



# De Rechtspraak

## Kengetallen Gerechten 2009



de Rechtspraak

De Rechtspraak  
Kengetallen Gerechten 2009





<b>1</b>	<b>Achtergronden en definities</b>	<b>4</b>
1.1	Inleiding	4
1.2	Kwaliteit	5
1.3	Productie en financiën	7
1.4	Personeel en organisatie	9
1.5	Ontwikkeling en algemeen	9
<b>2</b>	<b>Landelijke analyse</b>	<b>12</b>
2.1	Samenvatting	12
2.2	Kwaliteit	14
2.3	Productie en financiën	20
2.4	Personeel, organisatie en algemeen	23
	<b>Tabellen rechtbanken</b>	<b>28</b>
	<b>Tabellen gerechtshoven</b>	<b>54</b>
	<b>Rechtbank</b>	<b>60</b>
	Alkmaar	60
	Almelo	62
	Amsterdam	64
	Arnhem	66
	Assen	68
	Breda	70
	Dordrecht	72
	's-Gravenhage	74
	Groningen	76
	Haarlem	78
	's-Hertogenbosch	80
	Leeuwarden	82
	Maastricht	84
	Middelburg	86
	Roermond	88
	Rotterdam	90
	Utrecht	92
	Zutphen	94
	Zwolle-Lelystad	96
	<b>Centrale Raad van Beroep</b>	<b>98</b>
	<b>College van Beroep voor het bedrijfsleven</b>	<b>102</b>
	<b>Gerechtshof</b>	<b>106</b>
	Amsterdam	106
	Arnhem	108
	's-Gravenhage	110
	's-Hertogenbosch	112
	Leeuwarden	114

# 1 Achtergronden en definities kengetallen 2009

## 1.1 Inleiding

Met deze jaarlijkse publicatie presenteert de Rechtspraak kengetallen over het functioneren van de afzonderlijke gerechten. Dit is bedoeld als aanvulling op het Jaarverslag van de Rechtspraak, waarin verantwoording wordt afgelegd over de Rechtspraak als geheel. Publicatie van kengetallen is een van de middelen waarmee de Rechtspraak politiek en samenleving inzicht geeft in de functie en het functioneren van de Rechtspraak.<sup>1</sup> Hierbij past wel de kanttekening dat kwantitatieve gegevens slechts een gedeeltelijk beeld kunnen schetsen van de Rechtspraak.

De missie van de Rechtspraak luidt: “De Rechtspraak zorgt voor integere en tijdige beslechting van geschillen en berechting van strafbare feiten door onafhankelijke rechters. De Rechtspraak draagt bij aan de instandhouding van de rechtsstaat en aan het vertrouwen van de burger in het recht.”

Terwijl een aspect als tijdigheid zich in kwantitatieve termen laat uitdrukken, zijn andere aspecten van de missie van kwalitatieve aard en dus niet op eenzelfde manier rechtstreeks te meten. Dat betekent overigens niet dat daarover geen informatie beschikbaar is. Zo besteedt het onderzoekprogramma van de Raad onder andere aandacht aan aspecten als het vertrouwen van de burger in de rechter en de rol van professionele normen van onpartijdigheid en onafhankelijkheid bij zaaktoedeling. Er is reflectie op de niet eenvoudig te combineren eisen waaraan de hedendaagse rechter in termen van gezag, doelmatigheid, maatschappelijke betrokkenheid en onafhankelijkheid moet voldoen. De kengetallen geven evenmin inzicht in de maatschappelijke betekenis van de Rechtspraak. Ook voor dit onderwerp wordt verwezen naar het onderzoekprogramma.<sup>2</sup>

Ondanks deze beperkingen zijn de kengetallen van belang voor verschillende gebruikersgroepen. Rechtzoekenden en rechtshulpverleners zullen vooral geïnteresseerd zijn in de duur van de procedures en in andere gemeten aspecten van kwaliteit, zoals de tevredenheid van procespartijen over de bejegening door de rechter en de

deskundigheid en onpartijdigheid. Gegevens over productie en financiën zijn van meer belang voor instanties die betrokken zijn bij de begroting van de Rechtspraak, zoals het Ministerie van Justitie. Gegevens over het intern functioneren van de Rechtspraak hebben vooral interne betekenis. Met deze publicatie wordt getracht al de verschillende gebruikersgroepen te bedienen.

De Rechtspraak evalueert jaarlijks de kengetallen en zoekt naar het verbeteren ervan, bijvoorbeeld waar het gaat om eenduidigheid, vergelijkbaarheid, meetmethodiek en presentatie. Reacties van gebruikers over de omvang van dit rapport, begrijpelijkheid van de kengetallen en de analyses worden daarbij zeer op prijs gesteld.<sup>3</sup>

De kengetallen zijn onderverdeeld in vier categorieën:

- kwaliteit
- productie en financiën
- personeel en organisatie
- ontwikkeling en algemeen

In de volgende paragrafen volgt een bespreking van de definitie van de verschillende kengetallen. In hoofdstuk 2 is een rechtspraakbrede analyse te vinden van de kengetallen met daarin vergelijkingen tussen gerechten. In de hoofdstukken daarna volgt per gerecht een afzonderlijk overzicht en een analyse van de kengetallen van het betreffende gerecht. Waar mogelijk worden de uitkomsten vergeleken met geldende normen<sup>4</sup> of referentiewaarden<sup>5</sup>. Substantiële verschillen ten opzichte van normen of referentiewaarden worden toegelicht in een korte analyse per gerecht.

1 Het streven naar een hoge mate van transparantie, zowel in individuele zaken als voor de Rechtspraak als geheel vormt een belangrijke waarde in de visie van de Rechtspraak. Agenda van de Rechtspraak 2008-2011, blz. 18.

2 B.C.J. van Velthoven, 2005, De waarde van de juridische infrastructuur voor de Nederlandse economie; idem 2007, Civiele rechtspraak in eerste aanleg, 2005 in cijfers. Een eerste stap op weg naar kwantificering van de maatschappelijke betekenis van de rechtspraak.

3 Reacties kunt u doorgeven aan: L.F. Ammerlaan, e-mail l.ammerlaan1@rechtspraak.nl, tel. 070 3619753 of G. Paulides, e-mail g.paulides@rechtspraak.nl, tel. 070 3619741.

4 Normen ook in de betekenis van streefwaarden of doelstellingen.

5 Referentiewaarden zijn bijvoorbeeld gemaakte afspraken of landelijke gemiddelden.

## 1.2 Kwaliteit

De kengetallen kwaliteit zijn indicatoren die een beeld schetsen van een aantal aspecten van de kwaliteit van het rechtspreken. Voor 2009 worden de volgende kengetallen gepubliceerd:

- 1 Tevredenheid van procespartijen over kwaliteitsaspecten van het rechterlijk functioneren en doorlooptijden (tabel 1)
- 2 Gerealiseerde doorlooptijden (tabellen 2-6)
- 3 Aandeel zaken behandeld door de meervoudige kamer (tabel 7).

### 1.2.1 Tevredenheid van procespartijen (tabel 1)

Sinds 2001 laten de gerechten periodiek, over het algemeen eens in de vier jaar, klantwaarderingsonderzoeken (KWO) uitvoeren onder procespartijen. De geënquêteerden zijn onderscheiden in enerzijds professionele partijen (zoals officieren van justitie en advocaten) en anderzijds rechtzoekende burgers. Zij kunnen aangeven hoe tevreden zij waren over kwaliteit van de dienstverlening in brede zin op een vijfpuntsschaal:

1. zeer tevreden
2. tevreden
3. neutraal
4. ontevreden
5. zeer ontevreden

In de overzichten zijn de scores 1 en 2 samengevoegd tot een percentage (zeer) tevreden

respondenten. De uitkomst  $x\%$  tevreden wil dus niet zeggen dat de rest ontevreden was, aangezien een aanzienlijke groep neutraal scoort.

De kwaliteitsaspecten bestrijken tevredenheid over deskundigheid, rechtseenheid, motivering, onpartijdigheid, bejegening en doorlooptijden. Voor de onderscheiden kwaliteitsaspecten, behalve tevredenheid over doorlooptijden, zijn normen vastgesteld. De normen zijn gebaseerd op een combinatie van het gewenste niveau en de haalbaarheid ervan binnen een redelijke termijn. Met andere woorden: het gaat om voorlopige streefwaarden of doelstellingen, die periodiek bijgesteld gaan worden.

In de analyse van de gerechten is aandacht gegeven aan uitslagen die sterk van deze doelstelling afwijken. In de tabel hieronder zijn de normen voor de onderscheiden kwaliteitsaspecten weergegeven.

Ondanks het feit dat de gerechten de klantwaardering niet allemaal op dezelfde wijze hebben gemeten en ondanks het feit dat het tijdstip van meting verschilt en al enkele jaren vóór 2009 kan liggen, is er toch voor gekozen deze kengetallen op te nemen. Op basis van de door de gerechten gegeven analyses van grote verschillen tussen gerechten kan een indruk verkregen worden over hoe procespartijen de verschillende aspecten van kwaliteit bezien.

### Normen voor de tevredenheid van procespartijen (percentage tevreden respondenten)

	(zeer) tevreden rechtzoekenden doelstelling	(zeer) tevreden professionals doelstelling
deskundigheid van de rechter	> 75%	> 75%
onpartijdigheid van de rechter	> 70%	> 75%
rechtseenheid van de beslissingen*	nvt	> 45%
begrijpelijkheid van het besprokene	> 70%	nvt
uitleg/ motivering van de beslissing	> 70%	> 65%
leesbaarheid van de beslissing	nvt	> 75%
ruimte die rechter aan partijen biedt voor hun verhaal	> 85%	> 75%
luisteren van de rechter naar de standpunten	> 80%	> 75%
inleven van de rechter in de situatie	> 70%	> 60%
duur van de procedure / de doorlooptijd**	>50% / >38%	>40% / >26%

\* De mate van tevredenheid over de rechtseenheid is alleen aan professionele partijen gevraagd. Zij hebben een beeld van de rechtseenheid, aangezien zij regelmatig procederen.

\*\* Voor de tevredenheid over doorlooptijden moeten nog normen worden ontwikkeld. Hier is de gemiddelde tevredenheid weergegeven voor de rechtbanken respectievelijk de gerechtshoven.

Vanaf 2011 zullen de klantwaarderingsonderzoeken bij alle gerechten op dezelfde wijze en gelijktijdig plaatsvinden. De eenduidigheid, vergelijkbaarheid en bruikbaarheid zullen daarvoor sterk verbeteren.

### 1.2.2 Doorlooptijden (tabellen 2-6)

Vanuit maatschappelijk belang is de tijdsduur (doorlooptijd) van gerechtelijke procedures een essentieel aspect van de prestaties. Tevens geven veranderingen in die duur indicaties over de toereikendheid van de financiering van de gerechten. De meting van doorlooptijden kan gecombineerd worden met de waardering bij procespartijen, die uit de klantwaarderingsonderzoeken blijkt. Deze waardering door de maatschappij valt weliswaar niet geheel samen met de waarde voor de maatschappij, maar geeft wel een indicatie.

Cijfers over de gerealiseerde doorlooptijden in enig jaar zijn niet altijd een precieze afspiegeling van de stand van zaken in dat jaar op het gebied van lopende procedures. De duur van de procedure is immers pas vast te stellen wanneer de zaak is afgedaan. Daar kunnen dus zeer oude zaken bij zitten die nog weggewerkt moesten worden, terwijl inmiddels vergelijkbare procedures wel zijn versneld. In het algemeen geldt dat bij het verkleinen van voorraden de doorlooptijd in een bepaald jaar tijdelijk kan oplopen door extra afdoeningen van relatief oude zaken. Dit effect kan zich over het algemeen niet meerdere jaren achter elkaar voordoen; immers in het jaar nadat een (oude) voorraad is verkleind, wordt het sterke doorlooptijdverkortende effect daarvan zichtbaar.

In 2007 en 2008 hebben de sectoren normen voor de lengte van rechterlijke procedures opgesteld op basis van spreidinggegevens. De doelstellingen zijn geformuleerd in de vorm van x procent van een bepaalde procedure moet afgehandeld zijn binnen y maanden.<sup>6</sup> De normen voor de lengte van de procedures (doorlooptijdnormen) en de realisatiegegevens zijn te vinden in de tabellen 2 tot en met 6.

Bij het vaststellen van de normen is door de betrokken sectoren gekeken naar de termijnen opgenomen in wetgeving<sup>7</sup> en procesreglementen, de verwachte haalbaarheid van de te stellen norm<sup>8</sup> en de doelmatigheid in de bedrijfsvoering.

De vastgestelde normering hield ten opzichte van de in 2007 gerealiseerde doorlooptijden een aanzienlijke bekorting in van de procedures met

gemiddeld een zeer grote lengte en het vasthouden van de doorlooptijden van gemiddeld minder langdurige procedures. De gerechten hoeven de normen pas in 2010 gerealiseerd te hebben. In 2008 en 2009 konden ze daar naartoe groeien.

