



Klantwaarderingsonderzoek Raad van State 2017

- EINDRAPPORT -

Auteurs

Bob van Waveren (Regioplan)
Yannick Bleeker (Regioplan)

Met medewerking van:
Kirsten Lamain (Ipsos)
Thomas Vonk (Ipsos)

Amsterdam, 11 juli 2018
Publicatienr. 17082

© 2018 Regioplan, in opdracht van de Raad van State

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1 Inleiding en onderzoekopzet	1
1.1 Aanleiding onderzoek	1
1.2 De Afdeling	1
1.3 Onderzoeksdoel en -opzet	3
1.4 Onderzoek Klantwaardering Rechtspraak 2017	4
1.5 Datacollectie	5
1.6 Analyse	9
1.7 Het presenteren van de onderzoeksresultaten	12
2 Klantwaardering door professionals	15
2.1 Inleiding	15
2.2 De Afdeling als geheel door de ogen van professionals	15
2.3 Vergelijking tussen eerste aanleg en hoger beroep	21
2.4 Tevredenheid Vreemdelingenkamer: zaken zonder zitting	24
2.5 Samenvatting	26
3 Klantwaardering door justitiabelen	29
3.1 Inleiding	29
3.2 De Afdeling als geheel door de ogen van justitiabelen	29
3.3 Vergelijking tussen eerste aanleg en hoger beroep	34
3.4 Samenvatting	37
4 Vergelijking professionals en justitiabelen	40
4.1 Inleiding	40
4.2 Samenvatting	42
5 Vergelijking met de rechtspraak	44
5.1 Inleiding	44
5.2 Vergelijking klanttevredenheid van professionals	44
5.3 Vergelijking klanttevredenheid van justitiabelen	45
5.4 Samenvatting	47
B1 Uitnodigingsbrief professionals verweerders	49
B2 Uitnodigingsbrief professionals gemachtigden	51
B3 Vragenlijst professionals	53
B4 Vragenlijst justitiabelen	68
B5 Verantwoording analyses	77
B6 Tevredenheid losse items professionals	80
B7 Tevredenheid losse items justitiabelen	83

Voorwoord

De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State doet jaarlijks vele duizenden zaken af. Om de uitvoering van deze taak verder te kunnen verbeteren, is het van belang te volgen hoe partijen het rechterlijk functioneren van de Afdeling waarderen. Daartoe wordt sinds 2003 periodiek klantwaarderingsonderzoek gedaan, waarbij rechtzoekenden, verwerende overheden, belanghebbenden en professionele procesvertegenwoordigers wordt gevraagd naar hun waardering voor diverse aspecten van het rechterlijk functioneren.

Voor u ligt het verslag van het Klantwaarderingsonderzoek 2017. Het onderzoek is ook dit keer zodanig opgezet, dat het vergelijking mogelijk maakt met zowel de eerdere onderzoeken die de Afdeling heeft laten uitvoeren, als met het recent gepubliceerde onderzoek naar de klantwaardering voor het functioneren van de Rechtspraak.

Voor de begeleiding van het onderzoek is een begeleidingsgroep ingesteld. Voor de prettige en constructieve samenwerking danken wij:

- Mevrouw Martha van Santen-van der Smissen (directiesecretaris Bestuursrechtspraak); tot 31 december 2017
- Mevrouw Sabine van Heijstek-Leussen (directiesecretaris Bestuursrechtspraak); vanaf 1 januari 2018
- Mevrouw Liesbeth Steendijk (staatsraad)
- De heer Eric Helder (staatsraad)
- De heer Bart Veenman (voorzitter, adjunct directeur Bestuursrechtspraak)

Het onderzoek is gezamenlijk uitgevoerd door de bureaus RegioPlan en Ipsos. Kirsten Lamain en Thomas Vonk waren namens Ipsos verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van het veldwerk. Aan de onderzoekers van RegioPlan, Yannick Bleeker en Bob van Waveren, was de taak de verzamelde gegevens te analyseren en daarover te rapporteren.

Amsterdam, 11 juli 2018

Bob van Waveren (projectleider)



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Samenvatting

S

Samenvatting

De Afdeling en het klantwaarderingsonderzoek

De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State behandelt jaarlijks vele duizenden zaken. Om het verloop van deze zaken te kunnen verbeteren, is het van belang om regelmatig te onderzoeken hoe partijen het functioneren van de Afdeling waarderen. Daartoe wordt sinds 2003 periodiek klantwaarderingsonderzoek gedaan. Bij dit onderzoek wordt rechtzoekenden en professionals gevraagd naar hun waardering voor diverse aspecten van het rechterlijk functioneren.

De huidige editie van het klantwaarderingsonderzoek is uitgevoerd door RegioPlan en Ipsos. Voor u ligt het verslag van dit onderzoek. In het onderzoek zijn 200 justitiabelen en 472 professionals bevroegd. De professionals beantwoordden vragen over 584 zaken. Bij professionals is de informatie verzameld met behulp van een webenquête, bij de justitiabelen is de enquête face to face afgenomen. Dat is gebeurd direct na afloop van de zitting, op enkele onderwerpen na die te maken hebben met de uitspraak en de doorlooptijd. Deze zijn later telefonisch nagevraagd.

De professionals hebben via de enquête hun oordeel gegeven met betrekking tot hun 'algemene tevredenheid' over de gang van zaken bij de Afdeling en zes daaraan verbonden thema's: administratieve contacten, ontvangst, rechterlijk functioneren, uitspraak, doorlooptijd en informatievoorziening op raadvanstate.nl. De justitiabelen zijn bevroegd over hun 'algemene tevredenheid' en over zeven thema's: ontvangst, rechterlijk functioneren, uitspraak, doorlooptijd, uitleg over het vervolg van de procedure, telefonische bereikbaarheid en informatievoorziening op raadvanstate.nl.

Tevredenheid over de Afdeling

Algemene tevredenheid

Meer dan driekwart (76%) van de professionals is over het algemeen tevreden met de gang van zaken bij de Afdeling. Voor justitiabelen is dit percentage hoger, namelijk 90 procent.

Tevredenheid van professionals op de losse thema's

Over de ontvangst zijn relatief veel professionals tevreden (91% tevreden). Ook over de administratieve contacten (73%), het rechterlijk functioneren (86% tevreden) en de uitspraak (64% tevreden) is een ruime meerderheid van de professionals tevreden. Over de doorlooptijd is 'slechts' iets meer dan een derde (34%) van de professionals tevreden. Daarnaast is iets meer dan de helft (55%) tevreden over de mate waarin hij of zij kreeg waar hij recht op meende te hebben.

Tevredenheid van justitiabelen over de losse thema's

Meer dan negen op de tien (93%) justitiabelen zijn tevreden over de ontvangst. Over het rechterlijk functioneren is 92 procent tevreden. Voor de thema's uitspraak (48% tevreden) en doorlooptijd (41% tevreden) geldt dat de gemiddelde tevredenheid lager is dan voor andere thema's. Iets minder dan de helft van justitiabelen, namelijk 47 procent, is tevreden over de mate waarin hij of zij kreeg waar hij of zij recht op meende te hebben.

Verschillen tussen zaken in eerste aanleg en hoger beroep

Zowel onder professionals als onder justitiabelen zijn er geen significante verschillen tussen zaken in eerste aanleg en hoger beroep aan te wijzen.

Ontwikkelingen in de tijd

In vergelijking met 2007 en 2011 is het aandeel tevreden professionals ongeveer gelijk gebleven. Ten opzichte van 2007 is het aandeel ontevreden professionals gestegen met vier procentpunten. Ten opzichte van 2011 is het aandeel ontevreden professionals met één procentpunt gestegen.

Voor justitiabelen geldt dat het aandeel tevreden respondenten sterk gestegen is, van 76 procent naar 90 procent. Tegelijkertijd is het aandeel ontevreden justitiabelen met tien procentpunten gedaald.

Verskil in tevredenheid: justitiabelen versus professionals

Justitiabelen zijn over het algemeen tevredener dan professionals. Onder professionals is iets meer dan driekwart (76%) tevreden. Voor justitiabelen is dit negen op de tien (90%). Ook op het thema rechterlijk functioneren treffen we dit verschil aan. Van de professionals is 86 procent over dit thema tevreden tegenover 92 procent van de justitiabelen. De grootste verschillen komen echter naar voren op de thema's uitspraak en doorlooptijd. Ten aanzien van de uitspraak is 17 procent van de justitiabelen ontevreden, ten opzichte van 10 procent van de professionals. Bij doorlooptijd geldt daarentegen dat professionals vaker ontevreden zijn, 27 procent ten opzichte van 11 procent.

Verschillen tussen de Afdeling en de Rechtspraak

In het KWO Rechtspraak (2018) zijn professionals en justitiabelen op soortgelijke wijze bevestigd als in het voorliggende klantwaarderingsonderzoek voor de Afdeling. Dat maakt een vergelijking mogelijk. Dit levert het volgende beeld op:

Professionals

Onder professionals blijkt de algemene tevredenheid over de Afdeling (76%) niet of nauwelijks te verschillen van de algemene tevredenheid over de Rechtspraak als geheel (75%) en de bijzondere colleges (77%). De score voor de Afdeling ligt iets onder de algemene tevredenheidsscore voor de rechtbanken (Bestuur en belasting; 79%) en boven score voor de gerechtshoven (Belasting; 70%).

Ten aanzien van de onderscheiden tevredenheidsthema's zijn de verschillen tussen de tevredenheid over de Afdeling en de Rechtspraak als geheel zeer beperkt. De verschillen bestaan eruit dat de Afdeling aanzienlijk beter scoort waar het gaat om:

- de administratieve contacten (vooral: de informatie die u ontving over de zaak; correspondentie via fax en post, flexibiliteit in het maken van afspraken);
- de ontvangst (vooral: op tijd aanvangen van de zitting; faciliteiten tijdens het wachten; privacy in de wachtruimte; informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting).

Justitiabelen

Onder justitiabelen ligt de algemene tevredenheid voor de Afdeling (90%) wat hoger dan voor de Rechtspraak als geheel (84%). De Afdeling scoort daarmee iets lager dan de gerechtshoven (Belasting; 92%), maar hoger dan de rechtbanken (Bestuur en belasting; 87%) en de bijzondere colleges (81%).

Ten aanzien van de onderscheiden tevredenheidsthema's scoort de Afdeling beter dan de Rechtspraak als geheel op:

- de ontvangst (met name de faciliteiten tijdens het wachten en de privacy in de wachtruimte);
- de telefonische bereikbaarheid.

De Afdeling scoort lager dan de Rechtspraak waar het gaat om de uitspraak (de motivering en begrijpelijkheid) en in wat mindere mate in de totale doorlooptijd van de zaak. Het is goed mogelijk dat dit verschil in zekere mate voortkomt uit methodische verschillen tussen de beide onderzoeken. Op het moment dat respondenten van het KWO voor de Afdeling antwoord gaven op vragen over doorlooptijd en uitspraak, waren zij bekend met de uitspraak. Dat laatste geldt niet voor het merendeel van de respondenten van het KWO Rechtspraak.

Aanknopingspunten voor verbetering

Aanknopingspunten voor verbetering ontleenden we zowel aan de suggesties die respondenten hebben meegegeven als aan een statistische prioriteitsanalyse.

Professionals

Desgevraagd geven professionals suggesties voor verbetering. Deze gaan over de doorlooptijden (zaken duren te lang), het rechterlijk functioneren (bijvoorbeeld over het inlevingsvermogen van de rechter) of administratieve contacten (de onmogelijkheid om digitaal te communiceren).

Daarnaast levert een statistische analyse (prioriteitsanalyse) sterke punten en aandachtspunten op. Het nakomen van afspraken, de onpartijdigheid van de staatsraad en de bejegening door medewerkers bij aankomst zijn sterke punten. Aandachtspunten zijn de mate waarin men kreeg waar men recht op dacht te hebben, de wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat er tijdens de zitting is behandeld en de motivering van de beslissing.

Voor het goede begrip van deze prioriteitsanalyse is het belangrijk te benadrukken dat de 'sterke punten' en 'aandachtspunten' uitkomsten zijn van een statische analyse. Voor beide geldt dat zij items betreffen die een grote statistische samenhang vertonen met de algemene klantwaardering van de respondenten. Dat betekent dat het zeer waarschijnlijk is dat verbetering van de tevredenheid op zo'n item leidt tot een wijziging van de algemene klantwaardering. Wat betreft het verschil tussen sterke punten en aandachtspunten: over de eerste zijn respondenten bovengemiddeld tevreden, over de tweede benedengemiddeld. Aandachtspunten vormen daarmee aanknopingspunten voor prestatieverbetering, bij sterke punten gaat het meer om het vasthouden van de goede prestatie.

Justitiabelen

Ook justitiabelen deden desgevraagd voorstellen voor verbetering. Deze betreffen veelal het rechterlijk functioneren (vaak de onpartijdigheid van de staatsraad of de begrijpelijkheid van wat tijdens de zitting wordt besproken) of de ontvangst (bijvoorbeeld de afwezigheid van stopcontacten in de wachtruimte).

Uit de statistische analyse (prioriteitsanalyse) onder justitiabelen komen twee sterke punten naar voren, namelijk de informatie die justitiabelen ontvangen over de zaak en de onpartijdigheid van de staatsraad. Daarnaast is er sprake van twee aandachtspunten. Het gaat hier om de mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie en om de motivering van de beslissing.



Inleiding en onderzoeksopzet

1

1 Inleiding en onderzoekopzet

1.1 Aanleiding onderzoek

De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State laat sinds 2003 periodiek klantwaarderingsonderzoek uitvoeren onder professionals en justitiabelen. Onderzoeksbureaus Ipsos en RegioPlan voerden eind 2017 en begin 2018 dit onderzoek uit. Dit rapport bevat de uitkomsten van dit onderzoek.

In dit hoofdstuk beschrijven we de doelen, onderzoeksvragen en onderzoekopzet van het onderzoek. In de volgende paragraaf volgt eerst een korte beschrijving van de taken, samenstelling en werkwijze van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, hierna kortweg 'de Afdeling' genoemd.

1.2 De Afdeling

1.2.1 Taken

De Raad van State kent twee Afdelingen: De Afdeling advisering is onafhankelijk adviseur van de regering over wetgeving en bestuur en de Afdeling bestuursrechtspraak (de Afdeling) is de hoogste algemene bestuursrechter van Nederland.

Iedereen die recht zoekt in een bestuursrechtelijke aangelegenheid, kan bij de Afdeling terecht komen. Meestal gaat het om personen of organisaties die beroep hebben ingesteld tegen besluiten van de overheid (gemeenten, provincie en Rijk). Geschillen tussen overheden onderling komen ook voor.

1.2.2 Samenstelling binnen de Afdeling

De Afdeling is onderverdeeld in drie kamers:

- *Ruimtelijke-ordeningskamer*
Deze kamer spreekt recht over zaken met betrekking tot wetgeving als de Wet op de ruimtelijke ordening, Luchtvaartwet, Tracéwet en de Wet geluidhinder.
- *Vreemdelingenkamer*
In deze kamer oordelen de staatsraden over zaken met betrekking tot de Vreemdelingenwet (verblijfsvergunningen en bewaringszaken).
- *Algemene kamer*
Deze kamer spreekt recht over zaken met betrekking tot de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo), Wet openbaarheid van bestuur (Wob), Waterwet, Wet milieubeheer, Wet bodembescherming, Algemene Plaatselijke Verordeningen, maar ook bouwzaken en subsidiezaken.

1.2.3 Eerste aanleg en hoger beroep

De *Ruimtelijke-ordeningskamer* van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State behandelt geschillen op bestuursrechtelijk gebied die te maken hebben met ruimtelijke ordening. Personen of organisaties kunnen bij de Afdeling bestuursrechtspraak in beroep komen tegen een besluit van een bestuursorgaan. In het vervolg van dit rapport wordt deze kamer aangeduid als (*Afdeling in*) 'eerste aanleg'. Hierbij voegen we ook enkele soorten geschillen die in de Algemene kamer worden behandeld (zaken op grond van de Wet milieubeheer, de Wet bodembescherming en de Waterwet), waarin de Afdeling ook de rechter in eerste en enige aanleg is.

In de *Algemene kamer* worden hoger beroepen behandeld tegen uitspraken van de sectoren bestuursrecht van de rechtbanken. Het gaat dan om bouw- en subsidiezaken, en veelal geschillen met betrekking tot de Wabo en de Wob. In het vervolg van dit rapport wordt de Algemene kamer aangeduid als (*Afdeling in*) 'hoger beroep'.

Ook in de *Vreemdelingenkamer* worden hoger beroepen behandeld. Deze beroepen richten zich tegen de uitspraken van de rechtbank Den Haag (vreemdelingenkamer). In paragraaf 1.2.6 gaan we dieper op de vreemdelingenzaken.

1.2.4 Procespartijen

In een procedure bij de Afdeling bestuursrechtspraak spelen de volgende procespartijen een rol: de appellant, de verweerder, de derde belanghebbende en de gemachtigde. De verweerder is de partij tegen wie het geding wordt gevoerd. Hierbij is vertegenwoordiging door een derde mogelijk: de gemachtigde. Vaak is de gemachtigde een advocaat, maar dit kan ook een andere deskundige zijn. Onder professionele gemachtigden vallen vakbondsjuristen, advocaten, juristen van het Bureau Rechtshulp of van juridische adviesbureaus en rechtsbijstandverzekeraars.

Tegenover de verweerder staat de appellant, ofwel de partij die de procedure heeft gestart. De burger of rechtspersoon wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken, kan in het bestuursrecht direct opkomen tegen *besluiten* van bestuursorganen. De appellant kan zich, net als de verweerder, laten bijstaan door een gemachtigde.

Bestuursorganen, burgers en bedrijven kunnen zowel als verweerder als in de hoedanigheid van appellant optreden.

Ten slotte is er de derde belanghebbende. Een derde belanghebbende kan bijvoorbeeld zijn de vergunninghouder tegen wiens verleende vergunning een appellant beroep instelt. Ook degene wiens bezwaar tegen een aan een ander verleende vergunning gegrond is verklaard, kan belang hebben deel te nemen aan de beroepszaak die door die ander vervolgens in gang is gezet.

1.2.5 Werkwijze

De Afdeling spreekt recht over een beslissing van een bestuursorgaan, of over de uitspraak van de rechtbank over zo'n beslissing. Onder de beslissing of de uitspraak wordt vermeld dat (hoger) beroep bij de Afdeling open staat.

Bij een beslissing van een bestuursorgaan toetst de Afdeling of de overheid bij het nemen van de beslissing heeft gehandeld volgens het geldende recht. Hierbij beoordeelt de Afdeling onder meer of een beslissing in strijd is met de wet, algemene rechtsbeginselen of beginselen van behoorlijk bestuur. Zo moet de beslissing zorgvuldig en zonder vooringenomenheid van de kant van de overheid zijn voorbereid, goed gemotiveerd zijn, en duidelijk en ondubbelzinnig zijn.

Een uitspraak van de Afdeling is onherroepelijk: beroep staat niet meer open. Dus, waar het gaat om uitspraken van zaken in eerste en enige aanleg is de Afdeling de laatste rechter. Waar het gaat om een hoger beroep tegen een uitspraak van de rechtbank, is het aan de Afdeling om die uitspraak definitief te bevestigen of vernietigen.

1.2.6 Hoger beroep in vreemdelingenzaken

Het hoger beroep in vreemdelingenzaken wijkt af van het reguliere hoger beroep en van het beroep in vreemdelingenzaken bij de rechtbanken. Inzicht in deze verschillen helpt om de vergelijking met de Rechtspraak en de andere kamers van de Afdeling te kunnen duiden. Daarom wordt in de volgende alinea's het wettelijk systeem in vreemdelingenzaken beschreven.

Aan het besluit van de wetgever om in vreemdelingenzaken hoger beroep open te stellen, lag uitdrukkelijk niet ten grondslag dat het tot dan toe door de rechtbanken in eerste en enige aanleg geboden niveau aan individuele rechtsbescherming onder de maat was. Het probleem was dat de rechtbanken in hun streven naar een zo goed mogelijke individuele rechtsbescherming het belang van eenheid in de rechtspraak onvoldoende in het oog hielden. De belangrijkste reden om het hoger beroep bij de Afdeling open te stellen was daarom de rechtseenheid te vergroten: het moest voor de uitkomst van de zaak niet langer uitmaken bij welke rechtbank de vreemdeling procedeerde.

Met het opnemen van de mogelijkheid om in zaken uitspraak te doen zonder zitting, met een verkorte motivering heeft de wetgever verder beoogd de Afdeling in staat te stellen om de haar opgedragen rechtseenheidstaak te vervullen, ook bij een grote instroom van zaken.

Het oogmerk van de wetgever heeft tot gevolg dat de Afdeling over het algemeen een zaak alleen uitgebreid motiveert als dat een, de uitkomst van die zaak overstijgende, toegevoegde waarde heeft. Dit betreft ongeveer vijftien procent van de vreemdelingenzaken. Dat de uitspraak in de overige 85 procent geen uitgeschreven motivering kent, wil uiteraard niet zeggen dat zaak door de staatsraden niet inhoudelijk wordt beoordeeld. Alle zaken worden zorgvuldig beoordeeld; de Afdeling hoeft de uitkomst van dat onderzoek alleen niet in een uitspraak neer te leggen. Voor de goede orde: een verkorte motivering is alleen mogelijk als de Afdeling van oordeel is dat de uitspraak van de rechtbank niet voor vernietiging in aanmerking komt.

De wet laat verkorte afdoening alleen toe als het eindoordeel van de rechtbank juist is. Indien het eindoordeel van de rechtbank niet juist is, zal de Afdeling de uitspraak van de rechtbank vernietigen met een gemotiveerde uitspraak, ook indien geen vragen van rechtseenheid, rechtsontwikkeling of rechtsbescherming in algemene zin aan de orde zijn.

Samengevat kunnen er drie soorten vreemdelingenzaken worden onderscheiden:

- zaken zonder zitting, met een regulier gemotiveerde uitspraak;
- zaken zonder zitting, met een verkorte motivering;
- zaken met zitting en met een regulier gemotiveerde uitspraak (verder: 'zittingszaken vreemdelingen').

1.3 Onderzoeksdoel en -opzet

Het primaire doel van het huidige onderzoek is de klantwaardering onder professionals en justitiabelen ten aanzien van de Afdeling in kaart te brengen. Een tweede doel is het identificeren van aanknopingspunten voor verbetering van de dienstverlening.

