

Cahier 2006-6

De filterwerking van buitengerechtelijke procedures

Een verkennend onderzoek

**J.G. van Erp
C.M. Klein Haarhuis**



**Wetenschappelijk Onderzoek-
en Documentatiecentrum**

Exemplaren van deze publicatie kunnen schriftelijk worden besteld bij

Bibliotheek WODC, kamer KO 14
Postbus 20301, 2500 EH Den Haag

Fax: (070) 370 45 07
E-mail: wodc@minjus.nl

Cahiers worden in beperkte mate gratis verspreid zolang de voorraad strekt

Alle nadere informatie over WODC-publicaties is te vinden op Justweb en op www.wodc.nl

Voorwoord

Nederland kent een rijke traditie van buitengerechtelijke geschilbeslechting, zeker in vergelijking met andere landen¹. Vele organisaties en instituties houden zich op professionele wijze bezig met geschilbeslechting. Buitengerechtelijke geschilbeslechting draagt bij aan een toegankelijk stelsel van geschilbeslechting, enerzijds omdat deze procedures een laagdrempelig alternatief bieden voor rechtspraak, anderzijds omdat het beroep op de rechtspraak ingeperkt wordt.

Een systematisch overzicht van de aard en omvang van buitengerechtelijke geschilbeslechting in Nederland ontbrak tot dusver. Uit beleids oogpunt is inzicht in de werking van buitengerechtelijke procedures relevant; met name voor wat betreft de mate waarin buitengerechtelijke procedures het beroep op de rechter beperken, de zogenaamde 'filterwerking'. Dit verkennende onderzoek van het WODC, in opdracht van de voormalige directies Toegang Rechtsbestel en Strategie Rechtspleging, richt zich dan ook op de filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures. Beide directies zijn inmiddels opgegaan in het nieuwe Directoraat-Generaal Rechtspleging en Rechtshandhaving. We hopen dat dit rapport een bijdrage zal kunnen leveren aan het beleid ten aanzien van rechtspraak en geschiloplossing dat vanuit dit nieuwe DG zal worden ontwikkeld.

Het onderzoek kende een theoretische en een empirische component. De theoretische component bestond uit een literatuurstudie van geschiltheorieën over filterwerking. De empirische component betrof een inventarisatie van buitengerechtelijke geschilprocedures en hun filterwerking. Gaandeweg het onderzoek is besloten om de literatuurstudie uit te breiden tot een studie over geschilgedrag in het algemeen, en separaat te publiceren. De literatuurstudie zal naar verwachting begin 2007 worden gepubliceerd. De nu voorliggende studie bevat de empirische component van het onderzoek en is ook zelfstandig leesbaar.

Op deze plaats willen we graag allereerst de vele respondenten van geschilinstanties bedanken die ons van informatie hebben voorzien over hun organisatie. Ook de leden van de begeleidingscommissie, onder voorzitterschap van Maurits Barendrecht, zeggen we hartelijk dank voor hun constructieve bijdragen. Ook onze collega's Bert Niemeijer, Youetta Visser en Susanne Peters hebben commentaar geleverd op conceptversies van dit rapport. Roberto Aidala bood ondersteuning bij de empirische dataverzameling en de gegevensverwerking. Grazie Roberto!

¹ Blankenburg, E., The infrastructure for avoiding civil litigation: comparing cultures of legal behavior in the Netherlands and West Germany, *Law and Society Review*, 28 (4), 1994.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1 Aanleiding en vraagstelling	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Beleidscontext: naar een slagvaardiger rechtspleging	8
1.3 Doel- en probleemstelling van het onderzoek	9
1.4 Opzet en methoden van onderzoek	10
2 Conceptueel kader	13
2.1 Vormen van geschilgedrag	13
2.2 Buitengerechtelijke geschilprocedures: definitie en afbakening	15
2.3 Filterwerking	17
3 Verklaringen voor filterwerking	21
3.1 Inleiding en uitgangspunten	21
3.2 Basishypothese filterwerking	22
3.3 De invloed van kenmerken van procedures op filterwerking	23
3.3.1 Kenmerken van procedures met invloed op de kosten	23
3.3.2 Kenmerken van procedures met invloed op de opbrengsten	24
3.4 De invloed van kenmerken van partijen en hun context op filterwerking	25
3.4.1 Kenmerken die van invloed zijn op doelen en voorkeuren	26
3.4.2 Kenmerken die van invloed zijn op hulpbronnen	27
3.5 Samenvatting hypothesen over filterwerking	28
4 Aard, gebruik en filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures: een empirische verkenning	31
4.1 Wijze van gegevensverzameling	31
4.2 Buitengerechtelijke procedures: soorten, aantallen zaken	32
4.2.1 Beschrijving procedures	32
4.2.2 Aantallen zaken in beeld	35
4.3 Filterwerking	38
4.4 Filterwerking: mogelijke verklaringen	40
4.4.1 Kosten voor partijen	40
4.4.2 Opbrengsten: met de procedures behaalde resultaten	43
4.4.3 Tevredenheid over buitengerechtelijke geschilprocedures	44
4.5 Conclusie over hypothesen filterwerking	45
5 Case studies: de bezwaarprocedure en geschilprocedures in de bouw	47
5.1 Inleiding	47
5.2 De bezwaarprocedure in het bestuursrecht	47
5.2.1 Filterwerking van verschillende bezwaarprocedures	48
5.2.2 Verplicht karakter	48
5.2.3 Kosten van procedures	49
5.2.4 Opbrengsten van de bezwaarprocedure	50
5.2.5 Kenmerken van de partijen en hun geschillen	52
5.2.6 Conclusies ten aanzien van de bezwaarprocedure	52

5.3	Geschilbeslechting in de bouw	53
5.3.1	Filterwerking van de drie procedures	56
5.3.2	Kosten van procedures	56
5.3.3	Opbrengsten van geschilprocedures in de bouw	57
5.3.4	Kenmerken van partijen en hun geschillen	59
5.3.5	Conclusies ten aanzien van buitengerechtelijke procedures in de bouw	60
6	Conclusie	63
6.1	Doel en aanpak van deze verkenning	63
6.2	Een beknopte beschrijving van de geïntariseerde procedures en zaken	64
6.3	De filterwerking van de buitengerechtelijke procedures	65
6.4	Verklaringen voor filterwerking	66
6.5	Suggesties voor toekomstig onderzoek	69
6.6	Beleidsaanbevelingen	69
	Summary	71
	Geraadpleegde literatuur	77
	Bijlage 1 Samenstelling Begeleidingscommissie	77
	Bijlage 2 Ruwe gegevens per procedure (<i>alfabetisch</i>)	85
	Bijlage 3 Geraadpleegde bronnen buitengerechtelijke geschilprocedures	123

Samenvatting

Aanleiding voor dit onderzoek

In Nederland bestaat naast de rechtspraak een breed scala aan voorzieningen voor geschilbeslechting, met een meer of minder 'juridisch' karakter. Deze *buitengerechtelijke geschilprocedures* kunnen voorafgaan aan een beroep op de rechter. Voorbeelden zijn de bezwaarprocedure in het bestuursrecht, de huurcommissie, geschillencommissies consumentenzaken, arbitrage, etcetera.

Buitengerechtelijke procedures kunnen ertoe bijdragen dat geschillen op de meest geëigende manier worden beslecht ('geschilbeslechting op maat') en dat een adequate selectie van zaken aan de rechter wordt voorgelegd.

Dit verkennende onderzoek richt zich op een specifiek aspect van buitengerechtelijke geschilbeslechting: de doorstroom naar de rechter. Het doel van dit onderzoeksproject is het verkrijgen van inzicht in de mate waarin en wijze waarop geschilprocedures het beroep op de rechter beperken (filterwerking). Op die manier zou het project aanknopingspunten kunnen bieden om de filterwerking van geschilprocedures te verbeteren, en uiteindelijk een meer slagvaardige rechtspraak te realiseren.

Probleemstelling

Welke verklaringen kunnen worden aangewezen voor de filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures in het civiel- en bestuursrecht, in hoeverre worden deze verklaringen ondersteund door empirische kennis, en op welke onderwerpen zou vervolgonderzoek zinvol zijn?

Buitengerechtelijke procedures zijn procedures, waarin personen of instanties met advies- of beslissingsbevoegdheid of met een faciliterende rol in een geschil al dan niet vrijwillig door de rechtzoekende worden ingeschakeld voorafgaand aan of in plaats van een beroep op de rechter.

Alleen twee- en driezijdige geschilprocedures zijn onderzocht. Tweezijdig geschilgedrag houdt in dat partijen samen een oplossing zoeken voor een gerezen probleem; bij driezijdig geschilgedrag is er een onafhankelijke derde betrokken.

De filterwerking heeft betrekking op het in kwantitatieve zin beperken van beroepen bij de rechter. Voor dit onderzoek bakenen we het begrip af tot dat percentage zaken, dat na behandeling in een buitengerechtelijke geschilprocedure alsnog naar de rechter doorstroomt. Het filterpercentage berekenen we als volgt:

$$[(\text{buitengerechtelijke procedures} - \text{beroepsprocedures}) / \text{buitengerechtelijke procedures}] * 100.$$

Onderzoeksaanpak

Allereerst zijn mogelijke verklarende factoren voor filterwerking geïnventariseerd aan de hand van een (theoretische) literatuurstudie, zowel op basis van Nederlandse als internationale bronnen. Deze inventarisatie wordt separaat gepubliceerd, maar is voor dit Cahier weergegeven in de vorm van kort ingeleide hypothesen.

De verklaringen zijn vervolgens onderzocht met behulp van empirische gegevens; bestaande uit (1) een inventarisatie van kennis over zoveel mogelijk beschikbare geschilprocedures, en (2) case-studies van 2 typen procedures: bezwaarprocedures in het bestuursrecht (op basis van secundaire literatuur) en drie civiele geschilprocedures in de

bouw: de Raad van Arbitrage, het Garantie Instituut Woningbouw (GIW) en de zg. Raden van Deskundigen bij grote infrastructurele werken.

Voor het bijeenbrengen van de brede empirische kennis is via internetbronnen een overzicht gemaakt van Nederlandse civiel-en bestuursrechtelijke geschilprocedures, dat is aangevuld met behulp van literatuur en suggesties van experts. Per geschilprocedure zijn gegevens verzameld over onder andere: het bereik van de procedure, het type uitspraak, kosten van de procedure, gemiddelde doorlooptijden, aantallen en typen zaken, de wijze van afhandeling van deze zaken en natuurlijk de filterwerking. De gegevens zijn, voor zover mogelijk, verzameld over de jaren 2000-2004.

De twee case-studies fungeren als een aanvulling op de brede verkenning met beschrijvingen van hoe de twee gekozen typen procedures precies werken. Juist door verschillen in de aard van de twee typen procedures ontstaat meer inzicht in de (filter)functie van buitengerechtelijke geschilprocedures.

Verklaringen voor filterwerking

De door ons ontwikkelde hypothesen over filterwerking vinden hun grondslag in het rationele keuzemodel. Dit betekent dat we verklaringen voor geschilgedrag formuleren in termen van kosten en opbrengsten van gedragalternatieven. Ook de keuze om al of niet alsnog naar de rechter te stappen is een afweging tussen kosten en opbrengsten. Het gaat dan niet alleen om financiële of materiële, maar ook om sociale of psychologische 'kosten' en 'opbrengsten' van het al of niet naar de rechter gaan. De basis-hypothese van dit onderzoek luidt als volgt:

- *De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure is groter naarmate de netto extra opbrengsten (extra kosten — extra opbrengsten) van de gerechtelijke procedure lager zijn.*

Als alternatief is de volgende hypothese opgesteld:

- *Hoe hoger de kosten van een buitengerechtelijke procedure, hoe kleiner het filtereffect.*

De laatste hypothese is gestoeld op de gedachte dat ook de reeds gemaakte kosten van de buitengerechtelijke geschilprocedure worden betrokken in de afweging om wel of niet een rechtszaak te beginnen. Dit omdat partijen het gevoel hebben dat ze 'niet meer terug kunnen': er is al teveel in een buitengerechtelijke procedure geïnvesteerd om nog te kunnen stoppen.

In lijn met de basis- en alternatieve hypothesen is een aantal deelhypothesen geformuleerd. Voor wat betreft de institutionele context richten we ons op kenmerken van de buitengerechtelijke procedure. Het betreft hier voornamelijk opbrengsten voortkomend uit hoe rechtvaardig partijen een procedure vinden. De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure wordt onder meer verwacht groter te zijn naarmate: de uitkomst van de procedure meer bindend is; er meer gelegenheid is voor informatie-uitwisseling; de procedure niet verplicht is; partijen meer controle kunnen uitoefenen over het proces, de uitkomsten en de beslisregels en de neutrale derde partij als betrouwbaar en neutraal wordt beschouwd.

Voor wat betreft de kenmerken van de partijen kan worden verwacht dat de filterwerking groter is naarmate deze een lager inkomen hebben, minder maatschappelijk participeren en geen rechtsbijstandverzekering hebben: ze 'geven' het dan eerder 'op'. Ook wanneer partijen zg. one-shotters (i.h.a. burgers in plaats van bedrijven) zijn wordt een hogere filterwerking verwacht. Een bedrijf wil nog wel eens een rechtszaak starten wanneer deze een gunstig precedent kan scheppen voor de toekomst.

In de sociale context van de geschilpartijen wordt vooral het netwerk waarbinnen partijen participeren van invloed geacht: bijv. hoe afhankelijk is de partij van de andere partij en wil hij verdere 'ruzie' (bijv. in een rechtszaak) voorkómen?

Inventarisatie geschilprocedures

Het empirisch onderzoek is gericht op landelijke procedures. Lokale geschilprocedures (bijv. lokale ombudsman) of klachtenprocedures van individuele bedrijven of branches zijn buiten beschouwing gelaten.

Gedurende het jaar 2005 is een aantal basisgegevens verzameld over kenmerken van 33 buitengerechtelijke geschilprocedures in Nederland².

Veruit het grootste aantal zaken komt in de bezwaarprocedure terecht. Hier stromen jaarlijks vele tienduizenden zaken in. Bij de op één na grootste procedure, de Huurcommissie, bedraagt de jaarlijkse instroom 65.012. Bij de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken is de instroom 11.830 en bij de Nationale Ombudsman 9.817. De instroom in de procedure van de Reclame Code Commissie is 2.523, in geregistreerde mediation 2.810, in de Raad van Arbitrage voor de Bouw 1.139 en in het Garantie-Instituut Woningbouw 910.

Wat betreft het type geschilbeslechting biedt een groot deel van de procedures arbitrage aan, al of niet in combinatie met bindend advies. Echter wat betreft het aantal instromende zaken is bindend advies veruit het meest vertegenwoordigd, gevolgd door toetsing aan statuten of wetgeving, mediation en dan pas arbitrage.

De meeste arbitrageprocedures zijn gericht op de sectoren woning- en infrastructurele bouw, zee- en wegtransport en de IT. Echter, wat betreft het aantal instromende zaken komen huur- en consumentenzaken en klachten over de overheid het vaakst voor (bindend en niet-bindend advies).

Filterwerking en verklaringen

De brede inventarisatie heeft laten zien dat van 10 van de 33 procedures de filterwerking bekend is. 2 van deze 10 cijfers betreffen grote, geclusterde, procedures: 'de' bezwaarprocedure en de Huurcommissie. Voor het overige betreft het kleinere, enkelvoudige procedures met hooguit enkele honderden uitstromende zaken per jaar. Van lang niet alle onderzochte buitengerechtelijke geschilprocedures wordt bijgehouden, hoe vaak partijen hun zaak alsnog bij de rechter aanhangig maken. We kunnen dan ook concluderen dat onze kennis over de omvang van de filterwerking van geschilprocedures in Nederland beperkt is. (Niettemin is uit de literatuur al wel veel bekend over de filterwerking van verschillende typen bezwaarprocedures in het bestuursrecht — verreweg de grootste categorie van buitengerechtelijke geschilprocedures die we kennen).

De filterwerking van de geschilprocedures blijkt gemiddeld ruim 90%. Deze filterwerking varieert nauwelijks tussen de procedures.

Deze bevindingen hebben als consequentie dat de in hoofdstuk 3 geboden verklaringen vooralsnog niet empirisch-kwantitatief kunnen worden getoetst. Niettemin zijn er, mede op basis van de case-studies van de bezwaarprocedure en de procedures in de bouw wel enige empirische aanwijzingen gevonden die de aannemelijkheid van sommige hypothesen ondersteunen.

² Sommige van de te noemen 'procedures' zoals de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC) of de Huurcommissie, omvatten een groot aantal kleinere procedures de hetzij op deelonderwerp (SGC) hetzij regionaal (Huurcommissie) zijn ingedeeld. Andere zijn enkele procedures, zoals de bedrijfcommissie Overheid.

- Wat betreft de *financiële kosten van de gerechtelijke procedure* laat onderzoek op het gebied van de bezwaarprocedure zien dat de filterwerking van de bezwaarprocedure toeneemt naarmate de kosten van de gerechtelijke procedure hoger zijn en de extra opbrengsten van de gerechtelijke procedure lager zijn. Ook uit de bouwcasus wordt duidelijk dat consumenten uiteindelijk niet naar de rechter gaan omdat zij denken dat dit geen zin heeft, of omdat het teveel rompslomp geeft. Voor bouwers komt hier nog de doorlooptijd van een gerechtelijke procedure bij.
- Aangenomen werd dat de *materiële uitkomst* van een procedure bepaalde opbrengsten voor een partij oplevert, die medebepalen of alsnog naar de rechter wordt gegaan. Onderzoek naar de bezwaarprocedure maakt duidelijk dat de uitkomst maar een klein deel verklaart van de filterwerking. Voor ongegronde of niet-ontvankelijke bezwaarschriften is de filterwerking nog steeds 80%, wat betekent dat ook in de meeste bezwaarprocedures met ongunstige uitkomst, geen gerechtelijke procedure meer wordt gestart. Uit de casus bouwgeschillen komen vergelijkbare bevindingen naar boven.
- *De alternatieve hypothese krijgt vooralsnog geen steun*: uit het empirisch materiaal ontstaat de voorlopige indruk dat de kosten van buitengerechtelijke procedure weliswaar in de overweging om al of niet dóór te procederen worden betrokken, maar de drempel voor een rechtszaak juist verhogen (ze worden opgeteld bij de kosten van rechtspraak). Juist de duurste procedures (veelal arbitrage) in euro's lijken een hogere filterwerking te hebben dan relatief goedkope procedures zoals bij de Huurcommissie, de CGB, het GIW en de SGC.
- Over de invloed van immateriële *opbrengsten* uit een buitengerechtelijke procedure (mate van controle door en tevredenheid van partijen over de procedure) op filterwerking is vooralsnog weinig te zeggen.
- Het brede empirisch onderzoek leverde te weinig gegevens op over de door partijen ervaren 'fairness' van een buitengerechtelijke procedure om hier algemene uitspraken over te kunnen doen. Uit de case study wordt wel het een en ander duidelijk. Zo lijkt bevestigd te worden dat buitengerechtelijke procedures die meer gelegenheid bieden voor informatie-uitwisseling en waarin een neutrale derde partij adviseert, een grotere filterwerking hebben.
- Het onderzoek naar de bezwaarprocedure biedt tevens enige ondersteuning voor het veronderstelde verband tussen het verplichte karakter van de buitengerechtelijke procedure en het (lagere) filterpercentage.
- Arbitrage-instituten rapporteren een relatief hoge filterwerking. Een plausibele verklaring hiervoor is dat na arbitrage dit vonnis slechts nog op vorm door de rechter kan worden beoordeeld en niet op inhoud. Bovendien kan de rechter slechts op beperkte gronden toetsen. Dit verlaagt de meeropbrengst van de stap naar een rechter (bijv. in termen van genoegdoening, gelijk krijgen) voor partijen sterk. Dit zou de basishypothese dat de filterwerking groter wordt naarmate de mééropbrengsten uit rechtspraak afnemen, ondersteunen.
- Gebleken is dat door buitengerechtelijke geschilinstanties nauwelijks bruikbare gegevens worden verzameld over kenmerken van de geschilpartijen, zoals hun inkomen, maatschappelijke participatie, het netwerk waarin ze participeren, of hun wederzijdse afhankelijkheid. Zo dit wel gebeurt, dan is het vooralsnog niet mogelijk om het verband te leggen tussen deze kenmerken en de filterwerking.

Op welke punten is aanvullend onderzoek zinvol?

Uit wetenschappelijk en beleidsmatig oogpunt is onderzoek naar buitengerechtelijke geschilbeslechting alleen al vanwege haar omvang relevant. In vergelijking tot rechtspraak weten we weinig van de partijen die bij geschilinstanties aankloppen, van de aard van hun geschillen, de uitkomsten die zij bereiken, en of ze tevreden zijn. Om deze vragen te beantwoorden, kan worden aangesloten bij de verschillende onderzoeken die het geschilgedrag van natuurlijke en rechtspersonen zo breed mogelijk doch systematisch in kaart brengen, de zg. ‘geschilbeslechtingsdelta’s’.³

In het bijzonder is onderzoek gewenst naar:

- (a) Kenmerken van buitengerechtelijke procedures zoals de mate waarin informatie kan worden uitgewisseld tussen partijen en de neutraliteit van een derde partij;
 - (b) De gebruikers van verschillende buitengerechtelijke procedures (kenmerken van partijen);
 - (c) Onderzoek naar de *motieven* van geschilpartijen om al dan niet in beroep te gaan.
- Verder onderzoek hiernaar kan waardevolle inzichten bieden met betrekking tot de inrichting van effectieve geschilprocedures.

Beleidsaanbevelingen

Tot slot zijn op grond van dit onderzoek enkele beleidsaanbevelingen te doen.

- (a) Eénmaal in de procedure is het percentage geschillen dat alsnog doorstroomt naar de rechter onverdeeld klein. Op basis van deze bevindingen verdient het aanbeveling om reeds lopende beleidsinitiatieven ter vergroting van de toegankelijkheid van buitengerechtelijke procedures (bijv. doorverwijzing naar mediation) te continueren en uit te breiden naar andere vormen van geschilbeslechting;
- (b) Om de tevredenheid over en de slaagkans van de buitengerechtelijke procedure te vergroten zou er in de beginfase meer informatie-uitwisseling op informeel niveau moeten plaatsvinden en moeten worden bevorderd dat de ‘derde’ bij het beslechten van een geschil (bijv. arbiter, mediator, bindend adviseur) voldoende neutraal en onafhankelijk is. Dit stimuleert het gevoel van rechtvaardigheid bij partijen.
- (c) Voor sommige buitengerechtelijke procedures is het wellicht mogelijk het bindend karakter van de uitspraken te verbeteren, zodat de partijen sterker gebonden zijn aan de uitkomsten, en de procedures meer als ‘eindstation’ gaan fungeren.

³ Met deze studies ontstaat meer inzicht in de werking van geschilprocedures vanuit het perspectief van partijen. Naast de geschilbeslechtingsdelta over natuurlijke personen worden op dit moment ook geschilbeslechtingsdelta's over allochtonen en bedrijven voorbereid.

1 Aanleiding en vraagstelling

1.1 Inleiding

Wie een conflict wil oplossen en daarbij hulp van buitenaf zoekt, heeft er niet altijd behoefte aan een rechtszaak te starten. Een gerechtelijke procedure is soms te kostbaar, te ingewikkeld, of te formeel. In Nederland bestaat naast de rechtspraak een breed scala aan voorzieningen voor geschilbeslechting, met een meer of minder “juridisch” karakter. Deze worden als “buitengerechtelijke geschilprocedures” aangeduid. We spreken ook wel van

“voorprocedures”, omdat ze soms worden doorlopen voorafgaand aan een gerechtelijke procedure. Voorbeelden zijn de bezwaarprocedure in het bestuursrecht, de huurcommissie, geschillencommissies consumentenzaken, arbitrage, etcetera. Buitengerechtelijke procedures kunnen ertoe bijdragen dat geschillen op de meest geëigende manier worden beslecht (‘geschilbeslechting op maat’). Als een procedure voor een partij goed werkt, dan zou deze minder geneigd kunnen zijn om nog naar een rechter te stappen. Hierdoor belandt er een meer adequate selectie van zaken voor de rechter. ‘Geschilbeslechting op maat’ past dus binnen het streven naar een ‘slagvaardiger rechtspleging’, waarbij ook de optimale benutting van de rechterlijke capaciteit centraal staat (Kamerstukken II, 29 279 nr. 10).

De Minister van Justitie onderzoekt verschillende mogelijkheden om ‘geschilbeslechting op maat’ te bewerkstelligen (Ministerie van Justitie, 1999; Kamerstukken II, 29 279 nr. 9). Het stimuleren van het gebruik van buitengerechtelijke procedures is één van de mogelijkheden. Om die reden is er behoefte aan meer inzicht in de mate waarin en de wijze waarop buitengerechtelijke procedures het beroep op de rechter beïnvloeden. De kennis die hierover bestaat, is beperkt en onoverzichtelijk. Er is bijvoorbeeld geen totaaloverzicht van de in Nederland bestaande procedures en het is niet duidelijk gedefinieerd wat een buitengerechtelijke procedure precies is. Naar de bezwaarprocedure in het bestuursrecht zijn diverse onderzoeken verricht, maar de kennis hierover is versnipperd. Naar andere buitengerechtelijke procedures en hun effect op de rechtspraak is nauwelijks systematisch onderzoek gedaan. Om meer inzicht te krijgen in wat al bekend is, en de bestaande kennis te ordenen, is het onderhavige onderzoek uitgevoerd. Het WODC verricht dit onderzoek in opdracht van de Directie Strategie Rechtspleging en de Directie Toegang Rechtsbestel (DSR en DTR). Deze directies gebruiken de resultaten bij het ontwikkelen van beleidsopties om geschilbeslechting op maat te realiseren, waarmee uitvoering wordt gegeven aan de ‘Nota Slagvaardiger Rechtspleging’ (Kamerstukken II, 29 279 nr. 10). Met behulp van dit verkennende onderzoek zal de samenhang worden onderzocht tussen buitengerechtelijke procedures en het beroep op de rechter. Als die samenhang er is, kan eventueel vervolgonderzoek worden verricht bij een aantal procedures. Bevindingen met betrekking tot de werking van buitengerechtelijke procedures kunnen bovendien worden verwerkt in een integraal prognosemodel voor de justitiële keten⁴.

⁴ Aanzetten hiertoe zijn gegeven in “Prognosemodel Justitiële Ketens versie 2004”, WODC-cahier 2004-8, en “Prognosemodellen Justitiële Ketens: Civiel en Bestuur”, WODC-Cahier 2005-13.

1.2 Beleidscontext: naar een slagvaardiger rechtspleging

Algemeen beleidskader

Het kabinetsbeleid is erop gericht de eigen verantwoordelijkheid van burgers te vergroten en de overheid meer op afstand te plaatsen (Kamerstukken II, Nr. 29 279 nr. 1, p. 2). Regelgeving, uitvoering, dienstverlening en geschilbeslechting kunnen volgens het kabinet in veel grotere mate in de samenleving zelf worden georganiseerd. De overheid laat daarbij niet alle verantwoordelijkheid los, maar stelt algemene randvoorwaarden ter behartiging van het publieke belang. Deze terugtrek van de overheid hoeft niet ten koste te gaan van het publieke belang, of van de eisen die de rechtsstaat stelt. Het is misschien zelfs andersom: het voortgaan op de oude weg kon wel eens bedreigend worden voor de rechtsstaat, omdat het proces van regelverdichting ‘fnuikend is voor de civil society en voor het vertrouwen van burgers in het recht’ (Kamerstukken II, Nr. 29 279 nr. 1, p. 4). De inspanningen van de overheid zouden zich moeten richten op die terreinen waar publieke belangen niet door de markt of maatschappelijke instellingen kunnen worden behartigd.

De terugtrek van de overheid komt onder andere tot uitdrukking in minder overheidsregels; het zich beperken tot algemene doelstellingen, kaders en randvoorwaarden, en het stellen van regels overlaten aan de belanghebbenden zelf; en meer toezicht en handhaving-op-afstand door de overheid, meer verantwoordelijkheid voor partijen in de samenleving op dit punt (Kamerstukken II, 29 279 nr. 1, pp. 5-8).

Consequenties voor de rechtspraak en buitengerechtelijke geschilprocedures

In het kader van de terugtrekende overheid gaat speciale aandacht uit naar de rechtspraak (Kamerstukken II, 29 279 nr. 1, p.7). Hier immers doet zich het probleem van overbelasting in toenemende mate voor. In de eerste plaats vangt de rechter deels de problemen op waar politiek en bestuur geen direct antwoord op hebben (o.a. jurisprudentie — nadere interpretatie van wetgeving). Wil men dat de rechtspraak niet op de stoel van het bestuur komt te zitten en onafhankelijk en onpartijdig blijft, dan moeten politiek en bestuur wellicht meer hun verantwoordelijkheid nemen. In de tweede plaats komen er wellicht zaken voor de rechter die ook anderszins, dus buiten de rechter om, kunnen worden opgelost.

De capaciteit van de rechtspraak is echter begrensd, in ieder geval budgettair. Als de instroom van zaken blijft groeien zoals nu het geval is (WODC, 2005), dan zou dit gevaar kunnen opleveren voor de kwaliteit van de rechtspraak en aanvaardbare doorlooptijden. Het uitgangspunt van het kabinet is dat na een aantal wijzigingen, thans niet verder wordt ingegrepen in de structuur van de rechterlijke organisatie. Men acht het tijd om te bezien, op welke wijze het nu bestaande stelsel van rechtspleging verder kan worden geoptimaliseerd, en de rechtspleging met instandhouding van de bestaande structuur tot goede prestaties kan blijven komen (DSR 2004:4). In de brief “Naar een Slagvaardiger rechtspleging” d.d. 9 juli 2004 (Kamerstukken II, Nr. 29 279 nr. 10) wordt aangegeven dat binnen de bestaande structuur van het stelsel van rechtspleging moet worden gestreefd naar *aanvullende verbeteringen* om de slagvaardigheid van de rechtspraak te kunnen behouden.

Het Kabinet wil de ontwikkeling bevorderen van buitengerechtelijke vormen van geschilbeslechting zoals mediation, arbitrage, tuchtrecht en geschilbeslechting die contractueel is vastgelegd (Kamerstukken II, 2002-2003 29 279 nr. 1, p. 7-8). In de brief ‘Bruikbare rechtsorde’ van de minister van justitie d.d. 21 april 2004 worden twee doelen gesteld (Kamerstukken II, 29 279 nr. 9).

In de eerste plaats poogt men de rechtspraak efficiënter te maken. Het gaat er echter niet om dat een rechter in korte tijd zoveel mogelijk zaken kan afdoen, maar dat het aantal zaken dat aan de rechter wordt voorgelegd beperkt wordt tot het noodzakelijke. Om die reden wil de minister buitengerechtelijke geschilbeslechting stimuleren. Daarbij valt te denken aan het stimuleren van mediation of van sectorale geschillencommissies; het aangesloten zijn bij buitengerechtelijke geschilbeslechting als voorwaarde stellen om te mogen opereren op de markt; of het verplicht stellen van buitengerechtelijke geschilbeslechting als verplicht voortraject, of als volledig alternatief voor rechtspraak. In de tweede plaats dienen in de 'bruikbare rechtsorde' voor elk type geschil passende en doelmatige arrangementen en voorzieningen beschikbaar te zijn om deze tot een oplossing te brengen. De ordening van instituties en voorzieningen voor buitengerechtelijke geschilbeslechting (-oplossing) en de rechtspraak maakt daarvan onderdeel uit (Directie Strategie Rechtspleging, 2004:8). Het kabinet wil dan ook de kwaliteit van de buitengerechtelijke geschilbeslechting en de tevredenheid van betrokkenen over de afhandeling ervan bevorderen. Dit gebeurt onder andere door het bevorderen van een autonoom stelsel van geschillenbeslechting, waarbij de overheid als toezichthouder optreedt en de kwaliteit van het stelsel door certificering zichtbaar wordt.

1.3 Doel- en probleemstelling van het onderzoek

Doelstelling

Dit onderzoek richt zich op een specifiek aspect van buitengerechtelijke geschilbeslechting: de doorstroom naar de rechter. Het doel van dit onderzoeksproject is het verkrijgen van inzicht in de mate waarin en wijze waarop geschilprocedures het beroep op de rechter verminderen (filterwerking). Op die manier zou het project aanknopingspunten kunnen bieden om de filterwerking van geschilprocedures te verbeteren, en een meer slagvaardige rechtspraak te realiseren. Allereerst worden mogelijke verklarende factoren voor filterwerking geïnventariseerd. Vervolgens wordt onderzocht in hoeverre reeds empirische kennis beschikbaar is die deze verklaringen kan bevestigen, en op welke aspecten aanvullend onderzoek nuttig is.

Probleemstelling

Welke verklaringen kunnen worden aangewezen voor de filterwerking van geschilprocedures in het civiel- en bestuursrecht, in hoeverre worden deze verklaringen ondersteund door empirische kennis, en op welke onderwerpen zou vervolgonderzoek zinvol zijn?

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden, onderscheiden we de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat moet in het kader van dit onderzoek worden verstaan onder de filterwerking van geschilprocedures?
2. Welke hypothesen kunnen worden geformuleerd om de filterwerking van verschillende categorieën geschilprocedures te verklaren?
3. Welke geschilprocedures bestaan er in het civiel- en bestuursrecht en in hoeverre hebben zij een filtereffect op de rechtspraak?

4. In hoeverre worden de geformuleerde hypothesen omtrent de filterwerking van geschilprocedures ondersteund?
5. Is er gezien de beleidsdoelstelling van een slagvaardige rechtspraak, aanleiding voor vervolgonderzoek? Zo ja, hoe moet dit onderzoek eruit zien?

1.4 Opzet en methoden van onderzoek

Opzet van het onderzoek

Onderzoeksvraag één betreft de conceptuele basis van dit onderzoek. Aan de hand van literatuur over geschilbeslechtsprocedures zullen de belangrijkste begrippen, zoals geschilprocedure en filterwerking, worden ingevuld en afgebakend, en wordt een indeling gemaakt in *categorieën* geschilprocedures.

Verklarende theorieën over filterwerking als zodanig, zijn er nauwelijks. Om filterwerking te kunnen verklaren, moeten we *geschilgedrag* onderzoeken. Personen of organisaties met een geschil, die een buitengerechtelijke procedure hebben doorlopen, maken de keuze om al dan niet de stap te zetten naar een gerechtelijke procedure. De som van die individuele keuzes bepaalt de collectieve uitkomst: de filterwerking van een buitengerechtelijke procedure. Bij de formulering van hypothesen over filterwerking (onderzoeksvraag twee) vormen de keuzes van geschilpartijen dus het uitgangspunt. Daarbij hanteren we een gedragsmodel waarin het beperkt-rationele individu de kosten en baten van de stap naar de rechter afweegt. We inventariseren de verschillende kosten en baten die een rol kunnen spelen bij deze keuze.

Aan de hier geformuleerde hypothesen ligt een uitgebreide literatuurstudie ten grondslag naar theorieën over geschilgedrag, die separaat wordt gepubliceerd⁵. In de hier voorliggende, meer empirisch getinte rapportage is volstaan met summiere literatuurverwijzingen en zijn de hypothesen niet uitgebreid ingebed in de theorie .

Om de omvang en de filterwerking te onderzoeken van de buitengerechtelijke geschilbeslechting (onderzoeksvraag drie), wordt een zo compleet mogelijk overzicht gemaakt van buitengerechtelijke geschilprocedures in Nederland en hun kenmerken. De Tilburg Internet Law Library (TILL) biedt een overzicht van instanties in Nederland op ruim 70 grote en kleine rechtsrubrieken, met 'links' naar eventuele websites. Op de websites van deze organisaties is vervolgens gezocht naar bestuurs- en civielrechtelijke geschilprocedures. Via de websites is weer verder gezocht naar andere, aanverwante geschilprocedures. Het aldus ontstane overzicht van civiel-en bestuursrechtelijke geschilprocedures is aangevuld aan de hand van een inventarisatie van literatuur, en met behulp van suggesties van experts (bijv. medewerkers van procedures; leden van de begeleidingscommissie).

Vervolgens is per geschilprocedure een aantal gegevens verzameld, ondermeer: het bereik van de procedure, het type uitspraak, kosten van de procedure, gemiddelde doorlooptijden, aantallen en typen zaken, de wijze van afhandeling van deze zaken en natuurlijk de filterwerking. Deze gegevens zijn, voor zover mogelijk, verzameld over de jaren 2000-2004. De keuze voor deze tijdsperiode is gebaseerd op de beschikbaarheid van gegevens. Daartoe is een checklist opgesteld en zover mogelijk ingevuld met behulp

⁵ J. van Erp en C. Klein Haarhuis, *Naar een geschiltheorie: een overzicht van onderzoek naar geschilgedrag*, WODC-cahier (te verschijnen).

van informatie uit jaarverslagen, onderzoeksrapporten en dergelijke. Deze checklist is vervolgens opgestuurd aan een contactpersoon bij elke geschilinstantie om de informatie aan te vullen en zo nodig te corrigeren.

De verbinding tussen de hypothesen en de filterwerking zoals die in de praktijk optreedt, vormt het antwoord op onderzoeksvraag vier. We zullen deze verbinding allereerst leggen aan de hand van de brede inventarisatie van geschilprocedures. Over de meeste geschilprocedures is echter weinig materiaal beschikbaar. In veel gevallen is noch de filterwerking, noch de verklaring daarvan bekend. Daarom zal de brede toetsing worden aangevuld met twee meer diepgaande case studies naar geschilprocedures waarover wel veel gegevens beschikbaar zijn en waaraan verklaringen voor filterwerking kunnen worden ontleend. Het gaat om de bezwaarprocedure in het bestuursrecht en de mediation- en arbitrageprocedure bij het Garantie Instituut Woningbouw (GIW). De bezwaarprocedure houdt in dat burgers of bedrijven die het niet eens zijn met een besluit van overheidswege hun bezwaren kenbaar maken aan het verantwoordelijke bestuursorgaan, dat vervolgens tot heroverweging overgaat. Pas daarna bestaat de mogelijkheid om naar de rechter te stappen. De procedure bij het GIW is gericht op de beslechting van geschillen tussen kopers van nieuwbouwhuizen en bouwbedrijven. In Nederland zijn ongeveer 1600 ondernemers aangesloten bij het GIW; dit geeft hen een 'garantiekeurmerk'. Kopers van nieuwbouwhuizen kunnen via het GIW bedingen dat zij (alsnog) recht hebben op de garantienormen.

Hoofdstukindeling

Het conceptuele kader van deze studie wordt uiteengezet in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 worden hypothesen ontwikkeld over filterwerking, die in het vervolg van het onderzoek aan een eerste toetsing worden onderworpen. Hoofdstuk 4 bevat het antwoord op onderzoeksvraag drie, en beschrijft de aard en omvang van buitengerechtelijke geschilbeslechting in Nederland alsmede de filterwerking van buitengerechtelijke procedures, voorzover deze kan worden vastgesteld. Tevens vindt een eerste toetsing plaats van de hypothesen op basis van dit materiaal (onderzoeksvraag 4). Een meer diepgaande toetsing vindt plaats in hoofdstuk 5 waar twee case studies worden beschreven. Hoofdstuk 6 bevat een conclusie, gevolgd door aanbevelingen voor vervolgonderzoek, ter beantwoording van de laatste onderzoeksvraag.

2 Conceptueel kader

Een buitengerechtelijke procedure is een van de mogelijke stappen die iemand kan zetten bij een geschil. Om duidelijk te maken wat een buitengerechtelijke procedure is, schetsen we in paragraaf 2.1 de context van de verschillende vormen van geschilgedrag. In paragraaf 2.2 positioneren we de buitengerechtelijke procedure binnen deze gedragsalternatieven. In paragraaf 2.3 gaan we in op het begrip filterwerking.

2.1 Vormen van geschilgedrag

Een *geschil* definiëren we als een verschil van mening tussen twee of meer partijen over ofwel feiten en omstandigheden, ofwel wederzijdse rechten en plichten (De Graaf, 2004:1). Een geschil wordt in het algemeen vooraf gegaan door een probleem of conflict: situaties waarin twee partijen strijdige (of strijdig lijkende) doeleinden nastreven en elkaar met bepaalde middelen bestrijden⁶.

De verschillende gedragsalternatieven bij een geschil worden samengevat in tabel 1⁷.

Tabel 1 Gedragsalternatieven bij geschillen

Geen actie
Eénzijdig geschilgedrag Zelf actie ondernemen, bijv. een andere leverancier zoeken; relatie verbreken; verhuizen
Tweezijdig geschilgedrag a. Contact en overleg b. Onderhandeling en schikking c. Interne klachtenprocedures d. Bezwaarprocedures
Driezijdig geschilgedrag a. bemiddelingsprocedures Mediation; bedrijfscommissies collectieve arbeidsgeschillen b. buitengerechtelijke procedures waarin een derde beslist Klachtenprocedures; bindend advies; arbitrage c. gerechtelijke procedures Civielrechtelijke procedures; bestuursrechtelijke procedures

Bronnen: Van Velthoven en Ter Voert (2004: 53-54); Barendrecht en Klijn (2004:29-30); Combrink-Kuiters, Niemeijer en Ter Voert (2003). Zie ook Niemeijer (1991:18).

Allereerst heeft een betrokkene bij een geschil de keuze tussen het ondernemen van *actie of geen actie*. Als betrokkenen niet over middelen beschikken om het geschil op te lossen (vaardigheden, financiën) of als het ze de moeite niet waard is, laten ze het erbij zitten. Galanter (1974: 124) noemt dit exitgedrag.

⁶ Verschillende auteurs gaan dieper in op het ontstaan van geschillen en rechtsproblemen uit problemen (bijvoorbeeld Van Velthoven en Ter Voert, 2004:43-4, en Schuyt (1976:127; 1992:530). Niet elke probleem(-geladen) situatie hoeft uit te monden in een geschil. Wanneer wordt een probleem nu bijvoorbeeld daadwerkelijk een geschil? Sommigen leggen de grens bij een 'onplezierige ervaring (Van Heffen-Oude Vrielink, 2002), anderen bij ervaren schade (Van Velthoven en Ter Voert, 2004:45), of pas bij een normovertreding (Griffiths, 1983).

⁷ We beperken ons tot *legale* vormen van geschilgedrag; illegale gedragsalternatieven, bijvoorbeeld afpersing of intimidatie (als vorm van éénzijdig geschilgedrag), laten we buiten beschouwing.

Hoewel bij een geschil twee of meer partijen zijn betrokken, kan de oplossing van één kant komen. Van *éénzijdig* geschilgedrag is sprake als één van de betrokken partijen een uitweg tracht te vinden uit een geschil (Van Heffen-Oude Vrielink 2002:13). Voorbeelden van éénzijdig geschilgedrag zijn: ontslag nemen, verhuizen, een relatie verbreken, een andere leverancier zoeken, of een boete opleggen.

Tweezijdig geschilgedrag houdt in dat partijen samen een oplossing zoeken voor een gerezen probleem, zonder tussenkomst van een derde (Van Heffen-Oude Vrielink 2002:13). Dat kan inhouden dat de partijen door onderhandelen een compromis trachten te bereiken, of anderszins een uitkomst tot stand proberen te brengen (vgl. Niemeijer, 1991:16). Tweezijdig geschilgedrag veronderstelt dat de ontevredenheid van een actor over een bepaalde situatie aan de andere actor kenbaar is gemaakt (wat bij éénzijdig geschilgedrag niet zo hoeft te zijn). Bovendien zal tweezijdig geschilgedrag alleen slagen als de twee partijen samen een oplossing willen vinden. Als één partij het geschil wil oplossen en de andere partij wil daar niet aan meewerken, is tweezijdig geschilgedrag niet mogelijk. Dan moet de eerste partij zelf actie ondernemen of het geschil aan een derde partij voorleggen. Overigens is vaak al van te voren, in regelgeving of contractclausules, vastgelegd dat geschillen (eerst) tweezijdig worden opgelost. Zo is de bezwaarprocedure een wettelijk verplichte voorprocedure en is in commerciële contracten vaak de verplichting opgenomen een geschil aan een interne klachtencommissie voor te leggen. Een bekende tweezijdige geschilprocedure in het *bestuursrecht* is de bezwaarprocedure (artikel 8:1 jo. 7:1 Awb). Deze procedure is onder meer ontworpen om bestuursorganen in de gelegenheid te stellen hun besluiten te heroverwegen. Een belanghebbende die het niet eens is met een besluit van een bestuursorgaan, dient eerst bij dat bestuursorgaan een bezwaarschrift in te dienen, alvorens hij beroep bij de rechter kan instellen (Sanders, 1999:1, 73 e.v.)⁸. Een ander voorbeeld van tweezijdig geschilgedrag is de schikking: een overeenkomst tussen partijen over de tussen hen te gelden rechtsbetrekking welke de strekking heeft definitief een rechtsgeldig einde te maken aan hun geschil en aan de gerechtelijke procedure waarin dat geschil aan de orde is (De Graaf, 2004: 1). Ook interne klachtenprocedures, waarin organisaties problemen met anderen rechtstreeks afhandelen, zijn tweezijdig geschilgedrag (Legal Vision, 2002).

Bij *driezijdig* geschilgedrag is er een derde bij het geschil betrokken, die geen rechtstreeks aandeel heeft in het geschil, maar intervenieert in het kader van een specifieke rol. Die rol kan bemiddeling zijn, of het nemen van een beslissing (Van Velthoven en Ter Voert, 2004:51). De meest vertrouwde vorm van driezijdig geschilgedrag is rechtspraak. In een gerechtelijke procedure beslist een overheidsrechter over de beslechting van het geschil. Dit kan een civiele rechter (sector civiel en sector kanton) zijn, of een bestuursrechter. Ook buitengerechtelijke instanties kunnen echter beslissingsbevoegdheid hebben in een geschil. Ook hierbij geldt dat deze instanties vaak al van tevoren zijn aangewezen om eventuele geschillen te beslechten, zoals het geval is bij *arbitrage*. Arbitrage is het door partijen onderwerpen van een geschil aan een derde, die een bindende beslissing neemt over de beslechting van het geschil, maar niet optreedt in de hoedanigheid van overheidsrechter, en (Brenninkmeijer, van Ewijk en van der Werf, 2002:15). Andere vormen van driezijdig geschilgedrag:

⁸ In een evaluatie van een pilot (provincie Overijssel) is bovendien geëxperimenteerd met het doorverwijzen van bezwaarschriften naar *mediation*, ter voorkoming van een bestuursrechtelijke procedure (De Graaf, Marseille en Herweijer, 2003).

