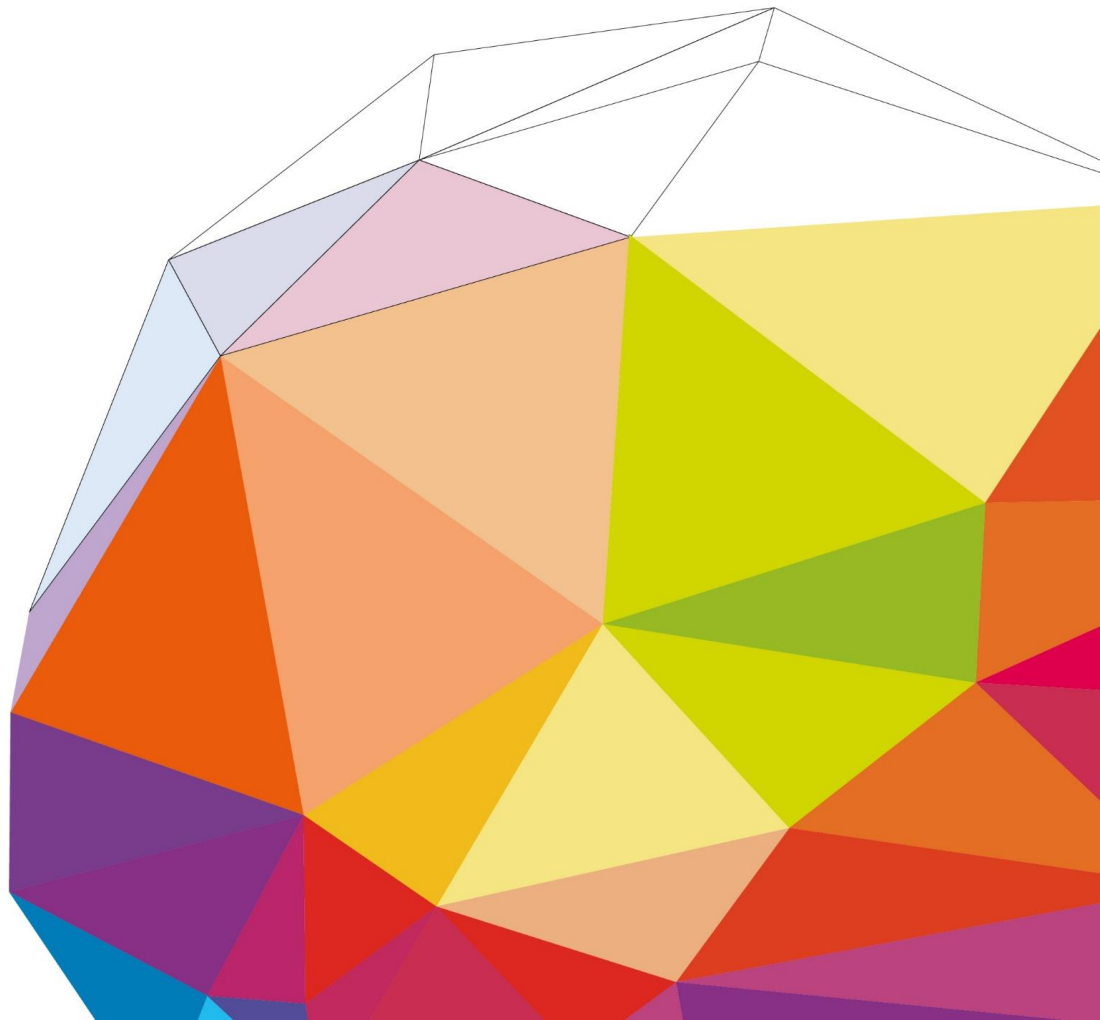


Klantwaarderingsonderzoek 2017

Onderzoeksverantwoording | 22 december 2017



Inhoud

Inleiding

1. Achtergrond en doel

Verantwoording onderzoek

1. Onderzoeksopzet in vogelvlucht
2. Definitie onderzoeksdoelgroepen
3. Vragenlijstontwikkeling
4. Pilot veldwerk
5. Onderzoeksmethoden
6. Steekproef en respons
7. Weging
8. Verantwoording analyses

Vragenlijsten

1. Vragenlijst rechtzoekenden
2. Vragenlijst slachtoffers
3. Vragenlijst professionals
4. Vragenlijst curatoren



Inleiding

Achtergrond en doel

Achtergrond

De Rechtspraak staat in dienst van de samenleving en vindt het belangrijk om met regelmaat feedback van haar klantgroepen te krijgen over het eigen functioneren. Daarom laat de Raad voor de rechtspraak sinds 2001 periodiek klantwaarderingsonderzoeken uitvoeren.

Sinds 2011 vindt het klantwaarderingsonderzoek (hierna: KWO) driejaarlijks rechtspraakbreed plaats. Hierin wordt gekeken hoe tevreden bezoekers van gerechten zijn over verschillende aspecten zoals de bereikbaarheid van medewerkers, de openingstijden, de faciliteiten, maar ook de vindbaarheid van informatie op de website.

Dit jaar vond de derde meting van het landelijke KWO plaats onder alle gerechten: 11 rechtbanken, 4 gerechtshoven en de 2 bijzondere colleges: de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb).

Doel

Het doel van het KWO2017 is tweeledig:

- 🇳🇱 Verantwoording afleggen aan de Nederlandse samenleving over het functioneren van de Rechtspraak.
- 🇳🇱 Het bieden van concrete aanknopingspunten voor verbetering van de kwaliteit van de prestaties en de dienstverlening van de gerechten. In de deelrapporten gebeurt dat onder meer op basis van benchmarking.

Doelgroepen

Het KWO2017 is uitgebreid met 2 nieuwe doelgroepen. Naast de reguliere doelgroepen rechtzoekenden en professionals, is de tevredenheid over de Rechtspraak ook onderzocht onder slachtoffers en curatoren. Voor elk van deze nieuwe doelgroepen is een afzonderlijke vragenlijst ontwikkeld die aansluit op hun specifieke rol in de Rechtspraak. Omwille van de vergelijkbaarheid tussen doelgroepen worden verschillende vragen aan alle doelgroepen op dezelfde manier gesteld.

Onafhankelijk bureau SAMR

Onafhankelijk onderzoeksbureau SAMR heeft samen met veldwerkbureau Mobiel Centre Marktonderzoek het KWO2017 uitgevoerd in opdracht van de Raad voor de rechtspraak.

SAMR is een samenvoeging van onderzoeksbureaus SmartAgent en MarketResponse en heeft ruime ervaring met grootschalige tevredenheidsonderzoeken. Mobiel Centre Marktonderzoek heeft al meer dan 30 jaar ervaring in het uitvoeren van allround veldwerk.



Verantwoording kwantitatief onderzoek

Onderzoeksoepzet in vogelvlucht

Doelgroep



Rechtzoekenden

Eisers/verzoekers, verdachten/verweerders/gedaagden



Slachtoffers

Slachtoffers die de zitting van de zaak zelf hebben bijgewoond in de rechtszaal



Professionals

Officieren van Justitie, advocaten, rechtsbijstand-verzekeraars, deurwaarders, bewindvoerders, professioneel gemachtigden



Curatoren

Advocaten die door een rechtbank zijn aangesteld tot curator in faillissementen

Veldwerk & methode



Face to face direct na de zitting

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
10 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
14 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni



Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

Vragenlijst

Betrekking op:
Zaaksoort & gerecht waar men de afgelopen 12 maanden het vaakst heeft geprocedeerd/ter zitting is opgetreden

Invulduur
9 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 22 mei

Vragenlijst

Betrekking op:
Faillissementen waarin de curator in de afgelopen 12 maanden is opgetreden bij het betreffende arrondissement

Invulduur
12 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 16 mei

Steekproef & respons



Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

Kanton*, civiel-handel & -familie, straf, bestuur*, belasting

Respons
Landelijk: 3405

Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

Straf, kanton*

Respons
Landelijk: 217



Steekproefkader

17 doelgroepbestanden
Advocaten: open link i.p.v. bestand

Zaaksoorten

Kanton*, civiel-handel & -familie, bestuur*, belasting, straf, vreemdelingen*

Respons
Landelijk: 2.894

Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

Zaaksoort

Insolventies

Respons
Landelijk: 190

Definitie onderzoeksdoelgroepen (1/2)

Definitie rechtzoekenden

Rechtzoekenden zijn mensen die bij een rechterlijke procedure betrokken zijn. Dit kunnen verdachten, gedaagden, verweerders en/of eisers zijn. Zowel burgers als afgevaardigden van een bedrijf (bijvoorbeeld de bedrijfsjurist) kunnen in een zaak de rechtzoekende zijn. Ook de belastingadviseurs bij de zaaksoort belasting worden onder de rechtzoekenden gerekend, aangezien de betrokkene zelf vaak afwezig is. Het gaat hierbij niet om de belastinginspecteurs van de Belastingdienst. De belastinginspecteurs worden tot de groep professionals gerekend.

Uitgesloten van de groep rechtzoekenden zijn:

- gedetineerden (gevangenen);
- personen binnen de zaaksoort vreemdelingen;
- kinderen (onder de 18 jaar);
- belanghebbenden als getuigen, slachtoffers, deskundigen, bezoekers;
- de andere drie doelgroepen: slachtoffers, professionals en curatoren.

Definitie slachtoffers

Slachtoffers hebben de laatste decennia een steeds prominentere rol gekregen binnen het strafproces. Zij treden niet alleen op als aangever, maar ook als getuige en/of als spreekgerechtigde; zij dienen regelmatig een vordering tot schadevergoeding in tijdens het strafproces. Een recente ontwikkeling is de verruiming van het spreekrecht van slachtoffers en nabestaanden tijdens zittingen en de mogelijkheid om een slachtofferverklaring tijdens de zitting voor te laten lezen door de rechter (het slachtoffer hoeft dan niet zelf aanwezig te zijn).

Slachtoffers kunnen alleen aanwezig zijn bij (lichte) strafzaken: kantonzaken en strafzaken. Spreekrecht heeft men alleen bij zwaardere misdrijven.

Bij het KWO2017 is ervoor gekozen om slachtoffers die de zitting van de zaak zelf hebben bijgewoond in de rechtszaal te bevragen. De redenen hiervoor zijn:

- *methodologisch*: de waardering voor de rechter is een essentieel onderdeel van de waardering voor de Rechtspraak, het is dus van belang dat slachtoffers hierover hun waardering kunnen uitspreken op basis van hun eigen concrete ervaring hiermee;
- *praktisch*: er zijn geen bestanden met NAWE-gegevens van slachtoffers voorhanden waardoor alleen slachtoffers die daadwerkelijk bij de zitting aanwezig waren, benaderd konden worden voor deelname aan het KWO2017.

Definitie onderzoeksdoelgroepen (2/2)

Definitie professionals

Professionals zijn gemachtigden en vertegenwoordigers van organisaties die optreden binnen rechterlijke procedures. Dit zijn: advocaten-generaal, officieren van justitie, deurwaarders, juristen van rechtsbijstandsverzekeraars (ARAG, SRK, DAS, Achmea, Univé), het Leger des Heils en alle gemachtigden van IND, gemeenten, Belastingdienst, UWV, Bureaus Jeugdzorg, SVG Stichting Verslavingsreclassering, Raad voor de Kinderbescherming, Sociale Verzekeringsbank (SVB) en Reclassering Nederland. De aanwezigheid van professionals varieert grotendeels per zaaksoort.

Hoewel alle zaaksoorten te maken hebben met advocaten, treden in elke zaaksoort ook andere professionals op. Officieren van justitie (voor de hoven: advocaten-generaal) treden op binnen de zaaksoort strafzaken, deurwaarders voornamelijk bij kanton- en civiel-handelszaken en professioneel gemachtigden bij bestuurs- en belastingzaken (gemachtigden van gemeenten en andere bestuursorganen) en civiel-familiezaken (gemachtigden van de Raad voor de Kinderbescherming, Jeugdzorg, overige organen).

Definitie curatoren

Curatoren zijn advocaten die door een rechtbank zijn benoemd om als curator op te treden bij faillissementen. Zij kunnen hun tijd verdelen over hun werkzaamheden als curator en als advocaat. Anders dan professionals hebben curatoren niet te maken met de rechter, maar met de rechter-commissaris. Curatoren zijn werkzaam voor 1 van de 11 rechtbanken, die in het geval van curatoren arrondissementen worden genoemd.

Overzicht van respondenten

Tabel 1. Geïnterviewden naar zaaksoort

Zaaksoort	Geïnterviewden
Straf	De verdachte. Dit kunnen burgers of bedrijven zijn. Slachtoffers. Dit kunnen burgers of bedrijven zijn.
Bestuur en belasting	De verweerder of de eiser. Dit kunnen burgers, bedrijven of belastingadviseurs zijn.
Civiel-handel	De verweerder of de eiser. Dit zijn meestal bedrijven, soms zijn het burgers.
Civiel-familie	De verweerder of de eiser. Dit zijn alleen burgers.
Civiel-kanton	De verweerder of de eiser. Dit zijn burgers en bedrijven. Soms ook de verdachte (bij bijvoorbeeld een verkeersovertreding), dit zijn vooral burgers. Slachtoffers: dit kunnen burgers of bedrijven zijn.
Faillissementen	De curator die door de rechtbank is aangesteld als curator in het faillissement.
CRvB	De verweerder of de eiser. Dit kunnen burgers, militairen of bedrijven zijn.
CBb	De verweerder of de eiser. Dit zijn alleen bedrijven.

Vragenlijstontwikkeling

Vragenlijsten bestaande doelgroepen KWO: rechtzoekenden en professionals

De vragenlijsten voor de rechtzoekenden en de professionals zijn geoptimaliseerd. Daarbij zijn de vragenlijsten voor de doelgroepen rechtzoekenden en professionals zoveel mogelijk gelijk gebleven aan de vragenlijsten van het KWO 2014 om vergelijkbaarheid in de tijd mogelijk te maken en trendbreuken te voorkomen.

De vragenlijsten zijn geoptimaliseerd door:

- het toevoegen van vragen over achtergrondkenmerken die van invloed kunnen zijn op de waardering. Bij de rechtzoekenden zijn dit de betrokkenheid bij de zaak, de duur van de volledige procedure, in hoeverre er een verdachte is veroordeeld en of men dat verwacht en hoe tevreden men is c.q. verwacht te zijn over de inhoud van de beslissing over de zaak. Bij professionals is als de achtergrondkenmerk voor het aantal bezoeken aan het gerechtshof gekozen;
- het bij bepaalde thema's toevoegen van aspecten om zo een completer beeld van de waardering voor het thema te krijgen;
- het synchroniseren van de formulering van aspecten van thema's bij alle doelgroepen waar van toepassing;
- open vragen te stellen over de reden(en) van algemene (on)tevredenheid;
- de bereidheid tot deelname aan vervolgonderzoek (de Connect & Inspire-sessies);
- het toevoegen van een visuele equivalent van de bestaande woordelijke antwoordcategorieën in de vorm van emoticons.

Vragenlijst nieuwe doelgroepen KWO: slachtoffers en curatoren

De vragenlijsten voor slachtoffers en curatoren zijn op maat ontwikkeld en doelgroepspecifiek. Ze bevatten daardoor gedeeltelijk thema's en aspecten die identiek zijn aan en vergelijkbaar zijn met de vragenlijsten voor rechtzoekenden en professionals en voor een deel nieuwe, niet-vergelijkbare thema's en/of aspecten.