Voor deze kengetallen is inmiddels voldoende historische vergelijkingsmateriaal beschikbaar om de gemiddelde doorlooptijden, zoals in eerdere kengetallenrapportages opgenomen, te vervangen door de uitkomsten voor deze genormeerde behandelzeiten<sup>9</sup>.

In de analyses in hoofdstuk 2 en verder is soms nog wel gebruik gemaakt van uitkomsten op gemiddelde doorlooptijden.

Voor het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) en de Centrale Raad van Beroep (CRvB), zijn (nog) geen genormeerde doorlooptijden vastgesteld. Voor deze gerechten zijn de analyses op gemiddelde doorlooptijden gehandhaafd.

### 1.2.3 Aandeel MK-zaken (tabel 7)

Het aandeel MK-zaken geeft weer in welke mate procedures door de meervoudige kamer, dat wil zeggen door drie rechters, zijn behandeld. Het is van belang dit aandeel in de gaten te houden om te voorkomen dat efficiency overwegingen (= meer zaken laten afhandelen door de enkelvoudige rechter) ten koste gaan van de kwaliteit van de afdoening. Anders gezegd, dit kengetal en de normering ervan borgen dat rechters de ruimte ervaren om op inhoudelijke gronden een keuze te maken of een zaak door drie rechters behandeld moet worden of dat één rechter volstaat. Voor 2009 worden voor zaakstypen de MK-aandelen gepubliceerd.

#### Normen voor MK-aandeel (percentage behandeld door de meervoudige kamer)

Type zaak	norm 2010 MK-aandeel
<b>Rechtbanken:</b>	
Strafzaak	15%
Bodemzaak handelszaak	10%
Bodemzaak familiezaak	5%
Bodemzaak regulier bestuursrecht	10%
Bodemzaak vreemdelingenrecht	10%
Bodemzaak belastingrecht	15%
<b>Gerechtshoven:</b>	
Strafzaak	85%
Bodemzaak belastingrecht	90%

6 Als startmoment geldt voor een civiele dagvaardingsprocedure de eerste rolzitting, voor een verzoekschriftprocedure is dat de ontvangst van het verzoekschrift, voor een strafzaak in eerste aanleg de eerste zitting en voor een strafzaak in hoger beroep de ontvangst van het dossier. Het uitstroombestand is de datum van verzending van de uitspraak/beslissing. De gemeten tijd is inclusief de tijd dat zaken op verzoek van partijen stilliggen. Niet meegenomen worden de zaken die voordat ook maar een zitting heeft plaatsgevonden worden ingetrokken.

7 Zo bevat de Algemene wet bestuursrecht (Awb) termijnen voor herstel van verzuimen, stukkenwisselingen en uitnodiging voor zitting.

8 De haalbaarheid van de norm wordt mede bepaald door factoren die niet door de rechter/ het gerecht beïnvloed kunnen worden, zoals de snelheid van werken van ketenpartners, nader onderzoek en deskundigenberichten, het wachten op een richtinggevende uitspraak in appel, antwoorden op prejudiciële vragen en gedrag van partijen.

9 Zie ook de aankondiging van deze wijziging in de kengetallenrapportage 2008, blz. 6.

### 1.3 Productie en financiën

Voor productie en financiën worden de volgende kengetallen in samenhang gebruikt (tussen haakjes staat telkens de tabel genoemd waarin het kengetal te vinden is).

- I. **Ontwikkeling van de productie:**
  1. Gerealiseerde productie t.o.v. de instroom (tabel 8)
  2. Gerealiseerde productie t.o.v. de afspraak (tabel 8)
  3. Gemiddelde zaakszwaarte (tabel 9)
- II. **Productiviteit, kostenniveau en financieel resultaat:**
  4. Gerealiseerde uurtarieven (tabel 10)
  5. Arbeidsproductiviteit (tabel 11)
  6. Financieel resultaat (tabel 11)
  7. Eigen vermogen (tabel 11)

Definitie en betekenis van deze kengetallen zijn in de volgende twee paragrafen te vinden.

#### 1.3.1 Ontwikkeling van de productie

**Productie als percentage van de instroom (tabel 8)**

Het eerste productiekengetal is de gerealiseerde productie (het aantal afgehandelde zaken) als percentage van het aantal ingestroomde zaken. Het kengetal is weergegeven per zaaksgroep (zie kader 'Zaaksgroepen en zaakstypen'). Dit kengetal geeft aan in welke mate de gerechten in staat zijn geweest om aan de (lokale) vraag naar rechtspraak te voldoen.

Ook zorgt dit kengetal voor een vroegtijdige signalering van de ontwikkeling van de werkvoorraad. Meer productie dan instroom betekent dat de werkvoorraad is afgenomen en minder productie dan instroom geeft aan dat de voorraad is toegenomen.

**Productie als percentage van de bestuursafpraak (tabel 8)**

Het tweede productiekengetal is de gerealiseerde productie (het aantal afgehandelde zaken) als percentage van de bestuursafpraak met de Raad over de te leveren productie.

Minder productie dan afgesproken kan wijzen op capaciteitsproblemen of een lager dan verwachte instroom. Dit kengetal moet daarom in samenhang worden bekeken met het vorige kengetal (productie als percentage van de instroom).

Dit kengetal is in de eerste plaats relevant voor de bestuurlijke overleggen tussen het gerecht-bestuur en de Raad.

#### Zaaksgroepen en zaakstypen

De productie van de Rechtspraak wordt ingedeeld naar de soort rechtspraak.

Bij de rechtbanken zijn er zes zaaksgroepen (ook wel productgroepen genoemd): civiele zaken, bestuurszaken, belastingzaken, vreemdelingenzaken, strafzaken en kantonzaken. Bij de gerechtshoven zijn er drie zaaksgroepen: civiele zaken, strafzaken en belastingzaken. Ten slotte zijn er de zaaksgroepen voor het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBB) en voor de Centrale Raad van Beroep (CRvB).

Elke zaaksgroep bestaat uit verschillende zaakstypen, onderscheiden naar onderwerp en afdoeningmodaliteit.

Bij de zaaksgroep strafzaken wordt bijvoorbeeld een onderscheid gemaakt tussen zaken die worden afgedaan door een enkelvoudige kamer, zaken die worden afgedaan door een meervoudige kamer en zaken die zonder een zitting worden afgedaan. Daarnaast worden raadkamerzaken (al dan niet over voorlopige hechtenis) en het uitwerken van vonnissen in verband met hoger beroep c.q. cassatie als aparte zaakstypen onderscheiden.

Per zaaksgroep en per zaakstype worden met de gerechten productieafspraken gemaakt.



**Gemiddelde zaakszwaarte (tabel 9)**

De aard van de ingestroomde zaken bepaalt in hoge mate de samenstelling van een zaaksgroep (zie kader 'Zaaksgroepen en zaakstypen').

De gemiddelde zaakszwaarte geeft inzicht in deze samenstelling: naarmate de gemiddelde zaakszwaarte van een zaaksgroep hoger is, is een groter aandeel van zwaardere zaakstypen (binnen de zaaksgroep) afgedaan.

De gemiddelde zaakszwaarte wordt berekend door het totaal van de genormeerde werklast (zie kader 'Genormeerde werklast en vastgestelde behandelzeiten') van alle afgehandelde zaken binnen een zaaksgroep te delen door het aantal afgehandelde zaken in die zaaksgroep.

**Werklast en vastgestelde behandelzeiten**

Omdat tussen zaakstypen (zie kader 'Zaaksgroepen en zaakstypen') grote verschillen in werklast kunnen bestaan, kent de Rechtspraak een wegingssysteem waarin in zekere mate met die verschillen rekening wordt gehouden bij het berekenen van de werklast.

Voor elk zaakstype wordt gerekend met een eens in de drie jaar vastgestelde gemiddelde behandelzeit. Zo is bijvoorbeeld de zeit voor een zaak die wordt behandeld in een meervoudige kamer langer dan de behandelzeit voor een zaak door een enkelvoudige kamer. Deze behandelzeit per zaakstype is voor ieder gerecht gelijk.

De totale zeit, of werklast is berekend door de productieaantallen te vermenigvuldigen met de in 2006 vastgestelde gemiddelde behandelzeit per zaakscategorie. Het gaat daarmee om een gestandaardiseerde werklast.

Dit hoeft niet helemaal gelijk te zijn aan de feitelijke werklast. De feitelijke gemiddelde behandelzeit in 2009 van een zaakscategorie kan immers inmiddels gewijzigd zijn ten opzichte van de meting in 2006.

Deze gestandaardiseerde werklast op basis van vastgestelde gemiddelde behandelzeiten vormt de basis voor een geobjectiveerde financiering van de Rechtspraak en een evenwichtige verdeling van de middelen tussen gerechten. *Het is uitdrukkelijk niet bedoeld om de behandelzeit van een individuele zaak voor een individuele rechter te normeren.*

**1.3.2 Productiviteit en financieel resultaat****Gerealiseerde uurtarieven (tabel 10)**

Voor het afdoen van alle zaken worden kosten gemaakt. Op basis van de gerealiseerde kosten<sup>10</sup> per zaaksgroep, de zaaksaantallen en de behandelzeiten (zie kader 'Werklast en vastgestelde behandelzeiten') wordt berekend hoeveel de productie per uur in termen van genormeerde werklast heeft gekost.

Het gerealiseerde uurtarief wordt niet beïnvloed door de samenstelling van de zaaksgroep en is daarom een goede indicator voor de kostenefficiëntie: een relatief laag uurtarief is een indicatie voor een relatief hoge kostenefficiëntie. De gerechten geven in hun analyses aandacht aan de uurtarieven wanneer deze sterk afwijken van de landelijke gemiddelden.

De uurtarieven zijn, per zaaksgroep (productgroep), berekend voor rechters en ondersteuning afzonderlijk. Een eenduidige productiviteitsindicator voor de totale productie is in ontwikkeling.

**Arbeidsproductiviteit (tabel 11)**

De indicator voor arbeidsproductiviteit is berekend door de totale gewogen werklast te delen door de gemiddelde personele bezetting<sup>11</sup> van het gerecht. Omdat de inzet van rechters-plaatsvervangers en uitzendkrachten niet meegerekend wordt bij het bepalen van de personele bezetting van het gerecht, wordt deze indicator mede beïnvloed door de mate waarin een gerecht rechters-plaatsvervangers en uitzendkrachten inzet: naarmate een gerecht meer gebruikmaakt van rechters-plaatsvervangers en uitzendkrachten zal de berekende arbeidproductiviteit hoger zijn. Deze indicator is ook gevoelig voor het uitbesteden van productie aan andere gerechten. Naarmate meer productie is uitbesteed zal de arbeidproductiviteitsindicator hoger zijn.

**Financieel resultaat (tabel 11)**

Het financieel resultaat van het gerecht, als percentage van de baten van het betreffende jaar, geeft inzicht in de mate waarin het gerecht in staat is geweest om de zaken af te doen binnen de beschikbaar gestelde financiering. Het financieel resultaat van een gerecht hoeft niet altijd hetzelfde beeld op te leveren als de gerealiseerde uurtarieven (tabel 10) doordat de gerechten (nog) via een andere systematiek worden afgerekend dan volledig op werklast. Ook kunnen gerechten resultaten behalen op werkzaamheden die niet in

10 Hiervoor worden alle personele en materiële kosten, met uitzondering van huur- en gerechtskosten, toegevoegd aan de productie.

11 De personele bezetting wordt gemeten in fulltime-equivalenten (fte's).

de berekeningen van de uurtarieven van de zaaksgroepen zijn meegenomen (bijvoorbeeld: bijzondere (tucht)kamers en megestrafzaken<sup>12</sup>).

#### Eigen vermogen (tabel 11)

Het eigen vermogen van het gerecht, als percentage van de gemiddelde jaarlijkse baten, geeft inzicht in het vermogen van een gerecht om in de toekomst tijdelijke verliezen, als gevolg van risico's in de bedrijfsvoering, op te vangen. Het eigen vermogen van de gerechten was voor 2009 gemaximeerd op 2%; daarboven zal het eigen vermogen afgeroomd worden door de Raad. De minimumomvang van het eigen vermogen is 0%. Indien het eigen vermogen negatief wordt, of dreigt te worden, zullen de maatregelen die het gerecht gaat treffen om dit op te lossen worden besproken in het bestuurlijke overleg met de Raad.

#### 1.4 Personeel en organisatie

Mensen zijn de belangrijkste en budgettair in omvang verreweg de grootste productiefactor binnen de Rechtspraak. Rechtspraak is mensenwerk. Daarom is het van belang dat de Raad een beeld heeft van de gezondheid en samenstelling van de personele organisatie. De Raad acht het haar taak via kengetallen dat beeld aan de samenleving door te geven. Deze kengetallen maken het de samenleving mogelijk de Rechtspraak en de gerechten op deze personele onderwerpen te vergelijken met andere organisaties.

