

# Jaarverslag klachtenbehandeling

**JAARVERSLAG**  
**2017**  
Klachtenbehandeling





## Inhoudsopgave

1	Achtergrond.....	3
1.1	Inleiding .....	3
1.2	De klachtenregeling .....	3
1.3	De klachtprocedure .....	3
2	Klachten in 2017 .....	4
2.1	Aantal klachtbrieven.....	4
2.2	Klachten per afdeling/team .....	4
2.3	Klachtonderwerpen .....	5
2.4	Afdoening klachten .....	5
2.5	Telefonisch contact met klagers .....	7
2.6	Klagers.....	7
3	Klachten en verbetermaatregelen .....	7
4	Publicatie .....	8

## 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](http://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](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 bestuur een klacht in te dienen. Echter, niet geklaagd kan worden over de inhoud, de motivering en/of de wijze van tot stand komen van een rechterlijke beslissing, met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard. Dergelijke beslissingen behoren immers 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 teamvoorzitter met verzoek om informatie (eventueel wordt het onderliggende dossier opgevraagd). Tevens wordt een reactie gevraagd aan de persoon over wie wordt geklaagd.

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 en klager te horen. Wanneer de klacht daartoe aanleiding geeft en/of klager daarop prijs

stelt, wordt klager de gelegenheid geboden nader te worden gehoord. Het horen wordt alsdan meestal uitgevoerd door de desbetreffende teamvoorzitter, eventueel in het bijzijn van een managementassistente van het bestuurssecretariaat. In bijzondere gevallen kan een klachtenadviescommissie worden samengesteld die het bestuur/de president adviseert.

Met inachtneming van de verschillende reacties en input wordt een beslissingsbrief opgesteld waarin de president namens het bestuur de klacht afdoet.

## 2 Klachten in 2017

### 2.1. Aantal klachtbrieven

In 2017 zijn 77 klachten (per brief en/of digitaal) ontvangen. In 2016 werden 66 klachten ingediend. Daarmee is, net als vorig jaar, sprake van een lichte 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 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 6 van de 77 ingediende klachten in 2017 was de rechtbank Overijssel niet bevoegd te oordelen. De desbetreffende klachten zijn doorgestuurd naar de bevoegde instanties (artikel 6, lid 2 en lid 3 van de klachtenregeling). Feitelijk heeft de rechtbank dus 71 klachten behandeld.

De verdeling van het aantal klachten over het verslagjaar 2017 is als volgt:

- eerste kwartaal 19
- tweede kwartaal 20
- derde kwartaal 19
- vierde kwartaal 19

### 2.2. Klachten per afdeling/team

Team	2017	2016
Bestuur	8	5
Kanton & Handel	20	22
Familie & Jeugd	14	7
Toezicht	13	15
Straf	7	7

Bedrijfsvoering	5	2
Wrakingskamer	3	0
Mediation	1	0
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>58</b>

Net als in 2014, 2015 en 2016 worden de meeste klachten ingediend ter zake het rechtsgebied Civielrecht. Dit hangt wellicht samen met de omstandigheid dat door Civielrecht het grootste aantal zaken wordt behandeld.

### 2.3. Klachtonderwerpen

Onderwerp	2017	2016
Rechterlijke beslissingen	36	27
Bejegening	6	5
Tijdsduur procedures	5	11
Administratieve fouten	16	14
Overige	8	1
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>58</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, gebrek aan communicatie en ook een enkele keer over bejegening. 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.

### 2.4. Afdoening klachten

Soort afdoening	2017	2016
Niet bevoegd (ex artikel 2)	6	8
Niet-ontvankelijk	32	24
Ongegrond	15	13
Gegrond	11	10
Intrekking	9	8

Geen oordeel	0	0
Niet in behandeling (ex artikel 7)*	3	2
In der minne geschikt	1	0
Lopend	0	1
<b>Totaal</b>	<b>77</b>	<b>66</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 bestuur 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 2017 zijn drie klachten niet in behandeling genomen omdat deze klachten reeds eerder zijn ingediend en met inachtneming van de klachtenregeling zijn afgedaan. (art. 7, lid 1 sub a van de klachtenregeling).

In 2017 is één klager uitgenodigd voor een gesprek met de president en de beklagde rechter, voordat de klacht is afgedaan.

In 2017 zijn geen klachten afgedaan door middel van het inschakelen van een klachtenadviescommissie.

Opvallend is dat in 2017 zes klachten zijn ingediend door twee advocaten van één kantoor. De klachten hadden betrekking op diverse procedures in één geschil.

Brieven die onvoldoende aanknopingspunten bevatten om als 'klacht' te kunnen worden aangemerkt, worden niet als zodanig in behandeling genomen en klachten, waarvan direct blijkt dat die niet gericht zijn tegen de rechtbank Overijssel worden doorgestuurd naar de desbetreffende instantie. In 2017 zijn acht brieven uiteindelijk wegens te weinig aanknopingspunten om aangemerkt te worden als klacht, niet in behandeling genomen.

Verder zijn in 2017 elf klachten direct doorgestuurd naar de bevoegde instantie: drie naar een andere rechtbank en acht naar het Team Toezicht, omdat het hier ging om een klacht tegen een curator of bewindvoerder. Deze klachten zijn niet als klacht geregistreerd en dus ook niet in bovengenoemd overzicht "Afdoening klachten" staan opgenomen.

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. Tijdens dit telefonisch contact wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten en gehoord te worden. Het belang van het bellen met klagers na ontvangst van de klacht is te meer gebleken. In de meeste gevallen waarderen klagers het dat het bestuurssecretariaat of de teamvoorzitter 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 negen 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 bestuur toegestuurd.

### **2.6. Klagers**

De meeste klagers – dit jaar zevenenzestig – 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 tien professionals een klachtbrief aan de rechtbank gestuurd. Dit is een toename ten opzichte van 2016, toen waren dat er vijf.

## **3 Klachten en verbetermaatregelen**

Enkele klachten – zowel gegronde als ook ongegronde klachten – hebben ertoe geleid dat interne werkprocessen nader zijn gezien 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, mede door het aanstellen van nieuwe tijdelijke medewerkers. Ook is de nauwkeurigheid en in de administratieve handelingen en controle op de juistheid van dossierstukken verscherpt nadat was gebleken dat verkeerde stukken abusievelijk in een dossier waren terechtgekomen of waren zoek geraakt. Omdat sommige klachten voortkwamen uit ongelukkige of geen communicatie met partijen is hier extra aandacht aan besteed.

Tot slot kan worden vastgesteld dat alle teams in het primair proces en de stafafdeling bedrijfsvoering 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](https://rechtspraak.nl), maar is ook terug te vinden op Intro.

Het jaarverslag is op 6 maart 2018 vastgesteld door het bestuur van de rechtbank Overijssel.