6
2.6	Klagers	6
3	Klachten en verbetermaatregelen	7
4	Publicatie	7

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 en gepubliceerd op rechtspraak.nl. Dit jaarverslag is een uitwerking van artikel 14 van de 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."

Per 1 september 2015 heeft de rechtbank Overijssel geen aparte klachtencoördinator meer in dienst. De werkzaamheden van de klachtencoördinator zijn ondergebracht bij het bestuurssecretariaat.

1.2 De Klachtenregeling

De klachtenregeling van de rechtbank is digitaal te benaderen via de lokale website van de rechtbank Overijssel bij 'Regels en procedures' op de website 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 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.

Het bestuurssecretariaat bewaakt de termijnen waaraan de rechtbank ingevolge de klachtenregeling is gehouden. Verder neemt het bestuurssecretariaat 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 een managementassistente van het bestuurssecretariaat. In bijzondere gevallen kan een klachtenadviescommissie worden samengesteld die het bestuur/de president adviseert.

2 Klachten in 2015

2.1 Aantal klachtbrieven

In 2015 zijn 68 klachten (per brief, fax en/of digitaal) ontvangen. In 2014 werden 87 klachten ingediend. Daarmee is sprake van een afname 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 als klacht 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.

In 7 van de 68 ingediende klachten in 2015 was de rechtbank Overijssel niet bevoegd te oordelen. De desbetreffende klachten zijn doorgestuurd naar de bevoegde instanties (artikel 6, lid 2 en 3). Feitelijk heeft de rechtbank dus 61 klachten behandeld (68 minus 7=61).

De verdeling van het aantal klachten over het verslagjaar 2015 is als volgt:

- eerste kwartaal 15,
- tweede kwartaal 15,
- derde kwartaal 24 en
- vierde kwartaal 14.

2.2 Klachten per afdeling

Afdeling	2015	2014
Bestuur	7	18
Civiel	48	50
Straf	4	14
Bedrijfsvoering	2	5
Totaal	61	87

Net als in 2013 en 2014 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 14 klachten,
- Team Kanton & Handel 18 klachten en
- Team Toezicht 16 klachten.

2.3 Klachtonderwerpen

Onderwerp	2015	2014
Rechterlijke beslissingen	30	50
Bejegening	11	11
Tijdsduur procedures	12	6
Administratieve fouten	5	9
Overige	10	11
Totaal	68	87

2.4 Afdoening klachten

Soort afdoening	2015	2014
Niet bevoegd (ex artikel 2)	7	3
Niet-ontvankelijk	9	46
Ongegrond	10	7
Gegronnd	10	8
Intrekking	8	5
Geen oordeel	5	4
Niet in behandeling *	19	5
Lopend	0	7
Totaal	68	87

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.

* Van de negentien geregistreerde klachten in 2015 zijn achttien klachten niet in behandeling genomen omdat er geklaagd werd over een rechterlijke (procedurele) beslissing (art. 2 lid 1 van de klachtenregeling). Een klacht is niet in behandeling genomen omdat deze betrekking had op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht had plaatsgevonden (art. 7, lid 1 sub c).

In 2015 zijn geen klachten afgedaan door middel van het inschakelen van een klachtenadviescommissie.

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 2015 zijn eenentwintig brieven uiteindelijk wegens te weinig aanknopingspunten om aangemerkt te worden als klacht, niet in behandeling genomen. Verder zijn in 2015 zeven klachten doorgestuurd, drie naar Parket Oost-Nederland, één naar de Accountantskamer, één naar het gerechtshof in Den Haag, één naar de Hoge Raad en één naar de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. 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 is één dergelijke klacht 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. Het belang van het bellen met klagers na ontvangst van de klacht is te meer gebleken. In de meeste gevallen waarderen klagers dat de klachtencoördinator c.q. het bestuurssecretariaat contact opneemt. Klagers tonen zich in het algemeen dankbaar dat er serieus naar hen wordt geluisterd en dat stoom kan worden afgeblazen.

Dit verslagjaar zijn acht 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 namens het gerechtsbestuur toegestuurd.

2.6 Klagers

De meeste klagers – dit jaar 64 – 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 twee professionals een klachtbrief aan de rechtbank gestuurd. Dit is een afname ten opzichte van 2014, toen waren dat er twaalf. Verder hebben twee klagers een klacht ingediend namens een cliënt.

3 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.

Voorbeelden zijn dat naar aanleiding van klachten over de lange duur van de afwikkeling van bewindszaken, thans de doorlooptijden van het werkproces zijn bekort. Ook is de controle op de juistheid van dossierstukken verscherpt nadat was gebleken dat verkeerde stukken abusievelijk in een dossier waren terechtgekomen.

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.

4 Publicatie

Het verslag is gepubliceerd op rechtspraak.nl, maar is ook terug te vinden op intranet.

Het jaarverslag is op 26 januari 2016 vastgesteld door het gerechtsbestuur van de rechtbank Overijssel.