- Bij *bindend advies* wordt een geschil door beide partijen onderworpen aan een derde die een interpretatie geeft van en waar nodig, een aanvulling op de overeenkomst. De beslissing van de derde dient door de partijen als (nieuwe) geldige overeenkomst te worden aanvaard (Brenninkmeijer, van Ewijk en van der Werf, 2002:17). Bindend advies is vooral van toepassing op consumentengeschillen, onder de koepel van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC, zie Tabel 1). Niettemin wordt bindend advies ook ingeroepen bij geschillen tussen natuurlijke personen onderling.

- *Mediation* is een vorm van bemiddeling waarbij een neutrale deskundige, de mediator, het overleg tussen partijen begeleidt (Nederlands Mediation Instituut, 2003). De mediator richt zich op het herstellen van de communicatie tussen partijen en vervolgens op de achter de rechten en plichten liggende emoties van partijen (De Graaf, 2004:5). Het proces onderscheidt zich van arbitrage en bindend advies doordat niet de mediator, maar de partijen zelf een beslissing nemen. De uitkomst van mediation is niet bindend. Wel wordt het proces afgesloten met een vaststellingsovereenkomst (zie: www.nmi-mediation.nl).

Onderscheidend criterium voor tweezijdig of driezijdig geschilgedrag is de onafhankelijkheid van de derde partij. Bij mediation bijvoorbeeld proberen twee partijen (of meer) samen tot een oplossing te komen. In principe is hierbij sprake van tweezijdig gedrag, maar omdat een onafhankelijke partij wordt ingeschakeld, wordt mediation geschaard onder driezijdig geschilgedrag. Een ander voorbeeld: in de bestuurlijke bezwaarprocedure is soms sprake van een onafhankelijke bezwaaradviescommissie. Echter het besluit op bezwaar wordt genomen door het bestuursorgaan; de commissie adviseert slechts. Vandaar dat dit wordt gerekend tot tweezijdig geschilgedrag. Hetzelfde geldt voor geschillen waarbij rechtsbijstand van advocaten of verzekeraars wordt ingeschakeld: deze vertegenwoordigen de belangen van de partijen.

2.2 Buitengerechtelijke geschilprocedures: definitie en afbakening

In de vorige paragraaf is duidelijk geworden dat er bij geschillen een breed scala aan gedragsalternatieven bestaat. In deze paragraaf bakenen we af wanneer we in dit onderzoek spreken van buitengerechtelijke geschilprocedures. Voor dit onderzoek is de volgende **definitie** gekozen: *buitengerechtelijke procedures zijn procedures waarin personen of instanties met advies- of beslissingsbevoegdheid of met een faciliterende rol in een geschil al dan niet vrijwillig door de rechtzoekende worden ingeschakeld voorafgaand aan of in plaats van een beroep op de rechter*⁹.

In het licht van deze definitie onderscheiden we buitengerechtelijke geschilprocedures als volgt van andere vormen van geschilgedrag:

1. We reserveren in dit onderzoek de term buitengerechtelijke procedures voor procedures die tot doel hebben om geschillen tussen partijen op te lossen. Procedures waarin wel beslissingen worden genomen, maar die niet primair zijn gericht op het beslechten van geschillen, scharen we niet onder de buitengerechtelijke geschilprocedures. Zo laten we het tuchtrecht in dit onderzoek buiten beschouwing. Het

⁹ In de Geschilbeslechtingsdelta 2003 (Van Velthoven en Ter Voert, 2004) omvat de term 'officiële procedure' zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke procedures. Met deze conceptualisering wordt het vaststellen van eventuele filterwerking van geschilprocedures problematisch. Om die reden zullen wij de termen buitengerechtelijke geschilprocedure en gerechtelijke procedure gescheiden gebruiken.

tuchtrecht is een stelsel van normen en mechanismen van normhandhaving dat is gericht op het beïnvloeden, beoordelen en (in geval van overtreding van een norm) sanctioneren van handelen van leden van een bepaalde beroepsgroep of vereniging (Kleiboer en Huls, 2001: 2-3). Tuchtrecht is dus geen procedure die erop gericht is een geschil te beslechten — een klager kan bovendien pas achteraf naar een tuchtcollege — maar een toezichtsarrangement. In een aantal sectoren (advocatuur, notariaat, accountancy) is tuchtrecht bij wet geregeld en maken rechters deel uit van het tuchtcollege. Tuchtrechtspraak valt echter niet onder de Wet Rechterlijke Organisatie.

2. Buitengerechtelijke procedures betreffen tweezijdig en driezijdig geschilgedrag. Eénzijdig geschilgedrag is geen geschilprocedure.

3. Een derde kenmerk van een buitengerechtelijke procedure is dat het geschilbeslechting is met een zekere formele aard, in tegenstelling tot meer informele vormen van geschilbeslechting. Een *procedure* houdt in dat een min of meer vaste methodiek wordt gevolgd en dat algemene regels formeel worden toegepast (Galanter, 1974: pp. 124 e.v.). Relatief informele bemiddeling, bijvoorbeeld door een wijkagent in een burenruzie, of door een collega in een conflict op het werk, noemen we geen buitengerechtelijke procedure. Een klachtenprocedure (het woord zegt het al) van een bedrijf ligt meestal vast en is alweer formeler van aard. Een schikking (in de schaduw van het recht) is alweer formeler, zeker indien partijen worden bijgestaan door een advocaat. Voor de bezwaarprocedure zijn procedurele voorschriften vastgelegd in de Algemene wet Bestuursrecht.

4. Het vierde criterium voor verdere afbakening is het *structurele karakter* van de procedure, in tegenstelling tot incidentele of ad hoc geschilbeslechting. Een voorbeeld is de bemiddeling in de recente aandelenleasezaak, die wel plaatsvond met het oog op het beperken van rechtszaken, maar vanwege het incidentele karakter geen buitengerechtelijke procedure genoemd kan worden.

5. Tot slot onderscheiden we buitengerechtelijke procedures vanzelfsprekend van gerechtelijke procedures. Een schikking bijvoorbeeld is geen buitengerechtelijke procedure, omdat een schikking wordt getroffen in de context van een rechtszaak. Wel is denkbaar dat de buitengerechtelijke procedure start vanuit de gerechtelijke procedure, bijvoorbeeld als een rechter doorverwijst naar mediation. Ook kunnen in één geschil, meerdere (gerechtelijke en buitengerechtelijke) procedures tegelijkertijd worden doorlopen ten aanzien van verschillende aspecten van het geschil. Met buitengerechtelijke procedures bedoelen we echter niet dat deze per definitie voorportaal zijn voor rechtspraak. Wie bijvoorbeeld kiest voor arbitrage, sluit daarmee de gang naar de rechter grotendeels af omdat de rechter na arbitrage een zaak alleen nog 'op vorm' kan beoordelen en niet op inhoud. We beschouwen arbitrage echter wel als een buitengerechtelijke geschilprocedure.

Hoewel bovenstaande definitie betrekking kan hebben op procedures op allerlei niveaus, beperken we het empirisch onderzoek tot landelijke procedures. Lokale geschilprocedures (bijv. lokale ombudsman) of klachtenprocedures van individuele bedrijven of branches laten we buiten beschouwing. Voorts is het empirisch onderzoek beperkt tot driezijdige procedures, omdat het inventariseren van tweezijdige, lokale of bedrijfsspecifieke geschilprocedures te veel capaciteit zou vergen. De bezwaarprocedure is wel meegenomen als tweezijdige procedure.

2.3 Filterwerking

De filterwerking en andere functies van geschilprocedures

De filterwerking heeft betrekking op het in kwantitatieve zin beperken van beroepen bij de rechter. We gaan er daarbij van uit dat buitengerechtelijke procedures rechtszaken kunnen voorkómen, overbodig maken of “afvangen”. Bij sommige geschilprocedures is filterwerking een expliciete doelstelling (bijvoorbeeld de bezwaarprocedure voor problemen met besluiten van bestuursorganen; en bedrijfscommissies voor geschillen tussen OR en werkgever). Niet alle procedures zijn echter expliciet met dit doel ontworpen. Buitengerechtelijke procedures hebben bovendien meestal meerdere functies. De belangrijkste is de geschilbeslechtingfunctie: de oplossing van het geschil. Laagdrempelige rechtsbescherming is een andere belangrijke functie. In de derde plaats kunnen buitengerechtelijke procedures een leerfunctie hebben voor de betrokken organisatie (bijvoorbeeld bij een klachten- of bezwaarprocedure). Procedures die voorafgaan aan een rechtszaak, kunnen tot functie hebben dat de rechtszaak wordt voorbereid doordat het geschil wordt verduidelijkt of op onderdelen wordt afgedaan (Sanders, 1999). Sommige buitengerechtelijke procedures hebben bovendien slechts in zeer geringe mate een filterwerking, omdat ze als ‘eindstation’ fungeren (veel vormen van arbitrage; de consumentenprocedure bij de SGC). Bij de laatste typen procedures kan een rechter alleen nog marginaal (op juridische aspecten) toetsen, niet meer op inhoud.

Hoewel de filterwerking dus zeker niet de enige, en ook niet altijd de belangrijkste functie is van een buitengerechtelijke procedure, hebben de meeste buitengerechtelijke procedures wel in meerdere of mindere mate dit effect. We benaderen de filterwerking hier daarom als een empirisch fenomeen en niet als een normatief ideaal.

Filterwerking in de context van het geschilproces

Het proces waarmee (juridische) geschillen worden afgewikkeld, wordt binnen de geschilbeslechtingstheorie op twee manieren verbeeld. In veel benaderingen wordt de afwikkeling van geschillen gezien als een *piramide*. Van het totaal aantal problemen dat zich aandient (de basis van de piramide) wordt, na een proces van voortgaande selectie, slechts een klein deel voorgelegd aan de “top”: de rechter. Hoewel rechtspraak slechts een klein deel van de geschillen oplost, heeft de rechtspraak wel effect op de overige geschillen: de zogenaamde schaduw van het recht.

Recent is daarnaast de metafoor van de *geschilbeslechtingsdelta* geïntroduceerd (Van Velthoven en Ter Voert, 2004). In de delta is er een voortdurende toestroom van nieuwe (potentieel)juridische problemen, die elk een eigen weg zoeken naar een oplossing, waardoor een stromenlandschap van oplossingsmogelijkheden voor geschillen ontstaat. De voorprocedure is dan een van de vertakkingen van de delta, waarna de gedragsstroom zich al dan niet kan voortzetten naar een juridische procedure. De delta-metafoor doet meer recht aan de gedachte dat betrokkenen kiezen uit verschillende alternatieven voor geschiloplossingen, elk met hun eigen voor- en nadelen, waarbij gerechtelijke geschilbeslechting niet automatisch als de hoogste vorm van geschilbeslechting wordt gezien.

Voor onderzoek naar de mate waarin voorprocedures het beroep op de rechter beperken, lijkt de piramidemetafoor een voor de hand liggende insteek. De piramidemetafoor brengt echter al snel de connotatie met zich mee van rechtspraak als beste, meest definitieve of meest effectieve vorm van geschilbeslechting. Dat doet geen recht aan het feit dat buitengerechtelijke procedures een opzichzelfstaande oplossing

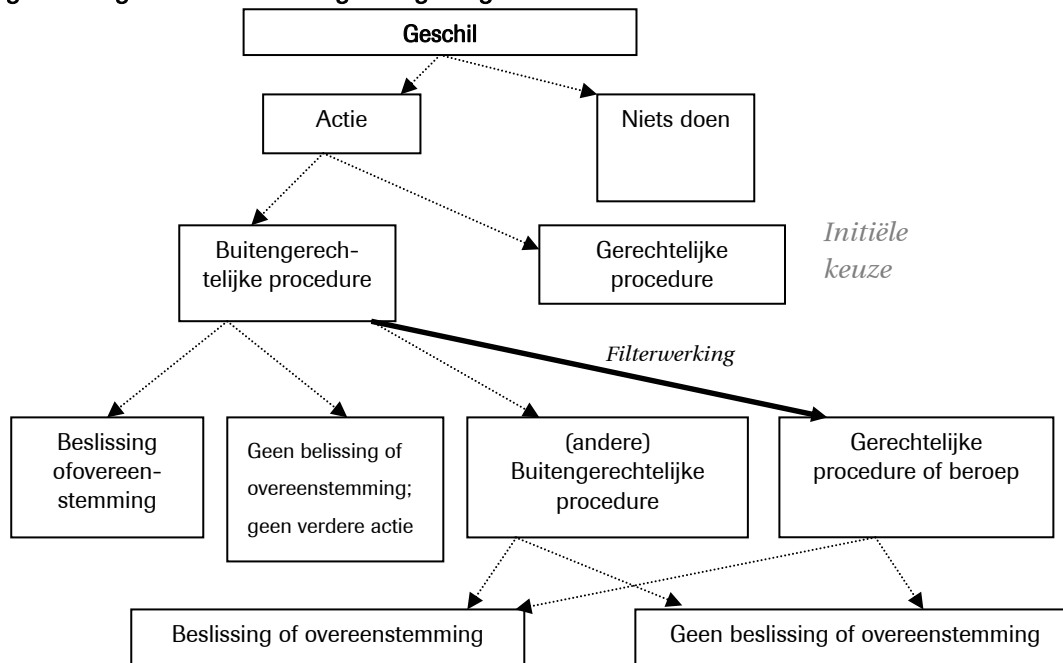
kunnen vormen en niet uitsluitend ontworpen zijn met het oog op de filterwerking. Beide benaderingen hebben dus elementen die van belang zijn in ons onderzoek, dat erop gericht is de redenen te achterhalen waarom voor verschillende vormen van geschilbeslechting wordt gekozen.

In het geschilproces doet zich op verschillende momenten de keuze voor tussen een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure (verplichte voorprocedures daargelaten):

1. Bij de initiële keuze om een formele procedure te volgen: wordt het een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure? In sommige gevallen is een procedure dusdanig geïnstitutionaliseerd (of zelfs verplicht), dat deze keuze niet of nauwelijks bewust wordt gemaakt, of niet bestaat;
2. Tijdens de buitengerechtelijke procedure kan worden beslist om deze te staken en een gerechtelijke procedure te starten;
3. Na afloop van de buitengerechtelijke procedure, kan men alsnog een gerechtelijke procedure starten. De buitengerechtelijke procedure kan een deel van het geschil oplossen of voor een deel van de betrokken partijen; waarna voor een ander deel nog een rechtszaak wordt gestart;
4. Andersom kan na afloop van een gerechtelijke procedure alsnog een buitengerechtelijk traject worden gevolgd;
5. Ook is het denkbaar dat naast een gerechtelijke procedure tegelijkertijd een buitengerechtelijke procedure loopt, bijvoorbeeld in een omvangrijk conflict met meerdere aspecten. Soms echter kan een buitengerechtelijke procedure alleen met uitsluiting van de rechter worden doorlopen.

Figuur 1 geeft deze keuzemomenten schematisch weer.

Figuur 1. Algemeen model van geschilgedrag



Op al deze keuzemomenten heeft de buitengerechtelijke procedure een bepaalde filterwerking voor de rechtspraak, doordat de keuze voor een buitengerechtelijke procedure een beroep op de rechter voorkomt (vgl. Galanter, 2004:514; Stipanowich, 2004). Het gaat ons in dit onderzoek om de filterwerking die optreedt doordat men *na*

het doorlopen van een buitengerechtelijke procedure, *niet alsnog* een gerechtelijke procedure start: de keuzes die genummerd zijn als 2 en 3.

Definitie van filterwerking

We definiëren filterwerking als het percentage buitengerechtelijke geschilprocedures waarbij tijdens of na afloop van de procedure géén beroep meer bij de rechter wordt ingesteld Sanders (1999:81-82)¹⁰. Het filterpercentage kan als volgt worden berekend:

$$[(\text{buitengerechtelijke procedures} - \text{beroepsprocedures}) / \text{buitengerechtelijke procedures}] * 100.$$

Deze berekenwijze houdt geen rekening met de vraag of en in hoeverre kenmerken van buitengerechtelijke procedures op elke van de hierboven genoemde keuzemomenten een rol spelen — de vraag die de aanleiding vormt voor dit onderzoek. Zo houdt de formule geen rekening met de eventuele “aanziugende werking” van buitengerechtelijke procedures. Met aanziugende werking wordt bedoeld dat het bestaan van buitengerechtelijke procedures leidt tot een groter aantal gevoerde procedures dan wanneer alleen beroep op de rechter zou openstaan (vgl. Sanders, 1999:88, 170 e.v.). Dit bijvoorbeeld omdat met buitengerechtelijke procedures in de regel minder (financiële, praktische en/of psychologische) barrières gemoeid zijn dan met een gerechtelijke procedure, of bijvoorbeeld omdat binnen organisaties klachten of geschillen worden geformaliseerd als gevolg van het bestaan van een daarvoor bestemde procedure. Ook al is het filterpercentage van een buitengerechtelijke procedure hoog, in theorie kunnen er door de aanziugende werking in absolute aantallen misschien wel meer zaken bij de rechter belanden dan zonder procedure. Er zijn empirische aanwijzingen voor het bestaan van een aanziugende werking van bezwaarprocedures¹¹. Een andere mogelijkheid waar wij bij het vaststellen van het filterpercentage geen rekening mee houden, is dat bij een verplichte voorprocedure (zoals de bezwaarprocedure) deze puur als formaliteit wordt doorlopen, omdat men in ieder geval een rechterlijk oordeel wil¹². Kortom, we beperken ons in het kwantitatieve gedeelte van dit onderzoek tot de cijfermatige verhouding tussen voorprocedures en rechtszaken. Elke rechtszaak telt als het ware mee, ongeacht of die het gevolg is van de wijze waarop de voorprocedure is vormgegeven. Dat achten wij in dit (verkennende) stadium van het onderzoek geen bezwaar. Het in kaart brengen van mogelijke verklaringen voor verschillen in filterwerking is onderwerp van onderzoeksvraag 3. Het daadwerkelijk toetsen van de oorzaak van verschillen in doorstroom, evenals van het bestaan van een eventuele aanziugende werking of andere kanttekeningen bij het filterpercentage, zal in vervolgonderzoek kunnen plaatsvinden (indien daar aanleiding voor is).

¹⁰ Zie ook Breeuwsma e.a. (1982) en Herweijer (1996).

¹¹ In een onderzoek naar de bezwaarprocedure in de WW (Beerten, 1996) bleek dat 50% van de bezwaarmakers geen beroep zou hebben ingesteld als de bezwaarprocedure niet had bestaan. Ook Breeuwsma e.a. (1982) bevonden [op kleine schaal] dat de voormalige Arob-procedure in het bestuursrecht een aanziugende werking had: door de laagdrempeligheid en actieve opstelling van de bij de procedure betrokken uitvoerders stroomden zeer veel zaken in, waardoor het beroep op de rechter uiteindelijk toenam. Echter. Sanders (1999) kwam op grond van verschillende bezwaarprocedures niet tot de conclusie dat de aanziugende werking bestaat.

¹² De wetgever heeft in verband hiermee onlangs de mogelijkheid gecreëerd voor rechtstreeks beroep, waarbij de verplichte bezwaarprocedure kan worden overgeslagen als die naar het oordeel van de partijen geen toegevoegde waarde heeft.

3 Verklaringen voor filterwerking

3.1 Inleiding en uitgangspunten

In dit hoofdstuk vindt een inventarisatie plaats van mogelijke verklaringen voor filterwerking van buitengerechtelijke procedures voor de rechtspraak. We formuleren hypothesen over filterwerking, die we in de volgende hoofdstukken zullen toetsen aan de hand van empirische gegevens over buitengerechtelijke procedures. Bij deze hypothesen is het uitgangspunt geweest dat de filterwerking een collectieve uitkomst is van individuele keuzes. Dat uitgangspunt wordt in deze inleidende paragraaf nader toegelicht.

In paragraaf 3.2 formuleren we de basishypothese en twee alternatieve hypothesen. In de daaropvolgende paragrafen werken we de basishypothese verder uit. In paragraaf 3.3 inventariseren we de kenmerken van gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures die van invloed zijn op de extra kosten en opbrengsten van een gerechtelijke procedure, nadat een buitengerechtelijke procedure is doorlopen. In paragraaf 3.4 gaan we in op de kenmerken van partijen, het type geschil waarin ze zijn verwickeld, en de sociale context waarbinnen ze opereren. In paragraaf 3.5 zetten we de hypothesen op een rij. Alle hypothesen in dit hoofdstuk gelden *ceteris paribus*, dat wil zeggen ze gaan over de invloed van afzonderlijke factoren op de filterwerking, met constanthouding van de overige factoren (en mogelijk andere contextuele invloeden).

Een eerste principe dat aan onze benadering ten grondslag ligt, is dat we filterwerking beschouwen als de uitkomst van *geschilgedrag* van partijen. Onze analyse richt zich primair op het gedrag van individuele partijen op microniveau. We formuleren verklaringen dan ook in relatie tot die partijen. De collectieve uitkomsten van individuele keuzes op microniveau, bepalen de filterwerking op macroniveau.

Een tweede uitgangspunt is dat we geschilgedrag modelleren als *keuzegedrag*. Iemand zal voor een bepaalde geschilprocedure kiezen omdat hij de opbrengsten hiervan groter acht dan de kosten. Ook al is deze keuze in werkelijkheid niet altijd bewust of doordacht, en ook al zijn de feitelijke keuzemogelijkheden begrensd, toch is de invloed van allerlei factoren het best zichtbaar als we geschilgedrag beschouwen als een afweging van de kosten en baten van verschillende alternatieven.

De hier ontwikkelde theorie van filterwerking vindt zijn grondslag in het rationele keuzemodel, zoals ontwikkeld door o.a. Coleman (1990). Hoewel traditionele rationele keuzebenaderingen zich beperkten tot financiële kosten en opbrengsten vanuit een betrekkelijk eenvoudig model van de rationele actor, geeft de moderne rationele keuzetheorie een realistischer beeld. Naast materiële doelen, zijn ook sociale doelen geïntroduceerd; wat inhoudt dat partijen ook een afweging tussen sociale kosten en opbrengsten maken. Partijen zullen bijvoorbeeld een financieel verlies accepteren, als ze daarmee de relatie met de ander in stand kunnen houden of prestige winnen (vgl. Barendrecht, Klijn e.a., 2004).

De consequentie van deze benadering is dat we verklaringen voor geschilgedrag formuleren in termen van *kosten en opbrengsten van gedragsalternatieven*. Verklaringen voor de keuzes van individuen met een geschil kunnen allereerst worden gezocht op het individuele niveau: de kenmerken van de persoon, het geschil, en de andere partij. Maar

ook de sociale omgeving van de geschilpartijen en het netwerk waarbinnen ze participeren, is van invloed. Ten derde wordt geschilgedrag beïnvloed door factoren op het niveau van de institutionele structuur: het aanbod van procedures en de regels die gelden met betrekking tot die procedures. De individuele, sociale en institutionele context vormen randvoorwaarden die zorgen dat verschillende handelingsalternatieven, verschillende kosten en opbrengsten hebben¹³.

3.2 Basishypothese filterwerking

Basishypothese

In het kader van de filterwerking onderzoeken we waarom iemand *ná het doorlopen van een buitengerechtelijke procedure*, alsnog naar de rechter stapt. We kijken dan naar de *extra* kosten en opbrengsten van een gerechtelijke procedure, bovenop de kosten die reeds zijn gemaakt in een buitengerechtelijke procedure. We veronderstellen dat een partij zal besluiten tot het alsnog aanhangig maken van een rechtszaak als deze hem meer extra opbrengsten dan extra kosten oplevert. Als een partij bijvoorbeeld een groot deel van de gewenste opbrengsten al in de buitengerechtelijke procedure heeft gerealiseerd, en de gerechtelijke procedure aanzienlijke extra kosten met zich meebrengt, wordt het minder waarschijnlijk dat nog voor een gerechtelijke procedure zal worden gekozen. De *basishypothese* van het onderzoek luidt dus als volgt:

De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure is groter naarmate de netto extra opbrengsten (extra kosten — extra opbrengsten) van de gerechtelijke procedure lager zijn.

De kosten die met een buitengerechtelijke procedure zijn gemaakt (bijv. kosten voor arbitrage) worden in de afweging van het individu in deze basishypothese niet meegenomen. Alleen de extra kosten van een rechtszaak wegen mee. De met de buitengerechtelijke procedure al gemaakte kosten zijn in deze benadering dan ook te beschouwen als wat in economische modellen '*sunk costs*' of verzonken kosten wordt genoemd: ze zijn eenmaal gemaakt en niet meer terug te krijgen, en spelen daarom geen rol meer bij de afweging om al of niet een rechtszaak te beginnen (bijv. Arkes en Blumer, 1985).

Alternatieve hypothese

Tegenover deze basishypothese is echter een alternatieve hypothese te stellen. Deze is gestoeld op de gedachte dat de verzonken kosten van de buitengerechtelijke geschilprocedure juist wel worden betrokken in de afweging om wel of niet een rechtszaak te beginnen. Dit omdat partijen het gevoel hebben dat ze 'niet meer terug kunnen': er is al teveel in een buitengerechtelijke procedure geïnvesteerd om nog te kunnen stoppen. Dit is vooral aan de orde wanneer nog geen bevredigende oplossing is bereikt of wanneer het zaaksbelang hoog is. Omdat deze keuze niet rationeel is, wordt deze handelwijze in het rationele keuzemodel als een beslisfout beschouwd;

¹³ De hypothesen over filterwerking weerspiegelen een verklaringsheuristiek die in de sociologie bekend staat als het *macro-micro-macromodel* (Coleman, 1990). Institutionele, sociale en individuele kenmerken vormen gezamenlijk een set kosten en opbrengsten van geschilprocedures. Individuele partijen (micro) wegen deze kosten en opbrengsten tegen elkaar af. Gezamenlijk geven deze individuele keuzes weer een collectieve uitkomst op macro-niveau: de filterwerking. De verklaring loopt dus van het macroniveau via het microniveau weer naar het macroniveau.

psychologen spreken van ‘escalation of commitment’ (o.a. Whyte, 1986). De *alternatieve hypothese* luidt dan ook als volgt:

Hoe hoger de kosten van een buitengerechtelijke procedure, hoe kleiner het filtereffect.

3.3 De invloed van kenmerken van procedures op filterwerking

3.3.1 Kenmerken van procedures met invloed op de kosten

Financiële kosten

De basishypothese stelt dat hoe hoger de financiële kosten van rechtspraak, hoe groter de filterwerking van een buitengerechtelijke procedure. De financiële kosten van rechtspraak verschillen, vooral door de kosten van rechtsbijstand. Bovendien is aan een civiele rechtszaak het risico verbonden om veroordeeld te worden tot het betalen van de proceskosten van de tegenpartij.

Buitengerechtelijke procedures kennen over het algemeen geen proceskostenveroordeling. Ze verschillen eveneens in de mate waarin ze procedurekosten met zich meebrengen. Sommige procedures zijn gratis en kunnen zonder professionele begeleiding worden doorlopen. Soms moeten wel kosten worden gemaakt, maar worden deze vergoed door een rechtsbijstandverzekeraar. Volgens de alternatieve hypothese kunnen de financiële kosten van buitengerechtelijke procedures een grond vormen om het gevoel te krijgen ‘niet meer terug te kunnen’ en alsnog een rechtszaak te willen starten bij een onbevredigende uitkomst.

Doorlooptijd

Een vergelijkbare verwachting is te formuleren op grond van de doorlooptijd van buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures. Als de gerechtelijke procedure een korte wacht- en doorlooptijd heeft, wordt het aantrekkelijker om na afloop van een buitengerechtelijke procedure, nog een rechtszaak te starten. Een lange doorlooptijd hoeft echter niet per definitie een kostenpost te zijn voor partijen. Voor hen die profiteren van de status quo, is uitstel juist aantrekkelijk. Zij kunnen met een gerechtelijke procedure nog langer de vruchten plukken van de bestaande situatie.

In lijn met de alternatieve hypothese valt te verwachten dat naarmate de doorlooptijd van een buitengerechtelijke procedure toeneemt, de filterwerking daalt. Dit omdat partijen bij een onbevredigende uitkomst na de gedane investering denken niet meer terug te kunnen.

Zoek- en informatiekosten

Ten slotte is een soortgelijke verwachting van toepassing op zoek- en informatiekosten. Hoe hoger de zoek- en informatiekosten van een buitengerechtelijke procedure, hoe kleiner de filterwerking (alternatieve hypothese). Voor gerechtelijke procedures kunnen we ervan uitgaan dat de zoek- en informatiekosten in principe niet variëren en dat deze factor de verschillen in filterpercentages niet kan verklaren.

Conclusie

In aanvulling op de hiervoor geformuleerde hypothesen kunnen we concluderen dat *financiële kosten en de doorlooptijd* van de gerechtelijke procedure relevante factoren zijn voor de hoogte van filterwerking. Volgens de basishypothese geldt: hoe hoger de

financiële kosten en de doorlooptijd, hoe groter de filterwerking van buitengerechtelijke procedures. De alternatieve hypothese luidt juist dat hoe hoger de reeds gemaakte financiële kosten en zoek- en informatiekosten, en hoe langer de doorlooptijd van de buitengerechtelijke procedure, hoe groter de filterwerking.

3.3.2 Kenmerken van procedures met invloed op de opbrengsten

Financiële opbrengsten van een procedure

De keuze voor een procedure hangt samen met de verwachte opbrengsten ervan: de kans dat men in het gelijk wordt gesteld * het bedrag dat men daarbij kan winnen (De Mot en De Geest, 2004:31). Het is denkbaar dat een gerechtelijke procedure betere kansen biedt om in het gelijk te worden gesteld dan een buitengerechtelijke procedure, of kans biedt op een hoger bedrag. Hierbij kunnen in de eerste plaats min of meer objectieve factoren een rol spelen: één van de partijen heeft een betere positie in de buitengerechtelijke procedure; gedurende de buitengerechtelijke procedure is nieuwe jurisprudentie gevormd; of het betreffende conflict wordt in een gerechtelijke procedure inhoudelijk anders beoordeeld dan in de buitengerechtelijke procedure.

Daarnaast is de kans dat men in het gelijk wordt gesteld, het resultaat van een subjectieve inschatting. Die inschatting heeft alles te maken met de positie van de andere partij. Immers, op basis van louter zijn eigen positie kan een partij geen realistische inschatting maken van de winstkans. Als partijen onvoldoende op de hoogte zijn van de positie van de tegenpartij, schatten ze hun eigen zaak over het algemeen te rooskeurig in (o.a. de Mot en de Geest, 2004:36-7). Door onterecht optimisme of omdat partijen niet weten hoe sterk de zaak van de tegenpartij in feite is, stappen partijen eerder naar de rechter of stellen ze oplossingen voor die de tegenpartij onvoldoende voordeel bieden. Daarom geldt: hoe meer een procedure partijen de mogelijkheid geeft inzicht te vergaren in de positie van de tegenstander, hoe beter ze kunnen inschatten of de behaalde oplossing ook het maximaal haalbare benadert, of dat een gerechtelijke procedure nog meer winst kan opleveren.

Een andere situatie ontstaat als partijen beseffen dat de uitkomst van een rechtszaak niet goed kan worden ingeschat. Uit (rechts)psychologisch onderzoek weten we dat mensen risicomijdend zijn (Guthrie, 2000:165; Farmer en Pecorino, 1994). Bovendien blijkt dat onzekerheid partijen stimuleert om er samen uit te komen (Ross & Conlon, 2000). In dat geval zal de meerwaarde van een gerechtelijke procedure bovenop een buitengerechtelijke procedure minder groot zijn.

Tot slot geldt dat hoe meer een buitengerechtelijke procedure de gelegenheid biedt voor informatie-uitwisseling, hoe beter kan worden gezocht naar een oplossing die voor beide partijen winst oplevert (Fisher en Ury, 1981; Hay, 1995; Van Erp, 2002).

Niet-financiële opbrengsten

Een gerechtelijke procedure kan ook tot méér opbrengsten leiden dan alleen de financiële opbrengsten. Een van de positieve uitkomsten van een rechtszaak is dat een afdwingbare titel wordt verkregen waarmee de tenuitvoerlegging van de uitspraak kan worden afgedwongen. Zo kan met een executoriale titel beslag gelegd worden op vermogen van de debiteur met behulp van een deurwaarder. Ook met arbitrage kan een afdwingbare titel worden verkregen. De meeste buitengerechtelijke procedures hebben dit effect echter niet. Bovendien kan een procedure een precedent scheppen voor de

toekomst. Met name voor repeatplayers — partijen die vaker rechtszaken voeren over hetzelfde onderwerp - is dit van belang (Galanter, 1974). Een rechterlijke uitspraak kan een precedent scheppen, terwijl de uitkomst van een buitengerechtelijke procedure zelden (informele) precedentwerking heeft.¹⁴ We gaan ervan uit dat buitengerechtelijke procedures vaker het “eindstation” van geschilbeslechting zullen zijn als ze bindende opbrengsten kunnen voortbrengen.

Immateriële opbrengsten

Naast de materiële opbrengst van een procedure, kan een geschilpartij tevreden zijn met de uitkomst van een procedure omdat deze als eerlijk of rechtvaardig wordt ervaren. Men kan zelfs vrede hebben met een financieel verlies omdat in de procedure excuses zijn gemaakt, of er eindelijk eens serieus geluisterd is. Als een procedure ‘fair’ is verlopen en een partij het gevoel heeft dat zijn argumenten zijn gehoord, zal er minder behoefte zijn om het geschil alsnog aan een rechter voor te leggen (Thibaut en Walker 1975; Tyler, 1997; Barendrecht, Klijn e.a., 2004:14). Buitengerechtelijke procedures verschillen in de mate waarin ze *fairness* genereren. Als deze procedures verplicht zijn als voorportaal van de rechter, zullen partijen minder geneigd zijn tot een rechtvaardige oplossing te komen. In de literatuur (o.a. Shestowsky, 2004:222; Tyler, 1997) worden de volgende factoren genoemd die ertoe leiden dat een procedure als fair wordt beschouwd:

- de mate waarin partijen controle kunnen uitoefenen over het verloop van het proces en hun inbreng tijdens de procedure (procescontrole);
- de mate waarin partijen controle kunnen uitoefenen over de uitkomst van procedures (uitkomstcontrole);
- de mate waarin partijen controle kunnen uitoefenen over de beslisregels die worden gehanteerd;
- de mate waarin een derde partij als betrouwbaar, neutraal en respectvol wordt ervaren.

Hypothesen

De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure is groter naarmate:

- in de buitengerechtelijke procedure meer gelegenheid is voor informatie-uitwisseling
- de uitkomst van de gerechtelijke procedure onzeker is
- de buitengerechtelijke procedure resulteert in een bindende uitkomst
- partijen meer eigen inbreng hebben en meer controle kunnen uitoefenen over het proces, de uitkomsten en de beslisregels
- een betrokken derde partij als betrouwbaar en neutraal wordt beschouwd en als partijen zich gerespecteerd voelen.

De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure is kleiner naarmate de gerechtelijke procedure meer kans biedt op een gunstige uitkomst

3.4 De invloed van kenmerken van partijen en hun context op filterwerking

In deze paragraaf bespreken we de invloed van kenmerken van de partij, de sociale context waarbinnen deze opereert, kenmerken van de tegenpartij, en kenmerken van het geschil. Al deze kenmerken oefenen invloed uit op de filterwerking, op twee manieren.

¹⁴ Niettemin heeft Benson (2000) wel beschreven dat arbitrage in sommige sectoren een soort informele ‘precedentwerking’ kan genereren.

In de eerste plaats zijn ze van invloed op de *doelen* van actoren, hun voorkeuren, en de opbrengsten waar ze naar streven. Als de geschilpartij een bedrijf is, heeft deze andere voorkeuren dan een privé-persoon. De genoemde kenmerken bepalen in de tweede plaats de *hulpbronnen* van partijen: kennis, financiën of sociale hulpbronnen.

3.4.1 Kenmerken die van invloed zijn op doelen en voorkeuren

Kenmerken van de partij

Sommige typen partijen hebben meerdere malen met hetzelfde type geschil te maken. Deze partijen noemen we repeat players (Galanter, 1974). Repeat players vertonen een ander geschilgedrag dan zogenaamde "one shotters": bij de selectie van zaken die ze aan de rechter voorleggen spelen strategische argumenten een rol met betrekking tot jurisprudentie. De geschillen die voor hen ongunstige jurisprudentie zouden opleveren, schikken ze; de geschillen die gunstige jurisprudentie zouden opleveren, leggen ze aan de rechter voor. Voor repeatplayers is het scheppen van een precedent dus een extra opbrengst, die een one shotter niet heeft. Daarom zullen zij er naar verwachting eerder voor kiezen om na afronding van de buitengerechtelijke procedure nog een gerechtelijke procedure te starten.

Sociale context

Een geschil tussen twee partijen speelt zich af in de context van de relatie tussen deze partijen. Als de partijen van elkaar afhankelijk zijn voor hulpbronnen en een hechte relatie hebben, zullen ze deze relatie niet snel op het spel zetten (Macauley, 1963; Rooks, 2002). Een formele gerechtelijke procedure kan schade toebrengen aan de relatie, omdat partijen het conflict dan uit handen geven aan de rechter. Het is vaak aantrekkelijker het geschil in onderling overleg op te lossen. Een buitengerechtelijke procedure is informeler van karakter en biedt meer mogelijkheden voor proces- en uitkomstcontrole.

Ook de relatie met derden kan schade oplopen als bekend wordt dat een partij in een conflict is verwickeld. De reputatie van de betrokken partij wordt hierdoor geschaad, en dit kan van invloed zijn op toekomstige transacties met derden (o.a. Posner, 2000; Rooks, 2002). Een openbare gerechtelijke procedure biedt meer kans dat dergelijke reputatieschade optreedt. Een buitengerechtelijke procedure kan gemakkelijker vertrouwelijk blijven. Kortom: partijen die van elkaar afhankelijk zijn of bij wie een openbaar geschil de reputatie schaadt, zullen er de voorkeur aan geven hun geschillen in buitengerechtelijke trajecten op te lossen.

Zaaksbelang, tijdsdruk

Hoe groter het zaaksbelang, hoe groter de kans dat partijen na afloop van een buitengerechtelijke procedure nog een rechtszaak starten. Hoe meer er op het spel staat, hoe eerder partijen geneigd zullen zijn om alle juridische mogelijkheden te gebruiken die hen ter beschikking staan. Van een groot zaaksbelang spreken we als er grote materiële belangen spelen; als de zaak een principieel karakter heeft, als de partijen zeer betrokken zijn bij de zaak, of als het een geschil betreft dat nog zal terugkeren, waardoor de uitkomst precedentwerking heeft. Ook veronderstellen we dat hoe groter de tijdsdruk, hoe kleiner de kans dat partijen na afloop van een buitengerechtelijke procedure alsnog een rechtszaak starten (vgl. Barendrecht, Klijn e.a., 2004:45).

Verplichte voorprocedures

In het bovenstaande zijn we uitgegaan van een situatie waarin de partij vrij is om een geschilprocedure te kiezen op basis van zijn doelen en voorkeuren. Partijen zijn echter niet altijd vrij in de keuze voor een procedure. In sommige typen geschillen zijn partijen verplicht een buitengerechtelijke procedure te doorlopen, voordat een rechtszaak mag worden gestart.¹⁵ Dit is bijvoorbeeld bij de bezwaarprocedure het geval. Een deel van de partijen zal zo'n voorprocedure alleen doorlopen omdat deze verplicht is, en ongeacht de uitkomst, een rechterlijke uitspraak willen. Bijvoorbeeld omdat ze een onafhankelijk oordeel willen, jurisprudentie willen creëren, of een afdwingbare titel willen hebben. We veronderstellen dat dergelijke verplichte voorprocedures een grotere filterwerking hebben. Doordat partijen die per definitie een rechterlijke uitspraak willen, de voorprocedure toch moeten doorlopen, is de filterwerking van deze procedures groter dan bij een niet-verplichte voorprocedure: daar worden die zaken waarbij meteen al een gerechtelijke procedure wordt gestart, niet meegeteld in de doorstroom naar de rechter. We veronderstellen dat dergelijke verplichte voorprocedures een lagere filterwerking hebben. Het verplichte karakter maakt het resultaat van de voorprocedure voor partijen minder aantrekkelijk, en daarmee de kans op doorprocederen groter.¹⁶

Hypothesen

De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure is groter naarmate:

- de procedure geschillen regelt tussen partijen die van elkaar afhankelijk zijn en de buitengerechtelijke procedure informeel is
- de betrokken partijen in een netwerk opereren waarin hun reputatie belangrijk is en de buitengerechtelijke procedure minder negatieve gevolgen heeft voor de reputatie van partijen dan een gerechtelijke procedure
- de betrokken partijen "one shotters" zijn
- de procedure geen verplicht karakter heeft
- het zaaksbelang lager is
- de tijdsdruk hoger is.

3.4.2 Kenmerken die van invloed zijn op hulpbronnen

Inkomen

Een eerste kenmerk van partijen dat van invloed is op de hulpbronnen waarover zij kunnen beschikken is hun inkomen. Partijen met een hoger inkomen hebben meer middelen om de kosten van een rechtszaak te dragen, of preciezer gezegd: ze hebben hiervoor een relatief groter deel van hun inkomen beschikbaar (Van Velthoven en Ter Voert, 2004).

Maatschappelijke participatie

Partijen met een hoge participatiegraad beschikken over een relevanter netwerk om hun geschillen op te lossen, en over meer vaardigheden om gedurende de procedure hun standpunt te verdedigen en te onderhandelen over de uitkomst. Ze hebben dus een grotere kans op succes gedurende de buitengerechtelijke procedure (Sykes, 1969; Van

¹⁵ Dit is dus het tegenovergestelde van "rechtsnoodzaak": de situatie waarin men vanwege het soort probleem geen andere keuze heeft dan een gerechtelijke procedure (Klijn, van der Schaaf en Paulides, 1999: 49).

¹⁶ Dit betreft uiteraard louter de filterwerking als *percentage* van het aantal zaken dat reeds bij de verplichte procedure is ingestroomd; zoals het begrip is afgebakend in par. 2.3. In absolute aantallen is de filterwerking van verplichte procedures waarschijnlijk zeer omvangrijk: *alle* zaken die potentieel naar de rechter kunnen doorstromen, moeten immers verplicht 'door' de buitengerechtelijke geschilprocedure.

Velthoven en Ter Voert, 2004). Hoewel maatschappelijke participatie vaak samenhangt met inkomen, komen we hier op een tegenovergesteld effect op filterwerking.

Rechtsbijstand

Ten derde is van belang of de partijen beschikken over rechtsbijstand, door een advocaat of een rechtsbijstandsverzekering (Barendrecht, Klijn e.a., 2004:38-40). We verwachten dat een rechtsbijstandsverzekering leidt tot meer rechtszaken. Dit omdat de individuele draagkracht van de verzekerde geen belemmering meer hoeft te vormen om de gang naar de rechter alsnog te maken. Deze hypothese moet worden genuanceerd: zo kan bijvoorbeeld een no-claimkorting de verzekerde er alsnog van weerhouden om gebruik te maken van de rechtsbijstandsverzekering. Voor een advocaat geldt dat deze zelf financieel belang (uurloon) heeft bij een rechtszaak. Op basis hiervan kan verwacht worden dat deze de gang naar de rechter zal stimuleren. Ook deze hypothese vergt nuancering: zo zullen advocaten zich vaker richten op de sterkere zaken, met een redelijke winstkans.

Hypothesen

De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure is groter naarmate:

- de partijen een lager inkomen hebben
- de partijen minder maatschappelijk participeren
- partijen geen rechtsbijstand(verzekering) hebben

3.5 Samenvatting hypothesen over filterwerking

In dit hoofdstuk is een aantal hypothesen over filterwerking ontwikkeld, die we zullen toetsen aan de hand van gegevens over de filterwerking van buitengerechtelijke procedures. Aan het einde van dit hoofdstuk vatten we deze hypothesen samen en ordenen we ze.

Basishypothese

De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure is groter naarmate de netto extra opbrengsten (extra kosten — extra opbrengsten) van de gerechtelijke procedure lager zijn.

Tot de kosten van de gerechtelijke procedure behoren de financiële kosten en de doorlooptijd. De (verwachte) opbrengst van een buitengerechtelijke procedure of rechtszaak hangt samen met het zaaksbelang. Een afdwingbare titel of precedent kan ook een opbrengst vormen.

Alternatieve hypothese: verzonken kosten

De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure is kleiner naarmate de kosten van de buitengerechtelijke procedure hoger zijn.

Voor de alternatieve hypothese gelden als verzonken kosten van de buitengerechtelijke procedure: financiële kosten, doorlooptijd, en zoek- en informatiekosten.

Hypothesen m.b.t. de kenmerken van de buitengerechtelijke procedure

De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure is groter naarmate:

- de uitkomst van de gerechtelijke procedure onzeker is (geen kenmerk van buitengerechtelijke procedure)
- de buitengerechtelijke procedure resulteert in een bindende uitkomst
- in de buitengerechtelijke procedure meer gelegenheid is voor informatie-uitwisseling
- de procedure geen verplicht karakter heeft
- partijen meer eigen inbreng hebben en meer controle kunnen uitoefenen over het proces, de uitkomsten en de beslisregels
- een betrokken derde partij als betrouwbaar en neutraal wordt beschouwd, en partijen zich gerespecteerd voelen.

Hypothesen m.b.t. de partijen

De filterwerking van een buitengerechtelijke procedure is groter naarmate:

- de partijen een lager inkomen hebben
- de partijen minder maatschappelijk participeren
- partijen geen rechtsbijstand(verzekering) hebben
- de betrokken partijen “one shotters” zijn
- de procedure geschillen regelt tussen partijen die van elkaar afhankelijk zijn en de buitengerechtelijke procedure informeel is
- de betrokken partijen in een netwerk opereren waarin hun reputatie belangrijk is en de buitengerechtelijke procedure minder negatieve gevolgen heeft voor de reputatie van partijen dan een gerechtelijke procedure
- de tijdsdruk hoger is.

4 Aard, gebruik en filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures: een empirische verkenning

4.1 Wijze van gegevensverzameling

Gedurende het jaar 2005 is een aantal basisgegevens verzameld over kenmerken van 33 (clusters van) buitengerechtelijke geschilprocedures in Nederland.¹⁷ Bijlage 2 bevat per procedure een uitgebreide weerslag van de bevindingen uit die dataverzameling. In dit hoofdstuk wordt een overkoepelende analyse van de bijeengebrachte gegevens gepresenteerd.

