kenniscentrum
stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand

Feedbackloop Piket

Evaluatie dienstverlening Centrale Piketafdeling

16 oktober 2024

Managementsamenvatting (1/2)

Beschikbaarheid doorgeven	De meerderheid van piketadvocaten is positief over het proces van doorgeven van hun beschikbaarheid. Kritische noten zien met name toe de gebruiksvriendelijkheid en onoverzichtelijkheid van het systeem.
Roosterplanning	De meerderheid van de piketadvocaten is positief over de roosterplanning. Een derde van de respondenten is kritisch over de transparantie van hoe de planning tot stand komt. Een kleinere groep plaatst kanttekeningen bij het ruilen of laten waarnemen van diensten.
Aantal diensten	Binnen alle piketsoorten is er een grote groep advocaten die graag meer diensten zou willen draaien. Deze is het grootst onder PPP-advocaten en het kleinst onder Vreemdelingenadvocaten.
Piketmeldingen	De meldingen scoren positief op overzichtelijkheid en het reageren erop. Ruim een derde van de advocaten vindt dat de piketmeldingen onvoldoende informatie bevatten. Men is relatief kritisch over de transparantie van de verdeling.
Meldingskanaal	Zowel bij reguliere als voorkeursmeldingen geeft de meerderheid van de advocaten de voorkeur aan e-mail. Sommige gaven de voorkeur aan het idee van een app en pushbericht op de telefoon, vooral voor voorkeursmeldingen en onder jongere advocaten.

Managementsamenvatting (2/2)

Dienstverlening	Piketadvocaten zijn positief over de dienstverlening van de helpdesk. De meeste advocaten geven de voorkeur aan de huidige communicatiekanalen van de Centrale Piketafdeling. Bellen heeft de grootste voorkeur.
Declaratie	De advocaten zijn zeer positief over het declaratieproces. Enkele respondenten beschrijven mogelijke verbeteringen, waarbij de voorkeur uitgaat naar digitalisering van het proces.
Informatievoorziening	Over de algemene informatievoorziening over piket door de Raad zijn de meeste advocaten gematigd tot positief. De helft van de piketadvocaten geeft aan dat de huidige nieuwsbrief de voorkeur krijgt voor het ontvangen van actuele informatie. Een derde geeft aan liever één e-mail te krijgen per keer dat de Centrale Piketafdeling een update te delen heeft.
PPP | Stamregister	Bijna alle PPP-advocaten staan achter het doel van het stamregister. Over de transparantie van de werkwijze aangaande het stamregister waren ze kritischer.
PPP | 70-zakenregeling	Over het doel en de uitvoering van de 70-zakenregeling is men niet positief. Over de transparantie en motivatie van besluiten zijn de meeste advocaten neutraal.

Inhoudsopgave

Inleiding	p. 5
Opzet onderzoek en respons	p. 8
Resultaten	p. 11
Beschikbaarheid doorgeven	p. 13
Roosterplanning & aantal diensten	p. 17
Piketmeldingen	p. 25
Dienstverlening & contact	p. 32
Declareren	p. 37
Algemene informatievoorziening	p. 41
PPP | Stamregister en 70-zakenregeling	p. 45
Bijlage | Onderzoeksverantwoording	p. 50

Inleiding

Aanleiding en doel

De Manager Dienstverlening verzocht het Kenniscentrum om onderhavig onderzoek. De Centrale Piketafdeling heeft de behoefte haar dienstverlening beter af te stemmen op de praktijk van de piketadvocaten.

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te geven in de ervaringen van piketadvocaten met de Centrale Piketafdeling en haar processen. Hiertoe zijn via een enquête de ervaringen van piketadvocaten verzameld en geanalyseerd.

Dergelijke feedback zal in de toekomst meer structureel door het Kenniscentrum worden verzameld, zodat de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) deze kan gebruiken bij het doorlopend verbeteren van zijn dienstverlening.

Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

"Hoe ervaren piketadvocaten de dienstverlening van de Centrale Piketafdeling van de Raad voor Rechtsbijstand?"

De hoofdvraag valt uiteen in de onderstaande deelvragen:

1. Hoe ervaren piketadvocaten de dienstverlening en het proces van het doorgeven van **beschikbaarheid** en welke verbetermogelijkheden zien zij?
2. Hoe ervaren piketadvocaten de wijze van **roosterplanning** en welke verbetermogelijkheden zien zij?
3. Hoe ervaren piketadvocaten de dienstverlening en het proces van het ontvangen van **meldingen** en welke verbetermogelijkheden zien zij?
4. Hoe ervaren piketadvocaten de dienstverlening door de **helpdesk** van de Centrale Piketafdeling en welke verbetermogelijkheden zien zij?
5. Hoe ervaren piketadvocaten de dienstverlening en het proces van **declareren** en welke verbetermogelijkheden zien zij?
6. Hoe ervaren piketadvocaten de **algemene informatievoorziening** van de Raad over piket en welke verbetermogelijkheden zien zij?

Opzet onderzoek en respons

Opzet onderzoek

De vragenlijst is opgesteld op basis van de processtappen die een piketadvocaat doorloopt bij het verlenen van rechtsbijstand. Per processtap is gevraagd naar de ervaringen met het proces en de dienstverlening van de Centrale Piketafdeling. Daarnaast is gevraagd naar de ervaringen met de algemene informatievoorziening over piket door de Raad.

Per onderwerp zijn stellingen voorgelegd aan de piketadvocaten. Ook was er de mogelijkheid om extra toelichting en verbetersuggesties te geven.

Alle 2.691 bij de Raad ingeschreven piketadvocaten van wie een uniek e-mailadres bekend was, ontvingen een uitnodiging voor de enquête via e-mail. De uitnodiging is verstuurd op 21 mei. Na 2 weken is een reminder verstuurd aan de advocaten die de enquête nog niet (volledig) hadden ingevuld. De enquête is gesloten na in totaal 5 weken, op 25 juni.

Respons

Deze rapportage toont een respons van 912 piketadvocaten; dit is 34% van de totale groep piketadvocaten.

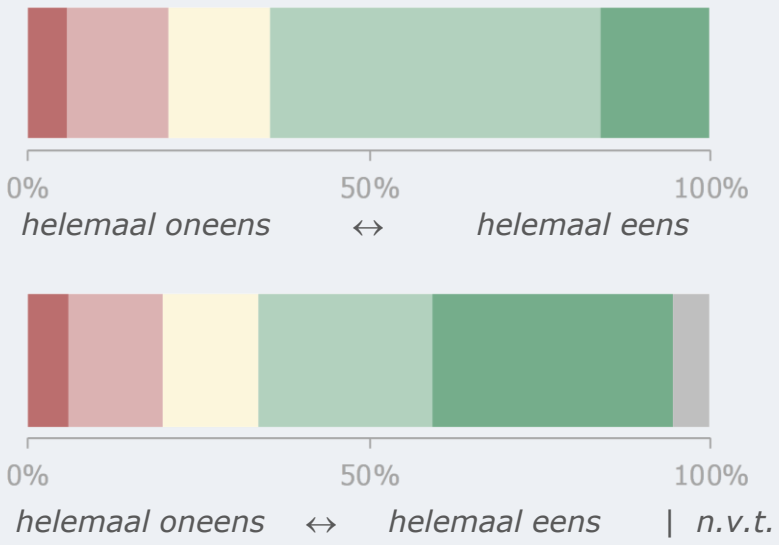
Er is (statistische) analyse uitgevoerd om te zorgen dat de getoonde cijfers en verschillen representatief zijn voor alle piketadvocaten. De details hiervan zijn beschreven in Bijlagen 1-3.

Resultaten

Leeswijzer grafieken

Aan de respondenten zijn stellingen voorgelegd, waarop ze konden antwoorden op een vijfpuntsschaal. De verdeling van antwoorden van de totale groep wordt getoond zoals de grafiek rechts, met links in rood het aandeel dat het (helemaal) oneens was met de stelling, en rechts in groen (helemaal) eens.

Bij een deel van de stellingen werd een niet-van-toepassing-optie aangeboden, wanneer het mogelijk was dat men geen ervaringen had om een mening op te baseren. In die gevallen bevat de grafiek ook een grijs vlak.



Beschikbaarheid doorgeven (1/4)

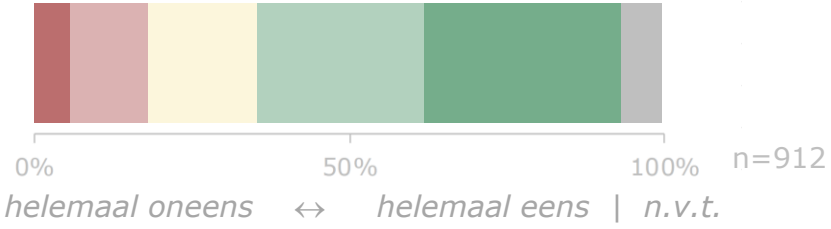
Ik weet **hoe** ik mijn beschikbaarheid/verhinderdata kan doorgeven

De **termijn** die wordt geboden om mijn beschikbaarheid/verhinderdata door te geven is werkbaar

Ik kan mijn beschikbaarheid/verhinderdata via mijn **voorkeurskanalen** doorgeven

Het is **gemakkelijk** om mijn beschikbaarheid/verhinderdata door te geven

Het doorgeven van mijn beschikbaarheid/verhinderdata gaat **snel**



- De piketadvocaten zijn overwegend positief over het proces van doorgeven van hun beschikbaarheid. 84% geeft aan te weten hoe het werkt. Over alle stellingen antwoordt gemiddeld 65% positief.
- Het gemak en de snelheid van het doorgeven scoren iets minder hoog: resp. 20% en 18% is het (helemaal) oneens met de stelling.
- Jongere advocaten zijn positiever over de termijn die wordt geboden om hun beschikbaarheid door te geven.

