



JAARVERSLAG
2021
Klachtenbehandeling



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Cijfermateriaal	3
3.	Waarover wordt geklaagd?	5
4.	Informele afdoening	6
5.	Klachtadviescommissie	6
6.	Verbetermaatregelen	6
7.	Veelvuldige 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.

Om de klachtprocedure zichtbaar te maken voor een breed publiek en de drempel voor het indienen van klachten te verlagen, is eind 2021 een vlog in de serie ‘wikken, wegen en vloggen’ opgenomen en gepubliceerd. Hierin vertelt de klachtfunctionaris, samen met de president, over de uitvoering van de klachtenregeling bij de rechtbank Overijssel. [Bekijk de vlog hier.](#)

Met dit jaarverslag wordt getracht om op transparante wijze inzicht te geven in de behandeling van klachten in 2021.

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
- 2020: 85 klachten uit 78 (digitale) klachtbrieven. Gemiddelde doorlooptijd: 25,2 dagen

Klachten in 2021

In 2021 heeft de rechtbank Overijssel 92.760 zaken behandeld.

In 2021 zijn bij de rechtbank Overijssel **81** klachten ingediend via 75 (digitale) klachtbrieven. Ter toelichting: Eén klaagschrift kan meerdere afzonderlijke klachten bevatten. In 2021 zijn 80 van de 81 klachten afgedaan. De gemiddelde doorlooptijd was 27,8 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 9 van de 81 ingediende klachten in 2021 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 72 klachten behandeld.

Klachten per team

Team	aantal	
	2021	2020
Bestuursrecht	15	13
Kanton & Handel	12	17
Familie & Jeugd	15	12
Toezicht	12	6
Strafrecht	11	14
Bedrijfsvoering	3	10
Mediation	1	0
Wrakingskamer	1	0
Anders/extern	11	13
Totaal	81	85

Klachtonderwerpen

Onderwerp	aantal	
	2021	2020
Rechterlijke beslissingen	29	33
Bejegening	13	13
Tijdsduur procedures	7	7
Administratieve fouten	19	13
Overig	13	19
Totaal	81	85

Afdoening klachten

Soort afdoening	aantal	
	2021	2020
Niet bevoegd (ex artikel 2)	9	12
Niet-ontvankelijk	28	33
Ongegrond	20	18
Geground	16	14
Intrekking	4	4
Geen oordeel	-	-
Niet in behandeling genomen (ex artikel 7)	1	-
In der minne geschikt	2	2
Lopend	1	2
Totaal	81	85

Schadevergoeding

Team	categorie	beslissing	aard vergoeding	Bedrag
Strafrecht	Administratieve fout	gegrond	Vergoeding wegens onterechte detentie en kosten advocaat	CJIB heeft kosten vergoed.

Van de 81 in 2021 afgehandelde klacht zijn 37 klachten (46%) 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 16 klachten gegrond verklaard. Dit is 20% van het totaal in 2021 afgehandelde klachten. Hoewel nog steeds sprake is van een relatief laag aantal gegronde klachten en de stijging ten opzichte van vorig jaar niet veel is, is het aantal gegronde klachten in twee jaar tijd aanzienlijk gestegen en verdubbeld van 8 naar 16 gegronde klachten. 10 klachten daarvan betroffen een administratieve fout, 2 klachten hadden te maken met de bejegening van een rechter en 1 met een medewerker van de facilitaire dienst, 1 klacht kwam van een bewoner van de nieuwe woonwijk naast de rechtbanklocatie Zwolle

en was gebouw-gerelateerd, 1 klacht ging over het uitblijven van een reactie op de correspondentie met het bureau Mediation, en 1 klacht over het lang aanhouden van het vonnis.

3 Waarover wordt geklaagd?

Klachten gaan bijvoorbeeld over administratieve fouten, bejegening, tijdsduur, communicatie (bijvoorbeeld het niet nakomen van toezeggingen of reageren op correspondentie), een datalek, postbezorging (oproeping bereiken de geadresseerde niet), telefonische bereikbaarheid of wachttijden of over een bewindvoerder of curator. Deze laatste twee worden niet behandeld via de klachtenregeling, maar ter inhoudelijke behandeling doorgestuurd naar het team Toezicht.

Klachten die sowieso **niet** in behandeling worden genomen, gaan over de beslissing van de rechter, bijvoorbeeld inhoudelijke beslissingen of beslissingen over het al dan niet honoreren van uitstelverzoeken. Rechters zijn onafhankelijk en doen hun werk in alle vrijheid. Dat kan en mag niet door de behandeling van een klacht door het bestuur van de rechtbank 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

Hoewel je in 2020 kon merken dat een aantal klachten direct betrekking hadden op de Corona situatie, was er in 2021 geen enkele klacht die hierop betrekking had.

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 (7) betroffen onder meer de wijze waarop klager ter zitting is behandeld (bijvoorbeeld het stellen van ‘suggestieve’ of indringende vragen, de toon waarop is gesproken, uitlatingen die ter zitting zijn gedaan of het gevoel niet of onvoldoende gehoord te zijn). Bij bejegeningsklachten over de overige medewerkers (6) betrof het onder meer de klantvriendelijke tekst van een automatisch gegenereerde mail, de onvriendelijke toon en benadering door een medewerker van de telefooncentrale en de tekst van een standaard brief.

3 van de 13 bejegeningsklachten zijn gegrond verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter verbetering. Zo is de standaardbrief doorgestuurd naar de werkgroep Klare Taal van de rechtbank.

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 zijn blijven liggen wegens onderbezetting in het team of door onvoldoende monitoring op de voortgang. 1 van de in totaal 7 klachten die over de tijdsduur van een procedure gaan, is gegrond verklaard. Dit betreft een klacht over het niet binnen de wettelijke termijn doen van de uitspraak als gevolg van interne factoren. In een andere klachtzaak is, na een telefoongesprek waarin een en ander is uitgelegd, de klacht ingetrokken.

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 de naam in de uitspraak. 11 van de 19 klachten zijn gegrond verklaard, 2 ingetrokken en 6 ongegrond verklaard. Dit waren klachten over uiteenlopende zaken zoals het niet verwerken van de uitspraak van het gerechtshof in het Gezagsregister, waardoor het uittreksel onjuist was, het sturen van stukken naar een oud adres, de naam die niet geanonimiseerd is in de gepubliceerde uitspraak, een partiële intrekking van het hoger beroep door de advocaat dat ten onrechte is geregistreerd als volledige intrekking waardoor de uitspraak als onherroepelijk is

geregistreerd, wat nadelige gevolgen had voor de cliënt van de advocaat. Een andere klacht betrof het niet direct verstrekken van een afschrift van de uitspraak aan de advocaat direct na de uitspraak van de rechter.

3.5 Overig

In de categorie ‘overig’ vallen bijvoorbeeld de klachten over kwesties 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 toezichthoudende rechter bevoegd is om deze laatste klachten te behandelen. Deze klachten worden doorgestuurd naar het team Toezicht. In 2021 zijn 4 klachten doorgestuurd naar het team Toezicht. 2 klachten betroffen de Accountantskamer en 1 klacht hoorde bij een andere rechtbank thuis. Alle drie de klachten zijn doorgestuurd.

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 2021 waren er 2 klachten die zijn verwezen naar het Juridisch Loket voor meer informatie.

Verder hebben we dit jaar 1 klacht ontvangen van een bewoner van de nieuwe woonwijk naast het gerechtsgebouw in Zwolle. Deze klacht ging over de stank van de containers naast het gerechtsgebouw. De klacht was gegrond en er 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 2021 zijn 2 klachten afgedaan door middel van het inschakelen van een klachtenadviescommissie. Beide klachten ging over uitlatingen van de rechter. Hoewel de rechter een grote mate van vrijheid toekomt om een justitiabele kritisch te bevragen, is die vrijheid niet onbegrensd. Uitgangspunt is namelijk dat een rechter zich concentreert op de inhoudelijke kant van een geschil of van een standpunt, en zich niet uitlaat over de persoon van een justitiabele en zeker niet in diskwalificerende bewoordingen. Dat past niet bij een professionele houding die van een rechter mag worden verwacht.

Overeenkomstig het advies van de klachtadviescommissie zijn de klachten over de bejegening gegrond verklaard. Overeenkomstig het advies van de klachtencommissie heeft nadien een gesprek plaatsgevonden van de president met de betreffende rechter en diens teamvoorzitter.

6 Verbetermaatregelen

Meerdere klachten hebben geleid tot concrete verbeteringen van de organisatie, ook in gevallen waarin de klacht niet inhoudelijk is afgehandeld, ongegrond is verklaard of is geschikt of ingetrokken. Voorbeelden hiervan zijn het bijstellen of aanscherpen van instructies, het onder de aandacht brengen en bespreken van de klacht in het team, het aanpassen van werkprocessen of het in klare taal herschrijven van standaard brieven.

Ook is er aanpassing gedaan op bouwtechnische zaken, zoals het verplaatsen van de containers die stankoverlast gaven.

Ook op landelijk niveau is er aandacht voor signalen die kunnen leiden tot het verbeteren van de rechtspraak. Bijvoorbeeld naar aanleiding van de klacht van de Landsadvocaat over de publicatie van een uitspraak is in een landelijk overleg stil gestaan bij de vraag of er voldoende waarborgen bij de rechtbanken aanwezig zijn om te voorkomen dat een uitspraak wordt gepubliceerd voordat partijen kennis hebben kunnen nemen van de uitspraak en of voor partijen voldoende duidelijk is wanneer ze een uitspraak kunnen verwachten. Ook binnen de rechtbank Overijssel zijn hierover afspraken gemaakt met het team communicatie.

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 Veelvuldige klagers

Zoals ook in voorgaande jaren is in 2021 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. De laatste tijd lijkt, mogelijk mede als gevolg van tegenstellingen in de samenleving en/of de toeslagenaffaire, de toon waarop ongenoegen wordt geuit feller dan voorheen. 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, maar is ook terug te vinden op Intro van de rechtbank Overijssel.

Het jaarverslag is op 18 januari 2022 vastgesteld door het bestuur van de rechtbank Overijssel.