Bij de inventarisatie van buitengerechtelijke procedures hebben we gestreefd naar volledigheid, echter binnen een aantal randvoorwaarden. Er is alleen gekozen voor procedures met landelijke reikwijdte. Dit omvat ook procedures met lokale vertakkingen, zoals de Huurcommissie of de Ombudsman, mits er totaalcijfers van deze procedures beschikbaar zijn op nationaal niveau¹⁸. Lokale of regionale geschilprocedures zonder landelijke registratie zijn buiten beschouwing gelaten. Ook tweezijdige klachtenprocedures, bijvoorbeeld van bedrijven, zijn weggelaten. Dit omdat beide typen procedures zeer uitgebreid onderzoek zouden vergen op micro- en mesoniveau. Van de tweezijdige procedures is alleen 'de bezwaarprocedure' in zijn algemeenheid in het onderzoek meegenomen, omdat hier juist wel gegevens over bekend zijn¹⁹.

De verzamelde informatie levert een eerste beeld van de aard en omvang van buitengerechtelijke geschilprocedures in Nederland. In de eerste plaats wordt een voorlopig beeld verkregen van de *omvang van buitengerechtelijke geschilbeslechting*: hoeveel procedures bestaan er buiten de rechter om²⁰, en in welke frequentie doet men er een beroep op? In de tweede plaats ontstaat er een beeld van de typen procedures die meer of minder in zwang zijn: arbitrage, bemiddeling (mediation) of (bindend) advies, een combinatie van beide, of wellicht nog een ander type uitspraak? In de derde plaats wordt een beeld gegenereerd van de 'sectoren' die meer of minder in buitengerechtelijke geschilprocedures zijn vertegenwoordigd. Te denken valt aan problemen met bestuursorganen, arbeidsproblemen, privaatrechtelijke problemen op verschillende terreinen zoals bouw en transport, en problemen tussen producent en consument. Ook wordt een eerste beeld geschetst van de *resultaten* die met buitengerechtelijke geschilprocedures zijn behaald. Bijvoorbeeld, hoe vaak (in welk deel van de zaken) trekken partijen een zaak weer in; hoe vaak blijkt een zaak niet-ontvankelijk; in welk deel van de zaken volgt er mediation, een uitspraak of een vonnis en wat houdt dit in?

¹⁷ Sommige van de te noemen 'procedures' zoals de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC), de Huurcommissie en de Bedrijfscommissies private sector, bestaan uit een groter aantal kleinere procedures die, hetzij op deelonderwerp (bijv. SGC, bedrijfscommissies), hetzij regionaal (bijv. Huurcommissie) zijn ingedeeld. Andere zijn 'enkelvoudige' procedures, zoals de bedrijfscommissie Overheid. Ook aan 'de' bezwaarprocedure wordt per bestuursorgaan invulling gegeven. Onder de vlag van mediation opereren 4.464 door het NMI geregistreerde mediators.

¹⁸ De Nationale Ombudsman is bevoegd over vrijwel alle overheidsinstanties, met uitzondering van ongeveer de helft van alle gemeenten.

¹⁹ In hoofdstuk 5, waarin de bezwaarschriftprocedure één van de twee uitgebreid beschreven cases is, komen verschillende soorten bezwaarschriften uitgebreider aan bod.

²⁰ Zie voetnoot 14.

Box 1 Verzamelde gegevens over buitengerechtelijke geschilprocedures

- Korte omschrijving van de procedure
- Bereik: aantal bij een procedure aangesloten organisaties of personen
- Type 'uitspraak': mediation, arbitrage, (bindend) advies; los of in onderlinge combinatie, of anders
- Is de procedure verplicht alvorens naar de rechter kan worden gegaan, of niet?
- Kosten van de procedure: procedurekosten, honoraria van vertegenwoordigers en adviseurs (bijv. advocaten, juristen), overige kosten. Onderscheid tussen kosten voor de gebruiker en totale kosten die een procedure met zich meebrengt.
- Doorlooptijden (in dagen, gemiddeld)
- Zaaksbelang (minimum- maximum dan wel gemiddeld)
- Aantallen inkomende zaken, zo mogelijk onderverdeeld naar aard van het geschil
- Aantal afgedane zaken, zo mogelijk onderverdeeld naar aard van het geschil
- Resultaten: bijv. ongegrond, of niet-ontvankelijk, ingetrokken, uitspraak, consensus, vonnis
- Resultaten: in hoeverre ingelijkstelling van eiser / verweerder
- Tevredenheid onder gebruikers van de procedure
- Filterfunctie: % zaken dat na uitstroom uit de buitengerechtelijke procedure nog bij een rechter aanhangig wordt gemaakt
- Bij welke rechter men in beroep gaat. Dit bepaalt bijvoorbeeld hoe hoog evt. griffierechten zijn
- Doorstroom naar evt. andere procedure dan de rechter
- Relevante bronnen
- Eventuele extra informatie
- Geraadpleegde contactperso(n)en(en)

Tot slot komt de *filterwerking* van de onderzochte buitengerechtelijke geschilprocedures aan bod: dat deel van de afgehandelde zaken, dat alsnog bij een rechter aanhangig wordt gemaakt. Uit dit hoofdstuk zal blijken dat van slechts een beperkt aantal procedures wordt bijgehouden hoe groot de filterwerking is. Daar komt bij dat er tussen deze procedures maar weinig variatie in de filterwerking is. Dit zijn twee bevindingen op zich. Ze betekenen echter ook dat er nog weinig gezegd kan worden over mogelijke verklaringen voor filterwerking, zoals neergelegd in hypothesen in het voorgaande hoofdstuk.

4.2 Buitengerechtelijke procedures: soorten, aantallen zaken

4.2.1 Beschrijving procedures

Tabel 2 biedt een opsomming van de geïnventariseerde buitengerechtelijke geschilprocedures. Hierbinnen is onderscheid gemaakt naar het type 'uitspraak' arbitrage, mediation, (bindend) advies en mengvormen van deze, of uitspraken o.b.v. specifieke wetten, regels of statuten (bijv. commissie gelijke behandeling en de Reclamecode Commissie), en tenslotte 'overig'.

Per procedure geeft de tabel een korte algemene beschrijving, gevolgd door het gemiddelde aantal instromende zaken per jaar. Voor een overzicht van alle overige beschikbare gegevens per procedure verwijzen we naar Appendix 1.

Tabel 2 Overzicht van geïnventariseerde procedures

Procedure	Functie	Jaarlijks aantal Instromende zaken (gem. 2000-2004)
2-zijdig		
<i>Klachtenprocedures op grond van de Awb (Algemene Wet Bestuursrecht)</i>		
Bezwaarprocedure in het bestuursrecht	Heroverweging van besluiten van bestuursorganen na bezwaar van burgers of bedrijven. Filterwerking is een expliciet oogmerk van deze procedure	Enkele honderdduizenden per jaar

Tabel 2 (vervolg)

Procedure	Functie	Instromende zaken (gem. 2000-2004)
3-zijdig		
<i>Arbitrage in de bouw (evt. in combinatie met mediation/ advies)</i>		
Raad van Arbitrage voor de Bouw (RvA)	Arbitrage in geschillen tussen bouwers en cliënten (zakelijk of particulier). Het GIW heeft ook een mediationfaciliteit	1.139
Garantie Instituut Woningbouw (GIW)		910
Raad van Deskundigen bij grote infrastructurele werken	Voorkóming en oplossing (advies, bindend advies) van problemen bij grote infrastructurele werken. Elk (deel)contract heeft zijn eigen Raad van Deskundigen (bijv. 7 Raden bij de Betuwespoorlijn; plm. 6 bij de HSL)	N.a. (decentraal)
<i>Arbitrage privaatrechtelijk (evt. in combinatie met mediation/ advies)</i>		
Nederlands Arbitrage Instituut (NAI)	Onafhankelijke stichting ter bevordering van de beslechting van geschillen door het bieden van een arbitraal proces, richtlijnen en algemene voorlichting.	158
Arbitrage Instituut voor de Bouwkunst (AiBk)	Arbitrage en bindend advies bij geschillen die zijn gerezen tussen opdrachtgevers en (interieur-)architecten	69
TAMARA	Arbitrage bij geschillen op het terrein van scheepvaart, transport en internationale handel	50
Scheidsgerecht voor de Grafische Industrie (SGI)	Arbitrage bij geschillen over leveringsvoorwaarden binnen de grafische industrie	37
FENEX	Arbitrage voor expediteurs en logistieke dienstverleners (brancheorganisatie)	29
KIVI Niria	Arbitrage bij geschillen tussen ingenieurs (aangesloten bij beroepsvereniging) en hun opdrachtgevers	22
NOFOTA	Arbitrage bij geschillen ontstaan naar aanleiding van handel in olie, zaden en aanverwante producten	12
Koninklijk Vereniging het Comité van Graanhandelaren (KCVG)	Arbitrage bij handels- en kwaliteitsgeschillen tussen partijen die actief zijn in de handel in granen, zaden, peulvruchten en diervoedergrondstoffen en die handelen op een contract van het Comité van Graanhandelaren	11
<i>Arbitrage in de IT (evt. in combinatie met mediation/ advies)</i>		
Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA)	Arbitrage, mediation, en bindend advies bij geschillen in de ICT branche	Naar schatting enkele tientallen zaken per jaar
<i>Advies en bemiddeling bij collectieve arbeidsgeschillen</i>		
Bedrijfscommissies private sector	Advies / bindend advies bij geschillen tussen OR/ werkgever in de private sector op 15 uiteenlopende gebieden (dus 15 specifieke commissies)	50 – 60
Bedrijfscommissie Overheid	Advies / bindend advies bij geschillen tussen OR/ werkgever in publieke sector. Filterwerking is een expliciet doel van deze procedures.	20
Bedrijfscommissie Welzijn	Advies / bindend advies bij geschillen tussen OR/ werkgever	9
Advies- en Arbitragecommissie Rijksdienst (AAC)	Arbitrage, bemiddeling en advies bij geschillen in het georganiseerd overleg tussen werkgevers en werknemers in de publieke sector.	5 à 10
Medezeggenschapscommissies Onderwijs (4)	Bindende uitspraken in geschillen tussen MR en werkgevers, beheerd door de Stichting Geschillencommissies Onderwijs (SGO)	7
<i>(Bindend) advies en bemiddeling bij individuele arbeidsgeschillen</i>		
Bezwarencommissies functiewaardering en Beroepscommissies arbeidzaken in het onderwijs	Mogelijkheid voor werknemers om bezwaar in te dienen tegen functiewaardering, en -inhoud bij een Bezwarencommissie of tegen arbeidsrechtelijke besluiten bij een Beroepscommissie. Alle 8 commissies worden beheerd door de SGO	223 waarvan 197 beroepscommissies en 25 geschillencommissies

Tabel 2 (vervolg)

Procedure	Functie	Instromende zaken (gem. 2000-2004)
FUWAPOL, functiewaardering politieambtenaren	Oorsprong in het Besluit Bezoldiging Politie (BBP). Mogelijkheid voor politieambtenaren om tegen de waardering van de organieke functie in bezwaar te komen	Enkele zaken per jaar
<i>Advies of bindend advies – privaatrechtelijk</i>		
Dutch Securities Institute (DSI)	Klachten, geschillenbeslechting, tuchtrecht en beroep naar aanleiding van handelen of nalaten van een deelnemende instelling in het kader van effectendienstverlening. Klachten omvatten i.h.a. eis tot schadevergoeding.	504
Beroepscommissie Wet Toegang Ziektekostenverzekeringen	Bindend advies in geschillen tussen verzekeraars enerzijds en zij die tegen ziektekosten zijn verzekerd op basis van een standaardpolis of een standaardpakketpolis anderzijds.	160
<i>Bindend advies consumentengeschillen</i>		
Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC)	Bindend advies door ruim 30 geschillencommissies op uiteenlopende consumententerreinen. Nieuw in 2005 is de Geschillencommissie Kinderopvang.	11.830
<i>Mediation algemeen en bedrijfsleven (evt. in combinatie met advies)</i>		
Nederlands Mediation Instituut (NMI)	Koepelorgaan ter stimulering van mediation en ter kwaliteitsbewaking. Registreert cijfers over de door erkende mediators verrichte mediations	2.810
ACB Mediation voor het Bedrijfsleven	Mediation, 'conflictmanagement', niet-bindend advies, onderhandelingsbegeleiding (deal mediation).	29
<i>Klachtenprocedures privaatrechtelijk</i>		
Huurcommissie	Uitspraak bij particuliere dan wel zakelijke geschillen tussen huurder en verhuurder	65.012
Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (SKV)	Behandeling van consumentenklachten en -geschillen inzake verzekeringsovereenkomsten.	5.063
<i>Klachtenprocedures publieke sector</i>		
Klachtencommissies onderwijs	Behandeling van klachten tegen bij de school of instelling betrokken personen of instanties zoals ouders, leerlingen/deelnemers, personeelsleden, bevoegd gezag/instellingsbestuur, vrijwilligers etc. bij een van de 3 commissies onder de Stichting Geschillencommissies Onderwijs (SGO)	Plm. 10
<i>Klachtenprocedures publieke sector - op grond van de Awb</i>		
Nationale Ombudsman	Afhandeling van klachten van burgers tegen bestuursorganen (de overheid), nadat eerst bij het betreffende orgaan zelf is geklaagd.	9.817
<i>Advies / uitspraken o.b.v. regelingen of statuten</i>		
Reclame Code Commissie en het College van Beroep	Klachtenafhandeling met betrekking tot verenigbaarheid met de Nederlandse Reclame Code.	2.523
Commissie Gelijke Behandeling (CGB)	Toetsing van klachten/ incidenten aan de Wet Gelijke Behandelings- en andere relevante anti-discriminatie wetgeving.	333
Raad voor de Journalistiek	Beoordeelt of met de gewraakte journalistieke gedraging de grenzen zijn overschreden van hetgeen, gelet op de eisen van journalistieke verantwoordelijkheid, maatschappelijk aanvaardbaar wordt geacht.	72
Stichting Internet Domeinregistratie (SIDN) en het College van Beroep	SIDN is sinds 1996 verantwoordelijk voor de uitgifte en registratie van .nl-domeinnamen. Het College behandelt klachten en beroepszaken op basis van het Reglement Registratie Domeinnamen.	17

4.2.2 Aantallen zaken in beeld

Figuur 2 geeft de aantallen in- en uitstromende zaken voor de buitengerechtelijke geschilprocedures over het jaar 2004. Vanwege de zeer grote hoeveelheid zaken zijn de twee grootste procedures, 'de bezwaarprocedure' en de Huurcommissie, uit de figuur weggelaten; zodat de verschillen tussen de overige procedures zichtbaar worden. De figuur is bedoeld ter indicatie van de orde van grootte van verschillende geschilprocedures in plaats van ter 'harde' vergelijking van in- en uitstromende zaken²¹. Vooral 'uitstroom' is een koepelbegrip dat heel verschillend door de uiteenlopende procedures wordt ingevuld. Soms wordt onder uitstroom alléén de 'actieve' afdoeningen (uitspraken, zittingen) verstaan; soms óók de intrekkingen en schikkingen (zie verder 4.3). Dit maakt onderlinge vergelijking van de uitstroom vooralsnog erg lastig.

- Veruit het grootste aantal buitengerechtelijke procedures komt tot stand binnen de bezwaarprocedure in het bestuursrecht, ook al zijn er geen precieze totaalcijfers bekend. Alleen al de administratieve boetes voor lichte verkeersovertredingen (Wet Mulder) leveren per jaar meer dan 300.000 bezwaarschriften op (Van Erp en Van Ewijk, 2004).²²
- Op de tweede plaats komt de gezamenlijke *Huurcommissies* met ruim 67.000 in- en bijna 60.000 uitstromende zaken. Het betreft problemen tussen huurders en verhuurders.
- Op de derde plaats staat de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC) met 11.780 instromende en 4.270 afgedane zaken in 2004²³.
- Op de vierde plaats (ruim 11.000 instromende en ruim 3.000 uitstromende zaken) komt de Nationale Ombudsman, waar burgers terecht kunnen voor problemen met overheidsorganen in aanvulling op de bezwaarschriftprocedure²⁴.
- Het aantal zaken dat geregistreerd wordt door het Nederlands Mediation Instituut (NMI) bedroeg in 2004 2.810, terwijl er ruim 4.600 zaken zijn afgedaan. Het NMI is geen geschilprocedure, maar een overkoepelend orgaan dat mediation bevordert en de kwaliteit ervan bewaakt. In totaal zijn er 4.464 mediators geregistreerd bij het NMI (cijfers t/m 20 mei 2005). De cijfers van het NMI geven alleen het *geregistreerde* aantal mediations in Nederland weer; dat ver onder het feitelijke cijfer kan liggen.
- Ook het aantal zaken dat bij de Reclame Code Commissie aanhangig wordt gemaakt is aanzienlijk en bedroeg in 2004 ruim 2.800 (bijna 600 zaken werden in dat jaar actief afgedaan).
- Een laatste relatief 'grote' geschilprocedure is arbitrage bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw (RvA), en bij het Garantie Instituut Woningbouw (GIW). Deze procedures worden in hoofdstuk 5 aan een meer uitgebreide analyse onderworpen. Bij de Raad zijn in 2004 1.090 zaken aanhangig gemaakt. In hetzelfde jaar stroomden er ruim 1.180 zaken uit. Het aantal instromende zaken bij het GIW bedroeg in 2004 870, waarvan er 586 zaken werden afgedaan.

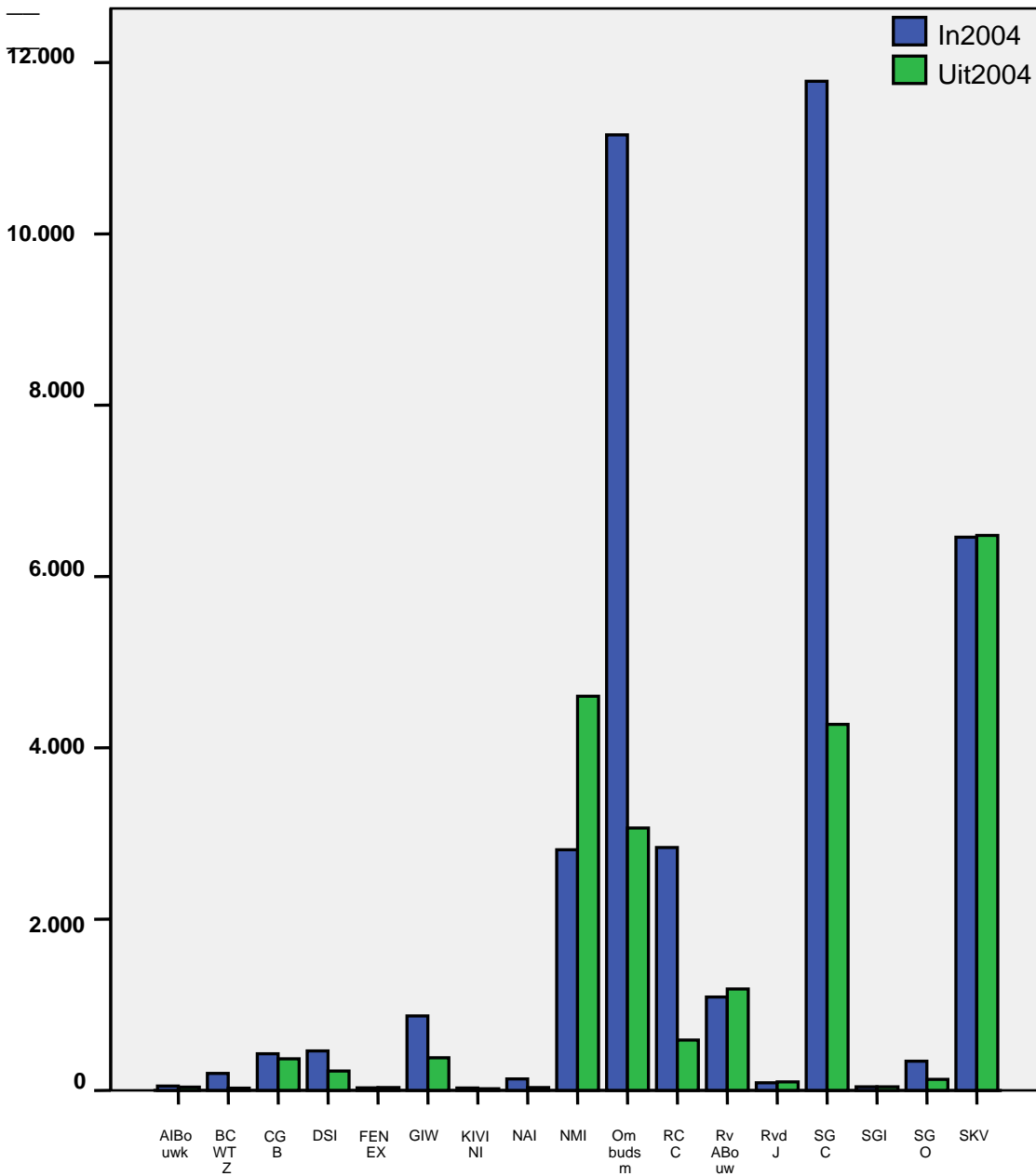
²¹ Bovendien variëren de zaken in termen van 'juridisch gewicht'. Betreft het bij de ene procedure nog relatief ruwe klachten (bijv. over verzekeringen), bij een andere is er al een meer gejuridiseerd geschil (bijv. bij arbitrage in de bouw).

²² Hoofdstuk 5 bevat een overzichtstabel (Tabel 5) met aantallen onderzochte bezwaarschriften per categorie (bijv. verkeersovertredingen, studiefinanciering) gevolgd door hun filterwerking.

²³ Per mei 2006 is ook het SGC Jaarverslag over 2005 gepubliceerd. Hieruit blijkt dat het aantal instromende klachten met ruim 10% is toegenomen tot 12.990 nieuwe klachten. In 2005 zijn onder de SGC 4.606 bindende adviezen uitgebracht. Bovendien nam de gemiddelde zaaksduur – in lijn met de doelstelling – af van 6,1 naar 5 maanden.

²⁴ Een beroep op de Nationale Ombudsman kan alleen worden gedaan als eerst bij het betreffende bestuursorgaan is geklaagd. De Ombudsman fungeert dus als een aanvulling op de bezwaarschriftprocedure.

Figuur 2 Buitengerechtelijke geschilprocedures: aantallen in – en uitstromende zaken (2004)



AIBouw	Arbitrage Instituut voor de Bouwkunst
BCWTZ	Beroepscommissie Wet Toegang Ziektekostenverzekeringen
CGB	Commissie Gelijke Behandeling
DSI	Dutch Securities Institute
FENEX	Brancheorganisatie voor transporteurs en logistiek dienstverleners
GIW	Garantie Instituut Woningbouw
KIVINI	KIVI Niria, beroepsvereniging voor ingenieurs
KNB	Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie

NAI	Nederlands Arbitrage Instituut
NMI	Nederlands Mediation Institut.
Ombudsm	Nationale Ombudsman
RvABouw	Raad van Arbitrage Bouw
RCC	Reclame Code Commissie
SGC	Stichting Geschillenc'ies Consumentenzaken
SGL	Scheidsgerecht Grafische Industrie
SGO	Stichting Geschillenc'ies Onderwijs
SKV	St.Klachteninst. Verzekeringen

- Na behandeling door het GIW stromen er jaarlijks 115 zaken door naar de RvA. De RvA is bedoeld als 'eindstation' voor bouwgeschillen en niet als voorprocedure voor de rechtspraak. Om uiteindelijk, na een procedure bij de Raad alsnog naar de rechter te stappen dient (a) de Raad onbevoegd zijn verklaard; of het moet gaan om (b) executiegeschillen dan wel (c) nietigverklaringen.

De overige procedures in Figuur 2 kennen een instroom van ruim 400 in 2004 of minder. De Commissie Gelijke Behandeling kreeg 428 zaken binnen en deed er 369 af. Het Dutch Securities Institute (DSI) valt in dezelfde orde van grootte. De Stichting Geschillencommissies Onderwijs (SGO), die in 2004 18 commissies voor de behandeling van klachten, geschillen, medezeggenschaps- en beroepszaken beheerde (zie Tabel 2), had in totaal 341 zaken in behandeling in 2004, waarvan er in dat jaar 130 zijn afgedaan. De instroom bij de overige geschilprocedures betrof minder dan 250 zaken.

Typen geschilprocedures

Tabel 3 geeft een indeling van zaken weer naar type geschilprocedure (gemiddelde instroom 2000-2004). Arbitrage is de meest voorkomende 'vlag' waaronder clusters van buitengerechtelijke geschilprocedures vallen, eventueel in combinatie met een andere vorm van geschilbeslechting (in totaal 9)²⁵. Kijken we echter naar de gemiddelde jaarlijkse *instroom*, dan blijkt arbitrage juist het minst voor te komen, samen met de combinatie 'bemiddeling en advies'. Bindend advies is dan veruit het meest omvangrijk. Dit is vrijwel in zijn geheel toe te schrijven aan de grote hoeveelheid zaken (ruim 65 duizend zaken per jaar) die bij de Huurcommissie binnenkomt. Deze wordt gevolgd door mediation, dat in totaal plm. 2.000 geregistreerde zaken per jaar omvat.

Tabel 3 Gemiddelde jaarlijkse instroom van zaken (2000-2004) naar type procedure

	Zaaksfrequentie (instroom)	Aantal (clusters van) procedures
(Bindend) Advies	75.227	4
Toetsing o.b.v. regels en statuten	2.944	4
Mediation	2.838	2
Arbitrage	1.315	5
Mediation en arbitrage	910	1
Advies en arbitrage	520	3
Advies en bemiddeling	28	2

Zaaksbelang

Bij veel procedures is geen zicht te krijgen op het gemiddelde zaaksbelang, slechts een handjevol geeft een gemiddelde indicatie. Soms variëren zaaksbelangen zeer sterk: bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw en de Raad van Deskundigen bijvoorbeeld tussen minimaal € 1.000,- en 'maximaal' honderden miljoenen euro's²⁶. Het gemiddelde financiële belang van zaken die zijn geregistreerd bij het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI, een stichting die arbitrage bevordert en de kwaliteit van arbitrage bewaakt) bedraagt in 2004 ongeveer € 2.675.000,-. Zaken die bij het NAI zijn geregistreerd kunnen

²⁵ Om vertekening te voorkómen tellen we sommige clusters van procedures als 1 'procedure'. Zo zijn de clusters van 32 commissies onder de SGC (St. Geschillencommissies Consumentenzaken) en de 18 commissies bij de SGO (St. Geschillencommissies Onderwijs) als 1 procedure. Daarnaast is 'mediation' bij het NMI in zijn algemeenheid als slechts 1 procedure gerekend.

²⁶ Zie ook de uitgebreide beschrijving van deze procedures in hoofdstuk 5.

variëren tussen de categorie ‘minder dan € 5.000,-’ en de categorie ‘meer dan € 2.000.000,-’. Bij de Huurcommissie is het zaaksbelang gelijkmatiger verdeeld, rond een gemiddelde van € 66,20 aan huurlasten *per maand*. In veel gevallen blijkt het zaaksbelang niet goed in geld uit te drukken. Dit is bijvoorbeeld het geval bij principekwesties, bijv. tussen burger en overheid (Ombudsman); of bij gelijke behandelingswetgeving.

4.3 Filterwerking

Van 10 van de 33 bestudeerde buitengerechtelijke geschilprocedures wordt precies bijgehouden, hoeveel zaken er na toepassing van de procedure nog bij een rechter belanden. Twee van deze tien procedures betroffen grote, geclusterde procedures. Figuur 3 biedt een eerste overzicht van de variatie in de gemiddelde filterwerking tussen deze tien procedures over de jaren 2000-2004. Om een indruk te geven van de orde van grootte van het jaarlijkse aantal (uitstromende) zaken per procedure waarop de filterwerking betrekking heeft, is een overzichtstabel toegevoegd met de uitstroom over 2004. De filterwerking van de in de figuur weergegeven procedures bedraagt gemiddeld 96%. Dit percentage ligt niet ver af van de filterwerking die in de Geschilbeslechtingsdelta voor natuurlijke personen is vastgesteld (Van Velthoven en Ter Voert, 2004). Hieruit bleek dat van het totale aantal buitengerechtelijke geschilprocedures nog 13 procent naar de rechter doorstroomt; ofwel een filterwerking van 87%.

Arbitrage-instituten, weergegeven door de eerste 4 balken, kennen een iets hoger dan gemiddelde filterwerking. Dit is mogelijk toe te schrijven aan de aard van de procedure: arbitrage wordt beschouwd als ‘eindstation’ en uitspraken kunnen louter nog op vorm worden getoetst.

Van de arbitrage-instituten kennen het Garantie Instituut Woningbouw (GIW) en de arbitragecommissie voor het scheepsvervoer, TAMARA, elk een filterpercentage van nagenoeg 100%. Ook bij het arbitrage instituut Koninklijke Vereniging het Comité van Graanhandelaren (KVCG) is de doorstroom naar de rechter ‘nihil’. De filterwerking van het Arbitrage Instituut Bouwkunst is eveneens erg hoog: 98,5%.

In tegenstelling tot de arbitrage-instituten zijn de bedrijfscommissies Overheid en Welzijn (voor advies of bindend advies) en de bezwaarprocedure in het bestuursrecht wel expliciet ontworpen met het doel om het aantal rechtszaken te beperken (naast andere doelen zoals passende oplossingen e.d.). Voor elk van deze procedures bedraagt de filterwerking ongeveer 90%; ééntiende van de afgehandelde zaken stroomt dus alsnog door naar de rechter (voor de Bedrijfscommissie Overheid zie ook Sprengers, 2003)²⁷. De filterwerking van een aantal bezwaarprocedures bedraagt gemiddeld 91%²⁸.

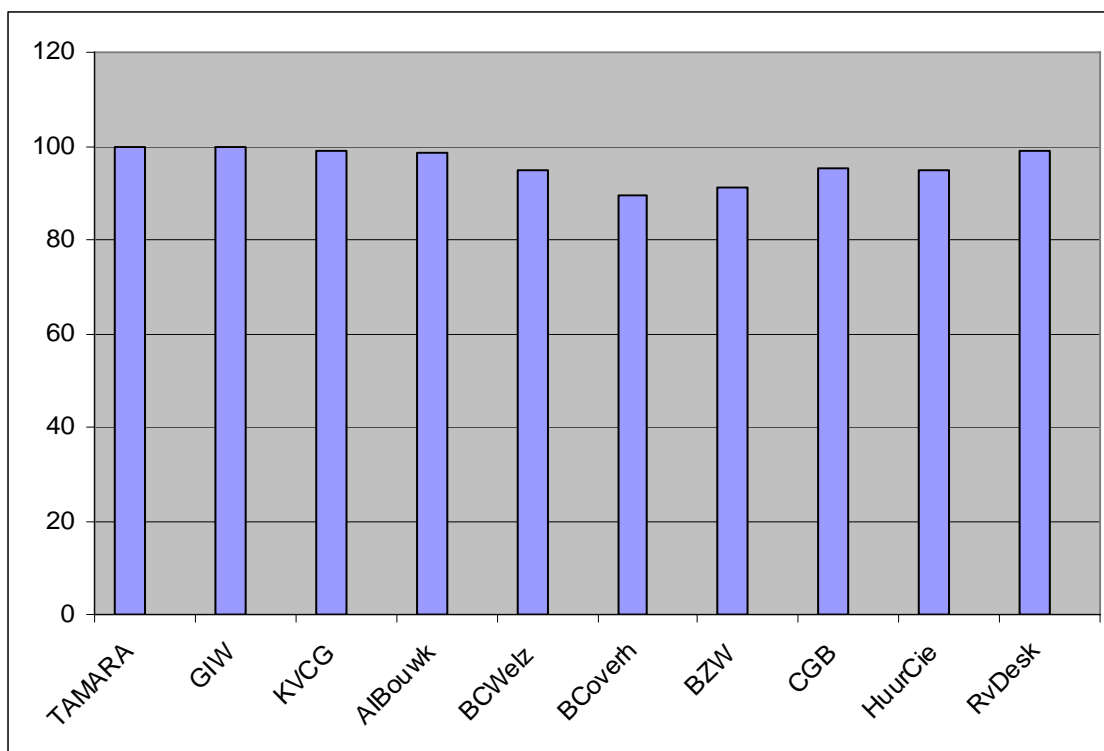
De Huurcommissie maakt in haar jaarverslag in een aparte appendix melding van de filterwerking. De ervaring leert dat gemiddeld 5% van alle aan de Huurcommissie voorgelegde geschillen doorstroomt naar de rechter.²⁹ De Commissie Gelijke Behandeling (CGB) heeft dezelfde filterwerking.

²⁷ Ook de filterwerking van de vele bedrijfscommissies in de private sector lijkt zich nabij de 90% te bevinden. Echter, de gegevens hierover betreffen het begin van de jaren '90 (van Horne, 1997) en deze zijn daarom niet weergegeven in Figuur 3.

²⁸ Met betrekking tot studiebeurzen, kinderbijslag, verblijfsvergunningen, zie Sanders (1999); met betrekking tot verkeersovertredingen (Wet Mulder), zie Van Erp en Van Ewijk (WODC, 2004). Zie verder hoofdstuk 5 van dit rapport.

²⁹ Met ingang van 1 augustus 2003 zijn de rechtbanken niet langer (wettelijk) verplicht om een afschrift van hun beschikking aan de Huurcommissie te zenden. Daarom valt thans niet goed meer na te gaan, hoe vaak een zaak alsnog bij de rechter aanhangig wordt gemaakt.

Figuur 3 De filterwerking (in procenten) van tien buitengerechtelijke geschilprocedures (2000-2004)



Filterwsk.	100	99,95	99,00	98,50	95,00	89,50	90,95	95,22	95,00	99,00
N Uit '04	n.a.	382	11	37	5	28	>300.000	369	56.916	<20

Arbitrage

TAMARA = Transport and Maritime Arbitration Rotterdam-Amsterdam

GIW = Garantie Instituut Woningbouw

KVCG = Koninklijke Vereniging het Comité voor Graanhandelaren

AIBouwk = Arbitrage Instituut voor de Bouwkunst

Advies

BCWelz = Bedrijfscommissie Welzijn

Bcoverh = Bedrijfscommissie Overheid

Bestuursrecht

BZW = Bezwaarprocedures (gem.)

Overig

CGB = Commissie Gelijke Behandeling (CGB)

HuurCie = Huurcommissie

RvDesk = Raden van Deskundigen - preventie, mediation en arbitrage

Weten we nu veel of weinig over de filterwerking van buitengerechtelijke procedures in Nederland? Enerzijds is gebleken dat nog geen éénzvende van de onderzochte procedures de filterwerking registreert. De registratie van de filterwerking is het meest van belang voor procedures die *expliciet* met dit doel zijn ontworpen, zoals de bezwaarprocedure en de bedrijfscommissies. Niettemin houden ook veel arbitrageprocedures de filterwerking bij. Een mogelijke verklaring voor het feit dat de meeste geschilinstanties de filterwerking niet bijhouden, is dat de zaak voor hen is afgedaan. Vanaf dat moment is het aan de betrokken partijen of ze wel of niet naar de rechter gaan.

Anderzijds kan men stellen dat er in termen van zaaksaantallen, nog best veel over de filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures bekend is. De bezwaarprocedure is met honderdduizenden instromende zaken per jaar veruit de grootste procedure. Over de filterwerking van deze procedure is uit de literatuur relatief veel bekend. Een andere

grote procedure is de Huurcommissie (met jaarlijks ongeveer 65.000 zaken), die eveneens de doorstroom naar de rechter jaarlijks registreert.

4.4 Filterwerking: mogelijke verklaringen

In het voorgaande hoofdstuk zijn hypothesen geformuleerd over de filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures. Omdat, zo is gebleken, slechts over een beperkt aantal procedures gegevens over filterwerking voorhanden zijn, kunnen deze verklaringen voorlopig nog niet breed-kwantitatief worden getoetst. Daar komt bij dat er tussen de 10 (clusters van) procedures waarover wel er wel gegevens zijn, zeer weinig variatie in de filterwerking is te bespeuren. Dit tekort aan variatie in de afhankelijke variabele maakt het bijna onmogelijk om kwantitatief onderbouwde verklaringen te genereren.

Niettemin valt er in beschrijvende zin al wel één en ander te zeggen over de omvang en de variatie van factoren, die volgens de hypothesen van invloed zijn op de filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures. Daar waar de gegevens het toelaten brengen we deze factoren voorlopig in verband met de filterwerking van de in de vorige paragraaf genoemde geschilprocedures.

4.4.1 Kosten voor partijen

In het vorige hoofdstuk is de basishypothese geformuleerd dat naarmate de kosten (zowel financieel als in termen van tijd) van een gerechtelijke procedure toenemen, de filterwerking van buitengerechtelijke procedures stijgt. De drempel om een gerechtelijke procedure te starten wordt immers hoger. Echter vanuit de theorie over de ‘beslissingfout’ bij eenmaal gemaakte kosten bleek ook een alternatieve hypothese mogelijk: men betreft de reeds gemaakte kosten óók bij de beslissing om al of niet door te procederen: omdat men al (veel) heeft geïnvesteerd krijgt men het gevoel niet terug te kunnen. In hoeverre is in het empirisch materiaal ondersteuning voor deze hypothesen te vinden?

Financiële kosten van buitengerechtelijke procedures

Wat betreft de financiële kosten van procedures zijn vaak géén eenduidige (gemiddelde) cijfers te geven. Een belangrijke verklaring hiervoor is dat de kosten van een zaak over het algemeen sterk afhankelijk zijn van het zaaksbelang in kwestie. De duurste procedures lijken de Raad van Arbitrage (voor de Bouw), de KVCG en de NOFOTA (gemiddeld € 5.000,-). Voor de KVCG wordt, in lijn met de verwachting in hypothese 1, inderdaad een hoge filterwerking geschat: 99%.

Voor de gebruiker kostenloze procedures zijn de geschilprocedures bij de Reclame Code Commissie, Raad voor de Journalistiek, de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) en de Ombudsman (€ 0). Ook het aanhangig maken van een zaak bij de Huurcommissie of bij één van de Geschillencommissies Consumentenzaken kent een lage kostendrempel, resp. € 11 en € 30. Alléén van de CGB en de Huurcommissie is de filterwerking bekend. Deze zijn onverdeeld hoog (95%), maar niettemin enkele procenten lager dan de filterwerking van de KVCG. Dit biedt vooralsnog geen steun aan de verwachting (alternatieve hypothese) dat de filterwerking afneemt naarmate de gemaakte kosten hoger zijn.

Kosten van gerechtelijke procedures

Het heeft weinig nut om de griffierechten van verschillende typen rechtszaken hier in absolute termen te presenteren. Het hangt immers voornamelijk van de aard en omvang van de zaak en van de draagkracht van een partij af, hoe hoog de kostendrempel zal uitvallen. Met name het zaaksbelang (een geschilkenmerk) zal daarbij een rol spelen.

Niettemin geldt in het algemeen:

- Zaken voor de sector kanton hebben een lagere kostendrempel (geheel door eiser te voldoen) dan zaken voor de rechtbank (door zowel eiser als gedaagde te voldoen). Dit onderscheid hangt echter eveneens sterk samen met het zaaksbelang;
- Bestuursrechtelijke en huurzaken hebben een lagere kostendrempel.

Op basis hiervan zou men verwachten dat de filterwerking van zaken die vanuit de volgende buitengerechtelijke procedures in een gerechtelijke procedures zouden doorstromen, kleiner is dan die van andere:

- Zaken vanuit de Bedrijfscommissies Overheid, Welzijn, de Huurcommissie en een deel van de CGB-zaken;
- Zaken vanuit de bezwaarprocedure³⁰ en de Huurcommissie.

Dit omdat de kostendrempel voor het alsnog starten van een rechtszaak voor deze zaken lager is dan voor andere zaken zoals arbitrage. Omdat de filterwerking te weinig varieert tussen procedures, is deze verwachting echter nog niet te staven.³¹

Doorlooptijden van buitengerechtelijke procedures

Figuur 4 geeft de gemiddelde doorlooptijd van de verschillende procedures weer, voorzover de gegevens beschikbaar bleken (waar mogelijk is de gemiddelde doorlooptijd over de jaren 2000-2004 berekend). Van die procedures waarvan de filterwerking bekend is, is deze ook weergegeven.

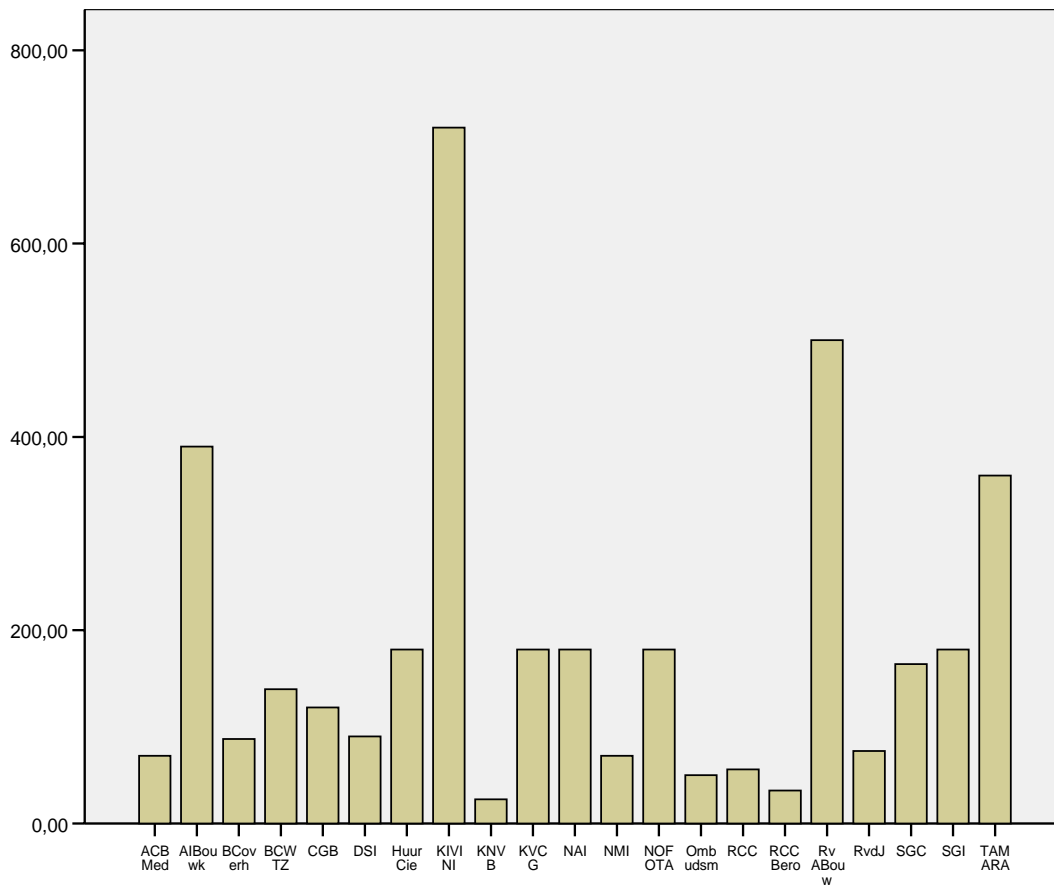
Arbitrageprocedures lijken het langst te duren (gemiddeld rond de 240 dagen; het NAI meldt 180 dagen). Opvallend zijn de lange doorlooptijden van de Raad van Arbitrage voor de Bouw (ruim 16 maanden) en van de arbitragecommissie voor geschillen tussen ingenieurs en hun opdrachtgevers, welke valt onder de beroepsvereniging KIVI-NIRIA (24 maanden ofwel 2 jaar). Bindend advies neemt de helft van de gemiddelde doorlooptijd voor arbitrage in beslag: 118 dagen (bijna 4 maanden). Mediation duurt gemiddeld ongeveer 70 dagen. De procedures bij de Raad voor de Journalistiek en de Commissie Gelijke Behandeling duren gemiddeld 93 dagen (3 maanden). Over overige procedures (o.a. mengvormen van arbitrage, mediation en bindend advies) zijn niet voldoende gegevens voorhanden om gerichte uitspraken over te doen.

De filterwerking verschilt te weinig tussen de procedures om een verband te kunnen leggen met doorlooptijden.

³⁰ Zaken vanuit de Ombudsman komen vaker bij de civiele rechter terecht, waar het gaat om schadevergoedingen.

³¹ Door informanten van veel arbitrageprocedures wordt bij de vraag, welke rechter vervolgens in aanmerking zou komen gemeld dat doorstroom naar een rechter überhaupt niet relevant is omdat de procedure in principe als 'eindstation' is bedoeld (zie ook het begin van dit hoofdstuk).

Figuur 4 Gemiddelde doorlooptijd van de buitengerechtelijke procedures



ACBMed	ACB Mediation voor het Bedrijfsleven
AlBouw	Arbitrage Instituut voor de Bouwkunst
BCoverh	Bedrijfscommissie Overheid
BCWTZ	Beroepscommissie Toegang Ziektekostenverzekeringen
CGB	Commissie Gelijke Behandeling (CGB)
DSI	Dutch Securities Institute
Huurcie	Huurcommissie
KIVI Niria	Beroepsvereniging voor Ingenieurs
KNVB	Koninklijke Nederlandse Voetbalbond
KVCG	Koninklijke Vereniging het Comité voor Graanhandelaren
NAI	Nederlands Arbitrage Instituut
NMI	Nederlands Mediation Instituut
NOFOTA	Netherlands Oils, Fats and Oilseeds Trade Association
Ombudsm	Nationale Ombudsman
RCC	Reclame Code Commissie
RCCBero	Beroepscommissie RCC
RvABouw	Raad van Arbitrage voor de Bouw
RvdJ	Raad voor de Journalistiek
SGC	Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken
SGI	Scheidsgerecht voor de Grafische Industrie
TAMARA	Transport and Maritime Arbitration Rotterdam-Amsterdam

Doorlooptijden van rechtszaken

Niet alleen de financiële kostendrempel (griffierechten, advocaatkosten) is relevant in de beslissing om al of niet alsnog naar de rechter te stappen, ook de verwachte doorlooptijd van een rechtszaak is dat. Dit past in de basishypothese in voorgaand hoofdstuk. Eshuis (2005:22) vond dat net als bij griffierechten, ook de doorlooptijd (hier: van dagvaardingen) toeneemt met het zaaksbelang. Echter, duidelijker dan bij griffierechten ligt de doorlooptijd bij de sector civiel beduidend hoger dan bij de sector kanton.³² Dit heeft te maken met verschillen in de procedure. Verwacht kan dan worden dat zaken in een buitengerechtelijke procedure die bij de sector kanton zouden terechtkomen, mogelijk een lagere filterwerking hebben. Het betreft onder meer: Zaken vanuit de Bedrijfscommissies Overheid, Welzijn, de Huurcommissie en een deel van de CGB-zaken. Zoals herhaaldelijk aangegeven varieert de filterwerking te weinig tussen de procedures om een verband te kunnen leggen met doorlooptijden van rechtszaken.