Beschikbaarheid doorgeven (2/4)

Piketadvocaten is gevraagd of zij de stellingen over het doorgeven van beschikbaarheid wilden toelichten.[1] Daarop kwamen de volgende antwoordcategorieën het meeste voor:

- 128 piketadvocaten geven als toelichting aan dat ze het nieuwe systeem als **gebruiksonvriendelijk** ervaren.
- 89 piketadvocaten zeggen het nieuwe systeem **onoverzichtelijk en onduidelijk** te vinden. Deze piketadvocaten geven aan dat het weekendrooster mist in het overzicht. Daarnaast wordt een zichtbare controle van de ingevoerde beschikbaarheid en verhinderdata gemist waardoor men niet zeker weet of het doorgeven van beschikbaarheid/verhindering goed doorgekomen is.
- 78 piketadvocaten hebben aangegeven een voorkeur te hebben voor het **oude systeem of een ander systeem** dat gebruiksvriendelijker en overzichtelijker is.
- 46 piketadvocaten zeggen te ervaren dat het doorgeven van **verhinderdata lastig** is.

Uit de open vragen zijn de categorieën getoond die het meest terugkwamen, gevolgd door een illustrerende selectie van quotes. De stellingen en open antwoorden vullen elkaar aan. Soms wekken de open antwoorden de indruk dat men negatiever is dan volgde uit de stellingen, maar ook advocaten die positief waren, konden de open vraag aangrijpen om een kanttekening te plaatsen of verbetersuggestie te doen.

Beschikbaarheid doorgeven (3/4)

Op de vraag of de respondenten nog ideeën hadden voor verbetering van dit deel van het piketproces, werden de volgende onderwerpen het meest genoemd:

- 78 piketadvocaten geven aan voorkeur voor het **oude systeem** te hebben of aanraden een **ander systeem** in te voeren dat **gebruiksvriendelijker en overzichtelijker** is.
- 23 piketadvocaten zeggen dat ze willen dat het **rooster eerder bekend** gemaakt wordt, zodat zij sneller inzicht hebben in de geplande diensten in verband met het vollopen van agenda's in de tussentijd waardoor vervangen of geruild moet worden.
- 10 piketadvocaten geven aan graag **bericht te krijgen** wanneer de beschikbaarheid en verhinderdata doorgegeven moeten worden. Daarnaast ontvangen 8 piketadvocaten graag **een overzicht** van de doorgegeven beschikbaarheid en verhinderdata zodat dit voor hen direct zichtbaar is en eventuele fouten direct kunnen worden gewijzigd.

Beschikbaarheid doorgeven (4/4)

Gebruiksonvriendelijk systeem

Het is geen makkelijk programma om in te vullen. Ook wanneer je een dienst wil ruilen enz. is dit heel ingewikkeld.

Verschrikkelijk online systeem. Onoverzichtelijk en onwerkbaar. Systeem werkt bijvoorbeeld op de pc van mijn secretaresse helemaal niet. Als er tussendoor een aanpassing in het rooster plaatsvindt dan krijg je daar geen melding van.

Onoverzichtelijk en onduidelijk systeem

Ik vind t piketrooster echt een onmogelijk programma, week en weekend niet op hetzelfde moment zichtbaar, opgegeven verhinderdata niet duidelijk zichtbaar, piketdiensten (bijvoorbeeld jeugd straf en volwassenen straf) staan 'over elkaar heen' vermeld, zodat je risico loopt wat over t hoofd te zien.

Afgrijselijk systeem. Onoverzichtelijk. Niet flexibel. Lijkt te zijn gebouwd door een ICT-er op een budget. Sterk gebruikersonvriendelijk.

Voorkeur oude/ander systeem

Het vorige systeem was makkelijker

Het is sinds het nieuwe programma in werking is getreden moeilijker geworden om op makkelijke wijze verhinderdata door te geven en het piketrooster in te zien. Dit programma is mijns inziens veel minder goed werkbaar dan het vorige programma. Het programma is onduidelijk en onoverzichtelijk.

Het oude systeem was veel beter. Dit nieuwe systeem is onoverzichtelijk en ellendig.

Lastig om verhinderdata door te geven

Ik heb geprobeerd aan te geven dat ik de kerstdagen verhinderd ben de komende periode, maar weet niet of dit ook gelukt is. Ik vind het nieuwe systeem niet duidelijk.

Het doorgeven van beschikbaarheid zorgt toch elke half jaar weer voor onzekerheid. De melding van beschikbaarheid verschijnt na het doorgeven niet in het scherm. Ik moet elk half jaar weer nabellen of mijn beschikbaarheid nu juist is doorgegeven.

Roosterplanning (1/5)

De Centrale Piketafdeling houdt voldoende rekening met mijn **beschikbaarheid**/verhinderdata

Ik vertrouw erop dat de diensten **eerlijk** worden verdeeld

De roosters zijn **op tijd** bekend

De Centrale Piketafdeling is voldoende **transparant** over hoe de planning tot stand komt

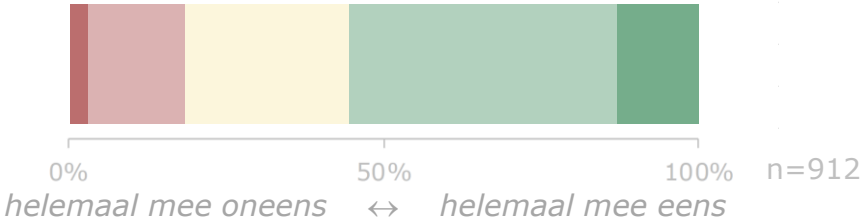
- De meeste advocaten vinden dat er goed rekening wordt gehouden met hun beschikbaarheid. PPP- en vreemdelingenadvocaten zijn hierover licht kritischer, maar nog steeds positief. Jeugdstrafadvocaten zijn juist iets positiever.
- Over de tijdigheid waarmee de roosters worden gepubliceerd is de meerderheid positief. Binnen de groep (jeugd)strafpiket was een effect van leeftijd te zien: jongere advocaten waren beduidend kritischer, en oudere advocaten waren positiever.
- 32% van de respondenten is het (helemaal) oneens met de stelling dat de planning transparant tot stand komt. Dit wordt bevestigd in de open antwoorden.

Roosterplanning (2/5)

Het is gemakkelijk om een dienst te **ruilen** als dit nodig is

Het is gemakkelijk om een dienst te **laten waarnemen** als dit nodig is

Mijn piketdiensten zijn goed te **combineren** met mijn andere werkzaamheden



- Advocaten zijn positief over het gemak van diensten ruilen en laten waarnemen. Strafadvocaten zijn hierover nog iets positiever dan de andere groepen.
- Wel is er ook een kritischer groep; resp. 15% en 13% vindt het ruilen en laten waarnemen niet gemakkelijk. Dit komt ook terug in de open antwoorden.
- Vreemdelingenadvocaten vinden het moeilijker om hun diensten te combineren met andere werkzaamheden.

Roosterplanning (3/5)

Piketadvocaten is gevraagd of zij de stellingen over de roosterplanning willen toelichten.[1] Daarop kwamen de volgende antwoordcategorieën het meeste voor:

- 74 piketadvocaten stellen **geen inzicht** te hebben in de roosterplanning of vinden deze onduidelijk.
- 73 piketadvocaten geven aan dat piketdiensten **niet of lastig te combineren** zijn met andere werkzaamheden.
- 70 piketadvocaten zeggen dat het laten **waarnemen of ruilen** van diensten middels het systeem **lastig** is. Vervanging regelen is omslachtig geworden met het nieuwe systeem en omdat men geen zicht heeft op andere ingeroosterde advocaten, weet men niet direct wie benaderd kan worden voor een waarneming of ruiling. Advocaten regelen het waarnemen en ruilen onderling (bijvoorbeeld in een appgroep) mede omdat het systeem dit niet goed faciliteert.
- 61 piketadvocaten lichten toe dat ze graag zien dat het rooster **eerder bekend** gemaakt wordt.

Resultaten | [1] 306 van de 912 respondenten hebben 425 toelichtingen en/of suggesties gegeven gerelateerd aan de roosterplanning.

Roosterplanning (4/5)

Op de vraag of de respondenten nog ideeën hadden voor verbetering van dit deel van het piketproces, werden de volgende onderwerpen het meest genoemd:

- 61 piketadvocaten zeggen dat ze graag willen dat het rooster **eerder bekend** gemaakt wordt.
- 45 piketadvocaten geven aan een **betere verdeling** te willen van de piketdiensten (een evenredige spreiding) waarin meer rekening wordt gehouden met andere diensten. Daarnaast willen ze graag een **eerlijkere verdeling** van de piketdiensten tussen advocaten en meer **transparantie** over de indeling.
- 19 piketadvocaten stellen graag te zien dat de piketdiensten (weer) **opgeknipt** worden in **dagdelen** in plaats van hele dagen, of in losse dagen in plaats van een hele week. Op deze wijze zijn de piketdiensten makkelijker te combineren met andere werkzaamheden.

Roosterplanning (5/5)

Geen inzicht in de roosterplanning

niet duidelijk hoe planning tot stand komt. soms krijgen mensen meer hoofd en/of reserve dan anderen. Bij meerdere piketsoorten krijg je minder van een soort?

Er wordt geen inzicht gegeven in hoe de diensten worden gepland en ook niet wie wanneer welke melding krijgt. Soms hebben anderen op het rooster twee meldingen terwijl iemand anders er nog geen heeft. Ik heb geen enkel inzicht in hoe meldingen worden verdeeld.

Diensten niet te combineren met andere werkzaamheden

Sinds enige tijd worden de verschillende piketdiensten niet op elkaar afgestemd, waardoor het voorkomt dat er binnen een tijdsbestek van enkele weken verschillende diensten moeten worden gedraaid. Dan komt de andere werkzaamheden wel in de knel.

Vaak reservedienst de dag voor of na een hoofddienst: dat is lastig te combineren met andere werkzaamheden en de diensten zelf.

Soms is het lastig om de dienst te combineren met zittingen die wel eens op een laat moment worden gepland door rechtbank en/of Hof.

Laten waarnemen of ruilen is lastig

Het ruilen of waarnemen kon in het oude systeem veel makkelijker. nu moet ik zoeken naar een knop om te ruilen en zie ik niet welke advocaat er dienst heeft of vrij is.

Nieuwe piketrooster werkt niet/minder prettig. Wat ik bijv. mis is telefoonnummers van advocaten om diensten mee te ruilen. Zoeken op persoon/dienst om mee te ruilen gaat ook niet makkelijk/handig.

Ruilen lijkt moeilijker doordat de website is gewijzigd en dit is niet duidelijk.

Rooster graag eerder bekend

Het rooster tweede helft is nu nog niet bekend. Het is inmiddels 3 juni 2024. Dat lijkt mij te laat. Dit vooral in verband met allerlei zittingen die gepland staan. Ik begrijp ook niet waarom het rooster niet eerder beschikbaar is. Bijvoorbeeld 2 maanden van te voren.

De beschikbaarheid moet een behoorlijke tijd van tevoren aangegeven worden en de roosters worden relatief laat gecommuniceerd Soms zijn er ineens drie diensten in een maand en dan een paar maanden niets, waarom blijft onduidelijk.

Aantal diensten (1/3)

Wat vindt u van uw aantal diensten voor **strafpiket?**

*Veel/iets te **weinig*** ↔ ***Goed*** ↔ *Iets/veel te **veel***

n=752

Wat vindt u van uw aantal diensten voor **jeugdstrafpiket?**

n=437

Wat vindt u van uw aantal diensten voor **psychiatrisch patiëntenpiket?**

n=231

Wat vindt u van uw aantal diensten voor **vreemdelingenpiket?**

n=78

0% 50% 100%

*Veel/iets te **weinig*** ↔ *Goed* ↔ *Iets/veel te **veel***

- Binnen alle piketsoorten is er een flinke groep advocaten die liever meer diensten had gehad, en zijn er weinig advocaten die er liever minder hadden gehad. Binnen PPP is die groep het grootst: 30% geeft aan veel te weinig diensten te hebben, en 45% iets te weinig.
- Binnen vreemdelingenpiket is de groep 'veel/iets te weinig' het kleinst, maar nog steeds 38%.
- Er is ook gevraagd hoeveel diensten advocaten hebben per piketsoort. Naarmate advocaten meer diensten hebben, geven ze vaker aan dit een goed aantal te vinden.

Aantal diensten (2/3)

Piketadvocaten is gevraagd of zij de stellingen over het aantal diensten wilden toelichten.[1] Daarop kwamen de volgende antwoordcategorieën het meeste voor:

- 93 piketadvocaten geven aan dat ze **te weinig diensten** (kunnen) draaien. 22 piketadvocaten stellen dat het door het beperkte aantal diensten lastig is om hun **expertise op peil** te houden.
- 76 piketadvocaten zeggen dat er **te weinig meldingen** zijn gedurende de piketdienst terwijl de tijd wel wordt vrijgehouden.
- 26 piketadvocaten lichten toe graag een **meer evenredige verdeling** van piketdiensten te willen.

Resultaten | [1] 243 van de 912 respondenten hebben 243 toelichtingen gegeven gerelateerd aan het aantal diensten.

Aantal diensten (3/3)

Te weinig diensten

het zou beter zijn om vier keer per jaar piket te hebben; onderhouden van kennis en vaardigheden

Het is dat ik meerdere diensten van andere advocaten heb overgenomen, maar het aantal hoofddiensten die ik krijg is weinig. 2 tot 3 per half jaar. Daar kan een gemiddelde advocaat geen kantoor op draaien.

In een half jaar zou je minimaal 15 diensten moeten kunnen draaien, maar dat lukt dus niet. Ik begrijp ook niet waarom de ene advocaat meer meldingen ontvangt dan de ander

Te weinig meldingen

in het vreemdelingenpiket wordt ik ongeveer 30 dagen per half jaar ingeroosterd. Dit levert slechts zelden een piketmelding op.

Het aantal meldingen per dienst loopt terug, ik zou graag meer diensten draaien.

Soms krijg ik bij mijn strafpiket voor de hele dag geen enkele melding, terwijl ik wel de hele dag vrij houdt voor mogelijke meldingen en geen afspraken inplan.

Meer evenredige verdeling

We moeten voor deze specialisatie voldoen aan een minimum aantal uren. Bovendien moeten we verplichte opleidingspunten halen. Dit kost tijd, energie en geld. Daarvoor wil je dan wel enige vorm van continuïteit terug zien, zodat je bedreven blijft in de behandeling van de zaken. Los daarvan hoor ik van doorgaans dezelfde advocaten dat zij vaker ingepland worden per half jaar. Ik vraag mij dus af hoe de planning geschied en of dit wel eerlijk verloopt. Er zou mijns inziens op jaarbasis moeten worden bekeken hoeveel piketweken een advocaat in een bepaald jaar heeft gehad, zodat daarmee in het jaar daarop rekening wordt gehouden. Ik heb in 2024 slechts 1 piketweek; dat is echt veel te weinig om "gevoel" te houden bij het soort zaken.

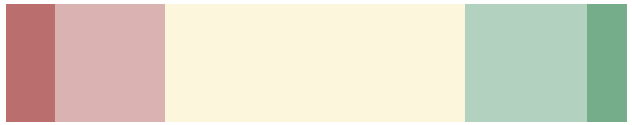
De jeugdpikketten leveren zelden tot nooit een melding op. Dan is het soms vervelend om daar elke maand een hele dag voor vrij te houden. Wat betreft de reguliere strafdiensten: hiervan begrijp ik niet waarom er sommige advocaten 1 dienst krijgen en anderen 3.

Jeugddiensten worden vaak achter elkaar gepland. Mag wat mij betreft meer spreiding tussen.

Piketmeldingen (1/4)

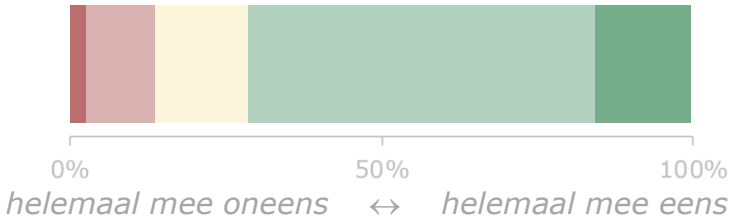
Ik vertrouw erop dat piketmeldingen **eerlijk** worden verdeeld

De Centrale Piketafdeling is voldoende **transparant** over hoe de meldingen worden verdeeld



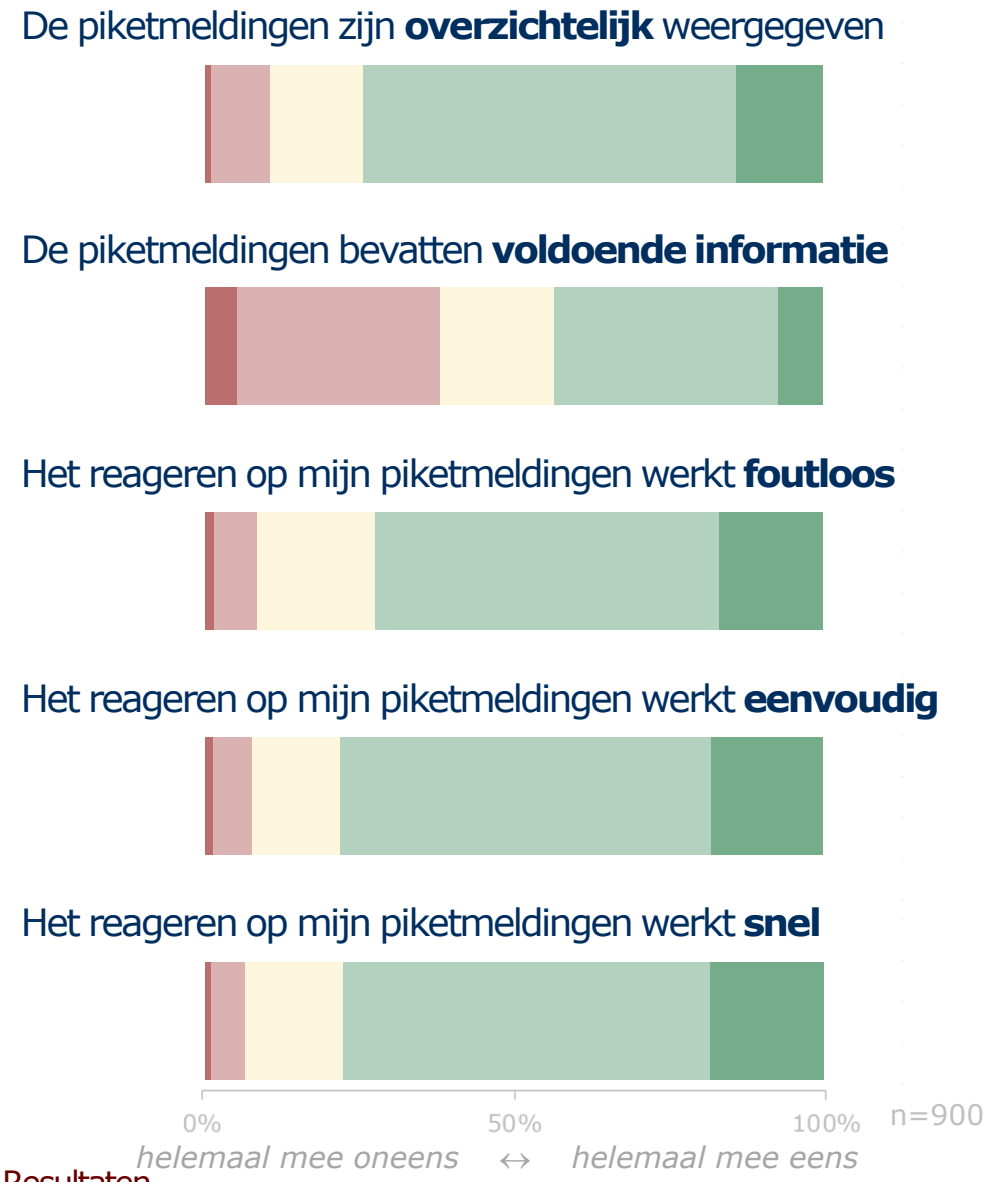
Mijn piketmeldingen worden goed **weergegeven** ongeacht op welk apparaat ik ze open

Ik kan mijn piketmeldingen **gemakkelijk openen** op alle apparaten die ik gebruik



- De meeste advocaten hebben vertrouwen in (of zijn neutraal over) een eerlijke verdeling van piketmeldingen. Wel zijn ze kritischer over de transparantie van die verdeling (26% is het (helemaal) oneens). PPP-advocaten zijn hierin iets minder kritisch dan de andere advocaten.
- De meerderheid van advocaten is positief over hoe de meldingen worden getoond op hun apparaat en het openen ervan. Over dit laatste zijn vreemdelingenadvocaten wel iets kritischer.

Piketmeldingen (2/4)



- De overzichtelijkheid van de meldingen scoort positief. Wel zijn vreemdelingenadvocaten hierover iets kritischer.
- 38% van de advocaten geeft aan dat de piketmeldingen onvoldoende informatie bevatten. Dit wordt bevestigd in de open antwoorden. Hierover zijn jeugdstrafadvocaten en jongere advocaten nog extra kritisch.
- Over het foutloos, eenvoudig en snel reageren op de piketmeldingen is de meerderheid van de piketadvocaten positief. Vreemdelingen-advocaten zijn hierover wel iets kritischer dan de anderen; PPP-advocaten zijn juist iets positiever.
- Specifiek over het foutloos reageren zijn jeugdstrafadvocaten ook iets positiever; over het eenvoudig reageren zijn strafadvocaten iets positiever.

Piketmeldingen (3/4)

Op de vraag om hun antwoorden op de stellingen toe te lichten, kwamen de volgende vier categorieën antwoorden het vaakst terug: [1]

- 114 piketadvocaten geven aan dat **informatie mist omtrent de persoon of verdachte** in de melding en dan met name de NAW-gegevens van de cliënt.
- 79 piketadvocaten stellen de **verdeling** van piketmeldingen **onduidelijk en niet transparant** te vinden.
- 53 piketadvocaten geven mee dat de **contactgegevens van de politie** en de **locatie van de rechtzoekende ontbreken** bij de piketmelding.
- 40 piketadvocaten zeggen dat **informatie over de verdenking mist of onjuist** in de melding is opgenomen.

Resultaten | [1] 299 van de 900 respondenten hebben 300 toelichtingen gegeven bij de stellingen over piketmeldingen.

Piketmeldingen (4/4)

Informatie mist omtrent persoon

Vroeger stond het adres van de cliënt in de melding, nu niet meer. Dat mis ik, zeker wanneer de cliënt onverhoopt al heengezonden blijkt te zijn.

Het is jammer dat de adresgegevens en contactgegevens ontbreken op de. melding, immers aan de hand van een adres werd soms al duidelijk met wat voor een cliënt je te maken zou hebben (kliniek, AZC etc.)

Verdeling meldingen onduidelijk en niet transparant

Soms horen wij dat de ene advocaat tijdens een dienst meerdere meldingen heeft terwijl iemand anders tijdens dezelfde dienst geen meldingen heeft.

Alle vragen over transparantie en verdeling van meldingen zijn voor mij niet te beantwoorden omdat ik eenvoudigweg niet weet hoe en waar inzicht daarin verkregen kan worden c.q. wordt gegeven. Dus: ik vertrouw er wel op maar weet eigenlijk niets.

Verdeling zaken is voor mij niet transparant.

Contactgegevens politie en locatie rechtzoekende mist

de info in de meldingen is vaak onjuist of onvolledig; het telefoonnummer van de recherche werkt vaak niet, klanten blijken ineens niet verslaafd en de voorkeursadvocaat wordt vaak niet goed doorgegeven. De tijd om een melding te accepteren moet terug naar 1 uur; 45 min is veel te kort.

Informatie in de melding: het is vaak een zoektocht waar de client is binnen een instelling. Het zou beter werken als dat er bij staat in de melding of in het episodejournaal.

Er zijn nog steeds piketmeldingen die alleen 0900-8844 vermelden als nummer van de politie. Dat vertraagt het overleg met de dienstdoende agent enorm.

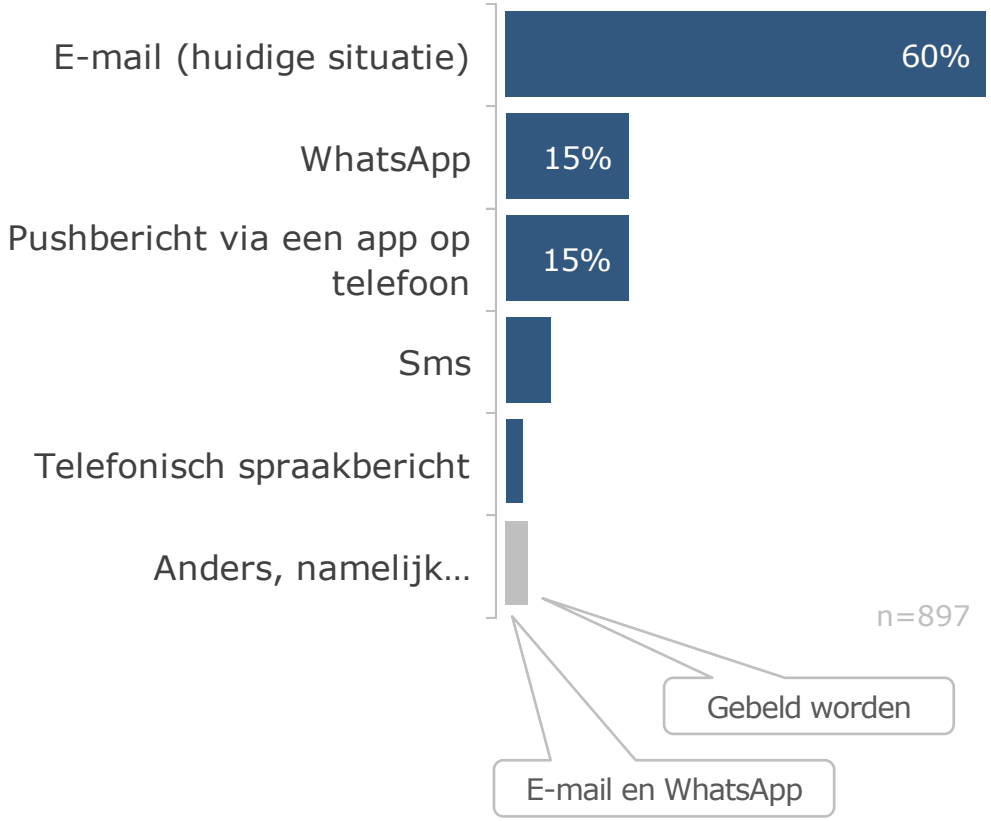
Informatie verdenking mist of is onjuist

De piketmeldingen bevatten regelmatig onvoldoende informatie over het strafbare feit of de afdeling/het team dat de melding afhandelt, vaak ontbreekt ook een emailadres of telefoonnummer. Ook is het ontbreken van het adres van de verdachte een gemis. zsm bijstand verlenen levert ook altijd een discussie op (in verband met het niet uitmelden door de politie).

De meldingen bevatten vaak onvolledige en onjuiste en soms helemaal geen informatie over het feit. Daar kan de piketafdeling niets aan doen, dat ligt aan de politie.

Meldingenkanaal (1/3)

Welk kanaal zou uw voorkeur hebben voor het ontvangen van **reguliere piketmeldingen**?

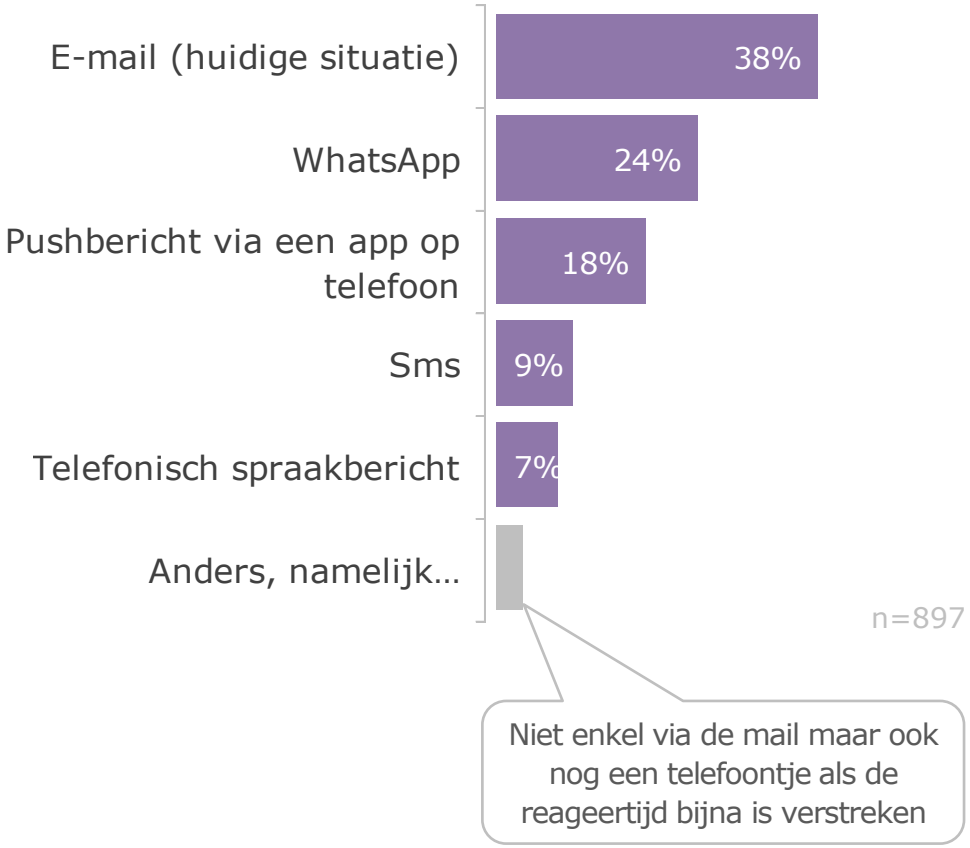


- Voor reguliere piketmeldingen geeft de meerderheid van de advocaten de voorkeur aan het huidige kanaal: e-mail. Wel zijn vreemdelingenadvocaten hier negatiever over: slechts 42% van hen geeft hier de voorkeur aan (vs. gemiddeld 61% onder de andere advocaten).[1]
- Strafpiketadvocaten zijn relatief iets positiever over sms als kanaal: 8% koos deze optie.[2]
- Leeftijd had effect op hoe vaak men koos voor de optie 'pushbericht via app': de groep jongere advocaten (39-'ers) koos hier vaker voor, en de oudere groep (60+'ers) juist minder vaak.

[1] Berekend over de groep advocaten die vreemdelingenpiket evt. in combinatie met (jeugd)strafpiket doet (n=71).
[2] Berekend over de groep advocaten die alleen strafpiket doet, zonder andere piketsoorten (n=264).

Meldingenkanaal (2/3)

Welk kanaal zou uw voorkeur hebben voor het ontvangen van **voorkeursmeldingen**?



- Ook voor voorkeursmeldingen krijgt e-mail de voorkeur, maar minder overtuigend dan bij reguliere meldingen. WhatsApp en telefonische spraakberichten zijn voor voorkeursmeldingen duidelijk populairder.
- Leeftijd had ook hier effect op de voorkeuren: de groep jongere advocaten (39-'ers) koos vaker voor een app (25%) en minder vaak WhatsApp (18%). De groep 60+'ers ziet juist minder in een app (10%), maar neigt meer naar telefonische spraakberichten (14%).
- Ook hier zijn strafpiketadvocaten relatief positiever over sms dan de rest.[1] Vreemdelingenadvocaten kozen juist iets vaker dan anderen voor telefonische spraakberichten.[2]

[1] Berekend over de groep advocaten die alleen strafpiket doet, zonder andere piketsoorten (n=264).
[2] Berekend over de groep advocaten die vreemdelingenpiket evt. in combinatie met (jeugd)strafpiket doet (n=71).

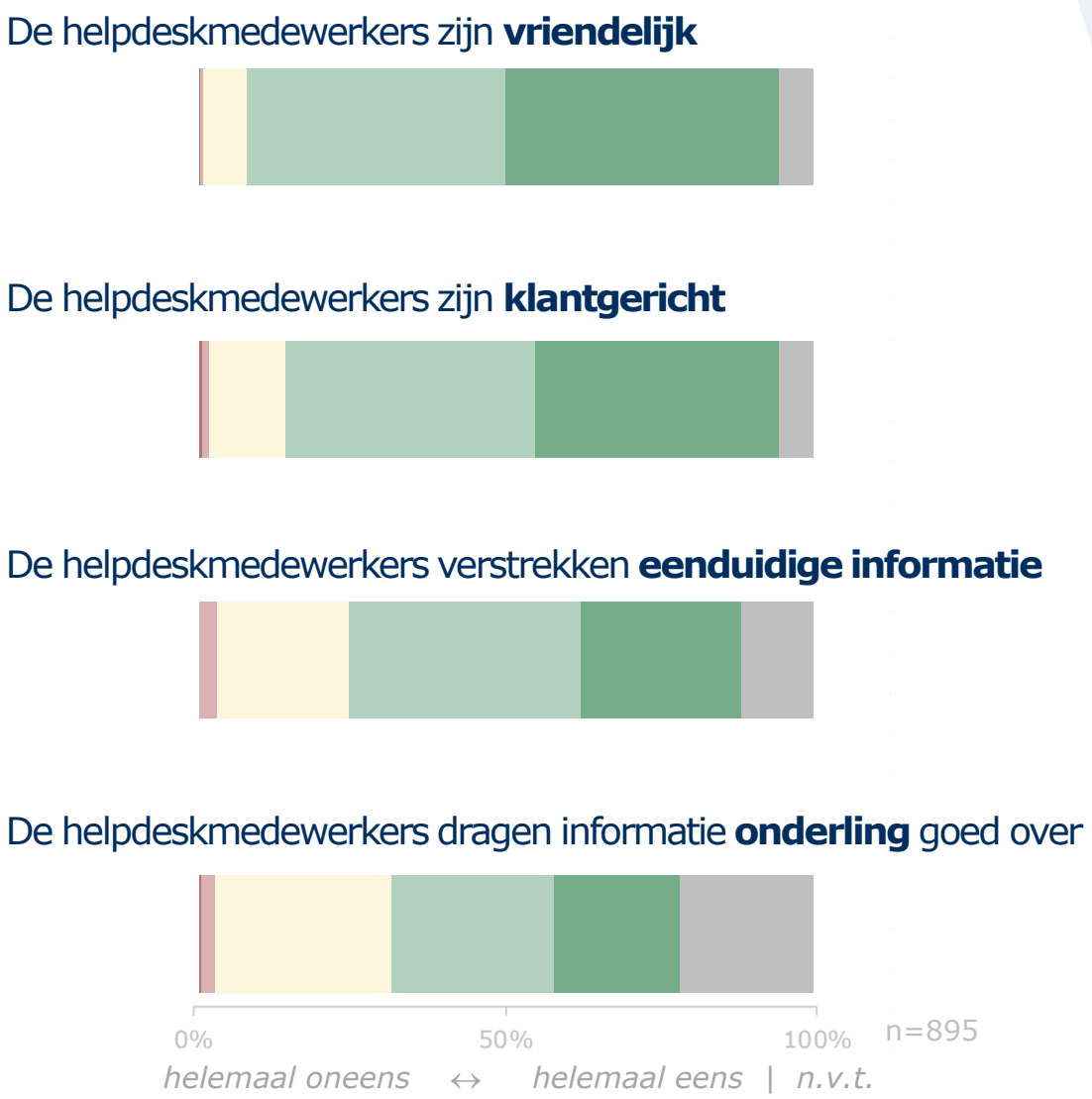
Meldingenkanaal (3/3)

Op de vraag of de respondenten nog ideeën hadden voor verbetering van dit deel van het piketproces, werden de volgende onderwerpen het meest genoemd:[1]

- 49 piketadvocaten geven aan graag een **combinatie van verschillende communicatiekanalen** te kunnen gebruiken ter vergroting van de **zichtbaarheid en bereikbaarheid.**
- 39 piketadvocaten zeggen liever **piketmeldingen via de telefoon** ontvangen dan via de mail. Dit is sneller en gemakkelijker.
- 20 piketadvocaten geven als suggestie dat ze **graag gebeld worden** wanneer ze niet reageren op een piketmelding.

[1] 170 van de 897 respondenten hebben 170 suggesties gegeven bij de kanalen voor piketmeldingen.

Dienstverlening van de helpdesk (1/3)



- Piketadvocaten zijn over het algemeen zeer positief over de dienstverlening van de helpdesk. Over alle negen stellingen (rest op volgende pagina) is maximaal 3% van de respondenten het (helemaal) oneens.
- Respondenten vinden de medewerkers van de helpdesk zeer vriendelijk (92%) en klantgericht (85%).[1]
- Jeugdstrafadvocaten zijn nog iets positiever over de eenduidigheid van informatie en het onderling overdragen hiervan. Ook strafadvocaten zijn iets positiever over de eenduidigheid van informatie.

Resultaten | [1] Dit is het aandeel '(helemaal) eens' van de advocaten die een mening gaven (dus exclusief n.v.t.).

Dienstverlening van de helpdesk (2/3)

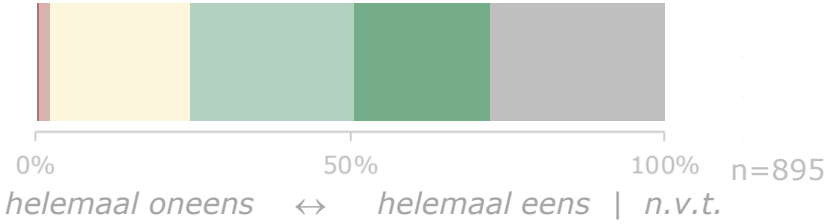
De helpdesk is goed **bereikbaar**

De helpdeskmedewerkers beschikken over voldoende (juridische) **kennis**

Ik heb er vertrouwen in dat de helpdeskmedewerkers mij **correcte informatie** verstrekken

De helpdeskmedewerkers doen hun werk **adequaat**

De helpdesk reageert snel op een **terugbelverzoek**



- Op meerdere vlakken[1] zijn vreemdelingenadvocaten iets kritischer over de helpdesk, maar ook zij geven gemiddeld een positief oordeel.
- Jeugdstrafadvocaten zijn op veel vlakken[2] positiever over de helpdesk in vergelijking met de andere piketsoorten. Strafadvocaten zijn iets positiever over de bereikbaarheid van de helpdesk.

[1] Over bereikbaarheid, correctheid van informatie, adequaatheid, en reageren op terugbelverzoeken.
[2] Over het kennisniveau, correctheid van informatie, adequaatheid, en reageren op terugbelverzoeken.

Dienstverlening van de helpdesk (3/3)

Op de vraag om hun antwoorden op de stellingen toe te lichten, kwam de volgende categorie met antwoorden het vaakst terug:[1,2]

- 43 piketadvocaten geven aan **tevreden** te zijn met het contact met de helpdesk.

Tot nu toe altijd heel tevreden over de medewerking, hulpvaardigheid.

Echt alleen maar lof voor de medewerkers van de helpdesk. Kan mij in bijna 10 jaar advocatuur geen een keer herinneren dat ik niet in 1x geholpen ben.

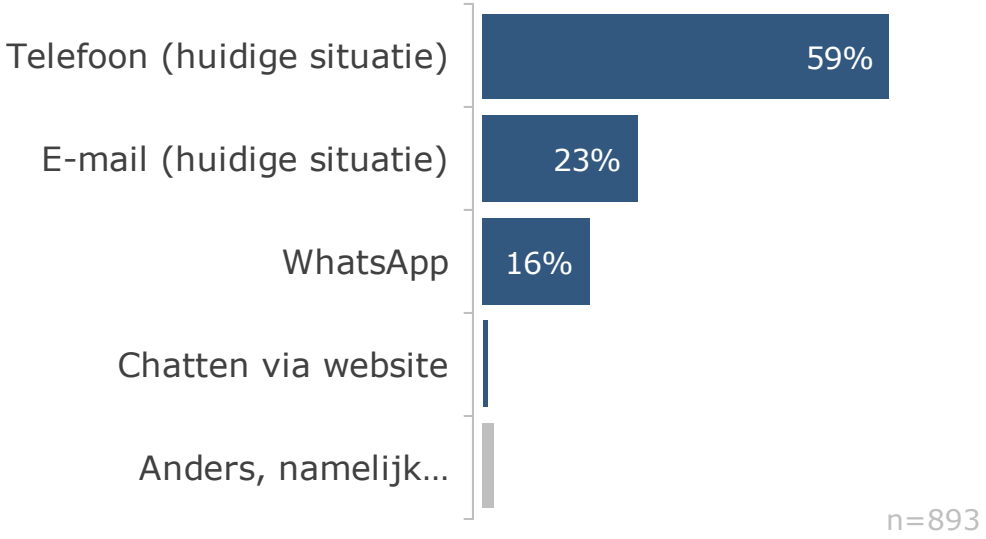
De helpdesk is altijd goed bereikbaar, de medewerkers zijn vriendelijk en reageren adequaat.

Ik ben altijd goed geholpen door de helpdesk, ook met het programma

[1] 94 van de 895 respondenten hebben 94 toelichtingen gegeven bij de stellingen over de dienstverlening van de helpdesk.
[2] De overige antwoordcategorieën bevatten dermate weinig respondenten dat hier niet apart over gerapporteerd kon worden.

Contactkanaal (1/2)

Welk kanaal zou uw voorkeur hebben voor **contact** met de afdeling Piket?
Eén keuze mogelijk



- De meeste advocaten geven de voorkeur aan de huidige contactkanalen van de Centrale Piketafdeling. Bellen heeft de grootste voorkeur.
- De voorkeur voor nieuwe kanalen is vrij laag: 16% kiest voor WhatsApp en nog geen 1% voor een chatfunctie op de website.
- Er is een duidelijk effect van leeftijd te zien: jongere advocaten geven vaker de voorkeur aan bellen (66% van de 39-'ers vs. 53% van de 60+'ers), terwijl de oudere groep advocaten relatief gezien vaker zou e-mailen (33% van de 60+'ers vs. 14% van de 39-'ers).
- Bij 'Anders, namelijk' suggereerden drie advocaten nog een integrale app voor alles omtrent piket.

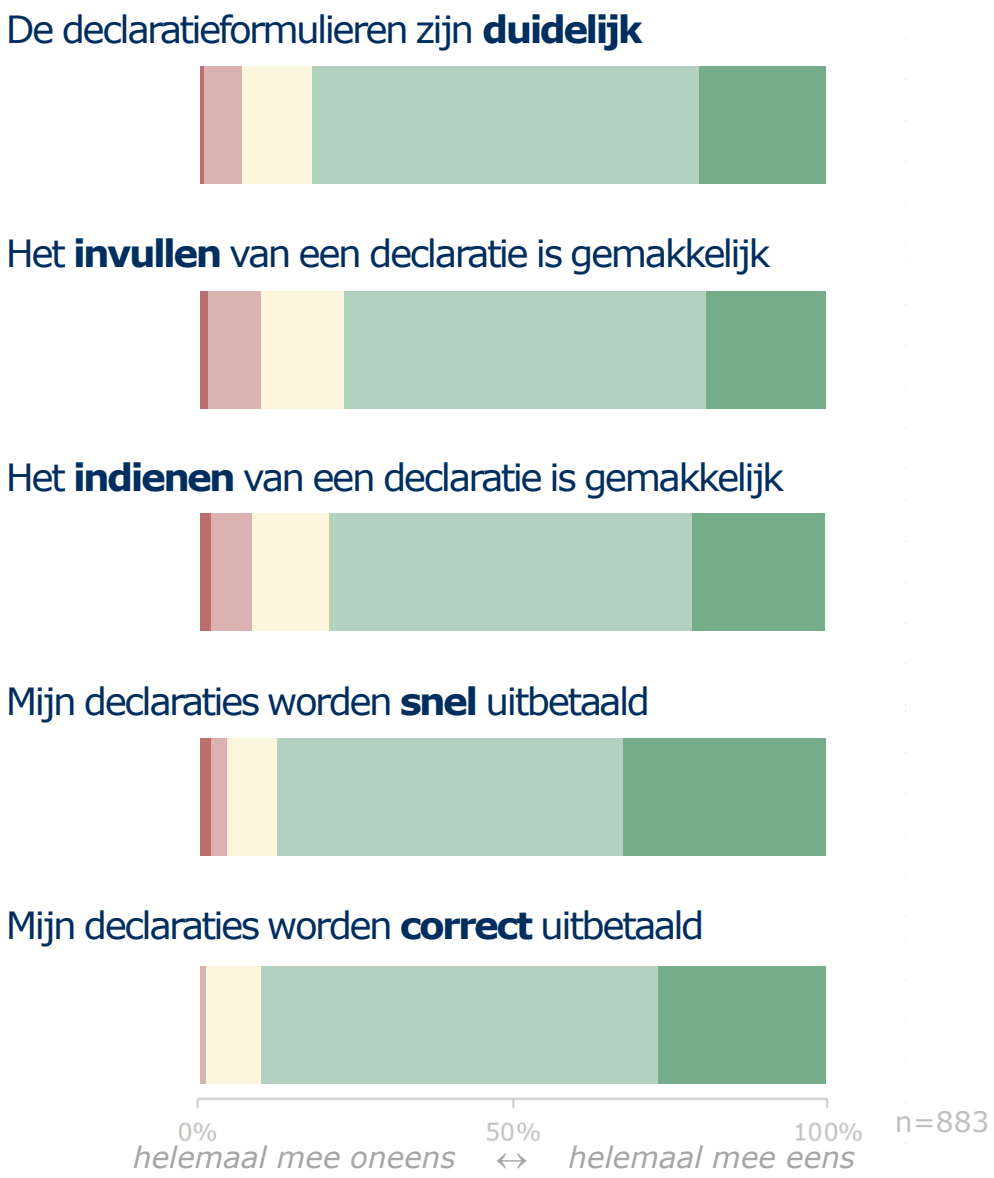
Contactkanaal (2/2)

Op de vraag of de respondenten nog ideeën hadden voor verbetering van dit deel van het piketproces, werden de volgende onderwerpen het meest genoemd:[1]

- 14 piketadvocaten geven aan graag een **combinatie van communicatiekanalen** te gebruiken om in contact te komen met de Centrale Piketafdeling, zeker in het geval van een actieve melding. Vijf piketadvocaten stellen niet te kunnen bellen of mailen wanneer ze in gesprek of in verhoor zitten. Een andere vorm van communicatie, zoals via (een beveiligde vorm van) WhatsApp, zou dan wenselijk zijn.

Aanvullend benoemden 17 piketadvocaten dat ze **tevreden** zijn **over de communicatiekanalen** die de helpdesk gebruikt (telefoon en e-mail).

Declareren (1/4)



- De advocaten zijn overwegend positief over het declaratieproces: gemiddeld is 83% van hen het (helemaal) eens met de voorgelegde stellingen.
- Een kleine groep advocaten (<10%) is kritischer over declareren. Dit wordt bevestigd door de open antwoorden.
- Jeugdstrafadvocaten antwoorden over alle aspecten van het declaratieproces nog iets positiever.
- Over de snelheid van uitbetalen zijn PPP-advocaten iets kritischer.

Declareren (2/4)

Op de vraag om hun antwoorden op de stellingen toe te lichten, kwamen de volgende vier categorieën antwoorden het vaakst terug:[1]

- 58 piketadvocaten lichten toe het declaratieformulier **dubbel werk en omslachtig** te vinden.
- 37 piketadvocaten geven aan dat het declaratieformulier **niet gebruiksvriendelijk** is.
- 33 piketadvocaten zeggen dat ze graag zien dat gegevens **automatisch ingevuld** worden bij de declaratieformulieren. Dit voorkomt onnodig en dubbel werk.
- 30 piketadvocaten stellen voorkeur te geven aan een **volledig digitaal declaratieproces.**

[1] 189 van de 883 respondenten hebben 252 toelichtingen en/of suggesties gegeven gerelateerd aan het declaratieproces.

Declareren (3/4)

Op de vraag of de respondenten nog ideeën hadden voor verbetering van dit deel van het piketproces, werden de volgende onderwerpen het meest genoemd:

- 33 piketadvocaten zeggen graag te zien dat gegevens, zoals persoonsgegevens en kilometers, **automatisch worden ingevuld** in het declaratieformulier. Dit bespaart tijd en voorkomt fouten.
- 30 piketadvocaten geven aan graag te willen dat het declaratieproces **volledig digitaal** wordt, bijvoorbeeld via een app, zodat de papieren formulieren niet meer nodig zijn.

Declareren (4/4)

Formulier is dubbel werk en omslachtig

Ik begrijp niet waarom je steeds precies hetzelfde moet invullen wat ook al op het declaratieformulier staat.
Ik vind dat vrij overbodig.

ik vind de huidige situatie erg onwerkbaar, het is dubbel werk, je moet eerst met de hand een formulier invullen en dan vervolgens dat formulier overtypen op het online formulier, het is ontzettend tijdrovend.

Formulier is niet gebruiksvriendelijk

Het declaratieformulier voor de piketdeclaraties is onduidelijk vanwege de opmaak. Alles staat onder elkaar, zonder een duidelijk visuele onderscheid tussen de diverse werkzaamheden. Hier kan het nodige in verbeterd worden qua gebruiksgemak.

Het invulformulier van Mijn RvR is onoverzichtelijk en lastig om stap voor stap zorgvuldig door de verschillende posten te gaan.

het digitaal invullen van een piketdeclaratie is zeer onoverzichtelijk. Het is bijna niet te zien welke verrichtingen je aan het invullen bent

Velden automatisch ingevuld

Dit systeem is echt bedroevend slecht. Waarom zit ik bij declaratie gegevens in te vullen (naam, geboortedatum etc) die al in de melding staan en die dus bekend zijn bij jullie? Ik wil gewoon de meldcode invoeren en dan alle gegevens automatisch ingeladen krijgen. Het formulier is ook niet super overzichtelijk. Ook onhandig is dat ik geen favoriete locaties kan opslaan (bepaalde politiebureaus) dus altijd gehannes met postcodes opzoeken.

Het zou fijn zijn als de declaratieformulieren die toch gekoppeld zijn aan een bepaald toevoegnummer al bepaalde gegevens gelijk van de zaak overneemt. Bijvoorbeeld het zaaknummer. Dan hoef je dat alleen te verifiëren ipv zelf in te vullen.

Volledig digitaal declaratieproces

Ik hoop zo dat er ooit volledig digitale formulieren komen! Het gaat op zich snel maar nu moet ik een formulier alsnog overtypen om het te kunnen declareren.

Een digitaal formulier zonder stempels, dat digitaal kan worden ingevuld en goedgekeurd door bijv. een verbalisant.

Volledig digitaal declaratieproces zonder piketformulieren zou prettig zijn

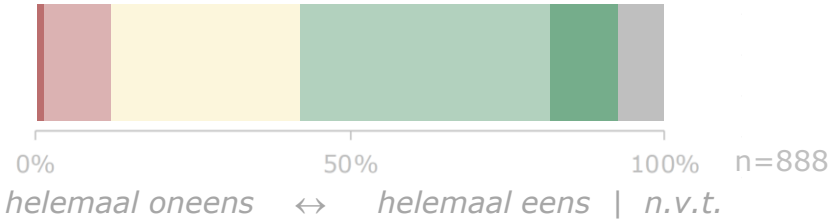
Informatievoorziening (1/3)

De algemene **nieuwsbrief** van de Raad bevat voldoende relevante informatie over piket

De **websites** van de Raad bevatten voldoende relevante informatie over piket

De informatie van de Raad over piket is **actueel**

De informatie van de Raad over piket is makkelijk **vindbaar**



- Over de algemene informatievoorziening over piket door de Raad zijn de meeste advocaten gematigd tot positief.
- Jeugdstrafadvocaten zijn iets positiever over de nieuwsbrief, website en actualiteit dan de andere piketgroepen.
- Over de vindbaarheid van de informatie is een kleine groep (13%) negatief.

Informatievoorziening (2/3)

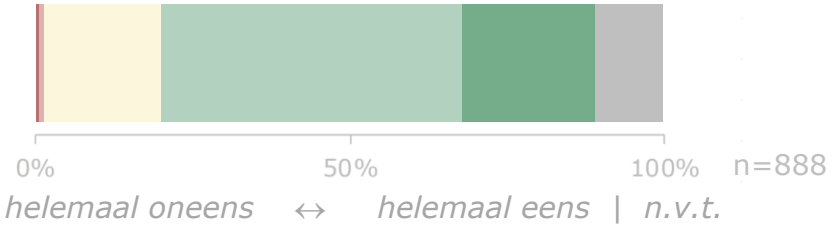
- Ook over de wijze van communiceren zijn de meeste advocaten gematigd tot positief.
- Uitgesprokener positief zijn advocaten over de snelheid waarmee en manier waarop zij een vraag beantwoord kunnen krijgen bij de Centrale Piketafdeling (resp. 83% en 78% is hierover positief).

De informatie van de Raad over piket is **makkelijk** te begrijpen

De Centrale Piketafdeling communiceert op een voor mij **prettige manier** over wijzigingen in beleid en processen

Als ik een vraag heb over piket, kan ik bij de Centrale Piketafdeling **snel** een antwoord krijgen

Ik kan de Raad bereiken via mijn **voorkeurskanalen** om een vraag te stellen over piket



Informatievoorziening (3/3)

Op de vraag om hun antwoorden op de stellingen toe te lichten, kwam de volgende categorie met antwoorden het vaakst terug:[1,2]

- 15 piketadvocaten geven aan dat informatie over piket **moeilijk vindbaar** is.

De informatie lijkt nogal verspreid op meerdere plekken. Het is eenvoudiger om een antwoord op vragen te vinden via google dan via de website van de Raad.

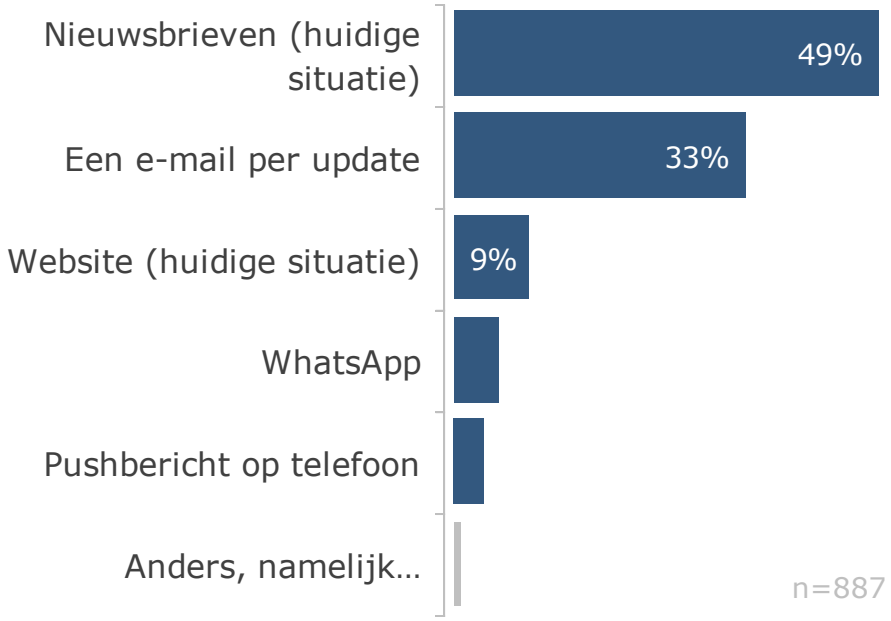
Informatie op de website van de Raad is sowieso heel lastig te raadplegen. Je moet veel klikken, doorklikken en dan is het nog maar de vraag of je de juiste info kan vinden.

De website van de RvR is slecht toegankelijk; "interessant" is dat via google zoeken betere hits oplevert dan via de zoekfunctie van de site zelf.

Resultaten | [1] 54 van de 888 respondenten hebben 54 toelichtingen gegeven bij de stellingen over de algemene informatievoorziening over piket.
[2] De overige antwoordcategorieën bevatten dermate weinig respondenten dat hier niet apart over gerapporteerd kon worden.

Informatiekanaal

Welk kanaal zou uw voorkeur hebben om **actuele informatie** te ontvangen over piket?
Eén keuze mogelijk



- Op de vraag hoe piketadvocaten graag actuele informatie willen ontvangen, geeft de helft aan dat de huidige nieuwsbrief hiervoor hun voorkeur heeft.
- Een derde geeft aan liever één e-mail te krijgen per keer dat de Centrale Piketafdeling een update te delen heeft.
- Suggesties voor andere nieuwe kanalen kregen van de meeste advocaten niet de voorkeur (WhatsApp 5% en pushbericht 3%).

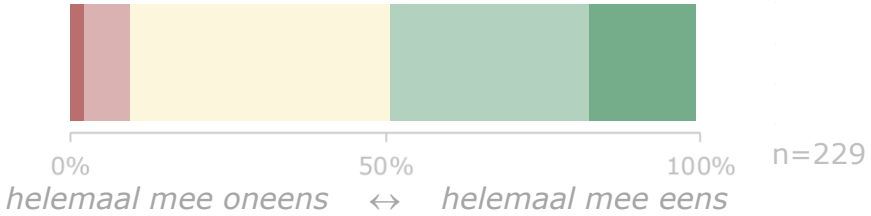
PPP Stamregister (1/2)

Ik sta achter het **doel** van registratie van cliënten en hun stamadvocaat

Door het stamregister komen piketmeldingen van cliënten bij hun **stamadvocaat** terecht

De Centrale Piketafdeling **doet haar best** om het stamregister zo goed mogelijk te laten werken

De Centrale Piketafdeling is **voldoende transparant** over haar werkwijzen rondom de stamadvocaat



Aan de advocaten die aangaven in de voorgaande twee jaar PPP te hebben gedaan, is de mening gevraagd over het stamregister.

- 96% gaf aan achter het doel van het stamregister te staan. Ook waren de meesten (84%) het ermee eens dat dit leidde tot de koppeling van de cliënt aan de stamadvocaat.
- De meeste PPP-advocaten uitten vertrouwen in de goede intenties van de Centrale Piketafdeling rondom het stamregister (70% '(helemaal) eens'). Over de transparantie was men gematigder (41% neutraal), al was slechts 9% hierover negatief.

PPP Stamregister (2/2)

Op de vraag om hun antwoorden op de stellingen toe te lichten, kwamen de volgende drie categorieën antwoorden het vaakst terug:

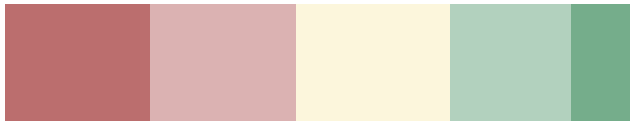
- 14 piketadvocaten zeggen dat de **piketmelding/zaak niet altijd bij de stamadvocaat** terecht komt maar bij een andere advocaat.
- 11 piketadvocaten geven aan de **werkwijze** van de Centrale Piketafdeling aangaande het proces rondom de stamadvocaat als **niet transparant** te ervaren.
- 11 piketadvocaten geven aan **tevreden** te zijn met de werkwijze aangaande het stamregister.

PPP 70-zakenregeling (1/2)

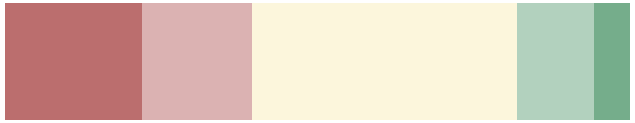
Aan dezelfde groep PPP-advocaten is de mening gevraagd over de 70-zakenregeling.

- De respondenten oordelen gemengd. Wat betreft het doel en de uitvoering van de regeling is resp. 47% en 40% het (helemaal) oneens met de stellingen.
- Over de transparantie en motivatie van besluiten zijn de meeste advocaten neutraal (resp. 61% en 63%).

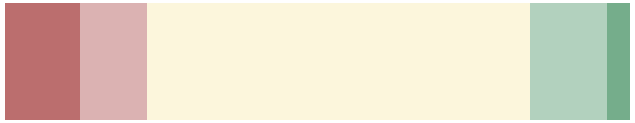
Ik sta achter het **doel** van de 70-zakenregeling



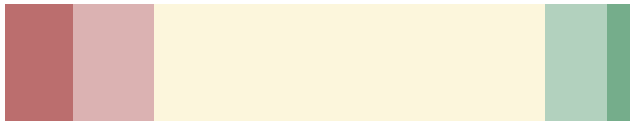
Ik ben tevreden met de **uitvoering** van de 70-zakenregeling



Besluiten in het kader van de 70-zakenregeling zijn **transparant**



Besluiten in het kader van de 70-zakenregeling zijn duidelijk **gemotiveerd**



0% 50% 100% n=227

helemaal mee oneens ↔ *helemaal mee eens*

PPP 70-zakenregeling (2/2)

Op de vraag om hun antwoorden op de stellingen toe te lichten, kwamen de volgende vier categorieën antwoorden het vaakst terug:

- 23 piketadvocaten zeggen dat ze vinden dat de 70-zakenregeling **haaks** staat op de mogelijkheid om je te **specialiseren en ervaring** op te doen. Dit komt de kwaliteit niet ten goede.
- 20 piketadvocaten stellen dat de 70-zakenregeling **onnodig, oneerlijk en onterecht** is.
- 19 piketadvocaten geven aan 70 zaken in een jaar **niet te halen.**
- 17 piketadvocaten lichten toe de **doeltreffendheid** van de 70-zakenregeling **in twijfel te trekken.**

Contact

kenniscentrum@rvr.org

Bijlage
Onderzoeksverantwoording

Bijlage 1. Databewerking en representativiteit (1/2)

Dataschoning De ruwe dataset bevatte 990 respondenten (inclusief onvolledige responses). Om de responspool enigszins constant te houden over alle resultaten heen, is besloten alle respondenten uit te sluiten die niet de stellingen over het aantal diensten hadden ingevuld; zij hadden maximaal twee blokken met stellingen ingevuld. Dit sloot 78 respondenten uit. De overige responses zijn oplopend gesorteerd op invultijd en handmatig doorlopen om te controleren op willekeur (tegenstrijdige antwoorden, of juist exact hetzelfde antwoord op iedere vraag). Op basis hiervan hoefden geen verdere respondenten worden uitgesloten, resulterend in een valide steekproef van n=912.

Representativiteit Omdat er gemiddelden worden getoond, is gecheckt of de respondenten een goede afspiegeling waren van de totale populatie piketadvocaten. Hierbij is gekeken naar piketsoort (volgens de systeemdata van de Raad), leeftijd (ten tijde van uitstuur van de enquête), locatie, inschrijfduur, kantoorgrootte, en aantal piketmeldingen in 2023.

Voor het vergelijken van de verdeling over de verschillende piketsoorten is niet gekeken naar het aantal ingeschreven advocaten per piketsoort, maar naar de combinaties van piketsoorten. Een advocaat kan immers meerdere piketsoorten uitvoeren en de verschillende combinaties zijn mogelijk relevant voor hoe advocaten de dienstverlening beleven.

Op de volgende pagina zijn een vergelijking van de steekproef en populatie getoond.

Bijlage 1. Databewerking en representativiteit (2/2)

Op basis van onderstaande verhoudingen, en de relatief kleine omvang van de gevonden verschillen, wordt de steekproef voldoende representatief geacht voor het weergeven van gemiddelden.

NB De onderstaande verhoudingen hebben geen (negatief) effect op de analyse van verschillen tussen de groepen: hier houden de gebruikte statistische toetsen inherent rekening mee.

Piketcombinaties	Steekproef		Populatie	
Straf & Jeugdstraf	330	36%	913	34%
Straf	258	28%	951	35%
PPP	109	12%	266	10%
Straf & Jeugdstraf & PPP	87	10%	225	8%
Vreemdelingen	37	4%	95	4%
Straf & PPP	36	4%	91	3%
Straf & Vreemdelingen	26	3%	67	2%
Jeugdstraf	14	2%	33	1%
Straf & Jeugdstraf & Vreemdelingen	9	1%	29	1%
PPP & Vreemdelingen	<5	<1%	11	<1%
Jeugdstraf & PPP	<5	<1%	10	<1%

Variabele	Steekproef	Populatie
Leeftijd	48,9	47,5
Kantoorgrootte (aantal advocaten)	2,7	2,8
Aantal piketmeldingen in 2023	56,8	53,6
Inschrijfduur strafpiket (jaren)	9,8	9,6
Inschrijfduur jeugdstrafpiket (jaren)	7,6	7,8
Inschrijfduur PPP (jaren)	13,9	13,4
Inschrijfduur vreemdelingenpiket (jaren)	14,3	14,2

Bijlage 2. Statistische analyse (1/2)

Exacte uitkomsten van de statistische toetsen zijn op te vragen bij het Kenniscentrum.

Via regressie- en variantieanalyse zijn de mogelijke effecten verkend van piketsoort, leeftijd, en regio (ressort).[1] Aanvankelijk was ook gepland om effecten te onderzoeken van het aantal diensten per halfjaar (uitgevraagd in de enquête), het aantal piketmeldingen in 2023, en kantoorgrootte (het aantal advocaten op hetzelfde kantoor per ressort). Echter, omdat bij het uitvoeren van checks bleek dat de piketsoort bepalend bleek voor deze factoren, konden deze niet voldoende onderscheiden worden in analyse en is besloten deze niet meer separaat te verkennen.

Piketsoort en leeftijd De vier piketsoorten zijn voor de regressieanalyse geoperationaliseerd aan de hand van de startvraag van de enquête, waarin respondenten aangaven binnen welke piketsoorten ze de afgelopen twee jaar hadden gewerkt. Dit leidde tot vier binaire variabelen (wel/niet horend bij die piketsoort), die zijn gebruikt om effecten te toetsen op de antwoorden op alle oneens-eens-stellingen. Later is leeftijd als factor toegevoegd aan het model, wat leidde tot enkele verschuivingen in effecten. Over dit model zijn uiteindelijk de verschillen gerapporteerd bij een significant effect ($p<.05$).

Om eventuele effecten te vinden op de antwoorden op de vragen over voorkeurskanalen zijn chi-kwadraattoetsen uitgevoerd, separaat voor piketsoort en leeftijd. Voor het bepalen van significante verschillen tussen specifieke groepen zijn Z-scores van >-1.96 en <1.96 gehanteerd. *...vervolgt op volgende pagina →*

 [1] Er is enkel gerapporteerd over significante effecten. 'Significant' houdt in dat een gevonden verschil in dit onderzoek minstens 95% kans heeft om ook te bestaan binnen de volledige populatie piketadvocaten. Deze grens is een veelgebruikte standaard in sociaalwetenschappelijk onderzoek.

Bijlage 2. Statistische analyse (2/2)

→ Voor piketsoort zijn twee groepenindelingen gehanteerd. Dit was nodig omdat de uitsplitsing naar het volledige scala aan piketsoorten, zoals getoond in Bijlage 1, te weinigzeggend was en te veel (kleine) groepen zou opleveren voor goede analyse. De ene indeling voegde de combinaties samen tot drie groepen, de ander tot vijf groepen.[1] Enkel effecten van piketsoort die terugkwamen in beide indelingen werden als voldoende robuust beschouwd voor rapportage. Voor het onderzoeken van leeftijd zijn vier ongeveer even grote categorieën gemaakt: 39-, 40-49, 50-59, en 60+. Enkel leeftijdseffecten die logisch verliepen (bijvoorbeeld oplopend of aflopend naar leeftijd) zijn gerapporteerd.

Ressort Het potentiële effect van regio (ressort) op de antwoorden op de stellingen is getest via tweewegs-variantieanalyse, waarin zowel piketsoort als regio is ingevoerd. De combinaties van piketsoort zijn hiertoe samengevoegd tot drie groepen.[1] De analyse toonde enkele zeer sporadische effecten binnen specifieke piketsoorten en tussen wisselende ressorten, zonder dat hier een duidelijke lijn of samenhang in ontstond. Geen van deze effecten had een p-waarde onder de 0.01. Gezien de inmiddels grote kans op type-1-fouten ('false positives') door het grote aantal stellingen en toetsen, is besloten deze uitkomsten te verwerpen.

Aantal diensten Via correlaties is onderzocht of het aantal diensten effect had op de tevredenheid over dit aantal. Dit bleek voor alle piketsoorten het geval ($p<.05$).

 [1] Drie groepen: alleen (jeugd)straf; PPP evt. met (jeugd)straf; vreemdelingen evt. met (jeugd)straf. Vijf groepen: straf & jeugdstraf; alleen straf; PPP met (jeugd)straf; alleen PPP; vreemdelingen met (jeugd)straf.

Bijlage 3. Betrouwbaarheid en foutmarge

Op basis van de respons op de enquête kunnen we berekenen hoe betrouwbaar de resultaten zijn: hoe groot de kans is dat ze de mening vertegenwoordigen van de totale populatie aan piketadvocaten.

In dit onderzoek had de totale populatie een grootte van N=2.737[1] en een steekproef van n=912. Bij een betrouwbaarheidsniveau van **95%** resulteert dit in een foutmarge van **2,7%**. Dit betekent dat we van alle resultaten met 95% zekerheid kunnen zeggen dat het werkelijke resultaat tussen 2,7% onder en 2,7% boven het weergegeven resultaat ligt.

Bijvoorbeeld: de respondenten scoorden gemiddeld een 3 op een schaal van 0 tot 4 (gemiddeld 'eens' op een schaal van helemaal oneens tot helemaal eens). We kunnen in dit onderzoek met 95% zekerheid stellen dat, wanneer de gehele populatie de enquête had ingevuld, dit gemiddelde zou hebben gelegen tussen de 2,9 (3 - 2,7% x 4) en de 3,1 (3 + 2,7% x 4).

 [1] Dit is het totale aantal ingeschreven piketadvocaten op 15-5-2024. De groep aangeschreven advocaten was iets kleiner (2.691) wegens dubbele en ontbrekende e-mailadressen.

Bijlage 4. Analyse van de open antwoorden

Per open vraag zijn de antwoorden die hetzelfde thema of onderwerp betroffen in categorieën ingedeeld. Hierbij is het vierogenprincipe toegepast als kwaliteitswaarborging: twee onderzoekers hebben ieder de antwoorden ingedeeld in de categorieën. Vervolgens is het aantal antwoorden per categorie geteld. Aangezien het geschreven antwoorden en geen cijfers betreffen, is de indeling aan interpretatie van de onderzoekers onderhevig. De aantallen per categorie kunnen hiermee niet beschouwd worden als harde, vaststaande cijfers, maar wel als een indicatie van de omvang van de groep respondenten die over deze categorie een uitspraak heeft gedaan.

Eén antwoord kon in meerdere categorieën meetellen, wanneer in het antwoord meerdere onderwerpen terugkwamen.

Categorieën met minder dan drie antwoorden zijn samengevoegd in een categorie 'Overig', met uitzondering van de open vraag over de communicatiekanalen voor actuele informatie, waar wegens het kleine aantal open antwoorden alle antwoorden in één categorie zijn ingedeeld.

De categorieën die het meest voorkomen zijn beschreven en geïllustreerd in deze rapportage. Een volledig overzicht van alle gecodeerde open antwoorden wordt geanonimiseerd en apart verstrekt aan de Centrale Piketafdeling.