Een beeld van de gezondheid van de (personele kant van de) organisatie wordt weergegeven door het ziekteverzuimpercentage (tabel 12). Het gaat om ziekteverzuim tot maximaal 2 jaar, exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof. Het ziekteverzuimpercentage is weergegeven voor zowel de rechters als het (juridisch) ondersteunend personeel. In de kengetallenanalyse besteden de gerechten er vooral aandacht aan wanneer het ziekteverzuim de 6% te boven is gegaan.

De volgende kengetallen over de [personele samenstelling](#) (tabel 12) geven verdere inkleuring aan de organisatie. Het zijn gegevens over de gemiddelde bezetting in het rapportagejaar.

- [Het percentage rechters](#) op de totale personele bezetting;
- [De verhouding man – vrouw](#), weergegeven als het percentage vrouwen werkzaam in een gerecht;
- [De leeftijdsopbouw](#) van medewerkers.

#### 1.5 Ontwikkeling en algemeen

##### 1.5.1 Ontwikkeling

Onder het aandachtsgebied ontwikkeling vallen kengetallen die informatie geven over de ontwikkeling en vernieuwing van de Rechtspraak. Als de Rechtspraak zich niet vernieuwt en zich niet aanpast aan ontwikkelingen die zich elders in de maatschappij voordoen, bestaat het gevaar dat de waardering en de kosten zich in ongunstige richting zullen ontwikkelen. Anders dan de andere kengetallen, zijn deze kengetallen niet per se permanent van aard. Zodra een vernieuwing bij de gerechten gemeengoed is geworden, kan het kengetal vervangen worden door een kengetal dat een indicator is van een volgende vernieuwing.

[Permanente educatie](#) (tabel 13), is een indicator van de personele ontwikkeling binnen de Rechtspraak. Onder permanente educatie wordt verstaan: de tijd die wordt besteed aan opleidingen met het doel kennis en vaardigheden in de huidige functie op peil te houden en te vergroten. Gerechten werken met opleidingsplannen en organiseren scholingsactiviteiten. De norm voor 2009 is gesteld op 30 daadwerkelijke opleidingsuren per jaar voor iedere raadsheer, rechter en juridische medewerker. Het kengetal geeft aan hoeveel procent van de genoemde medewerkers inderdaad 30 opleidingsuren of meer heeft gevolgd.

De mate van [verwijzingen naar mediation](#) (tabel 13) is eveneens een kengetal op het gebied van ontwikkeling. Sinds 2005 is de doorverwijzingsvoorziening bij de Rechtspraak fasegewijs ingevoerd. Rechters kunnen via een verwijzingsbureau in het gerecht aan partijen tijdens een procedure de keus voor mediation voorleggen. Bij mediation is het de bedoeling dat partijen hun conflict samen oplossen. Een onafhankelijke bemiddelaar, de mediator, begeleidt hen hierbij. De mediator helpt beide partijen alle belangen en standpunten helder te krijgen. Hij zal zelf geen standpunt innemen. Kiezen partijen voor mediation, dan kunnen zij ook niet-juridische aspecten bij de oplossing betrekken.

Verwijzing naar mediation gebeurt vooral in civielrechtelijke of bestuursrechtelijke zaken waarvan rechters inschatten dat een juridische beslissing het achterliggende conflict niet kan oplossen. Bij mediation kunnen ook niet-juridische aspecten in de oplossing betrokken worden. Als partijen voor mediation kiezen, wordt de procedure stilgelegd (geschorst). Wanneer partijen

<sup>12</sup> Megastrafzaken zijn die strafzaken, waarvan reeds voor aanvang van de zitting bekend is dat behandeling ter zitting ten minste vier zittingsdagen zal vergen. Deze zaken worden apart gefinancierd en verantwoord en zijn niet opgenomen in de berekeningen van de uurtarieven Straf.

tot volledige overeenstemming over een oplossing voor het conflict komen, wordt de procedure beëindigd. Komen partijen er niet uit of vinden ze slechts een gedeeltelijke oplossing, dan wordt (de rest van) de zaak terugverwezen naar de behandelend rechter.

In de kengetallenoverzichten wordt weergegeven hoe vaak is doorverwezen naar mediation. De indicator berekent van hoeveel van de afgedane zaken in de procedure is verwezen naar mediation en waarbij de mediation ook daadwerkelijk gestart is. Niet alle afgedane zaken zijn hierbij meegenomen, maar alleen die waarin in theorie mediation zou kunnen plaatsvinden. Zo zijn strafzaken niet meegeteld. Ook is een indicator geconstrueerd die aangeeft welk deel van de afgeronde mediations tot (gedeeltelijke) overeenstemming leidde.

Verder is per gerecht het [aantal gepubliceerde uitspraken \(tabel 13\)](#) op [rechtspraak.nl](#) opgenomen. Het openbaar maken van uitspraken behoort tot de taken van de Rechtspraak, zowel voor de kenbaarheid van het recht, de rechtseenheid als de transparantie. Bij het bepalen van dit kengetal zijn afdoeningen waarvan publicatie vrijwel nooit interessant is (o.a. verstekzaken, intrekkingen en afdoeningen zonder uitspraak) buiten beschouwing gelaten.

### 1.5.2 Klachten en wrakingen

[Het aandeel klachten en het percentage gegronde klachten \(tabel 13\)](#) geeft een beeld van de tevredenheid van procespartijen. Bij de Rechtspraak is het mogelijk klachten over gedragingen van een gerecht of daaraan verbonden personen voor te leggen aan het bestuur van dat gerecht. Over de inhoud van een rechterlijke beslissing (beschikking, vonnis, arrest) kan in het kader van de klachtenregeling niet worden geklaagd: alleen een hogere rechter kan daarover oordelen. Alle gerechten hebben een uniforme klachtenregeling. Het aantal (ingekomen) klachten hoeft op zichzelf niet iets te zeggen over de kwaliteit van de rechtspraak. Een hoog aantal (ingekomen) klachten gekoppeld aan een hoog percentage gegronde klachten zegt wel iets over de organisatie van de rechtspraak; de Rechtspraak dient te voldoen aan de gerechtvaardigde wensen van de 'klanten'.

[Het aantal gehonoreerde wrakingen \(tabel 13\)](#) is hier ook als kengetal opgenomen. In Nederland heeft iedere burger recht op een onpartijdige rechter. Dat is vastgelegd in het Europees verdrag voor de rechten van de mens en ook in verschil-

lende Nederlandse wetten. Wie betrokken is bij een rechtszaak en goede redenen heeft om te denken dat de rechter een zaak niet onpartijdig kan beoordelen, kan erom vragen deze rechter te vervangen. Zo'n verzoek wordt een verzoek tot wraking genoemd. Een gehonoreerde wraking kan dus betekenen dat het gerecht in dat specifieke geval op het gebied van onpartijdigheid en integriteit tekort is geschoten. Gerechten onderzoeken de achtergronden van gehonoreerde wrakingen.



## 2 Landelijke analyse kengetallen 2009

Eerst zijn in paragraaf 2.1 de uitkomsten van de kengetallenanalyses samengevat. De analyses zelf komen uitgebreid aan de orde in de paragrafen 2.2 tot en met 2.4. De afzonderlijke analyses van de gerechten volgen in de hoofdstukken daarna.

### 2.1 Samenvatting

#### Kwaliteitsindicatoren

Ten opzichte van de kengetallenanalyse 2008 is niets gewijzigd in de meting van de tevredenheid over het rechterlijk functioneren, omdat er sindsdien geen nieuw klantwaarderingsonderzoek is uitgevoerd. De beschreven situatie is daarmee die uit het nabije verleden, vooral daar waar het onderzoeken uit 2005 betreft.

De tevredenheid over het rechterlijk functioneren was over het algemeen groot. Men was vaak tevreden over de deskundigheid van de rechter, de onpartijdigheid, de bejegening door de rechter van partijen (zoals luisteren en ruimte geven voor hun verhaal), de begrijpelijkheid van het besprokene en de mondelinge uitleg bij de beslissing. De tevredenheid over de deskundigheid van de rechter bij de gerechtshoven was nog hoger dan die bij de rechtbanken.

Professionele partijen waren niet zo vaak tevreden -ongeveer zes op de tien- over de motivering van de beslissing bij de rechtbanken en nog minder -vijf op de tien- over de rechtseenheid bij rechtbanken en hoven.

Zowel professionele partijen als procederende burgers waren het minst tevreden over de lengte van de procedure. Over de gerechtshoven was men op dit punt nog minder vaak tevreden dan over de rechtbanken. Over de gerechtshoven waren de professionals juist vaker tevreden, waar het ging om de motivering van de beslissing en de deskundigheid van de rechter (raadsheer). Over de Centrale Raad van Beroep (CRvB) waren professionele partners vaker tevreden dan over gerechtshoven, met uitzondering van de doorlooptijden van het CRvB die tot nog minder tevredenheid stemden.

Relatief hoog (ten opzichte van het landelijk gemiddelde van circa 76%) was het percentage

tevreden procederende burgers bij de rechtbanken Rotterdam (85%), Alkmaar (81%) en Assen (81%). De professionals waren opvallend vaak tevreden over de rechters bij de rechtbank Assen. Relatief minder vaak waren burgers tevreden over de rechters bij de rechtbanken, Breda (68%), Middelburg (71%) en Roermond (71%). Professionals waren minder vaak tevreden over de rechters bij de rechtbank Den Haag.

Er bestaan doorlooptijdnormen voor 26 proceduretypen bij de rechtbanken en 9 bij de hoven. Afgesproken is dat gerechten daar in 2010 aan zullen voldoen.

Bij ongeveer de helft van de zaakstypen is de doorlooptijdnormering al in 2009 (vrijwel) gehaald. Dat beeld is overigens vrijwel gelijk aan dat over het jaar 2008.

De verschillen tussen gerechten in procedureuur waren in veel gevallen groot, zowel in eerste aanleg als in hoger beroep. De grootste verschillen waren te zien in de bestuurssectoren van de rechtbanken (vreemdelingenzaken, belastingzaken en reguliere bestuurszaken) en in de strafsectoren van de gerechtshoven.

Relatief (ten opzichte van landelijk gemiddeld) lange doorlooptijden kenden de rechtbanken in de drie grote steden (Amsterdam, Rotterdam en Den Haag), de rechtbank Maastricht en de gerechtshoven Amsterdam, Den Haag en Den Bosch.

De kortste doorlooptijden hadden de rechtbanken Almelo, Assen, Breda, Groningen, Haarlem, Leeuwarden, Middelburg, Roermond, Zutphen, Zwolle-Lelystad en de gerechtshoven Arnhem en Leeuwarden.

Het aantal zaken dat door drie rechters, dat wil zeggen een meervoudige kamer (MK) behandeld wordt is landelijk gezien sinds 2007 toegenomen; een gewenste ontwikkeling gezien vanuit het kwaliteitsbeleid van de gerechten. De verschillen in MK-aandeel tussen gerechtshoven onderling zijn klein geworden. De verschillen tussen rechtbanken zijn nog steeds groot. De rechtbanken Arnhem, Breda, Maastricht, Den Haag en Utrecht deden relatief veel zaken MK af. Middelburg, Rotterdam en Den Bosch deden relatief weinig zaken MK af.

#### Productie-indicatoren en financiën

Over de afgelopen drie jaar bezien was het aantal afgedane zaken in lijn met het aanbod van zaken. Over het algemeen was dat ook in 2009 zo, behalve bij de bestuurssectoren van de rechtbanken en de strafsectoren bij de gerechtshoven.

In de bestuurssectoren (belastingzaken vreemdelingenzaken en algemene bestuurszaken) was in 2009 bij veel rechtbanken sprake van een voorraadtoename, vooral waar het de behandeling van vreemdelingenzaken en reguliere bestuurszaken betrof. Met het oog op de doorlooptijden een minder gunstige ontwikkeling. Vooral bij de rechtbanken Almelo, Amsterdam, Arnhem, Den Bosch, Dordrecht, Leeuwarden, Maastricht en Utrecht lag het aantal afgehandelde zaken in de bestuurssector beduidend onder het instroomvolume. In Breda en Rotterdam werd in de bestuurssector de voorraad in 2009 juist sterk verkleind.

In de strafsectoren van de gerechtshoven Amsterdam, Arnhem en Leeuwarden is de voorraad opgelopen. In Amsterdam en Leeuwarden gaat het om een meerjarig beeld.

De totale productiviteit van de rechtbanken in 2009 was ongeveer gelijk aan die in 2008. Dit wil zeggen dat de lokale kosten van de rechtbanken afgezet tegen de geleverde gewogen productie gelijk is gebleven. Bij de gerechtshoven nam de productiviteit in 2009 substantieel toe.

Verhoudingsgewijs de minste kosten (wat betreft de Lamicieproductie) maakten de rechtbanken Almelo, Assen, Arnhem, Leeuwarden, Den Haag, Den Bosch en Utrecht. Van de gerechtshoven was hof Den Haag het goedkoopst. Anders gezegd: bij genoemde gerechten was de productiviteit het hoogst.

Veel hogere kosten dan gemiddeld maakten de rechtbanken Amsterdam, Dordrecht, Haarlem, Maastricht en Middelburg. Van de gerechtshoven was hof Amsterdam relatief het duurst.

