

Jaarverslag klachtenbehandeling





Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Cijfermateriaal	3
3	Klachtonderwerpen.....	5
4	Informele afdoening	6
5	Klachtadviescommissie (KLAC).....	6
6	Verbetermaatregelen	6
7	Notoire klagers	7
8	Publicatie	7

1 Inleiding

Overeenkomstig artikel 26 lid 1 Wet op de rechterlijke organisatie heeft het bestuur van de rechtbank Overijssel een regeling vastgesteld voor de behandeling van klachten (d.d. 2 april 2013). Als klacht wordt aangemerkt elk schriftelijk bericht (brief of e-mail) waaruit blijkt dat iemand niet tevreden is over de wijze waarop (een medewerker van) de rechtbank Overijssel zich heeft gedragen. Bij twijfel of sprake is van een klacht, wordt afgestemd met de president.

De president, tevens voorzitter van het bestuur, is aangewezen om klachten te behandelen. Per 1 september 2015 heeft de rechtbank Overijssel geen aparte klachtenfunctionaris meer in dienst. De werkzaamheden van de klachtenfunctionaris zijn ondergebracht bij het bestuurssecretariaat.

Bij de behandeling van klachten streeft de rechtbank Overijssel naar persoonlijk contact met de klager. Als hoofdregel wordt telefonisch contact gezocht met de klager door de klachtenfunctionaris. Als de zaak zich daarvoor leent, doet de klachtenfunctionaris de zaak ook telefonisch af. In overige gevallen adviseert de klachtenfunctionaris de president over de wijze van afdoening. Dat kan zijn schriftelijk of in een persoonlijk gesprek. Soms zijn aanvullende acties nodig, bijvoorbeeld indien tevens sprake is van een datalek.

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

Klachten, en het onderzoek dat naar aanleiding daarvan wordt ingesteld, geven inzicht in hoe het werk en het functioneren van de rechtbank Overijssel wordt ervaren. Daarmee vormen klachten een waardevolle bron van informatie om verbeteringen door te voeren. Klachten vormen een mogelijkheid voor de rechtbank Overijssel 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.

2 Cijfermateriaal

Geschiedenis

- 2016: 66 klachten uit 66 (digitale) klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd: 22,5 dagen.
- 2017: 77 klachten uit 72 (digitale) klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd: 31,1 dagen.

Klachten in 2018

In 2018 zijn bij de rechtbank Overijssel 72 klachten ingediend via 69 (digitale) klachtbrieven. Ter toelichting: Eén klaagschrift kan meerdere afzonderlijke klachten bevatten. De gemiddelde doorlooptijd was 31,4 dagen.

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 10 van de 72 ingediende klachten in 2018 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 Overijssel dus 62 klachten behandeld.

Klachten per team

Team	Aantal 2018	Aantal 2017	% van totaal 2018	% van totaal 2017
Bestuursrecht	12	8	19%	11%
Kanton & Handel	14	20	23%	28%
Familie & Jeugd	14	14	23%	20%
Toezicht	7	13	11%	19%
Strafrecht	13	7	21%	10%
Bedrijfsvoering	2	5	3%	7%
Wrakingskamer	0	3	-	4%
Mediation	0	1	-	1%
Totaal	62	71	100%	100%

Klachtonderwerpen

Onderwerp	Aantal 2018	Aantal 2017	% van totaal 2018	% van totaal 2017
Rechterlijke beslissingen	28	36	39%	51%
Bejegening	6	6	8%	8%
Tijdsduur procedures	12	5	17%	7%
Administratieve fouten	12	16	17%	23%
Overig	14	8	19%	11%
Totaal	72	71	100%	100%

Afdoening klachten

Soort afdoening	Aantal 2018	Aantal 2017	% van totaal 2018	% van totaal 2017
Niet bevoegd (ex artikel 2)	10	6	14%	8%
Niet-ontvankelijk	25	32	34%	41%
Ongegrond	14	15	20%	20%
Gegrond	12	11	17%	14%
Intrekking	6	9	8%	12%
Geen oordeel	-	-	-	-
Niet in behandeling genomen (ex artikel 7)	3	3	4%	4%
In der minne geschikt	2	1	3%	1%
Lopend	-	-	-	-
Totaal	72	77	100%	100%

Schadevergoeding per team

Team	Categorie	Beslissing	Aard vergoeding
Strafrecht	Administratieve fout	gegrond	Vergoeding reiskosten+reistijd naar zitting t.h.v. € 424,75

Van de 72 in 2018 afgehandelde klacht zijn 38 klachten (53%) niet inhoudelijk behandeld. Een groot deel daarvan betreft klachten over rechterlijk (procedurele) beslissingen die conform landelijke instructies niet-ontvankelijk zijn verklaard. Dit is 65% van het aantal niet inhoudelijk afgehandelde klachten. In de andere klachten was de rechtbank Overijssel niet bevoegd (27% van het aantal niet inhoudelijk afgehandelde klachten) en 8% van het aantal niet inhoudelijk afgehandelde klachten ging over verhandelingen die langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden. Van de 34 wel inhoudelijk behandelde klachten is 34% (12 klachten) gegrond verklaard. Dit is 17% van het totaal in 2018 afgehandelde klachten.

