



Evaluatie vervolgpilot 'Online feedback'

Auteurs: Jacqueline van der Schaaf & Maud van Bavel
Raad voor de rechtspraak: 14-7-2017

1 Inleiding

In de periode september – december 2016 is bij negen gerechten en één hof de vervolgpilot 'Online feedback' uitgevoerd na een eerdere pilot in rechtbank Den Haag en Noord-Holland in 2015. Rechters kregen individuele feedback van procespartijen (rechtzoekenden en professionele procespartijen) over hun optreden ter zitting, en de bodedienst ontving feedback naar aanleiding van de door hen verzorgde ontvangst. Dit rapport dient ter evaluatie van de vervolgpilot.

Het doel van de pilot was om met behulp van de ontvangen feedback de kwaliteit van handelen van zowel bodes als rechters te verbeteren. De ervaringen met online feedback opgedaan in de eerdere pilot in 2015, dienden hiertoe als leidraad.¹ Meer specifiek betrof de doelstelling:

De doorontwikkeling van het instrument online feedback conform de aanbevelingen uit de eerdere evaluatie en het eerdere advies van de stuurgroep zodat:

- Het instrument inzicht geeft in bruikbare individuele en geaggregeerde feedback aan rechters over hoe procespartijen het optreden ter zitting beoordelen;
- Het instrument inzicht geeft in bruikbare geaggregeerde feedback over het optreden van de bode(beveiliger) en diens dienstverlening rondom de zitting;
- Het instrument het lerend vermogen bevordert door een expliciete follow-up te organiseren voor deelnemende rechters en bode(beveiliger)s).

Naar aanleiding van de aanbevelingen uit de evaluatie van de eerder uitgevoerde pilot en het advies van de stuurgroep, diende de doorontwikkeling van het instrument online feedback gericht te zijn op de volgende resultaten:²

- Een methode met een verbeterde respons voor rechtzoekenden en professionals;
- Een verbeterde wijze van terugkoppeling (rapportagevorm) aan rechters en bodes;
- Een verbeterde inrichting van het werkproces;
- Een geoptimaliseerde vragenlijst inclusief een methode om meer kwalitatieve feedback te verkrijgen;
- Het inrichten van follow-ups binnen de gerechten voor betrokken rechters en bodediensten.

De pilot is in de volgende tien gerechten uitgevoerd; de rechtbank Amsterdam, de rechtbank Den Haag, de rechtbank Gelderland, de rechtbank Limburg, de rechtbank Midden-Nederland, de rechtbank Noord-Holland, de rechtbank Oost-Brabant, de rechtbank Overijssel, de rechtbank Rotterdam en het hof Amsterdam. Binnen de gerechten is gedifferentieerd naar de volgende rechtsgebieden: Familie en Jeugd, Handel, Jeugd Straf, Kanton civiel, Kanton Mulder en Straf. In totaal hebben 348 rechters uit 18 verschillende teams zich aangemeld voor de pilot. De bodediensten van de 12 betrokken locaties namen eveneens deel aan de pilot.

Dit rapport heeft tot doel inzicht te bieden in de ervaringen die op zijn gedaan met de pilot. In dit rapport blijft de inhoudelijke feedback die rechters en bodes hebben

¹ Verberk, Suzan & Alice de Kok, Evaluatie pilot 'Online feedback' bij de gerechten Den Haag en Noord-Holland, Eindrapportage: September 2015.

² Projectvoorstel vervolgpilot Online feedback (Projectvoorstel vervolgpilot Online feedback _DEF2: 23-3-2016).



ontvangen buiten beschouwing. In samenspraak met de betrokken gerechten is besloten geen geaggregeerde informatie vrij te geven over de daadwerkelijk ontvangen feedback; deze is slechts bedoeld voor lokaal gebruik onder betrokken rechters, bodes en hun teamleiders. Kortom, in deze evaluatie staat de bruikbaarheid van het instrument 'Online Feedback' zelf centraal.

Ter evaluatie van het instrument is gebruik gemaakt van een drietal bronnen. Er zijn vragenlijsten verspreid onder de betrokken rechters en bodes waarin de ervaringen met het instrument zijn nagegaan (zie bijlage III). Deze vragenlijsten zijn door 101 rechters en 5 hoofdbodes ingevuld en de daaruit volgende resultaten zijn gerapporteerd door Amplex, het onderzoeksbureau betrokken bij de inhoudelijke uitvoering van de pilot. Daarnaast heeft er in maart 2017 een evaluatiebijeenkomst met projectmedewerkers plaatsgevonden over hun bevindingen met betrekking tot het instrument. Ook maken we gebruik van een respons-analyse uitgevoerd door Amplex. Die analyse behelst onder meer het aantal ontvangen feedbackformulieren en het gebruik ervan door rechters en bodes.

In hoofdstuk 2 wordt de opzet en werkwijze van de pilot beschreven. Hoofdstuk 3 omvat de evaluatie waarin de frequentie van de ontvangen feedback (respons), de presentatiewijze van de feedback, de aanpassingen in het werkproces, de kwaliteit van de ontvangen feedback en de opvolging van de feedback, centraal staat. Tot slot, presenteren we in hoofdstuk 4 de belangrijkste conclusies.

2 Opzet van de pilot

2.1 Projectorganisatie

Ten behoeve van de vervolgpilot is er een stuurgroep en een overkoepelende projectgroep ingericht (zie bijlage I voor een overzicht van de leden). De stuurgroep was verantwoordelijk voor de inhoud en de vormgeving van de pilot. De overkoepelende projectgroep was primair verantwoordelijk voor de uitvoering van de pilot. Op lokaal niveau zijn door de gerechten zelf projectgroepen ingericht. Het bureau van de Raad voor de Rechtspraak gaf advies over de inrichting van de vragenlijsten en was verantwoordelijk voor de eindevaluatie.