#### Personeel, organisatie en vernieuwing

Het ziekteverzuim was over het algemeen laag. Er bleek geen rechtstreeks verband te zijn tussen hoge verzuimpercentages en relatief lage productiviteit; er zijn gerechten met een relatief hoog verzuim en hoge productiviteit en gerechten met een hoog ziekteverzuim en lage productiviteit.

Van het personeel werkzaam bij de rechtbanken was net als in 2007 en 2008 circa 23 procent rechter. Bij de meeste rechtbanken lag dit aandeel rond het gemiddelde.

Bij de gerechtshoven werkten naar verhouding meer rechters (raadsheren)<sup>1</sup>: 34 procent. De verschillen tussen de gerechtshoven op dit punt waren groot. De hoven Leeuwarden en Den Haag hadden in 2009 relatief veel rechters en het hof Amsterdam relatief weinig.

Bij de rechtbanken werkten iets meer vrouwelijke (54%) dan mannelijke rechters. Bij de gerechtshoven was vier op de tien (41%) van de rechters vrouw.

De gemiddelde leeftijd van de rechterlijke macht is aan het oplopen en de vraag naar vervanging zal de komende jaren toenemen. Gerechten zijn zich daarvan bewust.

Van de rechters bij de rechtbanken was 85 procent 40 jaar of ouder en bij de gerechtshoven was men dat vrijwel allemaal (98%). Het aandeel 60-jarige rechters en ouder nam zowel bij de rechtbanken als bij de gerechtshoven in 2009 sterk toe. Bij de rechtbanken was dat aandeel 15% en bij de gerechtshoven 29%. De verschillen tussen gerechten daarin waren overigens groot.

In 2009 voldeed driekwart van alle rechters bij de rechtbanken aan de norm van 30 daadwerkelijke opleidingsuren per jaar. Bij de gerechtshoven was dat tweederde en bij de bijzondere colleges (de CRvB en het CBb) negen van de tien. De verschillen tussen rechtbanken waren tamelijk groot. Bij de rechtbanken Arnhem, Breda, Haarlem, Middelburg en Rotterdam deden relatief veel rechters aan de 30-uren eis. Bij de rechtbanken Alkmaar, Almelo, Den Haag, Utrecht en Zutphen waren dat er juist relatief weinig. Bij gerechtshof Arnhem voldeed een bovengemiddeld aantal rechters (raadsheren) aan de 30 uren-eis en bij hof Leeuwarden was dat juist een relatief klein aantal rechters.

Het totaal aantal verwijzingen naar mediation is in 2009 toegenomen. Deze toename is in lijn met de stijging in voorgaande jaren. Afgezet tegen het aantal rechtzaken is er geen sprake van een stijging, maar van een geringe daling. Het percentage (deels) geslaagde mediations is vrijwel gelijk gebleven aan 2008.

<sup>1</sup> Rechters bij gerechtshoven heten raadsheren.

De grote verschillen in omvang van verwijzing en in slagingspercentages wijzen erop dat er nog volop ruimte is voor het intensiever en effectiever toepassen van mediation.

Verschillen tussen rechtbanken waren aanzienlijk. Arnhem, Middelburg, Utrecht en Zutphen verwezen in verhouding tot het aantal zaken daar het meest naar mediation. In de rechtbanken Almelo, Amsterdam, Haarlem en Roermond lag de mate van mediation juist het verst onder het landelijk gemiddelde.

Van de gerechtshoven maakte men bij hof Amsterdam weinig en bij hof Arnhem veel gebruik van mediation.

De rechtbanken publiceerden in verhouding tot het totaal aantal uitspraken in 2009 iets minder uitspraken dan in 2008 en de gerechtshoven juist veel meer.

Naar verhouding van hun omvang publiceerden sommige gerechten weinig uitspraken. Dit is het geval bij de rechtbanken Almelo, Amsterdam, Assen, Groningen en Den Bosch en de gerechtshoven Den Haag en Den Bosch.

Gerechten die duidelijk bovengemiddeld publiceerden waren de rechtbanken Arnhem, Haarlem, Roermond, Utrecht en Zutphen en het hof Leeuwarden.

Het aantal klachten over rechtbanken nam in 2009 toe van ruim vier naar ruim vijf per 10.000 rechtzaken. Het aantal klachten over gerechtshoven nam af van vijftientig per 10.000 rechtzaken naar eenentwintig.

De verschillen per rechtbank in relatieve omvang van de klachten zijn aanzienlijk. In Alkmaar, Almelo, Amsterdam, Breda, Roermond en Den Bosch was het aantal klachten klein in verhouding tot de grootte van de rechtbank. In Assen, Dordrecht, Utrecht en Zwolle-Lelystad was het aantal klachten relatief groot. Bij de gerechtshoven viel hof Amsterdam op door het kleine aantal klachten en hof Arnhem door het ten opzichte van het gemiddelde grote aantal klachten.

Bij de rechtbanken zijn 15 wrakingsverzoeken gegrond verklaard. Bij, gerechtshoven, de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep voor het bedrijfsleven geen enkele. Het aantal gegronde wrakingen is ten opzichte van 2008 afgenomen en lag in 2009 op het niveau van 2007 en 2006.

## 2.2 Kwaliteit

### 2.2.1 Tevredenheid procespartijen

Sinds 2001 laten de gerechten periodiek, over het algemeen eens in de vier jaar, klantwaarderingsonderzoeken (KWO) uitvoeren onder procespartijen. De geënquêteerden zijn onderscheiden in enerzijds professionele partijen (zoals officieren van justitie, advocaten en belastinginspecteurs) en anderzijds procederende burgers. Zij konden aangeven hoe tevreden zij zijn over kwaliteit van de dienstverlening in brede zin op een vijfpuntschaal:

- 1 zeer tevreden
- 2 tevreden
- 3 neutraal
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden

In de overzichten zijn de scores 1 en 2 samengevoegd tot een percentage (zeer) tevreden respondenten. Een uitkomst van 50% tevreden wil dus niet zeggen dat de rest ontevreden was, aangezien een aanzienlijke groep neutraal kan scoren. Om dezelfde reden komen scores van 100% tevreden in de praktijk niet voor en kunnen scores van 70% of meer als een goed resultaat beschouwd worden.

Voor de onderscheiden onderwerpen, behalve de tevredenheid over doorlooptijden, zijn normen vastgesteld. De totstandkoming daarvan is beschreven in paragraaf 1.2.1.

Een overzicht met uitkomsten over het rechterlijk functioneren en de lengte van de procedure, is te vinden in tabel 1a voor de rechtbanken en tabel 1b voor de gerechtshoven. De analyse in deze paragraaf over de uitkomsten van de klantwaarderingsonderzoeken zijn gelijk aan die van vorig jaar, aangezien in 2009 bij rechtbanken en hoven geen nieuwe klantwaarderingsonderzoeken zijn gehouden. De beschreven situatie is daarmee die uit het nabije verleden, vooral daar waar het onderzoeken uit 2005 betreft. De analyse is hier en daar wel iets aangescherpt.

#### Tevredenheid algemeen

Naast de vragen over afzonderlijke onderwerpen is aan professionele klanten en procederende burgers de algemene vraag gesteld hoe tevreden zij waren, alles overziende, over het gerecht of de sector waarmee zij te maken hadden. De in de periode 2007 t/m 2009 gehouden klantwaarderingsonderzoeken lieten zien dat circa 78% van de professionele klanten en 80% van de burgers

aan (zeer) tevreden te zijn. Bij deze uitkomsten tellen ook de tevredenheid over administratieve zaaksbehandeling, faciliteiten, informatievoorziening en overleg mee.

De in tabel 1a en 1b gepresenteerde kengetallen en onderstaande analyses betreffen uitsluitend het rechterlijk functioneren (deskundigheid, onpartijdigheid, bejegening, onderbouwing van de beslissing, de rechtseenheid) en de lengte van de procedure.

#### Tevredenheid over het rechterlijk functioneren en de duur van de procedure

Uit onderstaande tabel blijkt dat alle onderwerpen samengenomen (inclusief de tevredenheid over de duur van de procedure) circa 75% van de burgers die procedeerden en circa 65% van de professionals tevreden was over de rechters. Op alle onderscheiden onderwerpen kwam de gemeten tevredenheid uit rond de landelijke norm of daarboven, behalve de tevredenheid van professionals over de motivering van de uitspraken bij de rechtbanken. Deze was met 59% substantieel lager dan de norm van 65%.

#### Rechtbanken en gerechtshoven, percentage tevreden over rechterlijk functioneren

(Zeer) tevreden rechtzoekenden/ burgers	norm 2009	rechtbanken gemiddeld	hoven gemiddeld	verschil <sup>1)</sup>	
				hof - rechtbank	burger - professional
1 Deskundigheid van de rechter	>75%	79%	88%	x	
2 Onpartijdigheid van de rechter	>70%	78%	84%	x	x hoven
Gemiddeld 1+2: deskundigheid en onpartijdigheid		78%	86%	x	x hoven
3 Uitleg / motivering van de beslissing	>70%	78%	81%		x
4 Begrijpelijkheid van het besprokene	>70%	87%	78%	x	x
Gemiddeld 3+4: begrijpelijkheid en uitleg		83%	80%		x
5 Ruimte die rechter partijen biedt voor hun verhaal	>85%	84%	82%		x
6 Luisteren van de rechter naar de standpunten	>80%	83%	83%		x
7 Inleven van de rechter in de situatie	>70%	68%	68%		x
Gemiddeld 5t/m7: bejegening		79%	77%		x
8 Duur van de procedure / de doorlooptijd		49%	34%	x	x
<b>Gemiddelde rechtzoekenden 1 t/m 8</b>		<b>76%</b>	<b>75%</b>		x
(Zeer) tevreden professionals	norm 2009	rb gemiddeld	hoven gemiddeld	verschil <sup>2)</sup>	
11 Deskundigheid van de rechter	>75%	77%	84%	x	
12 Onpartijdigheid van de rechter	>75%	77%	76%		x hoven
Gemiddeld 11+12: deskundigheid en onpartijdigheid		77%	80%		x hoven
13 Uitleg / motivering van de beslissing	>65%	59%	64%	x	x
14 Leesbaarheid van de beslissing	>75%	81%	83%		x
Gemiddeld 13+14: begrijpelijkheid en leesbaarheid		70%	73%		x
15 Ruimte die rechter partijen biedt voor hun verhaal	>75%	76%	76%	x	x
16 Luisteren van de rechter naar de standpunten	>75%	71%	74%		x
17 Inleven van de rechter in de situatie	>60%	58%	60%		x
Gemiddeld 15t/m17: bejegening		69%	70%		x
18 Rechtseenheid van de beslissingen	>60%	48%	51%		
19 Duur van de procedure / de doorlooptijd		41%	26%	x	x
<b>Gemiddelde professionals 11 t/m 19</b>		<b>65%</b>	<b>66%</b>		x

1) Aangeduid is waar substantiele verschillen bestaan tussen tevredenheid over rechtbanken en gerechtshoven

2) Aangeduid is waar substantiele verschillen bestaan tussen tevredenheid van burgers en professionals



De tevredenheid was groot (rond de 80%) over de [deskundigheid en onpartijdigheid](#) van de rechter. De tevredenheid over de gerechtshoven was op die twee punten zelfs nog groter dan over de rechtbanken.

Ook bestond er een grote mate van tevredenheid over de [bejegening van partijen door de rechter](#), dat wil zeggen het ruimte bieden voor hun verhaal, het luisteren naar de standpunten en het inleven in de situatie. Gemiddeld was rond de 78% van de burgers die procedeerden en rond de 69% van de professionele partijen daarover tevreden.

Men was ook zeer tevreden over de [begrijpelijkheid](#) van het besprokene op de rechtszitting en de leesbaarheid van de beslissing. Burgers waardeerden de begrijpelijkheid van het besprokene bij de rechtbanken nog hoger (87%) dan bij de gerechtshoven (78%).

Burgers waren ook in hoge mate tevreden over de (mondelijke) [uitleg bij de rechterlijke beslissing](#). Duidelijk minder tevreden dan burgers over de uitleg waren de professionele partijen over de [motivering van de beslissing](#). De gerechtshoven deden het op dit punt beter (64%) dan de rechtbanken (59%) die onder de normstelling uitkwamen. De gerechten zijn hard bezig met het verbeteren van de motivering van uitspraken. Sinds 2008 is in alle strafsectoren, zowel van de rechtbanken als de gerechtshoven, Promis<sup>2</sup> ingevoerd. Voor 2009 is met de rechtbanken afgesproken dat zij gemiddeld 40% van de uitspraken van de meervoudige kamer op de promiswijze afdoen. Tweederde van de rechtbanken heeft deze norm gehaald.

Slechts de helft van de professionele partijen was tevreden over de ervaren [rechtseenheid](#), dat wil zeggen gelijke oordelen over gelijke gevallen. Die uitkomst ligt beneden de doelstelling van 60%. Deze relatief geringe tevredenheid hangt mogelijk samen met de relatief lage waardering van professionals voor de motivering, waardoor rechtseenheid minder controleerbaar is.