Dit onderzoek staat daarnaast in het teken van twee belangrijke vergelijkingen:

- 1) met de onderzoeksresultaten uit de klantwaarderingsonderzoeken van 2007¹ en 2011².
- 2) met het klantwaarderingsonderzoek van de Raad voor de Rechtspraak uit 2017.

De Raad van State kent zoals gezegd de Afdeling bestuursrechtspraak en de Afdeling advisering. Het onderzoek richt zich echter uitsluitend op de Afdeling bestuursrechtspraak ('de Afdeling').

Hieronder worden de onderzoeksvragen en de doelgroepen in het onderzoek kort uiteengezet. Een gedetailleerde onderzoeksverantwoording is opgenomen in paragraaf 1.5.

De volgende zes onderzoeksvragen vormen de leidraad in dit onderzoeksrapport:

1. Hoe waarderen de doelgroepen het contact dat ze hebben met de Afdeling?
2. Welke verschillen in klantwaardering bestaan er tussen de doelgroepen?
3. Welke verschillen in klantwaardering bestaan er tussen de zaken in eerste aanleg (ruimtelijke ordening) en de hogerberoepszaken?
4. Hoe verhoudt de klantwaardering van de Raad van State zich tot de klantwaardering in de Rechtspraak?
5. Hoe heeft de klantwaardering zich in de afgelopen jaren ontwikkeld? Hoe differentieert dit naar doelgroepen en eerste aanleg/algemeen hoger beroep?

¹ Werkman en Westra (2008). *Het rechterlijk functioneren van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State 2007*. Ergo Bureau voor Markt- en Beleidsonderzoek.

² Timmermans en Van Waveren (2012). *Klantwaarderingsonderzoek Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State 2011*. Regioplan Beleidsonderzoek & Ipsos Synovate.

6. Wat zijn de succes- en aandachtspunten in de klantwaardering? Hoe differentieert dit naar doelgroepen en eerste aanleg/algemeen hoger beroep?

Doordat het rechtsgebied van de Afdeling zich beperkt tot het bestuursrecht, wordt de doelgroep voor het huidige onderzoek gevormd door vier procespartijen die bij een bestuurszaak betrokken kunnen zijn: appellanten, belanghebbenden, verweerders en gemachtigden. Dit is een verschil ten opzichte van het KWO Rechtspraak, waarin er sprake was van een bredere doelgroep. In het vervolg van het rapport worden appellanten en belanghebbenden aangeduid als justitiabelen. Verweerders en gemachtigden worden verder aangeduid als professionals. Resultaten worden telkens apart voor professionals en justitiabelen gepresenteerd.

In dit onderzoek gaat het om het subjectieve oordeel van zowel professionals als justitiabelen voor de twee kamers van de Afdeling afzonderlijk (de Afdeling in eerste en enige aanleg – de Ruimtelijke orderingskamer – en de Afdeling in hoger beroep – de Algemene kamer) en voor beide kamers samen. Dit oordeel is uitgedrukt in het aandeel respondenten dat zich (on)tevreden uit over de dienstverlening van de Afdeling. Er wordt afzonderlijk gekeken naar de tevredenheid over de Vreemdelingenkamer. Bij de Vreemdelingenkamer zijn de justitiabelen niet bevraagd, maar alleen de professionals.

In dit rapport vindt geen evaluatie plaats van de *kwaliteit* van de dienstverlening. Er is immers geen sprake van een objectieve beoordeling van de verschillende aspecten die met het functioneren van de Afdeling te maken hebben. Daarnaast biedt dit onderzoek geen verklaringskader voor de gevonden uitkomsten. Vragen naar achtergronden en motieven liggen buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

1.4 Onderzoek Klantwaardering Rechtspraak 2017

De bevindingen over de Afdeling kunnen worden vergeleken met de uitkomsten van soortgelijk onderzoek binnen de Rechtspraak. In 2017 is het meest recente KWO Rechtspraak uitgevoerd.³ Dat onderzoek beschrijft de tevredenheid van professionals en justitiabelen over de dienstverlening van de Rechtspraak in dat jaar. Het onderzoek omvatte de elf rechtbanken, de vier gerechtshoven en twee bijzondere rechtscolleges, namelijk de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBB).

In het KWO Rechtspraak zijn professionals en justitiabelen op soortgelijke wijze bevraagd als in het voorliggende KWO voor de Afdeling. Dat maakt een vergelijking mogelijk. Wel moet rekening worden gehouden met enkele verschillen, die de vergelijkbaarheid inperken.

Het belangrijkste verschil betreft de items op het terrein van uitspraak en doorlooptijd. Justitiabelen zijn in het KWO voor de Afdeling direct na de zitting geïnterviewd over de meeste onderwerpen in de vragenlijst, maar pas later over de thema's uitspraak en doorlooptijd, namelijk wanneer in de meeste gevallen justitiabelen de uitspraak schriftelijk ontvangen hadden. Justitiabelen in het Rechtspraakonderzoek zijn uitsluitend direct na afloop van de zitting geïnterviewd. Omdat een deel van hen reeds op zitting de uitspraak had gekregen, gaven zij direct na zitting óók een oordeel over de uitspraak en doorlooptijd. Maar in een groot deel van de procedures was nog geen uitspraak gedaan en kon over de uitspraak en doorlooptijd nog geen oordeel worden gegeven. Dit methodische verschil is van invloed op de algemene klantwaardering, zo blijkt uit tabel 3.2 van dit rapport waar de beoordelingen voor en na de uitspraak worden vergeleken. Bij vergelijking van de uitkomsten van het KWO voor de Afdeling met KWO Rechtspraak op moet dit verschil in acht worden genomen.

Een tweede verschil heeft te maken met de constructie van de thema's uit de vraagitems. Voor het KWO Rechtspraak 2017 zijn andere thema's gebruikt dan voor het KWO voor de Afdeling. Daarom kunnen de thema's niet worden vergeleken. Een groot deel van de vraagitems komt wel overeen en die kunnen dus wel worden vergeleken.

³ Klantwaardering Rechtspraak 2017. SAMR.

Een derde verschil ligt in de manier waarop de professionals zijn bevestigd. In het klantwaardingsonderzoek Raad van State kregen professionals de mogelijkheid om vragen over meerdere zaken te beantwoorden, met een maximum van twee zaken. Die werkwijze is geënt op de manier waarop het eerdere KWO Rechtspraak 2014 is opgezet en uitgevoerd. In het KWO Rechtspraak 2017 is gebroken met die aanpak en zijn de professionals over maximaal één zaak bevestigd. Om problemen met de vergelijkbaarheid te voorkomen, hebben we getoetst of er verschil bestaat tussen de eerste en de tweede zaak die een professional invult. Gebleken is dat de algemene tevredenheid niet verschilt tussen respondenten die de vragenlijst één keer invulden en respondenten die de vragenlijst twee keer invulden. Dit geldt zowel voor zaken in eerste aanleg als zaken in hoger beroep.

Ook relevant is te melden dat in de cijfers over het KWO Rechtspraak alle rechtsgebieden zijn betrokken (Straf, Bestuur & Belasting, Civiel-handel, Civiel-familie en Civiel-kanton). Over de verschillen in de algemene waardering voor de onderscheiden rechtsgebieden en gerechten is gerapporteerd, maar niet op het gedetailleerde niveau van de onderscheiden tevredenheidsitems. Met de beschikbare cijfers is de vergelijking met de waardering voor de Afdeling gemaakt (hoofdstuk 5).

1.5 Datacollectie

1.5.1 Benadering professionals en justitiabelen

Online onderzoek onder professionals

Evenals in 2011 zijn verweerders en gemachtigden per brief uitgenodigd om deel te nemen aan een online onderzoek. De Raad van State beschikt over de postadressen van de verwerende overheden en de gemachtigden, welke zij beschikbaar heeft gesteld voor het onderzoek. Het bestand bestond uit professionals die tussen januari 2016 en september 2017 geprocedeerd hebben bij de Raad van State. Het bestand is gebaseerd op zaaknummers en daarom ontdubbeld op basis van persoonsnaam.

In totaal zijn 1400 brieven verstuurd, waarvan 700 aan gemachtigden en 700 aan verweerders. Binnen deze beide groepen is de bruto uitzet gestratificeerd op eerste aanleg (Ruimtelijke ordening Kamer) en hoger beroep (Algemene Kamer en Vreemdelingen Kamer). In de brief stond een unieke logincode, waarmee de verweerders en gemachtigden de online vragenlijst konden starten. De brieven zijn uit naam van de Raad van State verstuurd, in enveloppen met het logo van de Raad van State.

De datacollectieperiode liep van 31 oktober tot 1 december 2017. Op 10 november is een herinneringsbrief gestuurd naar de professionals die nog niet hadden gereageerd.

In totaal hebben 562 professionals de vragenlijst volledig ingevuld, onder wie 286 verweerders en 276 gemachtigden. De nettorespons bedraagt 40 procent. De gemiddelde invultijd was tien minuten. 90 van de 562 professionals hebben in de eerste vraag aangegeven dat ze in de afgelopen 12 maanden geen zitting hebben bijgewoond bij de afdeling bestuursrecht en hebben daarom alleen de algemene vragen en het vragenblok 'zonder zitting' ingevuld.

Meerdere zaken per professional

In tegenstelling tot eerdere edities van het klantwaardingsonderzoek Raad van State, kregen professionals de mogelijkheid om vragen over meerdere zaken te beantwoorden, met een maximum van twee zaken. In het huidige onderzoek hebben we informatie over 584 zaken.

Face-to-face-onderzoek onder justitiabelen

De appellanten en de belanghebbenden werden direct na afloop van de rechtszaak benaderd door interviewers van Ipsos. De interviews werden op papier afgenomen en eens per week gedigitaliseerd door een medewerker van Ipsos. Voor de appellanten en belanghebbenden is een brochure opgesteld die de interviewer of eventueel de bode overhandigde aan de justitiabele. De bodes zijn eveneens op de hoogte gesteld via een speciaal voor hen opgestelde brochure, die zowel in print als digitaal verspreid is.

De datacollectieperiode liep van 26 oktober tot en met 3 december 2017. In deze periode zijn 21 interviewdagen vastgesteld waarop twee van de drie vaste interviewers aanwezig waren bij de Raad van

State. De interviewdagen zijn uitgekozen op basis van het zittingsrooster en betroffen de dagen met de meeste zittingen. Bij elkaar vonden op deze dagen 160 zittingen plaats die in aanmerking kwamen voor het onderzoek. Vrijwel alle appellanten en belanghebbenden die op deze dagen aanwezig waren bij de zitting, zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek. Bij 124 van de 160 zittingen zijn één of meerdere appellanten of belanghebbenden ondervraagd. Bij de overige 36 zittingen hebben geen interviews plaatsgevonden, met name doordat er geen appellanten of belanghebbenden aanwezig waren of men niet wilde meewerken.

Er zijn 200 interviews gerealiseerd, waarvan 95 op het gebied van eerste aanleg en 105 van algemeen hoger beroep. Tijdens en na afloop van de datacollectie zijn alle vragenlijsten gecontroleerd op invoerfouten.

Telefonische datacollectie justitiabelen

We hebben de justitiabelen tijdens het face-to-faceonderzoek gevraagd of wij hen op een later tijdstip opnieuw mochten benaderen, om enkele vragen te stellen over de uitspraak in hun zaak; 132 van de 200 respondenten hebben daartoe toestemming gegeven en hun telefoonnummer afgegeven.

Elke respondent is vanaf dertien weken na zitting door Ipsos telefonisch herbenaderd. Respondenten die in de eerste interviewweek aan het face-to-faceonderzoek hebben meegewerkt, zijn ook in de eerste week van de telefonische datacollectie gebeld. Respondenten die in de tweede week aan het onderzoek hebben meegewerkt, zijn in de tweede week van de telefonische datacollectie gebeld, et cetera. Tijdens de telefonische datacollectie zijn in vijf weken alle respondenten die mee wilden werken opnieuw benaderd.

1.5.2 Respons en representativiteit

In onderstaande tabellen is de responsverdeling te zien van professionals en justitiabelen over kenmerken als doelgroep, soort zaak, geslacht (tabel 1.1) en opleidingsniveau (tabel 1.2). Onder justitiabelen is het aantal appellanten en het aantal belanghebbenden ongeveer gelijk. Onder professionals is het aandeel verweerders ongeveer even groot als het aandeel appellanten. Onder justitiabelen is vooral het percentage hogerberoepszaken hoger dan onder professionals. De meerderheid van de ondervraagde professionals is één tot drie maal bij de Raad van State geweest, circa 1 op de 5 kwam er vier tot zes maal, ook 1 op de 5 meer dan zes maal. De verdeling tussen mannen en vrouwen is scheef: onder professionals is 32 procent vrouw, onder justitiabelen is dat 29 procent.

In vergelijking met het klantwaarderingsonderzoek in 2011, valt op dat het aandeel belanghebbenden onder justitiabelen in het huidige onderzoek hoger ligt (nu 48% ten opzicht van 31% in 2011). De mate van algemene tevredenheid verschilt niet significant tussen appellanten en belanghebbenden. Resultaten zijn daarom niet gewogen.

Tabel 1.1 Responsverdeling professionals en justitiabelen (zaaksniveau)

	Professionals (N=584)	Justitiabelen (N=200)
Doelgroep		
Verweerder	49%	
Gemachtigde	52%	
Appellant		52%
Belanghebbende		48%
Soort zaak		
Eerste aanleg	52%	48%
Hoger beroep	45%	53%
Vreemdelingenkamer (zittingszaken)	3%*	-
Frequentie bezoek RvS		
1-3 keer	56%	-
4-6 keer	23%	-
Meer dan 6 keer	20%	-
Geslacht		
Man	69%	72%
Vrouw	32%	29%
Gemiddelde leeftijd		
	47,1 jaar (SD= 10,4 jaar; n=509)	51,8 jaar (SD=12,9 jaar; n=198)

Vreemdelingenzaken

In het huidige onderzoek is informatie verzameld over zeventien zaken met een regulier gemotiveerde uitspraak die op zitting behandeld zijn, de zogenaamde zittingszaken (zie tabel 1.1). Vanwege het lage aantal wordt over deze zaken niet afzonderlijk gerapporteerd. De zaken worden meegenomen in de analyse van de reguliere zaken eerste aanleg en hoger beroep (en wel als onderdeel van de groep van hogerberoepszaken).

Naast deze zeventien zittingszaken zijn in het huidige onderzoek 84 professionals bevraagd over:

- vreemdelingenzaken zonder zitting met een verkorte motivering;
- vreemdelingenzaken zonder zitting met een regulier gemotiveerde uitspraak.

Deze twee typen zaken zijn apart van de zittingszaken geanalyseerd. De uitkomsten worden gepresenteerd in paragraaf 2.4.

Tabel 1.2 geeft een overzicht van de hoogst genoten opleiding onder justitiabelen. De tabel laat een duidelijk scheve verdeling onder justitiabelen bij de Afdeling zien: bijna driekwart van de ondervraagde justitiabelen is hoger opgeleid (op wo- of hbo-niveau). Bijna vijftien procent volgde een mbo-opleiding, terwijl een minderheid havo/vwo als hoogst afgeronde opleiding heeft. De overige respondenten voltooiden lbo/vmbo of mavo, alleen basisonderwijs of geen onderwijs. Het opleidingsniveau is gemiddeld hoger dan in het KWO voor de Afdeling uit 2011. Een verkennende analyse waarbij een weging is toegepast voor opleidingsniveau leidt niet tot sterk andere resultaten.

Tabel 1.2 Respons justitiabelen naar opleidingsniveau

Opleidingsniveau	KWO ABRvS 2017 (N=200)	KWO ABRvS 2011 (N=200)
Wo	44%	34%
Hbo	30%	31%
Havo/vwo	6%	8%
Mbo	15%	22%
Lbo/vmbo/mavo	4%	5%
Basisonderwijs/ geen onderwijs	2%	2%
Totaal	100%	100%

Respons tweede datacollectie justitiabelen

Van de 132 verkregen nummers hebben 88 justitiabelen meegewerkt aan het telefonische onderzoek. De respons is daarmee 67 procent. Bij 64 van de 132 respondenten was de zaak afgerond, waarvan 31 van ruimtelijke ordening en 33 van algemeen hoger beroep. Tabel 1.3 toont de responsverdeling.

Tabel 1.3 Respons justitiabelen telefonische datacollectie

	Aantal justitiabelen (%)
Toestemming gevraagd	200
Toestemming verleend	132 (66% van 200)
Interview afgenomen	88 (67% van 132)
Uitspraak ontvangen	
Ja	64 (73% van 88)
Nee	24 (27%)
Doelgroep	
Appellant	49 (56% van 88)
Belanghebbende	39 (44%)
Soort zaak	
Eerste aanleg	41 (47% van 88)
Hoger beroep	47 (53%)
Geslacht	
Man	64 (73% van 88)
Vrouw	24 (27%)

Respons voorgaande metingen

Hieronder wordt naast de respons in het huidige onderzoek ook de respons in de voorgaande twee edities van het klantwaarderingsonderzoek gepresenteerd.

Tabel 1.4 Samenstelling responsgroep per meetmoment

	2007 (N=657)	2011 (N=633)	2017 (N=784)
Professionals	326	433	584
Justitiabelen	331	200	200

De stijging in het aantal bevroegde professionals wordt veroorzaakt door de mogelijkheid om over meer dan één maar maximaal twee zaken bij verschillende afdelingen vragen te beantwoorden. In 2007 en 2011 kregen professionals die bij meerdere zaken betrokken waren, willekeurig een zaak van een afdeling toegewezen.

1.5.3 De vragenlijsten

De vragenlijsten voor professionals en justitiabelen (bijgesloten als bijlage 3 en 4) bestonden uit respectievelijk (maximaal) 67 en 39 vragen. De vragenlijsten komen in hoge mate overeen met de vragenlijsten in het onderzoek Klantwaardering Rechtspraak. Ook is de overeenkomst tussen de vragenlijsten voor professionals en justitiabelen groot. Aan beide doelgroepen zijn vragen voorgelegd over:

- diverse aspecten van klantwaardering;
- een algemeen oordeel: hoe tevreden zijn zij – alles overziend – over (een aspect van) de dienstverlening?;
- enkele achtergrondgegevens. Voor justitiabelen: leeftijd, geslacht, opleiding en hun verwachting van de uitkomst van hun zaak. Voor professionals: leeftijd, geslacht en frequentie van bezoek aan de Afdeling.

In tegenstelling tot het klantwaarderingsonderzoek Raad van State 2011 zijn in de huidige vragenlijst voor professionals ook vragen opgenomen die zijn gericht op zaken van de Vreemdelingenkamer.

1.6 Analyse

1.6.1 Analyseniveau

De verkregen gegevens worden geanalyseerd op:

- verschillen tussen de Afdeling eerste en enige aanleg en de Afdeling in hoger beroep;
- verschillen tussen professionals en justitiabelen;
- verschillen met de klantwaardering van de Rechtspraak;
- verschillen met voorgaande metingen;
- succes- en aandachtspunten.

1.6.2 Het bundelen van vragenlijstitems tot thema's

Omdat het minder inzichtelijk is te rapporteren over zoveel verschillende aspecten van de klantwaardering, zijn de items gebundeld tot een aantal thema's. In tabel 1.5 zijn de items in de enquête (onderwerpen) en vijf overkoepelende thema's benoemd voor de professionals.

Tabel 1.5 Thema's en onderwerpen van tevredenheid van professionals⁴

Thema's	Onderwerpen
1. Administratieve contacten	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische bereikbaarheid van medewerkers • Correspondentie via post/fax* • De informatie die u vooraf ontving over uw zaak • Het nakomen van afspraken • De flexibiliteit in het maken van afspraken
2. Ontvangst	<ul style="list-style-type: none"> • De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw* • De bejegening door medewerkers bij aankomst* • Het op tijd aanvangen van de zitting • De faciliteiten tijdens het wachten • Privacy in de wachtruimte • De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting*
3. Rechterlijk functioneren	<ul style="list-style-type: none"> • De wijze waarop de staatsraad partijen ruimte biedt voor hun verhaal • De mate waarin de staatsraad luistert naar de standpunten • De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie • De deskundigheid van de staatsraad • De manier waarop de staatsraad met uzelf omgaat* • De manier waarop de staatsraad met de justitiabele omgaat* • De onpartijdigheid van de staatsraad • De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na de zitting
4. Uitspraak	<ul style="list-style-type: none"> • De motivering van de beslissing • De begrijpelijkheid van de beslissing • De rechtseenheid van de beslissingen (gelijke beslissingen in gelijke zaken) • De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had* • De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld*
5. Doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none"> • De termijn tussen het aanbrengen van de zaak en de zittingsdag* • De tijd tussen zitting en uitspraak • De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak
Losse items	<ul style="list-style-type: none"> • Digitale informatievoorziening op raadvanstate.nl • Voorzieningen voor het procederen via internet*

⁴ Met een ster (*) gemarkeerde items zijn niet voorgelegd in het KWO RvS 2011. De betrouwbaarheidsanalyse van de schalen is opgenomen in bijlage 5.

Voor de justitiabelen is de thematische indeling vergelijkbaar, maar op onderdelen afwijkend (tabel 1.6).

Tabel 1.6 Thema's en onderwerpen van tevredenheid van justitiabelen⁵

Thema's	Onderwerpen
1. Ontvangst	<ul style="list-style-type: none"> • De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw* • De bejegening door medewerkers bij aankomst* • Het op tijd aanvangen van de zitting • De faciliteiten tijdens het wachten • Privacy in de wachtruimte • De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting
2. Rechterlijk functioneren	<ul style="list-style-type: none"> • De wijze waarop de staatsraad ruimte bood voor uw verhaal • De voorbereiding van de staatsraad op uw zaak • De mate waarin de staatsraad luisterde naar uw standpunten • De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie • De deskundigheid van de staatsraad • De onpartijdigheid van de staatsraad • De begrijpelijkheid van wat besproken is • De manier waarop de staatsraad met u omgaat* • De manier waarop de staatsraad met uw gemachtigde omgaat* • De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na de zitting
3. Uitspraak	<ul style="list-style-type: none"> • De motivering van de beslissing (d.w.z. hoe men tot een beslissing is gekomen) • De begrijpelijkheid van de beslissing • De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had* • De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld*
4. Doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none"> • De termijn tussen het aanbrengen van de zaak en de zittingsdag* • De tijd tussen zitting en uitspraak • De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak
Losse items	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondentie via post/fax* • Telefonische bereikbaarheid van medewerkers • Informatievoorziening op raadvanstate.nl

1.6.3 Het vergelijken van de klantwaardering over tijd

In het huidige onderzoek vergelijken we de algemene tevredenheid in 2017 met de algemene tevredenheid in 2007 en 2011.