2.2 Randvoorwaarden

Bij het vormgeven van de pilot is vooraf een aantal belangrijke randvoorwaarden geformuleerd:

- De pilot wordt doorontwikkeld in samenspraak met deelnemende betrokkenen binnen het gerecht. Er zal verder gebouwd worden op de ervaringen en leerpunten van de voorgaande pilot en aanbevelingen uit het eerdere evaluatierapport;
- De ontwikkelde vragenlijsten uit de voorgaande pilot vormen de basis voor het huidige instrument;
- De gegeven feedback mag geen invloed hebben op de beslissing. De feedback wordt pas vrijgegeven aan de rechter op het moment dat er uitspraak is gedaan;
- De *individuele* feedback wordt direct en alleen aan de deelnemende rechters verstrekt en niet aan anderen. Bij de *individuele* feedback wordt aan de hand van een referentiegroep getoond hoe gemiddeld genomen op de items is gescoord. De referentiegroep bestaat uit de deelnemende rechters in hetzelfde rechtsgebied uit het *eigen* gerecht. De referentiegroep is niet te herleiden naar individuen. Er zal geen vergelijking gemaakt worden tussen rechters uit eenzelfde rechtsgebied van *andere* gerechten.
- De rechter bepaalt zelf wat hij met de ontvangen *individuele* feedback doet, maar heeft aan het begin van het traject commitment getoond om mee te doen aan follow-ups over de (geaggregeerde) ontvangen feedback per team. De organisatie van de follow-ups is in handen van de lokale gerechten.
- Het lokale projectteam bepaalt in samenspraak met deelnemende rechters wie toegang heeft tot *de geaggregeerde rapportage van deelnemende rechters* (enkel deelnemende rechters, alle rechters in het team, leidinggevenden etc.). Wie toegang heeft tot deze geaggregeerde rapportage inzake rechters wordt expliciet in het lokale plan van aanpak benoemd.
- De *geaggregeerde feedback van deelnemende bode(beveiligers)* gaat zowel naar de deelnemende bode(beveiligers) als naar diens leidinggevenden. Bode(beveiligers) ontvangen geen individuele feedback.
- De pilot vindt in alle deelnemende gerechten in dezelfde periode plaats.

2.3 De vragenlijst online feedback

De vragenlijst voor rechtzoekenden en professionele partijen betreft in de basis de vragenlijst die voor de voorgaande pilot in samenspraak met rechters ontwikkeld is door

het onderzoeksbureau Amplixs. De thema's die in de vragenlijsten aan de orde komen staan weergegeven in onderstaand kader. De vragenlijst bestaat uit een versie voor rechtzoekenden en een vragenlijst voor professionals (met als belangrijkste onderscheid het taalgebruik dat voor rechtzoekenden eenvoudiger en minder juridisch is). Verder kent de vragenlijst enkele kleine variaties afhankelijk van het rechtsgebied. Een voorbeeld van de vragenlijst voor rechtzoekenden staat in bijlage II.

Thema's vragenlijst online feedback:

Tijdens de zitting

1. Gehele optreden van de rechter/raadsheer
2. Uitleg start zitting
3. Begrijpelijkheid
4. Gekend voelen
5. Leiden van de zitting
6. Hulp bij vinden oplossing
7. Duur zitting

Einde van de zitting

8. Motivering beslissing ter zitting

Voorafgaand aan de zitting

9. Ontvangst door portier/beveiliging
10. Ontvangst door zittingsbode

2.4 Inrichting werkproces

Elk van de 10 deelnemende gerechten heeft lokaal bepaald hoe respondenten het beste kunnen worden uitgenodigd om feedback te geven. Vanuit de projectgroep is centraal een handreiking geschreven voor het vormgeven van dit proces en de keuzes die daarin gemaakt kunnen worden. Er is hoofdzakelijk gekozen voor aanmelding tot deelname aan het project via een papieren aanmeldingsformulier of door notering op de zittingslijst. Bij aanmelding werd o.a. het email-adres van procespartijen genoteerd. Het aanmeldingsformulier werd veelal meegestuurd met de uitnodiging voor de zitting van de rechtbank. Bij een aantal gerechten werd het aanmeldingsformulier bij de balie (door de bode) of in de zittingszaal verstrekt (door rechter of griffier). Veelal verzamelden de bodes de aanmeldformulieren en werden de gegevens van respondenten op een later tijdstip ingevoerd; een aantal gerechten voerden bij toestemming de gegevens van de respondent gelijk digitaal in. De aanmelding in het Amplixs systeem verliep hoofdzakelijk via de bodes en soms via administratieve krachten; een aantal gerechten maakte ook gebruik van studenten voor de administratie rond de aanmeldingen. Na aanmelding bij Amplixs ontvingen respondenten per email een uitnodiging met een link naar het digitaal vragenformulier.

Het hof in Amsterdam hanteerde een afwijkende aanmeldprocedure. Daar werden potentiële respondenten vooraf aangemeld door een medewerker en werd een toegangscode gegenereerd (voor een specifieke zaak en respondentgroep) die op een



kaartje werd uitgedeeld aan de juiste potentiële respondent. Die persoon kon naar een website gaan en daar zijn toegangscode invoeren en de vragenlijst invullen. Van de mogelijkheid om ter plekke in het Amplixs systeem in te loggen en de vragenlijst direct in te vullen met de respondent is geen gebruik gemaakt.

De ingevulde vragenlijsten werden vrijgegeven op basis van één van de volgende acties: een respondent in de rol van professional heeft in de vragenlijst aangegeven dat er uitspraak is gedaan, of de gerechten zelf controleerden de afronding van een zaak in het eigen systeem en gaven dit digitaal door aan Amplixs via daarvoor ontwikkelde software. Vervolgens, in geval van respondenten die *niet-anoniem* wensten te blijven, werden de ingevulde vragenlijsten direct per email doorgestuurd naar de betreffende rechter: de zogenaamde 'trigger-mails'. De ingevulde vragenlijsten van respondenten die *wel anoniem* wensten te blijven, werden op een later tijdstip in rapportage-vorm vrijgegeven zodat anonimiteit beter was gegarandeerd. Rechters konden deze resultaten, en overigens ook de niet-anonieme resultaten, bekijken door in te loggen op hun persoonlijke online rapportage waarin de individuele feedback en die van het team als geheel werd weergegeven. Na afloop van de pilot heeft iedere rechter deze rapportage nogmaals per email in PDF formaat ontvangen.

Terugkoppeling van feedback aan de bode- en beveiligingsdienst vond plaats op soortgelijke wijze; alleen werd hier niet per individu teruggekoppeld. Per locatie kwam een online rapportage beschikbaar en aan het eind van de pilot heeft de locatie de rapportages in PDF per email toegezonden gekregen.

Daarnaast was het mogelijk voor team-rapportages te kiezen waarin de lokale teamvoorzitter informatie over de gegeven feedback ontving. Teams konden kiezen uit geaggregeerde informatie over alle deelnemende rechters in het team of voor gespecificeerde informatie inclusief de geschreven toelichting van respondenten en de gemiddelde rapportcijfers per rechter. Deze keuze werd in het lokale projectplan vooraf kenbaar gemaakt.

