

Jaarverslag klachtenbehandeling 2019





Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding.....	3
2 Cijfermateriaal.....	3
3 Klachtonderwerpen.....	5
4 Informele afdoening.....	6
5 Klachtadviescommissie (KLAC).....	6
6 Verbetermaatregelen.....	7
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. 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. Soms wordt de klager daarna ook nog in persoon gehoord. Als de klager aangeeft dat volstaan kan worden met het telefonisch horen, wordt hij of zij daarna in beginsel niet meer in persoon gehoord. 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.
- 2018: 72 klachten uit 69 (digitale) klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd: 31,4 dagen

Klachten in 2019

In 2019 zijn bij de rechtbank Overijssel 63 klachten ingediend via 62 (digitale) klachtbrieven. Ter toelichting: Eén klaagschrift kan meerdere afzonderlijke klachten bevatten. De gemiddelde doorlooptijd was 24,5 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.

In 14 van de 63 ingediende klachten in 2019 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 49 klachten behandeld.

Klachten per team

Team	Aantal 2019	Aantal 2018	% van totaal 2019	% van totaal 2018
Bestuursrecht	5	12	10%	19%
Kanton & Handel	8	14	16%	23%
Familie & Jeugd		13	14	27%
Toezicht	12	7	25%	11%
Strafrecht	6	13	12%	21%
Bedrijfsvoering	4	2	8%	3%
Overige	1	0	2%	-
Totaal	49	62	100%	100%

Klachtonderwerpen

Onderwerp	Aantal 2019	Aantal 2018	% van totaal 2019	% van totaal 2018
18	28	29%	39%	18
7	6	11%	8%	7
5	12	8%	17%	5
13	12	21%	17%	13
19	14	31%	19%	19
62*	72	100%	100%	62*

*Dit aantal omvat de afhandeling van klachten die in 2019 zijn ingediend. Op 1/1/2020 is 1 klachtbrief nog niet afgehandeld

Afdoening klachten

Soort afdoening	Aantal 2018	Aantal 2017	% van totaal 2018	% van totaal 2017
Niet bevoegd (ex artikel 2)	14	10	22%	14%
Niet-ontvankelijk	19	25	31%	34%
Ongegrond	19	14	31%	20%
Gegrond	8	12	13%	17%
Intrekking	2	6	3%	8%
Geen oordeel	-	-	-	-
Niet in behandeling genomen (ex artikel 7)	-	3	-	4%
In der minne geschikt	-	2	-	3%
Totaal	62	77	100%	100%

Schadevergoeding per team

Team	Categorie	Beslissing	Aard vergoeding	Bedrag
Strafrecht	Administratieve fout	gegrond	Verkeerde legalisatie van stukken	€ 68,80

Van de 62 in 2019 afgehandelde klacht zijn 33 klachten (53%) niet inhoudelijk behandeld. Een groot deel daarvan betreft klachten over rechterlijke (procedurele) beslissingen die conform landelijke instructies niet-ontvankelijk zijn verklaard. Dit is 57% van het aantal niet inhoudelijk afgehandelde klachten. In de andere klachten was de rechtbank Overijssel niet bevoegd (42% van het aantal niet inhoudelijk afgehandelde klachten). Van de 29 wel inhoudelijk behandelde klachten is 28% (8 klachten) gegrond verklaard. Dit is 13% van het totaal in 2019 afgehandelde klachten.

3 Klachtonderwerpen

De klachten die de rechtbank Overijssel ontving in het jaar 2019 gaan zoals elk jaar weer over uiteenlopende onderwerpen en hebben betrekking op alle geledingen van de rechtbank: de rechters, de griffies, de bodes 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 (3) betroffen onder meer de wijze waarop klager ter zitting is behandeld (bijvoorbeeld **het stellen van 'suggestieve'** of indringende vragen, de toon waarop is gesproken of het gevoel geven niet serieus te worden genomen). Bij bejegeningklachten over de overige medewerkers (5) betrof het onder andere een onprofessionele opstelling richting de bewindvoerder, het niet behulpzaam zijn bij het zoeken naar het juiste machtigingsformulier op rechtspraak.nl en een bode die iemand op een onvriendelijke manier de toegang tot een zitting heeft ontzegd..

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. Twee klachten gingen erover dat de rechter zich te '**actief**' zou hebben opgesteld tijdens de procedure. In de ene klacht werd de rechter verweten dat hij, voorafgaand aan de zitting, contact gehad met de advocaat van de ene partij. Daarover is transparant gecommuniceerd met de advocaat van de andere partij. Ook ter zitting is dit door de rechter aan de orde gesteld, besproken en toegelicht. De andere klacht is van een jurist van een incasso en gerechtsdeurwaarderskantoor. Deze **verweet de kantonrechter actief 'meegeprocedeerd' te hebben met één der partijen.** De kantonrechter zou in strijd hebben gehandeld met artikel 3:322 lid 1 BW. De president heeft, na de schriftelijke reactie van de kantonrechter, telefonisch contact opgenomen met de jurist en hem onder andere gewezen op de belang van de waarheidsvinding in de civiele procedure zoals ook door de Hoge Raad is benadrukt. Tevens is gewezen op het **proefschrift "Tussen waarheid en onzekerheid" van mr. dr. R.H. de Bock**

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. 3 van de in totaal 5 klachten die over de tijdsduur van een procedure gaan, zijn gegrond verklaard. Dit betreft een klacht over het uitwerken van het proces-verbaal, een klacht over het uitblijven van een reactie op een verzoekschrift (waarbij klager niet over de voortgang is geïnformeerd) en een klacht 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. 5 van de 13 klachten zijn gegrond verklaard. Dit waren klachten over uiteenlopende zaken zoals het verkrijgen van een verkeerde legalisatie, het voorgeleiden van een minderjarige bij de rechter-commissaris en het in rekening brengen van griffierecht bij de verkeerde advocaat. Dit betrof een zaak van een naamgenoot van een ander kantoor. Om dit te voorkomen in de toekomst zal de griffie een extra check doen op de juiste advocaat.

In de categorie 'overig' vallen bijvoorbeeld de klachten die na onderzoek bestemd zijn voor een andere instantie. Ook klachten tegen de bewindvoerder, curator of mentor vallen in deze categorie en worden doorgestuurd naar het team Toezicht. In 2019 zijn 9 van 19 klachten doorgestuurd naar het team Toezicht.

Eén klacht ging erover dat klager in een tuchtzaak door de tegenpartij werd aangesproken en geïntimideerd voor de deur van het gerechtsgebouw.

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.

Als een klachtbrief waarin iemand zijn ongenoegen uit, binnenkomt bij een team, kan door de teams contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris. Brieven waarin een klacht is opgenomen, worden dan als klacht in behandeling genomen. Brieven die als klacht evident niet ontvankelijk zijn, worden dan niet als klacht in behandeling genomen. In 2019 zijn 18 brieven binnengekomen die onvoldoende aanknopingspunten bevatten om als klacht te kunnen worden aangemerkt.

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. Dit heeft ertoe geleid dat 2 klachten op informele wijze en langs minnelijke weg zijn afgedaan.

In 1 geval is klager uitgenodigd voor een gesprek met de president.

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 2019 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 ten einde het niveau van dienstverlening te verhogen.

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 2019 **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. Als een klager geen genoegen neemt met een antwoord op een klacht en nadere brieven stuurt aan de klachtenfunctionaris, worden deze nadere brieven niet als aparte klachten geregistreerd.

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 18 februari 2020 vastgesteld door het bestuur van de rechtbank Overijssel.