Het is voor de vergelijking van de klantwaardering van justitiabelen van belang te vermelden dat er een verschil is in de onderzoeksmethode in 2007 en in 2011 en 2017. In 2007 werden telkens steekproeven van personen (justitiabelen) uit afgeronde zaken van het gehele voorgaande jaar getrokken. Deze personen zijn vervolgens benaderd voor deelname aan een telefonische en een online enquête. Zodoende geldt dat voor een groot deel van de respondenten er een lange periode zit (enkele maanden tot ruim een half jaar) tussen zitting/uitspraak en deelname aan de enquête. Zoals eerder beschreven, zijn justitiabelen in de onderzoeken uit 2011 en 2017 direct na zitting bevroegd en een deel van hen circa drie maanden later nog eens, namelijk wanneer zij de uitspraak hebben ontvangen. Het is voorstelbaar dat dit verschil in moment van bevraging tussen de huidige en de vorige meting gevolgen heeft voor de vergelijkbaarheid van de resultaten.

⁵ Met een ster (*) gemarkeerde items zijn niet voorgelegd in het KWO RvS 2011. De betrouwbaarheidsanalyse van de schalen is opgenomen in bijlage 5.

Overigens is in de opzet van dit onderzoek bewust gekozen voor de huidige aanpak vanwege de vergelijkbaarheid met het onderzoek Klantwaardering Rechtspraak 2011 waarin justitiabelen ook direct na afloop van de zitting zijn geïnterviewd.

1.6.4 Analyse sterke punten en aandachtspunten

Naast het inzichtelijk maken van belangrijke verschillen in klanttevredenheid binnen de Afdeling, dient het onderzoek aanknopingspunten op te leveren voor het verbeteren van de dienstverlening. Dat doen we op twee manieren: via een analyse van open antwoorden van respondenten op de vraag wat beter kan en met een statistische analyse, namelijk de *prioriteitsanalyse*.

Met de prioriteitsanalyse (uitgebreide toelichting is te vinden in bijlage 5) bepalen we aan de hand van twee indicatoren welke aspecten van dienstverlening als sterk punt of als aandachtspunt aangemerkt kunnen worden. De twee indicatoren zijn:

- i. de invloed die een aspect heeft op de algemene tevredenheid;⁶
- ii. de tevredenheid over een specifiek aspect.

Figuur 1.1. visualiseert het resultaat van de prioriteitsanalyse:

- *sterke punten*: onderwerpen die hoger dan gemiddeld gewaardeerd worden én die van invloed zijn op de algemene tevredenheid;
- *aandachtspunten*: onderwerpen waarvan de gemiddelde tevredenheidsscore lager is dan de gemiddelde tevredenheid over alle onderwerpen én die van invloed zijn op de gemiddelde tevredenheid.

Figuur 1.1 Prioriteitsanalyse



Bron: Regioplan/Ipsos

Binnen beide cellen worden de onderwerpen gerangschikt naar tevredenheid. Zodoende staat het best scorende sterke punt altijd bovenaan en het slechtst scorende aandachtspunt onderaan. Ter nuancering: het is niet zo dat verbetering alleen mogelijk is op de aandachtspunten, het is goed mogelijk dat ook op een sterk punt verbetering te boeken valt. Het belangrijkste doel van de prioriteitsanalyse is vooral het aanwijzen van mogelijk invloedrijke aanknopingspunten bij de verbetering van de dienstverlening.

Uitzondering zijn de items onder de thema's uitspraak en doorlooptijd onder justitiabelen: deze items zijn niet in deze prioriteitsanalyse opgenomen. De scores op deze items houden noch statistisch noch inhoudelijk een verband met het (eerder) gegeven algemene oordeel over de dienstverlening tot dan toe (namelijk tot en met de zitting). Deze items zijn namelijk pas in de tweede dataverzameling aan een beperkt aantal justitiabelen (dat inmiddels een uitspraak had ontvangen) voorgelegd. Er wordt daarom een aparte prioriteitsanalyse uitgevoerd met de items onder de thema's uitspraak, doorlooptijd en het *nieuwe* algemene oordeel.

⁶ Met een regressieanalyse is de invloed van de afzonderlijke onderwerpen op de algemene klanttevredenheid bepaald. Daarbij is rekening gehouden met de mogelijke invloed op de klantwaardering van achtergrondkenmerken zoals geslacht.

1.7 Het presenteren van de onderzoeksresultaten

1.7.1 Significante verschillen

De tevredenheid van professionals en justitiabelen kan verschillen met betrekking tot groepen respondenten. De tevredenheidsscores kunnen positief afwijken, dat wil zeggen dat een groep met een specifiek kenmerk significant meer tevreden is dan gemiddeld. Ook kunnen de scores negatief afwijken, dat wil zeggen dat een groep respondenten significant minder tevreden is dan gemiddeld.

Om te beoordelen of percentages van professionals en justitiabelen daadwerkelijk van elkaar verschillen, en niet op toeval zijn gebaseerd, maken we gebruik van een statistische toets. Er is sprake van een statistisch significant verschil, als we in hoge mate van zekerheid (95%)⁷ vast kunnen stellen dat het gevonden verschil in tevredenheid (ten opzichte van de totaalscore) *niet* op toeval berust. Deze vaststelling is van belang, immers, wanneer een gevonden verschil waarschijnlijk een toevalstreffer inhoudt, is het verschil van geen betekenis. Gevonden verschillen kunnen nu eenmaal toevallig zijn; ter illustratie: bij herhaald trekken van een willekeurige steekproef uit een doelpopulatie zullen die steekproeven telkens van een (iets) andere samenstelling zijn. De resultaten per steekproef zullen daardoor telkens (iets) van elkaar verschillen. Dit wordt ook wel steekproeffout genoemd. Door statistisch te toetsen houden we rekening met deze steekproeffout en kunnen we in grote mate van zekerheid uitspraken doen over de aanwezigheid (en richting) van verschillen. Algemeen gezegd neemt de kans dat een gevonden verschil betekenisvol is en dus niet op toeval berust toe, wanneer de steekproef representatief is aan de doelpopulatie en de omvang van de steekproef groter is.

Verderop in het rapport zullen we in plaats van statistische significantie kortweg spreken van ‘significantie’. Met deze term wordt (dus) niet verwezen naar de gebruikelijke betekenis van het woord significant, namelijk ‘betekenisvol’ of ‘veelbetekend’. Voor nadere uitleg van de gebruikte toets wordt verwezen naar bijlage 5.

In de grafieken in hoofdstuk 2 en 3 worden steeds alle resultaten getoond, zowel de significante als de niet-significante. In de tekst komen echter uitsluitend de significante verschillen aan de orde. Aan de niet-significante verschillen wordt zodoende geen aandacht besteed in de tekst.

Bovengenoemde aanpak geldt niet voor hoofdstuk 4 (vergelijking tussen professionals en justitiabelen) en hoofdstuk 5 (vergelijking met Rechtspraak). Er is hier om praktische redenen geen statistische toets voor verschillen uitgevoerd. Dit betekent dat de resultaten in de grafieken in deze hoofdstukken op een beschrijvende manier met elkaar vergeleken kunnen worden, maar zonder harde uitspraken te kunnen doen over de statistische significantie van eventuele verschillen.

1.7.2 Het reduceren van antwoordcategorieën

Dit rapport presenteert telkens afzonderlijk de tevredenheidsscores voor het algemene oordeel en voor het oordeel over de verschillende thema’s. In die presentaties nemen we in de regel de categorieën ‘zeer tevreden’ en ‘tevreden’ samen, net als ‘zeer ontevreden’ en ‘ontevreden’. We presenteren zodoende het aandeel (zeer) ontevreden klanten en het aandeel (zeer) tevreden klanten.⁸ Het aandeel klanten dat ‘neutraal’ heeft ingevuld, komt niet terug in de figuren.

Enkele thema’s zullen alleen terugkomen in de paragrafen over de Afdeling (als geheel) en niet in de uitsplitsing naar eerste aanleg en hoger beroep. Bij professionals is dat digitale informatievoorziening op de website. Bij justitiabelen gaat het om telefonische bereikbaarheid, evenals het item digitale informatievoorziening op de website. Dit heeft te maken met een hoog percentage respondenten dat aangeeft

⁷ Een betrouwbaarheidspercentage van 95 procent is zeer gangbaar in kwantitatief onderzoek.

⁸ Voor uitleg over de factoranalyse en de indeling van de thema’s, zie bijlage 5.

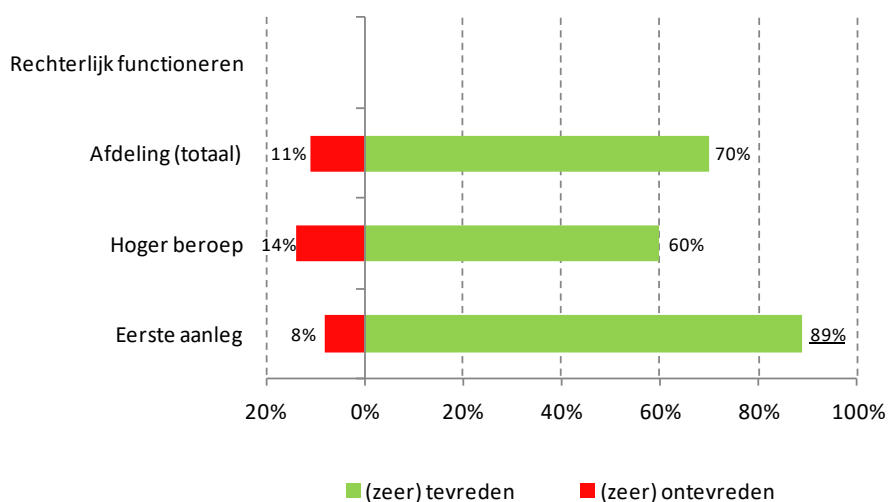
geen oordeel te kunnen geven over deze onderwerpen, waardoor het aantal bruikbare waarnemingen te laag wordt om over te rapporteren.

1.7.3 Presenteren van tevredenheidsscores

In dit rapport presenteren we de significante verschillen in tevredenheidsscores op de thema's met behulp van figuren. Figuur 1.2 is hiervan een fictief voorbeeld: het laat de tevredenheid van professionals zien over het thema rechterlijk functioneren.

- De bovenste staaf toont steeds het gemiddelde van de Afdeling als geheel. In dit geval laat deze staaf zien hoe tevreden de professionals gemiddeld zijn over het thema rechterlijk functioneren.
- De daaronder volgende staven tonen de significante afwijkingen van het gemiddelde. Nota bene: de afwijkingen kunnen zitten in het aandeel ontevreden professionals, in het aandeel tevreden professionals of in beide.
- De percentages die significant afwijken van het gemiddelde zijn onderstreept. Uit deze (fictieve) figuur blijkt bijvoorbeeld dat het aandeel tevreden professionals over het thema rechterlijk functioneren binnen de afdeling in eerste aanleg significant hoger is dan gemiddeld bij de Afdeling als geheel.
- Voor de volledigheid: de groene staven tonen het aandeel tevreden professionals, de rode staven het aandeel ontevreden professionals.

Figuur 1.2 Fictief voorbeeldfiguur klanttevredenheid thema rechterlijk functioneren





REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Klantwaardering door professionals



2 Klantwaardering door professionals

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we de klantwaardering van de Afdeling door professionals weer. Met de verzamelaar professionals doelen we op de 259 verweerders en 213 gemachtigden in dit onderzoek. Samen waren zij betrokken bij uitspraken over 584 zaken.

In paragraaf 2.2 komen verschillen in klantwaardering van de Afdeling als geheel aan bod, onderscheiden naar achtergrond van de professionals, zoals geslacht, leeftijd en frequentie van bezoek aan de Afdeling. Daarnaast gaan we in op de ontwikkeling in klantwaardering door de tijd. In paragraaf 2.3 wordt een uitsplitsing gemaakt van de klantwaardering van de afdelingen in eerste aanleg en in hoger beroep en worden significante verschillen ten opzichte van het totaalbeeld beschreven.

Verbetersuggesties, sterke punten en aandachtspunten komen zowel aan bod in de paragraaf over de Afdeling als geheel, als in de paragraaf over eerste aanleg en hoger beroep. Resultaten ten aanzien van de tevredenheid in zaken van de Vreemdelingenkamer worden vanwege het lage aantal respondenten vervolgens in een aparte paragraaf gepresenteerd. Het hoofdstuk besluit met een korte samenvatting van de klantwaardering door professionals.

2.2 De Afdeling als geheel door de ogen van professionals

2.2.1 Tevredenheid over het geheel en per thema

Meer dan driekwart van de professionals (76%) is over het algemeen tevreden over de Afdeling (zie tabel 2.1). Een op de tien is ontevreden.

Als we kijken naar de thema's, zijn professionals relatief vaak tevreden over de ontvangst. Meer dan negen op de tien is hier immers tevreden over. Ook over de administratieve contacten (73%), het rechterlijk functioneren (86%) en de uitspraak (64%) is een meerderheid van de professionals tevreden. Dat geldt niet voor de doorlooptijd. Hierover is ongeveer een derde (34%) tevreden. Ongeveer een op de vier (27%) is hierover ontevreden.

In bijlage 6 staat een overzicht van de resultaten voor professionals zoals in tabel 2.1, gesplitst voor de afdeling in eerste aanleg en voor de afdeling in hoger beroep.

Tabel 2.1 Klantwaardering professionals Afdeling

	(Zeer) te- vreden	Neutraal	(Zeer) onte- vreden	Weet niet/n.v.t.
Algemene tevredenheid	76%	15%	10%	-
Administratieve contacten	73%	25%	2%	-
Telefonische bereikbaarheid	78%	17%	5%	11%
De informatie die u ontving over de zaak	84%	12%	4%	-
Correspondentie via de fax/post	82%	12%	6%	2%
Het nakomen van afspraken	77%	17%	6%	13%
Flexibiliteit in het maken van afspraken	77%	17%	6%	13%
Ontvangst	91%	9%	-	-
De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw	96%	4%	-	-
De bejegening door medewerkers bij aankomst	97%	3%	-	-
Het op tijd aanvangen van de zitting	77%	17%	6%	-
De faciliteiten tijdens het wachten	92%	7%	1%	-
Privacy in de wachtruimte	69%	24%	7%	1%
De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	89%	10%	2%	1%
Rechterlijk functioneren	86%	11%	3%	3%
De voorbereiding van de staatsraad op uw zaak	88%	8%	3%	1%
De wijze waarop de staatsraad partijen ruimte biedt voor hun verhaal	81%	12%	7%	-
De mate waarin de staatsraad luistert naar de standpunten	84%	10%	6%	-
De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie	75%	17%	8%	-
De manier waarop de staatsraad met uzelf omgaat	86%	9%	5%	-
De manier waarop de staatsraad met de justitiabele omgaat	80%	14%	7%	3%
De onpartijdigheid van de staatsraad	80%	13%	7%	2%
De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na zitting	89%	8%	2%	-
De deskundigheid van de staatsraad	89%	7%	4%	-
Uitspraak	64%	25%	10%	2%
De motivering van de beslissing	68%	16%	16%	2%
De begrijpelijkheid van de beslissing	73%	14%	13%	2%
De rechtseenheid van de beslissingen	68%	25%	7%	10%
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had	55%	32%	14%	7%
De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld	60%	25%	15%	2%
Doorlooptijd	34%	39%	27%	-
De termijn tussen het aanbrengen van de zaak en de zittingsdag	35%	30%	34%	-
De tijd tussen de zitting en de uitspraak	48%	29%	23%	2%
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	34%	30%	36%	1%
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	84%	13%	3%	5%
Voorzieningen voor het procederen via internet	32%	37%	31%	51%

Ook binnen de thema's is er sprake van een aantal opvallende zaken. Wat het thema *administratieve contacten* betreft, zijn professionals opvallend tevreden over de informatie die zij vooraf ontvingen (84% tevreden). Daarnaast wordt ook de correspondentie over de post of fax relatief positief gewaardeerd (82%).

Binnen het thema *ontvangst* zijn professionals het vaakst tevreden over de bejegening van medewerkers bij binnenkomst (97%) en de entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw (96%). Minder tevreden zijn zij over de privacy in de wachtruimte (69% tevreden en 7% ontevreden).

Als we kijken naar het thema *rechterlijk functioneren* dan valt op dat de mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie het enige onderwerp is waarover minder dan acht op de tien professionals tevreden zijn. Professionals zijn het vaakst positief over de wijze waarop de staatsraad ze informeert over het verdere verloop van de zaak (89% tevreden) en over de voorbereiding van de staatsraad (88%).

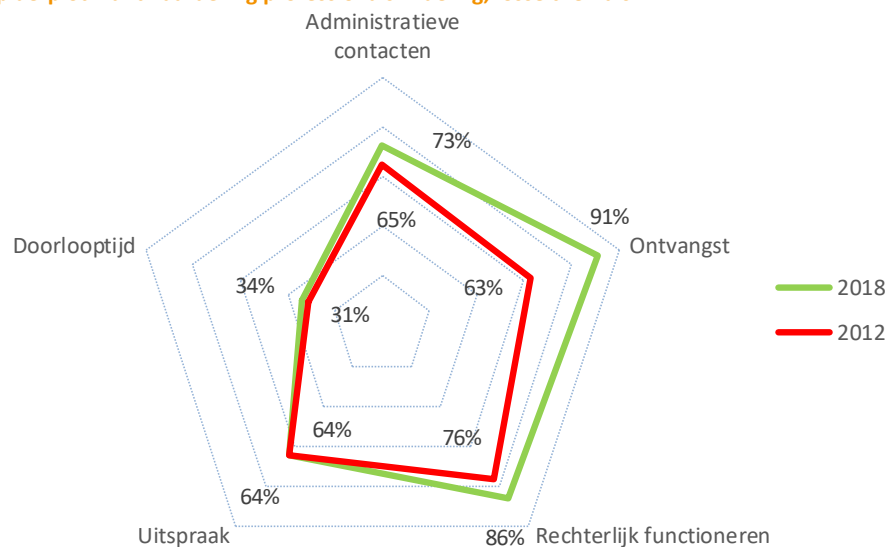
Wat het thema *uitspraak* betreft, zijn professionals relatief vaak tevreden met de begrijpelijkheid van de beslissing (73%). Daartegenover staat dat het onderwerp 'De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had' relatief negatief wordt beoordeeld. 55 procent is hierover tevreden en 14 procent is ontevreden.

Als het gaat om het doorgaans negatief beoordeelde thema *doorlooptijd* dan wordt vooral de totale doorlooptijd van de zaak negatief beoordeeld (36% ontevreden).

Over de informatievoorziening op raadvanstate.nl zijn professionals overwegend tevreden (84%). Uit de vraag over de voorzieningen voor het procederen komt geen duidelijk beeld naar voren. Ongeveer een derde (32%) is hierover tevreden, ook ongeveer een derde (31%) is hierover ontevreden.

In onderstaande figuur zijn de percentages tevreden professionals per afzonderlijk thema voor 2018 en 2012 weergegeven.

Figuur 2.1 Spiderplot klantwaardering professionals Afdeling, losse thema's



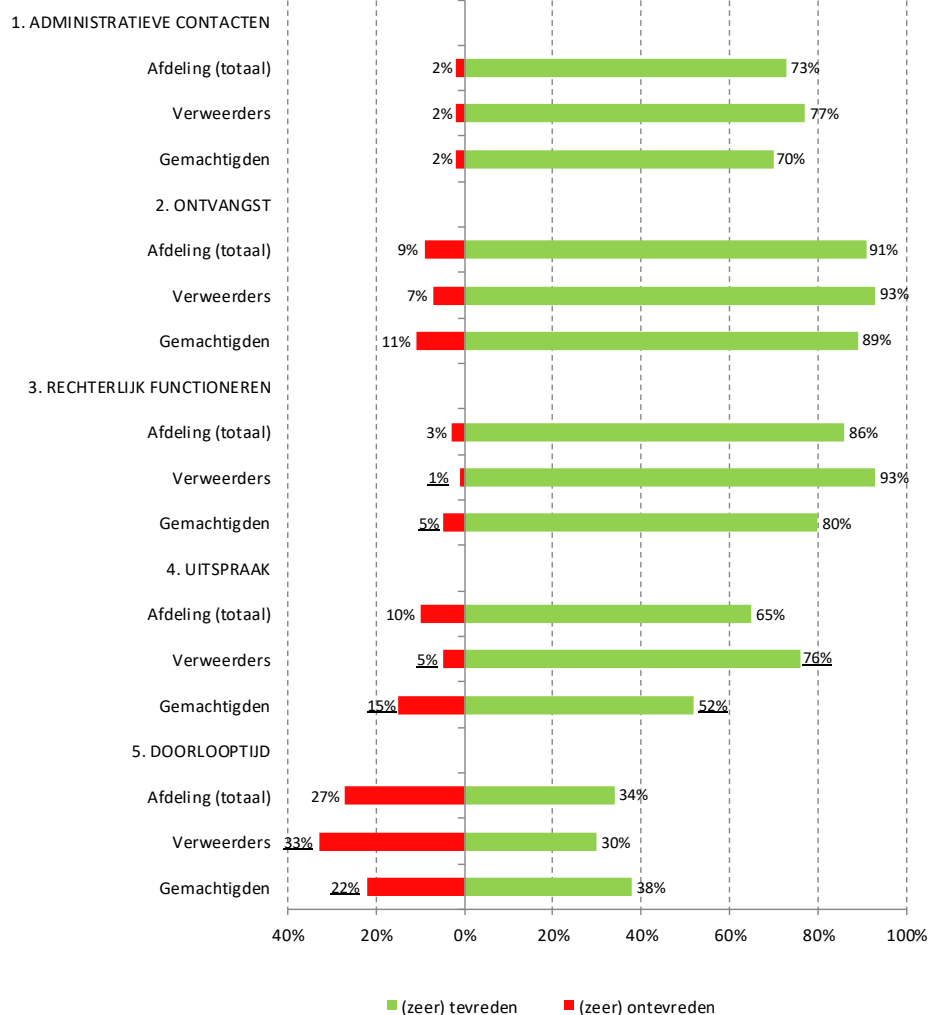
2.2.2 Verschillen naar verweerders/gemachtigden

De klantwaardering verschilt op een aantal punten significant tussen verweerders en gemachtigden. Verweerders zijn over het geheel genomen meer positief dan gemachtigden. Waar onder verweerders ongeveer acht op de tien (81%) tevreden is, is dat aandeel onder gemachtigden iets meer dan twee derde (68%).