3 Evaluatie

Om de ervaringen met het instrument 'Online Feedback' te evalueren, is zoals eerder vermeld gebruik gemaakt van drie verschillende bronnen:

1. Een *respons-analyse* van de ontvangen feedback uitgevoerd door Amplex.³ Die analyse omvat onder meer het aantal ontvangen feedbackformulieren en het gebruik van de online rapportages door rechters. Deze respons-analyse is niet apart uitgevoerd voor de bodes.
2. Een *enquête* onder gebruikers; er is een korte vragenlijst onder de gebruikers (rechters en hoofden bodedienst), uitgezet en geanalyseerd door Amplex (zie vragenlijsten bijlage III).⁴ De rechters en hoofdbodes zijn gevraagd of zij de feedback hadden bekeken, hoe zinvol zij die vonden, hoe zij opvolging hebben gegeven hieraan en hoe zij oordeelden over de inhoud en de organisatie van de pilot.⁵ Van de 196 uitgenodigde rechters hebben 101 rechters (52%) de evaluatievragenlijst ingevuld.⁶ Wat de respons van de hoofdbodes betreft; op 5 van de 12 locaties zijn de evaluatie-vragenlijsten ingevuld.
3. De resultaten uit een *evaluatiebijeenkomst* op 17 maart 2017 met de projectgroep onder leiding van de projectcoördinator.⁷ Op de bijeenkomst waren 5 van de 10 betrokken gerechten aanwezig, 4 van de niet-aanwezige gerechten hebben schriftelijk gereageerd. Daarmee is er in totaal van 9 deelnemende gerechten een reactie ontvangen. De voorlopige resultaten van de pilot (zoals door Amplex gerapporteerd), waren al bekend tijdens deze evaluatiebijeenkomst. De volgende thema's kwamen aan de orde; behoefte aan feedback, de opvolging van de verkregen feedback, de bruikbaarheid van de teamrapportages en het al dan niet voortzetten van het instrument.

De evaluatie is gestructureerd naar de aanbevelingen uit de vorige pilot en richt zich ten eerste op de frequentie van de ontvangen feedback (respons). Vervolgens beschouwen we de vorm en gebruiksvriendelijkheid van de rapportages aan rechters en bodes, de aanpassingen in het werkproces, de inhoudelijke kwaliteit en bruikbaarheid van de feedback, en de wijze waarop binnen de gerechten opvolging is gegeven aan de ontvangen feedback. Tot slot het oordeel van betrokkenen over de toekomst van het instrument. Per onderwerp gebruiken we hiervoor afwisselend de feitelijke cijfers en de meer subjectieve ervaringen van rechters, bodes en projectmedewerkers.

³ Everwijn, Hayke, Responsanalyse Online feedback september – december 2016, Amplex: februari 2017.

⁴ Everwijn, Hayke, Rapport resultaten evaluatievragenlijst Bode, Amplex.
Everwijn, Hayke, Rapport resultaten evaluatievragenlijst Rechter, Amplex.

⁵ Deelnemers (rechters en hoofdbodes) werd gevraagd op een schaal van 1 tot 10 aan te geven hoe zinvol zij een bepaald aspect van het project vonden. De cijfers 1 tot en met 6 werden als niet of weinig zinvol geïnterpreteerd, de cijfers van 7 tot en met 10 als zinvol of zeer zinvol. Daarnaast kon men een schriftelijke toelichting geven op elke vraag.

⁶ Alleen de 226 rechters die daadwerkelijk feedback hadden ontvangen zijn uitgenodigd voor de enquête. Daarvan waren er 30 dubbel geteld omdat zij werkzaam zijn op meerdere afdelingen (rechtsgebieden) waarna een potentiële responsgroep van 196 rechters overbleef.

⁷ Buiten de resultaten van de evaluatiebijeenkomst, is gebruik gemaakt van een aantal documenten opgesteld door de projectgroep over het te volgen werkproces en de uiteindelijk gevolgde lokale werkprocessen voor de rekrutering van respondenten.

3.1 Frequentie van de ontvangen feedback

Van de procespartijen die zich hebben aangemeld om feedback te geven in het kader van de pilot (3.587 personen) heeft 48% (1.739 personen) ook daadwerkelijk een vragenlijst ingevuld ten behoeve van het geven van feedback (tabel 3.1). Deze respons is vergelijkbaar met die in de vorige pilot, die destijds neerkwam op 45%. In relatieve aantallen echter is het aantal aanmeldingen (en daarmee de respons) in vergelijking met de vorige pilot laag. Toen waren er in eenzelfde tijdspanne 1.686 aanmeldingen voor 2 gerechten, nu is dit aantal 3.587 voor 10 gerechten. Hoe de respons zich verhoudt ten opzichte van het aantal potentiële respondenten dat op een zitting aanwezig was die binnen de pilot viel, is niet bekend. Ook de gerechten konden geen schatting maken van het aantal potentiële respondenten en zittingen in de pilot.

Procentueel gezien heeft de rechtbank Rotterdam het hoogste responspercentage behaald (69%). Het hof Amsterdam behaalde de laagste respons (31%). Bij het hof Amsterdam werd in de aanmelding gebruik gemaakt van kaartjes met een inlogcode; het responspercentage is daarmee neerwaarts vertekend. Dit percentage van het hof geeft namelijk de respons onder alle potentiële deelnemers van de zittingen in de pilot; dus niet alleen de al aangemelde deelnemers zoals dit bij de overige gerechten het geval was.

In tabel 3.2 staat een overzicht van het aantal aanmeldingen en ingevulde vragenlijsten per deelnemend rechtsgebied en respondentgroep. We zien dat rechtzoekenden bij familie en jeugd, jeugd-straf en straf relatief wat minder vaak feedback indienden dan professionals. Bij kanton civiel en mulderzaken was dit, weliswaar in minder mate, ook het geval. De verdeling professional versus rechtzoekende is bij handel redelijk gelijk.

Op het rechtsgebied straf is relatief minder feedback ontvangen, op jeugd-straf daarentegen relatief meer, ook bij handel is relatief meer feedback verkregen. Deze verdeling van de respons over de rechtsgebieden is nagenoeg tegengesteld aan die in de eerdere pilot; destijds werd juist bij straf het hoogste responspercentage behaald en was dit relatief het laagste bij handel.

