

# Jaarverslag klachtenbehandeling 2020





## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding.....	3
2 Cijfermateriaal.....	3
3 Waarover wordt geklaagd? .....	5
4 Informele afdoening .....	7
5 Klachtadviescommissie (KLAC).....	7
6 Verbetermaatregelen .....	7
7 Notoire klagers .....	8
8 Publicatie .....	8

## 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.

Met dit jaarverslag wordt getracht om op transparante wijze inzicht te geven in de behandeling van klachten in 2020.

## 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
- 2019: 63 klachten uit 62 (digitale) klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd: 24,5 dagen

### Klachten in 2020

In 2020 heeft de rechtbank Overijssel 87.201 zaken behandeld.

In 2020 zijn bij de rechtbank Overijssel 85 klachten ingediend via 78(digitale) klachtbrieven. Ter toelichting: Eén klaagschrift kan meerdere afzonderlijke klachten

bevatten. In 2020 zijn 83 van de 85 klachten afgedaan. De gemiddelde doorlooptijd was 25,2 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 12 van de 85 ingediende klachten in 2020 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 73 klachten behandeld.

#### *Klachten per team*

Team	Aantal 2020	Aantal 2019
Bestuursrecht	13	5
Kanton & Handel	17	8
Familie & Jeugd	12	13
Toezicht	6	12
Strafrecht	14	6
Bedrijfsvoering	10	4
Anders/extern	13	15
Totaal	85	63

#### *Klachtonderwerpen*

Onderwerp	Aantal 2020	Aantal 2019
Rechterlijke beslissingen	33	18
Bejegening	13	7
Tijdsduur procedures	7	5
Administratieve fouten	13	13
Overig	19	20
Totaal	85	63

#### *Afdoening klachten*

Soort afdoening	Aantal 2020	Aantal 2019
Niet bevoegd (ex artikel 2)	12	14
Niet-ontvankelijk	33	19
Ongegrond	18	19
Gegronnd	14	8
Intrekking	4	2
Geen oordeel	-	-
Niet in behandeling genomen (ex artikel 7)	-	-
In der minne geschikt	2	-
Lopend	2	1
Totaal	85	63

### Schadevergoeding per team

Team	Categorie	Beslissing	Aard vergoeding	Bedrag
Strafrecht	Tijdsduur procedure	gegrond	Tijd en kilometers	Geen opgave kosten ontvangen
Strafrecht	Administratieve fout	gegrond	Tijd en kilometers	€ 513,38
Strafrecht	Administratieve fout	gegrond	Dagvergoeding wegens onterechte detentie	€ 105,00

Van de 83 in 2020 afgehandelde klacht zijn 45 klachten (53%) niet inhoudelijk behandeld. Een groot deel daarvan betreft klachten over rechterlijke (procedurele) beslissingen die conform landelijke instructies niet-ontvankelijk zijn verklaard. In de andere klachten was de rechtbank Overijssel niet bevoegd. Van de 38 wel inhoudelijk behandelde klachten zijn 14 klachten gegrond verklaard. Dit is 16% van het totaal in 2020 afgehandelde klachten. Hoewel nog steeds sprake is van een relatief laag aantal gegronde klachten, is het aantal gegronde klachten op jaarbasis wel aanzienlijk gestegen van 8 naar 14. 5 klachten daarvan waren Corona-gerelateerd en 2 klachten kwamen van de bewoners van nieuwe woonwijk naast de rechtbanklocatie Zwolle en waren gebouw-gerelateerd.

### 3 Waarover wordt geklaagd?

Klachten gaan bijvoorbeeld over administratieve fouten, bejegening, tijdsduur, communicatie, een datalek, niet nakomen van toezeggingen (bijvoorbeeld terugbellen), postbezorging (oproeping bereik de geadresseerde niet), telefonische bereikbaarheid of wachttijden.

Klachten die sowieso niet in behandeling worden genomen, gaan over de (motivering in een) beslissing van de rechter. Bijvoorbeeld het niet honoreren van uitstelverzoeken en de inhoud van de beslissing. Die vallen immers onder de verantwoordelijkheid van de rechter. Rechters zijn onafhankelijk en doen hun werk in alle vrijheid. Dat kan en mag dus niet door een klachtprocedure worden beïnvloed. Maar ook kan bijvoorbeeld besloten worden om een klacht over een handeling / gedraging die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden niet te behandelen. Een en ander is ook zo opgenomen in de klachtenregeling (zie **bovenaan onder rubriek "Inleiding" op pagina 3**).