4.4.2 Opbrengsten: met de procedures behaalde resultaten

In het voorgaande hoofdstuk werd de verwachting geuit dat, hoe hoger de opbrengsten van een buitengerechtelijke geschilprocedure in termen van behaalde uitkomsten voor partijen, hoe minder waarschijnlijk het wordt dat een rechtszaak tot aanzienlijke mééropbrengsten leidt. Dit zou kunnen betekenen dat filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures hoger wordt.

Oogmerk van de procedure

De opbrengst van een buitengerechtelijke procedure hangt deels samen met het oogmerk ervan. Sommige procedures zijn bedoeld als alternatief voor de rechter, dus als eindstation. Voorbeelden zijn arbitrageprocedures; de consumentenprocedure bij de SGC; en de procedure bij de Commissie Gelijke Behandeling (CGB). Na het volgen van deze procedures kan een rechter alleen nog op vorm (op een beperkt aantal juridische aspecten, dus marginaal) toetsen, en de zaak niet meer inhoudelijk doorlichten. De rechter heeft dan dus een beperkte competentie. De meerwaarde van een rechtszaak is in deze gevallen beperkter dan wanneer de rechter nog wel inhoudelijk kan oordelen.

Behaalde resultaten

Het resultaat van een buitengerechtelijke geschilprocedure zal medebepalen in hoeverre alsnog naar de rechter wordt gegaan. Niet alleen uitspraken en vonnissen, maar ook intrekkingen, schikkingen of ondergrondverklaringen kunnen het resultaat van een buitengerechtelijke procedure zijn. Welk van deze resultaten is bereikt, kan bepalend zijn voor de behoefte aan een rechtszaak. Zo betekent een schikking vaak meer controle voor partijen dan een vonnis. De opbrengsten zijn voor partijen dan mogelijk groter. Eerder in dit hoofdstuk is al aangegeven dat er tussen buitengerechtelijke geschilprocedures grote verschillen bestaan in de wijze waarop gerapporteerd wordt over behaalde resultaten. Sommige jaarverslagen bevatten louter einduitspraken, terwijl over andere procedures ook andere resultaten worden gerapporteerd.³³ Daarnaast wordt er een veelheid aan termen gehanteerd voor mogelijk dezelfde resultaten (bijv.

³² Zie hiervoor de website van de Raad voor de Rechtspraak:

<http://www.rechtspraak.nl/Gerechten/RvdR/De+Nederlandse+rechtspraak+in+cijfers/Doorlooptijden+2004.htm>

³³ De procedures met de meest complete en specifieke informatie over de wijze van zaaksafhandeling (meestal in jaarverslagen, soms opgesteld of aangevuld door contactpersoon) zijn: de Commissie Gelijke Behandeling (CGB), Arbitrage Instituut voor de Bouwkunst (AiBK), Bedrijfscommissie Overheid, FENEX, GIW, het Klachteninstituut Verzekeringen (SKV), de KNVB, de Nationale Ombudsman, Raad van Arbitrage voor de Bouw (RvA), Raad voor de Journalistiek (RvJ), de Reclame Code Commissie en de geschilprocedure voor consumenten bij de SGC (zie bijlage 2).

‘afgedaan’ en ‘uitstroom’). Hierdoor zijn gegevens onderling niet goed vergelijkbaar en kunnen de met procedures behaalde resultaten vooralsnog niet in verband worden gebracht met de filterwerking.

Slagings- en opvolgingspercentages

We beschouwen slagings- en opvolgingspercentages als indicaties van de tevredenheid van partijen met een procedure of van hun acceptatie van de uitkomst. Als een partij tevreden is over een procedure en de uitkomst accepteert, is het waarschijnlijker dat de uitkomst wordt nageleefd. Hierdoor zal een partij niet snel nog naar een rechter stappen waardoor de filterwerking toeneemt.

De mediation-instituten brengen in kaart in hoeverre hun mediations als ‘geslaagd’ kunnen worden beschouwd. Dit geeft tot op zekere hoogte een indruk van de mate waarin partijen achter de uitkomst van de procedure staan en de opbrengst ervan onderschrijven. Deze instituten rapporteren echter niet over de filterwerking van mediation, zodat er vooralsnog geen empirisch verband kan worden gelegd. ACB Mediation voor het bedrijfsleven concludeerde dat het slagingspercentage voor de jaren 1998-2004 77% is. Ook het NMI maakt melding van een slagingspercentage uitgesplitst naar schriftelijke en mondelinge afrondingsdocumenten. Het percentage slagingen met afrondingsdocument is 69,4% voor de jaren 1999-2004; de slagingen zonder document beslaan 6,7%. Daarnaast wordt nog 1,2% bestempeld als ‘gedeeltelijk geslaagd’.

Ook de Commissie Gelijke Behandeling houdt een opvolgingspercentage bij van haar uitspraken. Om te bezien of partijen zich aan de uitspraken houden, wordt alle follow-up geregistreerd. In het jaar 2004 zou 80% van de betrokkenen zich aan de uitspraak hebben gehouden. Het gemiddelde tussen 2001 en 2004 bedraagt 62%. De filterwerking door het CGB bleek hoog, 95%.

De Bedrijfscommissie voor de Welzijnssector meldde meer globaal dat adviezen ‘veelal worden opgevolgd of aanvaard’. Door respondenten van het Bureau Nationale Ombudsman werd gemeld dat uitspraken ‘vrijwel altijd’ worden opgevolgd.³⁴ Over de Raden van Deskundigen, die de samenwerking tussen partijen bij grote infrastructurele projecten tussen opdrachtgevers en — nemers vanaf een vroeg stadium begeleiden, werd gemeld dat deze in veel gevallen een tussentijdse oplossing of schikking tot stand brengen, en daarmee juridisering voorkomen. De geschatte filterwerking van deze Raden bleek extra hoog: 99%. Van de overige procedures zijn geen opvolgingspercentages bekend.

4.4.3 *Tevredenheid over buitengerechtelijke geschilprocedures*

Een aantal hypothesen in hoofdstuk 3 slaan terug op kenmerken van de buitengerechtelijke geschilprocedures als zodanig. Zo werd de verwachting uitgesproken dat procedures met kenmerken die een perceptie van *fairness* (een gevoel van redelijkheid) teweeg brengen bij de partijen, een hogere filterwerking hebben. De opbrengsten uit een procedure zijn dan dusdanig dat een rechter in de ogen van partijen weinig extra netto opbrengsten kan genereren. Over de perceptie van *fairness* door partijen zijn vooralsnog geen gegevens getraceerd. De beperkt aanwezige gegevens over andere procedurele kenmerken, zoals de mate van (a) informatie-uitwisseling; (b)

³⁴ Veel eerder stelden Timmer en Niemeijer (1994) vast dat het doorgeleiden van uitspraken van de Ombudsman naar het betreffende deel van de overheidsorganisatie beter kon, vooral in sommige delen van de overheid.

mogelijkheid tot eigen inbreng; en (c) neutraliteit en respect bij de onafhankelijke derde partij blijken nauwelijks gekwantificeerd en bovendien vaak zaaksafhankelijk³⁵.

Wel beschikken we voor enkele procedures over ruwe gegevens met betrekking tot het meer algemene begrip ‘tevredenheid’ onder partijen; soms op basis van een enquête, soms op basis van een oordeel van een expert binnen de procedure (minder objectief). Slechts 10 procedures geven een dergelijke, meestal ruwe, indicatie van de tevredenheid onder gebruikers. Op een ruwe schaal van 1-3 (1= ontevreden en 3= zeer tevreden) scoren deze procedures goed: gemiddeld 2,6. De verdeling van de 10 procedures over deze ruwe classificering is af te lezen uit tabel 4. De 3 procedures waarvan tevens de filterwerking bekend is zijn vet gemaakt.

Tabel 4 Ruwe classificering van procedures naar tevredenheid bij partijen

Ontevreden	Gemiddeld tevreden	Zeer tevreden
Geen procedures	KIVI Niria	ACB Mediation
	Raad van Arbitrage voor de Bouw	Commissie Gelijke Behandeling (CGB)
	SGI	KVCG
	TAMARA	NOFOTA
		SGC
		Ombudsman

Bronnen: zie bijlage 2

De filterwerking van TAMARA, waarover de *verwachte* tevredenheid lager was dan de tevredenheid over KVCG en CGB, blijkt in de praktijk niet lager. Het niet gevonden verschil kan echter evengoed te maken hebben met de ‘ruwheid’ van de meting. Verder verschilt de filterwerking te weinig tussen de procedures om een verband te kunnen leggen met tevredenheid.

4.5 Conclusie over hypothesen filterwerking

Slechts van 10 buitengerechtelijke geschilprocedures of clusters ervan wordt bijgehouden, hoe vaak partijen hun afgedane zaak alsnog bij de rechter aanhangig maken. In de eerste plaats kunnen we op basis van deze empirische verkenning dan ook concluderen dat er maar weinig bekend is over de omvang van de filterwerking van geschilprocedures in Nederland. In de tweede plaats blijkt de filterwerking gemiddeld 90% te bedragen. In de derde plaats varieert deze filterwerking nauwelijks tussen de procedures. Deze bevindingen hebben als consequentie dat de in hoofdstuk 3 geboden verklaringen voorsnog niet empirisch-kwantitatief kunnen worden getoetst. Niettemin zijn er wel enige empirische aanwijzingen gevonden die de aannemelijkheid van sommige hypothesen ondersteunen.

- Arbitrage-instituten rapporteren een relatief hoge filterwerking. Een plausibele verklaring hiervoor is dat na arbitrage dit vonnis slechts nog op vorm door de rechter kan worden beoordeeld en niet op inhoud. Bovendien kan de rechter slechts op beperkte gronden toetsen. Dit verlaagt de meeropbrengst van de stap naar een rechter (bijv. in termen van genoegdoening, gelijk krijgen) voor partijen sterk. Dit zou de basishypothese dat de filterwerking groter wordt naarmate de méeropbrengsten uit rechtspraak afnemen, ondersteunen.
- Over de invloed van opbrengsten uit een buitengerechtelijke procedure op filterwerking is voorsnog weinig te zeggen. Zo bleek een uitspraak mogelijk

³⁵ Wel wordt op enkele van deze aspecten dieper ingegaan in de cases in Hoofdstuk 5.

- noch over het effect van de mate van controle van partijen over een procedure (zoals bij schikkingen), noch over de invloed van tevredenheid op filterwerking.
- De verwachting (alternatieve hypothese) dat de filterwerking afneemt naarmate de met een buitengerechtelijke procedure gemaakte kosten hoger zijn, vindt vooralsnog geen ondersteuning in de werkelijkheid: juist de duurdere procedures (veelal arbitrage-instituten) lijken een hogere filterwerking te hebben dan relatief goedkope procedures zoals bij de Huurcommissie, de CGB, het GIW en de SGC. Waarschijnlijk spelen hier andere factoren een rol dan de kosten, zoals de geringe meeropbrengst van een rechtszaak na arbitrage. Over de invloed van de kosten van buitengerechtelijke procedures in termen van gemiddelde doorlooptijd is vooralsnog geen uitspraak mogelijk.

Ondanks het feit dat veel hypothesen nog niet kunnen worden gestaafd is er met deze empirische verkenning een eerste dataset aangelegd met kwantitatieve gegevens over een groot aantal buitengerechtelijke geschilprocedures op nationaal niveau. Daarnaast geeft bijlage 2 de beschrijvende gegevens per procedure weer. Deze gegevens beslaan een scala aan kenmerken en achtergrondfactoren. In de eerste plaats de omvang van geschilprocedures in termen van de in- en uitstroom van zaken over de laatste 5 jaar. Uitstroom is daarbij zoveel mogelijk uitgespecificeerd naar (tussen-)resultaten, zoals intrekkingen en schikkingen; vonnissen, uitspraken, adviezen of andere einduitkomsten, zoals in dit hoofdstuk is vermeld. Verder zijn de eerste bevindingen over de doorstroom van zaken naar de rechter, de filterwerking, geregistreerd.

Naar aanleiding van de verklaringen van de filterwerking zijn ook gegevens over een aantal *andere* relevante kenmerken van buitengerechtelijke geschilprocedures in kaart gebracht. In dit hoofdstuk zijn vooral gegevens gepresenteerd over tastbare indicatoren van kosten (financiële kosten, doorlooptijden), en opbrengsten (resultaten, opvolgings- en nalevingspercentages, tevredenheidscijfers). Over minder concrete aspecten van buitengerechtelijke procedures, zoals de perceptie van 'fairness' onder gebruikers, ontbreken de meeste gegevens.

5 Case studies: de bezwaarprocedure en geschilprocedures in de bouw

5.1 Inleiding

Uit voorgaand hoofdstuk is gebleken dat de filterwerking van buitengerechtelijke procedures vooralsnog niet valt te verklaren met behulp van kwantitatieve analyse. Dit omdat veel gegevens ten aanzien van filterwerking en mogelijke verklarende factoren ontbreken; en omdat er bovendien nauwelijks variatie bestaat in de filterwerking tussen procedures waarvan deze wel bekend is.

In dit hoofdstuk geven we een meer kwalitatieve onderbouwing van de hypothesen, om toch meer inzicht te krijgen in de wijze waarop verschillende factoren mogelijk de filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures beïnvloeden. We doen dat aan de hand van twee *case studies* van twee typen procedures waar relatief veel over is geschreven. De eerste case study betreft de bezwaarprocedure in het bestuursrecht. We brengen in dit hoofdstuk inzichten bijeen uit empirisch onderzoek naar de ervaringen van geschilpartijen met de bezwaarprocedure en hun redenen om in beroep te gaan bij de rechter. De tweede case study betreft drie procedures van geschilbeslechting in de bouwwereld. Hiervoor is gebruik gemaakt van eerder gepubliceerd onderzoek en enkele telefonische interviews met sleutelinformanten op het gebied van de bouw.

Naast dat er relatief veel bekend is over de twee geselecteerde procedures, verschillen ze op een aantal kenmerken, hetgeen een wat diepere vergelijking interessant maakt. Zo is de bezwaarprocedure een tweezijdige en bovendien verplichte procedure, terwijl de bouwprocedures driezijdig en niet verplicht zijn. De relaties tussen partijen hebben in de bezwaarprocedure ook een ander karakter, omdat er per definitie een overheidsorgaan bij is betrokken.

5.2 De bezwaarprocedure in het bestuursrecht

Burgers of bedrijven die het niet eens zijn met een besluit van een overheidsorgaan moeten hun bezwaren eerst kenbaar maken aan het desbetreffende bestuursorgaan, alvorens zij naar de rechter kunnen stappen. Het bestuursorgaan dient de in het bezwaarschrift bestreden beslissing te heroverwegen, dat wil zeggen dat het bestuursorgaan alle elementen van het oorspronkelijke besluitvormingsproces nog eens op hun bestuurlijke en juridische merites controleert, en het besluit zonodig corrigeert³⁶. Het bestuursorgaan kan zelf het probleem afhandelen, of een onafhankelijke adviescommissie instellen. De bezwaarprocedure mondt uit in een nieuw overheidsbesluit, waartegen een rechtszaak kan worden gestart. De bezwaarschriftenprocedure kent de volgende doelstellingen (Notten, 1998:340, Winter, 2003, p.7-9).

1. Voorkomen van procedures bij de bestuursrechter (filterwerking)
2. Laagdrempelige conflictoplossing

³⁶ Art 7:11 lid 1 Awb: "Indien het bezwaar ontvankelijk is, vindt op grondslag daarvan een heroverweging van het bestreden besluit plaats".

3. Herstel van fouten door het bestuursorgaan
4. Verhoging van de kwaliteit van het bestuur door terugkoppeling van fouten in regelgeving of uitvoering (leerfunctie)
5. Dossiervorming in het geschil (verduidelijkingsfunctie).

Hoewel voor de bezwaarschriftenprocedure algemene regels zijn vastgelegd in de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb), zullen binnen dit kader procedurele kenmerken zoals de mate van formeelheid, kosten en de mogelijkheid om informatie uit te wisselen, verschillen tussen overheidsorganen en tussen typen zaken. De bezwaarprocedure is immers van toepassing op een breed scala aan overheidsbesluiten, variërend van een eenvoudige parkeerbonnen tot complexe en grootschalige infrastructurele plannen zoals de uitbreiding van de Luchthaven Schiphol.

5.2.1 Filterwerking van verschillende bezwaarprocedures

Geaggregeerde informatie over het totale aantal bezwaarprocedures in Nederland en daaruit voortkomende gerechtelijke procedures is niet voorhanden. Bezwaarprocedures worden immers gevoerd in honderden bestuursorganen waarover geen geaggregeerde gegevens beschikbaar zijn. We maken in dit hoofdstuk daarom gebruik van de resultaten van verschillende studies naar de bezwaarprocedure waarbij in totaal 18 bezwaarprocedures op hun filterwerking zijn onderzocht. In tabel 5 zijn de beschikbare gegevens over filterwerking van bezwaarprocedures bijeengebracht. Bovendien heeft het SGBO³⁷ onderzoek gedaan naar de filterwerking van bezwaarprocedures van alle gemeenten.

Van de 18 onderzochte procedures hebben er 14 een filterwerking groter dan 90%. Procedures inzake de Monumentenwet, voorlopige verblijfsvergunningen en sociale zekerheid kennen een lager filterpercentage. Alleen de bezwaarprocedure in de Natuurbeschermingswet heeft een sterk afwijkende filterwerking (59%).

5.2.2 Verplicht karakter

In hoofdstuk 3 werd de hypothese geformuleerd dat verplichte voorprocedures een kleinere filterwerking zouden hebben dan niet-verplichte procedures. Enkele uitzonderingen daargelaten, is de bezwaarprocedure een verplichte stap voorafgaand aan een gerechtelijke procedure. Artikel 7:1 lid 1 Awb schrijft voor dat de burger slechts tegen een besluit in beroep kan gaan als deze de bezwaarprocedure heeft doorlopen. De achterliggende gedachte is dat problemen tussen overheid en burgers eerst op het niveau van het bestuursorgaan zelf dienen te worden opgelost. Verschillende onderzoeken bieden empirische ondersteuning voor de verwachting dat de verplichte bezwaarprocedure een lagere filterwerking kent (Aalders e.a., 2001; Van Erp en Van Ewijk, 2005). De toegevoegde waarde van de bezwaarprocedure acht men niet altijd even groot, aangezien het bestuursorgaan haar eigen besluit heroverweegt. De behoefte aan een onafhankelijk oordeel van de rechter is vaak aanleiding voor een rechtszaak.³⁸ Haar verplichte karakter van de bezwaarprocedure lijkt te leiden tot een grotere doorstroom naar de rechter, in lijn met de verwachting. Desondanks is de filterwerking van de bezwaarprocedure over het algemeen hoog. Het verplichte karakter van de

³⁷ SGBO is het onderzoeks- en adviesbureau van de VNG, de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Sinds 2001 is SGBO zelfstandig.

³⁸ Mede om die reden is in 2004 de wet Rechtstreeks Beroep in werking getreden, die het mogelijk maakt om de bezwaarfase op verzoek van de belanghebbenden over te slaan als vooraf duidelijk is dat de heroverweging door het bestuursorgaan niet tot een ander besluit zal leiden. Tot nu toe is van deze mogelijkheid slechts sporadisch gebruik gemaakt (Van der Meulen, Litjens en Freriks, 2005).

procedure biedt daarom geen sterke kwantitatieve verklaring voor de omvang van de filterwerking.

Tabel 5 Filterwerking van bezwaarprocedures: eerdere bevindingen uit onderzoek

Bron	Beleidssterrein	Aantal onderzochte procedures	Aantal beroepen landelijk	Filterwerking
SGBO, 1997	Gemeenten – totaal			94%
Sanders, 1999	Studiebeurzen	111.180		95%
	Kinderbijslag	13.010		94%
	Voorlopige verblijfsvergunning	103		89%
	Uitsluiting van militaire dienst	97		93%
	Wet op de Natuurbescherming	34		59%
	Werkloosheidswet	29		97%
	Gehandicaptenvoorzieningen	19		100%
	Monumentenwet	18		89%
Beerten, 1994 ³⁹	Studiefinanciering		4.729	95,7%
	Inkomstenbelasting		3.863	97,8%
	Bijstand		2.750*	85,9%
	Loonbelasting		356	97,9%
	Vennootschapsbelasting		322	93,4%
	Werkloosheidswet		153	97,3%
	AAW		8	93,3%
Van Erp en Van Ewijk, 2004	Kleine verkeersovertredingen (Wet Mulder)	342.105		94%
	Parkeerboetes	84.700**		98%
	Boetes WW	1.465		97%
	Boetes Arbowet	242		96%

* schatting

**aantal bezwaarprocedures in 9 gemeenten van verschillende grootte

5.2.3 *Kosten van procedures*

Kosten van de bezwaarprocedure

De bezwaarprocedure is ontworpen als een toegankelijk alternatief voor een gerechtelijke procedure. De toegang tot de bezwaarprocedure is kosteloos, en een advocaat is niet nodig. Sinds maart 2002 bestaat de mogelijkheid om een tegemoetkoming in de kosten te krijgen, als achteraf blijkt dat het besluit waartegen het bezwaar was gericht, onrechtmatig was. Een recente evaluatie heeft uitgewezen dat een dergelijk verzoek tot compensatie slechts in 5 tot 10% van het totale aantal bezwaarschriften wordt gedaan (Winter en De Jong, 2004). Niettemin wordt in de meer gespecialiseerde zaken uiteraard vaak juridisch advies ingewonnen. In grote zaken waar belanghebbenden zich hebben georganiseerd of waarin ondernemingen tegenover de overheid staan, zijn de kosten van rechtsbijstand aanzienlijk. Wat betreft de doorlooptijd stelt de Awb een grens van 6 weken aan de duur van de bezwaarschriftprocedure. De termijn van 6 weken wordt wel geregeld overschreden (Sanders, 1999; Aalders, 2001) en is niet van toepassing op specialistische

³⁹ 1994 is het jaar van gegevensverzameling.

rechtsgebieden, zoals het mededingingsrecht. In principe is de doorlooptijd van de bezwaarprocedure echter gelijk, en kan deze verschillen in filterpercentages niet verklaren.⁴⁰

Kosten van de gerechtelijke procedure

Voor een gerechtelijke procedure moeten uiteraard griffierechten worden betaald. Deze vormen na de bezwaarprocedure de eerste kostenbarrière die moet worden genomen. De griffierechten variëren van rond de € 30,- voor kleine overtredingen zoals parkeerbonnen of afvaldump, tot enkele honderden euro's in de grote zaken. In kleinere zaken zullen de griffierechten soms gelijk zijn aan het totale zaaksbelang, of dit zelfs overtreffen. Daarom zal in de zaken met een klein financieel belang de kosten- en batenafweging vaak aanleiding geven tot het afzien van een rechtszaak (Sanders, 1999:156). Zo bleek de invoering van griffierecht van fl. 50,- voor beroepszaken over studiefinanciering in 1993 te leiden tot een daling van het aantal beroepszaken van 31,5% naar 9% (Beerten e.a., 1996: 128)⁴¹. Daarentegen zullen in grotere zaken, waarbij groepen burgers, maatschappelijke organisaties of bedrijven zijn betrokken en/of het financieel belang hoog is, de griffierechten niet gauw een barrière vormen.

Een veel grotere financiële kostenpost vormt de juridische bijstand. In een bestuurlijke rechtszaak is juridische bijstand (door advocaat) niet verplicht. Ook deze procedure is bedoeld om betaalbaar en dus toegankelijk te zijn voor iedereen. Dat neemt niet weg dat veel bestuursrechtelijke onderwerpen te complex zijn voor burgers of kleine bedrijven om onafhankelijk een zaak te voeren; de kans om een zaak te winnen wordt hoger ingeschat wanneer er een advocaat bij is betrokken.⁴² De kosten van de gerechtelijke procedure worden opgeteld bij de kosten die in de bezwaarprocedure reeds gemaakt zijn en afgewogen tegen de extra opbrengsten van een gerechtelijke procedure (Van Erp en Van Ewijk, 2004).

5.2.4 Opbrengsten van de bezwaarprocedure

Als de bezwaarprocedure leidt tot een bevredigende uitkomst, dan is het voor een partij niet meer nodig om vervolgens nog een gerechtelijke procedure op te starten. Uit onderzoek is gebleken dat de uitkomst van een bezwaarprocedure een groot deel van de tevredenheid van partijen verklaart (Montfort en Tromp, 2000). Als het bestuursorgaan het bestreden besluit vernietigt, is er in veel gevallen geen reden meer om beroep in te stellen. Als het bestuursorgaan het besluit handhaaft, betekent dat natuurlijk niet altijd dat toch beroep wordt ingesteld. Uit onderzoek van Beerten e.a. (1996) blijkt dat de filterwerking lager uitvalt als deze wordt berekend op basis van de ongegrond verklaarde bezwaarschriften. Eenvoudiger geformuleerd: haalt de burger gelijk bij het bestuursorgaan dan stapt hij niet zo vaak meer naar de rechter. Echter, ook voor bezwaarmakers die niet hebben bereikt wat zij wilden is de filterwerking nog steeds hoog: 80% of meer. Blijkbaar verklaart de uitkomst van een bezwaarprocedure in de praktijk dus maar een klein deel van de filterwerking.

⁴⁰ Wel laat onderzoek naar de *appèlratio* zien dat de tijdsfactor verschil maakt voor het verdere geschilgedrag. Als de procedure in eerste aanleg meer dan 1,5 jaar heeft geduurd is de filterwerking aanmerkelijk groter dan wanneer deze minder tijd heeft gekost (Marseille, 2005:240-7).

⁴¹ Het betreft het aantal beroepszaken tegen *voor de burger ongunstige* beslissingen op bezwaar.

⁴² Recent onderzoek door Marseille (2005) wijst uit dat deze aanname terecht is: partijen met professionele rechtsbijstand boeken meer succes.

Een mogelijke verklaring voor deze bevinding is dat een rechtszaak geen opschortende werking heeft. Het bestreden besluit kan worden uitgevoerd ook al loopt er een rechtszaak — tenzij de rechter in een voorlopige voorziening de uitvoering van het besluit opschort. Vernietiging door de rechter betekent dat het bestuursorgaan een nieuw besluit moet nemen, wat kan betekenen dat de door het bestuur gewenste ontwikkeling, onder andere voorwaarden, toch doorgang vindt. Een rechtszaak heeft dus niet altijd het gewenste effect. Bij sommige besluiten, zoals bestuurlijke boetes, heeft het starten van een procedure juist wel een opschortende werking. Als een bestuurlijke boete erg groot is, kan dit alleen al een reden zijn om een rechtszaak aan te spannen. Om die reden is dit *'uitstel-effect'* van rechtszaken een cruciale verklarende factor voor de filterwerking bij zaken waarmee grote bedragen zijn gemoeid (Van Erp en Van Ewijk, 2004).

De mogelijke opbrengst van een gerechtelijke procedure zou een belangrijkere verklaring kunnen vormen voor de filterwerking. Procedures waarin het zaaksbelang groter is en een rechtszaak dus meer opbrengsten kan genereren, hebben namelijk een kleinere filterwerking. Het gaat daarbij om procedures inzake vennootschapsbelasting (financiële opbrengst), verblijfsvergunningen (belang van verblijf in Nederland), de bijstand (zaaksbelang relatief hoog t.o.v. inkomen) en de natuurbescherming (princiële zaken) (Beerten, 1994; Sanders, 1999; De Gier e.a., 2001).

Het besluit op een bezwaarprocedure is bindend en heeft rechtskracht, maar vormt géén wettelijke basis voor toekomstige zaken (precedentwerking). Voor repeat players blijkt dit een reden om na de bezwaarprocedure alsnog een rechtszaak te beginnen. Het gaat hier niet alleen om toekomstige geschillen over hetzelfde onderwerp, maar ook om het voorkomen van verdere schade in hetzelfde geschil. Werkgevers bijvoorbeeld die na een arbeidsongeval een boete krijgen van de Arbeidsinspectie, gaan in beroep omdat de bestuurlijke boete hun positie verzwakt in de letselschadezaken van de werknemers die bij het arbeidsongeval betrokken zijn geweest (Van Erp en Van Ewijk, 2005).

Informatie-uitwisseling

Bestuursorganen verschillen in de wijze waarop de bezwaarprocedure (binnen het kader van de Awb) is ingericht. De mogelijkheid om informeel te zoeken naar een oplossing verschilt bijvoorbeeld naar gelang de procedure de gelegenheid biedt tot informatie-uitwisseling tussen de partijen. Dat dit ook gevolgen heeft voor de filterwerking, blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek naar de toepassing van de Werkloosheidswet in de (toenmalige) vijf uitvoeringsinstellingen voor sociale zekerheid (Beerten e.a., 1997). Deze uitvoeringsinstellingen hebben onderling een sterk verschillend filterpercentage. Het filterpercentage van uitvoeringsinstellingen die in het beginstadium van de bezwaarschriftfase informeel telefonisch contact leggen met de belanghebbende ligt vijf tot zes keer zo hoog is als uvi's die dit niet doen — terwijl in die eerstgenoemde uvi's veel minder hoorzittingen plaatsvinden.

Uit onderzoek van Sanders (1999) blijkt dat bezwaarprocedures met een hoorzitting waar argumenten mondeling kunnen worden uitgewisseld, een grotere filterwerking hebben dan procedures die geheel schriftelijk verlopen. In een hoorzitting krijgen de belanghebbenden een beter begrip van de regelgeving en de afwegingen die aan het besluit ten grondslag liggen. Bovendien kan vaak een oplossing worden gezocht die aan de belangen van beide partijen tegemoet komt, precies zoals in de theorie werd verwacht.

Omdat de bezwaarprocedure een heroverwegingsprocedure is, kunnen belanghebbenden in principe geen invloed uitoefenen op de uitkomsten. Wel vindt men procedures met een onafhankelijke bezwaaradviescommissie of procedures waarin externe experts worden gehoord, meer 'fair' (Aalders e.a., 2001:93, Sanders, 1999:203). Deze procedures hebben ook een grotere filterwerking.

5.2.5 Kenmerken van de partijen en hun geschillen

Een gerechtelijke procedure kan schade toebrengen aan de relatie tussen partijen in een geschil. Dat is vaak een reden om geen rechtszaak te starten na afloop van een buitengerechtelijke procedure. De bezwaarprocedure betreft echter de relatie van bedrijven en burgers met de overheid. Omdat dit veelal een formele relatie (met een bestuurs- *orgaan*) betreft, verwachten we dat de invloed van sociale relaties en wederzijdse afhankelijkheid op het aantal gerechtelijke procedures geringer zal zijn dan bij persoonlijke relaties.⁴³

Voor repeat-players zoals bedrijven en bestuursorganen echter, kan wederzijdse afhankelijkheid (ook op de lange termijn) een overweging zijn. Voor het bestuursorgaan kan dit aanleiding zijn om tot een acceptabele heroverweging te komen in de bezwaarprocedure; voor een bedrijf kan het aanleiding zijn om af te zien van een rechtszaak als de uitkomst van die procedure niet (geheel) bevredigend is. We verwachten daarom een substantiële filterwerking van de bezwaarprocedure, wanneer er sprake is van afhankelijkheid van bedrijven van bestuursorganen en/of andersom. Voor dit verwachte effect bestaat echter nog geen empirisch bewijsmateriaal.

Een ander nadeel van een rechtszaak is dat deze kan leiden tot reputatieschade in de relatie met derden. Opvallend genoeg laat onderzoek naar de bezwaarschriftprocedure het omgekeerde zien: gerechtelijke procedures kunnen juist *reputatievoordelen* hebben. Onderzoek naar de bestuurlijke boete heeft laten zien dat grote bedrijven die beboet zijn door de overheid vaak een (openbare) rechtszaak beginnen, niet alleen om de boete ongedaan te maken maar ook omdat dit hun reputatie positief kan beïnvloeden. Zij profileren zichzelf als 'bestrijders' van overheidsbesluiten en als 'onschuldige partij' richting klanten en aandeelhouders (Van Erp en Van Ewijk, 2004). In een andere vorm treffen we dit verschijnsel aan bij ideële organisaties, die doorprocederen om publiciteit te halen, politiek te beïnvloeden of de achterban tevreden te stellen, ook als dat ten behoeve van rechtsbescherming of geschiloplossing niet langer nodig is (De Gier e.a., 2001, p.9).

5.2.6 Conclusies ten aanzien van de bezwaarprocedure

Diverse onderzoeksresultaten op het gebied van de bezwaarprocedure laten zien dat de filterwerking van de bezwaarprocedure groter is naarmate de kosten van de gerechtelijke procedure hoger zijn en de extra opbrengsten van de gerechtelijke procedure lager zijn. Dit zou in lijn zijn met de basishypothese (hoofdstuk 3). In kleinere zaken vindt een afweging plaats van de griffierechten en het zaaksbelang. In grotere zaken gaat de afweging tussen de kosten van rechtsbijstand enerzijds, en de extra opbrengsten van een gerechtelijke procedure.

De kosten van rechtsbijstand worden opgeteld bij de kosten die in de bezwaarprocedure al gemaakt zijn voor rechtsbijstand (Van Erp & van Ewijk 2004). De eenmaal met de

⁴³ Dit neemt niet weg dat in de kleinere gemeenschappen, bijv. in kleine gemeentes de formele relatie in de praktijk wél bijna gelijk kan staan aan een persoonlijke relatie.

bezwaarprocedure gemaakte kosten lijken dus wel rol te spelen bij de keuze om alsnog naar de rechter te gaan. Echter, de gegevens over de bezwaarprocedure bieden geen steun voor de alternatieve hypothese, dat men na eenmaal gemaakte kosten het gevoel gaat ontwikkelen 'niet meer terug te kunnen'.

Wat betreft de opbrengsten, verklaart de materiële uitkomst van een bezwaarprocedure maar een klein deel van de filterwerking. Voor ongegronde of niet-ontvankelijke bezwaarschriften is de filterwerking nog steeds 80%. Naarmate de gerechtelijke procedure meer opbrengsten oplevert, is de filterwerking lager. Maar ook andere typen opbrengsten van gerechtelijke procedures blijken van belang: het opschorten van een boete, of een bindende uitspraak voor toekomstige geschillen. Ook kan de publiciteit rond een rechtszaak bijdragen aan de reputatie van een onderneming, als deze bijvoorbeeld door een sanctie of andere ongunstige beschikking van overheidswege is geschaad. Ook voor ideële organisaties zijn rechtszaken dus een middel om publicitaire aandacht te krijgen.

We vinden bevestiging van een deel van de hypothesen over kenmerken van de buitengerechtelijke procedures die van invloed zijn op de filterwerking. De bezwaarprocedures die meer gelegenheid bieden voor informatie-uitwisseling en waarin een neutrale derde partij adviseert, hebben een grotere filterwerking. Informatie-uitwisseling draagt er in de eerste plaats toe bij dat een oplossing wordt gevonden die tegemoetkomt aan de belangen van partijen. Ten tweede kan meer begrip ontstaan voor het besluit dat wordt bestreden en heeft men het gevoel dat er geluisterd wordt. Daarom ervaart men de uitkomsten als rechtvaardiger en start men minder snel een vervolprocedure. Er zijn aanwijzingen dat informeel contact in het begin van de bezwaarprocedure, tot een grotere filterwerking leidt dan een hoorzitting. Het verplichte karakter van de bezwaarprocedure lijkt een negatieve invloed op het filterpercentage te hebben. Het biedt echter geen sterke kwantitatieve verklaring voor de omvang van de filterwerking, want de filterwerking van de bezwaarprocedure is desondanks onverdeeld hoog.

5.3 Geschilbeslechting in de bouw

In deze casus wordt ingezoomd op drie belangrijke geschilprocedures in de bouw⁴⁴. De Raad van Arbitrage voor de Bouw en het Garantie Instituut Woningbouw (GIW) beslechten geschillen tussen kopers van nieuwbouwwoningen en bouwers of aannemers. De Raad van Arbitrage houdt zich naast woningbouw ook bezig met utiliteits, weg- en waterbouw. Voor wat betreft de grote infrastructurele bouwprojecten (bijv. onderdelen van de Betuwespoorlijn) komen de zogeheten 'Raden van Deskundigen' steeds meer in zwang⁴⁵.

Het Garantie Instituut Woningbouw (GIW)

Het hoofddoel van het GIW is het bevorderen van de kwaliteit van koophuizen en -appartementen in Nederland, alsmede het bevorderen van vertrouwen tussen koper en ondernemer. Het GIW houdt zich vanuit die doelstelling bezig met het verschaffen van waarborgen, en het aanbieden van oplossingen voor het geval er 'iets mis gaat' (Companen, 2002). De waarborgen worden uitgegeven via waarborgcertificaten, die de

⁴⁴ Natuurlijk worden er ook elders bouwzaken aanhangig gemaakt, zoals bij het ACB bedrijfsleven of het NMI, beide voor mediation. Omdat geen goed zicht te krijgen is welke specifieke zaken precies bouwzaken zijn laten we deze hier buiten beschouwing.

⁴⁵ Detailgegevens over de genoemde buitengerechtelijke geschilprocedures zijn opgenomen in bijlage 2.

kwaliteit van nieuwbouwhuizen garanderen. Via die certificaten kunnen kopers bedingen dat zij recht hebben op herstel van gebreken in de bouw. Bouwbedrijven kunnen zelf kiezen of ze zich aansluiten bij het GIW; dit geeft hen een ‘garantiekeurmerk’.

Bij geschillen tussen de koper van een nieuwbouwhuis en de verkoper (bouwer) wordt gebruik gemaakt van mediation (al in een vroeg stadium door suborganisaties van het GIW) en arbitrage door het GIW zelf.

Het GIW is een onafhankelijke stichting. In het bestuur van de stichting zitten vertegenwoordigers van consumenten (Vereniging Eigen Huis en de Consumentenbond), producenten (drie aangesloten ondernemersorganisaties) en de overheid (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, VNG). Over het hele land zijn ongeveer 1600 ondernemers aangesloten bij het GIW. Veel kopers van nieuwbouwhuizen zijn bekend met het bestaan van het GIW. Tabel 6 geeft de inkomende en in behandeling zijnde zaken bij het GIW weer, alsook de aantallen uitgesproken vonnissen en intrekkingen voor de jaren 1999-2004. Het aantal zaken dat ‘in behandeling’ is ligt lager dan het aantal verzoeken. Het verschil zit hem in de verzoeken waarbij alsnog van een klacht wordt afgezien, of “niet-bevoegdverklaringen etc”.

Tabel 6 GIW: Aanhangig gemaakte en afgedane zaken (2000-2004)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Aanhangig	n.a.	949	n.a.	n.a.	n.a.	870
In behandeling	640	768	628	1.012	888	802
Vonnis	330	272	285	249	273	382
Ingetrokken	302	389	340	325	450	496

Bron: informant GIW, 2005

Wat betreft de *typen* zaken gaat het bij GIW voornamelijk om garantieschendingen of bouwkundige gebreken. Volgens de expert is er geen nadere onderverdeling te geven.

De Raad van Arbitrage (RvA)

De Raad van Arbitrage is het belangrijkste arbitrageorgaan voor de bouw in Nederland, niet alleen voor geschillen tussen huizenkopers en aannemers, maar ook voor geschillen tussen opdrachtgevers en -nemers met betrekking tot utiliteits-, weg-, grond- en waterbouw. In de meest gebruikte algemene voorwaarden in de bouw (in 83% van de contracten wordt een arbitrageclausule opgenomen) wordt de Raad als geschillenbeslechter aangewezen. De leden van de Raad zijn afkomstig uit drie constituerende verenigingen: ingenieurs, architecten en bouwkundigen. De zg. ‘buitengewone’ leden zijn juristen. Zaken die buiten het mandaat van de Raad vallen, of die zijn gerezen zonder een bepaling over de wijze van geschilafhandeling in het contract, komen in aanmerking voor een andere procedure.

De Raad voorziet in arbitrage (reguliere en spoedprocedure en kort geding), door voor elk geschil arbiters aan te wijzen uit haar vaste ledenbestand.

Driekwart van de zaken voor de Raad van Arbitrage betreft een geschil tussen bouwer en koper. De helft van de zaken betreft een geschil tussen particulier en bouwer; de andere helft een geschil tussen zakelijke opdrachtgever en bouwer (Companen, 2002).

Volgens een interne prognose neemt het aantal inkomende zaken over 2004 en 2005 met steeds 10% af (informant, 2005). Hoger beroep is mogelijk bij een Commissie van de Raad. In 2004 zijn er 105 beroepszaken aanhangig gemaakt, waar 83 uitspraken door de Beroepscommissie op volgden.

Tabel 7 geeft de aantallen aanhangig gemaakte en afgedane zaken weer voor de jaren 2000-2004 (2001 ontbreekt).

Tabel 7 Raad van Arbitrage voor de Bouw: aanhangig gemaakte en afgedane zaken 2000-2004

	2000	2002	2003	2004
Aanhangig	1.097	1.185	1.185	1.090
Afgehandeld	1.023	1.002	1.090	1.184
Waarvan:				
Ingetrokken		272	293	340
Eindvonnissen		491	513	587
Schikking/ dading		210	164	140
Plaatsopneming		26	34	31
Overige		79	73	67
% Eiser gelijk of grotendeels gelijk	53%	56%	67%	55%

Bron: informant RvA, 2005

Raden van Deskundigen bij grote infrastructurele werken (RvD's)

De Raden van Deskundigen worden sinds een aantal jaren ingesteld naar aanleiding van een omvangrijk contract tussen opdrachtgever en aannemer ten aanzien van een (grootschalig) infrastructureel project, zoals de aanleg van (een onderdeel van) de Betuwelijn, de Hogesnelheidslijn (HSL) of de Westerscheldetunnel. De Raden fungeren zowel ter voorkoming als ter oplossing (advies, bindend advies) van geschillen bij grote infrastructurele werken.

Het totale aantal Raden van Deskundigen dat tot nu toe heeft bestaan, is klein. Aan het einde jaren '90 waren de Raden relatief talrijk, omdat er in die periode een aantal grote infrastructurele projecten tegelijkertijd 'liepen' (Betuwelijn, HSL, Westerscheldetunnel). Omdat deze werken anno 2006 zo goed als afgerond zijn, zit de taak van deze Raden erop. Op dit moment (anno 2006) bestaat er slechts één actieve Raad, namelijk voor de geplande aanleg van de Rondweg A2-Den Bosch.

In de afgelopen jaren zijn de Raden actief geweest op de volgende soorten bouwprojecten:

- Railnet: Betuweroute (4 Raden) en HogeSnelheidsLijn (1 Raad met 5 subcontracten)
- Waterstaat (V&W), waarvan de Westerschelderoute-verbinding de belangrijkste was.
- Wegennet: Rondweg A2-Den Bosch. Hiervoor is anno 2006 net een Raad gevormd (interview, februari 2006).

ProRail werkte met 4 Raden van Deskundigen voor bouwprojecten ten behoeve van de Betuweroute, en één Raad voor de HSL (bestaande uit 5 subcontracten).

De leden van een RvD bezoeken regelmatig (bijv. 2 of 4 keer per jaar) het werk, vergaderen met de projectleiders van opdrachtgever en aannemer, krijgen verslag van de voortgang van het werk en knelpunten daarin, en worden informeel op de hoogte gesteld van eventuele discussiepunten tussen partijen. Soms bezoekt de voorzitter tussentijds de partijen op het werk (Rozemond, 2000).

Een RvD geeft alleen een oordeel als de partijen daar formeel om vragen. Dit gebeurt doorgaans op voorwaarde dat partijen eerst gepoogd hebben om zelf overeenstemming te bereiken, of om een geschil via bemiddeling door de Raad uit de wereld te helpen. Al worden Raden van Deskundigen voornamelijk ingesteld om geschillen te voorkómen door het versoepelen van de verhouding tussen opdrachtgever en aannemer; de praktijk laat zien dat ook arbitrage en (bindend) advies veel worden aangewend. De in de praktijk meest voorkomende vorm van geschilbeslechting door de Raden van Deskundigen is advies (in de praktijk veelal bindend).

Met betrekking tot de aanleg van de Betuwelijn wordt gemeld dat de Raad 3 keer zitting heeft gehouden over de aanleg van de Botlektunnel (interviews, februari 2006). Dit in tegenstelling tot de ‘geschilloze’ aanleg van de tunnel onder het Pannerdensch Kanaal. De Raad kwam 2 keer bijeen bij de aanleg van de tunnel in Zevenaar. Bij een ander project van de Betuwespoorlijn bleken de relaties tussen de partijen zo slecht, dat de Raad rechtstreeks tot arbitrage overging.

Eén van de informanten maakte de volgende onderverdeling in typen zaken die in het algemeen aan Raden van Deskundigen zijn voorgelegd:

- Verantwoordelijkheid voor vooraf verstrekte gegevens
- Verantwoordelijkheid voor de bodemgesteldheid
- Vertraging in de besluitvorming van de opdrachtgever of door werkzaamheden van nevenaannemers (bijv. HSL)
- Ontbreken van vergunningen
- Traag lopende onteigeningen
- Schade aan het werk
- Verantwoordelijkheid voor gebreken

De frequentieverdeling tussen deze typen zaken blijft vooralsnog in het midden.

5.3.1 Filterwerking van de drie procedures

In hoofdstuk 4 zagen we dat — net als bij de bezwaarprocedure in het bestuursrecht- de filterwerking van geschilprocedures in de bouw onverdeeld hoog is (zie ook bijlage 2). Vanuit het GIW is tussen 1999 en 2004 slechts één zaak naar de rechter doorgestroomd. In dat specifieke geval heeft de rechter het verzoek om vernietiging afgewezen. Op de honderden jaarlijks afgedane zaken zou dit een filterpercentage van nagenoeg 100% betekenen. Procedures die voor een van de Raden van Deskundigen zijn geweest worden evenmin gevolgd door een vervolgprocedure (bijvoorbeeld arbitrage elders); laat staan door een rechtszaak.⁴⁶ De Raad van Arbitrage geeft geen cijfers over filterwerking, maar de expert verklaart met klem dat de stap naar de rechter geen ‘logische is’ (zie beneden).