Tabel 3.1 Respons per gerecht

Gerecht	Aanmeldingen (aantal)	Ingevulde vragenlijsten (aantal)	Respons (percentage)
Amsterdam	594	285	48%
Den Haag	341	201	59%
Gelderland	540	243	45%
Limburg	213	83	39%
Nederland Noord	143	87	61%
Holland Oost	514	262	51%
Brabant	621	292	47%
Overijssel	252	116	46%
Rotterdam	158	109	69%
Hof Amsterdam	197	61	31%
Onbekend		14	
Totaal	3.587	1739	48%

Bron: Amplex, Responsanalyse online feedback, februari 2017, bewerking JvdS

Tabel 3.2 Respons per rechtsgebied en respondentgroep

	Aanmeldingen (aantal)	Ingevulde vragenlijsten (aantal)	Respons (percentage)
Familie en Jeugd	1288	638	50%
Advocaat	421	237	56%
G.I.	264	158	60%
Minderjarige / ouders	487	185	38%
RvdK	116	58	50%
Handel	142	87	61%
Advocaat	80	50	63%
Burger / Bedrijf	62	37	60%
Jeugd Straf	195	117	60%
Advocaat	66	39	59%
Minderjarige / ouders	38	12	32%
OvJ	24	18	75%
RvdK / G.I.	67	48	72%
Kanton civiel	531	279	53%
Advocaat	257	146	57%
Burger / Bedrijf	274	133	49%
Kanton Mulder	227	115	51%
Advocaat	14	9	64%
Burger / Bedrijf	195	99	51%
CVOM	18	7	39%
Straf	1204	503	42%
Advocaat	607	262	43%
Justitiabele	328	100	30%
OvJ / AG	174	85	49%
SHN / BP	95	56	59%
Totaal	3587	1739	48%

Bron: Amplexis, Responsanalyse online feedback, februari 2017

Van de 348 rechters heeft uiteindelijk 65% één of meer keer feedback gehad in de persoonlijke online rapportages (tabel 3.3). Van de 122 rechters die geen enkele vorm van feedback ontvingen, is voor 101 rechters ook nooit een respondent aangemeld geweest. In de rapportage van Amplexis is het vermoeden geuit dat ook rechters zijn aangemeld die in de pilotperiode geen of heel weinig zittingen hebben gehad. Of dit daadwerkelijk het geval is, kan niet meer worden achterhaald. Voor de overige 21 rechters die wel respondent-aanmeldingen verkregen, zijn geen feedback-vragenlijsten binnengekomen. Voor de 226 rechters die wel feedback ontvingen ligt het gemiddeld aantal keren ontvangen feedback op 6,2 feedbackformulieren. In de vorige pilot lag dit gemiddelde op 8,2 feedbackformulieren per rechter en ontving 87% van de deelnemende rechters een of meer keer feedback.⁸

⁸ Everwijn, Hayke, Stuurgroep 'pilot online feedback', Amplexis: 19-6-2015 (respons-analyse pilot 1).

Tabel 3.3 Ontvangen feedback per rechter

Aantal rechters met:	feedback in online rapportage Aantal	feedback in online rapportage %	Niet anonieme feedback Aantal	Niet anonieme feedback %	Feedback in trigger-mails* Aantal	Feedback in trigger-mails* %
0 keer feedback	122	35%	143	41%	211	61%
minstens 1 keer feedback	226	65%	205	59%	137	39%
Totaal aantal deelnemende rechters	348	100%	348	100%	348	100%
Gemiddeld aantal keer feedback per rechter (excl. 0 keer feedback)	6,2		4,5		3,1	

* Trigger-mails zijn een snelle vorm van feedback waarbij rechters de feedback direct per email opgestuurd krijgen als de respondent heeft aangegeven niet-anoniem te willen blijven

Bron: Amplixs, Responsanalyse online feedback, februari 2017, bewerking JvdS

De respons was dus laag, en ook relatief lager dan in de vorige pilot. Dit zien we terug in de opmerkingen van de medewerkers van de gerechten. Door de geringe representativiteit werd aan de waarde van geaggregeerde informatie getwijfeld. Al werd daarbij aangetekend dat de ontvangen individuele feedback nog steeds waardevol kan zijn.

3.2 Gebruiksvriendelijkheid online rapportages

Net als in de vorige pilot is er voor gekozen dat rechters online hun eigen rapportage kunnen raadplegen. Naast de online individuele rapportage (rechters) en online locatie rapportage (bodes), is een online rapportage op team-niveau ontwikkeld. Elk team kon kiezen of zij gebruik wil maken van een teamrapportage en zo ja of dit een versie is met alleen gemiddelde cijfers of ook met schriftelijke opmerkingen. Deze teamresultaten staan weergegeven als benchmark in de individuele rapportages voor rechters. Ook is gebruik gemaakt van 'trigger-mails' ten behoeve van snellere niet-anonieme feedback.

- *Openen en gebruik van online rapportages.* Tussen de zitting en het beschikbaar komen van de feedback in de online rapportage zitten een aantal processtappen, die tijd kosten. Gemiddeld genomen zaten er 17 dagen tussen de zitting en de ontvangst van de online feedback, maar de spreiding hierin was groot. Amplixs heeft bijgehouden hoe vaak de online overzichts-rapportages geopend zijn, dat was 3251 keer het geval. Vanuit dit online overzicht kon men doorklikken naar de gedetailleerde feedback. Deze online detail-rapportages, met de uitgebreide beschrijving van de feedback en de schriftelijke toelichtingen, zijn maar 550 keer geopend. Amplixs sprak het vermoeden uit dat rechters

in plaats van de online rapportages vooral de per mail nagestuurde PDF-rapportages hebben gelezen waarin de ontvangen feedback van alle afgehandelde zaken per rechter stond weergegeven. Dit blijkt inderdaad zo te zijn, de enquête onder rechters laat zien dat de rapportages wel zijn gelezen; 98% van de rechters gaf aan de online rapportages en/of de per mail verstuurde PDF-rapportage te hebben gelezen. Wel gaven rechters in de enquête aan dat zij de online (en PDF) rapportages moeilijk leesbaar vinden, omdat ze te uitgebreid en te cijfermatig zijn. Tijdens de evaluatiebijeenkomst met projectmedewerkers kwam het geringe gebruik van het inloggen voor de online rapporten ook ter tafel en werd geopperd dat een zekere digitale onhandigheid mee kon spelen. Kortom, het gebruik van de online rapportages blijkt, net als in de vorige pilot, niet voor alle deelnemers even gemakkelijk of laagdrempelig.

- *Gebruik van 'trigger-mails' en niet-anonieme rapportages.* De anonieme rapportages werden door rechters minder gewaardeerd, zo werd al geconstateerd in de vorige pilot. Ook in de huidige pilot kwam in de enquête onder rechters naar voren dat feedback die niet meer tot een concrete zaak te herleiden is, als minder of niet zinvol werd ervaren. Het overgrote deel van de rechters (92%) had dan ook vooraf opgegeven niet-anonieme feedback direct per 'trigger-mail' te willen ontvangen als dit mogelijk was. De daartoe geldende voorwaarden waren: de zaak is afgedaan en de respondent had aangegeven niet anoniem te hoeven blijven. Zoals blijkt uit tabel 3.3 hebben 137 rechters (39% van het aantal aangemelde rechters) daadwerkelijk dergelijke 'trigger-mails' ontvangen, gemiddeld 3,1 per rechter.