De vragenlijsten zijn via de volgende stappen tot stand gekomen:

- Verdiepen in de doelgroep en eerdere relevante onderzoeken door SAMR.
- Ontwikkeling concept-vragenlijsten door SAMR en inhoudelijke feedback van doelgroep-experts:
 - slachtoffervragenlijst: Slachtofferhulp Nederland;
 - curatorenvragenlijst: Recofa.
- Programmeren en testen concept-vragenlijsten.
- Pretest (cognitieve test) van de geprogrammeerde concept-vragenlijsten onder $n = 8$ slachtoffers en $n = 8$ curatoren. De werkwijze hierbij was als volgt: respondenten vulden de online vragenlijst in op een plaats en tijd van hun voorkeur en noteerden zaken die hen opvielen. Via een telefonisch diepte-interview van 30 tot 45 minuten besprak een kwalitatief onderzoeker van SAMR vervolgens eerst hun spontane algemene beoordeling, indruk en opvallende punten ten aanzien van de vragenlijst. Vervolgens werden de vragen en antwoordcategorieën stuk voor stuk doorlopen om eventuele onduidelikheden en verbetermogelijkheden boven water te halen. Tot slot vatte de respondent de belangrijkste verbeterpunten voor de vragenlijst samen. Slachtoffers ontvingen een incentive in de vorm van een cadeaubon, curatoren ontvingen geen incentive aangezien zij geacht werden uit hoofde van hun functie hun medewerking te verlenen.
- Relevante verbetersuggesties zijn vervolgens in de geprogrammeerde vragenlijsten doorgevoerd. Deze zijn opnieuw getest om zo tot de definitieve geprogrammeerde versies te komen.

Doel pilot

Voorafgaand aan het veldwerk is een pilot uitgevoerd. Het doel was: nagaan in hoeverre de inzet van TASI (Tablet Assisted Self Interviewing) als methode bij rechtzoekenden en slachtoffers van toegevoegde waarde is voor de datakwaliteit, in plaats van de tot dan toe ingezette methode CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing).

Hypothesen over voordelen TASI:

1. Bij de TASI-methode is minder sprake van een bias vanwege interviewereffecten. Aannemelijk is dat men kritischer durft te zijn en geen sociaal wenselijke antwoorden geeft. Dit zou moeten resulteren in een lagere score bij de TASI-methode.
2. De TASI-methode ligt dichterbij als meetmethode bij die van de professionals. Dit zorgt methodologisch gezien voor beter vergelijkbare resultaten
3. TASI kan de respons verhogen, doordat meerdere respondenten tegelijk aan het onderzoek kunnen meedoen.

Hypothesen over nadelen TASI:

4. Bij de TASI-methode is minder gerichte steekproeftrekking mogelijk.
5. Bij TASI is er een risico op trendbreuk.

Opzet en respons pilot

De pilot vond plaats van 6 tot en met 17 februari op de gerechtslocaties Utrecht, Lelystad, Arnhem, Zutphen, Rotterdam en Dordrecht. In totaal zijn 554 rechtzoekenden benaderd:

- 👉 247 wilden deelnemen
- 👉 22 wilden na verdere uitleg toch niet deelnemen, waarvan 7 CAPI en 15 TAS
- 👉 220 rechtzoekenden hebben de vragenlijst afgerond waarvan 109 via CAPI en 111 via TASI

CAWI achteraf

Tijdens de pilot is de optie verkend om rechtzoekenden die niet direct willen meewerken naar hun e-mailadres te vragen. Eenmaal per week sturen we deze mensen online de vragenlijst na. Van de 22 rechtzoekenden die niet aan het onderzoek wilden meewerken, hebben 13 mensen hun e-mailadres achtergelaten. Hier zijn in totaal 3 complete vragenlijsten uit voortgekomen (zonder reminder). Dit is te weinig voor analyses (voor het in kaart brengen van verschillen). Voor slachtoffers geldt dat niemand naar aanleiding van de meegegeven brief de vragenlijst thuis online heeft ingevuld.

Resultaten pilot

- 👉 *Hypothese 1 is niet bevestigd.* De gemiddeldes bij CAPI zijn slechts in 2 gevallen significant hoger dan bij TASI. Ook is er bij een stelling sprake van de tegenovergestelde situatie: als we kijken naar de score die voortkwam uit de TASI-aanpak blijkt dat men juist vaker tevreden is, vergeleken met de score uit de CAPI-methode.
- 👉 *Hypothese 2 blijft van kracht.* Methodologisch gezien blijft de TASI-methode beter vergelijkbaar met de methode voor professionals.
- 👉 *Hypothese 3 is niet bevestigd, terwijl hypotheses 4 en 5 wel bevestigd lijken te zijn.* Zaaksoorten beginnen veelal op hetzelfde moment en door de onzekerheid van de eindtijd is het lastig om meerdere zaken tegelijk te benaderen. Het gebruiken van TASI heeft er dus niet toe geleid dat op een eenvoudige manier de respons verhoogd kan worden. Bovendien mis je met deze aanpak de respondenten die het lastig vinden om zelf een vragenlijst op de tablet in te vullen. Dit is nadelig voor de vergelijkbaarheid met 2014.

Op basis van deze resultaten is besloten de CAPI-methode te continueren en niet voor de TASI-aanpak te gaan en wel CAWI achteraf (vragen naar e-mailadres en interviewvragen na-mailen) te hanteren.

Onderzoeksmethoden

Benaderingswijze rechtzoekenden en slachtoffers

Rechtzoekenden en slachtoffers zijn direct na de zitting face to face bevestigd door ervaren interviewers, die de antwoorden van de respondenten rechtstreeks noteerden in de online vragenlijst op een tablet. Deze benaderingswijze komt overeen met die van voorgaande KWO's en kwam uit een door SAMR en Mobiel Center gehouden pilot (met face-to-face-afname versus het zelf op een tablet invullen door respondenten) als meest geëigend naar voren. Het veldwerk onder beide groepen vond plaats van 6 maart t/m 15 juni 2017.

Nieuw bij dit KWO ten opzichte van 2014:

- Rechtzoekenden en slachtoffers die niet konden of wilden meewerken aan een interview is de mogelijkheid geboden om achteraf op een zelfgekozen moment online deel te nemen. Dit kon door een e-mailadres achter te laten. Hier werd een dag later een e-mail naartoe gestuurd met een gepersonaliseerde link naar de online vragenlijst. Slachtoffers kregen ook de mogelijkheid om deel te nemen via een brief met een link naar de online vragenlijst en een wachtwoord. Dit heeft tot slechts enkele compleet ingevulde vragenlijsten geleid.

Benaderingswijze professionals en curatoren

Professionals zijn, net als bij vorige KWO's, via e-mail benaderd voor het invullen van een online vragenlijst. Dit jaar hebben alle deelnemende klantgroepen, met uitzondering van professionals die werkzaam zijn voor het Leger de Heils en advocaten, deelgenomen via een persoonlijke link in een e-mail op het zakelijke mailadres van de respondenten. Het veldwerk onder professionals vond plaats van 3 april t/m 22 mei en onder curatoren van 3 april t/m 16 mei 2017.

Dit jaar zijn er twee belangrijke wijzigingen ten opzichte van 2014:

- Vanwege privacyregels van hun koepelorganisatie, konden de advocaten alleen deelnemen via een open link in plaats van een persoonlijke link. Dit had, zoals verwacht, een nadelig effect op de respons.
- We hebben ervoor gekozen om professionals net als in het KWO2011, maar in tegenstelling tot in het KWO2014, niet tweemaal te bevragen. Dubbele bevraging kan immers vertekeningen in de data opleveren en een minder zuivere vergelijking in de tijd. Voor analyses tussen onafhankelijke steekproeven (verschillende personen) zijn andere analysemethoden en technieken van toepassing dan voor analyse tussen afhankelijke steekproeven (dezelfde personen). Bovendien kan het dubbel invullen een leereffect met zich meebrengen en daardoor de resultaten beïnvloeden van het tweede ingevulde gerecht-zaaksoortcombinatie.

Om de eventuele impact op de resultaten van het KWO2014 te onderzoeken, heeft SAMR een significantie-analyse gemaakt van de resultaten van het KWO2014 onder professionals, uitgesplitst naar de resultaten voor de willekeurig toegewezen gerecht-zaaksoortcombinatie versus de gerecht-zaaksoort waar men het vaakst optrad of ter zitting kwam. Daaruit bleek er geen significant verschil in het gemiddelde algemene oordeel te bestaan. Wel waren er verschillen in de gemiddelde waardering van aspecten: meerdere aspecten van de random voorgelegde combinatie van gerecht-zaaksoort werden gemiddeld significant lager beoordeeld dan de gerecht-zaaksoortcombinatie waar men het meest kwam.

Om de vergelijking in de tijd zuiver te houden en voor dezelfde analysebasis te kiezen als bij het KWO2017, is bij het KWO2017 gekozen voor enkelvoudige bevraging van de combinatie gerecht-zaaksoort waar men het vaakst heeft geprocedeerd of ter zitting is opgetreden in de afgelopen 12 maanden. Dit betekent dat de random toegewezen gerecht-zaaksoortcombinatie uit het KWO2014, niet is meegenomen in de vergelijking in de tijd. Dat is een belangrijke oorzaak van de lagere netto-steekproefomvang van professionals in het KWO2017 ten opzichte van het KWO2014. De consequentie van deze beslissing is bovendien dat de cijfers die in de KWO2017 rapporten getoond worden voor professionals in 2014 anders zijn dan die oorspronkelijk in het KWO2014 getoond zijn.

Steekproef en respons (1/6)

Respons algemeen

Onder de rechtzoekenden en de professionals zijn ruim voldoende waarnemingen gerealiseerd om zowel rechtspraakbreed als op gerechtsniveau resultaten te kunnen vergelijken; zowel tussen doelgroepen onderling als in de tijd ten opzichte van de voorgaande landelijke KWO's. Er zijn enkele uitzonderingen:

- 👉 Bij enkele gerechten zijn niet voor alle zaaksoorten voldoende waarnemingen gerealiseerd, als gevolg van een beperkt aantal zaken bij een gerecht gedurende de veldwerkperiode.
- 👉 Binnen de doelgroep professionals is de subgroep advocaten ondervertegenwoordigd, als gevolg van het verplicht werken met een open link.

Bij de nieuwe doelgroepen slachtoffers en curatoren zijn er rechtspraakbreed voldoende waarnemingen gerealiseerd, maar te weinig waarnemingen op gerechtsniveau. Uitzondering hierop zijn rechtbank Overijssel en hof Arnhem-Leeuwarden. Hier zijn bij de groep slachtoffers net iets meer waarnemingen dan de ondergrens van $n = 30$ behaald en kunnen we derhalve de resultaten van slachtoffers tonen in de gerechtsrapportages.

Respons rechtzoekenden (1/2)

In totaal hebben de interviewers 3406 interviews met rechtzoekenden afgenomen.

In de volgende overzichten geven we achtereenvolgens per bijzonder college, per gerechtshof uitgesplitst naar zaaksoort en per rechtbank uitgesplitst naar zaaksoort weer hoeveel interviews c.q. waarnemingen er zijn gerealiseerd binnen de doelgroep rechtzoekenden. Wanneer een rechtbank meerdere hoofdlocaties had, hebben we op elke hoofdlocatie interviews afgenomen naar rato van het aantal rechtszittingen op die hoofdlocatie.

3 gerechten hadden bijgetekend voor extra interviews, zodat in de rapportage ook uitspraken gedaan kunnen worden op het niveau van de hoofdlocatie(s). Het gaat om de locatie Zwolle van hof Arnhem-Leeuwarden, rechtbank Overijssel en rechtbank Oost-Brabant locatie Eindhoven. Bij deze rechtbanken hebben we bij elke hoofdlocatie ongeveer evenveel interviews afgenomen.

Tabel 2. Aantal waarnemingen rechtzoekenden per college

Bijzonder college	
CBb	36
CRvB	46
Totaal	82

Tabel 3. Aantal waarnemingen rechtzoekenden per gerechtshof, per zaaksoort

Gerechtshof	Locatie	Civiel-handel	Civiel-familie	Belasting	Straf	Totaal
Hof Amsterdam	Amsterdam	39	37	34	42	152
Hof Den Haag	Den Haag	40	40	21	37	138
Hof Arnhem-Leeuwarden	Leeuwarden	49	44	24	40	157
	Arnhem	41	36	38	39	154
Hof 's-Hertogenbosch	's-Hertogenbosch	40	38	37	36	151
Totaal		209	195	154	194	752

Steekproef en respons (2/6)

Respons rechtzoekenden (2/2)

Tabel 4. Aantal waarnemingen rechtzoekenden per rechtbank, per zaaksoort

Rechtbank	Locatie	Civiel-handel	Civiel-familie	Kanton	Bestuur & Belasting	Straf	Totaal
Amsterdam	Amsterdam	37	40	41	36	37	191
Den Haag	Den Haag	38	40	41	40	38	197
Limburg	Maastricht	19	17	18	13	19	86
	Roermond	18	20	18	23	18	97
Midden-Nederland	Utrecht	33	27	32	26	27	145
	Lelystad	12	12	18	13	25	80
Noord-Holland	Haarlem	19	23	20	18	24	104
	Alkmaar	18	18	23	18	18	95
Noord-Nederland	Groningen	15	15	14	28	18	90
	Leeuwarden	12	19	17	17	15	80
	Assen	12	14	13	2	12	53
Oost-Brabant	s-Hertogenbosch	39	39	36	38	37	189
	Eindhoven	36	0	51	12	38	137
Gelderland	Arnhem	31	35	50	40	43	199
	Zutphen	11	8	10	0	11	40
Overijssel	Almelo	37	45	39	16	39	176
	Zwolle	37	38	39	47	42	203
Rotterdam	Rotterdam	35	36	41	32	34	178
	Dordrecht	7	0	11	4	11	33
Zeeland-West-Brabant	Breda	20	21	23	27	18	109
	Middelburg	16	22	18	15	18	89
Totaal		502	489	573	465	542	2571

Tabel 5. Non-respons overzicht rechtzoekenden

	Totaal respondenten	Totaal 7891
VRAAG A0: (Is een interview mogelijk? Ingevuld door de interviewer)		
Nee, zitting is niet doorgegaan		410
Nee, geen toestemming bode		50
Nee, rechtzoekende wilde niet meewerken		1556
Nee, rechtzoekende kon niet meewerken		691
Nee, rechtzoekende niet kunnen vinden		133
Nee, rechtzoekende niet komen opdagen		570
Nee, anders		186
Nee, rechtzoekende mocht niet meewerken van andere persoon		61
<i>Subtotaal VRAAG A0</i>		<i>3657</i>
VRAAG A4 (Weigering door benaderde: mag ik u vragen naar de belangrijkste reden?)		
Wil niet: geen zin		180
Wil niet: onderzoek is te confronterend		97
Wil niet: duurt te lang		43
Wil niet: zorgen om privacy		6
Kan niet - Praktische redenen: direct door naar volgende afspraak; parkeermeter loopt af etc.		206
Kan niet – taalproblemen		111
Kan niet – gezondheidsredenen (ziekte/handicap)		12
Kan niet – geen toestemming van advocaat		26
Anders		47
Nee		3
<i>Subtotaal VRAAG A4</i>		<i>731</i>
Totaal afgefallen		4388
Volledig ingevuld		3295
Via mail uitgenodigd		110
Totaal ingevuld (volledig ingevuld via CAPI plus CAWI)		3405

Steekproef en respons (3/6)

Respons slachtoffers (1/2)

In totaal hebben de interviewers 217 interviews met slachtoffers afgenomen. Vanwege diverse omstandigheden buiten de invloedssfeer van SAMR en Mobiel Center is dit aantal lager dan beoogd.