#### 3.1 Corona

Het jaar 2020 was een uitzonderlijk jaar vanwege de Corona pandemie en de maatregelen die daaruit voortvloeiden. Zeven klachten hadden direct betrekking op de Corona situatie. Het ging hierbij om de veranderde situatie met betrekking tot het aanwezig zijn bij een zitting. Conform de RIVM-richtlijnen proberen we het bezoekersaantal op de locaties in Almelo, Enschede en Zwolle zo beperkt mogelijk te

houden. Dit houdt in dat partijen, rechtshulpverleners, bezoekers en anderen in een zaak schriftelijk toestemming van een rechter of de beveiliging moet hebben om bij een zitting aanwezig te zijn. De klachten die te maken hadden over de Corona-maatregelen gingen over het niet dragen van een mondkapje en het weigeren van de toegang tot de zitting omdat degene geen belanghebbende of partij was en zich ook niet aangemeld had als bezoeker. Verder was er een klacht over een zaak die niet is afgedaan binnen de wettelijke termijn en een klacht over het laat in behandeling nemen van het verzetschrift.

### 3.2 Bejegening

**In de categorie 'bejegening' vallen klachten over zowel rechters als alle overige medewerkers van de rechtbank Overijssel.** De klachten over de bejegening door rechters (8) 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 niet of onvoldoende gehoord te zijn**). Bij bejegeningklachten over de overige medewerkers (5) betrof het onder meer dat een klager geen eenduidige informatie ontving van verschillende griffiemedewerkers over het toesturen van de beschikking.

### 3.3 Tijdsduur procedures

**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. 2 van de in totaal 7 klachten die over de tijdsduur van een procedure gaan, zijn gegrond verklaard. Dit betreft een klacht over het niet binnen de wettelijke termijn doen van de uitspraak en een over de lange wachttijd voorafgaand aan de behandeling van de zaak. Beide klachten waren afkomstig van advocaten. Een betrof een strafzaak en in het andere geval betrof het een bestuursrechtelijke zaak.

### 3.4 Administratieve fouten

**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. 6 van de 13 klachten zijn gegrond verklaard.

Dit waren klachten over uiteenlopende zaken zoals het niet ontvangen van een ontvangstbevestiging en het verweerschrift, het niet doorgeven van de verlenging van de uitspraaktermijn en het niet laten weten dat het dossier voor behandeling is overgedragen aan de een andere rechtbank omdat de rechtbank Overijssel niet meer bevoegd was.

### 3.5 Overig

**In de categorie 'overig' vallen bijvoorbeeld de klachten waarover het gerechtsbestuur** (lees: de president) niet bevoegd is te oordelen. Denk bijvoorbeeld aan klachten over een andere rechtbank, een gerechtshof, de Hoge Raad, het Openbaar Ministerie, de Politie, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), advocaten en notarissen. Dat geldt ook voor klachten over bewindvoerders en curatoren. De wet regelt namelijk dat niet het

gerechtsbestuur maar de toezichhoudende rechter bevoegd is om deze klachten te behandelen. Deze klachten worden doorgestuurd naar het team Toezicht. In 2020 zijn 5 klachten doorgestuurd naar het team Toezicht.

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.

Wat ook opviel is dat we in 2020 3 klachten hebben ontvangen van bewoners van de nieuwe woonwijk naast het gerechtsgebouw in Zwolle. Deze klachten gingen over bouwtechnische zaken (zoals lawaai van de afzuiginstallatie op het dak, de alarminstallatie die **'s nachts afging en de hoeveelheid licht dat 's nachts brandt**). In alle gevallen waren de klachten gegrond en zijn maatregelen ter verbetering doorgevoerd. De rechtbank stelt het afgegeven signaal zeer op prijs.

#### 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 is, dan wel of dat de klacht op informele wijze kan 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 6 klachten op informele wijze en langs minnelijke weg zijn opgelost.

#### 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 2020 is 1 klacht afgedaan door middel van het inschakelen van een klachtenadviescommissie. Hierbij ging het om een klaagster die zich gediscrimineerd voelde door de politierechter, mede door het op een ongepaste wijze stellen van vragen. Zij had het gevoel dat zij op basis van haar uiterlijk en afkomst geen eerlijke kans heeft gehad.

Overeenkomstig het advies van de klachtadviescommissie is de klacht ongegrond verklaard. In dit geval ging het om een strafzaak. De wijze van ondervragen is wel als kritisch, maar niet als discriminatoir aangemerkt. Een kritische wijze van ondervragen, waarbij de rechter probeert antwoord te krijgen op vragen, in het kader van de materiële waarheidsvinding is niet ongebruikelijk tijdens een strafzaak.

#### 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 en het optimaliseren van bouwtechnische zaken zoals het vervangen van een ventilator op het dak van het gebouw in verband met geluidsoverlast.

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 2020 sprake geweest van enkele veelvuldige 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 tenzij deze nieuwe klachtonderdelen bevatten.

#### 8 Publicatie

Het verslag is gepubliceerd op [rechtspraak.nl](https://rechtspraak.nl), maar is ook terug te vinden op Intro van de rechtbank Overijssel.

Het jaarverslag is op 2 februari 2021 vastgesteld door het bestuur van de rechtbank Overijssel.