Het totaal aan ontvangen niet-anonieme feedback ligt hoger; 205 rechters (59%) ontvingen niet-anonieme feedback. Per rechter is gemiddeld 4,5 keer niet-anonieme feedback binnengekomen. In de vorige pilot was dit aandeel hoger; uit de responsanalyse van destijds blijkt dat 83% van de rechters een of meer keer niet-anonieme feedback ontving. Het gemiddeld aantal ontvangen niet-anonieme rapportages per rechter was daarentegen min of meer gelijk (4,7). Uit de enquête onder rechters blijkt dat de niet-anonieme rapportages per mail wel vaker zijn gelezen in de huidige pilot (door 84% ten opzichte van 70% in de vorige pilot).⁹ Kortom; de niet-anonieme rapportages per mail zijn een belangrijk middel ter stimulering van het gebruik van feedback onder rechters en het gebruik ervan lijkt in deze pilot iets vaker gelukt te zijn.

- *Gebruik teamrapportages.* Van de 18 teams van rechters hebben 10 teams gevraagd om een teamrapportage zonder de schriftelijke opmerkingen (alleen gemiddelde cijfers en de spreiding daarvan) en 8 teams om een rapportage inclusief alle schriftelijke opmerkingen en de gemiddelde cijfers per rechter. De teamrapportages zijn gebaseerd op gemiddeld 79 ingevulde vragenlijsten, dit aantal verschilde wel behoorlijk tussen de teams. In 4 teams was de teamrapportage slechts gebaseerd 2 à 20 vragenlijsten.¹⁰ Uit de evaluatiebijeenkomst met projectmedewerkers blijkt dat de team-rapportage enerzijds handvaten bood voor follow-up van de feedback, anderzijds waren er geluiden dat de rapportage teveel informatie en niet altijd even relevante en representatieve

⁹ Resultaten evaluatievragenlijst , Amplex (evaluatie rechters en bodes pilot 1).

¹⁰ De hamvraag; hoeveel rapportages van iedere rechter binnen het team beschikbaar waren, kunnen we niet beantwoorden met de huidige gegevens.

informatie bood. De enquête onder rechters laat zien dat 43% de waarde inziet van team resultaten naast de individuele resultaten. Anderzijds werd ook daar in de toelichting gemord over de cijfermatige insteek van de benchmark en de representativiteit. Kortom; de teamrapportages zijn een mixed blessing; voor goed gebruik ervan zijn grotere aantallen nodig.

3.3 Aanpassingen werkproces

Naar aanleiding van de aanbevelingen uit de vorige pilot is het werkproces aangepast met het oog op de rekrutering van potentiële respondenten. Ook wat betreft maatregelen gericht op de snelheid van de te ontvangen feedback zijn er enkele aanpassingen gedaan.

Aanpassingen systeem

Een centraal registratieplatform werd ingesteld bereikbaar voor elk gerecht. Bij het aanmelden van respondenten kon de toegang tot de vragenlijst - naast toegang per email - ook worden verstrekt met een inlogcode. Tevens was het mogelijk de vragenlijst ter plekke direct digitaal door de respondent te laten invullen. Ook ontwikkelde Amplix voor de vervolgpilot een module waarin niet kloppende email-adressen van respondenten automatisch gemeld werden aan de gerechten en aldaar gemakkelijk gecorrigeerd konden worden. Tevens werd de digitale uitnodigingsmail voor respondenten na afstemming met de projectgroep aangepast. Daarnaast werd mogelijk gemaakt dat gerechten een in de pilot betrokken zaak zelf konden afsluiten in het centraal registratiesysteem waarmee feedback eerder vrij kwam. Ook werd het mogelijk gemaakt om per rechter in te stellen of deze wel of geen 'trigger-mails' wilde ontvangen bij niet-anonieme feedback van afgesloten zaken. De 'trigger-mails' werden al besproken in paragraaf 3.2 en bespreken we hier niet opnieuw.

Met de ontwikkeling van de module ter controle en verbetering van onbestelbare email-adressen is een succes geboekt. Ten opzichte van de eerdere pilot is het aantal onbestelbare email-adressen aanzienlijk verminderd. Er zijn met behulp van de module in totaal 629 onbestelbare email-adressen gecorrigeerd; 51 email-adressen bleken ook na correctie onbestelbaar en 83 onbestelbare email-adressen zijn niet gecontroleerd door de gerechten. Dit betekent dat in deze pilot 134 email-adressen niet gebruikt konden worden. Afgezet tegen alle aanmeldingen (3587) is dat een verlies van ongeveer 4% aan potentiële respondenten. In de voorgaande pilot waren er in totaal 199 email-adressen onbestelbaar. Afgezet tegen het totaal aantal aanmeldingen (1686) was daar destijds een verlies van bijna 11% aan potentiële respondenten.

Aanpassingen in logistiek en coördinatie bij de gerechten

Vanuit de projectgroep is centraal een handreiking geschreven voor het vormgeven van het aanmeldingsproces en de – in aantal beperkte - keuzes die daarin gemaakt kunnen worden. Gerechten konden kiezen voor aanmelden voor deelname op papier, op de zittingslijst¹¹, digitaal aanmelden of zelf-aanmelding van de respondent via een inlogcode. De keuze om bodes, studenten of rechters in te zetten bij het traject voor

¹¹ De bode noteert naam, email-adres en type respondent op de zittingslijst (rechter en zaaknummer staan daar al op).

aanmelding werd vrijgelaten. In de handreiking werd aangeraden om de pilot door rechters op zitting onder de aandacht van procespartijen te laten brengen daar dat in de vorige pilot goed had gewerkt. Ook de correctie van email-adressen en de procedure voor zaaks-afsluiting werden benadrukt in de handreiking. Daarnaast is besloten het papieren aanmeldingsformulier gelijk te maken voor elk deelnemend gerecht.

De meeste gerechten gebruikten uiteindelijk een combinatie van papieren aanmeldingen en aanmeldingen op de zittingslijst. Bij 3 gerechten werd (mede) gebruikt gemaakt van digitaal aanmelden en bij 1 gerecht werd de inlogcode gehanteerd. Het gebruik van de inlogcode is goed bevallen zo blijkt uit de evaluatiebijeenkomst; het werkproces verliep daardoor soepel.