5.3.2 Kosten van procedures

Kosten van de geschilprocedures in de bouw

De bouwprocedures variëren sterk in termen van financiële kosten voor partijen. Het GIW is financieel zeer toegankelijk. Een éénmalige bijdrage van 40 Euro is vereist om een zaak voor het GIW te brengen, en wint de klager, dan wordt dit bedrag ook nog eens terugbetaald⁴⁷. De kosten van een procedure bij de Raad van Arbitrage liggen aanzienlijk hoger, gemiddeld rond € 3.000,- (Companen, 2002:56).⁴⁸ Raden van Deskundigen kosten partijen tussen 0.05% en 0.3% van het totale project (Chapman, 2000: 203). Bij zeer omvangrijke projecten kunnen de kosten voor partijen dan ook flink oplopen.⁴⁹ Wat betreft de zaaksduur verschillen de bouwprocedures eveneens. Bij het GIW bleek binnen het jaar tweederde van de zaken afgedaan; bij de Raad van Arbitrage éénderde. Bovendien lijkt de gemiddelde tijdsduur van beide procedures toe te nemen. De Raden

⁴⁶ Rijkswaterstaat heeft besloten om geschillen over aanbestedingen bij de rechter onder te brengen.

⁴⁷ Deze kosten zullen wijzigen met de komst van het Arbitrage Instituut GIW, per 1 januari 2007.

⁴⁸ Voor een claim met een omvang kleiner dan € 3.000,- wordt € 250,- in rekening gebracht. Boven de € 45.000,- liggen de kosten tussen de 3% en 14% van het zaaksbelang.

⁴⁹ Uitspraken van RvD's kennen eventuele kostenveroordelingen.

van Deskundigen doen vaak al binnen een maand uitspraak, omdat men de projecten niet door geschillen wil ophouden.⁵⁰

Kosten in termen van moeite en zoeken lopen uiteen. Voor huizenkopers zijn de zoekkosten relatief hoog, omdat bijv. slechts 41% de procedure bij de Raad van Arbitrage kent (Companen, 2002:27, 64). De zoekkosten voor RvD's zijn per geschil laag, omdat deze van tevoren betrokken wordt bij een infrastructureel project en dus vertrouwd zijn met de context en de belangen en standpunten van partijen. Omdat bovendien geschilpunten in onderlinge samenhang kunnen worden gezien, kan via een RvD worden bespaard op moeite en tijd gemoeid met het uitwisselen van schriftelijke stukken tussen partijen.

Ook al variëren de kosten tussen de drie bouwprocedures aanzienlijk in absolute termen, ze zijn te sterk gerelateerd aan het zaaksbelang (zie beneden) om een verband met filterwerking te leggen. De afweging van partijen om al of niet naar de rechter te stappen is immers sterk afhankelijk van de (financiële) omvang van het geschil.

Kosten van de gerechtelijke procedure

Voor geschillen in de bouw gelden vergelijkbare overwegingen wat betreft de kosten van rechtspraak als bij de bezwaarprocedure. In grotere bouwzaken met een groter financieel belang (bijv. tussen grote bedrijven) zullen de griffierechten minder snel aanleiding vormen om van een rechtszaak af te zien dan bij kleine zaken.

Ook in de bouw vormt juridische bijstand vaak een aanzienlijke financiële kostenpost. Bij rechtbankzaken met een financieel belang boven 5.000,- is een advocaat verplicht. Maar ook al is een advocaat niet verplicht (bijv. bij de kantonrechter), toch is deze welhaast onmisbaar gezien de specifieke kennis die vereist is.

5.3.3 Opbrengsten van geschilprocedures in de bouw

Aard van de procedures

De belangrijkste verklaring voor de onverdeeld hoge filterwerking in de drie bouwprocedures is volgens geïnterviewden gelegen in de *aard van de procedure als zodanig*. Vooral na arbitrage in een bouwzaak is het de vraag in hoeverre een rechter nog een toegevoegde waarde heeft. Dit omdat deze in dit geval slechts op vorm (marginaal) en niet op inhoud kan toetsen.

De rechter kan een arbitraal vonnis louter op vorm en niet op inhoud toetsen⁵¹. Bij het GIW is dit in de periode 1999-2004 slechts één keer voorgekomen⁵². Vernietiging van arbitrale vonnissen kan slechts op specifieke gronden, zoals onbevoegdheidsverklaringen en executiegeschillen. Ook bij bindende adviezen werkt het rechtssysteem zodanig dat de kans om deze bij de rechter vernietigd te krijgen verwaarloosbaar is. De (verwachte) opbrengsten uit een rechtszaak wegen dus in de meeste gevallen niet op tegen de hoge kosten.

Informatie-uitwisseling

Of partijen van elkaar waarnemen in hoeverre zij kans maken op het 'te winnen' bedrag hangt voor een deel af van de informatie-uitwisseling tijdens de arbitrageprocedure. Zowel de arbitrageprocedure van het GIW als die van de Raad van Arbitrage kennen

⁵⁰ Een uitzondering hierop vormt volgens een informant (februari, 2006) een geschil bij de aanleg van de Westerscheldetunnel.

⁵¹ De filterwerking van het GIW op de gang naar de rechter is dan niet bekend; men blijkt wél te registeren hoeveel zaken er vanuit het GIW doorstromen naar de Raad van Arbitrage (RvA). In 2004 gaat het om 115 zaken die vanuit het GIW bij de RvA instroomden. In 2000 betrof het 88 zaken (Jaarverslag RvA over 2004).

⁵² In dit specifieke geval heeft de rechter het verzoek om vernietiging afgewezen.

formele vormen van informatie-uitwisseling door middel van de schriftelijke uitwisseling van stukken gevolgd door een mondelinge hoorzitting. Partijen hebben dus de gelegenheid om hun standpunten nader te verduidelijken. Bovendien is bij arbitrage vertegenwoordiging door een advocaat mogelijk.

De Raden van Deskundigen bieden van de drie procedures waarschijnlijk de meeste gelegenheid voor informatie-uitwisseling tussen partijen, aangezien zij vanaf het begin bij een groot infrastructureel project zijn betrokken. Indien nodig kunnen de Raden continu een communicerende en bemiddelende rol vervullen. Het karakter van deze procedure is dan ook meer informeel. Volgens experts wordt hiermee voorkómen dat geschillen escaleren. De verwachting dat de informatie die partijen tijdens de procedure uitwisselen de filterwerking doet toenemen, lijkt door de bouwprocedures te worden bevestigd.

Afdwingbaar/ bindend

In de bouw is arbitrage de meest bindende vorm van geschilbeslechting. Op voorwaarde dat een arbitraal vonnis wordt gedeponereerd bij de rechtbank, wordt een executoriale titel verkregen, waarmee het vonnis kan worden afgedwongen. Na mediation (door het GIW en de Raden van Deskundigen) is dit niet mogelijk.⁵³ Bij de Raden van Deskundigen is een interessante mix te vinden van de rechtskracht die adviezen hebben (Rozemond, 2000:144). Enkele voorbeelden:

- het advies wordt bindend, dus onderdeel van het contract, tenzij een arbitrageprocedure aanhangig wordt gemaakt door de ontevreden partij
- het advies is bindend, en arbitrage is alléén mogelijk over de vraag wie de financiële consequenties moet dragen
- het advies is niet bindend
- het advies is niet bindend, en arbitrage kan pas aanhangig worden gemaakt na de oplevering van het werk.

Deze keur aan mogelijkheden zouden te maken hebben met het feit dat er nog niet zoveel ervaring is met de Raden van Deskundigen, en er bij partijen nog enige vrees bestaat om zaken uit handen te geven (Rozemond, 2004).

Bij arbitrage is ondanks de executoriale titel géén sprake van *precedentwerking* zoals bij rechterlijke uitspraken; in dit opzicht levert arbitrage dus minder opbrengsten op. Niettemin is door Benson (2000) gesignaleerd dat bedrijfstakgebonden arbitrage soms als alternatief fungeert voor rechterlijke uitspraken en precedenten- althans, voor zover het privaatrechtelijke contracten betreft. In sommige bedrijfstakken, zoals de diamantindustrie in de VS, verwerpt men zelfs de reguliere rechtspraak ten gunste van 'eigen' arbitrage, omdat de gebruiken van de bedrijfstak zo beter tot uiting zouden komen.

Redelijkheid en tevredenheid

Companen (2002) heeft onderzoek verricht naar het gevoel van *tevredenheid* onder gebruikers van zowel het GIW als de Raad van Arbitrage. Uit dit onderzoek bleek 75% van de kopers van nieuwbouwhuizen ontevreden over de mediationprocedure van het GIW (2002:44). De meerderheid van hun wederpartijen, de bouwers, was daarentegen wel tevreden. Zij beschouwden GIW-mediation als redelijk, onafhankelijk en bruikbaar. Ook bleek 80% van de kopers ontevreden over de arbitrageprocedure van het GIW. Opnieuw bleken de bouwers wel zeer tevreden. 71% vindt het GIW onafhankelijk en onpartijdig. Bovendien zou het GIW bouwers voldoende gelegenheid bieden om hun

⁵³ Niettemin is de kans op naleving hier mogelijk groter omdat beide partijen zich achter de uitkomst hebben geschaard.

mening te ventileren. Bouwers zijn ook erg tevreden over de arbitrageprocedure van de Raad van Arbitrage (83% is positief; 2002:46). Over de Raden van Deskundigen zijn gebruikers (rechtspersonen, geen particulieren) volgens de respondenten die in dit onderzoek geraadpleegd zijn, grotendeels positief.

Het grote verschil in tevredenheid tussen kopers en bouwers kan op verschillende manieren worden uitgelegd. Mogelijk zijn uitspraken of adviezen voor bouwers in het algemeen gunstiger dan voor kopers. Echter, in 80% van de zaken die aan het GIW werden voorgelegd bleken de ontevreden kopers juist gelijk te hebben gekregen; terwijl de Raad van Arbitrage kopers even vaak gelijk geeft als bouwers (Companen, 2002:35). Een alternatieve verklaring kan gelegen zijn in het feit dat bouwers meestal 'repeatplayers' zijn, die bedreven zijn geraakt in het voeren van geschilprocedures. Het is mogelijk dat bouwers de uitkomsten van geschilprocedures daardoor meer kunnen beïnvloeden, en daarom meer tevreden zijn. Het feit dat 26% van de kopers zich niet in staat voelt om 'zijn mannetje te staan' tegenover bouwbedrijven past in dit beeld (Companen, 2002:46).

Opbrengsten van een gerechtelijke procedure

Companen (2002:46) doet verslag van een korte peiling onder bouwers en kopers van nieuwbouwhuizen over een eventuele gang naar de rechter. Kopers blijken de opbrengsten uit een rechtszaak +nauwelijks te overwegen vanwege de hoge kosten ervan. De bouwers trekken de zorgvuldigheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de rechter niet in twijfel, maar plaatsen wel vraagtekens bij de 'fairness' van gerechtelijke procedures. Zo achten sommigen rechterlijke uitspraken moeilijk bewijsbaar.

5.3.4 Kenmerken van partijen en hun geschillen

In de genoemde bouwzaken bij het GIW zijn de repeatplayers (de bouwbedrijven) over het algemeen betrokken als verweerder en niet als eiser. Bij zaken voor de Raad van Arbitrage en de Raden van Deskundigen kunnen zowel particulieren als bouwbedrijven als eiser betrokken zijn. De meeste verweerders zijn bouwbedrijven. Omdat er over de gehele linie geen duidelijke 'bias' in partijkenmerken is te vinden en de filterpercentages bovendien onverdeeld hoog zijn, lijken partijkenmerken (bijv. repeatplayer of niet) vooralsnog geen rechtstreekse verklaring voor de stap naar de rechter te vormen. Niettemin verschillen partijen bij GIW en Raad van Arbitrage sterk op het aspect tevredenheid. Tevredenheid lijkt een positief effect op filterwerking te hebben, omdat ze de opbrengsten van een procedure voor een partij vergroot.

Verplicht karakter?

Procedures bij het GIW, de Raad van Arbitrage en de Raden van Deskundigen moeten alleen worden gevolgd indien de procedures in het betreffende *contract* reeds als geschillenbeslechters worden aangemerkt. Dit maakt de procedure als zodanig nog niet verplicht, omdat partijen uiteindelijk zelf bepalen welke procedure bij eventuele geschillen wordt doorlopen.

De Raad van Arbitrage wordt in de meest gebruikte algemene contractuele voorwaarden in de bouw als geschillenbeslechter aangewezen. Ook de Raden van Deskundigen worden altijd ingesteld op basis van het contract tussen opdrachtgever en aannemer. In de aanbestedingsfase zijn ze al aan de inschrijvers voorgeschreven. Bovendien wordt het type geschilbeslechting waarop RvD's zich dienen te concentreren in het contract vaak al bepaald (bijv. arbitrage bij informeel niet te beslechten geschillen).

Het feit dat de procedures in feite formeel niet verplicht zijn biedt wellicht een gedeeltelijke verklaring voor de bevinding dat de filterwerking iets hoger is dan bij de verplichte bezwaarprocedure.

Zaaksbelang

Het zaaksbelang staat gelijk aan hoeveel er valt te 'winnen' met een zaak en speelt daarom naar verwachting een belangrijke rol bij de vraag of partijen na een geschilprocedure alsnog naar de rechter zullen stappen. Op 'het' gemiddelde financiële zaaksbelang van bouwzaken is zonder diepgaand onderzoek nauwelijks zicht te krijgen. Wel is gevonden dat zaaksbelangen enorm uiteenlopen, zowel binnen als tussen procedures. De Raad van Arbitrage geeft een zeer grote marge van € 1.000,- tot meer dan € 100.000.000,-. Bij de Raden van Deskundigen gaat het meestal om zeer grote zaaksbelangen. Ook deze zijn echter relatief. Zo wordt op een project van honderden miljoenen euro's door partijen "niet snel geruzied over een claim van € 50.000,-" (interview, juni 2005). Wel zouden aannemers sneller claimen als de aanneemsom te laag is.

5.3.5 Conclusies ten aanzien van buitengerechtelijke procedures in de bouw

In deze paragraaf zijn drie belangrijke geschilprocedures in de bouw beschreven. De filterwerking van deze procedures op het aantal rechtszaken bleek onverdeeld hoog. Een aantal potentiële verklaringen voor deze hoge filterwerking is de revue gepasseerd.

De eerste, waarschijnlijk meest belangrijke verklaring is gelegen in de *aard van de bouwprocedures*: voornamelijk arbitrage en (bindend) advies. Rechters kunnen arbitrale vonnissen slechts beperkt op vorm (marginaal) en niet op inhoud toetsen, en vernietiging kan alleen op sterke gronden. Hetzelfde geldt voor bindend advies, zij het in iets mindere mate. Dit maakt de toegevoegde waarde van een rechtszaak inhoudelijk gezien gering. Deze verklaring is in lijn met de basishypothese dat de filterwerking toeneemt naarmate de netto toegevoegde waarde van een rechtszaak daalt.

Met de alternatieve hypothese is gesteld dat de filterwerking van een geschilprocedure zal afnemen met de *kosten* ervan, omdat men de reeds gedane investeringen alsnog poogt te verzilveren.⁵⁴ De financiële kosten en andere kosten zoals (zoek)tijd en -moeite blijken tussen de drie procedures sterk te variëren. Is het GIW het goedkoopst in financieel opzicht, met de Raden van Deskundigen wordt juist op de zoek- en proceduretijd bezuinigd. Omdat de filterwerking in de bouw echter onverdeeld hoog is, bieden deze absolute kosten vooralsnog echter geen goede verklaring.

De genoemde kosten kunnen echter niet los worden gekoppeld van het financiële belang van de *zaak in kwestie*; een geschilkenmerk. Geschilkenmerken zijn in deze verkenning niet of nauwelijks gemeten. Uit deskundigenverslagen is echter wel gebleken dat het zaaksbelang een grote rol speelt in de afweging van partijen. Dit biedt indirecte steun voor de hypothese dat de filterwerking van een buitengerechtelijke procedure toeneemt naarmate het zaaksbelang kleiner is.

De hypothese dat de *informatie* die partijen tijdens de procedure *uitwisselen* de filterwerking doet toenemen, lijkt steun te vinden in deze bouwcasus. Vooral informele informatie-uitwisseling, zoals via de Raden van Deskundigen, zou geschillen gemakkelijker in een vroeg stadium doen beslechten.

⁵⁴ Overigens bleek uit de studie van de bezwaarprocedure, dit hoofdstuk, dat de eenmaal gemaakte kosten de gang naar de rechter juist lijken af te remmen.

De hoge filterwerking van de GIW procedure kan tenslotte niet worden toegeschreven aan de *tevredenheid* van particuliere huizenkopers, omdat deze over het algemeen gering is. Integendeel, het is evengoed mogelijk dat kopers juist gefrustreerd zijn geraakt en daarom niet verder willen procederen. De grote tevredenheid onder bouwers klopt daarentegen wel met de grote filterwerking. Deze tevredenheid komt mogelijk voort uit het feit dat bouwers repeatplayers zijn (in tegenstelling tot kopers), die zo bedreven zijn geraakt in het omgaan met procedures dat ze de uitkomst ervan beter kunnen beïnvloeden.

6 Conclusie

6.1 Doel en aanpak van deze verkenning

Het Kabinet wil met 'bruikbare rechtsorde' voorzien in een systeem van geschilbeslechting dat voor elk type geschil een passende voorziening biedt. Daarin past het streven om de selectie van zaken dat voor de rechter wordt gebracht te verbeteren. Om die reden worden inspanningen verricht om de kwaliteit van buitengerechtelijke geschilbeslechting te verbeteren en de tevredenheid over de afhandeling onder betrokkenen te bevorderen. Het doel van dit verkennende onderzoek was om meer inzicht te vergaren in de omvang en filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures in Nederland. De probleemstelling van dit onderzoek luidt: Welke verklaringen kunnen worden aangewezen voor de filterwerking van geschilprocedures in het civiel- en bestuursrecht, in hoeverre worden deze verklaringen ondersteund door empirische kennis, en op welke onderwerpen zou vervolgonderzoek zinvol zijn?

Om deze vraag te beantwoorden, is allereerst een aantal mogelijke verklarende factoren voor filterwerking geïnventariseerd. Bij verklaringen valt te denken aan allerlei soorten kosten en opbrengsten van procedures, die van invloed zijn op de (individuele) afweging van partijen om al of niet alsnog naar een rechter te stappen. Vervolgens is in empirisch onderzoek beschreven welke buitengerechtelijke geschilprocedures Nederland kent, en wat bekend is over hun filterwerking. Tot slot is bekeken in hoeverre de verzamelde gegevens over deze geschilprocedures ondersteuning bieden voor de theoretische verklaringen, en op welke aspecten aanvullend onderzoek nuttig is.

In dit slothoofdstuk blikken we allereerst kort terug op de gehanteerde aanpak. Vervolgens vatten we de belangrijkste gegevens samen die over de geschilprocedures zijn verzameld, waaronder de gegevens over filterwerking. De hoofdmoot van dit hoofdstuk bestaat uit de conclusies over verklarende factoren.

Conceptualisering

Buitengerechtelijke geschilprocedures zijn in dit onderzoek gedefinieerd als procedures waarin personen of instanties met advies- of beslissingsbevoegdheid of met een faciliterende rol in een geschil al dan niet vrijwillig door de rechtzoekende worden ingeschakeld voorafgaand aan of in plaats van een beroep op de rechter. Filterwerking is gedefinieerd als het percentage buitengerechtelijke geschilprocedures waarbij tijdens of na afloop van de procedure géén beroep meer op de rechter wordt ingesteld. Met andere woorden, filterwerking is een kwantitatieve maat die verwijst naar de procentuele verhouding tussen buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures.

Aanpak

In het empirisch onderzoek is allereerst een brede inventarisatie gemaakt van geschilprocedures in het domein van civiele en bestuursrechtelijke geschillen. Deze inventarisatie is beperkt tot landelijke driezijdige procedures. Daarnaast bestaan nog vele lokale procedures zoals gemeentelijke procedures of procedures van een individueel bedrijf of instelling, en tweezijdige procedures (waarin partijen onderling tot een oplossing trachten te komen). Als uitzondering is de bezwaarprocedure meegenomen:

een tweezijdige procedure, maar wel zeer omvangrijk. Voor dit verkennende onderzoek achten we dat voldoende, omdat deze verkenning reeds een zeer groot aantal buitengerechtelijke procedures heeft opgeleverd in uiteenlopende rechtsgebieden (via internet en met behulp van experts). Kenmerken van elk van deze procedures zijn in kaart gebracht aan de hand van een vaste checklist. De keuze voor deze kenmerken is ontleend aan het theoretisch kader. Deze kenmerken varieerden van aantallen in- en uitstromende zaken en behaalde resultaten, tot en met achtergrondkenmerken zoals gemiddelde kosten en duur van de procedure, en tevredenheidscijfers.

In de tweede plaats zijn twee case studies verricht van typerende vormen van geschilbeslechting buiten de rechter om: de bezwaarprocedure in het bestuursrecht en drie geschilprocedures in de bouw. Aan de hand van een beschrijvende analyse met de genoemde hypothesen als leidraad is getracht om tot een dieper inzicht in de (filter)werking van buitengerechtelijke geschilprocedures te komen. Met de case studies is meer op detailniveau ingegaan op de relaties tussen in de hypothesen genoemde kenmerken van procedures, partijen en geschillen enerzijds, en de filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures anderzijds.

6.2 Een beknopte beschrijving van de geïnventariseerde procedures en zaken

Aard en omvang van procedures en zaken

In dit onderzoek is getracht een zo volledig mogelijk beeld te schetsen van buitengerechtelijke geschilprocedures met een landelijke reikwijdte. Er zijn basisgegevens verzameld over 70 buitengerechtelijke geschilprocedures in Nederland. ‘Lokale’ procedures, zoals klachtenprocedures bij individuele bedrijven, zijn buiten beschouwing gelaten.

De grootste procedures wat betreft de gemiddelde jaarlijkse instroom van zaken zijn de bezwaarprocedures, de gezamenlijke huurcommissies, en de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC), gevolgd door de Ombudsman. Andere relatief grote procedures zijn mediation (als geregistreerd door het NMI), de Reclame Code Commissie en twee geschilprocedures in de bouw. Tabel 8 geeft de in- en uitstroom van de meest omvangrijke procedures weer.

Tabel 8 Jaarlijkse instroom en uitstroom van de ‘grootste’ buitengerechtelijke geschilprocedures (gemiddelden over 2000-2004)

Procedure	Instroom (gem. 2000-2004)	Uitstroom, alle typen afdoeningen (gem. 2000-2004)
Bezwaarprocedures	Enkele honderdduizenden p.j.	
Huurcommissie	65.012	66.477
Stichting Geschillencommissies	11.830	4.270
Consumentenzaken (SGC)		
Nationale Ombudsman	9.817	2.857
Reclame Code Commissie	2.523	678
Geregistreerde mediation	2.810	4.600
Raad van Arbitrage (bouw)	1.139	1.075
Garantie Instituut Woningbouw (GIW)	910	292

Veruit het grootste aantal zaken komt in de bezwaarprocedure terecht. Hier stromen jaarlijks vele tienduizenden zaken in. Bij de op één na grootste procedure, de gezamenlijke Huurcommissies, bedraagt de jaarlijkse instroom 65.012. Omdat we het precieze aantal bezwaarprocedures niet kennen — daarover bestaan geen landelijke

cijfers — kunnen we het totaal aantal buitengerechtelijke procedures alleen maar schatten. Dat aantal moet op jaarbasis boven het half miljoen liggen.

De brede inventarisatie van geschilprocedures heeft voorlopige kennis opgeleverd over welke typen geschilprocedures nu het vaakst voor lijken te komen, welke procedures het ‘grootst’ zijn, welke sectoren het meest vertegenwoordigd, en welke soorten typen geschillen er het vaakst aan de orde zijn.

Wat betreft het type geschilbeslechting biedt een groot deel van de procedures arbitrage aan, al of niet in combinatie met bindend advies. Echter wat betreft het aantal instromende zaken (los van het aantal procedures dat dit aanbiedt) is bindend advies veruit het meest vertegenwoordigd, gevolgd door toetsing aan statuten of wetgeving, mediation en dan pas arbitrage.

De meest vertegenwoordigde sectoren bij de gevonden arbitrageprocedures zijn woning- en infrastructurele bouw, het zee- en wegtransport en de IT. Echter, wat betreft het aantal instromende zaken komen huur- en consumentenzaken en klachten over de overheid het vaakst voor. (Bindend en niet-bindend advies.)

De uitstroom van zaken is zoveel mogelijk gespecificeerd naar (tussen-) resultaten, zoals intrekkingen en schikkingen; vonnissen, uitspraken, adviezen of andere einduitkomsten.

Wat zijn we te weten gekomen over de financiële kosten, doorlooptijden, slagings- en opvolgingspercentages, cijfers over redelijkheid en billijkheid — die mogelijk (zie hypothesen) een rol spelen bij de filterwerking van buitengerechtelijke geschilprocedures?

Wat betreft de gemiddelde ‘doorlooptijden’ van buitengerechtelijke procedures blijkt dat arbitrageprocedures gemiddeld duidelijk het langst duren (180 tot 240 dagen), gevolgd door bindend advies (118 dagen) en mediation (gemiddeld plm. 70 dagen).

Wat verder vooral opvalt is dat procedures sterk variëren in termen van de financiële kosten voor partijen, en het gemiddelde zaaksbelang. Is het GIW het goedkoopst in financieel opzicht (lage procedurekosten voor partijen), de financiële kosten voor Raden van Deskundigen zijn voor contractpartijen erg hoog. Echter, hier wordt juist op de zoek- en proceduretijd bezuinigd omdat een Raad van Deskundigen van begin tot eind —actief dan wel passief- bij een infrastructureel bouwproject is betrokken.

Hierbij zij opgemerkt dat in het kader van het begrijpen van de werking van procedures, de (financiële) kosten niet losgekoppeld kunnen worden van het gemiddelde zaaksbelang. Bij veel procedures wordt door de ondervraagde betrokkenen geen schatting van kosten voor partijen gegeven omdat deze rechtstreeks afhangen van de zaak in kwestie.

Over procedurele kenmerken die aanleiding zouden geven tot meer dan wel minder gevoelens van rechtvaardigheid (opbrengsten) ontbreken vooralsnog veel gegevens. Te denken valt aan de mate van informatie-uitwisseling of de ervaren redelijkheid door gebruikers. Wel is daarover in de dieptecase studies een en ander bevonden (zie hieronder).

Tot slot ontbreken gegevens over vrijwel alle genoemde factoren op het niveau van de partijen, hun relaties en de geschillen in kwestie. Dit zijn interessante aandachtspunten voor toekomstig onderzoek.

6.3 De filterwerking van de buitengerechtelijke procedures

De brede inventarisatie heeft laten zien dat van 10 van de 33 van geïnventariseerde procedures de filterwerking bekend is. 2 van deze 10 cijfers betreffen grote, geclusterde,

procedures: ‘de’ bezwaarprocedure en de Huurcommissie. Voor het overige betreft het kleinere, enkelvoudige procedures met hooguit enkele honderden uitstromende zaken per jaar. Lang niet alle onderzochte buitengerechtelijke geschilprocedures houden dus bij, hoe vaak partijen hun afgedane zaak alsnog bij de rechter aanhangig maken. We kunnen dan ook concluderen dat onze kennis over de omvang van de filterwerking van geschilprocedures in Nederland beperkt is. Niettemin is uit de literatuur al wel veel bekend over de filterwerking van verschillende typen bezwaarprocedures in het bestuursrecht — verreweg de grootste categorie van buitengerechtelijke geschilprocedures.

De filterwerking van deze geschilprocedures blijkt gemiddeld 90%. De bandbreedte waarbinnen de filterwerking tussen procedures varieert, is smal. De hoogste gevonden filterwerking van 100% wordt gerapporteerd door de arbitrageprocedure van TAMARA voor maritiem transport. De laatste gerapporteerde filterwerking komt van de Bedrijfscommissie Overheid voor collectieve arbeidsgeschillen en bedraagt 89,5%. De gemiddelde filterwerking van de selectie bezwaarprocedures die in de literatuur zijn onderzocht bedraagt nagenoeg 91%. *Tussen* de bezwaarprocedures bestaat variatie in de filterwerking, omdat deze gebaseerd zijn op verschillende wetten. De overgrote meerderheid van de bezwaarprocedures heeft een filterwerking boven de 90%; parkeerboetes hebben de hoogste filterwerking, van 98%. Procedures inzake de Monumentenwet, voorlopige verblijfsvergunningen, sociale zekerheid en de Natuurbeschermingswet kennen een lager filterpercentage.

Het was de bedoeling van dit onderzoek om verschillen in filterwerking tussen procedures te verklaren aan de hand van de kenmerken van deze procedures. Echter, het aantal procedures waarvan de filterwerking bekend is, is te gering om harde uitspraken op te baseren. Bovendien verschilt de filterwerking erg weinig tussen procedures. Daar komt nog bij dat juist van die procedures waarvan de filterwerking bekend is, gegevens over de verklarende factoren zoals doorlooptijden ontbreken, en vice versa.

6.4 Verklaringen voor filterwerking

Als gevolg van het gebrek aan kwantitatieve informatie over filterwerking en bovendien het gebrek aan variatie tussen de procedures, kunnen de in hoofdstuk 3 geformuleerde hypothesen niet kwantitatief worden getoetst. Niettemin kan er in het empirisch materiaal op een aantal punten ondersteuning of ontkrachting van de hypothesen worden gevonden.

De basisveronderstelling van dit onderzoek luidt dat partijen na het doorlopen van een buitengerechtelijke procedure, alleen zullen besluiten alsnog een gerechtelijke procedure te starten als dit hen meer extra opbrengsten dan extra kosten oplevert. Dit komt tot uitdrukking in de *basishypothese* van dit onderzoek: ‘de filterwerking is groter naarmate netto extra opbrengsten van een gerechtelijke procedure lager zijn.’

Om deze veronderstelling te onderzoeken, hebben we de relatie tussen de verschillende soorten kosten en opbrengsten van buitengerechtelijke procedures en gerechtelijke procedures, en de filterwerking onderzocht.

Wat betreft de kosten denken we allereerst aan de extra financiële kosten van de gerechtelijke procedure: griffierechten en rechtsbijstand. Diverse onderzoeksresultaten

op het gebied van de bezwaarprocedure laten zien dat de filterwerking van de bezwaarprocedure groter is, naarmate de kosten van de gerechtelijke procedure hoger zijn en de extra opbrengsten van de gerechtelijke procedure lager zijn. In kleinere zaken vindt een afweging plaats van de griffierechten en het zaaksbelang. In grotere zaken gaat de afweging tussen de kosten van rechtsbijstand enerzijds, en de extra opbrengsten van een gerechtelijke procedure. Ook uit de bouwcasus wordt duidelijk dat consumenten niet naar de rechter gaan omdat zij denken dat dit geen zin heeft of omdat het teveel rompslomp geeft. Voor bouwers komt hier nog de doorlooptijd van een gerechtelijke procedure bij.

In de basishypothese zijn de extra kosten en opbrengsten van de gerechtelijke procedure de centrale verklaring van filterwerking. Een alternatieve hypothese luidt echter dat partijen na eenmaal gedane investeringen denken 'niet meer terug te kunnen' en vervolgens doorprocederen. Uit het empirisch materiaal ontstaat echter de indruk dat de kosten van buitengerechtelijke procedure weliswaar in de overweging om al of niet door te procederen worden betrokken, maar de drempel voor een rechtszaak juist verhogen (ze worden opgeteld bij de kosten van rechtspraak). Om dit nader te kunnen onderzoeken, zou meer bekend moeten zijn over de kosten van buitengerechtelijke procedures en/of hun tijdsbeslag. Die verschillen echter sterk per zaak, zodat geen algemene cijfers te geven zijn.

Wat betreft de opbrengst, zouden we in de eerste plaats verwachten dat de materiële uitkomst van de buitengerechtelijke procedure een belangrijke verklaring vormt voor de filterwerking. Als de buitengerechtelijke procedure in een gunstige uitkomst voorziet, is een vervolgstap niet meer nodig. Onderzoek naar de bezwaarprocedure maakt echter duidelijk dat de materiële uitkomst van de bezwaarprocedure maar een klein deel verklaart van de filterwerking. Voor ongegronde of niet-ontvankelijke bezwaarschriften is de filterwerking nog steeds 80%, wat betekent dat ook in de meeste bezwaarprocedures met ongunstige uitkomst, geen gerechtelijke procedure meer wordt gestart. Hetzelfde blijkt uit de casus bouwgeschillen: hoewel driekwart van de consumenten niet tevreden is met de uitkomst van de bemiddeling of arbitrage door het Garantie Instituut Woningbouw, heeft deze procedure toch een filterwerking van bijna 100%. Er moeten dus meer verklaringen zijn voor de filterwerking.

De immateriële uitkomst van een buitengerechtelijke procedure is dat een partij de uitkomst redelijk en rechtvaardig vindt, los van de vraag of hij in het gelijk is gesteld. We hebben een aantal hypothesen geformuleerd over kenmerken van buitengerechtelijke procedures die bijdragen aan deze immateriële uitkomsten. In het brede empirisch onderzoek bleken er te weinig gegevens over deze kenmerken beschikbaar om hier algemene uitspraken over te kunnen doen. Uit de case study wordt wel het een en ander duidelijk.

In de eerste plaats lijkt bevestigd te worden dat buitengerechtelijke procedures die meer gelegenheid bieden voor informatie-uitwisseling en waarin een neutrale derde partij adviseert, een grotere filterwerking hebben. Dat geldt in ieder geval voor de bezwaarprocedure, waar tussen bestuursorganen verschillen in organisatie bestaan. Er zijn bijvoorbeeld aanwijzingen dat informeel contact in het begin van de bezwaarprocedure, tot een grotere filterwerking leidt dan een hoorzitting. Dat informatie-uitwisseling de filterwerking doet toenemen, lijkt tevens steun te vinden in de bouwcasus. Vooral informele informatie-uitwisseling, zoals via de Raden van

Deskundigen, die de samenwerking tussen partijen bij grote infrastructurele projecten vanaf een vroeg stadium begeleiden, zou geschillen gemakkelijker in de kiem doen smoren. Het informele karakter van de Raden zou tevens een gevoel van controle bij partijen teweeg kunnen brengen; maar dit is niet onderzocht.

Het onderzoek naar de bezwaarprocedure biedt tevens enige ondersteuning voor het veronderstelde verband tussen het verplichte karakter van de buitengerechtelijke procedure en het filterpercentage: de toegevoegde waarde van de verplichte bezwaarprocedure wordt niet altijd even groot bevonden, en de behoefte aan een onafhankelijk oordeel van de rechter is een reden voor veel vervolg-rechtszaken. Niettemin is de filterfunctie van de bezwaarprocedure hoog, en wordt er slechts sporadisch gebruik gemaakt van de mogelijkheid rechtstreeks beroep in te stellen. Het verplichte karakter van de bezwaarprocedure biedt daarom geen sterke kwantitatieve verklaring voor de omvang van de filterwerking.

De mogelijke opbrengsten van de gerechtelijke procedure bepalen of een rechtszaak nog een meerwaarde heeft. Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat alle arbitrageprocedures een nog hogere dan gemiddelde filterwerking kennen (95% of hoger). Dit kan te maken hebben met het feit dat arbitrale vonnissen alleen nog marginaal door de rechter worden getoetst. Een rechtszaak geeft hier dus een kleine kans op meer opbrengsten. Dit vermoeden wordt ondersteund in de casus over bouwprocedures, waar een rechtszaak na arbitrage niet als een 'logische stap' wordt beschouwd.

Het onderzoek heeft diverse, vooral niet-financiële opbrengsten van de gerechtelijke procedure geïdentificeerd waardoor de gerechtelijke procedure wél een meerwaarde heeft boven de buitengerechtelijke procedure. Zo kan een rechtszaak uitstel betekenen, bijvoorbeeld opschorting van een boete of ander schadelijk besluit. Een rechtszaak kan ook resulteren in een bindende uitspraak voor toekomstige geschillen. Ook kan de publiciteit rond een rechtszaak bijdragen aan de reputatie van een onderneming, als deze bijvoorbeeld door een sanctie of andere ongunstige beschikking van overheidswege is geschaad. Ook voor ideële organisaties zijn rechtszaken een middel om publicitaire aandacht te krijgen.

Er is geen ondersteuning gevonden voor de alternatieve hypothese van de 'beslissfout', dat partijen al zoveel in een buitengerechtelijke procedure hebben geïnvesteerd dat ze koste wat kost doorprocederen.

Tot slot is een aantal hypothesen geformuleerd over kenmerken van partijen, die mogelijk van invloed zijn op de filterwerking. In het empirisch onderzoek is gebleken dat door buitengerechtelijke geschilinstanties nauwelijks bruikbare gegevens worden verzameld over kenmerken van de geschilpartijen, zoals hun inkomen, maatschappelijke participatie, het netwerk waarin ze participeren, of hun wederzijdse afhankelijkheid. Zo dit wel gebeurt, dan is het vooralsnog niet mogelijk om het verband te leggen tussen deze kenmerken en de filterwerking.

Concluderend wijst dit onderzoek uit dat vooral de extra kosten en moeite van een gerechtelijke procedure de hoge filterwerking verklaren. De al dan niet bevredigende uitkomst van de buitengerechtelijke procedure is nauwelijks een relevante verklaring: ook partijen die ontevreden zijn met de uitkomst, gaan niet vaak meer in beroep bij de

rechter. Het oordeel van de partijen over de rechtvaardigheid van de procedure en de mate waarin zij zich gehoord voelen, lijkt een belangrijkere verklarende factor.

6.5 Suggesties voor toekomstig onderzoek

Een aanzienlijk deel van de geschilbeslechting in Nederland vindt plaats in buitengerechtelijke procedures. Dit onderzoek bevestigt wat uit eerder onderzoek ook al bleek: rechtspraak vormt het topje van de piramide van geschilbeslechting — of een klein stroompje in de geschildelta. Van de tien geschillen die worden voorgelegd aan de officiële buitengerechtelijke geschilbeslechtende instanties waarvan de filterwerking bekend is, stroomt er ongeveer één door naar de rechtspraak. Uit wetenschappelijk en beleidsmatig oogpunt is onderzoek naar buitengerechtelijke geschilbeslechting alleen al vanwege haar omvang relevant. In vergelijking tot rechtspraak weten we weinig van de partijen die bij geschilinstanties aankloppen, van de aard van hun geschillen, de uitkomsten die zij bereiken, en of ze tevreden zijn. Om deze vragen te beantwoorden, kan worden aangesloten bij de verschillende (WODC) onderzoeken die het geschilgedrag van natuurlijke en rechtspersonen zo breed mogelijk doch systematisch in kaart brengen, de zg. ‘geschilbeslechtingsdelta’s’. Met deze studies ontstaat meer inzicht in de werking van geschilprocedures vanuit het perspectief van partijen. Naast de geschilbeslechtingsdelta over natuurlijke personen worden op dit moment ook geschilbeslechtingsdelta’s over allochtonen en bedrijven voorbereid. Daarnaast is specifiek onderzoek naar de gebruikers van verschillende buitengerechtelijke procedures nodig.

In de tweede plaats biedt dit onderzoek een aantal hypothesen waarvan de verdere toetsing uit het oogpunt van de bruikbare rechtsorde relevant is. Zo zijn er sterke aanwijzingen dat kenmerken van buitengerechtelijke procedures de filterwerking mede bepalen, zoals de mate waarin informatie kan worden uitgewisseld tussen partijen en de neutraliteit van een derde partij. Verder onderzoek hiernaar kan waardevolle inzichten bieden met betrekking tot de inrichting van effectieve geschilprocedures. Met betrekking tot de rechtspraak is de indruk ontstaan dat partijen de stap naar de rechter ingewikkeld en omslachtig vinden of hiervan niets meer verwachten. Nader onderzoek naar de motieven van geschilpartijen om al dan niet in beroep te gaan zou zicht kunnen geven op toegankelijkheidsproblemen van de rechtspraak. Een aspect waarover in het geheel geen empirisch materiaal beschikbaar was, zijn de kenmerken van de partijen in relatie tot de filterwerking. Op grond van de theorie werd voorspeld dat partijen met een lager inkomen, minder maatschappelijke participatie of zonder rechtsbijstand, minder snel in beroep zullen gaan. Ook hier is nader onderzoek gewenst om te bezien of voor deze groep specifieke maatregelen nodig zijn.

6.6 Beleidsaanbevelingen

Vanuit dit onderzoek kan een aantal aanbevelingen worden gedaan om “geschilbeslechting op maat” te bevorderen en de filterwerking van buitengerechtelijke procedures te verbeteren, zodat slechts die zaken naar de rechter doorstromen waarbij dat uit het oogpunt van rechtsbescherming noodzakelijk is.

Buitengerechtelijke geschilprocedures blijken een zeer grote filterwerking te hebben. Als een partij eenmaal voor een buitengerechtelijke procedure heeft gekozen, gaat hij slechts in een op de tien gevallen door naar de rechter. Het verdient daarom in de eerste plaats aanbeveling om het gebruik van buitengerechtelijke geschilprocedures te bevorderen voor die zaken waarbij deze een adequate oplossing voor geschillen kunnen bieden. Om die reden zijn reeds lopende beleidsinitiatieven ter vergroting van de toegankelijkheid van buitengerechtelijke procedures (bijv. stimulering van en doorverwijzing naar mediation) wellicht uit te breiden. Dit kan bijvoorbeeld door procedures te subsidiëren, of door ook voor andere vormen van geschilbeslechting een doorverwijfsfaciliteit te creëren, zoals die nu al bestaat voor mediation.

Een belangrijke reden om na het doorlopen van een buitengerechtelijke procedure nog naar de rechter te gaan, is dat een gerechtelijke procedure bepaalde materiële opbrengsten kan opleveren die niet met een buitengerechtelijke procedure verkregen kunnen worden. Beleidsmatig is het belangrijkste aanknopingspunt de rechtskracht van de rechterlijke uitspraak. Voor sommige buitengerechtelijke procedures is het wellicht mogelijk het bindend karakter van de uitspraken te verbeteren, zodat de partijen sterker gebonden zijn aan de uitkomsten. Dat hoeft niet per definitie door de geschilinstanties juridische bevoegdheden te geven, maar kan ook door de uitkomst vast te leggen in een contract tussen de partijen, zoals bij mediation.

De conclusies met betrekking tot de procedurele rechtvaardigheid van buitengerechtelijke procedures bieden ook aanknopingspunten voor de verbetering van de filterwerking. Als partijen het gevoel hebben dat er serieus naar ze geluisterd wordt, bevordert dat de acceptatie van de uitkomst, ook als deze voor hen ongunstig is. Partijen maken dan minder snel de gang naar de rechter. De mogelijkheid om gedurende de procedure vrijelijk informatie uit te wisselen, een respectvolle bejegening, en goede uitleg van de procedure en uitspraak, dragen bij aan de procedurele rechtvaardigheid. Ook de onafhankelijkheid en neutraliteit van de derde partij zijn factoren die bijdragen aan de acceptatie van de uitkomst.

Summary

The filter effect of extrajudicial procedures - An exploratory study

Reason for this study

In the Netherlands, in addition to the judiciary, there is a wide range of provisions for settling disputes with a more or less 'legal' character. These *extrajudicial dispute procedures* can precede an appeal to the courts. Examples include the objection procedure in administrative law, the rent assessment committee, consumer complaint boards, arbitration, etcetera.

Extrajudicial procedures can contribute to disputes being settled in the most appropriate manner ('customized dispute settlement'), and can contribute to an adequate selection process with respect to cases to be submitted to the courts.

This exploratory study is aimed at a specific aspect of extrajudicial settlement of disputes: the further referral of such disputes to the courts. The objective of this study project is to obtain an insight into the extent to which and the manner in which dispute procedures limit appeals to the court (filter effect). This way the project can offer reference points to improve the filter effect of dispute procedures and ultimately produce a more effective judiciary.

Definition of the problem

Which explanations can be identified for the filter effect of extrajudicial dispute procedures in civil and administrative law, to what extent are these explanations supported by empirical data, and for which topics would a follow-up study be useful? Extrajudicial dispute procedures are procedures in which persons or institutions with advisory or decision-making authority or with a facilitating role in a dispute are called in by the litigant, whether or not on a voluntary basis, prior to or instead of an appeal to the courts.

Only bipartite and tripartite dispute procedures have been studied. *Bipartite* dispute behaviour implies that the parties involved seek to settle a dispute together; in the event of *tripartite* dispute behaviour, an independent third party is involved.

The *filter effect* relates to limiting the appeals to the courts in terms of quantity. Within this study, we define the concept to only include that percentage of cases which *still* ends up in court *after* having been subject to an extrajudicial dispute procedure. The filter percentage can be calculated as follows:

$$[(\text{extrajudicial procedures} - \text{judicial procedures}) / \text{extrajudicial procedures}] * 100.$$

The study approach

First of all, *potential explanatory factors* for the filter effect have been identified and catalogued on the basis of a (theoretical) literature study, both on the basis of Dutch and international sources. This inventory shall be published separately, but for the purpose of this Cahier it is illustrated using briefly introduced hypotheses.

Subsequently, the explanations have been studied by means of empirical data; consisting of (1) an inventory of knowledge using a maximum amount of available dispute procedures and (2) case studies of 2 types of procedures: objection procedures in administrative law (on the basis of secondary literature) and three civil dispute procedures in the building industry: the Arbitration Board, the National Home Warranty

Institute (GIW) and the so-called Dispute Resolution Boards in large infrastructural works.

In order to compile the wide empirical knowledge base, an overview has been prepared of Dutch civil and administrative dispute procedures via Internet sources supplemented by means of literature and suggestions from experts. Data has been gathered per dispute procedure on e.g.: the scope of the procedure, the judgement type, the costs of the procedure, average duration, numbers and types per case, the way in which cases were disposed of and of course the filter effect. The data gathered applies to the 2000-2004 period, where possible.

The two case studies (and the differences between them) serve as an addition to the wide exploration and include descriptions of exactly *how* the two selected types of procedures operate.