De figuur laat zien dat er significante verschillen zijn op de thema's *rechterlijk functioneren*, *uitspraak* en *doorlooptijd*. Wat rechterlijk functioneren betreft zijn gemachtigden significant vaker ontevreden. Ook

het aandeel tevreden professionals verschilt op dit thema significant. Over de doorlooptijd zijn juist verweerders significant vaker ontevreden.

Figuur 2.2 Tevredenheid professionals per thema



2.2.3 Verschillen naar achtergrondkenmerken

Mannelijke en vrouwelijke professionals laten geen significant verschil zien in de beoordeling van algemene tevredenheid over de Afdeling.

Er zijn geen verschillen in klantwaardering gevonden uitgesplitst naar de frequentie van bezoek aan de Afdeling (1-3 keer, 4-6 keer, meer dan 6 keer). Ook is de klantwaardering binnen drie leeftijdscategorieën (24-25 jaar, 26-50 jaar, 51-82 jaar) gelijk.

2.2.4 Ontwikkeling klantwaardering Afdeling

Tabel 2.2 laten de ontwikkeling van de algemene tevredenheid van professionals over de Afdeling als geheel zien.

Tabel 2.2 Algemene tevredenheid professionals 2007-2011

	Meting 2007 (N=326)	Meting 2011 (N=431)	Meting 2017 (N=584)
(Zeer) tevreden	78%	76%	76%
Neutraal	nb	13%	15%
(Zeer) ontevreden	6%	11%	10%

In vergelijking met 2011 is het aandeel tevreden professionals in het huidige klantwaarderingsonderzoek gelijk gebleven. Het aandeel tevreden professionals is in 2017 (76%) net iets lager dan in 2007 (78%). Evenals in 2011 blijkt het percentage ontevreden professionals in 2017 hoger te zijn dan in 2007 (10% ten opzichte van 6%). In 2007 en 2011 maakten vreemdelingenzaken geen deel uit van het onderzoek. Wanneer de zeventien vreemdelingenzaken met zitting en regulier gemotiveerde uitspraak in het huidige onderzoek buiten beschouwing worden gelaten, dan is het percentage respondenten dat in 2017 tevreden is (78%) hoger dan in 2011 en even hoog als in 2007.

2.2.5 Sterke punten en aandachtspunten volgens professionals

In deze paragraaf wordt eerst een overzicht gegeven van verbeter suggesties van professionals op basis van de open antwoorden. Vervolgens komen sterke punten en aandachtspunten voor de Afdeling aan bod op basis van een prioriteitsanalyse (zie voor een toelichting op deze analyse hoofdstuk 1 en bijlage 5).

Suggesties voor verbetering door professionals

De meerderheid van de ondervraagde professionals (61%) heeft aanvullende opmerkingen over de klantwaardering gemaakt. Het betreft opmerkingen over zaken die volgens hen beter kunnen. De opmerkingen van honderd professionals zijn naar thema gecategoriseerd. Eén open antwoord kan meerdere suggesties voor verbetering bevatten dus ook bij meerdere categorieën worden ingedeeld. In tabel 2.3 staat hiervan het resultaat.

Tabel 2.3 Verbeterpunten professionals (n=100)

Thema	Percentage
Doorlooptijden	38%
Rechterlijk functioneren	23%
Administratieve contacten	13%
Flexibiliteit maken afspraken	9%
Uitspraak	6%
Digitale informatievoorziening	6%
Ontvangst	4%
Overig	17%

Noot: in de open antwoorden-analyse is gebruikgemaakt van dezelfde categorieën als tijdens het KWO ABRvS 2011.

We zien dat meer dan een derde van de verbeter suggesties te maken heeft met de doorlooptijd van zaken (38%). Ook over het rechterlijk functioneren of administratieve contacten zijn regelmatig verbeter suggesties gegeven.

De verbeter suggesties over doorlooptijden hebben veelal dezelfde strekking: het duurt simpelweg te lang voordat zaken tot een afronding komen. De opmerkingen met betrekking tot het rechterlijk functioneren zijn diverser van aard. Relatief vaak gaat het over het inlevingsvermogen van de Afdeling, de

ruimte die de Afdeling aan belanghebbenden geeft om hun verhaal te doen of de indruk dat de Afdeling teveel op de hand van overheden is. Hieronder volgen, ter illustratie, enkele voorbeelden:

“Vergroting van het inlevingsvermogen in het standpunt van de rechtzoekende. Nu komt het vaak over alsof de Afdeling een verlengstuk is van het betreffende bestuursorgaan.”

“Er moet ook als de belanghebbende een gemachtigde heeft oog zijn voor diens verhaal. (Te) vaak moet op het eind gevraagd worden of de belanghebbende zelf ook nog iets mag zeggen, wat dan met enige tegenzin wordt toegestaan. Hoewel de belanghebbende vaak geen relevante toevoeging heeft, is het voor de acceptatie van een uitspraak wel van belang dat de belanghebbende het gevoel heeft dat er naar hem geluisterd is.”

“Bestuursrecht lijkt door de lokale politiek beïnvloed te (kunnen) worden. Dat is niet de bedoeling, het recht moet worden toegepast, ook als dat niet in het voordeel is van de overheid.”

Overigens geeft één professional aan dat de staatsraad zich juist wél goed in de burger inleeft:

“Opmerkelijk is wel dat de Staatsraad goed rekenschap geeft van het feit, dat het voor burgers vaak de eerste keer is dat zij bij de Afdeling komen. Geen moeite teveel om iets in begrijpelijke woorden uit te leggen. Een compliment waard.”

Opmerkingen die onder de categorie *administratieve contacten* vallen, hebben veelal betrekking op de onmogelijkheden om digitaal te communiceren. Zie bijvoorbeeld de onderstaande citaten:

“De correspondentie en aanlevering van stukken op papier is een aandachtspunt. Dit is erg bewerkelijk voor gemeenten die grotendeels digitaal werken. Digitale correspondentie zou leidend moeten zijn voor een (voor het overige) moderne organisatie als de Raad van State.”

“Het niet digitaal mogen communiceren is erg omslachtig.”

Professionals die verbeter suggesties ten aanzien van de uitspraak doen, stippen veelal de motivering van de uitspraak aan. Het volgende citaat illustreert dit:

“De motivering in de uitspraak is met enige regelmaat zo summier dat de justitiabele de vraag stelt of de Afdeling wel begrepen heeft waar het in het betreffende punt om ging. Dit komt de aanvaardbaarheid van de uitspraak niet ten goede.”

De opmerkingen met betrekking tot de flexibiliteit van de staatsraden gaan over het rekening houden met opgegeven verhinderdata voor de zitting en de agendering van de zitting. Zie bijvoorbeeld:

“Wat meer rekening houden met verhinderdata. Wat bij advocaten wel gebeurt (althans, dat beeld bestaat) terwijl het voor juristen die een bestuursorgaan vertegenwoordigen vaak moeilijker ligt.”

“Geen zittingsdata plannen in schoolvakanties. Met name voor kleinere gemeenten waar veel eenmansfuncties bestaan, is vertegenwoordiging regelen binnen schoolvakanties erg lastig. De gemeente is dan genoodzaakt kosten te maken voor juridische bijstand.”

“Het is mij meerdere malen overkomen dat ik een zaak wegens verblijf in het buitenland niet zelf kon behandelen. Het gaat om zaken waar ik jaren bij ben betrokken en waarvoor de mondelinge behandeling het sluitstuk vormt van een langdurig proces. Het is dan erg vervelend dat een verzoek voor een nieuwe datumbeoordeling wordt afgewezen.”

Tot slot, in de categorie overig valt op dat veel verbeter suggesties gaan over de wens om voorafgaand aan een zitting te weten wat er tijdens de zitting wordt behandeld of welke vragen de Afdeling nog heeft. De volgende citaten geven een indruk:

“Vooraf wellicht een aantal onderwerpen aankondigen waarop partijen zich kunnen voorbereiden.”

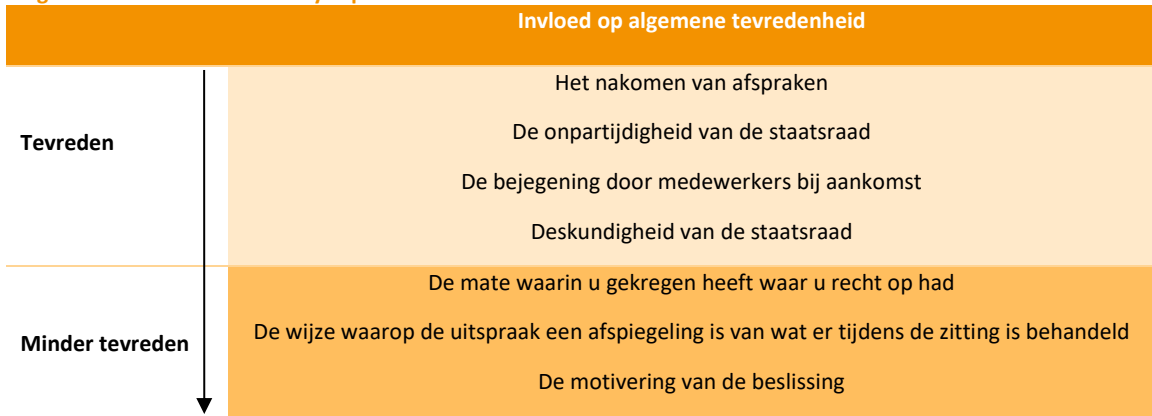
“Voorafgaande aan de zitting partijen informeren waarover de Afdeling zich wil laten voorlichten.”

Prioriteiten: sterke punten en aandachtspunten⁹

Figuur 2.3 laat het beeld zien van de aandachtspunten en de sterke punten met een significante invloed op de algemene tevredenheid. Op het algemene niveau van de Afdeling komen vier sterke punten en drie aandachtspunten naar voren. De vier sterke punten zijn het nakomen van afspraken, de onpartijdigheid van de staatsraad, de bejegening van de medewerkers bij aankomst en de deskundigheid van de staatsraad. Deze vier punten hangen significant en positief samen met de algemene tevredenheid en professionals zijn hier bovengemiddeld tevreden over.

De mate waarin professionals kregen waar zij recht op dachten te hebben, de wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat er tijdens de zitting is behandeld en de motivering van de beslissing zijn aandachtspunten. Deze punten hangen positief en significant samen met algemene tevredenheid en professionals waarderen deze onderwerpen minder dan gemiddeld.

Figuur 2.3 Prioriteitsanalyse professionals



Naast deze aandachtspunten en verbeterpunten valt op dat de regressieanalyse twee onderwerpen toont die negatief en significant met algemene tevredenheid samenhangen. Het gaat hier om de privacy in de wachtruimte en de wijze waarop de staatsraad partijen ruimte biedt voor hun verhaal.

2.3 Vergelijking tussen eerste aanleg en hoger beroep

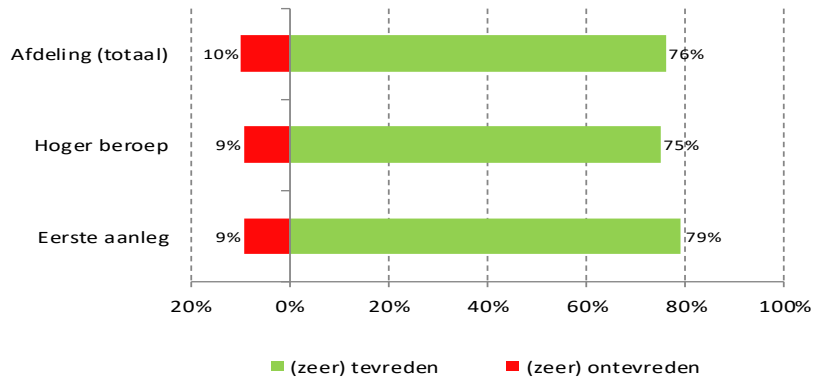
2.3.1 Tevredenheid en verschillen volgens professionals

Algemene tevredenheid

De algemene tevredenheid over de afdelingen in eerste aanleg en in hoger beroep verschilt niet significant van de tevredenheid over de Afdeling als geheel (76% tevreden, 10% ontevreden). Wat eerste aanleg betreft, oordeelt 79 procent van de ondervraagden positief, terwijl negen procent een negatief oordeel heeft. Over de afdeling in hoger beroep is 75 procent van de respondenten tevreden en negen procent ontevreden. Figuur 2.4 laat dit zien.

⁹ De opzet van de prioriteitsanalyse is beschreven in paragraaf 1.6.4.

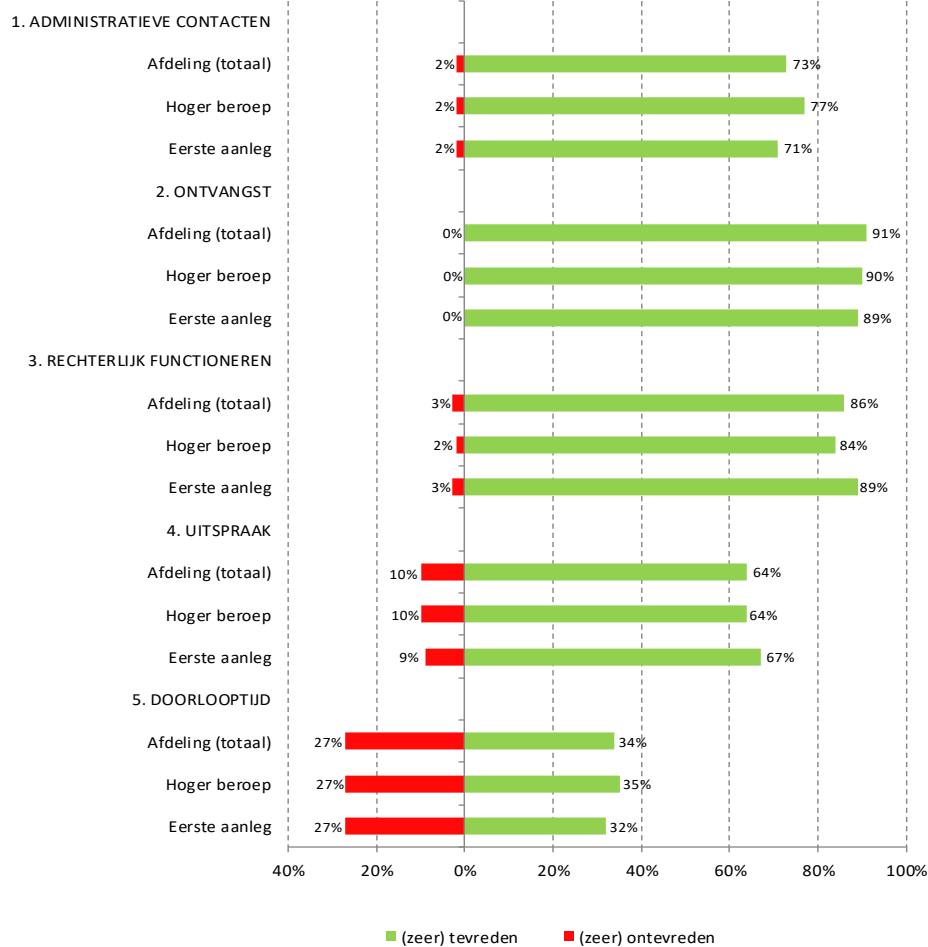
Figuur 2.4 Algemene tevredenheid professionals over eerste aanleg en hoger beroep



Uitsplitsing naar thema's

Figuur 2.5 laat de resultaten per thema zien. We treffen geen significante verschillen aan in de tevredenheidsscores van professionals in hogerberoepszaken en de van de professionals van de afdeling in eerste aanleg.

Figuur 2.5 Tevredenheid professionals per thema over eerste aanleg en hoger beroep



2.3.2 Sterke punten en aandachtspunten volgens professionals

Suggesties voor verbetering door professionals

In tabel 2.4 is een rubricering aangebracht van de aanvullende opmerkingen in de enquête van ondervraagde professionals over de mogelijkheden tot verbetering binnen de Afdeling. Er is een uitsplitsing gemaakt van opmerkingen van professionals binnen eerste aanleg en professionals binnen hoger beroep. Per respondent waren meerdere opmerkingen mogelijk.

Tabel 2.4 Verbeterpunten professionals hoger beroep en eerste aanleg(n=100)

Thema	Hoger beroep (n=47)	Eerste aanleg (n=53)
Doorlooptijden	39%	33%
Rechterlijk functioneren	22%	20%
Administratieve contacten	15%	14%
Flexibiliteit maken afspraken	11%	10%
Ontvangst	4%	4%
Digitale informatievoorziening	2%	6%
Uitspraak	0%	14%
Overig	15%	22%

Het valt op dat voor professionals in beide type zaken, de doorlooptijden de meest genoemde verbeter-suggestie zijn. Onder professionals binnen de afdeling in hoger beroep komt deze verbetersuggestie in 39 procent van de gevallen aan de orde, onder professionals binnen de afdeling in eerste aanleg in 33 procent van de gevallen. Daarnaast valt op dat geen enkele suggestie van professionals in hogerberoepszaken betrekking heeft op de uitspraak, terwijl dit in zaken in eerste aanleg in meer dan één op tien (14%) van de suggesties wel het geval is.

Prioriteiten: sterke punten en aandachtspunten

Figuur 2.6 laat de resultaten van de prioriteitsanalyse¹⁰ voor de afdeling in hoger beroep zien. Uit deze analyse komen twee sterke punten naar voren. Dit zijn de deskundigheid van de staatsraad en de onpartijdigheid van de staatsraad.

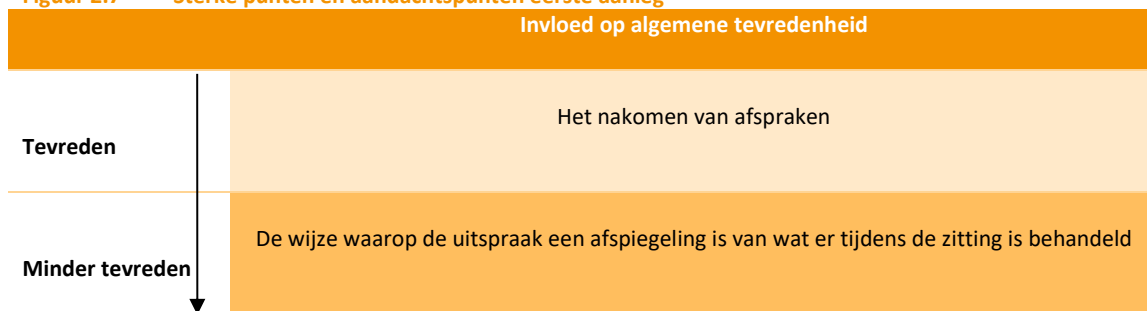
Figuur 2.6 Sterke punten en aandachtspunten hoger beroep



Figuur 2.7 presenteert de resultaten van dezelfde analyse voor de afdeling in eerste aanleg. Hieruit komt naar voren dat er sprake is van één sterk punt (het nakomen van afspraken) en één aandachtspunt (de wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat er tijdens de zitting is behandeld).

¹⁰ De opzet van de prioriteitsanalyse is beschreven in paragraaf 1.6.4.

Figuur 2.7 Sterke punten en aandachtspunten eerste aanleg



2.4 Tevredenheid Vreemdelingenkamer: zaken zonder zitting

Zoals eerder genoemd in paragraaf 1.5 rapporteren we vanwege de lage respons (17) niet apart over vreemdelingenzaken met zitting en regulier gemotiveerde uitspraak. Deze zaken zijn meegenomen in de totale groep. In dit onderzoek zijn ook data verzameld over vreemdelingenzaken zonder zitting (n=84). Het betreft hier twee verschillende zaaksvormen:

- zaken zonder zitting met een regulier-gemotiveerde uitspraak;
- zaken zonder zitting met een verkorte motivering bij de uitspraak.

Hieronder presenteren we de uitkomsten met betrekking tot deze twee zaaksvormen.

Tabel 2.5 toont de scores op de thema's en onderliggende onderwerpen voor de professionals die betrokken waren bij zaken van de Vreemdelingenkamer.

Tabel 2.5 Klantwaardering professionals Vreemdelingenkamer (n=84)

	(Ze)er tevreden	Neutraal	(Ze)er ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Algemene tevredenheid	21%	22%	57%	-
Telefonische bereikbaarheid	61%	29%	10%	9%
De informatie die u ontving over de zaak	51%	34%	15%	1%
Correspondentie via post/fax	63%	30%	7%	-
Het nakomen van afspraken	48%	41%	8%	16%
Flexibiliteit in het maken van afspraken	18%	51%	29%	26%
De begrijpelijkheid van de beslissing	26%	15%	59%	1%
De rechtseenheid van de beslissingen	26%	38%	35%	5%
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had	20%	19%	63%	1%
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	20%	34%	41%	1%
Voorzieningen voor het procederen via internet	23%	41%	28%	34%

Deze tabel toont aan dat – waar het gaat om vreemdelingenzaken zonder zitting – 21 procent over het algemeen tevreden is over de gang van zaken en dat 57 procent hierover ontevreden is. Andere items die in het oog springen zijn:

- de mate waarin men gekregen heeft waarop men recht meent te hebben (20% tevreden, 63% ontevreden);
- de begrijpelijkheid van de beslissing (26% tevreden, 59% ontevreden).

Daarnaast valt op dat het percentage professionals dat tevreden is over de doorlooptijd (20%) laag is. Deze uitkomst is gezien de relatief korte doorlooptijden (een vreemdelingszaak duurt gemiddeld acht weken) opmerkelijk.¹¹

Professionals in vreemdelingszaken zijn relatief tevreden over de correspondentie via de post of fax (63% (zeer) tevreden), de telefonische bereikbaarheid (61% (zeer) tevreden) en de informatie de vooraf werd ontvangen over de zaak (51% (zeer) tevreden).

Regulier-gemotiveerde uitspraak versus verkorte uitspraak

Een variantieanalyse van de algemene tevredenheid wijst uit dat alleen het verschil tussen zaken zonder zitting met een regulier-gemotiveerde uitspraak en zaken zonder zitting met een verkorte motivering bij de uitspraak significant is. Hier geldt dat de algemene tevredenheid in zaken met een verkorte motivering significant lager is. In deze zaken is 73 procent van de respondenten (zeer) ontevreden. In zaken met een regulier gemotiveerde motivering is 46 procent (zeer) ontevreden

Aan professionals bij zaken zonder zitting met een verkorte motivering is gevraagd hoe tevreden zij zijn met de mogelijkheid dat vreemdelingszaken met een verkorte motivering kunnen worden afgedaan. Meer dan acht op de tien professionals (82%) is hier niet tevreden over. Zij lichten hun antwoord onder meer met de volgende opmerkingen toe:

“Het is voor cliënten zeer onbegrijpelijk; zij hebben niet het idee dat er serieus naar hun zaak is gekeken. Ook al probeer je dit uit te leggen tijdens een bespreking.”