Het merendeel van de gerechten zette de bodes in ter rekrutering van respondenten, in 3 gerechten aangevuld met studenten. Uit de evaluatiebijeenkomst van projectleiders kwam naar voren dat het project de bodes veel extra tijd kostte naast de andere projecten waar zij ingezet werden. Ook uit de enquête onder hoofdbodes kwam dit naar voren. In 3 gerechten hebben rechters op zitting partijen gevraagd om deel te nemen aan het project. In 2 van de gerechten met rekruterende rechters is de respons beduidend hoger dan gemiddeld (al is niet met zekerheid te zeggen dat dit alleen aan de rekrutering is te wijten). Wel hebben rechters meermaals opgemerkt dat het rekruteren van partijen niet als gemakkelijk werd beleefd. Men zag het als een stijlbreuk met de rol als rechter. Voor welk aandeel van de rekruterende rechters dit precies gold is niet duidelijk.

Bij alle gerechten is een vast persoon aangewezen die de onbestelbare email-adressen controleerde en de afgesloten zaken doorgaf aan Amplix via daarvoor ontwikkelde software. Of de verbeterde vorm van afsluiten van zaken daadwerkelijk tot snellere feedback heeft geleid is niet te zeggen. Overigens was niet iedereen voorstander van het afsluiten van zaken door professionele partijen zelf.¹² Een aantal rechters in de enquête gaf aan feedback te hebben ontvangen terwijl die zaak niet als afgesloten werd beschouwd. Dit werd eveneens opgemerkt tijdens de evaluatiebijeenkomst waar een van de projectmedewerkers er voor pleitte het afsluiten van zaken op basis van informatie van professionals te herzien. Ook werden wat verwisselingen vermeld in de enquête onder rechters. Enkelen hadden feedback ontvangen bestemd voor andere rechters, waarschijnlijk doordat op het laatste moment van zaak werd gewisseld of doordat zaken bij de verkeerde rechter waren aangemeld. Het controleren van email-adressen door een vast persoon heeft zijn vruchten afgeworpen (zie hierboven); slechts 83 onbestelbare email-adressen zijn niet gecontroleerd door de gerechten.

Naar aanleiding van de aanbevelingen uit de eerdere evaluatie, is besloten dat teams deelnemen aan het project met álle rechters uit het team. De bevinding hierbij was dat de logistiek met deze simpele aanpak soepel verliep. Het stellen van een maximum aan het aantal keren dat professionele partijen worden benaderd voor het project, ook een aanbeveling uit de eerdere pilot, is verder niet toegepast want moeilijk te implementeren in het aanmeldingsproces. In de evaluatiebijeenkomst van projectleiders werd over

¹² Professionele partijen konden zelf in de vragenlijst aangeven of een zaak was afgesloten door beantwoording van de volgende vraag: Is de zaak afgerond? Ja, er is een uitspraak; Ja, er is een schikking; Nee.

herhaalde benadering van respondenten wel enige zorg uitgesproken; na het zoveelste verzoek tot medewerking zouden 'repeat players' vermoeid raken.

3.4 Kwaliteit van de ontvangen feedback

Verbetering vragenlijst ter bevordering van de kwaliteit van de feedback

Daar uit de evaluatie van de vorige pilot bleek dat rechters en bodes behoefte hadden aan meer geschreven toelichting op de rapportcijfers, is er bij de onderhavige pilot voor gekozen om meer open vragen toe te voegen aan de vragenlijst en de voorgecodeerde antwoordcategorieën nagenoeg in zijn geheel te schrappen. Om meer kwalitatieve feedback in de vorm van geschreven toelichting te verkrijgen van respondenten zijn de volgende aanpassingen gemaakt:

- De vragenlijst werd gestart met een open vraag 'Kunt u in een paar woorden zeggen wat u vond van de zitting?'
- Na elk gegeven cijfer is een toelichtingsvraag gesteld, afhankelijk van het gegeven cijfer. Daarbij is steeds genoemd 'de rechter/raadsheer/bodedienst (afhankelijk van het type gerecht en de vraag) hoort heel graag uw toelichting'. In de vorige pilot konden respondenten hun antwoorden ook toelichten, maar daar werden eerst voorgecodeerde antwoorden aangeboden waarna vervolgens, als laatste optie, ruimte was voor geschreven toelichting.

Daarnaast is de vragenlijst ingekort (een aantal thema's zijn verwijderd), de lay-out verbeterd en geschikt gemaakt om in te vullen op tablets en mobiele telefoons. De aanpassing voor mobiele apparatuur leidde ertoe dat de vragenlijst niet in te vullen was door respondenten met een oud computersysteem (Windows versie XP). Onvoorzien gevolg hiervan was, dat men bij het openbaar ministerie op de werkplek geen cijfers kon invullen en/of de toelichting behorende bij deze cijfers.

Bevindingen over de kwaliteit van de feedback

Over de thema's van de vragenlijst zijn de deelnemende rechters tevreden; de overgrote meerderheid (90%) gaf aan dat er geen onderwerpen ontbraken in de huidige vragenlijst; voor de hoofdbodes gold dit eveneens.

Uit de respons-analyse van Amplex blijkt dat 86% van de respondenten de open vraag invulden waarmee de vragenlijst start. Van de respondenten die een cijfer gaven voor een van de thema's en daarbij een toelichtingsvraag kregen, gaf gemiddeld 50% daadwerkelijk een schriftelijke toelichting. In de vorige pilot gaf gemiddeld 26% een schriftelijke toelichting na het geven van een cijfer en een voorgecodeerd antwoord. De opzet om meer schriftelijke toelichting in de feedback te verkrijgen is dus geslaagd.

De opbrengst van de inspanningen om de vragenlijst te verbeteren waardoor meer schriftelijke toelichting werd verkregen, is niet duidelijk zichtbaar in de beleving van rechters. Uit de enquête kwam naar voren dat 52% van de rechters de toelichting op de vragen als zinvol beschouwde. In de vorige pilot was dit percentage hoger, namelijk 69%. Onvrede over de inhoud van de toelichting bestond eruit dat deze weinig aanknopingspunten bood en weinig concreet was. Maar ook de opmerking dat er te weinig feedback met toelichting was ontvangen, sprong eruit. Van de 5 hoofdbodes vonden 3 bodes de toelichting wel zinvol.



Bij de vraag naar de eventuele verbetering van rapportages, kwamen rechters met suggesties voor het geheel weglaten van de rapportcijfers; alleen maar open vragen stellen zou meer bruikbare feedback opleveren. In de evaluatiebijeenkomst met projectmedewerkers werd beaamd dat de rapportcijfers niet goed vallen, ook hier werden de open vragen als panacee genoemd. Of dit daadwerkelijk het geval zou zijn, is nog maar de vraag nu de schriftelijke toelichting niet heel erg duidelijk als een meerwaarde werd beschouwd. Daarnaast werden interviews en spiegelbijeenkomsten met professionals als alternatieve vorm van feedback geopperd, zowel door rechters als projectmedewerkers.

Dat neemt niet weg dat de feedback als geheel, zowel de rapportcijfers als de toelichting, ook als nuttig werd ervaren door een deel van de rechters. De door professionals gegeven feedback beschouwde 61% van de rechters als nuttig, die verkregen van rechtzoekenden werd door 53% van de rechters als nuttig beschouwd. De feedback op het thema 'algeheel optreden van de rechter' en 'het gekend voelen', is het meest zinvol bevonden. In de vorige pilot lagen de percentages hoger, vooral als het gaat om het nut van feedback door rechtzoekenden. Daar vond 63% van de rechters de feedback van professionals zinvol en 70% die van rechtzoekenden. Wellicht is dit verschil te verklaren door de algehele lagere respons in de huidige pilot. Al de hoofdbodes vonden de feedback zinvol, zowel die van professionals als van rechtzoekenden.

3.5 Opvolging feedback binnen de gerechten

De vormgeving en organisatie van de structurele opvolging van de ontvangen feedback (follow-up) werd overgelaten aan de lokale teams zelf en is niet in het projectplan gedefinieerd. De team-rapportages dienden ter ondersteuning van deze follow-ups binnen de gerechten. De individuele rechters en bodes zijn eveneens vrijgelaten al dan niet iets te doen met de door hen ontvangen feedback.

Ondanks de kritiek van deelnemers op de lage respons is er op eigen initiatief toch behoorlijk opvolging gegeven aan de ontvangen feedback. Op individueel niveau is er duidelijk meer gedaan met de feedback dan structureel op team-niveau.

In de enquête onder rechters gaf 62% aan dat zij iets met de ontvangen feedback hebben gedaan. Uit de toelichting kwam naar voren dat dit ging om zelfreflectie, maar ook het bespreken van de feedback met collega's en in teamverband werd regelmatig genoemd. Redenen die werden genoemd om juist geen opvolging te geven aan de ontvangen feedback waren het geringe aantal reacties, en de weinig inhoudelijke opmerkingen. Uit de enquête onder hoofdbodes blijkt dat door 4 van de 5 bodes de rapportages zijn besproken op team-niveau of met directe collega's.

In de evaluatiebijeenkomst met projectmedewerkers gaf men aan dat er op teamniveau weinig opvolging is gegeven aan de ontvangen feedback; in 4 gerechten zijn de feedbackresultaten uit de teamrapportages besproken. Een van de gerechten gaf aan niet zo goed te weten hoe de opvolging vorm te geven.

3.6 Toekomst instrument volgens deelnemers

In de vorige pilot raadde 72% van de rechters het instrument aan, in de huidige pilot heeft 58% van de deelnemende rechters online feedback aanbevolen. De gemiddelde



score op de vraag naar de toekomst van het instrument was een 6,4 (op een schaal van 1 tot en met 10). De 'aanraders' gaven aan dat feedback van buitenstaanders voor hen belangrijk is en op andere manieren feitelijk niet verkregen wordt. Zij gaven wel duidelijk een kwalificatie bij hun oordeel, namelijk dat de rapportcijfer weinig inzicht bieden en dat de respons hoger zou moeten zijn. De 'afraders' gaven aan dat de ontvangen feedback vaak te weinig inhoudelijk was om zinvol te zijn, en dat het aantal ontvangen reacties te laag was. Een aantal rechters stelde dat het instrument geld- en tijdverspilling is, gezien de geringe feedback.

Van de hoofdbodes, raadde 4 van de 5 het instrument aan; voornamelijk om de blik van buiten naar binnen te halen. De 'afrader' noemde de tijd gemoeid met de inzet van het instrument als voornaamste punt.

In de evaluatie met projectmedewerkers is door 5 gerechten gereageerd op de vraag of men het instrument zou willen voortzetten, van de projectmedewerkers in de overige 5 gerechten weten we de mening niet. Van de 5 reagerende gerechten gaven er 4 expliciet aan dat men door zou willen gaan met het instrument, mits de rapportcijfers achterwege worden gelaten en meer ruimte aan schriftelijke toelichting zou worden gegeven. Ook werd de suggestie gedaan om op andere manieren de feedback van rechtzoekenden en professionals te verkrijgen, zoals bijvoorbeeld met diepte-interviews. Daarnaast kwam aan de orde dat het lokaal bepalen op welke aspecten feedback benodigd is, meer slagkracht zou kunnen geven aan het instrument. Bijvoorbeeld door bepaalde onderwerpen in de vragenlijst ter keuze aan te bieden aan de gerechten. Wel sprak men van een verzadigingspunt wat betreft deelname aan onderzoeken van zowel procespartijen als van interne medewerkers. Overbevraging en werklastverhoging liggen hier op de loer volgens projectmedewerkers, met name de overlap en gelijktijdigheid met het klantwaarderingsonderzoek van de Rechtspraak (KWO) werd genoemd.

Kortom, men ervaart het instrument als te zwaar (met name tijdsinspannend) in vergelijking met de opbrengsten. Als het instrument in de toekomst zou worden ingezet, pleit men voor een andere vorm dan nu het geval is.

4 Conclusies

Voor de conclusies komen we terug op de beoogde resultaten die voorafgaand aan de vervolgpilot werden geformuleerd (zie paragraaf 1). De doorontwikkeling van het instrument online feedback zou in de vervolgpilot moeten leiden tot:

- Een methode met een verbeterde respons voor rechtzoekenden en professionals;
- Een verbeterde wijze van terugkoppeling (rapportagevorm) aan rechters en bodes;
- Een verbeterde inrichting van het werkproces;
- Een geoptimaliseerde vragenlijst inclusief een methode om meer kwalitatieve feedback te verkrijgen;
- Het inrichten van follow-ups binnen de gerechten voor betrokken rechters en bodediensten.

We gaan puntsgewijs na in hoeverre deze resultaten zijn behaald door de bevindingen in de vervolgpilot met die uit de eerdere pilot te vergelijken.

- *Frequentie feedback*. Het aantal ontvangen feedbackformulieren per rechter (6,2 feedbackformulieren onder 65% van de deelnemende rechters) werd laag bevonden en is feitelijk ook lager dan in de vorige pilot (8,2 feedbackformulieren onder 87% van de deelnemende rechters). Dit is door deelnemers als storend ervaren en door een deel van hen werd daarmee het instrument als minder zinvol beschouwd.