In de volgende overzichten geven we achtereenvolgens per gerechtshof en per rechtbank weer hoeveel interviews c.q. waarnemingen er zijn gerealiseerd binnen de doelgroep slachtoffers.

Tabel 6. Aantal waarnemingen slachtoffers per gerechtshof, per zaaksoort

Gerechtshof	Locatie	Straf
Hof Amsterdam	Amsterdam	9
Hof Den Haag	Den Haag	10
Hof Arnhem-Leeuwarden	Leeuwarden	25
	Arnhem	18
Hof 's-Hertogenbosch	's-Hertogenbosch	9
Totaal		71

Tabel 7. Aantal waarnemingen slachtoffers per rechtbank, per zaaksoort

Rechtbank	Locatie	Kanton	Straf	Totaal
Amsterdam	Amsterdam	0	2	2
Den Haag	Den Haag	0	8	8
Limburg	Maastricht	0	3	3
	Roermond	2	7	9
Midden-Nederland	Utrecht	0	3	3
	Lelystad	0	7	7
Noord-Holland	Haarlem	0	5	5
	Alkmaar	0	2	2
Noord-Nederland	Groningen	0	8	8
	Leeuwarden	0	2	2
	Assen	0	1	1
Oost-Brabant	's-Hertogenbosch	1	16	17
	Eindhoven	0	5	5
Gelderland	Arnhem	1	15	16
	Zutphen	0	4	4
Overijssel	Almelo	0	20	20
	Zwolle	1	14	15
Rotterdam	Rotterdam	0	6	6
	Dordrecht	0	4	4
Zeeland-West-Brabant	Breda	0	7	7
	Middelburg	1	1	2
Totaal		6	140	146

Steekproef en respons (4/6)

Respons slachtoffers (2/2)

Tabel 8. Non-respons overzicht slachtoffers

	Totaal respondenten	Totaal 476
VRAAG A0 (Is een interview mogelijk? Ingevuld door de interviewer)		
Nee, zitting is niet doorgedaan		11
Nee, geen toestemming bode		9
Nee, rechtzoekende wilde niet meewerken		46
Nee, rechtzoekende kon niet meewerken		13
Nee, rechtzoekende niet kunnen vinden		9
Nee, rechtzoekende niet komen opdagen		101
Nee, anders		42
Nee, rechtzoekende mocht niet meewerken van andere persoon		10
<i>Subtotaal VRAAG A0</i>		241
VRAAG A4 (Weigering door benaderde: mag ik u vragen naar de belangrijkste reden?)		
Wil niet: geen zin		5
Wil niet: onderzoek is te confronterend		8
Wil niet: duurt te lang		1
Wil niet: zorgen om privacy		1
Kan niet - Praktische redenen: direct door naar volgende afspraak; parkeermeter loopt af etc.		1
Anders		3
Nee		1
<i>Subtotaal VRAAG A4</i>		20
Totaal afgevallen (subtotaal A0 + subtotaal A4)		261
Volledig ingevuld (via CAPI)		197
Brief meegekregen en via mail achteraf ingevuld (CAWI)		20
Volledig ingevuld (CAPI + brief)		217

Respons professionals (1/3)

In totaal hebben 3.054 professionals de online vragenlijst ingevuld. Na dataschoning bleven daarvan 2.894 waarnemingen over die zijn meegenomen in de analyse en rapportage.

In de volgende overzichten geven we achtereenvolgens uitgesplitst naar advocaten versus overige professionals, per bijzonder college, per gerechtshof uitgesplitst naar zaaksoort en per rechtbank uitgesplitst naar zaaksoort weer hoeveel waarnemingen zijn gerealiseerd binnen de doelgroep professionals. N.B. deze subtotaal van de drie gerechtstypen tellen op tot 2.898 waarnemingen. Tijdens de rapportagefase is besloten om 4 waarnemingen niet mee te nemen, waardoor er in totaal 2.894 waarnemingen als rapportagebasis zijn gehanteerd.

Tabel 9. Aantal waarnemingen professionals per college

Bijzonder college	Groep	
de CRvB	Advocaten	107
	Overige professionals	207
	<i>Totaal professionals</i>	314
het CBb	Advocaten	9
	Overige professionals	30
	<i>Totaal professionals</i>	39
Totaal		353

Steekproef en respons (5/6)

Respons professionals (2/3)

Tabel 10 Aantal waarnemingen professionals per rechtbank, per zaaksoort

Gerechtshoven	Groep	Civiel-handel	Civiel-familie	Kanton	Belasting	Straf	Totaal
Gerechtshof Amsterdam	Advocaten	17	2	0	0	3	22
	Overige professionals	2	3	1	2	27	35
	Totaal professionals	19	5	1	2	30	57
Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden	Advocaten	18	5	0	2	3	28
	Overige professionals	2	4	0	11	30	47
	Totaal professionals	20	9	0	13	33	75
Gerechtshof 's-Hertogenbosch	Advocaten	19	1	0	0	2	22
	Overige professionals	3	1	2	7	19	32
	Totaal professionals	22	2	2	7	21	54
Gerechtshof Den Haag	Advocaten	17	3	0	0	1	21
	Overige professionals	0	3	1	9	25	38
	Totaal professionals	17	6	1	9	26	59
Totaal		78	22	4	31	110	245

Tabel 11. Aantal waarnemingen professionals per rechtbank, per zaaksoort

Rechtbanken	Groep	Civiel-handel	Civiel-familie	Kanton	Bestuur & Belasting	Vreemde-lingen	Straf	Totaal
Rechtbank Amsterdam	Advocaten	31	19	23	8	2	24	107
	Overige professionals	8	8	17	37	13	68	151
	Totaal professionals	39	27	40	45	15	92	258
Rechtbank Den Haag	Advocaten	25	41	13	2	2	19	102
	Overige professionals	7	6	22	50	3	41	129
	Totaal professionals	32	47	35	52	5	60	231
Rechtbank Gelderland	Advocaten	23	31	8	7	2	8	79
	Overige professionals	4	5	20	76	4	43	152
	Totaal professionals	27	36	28	83	6	51	231
Rechtbank Limburg	Advocaten	13	11	4	0	1	1	30
	Overige professionals	3	8	19	43	3	41	117
	Totaal professionals	16	19	23	43	4	42	147
Rechtbank Midden-Nederland	Advocaten	20	31	10	4	2	9	76
	Overige professionals	6	11	18	81	10	41	167
	Totaal professionals	26	42	28	85	12	50	243
Rechtbank Noord-Holland	Advocaten	17	20	13	4	4	13	71
	Overige professionals	2	4	25	45	10	51	137
	Totaal professionals	19	24	38	49	14	64	208
Rechtbank Noord-Nederland	Advocaten	20	21	5	6	4	6	62
	Overige professionals	5	13	27	57	6	55	163
	Totaal professionals	25	34	32	63	10	61	225
Rechtbank Oost-Brabant	Advocaten	32	31	14	3	1	7	88
	Overige professionals	4	0	23	45	7	36	115
	Totaal professionals	36	31	37	48	8	43	203
Rechtbank Overijssel	Advocaten	14	10	4	2	1	2	33
	Overige professionals	3	22	24	42	6	48	145
	Totaal professionals	17	32	28	44	7	50	178
Rechtbank Rotterdam	Advocaten	17	10	12	0	2	1	42
	Overige professionals	3	8	21	35	6	70	143
	Totaal professionals	20	18	33	35	8	71	185
Rechtbank Zeeland-West-Brabant	Advocaten	8	2	8	2	0	2	22
	Overige professionals	4	6	32	70	14	43	169
	Totaal professionals	12	8	40	72	14	45	191
Totaal		269	318	362	619	103	629	2300

Steekproef en respons (6/6)

Respons professionals (3/3)

Tabel 12. Non-respons overzicht professionals en curatoren

Doelgroep	Aantal aangeleverd	Dubbel	Uitgenodigd	Gestart	Niet in doelgroep	Volledig ingevuld	Volledig ingevuld %
Achmea	476	0	476	109	34	61	13%
Advocaten	open link + afgevalen curatoren			1333	38	906	
Belastingdienst	134	0	134	67		62	46%
Bureau Jeugdzorg	6	0	6	1		1	17%
Curatoren	797	9	788	228	15	183	23%
DAS	350	0	350	109		87	25%
Gemeenten	1328	5	1323	716	77	595	45%
Gerechtsdeur-waarders	858	4	854	249	75	125	15%
IND	171	0	171	98	4	81	47%
Klanten CRvB/CBb	117	3	114	45	2	37	32%
Leger des heils	open link			80	6	59	
Officieren van Justitie	877	0	877	323	19	236	27%
Raad voor de Kinderbescherming	173	1	172	80		75	43%
Reclassering NL	1374	0	1374	564	181	320	23%
Sociale verzekeringsbank	11	0	11	7		6	55%
SRK	43	0	43	39	1	36	84%
SVG Verslavingszorg	125	0	125	50	3	39	31%
Univé	84	0	84	20		17	20%
UWV	180	1	179	133	2	128	71%
Totaal (vóór dataschoning)	7104	23	7081	4251	457	3054	43%

Respons curatoren (1/2)

In totaal hebben 190 curatoren de online vragenlijst ingevuld. Daarvan hebben 183 curatoren de vragenlijst volledig (tot en met de allerlaatste vraag) ingevuld. In het totaal aantal waarnemingen dat is gebruikt voor de analyse en rapportage hebben we 7 waarnemingen meegenomen van vragenlijsten die bijna volledig waren ingevuld (minimaal tot en met de vraag naar de algemene waardering). In het volgende overzicht geven we per arrondissement (rechtbank) weer hoeveel waarnemingen zijn gerealiseerd binnen de doelgroep curatoren.

Tabel 13. Aantal waarnemingen curatoren per arrondissement

Arrondissement	Aantal waarnemingen
Rechtbank Amsterdam	14
Rechtbank Noord-Holland	22
Rechtbank Gelderland	19
Rechtbank Midden-Nederland	18
Rechtbank Noord-Nederland	14
Rechtbank Overijssel	18
Rechtbank Den Haag	5
Rechtbank Rotterdam	20
Rechtbank Limburg	28
Rechtbank Oost-Brabant	21
Rechtbank Zeeland-West-Brabant	11
Totaal	190

Weging

Weging wordt toegepast om verhoudingen in de respons achteraf in lijn te brengen met de werkelijke verhouding in de populatie.

Rechtzoekenden

Net zoals bij de voorgaande KWO's is bij de rechtzoekenden voor iedere locatie een minimum aantal waarnemingen vastgesteld om over iedere locatie uitspraken te kunnen doen. Hierdoor is er voor rechtzoekenden geen weging nodig.

Slachtoffers

Op de totale netto-steekproef van de doelgroep slachtoffers is geen weging toegepast aangezien er geen populatiegegevens van deze doelgroep – slachtoffers die de bij de zitting aanwezig waren – bekend zijn. Een weging om tot een evenredige verdeling over de gerechtslocaties te komen, was ook niet mogelijk vanwege de grote mate van scheefheid van de verdeling over locaties; weging zou in dit geval tot onverantwoord grote weefactoren leiden.

Professionals

De resultaten van de professionals behoeven, net als bij voorgaande KWO's, weging voor wat betreft de verhouding tussen de advocaten en de overige professionals op totaalniveau en op zaaksoortniveau. Er waren binnen de Rechtspraak ten behoeve van het KWO2017 geen populatiegegevens beschikbaar die een beeld geven van hoe de werkelijke verhoudingen eruitzien. Hierdoor is niet te herleiden of de verhoudingen in het huidige KWO overeenkomen met de werkelijke situatie anno 2017.

Enkel de gegevens van 1 bepaalde zaaksoort zijn beschikbaar en deze wijken fors af van 2014. Dit is een indicatie dat het voor de andere zaaksoorten ook zal verschillen, waardoor het niet mogelijk was om de populatiegegevens van 2014 als ijkpunt (weegkader) te hanteren.

Om toch de resultaten van professionals in de tijd te kunnen vergelijken met de voorgaande meting, hebben we de in de netto-steekproef gevonden verhoudingen van het KWO2017 tussen advocaten versus overige professionals binnen zaaksoorten (waarbij de zaaksoorten civiel-handel en civiel-familie zijn samengevoegd) als uitgangspunt genomen en de voorgaande KWO's (het KWO2014 en het KWO2011) daarmee in lijn gebracht oftewel herwogen. Zoals in tabel 14 te zien is, leidde deze weging tot voldoende hoge wegefficien'y's, uitgezonderd de zaaksoorten vreemdelingenzaken en strafzaken in 2011.

Tabel 14. Wegefficiency KWO 2014 en KWO 2011 advocaten versus overige professionals, naar zaaksoort

Zaaksoort	KWO2014	KWO2011
Civiel (handel & familie)	84%	84%
Kanton	75%	75%
Bestuur & Belasting	89%	78%
Vreemdelingen	74%	49%
Straf	77%	41%

Als gevolg van de in het KWO2017 toegepaste weegmethode kunnen de resultaten van het KWO2014 en het KWO2011 die zijn vermeld bij de trendgrafieken in de rapporten van het KWO2017 wellicht verschillen ten opzichte van de in de voorgaande rapportages van het KWO2014 en het KWO2011 vermelde resultaten.

Curatoren

Op de totale netto-steekproef van curatoren is geen weging toegepast aangezien er geen populatiegegevens van deze doelgroep voorhanden waren.

Verantwoording analyses (1/4)

Verschillen in klantwaardering

Significante verschillen in klantwaardering zijn relevant, omdat deze een ontwikkeling in de waardering weergeven die niet op toeval berust. Dit kan zijn in de tijd (stijging of daling) of verschillen ten opzichte van groepen. Een verschil is significant wanneer het waargenomen verschil met een statistische betrouwbaarheid van 95% niet op toeval berust. Voor de significantietoetsing hebben we gebruikgemaakt van de t-toets.

Toetsingsbasis

- In de resultaten op totaalniveau voor rechtzoekenden en voor professionals hebben we de nieuwe doelgroepen slachtoffers en curatoren niet meegenomen vanwege inhoudelijke gronden en de vergelijkbaarheid van de resultaten in de tijd.
- De resultaten zijn net als bij het KWO2014 geprocenteerd op het totaal, exclusief de 'weet niet' en de 'niet van toepassing'-categorie.
- Significatietoetsen hebben we uitgevoerd op de waarderingsscore: % (zeer) tevreden minus % (zeer) ontevreden.
- Wanneer het aantal respondenten kleiner is dan 20, kunnen we eventuele gevonden verschillen niet toetsen op significantie.