“Het is niet bevredigend voor de cliënt en ook niet makkelijk aan hen uit te leggen dat er niet inhoudelijk naar hun hoger beroep wordt gekeken. Het roept de vraag op wat de zin van hoger beroep is.”

“In sommige gevallen kan ik het begrijpen, maar het komt ook wel voor dat er een goed argument is aangedragen dat niet behoorlijk wordt weerlegd.”

Suggesties voor verbetering

58 professionals gaven verbeteringsuggesties. Deze verbeteringsuggesties zijn divers van aard. Wel gaan meerdere suggesties over de wens om meer duidelijkheid in het proces. De onderstaande citaten geven een indruk:

“Je hebt geen zicht op de vooruitgang op de procedure. Indien de Afdeling weet dat er geen verkorte uitspraak zal plaatsvinden en dat er wordt gewerkt aan een gemotiveerde uitspraak, dan zou het prettig zijn als je daaromtrent geïnformeerd wordt, zodat je dat je cliënt kan mededelen.”

“Vaak is het afwachten wanneer een beslissing te verwachten is en wordt men niet vooraf geïnformeerd over datum en tijdstip dat uitspraak gedaan wordt. Voor veel vreemdelingen is het frustrerend dat zij niet weten wanneer zij een beslissing kunnen verwachten.”

Daarnaast schetst een professional het belang van een zitting in specifieke gevallen:

“Als de Raad van State mogelijk een negatief oordeel gaat vellen voor de vreemdeling, dan zou er een zitting moeten plaatsvinden. Zeker als de rechtbank positief voor de vreemdeling heeft geoordeeld, de staatssecretaris in hoger beroep is gegaan en de Raad van State ten faveure van de staatssecretaris oordeelt, dan valt het voor een advocaat, wanneer er geen zitting heeft plaatsgevonden, moeilijk uit te leggen. De consequenties voor de vreemdeling zijn immers enorm!”

¹¹ Jaarverslag 2017, Raad van State, april 2018.

Ook worden er aanvullende opmerkingen geplaatst over de mogelijkheid tot een verkorte motivering. Hieronder volgen enkele voorbeelden:

“De vreemdeling heeft er belang bij om zijn zaak mondeling toe te lichten ter zitting.”

“Niet zonder zitting een uitspraak doen indien een verzoek met verkorte motivering wordt afgewezen.”

“Ik pleit ervoor dat er standaard wel zittingen worden gehouden bij de Afdeling in vreemdelingenzaken en er een halt wordt toegebracht aan de kennelijke afdoening van zaken. Dat frustreert zowel de vreemdeling als de gemachtigde. Naar mijn mening is het recht om te worden gehoord een fundamenteel procesrechtelijk recht.”

“Meer uitspraken mét motivering!”

“Het is niet aan de burger uit te leggen waarom een gemotiveerd en met rechtsvragen voorzien hoger beroep, ongemotiveerd wordt afgewezen. Cliënt en advocaat tasten in het duister. Dit ondermijnt het vertrouwen in de rechtsstaat.”

“Dit mag gewoon niet meer voorkomen; verkorte afdoening moet een uitzondering zijn. Belangen zijn groot in vreemdelingenzaken, zeker bij asielzaken. Het risico dreigt dat de Afdeling niet serieus wordt genomen als beroepsinstantie.”

2.5 Samenvatting

Tevredenheid

Bijna driekwart van de professionals is over het algemeen tevreden met de gang van zaken bij de Afdeling. Over de ontvangst zijn relatief veel professionals tevreden. Ook de over de administratieve contacten, het rechterlijk functioneren en de uitspraak is een meerderheid van de professionals tevreden. Over de doorlooptijd is ‘slechts’ iets meer dan een derde van de professionals tevreden.

Ontwikkeling

In vergelijking met 2007 en 2011 is het aandeel tevreden professionals (ongeveer) gelijk gebleven. Ten opzicht van 2007 is het aandeel ontevreden professionals gestegen met vier procentpunten. Ten opzichte van 2011 is het aandeel ontevreden professionals met één procentpunt gestegen.

Verbetersuggesties voor de Afdeling

Meer dan een derde van de verbetersuggesties in de opmerkingen van professional hebben te maken met de doorlooptijd van zaken. Ook over het rechterlijk functioneren of administratieve contacten zijn regelmatig verbetersuggesties gegeven. Minder dan een op de twintig verbetersuggesties gaat over de ontvangst.

Verschillen eerste aanleg en hoger beroep

Als het gaat om algemene tevredenheid en de onderliggende thema’s, treffen we geen noemenswaardige verschillen aan tussen de afdeling in eerste aanleg en hoger beroep.

Verbetersuggesties voor eerste aanleg en hoger beroep

Voor zowel de Afdeling in eerste aanleg als de Afdeling in hoger beroep geldt dat de doorlooptijden de meest genoemde verbetersuggestie zijn. Daarnaast valt op dat geen enkele suggestie van professionals in hogerberoepszaken betrekking heeft op de uitspraak, terwijl dit in zaken in eerste aanleg in meer dan één op tien van de suggesties wel het geval is.

Tevredenheid Vreemdelingenkamer

Gebleken is dat 21 procent van de professionals over het algemeen tevreden zijn over de gang van zaken rond de vreemdelingenzaken (57% ontevreden). Het meest ontevreden zijn zij over de mate waarin men krijgt waarop men recht meent te hebben en over de begrijpelijkheid van de beslissing. Professio-

nals in vreemdelingenzaken zijn relatief tevreden over de correspondentie via de post of fax, de telefonische bereikbaarheid en de informatie de vooraf werd ontvangen over de zaak. De algemene tevredenheid in zaken zonder zitting met een verkorte motivering is significant lager dan in zaken zonder zitting met een regulier gemotiveerde uitspraak.



Klantwaardering door justitiabelen

3

3 Klantwaardering door justitiabelen

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de klantwaardering van justitiabelen aan bod. Met de verzamelnaam justitiabelen bedoelen we de 104 appellanten en 96 belanghebbenden in dit onderzoek.

In paragraaf 3.2 presenteren we de klantwaardering voor de Afdeling als geheel. We gaan hierbij in op de algemene tevredenheid en de losse thema's. Vervolgens beschrijven we de verschillen tussen appellanten en belanghebbenden, de verschillen naar achtergrondkenmerken en de ontwikkeling over tijd.

3.2 De Afdeling als geheel door de ogen van justitiabelen

3.2.1 Tevredenheid over het geheel en per thema

Zoals te zien is in tabel 3.1 zijn negen op de tien van de bevroegde justitiabelen over het algemeen tevreden over de Afdeling. Slechts drie procent van de ondervraagden is ontevreden.

Als we kijken naar de thema's ontvangst en rechterlijk functioneren, dan zien we dat een grote meerderheid van de justitiabelen de Afdeling positief waardeert. Het aandeel dat tevreden is over de ontvangst is 93 procent. Voor rechterlijk functioneren is dit percentage 92 procent. Voor de thema's uitspraak (48 procent tevreden) en doorlooptijd (41 procent tevreden) geldt dat de gemiddelde tevredenheid sterk lager is dan de voor andere thema's.

In bijlage 7 presenteren we de resultaten zoals in tabel 3.1 gesplitst voor de afdeling in eerste aanleg en voor de afdeling in hoger beroep.

Tabel 3.1 Klantwaardering justitiabelen Afdeling als geheel

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Algemene tevredenheid	90%	7%	3%	-
Ontvangst	93%	7%	-	1%
De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw	94%	3%	3%	1%
De bejegening door medewerkers bij aankomst	99%	1%	-	1%
Het op tijd aanvangen van de zitting	81%	15%	5%	1%
De faciliteiten tijdens het wachten	95%	3%	2%	2%
Privacy in de wachtruimte	74%	19%	8%	2%
De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	91%	6%	3%	5%
Rechterlijk functioneren	92%	7%	1%	1%
De voorbereiding van de staatsraad op uw zaak	92%	5%	3%	6%
De wijze waarop de staatsraad ruimte bood voor uw verhaal	90%	6%	4%	4%
De mate waarin de staatsraad luisterde naar uw standpunten	92%	7%	1%	5%
De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie	84%	12%	4%	4%
De deskundigheid van de staatsraad	91%	8%	1%	5%
De onpartijdigheid van de staatsraad	86%	12%	3%	2%
De begrijpelijkheid van wat besproken is	87%	8%	5%	1%
De manier waarop de staatsraad met u omgaat	95%	3%	2%	2%

Vervolg tabel 3.1

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
De manier waarop de staatsraad met uw gemachtigde omgaat	94%	5%	1%	22%
De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na de zitting	94%	5%	1%	3%
Uitspraak	48%	34%	17%	-
De motivering van de beslissing	56%	8%	35%	11%
De begrijpelijkheid van de beslissing	60%	10%	30%	2%
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had	47%	10%	43%	6%
De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld	59%	15%	26%	5%
Doorlooptijd	41%	48%	11%	2%
De tijd tussen zitting en uitspraak	66%	18%	17%	5%
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	43%	29%	29%	2%
Telefonische bereikbaarheid	88%	9%	2%	58%
Correspondentie via post/fax	88%	4%	8%	28%
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	84%	13%	3%	53%

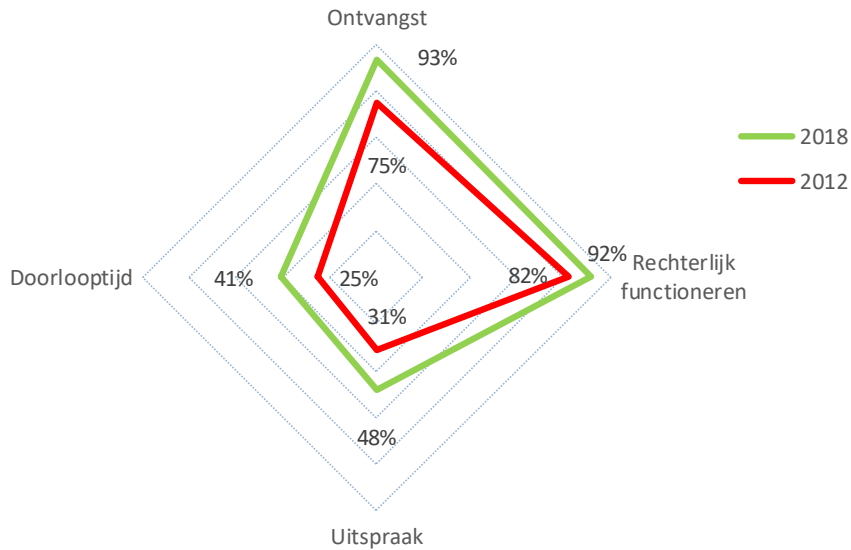
De tevredenheid over de losse onderwerpen 'uitleg over het vervolg van de procedure', 'telefonische bereikbaarheid' en 'informatievoorziening op raadvanstate.nl' is relatief hoog, met tevredenheidspercentages van (ruim) boven de 80 procent. Wel valt ook op dat het aandeel respondenten dat 'weet niet' antwoordde relatief hoog is bij deze drie items.

Binnen de thema's is er sprake van enkele opvallende scores. Bij het thema 'ontvangst' zien we bijvoorbeeld dat vrijwel alle bevroegde justitiabelen (99%) hier tevreden over zijn. Daarnaast valt op dat het onderwerp 'Privacy in de wachtruimte' juist op weinig waardering kan rekenen. Iets minder dan drie kwart van de respondenten (74%) is hier tevreden over. Als we kijken naar het thema 'rechterlijk functioneren', dan kan de manier waarop de Afdeling met de justitiabele omgaat op de hoogste tevredenheid rekenen (95% tevreden). Ook over de manier de staatsraad met de gemachtigde omgaat en de wijze waarop de staatsraad de justitiabele informeert over het verdere verloop van de zaak (beide 94% tevreden) kan op relatief veel tevredenheid rekenen. Daartegenover zijn justitiabelen relatief minder tevreden over de mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie (84% tevreden). Justitiabelen zijn over dit aspect dan weer wel meer tevreden dan professionals (75% tevreden). Andere items waar justitiabelen relatief ontevreden over zijn, zijn de onpartijdigheid van de staatsraad (86% tevreden) en de begrijpelijkheid van wat besproken is (87 procent tevreden).

Met betrekking tot de thema's uitspraak en doorlooptijd valt op dat justitiabelen met name minder tevreden zijn over de losse onderwerpen 'De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had' (43% ontevreden) en 'de totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak' (29% ontevreden).

In de volgende figuur zijn de percentages tevreden justitiabelen per afzonderlijk thema weergegeven, voor 2018 en 2012.

Figuur 3.1 Spiderplot klantwaardering justitiabelen Afdeling, losse thema's



3.2.2 Verschillen naar appellanten/belanghebbenden

Er zijn geen significante verschillen tussen appellanten en belanghebbenden gevonden als het gaat om algemene tevredenheid, ontvangst, rechterlijk functioneren, uitspraak of doorlooptijd.

3.2.3 Verschillen naar achtergrondkenmerken

Een verschilanalyse op basis van geslacht en leeftijd ten aanzien van de algemene tevredenheid levert geen significante verschillen op. Dit is niet onomstotelijk te zeggen over verschillen op basis van het opleidingsniveau. Op het eerste gezicht lijken lager opgeleiden significant vaker (zeer) ontevreden te zijn. Er geldt echter dat niet voor elk opleidingsniveau voldoende waarnemingen zijn om dit met zekerheid te zeggen. Een correlatieanalyse toont ook een negatief verband tussen opleidingsniveau en algemene tevredenheid, maar dit is niet significant.

3.2.4 Verschillen in algemene tevredenheid naar bekendheid met uitspraak

In de interviews direct na afloop van de zitting is aan justitiabelen gevraagd hoe zij de dienstverlening van de Afdeling tot dusver beoordeelden. In geen van de zaken is een uitspraak op zitting gedaan. Een deel van de respondenten heeft circa drie maanden later, toen zij inmiddels een uitspraak op schrift hadden ontvangen, opnieuw een algemeen oordeel gegeven (n=64).

Tabel 3.2 laat de resultaten van beide metingen zien. Het percentage tevreden respondenten na uitspraak is met 57 procent statistisch significant lager dan gemiddeld (beide metingen samen). Het percentage ontevreden respondenten is na uitspraak juist significant hoger dan gemiddeld. Hiermee is aangetoond dat het al dan niet kennen van de uitspraak van invloed is op de klantwaardering.

Tabel 3.2 Verschillen in algemene tevredenheid gemeten voor de uitspraak en na de uitspraak

	Meetmoment 1: voor uitspraak (na zitting) (n=200)	Meetmoment 2: na uitspraak (n=64)	Totaal metingen (N=264)
(Zeer) tevreden	90%	57%	86%
Neutraal	7%	21%	10%
(Zeer) ontevreden	3%	21%	8%

Noot: De mate van tevredenheid in de tweede meting, is significant lager dan tijdens de eerste meting.

Tabel 3.3 laat zien om welke redenen respondenten een negatiever oordeel geven (meerdere antwoorden mogelijk). De meeste opgegeven reden heeft te maken met de uitspraak die zij ontvingen.

Tabel 3.3 Genoemde oorzaken voor bijstellen algemeen oordeel

	Aantal respondenten (N=12)
Dat ligt aan de uitspraak	9
Dat ligt aan de wijze van afhandeling proces	3
Dat ligt aan het verstrijken van de tijd	0
Dat ligt aan kennis van de wettelijke termijnen	0
Ander antwoord	3

3.2.5 Verschillen naar voordelige/nadelige uitspraak

Tabel 3.4 laat zien dat er verschil is in de algemene tevredenheid tussen respondenten die een (gedeeltelijk) voordelige uitspraak kregen en respondenten die een nadelige uitspraak kregen. Van de respondenten bij wie de uitspraak in het voordeel is, oordeelt 9 procent negatief over de dienstverlening. Dat is significant minder dan de 38 procent van de respondenten die een nadelige beslissing kregen.

Tabel 3.4 Verschillen in tevredenheid na uitspraak

	(Gedeeltelijk) Voordelige uitspraak (n=35)	Nadelige uitspraak (n=29)	Totaal (N=64)
(Zeer) tevreden	68%	45%	57%
Neutraal	24%	17%	21%
(Zeer) ontevreden	9%*	38%*	22%

* De percentages wijken significant af van het totaal.

3.2.7 Ontwikkeling klantwaardering Afdeling

De tabel hieronder toont de ontwikkeling van de algemene tevredenheid tussen 2007 en 2017. Hieruit is op te maken dat de mate van tevredenheid tussen 2007 en 2011 nauwelijks veranderd is. In beide jaren is (ongeveer) driekwart van de justitiabelen tevreden en is 13 procent van hen ontevreden. Tussen 2011 en 2017 is het aandeel tevreden justitiabelen echter sterk gestegen, van 76 procent naar 90 procent. Tegelijkertijd is het aandeel ontevreden justitiabelen sterk gedaald, van 13 procent naar 3 procent.

Tabel 3.5 Algemene tevredenheid 2007, 2011 en 2017

	Meting 2007 (N=331)	Meting 2011 (N=198)	Meting 2017 (N=200)
(Zeer) tevreden	75%	76%	90%
Neutraal	nb	11%	7%
(Zeer) ontevreden	13%	13%	3%

3.2.8 Sterke punten en aandachtspunten volgens justitiabelen

In deze paragraaf geven we eerst een overzicht van verbeter suggesties van justitiabelen, vervolgens komen sterke punten en aandachtspunten voor de Afdeling aan bod.

Suggesties voor verbetering door justitiabelen

Van de 200 justitiabelen geeft ongeveer de helft (46%) een verbeter suggestie mee. Het betreft opmerkingen over zaken die volgens hen beter kunnen. In tabel 3.6 hebben we alle opmerkingen gecategoriseerd naar onderwerp. Per respondent waren meerdere opmerkingen mogelijk.

Tabel 3.6 Verbeterpunten justitiabelen (n=91)

Thema	Percentage
Rechterlijk functioneren	23%
Ontvangst	20%
Administratieve contacten	16%
Doorlooptijden	13%
Privacy wachtruimte (onderdeel ontvangst)	5%
Uitleg vervolg procedure	2%
Uitspraak	0%
Overig	23%

Justitiabelen maken het vaakst opmerkingen over het rechterlijk functioneren. Iets minder dan een kwart (23%) van de opmerkingen bevat een verbeter suggestie over het rechterlijk functioneren. Daarnaast gaan relatief veel verbeter suggesties (20%) over de ontvangst.

Opmerkingen ten aanzien van het rechterlijk functioneren zijn divers van aard. Terugkerende thema's zijn de onpartijdigheid van de staatsraad en de begrijpelijkheid van wat tijdens de zitting wordt besproken. Ten aanzien van de ontvangst gaan meerdere opmerkingen over de afwezigheid van stopcontacten in de wachtruimte, de bewegwijzering in de stad of parkeren. In opmerkingen die te maken hebben met administratieve contacten zijn antwoorden gecategoriseerd die gaan over de informatie aan en de contacten met justitiabelen voorafgaand aan de zitting, zoals de bereikbaarheid van de Afdeling per telefoon of e-mail, en de verstrekte informatie over de agendering.

De suggesties die we categoriseerden onder 'overig' zijn divers van aard. Zo suggereert een justitiabele dat het mogelijk moet zijn om vooraf contact te hebben met de staatsraad. Een ander stelt dat de stoeltjes niet comfortabel zitten. Daarnaast stelt iemand dat het als onprettig werd ervaren dat er studenten in de zaal zitting namen zonder dat dit was aangekondigd.

Prioriteiten: sterke punten en aandachtspunten

Figuur 3.2 toont de resultaten van de prioriteitsanalyse¹² voor justitiabelen. Er komen twee sterke punten naar voren met een significante invloed op de gemiddelde tevredenheid. Het betreft hier de informatie die justitiabelen ontvangen over de zaak en de onpartijdigheid van de staatsraad. Voor het tweede item geldt dat het gemiddelde zeer dicht tegen het totale gemiddelde aanligt. Dat betekent dat er strikt genomen weliswaar sprake is van een sterk punt, maar dat de belangrijkste conclusie is dat de gepercipieerde onpartijdigheid van belang is voor de algemene tevredenheid.

Daarnaast is er sprake van twee aandachtspunten. Het gaat om de mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie en om de motivering van de beslissing. Hoewel de tevredenheid over deze onderwerpen niet veel lager ligt dan gemiddeld, heeft deze relatief veel invloed op de algemene klantwaardering.

¹² De opzet van de prioriteitsanalyse is beschreven in paragraaf 1.6.4.

Figuur 3.2 Sterke punten en aandachtspunten voor de Afdeling als geheel

Veel invloed op algemene tevredenheid	
Tevreden	<ul style="list-style-type: none"> De informatie die u ontving over de zaak De onpartijdigheid van de staatsraad
Minder tevreden	<ul style="list-style-type: none"> De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie De motivering van de beslissing

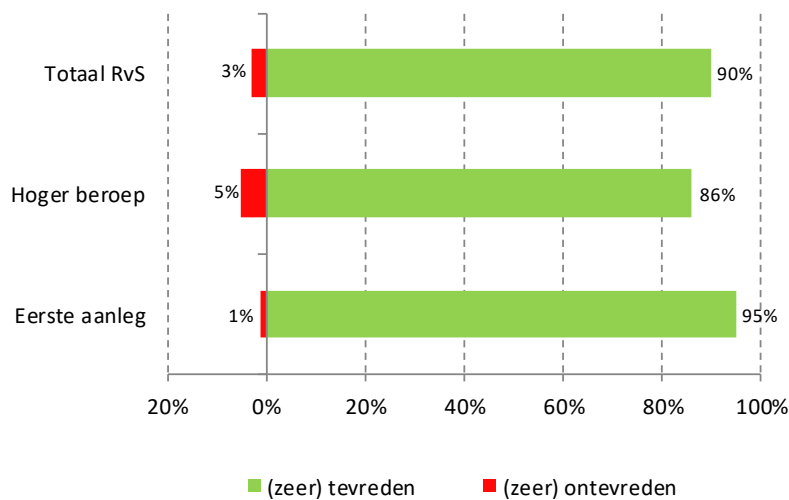
3.3 Vergelijking tussen eerste aanleg en hoger beroep

3.3.1 Tevredenheid en verschillen volgens justitiabelen

De algemene tevredenheid over de twee afdelingen (eerste aanleg en hoger beroep) verschilt niet significant van de tevredenheid over de Afdeling als geheel (90% tevreden, 3% ontevreden). Ook tussen justitiabelen in hoger beroep (86% tevreden) en in eerste aanleg (95% tevreden) is geen significant verschil aangetroffen. Figuur 3.3 laat dit zien.