De ervaren rechtseenheid lag bij de gerechtshoven nauwelijks hoger (51%) dan bij de rechtbanken (48%).

De gerechten verwachten verbetering in de (ervaren) materiele rechtseenheid tot stand te brengen door vonnissen beter te motiveren, zoveel mogelijk uitspraken te publiceren en waar mogelijk afspraken te maken, zoals de vaststelling van oriëntatiepunten voor de straftoemeting. Naar verwachting zal van een uitgebreidere motivering een

stimulans uitgaan om de uitspraak tegen het licht te houden van uitspraken in soortgelijke gevallen.

Weinig procespartijen waren tevreden over de [duur van de procedures](#). Over de gerechtshoven waren de burgers in dat opzicht duidelijk minder vaak tevreden dan over de rechtbanken; 34% tegenover 49%. Hetzelfde beeld was te zien bij de professionals: 26% tevreden over de procedureduur van de gerechtshoven en 41% over die bij de rechtbanken. Men heeft, zo blijkt uit antwoorden op open vragen, het gevoel dat beslissingen te lang uitblijven.

De gerechten hebben in 2008 een normeringstelsel ingevoerd dat zal moeten leiden tot verkorting, speciaal van die procedures die relatief lang duren. Dit is mede vanwege de sterke instroomtoename in 2009 nog onvoldoende gelukt.

Uit diepgaandere analyses van de klantwaarderingsonderzoeken valt verder op te maken dat veel rechtzoekende burgers, maar ook professionele partners, vonden dat er te weinig tijd voor de behandeling van hun zaak genomen werd. Daardoor, zeggen zij, lijkt het soms dat de rechter meer op de zittingstijd stuurde dan op de inhoudelijke behandeling. Vooral in de sectoren familie en straf werd deze opmerking gemaakt.

#### [Verschillen tussen professionals en burgers](#)

Alle KWO-kengetallen samengenomen bleken professionele partijen minder vaak tevreden te zijn (gemiddelde circa 66%), dan burgers (gemiddelde ruim 75%). Professionals zijn over alle onderwerpen minder tevreden dan burgers, behalve op het oordeel over de deskundigheid van rechters.

Over de duur van de procedure was minder dan de helft (46%) van de procederende burgers tevreden en van de professional waren nog minder (39%) tevreden. Hierbij moet wel bedacht worden dat de rechter het tempo van procederen niet helemaal zelf in de hand heeft. Hij is ook afhankelijk van de medewerking van beide procespartijen en in het bijzonder de professionals, zoals advocaten en officieren van justitie. De lage waardering van de professionele partijen betreft daarom ook henzelf.

#### [Verschillen tussen rechtbanken onderling](#)

In tabel 1a staan de uitkomsten over de tevredenheid over rechters en de lengte van de procedure per rechtbank naast elkaar weergegeven. Daaruit valt op te maken dat er per onderwerp behoorlijke verschillen tussen de rechtbanken kunnen voorkomen.

<sup>2</sup> Het gaat om een methode waarmee de uitspraken voor het publiek beter leesbaar en dus begrijpelijker zijn, uitgedacht in het PROject Motiveringsverbetering in Strafvonnissen (Promis).

Voor elke rechtbank is een gemiddelde score over alle onderwerpen berekend voor de tevredenheid van burgers en professionals.

Hoog<sup>3</sup> ten opzichte van de landelijke overall score van 76% was de tevredenheid van burgers die procedeerden bij de rechtbanken: **Rotterdam** (85%), **Alkmaar** (81%) en **Assen** (81%).

Ook professionals waren opvallend vaak tevreden over de rechtbank **Assen** (75%), afgezet tegen het landelijk gemiddelde van 66%.

Laag<sup>4</sup> ten opzichte van het gemiddelde van 76% was de tevredenheid van burgers over **Breda** (68%), **Middelburg** (71%) en **Roermond** (71%).

Professionals waren minder vaak tevreden over de rechtbank **Den Haag**; 60% tegenover landelijk gemiddeld 66%.

#### Verschillen tussen gerechtshoven/appelcolleges

In tabel 1b staan de uitkomsten over de tevredenheid over rechters en de lengte van de procedure per gerechtshof naast elkaar weergegeven.

De tevredenheid bij professionele partners over de verschillende gerechtshoven verschillen niet veel van elkaar.

De mate van tevredenheid van burgers die procedeerden verschilde wel per gerechtshof.

Ten opzichte van het gemiddelde was de tevredenheid van burgers die procedeerden bij het gerechtshof **Leeuwarden** relatief hoog (80%).

Laag (66%), gezien het landelijk gemiddelde van 75%, was de tevredenheid van burgers over het gerechtshof **Den Haag**. Nog minder burgers (26%) waren daar tevreden over de lengte van de procedure dan landelijk gezien (34%).

#### Over de Centrale Raad van Beroep (CRvB)

waren professionele partners over het geheel gezien vaker tevreden (76%) dan over gerechtshoven (66%). Het grootste verschil was te zien bij de tevredenheid over de rechtseenheid van de beslissingen, waar men veel vaker tevreden over was dan bij de gerechtshoven. Daarnaast werd ook vaker de bejegening goed gewaardeerd en de onpartijdigheid van de rechter. Over de doorlooptijden was men veel minder tevreden.

Vrijwel niemand (12%) van de professionele partners was tevreden over de doorlooptijden bij de CRvB.

De verschillen in tevredenheid van burgers tussen de CRvB en de hoven waren minder groot dan bij professionals. Over de deskundigheid van de rechters van de CRvB waren burgers nog vaker tevreden en over de procedureuur nog minder vaak dan bij de hoven.

#### 2.2.2 Lengte van procedures

In 2007 en 2008 heeft de Rechtspraak normen voor de lengte van rechterlijke procedures opgesteld. Een nadere uitleg daarover is te vinden in paragraaf 1.2.2. De gerechten hoeven de normen overigens pas in 2010 gerealiseerd te hebben.

In 2008 en 2009 konden ze daar naartoe groeien. De tabellen 2a t/m 6a geven een overzicht van de realisatie van de doorlooptijden<sup>5</sup> van 26 bij de rechtbanken onderscheiden zaakstypen per rechtbank en per sector. De tabellen 2b t/m 5b geven een gelijksoortig overzicht van 9 bij de gerechtshoven onderscheiden zaakstypen per hof en per sector.

Het gaat om 'echte' procedures. Zo worden bijvoorbeeld zaken die zijn ingetrokken voor zitting niet meegeteld.

#### Ontwikkeling van de procedureuur

Kort samengevat valt uit de tabellen op te maken dat in 2009 het aandeel zaken dat afgedaan is binnen de voor 2010 vastgestelde normtijd niet substantieel<sup>6</sup> is toegenomen. Alleen bij de volgende proceduretypen zijn vorderingen gemaakt:

- de Mulderzaken in de kantonsectoren,
- bij de handelssector van de gerechtshoven, vooral bij de behandeling van handelsrekestes,
- de Raadkamerzaken in de strafsectoren van de gerechtshoven die niet voorlopige hechtenis betroffen.

Bij ongeveer de helft van de zaakstypen is de doorlooptijdnormering voor 2010 al in 2009 (vrijwel) gehaald. Dit beeld is overigens gelijk aan dat over het jaar 2008. Het gaat veelal om de zaakstypen met relatief korte doorlooptijden in:

- de kantonsectoren,
- de strafsectoren bij de rechtbanken, en
- de familiesectoren bij de rechtbanken en gerechtshoven.

Daar waar de procedures gemiddeld het langst duren, is vrijwel geen progressie geboekt ten opzichte van 2008 en is de norm voor 2010 nog niet gehaald. Het gaat om:

- de bestuurssectoren bij de rechtbanken (algemene bestuurszaken, vreemdelingenzaken en belastingzaken), vrij ver van de norm verwijderd;
- de handelssectoren van de rechtbanken, waar de procedureuur niet ver van de norm is verwijderd;
- de strafsectoren en belastingsectoren bij de gerechtshoven.

3 5 procentpunten of hoger dan gemiddeld.

4 5 procentpunten of lager dan gemiddeld.

5 Als startmoment voor de doorlooptijd geldt voor een civiele dagvaaringsprocedure de eerste rolzitting, voor een verzoekschriftprocedure is dat de ontvangst van het verzoekschrift, voor een strafzaak in eerste aanleg de eerste zitting en voor een strafzaak in hoger beroep de ontvangst van het dossier. Het uitstroommoment is de datum van verzending van de uitspraak/beslissing. De gemeten tijd is inclusief de tijd dat zaken op verzoek van partijen stilleggen.

6 Vijf procentpunten of meer.

Het zal van de bestuurssectoren bij de rechtbanken een grote inspanning vergen om de doorlooptijden van vreemdelingenprocedures, belastingprocedures en reguliere bestuursrechtelijke procedures in 2010 binnen de normering te krijgen. Het (tijdelijk) beschikbaar krijgen van een voldoende aantal rechters vormt daarvoor een belangrijke voorwaarde. Hetzelfde geldt voor procedures gevoerd bij de gerechtshoven.

Voor de procedures bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het Bedrijfsleven (CBb) zijn geen normen opgesteld.

Het CBb zag de doorlooptijden bodemzaken oplopen van gemiddeld 76 weken naar gemiddeld 80 weken, mede als gevolg van op verzoek van partijen aangehouden zaken. Ongeveer 43% van de bodemzaken die in 2009 zijn afgedaan zijn binnen één jaar afgedaan.

Bij de CRvB is de gemiddelde duur van bodemzaken teruggebracht van 83 weken naar 77 weken door het terugdringen van de werkvoorraad ouder dan anderhalf jaar.

#### Verschillen in procedureuur tussen rechtbanken onderling

Als eerste valt op, de tabellen 2a t/m 6a beziend, dat bij de rechtbanken in de drie grote steden de procedures het langst duurden. Er zijn 4 rechtbanken waar men over het geheel bezien (alle sectoren samengenomen) substantieel langer over rechtszaken deed dan gemiddeld: **Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Maastricht**. Bij deze rechtbanken bleef men bij minstens een kwart van de normen substantieel (10 procentpunten of meer) van de norm verwijderd en was aan min-

der dan de tweederde van de normen voldaan. Beter dan bij de rest waren de doorlooptijden bij de volgende rechtbanken: **Almelo, Assen, Breda, Groningen, Haarlem, Leeuwarden, Middelburg, Roermond, Zutphen en Zwolle-Lelystad**. Bij deze rechtbanken voldeed men tenminste aan twee van de drie (66%) doorlooptijdnormen en was men in minder dan een kwart van de normen substantieel van de norm verwijderd.

Ten tweede valt op dat de verschillen tussen rechtbanken in hun procedureuur in veel gevallen groot zijn. Nagegaan is bij welke procedures de verschillen tussen rechtbanken gemiddeld bijzonder groot waren. In de volgende tabel zijn voor die procedures de uitkomsten ten opzichte van de normering weergegeven van de traagste rechtbank en de snelste. In 2009 gaven de doorlooptijden van 8 van de 26 zaakstypen zeer grote verschillen tussen rechtbanken te zien. Grote verschillen zijn een indicatie dat er voor de rechtbanken met lange doorlooptijden nog ruimte is om te verbeteren.

De verschillen in doorlooptijden waren vooral aanzienlijk in de bestuurssector, waar vreemdelingenzaken, belastingzaken en reguliere bestuurszaken worden behandeld. Dit is juist een sector waar veel rechtbanken nog ver verwijderd zijn van de doorlooptijdnormering. **Haarlem** was de enige rechtbank die duidelijk betere doorlooptijden liet zien dan landelijk gemiddeld op alle bestuursrechtelijke terreinen waarop de rechtbank rechtsprekt. **Roermond** had weliswaar de beste doorlooptijden voor reguliere bestuurszaken en vreemdelingenzaken, maar kwam voor belastingzaken op een laag percentage ten opzichte van de normtijd uit.

#### Proceduretypen met de grootste verschillen tussen rechtbanken in doorlooptijden

	realisatie op doorlooptijdnormering			norm %	doorlooptijd 2010 binnen
	snelste rechtbank	langzaamste rechtbank	gemiddelde rechtbanken		
Handelszaken zonder verweer (verstek)	88%	52%	73%	90%	1 maand
Beëindiging faillissement	87%	45%	72%	90%	3 jaar
Bodemzaken bestuur regulier	78%	17%	47%	70%	9 maanden
Bodemzaken vreemdelingen	88%	37%	71%	90%	1 jaar
Bodemzaken rijksbelastingen	87%	40%	67%	90%	9 maanden
Bodemzaken lokale belastingen	63%	10%	51%	80%	1 jaar
Bodemzaken lokale belastingen	93%	11%	42%	90%	9 maanden
Mulderzaken kanton	97%	47%	80%	80%	3 maanden
Arbeidsontbindingen zonder verweer	93%	44%	78%	90%	15 dagen

Over de gehele breedte van het bestuursrechtelijke terrein bezien duurden procedures duidelijk langer dan landelijk gemiddeld bij de rechtbanken [Alkmaar](#), [Dordrecht](#) en [Utrecht](#).

Verder bleken de uitkomsten voor de duur van faillissementen nog al uit elkaar te liggen. Dit was vooral het gevolg van twee uitschieters. In [Haarlem](#) is de doorlooptijd voor faillissementen al enkele jaren vrijwel conform de normering van 90% binnen drie jaar. Veruit de laagste score was er voor de afhandelingsduur van faillissementen in [Den Haag](#), waar in 2009 slechts 45% van de afgehandelde zaken binnen de drie jaar vielen. Dit is het gevolg van opgelopen achterstanden in de behandeling van faillissementen; prioriteit is gegeven aan het afhandelen van de instroom van insolventiereksten en toezicht. In 2009 is begonnen met het wegwerken van de 'oude zaken' en de verwachting is dat medio 2010 deze doorlooptijd aanzienlijk zal zijn teruggelopen.

Opmerkelijk zijn de relatief grote verschillen in de doorlooptijden van verstekzaken bij de civiele sectoren, waar de norm is dat 90% binnen een maand is afgedaan. In gemiddelde doorlooptijden zijn de verschillen echter niet groot. Dit betekent dat een aantal rechtbanken voor een substantieel deel van de zaken net niet de norm van een maand haalt. Voor een deel is dat veroorzaakt doordat de normstelling en het procesreglement niet geheel op elkaar aansluiten. Overigens komen enkele rechtbanken wel dicht bij de normering; [Assen](#), [Roermond](#) en [Middelburg](#), de kleine rechtbanken, presteren het beste op de huidige norm.

Ten slotte bleken er in twee zaakscategorieën in de kantonsectoren grote verschillen in de doorlooptijden: de Mulderzaken en de arbeidsontbindingen zonder verweer.

Bij de behandeling van Mulderzaken waren er drie rechtbanken met duidelijk langere doorlooptijden dan de normstelling van 80% binnen drie maanden: [Arnhem](#), [Maastricht](#) en [Rotterdam](#).

Bij de behandeling van arbeidsontbindingen zonder verweer gaat het om 5 rechtbanken die relatief ver verwijderd zijn van de zeer scherpe doorlooptijdnorm van 90% binnen 15 dagen: [Almelo](#), [Amsterdam](#), [Rotterdam](#), [Den Bosch](#) en [Utrecht](#).

[Verschillen in procedureduur tussen gerechtshoven onderling](#)

De tabellen 2b t/m 5b geven een overzicht van gemiddelde doorlooptijden van 9 zaakstypen per gerechtshof.

Alle hoven voldeden voor het merendeel van de doorlooptijden in 2009 nog niet aan de norm voor 2010. Er zijn 3 hoven die op de doorlooptijduitkomsten enigszins slechter dan het gemiddelde waren: [Amsterdam](#), [Den Haag](#) en [Den Bosch](#). Bij 7 van de 9 onderscheiden zaakstypen presteerden zij substantieel<sup>7</sup> onder de doorlooptijdnorm voor 2010.

De gerechtshoven [Leeuwarden](#) en [Arnhem](#) presteerden op het gebied van doorlooptijden beter dan gemiddeld. Daar waren in 2009 de doorlooptijden van een op de drie zaakstypen conform de normering voor 2010.

Evenals tussen rechtbanken onderling, bleken de verschillen tussen de gerechtshoven in procedureduur in veel gevallen groot te zijn. De grootste verschillen tussen gerechtshoven zijn te vinden bij de handelsreksten, EK strafzaken, EK kantonappellen en raadkamerzaken over voorlopige hechtenis.

Bij de handelsreksten werd dit vooral veroorzaakt door de lage realisatie van slechts 33% afgedaan binnen drie maanden bij het hof [Den Bosch](#). De gerechtshoven [Arnhem](#) en [Leeuwarden](#) voldeden al aan de norm van 90% afgedaan binnen drie maanden.

Bij de EK strafzaken (misdrijven) kwam het hof [Den Haag](#) al in de buurt van de norm met een afdoeningspercentage van 82% binnen 6 maanden. Daartegenover staat de lage realisatie van 18% binnen 6 maanden bij hof [Amsterdam](#).

De EK-behandeling van kantonappellen was bij hof [Den Bosch](#) met 25% binnen 6 maanden het traagst en bij hof [Amsterdam](#) het snelst.

Bij hof [Amsterdam](#) bleef men met 12% binnen twee weken het verst verwijderd van de doorlooptijdnorm van 95% binnen twee weken voor raadkamerzaken over voorlopige hechtenis. Hof [Leeuwarden](#) deed die zaken al af conform de normering.

<sup>7</sup> 10 procentpunten of meer onder de norm.

### 2.2.3 Aandeel MK-zaken

Het aandeel meervoudige kamer (MK)-zaken geeft weer in welke mate procedures door de meervoudige kamer, d.w.z. door drie rechters, zijn behandeld. De reden om dit aandeel in de gaten te houden is om te voorkomen dat efficiency overwegingen (= meer zaken laten doen door de enkelvoudige rechter) ten koste gaan van de kwaliteit van de afdoening. Het gaat uiteindelijk niet om het percentage zelf maar om de vraag of zaken, waarvoor dat eigenlijk nodig is, ook daadwerkelijk door drie rechters behandeld zijn. Het selectiebeleid vindt plaats op inhoudelijke criteria.

#### Aandeel MK bij rechtbanken

In tabel 7a zijn voor zes rechtbankprocedures per gerecht de MK-aandelen weergegeven. Het MK-aandeel voor rijksbelastingzaken en reguliere bestuurszaken valt al binnen de voor 2010 geformuleerde doelstelling van respectievelijk 15% en 10%.

Landelijk gezien is het MK-aandeel sinds 2007 toegenomen. Het MK-aandeel bij de behandeling door rechtbanken van strafzaken en vreemdelingenzaken is in 2009 nauwelijks meer toegenomen, hoewel daar de norm nog niet bereikt is. Bij familiezaken en handelszaken was nog wel sprake van een toename.

Er bestaan grote verschillen tussen rechtbanken in het MK-aandeel. De variatie tussen rechtbanken is het sterkst in de bestuurssector: bij vreemdelingenzaken, rijksbelastingzaken en reguliere bestuurszaken. De geringste verschillen in MK-aandelen zijn te zien bij strafzaken en familiezaken. De civiele handelszaken nemen een tussenpositie in wat betreft verschillen tussen rechtbanken.

De rechtbanken [Arnhem](#), [Breda](#), [Maastricht](#), [Den Haag](#) en [Utrecht](#) deden (ten opzichte van het gemiddelde) relatief veel zaken MK af.

[Middelburg](#), [Rotterdam](#) en [Den Bosch](#) deden relatief weinig zaken MK af.

De specifieke achtergronden bij de uitkomsten verschillen van gerecht tot gerecht en zijn te vinden in de gerechtsspecifieke analyses in de volgende hoofdstukken.

#### Aandeel MK bij gerechtshoven

In tabel 7b zijn per gerechtshof de MK-aandelen belastingzaken en strafzaken te zien.

Landelijk gezien is voor beide zaaksgroepen de

normstelling voor 2010 al bereikt. De verschillen tussen de gerechtshoven zijn op dit punt sinds 2007 sterk afgenomen.

## 2.3 Productie en financiën

### 2.3.1 Productie t.o.v. instroom en planning

Hieronder volgt een analyse van de productie zowel gerelateerd aan de instroom als aan de productieplanning.

Het kengetal aantal afgehandelde zaken (productie) als percentage van de instroom dient als eerste signalering of de ontwikkeling van de productiecapaciteit in lijn is met het aanbod van zaken. Meer productie dan instroom betekent dat de werkvoorraad (=het aantal openstaande zaken) is afgenomen en minder productie dan instroom geeft aan dat de voorraad is toegenomen. In hoeverre dat ernstig is kan alleen beoordeeld worden in relatie tot de instroomontwikkeling. Bij een sterke instroomtoename is een bij de instroom licht achterblijvende productie geen reden tot zorg. De afhandeling van zaken kost nu eenmaal tijd. Het effect zal sterker zijn naarmate de gemiddelde duur van de betreffende procedures langer is, bijvoorbeeld bij appelzaken. De productie is ook afgezet tegen de productieplanning<sup>8</sup>, die de basis vormt voor financiële bijdrage aan het gerecht. Daarom is dit kengetal in de eerste plaats relevant voor de bestuurlijke overleggen tussen het gerechtbestuur en de Raad. In hoeverre wijkt de planning af van de werkelijkheid? Minder productie dan afgesproken kan wijzen op onverwachte capaciteitsproblemen of bij procedures met een korte duur op een lager dan verwachte instroom. Meer productie dan afgesproken kan het gevolg zijn van een onverwachte voorraadverkleining of van een krappe planning.

#### Rechtbanken

Tabel 8a laat per rechtbank de productie ten opzichte van instroom en productieplanning (bestuursafpraak) zien. Alle rechtbanken samen genomen, werden er in 2009 ongeveer 1% minder zaken afgehandeld dan er nieuw instroomden. Gezien de sterke instroomtoename in 2009 is dat een goed resultaat. Ook over een periode van drie jaar gezien is de uitstroom in evenwicht met het aanbod van zaken

Bij veel rechtbanken wordt in de kantonsector zeer krap gepland; productie ten opzichte van de bestuursafpraak was 110%. Dat is al jaren zo. Toch is de productie van de kantonssectoren altijd in lijn met het aanbod van zaken.

<sup>8</sup> De productieplanning wordt neergelegd in een bestuursafpraak tussen de Raad en het betreffende gerecht.

De werkvoorraden in de meeste sectoren bleven relatief (ten opzichte van het instroomvolume) gezien gelijk of namen af. Alleen bij de behandeling van reguliere bestuurszaken en van vreemdelingenzaken nam de voorraad toe. Dit zijn zaakstypen waarbij de duur juist verkort had moeten worden en met andere woorden juist een hogere productie had moeten plaatsvinden. De productieafspraken boden die ruimte wel; er zijn in 2009 minder zaken afgedaan dan de bedoeling was.

Bij de bestuurssectoren (vreemdelingenzaken, belastingzaken en reguliere bestuurszaken) waren de verschillen tussen rechtbanken in productie-instroomverhouding groot. In positieve zin sprongen voor het jaar 2009 de rechtbanken [Breda](#) en [Rotterdam](#) eruit door een fors hogere productie dan instroom in de bestuurssector. In Breda werd de voorraad reguliere bestuurszaken sterk verkleind en in Rotterdam de voorraad belastingzaken, zonder dat elders in de bestuurssector voorraden opliepen.

Over de laatste drie jaar bezien hebben de bestuurssectoren van de rechtbanken [Alkmaar](#), [Amsterdam](#), [Groningen](#), [Haarlem](#), [Rotterdam](#), [Zutphen](#) en [Zwolle-Lelystad](#) aanzienlijk meer zaken afgedaan dan zijn aangebracht.

Bij de rechtbanken [Almelo](#), [Amsterdam](#), [Arnhem](#), [Den Bosch](#), [Dordrecht](#), [Leeuwarden](#), [Maastricht](#) en [Utrecht](#) was het productievolume in de bestuurssector in 2009 juist lager dan het instroomvolume. Deze rechtbanken lieten ook over een driejaarsperiode een 'tekort' aan afgehandelde zaken zien, behalve in Maastricht en Amsterdam waar over drie jaar bezien de voorraad in de bestuurssector wel duidelijk is verkleind.

In Almelo, Den Bosch, en Utrecht was de oorzaak er vooral in gelegen dat de productieplanning en in vervolg daarop de gerealiseerde verwerkingscapaciteit onvoldoende was afgestemd op:

- het onverwacht hoge aanbod van zaken en
- de benodigde 'overproductie' om een doorlooptijdverkorting te kunnen realiseren.

In Arnhem, Dordrecht en Leeuwarden was vooral sprake van onderbezetting; daar boden de productieafspraken op zichzelf voldoende ruimte om meer zaken af te handelen dan gerealiseerd.

#### Gerechtshoven en appelcolleges

Het aantal afgehandelde zaken, enerzijds afgezet tegen het aantal nieuw aangebrachte zaken en anderzijds afgezet tegen de productieplanning, is per gerechtshof te vinden in tabel 8b.

Landelijk bezien vormt de voorraadtoename van strafzaken een aandachtspunt. In de strafsectoren van de [gerechtshoven Amsterdam](#), [Arnhem](#) en [Leeuwarden](#) is de voorraad opgelopen, ondanks de ruimte die er was in de bestuursafspraken. In Amsterdam en Leeuwarden is sprake van een meerjarige problematiek. Onderbezetting en verlies van verwerkingscapaciteit door onvolledige vulling van zittingen of uitval van zittingen zijn de belangrijkste oorzaken.

In de civiele sector konden gerechtshof [Arnhem](#) en [Den Haag](#) de voorraad nog niet afgehandelde zaken sterk terugbrengen.

Bij de gerechtshoven [Leeuwarden](#) en [Amsterdam](#) liep de voorraad civiele zaken 2009 op.

Hof Leeuwarden heeft al enige tijd problemen bij het (tijdig) afhandelen van civiele zaken vooral door de onderbezetting van raadsheren.

Hof Amsterdam had verwacht veel meer zaken af te kunnen doen in 2009; er was sprake van onderbezetting en de behandeling van effectenleasezaken vergde meer tijd dan verwacht.

In de belastingsector is de voorraad landelijk bezien fors verkleind. Alleen bij het gerechtshof Den Haag is dat niet het geval vanwege een onverwacht groot aantal nieuwe zaken in 2009 als gevolg van inhaalacties bij de rechtbank Den Haag. Hof Amsterdam had verwacht veel meer belastingzaken af te kunnen doen in 2009; de productie eindigde 15% beneden de planning deels vanwege stagnatie van de instroom.

De [Centrale Raad van Beroep](#) (CRvB) heeft de werkvoorraad in 2009 teruggedrongen. Vooral de werkvoorraad van anderhalf jaar en ouder is verkleind.

De voorraad zaken bij het [College van Beroep voor het bedrijfsleven](#) (CBb) is sterk toegenomen door een plotselinge instroomtoename met 36%.

#### 2.3.3 Gemiddelde zaakswaarte

De indicator 'gemiddelde zaakswaarte' geeft een indicatie van de ontwikkeling van de samenstelling van een zaaksgroep.<sup>9</sup> Naarmate binnen een zaaksgroep een groter aandeel van zwaardere zaakstypen is afgedaan, neemt de zaakswaarte-indicatie toe. Zo stijgt de gemiddelde zaakswaarte als er verhoudingsgewijs meer MK-procedures (arbeidsintensieve zaken) in de strafsector speelden dan het jaar ervoor. De indicator wijzigt overigens niet als een bepaald zaakstype, zoals de MK-procedure, zelf gemiddeld arbeidsintensiever wordt.

<sup>9</sup> De zaaksgroepen die in dit verband bij de rechtspraak worden onderscheiden zijn: kantonzaken, civiele zaken, strafzaken rechtbanken, vreemdelingenzaken rechtbanken, belastingzaken rechtbanken, reguliere bestuurszaken rechtbanken, civiele zaken gerechtshoven, strafzaken gerechtshoven, belastingzaken gerechtshoven en zaken bij de Centrale Raad van Beroep.

Afgezet tegenover de bestuursafpraak met de Raad geeft de ontwikkeling van de gemiddelde zaakswaarte informatie over de vooraf verwachte benodigde middelen en de gerealiseerde productiekosten. Zie voor een nadere uitleg van zaaksgroepen, zaakstypen en berekening van gemiddelde zaakswaarte paragraaf 1.3.1.

Te zien is dat tussen productgroepen het gemiddeld aantal uren per zaak behoorlijk verschilt. Dit heeft er mee te maken dat de zaakssamenstelling tussen de productgroepen niet met elkaar vergelijkbaar is. Zo is in de bestuurssector geen sprake van verstekzaken. De verschillen geven geen aanleiding te veronderstellen dat ze een uitdrukking zijn van verschillen in doelmatigheid van het werken tussen sectoren.

De ontwikkeling in zaakswaarte verschilde in 2009 sterk tussen rechtbanken. Alle rechtbanken samengenomen traden in 2009 in elk geval vrijwel geen wijzigingen in zaakswaarte op ten opzichte van 2008: tegenover zeer lichte afnames bij de helft van de zaaksgroepen stonden zeer lichte toenames bij de andere helft.

Toch is de gemiddelde zaakswaarte bij de rechtbanken totaal gezien met 2% afgenomen. De reden daarvan is dat het aandeel van de zaaksgroep kantonzaken op het totaal is toegenomen en deze zaaksgroep de lichtste is van de zes bij de rechtbanken onderscheiden zaaksgroepen.

Ook bij de gerechtshoven verschilde de ontwikkeling van de zaakswaarte in de verschillende rechtsgebieden sterk van elkaar. De vijf gerechtshoven samengenomen is de gemiddelde zaakswaarte toegenomen, vooral als gevolg van toename ervan bij belastingzaken, waar het MK-% sterk toenam.

Ten slotte bleek er bij veel rechtbanken een groot verschil op te treden tussen de zaakswaarte opgenomen in de bestuursafpraak (dus de verwachte zaakswaarte) en de uiteindelijk gerealiseerde.

De volgende rechtbanken laten over alle productgroepen heen een duidelijk systematisch lagere gemiddelde zaakswaarte zien dan in de productieafpraak was opgenomen: **Amsterdam, Haarlem, Leeuwarden en Rotterdam**.

Bij de gerechtshoven **Amsterdam, Arnhem en Den Haag** was de zaakswaarte van de productie gemiddeld genomen duidelijk lager dan de afspraak.

### 2.3.4 Productiviteit en financiën

De productiviteitsgegevens en het financiële resultaat zijn onderwerp van gesprek in de bestuurlijke overleggen tussen de Raad voor de rechtspraak en de gerechten. Ze worden per gerecht beschouwd in samenhang met overige afspraken en planningen, zoals extra investeringen in kwaliteit/opleiding en verdeling van de middelen tussen sectoren. De gerechtsspecifieke kengetallenanalyses in de hoofdstukken volgend op hoofdstuk 2, geven per gerecht achtergronden bij de lokale uitkomsten.

Sturing vanuit de Raad voor de rechtspraak hierop geschiedt in eerste instantie op afstand via de financiële kaders. Hoewel er van jaar tot jaar productiviteitsverschillen tussen gerechten kunnen ontstaan, zorgen die financiële kaders ervoor dat de productiviteit van gerechten meerjarig niet te veel uiteen zal gaan lopen.

Een uitgebreide toelichting bij de begrippen uurtarieven, arbeidsproductiviteit, financieel resultaat en eigen vermogen is te vinden in paragraaf 1.3.2.

De gerealiseerde uurtarieven geven informatie over de productiviteit van de gerechten; zie de tabellen 10a en 10b. Omdat de uurtarieven bij de Rechtspraak zijn gesplitst in uurtarieven bij rechters en bij (juridisch) ondersteunend personeel, is het lastig rechtstreeks uit deze gegevens conclusies te trekken over de productiviteit bij een bepaalde productgroep en de productiviteit van het gehele gerecht.

Uit nadere analyses blijkt dat de totale productiviteit van de rechtbanken in 2009 ongeveer gelijk was aan die in 2008: de lokale kosten van de rechtbanken afgezet tegen de geleverde gewogen productie<sup>10</sup> bleven ongeveer gelijk. Bij de gerechtshoven nam de productiviteit substantieel toe.

Verhoudingsgewijs de minste kosten (over de Lamicieproductie) maakten in 2009 de rechtbanken **Almelo, Assen, Arnhem, Leeuwarden, Den Haag, Den Bosch en Utrecht**. Van de gerechtshoven was hof **Den Haag** evenals in 2008 relatief het goedkoopst.

Veel hogere kosten dan gemiddeld maakten de rechtbanken **Amsterdam, Dordrecht, Haarlem, Maastricht en Middelburg**. Van de gerechtshoven was hof **Amsterdam** evenals in 2008 relatief het duurst.

De financiële resultaten van de gerechten zijn niet volledig gerelateerd aan de gerealiseerde productiviteit. Zo heeft de gerealiseerde productiviteit

<sup>10</sup> Het gaat hier om de zogeheten Lamicie-productie.

alleen betrekking op de zogeheten lamicieproductie, terwijl er daarnaast bij gerechten andere zaken worden afgedaan die apart gefinancierd worden, zoals megastrafzaken of gespecialiseerde zaken die niet bij alle gerechten worden gedaan. Daarnaast is het financiële resultaat ook afhankelijk van de hoogte van de bijdrage vooraf in relatie tot de geleverde productie. Indien de hoogte van die bijdrage vooraf te hoog was, hoeft slechts 70% van de waarde van de ‘onderproductie’ teruggegeven te worden. Als de hoogte van de bijdrage vooraf te laag bleek ontvangt het gerecht slechts 70% van de ‘overproductie’, waardoor over het algemeen de productiviteitsindicator zal toenemen.

In 2009 hadden de rechtbanken [Amsterdam](#), [Dordrecht](#), [Maastricht](#), [Middelburg](#) en [Roermond](#) een negatief financieel resultaat evenals de gerechtshoven [Amsterdam](#) en [Den Bosch](#) en de [Centrale Raad van Beroep](#). Het leidde voor die gerechten tot een negatief eigen vermogen. Dit alles is de uitkomst nog voor toekenningen van garantstellingen en toepassing van hardheidsregelingen. Een rechtbank kan bijvoorbeeld door de Raad worden gecompenseerd als het OM beduidend minder zaken aanbracht dan was vastgelegd in het convenant tussen het lokale OM en de rechtbank. In dat geval heeft de rechtbank wel (zittings) capaciteit gereserveerd, maar is die niet gebruikt. Verwerking van alle ‘compensatieregelingen’ leidt ertoe dat de rechtbanken Amsterdam en Roermond een eigen vermogen van 0 Euro hebben, i.p.v. een negatief eigen vermogen.

## 2.4 Personeel, organisatie en vernieuwing

### 2.4.1 Ziekteverzuim

De verzuimpercentages zijn te vinden in tabel 12a en 12b. Het gaat om ziekteverzuim tot maximaal 2 jaar, exclusief zwangerschaps- en bevalingsverlof.

Het ziekteverzuim was over het algemeen laag. Bij de rechtbanken is het 2,8% bij rechters en 4,9% bij de ondersteuning. Het ziekteverzuim bij rechters is gedaald, dat bij de ondersteuning is nauwelijks gewijzigd. Bij de gerechtshoven is het ziekteverzuim 3,2% bij rechters (raadsheren) en 5,6% bij de ondersteuning. Het ziekteverzuim bij rechters van de gerechtshoven is aanzienlijk toegenomen, maar nog steeds laag.

Het ziekteverzuim van ondersteunend personeel bij de [rechtbanken Assen](#) en [Roermond](#), de [gerechtshoven Amsterdam](#) en [Den Bosch](#) en het [College van Beroep voor het bedrijfsleven](#) lag

boven de door de Raad gehanteerde kritische grens van 6%. Bij de [rechtbank Maastricht](#) lag het verzuimpercentage van rechters boven deze grens.

De verschillen tussen gerechten waren soms groot, maar er bleek geen rechtstreeks verband te zijn tussen hoge verzuimpercentages en relatief lage productiviteit; er zijn gerechten met een relatief hoog verzuim en een hoge productiviteit en gerechten met een hoog ziekteverzuim en een lage productiviteit.

### 2.4.2 Aantal rechters versus ondersteuning

Het aandeel rechters op de totale personeelsomvang is te zien in de tabellen 12a en 12b.

Het aandeel rechters van 23% ligt bij de rechtbanken al drie jaar op hetzelfde niveau. De verschillen tussen rechtbanken waren op een enkele uitzondering na niet groot. In [Assen](#), [Leeuwarden](#), [Rotterdam](#), [Den Haag](#) en [Zwolle-Lelystad](#) lag het aandeel rechters beduidend onder het landelijk gemiddelde. In Assen, Leeuwarden en Zwolle-Lelystad is dit al drie jaar het geval. Bij de gerechtshoven was het aandeel rechters (raadsheren) 34%, ongeveer gelijk aan dat in 2008. De verschillen tussen de gerechtshoven waren groot. De hoven Leeuwarden en Den Haag hebben relatief veel raadsheren en het hof Amsterdam relatief weinig.

Overigens was een relatief laag percentage rechters geen indicatie voor relatief lage kosten (=hoge productiviteit). Bij de gerechtshoven is zelfs sprake van een tegengesteld verband: hof Amsterdam met de laagste productiviteit heeft relatief de minste raadsheren in dienst en hof Den Haag met de hoogste productiviteit heeft relatief de meeste raadsheren in dienst. Dit was in 2008 ook al het geval.

### 2.4.3 Percentage vrouwen en leeftijd

In de tabellen 12a en 12b zijn ook de percentages vrouwen opgenomen, die werken bij de rechtbanken en gerechtshoven. Tevens is de leeftijdsopbouw weergegeven.

Bij de rechtbanken werken iets meer vrouwelijke dan mannelijke rechters. Het percentage vrouwelijke rechters neemt jaarlijks toe en ligt nu op 54 procent. In Haarlem en Utrecht is dat nog meer het geval dan landelijk bezien. In Almelo, Leeuwarden, Maastricht en Zutphen werken juist veel minder vrouwelijke rechters dan landelijk het geval is.



Bij de gerechtshoven is 41 procent van de rechters vrouw, duidelijk meer dan de 39 procent in 2008. Hof Den Bosch heeft substantieel meer vrouwelijke rechters in dienst (47%) dan de andere hoven.

Bij het niet-rechterlijk personeel is het aandeel vrouwen bij de rechtbanken ongeveer tweederde (67%), en nog iets meer (71%) bij de gerechtshoven. Deze percentages zijn nauwelijks hoger dan in 2008.

Van de rechters bij de rechtbanken is 85 procent 40 jaar of ouder en bij de gerechtshoven is men dat vrijwel allemaal, 98 procent. Het aandeel van 60-jarige rechters en ouder nam in 2009 sterk toe. Het aandeel rechters van 60 jaar en ouder bij de rechtbanken nam toe van 12 procent naar 15 procent. De hoogste aandelen 60 plussers waren te zien bij de rechtbanken Almelo, Assen, Haarlem en Zutphen. Opvallend is dat juist bij deze rechtbanken het aandeel 60 plussers in 2009 is afgenomen.

Bij de gerechtshoven nam het aandeel van 60 jarige rechters en ouder toe van 23 procent naar 29 procent. Bij [gerechtshof Den Bosch](#) was dat het hoogst, maar is daar in 2009 afgenomen. Geconcludeerd kan worden dat de gemiddelde leeftijd van de rechterlijke macht aan het oplopen is en de vraag naar vervanging de komende jaren zal toenemen. Gerechten zijn zich daarvan bewust.

Bij het (juridisch)ondersteunend personeel is ongeveer de helft jonger dan 40 jaar, 48% procent bij de rechtbanken en 53% bij de gerechtshoven. Het personeelsbestand van niet-rechters was in de rechtbanken [Almelo](#), [Assen](#), [Groningen](#), [Maastricht](#), [Middelburg](#), [Roermond](#) en [Zutphen](#) oud in verhouding tot het gemiddelde bij rechtbanken; het aandeel 50 jaar en ouder was in 2009 bij die rechtbanken het hoogst; meer dan een kwart.

#### 2.4.4 Permanente educatie

In 2009 voldeed driekwart van alle rechters bij de rechtbanken aan de norm van 30 daadwerkelijke opleidingsuren per jaar (tabel 13a). Dat is vergelijkbaar met vorig jaar. Bij de juridisch medewerkers bij de rechtbanken was dit meer dan tweederde (69%), iets meer dan de 65% in 2008.

De indicator verbeterde bij de gerechtshoven in 2009 sterk. Van de raadsheren nam het percentage dat aan de 30 urennorm voldeed toe van

ruim de helft (55%) naar tweederde (tabel 13b). Bij de juridisch medewerkers van de gerechtshoven was er een toename van 60% naar 72%. De bijzondere colleges, de [Centrale Raad van Beroep](#) en het [College van Beroep voor het bedrijfsleven](#), voldeden grotendeels aan de norm, permanente educatie is voor 86 tot 100 procent ingevoerd.

De verschillen tussen rechtbanken waren tamelijk groot. In de [rechtbanken Arnhem](#), [Breda](#), [Haarlem](#), [Middelburg](#) en [Rotterdam](#) voldeden afgezet tegen het gemiddelde veel rechters aan de 30-uren eis voor permanente educatie. Rechtbanken waar relatief weinig rechters aan de 30 uren toekwamen waren [Alkmaar](#), [Almelo](#), [Den Haag](#), [Utrecht](#) en [Zutphen](#). [Gerechtshof Arnhem](#) sprong eruit door een relatief hoog percentage permanente educatie voor rechters (raadsheren) en de [hoven Amsterdam](#) en [Den Haag](#) door een relatief hoog percentage voor de medewerkers in de (juridische) ondersteuning. [Hof Leeuwarden](#) kende relatief weinig permanente educatie voor rechters en [hof Den Bosch](#) weinig voor het (juridisch) ondersteunend personeel.

#### 2.4.5 Mediation en publicatie van uitspraken Mediation

De mate van verwijzing naar mediation is een kengetal op het gebied van vernieuwing in de Rechtspraak. De afgelopen jaren heeft het Landelijk Bureau Mediation naast rechtspraak (LBM) aan de gerechten ondersteuning verleend bij de implementatie van de verwijzingsvoorziening. In 2010 is het LBM opgeheven en is het verder aan de gerechten om de ontwikkeling door te zetten.

In 2009 is het aantal verwijzingen naar mediations met 13% toegenomen. Het aantal mediations dat ondanks de verwijzing niet gestart is, is sterk afgenomen t.o.v. 2008. Van de afgeronde mediations leidde 58% tot geheel of gedeeltelijke<sup>11</sup> overeenstemming tussen partijen. Dit is vrijwel gelijk aan 2008.

In de analyse hieronder gaat het verder om afgeronde mediations (al dan niet geslaagd) bij afgehandelde procedures (al dan niet via intrekking), te vinden in de tabellen 13a en 13b.

Van de in 2009 door de rechtbanken afgedane rechtzaken bleken er in 7,4 op de duizend zaken een mediation te hebben plaatsgevonden na verwijzing door de rechter. Dat houdt in dat, afgezet tegen het aantal zaken sprake is van een

<sup>11</sup> Circa 51% gehele overeenstemming en circa 7% gedeeltelijke overeenstemming.

lichte daling met 5% ten opzichte van 2008. Van de mediations bij de rechtbanken slaagde 58% geheel of deels. Dat is vrijwel gelijk aan voorgaande jaren.

De verschillen tussen rechtbanken in het gebruik van mediation zijn soms aanzienlijk. [Arnhem](#), [Middelburg](#), [Utrecht](#) en [Zutphen](#) springen eruit door het grootste aantal mediations vergeleken met het gemiddelde. In de rechtbanken [Almelo](#), [Amsterdam](#), [Haarlem](#) en [Roermond](#) lag de mate van mediation juist het verst onder het landelijk gemiddelde. [Almelo](#), [Haarlem](#) en [Roermond](#) hadden de hoogste slagingspercentages. Deze uitkomst suggereert dat een hoog slagingspercentage samenhangt met een beperkt gebruik van mediation. In algemene zin echter, d.w.z. alle rechtbanken daarbij betrokken, is er geen sterke samenhang tussen mate van mediation en slagingspercentage. Bij [Maastricht](#), [Middelburg](#) en [Leeuwarden](#) waren de slagingspercentages het laagst.

Bij de gerechtshoven werd bij 10 van de duizend zaken doorverwezen naar mediation; een duidelijke afname met 13 procent ten opzichte van 2008. Het aandeel (deels) geslaagde mediations was 43 procent; vrijwel gelijk (+2%) aan 2008. Bij de gerechtshoven maakte men in [hof Amsterdam](#) weinig en bij [hof Arnhem](#) veel gebruik van mediation, afgezet tegen het gemiddelde. Bij [hof Den Haag](#) was het slagingspercentage het hoogst en bij [hof Leeuwarden](#) het laagst.

De grote verschillen in omvang van verwijzing en in slagingspercentages wijzen erop dat er nog volop ruimte is voor het intensiever en effectiever toepassen van mediation.

Ook tussen de sectoren liepen de slagingskansen uiteen. Vooral in de sector bestuursrecht van de rechtbanken is het slagingspercentage bovengemiddeld. Het meest succesvol zijn de mediations in belastingzaken, waarbij 84% van de mediations met volledige of gedeeltelijke overeenstemming werd afgerond. Ook de mediations bij de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep voor het bedrijfsleven kenmerken zich door een relatief hoog slagingspercentage.

#### Publicatie van uitspraken

Het openbaar maken van uitspraken behoort tot de taken van de Rechtspraak. Criteria om te publiceren zijn in grote lijnen: het belang van de

uitspraak voor jurisprudentie/ rechtsvorming en de interesse en de belangen van burgers en het openbare leven. De jurisprudentie is van belang voor de kenbaarheid van het recht, de bevordering van rechtseenheid en de transparantie.

De rechtbanken publiceerden in 2009 verhoudingsgewijs minder uitspraken dan in 2008; elf van de duizend uitspraken in 2009 tegenover twaalf van de duizend in 2008. Bij de gerechtshoven nam het aandeel toe van 63 op de duizend naar 80 op de duizend.

Naar verhouding<sup>12</sup> publiceerden sommige gerechten weinig. Dit is het geval bij de [rechtbanken Almelo](#), [Amsterdam](#), [Assen](#), [Groningen](#) en [Den Bosch](#) en de [gerechtshoven Den Haag](#) en [Den Bosch](#).

Gerechten die duidelijk meer publiceerden waren de [rechtbanken Arnhem](#), [Haarlem](#), [Roermond](#), [Utrecht](#) en [Zutphen](#) en het [hof Leeuwarden](#). Achtergronden bij de publicatiecijfers zijn te vinden bij de gerechtsspecifieke analyse van de kengetallen in de volgende hoofdstukken.

#### 2.4.6 Klachten en wrakingen

In de tabellen 13a en 13b is de ontwikkeling in omvang van klachten en wrakingen per gerecht te vinden. Een toelichting op beide begrippen geeft paragraaf 1.5.2.

##### Klachten

Klachten over gedragingen van een gerecht of daaraan verbonden personen kunnen worden voorgelegd aan het bestuur van dat gerecht. Over de inhoud van een rechterlijke beslissing (beschikking, vonnis, arrest) kan in het kader van de klachtenregeling niet worden geklaagd. Alleen een hogere rechter kan daarover oordelen. De gerechten hebben een uniforme klachtenregeling.

In 2009 zijn bij rechtbanken en gerechtshoven circa 1.100 klachten ingediend. Dat aantal is ongeveer gelijk aan 2008. Bij de rechtbanken was sprake van een stijging, bij de gerechtshoven van een daling.

Het aantal klachten over rechtbanken nam in 2009 toe van ruim vier naar ruim vijf per 10.000 rechtzaken. Het aantal klachten over gerechtshoven nam af van vijftientig per 10.000 rechtzaken naar eenentwintig.

Hoewel het aantal klachten zeer gering was qua omvang, was er sprake van een relatieve stijging

<sup>12</sup> Het aantal gepubliceerde uitspraken is gerelateerd aan het aantal uitspraken.

bij de rechtbanken, d.w.z. gerelateerd aan het aantal rechtzaken. Onduidelijk is of hieraan een verslechtering van de behandeling van procederende door rechtbanken ten grondslag ligt. Ook kan een toenemende bekendheid met het klachtrecht of vereenvoudiging van het indienen van klachten een rol spelen. Zo is in 2009 het digitale klaagschrift landelijk ingevoerd. Het klaagschrift is een webformulier dat kan worden ingevuld en vervolgens naar keuze digitaal of (na uitprinten) per post kan worden ingediend.

De verschillen per rechtbank in relatieve omvang<sup>13</sup> van de hoeveelheid klachten zijn aanzienlijk. In [Alkmaar](#), [Almelo](#), [Amsterdam](#), [Breda](#), [Roermond](#) en [Den Bosch](#) was het aantal klachten relatief klein.

In [Dordrecht](#) waren er relatief veel klachten ondanks een daling in 2009. Vaak ging het om de bejegening door de rechter en de duur van de procedure, waarvan de rechtbank alles in het werk stelt om die te bekorten. Ook [Utrecht](#) en [Zwolle-Lelystad](#) kregen relatief veel klachten; in 2009 was er een sterke toename ten opzichte van 2008. De indruk bestaat bij deze rechtbanken dat de toename voor een deel verband houdt met invoering van de digitale klachtenprocedure. In [Assen](#) is veel geklaagd over de inhoud van uitspraken, ondanks dat het klachtrecht daar niet voor bedoeld is.

Bij de gerechtshoven valt [hof Amsterdam](#) op door het relatief kleine aantal klachten en [hof Arnhem](#) door het relatief grote aantal klachten. Bij [hof Arnhem](#) ging het vaak over de lange duur van civiele procedures. Het hof erkent dat die lang duren en werkt hard aan het wegwerken van achterstanden.

Het totaal aantal gegronde klachten nam af van 200 naar 187. Bij de rechtbanken was circa een op de zes klachten gegrond. Het aantal gegronde klachten kwam daarmee op rond de acht op de honderdduizend procedures bij rechtbanken. Het percentage gegronde klachten bij gerechtshoven nam toe van een op de acht (12%) naar een op de vijf (19%). Dat komt neer op circa veertig gegronde klachten op de honderdduizend procedures bij gerechtshoven.

Vaak is het onderzoeken van de klacht, het vaststellen van de fout en waar mogelijk herstel daarvan, een voldoende reactie op de klacht. In ongeveer eenderde van de gegronde klachten leidde het tot verbeteringen in de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn het bijstellen of

aanscherpen van instructies en de aanpassing van werkprocessen.

#### Wrakingen

Bij de rechtbanken zijn 15 wrakingsverzoeken gegrond verklaard. Bij de gerechtshoven, de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep voor het bedrijfsleven geen enkele. Het aantal wrakingen is ten opzichte van 2008 afgenomen en lag in 2009 op het niveau van 2007 en 2006.

Bij enkele rechtbanken, [Amsterdam](#), [Arnhem](#), [Den Haag](#) en [Utrecht](#) kwam in 2009 meer dan één keer een gegronde wraking voor. Voor achtergronden bij de resultaten van afzonderlijke gerechten wordt verwezen naar de gerechts-specifieke analyses in hoofdstuk 3 en volgende.

<sup>13</sup> Gecorrigeerd voor omvang van de rechtbank.