Explanations for the filter effect

The hypotheses regarding the filter effect are based on the rational choice model. This means that explanations for dispute conduct are formulated in terms of *costs and proceeds of alternative proceedings*. Also, the choice to whether or not to take a case to court is an assessment between costs and proceeds. Not only does this involve financial or tangible costs, but also social or psychological 'costs' and 'proceeds'. The basic hypothesis of this study reads as follows:

- *The filter effect of an extrajudicial procedure increases as the net additional proceeds (additional costs — additional proceeds) of a judicial procedure are lower.*

The following hypothesis serves as an alternative:

- *The higher the costs of extrajudicial procedures, the lower the filter effect.*

The latter hypothesis is based on the thought that parties include the costs already incurred in an extrajudicial dispute procedure in the assessment to whether or not commence a judicial procedure. This is because parties feel they have passed 'the point of no return': too much has already been invested in an extrajudicial procedure to stop now.

In line with the basic and alternative hypotheses, a number of sub-hypotheses have been formulated. As far as the institutional context is concerned, we aim at the *features of the extrajudicial dispute procedure*. Here it concerns mainly proceeds arising from how *fair* the parties consider the procedure to be. The filter effect of an extrajudicial procedure is, among other things, anticipated to increase to the extent that: the outcome of the procedure is binding to a higher degree; there is a better opportunity to exchange information; the proceedings are not obligatory; the parties can exercise greater control on the process, the outcomes, the decision-making rules; and finally to the extent that the neutral third party is considered reliable and neutral.

As far as the *characteristics of the parties* are concerned, the filter effect is anticipated to be higher to the extent that they have less income at their disposal, participate in society to a lesser degree and do not have legal aid insurance: as such they are more likely to "give in". Also when parties are so-called one-shotters (mostly citizens rather than businesses) the filter effect is expected to be higher. A business can sometimes be prepared to commence a judicial procedure if it can generate a favourable precedent for the future.

Within the *social context* of the dispute parties, the network within which the parties participate is considered to be influential: e.g. how much does one party depend on the other and does he want to prevent further 'confrontation' (e.g. in a court case)?

Inventory of the dispute procedures

The empirical study is aimed at national procedures. Local dispute procedures, such as local ombudsmen or complaint procedures of individual businesses or branches have been not been taken into consideration.

During 2005, basic information was collected on features of 33 extrajudicial dispute procedures in the Netherlands⁵⁵.

By far the largest number of cases ends up in the objection procedure: tens of thousands each year. In the second largest procedure, the Rent Assessment Committee, the annual influx is 65,012. At the Foundation for Consumer Complaints Boards the influx is 11,830 and at the National Ombudsman 9,817. The influx in the procedure of the Advertisement Code Committee is 2,523, in registered mediation 2,810, in the Arbitration Board for the Building Industry 1,139 and in the National Home Warranty Institute 910. As far as the *type of dispute settlement* is concerned, the majority of the procedures include arbitration whether or not in combination with a binding advice. However, when it comes to the number of cases received, binding advice is by far the type of settlement represented most, followed by special procedures by, amongst others, the Dutch Equal Treatment Commission or the Advertisement Code Committee, then mediation and only then arbitration. Most arbitration procedures are aimed at the housing and infrastructural building *sectors*, the transport sectors and the IT sector. However, with regard to the number of cases received, rent and consumer cases and complaints regarding the government are most common (binding and non-binding advice).

Filter effect and explanations

The comprehensive inventory has demonstrated that the filter effect is known in 10 of the 33 procedures. Two out of those ten are large, clustered procedures: the many objection procedures in administrative law and the Rent Assessment Committee. The remainder concerns small, single procedures with no more than a couple of hundred cases received. For many of the extrajudicial dispute procedures that have been studied, no records are kept as to how often parties decide to bring a matter before the courts after all. Therefore, we can conclude that our knowledge on the scope of the filter effect of dispute procedures in the Netherlands is limited. (Nevertheless, literature has already produced a lot of information on the filter effect of various types of objection procedures in administrative law — by far the largest category of extrajudicial dispute procedures we know).

The average filter effect of the dispute procedures appears to be more than 90%. The filter effect hardly varies between the procedures.

The consequences of these findings are that the explanations offered in hypotheses can, for the time being, not be empirically tested in terms of quantitative strength.

Nevertheless, partly on the basis of the case studies of the administrative objection procedures and the procedures in the building industry, empirical indications have been found which support the plausibility of some of the hypotheses.

With regard to the *financial costs of judicial procedures*, studies in the field of the objection procedure demonstrate that the filter effect of the objection procedure increases as the costs of judicial procedures are higher and their additional proceeds are lower. Also, the case in the building industry clarifies that ultimately consumers do not

⁵⁵ Some of the 'procedures', such as the Foundation for Consumer Complaints Boards (SGC) or the Rent Assessment Committee include a large number of smaller procedures which are either grouped by individual topic (SGC) or grouped by region (Rent Assessment Committee). Others are single procedures, such the Government Joint Sectoral Committee.

appeal to the courts as they feel it is futile or because it is too much of a hassle. In the case of constructors this is worsened due to the long average duration of a judicial procedure.

It was assumed that the *tangible outcome* of a procedure generates certain proceeds for a party, which partly determines whether or not the issue is submitted to the courts.

Research into the objection procedure in administrative law shows that the outcome only explains a small part of the filter effect. The filter effect for objections that are unfounded or dismissed is still 80%, meaning that in most objection procedures with unfavourable outcomes, no judicial procedures are commenced either. Similar findings emerge in the case of building industry disputes.

The alternative hypothesis does not receive any support thus far: the empirical material leaves the provisional impression that the costs of an extrajudicial procedure are indeed included in the consideration to whether or not continue proceedings, yet they increase rather than decrease the threshold for a court case (they are added to the costs of judicial procedures). Particularly the most expensive procedures (mostly arbitration), in Euros, appear to have a higher filter effect compared to relatively low-cost procedures for the Rent Assessment Committee, Equal Treatment Commission (CGB), National Home Warranty Institute (GIW) and the Foundation for Consumer Complaints Boards (SGC).

Currently, little can be said on the influence of intangible *proceeds* from an extrajudicial procedure (parties' degree of control of and satisfaction with the procedure).

The wide empirical study produced too little information on the degree of *fairness* perceived by the parties in an extrajudicial procedure, to be able to formulate a general statement. The case study does to a degree clarify the matter. It appears to confirm that extrajudicial procedures that offer greater opportunity for information exchange and in which a neutral third party offers advice, have an increased filter effect.

The case study into the objection procedure in administrative law offers some support for the assumed link between the mandatory character of the extrajudicial procedure and the (lower) filter percentage.

Arbitration institutes report a relatively high filter effect. A plausible explanation for this is that after arbitration the courts can review this decision merely in terms of proceedings rather than contents. Furthermore, the courts can only test on limited grounds. This strongly reduces the surplus proceeds produced by an appeal to the courts (e.g. in terms of satisfaction and justice). This would support the basic hypothesis that the filter effect increases as the surplus proceeds from judicial procedures fall.

It appeared that extrajudicial dispute institutes hardly collect any useful information on the features of the dispute parties, such as their income, social participation, the network in which they participate or their mutual dependencies. In cases where this information *is* collected, it has so far proven impossible to make a connection between these features and the filter effect.

What topics would qualify for additional study to be useful?

From a scientific and policy-based point of view, study into extrajudicial dispute settlement would be relevant in terms of its scope alone. Compared to the judiciary, we know little of the parties who appeal to extrajudicial dispute institutes, of the nature of their disputes, the outcome they reach and whether they are satisfied. In order to answer these questions, a link-up can be sought with the various ('paths-to-justice') studies that

map out the dispute behaviour of natural and legal persons in a systematic, yet as broadly as possible manner.⁵⁶

Research is particularly desirable in the following:

- (a) Features of extrajudicial procedures such as the degree in which information can be exchanged between parties, and the neutrality of a third party;
- (b) The users of the various extrajudicial procedures (characteristics of the parties);
- (c) Research into the *motives* of dispute parties to whether or not appeal.

Further research into this can produce valuable insights with regard to the organisation of effective dispute procedures.

Policy recommendations

Finally, on the basis of this study, a number of policy recommendations can be made. Once an extrajudicial procedure has started, the percentage of disputes ending up in court is low. On the basis of these findings, it is advisable to continue current policy initiatives to increase access to extrajudicial procedures (e.g. referring to mediation) and to expand and include other forms of dispute settlement.

In order to increase the satisfaction and success rate of extrajudicial procedures, a greater degree of information exchange should take place in the initial phase, whilst sufficient neutrality and independence of 'a third party' in the settlement of a dispute (e.g. arbiter, mediator, binding advisor) must be promoted. This stimulates the sense of fairness among the parties.

For some extrajudicial procedures there may be room to improve the binding character of the decisions, so that the parties are to a greater degree bound to the outcomes and so that more final judgments are passed.

⁵⁶ These paths-to-justice studies (in Dutch: *Geschildbeslechtingdelta's*) provide a better understanding of the operation of dispute procedures from the parties' perspective. In addition to the studies on natural and legal persons, paths-to-justice-studies on persons of a foreign heritage and businesses are also currently being prepared.

Literatuur

Aalders, M.V.C. et al.

De burger en de Awb, ervaringen van repeat players met Awb procedures

Den Haag, Boom Juridische Uitgevers, 2001

Arkes, H., C. Blumer

The Psychology of Sunk Cost

Organisational Behavior and Human Decision Process, jrg. 35, 1985, pp. 124-140

Barendrecht, M., A. Klijn, A. Brenninkmeijer, F. Bruinsma, C. De Dreu, R. Eshuis, N. Huls, L. de Groot-van Leeuwen, F. Leeuw, F. van Tulder, B. van Velthoven

Balanceren en vernieuwen, een kaart van sociaal-wetenschappelijke kennis voor de Fundamentele Herbezinning Procesrecht

Den Haag, Raad voor de Rechtspraak, 2004

Beerten, M., J. Bosch, H. Bröring, M. Herweijer, A. van Montfort, F. Noordam, F. Verbaas

Aspecten van financiële beschikkingverlening

Deventer, 1996

Benson, B.L.

Arbitration. In: B. Bouckaert, G. de Geest (red.), *Encyclopedia of Law and Economics, The economics of crime and litigation, Volume V*, pp. 1- 1xx

Cheltenham/Northampton, E. Elgar, 2000

Brenninkmeijer, A.F.M., M. van Ewijk, C. van der Werf

De aard en omvang van arbitrage en bindend advies in Nederland

Leiden, Research voor Beleid, 2002

Chapman, P.

Dispute Resolution Boards

Bouwwrecht, 2000, pp. 198 e.v.

Companen

Geschilbeslechting in de bouw

Arnhem, Companen, 2002

Coleman, J.S.

Foundations of social theory

Cambridge MA, Harvard University Press, 1990

Combrink-Kuiters L., E. Niemeijer, M. ter Voert

Ruimte voor Mediation

Den Haag, Boom Juridische uitgevers, 2003

Onderzoek en beleid, nr. 210

Erp, J. van

Sociale regels in beleidsvoering – Een regime-analytisch onderzoek in vier Regionale Besturen voor de Arbeidsvoorziening
Amsterdam, 2002.

Erp, J.G. van, M.D. van Ewijk

Werklast bestuurlijke boete – Determinanten van de werkbelasting in de bestuursrechtspieg
Den Haag, Boom Juridische uitgevers, 2005
Onderzoek en beleid, nr. 232

Eshuis, R.J.J.

Sneller procederen: empirisch onderzoek naar de afdoening van civiele bodemprocedures
Rechtstreeks, 2005, nr. 2, pp. 4-49

Farmer, A., P. Pecorino

Pretrial negotiations with asymmetric information on risk preferences
International Review of Law and Economics, jrg. 14, nr. 3, 1994, pp. 273-281

Fisher, H., R. Ury,

Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In
London, 1981

Galanter, M.

Why the haves come out ahead – Speculations on the limits of legal change
Law and Society Review, jrg. 9, 1974, pp. 950-1060

Galanter, M.

The Vanishing Trial – An Examination of Trials and Related Matters in Federal and State Courts
Journal of Empirical Legal Studies, jrg. 1, nr. 3, 2004, pp. 459-570

Gier, A.A.J. de, M.L.P. van Houten, I. Tappeneir e.a.,

De ketenbenadering in de Awb
Den Haag, Boom Juridische Uitgevers, 2001

Graaf, K.J. de

Schikken in het Bestuursrecht – een rechtsvergelijkend onderzoek naar de mogelijkheden en consequenties van schikken in bestuursrechtelijke procedures
Den Haag, Boom Juridische Uitgevers, 2004

Guthrie, C.

Framing Frivolous Litigation – A Psychological Theory
University of Chicago Law Review, jrg. 67, 2000, nr. 163

Hay, B.L.

Effort, Information, Settlement, Trial
Journal of Legal Studies, jrg. 24, 1995, pp. 29-62

Kamerstukken II

Brief van de Minister-President, Minister van Algemene Zaken d.d. 27 oktober 2003, *Kabinetsstandpunt inzake WRR rapport 'De Toekomst van de Nationale Rechtsstaat'*
Vergaderjaar 2003-2004, 29 279 nr. 1

Kamerstukken II

Brief van de Minister van Justitie aan de TK van 21 april 2004 (*Bruikbare Rechtsorde*)
Vergaderjaar 2003-2004, 29 279 nr. 9

Kamerstukken II

Rechtsstaat en Rechtsorde – Brief minister
Vergaderjaar 2003-2004, 29 279 nr. 10

Kleiboer, M., N. Huls

Tuchtrecht op de terugtocht?
Lemma, 2001

Legal Vision B.V.

Evaluatie geschilbeslechting consumentenzaken
Rotterdam, Legal Vision (i.o.v. WODC), 2002

Meulen, B.M.J. van der, M.E.G. Litjens, A.A. Freriks

Prorogatie in de Awb : invoeringsevaluatie rechtstreeks beroep
Den Haag, WODC/ Wageningen Universiteit / Universiteit Utrecht, 2005

Ministerie van Justitie, Directie Strategie Rechtspleging (DSR)

Jaarplan DSR 2004
Den Haag, Ministerie van Justitie, 2003

Montfort, A.J.G.M. van, G.H.M. Tromp

Alleen tevreden met resultaat? Ervaringen van burgers met de provinciale bezwaarprocedure
Beleidswetenschap, 2000, nr. 4, pp. 340-358

Mot, J.P.B. de, G.A.A. de Geest

Juridische infrastructuur – een internationale vergelijking vanuit economisch perspectief
Den Haag, WODC, 2004

Niemeijer, E.

Geschillen over bouwplannen – Een rechtssociologisch onderzoek naar de betekenis van regels en afhankelijkheid voor de beslechting van geschillen tussen burger en gemeente over bouwen en ruimtelijke ordening
Deventer, Kluwer, 1991 (diss.)

Notten, J.H.W.

De Algemene Wet Bestuursrecht en het maken van bezwaar
Den Haag, SDU, 1998

Posner, E.,

Law and Social Norms

Harvard University Press, 2000.

Rooks, G.

Contract en conflict, strategisch management van inkooptransacties

Amsterdam, Thesis publishers, 2001

Ross, W.H., D.E. Conlon

'Hybrid forms of dispute resolution: Theoretical implications of combining mediation and arbitration'

Academy of Management Review 25, 2000, pp. 416-427

Rozemond, J.

De Raad van Deskundigen bij grote infrastructurele werken

Tijdschrift voor Arbitrage, 2000, nr. 104, pp. 141-145

Sanders, K.H.

De heroverweging getoetst – een onderzoek naar het functioneren van bezwaarprocedures

Deventer, Kluwer, 1998 (diss.)

Shestowsky, D.

Procedural Preferences in Alternative Dispute Resolution – A closer, modern look at an old idea

Psychology, Public Policy and Law, jrg. 10, nr. 3, 2004, pp. 211-249

Stipanowich, T.J.

ADR and the 'Vanishing Trial' – The Growth and Impact of 'Alternative Dispute Resolution'

Journal of Empirical Legal Studies, jrg. 1, nr. 3, pp. 843-912

Sykes, G.M.

Legal needs of the poor in the city of Denver

Law and Society Review, jrg. 4, 1969, pp. 255-279

Thibaut, J., L. Walker

Procedural justice – A psychological analysis

Hillsdale, NJ, Erlbaum, 1975

Timmer, J., E. Niemeijer

Burger, overheid en Nationale ombudsman – evaluatie van het instituut Nationale ombudsman

Den Haag, SDU, 1994

Tyler, T.R.

Social Justice in a Diverse Society

Boulder, CO, Westview Press, 1997

Velthoven, B.C.J. van, M. ter Voert

Geschilbeslechtingdelta natuurlijke personen in civiel- en bestuursrecht

Den Haag, Boom Juridische Uitgevers, 2004
Onderzoek en beleid, nr. 219

Whyte, G.

Escalating Commitment to a Course of Action – A Reinterpretation
Academy of Management Review, jrg. 16, 1986, pp. 27-44

Winter, H.B., P.O. de Jong

Evaluatie wet kosten bestuurlijke voorprocedures – eindrapport
Groningen, Pro Facto, 2004 (i.o.v. WODC, Ministerie van Justitie)

Winter, H.B.

De Algemene Wet Bestuursrecht – een praktische handleiding
Kluwer, 2003

Bijlage 1

Samenstelling Begeleidingscommissie

Prof. dr. mr. J. M. Barendrecht, Hoogleraar Privaatrecht, Centrum voor aansprakelijkheidsrecht, Universiteit van Tilburg (voorzitter)

Mevr. mr. J.R. Mantz, Directie Toegang Rechtsbestel (DTR), Ministerie van Justitie, Den Haag

Mevr. mr. drs. M. Pieterse, Directie Strategie Rechtspleging (DSR), Ministerie van Justitie, Den Haag

Mevr. mr. B.D. Peters, Directie Strategie Rechtspleging (DSR), Ministerie van Justitie, Den Haag

Dhr. dr. H.B. Winter, Faculteit Bestuursrecht en Bestuurskunde, Rijksuniversiteit Groningen (RUG), en mede-dir. onderzoeks-en adviesbureau Pro Facto, Groningen

Bijlage 2

Ruwe gegevens per procedure (alfabetisch)

Advies- en Arbitrage Commissie Rijksdienst (AAC)	
Korte omschrijving	De Advies- en Arbitragecommissie Rijksdienst (AAC) is in 1984 opgericht. De commissie heeft tot taak te adviseren, te bemiddelen en arbitrale uitspraken te doen in geschillen. Deze geschillen kunnen zich voordoen in het georganiseerd overleg tussen werkgevers en werknemers in de publieke sector.
Bereik	Het bereik van de AAC is lastig in aantal aangesloten personen of organisaties uit te drukken: toegang tot de AAC hebben in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Partijen die deel uitmaken van het Sectoroverleg Rijkspersoneel ▪ Partijen die deel uitmaken van de Commissie voor georganiseerd overleg in politieambtenarenzaken ▪ Partijen die deel uitmaken van de Regionale Commissies voor georganiseerd overleg in politieambtenarenzaken ▪ Partijen die deel uitmaken van de Sectorcommissie Overheidspersoneel ▪ Partijen die deel uitmaken van het Georganiseerd Overleg Sector Defensie ▪ Partijen die deel uitmaken van het Departementaal Georganiseerd overleg van de diverse Ministeries Partijen zijn altijd enerzijds de werkgever / anderzijds de (centrales van) werknemersorganisaties.
Type uitspraak	Advies (niet bindend) of Arbitrage (bindend)
Verplicht?	Nee
Kosten	Vacatiegelden voorzitter en leden AAC Secretariaatskosten
Doorlooptijden	
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	Aan de commissie zijn sinds haar oprichting meer dan 80 zaken voorgelegd. Er is een 'lichte stijging' waar te nemen t.o.v. '90-er jaren (vgl. Sprengers, 2003). <ul style="list-style-type: none"> ▪ In 1999 zijn er 2 arbitrale vonnissen geweest en 2 zaken ingetrokken. ▪ In 2000 zijn er 5 adviezen uitgebracht en 2 arbitrale vonnissen geweest. ▪ In 2001 zijn er geen adviezen of arbitrages gevraagd. ▪ In 2002 is er 1 arbitraal vonnis geweest. ▪ In 2003 zijn er 2 adviezen/ arbitrages (onderwijs en politie). ▪ In 2004 zijn er 4 adviezen uitgebracht.
Typen zaken	Veelal onderwijs en politie
Resultaten	n.a.
Tevredenheid	Hiernaar is geen onderzoek gedaan; geen gegevens bekend.
Filterfunctie	Het is niet bekend of en hoeveel zaken na afloop van de procedure nog bij de rechter aanhangig is gemaakt. Gezien de aard van de voorgelegde geschillen is de kans dat dit gebeurt echter niet groot.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	
Doorstroom naar andere procedure	Onbekend
Relevante bronnen	Sprengers (2003) Internet: www.CAOP.nl
ACB Mediation (voorheen: ACB Conflictmanagement voor het bedrijfsleven)	
Korte omschrijving	ACBMediation is een not-for-profit organisatie die bedrijven informeert en adviseert over conflictmanagement en de toepassing van mediation. ACB is gespecialiseerd in het selecteren van gekwalificeerde mediators. Doel van ACB is het bevorderen van het gebruik van alternatieve vormen van geschiloplossing in zakelijke conflicten. ACB is door VNO-NCW aangewezen als mediation organisatie voor ondernemend Nederland. De stichting vervult de functie van spreekbuis voor VNO-NCW op het gebied van alternatieve geschilbeslechting.

Bereik	50 mediators, 20 bestuursleden die organisaties zoals het NGB, NovA, Nivra representeren en 55 member organisaties. Diverse samenwerkingsverbanden waaronder met CPR (New York) en ICC (International Chamber of Commerce).
Type uitspraak	Mediation, 'conflictmanagement', niet-bindend advies, onderhandelingsbegeleiding (deal mediation)
Verplicht?	Nee, maar soms wel verplichting op grond van een vrijwillig afgesloten mediation clause in een overeenkomst.
Kosten	Ca. € 1.425,- per partij Een gemiddelde commerciële zaak kost ca. € 3000,- per partij.
Doorlooptijden	(1998-2004) 72 % van de zaken was in 4 bijeenkomsten opgelost. De gemiddelde bijeenkomst duurt ong. 4 uur. De gemiddelde doorlooptijd van aanmelding tot afsluiting bedraagt 10 weken. Tussen aanvraag en benoeming mediator 2 weken; tussen eerste en laatste mediationbijeenkomst 6 weken gemiddeld.
Zaaksbelang	Gemiddeld financieel belang tussen 1998-2004 ligt rond de 4,5 miljoen Euro.
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	Tussen 1998 (apr)-2004 (dec) zijn bij ACB Mediation in totaal 173 zaken aangemeld. De meeste aanmeldingen leidden tot een concrete procedure. Van de concrete procedures betreft het merendeel (88%) mediation.
Typen zaken	Grotendeels complexe commerciële geschillen (63%), waaronder internationale geschillen, conflicten met meerdere partijen en zaken met een groot (financieel) belang. 27% van de zaken betreffen arbeidsrelaties (waarvan 11% conflicten werkgever- werknemer en 6% tussen of binnen afdelingen). 20% van de conflicten rond arbeidsrelaties is op directieniveau.
Resultaten	<i>Tussen 1998-2004:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Slagingspercentage 77% (succesvol afgesloten zaken); ▪ Tevredenheid van partijen: door 94% positief beoordeeld (procedure 78%; oplossing 70%; begeleiding 72%); ▪ Waardering van zorgvuldigheid en betrokkenheid mediator tussen 88-90% positief. ▪ 87% van de gestarte zaken zijn afgesloten (4,7% zonder oplossing afgesloten). ▪ 6% van de zaken zijn niet van start gegaan. ▪ 19% van de zaken werd voortijdig afgebroken (mediation niet gelukt, verandering van omstandigheden, of zelf verder onderhandelen).
Tevredenheid	Deze is hoog: 94% zegt in de toekomst weer een ACB Mediation procedure in te zetten.
Filterfunctie	Extern verslag biedt geen informatie over doorstroom (filterfunctie). Niettemin blijkt 'voorkómen van de gang naar de rechter' een van de meest genoemde redenen van ondervraagden om mediation in de toekomst weer in te zetten. Daarnaast werden snelheid, relatiebehoud en kostenbesparing genoemd.
Doorstroom naar welke rechter	Civiele rechter; bestuursrechter
Doorstroom naar andere procedure	Is in principe mogelijk, bijv. arbitrage, bindend advies.
Relevante bronnen	Online extern verslag van ACB mediation, met analyse over de jaren 1998-2004 Verder (oudere informatie): Beekhuis, H. TvA (3) 2000; Van der Kist, M. (afstudeerscriptie)

Arbitrage Instituut voor de Bouwkunst (A-IBk)	
Korte omschrijving	Het Arbitrage-Instituut (1969) stelt zich ten doel geschillen te beslechten welke zijn gerezen tussen opdrachtgevers en (interieur-)architecten. Het Instituut behandelt ook geschillen die voortvloeien uit prijsvragen onder architecten of uit meervoudige opdrachten. Kortom de Stichting Arbitrage-Instituut Bouwkunst (A-IBk) behandelt geschillen, ontstaan tussen architecten en opdrachtgevers, voortvloeiende uit door hen gesloten overeenkomsten waarop van toepassing zijn de Standaardvoorwaarden Rechtsverhouding opdrachtgever-architect, SR 1997. Het Arbitrage-Instituut Bouwkunst kent een College van Arbiters; deze arbiters worden voor de duur van telkens 3 jaren benoemd door het curatorium.
Bereik	Nationaal
Type uitspraak	Arbitraal vonnis, bindend advies
Verplicht?	Op grond van overeenkomst
Kosten	Arbitragekosten 2003 2004

	<p>Bij aanvang van de procedure wordt aan de eisende partij een vastrecht gevraagd ter grootte van € 500,00. Dit bedrag is te allen tijde verschuldigd, ook als de zaak na het indienen wordt ingetrokken. De kosten van de procedures die in het verslagjaar werden afgewikkeld beliepen:</p> <table border="0"> <tr> <td>minder dan € 2.000,--</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>van € 2.000,-- tot € 4.000,--</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>van € 4.000,-- tot € 5.000,--</td> <td>10</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>van € 5.000,-- tot € 7.500,--</td> <td>10</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>van € 7.500,-- tot € 12.500,--</td> <td>12</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>vanaf € 12.500,--</td> <td>5</td> <td>7</td> </tr> </table>						minder dan € 2.000,--	9	10	van € 2.000,-- tot € 4.000,--	2	1	van € 4.000,-- tot € 5.000,--	10	4	van € 5.000,-- tot € 7.500,--	10	7	van € 7.500,-- tot € 12.500,--	12	8	vanaf € 12.500,--	5	7																		
minder dan € 2.000,--	9	10																																								
van € 2.000,-- tot € 4.000,--	2	1																																								
van € 4.000,-- tot € 5.000,--	10	4																																								
van € 5.000,-- tot € 7.500,--	10	7																																								
van € 7.500,-- tot € 12.500,--	12	8																																								
vanaf € 12.500,--	5	7																																								
Doorlooptijden	13 maanden gemiddeld																																									
Zaaksbelang	<p>Belang van de zaken 2003 2004</p> <p>De hoogte van door architecten, zowel in conventie als in reconventie, gevorderde bedragen beliep.</p> <table border="0"> <tr> <td>tot € 12.500,--</td> <td>15</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>van € 12.500,-- tot € 25.000,--</td> <td>6</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>van € 25.000,-- tot € 50.000,--</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>van € 50.000,-- tot € 125.000,--</td> <td>5</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>van € 125.000,-- tot € 375.000,--</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>vanaf € 375.000,--</td> <td>-</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>Oprachtgevers als eisers, zowel in conventie als in reconventie.</p> <table border="0"> <tr> <td>tot € 12.500,--</td> <td>12</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>van € 12.500,-- tot € 25.000,--</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>van € 25.000,-- tot € 50.000,--</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>van € 50.000,-- tot € 125.000,--</td> <td>7</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>van € 125.000,-- tot € 375.000,--</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>vanaf € 375.000,--</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </table>						tot € 12.500,--	15	6	van € 12.500,-- tot € 25.000,--	6	4	van € 25.000,-- tot € 50.000,--	3	3	van € 50.000,-- tot € 125.000,--	5	4	van € 125.000,-- tot € 375.000,--	1	2	vanaf € 375.000,--	-	1	tot € 12.500,--	12	6	van € 12.500,-- tot € 25.000,--	5	1	van € 25.000,-- tot € 50.000,--	2	5	van € 50.000,-- tot € 125.000,--	7	4	van € 125.000,-- tot € 375.000,--	2	3	vanaf € 375.000,--	1	1
tot € 12.500,--	15	6																																								
van € 12.500,-- tot € 25.000,--	6	4																																								
van € 25.000,-- tot € 50.000,--	3	3																																								
van € 50.000,-- tot € 125.000,--	5	4																																								
van € 125.000,-- tot € 375.000,--	1	2																																								
vanaf € 375.000,--	-	1																																								
tot € 12.500,--	12	6																																								
van € 12.500,-- tot € 25.000,--	5	1																																								
van € 25.000,-- tot € 50.000,--	2	5																																								
van € 50.000,-- tot € 125.000,--	7	4																																								
van € 125.000,-- tot € 375.000,--	2	3																																								
vanaf € 375.000,--	1	1																																								
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<p>Na een lichte teruggang van het aantal zaken in 2001 nam het aantal in 2002 weer toe en wel tot 82. In de laatste jaren was een stijgende trend zichtbaar van opdrachtgevers die het initiatief tot een procedure nemen. Waren tot enkele jaren geleden het de architecten die 75% van de procedures aanhangig maakten, thans is dat in slechts tweederde van het aantal zaken het geval. Hierna volgen de belangrijkste gegevens van het verslagjaar 2002. Ter vergelijking zijn de gegevens uit 2001 opgenomen.</p>																																									
Aantal zaken	1999	2000	2001	2002	2003	2004																																				
Geschillen aanhangig op 01-01	82	85	95	87	88	89																																				
Geschillen aanhangig gemaakt in	55	78	70	82	65	49																																				
Totaal aanhangig	137	163	165	169	163	138																																				
Zaken afgewikkeld in	52	68	78	81	74	58																																				
Aanhangig per 31 december	85	95	87	88	89	80																																				
Typen zaken	--																																									
Resultaten																																										
Wijze van afwikkeling van zaken	1999	2000	2001	2002	2003	2004																																				
Vonnis/schikkingsvonnis	31	43	41	51	49	33																																				
Onbevoegdverklaring	2	6	9	3	3	3																																				
Bindend advies		1	1	1	-	1																																				
Ingetrokken	19	18	27	26	22	21																																				
In 2004 zijn 23 zaken toegewezen, 11 afgewezen, 0 niet-ontvankelijk en 3 dading. De verhoudingen voor voorgaande jaren zijn vergelijkbaar.																																										
Tevredenheid	Niet bekend.																																									
Filterfunctie	Gemiddeld wordt 1 zaak per jaar nog bij een rechter aanhangig gemaakt. Op het totale aantal afgewikkelde zaken zou dit een filterfunctie inhouden van gemiddeld tussen de 98 en 99%.																																									

Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	Rechtbank (Groningen)
Doorstroom naar andere procedure	n.v.t.
Relevante bronnen	http://www.arbitrageinstituutbouwkunst.org/secretariaat/index.html

Bedrijfscommissie Overheid (BC-O)	
Korte omschrijving	Bij collectieve arbeidsgeschillen binnen de overheid is de bedrijfscommissie belast met de wettelijke taak te bemiddelen dan wel te adviseren inzake meningsverschillen tussen de ondernemer en de ondernemingsraad betrekking hebbende op de naleving en/of de interpretatie van de WOR. De BC-O heeft 2 Kamers ingesteld voor geschilbeslechting: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kamer Rijk en Politie (RP) ▪ Kamer Lagere Publiekrechtelijke Lichamen (LPL)
Bereik	De Kamer RP kent vier werkgeversvertegenwoordigers. Twee namens de sector Rijk en twee namens de sector Politie. De Kamer LPL kent eveneens vier werkgeversvertegenwoordigers. Twee namens de sector Gemeenten, één namens de sector Provincies en één namens de sector Waterschappen. Daarnaast kennen beide Kamers vier vertegenwoordigers namens de Samenwerkende Centrales voor Overheidspersoneel (SCO). Ieder lid heeft maximaal één plaatsvervanger. Het voorzitterschap rouleert jaarlijks tussen werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers.
Type uitspraak	Bemiddeling en advisering. Bindend advies alléén indien door partijen van tevoren aangegeven (artikel 36 WOR)
Verplicht?	Ja, zie artikel 36 WOR
Kosten	Het secretariaat van de BC-O is ondergebracht bij het CAOP (Centrum Arbeidsverhoudingen). De kosten voor archivering (jaarverslagen, reglementen van ondernemingsraden, OR-CN) en geschilbeslechting bedragen op jaarbasis ca. € 125.000,-. Een uitsplitsing per geschil is dus niet te geven. Bovendien betreft dit uitsluitend de secretariaatskosten. Kosten van de BC-O leden zijn voor rekening van de deelnemende organisaties.
Doorlooptijden	Procedure standaard 2 maanden, maximaal 4 (wettelijke norm- WOR) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gemiddeld bij Kamer RP: 11 weken ▪ Gemiddeld bij Kamer LPL: 14 weken (zie Jaarverslag 2004).
Zaaksbelang	De afzonderlijke zaken staan beschreven in het jaarverslag, doch met de zaken gemoeide belangen zij niet in geld uitgedrukt.
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<i>Behandeld (verder geen details):</i> 1999: 26 2000: 24 2001: 9 2002: 22 2003: 14 2004: 28
Typen zaken	Merendeel: instemmingsrecht over werktijd- of vakantieregelingen ex art. 127 WOR en toepassing WOR (zowel volgens Sprengers (2003) als volgens jaarverslag over 2002)
Resultaten	2000 LPL 8 zaken ontvangen — 11 afgewikkeld: 1 vergelijk- 8 adviezen — 1 niet-ontvankelijk- 1 verzoek om advisering/bemiddeling ingetrokken (NB: alle in 2000 aanhangig gemaakte zaken zijn in dat jaar afgerond) RP 12 zaken ontvangen- 13 afgewikkeld: *7 adviezen — *1 niet-ontvankelijk — *5 verzoeken om bemiddeling en adviseren ingetrokken 2001 LPL 3 zaken ontvangen — *1 zaak afgewikkeld (vergelijk) — *1 niet behandeld, *1 niet verder afgerond RP 9 zaken ontvangen — 7 afgewikkeld: *4 adviezen - *1 niet ontvankelijk- *2 ingetrokken 2002 LPL 11 zaken afgewikkeld: *3 geslaagde bemiddelingen * 4 adviezen *2 niet ontvankelijk *2 ingetrokken lopende *3 afgewikkeld uit 2001 * 1 door naar kantonrechter RP 11 zaken afgewikkeld: *1 geslaagde bemiddeling * 7 adviezen (2 bindend — 1 niet-ontvankelijk) * 2 ingetrokken * * 2 zaken door naar kantonrechter 2003 LPL

	<p>8 ontvangen en 5 zaken afgewikkeld: alle weer ingetrokken RP: 15 ontvangen en 9 afgewikkeld: *3 adviezen- *4 ingetrokken- *1 niet-ontvankelijk — *1 terugverwezen 2004 LPL: 12 ontvangen, 13 afgewikkeld — *4 bemiddeld- *6 adviezen — *1 niet-ontvankelijk- *1 ingetrokken- *1 doorverwezen RP: 9 ontvangen, 15 afgewikkeld: *11 adviezen — *1 niet-ontvankelijk — *3 ingetrokken.</p>
Tevredenheid	Onbekend.
Filterfunctie	<p>2000 LPL: 1 uit 11 zaken door naar kantonrechter RP: 3 uit 13 zaken door naar kantonrechter 2001 LPL: 0 uit 3 door naar kantonrechter RP: 1 uit 7 door naar kantonrechter 2002 LPL: 1 uit 11 zaken door naar kantonrechter; REP: 2 uit 11 zaken door naar kantonrechter. 2003 0 uit 14 afgewikkelde zaken door naar kantonrechter 2004 1 geschil (LPL) door naar de kantonrechter.</p> <p>Overige gegevens: Zeeffunctie is mogelijk substantieel: na behandeling 11% nog naar de rechter (Sprengers, 2003). Overheids-OR stapt sneller naar de Ondernemingskamer dan een OR uit de marktsector</p>
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	Sector kanton van de rechtbank.
Doorstroom naar andere procedure	N.v.t.
Relevante bronnen	<p>Sprengers (2003). 'Geschilbeslechting buiten de overheidsrechter als centraal thema revisited en updated'. <i>Ars aequi</i>, 'Buiten de rechter om', jrg. 51, nr. 7/8, 2002, pp. 483-495; <i>Internet</i>: Jaarverslagen online beschikbaar; deze bevatten de volledige inhoudelijke weergave van de zaken en van de uitspraken.</p>

Bedrijfscommissie voor de Welzijnssector (BDC-W)	
Korte omschrijving	<p>De Bedrijfscommissie voor de Welzijnssector is een in 1976 door de Sociaal Economische Raad (SER) ingestelde commissie, die tot taak heeft om te bemiddelen en te adviseren met betrekking tot tussen de werkgever en de ondernemingsraad gerezen geschillen over de toepassing van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).</p> <p>Ingevolge art. 36 lid 3 WOR dient de ondernemer dan wel de ondernemingsraad een tussen deze partijen gerezen geschil over de toepassing van de WOR ter bemiddeling en advisering voor te leggen aan de Bedrijfscommissie.</p> <p>Een geschil kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het toepassen van artikel 27 WOR (instemmingsrecht ondernemingsraad) of 25 WOR (adviesrecht ondernemingsraad), het verstrekken van de benodigde informatie aan de ondernemingsraad, het vaststellen van de faciliteiten van de ondernemingsraad.</p>
Bereik	<p>De Bedrijfscommissie is paritair samengesteld. Er zijn 3 leden aangewezen door de Federatie van Werkgeversverenigingen (FW) enerzijds; er zijn 2 leden aangewezen door de vakorganisatie ABVAKABO/FNV en 1 lid aangewezen door de vakorganisatie CNV Publieke Zaak anderzijds.</p> <p>Vanuit het Centrum voor Arbeidsverhoudingen is aan de Bedrijfscommissie een ambtelijk secretaris en een plaatsvervangend secretaris toegevoegd. Het ressort van de Bedrijfscommissie voor de Welzijnssector omvat ondernemingen die vallen onder de werkingssfeer van de CAO Welzijnswerk, de CAO Openbare Bibliotheken, de CAO voor Internaten voor kinderen van binnenschippers en/of kermisexploitanten, de CAO Jeugdhulpverlening, de CAO Gezondheidscentra, de CAO Rechtsbijstand, de CAO Reclustering, de CAO Regionale Indicatieorganen, CAO Kunstzinnige Vorming, de CAO Kinderopvang, alsmede enige restgroepen zoals de AOB's.</p> <p>Het totaal aantal instellingen van het ressort bedraagt 956 stuks (peil 1 januari 2002). Per 31 december 2002 is dat 1058; eind 2003 is dat 1294 en per 31 december 2004 is dat 1353.</p>
Type uitspraak	Bemiddeling en advies
Verplicht?	Ingevolge art. 36 lid 3 WOR dient de ondernemer dan wel de ondernemingsraad een tussen deze partijen gerezen geschil over de toepassing van de WOR ter bemiddeling en advisering voor te leggen aan de Bedrijfscommissie.

Kosten	Er is bij het werk van bedrijfscommissies geen sprake van kosten voor individuele partijen, omdat zaken spelen tussen OR en werkgever. De bedrijfscommissie wordt bekostigd (omgeslagen) uit onderliggende sectoren → zo werd in 2003 en in 2004 aan de onder de BDC-W ressorterende sectoren eenmalig een bedrag van € 2.269 in rekening gebracht. Dit ter dekking van de kosten die het opvragen, verwerken etc. van nieuwe gegevens met zich meebrengt.
Doorlooptijden	Hier maken de jaarverslagen geen melding van.
Zaaksbelang	In de jaarverslagen wordt het zaaksbelang niet gekwantificeerd.
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	2001 6 geschillen behandeld, in vergelijking tot 14 in 1998 (jaarverslag 2001, p. 8) 2002 8 geschillen voorgelegd, waarvan 1 onbevoegd, 1 ingetrokken. 6 adviezen (waarvan 3 met hoorzitting) 2003 6 geschillen voorgelegd, waarvan 2 ingetrokken, 4 adviezen 2004 12 geschillen voorgelegd; waarvan 4 voortijdig beëindigd; 1 doorgezonden naar Algemene Bedrijfscommissie; 2 met hoorzitting en 2 schriftelijk afgehandeld; 3 nog in behandeling.
Typen zaken	Jeugdhulpverlening (veel zaken), Welzijn, kinderopvang, reis- en verblijfsvergoeding, kunstzinnige vorming, bibliotheken, Gezondheidscentra.
Resultaten	'Advies veelal opgevolgd c.q. aanvaard' (deze zin keert herhaaldelijk terug in de jaarverslagen).
Tevredenheid	'Advies veelal opgevolgd c.q. aanvaard'.
Filterfunctie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Geen van de in 2002 afgehandelde geschillen zou aan de kantonrechter zijn voorgelegd (jaarverslag, p. 8). ▪ Van 1 zaak in 2003 is bekend dat deze aan de kantonrechter is voorgelegd. De kantonrechter heeft het oordeel van de Bedrijfscommissie bevestigd. ▪ In 2004 zouden geen zaken naar kantonrechter zijn doorgestroomd. <p>Op een totaal van 20 afgehandelde zaken zou dat 1 rechterlijke procedure zijn. Dit is 5% → de filterwerking over 4 jaar is dan 95%.NB: NB: Gegevens over eventuele filterpercentages zijn afhankelijk van de gevallen die aan de Commissie zijn doorgegeven.</p>
Doorstroom naar welke rechter	Sector Kanton
Doorstroom naar andere procedure	N.v.t.
Relevante bronnen	Internet: caop.nl, jaarverslag over het jaar 2001

Bedrijfscommissies Overig	
Korte beschrijving van voorportaal	<p>De belangrijkste wettelijke taak van bedrijfscommissies (art. 36 WOR) is het desgevraagd op schriftelijk verzoek te bemiddelen tussen partijen; en voor zover bemiddeling niet slaagt, adviseren van partijen. In dit formulier worden de overige bedrijfscommissies besproken (die commissies waarbij via de SER informatie is te vinden):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Algemene Bedrijfscommissie (376 ondernemingen: 'restgroepen') ▪ Bedrijfscommissie Metalekro ▪ Bedrijfscommissie Houtindustrie; industriële groothandel in hout en bosbouw (189 ondernemingen) ▪ Bedrijfscommissie gesubsidieerde Arbeid ▪ Bedrijfscommissie Groothandel (456 ondernemingen geregistreerd) ▪ Bedrijfscommissie Industrie ▪ Bedrijfscommissie Bouwnijverheid (563 ondernemingen) ▪ Bedrijfscommissie voor de Zorg (sinds 2001) ▪ Bedrijfscommissie Vervoer en Logistiek ▪ Bedrijfscommissie voor de Voeding ▪ Bedrijfscommissie Grafisch Bedrijf ▪ Hoofdbedrijfschap Detailhandel (maar liefst 76.100 ondernemingen en 86.400 winkels) ▪ Bedrijfscommissie Afbouw en Onderhoud (1650 werkgevers; schilders/afwerkingssector 3.250) ▪ Bedrijfscommissie Handel in Vee, Groothandel in Eieren, eiprodukten, eiproduktenindustrie / Pluimveehandel ▪ Bedrijfscommissie Hoofdbedrijfschap Ambachten <p>NB: de Bedrijfscommissie Overheid en de Bedrijfscommissie Welzijn zijn in een apart formulier besproken.</p>
'Bereik' van het voorportaal	Per bedrijfscommissie wordt hierboven al of niet het aantal aangesloten bedrijven vermeld.

Type uitspraak, bijv. arbitraal vonnis, (bindend) advies	Bemiddeling en advisering.
Verplicht? j/n; toelichting	Ja, ingevolge art. 36 lid 3 WOR
Kosten: administratie, honoraria, overige kosten	De kosten variëren per bedrijfscommissie. Kosten worden niet op individuele partijen maar op de betreffende sectoren afgewenteld.
Doorlooptijden	
Zaaksbelang(-en): 'bandbreedte' (min-max) en gemiddelde	
Aantallen zaken: binnenkomend, afgehandeld Gemiddelde 1999-2004	<p>Slechts 14 commissies tussen 1992-1993 behandelden 2 of meer zaken. Vaak werd toch (informeel) derde buiten het bedrijf ingeschakeld. Volgens mevr. mr. M.S. Wolthuis van de Algemene Bedrijfscommissie zouden er in totaal 100 (in 2004) door Bedrijfscommissies zijn behandeld. De doorstroom naar de rechter vervolgens wordt niet systematisch nagetrokken en is dus niet makkelijk te onderzoeken.</p> <p>- Algemene Bedrijfscommissie. In 2003 behandelde de AB 4 verzoeken om bemiddeling / advies. De commissie kreeg eveneens 4 verzoeken om advies/ bemiddeling binnen. 1 verzoek was nog in behandeling aan het eind van 2003.</p> <p>- Bedrijfscommissie Metalektro behandelde in 2001 6 zaken, in 2002 5 zaken en in 2003 3 zaken. In 2003 waren er een onbekend aantal telefonische en schriftelijke verzoeken. In 2002 zijn 4 adviezen uitgebracht; in 2003 1 advies en 2 ongegrond/ onontvankelijkverklaringen</p> <p>- Bedrijfscommissie Houtindustrie; industriële groothandel in hout en bosbouw Behandelt gemiddeld 1 à 2 zaken per jaar. Meestal aan de hand van mondelinge behandeling en advies.</p> <p>- Bedrijfscommissie gesubsidieerde Arbeid Behandelt jaarlijks gemiddeld 4 zaken. In 2003 5 zaken, waarbij een onbekend aantal verzoeken (ingetrokken, onbevoegd etc.). Hoe de zaken in 2003 precies zijn afgehandeld is onbekend.</p> <p>- Bedrijfscommissie Groothandel Hierover geen gegevens</p> <p>- Bedrijfscommissie Industrie Over de jaren 1999-2004 geen info. 6 zaken in 2003 (waaronder pensioenregeling, betaling bij ziekte, werktijden). 3 uiteindelijke adviezen.</p> <p>- Bedrijfscommissie Bouwnijverheid In 2003 geen zaken, in 2001 2 zaken (beide geschikt) en in 2002 1 zaak (voorlopige oplossing).</p> <p>- Bedrijfscommissie voor de Zorg (sinds 2001) In 2001 18 zaken behandeld: 14 bemiddelingen; 1 geschil aangehouden in 3 voor de hoorzitting ingetrokken.</p> <p>- Bedrijfscommissie Vervoer en Logistiek In 2002 1 verzoek om bemiddeling ontvangen. Verder is er over deze commissie geen informatie te vinden.</p> <p>- Bedrijfscommissie voor de Voeding In 2000 1 zaak, 2001-2003 jaarlijks 2 zaken (alle bemiddelingen). In 2001-2 zijn de bemiddelingen afgerond. In 2003 1 opgelost na hoorzitting; 1 vóór hoorzitting ingetrokken. In 2004 geen zaken.</p> <p>- Bedrijfscommissie Grafisch Bedrijf Gegevens over 1999-2003 ontbreken. In 2004 1 verzoek van de directie om bemiddeling.</p> <p>- Hoofdbedrijfschap Detailhandel</p> <p>- Bedrijfscommissie Afbouw en Onderhoud Geen gegevens beschikbaar</p> <p>- Bedrijfscommissie Handel in Vee, Groothandel in Eieren, eiprodukten, eiproduktenindustrie / Pluimveehandel In 2003 en 2004 zijn er geen verzoeken ingediend.</p> <p>- Bedrijfscommissie Hoofdbedrijfschap Ambachten In 2002 en 2004 geen verzoeken ingediend.</p>

Onderverdeling naar typen zaken	
Resultaten: consensus, vonnis, ingetrokken e.d.	
Doorstroom naar rechter (aantallen en type zaken) — filterfunctie	Uit eerder onderzoek is gebleken dat ongeveer 9% van de bedrijfscommissiezaken uiteindelijk bij de kantonrechter terecht komt (Van Horne 1997). Volgens Prof. P. Van der Heijden zou in jurisprudentie “niet vaak” een eerdere bedrijfscommissiezaak terug zijn te herkennen. Dit zou een hoge filterfunctie inhouden. Door de bedrijfscommissies zelf wordt niet systematisch bijgehouden of zaken doorstromen naar de rechter.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	
Doorstroom naar andere procedure dan rechter	
Relevante bronnen	Van Horne (1997) <i>Belangrijk:</i> er is op dit moment een wetwijziging ophanden van WOER naar WMW. Daarin worden de bedrijfscommissies opgeheven. Het systeem van verplichte bemiddeling maakt daarmee plaats voor vrijwillige bemiddeling via de SER. De uitvoering in de praktijk van deze wijziging moet nog beter vorm krijgen. Bij het Ministerie van Sociale Zaken is over medezeggenschap (OR) waarschijnlijk meer informatie te verkrijgen.
Contactpersoon/-personen; adres(-sen)	Bedrijfscommissies Algemeen Mevr. M. Wolthuis Algemeen bestand (SER) in te zien op Bezuïdenhoutseweg 60 Tel: 070-3499561

Commissie Gelijke Behandeling (CGB)	
Korte omschrijving	De CGB is een landelijk, onafhankelijk college. Zij toetst de naleving van gelijke-behandelings- (anti-discriminatie)wetgeving. Verzoeken om een oordeel kunnen schriftelijk worden ingediend. De zaak wordt onderzocht en na afronding van het onderzoek ter zitting gebracht. Binnen acht weken na de zitting wordt een oordeel uitgebracht.
Bereik	Een ieder die zich gediscrimineerd voelt, kan een verzoek om een oordeel indienen. Verzoeken kunnen ook worden ingediend door ondernemingsraden en belangenorganisaties. Verder kunnen bedrijven en de overheid de CGB laten nagaan of hun eigen regelingen in overeenstemming zijn met de gelijke behandelingswetgeving. De CGB is niet bevoegd indien de klacht geen betrekking heeft op anti-discriminatiewetgeving (AWGB, WGB, WOA, WOBOT, WGB h/cz, WGBL).
Type uitspraak	Oordeel (toets) of er is gehandeld volgens de gelijke-behandelingswetgeving; niet juridisch bindend. Spoedprocedure en vereenvoudigde afhandeling is mogelijk. Sinds 1/1/05 kan de klacht ook via mediation worden afgedaan.
Verplicht?	Neen.
Kosten	Aan een procedure bij de CGB zijn geen kosten verbonden en vertegenwoordiging door een advocaat is niet verplicht.
Doorlooptijden	Het oordeel wordt uiterlijk 8 weken na een zitting uitgebracht (= standaardprocedure). De gemiddelde doorlooptijd is 4 maanden (dit is inclusief kennelijk ongegrond zaken en exclusief loonzaken). Loonzaken hebben gemiddeld een langere doorlooptijd (20 maanden), omdat deze zaken een uitgebreider onderzoek behoeven (management informatie CGB 2004).
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<p>2000</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 242 zaken afgehandeld ▪ Binnengekomen verzoeken om oordelen: 232 ▪ Aantal ingetrokken zaken, schikkingen en gesloten dossiers: 68 ▪ 101 oordelen, in 48% van de gevallen was sprake van strijd met de wet ▪ Belangrijkste discriminatiegronden: geslacht en ras <p>2001</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 378 zaken afgehandeld ▪ Binnengekomen verzoeken om oordelen: 464 (waarvan 6 verzoeken om een oordeel over eigen handelen) ▪ Aantal ingetrokken zaken en zaken waarin een schikking is getroffen: 62 ▪ 150 oordelen, in 53% van de gevallen was sprake van strijd met de wet ▪ Belangrijkste grond: geslacht <p>2002</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 370 zaken afgehandeld ▪ Binnengekomen verzoeken om oordelen: 304 (waarvan 5 verzoeken

	<p>om een oordeel over eigen handelen)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aantal ingetrokken zaken en zaken waarin een schikking is getroffen: 80 ▪ 204 oordelen, in 35% van de gevallen was sprake van strijd met de wet ▪ Belangrijkste gronden geslacht en ras <p>2003</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 289 zaken afgehandeld ▪ Binnengekomen verzoeken om oordelen: 238 ▪ Aantal ingetrokken zaken, schikkingen en gesloten dossiers: 53 ▪ 166 oordelen (waarvan 7 oordelen over eigen handelen); in 48% van de gevallen was sprake van strijd met de wet ▪ Belangrijkste gronden: (nog altijd) geslacht en ras. Aantal verzoeken met godsdienst als grond is vergeleken met het jaar ervoor verdubbeld van 5% tot 10%. <p>2004</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 369 zaken afgehandeld ▪ Binnengekomen verzoeken om oordelen: 428 (waarvan 52 verzoeken om een oordeel over eigen handelen) ▪ Aantal ingetrokken zaken, schikkingen en gesloten dossiers: 112 ▪ 179 oordelen (waarvan 30 oordelen over eigen handelen); in 50% van de gevallen was sprake van strijd met de wet ▪ Belangrijkste gronden geslacht en ras, ook veel verzoeken met betrekking tot leeftijd
Typen zaken	De CGB is bevoegd te oordelen over zaken die gaan over arbeid (werving, selectie, arbeidsvoorwaarden, ontslag), over het aanbieden van goederen en diensten door bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen of woningcorporaties of door onderwijsinstellingen en over het geven van voorlichting en advies over school- of beroepskeuze. In de praktijk worden bijna nooit zaken over voorlichting en advies voorgelegd. Gemiddeld genomen betroffen in de periode 2001 t/m 2004 78% van de oordelen arbeidssituaties en 22% het aanbieden van goederen en diensten (het jaarverslag 2000 geeft hier geen informatie over).
Resultaten	<p>Het opvolgingspercentage van de oordelen loopt op van 63% in 2001 tot 80% in 2004</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2000 Hier is geen informatie over bekend ▪ 2001 (management informatie CGB) 63% van de 86 oordelen is opgevolgd (inclusief 3% schikkingen) ▪ 2002 (Jaarverslag) 57% van de 84 oordelen is opgevolgd (inclusief 2% schikkingen) ▪ 2003 (Jaarverslag) 49% van de 86 oordelen is opgevolgd (inclusief 6% schikkingen) ▪ 2004 (Jaarverslag) 80% van de 179 oordelen is opgevolgd (inclusief 9% schikkingen) <p>NB: de CGB heeft haar follow-up beleid geïntensiveerd met als doel het opvolgingspercentage te vergroten. Om zicht te hebben op wat er met de oordelen gebeurt, wordt alle follow-up geregistreerd.</p>
Tevredenheid	<p><i>Uit de "evaluatie AWGB en werkzaamheden CGB 1999-2004"</i></p> <p>Uit onderzoek blijkt dat 48% van respondenten de duur van de procedure redelijk vindt en 37% deze te lang vindt.</p> <p>81% van de respondenten zijn zeer tevreden over de correspondentie met de CGB. 76% vindt de duur van de zitting goed.</p> <p>De beoordeling van het oordeel varieert: 87% van verweerders en 81% van gemachtigden van verzoekers vinden het oordeel van de CGB begrijpelijk; 31% van de gemachtigden van verweerders is het met het oordeel niet eens en vindt het oordeel in dat opzicht dan ook niet begrijpelijk; 28% van de verzoekers hebben moeite het oordeel te begrijpen.</p>
Filterfunctie	<p><i>Uit de "evaluatie AWGB en werkzaamheden CGB 1999-2004"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ In 2000 9 van de 101 zaken naar de rechter (9%): 3 uitspraken gelijk aan die van de CGB (33%) ▪ In 2001 9 van de 150 zaken naar de rechter (6%): 1 uitspraak gelijk aan die van de CGB (11%) ▪ In 2002 8 van de 204 zaken naar de rechter (4%): 4 uitspraken gelijk aan die van de CGB (50%) ▪ In 2003 8 van de 166 zaken naar de rechter (5%): 4 uitspraken gelijk aan die van de CGB (50%) ▪ In 2004 5 van de 179 zaken naar de rechter (3%): 4 uitspraken gelijk aan die van de CGB (80%) <p>Uit deze cijfers blijkt dat in de loop der jaren <i>steeds minder</i> zaken aan de rechter worden voorgelegd nadat de CGB een oordeel heeft uitgesproken en dat steeds meer rechters het oordeel van de CGB volgen.</p>
Doorstroom naar welke rechter	Kantonrechters, rechtbanken (en in beroep naar de gerechtshoven, de Hoge Raad, de Centrale Raad van Beroep). Verder is nog één zaak voorgelegd aan het

	Europese Hof van Justitie).
Doorstroom naar andere procedure	Op mediation en een enkele keer een bezwarenprocedure na, is er geen doorstroom naar andere procedures.
Relevante bronnen	Jaarverslagen CGB 2000 t/m 2004, evaluatie AWGB en werkzaamheden CGB 1999-2004. NB: De jaarverslagen 2001 t/m 2003 en de evaluatie staan op de CGB site www.cgb.nl onder publicaties, bestel/download. Het jaarverslag 2004 zal hier binnenkort ook op te vinden zijn. Woltjer, A.J.Th., <i>Ras en Nationaliteit</i> , Utrecht: Commissie Gelijke Behandeling (CGB)
Opm.	Vanaf 1/1/05 kunnen partijen door de CGB naar een mediator worden doorverwezen. Dit betreft een experiment van twee jaar.

Dutch Securities Institute (DSI)	
Korte omschrijving	Beslechten van geschillen tussen particuliere beleggers en deelnemende financiële instellingen; uiteindelijk doel is scheppen van vertrouwen van het beleggende publiek in de effectenbranche. Alleen <i>na</i> onderling contact tussen partijen is een klacht of andere procedure mogelijk.
Bereik	Plm. 400 financiële instellingen zijn aangesloten
Type uitspraak	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bindende uitspraak op klacht over het handelen of nalaten van een deelnemende instelling m.b.t. effectendienstverlening ▪ geschillen'behandeling' ▪ bindend advies (rva)
Verplicht?	Nee. Wel heeft eerst tweezijdig overleg moeten plaatsvinden.
Kosten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klachten *bijdrage 50,- bij belang tot 5000,- * bijdrage 100,- voor belangen tussen 5000- 50.000,- * 200,- voor belangen boven 50.000,- ▪ Geschillencommissie: slechts bij uitzondering kosten. ▪ Tucht: geen kosten gemeld ▪ CvB: financiële criteria plus eigen bijdrage (min. 2.000,- euro, max. 9.000,- euro)
Doorlooptijden	Geschillencommissie: doorlooptijd aantal maanden (uiterlijk 3 maanden na onderzoek volgt uitspraak)
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<p>Online Jaarverslagen beginnen bij 2001. Dit is het jaar dat de Commissie van Beroep haar eerste uitspraken heeft gedaan.</p> <p>2001 <i>Klachtencommissie</i> 67 keer aangeschreven; 17 mondeling behandeld. Daarvan: 13 afgewezen; 1 geslaagd, 1 zaak aangehouden. <i>Beroepsie</i>: 21 zaken aanhangig, er zijn 16 uitspraken gedaan: 3 (deels) toegewezen, 6 afgewezen, en 7 niet-ontvankelijk. <i>Geschillencommissie</i> 82 keer aangeschreven; 67 zaken in behandeling. 17 zaken mondeling behandeld. Daarvan: 1 beroep geslaagd; in 13 zaken beroep afgewezen; en 3 zaken aangehouden</p> <p>6 tuchtprocedures waarvan 5 uitspraken en 1 berisping.</p> <p>2002 <i>Klachtenprocedure</i>: 456 ingediende klachten (sterk stijgende lijn), 230 uitspraken, 83 (deels) toegewezen uitspraken, 147 afgewezen uitspraken, 72 niet behandelde klachten, 37 bezwaren, en 37 geschikte of voortijdig ingetrokken klachten. <i>Geschillencommissie</i> 82 keer aangeschreven; 50 zaken in behandeling. 15 zaken mondeling behandeld. Daarvan: 1 zaak alsnog geschikt of ingetrokken. 1 zaak niet ontvankelijk; in 8 zaken beroep afgewezen; 5 aangehouden. <i>Beroepsie</i>: 28 nieuwe zaken aanhangig, er zijn 13 zittingen geweest: 1 niet-ontvankelijk, 8 gehandhaafd en 4 vernietigd.</p> <p>6 bijeenkomsten tuchtcommissie.</p> <p>2003 <i>Klachtenprocedure</i>: 737 ingediende klachten, 207 uitspraken, 28 +54 (deels) toegewezen uitspraken, 125 afgewezen uitspraken, 131 niet behandelde klachten, 52 bezwaren, en 67 geschikte of voortijdig ingetrokken klachten. <i>Geschillencommissie</i> 56 keer aangeschreven; 13 zaken behandeld waarvan 6 alsnog geschikt of ingetrokken. 1 zaak is doorgeslagen in hoger beroep. <i>Beroepsie</i>: 23 nieuwe zaken aanhangig in 2003, er zijn 10 zittingen geweest voor 20 zaken: 6 niet-ontvankelijk, 5 gehandhaafd en 7 vernietigd.</p>

	10 tuchtmeldingen en 2 tuchtzaken in behandeling. 2004 <i>Klachtenprocedure</i> : 376 ingediende klachten, 200 uitspraken, 84 (deels) toegewezen uitspraken, 116 afgewezen uitspraken, 325 niet behandelde klachten, 61 bezwaren, en 62 geschikte of voortijdig ingetrokken klachten. <i>Geschillencommissie</i> 17 keer aangeschreven; waarvan 7 zaken behandeld (4 daarvoor reeds ingetrokken) waarvan 3 geschikt of ingetrokken. 3 mondelinge behandelingen ter zitting. 2 afwijzingen. Geen beroepen tot dusverre. <i>Beroepsctie</i> : 69 nieuwe zaken aanhangig, er zijn 11 zittingen geweest voor 20 uitspraken: 9 niet-ontvankelijk, 9 gehandhaafd en 2 vernietigd. 7 tuchtmeldingen m.b.t. naleving Gedragscode
Typen zaken	Wordt in jaarverslagen beschreven.
Resultaten	Zie 'aantallen'
Tevredenheid	
Filterfunctie	Voor zover bekend bij DSI zijn er tussen 2000-2004 2 zaken doorgestroomd naar de rechter.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	Rechtbank (sector civiel)
Doorstroom naar andere procedure	Online brochure 'DSI Info' (deel 1, 2005 beschikbaar)

FENEX	
Korte omschrijving	Brancheorganisatie van expediteurs en logistieke dienstverleners. Doelstelling van FENEX is om via collectieve belangenbehartiging de nationale en internationale positie van de georganiseerde Nederlandse expediteur te versterken.
Bereik	Binnen FENEX 4 raden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zeehavenlogistiek ▪ Opslag-en distributielogistiek ▪ Douanelogistiek ▪ Luchtvrachtlogistiek Lidmaatschap staat in principe uitsluitend open voor ondernemingen die onafhankelijke diensten verlenen op het gebied van expeditie en logistiek. Plus (n= 18) geassocieerd lidmaatschap voor zakelijke partners die nauwe banden hebben met de logistiek-sector
Type uitspraak	Arbitrage
Verplicht?	
Kosten	FENEX beschikt niet over deze gegevens in geordende vorm. Het ontbreekt de brancheorganisatie aan de mankracht om dit nader te onderzoeken.
Doorlooptijden	
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	1999 24 aanvragen arbitrage: 1 ingetrokken- 1 schikking — 11 benoeming van arbiters aangehouden- overige nog in behandeling. Uit 1998 zijn 2 zaken ingetrokken en 1 geschikt. 2000 36 aanvragen ingediend: 3 ingetrokken — 13 benoeming van arbiters aangehouden — overige nog in behandeling. Uit voorgaande jaren zijn 1 zaak ingetrokken, 4 geschikt en 8 vonnissen voortgekomen. NB: Gestaag stijgende lijn in aanmeldingen voor arbitrage na 2000 (Claassen en Van Huizen, 2002). 2001 37 aanvragen: 2 ingetrokken — 1 geschikt — 1 gewezen vonnis — 11 benoeming arbiters aangehouden- overige nog in behandeling. Uit voorgaande jaren: 4 ingetrokken, 5 geschikt en 3 vonnissen gewezen. 2002 23 aanvragen: 3 ingetrokken, 1 geschikt en 2 vonnissen — 8 benoemingen arbiters aangehouden. E overige in 2002 nog in behandeling. Uit voorgaande jaren 4 ingetrokken — 5 geschikt en 12 arbitrale vonnissen. 2003 25 arbitrage aanvragen ingediend: 4 geschikt, 2 vonnis, 1 ingetrokken; 7 benoeming arbiters aangehouden. In 2003 zijn uit de jaren 2001 en 2002 nog eens 12 zaken afgehandeld: 1 ingetrokken, 3 geschikt en 8 arbitrale vonnissen. 2004 29 aanvragen ingediend: 2 ingetrokken, 3 geschikt en 17 benoeming arbiters aangehouden. Overige nog in behandeling.

	Oude zaken: 2 ingetrokken, 3 geschikt en 4 vonnissen.
Typen zaken	
Resultaten	Zie aantallen
Tevredenheid	
Filterfunctie	In hoeverre arbitrale FENEX uitspraken voor vernietiging aan de rechter zijn voorgedragen onttrekt zich aan de waarneming van FENEX (aldus de directeur). Men vermoedt echter dat van doorstroom naar de rechter in het algemeen geen sprake zal zijn aangezien uitspraken van het Arbitraal College in hoogste ressort worden gedaan.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	N.v.t.
Doorstroom naar andere procedure	N.v.t.
Bronnen	Claassen en Van Huizen (2002); Internet: Jaarverslag op www.fenex.nl

Bezwarencommissie Functiewaardering Politie voor politieambtenaren (FUWAPOL)	
Korte omschrijving	FUWAPOL vindt haar oorsprong in het Besluit Bezoldiging Politie (BBP). Aan de hand van artikel 7(2) hebben politieambtenaren de mogelijkheid om tegen de waardering van de organieke functie in bezwaar te komen. De commissie is op 7 september 1995 geïnstalleerd om aan de regeling uitvoering te geven.
Bereik	De bezwarencommissie bestaat uit de voorzitter, tevens lid, dan wel een plaatsvervangend voorzitter, één lid uit een groep van negen personen benoemd op voordracht van de Gezamenlijke Korpsbeheerders en één lid uit een groep van zes personen benoemd op voordracht van de politievakorganisaties. Volgens informant is FUWAPOL een welhaast 'slapende' commissie.
Type uitspraak	De commissie adviseert het bevoegd gezag omtrent het al dan niet gegrond zijn van het bezwaar van de politie- ambtenaar. De adviezen van de commissie zijn niet bindend. Tijdens de behandeling van een zaak ter zitting hoort de bezwarencommissie partijen eerst, alvorens zij beraadslaagt over het uit te brengen advies.
Verplicht?	'mogelijkheid om in bezwaar te komen'
Kosten	
Doorlooptijden	
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	2005: tot nu toe 12 adviesaanvragen/5 zittingen 2004: 16 adviezen, 13 ongegrond, 2 gegrond, 1 ingetrokken. 2003: 2 adviezen (alleen in Drenthe en Twente), 1 ongegrond, 1 gegrond. Voor dit zeer geringe aantal is volgens het jaarverslag geen verklaring te geven. 14 adviesaanvragen en 5 zaken in 2002 — alle adviezen 6 zaken in 2001 - idem, ook andere jaren 5 zaken in 2000 16 zaken in 1999 1 zaak in 1998 23 (!) zaken in 1997 De teksten van de adviezen zijn in hun geheel in te zien (PDF zowel als HTML via de internetsite van CAOP)
Typen zaken	Zeer specifiek. Alle betreffen de waardering van de functie van politieambtenaren
Resultaten	
Filterfunctie	Dit wordt niet bijgehouden. Normaliter eindigt de bemoeienis van de FUWAPOL bij het advies. Vaak weet men niet of er daarna nog een rechter is ingeschakeld of niet.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	
Doorstroom naar andere procedure	
Relevante bronnen	www.caop.nl

Garantie-Instituut Woningbouw (GIW)	
Korte omschrijving	Hoofddoel is het bevorderen van de kwaliteit van koophuizen en koopappartementen in Nederland, het bevorderen van vertrouwen tussen koper en ondernemer en het verschaffen van waarborgen en het aanbieden van oplossingen voor het geval er iets mis gaat. Dit gebeurt via waarborgcertificaten, die de kwaliteit van nieuwbouwhuizen garanderen. Kopers van nieuwbouwhuizen kunnen via het GIW bedingen dat zij alsnog recht hebben op de garantienormen. Bij geschillen tussen koper van nieuwbouwhuis en verkoper (bouwer) wordt gebruik gemaakt van bemiddeling

	(al in een vroeg stadium, door suborganisaties van het GIW) en arbitrage door het GIW.																																			
Bereik	Het Garantie Instituut Woningbouw is een onafhankelijke stichting. In het bestuur van de stichting hebben vertegenwoordigers zitting van: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consumenten: Vereniging Eigen Huis en de Consumentenbond ▪ Producenten: de drie aangesloten ondernemersorganisaties ▪ De overheid: de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) Over het hele land zijn plm. 1600 ondernemers aangesloten bij het GIW.																																			
Type uitspraak	Bemiddeling door suborganisaties / arbitraal vonnis																																			
Verplicht?	Neen. Bedrijven kunnen zelf kiezen of ze zich aansluiten bij het GIW (dit geeft hen een 'garantiekeurmerk')																																			
Kosten	<i>Financiën</i> Eenmalige bijdrage van 40 Euro is vereist om een zaak voor het GIW te brengen. Wint de klager, dan wordt dit bedrag terugbetaald. Deze kosten zullen wijzigen met de komst van het Arbitrage Instituut GIW, per 1 januari 2007.																																			
Doorlooptijden	<i>Tijdsduur 2004/5</i> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 25%;"><i>< 3 mnd.</i></td> <td style="text-align: center; width: 25%;"><i>< 6 mnd.</i></td> <td style="text-align: center; width: 25%;"><i>< 9 mnd.</i></td> <td style="text-align: center; width: 25%;"><i>< 12 mnd.</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">19%</td> <td style="text-align: center;">35%</td> <td style="text-align: center;">45</td> <td style="text-align: center;">65%</td> </tr> </table> De gemiddelde tijdsduur van de procedure lijkt rond 2000 echter toe te nemen.	<i>< 3 mnd.</i>	<i>< 6 mnd.</i>	<i>< 9 mnd.</i>	<i>< 12 mnd.</i>	19%	35%	45	65%																											
<i>< 3 mnd.</i>	<i>< 6 mnd.</i>	<i>< 9 mnd.</i>	<i>< 12 mnd.</i>																																	
19%	35%	45	65%																																	
Zaaksbelang	Onbekend, ook volgens GIW respondent.																																			
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>1999</th> <th>2000</th> <th>2001</th> <th>2002</th> <th>2003</th> <th>2004</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verzoeken</td> <td></td> <td>949</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>870</td> </tr> <tr> <td>In beh.</td> <td>640</td> <td>768</td> <td>628</td> <td>1012</td> <td>888</td> <td>802</td> </tr> <tr> <td>Vonnis</td> <td>330</td> <td>272</td> <td>285</td> <td>249</td> <td>273</td> <td>38 2</td> </tr> <tr> <td>Ingetr.</td> <td>302</td> <td>389</td> <td>340</td> <td>325</td> <td>450</td> <td>496</td> </tr> </tbody> </table> Het aantal in behandeling genomen zaken ligt lager dan het aantal aanvankelijke verzoeken. Het verschil zit hem in de verzoeken waarbij alsnog van een klacht wordt afgezien, of niet-bevoegdverklaringen "etc". Het aantal verzoeken is alleen gegeven voor 2000 en 2004.		1999	2000	2001	2002	2003	2004	Verzoeken		949				870	In beh.	640	768	628	1012	888	802	Vonnis	330	272	285	249	273	38 2	Ingetr.	302	389	340	325	450	496
	1999	2000	2001	2002	2003	2004																														
Verzoeken		949				870																														
In beh.	640	768	628	1012	888	802																														
Vonnis	330	272	285	249	273	38 2																														
Ingetr.	302	389	340	325	450	496																														
Typen zaken	Garantieschendingen of bouwkundige gebreken. Er is geen nadere onderverdeling te geven.																																			
Resultaten																																				
Tevredenheid	Niet onderzocht dus onbekend.																																			
Filterfunctie	Geen hoger beroep mogelijk. Tussenkost rechter uitsluitend ter vernietiging van GIW vonnis. In de periode 1999-2004 is dit slechts 1x voorgekomen. In dat specifieke geval heeft de rechter het verzoek om vernietiging afgewezen. Jaarverslagen van de Raad van Arbitrage voor de Bouw maken wel melding van Hoger beroepen vanuit het GIW bij de RvA. Dit zou dus duiden op filterwerking van zaken die vanuit het GIW doorstromen (i.p.v. rechter naar RvA). In 2004 hebben deze een orde van grootte van 115 ingekomen zaken, waarvan 68 afgerond met een arbitraal vonnis. In 2000 was dat nog 88 waarvan 45 arbitrale vonnissen.																																			
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	Civiele rechter (m.b.t. niet-naleving GIW normen- contractbepalingen)																																			
Doorstroom naar andere procedure	Van de mediationzaken onder het GIW zou 38% doorstromen naar een andere procedure (incl. evt. rechter)																																			
Relevante bronnen	Companen (2002) Jaarverslag GIW- gekregen maar niet te openen.																																			

Huurcommissie	
Korte omschrijving	De Huurcommissie doet uitspraak bij geschillen tussen huurder en verhuurder. Deze uitspraak wordt bindend, <i>tenzij</i> partijen binnen 8 weken na dagtekening van de uitspraak een vordering instellen via de Rechtbank, sector kanton. De Huurcommissie is autonoom en het secretariaat van de Huurcommissies is onderdeel van VROM.
Bereik	Alle huurders en verhuurders kunnen een beroep doen op de Huurcommissie, <i>tenzij</i> de huurovereenkomst geliberaliseerd is (nb. hiervan is sprake als de

	huurprijs bij aanvang van de overeenkomst boven de toen geldende huursubsidielgrens lag).
Type uitspraak	Uitspraak (zie ook 'Korte omschrijving van de procedure') De evaluatie door Verberk, de Gier en Romijn (2004) betrof een pilot; de geldende wetgeving biedt de Huurcommissie geen mogelijkheid tot Mediation. Uit de pilot is gebleken dat mediation een belangrijke bijdrage kan leveren bij de oplossing van huurgeschillen. In een kwart van de mediationvoorstellen werd bemiddeld, waarvan 80% resulteerde in een overeenkomst.
Verplicht?	Ja, de Huurcommissie is ingesteld om de rechter te ontlasten. De uitspraak van de Huurcommissie is bindend, tenzij partijen binnen 8 weken naar de rechter stappen.
Kosten	11 Euro leges, verzoeker of wederpartij ontvangen bij ingelijking van de legeskosten weer retour.
Doorlooptijden	In 2003 was de doorlooptijd 9 maanden. In 2004 is deze teruggebracht naar 6 maanden.
Zaaksbelang	Zie bijlage. Gemiddelde financiële voordelen per maand lopen uiteen van plm. € 41,- tot € 81,-. Dit zaaksbelang is afhankelijk van of het om toetsing aanvangshuur (groter) of verzoek om huurverlaging (kleiner) gaat.
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	In 2001 ontvingen de Huurcommissies in totaal 72103 zaken. In hetzelfde jaar zijn 61708 zaken afgedaan. Er waren in dat jaar 688 zittingen. In 2002 ontvingen de Huurcommissies in totaal 70 249 zaken. In dat jaar zijn 82 205 zaken afgedaan. Er waren 705 zittingen. Zittingen worden gehouden al naar gelang aard en aantal hiertoe nopen. In 2003 werden er in totaal 65.078 zaken (inc. rappèlzaken) afgedaan door de Huurcommissies (67.042 ontvangen). Het jaar 2003 was afgesloten met een achterstand van 17.000 zaken. In 2004 is deze achterstand goed gemaakt: in totaal handelde de Huurcommissie in 2004 ca. 32.600 geschillen af. 22% meer dan in 2003. In totaal werden 56916 zaken afgedaan (vanaf dit jaar exclusief rappèlzaken- het eigenlijke aantal afgedane zaken ligt niet lager maar juist hoger dan 2003). Rappèlzaken zijn zaken m.b.t. huurverhogingen waarbij er nog niet echt sprake is van een geschil (Jaarverslag 2004: 13).
Typen zaken	De meeste zaken hebben betrekking op huurprijs en woonservicekosten. De jaarverslagen bieden een nauwkeurige specificatie van typen zaken, ook naar regio.
Resultaten	Huidige systemen bieden (nog) geen inzicht. Wel altijd uitspraak maar soms niet inhoudelijk: bijvoorbeeld 'niet ontvankelijk' of 'ingetrokken'.
Tevredenheid	Thans vindt er een (extern) klanttevredenheidsonderzoek plaats. De resultaten hiervan worden najaar 2005 verwacht.
Filterfunctie	De ervaring leert dat gemiddeld 5% van alle aan de Huurcommissie voorgelegde geschillen doorging naar de rechter. Inmiddels zijn m.i.v. 1 augustus 2003 de rechtbanken niet langer (wettelijk) verplicht om een afschrift van hun beschikking aan de Huurcommissie te zenden. Daarom valt thans niet meer na te gaan in hoeveel gevallen een procedure bij de rechter aanhangig wordt gemaakt. Het Jaarverslag 2004 maakt melding van 65 gevallen waarin verhuurder (46 zaken) of huurder (19 zaken) zich tot de rechter heeft gewend. Ten opzichte van het totaal van afgehandelde zaken in 2004 zou de filterwerking dan 99,8% bedragen. 25 rechterlijke beschikkingen bleken geheel in lijn met de uitspraak van de Huurcommissie. 40 beschikkingen weken er geheel of gedeeltelijk van af.
Doorstroom naar welke rechter	Sector kanton van de rechtbank (inhoudelijk) en Sector Bestuursrecht van de Rechtbank (legeskostenveroordeling).
Doorstroom naar andere procedure	Neen.
Relevante bronnen	Schriftelijke jaarverslagen van Jaren 2001-2004; Verberk, de Gier en Romijn, 2004 (Mediation bij de Huurcommissie) → alleen pilot, geen brede praktijk.
Opm.	De Huurcommissie (het secretariaat) verzorgt ook voorlichting (0800-telefoonnummer, brochures, internet, spreekuren, presentaties) over de huurprijswetgeving. Hierdoor worden onnodige/kansarme verzoeken zoveel mogelijk voorkomen.

Nationale Klachtencommissie Kinderopvang (NKK)	
Korte omschrijving	De Klachtencommissie Kinderopvang (NKK) is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en verheldert welke (verdere) stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een commissie van 3 deskundigen (afhankelijk van de inhoud van de klacht) met ondersteuning van

	een ambtelijk secretaris.
Bereik	Kinderopvanginstellingen uit het hele land zijn aangesloten bij de NKK voor externe klachtafhandeling. Bijv. in provincie Overijssel plm. 35 instellingen aangesloten.
Type uitspraak	Commissie van 3 deskundigen geeft schriftelijk advies t.a.v. nadere stappen.
Verplicht?	Neen.
Kosten	Voor de behandeling van een eerste klacht per organisatie in het jaar 2006 brengen wij geen kosten in rekening. Wanneer er meerdere klachten in hetzelfde jaar in behandeling komen, wordt vanaf de 2e klacht een bedrag van € 400,- per klacht in rekening gebracht. Aansluitkosten bij de commissie zijn per jaar te betalen door instellingen en afhankelijk van het aantal fte's per instelling. Aansluiting geeft instellingen een soort van kwaliteitskeurmerk; wat ouders kan doen besluiten om ze te kiezen.
Doorlooptijden	
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	Het databestand levert géén in het verleden afgedane klachten op.
Typen zaken	
Resultaten	
Tevredenheid	
Filterfunctie	??
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	n.v.t.
Doorstroom naar andere procedure	n.v.t.
Relevante bronnen	www.klachtkinderopvang.nl

Klachteninstituut Verzekeringen / Ombudsman Verzekeringen / Raad van Toezicht (tuchtrechtspraak)	
Korte omschrijving	Samengevoegd in een Stichting (SKV). Behandeling van klachten en geschillen van consumenten inzake verzekeringsovereenkomsten waarop het Nederlands recht van toepassing is.
Bereik	Het Klachteninstituut en de Ombudsman zijn 1 en dezelfde persoon. Het Klachteninstituut bestaat uit juristen, pensioendeskundigen en medisch specialisten, actuarissen.
Type uitspraak	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Afhandeling klachten in eerste instantie ▪ Bemiddelingsorgaan ▪ Tuchtrechtspraak (Raad van Toezicht= tuchtcollege). Deze uitspraken gelden als vrij definitief. Een vervolg- beroepsprocedure is in principe mogelijk, maar wordt geacht 'weinig kans van slagen' te hebben.
Verplicht?	
Kosten	
Doorlooptijden	Leven: In 2004 zijn er 1400 zaken binnen 4 weken afgehandeld, 400 zaken binnen 8 weken en 200 zaken binnen 12 weken. Overig binnen 16 weken of langer. Schade: In 2004 1600 zaken binnen 4 weken, 600 binnen 8 weken en plm. 480 binnen 12 weken. 450 binnen 16 weken of langer.
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	2000 Leven <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1434 nieuwe klachten, veruit de meeste betroffen levensverzekeringen (74%). ▪ 1281 klachten afgehandeld — 848 niet (geheel) opgelost — 370 enigerlei t.g.v. klager opgelost (waarvan 108 geheel)- 262 klachten na overleg met verzekeraar opgelost ▪ 175 klachten niet in behandeling genomen (35 nog niet voor bemiddeling vatbaar; 130 niet-ontvankelijk — 10 voorkomen door informatieverstrekking ▪ 17 klachten tijdens behandeling ingetrokken en 21 geseponeerd

	<p>Schade</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2.870 nieuwe (meeste motorrijtuigen, brand, medische varia, aansprakelijkheid) ▪ 2.155 zaken afgehandeld, welke tot in 50% geheel of deels positief resultaat voor de klager — contact met verzekeraar in 1994 gevallen (geen contact in 770 gevallen) — 217 compromis- 855 tegemoetkoming na overleg Ombudsman- 845 geen tegemoetkoming. 38 geen oplossing —> Raad van Toezicht <p>Raad van Toezicht</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 145 klachten ingediend ▪ 191 klachten afgehandeld — 122 uitspraken, meestal m.b.t. schadeverzekeringen — 37% t.g.v. klager afgehandeld <p>2001</p> <p>Leven</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.382 nieuwe klachten ▪ 1.195 klachten afgehandeld — 793 niet (geheel) opgelost t.g.v. klager (niet voor toewijzing vatbaar) — 402 enigerlei t.g.v. klager opgelost ▪ 248 klachten niet in behandeling genomen (144 niet-ontvankelijk — 16 voorkomen door informatieverstrekking — 62 anders/ tijdens behandeling ingetrokken en 26 geseponeerd <p>Schade</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2.875 nieuwe dossiers (zelfde patroon als in 2000: meeste motorrijtuigen, brand, medische varia, aansprakelijkheid) ▪ 2.950 zaken in totaal afgehandeld- 891 zaken zonder contact met verzekeraars — 2.059 met contact verzekaar (859 niet bereid, 190 compromissen, 893 geheel tegemoetkoming, 42 geen oplossing, 77 anders afgewikkeld). Dus in 53% werd geheel of deels positief resultaat voor de klager bereikt. ▪ Geen doorverwijzingen RvT <p>Raad van Toezicht</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 161 klachten ingediend ▪ 155 klachten afgehandeld — 77 uitspraken, meestal m.b.t. schadeverzekeringen <p>2002</p> <p>Leven</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.531 nieuwe klachten ▪ 1.207 klachten afgehandeld — 758 niet (geheel) opgelost t.g.v. klager (niet voor toewijzing vatbaar) — 449 enigerlei t.g.v. klager opgelost ▪ 220 geen oordeelsvorming (109 niet-ontvankelijk — 5 voorkomen door informatieverstrekking — 76 anders/ tijdens behandeling ingetrokken en 30 geseponeerd <p>Schade</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3.063 nieuwe dossiers (zelfde patroon als in 2001: meeste motorrijtuigen, brand, medische varia, aansprakelijkheid) ▪ 2.976 zaken in totaal afgehandeld- 1.002 t.g.v. klager; in 1.141 bleef de situatie voor de klager ongewijzigd. 891 zaken werd afgehandeld zonder contact met verzekeraars — 2.059 met contact verzekaar (859 niet bereid, 190 compromissen, 919 na overleg geheel tegemoetkoming door verzekeraar), 24 zaken niet ontvankelijk, 257 anders afgewikkeld. ▪ Geen doorverwijzingen RvT (artikel 7 Reglement) <p>Raad van Toezicht</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 149 klachten ingediend ▪ 117 klachten afgehandeld — xx uitspraken, meestal m.b.t. schadeverzekeringen <p>2003</p> <p>Leven</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.791 nieuwe klachten ▪ 1.749 klachten afgehandeld — 992 niet voor toewijzing vatbaar) — 464 enigerlei t.g.v. klager opgelost ▪ 160 niet-ontvankelijk — 7 voorkomen door informatieverstrekking — 89 anders/ tijdens behandeling ingetrokken en 37 geseponeerd <p>Schade</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3.301 nieuwe dossiers (zelfde patroon als in 2001: meeste motorrijtuigen, brand, medische varia, aansprakelijkheid) ▪ 3.285 zaken in totaal afgehandeld- 961 t.g.v. klager en 1.135 niet voor toewijzing vatbaar; 278 niet ontvankelijk; 520 informatief; 7 geseponeerd; 384 anders afgehandeld <p>Raad van Toezicht</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 155 klachten ingediend ▪ 141 klachten afgehandeld <p>2004</p> <p>Leven</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2.603 nieuwe dossiers ▪ 2.586 klachten afgehandeld — 1.052 niet voor toewijzing vatbaar) —
--	--

	<p>449 enigerlei t.g.v. klager opgelost</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 326 niet-ontvankelijk — 462 voorkomen door informatieverstrekking — 86 anders/ tijdens behandeling ingetrokken en 211 geseponneerd <p>Schade</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3.702 nieuwe dossiers (zelfde patroon als in 2001: meeste motorrijtuigen, brand, medische varia, aansprakelijkheid) ▪ 3.743 zaken in totaal afgehandeld- 851 t.g.v. klager en 1.059 niet voor toewijzing vatbaar; 586 niet ontvankelijk; 555 informatief; 15 geseponneerd; 677 anders afgehandeld <p>Raad van Toezicht</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 153 klachten ingediend ▪ 150 klachten afgehandeld
Typen zaken	De meeste inkomende zaken betroffen schadeverzekeringen, en klachten tegen verzekeringsmaatschappijen. Andere grote categorie is levensverzekeringen.
Resultaten	Zie bij aantallen zaken
Tevredenheid	
Filterfunctie	<p>Expert stelt dat niet wordt bijgehouden in hoeverre mensen vervolgens nog naar de rechter stappen. De Raad van Toezicht houdt het ook niet bij; het is maar de vraag of iemand dat meldt (niet verplicht en er wordt niet naar gevraagd).</p> <p>Iemand kan alleen naar de rechter als de procedure bij de Raad van Toezicht voor dat doel is gestaakt. De RvT kan volgens het Reglement géén klachten behandelen die op dat moment bij de rechter liggen. Indien de Raad van Toezicht een klacht ongegrond verklaart, kan men wel naar de rechter.</p> <p>De filterfunctie van de Ombudsman Verzekeringen wordt geschat aanzienlijk te zijn (Blom, 2002); Crijns (2002) stelt dat 39 zaken bij de RvT alsnog zijn opgelost.</p> <p>Uit het jaarverslag over 2003 blijkt dat in geval van 3 zaken waarvan de behandeling is gestaakt, de klager zich tot de rechter had gewend. In veel van de andere gestaakte gevallen werd e.e.a. betaald/geregeld (25) of bleek de klacht niet (meer) relevant (27)</p>
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	Civiele rechter
Doorstroom naar andere procedure	
Relevante bronnen	Blom (2002); Crijns (2002) die spreekt over 'buitenrechtelijke afdoening van strafbare feiten, in heden en toekomst'. Internet: www.klachteninstituut.nl

Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie	
Korte omschrijving	<p>Een cliënt kan de informele tussenkomst van het bureau van de KNB verzoeken, indien hij na een open gesprek met zijn notaris niet tot een oplossing van het geschil is gekomen. Met behulp van de KNB kan middels "schriftelijke uitwisseling van standpunten" alsnog getracht worden om tot een oplossing te komen. De hulp van de KNB kan enkel schriftelijk worden ingeroepen, per gewonen post, maar ook via een internetformulier, beschikbaar op de KNB-publiekssite www.notaris.nl. Na ontvangst van de klacht, wordt de cliënt geïnformeerd over de mogelijkheden van (in-) formele klachtafhandeling. De cliënt wordt geïnformeerd over de formele klachtafwikkeling bij de Kamers van toezicht ten aanzien van geschillen omtrent de ambts- en beroepsuitoefening van een notaris, en de beslechting van declaratiegeschillen bij de KNB-ringvoorzitters. Tevens wordt de bemiddeling door de KNB aangeboden. Op verzoek van de cliënt zal de KNB de notaris op de hoogte brengen van het feit dat inlichtingen over een bepaalde zaak worden gevraagd of dat een cliënt het voornemen heeft tegen hem een formele klacht in te dienen. De notaris wordt gevraagd de zaak van zijn kant schriftelijk toe te lichten. De KNB zal trachten het contact tussen de cliënt en de notaris weer zodanig te herstellen, dat het conflict alsnog via informele weg kan worden opgelost.</p>
Bereik	Ingevolge de Wet op het notarisambt is de KNB een publiekrechtelijke organisatie (orde) waarvan alle in Nederland gevestigde notarissen en in de notariële praktijk werkzame kandidaat-notarissen verplicht lid zijn.
Type uitspraak	De tussenkomst van de KNB is gericht op de oplossing van het conflict door de notaris en de cliënt zelf. Nadat de reactie van de notaris aan de cliënt is verzonden, kan de cliënt reageren. Indien er binnen afzienbare tijd geen reactie wordt vernomen, wordt het conflict geacht opgelost te zijn.
Verplicht?	De tussenkomst van de KNB is informeel. Er is geen verplichting. De tussenkomst van de KNB is echter wel gericht op het oplossen van het conflict, zodat in de praktijk alle notarissen meewerken. De formele klachtafwikkeling door de Kamers van toezicht kan leiden tot tuchtrechtelijke maatregelen tegen een notaris.
Kosten	De tussenkomst door de KNB is kosteloos.
Doorlooptijden	Binnen enkele dagen na ontvangst van de klacht van de cliënt, wordt de cliënt

	geïnfomeerd over de mogelijkheden van (in-) formele klachtafwikkeling. De notaris wordt verzocht binnen drie weken na doorzending van de klacht te reageren. De reactie van de notaris wordt binnen enkele dagen doorgestuurd naar de cliënt. Dus binnen een maand ontvangt de cliënt een reactie van de notaris op zijn klachten.																												
Zaaksbelang	Voor tussenkomst door de KNB komen alle klachten ten aanzien van de ambts- en beroepsuitoefening door de notaris in aanmerking. Enkel declaratiegeschillen worden direct doorgestuurd naar de KNB-ringvoorzitter, aangezien deze conform de Wet op het notarisambt bevoegd is om daarin te bemiddelen, dan wel te beschikken. Op de procedure bij de ringvoorzitter is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Ook de beslechting van declaratiegeschillen door een KNB-ringvoorzitter is overigens kosteloos.																												
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	Aangezien het ordejaar van de KNB loopt van 1 oktober tot 1 oktober, geven de jaartallen de cijfers weer per 1 oktober van dat jaar over de voorgaande 12 maanden. 2000 , 257 klachten; 194 opgelost (113 na eerste brief niets meer vernomen, 81 na uitwisseling niets meer vernomen) 2001 , 290 klachten, 225 opgelost (117 na eerste brief niets meer vernomen, 118 na uitwisseling niets meer vernomen) 2002 , 272 klachten, 228 opgelost (115 na eerste brief niets meer vernomen, 113 na uitwisseling niets meer vernomen) 2003 , 254 klachten, 200 opgelost (78 na eerste brief niets meer vernomen, 122 na uitwisseling niets meer vernomen) 2004 , 246 klachten, 182 opgelost (78 na eerste brief niets meer vernomen, 104 na uitwisseling niets meer vernomen)																												
Typen zaken	In 2004 was de verdeling naar typen zaken als volgt: <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Nalatenschappen</td> <td style="text-align: right;">86</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Echtscheidingen</td> <td></td> <td style="text-align: right;">14</td> </tr> <tr> <td>Registergoederen</td> <td style="text-align: right;">71</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Diversen</td> <td></td> <td style="text-align: right;">72</td> </tr> <tr> <td><u>Onduidelijk</u></td> <td></td> <td style="text-align: right;"><u>3</u></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td style="text-align: right;">246</td> </tr> </table> Verdeling van de klachten naar hun aard: <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Dienstverlening</td> <td style="text-align: right;">200</td> </tr> <tr> <td>(schijn van) partijdig handelen</td> <td style="text-align: right;">14</td> </tr> <tr> <td>Inhoudelijk (akte e.d.)</td> <td style="text-align: right;">29</td> </tr> <tr> <td><u>Onbekend</u></td> <td style="text-align: right;"><u>3</u></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td style="text-align: right;">246</td> </tr> </table>	Nalatenschappen	86		Echtscheidingen		14	Registergoederen	71		Diversen		72	<u>Onduidelijk</u>		<u>3</u>	Totaal		246	Dienstverlening	200	(schijn van) partijdig handelen	14	Inhoudelijk (akte e.d.)	29	<u>Onbekend</u>	<u>3</u>	Totaal	246
Nalatenschappen	86																												
Echtscheidingen		14																											
Registergoederen	71																												
Diversen		72																											
<u>Onduidelijk</u>		<u>3</u>																											
Totaal		246																											
Dienstverlening	200																												
(schijn van) partijdig handelen	14																												
Inhoudelijk (akte e.d.)	29																												
<u>Onbekend</u>	<u>3</u>																												
Totaal	246																												
Resultaten	Over de jaren, wordt in ruim 75 % van de gevallen dan wel niets meer vernomen, dan wel opgelost.																												
Tevredenheid	Hierover zijn geen cijfers bekend.																												
Filterfunctie	De KNB heeft geen zicht op het aantal klachten dat eerst bij de KNB wordt ingediend en vervolgens door de klager zélf alsnog bij een kamer van toezicht aanhangig wordt gemaakt. 2000 Van de 257 klachten zijn in totaal 57 klachten direct, dan wel na bemiddeling door de KNB naar de Kamer van toezicht verzonden. 2001 Van de 290 klachten zijn in totaal 50 klachten direct, dan wel na bemiddeling door de KNB naar de Kamer van toezicht verzonden. 2002 Van de 272 klachten zijn in totaal 44 klachten direct, dan wel na bemiddeling door de KNB naar de Kamer van toezicht verzonden. 2003 Van de 254 klachten zijn in totaal 54 klachten direct, dan wel na bemiddeling door de KNB naar de Kamer van toezicht verzonden. 2004 Van de 246 klachten zijn in totaal 64 klachten direct, dan wel na bemiddeling door de KNB naar de Kamer van toezicht verzonden.																												
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	Kamer van Toezicht (formele klachten over ambts- en beroepsuitoefening) Ringvoorzitter (declaratiegeschillen) Civiele rechter (schadevergoeding en juridische geschillen)																												
Doorstroom naar andere procedure	Neen																												
Relevante bronnen	http://www.notaris.nl/page.asp?id=282 en (ouder): Brenninkmeijer c.s. (2002:23) Publicatiebrochures. Het cijfermateriaal is afkomstig uit de KNB jaarverslagen.																												