Algemene tevredenheid

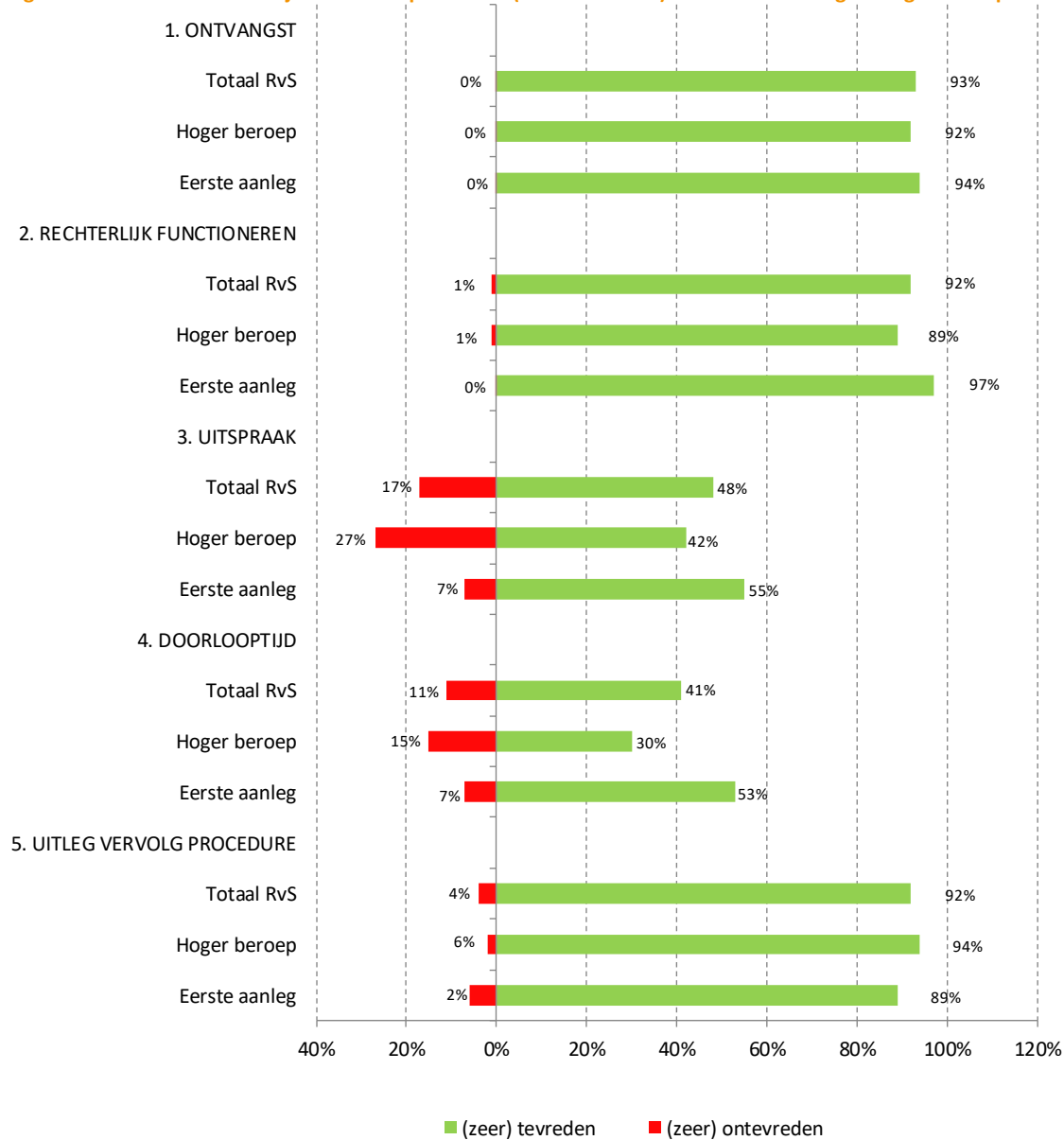
Figuur 3.3 Algemene tevredenheid justitiabelen (n=200) over eerste aanleg en hoger beroep



Uitsplitsing naar thema's

Figuur 3.4 laat de resultaten per thema zien. Het valt op dat ook hier geen significante verschillen voorkomen in de klantwaardering tussen eerste aanleg en hoger beroep per thema.

Figuur 3.4 Tevredenheid justitiabelen per thema (minimale n=64) over eerste aanleg en hoger beroep



3.3.2 Sterke punten en aandachtspunten volgens justitiabelen

In tabel 3.7 is een rubricering aangebracht van de aanvullende opmerkingen in de enquête van ondervraagde justitiabelen over de mogelijkheden tot verbetering binnen de Afdeling. Er is een uitsplitsing gemaakt van opmerkingen van professionals binnen eerste aanleg en professionals binnen hoger beroep. Per respondent waren meerdere opmerkingen mogelijk.

Tabel 3.7 Verbeterpunten justitiabelen eerste aanleg

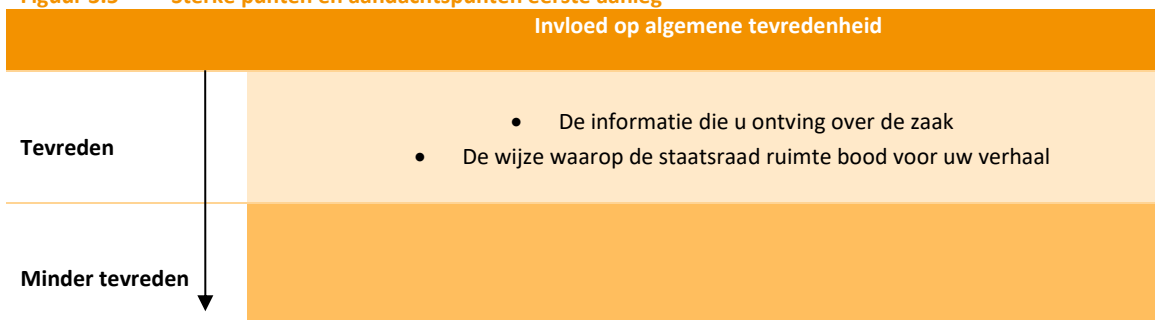
Thema	Hoger beroep (n=51)	Eerste aanleg (n=40)
Ontvangst	29%	18%
Rechterlijk functioneren	25%	20%
Doorlooptijden	18%	8%
Administratieve contacten	6%	30%
Privacy wachtruimte (onderdeel ontvangst)	6%	5%
Uitleg vervolg procedure	2%	3%
Uitspraak	0%	0%
Overig	25%	20%

Justitiabelen die een oordeel hebben gegeven ten aanzien van de afdeling in hoger beroep gaven relatief vaak een verbetersuggestie over de ontvangst (29%) of het rechterlijk functioneren (25%). Hoewel deze thema's ook in de opmerkingen van justitiabelen in eerste aanleg vaak aan bod komen (respectievelijk 18% en 20%), gaan meer verbetersuggesties over de administratieve contacten (30%). Dit thema komt onder justitiabelen in hoger beroepszaken slechts in 6 procent van de opmerkingen voor.

Prioriteiten: sterke punten en aandachtspunten

Figuur 3.5 laat het resultaat zien van de prioriteitsanalyse¹³ voor de afdeling in eerste aanleg. Er komen twee sterke punten naar voren met een significante invloed op de algemene tevredenheid, namelijk de informatie voorafgaand aan de zaak wordt ontvangen en de wijze waarop de staatsraad ruimte biedt voor het verhaal van justitiabelen. Dit onderwerp heeft een relatief grote invloed op de algemene klantwaardering en justitiabelen zijn meer dan gemiddeld tevreden hierover. Uit de analyse komen geen aandachtspunten naar voren.

Figuur 3.5 Sterke punten en aandachtspunten eerste aanleg



Uit de resultaten van de prioriteitsanalyse onder justitiabelen in hoger beroep (figuur 3.6) komen geen sterke punten naar voren. Wel vinden we één aandachtspunt, namelijk de onpartijdigheid van de staatsraad. We benadrukken hier dat het gaat om een item waar *relatief* laag op gescoord wordt. In absolute zin kan het percentage justitiabelen dat tevreden is met de onpartijdigheid van de staatsraad (86%) als hoog worden beschouwd.

¹³ De opzet van de prioriteitsanalyse is beschreven in paragraaf 1.6.4.

Figuur 3.6 Sterke punten en aandachtspunten hoger beroep



3.4 Samenvatting

Tevredenheid

Negen op de tien justitiabelen zijn over het geheel genomen tevreden over de Afdeling, terwijl 3 procent ontevreden is. Daarnaast is 93 procent van de justitiabelen tevreden over de ontvangst en is geen enkele justitiabele ontevreden hierover. Over het rechterlijk functioneren is 92 procent tevreden en 1 procent ontevreden. Voor de thema's uitspraak (48% tevreden) en doorlooptijd (41% tevreden) geldt dat de gemiddelde tevredenheid lager is dan voor andere thema's.

Ontwikkeling

In vergelijking met 2011 is het aandeel tevreden justitiabelen sterk gestegen, van 76 procent naar 90 procent. Voor het aandeel ontevreden justitiabelen geldt dat we een sterke daling waarnemen, van 13 procent naar 3 procent.

Verbetersuggesties voor de Afdeling

Ongeveer de helft heeft een verbetersuggestie voor de dienstverlening gedaan. Ongeveer een kwart van deze suggesties heeft te maken met het rechterlijk functioneren. Opmerkingen binnen deze categorie gaan meer dan eens over de onpartijdigheid van de staatsraad en de begrijpelijkheid van wat tijdens de zitting wordt besproken. Daarnaast gaan relatief veel verbetersuggesties over de ontvangst. Het betreft hier bijvoorbeeld opmerkingen over de afwezigheid van stopcontacten in de wachtruimte, bewegwijzering in de stad en parkeren. Uit de prioriteitsanalyse komen vier aandachtspunten naar voren. Het gaat hier om de informatie die de justitiabele ontving over de zaak (voor aanvang van de zitting), de mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie, de onpartijdigheid van de staatsraad en de motivering van de beslissing.

Verschillen eerste aanleg en hoger beroep

Er zijn geen significante verschillen in de klanttevredenheid over de afdelingen in eerste aanleg en in hoger beroep.

Verbetersuggesties voor eerste aanleg en hoger beroep

De verbetersuggesties die justitiabelen hebben gedaan, hebben bij hoger beroep veelal betrekking op de ontvangst. Onder justitiabelen in eerste aanleg gaan de meeste verbetersuggesties over de administratieve contacten. Onder justitiabelen in hogerberoepszaken is dit thema in verbetersuggesties een stuk minder prominent aanwezig.

Uit de statistische analyses (prioriteitsanalyses) komt een aantal *sterke punten* naar voren. Voor de afdeling als geheel gaat het hier om de informatie die men ontving over de zaak en de onpartijdigheid van de staatsraad. Voor de onpartijdigheid van de staatsraad geldt dat de score zeer dicht tegen het gemiddelde aanligt. Dat betekent dat er strikt genomen weliswaar sprake is van een sterk punt, maar dat de belangrijkste conclusie is dat de onpartijdigheid sterk samenhangt met de algemene tevredenheid. Sterke punten voor de Afdeling in eerste aanleg zijn de informatie die men ontving over de zaak en de wijze waarop de staatsraad ruimte bood voor het verhaal. Voor de afdeling in hoger beroep troffen we geen sterke punten aan.

Wat betreft *aandachtspunten* zien we dat voor de Afdeling als geheel de mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie en de motivering van de beslissing als aandachtspunt kunnen worden genoemd. Voor de Afdeling in eerste aanleg geldt dat er geen aandachtspunten worden aangetroffen. Voor de Afdeling in hoger beroep is dit de onpartijdigheid van de staatsraad. We benadrukken hier dat het gaat om een item waar *relatief* laag op gescoord wordt. In absolute zin kan het percentage justitiabelen dat tevreden is met de onpartijdigheid van de staatsraad (86%) als hoog worden beschouwd.



Vergelijking professionals en justitiabelen

4

4 Vergelijking professionals en justitiabelen

4.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken is de klantwaardering van professionals en justitiabelen uitgebreid aan de orde gekomen. In dit hoofdstuk gaan we op zoek naar verschillen tussen deze twee groepen. We vergelijken¹⁴ de resultaten voor het algemene tevredenheidspercentage, de ontwikkeling door de tijd en de sterke punten en aandachtspunten.

4.1.1 Tevredenheid over het geheel en per thema

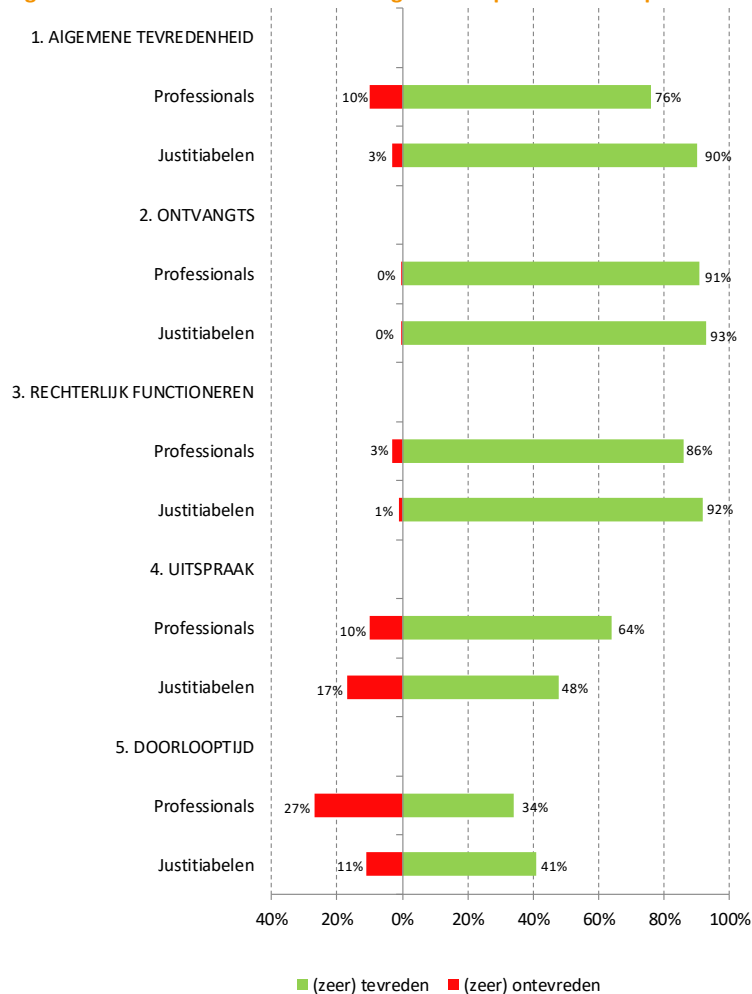
Figuur 4.1 toont de tevredenheidspercentages van de professionals en justitiabelen.¹⁵

Wat de algemene tevredenheid betreft, is er sprake van een opmerkelijk verschil tussen professionals en justitiabelen. Onder professionals is iets meer dan driekwart (76%) tevreden. Voor justitiabelen is dit negen op de tien (90%). Dit verschil komt ook tot uitdrukking in het percentage ontevreden personen. Waar tien procent van de professionals ontevreden is, is dat aandeel onder justitiabelen drie procent. Ook op het thema rechterlijk functioneren treffen we dit verschil aan. Van de professionals is 86 procent over dit thema tevreden tegenover 92 procent van de justitiabelen. De grootste verschillen komen echter naar voren op de thema's uitspraak en doorlooptijd. Ten aanzien van de uitspraak is 17 procent van de justitiabelen ontevreden, ten opzichte van 10 procent van de professionals. Bij doorlooptijd geldt daarentegen dat professionals vaker ontevreden zijn, 27 procent ten opzichte van 11 procent.

¹⁴ Het gaat hier om een beschrijvende vergelijking. Er is niet statistisch getoetst.

¹⁵ In deze figuur worden alleen de thema's gepresenteerd die onder beide groepen zijn uitgevraagd.

Figuur 4.1 Tevredenheid over het geheel en per thema van professionals en justitiabelen



4.1.2 Ontwikkeling klantwaardering Afdeling

Er is vrijwel geen ontwikkeling in het aandeel tevreden professionals over de jaren 2007, 2011 en 2017 waar te nemen. Het percentage tevreden personen is op elk moment iets hoger dan 75 procent. Het aandeel ontevreden professionals was in 2011 (11%) vijf procentpunten hoger dan in 2007 (6%). Ten opzichte van 2011 is dit aandeel nu ongeveer gelijk gebleven (10%).

Bij justitiabelen zien we echter een forse stijging van het aandeel tevreden personen. In 2007 en 2011 was het percentage tevreden justitiabelen nog (ongeveer) 75 procent. In 2017 is dit percentage met veertien procentpunten gestegen naar negentig procent. Daarentegen is het aandeel ontevreden justitiabelen sterk gedaald; van dertien procent in 2007 en 2012 naar drie procent in 2017.

4.1.3 Sterke punten en aandachtspunten

Voor zowel professionals als justitiabelen zijn er prioriteitsanalyses¹⁶ gedaan ter aanduiding van enkele sterke punten en aandachtspunten van de dienstverlening. Voor de professionals:

- aandachtspunten: de mate waarin wordt verkregen waar men recht op heeft, de wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat er tijdens de zitting is behandeld en de motivering van de be-

¹⁶ De opzet van de prioriteitsanalyse is beschreven in paragraaf 1.6.4.

slissing. Een verhoging van de tevredenheid op deze punten zou een positieve invloed op de klantwaardering hebben.

- sterke punten: het nakomen van afspraken, de onpartijdigheid van de staatsraad, de bejegening door medewerkers bij aankomst en de deskundigheid van de staatsraad.

Uit de enquête onder justitiabelen komt een ander beeld naar voren:

- aandachtspunten: de motivering van de beslissing en de ruimte die de staatsraad biedt voor het verhaal van de justitiabele voor de Afdeling.
- sterke punten : de informatie die men ontving over de zaak en de onpartijdigheid van de staatsraad.

4.1.4 Suggesties voor verbetering

Beide groepen respondenten kregen de mogelijkheid om opmerkingen te maken ten aanzien van de verbetering van de dienstverlening. De meeste verbeteringsuggesties van professionals hebben te maken met de doorlooptijd van zaken. Meer dan een derde (38%) van de opmerkingen bevat een opmerking hierover. Onder justitiabelen is dit aandeel slechts 13 procent. Onder hen komen verbeteringsuggesties over het rechterlijk functioneren het meest voor (23%). Ook onder professionals is dit een relevant thema. Onder hen gaat ook 23 procent van de verbeteringsuggesties over rechterlijk functioneren. Een ander belangrijk verschil betreft verbeteringsuggesties in de categorie 'ontvangst'. Waar onder justitiabelen één op de vijf personen hierover een opmerking maakt, is dit aandeel onder professionals slechts vier procent. Daarnaast valt op dat geen enkele opmerking onder justitiabelen de uitspraak betreft. Onder professionals gaat zes procent van de opmerkingen (onder andere) over dit thema.

4.2 Samenvatting

De algemene tevredenheid en tevredenheid over rechterlijk functioneren is onder justitiabelen een stuk hoger dan onder professionals. Op het thema ontvangst is dit verschil minder prominent aanwezig. Over doorlooptijd zijn professionals over het algemeen minder tevreden, over de uitspraak zijn justitiabelen juist minder tevreden.

Door de jaren heen is het aandeel professionals dat over het algemeen tevreden is ongeveer gelijk gebleven. De stijging van het aandeel ontevreden professionals die tussen 2007 en 2011 kon worden waargenomen, heeft niet doorgezet; het percentage nu is ongeveer gelijk aan dat in 2011.

Professionals doen met name verbeteringsuggesties ten aanzien van doorlooptijden en rechterlijk functioneren. Voor justitiabelen geldt ook dat er veel suggesties worden gedaan ter verbetering van het rechterlijk functioneren. Daarnaast is ook de ontvangst een veelvoorkomende categorie.



Vergelijking met de rechtspraak

5

5 Vergelijking met de rechtspraak

5.1 Inleiding

De bevindingen over de Afdeling kunnen worden vergeleken met de uitkomsten van soortgelijk onderzoek binnen de Rechtspraak. In 2017 is het meest recente KWO Rechtspraak uitgevoerd. Dat onderzoek beschrijft de tevredenheid van professionals en justitiabelen over de dienstverlening van de Rechtspraak in dat jaar. Het onderzoek omvatte de elf rechtbanken, de vier gerechtshoven en twee bijzondere rechtscolleges, namelijk de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBB).

In het KWO Rechtspraak zijn professionals en justitiabelen op soortgelijke wijze bevestigd als in het voorliggende KWO voor de Afdeling. Dat maakt een vergelijking mogelijk. Wel moet rekening worden gehouden met enkele verschillen, die de vergelijkbaarheid inperken. Deze zijn beschreven in paragraaf 1.4.

5.2 Vergelijking klanttevredenheid van professionals

De algemene tevredenheid over de Afdeling kan worden vergeleken met die van de Rechtspraak. Daarvoor maken we gebruik van het KWO Rechtspraak 2017.¹⁷ Tabel 5.1 laat zien dat de algemene tevredenheid over de Afdeling niet of nauwelijks verschilt van die voor het Rechtspraak totaal en voor de bijzondere colleges. De zaaksoorten Bestuur en Belasting bij de rechtbanken scoren hoger dan de Afdeling, de zaaksoort Belasting bij de rechtshoven scoort lager dan de Afdeling.