Bundeling van afzonderlijke aspecten tot thema's (1/2)

Omwille van de overzichtelijkheid geven we de resultaten ook op geaggregeerd niveau weer. Met behulp van een statistische techniek genaamd factoranalyse (PCA) hebben we de aspecten die zijn voorgelegd aan de doelgroepen gebundeld tot overkoepelende thema's van klantwaardering:

- De 31 items uit de vragenlijst voor de rechtzoekenden zijn teruggebracht tot 9 thema's.
- De 37 items uit de vragenlijst voor de slachtoffers zijn teruggebracht tot 10 thema's.
- De 37 items uit de vragenlijst voor de professionals zijn teruggebracht tot 8 thema's.
- De 32 items uit de vragenlijst voor de curatoren zijn teruggebracht tot 5 thema's.

Vervolgens hebben we van elke gevonden factor (thema) een construct gemaakt door het schaalgemiddelde van de bijbehorende items te berekenen en als aparte variabele toe te voegen aan het databestand. Alvorens dit schaalgemiddelde te berekenen, hebben we eerst de interne consistentie onderzocht oftewel gekeken in hoeverre de onderlinge items binnen iedere factor voldoende met elkaar samenhangen. Dit is berekend aan de hand van de Cronbach's Alpha, een statistische maat voor de interne consistentie van schalen die loopt van 0 tot en met 1. De interne consistentie is voldoende bij een Cronbach's Alpha van $\geq 0,70$. Op basis van deze uitkomsten en hebben we de definitieve indeling naar thema's en bijbehorende items gemaakt. De meerderheid van de thema's laten een goede interne consistentie laten zien; daar waar de interne consistentie niet voldoet aan de gestelde maatstaf, hebben we de items wel gehandhaafd om informatieverlies in het onderzoek te voorkomen.

De thema's die in het KWO2017 zijn geconstrueerd, kennen naast overeenkomsten ook verschillen tussen:

- de 4 doelgroepen onderling, door onderlinge verschillen in vraagitems en door de werking van factoranalyse. Aan de hand van factoranalyse wordt immers nagegaan of een reeks van items herleidbaar is tot 1 of meer gemeenschappelijke factor(en). Voor verschillende doelgroepen kan dat tot verschillende factoren leiden.
- de thema's die in het KWO2014 zijn geconstrueerd voor rechtzoekenden en professionals. Bij het KWO 2017 zijn de vragenlijsten aangescherpt en zijn er items toegevoegd, waardoor de input voor de factoranalyses in het KWO2017 soms wat verschilt van de input in het KWO2014 en derhalve de uitkomsten (gevonden factoren / thema's en onderliggende items) soms ook wat kunnen verschillen.

Deze thema's worden gebruikt om de prestaties van de gerechten te beschrijven. Aangezien de thema's van het KWO2017 en het KWO2014 niet geheel identiek zijn, kunnen de resultaten op themaniveau niet in de tijd met elkaar worden vergeleken op significante verschillen.

Verantwoording analyses (2/4)

Bundeling van afzonderlijke aspecten tot thema's (2/3)

Tabel 15. *Factoren en items rechtzoekenden*

Ontvangst bij aankomst gerecht
Openingstijden gerechtsgebouw
Entree, ruimte en bewegwijzering
Behandeling door medewerkers
Behandeling door bode(s)
Bereikbaarheid gerecht
Telefonische bereikbaarheid medewerkers
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers
Rechtspraak.nl
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl
Actualiteit informatie rechtspraak.nl
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl
Uitleg van gerecht
Uitleg verloop zitting
Uitleg verdere verloop zaak
Ontvangst voor aanvang zitting
Faciliteiten tijdens wachten
Privacy(ruimtes)
Tijdige start zitting
Administratieve contacten
Informatievoorziening voor zitting
Informatievoorziening tijdens het wachten
Rekening gehouden met uw agenda
Informatie vooraf over zaak
Rechterlijk functioneren
Vorbereiding rechter
Omgang rechter met rechtzoekende
Omgang rechter met professional
Rechter luistert naar standpunten
Rechter neemt u serieus
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal
Inlevingsvermogen rechter
Onpartijdigheid rechter
Deskundigheid rechter
Begrijpelijkheid zitting
Uitspraak
Uitleg rechter over beslissing
Begrijpelijkheid beslissing
Doorlooptijd
Doorlooptijd volledige procedure

Tabel 16. *Factoren en items slachtoffers*

Ontvangst bij aankomst gerecht
Openingstijden gerechtsgebouw
Entree, ruimte en bewegwijzering
Behandeling door medewerkers
Behandeling door bode(s)
Administratieve contacten
Telefonische bereikbaarheid medewerkers
Correspondentie met medewerkers via post/fax
Nakomen van afspraken
Flexibiliteit in het maken van afspraken
Informatievoorziening voor zitting
Informatievoorziening tijdens het wachten
Informatie vooraf over zaak
Digitale voorzieningen
Bereikbaarheid via e-mail
Voorzieningen procederen via internet
Rechtspraak.nl
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl
Actualiteit informatie rechtspraak.nl
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl
Ontvangst voor aanvang zitting
Faciliteiten tijdens wachten
Privacy(ruimtes)
Op tijd beginnen zitting
Rechterlijk functioneren
Vorbereiding rechter
Omgang rechter met rechtzoekende
Omgang rechter met Officier van Justitie
Omgang rechter met verdachte / cliënt
Omgang rechter met professional
Rechter luistert naar standpunten
Rechter neemt u serieus
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal
Inlevingsvermogen rechter
Onpartijdigheid rechter
Deskundigheid rechter
Begrijpelijkheid zitting
Uitspraak
Uitleg rechter over beslissing
Begrijpelijkheid beslissing
Passend in bestendige jurisprudentie
Doorlooptijd
Doorlooptijd volledige procedure
Termijn tot zitting
Termijn zitting tot uitspraak

Verantwoording analyses (3/4)

Bundeling van afzonderlijke aspecten tot thema's (3/3)

Tabel 17. *Factoren en items professionals*

Ontvangst bij aankomst gerecht
Openingstijden gerechtsgebouw
Entree, ruimte en bewegwijzering
Behandeling door medewerkers
Behandeling door bode(s)
Administratieve contacten
Telefonische bereikbaarheid medewerkers
Correspondentie met medewerkers via post/fax
Nakomen van afspraken
Flexibiliteit in het maken van afspraken
Informatievoorziening voor zitting
Informatievoorziening tijdens het wachten
Informatie vooraf over zaak
Digitale voorzieningen
Bereikbaarheid via e-mail
Voorzieningen procederen via internet
Rechtspraak.nl
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl
Actualiteit informatie rechtspraak.nl
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl
Ontvangst voor aanvang zitting
Faciliteiten tijdens wachten
Privacy(ruimtes)
Op tijd beginnen zitting
Rechterlijk functioneren
Vorbereiding rechter
Omgang rechter met rechtzoekende
Omgang rechter met Officier van Justitie
Omgang rechter met verdachte / cliënt
Omgang rechter met professional
Rechter luistert naar standpunten
Rechter neemt u serieus
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal
Inlevingsvermogen rechter
Onpartijdigheid rechter
Deskundigheid rechter
Begrijpelijkheid zitting
Uitspraak
Uitleg rechter over beslissing
Begrijpelijkheid beslissing
Passend in bestendige jurisprudentie
Doorlooptijd
Doorlooptijd volledige procedure
Termijn tot zitting
Termijn zitting tot uitspraak

Tabel 18. *Factoren en items curatoren*

Praktische aspecten ontvangst
Openingstijden gerechtsgebouw
Entree, ruimte en bewegwijzering
Faciliteiten tijdens wachten
Privacy(ruimtes)
Persoonlijke aspecten ontvangst
Behandeling door medewerkers
Behandeling door bode(s)
Administratieve contacten
Telefonische bereikbaarheid insolventiegriffie
Telefonische bereikbaarheid rechter-commissaris
Bereikbaarheid via e-mail insolventiegriffie
Bereikbaarheid via e-mail rechter-commissaris
Correspondentie via post/fax insolventiegriffie
Correspondentie via post/fax rechter-commissaris
Flexibiliteit in maken van afspraken
Reactietijd niet-spoedeisende verzoeken
Reactietijd spoedeisende verzoeken
Functioneren rechter-commissaris
Omgang rechter-commissaris met curator
Tussentijdse feedback rechter-commissaris op dossier
Deskundigheid rechter-commissaris
Rechter-commissaris inhoudelijk op de hoogte
Toezicht rechter-commissaris op afwikkeling zaak
Navolgbaarheid handelen rechter-commissaris
Begrijpelijkheid beslissing van afwijzing
Uitleg rechter-commissaris reden(en) van afwijzing
Begrijpelijkheid beslissing van toestemming
Uitleg rechter-commissaris reden(en) van toestemming
Beslissing past in bestendige jurisprudentie
Verloop van rechter-commissarissen
Kennisoverdracht tussen rechter-commissarissen
Verdeling van faillissementen over curatoren
Objectiviteit verdeling faillissementen
Rechtvaardigheid verdeling faillissementen
Evenwichtigheid verdeling faillissementen
Transparantie verdeling faillissementen

Verantwoording analyses (4/4)

Presentatie van sterke punten en aandachtspunten

Naast het inzicht in de klantwaardering biedt het KWO ook concrete verbeterkansen. Deze verbeterkansen komen voort uit rechtstreekse bevraging en een prioriteitenanalyse.

Rechtstreekse bevraging

Bij rechtstreekse bevraging is alle doelgroepen gevraagd om in eigen woorden aan te geven waarom ze tevreden of ontevreden zijn over de gang van zaken bij het gerecht én wat volgens hen beter zou kunnen. De resultaten hiervan hebben we geanalyseerd via een tekstanalyse. Daarmee hebben we de thema's en onderwerpen die in de antwoorden op de open vragen voorkomen geïdentificeerd. Vervolgens hebben we via een "netwerkanalyse" de relaties tussen de verschillende thema's en onderwerpen in kaart gebracht. De uitkomsten geven we weer in een zogenaemde bollenplaat. In de leeswijzer van het landelijk rapport is de bollenplaat toegelicht.

Prioriteitenanalyse

Met een statistische techniek, de correlatieanalyse, hebben we de sterke punten en de aandachtspunten voor de Rechtspraak vastgesteld. Een correlatieanalyse onderzoekt of twee variabelen die gemeten zijn met elkaar correleren en dus samenhang hebben. Voor alle gemeten aspecten (en de overkoepelende thema's) is met behulp van deze analyse bepaald hoe sterk de samenhang is van ieder gemeten aspect (en ieder overkoepelend thema) met de algemene waardering. Hoe sterker de samenhang, hoe meer bepalend de tevredenheid met een aspect is voor de algemene waardering. De samenhang wordt uitgedrukt in een schaal van 0 tot en met 1 waarbij geldt: hoe sterker de onderlinge samenhang tussen de aspecten, hoe hoger dit getal.

Voor alle doelgroepen is er een prioriteitenanalyse gemaakt op het niveau van de thema's en op het niveau van de afzonderlijke aspecten. De resultaten van de prioriteitenanalyse geven we weer in een prioriteitenmatrix, die concrete aanknopingspunten geeft voor de prioriteitsstelling bij de verbetering van de dienstverlening. In de leeswijzer van alle rapporten is een toelichting gegeven op de prioriteitenmatrix.



Vragenlijsten

INLEIDING

Project:	KWO 2017
Opdrachtgever:	De Raad voor de Rechtspraak
Versie:	Definitief
Datum:	24 februari 2017
Methode:	CAPI
Doelgroep:	Rechtzoekenden
Steekproef:	SAMR en MCM

MODULE 1: INTRODUCTIE

A. CAPI

A0 Is een interview mogelijk?

Enqueteursinstructie: niet oplezen maar zelf invullen

1. Ja
2. Nee: zitting is niet doorgedaan
3. Nee: geen toestemming bode
4. Nee: rechtzoekende wilde niet meewerken
5. Nee: rechtzoekende kon niet meewerken
6. Nee: rechtzoekende niet kunnen vinden
7. Nee: rechtzoekende niet komen opdagen
8. Nee: anders, namelijk ..(open)

Dp instructie: Onderstaande vragen A01 t/m A06 eerst invullen door interviewer, niet oplezen

A01 Geslacht respondent:

DP instructie: single

1. Man
2. Vrouw

A02 Type gerecht:

DP instructie: single

1. Rechtbank
2. Gerechtshof
3. CBb (College van beroep voor het bedrijfsleven)
4. CRvB (Centrale Raad van Beroep)

Selectie: indien A2 = 1 Rechtbank

A03 Locatie rechtbank

DP instructie: single

1. Amsterdam
2. Den Haag
3. Maastricht
4. Roermond
5. Utrecht
6. Lelystad
7. Haarlem
8. Alkmaar
9. Groningen
10. Leeuwarden
11. Assen

12. 's-Hertogenbosch
13. Eindhoven
14. Arnhem
15. Zutphen
16. Almelo
17. Zwolle
18. Rotterdam
19. Dordrecht
20. Breda
21. Middelburg

Selectie: indien A2 = 1 Rechtbank

A04 Zaaksoort rechtbank:
DP instructie: single

1. Civiel-handel
2. Civiel-familie
3. Kanton
4. Bestuurs- en belastingrecht
5. Straf

Selectie: indien A2.0 = 2 Gerechtshof

A05 Locatie gerechtshof
DP instructie: single

1. Den Haag
2. Amsterdam
3. 's-Hertogenbosch
4. Arnhem
5. Leeuwarden

Selectie: indien A2 = 2 Gerechtshof

A06 Zaaksoort gerechtshof
DP instructie: single

1. Civiel-handel
2. Civiel-familie
3. Belastingrecht
4. Straf

Selectie: A0= 'Ja'

Momenteel voeren wij in opdracht van de Rechtspraak een onderzoek uit naar de kwaliteit van de Nederlandse gerechten. Graag willen we u hier enkele vragen over stellen.

Het gesprek duurt circa 5 à 10 minuten.

Alle informatie wordt strikt vertrouwelijk door ons verwerkt.

A1. Komt het u nu gelegen?

Dp instructie: single

1. Ja
2. Nee

Enquêteursinstructie:

- Indien vraag A1 = ja, begin dan met het gesprek (module 2)
- Indien A1 = nee ga dan naar vraag A2.

Selectie: A1 = 2 'Nee'

A2. Zou u op een ander moment wanneer het u beter schikt, de online vragenlijst willen invullen?

Dp instructie: single

1. Ja
2. Nee

Selectie: A2 = 1 Ja

A3. Dat is heel fijn, bedankt. Ik noteer dan nu graag even uw e-mailadres en u ontvangt van ons een e-mail met link naar de beveiligde online vragenlijst.

Naar welk e-mailadres kunnen wij de uitnodigingsmail sturen?

Kunt u dat voor mij spellen?

DP instructie: open

Enquêteursinstructie: controleer het e-mail adres goed, laat het ingevulde adres aan de respondent zien en spel het en vul het een tweede keer in.

1. e-mailadres 1: ...<DP instructie: verplicht veld>
2. e-mailadres 2: ...<DP instructie: verplicht veld>

Selectie: A2 = 2 'Nee'

A4. Mag ik u vragen naar de belangrijkste reden?