- *Gebruiksvriendelijkheid rapportages*. De per email ontvangen rapportages zijn vaker gebruikt dan in de vorige pilot, met name de niet-anonieme rapportages ontvangen per 'trigger-mail'. Hier was sprake van vooruitgang ten opzichte van de vorige pilot. De online rapportages die rechters op eigen initiatief konden raadplegen zijn niet veel gebruikt en werden net als in de vorige pilot soms moeilijk leesbaar bevonden. De team-rapportages werden vanwege de geringe representativiteit en de cijfermatige insteek niet heel bruikbaar bevonden.

- *Aanpassingen werkproces*. Zowel in de logistiek en coördinatie binnen de gerechten, als in het systeem van Amplix (het bureau dat de digitale uitvoering verzorgde), zijn behoorlijk wat aanpassingen doorgevoerd. Deze waren gericht op verbeteringen in de rekrutering van respondenten en op het sneller communiceren van de feedback aan de rechter. Bij een drietal gerechten werd gebruik gemaakt van digitale aanmeldingen en een gerecht hanteerde een digitale 'zelf-check-in' bij aanmeldingen. Het sluiten van zaken in de pilot en de controle van aangemelde email-adressen werd bij een vast persoon belegd. Dit laatste leidde, in combinatie met de door Amplix ontwikkelde module ter controle en verbetering van de aangemelde email-adressen, tot een fikse reductie in het aantal onbestelbare email-adressen en daarmee tot een groter potentieel aan respondenten. Ook werden rechters ingezet ter rekrutering van respondenten op zitting. Dit heeft mogelijk tot een relatief hoge respons geleid maar rechters merkten wel op dat dat zij het wat onprettig vinden om op deze manier uit hun rol te stappen.

- *Kwaliteit feedback*. In deze pilot is veel vaker schriftelijke toelichting ontvangen in vergelijking met de vorige; op zichzelf heeft de aanpassing van de vragenlijst dus behoorlijk wat opgebracht. Toch liet, ondanks dat rechters het nut van feedback inzien en voor een deel de ontvangen formulieren ook als zinvol hebben ervaren, de kwaliteit



van de schriftelijke toelichting te wensen over volgens rechters. Drie zesde van de rechters beschouwde de toelichting als zinvol; tegen vier zesde in de vorige pilot. Dit betrof niet alleen het aantal maal dat rechters toelichting ontvingen, maar ook de inhoud van de toelichtingen. Deze werd als te weinig concreet ervaren om te kunnen leiden tot reflectie op en aanpassing van het gedrag ter zitting. De hoofdbodes konden in alle opzichten beter uit de voeten met de ontvangen feedback. Het gebruik van rapportcijfers in rapportages met daarnaast de teamresultaten als benchmark, had over het algemeen geen duidelijke meerwaarde voor rechters.

- *Opvolging feedback*. Drie vijfde van de rechters heeft iets met de ontvangen feedback gedaan. Ook de bij de enquête betrokken hoofdbodes gaven opvolging aan de ontvangen feedback. De opvolging van rechters bestond uit zelfreflectie maar ook uit het bespreken van de ontvangen feedback met collega's of in het team. Van structurele opvolging op team-niveau binnen de lokale gerechten (follow-up) was vrijwel geen sprake.

Tot slot, per saldo raadde drie vijfde van de rechters het instrument aan voor de toekomst, maar veelal met een duidelijke kwalificatie: geen rapportcijfers en meer respons. Het instrument werd in deze pilot ondanks de verbeteringen minder vaak aangeraden dan in de vorige. De onderliggende reden om het instrument - weliswaar met kwalificatie - toch aan te raden, ligt in het belang dat men hecht aan feedback van buitenstaanders. Feedback die niet zomaar op een andere manier verkregen kan worden. De hoofdbodes zagen toekomst in het instrument, maar gaven daarnaast aan dat de inzet ervan een behoorlijke tijdsinspanning vergt. Als het instrument in de toekomst zou worden ingezet, pleit men veelal voor een andere, minder tijdsintensieve en cijfergerichte vorm dan nu het geval is. De optie om het instrument lokaal aan te kunnen passen naar de punten waarop feedback gewenst is, is als mogelijkheid genoemd. Andere genoemde alternatieven om feedback te verzamelen waren diepte-interviews en spiegelbijeenkomsten met professionele partijen.

Bijlage I: Projectorganisatie

Stuurgroep

Maud van Bavel
Ingrid Corbeij
Bart van Meegen
Tinka Nas (projectcoördinator)
Esther de Rooij

Overkoepelende projectgroep

Marc Bax
Margriet van Bruggen
Paul van Daalen
Gertrude Edelenbos
Noor Engbers
Joan Holthuis
Ynze Klomp
Karin de Lange
Benedicte Mildner
Tinka Nas (projectcoördinator)
Frederique Roll
Ellen van Schouten
Wendy Vierveijzer



Bijlage II: Voorbeeld vragenlijst online feedback rechtzoekende

<http://samenwerken.rechtspraak.minjus.nl/sites/rvdr/afdelingen/afdstrat/Documents/onderzoek/Online%20Feedback/Online%20Feedback/Vragenlijsten/Vragenlijsten%20via%20site%20online%20feedback/voorbeeld%20vragenlijst%20rechtzoekende%20kanton.pdf>



Bijlage III: Vragenlijsten enquête onder rechters en hoofdbodes

Evaluatie-vragenlijst rechters

[http://samenwerken.rechtspraak.minjus.nl/sites/rvdr/afdelingen/afdstrat/Documents/On
derzoek/Online%20Feedback/Online%20Feedback/Vragenlijsten/20170119%20Evaluatie
vragenlijst%20versie%20rechter.pdf](http://samenwerken.rechtspraak.minjus.nl/sites/rvdr/afdelingen/afdstrat/Documents/On%20derzoek/Online%20Feedback/Online%20Feedback/Vragenlijsten/20170119%20Evaluatie%20vragenlijst%20versie%20rechter.pdf)

Evaluatie-vragenlijst hoofdbodes

[http://samenwerken.rechtspraak.minjus.nl/sites/rvdr/afdelingen/afdstrat/Documents/On
derzoek/Online%20Feedback/Online%20Feedback/Vragenlijsten/20170119%20Evaluatie
vragenlijst%20versie%20hoofd%20bodedienst.pdf](http://samenwerken.rechtspraak.minjus.nl/sites/rvdr/afdelingen/afdstrat/Documents/On%20derzoek/Online%20Feedback/Online%20Feedback/Vragenlijsten/20170119%20Evaluatie%20vragenlijst%20versie%20hoofd%20bodedienst.pdf)