Tabel 5.1 Algemene waardering professionals Afdeling en Rechtspraak, perc. (zeer) tevreden

	Afdeling	Rechtspraak totaal	Rechtbanken Bestuur en belasting	Gerechts-hoven Belasting	Bijzondere colleges
Algemene tevredenheid	76%	75%	79%	70%	77%

In tabel 5.2 worden de scores voor de Afdeling verder vergeleken met die voor het Rechtspraak totaal.¹⁸ Daaruit blijkt dat de Afdeling aanzienlijk beter scoort waar het gaat om:

- de administratieve contacten (vooral: de informatie die u ontving over de zaak; correspondentie via fax en post, flexibiliteit in het maken van afspraken);
- de ontvangst (vooral: op tijd aanvangen van de zitting; faciliteiten tijdens het wachten; privacy in de wachtruimte; informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting).

Voor het overige zijn de verschillen zeer beperkt, een aantal daarvan zijn ten nadele van de Afdeling. Hier scoort de Afdeling dus iets minder positief dan de Rechtspraak.

¹⁷ Voor de gebruikte cijfers verwijzen we naar pagina's 78, 84 en 87 van het KWO Rechtspraak 2017.

¹⁸ In het KWO Rechtspraak 2017 is de tevredenheid over de vraagitems niet gerapporteerd op het niveau van zaaksoorten.

Tabel 5.1 Klantwaardering professionals Afdeling en Rechtspraak totaal, perc. (zeer) tevreden

	Afdeling	Rechtspraak totaal	Verskil in procentpunten
Algemene tevredenheid	76%	75%	1
Administratieve contacten	73%		
Telefonische bereikbaarheid	78%	71%	7
De informatie die u ontving over de zaak	84%	66%	18
Correspondentie via de fax/post	82%	66%	16
Het nakomen van afspraken	77%	76%	1
Flexibiliteit in het maken van afspraken	77%	50%	27
Ontvangst	91%		
De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw	96%	82%	14
De bejegening door medewerkers bij aankomst	97%	91%	6
Het op tijd aanvangen van de zitting	77%	49%	28
De faciliteiten tijdens het wachten	92%	64%	28
Privacy in de wachtruimte	69%	42%	27
De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	89%	72%	17
Rechterlijk functioneren	86%		
De voorbereiding van de staatsraad op uw zaak	88%	86%	2
De wijze waarop de staatsraad partijen ruimte biedt voor hun verhaal	81%	-	
De mate waarin de staatsraad luistert naar de standpunten	84%	87%	-3
De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie	75%	79%	-4
De manier waarop de staatsraad met uzelf omgaat	86%	87%	-1
De manier waarop de staatsraad met de justitiabele omgaat	80%	85%	-5
De onpartijdigheid van de staatsraad	80%	84%	-4
De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na zitting	89%	-	
De deskundigheid van de staatsraad	89%	87%	2
Uitspraak	64%		
De motivering van de beslissing	68%	73%	-5
De begrijpelijkheid van de beslissing	73%	77%	-4
De rechtseenheid van de beslissingen	68%	73%	-5
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had	55%	-	
De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld	60%	-	
Doorlooptijd	34%		
De termijn tussen het aanbrengen van de zaak en de zittingsdag	35%	35%	0
De tijd tussen de zitting en de uitspraak	48%	53%	-5
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	34%	34%	0
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	84%	-	
Voorzieningen voor het procederen via internet	32%	-	

5.3 Vergelijking klanttevredenheid van justitiabelen

Net als voor de professionals kan ook de algemene waardering van justitiabelen voor de Afdeling worden vergeleken met die van de Rechtspraak.¹⁹ Tabel 5.3 laat zien dat de algemene tevredenheid over de

¹⁹ Voor de gebruikte cijfers verwijzen we naar pagina's 37, 41 en 44 van het KWO Rechtspraak 2017.

Afdeling een fractie lager is dan die voor de gerechtshoven (belastingzaken), maar hoger dan het Rechtspraak totaal, de zaaksoorten Bestuur en Belasting bij de rechtbanken en de bijzondere colleges.

Tabel 5.3 Algemene waardering justitiabelen Afdeling en Rechtspraak, perc. (zeer) tevreden

	Afdeling	Rechtspraak totaal	Rechtbanken Bestuur en belasting	Gerechts- hoven Belasting	Bijzondere colleges
Algemene tevredenheid	90%	84%	87%	92%	81%

In tabel 5.4 worden de scores voor de Afdeling verder vergeleken met die voor het Rechtspraak totaal.²⁰ Op de meeste vraagitems zijn er geen grote verschillen in de beoordeling. Op een paar items scoort de Afdeling beter, namelijk:

- de ontvangst (met name de faciliteiten tijdens het wachten en de privacy in de wachtruimte);
- het rechterlijk functioneren (met name de voorbereiding en de deskundigheid);
- de telefonische bereikbaarheid.

De Afdeling scoort aanzienlijk lager dan de Rechtspraak waar het gaat om de uitspraak (de motivering en begrijpelijkheid) en in wat mindere mate in de totale doorlooptijd van de zaak. Bij de interpretatie van dit verschil moet worden bedacht dat de respondenten van het KWO voor de Afdeling, vaker dan bij het KWO Rechtspraak, al een uitspraak hadden gekregen op het moment dat zij zijn bevraagd over de items die te maken hebben met doorlooptijd en uitspraak. In paragraaf 1.4 is dit methodische verschil verder toegelicht.

Tabel 5.4 Klantwaardering justitiabelen Afdeling en Rechtspraak, perc. (zeer) tevreden

	Afdeling	Rechtspraak totaal	Verskil in procentpunten
Algemene tevredenheid	90%	84%	6
Ontvangst	93%	-	
De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw	94%	85%	9
De bejegening door medewerkers bij aankomst	99%	95%	4
Het op tijd aanvangen van de zitting	81%	73%	8
De faciliteiten tijdens het wachten	95%	78%	17
Privacy in de wachtruimte	74%	55%	19
De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	91%	80%	11
Rechterlijk functioneren	92%	-	
De voorbereiding van de staatsraad / rechter op uw zaak	92%	84%	8
De wijze waarop de staatsraad / rechter ruimte bood voor uw verhaal	90%	89%	1
De mate waarin de staatsraad / rechter luisterde naar uw standpunten	92%	89%	3
De mate waarin de staatsraad / rechter zich inleeft in de situatie	84%	79%	5
De deskundigheid van de staatsraad / rechter	91%	85%	6
De onpartijdigheid van de staatsraad / rechter	86%	82%	4
De begrijpelijkheid van wat besproken is	87%	89%	-2
De manier waarop de staatsraad / rechter met u omgaat	95%	92%	3
De manier waarop de staatsraad / rechter met uw gemachtigde omgaat	94%	-	
De wijze waarop de staatsraad / rechter u informeert over het verdere verloop van de zaak na de zitting	94%	89%	5

²⁰ In het KWO Rechtspraak 2017 is de tevredenheid over de vraagitems niet gerapporteerd op het niveau van zaaksoorten.

Vervolg tabel 5.4 Klantwaardering justitiabelen Afdeling en Rechtspraak, perc. (zeer) tevreden

	Afdeling	Rechtspraak totaal	Verskil in procentpunten
Uitspraak	48%	-	
De motivering van de beslissing	56%	85%	-29
De begrijpelijkheid van de beslissing	60%	86%	-26
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had	47%	-	
De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld	59%	-	
Doorlooptijd	41%	-	
De tijd tussen zitting en uitspraak	66%	-	
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	43%	50%	-7
Telefonische bereikbaarheid	88%	71%	17
Correspondentie via post/fax	88%	-	
Informatievoorziening op raadvanstate.nl / Rechtspraak.nl	84%	75%	9

5.4 Samenvatting

De bevindingen over de Afdeling zijn vergeleken met de uitkomsten van soortgelijk onderzoek binnen de Rechtspraak (KWO Rechtspraak 2017).

Onder professionals blijkt de algemene tevredenheid over de Afdeling (76%) niet of nauwelijks te verschillen van de algemene tevredenheid over de Rechtspraak als geheel (75%) en de bijzondere colleges (77%). De score voor de Afdeling ligt iets onder de algemene tevredenheidsscore voor de rechtbanken (Bestuur en belasting; 79%) en boven score voor de gerechtshoven (Belasting; 70%).

Op een aantal vraagitems bestaan er aanzienlijke verschillen. De Afdeling scoort beter dan het Rechtspraak als geheel waar het gaat om zaken die te maken hebben met de administratieve contacten (de informatie die u ontving over de zaak; correspondentie via fax en post, flexibiliteit in het maken van afspraken) en met de ontvangst (op tijd aanvangen van de zitting; faciliteiten tijdens het wachten; privacy in de wachtruimte; informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting).

Voor het overige zijn de verschillen tussen de tevredenheid over de Afdeling en de Rechtspraak zeer beperkt.

Onder *justitiabelen* ligt de algemene tevredenheid voor de Afdeling (90%) wat hoger dan voor de Rechtspraak als geheel (84%). De Afdeling scoort daarmee iets lager dan de gerechtshoven (Belasting; 92%), maar hoger dan de rechtbanken (Bestuur en belasting; 87%) en de bijzondere colleges (81%).

Op enkele uitzonderingen na zijn er geen grote verschillen in de beoordeling van de tevredenheidsitems. De Afdeling scoort ten opzichte van het Rechtspraaktotaal:

- beter op de ontvangst (met name de faciliteiten tijdens het wachten en de privacy in de wachtruimte) en op de telefonische bereikbaarheid
- aanzienlijk lager waar het gaat om de uitspraak (de motivering en begrijpelijkheid) en in wat mindere mate in de totale doorlooptijd van de zaak.

Het is goed mogelijk dat het tweede laatste verschil in zekere mate voortkomt uit methodische verschillen tussen de beide onderzoeken. Op het moment dat respondenten van het KWO voor de Afdeling antwoord gaven op vragen over doorlooptijd en uitspraak, waren zij bekend met de uitspraak. Dat laatste geldt niet voor het merendeel van de respondenten van het KWO Rechtspraak.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Bijlagen

B

B1 Uitnodigingsbrief professionals verweerders

Geachte

Datum
23 oktober 2017

Onderwerp
Onderzoek klantwaardering Raad van State

Voor het waarborgen van de kwaliteit van de Raad van State is uw mening van groot belang. Namens de Raad van State nodig ik u daarom uit deel te nemen aan het klantwaarderingsonderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Ipsos en Regioplan. Uw antwoorden worden strikt anoniem en vertrouwelijk behandeld.

U wordt verzocht deze vragenlijst te laten beantwoorden door degene binnen uw organisatie die in de afgelopen 18 maanden bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State ter zitting (het meest frequent) heeft opgetreden. Mogelijk ontvangt uw organisatie meerdere brieven met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. In dat geval vragen we u, indien mogelijk, deze brieven te verspreiden onder meerdere ambtenaren die ter zitting hebben opgetreden bij de Raad van State.

Wij nodigen een steekproef van professionele participanten in procedures bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State uit een online vragenlijst in te vullen. Deze kunt u invullen op een moment dat u dat het beste uitkomt. De vragenlijst is zó opgesteld dat hij efficiënt en daardoor in korte tijd (8 minuten) ingevuld kan worden.

U komt in een unieke en afgeschermdde vragenlijst door te gaan naar de website **www.xx.iv.nl/RvS** en dan onderstaande inlogcode en wachtwoord in te typen.

Inlogcode:
Wachtwoord:

De naam van deze website moet u wel even intypen in de adresregel van uw 'browser' (zoals Internet Explorer); via zoekmachines als Google komt u er niet.

Wij hopen dat u de komende twee weken de tijd kunt nemen deze vragenlijst in te vullen. Aan het eind van de vragenlijst kunt aangeven of u een verslag van de resultaten van het onderzoek wilt ontvangen.

Met dank en vriendelijke groet,

mr. B. Veenman
adjunct-directeur Bestuursrechtspraak
Raad van State

Wilt u meer informatie over het onderzoek? Dan kunt u uw vraag per e-mail stellen. Stuur uw bericht naar: RvS@ipsos-online.com

B2 Uitnodigingsbrief professionals gemachtigden

Geachte,

Datum
23 oktober 2017

onderwerp
Onderzoek klantwaardering Raad van State

Voor het waarborgen van de kwaliteit van de Raad van State is uw mening van groot belang. Namens de Raad van State nodig ik u daarom uit deel te nemen aan het klantwaarderingsonderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Ipsos en Regioplan. Uw antwoorden worden strikt anoniem en vertrouwelijk behandeld.

Wij nodigen een steekproef van professionele participanten in procedures bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State uit een online vragenlijst in te vullen. Deze kunt u invullen op een moment dat u dat het beste uitkomt. De vragenlijst is zó opgesteld dat hij efficiënt en daardoor in korte tijd (8 minuten) ingevuld kan worden. U komt in een unieke en afgeschermdede vragenlijst door te gaan naar de website **www.xx.iv.nl/RvS** en dan onderstaande inlogcode en wachtwoord in te typen.

Inlogcode:

Wachtwoord:

De naam van deze website moet u wel even intypen in de adresregel van uw 'browser' (zoals Internet Explorer); via zoekmachines als Google komt u er niet.

Wij hopen dat u de komende twee weken de tijd kunt nemen deze vragenlijst in te vullen. Aan het eind van de vragenlijst kunt aangeven of u een verslag van de resultaten van het onderzoek wilt ontvangen.

Met dank en vriendelijke groet,

mr. B. Veenman
adjunct-directeur Bestuursrechtspraak
Raad van State

Wilt u meer informatie over het onderzoek? Dan kunt u uw vraag per e-mail stellen. Stuur uw bericht naar: RvS@ipsos-online.com

B3 Vragenlijst professionals



Introductie:

Welkom bij de vragenlijst van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 8 minuten. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

S1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden bij de Afdeling bestuursrechtspraak een zitting bijgewoond?

- Ja -> naar S2
- Nee → naar Q07

S2. In welke soort zaak heeft u de afgelopen 12 maanden een zitting bijgewoond bij de Afdeling bestuursrechtspraak?

Meer antwoorden mogelijk.

DP: Meerdere antwoorden mogelijk

- ruimtelijke ordening (Eerste en Enige Aanleg)
- algemeen hoger beroep
- vreemdelingenkamer
- Weet niet → Q07

DP: consequent in gehele vragenlijst de 3 termen met kleine letters.

Indien de respondent bij meerdere soorten heeft opgetreden, krijgt hij/zij (behalve de achtergrondvragen) alle vragen meerdere keren. Eén keer voor ruimtelijke ordening (eerste aanleg), één keer voor hoger beroep en (maar dit zal niet zoveel voorkomen) één keer voor de Vreemdelingenkamer. Om volgorde-effecten te voorkomen randomiseren we voor welke soort hij/zij de vragen als eerste krijgt. Dat wil zeggen dat de computer willekeurig 'bepaalt' of iemand eerst de vragen beantwoordt over ruimtelijke ordening, hoger beroep of de vreemdelingenkamer.

Indien de respondent voor meerdere soorten zaken heeft bijgewoond, de volgende tekst toevoegen:

We willen u enkele vragen voorleggen over deze zaken. We beginnen met <ruimtelijke ordening / hoger beroep / vreemdelingenkamer>.

Q01.

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de behandeling van uw zaak of zaken binnen <ruimtelijke ordening / hoger beroep / de vreemdelingenkamer>?

DP: randomiseer aspecten

Blok1	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/NVT
Telefonische bereikbaarheid van medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correspondentie via post/fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die u ontving over uw zaak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het nakomen van afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibiliteit in het maken van afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voorzieningen voor het procederen via internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q02.

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de behandeling van uw zaak of zaken binnen <ruimtelijke ordening / hoger beroep / de vreemdelingenkamer>?

DP: randomiseer aspecten

Blok2	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/NVT
De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De bejegening door medewerkers bij aankomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het op tijd aanvangen van de zitting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De faciliteiten tijdens het wachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privacy in de wachtruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q03.

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de behandeling van uw zaak of zaken binnen <ruimtelijke ordening / hoger beroep / de vreemdelingenkamer>?

DP: randomiseer aspecten

Blok3	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/NVT
De voorbereiding van de staatsraad op uw zaak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De wijze waarop de staatsraad partijen ruimte biedt voor hun verhaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin de staatsraad luistert naar de standpunten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De deskundigheid van de staatsraad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De manier waarop de staatsraad met uzelf omgaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De manier waarop de staatsraad met de justitiabele omgaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De onpartijdigheid van de staatsraad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na de zitting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q04.

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de behandeling van uw zaak of zaken binnen <ruimtelijke ordening / hoger beroep / de vreemdelingenkamer>?

DP: randomiseer aspecten

Blok4	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/NVT
De motivering van de beslissing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De begripelijkheid van de beslissing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De rechtseenheid van de beslissingen (gelijke beslissingen in gelijke zaken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De termijn tussen het aanbrengen van de zaak en de zittingsdag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De tijd tussen zitting en uitspraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q05.

Alles bij elkaar genomen: hoe tevreden bent u over de gang van zaken binnen <ruimtelijke ordening / hoger beroep / de vreemdelingenkamer> bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet niet

Q06.

Wat zou volgens u beter kunnen binnen <ruimtelijke ordening / hoger beroep / de vreemdelingenkamer> bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State?

<open tekstvak>

- Weet niet
- Niets

Indien respondent voor een tweede of derde soort vragen krijgt:

Dan willen we u nu dezelfde vragen stellen voor <ruimtelijke ordening / hoger beroep / de vreemdelingenkamer > .

BLOK ZONDER ZITTING

Q07

Heeft u de afgelopen 12 maanden een procedure gevoerd bij de vreemdelingenkamer die zonder zitting is afgedaan?

- Ja -> naar Q08
- Nee → naar Q16

Q08

Heeft u de afgelopen 12 maanden in één of meerdere zaken die u gevoerd heeft bij de vreemdelingenkamer zónder zitting een uitgeschreven gemotiveerde uitspraak ontvangen?

- Ja, ik heb de afgelopen 12 maanden een uitgeschreven gemotiveerde uitspraak ontvangen → naar Q09
- Nee, ik heb de afgelopen 12 maanden geen uitgeschreven gemotiveerde uitspraak ontvangen, wel een **verkorte** motivering (op de voet van artikel 91, tweede lid, van de Vreemdelingenwet 2000) → naar N13
- Weet niet → naar Q16

BLOK ZONDER ZITTING: MET UITGECHREVEN MOTIVERING

Indien de afgelopen 12 maanden een uitgeschreven gemotiveerde uitspraak ontvangen

We willen u enkele vragen voorleggen over de vreemdelingenzaken die u in de afgelopen 12 maanden hebt gevoerd bij de Afdeling bestuursrecht van de Raad van State, die zonder zitting zijn afgedaan, maar waarbij u wel een uitgeschreven gemotiveerde uitspraak heeft ontvangen.

Q09

Als u denkt aan deze zaak of zaken, in hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de behandeling van uw zaak of zaken?

DP: randomiseer aspecten

Blok1	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/NVT
Telefonische bereikbaarheid van medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correspondentie via post/fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die u ontving over uw zaak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het nakomen van afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibiliteit in het maken van afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voorzieningen voor het procederen via internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q11

Als u denkt aan de vreemdelingenzaken zonder zitting maar met een uitgeschreven gemotiveerde uitspraak, in hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten?

DP: randomiseer aspecten

Blok4	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/NVT
De motivering van de beslissing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De begrijpelijkheid van de beslissing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De rechtseenheid van de beslissingen (gelijke beslissingen in gelijke zaken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q12

Als u denkt aan de vreemdelingenzaken zonder zitting maar met een uitgeschreven gemotiveerde uitspraak, in hoeverre bent alles bij elkaar genomen over de gang van zaken binnen de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet niet

Q13

Wat zou volgens u beter kunnen binnen de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State als u denkt aan de vreemdelingenzaken zonder zitting maar met gemotiveerde uitspraak?

- **<open tekstvak>**
 - Niets
 - Weet niet

BLOK ZONDER ZITTING: MET VERKORTE MOTIVERING

Indien alleen zaken verkorte gemotiveerde uitspraak (Q8 is nee, een verkorte uitspraak)

We willen u enkele vragen voorleggen over de vreemdelingenzaken die u in de afgelopen 12 maanden hebt gevoerd bij de Afdeling bestuursrecht van de Raad van State, die zonder zitting zijn afgedaan, en waarbij u een verkorte gemotiveerde uitspraak heeft ontvangen.

N13

Bent u over het algemeen tevreden over de mogelijkheid dat een hoger beroep kan worden afgedaan met een verkorte motivering?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet niet

N14

Kunt u uw antwoord toelichten?

<open tekstvak>

- Geen toelichting/ weet niet

N15

Als u denkt aan de vreemdelingenzaken zonder zitting waarbij u een verkorte motivering heeft ontvangen, in hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten?

DP: randomiseer aspecten

Blok1	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/NVT
Telefonische bereikbaarheid van medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correspondentie via post/fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die u ontving over uw zaak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het nakomen van afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibiliteit in het maken van afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voorzieningen voor het procederen via internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

N16

Als u denkt aan de vreemdelingenzaken zonder zitting waarbij u een verkorte motivering heeft ontvangen, in hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten?

DP: randomiseer aspecten

Blok4	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/NVT
De begrijpelijkheid van de beslissing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De rechtseenheid van de beslissingen (gelijke beslissingen in gelijke zaken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q14

Als u denkt aan de vreemdelingenzaken zonder zitting waarbij u een verkorte motivering heeft ontvangen, in hoeverre bent alles bij elkaar genomen over de gang van zaken binnen de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet niet

Q15

Wat zou volgens u beter kunnen binnen de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State als u denkt aan de vreemdelingenzaken zonder zitting met verkorte motivering?

<open tekstvak>

- Weet niet
- Niets

Vanaf hier weer iedereen

Tot slot volgt nog één stelling en enkele achtergrondvragen

Q16

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Weet niet/NVT
Als de Raad van State uitspraak heeft gedaan, dan is daarmee het geschil opgelost						

Q17

Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht aan de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State?

- 0 keer
- 1-3 bezoeken
- 4-6 bezoeken
- 6 of meer bezoeken
- weet niet

Q18

U bent...

- man
- vrouw

Q19

Wat is uw leeftijd?

<...> jaar

- wil ik niet zeggen

Dit was de laatste vraag. We willen u hartelijk danken voor al uw ideeën.

Wilt u in het voorjaar een verslag van de resultaten van het onderzoek ontvangen?

- Ja
- Nee

Indien ja

Wat zijn uw gegevens? De gegevens die u hieronder noteert, worden uitsluitend gebruikt om u in het voorjaar het verslag te kunnen sturen. Uw antwoorden blijven anoniem.

Naam:

E-mailadres:

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking.