3 Klachtonderwerpen

De klachten die de rechtbank Overijssel ontving in het jaar 2018 gaan zoals elk jaar weer over uiteenlopende onderwerpen en hebben betrekking op alle geledingen van de rechtbank: de rechters, de juridische ondersteuning, de griffies en de bedrijfsvoering.

In de categorie 'bejegening' vallen klachten over zowel rechters als alle overige medewerkers van de rechtbank Overijssel. De klachten over de bejegening door rechters (5) betroffen onder meer de wijze waarop klager ter zitting is behandeld (bijvoorbeeld het stellen van 'suggestieve' vragen, de toon waarop is gesproken of het gevoel geven niet serieus te worden genomen). Bij bejegeningklachten over de overige medewerkers (1) betrof het een schriftelijke reactie die als kwetsend is ervaren.

In de categorie 'rechtelijke beslissingen' vallen klachten over het rechterlijk domein die niet aan het bestuur mogen worden voorgelegd. Het merendeel van deze klachten gaat over de inhoud van een uitspraak. Dergelijke klachten worden niet in behandeling genomen.

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 blijven liggen wegens onderbezetting in het team of door onvoldoende monitoring op de voortgang. 50% van de in totaal 12 klachten die over de tijdsduur van een procedure gaan, zijn gegrond verklaard. Dit betreffen klachten over het uitwerken van het proces-verbaal of over het niet toezenden van de beschikking binnen de afgesproken termijn.

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 het niet beantwoorden van brieven.

In de categorie 'overig' vallen bijvoorbeeld de klachten die na onderzoek bestemd zijn voor een andere instantie. In deze categorie vallen ook de brieven van personen die om hulp vragen inzake financiële of persoonlijke problematiek. Indien personen om juridisch advies vragen, wordt verwezen naar het juridisch loket of een advocaat. In 2018 zijn twee klachten doorgestuurd naar het openbaar ministerie en acht klachten naar het team Toezicht, omdat het hier ging om een klacht tegen een curator of bewindvoerder.

Klachtbrieven die onvoldoende aanknopingspunten bevatten om als 'klacht' te kunnen worden aangemerkt, worden niet als zodanig in behandeling genomen en niet als klacht geregistreerd. Deze zijn dus ook niet in bovengenoemd overzicht "Afdoening klachten" opgenomen. In 2018 zijn acht brieven uiteindelijk wegens te weinig aanknopingspunten om aangemerkt te worden als klacht, niet in behandeling genomen. Ook klachten die al eerder met inachtneming van de klachtenregeling waren afgehandeld, worden doorgaans niet opnieuw in behandeling genomen.

4 Informele afdoening

Zoals gebruikelijk heeft de klachtenfunctionaris kort na ontvangst van een klacht waar mogelijk telefonisch contact opgenomen met de klager om hem of haar te horen en om te bezien of bemiddeling mogelijk was, dan wel of dat de klacht op informele wijze kon worden afgedaan. Tijdens dit telefonisch contact wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten en gehoord te worden. Daarnaast zijn in een tweetal gevallen klagers uitgenodigd voor een gesprek. Dit heeft ertoe geleid dat acht klachten op informele wijze en langs minnelijke weg zijn afgedaan.

5 Klachtadviescommissie (KLAC)

Indien de klachtadviescommissie gevraagd wordt omtrent een klacht te adviseren, verzoekt de president aan de voorzitter van de centrale 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 bestuur (lees: president).

In 2018 zijn geen klachten afgedaan door middel van het inschakelen van een klachtenadviescommissie.

6 Verbetermaatregelen

In een aantal gevallen leidden verschillende klachten tot verbetering van de organisatie, ook in gevallen waarin de klacht niet inhoudelijk is afgehandeld, ongegrond is verklaard of geschikt of ingetrokken is. Voorbeelden hiervan zijn het bijstellen of aanscherpen van instructies, het aanpassen van werkprocessen, het (meer geoptimaliseerd) bewaken van termijnen en het bespreken van de beklagde situatie of het gedrag met de betrokken medewerkers. De klachten die betrekking hadden op de bedrijfsvoering waren niet-ontvankelijk, maar hebben wel geleid tot het nemen van passende maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen.



Tot slot kan worden vastgesteld, dat alle teams in het primair proces en de stafdienst bedrijfsvoering van de rechtbank Overijssel klachten zien als belangrijke signalen en adviezen tot mogelijke verbetering van de organisatie.

7 Notoire klagers

Zoals ook in voorgaande jaren is in 2018 sprake geweest van enkele 'notoire' klagers. De rechtbank Overijssel heeft bijvoorbeeld te maken met personen die bij herhaling klachten indienen over een en dezelfde kwestie en met klagers die schriftelijk contact blijven zoeken om uitgebreid en op felle toon ongenoegen te uiten over de behandeling van hun zaken en over de maatschappij.

8 Publicatie

Het verslag is gepubliceerd op rechtspraak.nl, maar is ook terug te vinden op Intro van de rechtbank Overijssel.

Het jaarverslag is op 19 maart 2019 vastgesteld door het bestuur van de rechtbank Overijssel.