Dp instructie: single

Enquêteursinstructie: open vraag, redenen niet voorlezen.

1. Wil niet: geen zin
2. Wil niet: onderzoek is te confronterend
3. Wil niet: duurt te lang
4. Wil niet: zorgen om privacy
5. Kan niet - Praktische redenen: direct door naar volgende afspraak; parkeermeter loopt af etc.
6. Kan niet – taalproblemen
7. Kan niet – gezondheidsredenen (ziekte/handicap)
8. Kan niet – geen toestemming van advocaat
9. Anders, namelijk....(open, vul in)
10. Nee

Selectie: A4 ≠ 10 'Nee'

A5 Bedankt voor uw toelichting. Mag ik u tot slot een paar korte vragen stellen voor de statistiek?

Dp instructie: single

1. Ja
2. Nee

Selectie: A5 = 1 'Ja'

Dp instructie: toon vragen inclusief eventuele bijbehorende selecties; N.B. 14,15,17,18
→ optioneel, alleen als geen irritatie opwekt bij respondent

- 1 Rechter reeds besloten in zaak?
- 12 Algemene tevredenheid
- 20 Opleiding
- 21 Leeftijd

Welke situatie is op u van toepassing:

DP instructie: single

Deze zaak:

1. Ben ik begonnen (ik ben eiser/verzoeker)
2. Is tegen mij aangespannen (ik ben verdachte/gedaagde/verweerder)
3. Weet niet

14 Dader gestraft

15 Tevredenheid over straf

17 Verwachting Verdachte gestraft

18 Tevredenheid over verwachte straf

Selectie: A5 = 2 'Nee'

Dp instructie: toon exit tekst:

Vriendelijk dank voor uw medewerking tot zover.

Selectie: methode = C CAWI

Welkom bij dit onderzoek naar de kwaliteit van de Nederlandse gerechten. Graag willen we u vragen om een vragenlijst van circa 5 à 10 minuten in te vullen. Alle informatie wordt strikt vertrouwelijk door ons verwerkt.

De vragenlijst invullen is eenvoudig:

- Gebruik de knoppen in het scherm, niet de knoppen van uw browser (**dp instr:** indien TASI toon niet de geel gemarkeerde tekst)
- Beantwoord de vraag op het scherm door steeds op het vakje vóór of onder het antwoord te klikken en klik vervolgens op de VOLGENDE knop.
- Indien gewenst kunt u de vragenlijst tussentijds afbreken en op een later tijdstip doorgaan waar u gebleven bent (DP instructie: deze toelichting alleen tonen indien methode = C CAWI EN B3 = 1 of 2 later thuis invullen).

Bij sommige vragen willen we weten hoe tevreden of ontevreden u over het onderwerp bent. U kunt uw (on)tevredenheid uitdrukken via een "emoticon". Hieronder ziet u de emoticons en de betekenis ervan.

Let op:

- Wanneer u wel met het aspect te maken heeft gehad, maar er geen mening over heeft, kiest u dan **'weet niet'**.
- Wanneer u niet met het aspect te maken heeft gehad en er daardoor geen mening over kunt hebben, kiest u dan **'niet van toepassing'**.



Zeer ontevreden



Ontevreden



Neutraal



Tevreden



Zeer tevreden



Weet niet



Niet van toepassing

Persoonlijke code:

Start

MODULE 2: STATUS ZAAK

Selectie: methode = C CAWI

0.1 Bij welk type gerecht vond de zitting van uw zaak plaats?

DP instructie: single

1. Rechtbank (voor de eerste behandeling van zaken)
2. Gerechtshof (voor de tweede behandeling van zaken: Hoger Beroep)

Selectie: methode = C CAWI, 0.1 = 1

0.2 Bij welke rechtbanklocatie vond de zitting van uw zaak plaats?

DP instructie: single

1. Amsterdam
2. Den Haag
3. Maastricht
4. Roermond
5. Utrecht
6. Lelystad
7. Haarlem
8. Alkmaar
9. Groningen
10. Leeuwarden
11. Assen
12. 's-Hertogenbosch
13. Eindhoven
14. Arnhem
15. Zutphen
16. Almelo
17. Zwolle
18. Rotterdam
19. Dordrecht
20. Breda
21. Middelburg

Selectie: methode = C CAWI, 0.1 = 1

0.3 Onder welke zaaksoort valt uw zaak?

DP instructie: single

1. Kanton (overtredingen, lichtere vergrijpen)
2. Straf (misdrijven, zwaardere vergrijpen)

Selectie: methode = C CAWI, 0.1 = 2

0.4 Bij welke Gerechtshoflocatie vond de zitting van uw zaak plaats?

DP instructie: single

1. Amsterdam
2. Den Haag
3. Leeuwarden
4. 's-Hertogenbosch
5. Arnhem

Alle methoden

DP instructie: Toon inrotekst

Er volgt nu eerst een aantal achtergrondvragen rondom uw zaak.

1.0 Heeft de rechter al in uw zaak besloten?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet
4. Niet van toepassing: er is een schikking getroffen

2.0 Welke situatie is op u van toepassing:

DP instructie: single

Deze zaak:

1. Ben ik begonnen (ik ben eiser/verzoeker)
2. Is tegen mij aangespannen (ik ben verdachte/gedaagde/verweerder)
3. Weet niet → exit

3.0 Bent u naast als privé-persoon ook als werknemer of eigenaar van een bedrijf betrokken bij deze zaak?

DP instructie: single

1. Ja, als werknemer van een bedrijf
2. Ja, als eigenaar van een bedrijf
3. Nee, alleen als privé-persoon

Selectie: vraag 2.0 = 1.

4.0 Was de verdachte/gedaagde bij de zitting aanwezig?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee

MODULE 3: TEVREDENHEID

Er volgt nu een aantal vragen over uw tevredenheid over verschillende aspecten van dit gerecht.

5.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys + tekst:

Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet, niet van toepassing

1. Telefonische bereikbaarheid van medewerkers
2. Bereikbaarheid van medewerkers via e-mail
3. De informatie die u vooraf ontving over uw zaak
4. Begrijpelijkheid van de informatie op rechtspraak.nl
5. Actualiteit van de informatie op rechtspraak.nl
6. Vindbaarheid van de informatie op rechtspraak.nl
7. Informatievoorziening vooraf over wijzigingen in plaats en/of tijd van de zitting
8. Informatievoorziening tijdens het wachten over wijzigingen in aanvangstijd van de zitting

6.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys + tekst:

Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet, niet van toepassing

1. De openingstijden van het gerechtsgebouw
2. De entree, ruimte en bewegwijzering in het gerechtsgebouw
3. De behandeling door medewerkers van het gerecht bij aankomst
4. De behandeling door de bode(s) van het gerecht
5. De faciliteiten tijdens het wachten
6. Privacy(ruimtes) in het gerechtsgebouw
7. Het op tijd beginnen van de zitting
8. De mate waarin bij het plannen van de zitting rekening is gehouden met de mogelijkheden in uw agenda

7.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys + tekst:

Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet, niet van toepassing

1. De voorbereiding van de rechter op uw zaak
2. De wijze waarop de rechter ruimte bood voor uw verhaal
3. De manier waarop de rechter luisterde naar uw standpunten
4. De begrijpelijkheid van wat besproken is tijdens de zitting
5. Het inlevingsvermogen van de rechter
6. De mate waarin de rechter u het gevoel gaf dat u serieus werd genomen
7. De manier waarop de rechter met uw advocaten/ vertegenwoordigers omging
8. De manier waarop de rechter met u omging
9. De deskundigheid van de rechter
10. De onpartijdigheid van de rechter

8.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys + tekst:

Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet, niet van toepassing

1. Uitleg van de rechtbank over het verloop van de zitting
2. Uitleg van de rechtbank over het verdere verloop van de zaak na de zitting
3. De duur van de volledige procedure vanaf het indienen van de zaak tot deze zittingsdag

9.0 Wat is de duur van de volledige procedure vanaf de aangifte tot deze zittingsdag? U kunt dit aanduiden in jaren, maanden en/of weken. Als u het niet precies weet, geeft u dan een schatting.

DP instructie: Quantity, multiple, weet niet = single

1.ja(a)r(en) (invulveld, range 1 t/m 20)
2.maand(en)
3. ... we(e)k(en)
4. Weet ik niet

Selectie: indien reeds beslist (vraag 1= 1 'ja')

10.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys + tekst:

Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet, niet van toepassing

1. De uitleg van de rechter over de reden(en) voor de beslissing
2. De begrijpelijkheid van de beslissing

- 11.0 Alles bij elkaar genomen: hoe tevreden of ontevreden bent u over de gang van zaken bij dit gerecht?
DP instructie: single; in de vorm van smileys + tekst van links (1) naar rechts (6) + weet niet (**dp: hier bewust alleen weet niet en NIET n.v.t.**)

Selectie: 11.0 ≠ weet niet

- 12.0 Om welke reden(en) bent u <dp instructie: toon antwoord 9.0 = 1 t/m 5 eerst de emoticon en dan het bijbehorende woord> over de gang van zaken bij dit gerecht?

DP instructie: open

1.(open)
2. Weet ik niet (single)

- 13.0 Wat zou volgens u beter kunnen?

DP instructie: open

1.(open)
2. Weet ik niet

MODULE 4: ACHTERGRONDKENMERKEN

Tot slot een aantal achtergrondvragen.

Selectie: indien reeds beslist (vraag 1 = 1 'Ja') en 2.0 = 1 "Ik ben eiser/verzoeker", NIET laten zien indien A4 of A6 = 1 Civiel-Handel

- 14.0 U gaf eerder aan dat de rechter een beslissing heeft genomen in uw zaak. Is er een verdachte veroordeeld (gestraft) in uw zaak?

Met 'straf' bedoelen we: een gevangenisstraf, taakstraf, boete en/of maatregel.

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

Selectie: indien reeds beslist (vraag 1 = 1 'Ja') EN vraag 14 = 1

- 15.0 U gaf eerder aan dat de rechter een beslissing heeft genomen in uw zaak. Hoe tevreden of ontevreden bent u over de inhoud van de beslissing over uw zaak (dus de beslissing zelf)?

DP instructie: single; in de vorm van smileys van links (1) naar rechts (6) + weet niet

Selectie: indien reeds beslist (vraag 14 = 1 'Ja' en 2.0 = 1 "Ik ben eiser/verzoeker"

16.0 Wat vindt u van de zwaarte van de opgelegde straf? Dp instructie: Single

De straf was:

1. Te licht
2. Passend
3. Te zwaar
4. Weet niet

Selectie: nog niet beslist (vraag 1 = 2 'Nee' en 2.0 = 1 "Ik ben eiser/verzoeker" NIET laten zien indien A4 of A6 = 1 Civiel-Handel

17.0 U gaf eerder aan dat de rechter nog geen beslissing heeft genomen in uw zaak. Verwacht u dat er een verdachte veroordeeld (gestraft) wordt in uw zaak?

Met 'straf' bedoelen we: een gevangenisstraf, taakstraf, boete en/of maatregel?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

Selectie: indien nog niet beslist (vraag 1 = 2 'Nee') EN vraag 17 = 1 Ja.

18.0 U gaf eerder aan dat de rechter in uw zaak nog niet heeft beslist. Hoe gunstig of ongunstig verwacht u dat de beslissing over uw zaak voor u zal uitvallen?

DP instructie: single; in de vorm van smileys van links (1) naar rechts (6) + weet niet

19.0 Bent u al eerder voor de rechter verschenen?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee
3. Wil niet zeggen

20.0 Wat is uw hoogst VOLTOOIDE schoolopleiding?

DP instructie: single

1. Basisonderwijs / Geen onderwijs
2. lbo/vmbo/mavo (mulo, ulo, opleidingen leerlingwezen)
3. mbo (mts, meao, Politie school, Verpleegsteropleiding e.d.)
4. havo/vwo (gymnasium, hbs, mms)
5. hbo (hts, heao, Sociale Academie e.d.)
6. wo (universiteit, TU, TH, post-hbo)
7. Weet niet

21.0 Dp instructie: indien methode is CAPI toon deze vraagtekst: Mag ik uw leeftijd noteren? / indien methode is CAWI toon dan deze vraagtekst: Wat is uw leeftijd?

DP instructie: quantity, single

1. Ja: <18-99> jaar
2. Wil ik niet zeggen

Selectie: methode = C CAWI, thuis invullen

GERECHT Bij welk type gerecht vond de zitting van uw zaak plaats?

DP instructie: single

1. Rechtbank (voor de eerste behandeling van zaken)
2. Gerechtshof (voor de tweede behandeling van zaken: Hoger Beroep)

Selectie: methode = C CAWI EN Gerecht = 1 Rechtbank

LOC_RECHTBANK Bij welke rechtbanklocatie vond de zitting van uw zaak plaats?

DP instructie: single

1. Amsterdam
2. Den Haag
3. Maastricht
4. Roermond
5. Utrecht
6. Lelystad
7. Haarlem
8. Alkmaar
9. Groningen
10. Leeuwarden
11. Assen
12. 's-Hertogenbosch
13. Eindhoven
14. Arnhem
15. Zutphen
16. Almelo
17. Zwolle
18. Rotterdam
19. Dordrecht
20. Breda
21. Middelburg

Selectie: methode = C CAWI EN Gerecht = 1 Rechtbank

ZAAK_RECHTBANK Onder welke zaaksoort valt uw zaak

DP instructie: single

1. Civiel-handel
2. Civiel-familie
3. Kanton
4. Bestuurs- en belastingrecht
6. Straf

Selectie: methode = CAWI EN Gerecht = 2 Gerechtshof

LOC_HOF Bij welke Gerechtshoflocatie vond de zitting van uw zaak plaats?

DP instructie: single

1. Den Haag
2. Amsterdam
3. 's-Hertogenbosch
4. Arnhem
5. Leeuwarden

Selectie: methode = CAWI EN Gerecht = 2 Gerechtshof

ZAAK_HOF Zaaksoort gerechtshof

DP instructie: vraag niet tonen, maar automatisch invullen, single

1. Civiel-handel
2. Civiel-familie
3. Belastingrecht
4. Straf

GESLACHT U bent:

DP instructie: single

1. Man
2. Vrouw

Tot slot

22.0 Als verdieping op dit onderzoek, willen we in een groep met rechtzoekenden op een centrale locatie in Midden-Nederland verder praten over de onderzoeksresultaten. Het groepsgesprek duurt circa drie uur zal naar verwachting plaatsvinden in september 2017. Als dank voor uw deelname ontvangt u na het groepsgesprek een vergoeding van 65 euro.

Zou u hieraan kunnen en willen meedoen?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee

Selectie: indien 22 = 1 ja.

23.0 Zou u hieronder uw e-mailadres en rechtstreekse telefoonnummer willen noteren? Uw contactgegevens worden enkel gebruikt om u te benaderen voor deelname aan het groepsgesprek.

DP instructie: open

1. e-mailadres 1: ...<DP instructie: verplicht veld>
2. e-mailadres 2: ...<DP instructie: geen verplicht veld>
3. telefoonnummer 1: ...<DP instructie: verplicht veld>

4. telefoonnummer 2: ...<DP instructie: geen verplicht veld>

Uit alle mensen die willen meedoen aan een verdiepend gesprek, maakt het onderzoeksbureau een selectie op basis van de onderzoeksresultaten. Als u binnen deze selectie valt, neemt het onderzoeksbureau rond de zomer contact met u op om een afspraak voor het groepsgesprek in te plannen.