B4 Vragenlijst justitiabelen



In te vullen door de enquêteur:

Interview nr.	
Datum	
Tijd aanvang zitting	

S2. Soort zaak:

- Ruimtelijke Ordening (Eerste en Enige Aanleg)
- Algemeen Hoger Beroep



INTRO

Goedemorgen/middag, ik ben <naam INT> van onderzoeksbureau Ipsos. Momenteel voeren wij een onderzoek uit naar de kwaliteit van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Graag willen we u hier enkele vragen over stellen. Het gesprek duurt circa 5 minuten. Komt het u nu gelegen?

In te vullen door de enquêteur:

S3. Respondent:

- Man
- Vrouw

S1. Bent u in deze zaak:

- Appellant (degene die de zaak is gestart)
- Belanghebbende
- Anders: verweerder (bv gemeente), advocaat/gemachtigde, publiek → **einde vragenlijst**
- Weet niet/ onbekend → **einde vragenlijst**

1. Is uw zaak reeds tot een afronding en/of beslissing gekomen?

INT: Ook een mondelinge uitspraak van de staatsraad (rechter) tijdens de zitting geldt als beslissing

- Ja → naar vraag 2
- Nee → naar vraag 3
- Weet niet → naar vraag 3

DI: indien zaak beslist

2. Is de zaak in uw voordeel afgerond of beslist?

- Ja
- Gedeeltelijk
- Nee
- Geen mening

DI: indien zaak nog niet beslist

3. Verwacht u dat de zaak in uw voordeel afgerond of beslist wordt?

- Ja
- Gedeeltelijk
- Nee
- Geen mening

INT: lees op

4. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van de behandeling van uw zaak?

Organisatorisch optreden	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Niet opletzen (Weet niet)
Telefonische bereikbaarheid van medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correspondentie via post/fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die u ontving over uw zaak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ontvangst	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Niet opletzen (Weet niet)
De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De bejegening door medewerkers bij aankomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het op tijd aanvangen van de zitting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De faciliteiten tijdens het wachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privacy in de wachtruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INT: lees op

5. In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de behandeling van uw zaak of zaken binnen <ruimtelijke ordening / hoger beroep>? DI: afhankelijk van vraag S2

<i>Rechtelijk functioneren</i>	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Niet ope lezen (Weet niet)
De wijze waarop de staatsraad ruimte bood voor uw verhaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De voorbereiding van de staatsraad op uw zaak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin de staatsraad luisterde naar uw standpunten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De deskundigheid van de staatsraad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De onpartijdigheid van de staatsraad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De begrijpelijkheid van wat besproken is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De manier waarop de staatsraad met u omgaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De manier waarop de staatsraad met uw gemachtigde omgaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na de zitting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DI: Indien zaak afgerond uit vraag 1

6. In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de uitspraak van uw zaak?

Uitspraak	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Niet opletzen (Weet niet)
De motivering van de beslissing (d.w.z. hoe men tot een beslissing is gekomen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De begrijpelijkheid van de beslissing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De termijn tussen het aanbrengen van de zaak en de zittingsdag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De tijd tussen zitting en uitspraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Alles bij elkaar genomen: hoe tevreden bent u over de gang van zaken bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden
- (niet opletzen) Weet niet

8. Wat zou volgens u beter kunnen?

- Niets
- Weet niet

9. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Weet niet/NVT
<i>Indien op vraag 1 NEE of weet niet</i> Ik verwacht dat met de uitspraak van de Afdeling bestuursrecht van de Raad van State het geschil wordt opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Indien op vraag 1 JA</i> Ik vind dat met de uitspraak van de Afdeling bestuursrecht van de Raad van State het geschil is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Heeft uw zaak betrekking op een geschil tussen twee partijen of zijn er meer partijen bij betrokken?

- tussen twee partijen
- drie partijen of meer
- weet niet

DI: indien zaak Algemeen Hoger beroep uit vraag S2

11. Voordat u bij de Raad van State in hoger beroep ging, heeft de rechtbank een uitspraak gedaan over uw zaak. Wat was de uitkomst van de procedure die u bij de rechtbank voerde?

- Ik werd door de rechtbank in het gelijk gesteld

- Ik werd door de rechtbank in het ongelijk gesteld
- Ik kreeg gedeeltelijk gelijk
- Weet niet, g.a.

12. Bent u al eerder voor een rechter, waaronder bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, verschenen?

- Ja
- Nee

Tot slot volgen enkele achtergrondvragen.

13. Wat is uw hoogst VOLTOOIDE schoolopleiding?

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

14. Mag ik uw leeftijd noteren?

INT: Noteer leeftijd ...

- Nee

DI: indien nog geen beslissing/uitspraak is geweest in de zaak uit vraag 1

15. Graag willen wij u op een later tijdstip nog enkele vragen stellen over de uitspraak in uw zaak, dit zal maximaal 5 minuten in beslag nemen. Zou u hieraan mee willen werken? We nemen dan over 13 weken telefonisch contact met u op.

Mag ik uw telefoonnummer noteren?



Tel:
Achternaam:

Respondent wil niet mee werken.

(INT: indien respondent twijfelt, benadrukken dat de vragen niet inhoudelijk zijn, maar gaan over de procedure, bijvoorbeeld de begrijpelijkheid van de beslissing. Het telefoonnummer gebruiken wij uiteraard alleen voor dit onderzoek)

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking.

B5 Verantwoording analyses

Op deze plaats wordt verslag gedaan van de gebruikte analyses voor zowel de data van professionals als van justitiabelen. Achtereenvolgens komen verschilanalyse, betrouwbaarheidsanalyse en prioriteitsanalyse aan bod.

Vershilanalyse

We beschrijven de klantwaardering van de Afdeling bestuursrecht van de Raad van State als geheel, van de Afdeling ruimtelijke ordening (eerste en enige aanleg) en van de Afdeling hoger beroep. Er is in de presentatie van deze beschrijvende statistieken gekozen voor percentages.

Vervolgens is met een chi-kwadraat goodness-of-fit getoetst of de verdeling van de klantwaardering binnen de ene afdeling significant afwijkt van de gemiddelde verdeling van de Afdeling als geheel. Er is een significantieniveau van .05 gehanteerd. Deze analyse geeft inzicht in de mate van verschillen in klantwaardering ten opzichte van de gemiddelde klantwaardering binnen de Afdeling.

Betrouwbaarheidsanalyse

De voorgaande verschilanalyses hebben telkens betrekking op de algemene klanttevredenheid (via een item uitgevraagd) en daarnaast op een aantal thema's of aspecten van klanttevredenheid. Deze thema's zijn opgebouwd uit een aantal samenhangende onderwerpen (items uit de enquête). De schalen uit het KWO 2011 hebben als leidraad voor het ontwikkelen van de schalen gefungeerd. Nieuwe items zijn op basis van de inhoud en/of de indeling in schalen uit het onderzoek Klantwaardering Rechtspraak aan schalen toegevoegd. Van iedere schaal is vervolgens de Cronbach's alpha berekend, een schatting van de betrouwbaarheid²¹ van de schaal (tussen 0 en 1; >.70 is voldoende).

Binnen de dataset van de professionals zijn de volgende vijf thema's (factoren) aan de orde:

- *Rechterlijk functioneren*²²; deze factor bestaat uit de items: *de voorbereiding van de staatsraad, de wijze waarop de staatsraad ruimte bood voor uw verhaal, de wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop, de staatsraad luisterde naar uw standpunten, deskundigheid staatsraad, onpartijdigheid staatsraad, de behandeling van uzelf door de staatsraad, de behandeling van de justitiabele door de staatsraad en het inlevingsvermogen van de staatsraad*, die samen een zeer betrouwbare schaal vormen (Cronbach's alpha =.94 ; n items =9; n=559).
- *Ontvangst*; deze factor wordt gevormd door de items *privacy wachtruimten, faciliteiten wachtruimte, de informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting, de bejegening van medewerkers, de entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw en het op tijd aanvangen van de zitting*. De factor heeft een matige betrouwbaarheid (Cronbach's alpha =.76; n items =6; n=576).
- *Uitspraak*; deze factor wordt gevormd door de items *begrijpelijkheid beslissing, motivering beslissing en rechtseenheid van beslissingen, de mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had en de wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting tot stand is gekomen* en heeft een goede betrouwbaarheid (Cronbach's alpha =.92; n items =5; n=497).
- *Administratieve contacten*; deze factor bestaat uit de items *telefonische bereikbaarheid, informatie die u vooraf ontving over uw zaak, correspondentie over de fax/post, het nakomen van afspraken en de flexibiliteit in het maken van afspraken*. De factor is voldoende betrouwbaar (Cronbach's alpha =.79; n items =5; n=421).
- *Doorlooptijd*; deze factor wordt gevormd door de items *termijn tussen het aanbrengen van de zaak en de zittingsdag, totale doorlooptijd en de tijd tussen zitting en uitspraak*. Deze factor heeft een matige betrouwbaarheid (Cronbach's alpha: =.85 , n items =3, n=573).

Het item *Informatievoorziening op raadvanstate.nl* en *Voorzieningen voor het procederen via internet* beschouwen we als losse thema's die niet onder één van de schalen vallen. Hierover wordt apart gerapporteerd.

²¹ Een goede betrouwbaarheid van een schaal (of factor) wil zeggen dat de schaal nauwkeurig is: bij herhaalde steekproeven zouden de items op dezelfde manier met elkaar tot een factor clusteren.

²² Aan deze factor zijn omwille van de vergelijkbaarheid met onderzoek Klantwaardering Rechtspraak twee items toegevoegd: *de wijze waarop de staatsraad ruimte bood voor uw verhaal* en *de behandeling van uzelf door de staatsraad*. Deze twee items samen vormen volgens de oorspronkelijke factoranalyse eigenlijk een aparte factor, die dus niet wordt overgenomen. De betrouwbaarheid van de factor rechterlijk functioneren blijft (ongewijzigd) hoog.

De bovenstaande factoren zijn vergelijkbaar met de factoren toegepast in het onderzoek Klantwaardering Rechtspraak. Tegelijkertijd is de betrouwbaarheid van de schalen van die orde dat het legitiem (en inzichtelijk is) om in de eindrapportage te rapporteren op de benoemde hoofdcomponenten.

In de data van de justitiabelen zijn de volgende thema's (factoren) aan de orde:

- *Rechterlijk functioneren*; deze factor bestaat uit de items *de wijze waarop de staatsraad partijen ruimte biedt voor uw verhaal, de voorbereiding van de staatsraad op uw zaak, de mate waarin de staatsraad luistert naar de standpunten, de mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie, de deskundigheid van de staatsraad, de onpartijdigheid van de staatsraad, de begrijpelijkheid van wat besproken is, de omgang van de staatsraad met advocaten, de omgang van de staatsraad met gemachtigden en de informatie die u ontving over uw zaak*. Samen vormen deze items een goed betrouwbare schaal (Cronbach's alpha = .92; n items =10; n=130).
- *Ontvangst* ; deze factor wordt gevormd door de items *de entree, ruimte en bewegwijzing in het gebouw, de bejegening van medewerkers, de faciliteiten tijdens het wachten, privacy in de wachtruimte, het op tijd aanvangen van de zitting en de informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op zitting en het op tijd aanvangen van de zitting*. Ze vormen samen een voldoende betrouwbare schaal (Cronbach's alpha = .62; n items =6; n =188).
- *Uitspraak*; deze factor bestaat uit de items: *de motivering van de beslissing, de mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had, de wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat er tijdens de zitting is behandeld en de begrijpelijkheid van de beslissing*, die samen een voldoende betrouwbare schaal vormen (Cronbach's alpha =.73; n items =4; n=63).
- *Doorlooptijd*; deze factor bestaat uit de items *totale doorlooptijd en de tijd tussen zitting en uitspraak*. Hier is geen Cronbach's Alpha berekend, in verband met het lage aantal items. De twee items hangen positief met elkaar samen, maar deze samenhang is niet significant ($r=.22$; $p=.08$). Dat wordt waarschijnlijk (mede) veroorzaakt door het lage aantal waarnemingen.

De items, de *telefonische bereikbaarheid, correspondentie via post/fax en informatievoorziening op raadvanstate.nl* beschouwen we als losse thema's die niet onder een van de schalen vallen. De respons op deze drie items is dermate laag (door het hoge percentage 'weet niet' antwoorden), dat de items ook samen geen schaal kunnen vormen.

Prioriteitsanalyse

Naast het inzichtelijk maken van belangrijke verschillen in klanttevredenheid over de Afdeling, is het ook interessant te weten welke aspecten (thema's) van de klantwaardering het meest bepalend zijn voor de algemene klanttevredenheid. Een regressieanalyse geeft inzicht in de invloed van de afzonderlijke aspecten (individuele items) op de algemene klanttevredenheid. Alleen die items die een significante invloed²³ op de klantwaardering hebben, worden vervolgens op basis van de gemiddelde score op dit item vergeleken met de gemiddelde tevredenheid op alle items.²⁴ Zodoende is het aantal items in de prioriteitsanalyse beperkt. Wanneer een item dat significante invloed heeft op de klantwaardering een hogere gemiddelde tevredenheidsscore heeft dan de totale gemiddelde tevredenheid, markeren we het item als een sterk punt. Wanneer een item dat significante invloed heeft op de klantwaardering een lagere gemiddelde tevredenheidsscore heeft dan de totale gemiddelde tevredenheid, markeren we het item als een aandachtspunt. Zie tabel B5.1 ter illustratie van het resultaat van de prioriteitsanalyse.

In de regressieanalyses wordt voor de invloed van de achtergrondkenmerken (geslacht et cetera) gecontroleerd. Deze analyse doen we telkens voor de klantwaardering van de totale rechtspraak, van de rechtbanken, hoven en colleges en de sectoren op geaggregeerd niveau.

²³ Bij $p=.05$.

²⁴ Andere items zonder significante invloed op de klantwaardering doen er in een prioriteitsanalyse immers niet toe.

Tabel B5.1 Prioriteitsanalyse

	Invloed
Tevreden (>gemiddelde)	Sterk punt
Ontevreden (<gemiddelde)	Aandachtspunt

B6 Tevredenheid losse items professionals

Tabel B6.1 Tevredenheid professionals in eerste aanleg

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Algemene tevredenheid	81%	12%	8%	-
Administratieve contacten	72%	27%	1%	-
Telefonische bereikbaarheid	78%	18%	4%	-
De informatie die u ontving over de zaak	81%	14%	5%	1%
Correspondentie via de fax/post	75%	15%	9%	3%
Het nakomen van afspraken	76%	19%	5%	-
Flexibiliteit in het maken van afspraken	44%	33%	24	23%
Ontvangst	93%	8%	-	-
De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw	96%	3%	1%	-
De bejegening door medewerkers bij aankomst	98%	2%	-	-
Het op tijd aanvangen van de zitting	81%	12%	7%	1%
De faciliteiten tijdens het wachten	92%	8%	1%	-
Privacy in de wachtruimte	63%	27%	9%	1%
De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	91%	8%	1%	-
Rechterlijk functioneren	93%	4%	2%	3%
De voorbereiding van de staatsraad op uw zaak	91%	5%	4%	-
De wijze waarop de staatsraad partijen ruimte biedt voor hun verhaal	87%	10%	4%	-
De mate waarin de staatsraad luistert naar de standpunten	89%	7%	4%	-
De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie	82%	13%	5%	-
De manier waarop de staatsraad met uzelf omgaat	89%	6%	4%	-
De manier waarop de staatsraad met de justitiabele omgaat	86%	10%	3%	5%
De onpartijdigheid van de staatsraad	85%	12%	3%	-
De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na zitting	91%	6%	3%	-
De deskundigheid van de staatsraad	93%	3%	4%	-
Uitspraak	69%	23%	8%	2%
De motivering van de beslissing	74%	12%	14%	3%
De begrijpelijkheid van de beslissing	74%	16%	10%	2%
De rechtseenheid van de beslissingen	71%	23%	6%	14
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had	60%	26%	14%	8%
De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld	68%	19%	13%	2%

Vervolg tabel B6.1

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Doorlooptijd	31%	38%	31%	-
De termijn tussen het aanbrengen van de zaak en de zittingsdag	34%	26%	40%	
De tijd tussen de zitting en uitspraak	46%	28%	26%	2%
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	32%	31%	38	-
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	83%	15%	1%	6%
Voorzieningen voor het procederen via internet	36%	33%	31%	45%

Tabel B6.2 Tevredenheid professionals hoger beroep

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Algemene tevredenheid	75%	15%	10%	-
Administratieve contacten	77%	21%	2%	-
Telefonische bereikbaarheid	78%	18%	4%	14%
De informatie die u ontving over de zaak	88%	9%	3%	-
Correspondentie via de fax/post	85%	12%	3%	1%
Het nakomen van afspraken	78%	17%	6%	13%
Flexibiliteit in het maken van afspraken	35%	40%	25%	22%
Ontvangst	90%	10%	-	-
De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw	96%	4%	-	-
De bejegening door medewerkers bij aankomst	96%	3%	-	-
Het op tijd aanvangen van de zitting	76%	17%	7%	-
De faciliteiten tijdens het wachten	91%	7%	2%	1%
Privacy in de wachtruimte	68%	25%	7%	-
De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	87%	10%	2%	1%
Rechterlijk functioneren	84%	14%	2%	-
De voorbereiding van de staatsraad op uw zaak	89%	8%	3%	1%
De wijze waarop de staatsraad partijen ruimte biedt voor hun verhaal	81%	11%	7%	-
De mate waarin de staatsraad luistert naar de standpunten	84%	11%	5%	-
De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie	76%	15%	10%	1%
De manier waarop de staatsraad met uzelf omgaat	86%	11%	3%	-
De manier waarop de staatsraad met de justitiabele omgaat	80%	14%	6%	3%
De onpartijdigheid van de staatsraad	81%	11%	8%	1%
De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na zitting	89%	10%	1%	1%
De deskundigheid van de staatsraad	87%	8%	4%	-

Vervolg tabel B6.2

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Uitspraak	64%	25%	10%	1%
De motivering van de beslissing	68%	17%	15%	1%
De begrijpelijkheid van de beslissing	76%	12%	13%	1%
De rechtseenheid van de beslissingen	67%	27%	6%	10%
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had	55%	33%	13%	7%
De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld	60%	26%	14%	-
Doorlooptijd	35%	38%	27%	-
De termijn tussen het aanbrengen van de zaak en de zittingsdag	35%	31%	34%	-
De tijd tussen de zitting en uitspraak	50%	26%	25%	1%
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	35%	29%	37%	-
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	85%	13%	3%	-
Voorzieningen voor het procederen via internet	26%	43%	31%	-

B7 Tevredenheid losse items justitiabelen

Tabel B7.1 Tevredenheid justitiabelen in eerste aanleg

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Algemene tevredenheid	95%	4%	1%	-
Ontvangst	94%	6%	-	-
De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw	96%	1%	3%	1%
De bejegening door medewerkers bij aankomst	100%	-	-	-
Het op tijd aanvangen van de zitting	84%	16%	-	-
De faciliteiten tijdens het wachten	96%	3%	1%	-
Privacy in de wachtruimte	72%	22%	6%	-
De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	89%	6%	5%	14%
Rechterlijk functioneren	97%	3%	-	-
De voorbereiding van de staatsraad op uw zaak	99%	1%	-	5%
De wijze waarop de staatsraad ruimte bood voor uw verhaal	91%	3%	6%	6%
De mate waarin de staatsraad luisterde naar uw standpunten	96%	5%	-	6%
De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie	92%	5%	2%	3%
De deskundigheid van de staatsraad	95%	6%	-	4%
De onpartijdigheid van de staatsraad	93%	5%	-	2%
De begrijpelijkheid van wat besproken is	93%	5%	2%	-
De manier waarop de staatsraad met u omgaat	97%	2%	1%	-
De manier waarop de staatsraad met uw gemachtigde omgaat	97%	3%	-	26%
De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na de zitting	96%	4%	-	3%
Uitspraak	55%	39%	7%	-
De motivering van de beslissing	60%	20%	20%	19%
De begrijpelijkheid van de beslissing	63%	7%	30%	-
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had	57%	10%	33%	3%
De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld	66%	17%	17%	7%
Doorlooptijd	54%	40%	7%	3%
De tijd tussen zitting en uitspraak	73%	13%	13%	3%
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	53%	30%	17%	3%
Telefonische bereikbaarheid	89%	9%	2%	52%
Correspondentie via post/fax	85%	4%	11%	23%
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	84%	16%	-	42%

Tabel B7.2 Tevredenheid justitiabelen hoger beroep

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Algemene tevredenheid	86%	10%	5%	-
Ontvangst	92%	8%	-	-
De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw	93%	4%	3%	1%
De bejegening door medewerkers bij aankomst	98%	2%	-	1%
Het op tijd aanvangen van de zitting	78%	14%	9%	1%
De faciliteiten tijdens het wachten	94%	3%	3%	3%
Privacy in de wachtruimte	76%	16%	9%	3%
De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	93%	4%	3%	6%
Rechterlijk functioneren	89%	10%	1%	2%
De voorbereiding van de staatsraad op uw zaak	86%	9%	5%	6%
De wijze waarop de staatsraad ruimte bood voor uw verhaal	88%	9%	3%	2%
De mate waarin de staatsraad luisterde naar uw standpunten	89%	9%	2%	3%
De mate waarin de staatsraad zich inleeft in de situatie	76%	18%	6%	4%
De deskundigheid van de staatsraad	88%	10%	2%	5%
De onpartijdigheid van de staatsraad	78%	18%	5%	2%
De begrijpelijkheid van wat besproken is	83%	11%	7%	1%
De manier waarop de staatsraad met u omgaat	94%	4%	2%	3%
De manier waarop de staatsraad met uw gemachtigde omgaat	92%	7%	1%	17%
De wijze waarop de staatsraad u informeert over het verdere verloop van de zaak na de zitting	93%	6%	1%	3%
Uitspraak	42%	30%	27%	-
De motivering van de beslissing	53%	-	47%	3%
De begrijpelijkheid van de beslissing	58%	12%	30%	-
De mate waarin u gekregen heeft waar u recht op had	37%	10%	53%	9%
De wijze waarop de uitspraak een afspiegeling is van wat tijdens de zitting is behandeld	53%	13%	34%	-
Doorlooptijd	30%	55%	15%	-
De tijd tussen zitting en uitspraak	58%	23%	19%	-
De totale doorlooptijd van uw zaak van aanmelding tot uitspraak	33%	27%	39%	-
Telefonische bereikbaarheid	87%	10%	3%	37%
Correspondentie via post/fax	90%	4%	6%	32%
Informatievoorziening op raadvanstate.nl	94%	2%	4%	21%



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Regioplan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl