

Spiegelbijeenkomsten, een vorm van burgerbetrokkenheid bij de rechtspraak

Datum: Vrijdag 13 november 2009

Auteurs: Mr. W.A.H. Melissen
Mr. J.F. Miedema
Mr. A.J.R.M. Vermolen
Mr. C. van Steenderen – Koornneef

Inhoudsopgave

1.	Rechtspraak en burgerbetrokkenheid	3
2.	Gezondheidszorg en burgerbetrokkenheid	5
3.	Rechtspraak en spiegelbijeenkomsten?	7
4.	De spiegelbijeenkomst	12
4.1	Inleiding	12
4.2	Algemene uitgangspunten.	12
4.3	Het tijdpad.....	14
4.4	Toelichting op het tijdpad.	15
5	Conclusies en aanbevelingen	17
5.1	Conclusies	17
5.2	Aanbevelingen.....	19
6.	Bijlagen.....	20
Bijlage 1	21
Bijlage 2	24
Bijlage 3	25
Bijlage 4	26
Bijlage 5	28
Bijlage 6	33
Bijlage 7	35

1. Rechtspraak en burgerbetrokkenheid

In de Agenda van de rechtspraak 2005-2008 werd voor het eerst de strategische vraag gesteld hoe de betrokkenheid van de burger bij de rechtspraak kan worden vergroot. In het programmavoorstel dat daarop volgde¹ wordt onderscheid gemaakt tussen verbetering van informatievoorziening en het raadplegen van groepen burgers uit de samenleving door de rechtspraak, gevolgd door een pleidooi voor meer investering in dat laatste.

"Het gaat niet om de betrokkenheid van de burger bij de Rechtspraak, maar de betrokkenheid van de rechtspraak bij de burger die de beweging van de Rechtspraak naar de samenleving behoort in te zetten. Deze drijfveer mag dan niet zijn oorsprong vinden in de dwingelandij van de burger of een vorm van gelatenheid bij de Rechtspraak maar in een nieuwe beroepsethische visie op de eigen taakopvatting, waar het de burgers en de samenleving betreft."

In reactie hierop wordt in de Agenda van de rechtspraak 2008-2011 opgenomen:

"Rechtspraak die aansluit bij behoeften in de samenleving kan niet zonder een solide binding met die samenleving. Dit betekent openheid geven over wat er in de gerechten gebeurt, luisteren naar klantwaarderingsonderzoeken, klachten en andere feedback van rechtzoekenden, actieve omgang met de media en het zoeken van de dialoog met de omgeving."

En vervolgens:

"In concrete projecten zullen burgers meer worden betrokken bij de rechtspraak. Het doel van deze projecten is burgers en rechtspraak meer met elkaar in aanraking te brengen." Hierbij zal worden voortgebouwd op eerdere ervaringen met experimenten met onder meer burgerfora en lezersjury's. Daarnaast worden nieuwe middelen ontwikkeld en beproefd."

In 2009 is de voortgang van de uitvoering van de Agenda van de Rechtspraak 2008-2011 getoetst en is gebleken dat aan het thema *Rechtspraak en samenleving* slechts in beperkte mate uitvoering is gegeven. Tevens is uit een analyse van de diverse jaarplannen naar voren gekomen dat slechts enkele gerechten bijdragen aan de doelstellingen uit de Agenda. Anke Pouw² wijst in dit verband op het ontbreken van een visie van de rechtspraak op burgerbetrokkenheid: wie is precies 'de burger', welke omvang krijgt de dialoog, gaat het alleen om consultatie of moet de burger ook meebeslissen?

Gabriel van den Brink³ stelt dat de kloof tussen burgers en rechtspraak onvermijdelijk is. De aandacht zou daarom wat hem betreft niet zozeer uit moeten gaan naar het 'dichten' van de kloof, maar naar het 'overbruggen' ervan door betere uitwisseling tussen beide werelden.

¹ Samenleving, Informatie en Consultatie (SIC) A.Penn-Te Strake (2006)

² Rapport Verkenningfase burgerbetrokkenheid rechtspraak, A.Pouw, juli 2009

³ Gabriel van den Brink, Geloofwaardige rechtspraak: de rechter als bruggenbouwer. Rechtspraaklezing 2008.

In de discussie lopen de begrippen burgerbetrokkenheid en publieksvoorlichting regelmatig door elkaar heen. Bij burgerbetrokkenheid als brug tussen burger en rechtspraak wordt vooral gedacht aan communicatieprocessen waarbij de rechtspraak daadwerkelijk contact zoekt met burgers met als doel hun ervaringen en meningen te horen.

Bij het inrichten van die processen dient te worden onderkend dat de burger niet als een collectief amorfe groep moet worden benaderd, maar dat segmentering op basis van diverse criteria zal leiden tot een beter bereik. Anke Pouw werkt in haar eerder genoemd rapport die criteria uit en beschouwt vervolgens op welke niveaus burgerbetrokkenheid kan worden georganiseerd.

Burgerparticipatie is buiten de rechtspraak al langer een beleidsthema. Een wereld die met de rechtspraak gemeen heeft dat haar 'eindproducten' worden geleverd door deskundige professionals is bijvoorbeeld de gezondheidszorg. Ook daar is aandacht voor kwaliteit en veiligheid van presteren nodig. Wij hebben tijdens de zogeheten atelierfase gesproken met diverse mensen in de gezondheidszorg om te horen hoe men daar de burger betreft bij de (verhoging van de) kwaliteit van het werk.

2. Gezondheidszorg en burgerbetrokkenheid

Ook in de gezondheidszorg is de zorg voor de kwaliteit een vast aandachtspunt. In de gezondheidszorg zijn daartoe diverse instrumenten ontwikkeld, zoals het veilig melden van incidenten (VIM), de Time Out Procedure (TOP), incidentenanalyse en het risico-expert team (RET). Men richt zich daarbij in eerste instantie op veiligheid vanuit de gedachte dat men omgaat met mensen wier gezondheid schade heeft ondervonden die moet worden 'hersteld'. In dat proces komt men vele momenten tegen waarbij dat herstelproces kan worden bedreigd.

Ook de gezondheidszorg is voor ideeën ter verbetering van de kwaliteit te rade gegaan bij andere beroepsgroepen en kwam vanuit het begrip veiligheid uit bij de luchtvaart, waar men mee gemeen heeft dat een enkele fout fatale gevolgen kan hebben. Al snel vond men elkaar in het belang van strakke, heldere en controleerbare procedures, collegiale toetsing, maar ook goede publieksvoorlichting. Bij het uitwerken van de verbetering van dat laatste werd geconstateerd dat voor een betere kwaliteit van het eigen werk de stem van de gebruiker, patiënt of burger onontbeerlijk is. Zo stimuleert het Sint Lucas Andreas Ziekenhuis, waar ons syndicaat in de atelierfase onderzoek heeft verricht, de eigen inbreng en verantwoordelijkheid van patiënten (en indien van toepassing naasten en patiëntenvertegenwoordigers) op het gebied van patiëntveiligheid. Er zijn diverse veiligheidskaarten ontwikkeld, die de patiënt stimuleren actief bij te dragen aan een veilig verblijf in het ziekenhuis. Ook worden patiënten betrokken bij het formuleren en het uitvoeren van het patiëntveiligheidsbeleid. In de meeste ziekenhuizen patiënttevredenheidsonderzoeken plaats met behulp van het Patiënt Tevredenheidsonderzoek (PTO) van de Nederlandse Vereniging van ziekenhuizen (NVZ). De vragenlijsten worden opgesteld met behulp van de CQ-systematiek (Consumer Quality).

En dan zijn nog zogenaamde spiegelbijeenkomsten ontwikkeld. Voortbouwend op de oudergesprekken die al meer dan 20 jaar op de afdeling Neonatologie van het AMC worden gehouden. In 1999 werd in het AMC de eerste spiegelbijeenkomst georganiseerd. Inmiddels zijn spiegelbijeenkomsten met patiënten een vast onderdeel van patiëntenparticipatie in diverse ziekenhuizen geworden

Wat is nu een spiegelbijeenkomst?

In een spiegelbijeenkomst vertellen patiënten onder leiding van getrainde gespreksleiders in een anderhalf uur durende bijeenkomst over hun ervaringen met de zorg. Patiënten zitten in een hoefijzervorm en de medewerkers voor wie de bijeenkomst wordt georganiseerd zitten als toehoorders erachter en luisteren. De toehoorders mogen zich niet met het gesprek bemoeien. In het gesprek gaat het om de ervaringen van de patiënten met de zorg. Centraal staat de vraag: hoe was het om bij ons zorg te krijgen? De beleving van de patiënten staat centraal. Maria Mul ⁴, die de spiegelbijeenkomsten coördineert en verder ontwikkelt in het AMC in Amsterdam, gaf een nadere toelichting:

⁴ Maria Mul in Huisarts in praktijk, juni 2007

"Tijdens zo'n gesprek wordt dus in eerste instantie in algemene zin gevraagd wat de patiënten vinden van de zorg. Daarnaast wordt de medewerkers van tevoren gevraagd vragen te bedenken voor de patiënten. Waar hebben de patiënten volgens de medewerkers kritiek op, waar zitten de knelpunten?"

De gespreksleiders spreken deze vragen van tevoren met de organisatoren van de afdeling door, zodat duidelijk kan worden wat er achter zo'n vraag steekt. Het zijn vragen die de gespreksleiding achter de hand houdt voor het geval ze niet spontaan worden besproken. Onderwerpen die aan de orde komen zijn vaak bejegening, informatievoorziening, deskundigheid van de artsen en verpleegkundigen en de service. Uitkomsten van een patiënten(klant)tevredenheidonderzoek geven hier soms ook houvast.

Een dergelijk onderzoek levert meestal kwantitatieve gegevens op, vaak over bejegening en het geven van informatie. In een spiegelbijeenkomst kun je gericht vragen wat de patiënt daarin heeft gefrustreerd.

Na het gesprek mogen de toehoorders de patiënten om verheldering vragen. Het is niet de bedoeling dat de medewerkers zich gaan verdedigen of dat er discussie ontstaat. Ook de patiënten mogen vragen stellen aan de toehoorders, alleen niet over hun persoonlijke situatie. Voor een geslaagde bijeenkomst zijn veiligheid voor zowel de patiënten als de toehoorders van vitaal belang. Daar dienen deze "spelregels" toe. De gespreksleider is juist op de bewaking daarvan getraind. Hij zorgt er na een goede oriëntatie vooraf voor dat besproken wordt wat besproken moet worden en dat een ieder zich vrij voelt zich uit te spreken. Hij bewaakt daartoe de spelregels en zal altijd onafhankelijk van patiënten maar ook toehoorders moeten zijn.

Een spiegelbijeenkomst is niet bedoeld om alleen negatieve kritiek te spuien. Het gaat voor de medewerkers om het ontdekken van hun blinde vlekken. Medewerkers worden op die wijze bewust gemaakt van het patiëntenperspectief. Je legt als zorgverlener dan ook geen verantwoording af, maar je laat je via dit instrument de maat nemen.

Van de bijeenkomst wordt een zakelijk verslag gemaakt. Iemand van de afdeling maakt een sterkte-zwakte analyse en noteert ook de wensen van de patiënten. Deze analyse wordt in een gesprek naast de eigen visie van de medewerkers gelegd en daar moeten verbeterpunten uit komen.

Het is in dit proces vooral de directe feedback die emoties oproept en die emoties zijn de beste stimulans voor gedragsverandering. Het gaat om verbeteren van patiëntgerichtheid van de medewerkers. Onder patiëntgerichtheid wordt in dit verband verstaan het kunnen inleven in en aandacht geven aan de wensen en behoeften van de patiënt, het voldoende informatie geven en het gezamenlijk komen tot een besluit", aldus Maria Mul.

Vanwege de enthousiaste reacties van medewerkers en de vaak heel concrete resultaten voor de toehoorders ("zo had ik er nog niet tegenaan gekeken, ik zal dat in het vervolg betrekken bij mijn functioneren") is de spiegelbijeenkomst een vast instrument in de kwaliteitszorg van (delen van) de gezondheidszorg geworden.

De impact op de toehoorders is groot. Dit komt door de intensiteit van de boodschap, gehoord uit de mond van de patiënt zelf. Je ontdekt ook echt de 'blinde vlekken' in de organisatie.

Uit een globaal literatuuronderzoek blijkt, dat dit instrument nog niet buiten de (gezondheids-)zorg wordt gehanteerd. Op het eerste oog zou de spiegelbijeenkomst een instrument kunnen zijn voor het realiseren van burgerbetrokkenheid in de rechtspraak. Daarom is onderzocht of dit ook kan passen binnen de nadere criteria als door Pouw geformuleerd.⁵

⁵ Rapport Verkenningfase burgerbetrokkenheid rechtspraak, A.Pouw, juli 2009

3. Rechtspraak en spiegelbijeenkomsten?

Welke uitvoering geeft de rechtspraak al aan het vergroten van burgerbetrokkenheid?

Er zijn inmiddels al diverse initiatieven ontwikkeld. Open Dagen (alsmede debatten in het kader daarvan) en klantwaarderingsonderzoeken zijn in de gehele rechtspraak al aardig gemeengoed geworden. Op gerechtsniveau zijn eveneens initiatieven ontplooid. Zo is er het project 'Tumult in de rechtbank' dat in de rechtbank Utrecht is ingevoerd: teams binnen de rechtbank gaan in dialoog met een externe partij. Rechtbank Roermond heeft een burgerforum opgericht dat wordt geconsulteerd over kwaliteitsaspecten, de rechtbank Arnhem heeft een bijeenkomst gehouden voor burgers waarbij zittingen werden nagespeeld en uitspraken besproken, de rechtbank Haarlem is bezig met de vorming van een lezersjury en de rechtbanken Rotterdam en Amsterdam werken mee aan de zogenaamde weekendschool. Contacten met scholen en opleidingsinstellingen vinden bij meerdere gerechten plaats.

Het gaat hier zowel om informatievoorziening aan de burger als om het vragen van een mening over de rechtspraak.

Voegt het instrument spiegelbijeenkomst nu nog wat toe en kan het dan één op één worden overgeheveld naar de rechtspraak?

In de speurtocht naar het antwoord op die vraag is gebruik gemaakt van de informatie uit de gezondheidszorg, met name van degenen die bij de organisatie van spiegelbijeenkomsten nauw betrokken zijn. Om een scherper beeld te krijgen hebben de leden van de projectgroep een spiegelbijeenkomst in het AMC te Amsterdam bezocht. Op 21 september 2009 van 16:30 – 18:00 uur hebben Nol Vermolen en Cora van Steenderen-Koornneef een spiegelbijeenkomst van de afdeling Kinder Intensive Care van het AMC bezocht. Gespreksleiders waren de heer De Groot en mevrouw Blaauw. Het betrof een andere spiegelbijeenkomst dan normaal omdat hier niet aan patiënten om hun mening werd gevraagd. In deze bijeenkomst werd aan vertegenwoordigers van andere afdelingen binnen het AMC gevraagd naar hun ervaringen in de samenwerking met de afdeling Kinder Intensive Care.

Op 29 september 2009 heeft Jitta Miedema een spiegelbijeenkomst bijgewoond met patiënten met een operabel pancreascarcinoom welke onder leiding stond van de gespreksleiders de heer De Groot en mevrouw Verboon. Dit was dus wel een 'normale' spiegelbijeenkomst met patiënten, die hun ervaringen rond en tijdens hun ziekenhuisopname en operatie vertelden. Toehoorders waren de medewerkers van de afdeling waar de behandeling en zorg plaatshad: chirurgen, artsen, verpleegkundigen. Ook de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak en de voeding waren vertegenwoordigd.

Zoals hierboven al werd gememoreerd is bij de invulling van de burgerbetrokkenheid in de rechtspraak behoefte aan het nader specificeren van het begrip burger.

Een eerste onderscheid kan worden gemaakt tussen burgers die als partij, getuige of slachtoffer hebben deelgenomen aan een juridische procedure en burgers die geen persoonlijke ervaring hebben opgedaan met de rechtspraak. Door gebruik te maken van de ervaringen van burgers die ervaring hebben met een juridische procedure, liggen er mogelijkheden om de dienstverlening aan de rechtzoekenden te verbeteren. Deze burgers kijken vanuit een ander perspectief naar de rechtspraak dan de professionele juristen.

Doel van het kennisnemen van deze ervaringen is niet om de procedure (volledig) aan te passen aan de wensen van de rechtzoekenden. Het gaat om het krijgen van een indruk van de procedure vanuit het perspectief van de justitiabelen.

Maria Mul merkte in dit verband op dat het directe doel van een spiegelbijeenkomst is het verbeteren van patiëntgerichtheid van medewerkers en niet het opstellen van verbeterpunten. Onder patiëntgerichtheid verstaat zij het inleven in en aandacht geven aan de wensen en behoeften van de patiënt, het voldoende informatie geven en het gezamenlijk komen tot een besluit. Op dit laatste punt onderscheidt de rechtspraak zich van de gezondheidszorg. Er kan in de rechtspraak in de relatie met de burger, mediation daargelaten, niet worden gesproken van een gezamenlijk besluit. Dat neemt niet weg dat de overige aspecten als inleven in en aandacht geven aan de wensen van patiënten alsmede het voldoende geven van informatie grotendeels overeenkomen met de wens vanuit de rechtspraak om langs de weg van burgerbetrokkenheid te komen tot een verbetering van de dienstverlening aan de rechtzoekende. Dit kan als een bijdrage aan een betere besluitvorming in brede zin, bijvoorbeeld de acceptatie daarvan, worden gezien.

Een volgend onderscheid binnen het begrip burger wordt in lijn met Gabriel van den Brink⁶ gemaakt naar levensstijl. De eerste groep is dan de *bedrijvige burger* (20%), met een hoge opleidingsgraad en een relatief hoog inkomen, met belangstelling voor politiek en samenleving en een hoog moreel besef. Vervolgens is er de *bedreigde burger* met een relatief laag opleidings- en inkomens niveau die vaak een cynische houding heeft ten opzichte van politiek en samenleving, autoritair is ingesteld, moeite heeft met de moderne samenleving en zich voornamelijk afwachtend opstelt. Daartussen zit de middengroep van de *berustende burger* (50%). Dat zijn de mensen met een middeninkomen en daaraan vergelijkbare opleiding. Zij nemen wel deel aan verkiezingen en richten zich op medeburgers. Waar gesproken wordt over groeiend onbehagen heeft men het met name over deze middengroep. Eventuele instrumenten voor burgerbetrokkenheid moeten zich vooral richten op de middengroep alsook op de bedrijvige burger. De bedreigde burger wordt min of meer 'opgegeven'. Die komt niet naar open dagen, neemt geen deel aan openbare debatten en neemt geen deel aan discussies op internet. Het verdient overigens aanbeveling maar past niet binnen het kader van onze opdracht dat de rechtspraak zich beraadt op de vraag of wij werkelijk die bedreigde burger willen opgeven zoals Van den Brink suggereert. Het lijkt ons eerder toe dat de rechtspraak moet zoeken naar methodes om juist die burger (die we toch regelmatig in de rechtszaal mogen aantreffen) te bereiken.

⁶ Gabriël van den Brink, Geloofwaardige rechtspraak: de rechter als bruggenbouwer. Rechtspraaklezing 2008

Daarvoor is de nodige creativiteit vereist en het vermogen om buiten onze geëigende kaders te denken. Bij ons kwam de gedachte aan inschakeling van een buurtregisseur of wijkagent (Kanaleneiland, Slotervaart/Geuzenveld, Katendrecht) op. Die bedreigde burger ventileert zijn gedachten wel op internet, dus zou de rechtspraak daar dan niet het gesprek moeten aangaan? Wij zijn blijven steken in de wilde gedachte aan een 'virtuele spiegelbijeenkomst'.

De spiegelbijeenkomst doet een rechtstreeks beroep op de burger en biedt hem of haar de kans zich ongestoord uit te laten over de ervaringen met de rechtsgang. Met die formule zal zeker respons komen vanuit genoemde middengroep. Men kan immers in een relatief kleine setting in een veilig klimaat nog eens terugblikken op achter zich liggende ervaringen. We sluiten niet uit dat, juist waar het hier gaat over concreet ervaren contacten met de rechtspraak, zelfs aansluiting kan worden gevonden bij de bedreigde groep. Deze burger kan immers zonder tegenspraak in een veilige omgeving ventileren wat hem is overkomen.

Wij hebben gemerkt dat het profiel van de bedreigde burger past op één van de deelnemers aan de spiegelbijeenkomst. Deze deelnemer beschreef dat hij al vele teleurstellingen met zittingen en uitspraken achter de rug had. Hij zei letterlijk: *"ik zeg het hier netjes, want thuis gaat dat anders, dan schop ik de eerste de beste deur kapot"*.

Het derde onderscheid ligt bij de georganiseerde burger. Dat is de burger die deel uitmaakt van belangengroeperingen die zich richten op specifiek maatschappelijke sectoren of juridische geschillen. Gedacht kan worden aan de ANWB, de Consumentenbond, de Stichting Slachtofferhulp Nederland etc. Deze groeperingen hebben veel kennis van juridische aspecten van specifieke onderwerpen. Bij het organiseren van activiteiten in het kader van burgerbetrokkenheid zou gekeken kunnen worden of naast individuele burgers juist ook contacten kunnen worden gelegd met specifieke belangengroeperingen. Balie en O.M. zouden ook voor de rechtspraak relevante groeperingen zijn, nu zij vanuit hun positionering met de ervaringen van burgers worden geconfronteerd en ook zelf een speler in de keten zijn.

Binnen het ziekenhuis wordt de spiegelbijeenkomst ook gebruikt om de ervaringen van zorgverzekeraars, zorginstellingen en huisartsen te horen. Ook zijn er bijeenkomsten waarbij een afdeling vragen heeft aan andere afdelingen in het ziekenhuis over hun ervaringen in de dagelijkse praktijk. Dan is de stap naar het horen van slachtofferhulp, consumentenbond of ANWB door de bewuste tak van de rechtspraak eenvoudig gemaakt. Kortom, het instrument lijkt zich ook te kunnen lenen voor het bereiken van deze belangengroeperingen.

Er zijn verschillende vormen van burgerbetrokkenheid te onderscheiden. Het is mogelijk om burgers alleen te informeren, maar ook om burgers mee te laten beslissen. De verschillende gradaties van betrokkenheid worden uitgedrukt in de zogenaamde participatieladder.

De eerste drie sporten van die ladder betreffen:

- informeren van burgers en rechtzoekenden door middel van informatieve websites, brochures en open dagen;
- Het consulteren van burgers door hen actief te vragen naar hun mening;
- Het vragen van advies. Hierbij worden burgers actief benaderd en gevraagd om een oordeel. In principe tellen de adviezen van burgers mee, maar er kan beargumenteerd worden afgeweken.

De vierde en vijfde sport zien op het (mee)beslissen door burgers. De spiegelbijeenkomst is evident geen middel dat zich richt op het meebeslissen. De spiegelbijeenkomst richt zich vooral op de tweede en derde sport (consulteren en het vragen van advies), waarbij als resultaat ook verbeteringsaanwijzingen kunnen worden verkregen voor de informatieverstrekking. De eerste sport hier dus minder aan de orde, het is geen doel in zich zelf, maar kan wel door dit instrument worden gediend. De andere twee sporten kunnen zeker worden gediend met dit instrument waarbij gebruik kan worden gemaakt van de diverse onderscheiden groepen van burgers. Zo kan men om tot een beter inzicht in strafmaatbeleid te komen zowel een bijeenkomst organiseren met slachtoffers, als met organisaties die slachtoffers bijstaan.

Burgerbetrokkenheid kan worden georganiseerd op verschillende niveaus, namelijk op gerechtsniveau, op sectoraal niveau of landelijk. De vraag is op welke niveaus binnen de rechterlijke macht dit instrument dienstig zou kunnen zijn aan een grotere burgerbetrokkenheid bij de rechtspraak.

Op gerechtsniveau kan het gaan om individueel contact tussen rechter/griffie en justitiabele, maar ook om ervaringen die justitiabelen hebben opgedaan in een bepaalde procedure en in het gerechtshuis.

Op sectoraal niveau kan worden gedacht aan mogelijke vormen van burgerconsultatie bij het ontwikkelen van rechterlijk beleid.

Landelijk en rechtspraakbreed kan de burger meer betrokken worden bij initiatieven rond de website www.rechtspraak.nl, maar ook bij de selectieprocedure van nieuwe rechters. Hoewel de spiegelbijeenkomst ook dienstig is aan de landelijk omschreven doelen, lijkt het instrument toch vooral geschikt op gerechtsniveau. Elke afdeling binnen een gerecht kan deze methode gebruiken om de burger te betrekken bij het verbeteren van haar diensten.

Alles bijeengenomen lijkt de spiegelbijeenkomst de in de nota van Pouw genoemde doelstellingenstellingen goed te kunnen dienen. Het zou een instrument kunnen zijn naast de op diverse plaatsen al ontplooidde initiatieven. Een methode als de spiegelbijeenkomst maakt nog geen deel uit van de reeds op gang gebrachte initiatieven en een steekproef langs de diverse gerechten leert ons dat er ook niet later alsnog vergelijkbare initiatieven zijn ontwikkeld. Wij zien dit instrument niet als de enige oplossing om te komen tot een zo goed mogelijke burgerbetrokkenheid, maar als één van de middelen daartoe. Op grond van die bevinding hebben we besloten een dergelijke bijeenkomst te organiseren binnen de rechtbank Rotterdam. In de organisatie daarvan en de keuzes die daarbij gemaakt worden is van bovenstaande uitgangspunten als verwoord door Pouw uitgegaan.

Vermelding verdient nog dat de spiegelbijeenkomst niet moet worden beschouwd als een middel dat representatief is voor de ervaringen van alle burgers die met juridische procedures van doen hebben gehad. Er komt immers slechts een handjevol burgers over hun ervaringen praten. Niettemin is wat zij met ons delen waar. De spiegelbijeenkomst kan natuurlijk niet verabsoluteerd worden tot de enige bron van informatie over hoe de klanten ons zien. De grootste winst van de spiegelbijeenkomst als methode zit in de intensiteit van de boodschap, gehoord uit de mond van de participanten zelf. Het gaat er dan niet zozeer om of er nieuwe items aan bod komen, maar dat de boodschap door de individuele beleving van participanten en toehoorders een extra kwaliteit krijgt.

4. De spiegelbijeenkomst

4.1 Inleiding

Omdat *the proof of the pudding is in the eating* hebben we besloten daadwerkelijk een spiegelbijeenkomst binnen de rechtspraak te organiseren.

Daarbij zagen we ons voor een aantal hieronder nader aangeduide keuzes geplaatst. Vanuit het AMC werd ons wat betreft deze keuzes geadviseerd een homogene groep te kiezen, in de zin van burgers die voor een vergelijkbare zaak bij de rechtbank kwamen (anders bestaat het gevaar dat een groot deel van de tijd opgaat aan "dat speelde bij mijn zaak niet"), en bij voorkeur een niet te moeilijke groep (bijvoorbeeld de Nederlandse taal niet machtig).

4.2 Algemene uitgangspunten.

Welke burgers?

Omdat we met name wilden bezien of dit instrument kan worden ingezet ter vergroting van betrokkenheid van de burger in de zin van rechtzoekende hebben we besloten voor de pilot te kiezen voor deze groep en niet voor de meer professionele burgergroepen waarmee we in de rechtspraak te maken hebben, zoals bijvoorbeeld de advocatuur, het openbaar ministerie, de Kinderbescherming of Slachtofferhulp.

Bij de vraag welke burger moet voorts bedacht worden dat het bij een spiegelbijeenkomst niet gaat om het formeren van een aselechte steekproef. Bij een spiegelbijeenkomst wordt niet gestreefd naar representativiteit.

Welke sector?

Verschillende sectoren zijn de revue gepasseerd. Voor de pilot wilden we in ieder geval niet het risico lopen dat burgers weinig of alleen nog globale herinneringen aan het contact met de rechtspraak hadden.

We hebben daarom gekeken naar zaken waarvan we veronderstellen dat ze indruk maken. Verder streefden we dus naar een zoveel mogelijk homogene groep met een vergelijkbare zaak. Verschillende opties dienden zich aan, waaronder arbeidsrecht (ontbindingen door de kantonrechter), letselschade (waarin tegenwoordig vaak meervoudig wordt gecompareerd), bestuursrecht (waar het vaak de mondige burger is die, zonder rechtsbijstand, procedeed) en familierecht. We hebben uiteindelijk gekozen voor het familierecht omdat in dat rechtsgebied zaken spelen die ingrijpen in het persoonlijk leven. Aangenomen kan worden dat het contact met de rechtspraak in die zaken de burger meer dan gemiddeld zal bijblijven. Binnen het familierecht hebben we gekozen voor omgang en gezag en om de groep zo homogeen mogelijk te houden alleen voor de verzoekers in dergelijke zaken.

Welke toehoorders?

Vanuit het AMC hebben we meegekregen dat er in feite geen maximum aantal toehoorders is. De deelnemende *burgers* hebben door de opstelling in de zaal (met hun rug naar de toehoorders) in beginsel geen last van de toehoorders. Omdat het de bedoeling is zoveel mogelijk medewerkers te laten luisteren naar de feedback van de uitgenodigde burgers hebben we alle medewerkers, die betrokken zijn bij een omgang- en gezagzaak uitgenodigd:

- bodes;
- administratie teams familie;
- secretarissen teams familie;
- rechters teams familie;
- teamvoorzitters teams familie;
- en daarnaast:
- het bestuur van de rechtbank en de sector;
- medewerkers afdeling communicatie en voorlichting.

Welke gespreksleiders?

De spiegelbijeenkomst werd geleid door een ervaren en speciaal getrainde gespreksleidster: Abeltje Hoogenkamp (predikant in het Lucas Andreas Ziekenhuis en gespreksleidster van spiegelbijeenkomsten aldaar) en als reserve stond klaar: Annebet Willink (organisatieadviseur, en getraind gespreksleidster, ervaring als gespreksleidster spiegelbijeenkomsten in het AMC).

4.3 Het tijdpad.

Een belangrijk onderdeel van deze opdracht is een goede planning en organisatie van de bijeenkomst.

Het volgende tijdpad is aangehouden:

Week	Actie	Locatie
33	Aftrap, definitieve datum bepalen Zaal reserveren	Rotterdam
34	Geschikte dossiers zoeken (35) Uitnodigingen versturen (zie bijlage) Teamvoorzitters inlichten	Rotterdam
39	Bijeenkomst projectgroep met gespreksleiders en een familierechter. Check: genoeg aanmeldingen? Nabellen! Opnameapparatuur regelen	Rotterdam
42	Bijeenkomst medewerkers van de familieteams met gespreksleiders en projectgroep. Welke punten willen de teams in ieder geval aan de orde stellen? Enquête medewerkers opstellen (zie bijlage) Brief aan de deelnemers met routebeschrijving en parkeermogelijkheden (zie bijlage)	Rotterdam
43	Gespreksleidster Abeltje Hoogenkamp woont omgang- en gezagzitting rechtbank Amsterdam bij	Amsterdam
44	De spiegelbijeenkomst, 29 oktober 2009	Rotterdam
45	Uitkomsten enquête medewerkers analyseren	
v.a. 47	Nabespreken in de teams	
v.a. 49	Bedankbrief deelnemers o.v.v. evt. verbeterpunten	

4.4 Toelichting op het tijdpad.

Aantal en selectie dossiers

In het AMC heeft men een gemiddeld responspercentage van 25% (1:4). Omdat we streefden naar ongeveer 8 deelnemers, hebben we 35 geschikte dossiers uitgezocht. Bij de selectie is gelet op:

- zaak is bij voorkeur afgesloten (mededeling dat deelname uiteraard geen invloed heeft op eventuele lopende of toekomstige zaken wordt desalniettemin gedaan)
- verwachting dat verzoek(st)er Nederlandse taal machtig is.

De respons op de brieven was laag, er waren slechts 3 schriftelijke aanmeldingen. We hebben vervolgens nagebeld, waarbij de telefoonnummers via de advocaten werden verkregen. Bij het nabellen bleek tevens een reden voor de lage respons: een aantal verzoekers was verhuisd en had de brief niet ontvangen. Het nabellen leverde nog 2 aanmeldingen op. Via een advocaat heeft zich vervolgens nog 1 deelnemer aangemeld.

We sluiten niet uit dat de rechtspraak wat de spiegelbijeenkomst betreft een lager responspercentage kent dan de gezondheidszorg. Wij schatten in dat de burgerbetrokkenheid in de gezondheidszorg hoger ligt, dit blijkt bijvoorbeeld uit het bestaan van patiëntenbelangenorganisaties, patiëntenraden en dergelijke. In de rechtspraak is het reëel rekening te houden met een response van 15%. Dit cijfer is van belang voor het aantal te selecteren dossiers. Het betekent ook dat er aardig wat energie aan de organisatie van de spiegelbijeenkomst moet worden besteed, er zal tijdig moeten worden gestart met het uitnodigen van deelnemers zodat bij geringe respons nog een tweede selectieronde kan worden gehouden.

Bijeenkomst met de teamleden, gespreksleiders en projectteam

Doel van deze bijeenkomst was in de eerste plaats uitleg te geven over de spiegelbijeenkomst en te inventariseren omtrent welke zaken zij feedback zouden willen ontvangen en welke onderwerpen in ieder geval aan de orde zouden moeten komen. Verder bood deze bijeenkomst gelegenheid de gespreksleiders te informeren over de werkzaamheden van de afdeling. Een verslag van deze bijeenkomst is bijgevoegd (**zie bijlage**).

Agenda van de spiegelbijeenkomst (29 oktober 2009 bij de rechtbank Rotterdam).

16.15 uur ontvangst deelnemers en toehoorders
16.25 uur welkom door de sectorvoorzitter
16.30 uur aanvang spiegelbijeenkomst
17.30 uur gelegenheid voor vragen van de toehoorders aan de deelnemers
17.45 uur afsluiting door de sectorvoorzitter
Na afloop: borrel voor iedereen.

De enquête onder de medewerkers

Een enquête onder de toehoorders van de teams direct na afloop van de spiegelbijeenkomst wordt als een belangrijk middel gezien om het effect van de spiegelbijeenkomst te meten. Medewerkers kunnen via de enquête het nut van de bijeenkomst, de opgedane ervaringen, belangrijkste waarnemingen en eventuele actiepunten voor de afdeling kenbaar maken. De enquête is anoniem.

De uitslag van de enquête onder de medewerkers van de rechtbank

De uitslag van de enquête van de door ons bij de rechtbank Rotterdam gehouden spiegelbijeenkomst kan als volgt worden samengevat.

De vooraf gegeven informatie was duidelijk tot zeer duidelijk. De meerwaarde van een spiegelbijeenkomst boven een schriftelijk verslag (van bijvoorbeeld een klantwaarderingsonderzoek) is hoog. De bijeenkomst bracht verrassende nieuwe informatie en inzichten en werkte inspirerend tot zeer inspirerend.

Belangrijkste inzichten en uitspraken, die de medewerkers niet snel zullen vergeten:

- impact van uitstel van zittingen;
- rechter heeft het dossier niet gelezen;
- onduidelijkheid over de duur van de procedure;
- onwetendheid over fouilleren bij binnenkomst;
- slordige beschikkingen;
- bodes zijn goede gastheren;
- onbekendheid met aanwezigheid Raad voor de Kinderbescherming op de zitting en met de rol van de Raad;
- het vertrouwen in de rechtspraak is groot.

De volgende leer- en actiepunten worden door de medewerkers genoemd:

- termijnen verkorten;
- tijdstip van de zitting directiever bepalen;
- in oproepbrief aanwezigheid Raad voor de Kinderbescherming op de zitting vermelden;
- duidelijkheid over de procedure en de termijnen;
- bijeenkomsten als deze werken samenbindend voor het team.

De enquête en de volledige uitslag van de enquête zijn bijgevoegd **(bijlagen)**.

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

Het doel van een spiegelbijeenkomst wordt in de gezondheidszorg geformuleerd als *"Put yourself in the patients shoes"*. Klantgericht handelen betekent jezelf kunnen verplaatsen in de positie van de klant. Dat lijkt vanzelfsprekend, maar iedereen die voor een langere periode op een bepaalde plaats werkt, ontwikkelt blinde vlekken. In de routine van alledag kan het perspectief van de klant soms verdwijnen of op de achtergrond raken. Het doel van de spiegelbijeenkomst is de medewerkers (opnieuw) bewust te maken van het klantenperspectief. De directe face-to-face confrontatie van een spiegelbijeenkomst kan bijdragen tot gedragsverandering van medewerkers. Bovendien is het voor medewerkers fijn te horen dat er zaken goed gaan. Dit stimuleert hen het werk goed te (blijven) doen. Voorts was opvallend dat ook de dag erna er door de medewerkers over werd gesproken.

Uit de uitslagen van de enquête blijkt dat de spiegelbijeenkomst als (zeer) inspirerend wordt ervaren en daadwerkelijk nieuwe inzichten heeft opgeleverd. De impact van de bijeenkomst wordt door de medewerkers veel groter ervaren dan de impact van bijvoorbeeld een klantwaarderingsonderzoek. De bijeenkomst heeft medewerkers bewust gemaakt van concrete ervaringen van burgers met het rechtsbedrijf.

Hoewel dit niet het primaire doel van de spiegelbijeenkomst is, kunnen naar aanleiding van de feedback mogelijke verbeterpunten worden geformuleerd. De inzichten en verbeterpunten die de spiegelbijeenkomst heeft opgeleverd lijken voor de hand te liggen (termijnen, uitstel zitting) en ook zonder spiegelbijeenkomst te bedenken. Toch blijkt dat het rechtstreeks vernemen van zo'n zogenaamd verbeterpunt meer 'binnenkomt' en door de medewerkers heel snel wordt herkend. In de familie- en jeugdteams zal er over een aantal onderwerpen nader worden gesproken zoals de mogelijkheid termijnen van behandeling te verkorten, het strikter naleven van zittingsdata, berichtgeving wanneer de uitspraak later komt en hoe te informeren over de aanwezigheid ter zitting van de Raad voor de kindbescherming. En de bijeenkomst heeft in ieder geval één 'no regret' actie opgeleverd: de afdeling Communicatie zal in de bijsluiter die bij oproepingsbrieven wordt gestuurd voortaan vermelden dat bij het betreden van het gebouw fouilleren mogelijk is.

Herhaald zij dat de kracht van de spiegelbijeenkomst echter in de directe confrontatie schuilt. Tijdens de bijeenkomst was die kracht ook te voelen. Soms kon je een speld horen vallen. Verder kon je merken dat de betrokkenheid onder de medewerkers toenam gedurende het gesprek. Er ontstond een soort trots op 'het mooie werk' bij iedereen. Door de medewerkers wordt in de enquête ook vermeld dat de bijeenkomst samenbindend werkt. Dit zijn positieve 'bijeffecten'.

De groep toehoorders was in ons experiment vrij omvangrijk in verhouding tot het aantal deelnemers. Dit is een aandachtspunt. Met 6 deelnemers is de ondergrens bereikt, zeker in verhouding tot het aantal toehoorders. Na afloop is het goed nog even na te kunnen praten, een beetje chillen dus. Dit is voor zowel de deelnemers als de toehoorders van belang. Wij vragen ons echter af of de veiligheid die de toehoorders in deze setting moet worden geboden gebaat is bij een gezamenlijke nazit. Het risico tot rechtstreeks aanspreken van bijvoorbeeld een rechter door een deelnemer ontstaat dan toch, terwijl dit in de bijeenkomst zelf nu juist zo zorgvuldig is vermeden.

De spiegelbijeenkomst als feedbackmethode en instrument om burgerbetrokkenheid te vergroten is gezien het vorenstaande geschikt voor de rechterlijke macht. De spiegelbijeenkomst is inzetbaar in alle sectoren. Het spiegelen hoeft zeker niet beperkt te blijven tot de burgers die als procespartij of slachtoffer in een procedure betrokken zijn geweest. Het op deze wijze vragen van input kan ook worden gebruikt om van professionele spelers in ons werkveld informatie te verkrijgen. Dit instrument past goed naast de eerder in dit rapport vermelde initiatieven om burgers bij de rechtspraak te betrekken en kan bijdragen om het vertrouwen in de rechtspraak op peil te houden c.q. te vergroten. Overigens viel op dat de meeste deelnemers uitspraken vertrouwen in de rechtspraak te hebben.

De spiegelbijeenkomst is een aanrader voor de rechtspraak. Dit instrument leent zich niet voor een top down benadering. De kracht zit 'm in vrijwilligheid en veiligheid. Verder moet er voldoende commitment in de organisatie zijn. En dus om te beginnen op het hoogste niveau. Het belang van een goede organisatie van de spiegelbijeenkomst is heel groot. Het succes van de spiegelbijeenkomst valt of staat met de deskundigheid van de gespreksleider.

Ons syndicaat heeft er ervaring mee opgedaan en wij zijn bereid om in een landelijk overleg, presidentenvergadering of anderszins onze ervaring te delen en ons draaiboek ter beschikking te stellen.

5.2 Aanbevelingen

- ROL DE SPIEGELBIJEENKOMST NIET UIT!!!!
- zorg voor voldoende draagvlak, te beginnen bij de leiding;
- responspercentage is laag, selecteer dus voldoende dossiers of onderzoek hoe je de rechtzoekenden in een eerder stadium kunt informeren;
- neem de organisatie van de bijeenkomst serieus, stel een medewerker voor een aantal dagen vrij voor de organisatie;
- gebruik deskundige, getrainde gespreksleiders, die niet verbonden zijn aan de rechtspraak;
- frequentie: niet vaker dan 1 x per 2 jaar in een bepaald team;
- denk aan de balans tussen groepsgrootte toehoorders versus deelnemers;
- weeg af of een gezamenlijke 'nazit' van deelnemers en toehoorders wenselijk is;
- pas op: maak naar aanleiding van de genoemde verbeterpunten niet zo maar lijstjes ter verbetering, houd in gedachten dat het middel niet representatief is.

6. Bijlagen

Bijlage 1

Genodigden
spiegelbijeenkomst

datum 19 augustus 2009
onderdeel Sectorbureau
contactpersoon RTTJJC Vreuls
doorkiesnummer 010 - 297 2207
e-mail r.vreuls@rechtspraak.nl
kamernummer F09.22
ons kenmerk 9086_RV.09
onderwerp Spiegelbijeenkomst 29 oktober 2009

Geachte [naam],

Onlangs bent u bij de rechtbank Rotterdam geweest voor een gezag- en omgangzitting. Wij willen graag van u weten hoe u de behandeling van uw zaak ervaren heeft. Hiervoor hebben wij een 'spiegelbijeenkomst' in het leven geroepen, waar wij u graag voor willen uitnodigen. U houdt ons tijdens deze bijeenkomst als het ware een spiegel voor, door ons te vertellen over uw ervaringen. Het kan daarbij over allerlei zaken gaan: hoe u vooraf geïnformeerd bent, de ontvangst, de manier waarop u door de verschillende medewerkers (bodes, administratief medewerkers, griffiers en rechters) tegemoet getreden werd, de wachttijden, het verloop van de zitting, de beslissing, de deskundigheid etc.

Waarom een spiegelbijeenkomst?

Wij, het familie- en jeugdteam van de rechtbank, willen ons werk zo goed mogelijk doen. Daar hebben we u bij nodig. Wat verwachten we van u? We willen horen wat er goed en wat minder goed is bevallen, of de gang van zaken duidelijk was, en of u bijvoorbeeld wist waar u met vragen terecht kon. Met uw opmerkingen en suggesties kunnen we dan waar nodig de gang van zaken verbeteren.

Inhoud van de bijeenkomst

Onder begeleiding van een gespreksleider heeft u eerst een gesprek van ongeveer vijf kwartier met tien andere rechtzoekenden. Leden van het team familie- en jeugdzaken zijn als toehoorders van de rechtbank in de zaal. Zij nemen *niet* deel aan het gesprek zelf.

Het is vooral de bedoeling dat wij naar u luisteren. In het volgende kwartier kunnen de toehoorders enkele vragen aan u stellen, als ze een toelichting of aanvullende informatie wensen. Tot slot is er gelegenheid tot napraten. Er staan dan broodjes en frisdrank voor u klaar.

Uiteraard zal het gesprek geen invloed hebben op een eventuele toekomstige procedure.

De bijeenkomst wordt gehouden op: **donderdag 29 oktober 2009 van 16.30 tot 18.00 uur**

Ontvangst vanaf : 16.15 uur
Locatie: Rechtbank Rotterdam,
Wilhelminaplein 100 – 125
Gebouw B, vergaderzaal A/B

Wij zouden het erg op prijs stellen als u deel wilt nemen aan de spiegelbijeenkomst.

Wilt u zo vriendelijk zijn ons **vóór 14 september a.s.** via de bijgevoegde antwoordstrook te laten weten of u wel of niet van onze uitnodiging gebruik zult maken? Het is voor ons prettig te weten hoe groot de gespreksgroep zal zijn.

De antwoordstrook kunt u in bijgaande geadresseerde antwoortenveloppe versturen.

Met vriendelijke groet,

Mr. C. van Steenderen – Koornneef
Sectorvoorzitter civiel recht

Bijlage: 1

Antwoordstrook

Naam: Invoegveld

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

Mobiele telefoonnummer:

Zal wel / niet* van de uitnodiging voor de spiegelbijeenkomst op 29 oktober 2009 gebruik maken

Indien u niet komt: wilt u zo vriendelijk zijn ons hiervoor de reden te geven?

Reden:

Wilt u uw reactie insturen voor: 14 september 2009

* doorhalen wat niet van toepassing is

Bijlage 2

aan Mr. A.F. Braun
faxnummer 070-364 91 26

van Sectorbureau civiel recht
contactpersoon RTTJJC Vreuls
datum 23 september 2009
aantal pagina's 4 (inclusief deze pagina)
ons kenmerk 9090_RV.09
onderwerp Spiegelbijeenkomst

Faxbericht

Geachte mevrouw Braun,

Zoals zojuist telefonisch besproken, stuur ik u hierbij het schriftelijke verzoek om het telefoonnummer van uw cliënte mevrouw L.C.P. Aerts te mogen ontvangen.

Wij willen mevrouw graag contacteren omdat ze is uitgenodigd voor een spiegelbijeenkomst op 29 oktober bij de rechtbank Rotterdam sector civiel recht. Het betreft een eenmalige bijeenkomst waarbij rechtzoekenden die onlangs bij de rechtbank zijn geweest voor een gezag- en omgangzitting genodigd zijn. Zij zullen onder leiding van ervaren gespreksleiders hun ervaringen uitwisselen om onze organisatie als het ware een spiegel voor te houden.

Als bijlage stuur ik u de brief zoals verzonden aan mevrouw Aerts. Gaarne zie ik uw spoedige antwoord tegemoet.

Met vriendelijke groet,

RTTJJC Vreuls
Managementassistente voor
Mr. C. van Steenderen – Koornneef, Sectorvoorzitter civiel recht

Bijlage 3

«Titel» «Voorletter»
«Achternaam»
«Adres»
«Postcode» «Woonplaats»

datum 21 oktober 2009
onderdeel Sectorbureau civiel recht
contactpersoon RTTJJC Vreuls
doorkiesnummer 010 - 297 2207
e-mail r.vreuls@rechtspraak.nl
kamernummer F09.22
ons kenmerk 9093_RV.09
onderwerp Spiegelbijeenkomst 29 oktober 2009

Geachte «Aanhef» «Tussenvoegsel»,

Met deze brief bevestig ik uw deelname aan de spiegelbijeenkomst die op 29 oktober a.s. om 16.30 uur zal plaatsvinden bij de rechtbank Rotterdam. Voor uw bereidheid tot deelname danken wij u alvast hartelijk.

Het programma is als volgt:

16.15 uur Ontvangst
16.00 uur Start spiegelbijeenkomst
17.15 uur Gelegenheid tot vragen stellen aan toehoorders
17.30 uur Napraten

Het adres van de rechtbank is Wilhelminaplein 100-125, 3075 AK te Rotterdam. Er is voor u een plaats gereserveerd in onze parkeergarage die zich op de Posthumalaan bevindt en staat aangegeven met het bord "bestemd voor medewerkers justitie". In de bijlage treft u een routebeschrijving aan.

Rond 16.10 uur wordt u verwacht bij de portier in gebouw B, alwaar u op vertoon van uw geldig legitimatiebewijs een toegangspas zult ontvangen. Bij de portier kunt u naar mij vragen waarna ik u zal ophalen en begeleiden naar de zaal.

Mocht u nog vragen hebben, ik ben te bereiken via telefoonnummer 010-2972207.

Met vriendelijke groet,

RTTJJC Vreuls
Managementassistente

Bijlage: routebeschrijving

Bijlage 4

Vorbereiding spiegelbijeekomst door leden van de Familie- en Jeugdteams Rotterdam op 13 oktober 2009.

Met de gespreksleider Abeltje Hoogenkamp wordt geïnventariseerd welke vragen er bij het team zijn voor de deelnemers aan de spiegelbijeekomst. De gespreksleider kan die vragen in de spiegelbijeekomst aan de orde stellen.

Bij dit voorbereidend gesprek zijn vanuit de teams aanwezig: een afvaardiging van de rechters, van de secretarissen, van de medewerkers administratie en van de bodes.

Abeltje Hoogenkamp stelt zich voor, legt uit hoe de spiegelbijeekomst is ontstaan, wat de bedoeling ervan is en hoe dit in de praktijk verloopt. De spiegelbijeekomst bestaat uit een gesprek met de deelnemers gedurende vijf kwartier, waarna de toehoorders vragen kunnen stellen. Afsluitend is er gelegenheid tot napraten. De toehoorders luisteren, ze nemen niet deel aan het gesprek en gaan niet in discussie.

De volgende vragen zijn door de teamleden naar voren gebracht:

- Hoe hebben mensen de zitting ervaren, konden ze hun ei kwijt, hebben ze kunnen zeggen wat ze wilden?
- Had men vooraf enig idee van de tijdsduur van de zitting?
- Was wat de rechter op zitting zei begrijpelijk? En was de schriftelijke beslissing begrijpelijk? Lag de uitspraak in de lijn der verwachting?
- Had de rechter de zitting goed voorbereid en hoe merkte men dat?
- De rechter "preekt" nog wel eens, de zgn. pedagogische taak. Hoe wordt dit gewaardeerd?
- Als een rechter op de zitting in het dossier bladert, hoe komt dat over?
- De Raad voor de Kinderbescherming is ook bij de zitting. Wat vinden mensen daarvan? Weten ze dat er een vertegenwoordiger van de Raad bij de zitting is?
- Wat weet men voorafgaand aan de zitting, en van wie weet men dat?
- Is het duidelijk wie wie is in de zittingzaal?
- Is bekend dat je alleen moet komen (dus zonder nieuwe partner, ouders e.d.)? Begrijpt men dat en hoe wordt het ervaren?
- Waren de bodes benaderbaar? Was het duidelijk wat voor rol zij hebben, gaven ze duidelijke informatie?

- Voelde men zich veilig op de zitting en in het gerechtsgebouw?
- Was er bij de behandeling van de zaken parketpolitie op zitting? En hoe ervaart men dat?
- Is de termijn van verzending van de beschikking duidelijk?
- Hoe wordt men behandeld/te woord gestaan door de medewerkers van de administratie?
- Begreep men waarom er geen informatie door de administratie verstrekt kan worden over de telefoon? En wat vond men daarvan?
- Worden de vragen door de medewerkers van de administratie goed beantwoord?
- Als de wachttijd lang is, is dan duidelijk waarom dat is?
- Weet men van te voren hoe lang de procedure gaat duren?

Opgemerkt wordt nog dat de spiegelbijeenkomst zich niet leent voor de inhoudelijke bespreking van de rechterlijke beslissing. Ook voor opmerkingen over het functioneren van Jeugdzorg, Raad voor de Kinderbescherming, advocaten of politieke vragen is deze spiegelbijeenkomst van de rechtbank niet bedoeld.

Bijlage 5

Verslag van de spiegelbijeenkomst van het team Familie en Jeugd van de rechtbank Rotterdam

Locatie: rechtbank Rotterdam, vergaderzaal in het B-gebouw
Tijd: 29 oktober 2009 van 16.30 tot 18.00 uur.

Onder leiding van de gespreksleider Abeltje Hoogenkamp nemen aan het gesprek deel:

1. Een vader van een 13-jarige zoon,
2. een vader van een zoon van 11 en een dochter van 9,
3. een vader van een dochter van 5,
4. de vrouwelijke partner van deze vader,
5. een moeder van een dochter van 3 en een zoon van 1,
6. een grootmoeder van een meisje van 10.

Er zijn 24 toehoorders aanwezig, te weten:

- bodes,
- medewerkers administratie,
- secretarissen,
- rechters,
- de sectorleiding,
- de president van de rechtbank.

Het spiegelgesprek.

Hoe was het om de uitnodiging voor deze spiegelbijeenkomst te krijgen?

- Een prima idee, klanten zien dingen anders, het is goed dat jullie dat willen horen.
- Ik schrok ervan, ik heb meteen mijn advocaat gebeld. Het wordt weer allemaal opgerakeld.
- Goed voor de verwerking.
- Ik was wat achterdochtig, maar misschien is het voor anderen goed, daarom doe ik wel mee.
- Je kunt wel zeuren achteraf, maar nu heb je de kans om je te laten horen.

Wat wilt u ons graag laten weten/ wat houdt u bezig als u terugdenkt aan de procedure bij de rechtbank?

- De agenda van de rechtbank zit blijkbaar heel vol. Een zaak kan verzet worden, maar het duurt dan weer een half jaar langer voor de zaak wordt behandeld. Eerst had de rechtbank geen tijd, en toen had mijn ex-vrouw weer geen tijd. Toen kwam ook nog de zomer, dan wordt het aantal zittingen geloof ik gehalveerd. Het was heel vervelend.
- Je leeft toe naar een datum, en dan hoor je: "het gaat niet door". We waren al anderhalf jaar bezig, er stond een datum vast en dan is er ziekte in de

rechtbank. De tegenpartij kreeg toen weer invloed op nog meer uitstel. Dat geeft boosheid. Het is rekken, en dat was daarvoor ook al gebeurd. Het vertrouwen daalt gaat dan. Ik had een tijdelijke omgangsregeling en die hield op en die datum van de zitting, daar leef je naar toe.

- Spanning: wanneer is het nou afgelopen? Het is het belangrijkste in je leven, het is nodig om een stapje verder te komen.
- Na 10 maanden was er pas een zitting. Later merkte ik hoe zwaar dat voor mijn zoon was. Zo'n jongen van 13 zit vreselijk in spanning. De zaak hing als een donderwolk boven zijn hoofd. Die lange periode was heel belastend.

Moest u hier in het gerechtsgebouw lang wachten voor de zitting begon?

- Nee, dat was keurig op tijd.

En op de uitspraak?

- Een week of drie.
- Een week of zes.
- Ik kreeg de beslissingen laat of veel te laat. Vertel dan alsjeblieft wanneer het wel komt, want ik zit daar in spanning op te wachten. Als de tijd om is kijk je de hele tijd uit naar de post. Stuur een mailtje of een brief.
- Na 10 dagen had ik de beschikking en dat was ook zo gezegd. Geen probleem dus.
- Er moet wel goed over nagedacht worden.
- Halverwege de zitting weet de rechter wat 'ie gaat beslissen. Dan hoeft het toch niet zo lang te duren voor het op papier staat. Het is dagelijkse kost voor de rechter, dus die weet heel snel wat 'ie vindt. Lijkt mij niet efficiënt het zoveel later pas op papier te zetten.

Hebt u het gevoel dat er naar u geluisterd is?

- Ik ben hier veel keren geweest en heb veel rechters gehad. Ik heb vertrouwen in de helft. Bij die ene helft van de rechters had ik dat gevoel wel. Die lieten je net iets meer uitpraten, vroegen dingen na en dat kan alleen als je alles goed nagelezen hebt. Maar er was een rechter die zei: "u kunt niet van mij verlangen dat ik dit allemaal ga zitten lezen" En ik kwam met een brief van de school met een melding bij het AMK, maar die werd niet bekeken want ik kwam er te laat mee. Ik was zo boos, dat heeft wel een maand geduurd. Zo boos, ik kon haast niet werken. Het gaat om twee kinderen. Die boosheid was uit onmacht.
- Ik ben bij drie verschillende rechters geweest, maar de tegenpartij was er niet, en de derde keer heeft die rechter toen in mijn voordeel beslist. Maar het was iedere keer wel spannend om hier te komen en dan gebeurde er toch niks want die ander was er niet.
- Ik heb zeker het gevoel dat er naar mij geluisterd is. Daarom is er ook een onderzoek gekomen.
- De zitting was heel kort, ik dacht ik kan niet alles vertellen. Maar de rechter was goed op de hoogte en heeft goed geluisterd.

Was u gespannen voor de zitting?

- Ja, continu gespannen, dan huil je veel.
- Ik ging er gespannen naar toe, het lot van de kinderen ligt in de hand van die rechter. Zou die het snappen? Het is een groot gebouw. Ik werd gefouilleerd, dat wist ik niet, ik schrok echt. Het zou hebben geholpen als dat me verteld was.
- Het heeft wel impact, het is heel formeel.

Wat zou helpen om die spanning weg te nemen?

- Een ontvangst als nu. Een korte toelichting op wat er gaat gebeuren.
- De advocaat vertelt ook wat je te wachten staat.
- Informatie. Een begeleidend schrijven waarin ook het fouilleren staat.
- Als je staat te wachten in de rij een filmpje zodat je kunt zien hoe het gaat.

Wat vond u van de bodes?

- Die waren vriendelijk en correct.
- Keurig netjes.
- Bij vragen wordt goed geluisterd en antwoord gegeven.
- Ze hebben mensenkennis, ze treden correct op.
- Ze stellen je op je gemak. Dat is belangrijk, het zijn de gastheren en gastvrouwen van je bedrijf.

En de rechters?

- Stellen je op je gemak. Heel ter zake doende, professioneel.
- Met informatie werd wat gedaan.
- Goede leiding, iedereen kon z'n zegje doen.
- Die rechter vertelt wat er gaat gebeuren.

De Raad voor de Kinderbescherming is bij de zitting.

- Ik had die persoon nog nooit gezien. Waarop is dat advies gebaseerd?
- Er was een advies na onderzoek door de Raad, maar op de zitting kwam iemand anders dan de adviseur. Wat heeft dat dan voor zin.
- De mening wordt gevraagd en dat zal dus wel meetellen, maar ik weet niet wie dat is.
- De Raad voor de kindbescherming en de voogd worden te veel als deskundigen gezien.
- Naar de deskundige van de Raad voor de Kinderbescherming wordt beter geluisterd. Maar bij de waarheidsvinding moeten ze toch alles meenemen?
- Naar het omgangshuis en het consultatiebureau was wel goed geluisterd, er is wel serieus ingegaan op waar ze informatie konden krijgen. Dat was heel zorgvuldig. Dat is wat vertrouwen geeft. Ze gaan de informatiepunten na waar men wat weet.
- Het viel me wel tegen dat niet werd gevraagd of we misschien hulp wilden bij het begin van de omgang met het kind. De uitspraak werd op de zitting gedaan: we konden het kind twee uur later halen. Dat overrompelde ons. We hadden het kind 4,5 jaar niet gezien, het kind kende ons helemaal niet meer.

En thuis zeggen de anderen ook: wie is dat kind. Daar had wel wat aandacht voor kunnen zijn.

Klopte de beslissing die u kreeg met wat u verwachtte?

- Er waren geen verwachtingen gewekt. Er was gericht gevraagd.
- Er was een onderzoek op feiten en daarna moest de rechter zich beraden.
- Er was een zeer uitgebreide weergave van de feiten.
- Het is me meegevallen.
- De uitspraak werd mondeling gedaan. Ik was wel verrast door de beslissing, maar daarna stond het in de schriftelijke beschikking ook en uitgebreider.
- In de uitspraak was geen melding van de AMK-melding van de school.
- De rechter was neutraal op basis van wat beide partijen zeiden. Op de zitting was niet te merken dat de rechter al wat vond.
- De tijdsduur van de hele procedure vond ik erg. 10 maanden voordat een kind van 13 weet waar hij aan toe is. Een kind kan dat moeilijk plaatsen.

En wat vond u van het gebouw?

- Gebouw is ruim, niet zo veel mensen op elkaar, dat vond ik wel prettig.
- De rechter en griffier zitten op een verhoging. Ik zit daar als een kleine jongen. Ik ben ook eens bij de Raad van State geweest, die zitten op gelijk niveau, dat was plezieriger.
- Een tip: neem een kleinere zaal en op gelijk niveau.
- Met het kind zat de rechter wel aan een tafel en in gewone kleding, dat vond ik heel goed.
- Dat ze in een toga zitten? Ja prima, we zitten niet in de kroeg of de bar, er mag wel verschil zijn.

Was de informatie die u kreeg duidelijk?

- In het telefonisch contact werd ik keurig te woord gestaan. Ik werd doorverbonden naar iemand die aan de hand van het zaaknummer meteen wist waar het over ging. Ik ben alleen maar de partner en ik kreeg toch de informatie. Dat vond ik wel fijn.
- De post vooraf was wel duidelijk, ik had natuurlijk ook al van m'n advocaat gehoord hoe het zou gaan.
- De post achteraf was niet altijd best. Jullie moeten de uitspraak toch eens door de tekstverwerker halen. Er zaten spelfouten in. Dit is toch ook je visitekaartje. De communicatie naar buiten moet foutloos zijn.
- Er stond bij m'n echtscheiding een fout in de uitspraak: we waren bij de zitting de gang opgestuurd en we hadden in hele duizendtallen gesproken en de zaak afgedaan. Toen stond er in de uitspraak 500,- meer, in mijn nadeel. De advocaat van de tegenpartij zei ook dat het niet klopte. Maar de rechtbank zei alleen maar: wij maken geen fouten. En dan is het klaar. Waarom maken jullie geen geluidsopnamen tijdens zittingen? Ik zie het procesverbaal als de notulen, en die moeten wel kloppen. Ik voelde me niet correct behandeld.
- In de beschikking stond "kind moet retour bij moeder gebracht worden". De moeder vat dit op als: waar ik ben moet m'n kind teruggebracht. Dit is een slordige formulering, er moet staan op het woonadres van moeder. Nou moeten we een procedure voeren om dat weer rechtgezet te krijgen? Want we rijden nu heel Nederland door om het kind weer terug te brengen.

- Tip: over het procesverbaal goed nadenken, ik vroeg toch niks onredelijks, ik wilde dat ze nagingen wat er op de zitting was afgesproken.

Heeft u nog tips?

- Die data voor de zitting, wanneer kan iemand. Er moet gewoon een datum worden gesteld en dan moeten beiden zich daar maar naar voegen. Geef maar een datum, want het gaat om de kinderen. Dat helpt bij het tegengaan van frustratie.
- Dat opgeven van verhinderdata, dat is nu te vrijblijvend.

De partner mag niet mee naar de zitting. Wist u dat?

- Ik wist het wel, ik ging wel mee en wachtte dan buiten. Ik wil er ook eigenlijk niet bij zijn, want er is zoveel strijd.
- Ik vond het jammer. Ik zit zelf zo verstrikt in alles, mijn partner was dan een fijne hulp geweest.

Dezelfde rechter weer bij een volgende zitting, maakt dat voor u iets uit?

- Nee, de wet is hetzelfde, dus die rechters zullen ook hetzelfde beslissen.
- Die ene had ik niet meer terug willen hebben, die andere wel.
- Rechter A of B, het maakt niet uit.
- Dezelfde rechter weet dan meer, is wel praktischer.

Een ruimte om je te kunnen terugtrekken met de advocaat?

- Je zit in de hal wel dicht op elkaar. De tegenpartij is dan ook een echte tegenpartij en die zit in de hal naast je. De eerste keer schrok ik daarvan, de tweede keer ben ik verder weg gaan zitten. Een apart plekje zou wel fijn zijn, want je kunt ook je emoties niet zo laten blijken na een goede uitkomst want die tegenpartij zit daar ook.
- Het is fijner als je elkaar niet ziet.
- Koffie en thee zijn prima verzorgd.
- Ik ging met de advocaat in de hoek achter een scherm dat daar staat. Dat is wel fijner, dat je je een beetje kunt terugtrekken.

Wat vond u ervan?

Een mooi staaltje van aftersale!

Bijlage 6

Enquête spiegelbijeenkomst Rechtbank Rotterdam

Naam:

1. Ik ben werkzaam als:

- Rechter
- Teamvoorzitter
- Gerechtssecretaris
- Administratief medewerker
- Bode
- Anders, te weten:

Als antwoord omcirkel je het cijfer, waarbij 5 volledig eens en 1 volledig oneens is.

2. Het doel van deze bijeenkomst was vooraf:

Volkomen duidelijk			Totaal onbekend	
5	4	3	2	1

3. Het tijdstip van de bijeenkomst:

Was uitstekend			Had niet slechter gekozen kunnen worden	
5	4	3	2	1

4. De duur van de bijeenkomst was:

Precies goed			Veel te lang	
5	4	3	2	1

5. De verstaanbaarheid van de bijeenkomst:

Uitstekend			Zeer slecht	
5	4	3	2	1

6. De meerwaarde van het bijwonen van deze spiegelbijeenkomst boven het lezen van een verslag:

Staat buiten kijf			Er is geen meerwaarde	
5	4	3	2	1

7. De bijeenkomst:

Bracht verrassende nieuwe informatie			Was totaal niet informatief	
5	4	3	2	1

8. De bijeenkomst werkte:

Inspirerend			Totaal niet inspirerend	
5	4	3	2	1

9. De belangrijkste uitspraken vond ik:

- 1.
- 2.
- 3.

10. De volgende uitspraak / rechtzoekende zal ik niet snel vergeten:

- 1.
- 2.
- 3.

11. Persoonlijk heb ik het volgende geleerd:

- 1.
- 2.
- 3.

12. Ik heb de volgende leerpunten en/ of inzichten en/of actiepunten voor de afdeling gehoord:

- 1.
- 2.
- 3.

13. Ik heb de volgende suggesties opmerkingen (bijvoorbeeld: gemiste onderwerpen, organisatie, gespreksleiding, welke doelgroep) voor de volgende bijeenkomst:

- 1.
- 2.

14. Overige / algemene opmerkingen en suggesties:

Bedankt voor het invullen van deze enquête, lever deze in bij Raphaela Vreuls

Bijlage 7

Van de 24 toehoorders zijn 21 formulieren retour ontvangen. De resultaten op de vragen 2 t/m 8 (waarbij opvalt dat niet iedereen alle antwoorden heeft omcirkeld) zijn als volgt:

5 = volledig eens; 1 = volledig oneens

2. doel van deze bijeenkomst was vooraf: 12 x 5; 6 x 4; 2 x 3,
3. tijdstip: 4 x 5; 12 x 4; 4 x 3,
4. duur: 4 x 5; 10 x 4; 4 x 3; 1 x 2,
5. verstaanbaarheid: 7 x 5; 10 x 4; 2 x 3,
6. meerwaarde boven lezen van een verslag: 10 x 5; 10 x 4, 1 x 3,
7. bijeenkomst bracht verrassende nieuwe informatie: 2 x 5; 13 x 4; 5 x 3,
8. inspirerend: 6 x 5; 13 x 4; 1 x 3

Conclusies:

Informatie vooraf: duidelijk tot zeer duidelijk.

Tijdstip en duur: neutraal tot goed.

Verstaanbaarheid: goed tot zeer goed.

Meerwaarde scoort het hoogst en staat dus buiten kijf!

De bijeenkomst bracht verrassende nieuwe informatie en werkte zeer inspirerend tot inspirerend.

Vraag 9: **Belangrijkste uitspraken:**

- veiligheid ter zitting
- rechter die zegt stukken niet gelezen te hebben (8x)
- niet weten gefouilleerd te worden (5x)
- bodes goede gastheren (2x)
- uitstel zitting en impact daarvan (7x)
- onduidelijkheid (ook hoe lang het gaat duren, inhoud beschikking) (3x)
- 13 jarige zoon van wie een last v.d. schouders valt
- onduidelijkheid rol Raad voor de Kinderbescherming (4x)
- ervaring dat het lijkt alsof je niet gehoord wordt werkt frustrerend
- veel spanning bij 1e zitting
- mooi staaltje aftersales
- beslissing is visitekaartje
- info bij ingang
- geen privacy wachtruimte
- uitslag te lang onderweg
- in Breda zitten rechters op gelijke hoogte
- relatief groot vertrouwen in rechtspraak (2x)
- geboden mogelijkheid je zegje te doen (2x)
- wijze van horen minderjarigen positief
- wie wil naar mij luisteren?

Vraag 10: **de volgende uitspraak rechtzoekende zal ik niet snel vergeten**
(ook overlap met vraag 9)

1. partner mee op zitting
2. aanpassen zittingsdatum is niet zomaar een formaliteit, daarmee gaat veel emotie gepaard (5x)
3. mooie aftersale
4. die rechter op een verhoging, ik voel me een kleine jongen
5. bodes zijn visitekaartje net als de uitspraken (2x)
 - rechter heeft dossier niet gelezen (7x)
 - achterdocht toen ik post van de rechtbank kreeg
 - rol Raad onduidelijk (2x)
 - kans je eens te laten horen
 - slordige beschikkingen (2x)
 - twijfel aan onpartijdigheid rechter
 - waarheidsvinding op grond van de feiten
 - wachttijden zijn te lang = belastend
 - graag briefje wanneer beschikking later komt
 - het is niet voor mij maar voor de kinderen
 - ondertoon van de rechter
 - pas toen na 10 maanden uitspraak kwam zag ik aan de ontlasting bij kind hoezeer de onzekerheid vat op hem heeft gehad
 - 2 uur na uitspraak mocht ik kind ophalen
 - de rechtbank maakt geen fouten (2x)
 - rechter weet halverwege de zitting wat hij gaat beslissen, waarom duurt het dan zo lang voor de beschikking komt

Vraag 11: **persoonlijk heb ik het volgende geleerd:**

- info verstrekken aan telefoon, op blijven letten hoe (vriendelijk) en doorverbinden kort houden
- mensen zien best dat rechtspraak iets apart is en willen dat ook
- alles wat we doen is ons visitekaartje
- wachttijden zijn dodelijk (2x)
- duidelijkheid en tijdigheid over zitting, uitspraken en rol Raad etc. (12x)
- spanning bij partijen (3x)
- meer inleven in gevoelens van partijen (4x)
- reflectie is nodig
- geheel zeer leerzaam
- teamspirit zoals nu om werk op hoog niveau te houden
- neutrale houding wordt het meest gewaardeerd en het is dus belangrijk dat uit te stralen
- beschikking nog concreter formuleren (5x)
- kleine dingen van groot belang

Vraag 13: **leer- actiepunten afdeling:**

- meer info over fouilleren verstrekken (4x)
- termijnen van behandeling verkorten (5x)
- tijdstip zitting meer directief bepalen/strikter naleven (7x)
- bijeenkomst als deze is samenbindend voor het team (2x)
- bellen als uitspraak later komt (2x)
- in oproepbrief aanwezigheid Raad vermelden (5x)
- meer info vooraf, daarbij wijzen op website (3x)
- redigeren beschikkingen

- werken aan wachttijden
- duidelijkheid brengt rust ook in beschikking, dus duidelijker zijn (7x)
- kamertje voor advocaat en cliënt
- bodes zijn gastheren en dat moeten ze hoog houden
- houdingsprotocol
- enquêtekamers i.p.v. zittingszalen
- bewust zijn van de gevoelens van partijen

Suggesties voor volgende spiegelbijeenkomsten:

- partners mee uitnodigen (3x)
- onderwerpen iets korter aanstippen, kan korter (2x)
- hoefijzervorm moet halve maan zijn (2x)
- meer uitnodigingen versturen
- geen personen uitnodigen met lopende zaken
- vragen wat meer open stellen
- aanspreekpersoon voor nabranders
- geen behoefte aan volgende bijeenkomst, verzandt in zaaksinhoudelijke frustraties. wel standaard vragenlijstje meesturen aan partijen met concrete vraagpunten
- hoe staat een partij er tegenover als hij bij zaak andere advocaat bij zich zou hebben omdat verzoek tot aanhouding door ons wordt afgewezen (3x)
- Raad voor de kindbescherming uitnodigen