Dit waren alle vragen, hartelijk dank voor uw medewerking! De resultaten van het onderzoek worden eind 2017 bekend gemaakt op www.rechtspraak.nl

INLEIDING

Project:	KWO 2017
Opdrachtgever:	De Raad voor de Rechtspraak
Versie:	Definitief
Datum:	5 februari 2017
Methode:	CAPI/TASI & CAWI
Doelgroep:	Slachtoffers
Steekproef:	SAMR en MCM
Opbouw vragenlijst:	<ul style="list-style-type: none">- 1. Introductie- 2. Status zaak- 3. Tevredenheid- 4. Achtergrondkenmerken- 5. Invullen door interviewer

MODULE 1: INTRODUCTIE

A. CAPI

A0 Is een interview mogelijk?

Enqueteursinstructie: niet oplezen maar zelf invullen

1. Ja
2. Nee: zitting is niet doorgegaan
3. Nee: geen toestemming bode
4. Nee: slachtoffer wilde niet meewerken
5. Nee: slachtoffer kon niet meewerken
6. Nee: slachtoffer niet kunnen vinden
7. Nee: slachtoffer niet komen opdagen
8. Nee: anders, namelijk ..(open)
9. Nee: slachtoffer mocht niet meewerken van andere persoon

Dp instructie: Onderstaande vragen A01 t/m A06 eerst invullen door interviewer, niet oplezen

A01 Geslacht respondent:

DP instructie: single

1. Man
2. Vrouw

A02 Type gerecht:

DP instructie: single

1. Rechtbank
2. Gerechtshof

Selectie: indien A02 = 1 Rechtbank

A03 Locatie rechtbank

DP instructie: single

1. Amsterdam
2. Den Haag
3. Maastricht
4. Roermond
5. Utrecht
6. Lelystad
7. Haarlem
8. Alkmaar
9. Groningen
10. Leeuwarden
11. Assen

12. 's-Hertogenbosch
13. Eindhoven
14. Arnhem
15. Zutphen
16. Almelo
17. Zwolle
18. Rotterdam
19. Dordrecht
20. Breda
21. Middelburg

Selectie: indien A02 = 1 Rechtbank

- A04 Zaaksoort rechtbank:
DP instructie: single
1. Kanton
 2. Straf

Selectie: indien A02 = 2 Gerechtshof

- A05 Locatie gerechtshof
DP instructie: single
1. Den Haag
 2. Amsterdam
 3. 's-Hertogenbosch
 4. Arnhem
 5. Leeuwarden

Selectie: indien A02 = 2 Gerechtshof

- A06 Zaaksoort gerechtshof
DP instructie: single
1. Straf

Selectie: A0= 'Ja'

Momenteel voeren wij in opdracht van de Rechtspraak een onderzoek uit naar de kwaliteit van de Nederlandse gerechten. Graag willen we u hier enkele vragen over stellen. Het gesprek duurt circa 5 à 10 minuten. Alle informatie wordt strikt vertrouwelijk door ons verwerkt.

- A1. Komt het u nu gelegen?
Dp instructie: single

1. Ja
2. Nee

Enquêteursinstructie:

- Indien vraag A1 = ja, begin dan met het gesprek (module 2)
- Indien A1 = nee ga dan naar vraag A2.

Selectie: A1 = 2 'Nee'

A2. Zou u op een ander moment wanneer het u beter schikt, de online vragenlijst willen invullen?

Dp instructie: single

1. Ja
2. Nee

Selectie: A2 = 1 Ja

A3. Dat is heel fijn, bedankt. Er zijn twee mogelijkheden om op een ander moment mee te doen, welke heeft uw voorkeur?

Dp instructie: single.

1. Ik noteer uw e-mailadres en u ontvangt van ons een e-mail met link naar de beveiligde online vragenlijst.
2. U krijgt van mij nu een brief mee met daarin een link en wachtwoord naar de beveiligde online vragenlijst.
3. Geen van beide, respondent doet toch liever niet mee (**Enq.** Niet voorlezen)

Selectie: A3 = 1

A4. Naar welk e-mailadres kunnen wij de uitnodigingsmail sturen?

Kunt u dat voor mij spellen?

DP instructie: open

Enquêteursinstructie: controleer het e-mail adres goed, laat het ingevulde adres aan de respondent zien en spel het en vul het een tweede keer in.

1. e-mailadres 1: ...<DP instructie: verplicht veld>
2. e-mailadres 2: ...<DP instructie: verplicht veld>
3. respondent wil toch liever brief ontvangen (**Enq.** Niet voorlezen)

Selectie: A3 = 2 OF A4 = 3

A5. Overhandig de brief aan de respondent. Vul in (niet voorlezen):

Brief aangenomen door respondent?

1. Ja
2. Nee

Selectie: A2 = 2 Nee OF A3 = 3

A6. Mag ik u vragen naar de belangrijkste reden?

Dp instructie: single

Enquêteursinstructie: open vraag, redenen niet voorlezen.

1. Wil niet: geen zin
2. Wil niet: onderzoek is te confronterend
3. Wil niet: duurt te lang
4. Wil niet: zorgen om privacy
5. Kan niet - Praktische redenen: direct door naar volgende afspraak; parkeermeter loopt af etc.
6. Kan niet – taalproblemen
7. Kan niet – gezondheidsredenen (ziekte/handicap)
8. Kan niet – geen toestemming van advocaat
9. Anders, namelijk....(open, vul in)
10. Nee

Selectie: A6 ≠ 10 'Nee'

A7 Bedankt voor uw toelichting. Mag ik u tot slot een paar korte vragen stellen voor de statistiek?

Dp instructie: single

1. Ja
2. Nee

Selectie: A7 = 1 'Ja'

Dp instructie: toon vragen inclusief eventuele bijbehorende selecties; N.B. 15,17,18,19 optioneel, alleen als geen irritatie opwekt bij respondent:

1 rechter reeds besloten in zaak?

17 Algemene tevredenheid

20 Opleiding

21 Leeftijd

15 Dader gestraft

16 Tevredenheid over straf

18 Verwachting Verdachte gestraft

19 Tevredenheid over verwachte straf

Selectie: A7 = 2 'Nee'

Dp instructie: toon exit tekst:

Vriendelijk dank voor uw medewerking tot zover.

Selectie: methode = C CAWI

Welkom bij dit onderzoek naar de kwaliteit van de Nederlandse gerechten. Graag willen we u vragen om een vragenlijst van circa 5 à 10 minuten in te vullen. Alle informatie wordt strikt vertrouwelijk door ons verwerkt.

De vragenlijst invullen is eenvoudig:

- Gebruik de knoppen in het scherm, niet de knoppen van uw browser. (**dp instr:** indien TASI toon niet de geel gemarkeerde tekst)
- Beantwoord de vraag op het scherm door steeds op het vakje vóór of onder het antwoord te klikken en klik vervolgens op de VOLGENDE knop.
- Indien gewenst kunt u de vragenlijst tussentijds afbreken en op een later tijdstip doorgaan waar u gebleven bent (DP instructie: deze toelichting alleen tonen indien methode = C CAWI EN B3 = 1 of 2 later thuis invullen).

Bij sommige vragen willen we weten hoe tevreden of ontevreden u over het onderwerp bent. U kunt uw (on)tevredenheid uitdrukken via een "emoticon". Hieronder ziet u de emoticons en de betekenis ervan.

Let op:

- Wanneer u wel met het aspect te maken heeft gehad, maar er geen mening over heeft, kiest u dan **'weet niet'**.
- Wanneer u niet met het aspect te maken heeft gehad en er daardoor geen mening over kunt hebben, kiest u dan **'niet van toepassing'**.



Zeer
ontevreden



Ontevreden



Neutraal



Tevreden



Zeer
tevreden



Weet niet



Niet van
toepassing

Persoonlijke code:

Start

MODULE 2: STATUS ZAAK

Selectie: methode = C CAWI

0.1 Bij welk type gerecht vond de zitting van uw zaak plaats?

DP instructie: single

1. Rechtbank (voor de eerste behandeling van zaken)
2. Gerechtshof (voor de tweede behandeling van zaken: Hoger Beroep)

Selectie: methode = C CAWI, 0.1 = 1

0.2 Bij welke rechtbanklocatie vond de zitting van uw zaak plaats?

DP instructie: single

1. Amsterdam
2. Den Haag
3. Maastricht
4. Roermond
5. Utrecht
6. Lelystad
7. Haarlem
8. Alkmaar
9. Groningen
10. Leeuwarden
11. Assen
12. 's-Hertogenbosch
13. Eindhoven
14. Arnhem
15. Zutphen
16. Almelo
17. Zwolle
18. Rotterdam
19. Dordrecht
20. Breda
21. Middelburg

Selectie: methode = C CAWI, 0.1 = 1

0.3 Onder welke zaaksoort valt uw zaak?

DP instructie: single

1. Kanton (overtredingen, lichtere vergrijpen)
2. Straf (misdrijven, zwaardere vergrijpen)

Selectie: methode = C CAWI, 0.1 = 2

0.4 Bij welke Gerechtshoflocatie vond de zitting van uw zaak plaats?

DP instructie: single

1. Amsterdam
2. Den Haag
3. Leeuwarden
4. 's-Hertogenbosch
5. Arnhem

Alle methoden

DP instructie: Toon introtekst

Er volgt nu eerst een aantal achtergrondvragen rondom uw zaak.

1.0 Heeft de rechter al in uw zaak besloten?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet
4. Niet van toepassing: er is een schikking getroffen

2.0 Bent u als slachtoffer, naast als privé-persoon, ook als werknemer of eigenaar van een bedrijf betrokken bij deze zaak?

DP instructie: single

1. Ja, als werknemer van een bedrijf
2. Ja, als eigenaar van een bedrijf
3. Nee, alleen als privé-persoon

3.0 Welke van onderstaande personen zijn met u meegekomen naar de zitting van uw zaak?

DP instructie: Multiple

1. De Officier van Justitie
2. Mijn advocaat
3. Een medewerker van Slachtofferhulp Nederland
4. Een andere vertegenwoordiger (bijv. een familielid, rechtsbijstandsmedewerker)
5. Geen van de bovengenoemde personen

3.1 Was de verdachte/gedaagde bij de zitting aanwezig?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee

4.0 Heeft u een schriftelijke slachtofferverklaring ingediend?

DP instructie: single

1. Ja, en deze is voorgelezen
2. Ja, en deze is niet voorgelezen
3. Nee

Selectie: 4.0 = 1

4.1. Door wie is uw schriftelijke slachtofferverklaring voorgelezen?

DP instructie: single

1. Mijzelf
2. De rechter
3. De Officier van Justitie
4. Mijn advocaat (DP instructie: alleen tonen als 3.0 = 2)
5. De medewerker van Slachtofferhulp Nederland (DP instructie: alleen tonen als 3.0 = 3)
6. Een andere vertegenwoordiger (DP instructie: alleen tonen als 3.0 = 4)

4.2. Was u er voorafgaand aan de zitting van op de hoogte dat u als slachtoffer spreekrecht heeft?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee en dat werd mij ook niet tijdens de zitting alsnog aangegeven
3. Nee, maar dat werd mij wel tijdens de zitting alsnog aangegeven

5.0 Heeft u in de rechtszaal gebruik gemaakt van het spreekrecht ?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee, en ik had ook aangegeven dat ik dat niet wilde
3. Nee, maar ik had wel aangegeven dat ik dat wilde

6.0 Heeft u een schadevergoeding gevraagd?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee

MODULE 3: TEVREDENHEID

Er volgt nu een aantal vragen over uw tevredenheid over verschillende aspecten van dit gerecht.

7.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys: Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet, niet van toepassing

1. Begrijpelijkheid van de informatie op rechtspraak.nl
2. Actualiteit van de informatie op rechtspraak.nl
3. Vindbaarheid van de informatie op rechtspraak.nl
4. Informatievoorziening vooraf over plaats en tijd van de zitting
5. Informatievoorziening vooraf over wijzigingen in plaats en/of tijd van de zitting
6. Informatievoorziening vooraf over de mogelijkheden om de verdachte voorafgaand aan de zitting niet te hoeven tegenkomen
7. Informatievoorziening tijdens het wachten over wijzigingen in aanvangstijd van de zitting

8.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys: Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet, niet van toepassing

1. De openingstijden van het gerechtsgebouw
2. De entree, ruimte en bewegwijzering in het gerechtsgebouw
3. De behandeling door medewerkers van het gerecht bij aankomst
4. De behandeling door de bode(s) van het gerecht
5. De faciliteiten tijdens het wachten
6. De privacy(ruimtes) in het gerechtsgebouw
7. De mogelijkheden om de verdachte voorafgaand aan de zitting niet te hoeven tegenkomen
8. Het op tijd beginnen van de zitting
9. De mate waarin bij het plannen van de zitting rekening is gehouden met de mogelijkheden in uw agenda
10. De plek waar u zat tijdens de zitting

Selectie: vraag 8_10 ≠ weet niet OF niet van toepassing

8.1. Om welke reden(en) bent u <dp instructie: toon antwoord 11_10 = 1 t/m 5 toon eerst de emoticon en dan het bijbehorende woord> over de plek waar u zat tijdens de zitting?

DP instructie: open, emoticon invoegen/mergen + tekst behorend bij emoticon

1.(open)
2. Weet niet (single)

9.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys: Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. De voorbereiding van de rechter op uw zaak
2. De wijze waarop de rechter ruimte bood voor uw verhaal
3. De manier waarop de rechter luisterde naar uw standpunten
4. De begrijpelijkheid van wat besproken is tijdens de zitting
5. Het inlevingsvermogen van de rechter
6. De mate waarin de rechter u het gevoel gaf dat u serieus werd genomen
7. De manier waarop de rechter aandacht heeft besteed aan uw Schriftelijke Slachtofferverklaring tijdens de zitting (vraag 4 = 1 of 2 verklaring ingediend)
8. De manier waarop de rechter aandacht heeft besteed aan uw verzoek tot schadevergoeding (vraag 6 = 1 ja, schadevergoeding aangevraagd)
9. De manier waarop de rechter met uw advocaten/ vertegenwoordigers / medewerker van Slachtofferhulp Nederland omging
10. De manier waarop de rechter met u omging
11. De manier waarop de rechter met de verdachte omging
12. De deskundigheid van de rechter
13. De onpartijdigheid van de rechter

10.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys: zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. Uitleg van de rechtbank over het verloop van de zitting
2. Uitleg van de rechtbank over het verdere verloop van de zaak na de zitting
3. De duur van de volledige procedure vanaf de aangifte tot deze zittingsdag
4. Informatie over de deelnemers aan de zitting die u bij aanvang van de zitting kreeg van de rechter
5. Informatie over de plek van de deelnemers in de zaal die u bij aanvang van de zitting kreeg van de rechter

10.1. Wat is de duur van de volledige procedure vanaf de aangifte tot deze zittingsdag? U kunt dit aanduiden in jaren, maanden en/of weken. Als u het niet precies weet, geeft u dan een schatting.

DP instructie: Quantity, multiple, weet niet = single

1.ja(a)r(en) (invulveld, range 1 t/m 30)
2.maand(en)
3. ... we(e)k(en)
4. Weet niet

Selectie: indien reeds beslist (vraag 1 = 1 'Ja')

11.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

DP instructie: single, grid, op kop: Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. De uitleg van de rechter over de reden(en) voor de beslissing
2. De begrijpelijkheid van de beslissing

12.0 Alles bij elkaar genomen: hoe tevreden of ontevreden bent u over de gang van zaken bij dit gerecht?

DP instructie: single; in de vorm van smileys van links (1) naar rechts (6) + weet niet

Selectie: 12.0 ≠ weet niet of niet van toepassing

13.0 Om welke reden(en) bent u <dp instructie: toon antwoord 17.0 = 1 t/m 5 toon eerst de emoticon en dan het bijbehorende woord> over de gang van zaken bij dit gerecht?

DP instructie: open, icoon invoegen/mergen

1.(open)
2. Weet ik niet (single)

14.0 Wat zou volgens u beter kunnen?

DP instructie: open

1.(open)
2. Weet ik niet (single)

MODULE 4: ACHTERGRONDKENMERKEN

Tot slot een aantal achtergrondvragen.

Selectie: indien reeds beslist (vraag 1 = 1 'Ja')

15.0 U gaf eerder aan dat de rechter een beslissing heeft genomen in uw zaak. Is er een verdachte veroordeeld (gestraft) in uw zaak?

Met 'straf' bedoelen we: een gevangenisstraf, taakstraf, boete en/of maatregel.

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

Selectie: indien reeds beslist (vraag 1 = 1 'Ja') en 15.0 = 1

16.0 Hoe tevreden of ontevreden bent u over de inhoud van de beslissing over uw zaak (dus de beslissing zelf)?

DP instructie: single; in de vorm van smileys van links (1) naar rechts (6) + weet niet

Selectie: indien reeds beslist vraag 1 = ja en (vraag 15 = 1 'Ja')

17.0 Wat vindt u van de zwaarte van de opgelegde straf? Dp instructie: Single

De straf was:

1. Te licht
2. Passend
3. Te zwaar
4. Weet niet

Selectie: nog niet beslist (vraag 1= 2 'Nee')

18.0 U gaf eerder aan dat de rechter nog geen beslissing heeft genomen in uw zaak. Verwacht u dat er een verdachte veroordeeld (gestraft) wordt in uw zaak?

Met 'straf' bedoelen we: een gevangenisstraf, taakstraf, boete en/of maatregel?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

Selectie: indien nog niet beslist (vraag 1 = 2 'Nee' EN vraag 18.0 = 1

19.0 U gaf eerder aan dat de rechter nog geen beslissing heeft genomen in uw zaak. Hoe gunstig of ongunstig verwacht u dat de beslissing over uw zaak voor u zal uitvallen?

DP instructie:single; in de vorm van smileys van links (1) naar rechts (6) + weet niet

20.0 Wat is uw hoogst VOLTOOIDE opleiding?

DP instructie: single

1. Basisonderwijs / Geen onderwijs
2. lbo/vmbo/mavo (mulo, ulo, opleidingen leerlingwezen)
3. mbo (mts, meao, Politieschool, Verpleegsteropleiding e.d.)
4. havo/vwo (gymnasium, hbs, mms)
5. hbo (hts, heao, Sociale Academie e.d.)
6. wo (universiteit, TU, TH, post-hbo)
7. Weet niet

21.0 Dp instructie: indien methode is CAPI toon deze vraagtekst: Mag ik uw leeftijd noteren? / indien methode is TASI of CAWI toon dan deze vraagtekst: Wat is uw leeftijd?

DP instructie: quantity, single

1. <18-99> jaar
2. Wil ik niet zeggen

Tot slot

- 22.0** Als verdieping op dit onderzoek, willen we in een groep met rechtzoekenden op een centrale locatie in Midden-Nederland verder praten over de onderzoeksresultaten. Het groepsgesprek duurt circa drie uur en zal naar verwachting plaatsvinden in september 2017. Als dank voor uw deelname ontvangt u na het groepsgesprek een vergoeding van 65 euro.

Zou u hieraan kunnen en willen meedoen?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee

Selectie: indien 22 = 1 ja.

- 23.0** Zou u hieronder uw e-mailadres en rechtstreekse telefoonnummer willen noteren? Uw contactgegevens worden enkel gebruikt om u te benaderen voor deelname aan het groepsgesprek.

DP instructie: open

1. e-mailadres 1: ...<DP instructie: verplicht veld>
2. e-mailadres 2: ...<DP instructie: geen verplicht veld>
3. telefoonnummer 1: ...<DP instructie: verplicht veld>
4. telefoonnummer 2: ...<DP instructie: geen verplicht veld>

Uit alle mensen die willen meedoen aan een verdiepend gesprek, maakt het onderzoeksbureau een selectie op basis van de onderzoeksresultaten. Als u binnen deze selectie valt, neemt het onderzoeksbureau begin september contact met u op om een afspraak voor het groepsgesprek in te plannen.

Dit waren alle vragen, hartelijk dank voor uw medewerking. De resultaten van het onderzoek worden eind 2017 bekend gemaakt op www.rechtspraak.nl

INLEIDING

Project:	KWO 2017
Opdrachtgever:	De Raad voor de Rechtspraak
Versie:	Definitief
Datum:	24 maart 2017
Methode:	CAWI
Doelgroep:	Professionals
Steekproef:	SAMR

MODULE 1: INTRODUCTIE

Welkom bij dit onderzoek naar de kwaliteit van de Nederlandse gerechten.

De vragenlijst invullen duurt circa 5 à 10 minuten en is eenvoudig:

- Gebruik de knoppen in het scherm, niet de knoppen van uw browser
- Beantwoord de vraag op het scherm door steeds op het vakje vóór of onder het antwoord te klikken en klik vervolgens op de VOLGENDE knop.
- Indien gewenst kunt u de vragenlijst tussentijds afbreken en op een later tijdstip doorgaan waar u gebleven bent

Alle informatie wordt **strikt vertrouwelijk** door ons verwerkt.

Bij sommige vragen willen we weten hoe tevreden of ontevreden u over het onderwerp bent. U kunt uw (on)tevredenheid uitdrukken via een "emoticon". Hieronder ziet u de emoticons en de betekenis ervan.

Let op:

- Wanneer u wel met het aspect te maken heeft gehad, maar er geen mening over heeft, kiest u dan '**weet niet**'.
- Wanneer u niet met het aspect te maken heeft gehad en er daardoor geen mening over kunt hebben, kiest u dan '**niet van toepassing**'.



Zeer
ontevreden



Ontevreden



Neutraal



Tevreden



Zeer
tevreden



Weet niet



Niet van
toepassing

MODULE 2: STATUS ZAAK

1.0 Heeft u in de afgelopen 12 maanden bij een rechtbank, gerechtshof, College van Beroep voor het bedrijfsleven of Centrale Raad van Beroep geprocedeerd of bent u er ter zitting opgetreden?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee

Selectie: 1.0 = 2 nee

Dp instructie: exit, toon exit-tekst: u behoort niet tot de doelgroep van dit onderzoek, bedankt voor uw deelname tot nog toe.

Selectie: vraag 1.0 = 1 ja

2.0 Bij welke gerecht(en) heeft u de afgelopen 12 maanden geprocedeerd of bent u ter zitting opgetreden? U kunt meerdere gerechten aanvinken.

Dp instructie: multiple

1. CBb
2. CRvB
3. Gerechtshof Amsterdam
4. Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden
5. Gerechtshof Den Haag
6. Gerechtshof 's-Hertogenbosch
7. Rechtbank Amsterdam
8. Rechtbank Noord-Holland
9. Rechtbank Gelderland
10. Rechtbank Midden-Nederland
11. Rechtbank Noord-Nederland
12. Rechtbank Overijssel
13. Rechtbank Den Haag
14. Rechtbank Rotterdam
15. Rechtbank Limburg
16. Rechtbank Oost-Brabant
17. Rechtbank Zeeland-West-Brabant

Selectie: vraag 2.0 = 3 - 17

3.0 Voor welke zaaksoort(en) heeft u geprocedeerd of bent u ter zitting opgetreden bij dit gerecht/deze gerechten?

DP instructie: Multiple, toon geselecteerd(e) gerechtshof/hoven vraag 2.0

	Civiel-handel	Civiel-familie	Kanton (n.v.t. bij gerechtshoven)	Bestuur en belasting*	Vreemdelingen (n.v.t. bij gerechtshoven)	Straf
Gerechtshof Amsterdam	Ja					
Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden						
Gerechtshof Den Haag	ja					Ja
Gerechtshof 's-Hertogenbosch						
Rechtbank Amsterdam						
Rechtbank Noord-Holland						
Rechtbank Gelderland						
Rechtbank Midden-Nederland		ja				
Rechtbank Noord-Nederland				ja		
Rechtbank Overijssel						
Rechtbank Den Haag						
Rechtbank Rotterdam						
Rechtbank Limburg						
Rechtbank Oost-Brabant						
Rechtbank Zeeland-West-Brabant						

* Indien gerechtshof: Belasting

4.0 Voor welke combinatie van zaaksoort en gerecht heeft u in de afgelopen 12 maanden **het vaakst** geprocedeerd of bent u ter zitting opgetreden bij dit gerechtshof?

Aangezien er binnen de CBb en het CRvB geen zaaksoorten onderscheiden worden is er een separate kolom opgenomen voor beide colleges. Wanneer u het vaakst bij een rechtbank of gerechtshof heeft geprocedeerd of ter zitting bent opgetreden dan zijn deze twee kolommen niet van toepassing.

DP instructie: Single, toon antwoord(en) (gehele ingevulde grid) vraag 3.0

** Indien gerechtshof: Belasting*

	CBb	CrVB	Civiel-handel	Civiel-familie	Kanton (n.v.t. bij gerechtshoven)	Bestuur en belasting*	Vreemdelingen (n.v.t. bij gerechtshoven)	Straf
Gerechtshof Amsterdam			Ja					
Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden								
Gerechtshof Den Haag								
Gerechtshof 's-Hertogenbosch								
Rechtbank Amsterdam								
Rechtbank Noord-Holland								
Rechtbank Gelderland								
Rechtbank Midden-Nederland		ja						
Rechtbank Noord-Nederland				ja				
Rechtbank Overijssel								
Rechtbank Den Haag								
Rechtbank Rotterdam								
Rechtbank Limburg								
Rechtbank Oost-Brabant								
Rechtbank Zeeland-West-Brabant								

2. Allen even vaak
3. Weet niet

Selectie: indien meerdere combinaties van gerecht-zaaksoort gekozen of een combinatie die niet mogelijk is in de praktijk, toon dan de tekst:

U kunt hier slechts één antwoord op geven. Sommige combinaties zijn niet mogelijk (zoals Gerechtshof & Kanton, CBb & Straf, etc.).

- 5.0** We willen u nu enkele vragen stellen over <zaaksoort 4.0> van <gerecht 4.0>
Dp instructie: **single, selecteer gerecht en zaaksoort op basis van:**
- Indien bij vraag 2.0 en/of 4.0 CrvB of CbB is of zijn aangevinkt, geef deze dan **altijd voorrang**. Ook al blijkt uit vraag 4.0 dat ze hierbij niet het vaakst hebben geprocedeerd of ter zitting zijn opgetreden.
 - Indien bij vraag 3 en 4 in totaal slechts één gerecht en zaaksoort aangevinkt, toon dit gerecht en zaaksoort.
 - Indien bij vraag 3 meerdere gerechten en zaaksoorten aangevinkt EN bij vraag 4 hiervan heeft aangegeven bij welk gerecht en welke zaaksoort dit het vaakst was, toon dan dit gerecht en zaaksoort.
 - Indien bij vraag 3.0 en 4.0 meerdere gerechten en zaaksoorten aangevinkt EN bij vraag 4 "allen even vaak" of "weet niet" is gekozen, toon dan een at random geselecteerd gerecht en zaaksoort op basis van de in totaal bij vraag 4.0 geselecteerde gerechten en zaaksoorten.
- 6.0** Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht aan <toon antwoord vraag 4.0 gerecht> in het kader van <zaaksoort 4.0>?
Dp instructie: single
4. 1-3 bezoeken
 5. 4-6 bezoeken
 6. 7 of meer bezoeken
 7. Weet niet

MODULE 3: TEVDRENHEID

- 7.0** In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van <zaaksoort 4.0> van <gerecht 4.0>?
DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys:
Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing
1. Telefonische bereikbaarheid van medewerkers
 2. Bereikbaarheid van medewerkers via e-mail
 3. Correspondentie met medewerkers via post/fax
 4. De informatie die u vooraf ontving over uw zaak
 5. Het nakomen van afspraken
 6. Flexibiliteit in het maken van afspraken
 7. Informatievoorziening vooraf over wijzigingen in plaats en/of tijd van de zitting
 8. Informatievoorziening tijdens het wachten over wijzigingen in aanvangstijd van de zitting

8.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van <zaaksoort 4.0> van <gerecht 4.0>?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys:

Zeer ontevreden, ontevreden,

neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. Voorzieningen voor het procederen via internet
2. Begrijpelijkheid van de informatie op rechtspraak.nl
3. Actualiteit van de informatie op rechtspraak.nl
4. Vindbaarheid van de informatie op rechtspraak.nl

Selectie: vraag 8.0 = zeer ontevreden of ontevreden

9.0 Om welke reden(en) bent u <antwoord vraag 8.0 toon eerst de emoticon daarna het bijbehorende woord> over de voorzieningen voor het procederen via internet?

DP instructie: open

1.(open)
2. Weet ik niet (single)

10.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van <zaaksoort 4.0> van <gerecht 4.0>?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys:

Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. De openingstijden van het gerechtshuis
2. De entree, ruimte en bewegwijzering in het gerechtshuis
3. De bejegening door medewerkers van het gerecht bij aankomst
4. De bejegening door de bode(s) van het gerecht
5. De faciliteiten tijdens het wachten
6. Privacy(ruimtes) in het gerechtshuis
7. Het op tijd beginnen van de zitting

11.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van <zaaksoort 4.0> van <gerecht 4.0>?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys:

Zeer ontevreden, ontevreden,

neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. De voorbereiding van de rechter op uw zaak
2. De wijze waarop de rechter partijen ruimte bood voor hun verhaal
3. De manier waarop de rechter luisterde naar de standpunten
4. De begrijpelijkheid van wat besproken is tijdens de zitting
5. Het inlevingsvermogen van de rechter
6. De mate waarin de rechter u het gevoel gaf dat u serieus werd genomen
7. De manier waarop de rechter met de rechtzoekende omging
8. De manier waarop de rechter met u omging
9. De manier waarop de rechter met uw cliënt omging

10. De manier waarop de rechter met de Officier van Justitie omging (Dp: toon alleen indien 4.0 zaaksoort = Straf)

11. De deskundigheid van de rechter

12. De onpartijdigheid van de rechter

12.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van <zaaksoort 4.0> van <gerecht 4.0>?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys:

Zeer ontevreden, ontevreden,

neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. De termijn tussen het aanbrengen van een zaak en de eerste zittingsdag
2. De termijn tussen de laatste zittingsdag en de uitspraak
3. De duur van de volledige procedure

13.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van <zaaksoort 4.0> van <gerecht 4.0>?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys:

Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. De uitleg van de rechter over de reden(en) voor de beslissing
2. De begrijpelijkheid van de beslissing
3. De mate waarin de beslissing past in de bestendige jurisprudentie.

14.0 Alles bij elkaar genomen: hoe tevreden of ontevreden bent u over de gang van zaken bij <zaaksoort 4.0> van <gerecht 4.0>?

DP instructie: single; categorieën in de vorm van smileys getoond van links (1) naar rechts (6)

Selectie: 14.0 ≠ weet niet

15.0 Om welke reden(en) bent u <dp instructie: toon antwoord 14.0 = 1 t/m 5 toon eerst de emoticon en daarna het bijbehorende woord> over de gang van zaken bij <zaaksoort 4.0> van <gerecht 4.0>?

DP instructie: open

1.(open)
2. Weet ik niet (single)

16.0 Wat zou volgens u beter kunnen bij <zaaksoort 4.0> van <gerecht 4.0>?

DP instructie: open

1.(open)
2. Weet ik niet (single)

MODULE 4: ACHTERGRONDKENMERKEN

Dp instructie: Tenslotte nog een aantal achtergrondvragen.

17.0 U bent:

DP instructie: single

1. Man
2. Vrouw

18.0 Wat is uw leeftijd?

DP instructie: quantity, single

1. Ja: <18-99> jaar
2. Wil ik niet zeggen

19.0 Heeft u al eens eerder meegedaan aan dit onderzoek? Dit kan in de functie van advocaat zijn.

Dp instructie: single

1. Nee / weet niet
2. Ja, in 2014
3. Ja, in 2011
4. Ja, in 2011 en 2014

20.0 Als verdieping op dit onderzoek, willen we in een groep met professionals Op een centrale locatie in Midden-Nederland verder praten over de onderzoeksresultaten. Het groepsgesprek duurt circa drie uur en zal naar verwachting plaatsvinden in september 2017.

Zou u of een collega van uw kantoor hieraan kunnen en willen meedoen?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee

Selectie: indien 20 = 1 ja.

21.0 Zou u hieronder uw e-mailadres en rechtstreekse telefoonnummer willen noteren? Uw contactgegevens worden enkel gebruikt om u te benaderen voor deelname aan het groepsgesprek.

DP instructie: open

1. e-mailadres 1: ...<DP instructie: verplicht veld>
2. e-mailadres 2: ...<DP instructie: geen verplicht veld>
3. telefoonnummer 1: ...<DP instructie: verplicht veld>
4. telefoonnummer 2: ...<DP instructie: geen verplicht veld>

Uit alle mensen die willen meedoen aan het verdiepende gesprek, maakt het onderzoeksbureau een selectie op basis van de onderzoeksresultaten. Als u binnen deze selectie valt, neemt het onderzoeksbureau rond de zomer contact met u op om een afspraak voor een gesprek begin september in te plannen.

Dit waren alle vragen, hartelijk dank voor uw medewerking!

INLEIDING

Project:	KWO 2017
Opdrachtgever:	De Raad voor de Rechtspraak
Versie:	6
Datum:	30 maart 2017
Methode:	CAWI
Doelgroep:	Curatoren
Steekproef:	SAMR

MODULE 1: INTRODUCTIE

Welkom bij dit onderzoek naar de kwaliteit van de Nederlandse gerechten.

De vragenlijst invullen van de vragenlijst duurt circa 5 à 10 minuten en is eenvoudig:

- Gebruik de knoppen in het scherm, niet de knoppen van uw browser
- Beantwoord de vraag op het scherm door steeds op het vakje vóór of onder het antwoord te klikken en klik vervolgens op de VOLGENDE knop.
- Indien gewenst kunt u de vragenlijst tussentijds afbreken en op een later tijdstip doorgaan waar u gebleven bent

Alle informatie wordt **strikt vertrouwelijk** door ons verwerkt.

Bij sommige vragen willen we weten hoe tevreden of ontevreden u over het onderwerp bent. U kunt uw (on)tevredenheid uitdrukken via een "emoticon". Hieronder ziet u de emoticons en de betekenis ervan.

Let op:

- Wanneer u wel met het aspect te maken heeft gehad, maar er geen mening over heeft, kiest u dan '**weet niet**'.
- Wanneer u niet met het aspect te maken heeft gehad en er daardoor geen mening over kunt hebben, kiest u dan '**niet van toepassing**'.



Zeer
ontevreden



Ontevreden



Neutraal



Tevreden



Zeer
tevreden



Weet niet



Niet van
toepassing

MODULE 2: STATUS ZAAK

1.0 Wordt u op dit moment door de rechtbank <invoegen naam rechtbank op basis van steekproefbestand> aangesteld tot curator in faillissementen?

Dp instructie: single

1. Ja
2. Nee

Selectie: 1.0 = 2 nee

Dp instructie: link deze respondent door naar: vraag 1.0 Vragenlijst Professionals.

Selectie: 1.0 = 1 ja

Dp instructie: toon tekst:

U heeft aangegeven op dit moment door de rechtbank te worden aangesteld tot curator faillissementen. We willen u vragen **om vanuit deze rol** deze vragenlijst te beantwoorden, dus niet vanuit uw functie als advocaat.

Neemt u bij het beantwoorden van de vragen in deze vragenlijst de faillissementen in gedachten waarbij u **de afgelopen 12 maanden** als curator bij <invoegen naam rechtbank op basis van steekproefbestand> bent opgetreden.

2.0 In hoeveel faillissementen of clusters van faillissementen bent u de afgelopen 12 maanden aangesteld tot curator?

Als u het niet precies weet, geeft u dan een schatting

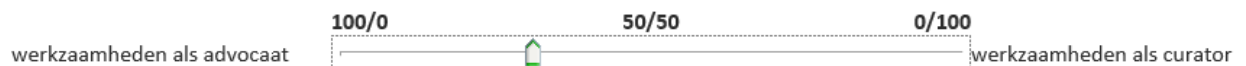
DP instructie: Quantity + weet niet (single)

.....zaken (open, max 100)

Weet ik niet

3.0 Welk deel van uw tijd heeft u in de afgelopen 12 maanden gemiddeld genomen besteed aan uw werkzaamheden als curator en welk deel van uw tijd aan uw werkzaamheden als advocaat? U kunt dit uitdrukken in de vorm van een percentage tussen de 0 en de 100%. Als u het niet precies weet, dan kunt u een schatting geven.

DP instructie: Quantity (toon schuifbalk)



Weet ik niet.

MODULE 3: TEVREDENHEID

- 4.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten bij faillissementen van <toon: rechtbank respondent>?
- DP instructie:** single, grid, op kop in de vorm van smileys:
Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing
1. Telefonische bereikbaarheid van de insolventiegriffie
 2. Bereikbaarheid van de insolventiegriffie per e-mail
 3. Correspondentie met de insolventiegriffie via post/fax
 4. Telefonische bereikbaarheid van de rechter-commissaris
 5. Bereikbaarheid van de rechter-commissaris per e-mail
 6. Correspondentie met de rechter-commissaris via post/fax
 7. Flexibiliteit van de insolventiegriffie bij het maken van afspraken met de rechter-commissaris
- 5.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten bij faillissementen van <toon: rechtbank respondent>?
- DP instructie:** single, grid, op kop in de vorm van smileys:
Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing
1. De openingstijden van het gerechtsgebouw
 2. De entree, ruimte en bewegwijzering in het gerechtsgebouw
 3. De bejegening door medewerkers van het gerecht bij aankomst
 4. De bejegening door de bode(s) van het gerecht
 5. De faciliteiten tijdens het wachten
 6. Privacy(ruimtes) in het gerechtsgebouw
- 6.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten bij faillissementen van <toon: rechtbank respondent>?
- DP instructie:** single, grid, op kop in de vorm van smileys: Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing
1. De mate waarin de rechter-commissaris inhoudelijk is ingevoerd in de dossiers
 2. De kwaliteit van de tussentijdse feedback van de rechter-commissaris op uw dossiers
 3. De navolgbaarheid van handelen van de rechter-commissaris
 4. De manier waarop de rechter-commissaris met u omging
 5. De deskundigheid van de rechter-commissaris
 6. De onderlinge kennisoverdracht tussen de rechter-commissarissen
 7. Het verloop bij rechter-commissarissen

7.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten bij faillissementen van <toon: rechtbank respondent>?

DP instructie: single, grid, op kop: Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. De uitleg van de rechter-commissaris over de reden(en) van toestemming
2. De uitleg van de rechter-commissaris over de reden(en) van afwijzing
3. De begrijpelijkheid van de beslissing van toestemming
4. De begrijpelijkheid van de beslissing van afwijzing
5. De mate waarin de beslissing past in de bestendige jurisprudentie

8.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van de manier waarop de verdeling van faillissementen over curatoren geschiedt bij <toon: rechtbank respondent>?

DP instructie: single, grid, op kop: Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. Transparantie
2. Objectiviteit
3. Rechtvaardigheid
4. Evenwichtigheid

9.0 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten bij faillissementen van <toon: rechtbank respondent>?

DP instructie: single, grid, op kop in de vorm van smileys: Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/niet van toepassing

1. Het toezicht van de rechter-commissaris op de voortvarende afwikkeling van het faillissement door de curator
2. De tijd waarbinnen de rechter-commissaris reageert op uw niet-spoedeisende verzoek(en)
3. De tijd waarbinnen de rechter-commissaris reageert op uw spoedeisende verzoek(en)

Selectie: 9_2 ≠ weet niet of niet van toepassing

10.0 Binnen welke tijd reageerde de rechter-commissaris gemiddeld genomen op uw **niet-spoedeisende verzoeken**? U kunt dit aanduiden in dagen, weken of maanden. Als u het niet precies weet, geeft u dan een schatting.

DP instructie: Quantity

1.dagen (invulveld, range 1 t/m 365) (single)
2.weken (invulveld, range 1 t/m 52) (single)
3.maanden (invulveld, range 1 t/m 12) (single)
4. Weet ik niet (single)

Selectie: 9_3 ≠ weet niet of niet van toepassing

11.0 Binnen welke tijd reageerde de rechter-commissaris gemiddeld genomen op uw **spoedeisende verzoeken**? U kunt dit aanduiden in dagen. Als u het niet precies weet, geeft u dan een schatting.

DP instructie: **Quantity, weet niet = single**

1. ..dagen (invulveld, range 1 t/m 365)
2. Weet ik niet

12.0 **Alles bij elkaar genomen**: hoe tevreden of ontevreden bent u over de gang van zaken bij faillissementen van <toon: rechtbank respondent>?

DP instructie: single; categorieën in de vorm van smileys getoond van links (1) naar rechts (5), weet niet

Selectie: 12.0 ≠ weet niet

13.0 Om welke reden(en) bent u <dp instructie: toon antwoord 12.0 = 1 t/m 5 toon emoticon eerst dan de bijbehorende tekst> over de gang van zaken bij faillissementen van <toon: rechtbank respondent>?

DP instructie: **open**

1.(open)
2. Weet ik niet (single)

14.0 Wat zou volgens u beter kunnen bij faillissementen van <toon: rechtbank respondent>? U mag voorbeelden geven. Uw antwoorden worden **anoniem** verwerkt.

DP instructie: open

1.(open)
2. Weet ik niet

15.0 Hoe kan het toezicht op faillissementen door de rechter-commissaris bij <toon rechtbank respondent> in uw ogen verbeterd worden? U mag voorbeelden geven. Uw antwoorden worden **anoniem** verwerkt.

DP instructie: **Single**

1.(open)
2. Weet ik niet

16.0 Hieronder staat een aantal begrippen. Klik steeds het punt aan waar de huidige rolinvulling van het toezicht door de rechter-commissarissen van <toon rechtbank respondent> zich op de lijn tussen de uitersten bevindt. Er is geen goed of fout antwoord, het gaat om uw beeld.

DP instructie: **[Schuif op een lijn][dimensies aan weersijden van elkaar, exact hetzelfde uitlijnen e.d.][random]**

Neutraal

Reactief (feedback op verzoek van de curator)



Proactief (feedback op eigen initiatief van de rechter-commissaris)

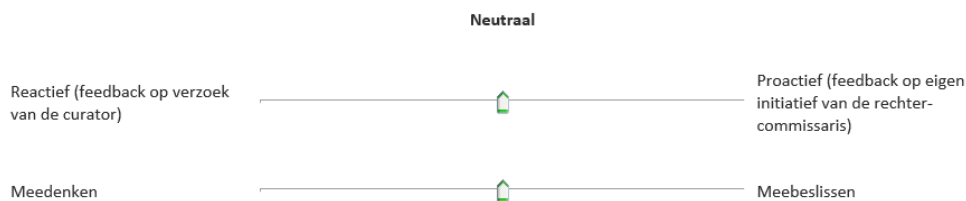
Meedenken



Meebeslissen

17.0 Hoe zou de rolinvulling van het toezicht door de rechter-commissarissen van <toon rechtbank respondent> er volgens u **idealiter** uitzien?

DP instructie: **[Schuif op een lijn][dimensies aan weersijden van elkaar, exact hetzelfde uitlijnen e.d.][random]**



MODULE 4: ACHTERGRONDKENMERKEN

Dp instructie: Tenslotte nog een aantal achtergrondvragen.

18.0 U bent:

DP instructie: single

1. Man
2. Vrouw

19.0 Wat is uw leeftijd?

DP instructie: quantity, single

1. <18-99> jaar
2. Wil ik niet zeggen

20.0 Hoeveel jaar wordt u al aangesteld als curator bij <toon rechtbank respondent>?

DP instructie: quantity, single

1. <1 - 50> jaar
2. Weet ik niet

21.0 Heeft u al eens eerder meegedaan aan dit onderzoek? Dit kan in de functie van advocaat zijn.

Dp instructie: single

1. Nee / weet niet
2. Ja, in 2014
3. Ja, in 2011
4. Ja, in 2011 en 2014

22.0 Als verdieping op dit onderzoek, willen we in een groep met professionals verder praten over de onderzoeksresultaten. Het groepsgesprek duurt circa drie uur zal en vindt naar verwachting plaats in begin september 2017.

Zou u of een collega curator van uw kantoor hieraan kunnen en willen meedoen?

DP instructie: single

1. Ja
2. Nee

Selectie: indien 22 = 1 ja.

23.0 Zou u hieronder uw e-mailadres en rechtstreekse telefoonnummer willen noteren? Uw contactgegevens worden enkel gebruikt om u te benaderen voor deelname aan een groepsgesprek.

DP instructie: open

1. e-mailadres 1: ...<DP instructie: verplicht veld>
2. e-mailadres 2: ...<DP instructie: geen verplicht veld>
3. telefoonnummer 1: ...<DP instructie: verplicht veld>
4. telefoonnummer 2: ...<DP instructie: geen verplicht veld>

Uit alle mensen die willen meedoen aan een verdiepend gesprek, maakt het onderzoeksbureau een selectie op basis van de onderzoeksresultaten. Als u binnen deze selectie valt, neemt het onderzoeksbureau rond de zomer contact met u op om een afspraak voor een gesprek in begin september in te plannen.

Dit waren alle vragen, hartelijk dank voor uw medewerking!