Koninklijke Nederlandse VoetbalBond (KNVB)	
Korte omschrijving	De KNVB kent één geschillenprocedure, namelijk de arbitrage.

	De KNVB arbitragecommissie is met uitsluiting van de burgerlijke rechter bevoegd om te oordelen in geschillen die samenhangen met de voetbalsport (in de breedste zin van het woord) tussen leden van de KNVB.
Bereik	Bevoegd in geschillen tussen leden van de KNVB
Type uitspraak	Het betreft een bindend arbitraal vonnis, dat alleen op de in de wet gegeven gronden kan worden vernietigd (artikel 1064 Rv).
Verplicht?	
Kosten	'Pro forma'- zaken kosten in 2005 € 250,-. Normale arbitrage betaald voetbal: tussen € 750,- en 1500,- Normale arbitrage amateurvoetbal: tussen € 350,- en 450,-. De maximale kosten voor arbitragezaken zijn € 2.268,90 voor amateurzaken en € 4.537,80 voor betaald voetbal zaken.
Doorlooptijden	Deze zijn afhankelijk van het aantal pro forma zaken (3 tot 7 dagen) dat in een seizoen dient te worden behandeld. Hoe meer pro forma zaken hoe sneller de gemiddelde doorlooptijd. Niet- pro forma zaken hebben in de regel een doorlooptijd van 3 maanden. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gemiddelde doorlooptijd in seizoen 2003/4: 29 dagen. ▪ Gemiddelde doorlooptijd in seizoen 2004/5: 21 dagen.
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seizoen 2001-2 (1 jaar): 55 zaken voorgelegd aan College van Arbiters KNVB (41 zaken betaald voetbal, 14 amateurvoetbal). 39 spoedgedingen (36 toegekend). Uitkomsten: 37 vonnissen, 15 ingetrokken, 3 nog aanhangig. ▪ Seizoen 2002-3: 63 zaken voorgelegd (55 betaald voetbal). 42 verzoeken om spoedgeding (38 toegekend). Uitkomsten: 13 zaken ingetrokken, 1 niet in behandeling genomen, 3 nog aanhangig. ▪ Seizoen 2003-4: 59 nieuwe zaken voorgelegd (48 betaald). 42 verzoeken om spoedgeding, 38 toegekend. Uitkomsten: 52 vonnissen, 4 ingetrokken, 1 niet in behandeling genomen. 2 zaken nog aanhangig.
Typen zaken	Geschillen tussen hetzij spelers, hetzij trainers en een voetbalorganisaties. Geschillen tussen voetbalorganisaties (amateurs dan wel betaald). De KNVB behandelt ook tuchtrechtzaken (jaarlijks bijv. 1918 gele kaarten) maar rekent dit niet tot geschilprocedures.
Resultaten	Zie aantallen
Tevredenheid	
Filterfunctie	Indien een geschil door leden van de KNVB bij de rechter aanhangig wordt gemaakt, dan zal deze zich alleen onbevoegd verklaren indien zijn onbevoegdheid wordt ingeroepen. De KNVB beschikt niet over cijfers betreffende het aantal zaken dat op deze wijze aan de burgerlijke rechter wordt voorgelegd. NB: Wel gaan 2 à 3 supporters per seizoen in beroep bij de rechter tegen een door de KNVB opgelegd stadionverbod. Dit op een totaal van in 2002-3 een aantal van 374 en in 2003-4 223 beroepen bij de Commissie Stadionverboden van de KNVB zelf. Dit zou een hoge filterwerking inhouden, van boven de 99%.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	
Doorstroom naar andere procedure	
Relevante bronnen	Brenninkmeijer e.a., 2002; Jaarverslag KNVB 2003 (internet).

Koninklijke Vereniging het Comité van Graanhandelaren

Korte omschrijving	De KVCG wordt ingeschakeld bij handels- en kwaliteitsgeschillen tussen partijen die actief zijn in de handel in granen, zaden, peulvruchten en diervoedergrondstoffen en die handelen op een contract van het Comité van Graanhandelaren. De procedure is als volgt: Aanmelding arbitrage → standpunt eiser + depot → standpunt verweerder → evt. repliek & dupliek → zitting → vonnis (hoger beroep mogelijk)
Bereik	180 aangesloten organisaties
Type uitspraak	Arbitraal vonnis
Verplicht?	Alleen indien overeengekomen in het contract
Kosten	Gemiddeld plm. € 5000,-
Doorlooptijden	Gemiddeld 6 maanden

Zaaksbelang	Het zaaksbelang varieert tussen de € 1.000,- en € 500.000,-
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	Gemiddeld plm. 11 zaken per jaar. 1999: 9 zaken 2000: 5 zaken 2001: 8 zaken 2002: 45 zaken 2003: 11 zaken 2004: 11 zaken Ingetrokken i.v.m. schikking- 40% Vonnis- 60%
Typen zaken	Handelsgeskil - 80% Kwaliteitsgeskil — 20%
Resultaten	Ingetrokken i.v.m. schikking- 40% Vonnis- 60%
Tevredenheid	Tevreden volgens informant. Dit blijkt niet uit officieel onderzoek binnen de organisatie, maar wel uit bijeenkomsten van leden.
Filterfunctie	In de praktijk blijken zaken zelden door te stromen naar de rechter. (NB: dit is niet te verifiëren a.h.v. jaarverslagen of andere bronnen.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	Rechtbank Rotterdam
Doorstroom naar andere procedure	Geen
Relevante bronnen	Eigen statistieken (waarin geen inzicht bestaat). Overige bronnen zijn niet bekend (worden ook na extra navraag niet gemeld).

Nederlands Arbitrage Instituut (NAI)	
Korte omschrijving	<p>Arbitrage is het door partijen onderwerpen van een geschil aan een derde, die niet optreedt in de hoedanigheid van overheidsrechter. De derde beslecht het geschil door het nemen van een bindende beslissing in de vorm van een arbitraal vonnis.</p> <p>Van institutionele arbitrage is sprake wanneer gearbitreerd wordt op basis van een reglement van een arbitrage instituut (bijv. sectorgewijs —bouw; of NAI voor arbitrage algemeen). Bij ad hoc arbitrage komen partijen arbitrage overeen zonder dat ze daarbij een reglement van een arbitrage instituut van toepassing verklaren. Partijen leggen een gerezen geschil voor aan een ad hoc geformeerd arbitraal college of arbiter. Op beide vormen van arbitrage is de arbitragewet (artt. 1020 — 1076 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering) van toepassing.</p> <p>Het Nederlands Arbitrage Instituut is opgericht in 1949. Het is een onafhankelijke stichting zonder winstoogmerk die zich ten doel stelt de beslechting van geschillen te bevorderen door het bieden van een arbitraal proces, richtlijnen en algemene voorlichting. Het arbitrage reglement van het NAI biedt de grondslag voor een goed geregelde arbitrageprocedure.</p> <p>Voorts biedt het Arbitrage Reglement van het NAI een basis voor een <u>bindend advies</u> procedure. Het toepassingsgebied van het Reglement voor een dergelijke bindend advies procedure wordt omschreven in artikel 3 van het Reglement.</p> <p>Naast het Arbitragereglement heeft het NAI ook een Minitragereglement. <u>Minitrage</u> is een gestructureerde vorm van bemiddeling, waarbij een minitragecommissie, bestaande uit een onafhankelijke bemiddelaar en een bestuurder van ieder van de partijen, poogt een schikking tot stand te brengen.</p> <p>Het secretariaat verzorgt, als onpartijdige instantie en onder leiding van de Administrateur, de administratieve begeleiding van deze vormen van alternatieve geschilbeslechting.</p>
Bereik	Het NAI onderhoudt een Algemene Arbiterlijst. Op deze lijst staan ongeveer 400 arbiters (www.nai-nl.org). Een persoon wordt geplaatst op de Algemene Arbiterlijst na een zorgvuldige toelatingsprocedure. Het Dagelijks Bestuur van het NAI onderzoekt periodiek de Algemene Arbiterlijst. Wanneer blijkt dat op bepaalde vakgebieden aanvulling van de lijst gewenst is nodigt het DB de betreffende personen uit zich kandidaat te stellen, waarna een voordracht tot plaatsing aan het Algemeen Bestuur van het NAI volgt. Om de kwaliteit van de arbiters op de Algemene Arbiterlijst te kunnen (blijven) waarborgen verzorgt het NAI basis- en verdiepingscursussen.

	<p>In het Algemeen Bestuur van het NAI zijn vertegenwoordigd de Vereniging van Kamers van Koophandel in Nederland, de Kamers van Koophandel Amsterdam en Rotterdam, de Nederlandse Organisatie van de Internationale Kamer van Koophandel, en de Maatschappij voor Nijverheid en Handel. Van het bestuur maakt voorts deel uit een aantal vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven, de advocatuur en de universitaire wereld, die over een ruime mate van ervaring op het gebied van arbitrage beschikken. Ook leden van de rechterlijke macht zijn in het bestuur opgenomen onder meer in de persoon van de presidenten van de rechtbanken te Amsterdam, Rotterdam en 's-Gravenhage. Tenslotte is de accountancy met een vertegenwoordiger in het bestuur aanwezig.</p> <p>Tenslotte heeft het bereik van het NAI ook betrekking op het opnemen door partijen over de gehele wereld van een NAI beding in een contract. Iedereen kan een beding opnemen zonder voorafgaande toestemming/medeweten van het NAI.</p>
Type uitspraak	<p>Arbitraal vonnis.</p> <p>Een vonnis van een scheidsrecht kan op eenvoudige wijze voor tenuitvoerlegging vatbaar worden verklaard door middel van een verlov tot ten uitvoerlegging van de president van de rechtbank (executoriale titel). Daarmee krijgt een arbitraal vonnis dezelfde rechtskracht als een vonnis van de overheidsrechter (afgezien van precedent).</p> <p>Bindend advies</p> <p>Een uitspraak gedaan bij wege van bindend advies heeft niet de kracht van een vonnis. Weigert een der partijen zich aan het bindend advies te houden, dan pleegt zij contractbreuk en kan de andere partij haar voor de overheidsrechter dagvaarden tot nakoming van de overeenkomst.</p> <p>Minitrage</p> <p>In het geval van een geslaagde bemiddeling leidt dit tot een vergelijk tussen partijen. Een dergelijk vergelijk dient schriftelijk te worden vastgelegd. Indien Nederlands recht van toepassing is geldt het vergelijk als een vaststellingsovereenkomst. Een vergelijk kan ook worden opgenomen in een arbitraal vonnis. Dit schikkingsvonnis wordt door partijen meeondertekend.</p>
Verplicht?	<p>Partijen verplichten zich tot arbitrage, bindend advies of minitrage als vorm van geschilbeslechting wanneer ze dit overeenkomen. Met het sluiten van een dergelijke overeenkomst doen partijen (in eerste instantie) afstand van het recht op toegang tot de overheidsrechter. In het geval van een overeenkomst tot minitrage komt het vaak voor dat voor de gevallen waarin de minitrage mislukt, arbitrage, bindend advies of de gang naar de overheidsrechter de volgende stap is.</p>
Kosten	<p>Arbitrage en bindend advies</p> <p>De administratiekosten variëren van € 150 tot € 10.000 (excl. BTW), afhankelijk van het zaaksbelang. Voor particulieren kunnen de administratiekosten variëren van € 125 tot € 7.500 (excl. BTW).</p> <p>Voorts dienen de kosten van de arbiters/bindend adviseurs te worden vergoed. In nationale arbitrages/bindend advies procedures kunnen de uurtarieven van arbiters/bindend adviseurs variëren van € 140 tot € 230 per uur, dit behoudens bijzondere gevallen te bepalen door de Administrateur, zoals bijvoorbeeld een kort geding of zaken met een zeer groot financieel belang. In internationale arbitrages/bindend advies procedures zijn deze richtlijnen niet van toepassing. De hoogte van het honorarium is vooraf niet te bepalen, want deze hangt samen met het aantal arbiters/bindend adviseurs, met de complexiteit van de zaak en met de uiteindelijke duur van de procedure.</p> <p>Het griffierecht voor het deponeren van een arbitraal vonnis bedraagt € 95 (aug. 2005).</p> <p>Minitrage</p> <p>In een minitrageprocedure variëren de administratiekosten van € 40 tot € 2.000. De partijen betalen hiervan ieder de helft. Ten aanzien van de kosten van de onafhankelijke bemiddelaar worden vergoed. Ook deze kosten worden door partijen voor gelijke delen gedragen. Tenslotte draagt iedere partij de eigen kosten, waaronder die van het door haar benoemde lid van de minitragecommissie.</p>
Doorlooptijden	<p>De gemiddelde NAI arbitrage duurt van eerste aanmelding tot het uiteindelijke</p>

	<p>vonnis ongeveer 9 maanden. Voor een bindend adviesprocedure geldt een vergelijkbaar gemiddelde.</p> <p>In het geval van een arbitraal kort geding wordt ernaar gestreefd om binnen 2 weken na het aanhangig maken de mondelinge behandeling te houden en binnen 2 weken na de mondelinge behandeling een kortgedingvonnis te wijzen. In zeer spoedeisende gevallen zijn deze termijnen korter.</p>																															
Zaaksbelang	<p>Arbitrage en Bindend Advies</p> <p>2004</p> <table> <thead> <tr> <th>Schaal (in euro's)</th> <th>Aantal zaken</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>tot 5.000</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>5.000-25.000</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>25.000-50.000</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>50.000-100.000</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>100.000-200.000</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>200.000-500.000</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>500.000-1.000.000</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>1.000.000-2.000.000</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>vanaf 2.000.000</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>onbepaald</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Gemiddelde (bij benadering) in 2004: € 2.675.000</p>	Schaal (in euro's)	Aantal zaken	tot 5.000	5	5.000-25.000	8	25.000-50.000	11	50.000-100.000	15	100.000-200.000	8	200.000-500.000	25	500.000-1.000.000	10	1.000.000-2.000.000	1	vanaf 2.000.000	31	onbepaald	1									
Schaal (in euro's)	Aantal zaken																															
tot 5.000	5																															
5.000-25.000	8																															
25.000-50.000	11																															
50.000-100.000	15																															
100.000-200.000	8																															
200.000-500.000	25																															
500.000-1.000.000	10																															
1.000.000-2.000.000	1																															
vanaf 2.000.000	31																															
onbepaald	1																															
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<p>Arbitrage en Bindend Advies</p> <table> <thead> <tr> <th>Jaartal</th> <th>Aantal ingekomen zaken</th> <th>Aantal zaken afgehandeld</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1999</td> <td>121</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>2000</td> <td>145</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>2001</td> <td>179</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>2002</td> <td>170</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>2003</td> <td>143</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>2004</td> <td>130</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table> <p>Minitrage</p> <table> <tbody> <tr> <td>2000</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2001</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2002</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2003</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2004</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Jaartal	Aantal ingekomen zaken	Aantal zaken afgehandeld	1999	121	41	2000	145	31	2001	179	42	2002	170	55	2003	143	40	2004	130	31	2000	5	2001	3	2002	7	2003	2	2004	4
Jaartal	Aantal ingekomen zaken	Aantal zaken afgehandeld																														
1999	121	41																														
2000	145	31																														
2001	179	42																														
2002	170	55																														
2003	143	40																														
2004	130	31																														
2000	5																															
2001	3																															
2002	7																															
2003	2																															
2004	4																															
Typen zaken	<p>Arbitrage algemeen: geen stijgende trend. Al jaren schommelt het aantal zaken tussen de 120 en 150 per jaar. De jaren 2001 en 2002 laten uitschieters zien. Verhoudingsgewijs is er daarentegen wel een groei te zien in het aantal arbitrages met grote financiële belangen. Voorts valt een toename van het aantal internationale arbitrages waar te nemen (39 zaken in 2004). Groot aantal zaken op het gebied van de bouw (totaal), de koop/verkoop van aandelen en projectontwikkeling (2004).</p> <p>Mogelijkheid tot kort geding sinds 1998:</p> <p>1999: 20 aanmeldingen 2000: 10 2001: 17 2002: 20 2003: 14 2004: 3</p>																															
Resultaten	<p>2002 (bij wijze van voorbeeld; een aantal (grote) zaken is nog niet afgehandeld) aantal (eind — en tussen-)vonnissen / bindend adviezen: 117 aantal intrekkingen (meestal t.g.v. een schikking): 31 aantal onbevoegdverklaringen: geen aantal schikkingsvonnissen: 1</p>																															
Tevredenheid	<p>Er is tot op heden geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het NAI is voornemens een dergelijk onderzoek op te zetten.</p>																															
Filterfunctie	<p>Het NAI beschikt niet over statistieken met betrekking tot het aantal zaken dat ten verfolge op een NAI arbitrage nog bij de overheidsrechter aanhangig wordt gemaakt. De reden hiervoor is dat, wanneer er bijvoorbeeld na de arbitrageprocedure een vernietigingsactie bij de overheidsrechter wordt ingesteld, hiervan niet automatisch melding wordt gemaakt bij het NAI. Het NAI heeft hier derhalve geen inzicht in.</p>																															
Doorstroom naar welke rechter	<p>Exequatur procedure: voorzieningenrechter van de rechtbank ter griffie waarvan het arbitrale vonnis is gedeponereerd. Vernietigingsactie: rechtbank ter griffie waarvan het arbitrale vonnis is gedeponereerd. Herroeping: gerechtshof dat bevoegd zou zijn in hoger beroep te oordelen over</p>																															

	de vordering tot vernietiging. <i>Kort Geding</i> aanvragen bij de overheidsrechter ondanks een arbitraal beding in verband met de discretionaire bevoegdheid van de rechter. <i>Niet nakomen van een bindend advies</i> : dagvaarding bij de overheidsrechter tot nakoming van de vaststellingsovereenkomst.
Doorstroom naar andere procedure	NAI Arbitrage Reglement en NAI Minitrage Reglement www.nai-nl.org Tijdschrift voor Arbitrage Prof. Mr P. Sanders, Het Nederlands Arbitragerecht, nationaal en internationaal (2001) De Rechter en Arbitrage, Annotaties door Prof. Mr P. Sanders (1996) Prof. Mr H.J. Snijders, Nederlands Arbitragerecht (2003)
Relevante bronnen	www.nai-nl.org www.arbitragewet.nl , deze site bevat informatie over de voorstellen tot herziening van het arbitragerecht, welke voorstellen zijn opgesteld door een werkgroep onder leiding van Prof. Mr A.J. van den Berg, voorzitter van het NAI.

Nederlands Mediation Instituut (NMI- geen procedure)	
Korte omschrijving	Mediation is een vorm van conflictoplossing via bemiddeling door een onafhankelijke derde: de mediator. De mediator neemt geen standpunt in, maar helpt de partijen om een eigen oplossing te vinden. Voor mediation gelden twee belangrijke uitgangspunten: vrijwilligheid en vertrouwelijkheid. Partijen kunnen niet worden gedwongen aan het mediationproces mee te doen. De deelnemers verbinden zich vooraf tot geheimhouding. Deze principes liggen vast in het NMI Mediation Reglement. Het NMI is een Stichting die de kwaliteit van mediation in Nederland bewaakt. Mediators kunnen zich registreren bij het NMI en vallen daarmee onder het uniforme mediationreglement. Aan het begin van het mediationproces sluiten de partijen en de mediator een mediationovereenkomst: een afspraak om te trachten het geschil door mediation op te lossen. Dan start het informele, flexibele mediationproces. De partijen stellen zich actief op. De mediator stimuleert hen tot overleg, waarbij niet de formele standpunten maar juist de belangen van partijen centraal staan. Hij begeleidt hen bij het vinden van een oplossing. Bij mediation zijn veel meer creatieve oplossingen mogelijk dan in een juridische procedure. De uitkomst wordt niet opgelegd door de mediator: de partijen bepalen zelf hoe de oplossing eruit ziet. Dat levert een win-win-situatie op. De uitkomst wordt in een overeenkomst vastgelegd. Daarmee eindigt de mediation.
Bereik	In totaal zijn er 4464 mediators geregistreerd bij het NMI (cijfers t/m 20 mei 2005). In het jaar 2004 heeft het aantal NMI Register van Mediators een afname gekend in de groei van het aantal registraties in het jaar 2004. Naar wij aannemen spelen de verscherpte kwaliteitsnormen die hun intrede hebben gedaan op 1 januari 2003 hierin een grote rol. Naast het afronden van een NMI-erkende opleiding c.q. training tot mediator is toetreding tot het register sindsdien pas mogelijk na het behalen van de kennistoets. Na registratie treedt vervolgens de jaarlijkse verplichting van permanente educatie in. Deze laatste kwaliteitseis is eveneens op 1 januari 2003 ingesteld. Geconstateerd kan worden dat de afname van het aantal registraties —voorlopig- incidenteel is gebleken.
Type uitspraak	Een geslaagde mediation kan worden afgerond met een schriftelijk afrondingsdocument (bv. een vaststellingsovereenkomst of convenant) of een mondelinge overeenkomst.
Verplicht?	Voor mediation geldt een belangrijk uitgangspunt: vrijwilligheid. Partijen kunnen niet worden verplicht mee te doen aan het mediationproces.
Kosten	De kosten van een mediation-procedure zijn: • het honorarium van de mediator en van eventuele hulppersonen; • de door hen gemaakte kosten. Het honorarium van de mediator wordt berekend volgens een uurtarief en wordt dus niet afhankelijk gesteld van het bereiken van een oplossing. De mediator kan u tevoren over het uurtarief informeren. In de praktijk varieert dit van Euro 80 tot Euro 200 per uur. Doorgaans worden de kosten in gelijke delen door de partijen gedragen. Hun eigen kosten komen voor eigen rekening. Het staat de partijen vrij om andere afspraken te maken over de kostenverdeling.
Doorlooptijden	Tweederde van de mediations kost minder dan 10 weken. Driekwart is binnen 15 weken. Van de overige zaken is driekwart binnen 30 weken opgelost.
Zaaksbelang	Het NMI beschikt niet over gegevens met betrekking tot het financieel belang.
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	Het aantal gemelde mediations stijgt gestaag. Van 330 in 1998 tot 4602 in 2004. Het totaal aantal gemelde mediations over de periode 1999-2004 bedraagt 16859. Mediations worden over het algemeen na het jaar waarin zij zijn afgerond, of later, bij het NMI gemeld. Het aantal meldingen over dit jaar en voorgaande jaren geeft hierom vooralsnog een voorlopig beeld. Sedert de overgangsregeling certificatie van mei 2003, waarvoor een werkeis

	aangetoond diende te worden door middel van het melden van gerealiseerde mediations vanaf het jaar 2001, ziet u een vergaande toename van het aantal gemelde mediations vanaf 2001. Deze trend zich nog steeds voort.														
Typen zaken	In 2004 betrof het grote merendeel (43%) mediations in wer kzaken. Daarna komt familie (25 %), zakelijk (8%) en overig. Totaal over 1998-2004: Familie 42 %, werk 38 %, zakelijk 9 % en overige.														
Resultaten	Een mediation die met een schriftelijke overeenstemming wordt afgesloten, kan worden aangemerkt als een geslaagde mediation (69,4%). Een mediation kan echter ook slagen zonder een schriftelijk afrondingsdocument (6,7%). Men kan bijvoorbeeld denken aan een verzoening, waarbij een vaststellingsovereenkomst niet meer aan de orde komt. Daarnaast zijn er mediations die leiden tot een gedeeltelijke overeenkomst en in die zin deels geslaagd zijn. Het aantal mediations dat is geslaagd is daarom groter dan het aantal mediations dat met een schriftelijke vaststellingsovereenkomst wordt afgesloten (76,1%). <table border="1"> <thead> <tr> <th>uitkomst</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>geslaagd met schriftelijk afrondingsdocument</td> <td>69,4</td> </tr> <tr> <td>geslaagd zonder schriftelijk afrondingsdocument</td> <td>6,7</td> </tr> <tr> <td>gedeeltelijk geslaagd met schriftelijk afrondingsdocument</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>niet geslaagd</td> <td>17,9</td> </tr> <tr> <td>Onbekend</td> <td>4,8</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	uitkomst	%	geslaagd met schriftelijk afrondingsdocument	69,4	geslaagd zonder schriftelijk afrondingsdocument	6,7	gedeeltelijk geslaagd met schriftelijk afrondingsdocument	1,2	niet geslaagd	17,9	Onbekend	4,8	Totaal	100
uitkomst	%														
geslaagd met schriftelijk afrondingsdocument	69,4														
geslaagd zonder schriftelijk afrondingsdocument	6,7														
gedeeltelijk geslaagd met schriftelijk afrondingsdocument	1,2														
niet geslaagd	17,9														
Onbekend	4,8														
Totaal	100														
Tevredenheid	Het NMI beschikt niet over statistieken ten aanzien van tevredenheid onder gebruikers van de procedure.														
Filterfunctie	Het NMI heeft geen cijfers van het aantal zaken dat na het niet slagen van een mediation nog aanhangig wordt gemaakt bij de rechter.														
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	Van de niet geslaagde mediations is het mogelijk dat er uiteindelijk een gang naar de rechter is geweest. (Dit percentage wordt echter niet gemeld in de 'cijfers en trends'.)														
Doorstroom naar andere procedure	Het NMI heeft geen cijfers van het aantal zaken dat na het niet slagen van een mediation nog doorstroomt naar een andere procedure dan de rechter.														
Relevante bronnen	Database NMI+ website www.nnmi-mediation.nl														

NOFOTA — Netherlands Oils, Fats and Oilseeds Trade Association	
Korte omschrijving	Aanmelding arbitrage → standpunt eiser + depot → standpunt verweerder → evt. repliek & dupliek → zitting → vonnis (hoger beroep mogelijk)
Bereik	120 ...
Type uitspraak	Arbitraal vonnis
Verplicht?	Alleen indien overeengekomen in het contract
Kosten	Gemiddeld plm. € 5000,-
Doorlooptijden	Gemiddeld 6 maanden
Zaaksbelang	Het zaaksbelang varieert tussen de € 1.000,- en € 500.000,-
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	12 zaken
Typen zaken	Type zaken = type product: Olie Grondnoten Vlees
Resultaten	- Ingetrokken i.v.m. schikking - Vonnis
Tevredenheid	Tevreden
Filterfunctie	Nihil
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	Rechtbank (Rotterdam)
Doorstroom naar andere procedure	Geen
Relevante bronnen	Eigen statistieken

Bureau Nationale Ombudsman	
Korte omschrijving	<p>“Vanuit onpartijdigheid een open oog en oor hebben voor klachten over de overheid en deze zodanig behandelen dat aan de burger en de overheid recht wordt gedaan, de overheid van klachten leert en dat wordt bijgedragen aan herstel van vertrouwen in de overheid.”</p> <p>De Nationale ombudsman is een tweedelijns voorziening: mensen moeten eerst een klacht indienen bij de overheidsinstantie zelf. Pas als ze er samen niet uitkomen, kan men terecht bij de Nationale ombudsman.</p>
Bereik	De Nationale ombudsman is bevoegd over vrijwel alle overheidsinstanties, met uitzondering van ongeveer de helft van alle gemeenten.
Type uitspraak	Afhandeling van klachten over de overheid; oordeel over functioneren van BO's (inclusief interne klachtafhandeling). Aan het oordeel kan een aanbeveling worden verbonden. Deze is niet bindend, maar wordt vrijwel altijd opgevolgd.
Verplicht?	Nee, vrijwillig contact door burger
Kosten	Nee. Dienstverlening door de Nationale ombudsman is gratis.
Doorlooptijden	<p>2003: 55% is afgehandeld binnen 4 weken; 78% binnen 8 weken en 93% binnen 1 jaar.</p> <p>2004: 36% binnen 4 weken; 74,5% binnen 8 weken en 99,6% binnen 39 weken (idem voor binnen het jaar).</p>
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<p>2000 8242 verzoekschriften ontvangen (7% stijging t.o.v. het jaar ervoor) 8172 verzoekschriften afgedaan (10% stijging); de meeste zonder rapport. 6554 verzoekschriften ingedeeld bij bestuursorgaan 1917 zaken tussentijds beëindigd (meestal vanwege afdoende tegemoetkoming) 378 rapporten.</p> <p>2001 9528 verzoekschriften ontvangen 9088 verzoekschriften afgedaan (de grootste: MinJus, Politie, SZW, BuZa, Financiën) 2717 afgedane klachten, waarvan uiteindelijk 404 rapporten 2321 zaken tussentijds beëindigd (meestal: tegemoetgekomen)</p> <p>2002 9643 verzoekschriften ontvangen 10 363 verzoekschriften afgedaan 8466 ingedeeld bij bestuursorganen (vergelijkbare verdeling van grootste 'leveranciers' met 2001) Aantal klachten afgedaan na in aanmerking voor onderzoek 2898, waaruit uiteindelijk 411 rapporten uitgebracht zijn.</p> <p>2003 10.518 verzoekschriften (9% stijging); 10.214 zaken afgehandeld, waarvan 2750 afgedaan na onderzoek. 504 rapporten uitgebracht</p> <p>2004 11.156 klachten, een stijging van 6% ten opzichte van 2003 (dit vanwege actief beleid van Ombudsman Dhr. Fernhout). 21.636 mensen hebben telefonisch contact gezocht over problemen met de overheid. Daarnaast zijn 489 e-mailberichten met buitenwettelijke klachten en informatieverzoeken ontvangen en afgedaan. Net als in 2003 is 27% (3062 van de 11.347 zaken) van de verzoekschriften door het Bureau Ombudsman in onderzoek genomen en afgedaan. 16% van de verzoekschriften bleek buitenwettelijk; 58% kwam na toetsing niet in aanmerking.</p>
Typen zaken	<p>2003 De meeste verzoekschriften betroffen ministeries (4.414), 2.555 verzoekschriften betroffen andere bestuursorganen, 1.059 betroffen de politie en 1011 betroffen gemeenten/provincies/waterschappen.</p> <p>2004 Idem, ministeries (4.648), andere bestuursorganen (2.742), politie (843) en decentraal 1204. Meest vertegenwoordigd Justitie (inc. Vreemdelingenzaken en integratie → grootste deel klachten over IND) gevolgd door SZW.</p>
Resultaten	<p>2003</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 53%: Het bestuursorgaan kwam tegemoet aan klager en de zaak werd tussentijds beëindigd ▪ 38%: Bestuursorgaan nam zaak over (herkansing) ▪ 23 rapporten (4%) met instemming ▪ 10%: aanbeveling (=51 rapporten). Op 1-1-2004 28 reacties van BO, 38 openstaand. ▪ in 190 van de 504 rapporten werd de klacht geheel gerond verklaard

	(37%) 2004 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 54%: Het bestuursorgaan kwam tegemoet aan klager en de zaak werd tussentijds beëindigd ▪ 36%: Bestuursorgaan nam zaak over (herkansing) ▪ 31 rapporten (6%) met instemming ▪ 13%: aanbeveling (=75 rapporten). ▪ in 151 van de 504 rapporten werd de klacht geheel gerond verklaard (30%)
Tevredenheid	De klanttevredenheid is groot (80 a 85 % is tevreden)
Filterfunctie	Onbekend. NB: Uit jaarverslagen blijkt dat de aanbevelingen van de Ombudsman doorgaans worden opgevolgd.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	Geen bestuursrechter. Eventueel burgerlijk rechter voor verzoeken om schadevergoeding.
Doorstroom naar andere procedure	
Relevante bronnen	Jaarverslagen op Internet 1999-2004 met cijfers

Raad van Arbitrage voor de Bouw (sinds 1907)	
Korte omschrijving	Belangrijk arbitrageorgaan voor de bouw, bijvoorbeeld bij geschillen tussen huizenkopers en aannemers. De Raad stelt zich ten doel om geschillen te beslechten, die liggen op het gebied van de bouw. Daartoe behoort - naast de woningbouw - ook utiliteitsbouw en weg- en waterbouw. Deze geschillen worden beslecht door voor elk geschil apart aan te wijzen arbiters uit het vaste ledenbestand van de Raad.
Bereik	De Raad kent leden vanuit drie constituerende verenigingen (Ingenieurs, Architecten, Bouwkundigen) en buitengewone leden (juristen)
Type uitspraak	Arbitraal vonnis <ul style="list-style-type: none"> ▪ gewone procedure ▪ spoed ▪ kort geding Appel mogelijk bij Commissie uit de Raad
Verplicht?	Nee. Zo zijn veel burgers er niet mee bekend. In de meest gebruikte algemene voorwaarden in de bouw wordt de Raad met uitsluiting van de gewone rechter als geschillenbeslechter aangewezen. In die gevallen is de gang naar de Raad dus wel verplicht.
Kosten	<i>Financiën</i> Arbitragekosten per geschil (2003): 26% minder dan 2000,-; 20% tussen 2000,- en 3000,-; 15% tussen 3000,- en 4000,-, 10% tussen 4000,- en 5000,- en 29% meer dan 5000,-.
Doorlooptijden	In 2003: 33% is binnen het jaar afgehandeld, 80% binnen 2 jaar, 93% binnen 3 jaar en de rest langer dan 3 jaar. In 2004 is 26% binnen het jaar afgehandeld, 72% binnen 2 jaar, 91% binnen 3 jaar en de rest langer.
Zaaksbelang	Zeer divers: van € 1.000,- tot > € 100.000.000,-.
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	2000 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.097 geschillen aanhangig gemaakt ▪ 1.023 afgehandeld waarvan 272 ingetrokken, 806 uitspraken: 491 eindvonnissen, 210 schikkingen / dading, 26 plaatsopneming en 79 overige. ▪ <i>Eiser in 22% gelijk, in 31% grotendeels gelijk en in 28% geheel ongelijk.</i> 2001 n.a. 2002 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.185 geschillen aanhangig gemaakt ▪ 1.002 definitief afgehandeld; waarvan 293 ingetrokken, 784 uitspraken: 513 eindvonnissen, 164 schikkingen / dading, 34 plaatsopneming en 73 overige. ▪ <i>Eiser in 28% gelijk, in 28% grotendeels gelijk en in 27% van de zaken geheel ongelijk.</i> 2003 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.185 geschillen ingekomen ▪ 1.090 zaken definitief afgewikkeld, waaraan 340 zaken ingetrokken en 825 uitspraken. Hiervan 587 scheidsrechterlijke vonnissen, 140 schikking / dading in vonnis, 31 pv's en 67 overig. ▪ UAR (Uniform Aanbestedingsbeleid) zaken staan apart weergegeven. In 2003 zijn er 36 afwikkelingen in totaal. 31 van overheidszijde en 1 uit de particuliere sector. ▪ <i>Eiser in 28% geheel gelijk, in 39% grotendeels gelijk en in 27% van de zaken geheel ongelijk.</i> 2004

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.090 geschillen aanhangig gemaakt ▪ 1.184 definitief afgehandeld; waarvan 373 ingetrokken, 879 uitspraken: 628 eindvonnissen, 157 schikkingen / dading, 30 plaatsopneming en 64 overige. ▪ <i>Eiser in 29% gelijk, in 26% grotendeels gelijk en in 33% van de zaken geheel ongelijk.</i> <p><i>Prognose door expert:</i> Het aantal inkomende zaken neem over 2004 en 2005 met steeds 10% af. Vermoedelijk heeft dit meerdere oorzaken.</p>
Typen zaken	[zie Companen 2002/ Jvsl.] Volgens de expert van RvA zijn deze gegevens nog steeds actueel. 75% van de zaken betreft een geschil tussen bouwer en koper. Dit is voor de helft een geschil tussen particulier en bouwer; en voor de andere helft een geschil tussen zakelijke opdrachtgever en bouwer.
Resultaten	De eiser werd in 35% van de geschillen grotendeels in het gelijk gesteld; de opdrachtgever in 30% van de geschillen In Hoger beroep (ook bij Raad) waren er 105 binnengekomen zaken, waarvan 83 uitspraken.
Tevredenheid	Expert: zie dissertatie mr. dr. E. van Bladel. Geen eigen tevredenheidsonderzoek.
Filterfunctie	Expert: Geen cijfers. Na onbevoegdverklaring Raad staat beroep op de rechter open. Verder executiegeschillen en nietigverklaringen, bij de Rechtbank Amsterdam. Jaarverslagen maken wel melding van Hoger beroepen bij de RvA, vanuit het GIW. Dit zou dus duiden op filterwerking van zaken die vanuit het GIW doorstromen (i.p.v. rechter naar RvA). In 2004 hebben deze een orde van grootte van 115 ingekomen zaken, waarvan 68 afgerond met een arbitraal vonnis. In 2000 was dat nog 88 waarvan 45 arbitrale vonnissen.
Doorstroom naar welke rechter	Civiel
Doorstroom naar andere procedure	
Relevante bronnen	Brenninkmeijer e.a., 2002; Companen 2002; Internet www.raadvanarbitrage.nl ; Jaarcijfers 2003 (gaan terug t/m 1994)

'Raden van Deskundigen' bij grote infrastructurele werken.	
Korte omschrijving	Voorkoming en oplossing (advies, bindend advies) van problemen bij grote infrastructurele werken. Een Raad berust altijd op het contract tussen opdrachtgever en aannemer. De personele bezetting geschiedt in overleg en overeenstemming. De leden van een RvD bezoeken regelmatig (bijv. 2 of 4 keer per jaar) het werk, vergaderen met de projectleiders van opdrachtgever en aannemer, krijgen verslag van de voortgang van het werk en knelpunten daarin, en worden informeel op de hoogte gesteld van eventuele discussiepunten tussen partijen. Soms bezoekt de voorzitter tussentijds de partijen op het werk. De RvD geeft alleen een oordeel als de partijen daar formeel om vragen; doorgaans op voorwaarde dat partijen (op hoog niveau) eerst getracht hebben om zelf overeenstemming te bereiken.
Bereik	Er bestaan vele Raden van Deskundigen, elk (deel)contract heeft zijn eigen Raad van Deskundigen (bijv. 7 bij de Betuwespoorlijn; plm. 6 bij de HSL).
Type uitspraak	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preventief (voorafgaand aan geschillen) ▪ Bemiddeling ▪ Advies, bindend advies Soms moet het advies wel feitelijk worden nagekomen maar kan de beslissing in een vervolprocedure worden aangevochten.
Verplicht?	Een Raad berust altijd op het contract tussen opdrachtgever en aannemer. In de aanbestedingsfase zijn ze al aan de inschrijvers voorgeschreven en dus hooguit in die zin 'verplicht'.
Kosten	Kosten zijn afhankelijk van de RvD in kwestie. Het is geschat dat RvD's tussen 0.05% en 0.3% van de totale projectkosten kunnen kosten (Chapman, 2000: 203). Vaak wordt geschikt en zijn de procedures kort. Uitspraken kennen eventuele kostenveroordelingen. Kosten voor periodieke vergaderingen en werkbezoeken van de RvD worden door de leden van de RvD aan de aannemer gedeclareerd, die de helft daarvan doorberekent aan de opdrachtgever. Niet bekend bij expert.
Doorlooptijden	Uitgangspunt van RvD is dat het werk niet mag worden opgehouden door geschillen. Daarom wordt een uitspraak doorgaans binnen 4 weken na verzoek gedaan.

	(outlier: Westerscheldetunnel)
Zaaksbelang	Zeer uiteenlopend, maar meestal gaat het om grote belangen. Op een project van honderden miljoenen euro's wordt niet snel geruzied over een claim van € 50.000,-. Wel zouden aannemers eerder claimen als de aanneemsom te laag is.
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	Navraag doen bij <ul style="list-style-type: none"> ▪ Railinfrabeheer (Utrecht) ▪ Bouwdienst van Rijkswaterstaat — HSL (Rotterdam) ▪ Instituut voor Bouwrecht, Den Haag: Mevr. Prof. dr. Monika Chao-Duivis.
Typen zaken	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwoordelijkheid voor vooraf verstrekte gegevens ▪ Verantwoordelijkheid voor bodemgesteldheid ▪ Vertraging in de besluitvorming van de opdrachtgever of door werkzaamheden van nevenaannemers (bijv. HSL) ▪ Ontbreken van vergunningen ▪ Traag lopende onteigeningen ▪ Schade aan het werk ▪ Verantwoordelijkheid voor gebreken
Resultaten	Zie Railinfrabeheer en Bouwdienst
Tevredenheid	Expertwaarneming is dat men meestal zeer tevreden is.
Filterfunctie	<p>Uit de hieronder genoemde publicaties blijkt dat procedures die voor een RvD geweest zijn bijna nooit worden gevolgd door een vervolprocedure; laat staan door een rechtszaak. Dit omdat de kans om een bindend advies of arbitraal vonnis vernietigd te krijgen verwaarloosbaar is.</p> <p>In de praktijk (respondent zit daar 40 jaar in) snijdt de procedure bij een RvD de weg naar de rechter voor bijna 100% af. Maximale filterwerking. Dit zou wereldwijd het geval zijn (Chapman, 2000).</p> <p><i>NB1:</i> Vaak bleek de enkele aanwezigheid van de leden van de RvD op het werk bij te dragen aan het totstandkomen van een schikking.</p> <p><i>NB2:</i> Rijkswaterstaat heeft besloten om geschillen over aanbestedingen bij de rechter onder te brengen.</p>
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	
Doorstroom naar andere procedure	Meestal zijn de vervolprocedures arbitrages, hetzij bij het NAI of bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw.
Relevante bronnen	<p>Rozemond (2000). 'De Raad van Deskundigen bij grote infrastructurele werken', <i>Tijdschrift voor Arbitrage</i>, 2000-4, pp. 141 e.v.;</p> <p>Rozemond (2000). 'De Raad van Deskundigen / Experts', <i>Bouwrecht</i> pp. 208 e.v.;</p> <p>Bosch, J. (2000), 'Alternatieve geschillenbeslechting bij grote bouwprojecten', <i>Tijdschrift voor Mediation</i> nr. 2, pp. 39 e.v.</p> <p>Chapman (2000). <i>Dispute Boards</i>, <i>Bouwrecht</i> pp. 198 e.v.;</p> <p>Matyas, R.M. (1996). <i>Construction Dispute Review Board Manual</i>, MacGrawHill.</p>

Raad voor de Journalistiek	
Korte omschrijving	<p>Opggericht in 1960. Instelling voor klachten van burgers en organisaties over journalistieke activiteiten. Een klager moet 'rechtstreeks belanghebbende' zijn. De procedure bij de Raad is bedoeld voor diegenen die niet (of niet alleen) de gang naar de rechter wensen.</p> <p>De Raad beoordeelt of met de gewraakte journalistieke gedraging de grenzen zijn overschreden van hetgeen, gelet op de eisen van journalistieke verantwoordelijkheid, maatschappelijk aanvaardbaar is (zoals het letterlijk in artikel 3 van de statuten staat).</p> <p>Leden van de Raad zijn journalisten en niet-journalisten.</p> <p>Het horen van partijen is belangrijk; gevolgd door "gezaghebbend oordeel".</p> <p>Uitspraken dragen bij aan de meningsvorming over journalistieke gedragsregels.</p>
Bereik	<p>De Stichting Raad voor de Journalistiek heeft tot doel een Raad voor de Journalistiek in te stellen en in stand te houden (zie artikel 2 van de statuten).</p> <p>Op de website van de Raad is bij 'Samenstelling' te vinden welke overkoepelende mediaorganisaties deelnemen in de Stichting (o.a. Planet Internet, Holland Media Groep, Nederlandse Vereniging van Journalisten, SBS Broadcasting, NOS, ANP).</p> <p>Die organisaties dragen financieel bij aan het vermogen van de Stichting (zie artikel 8 van de statuten). Het bestuur van de Stichting bestaat uit vertegenwoordigers van die organisaties.</p> <p>Het Stichtingsbestuur was van mening dat het, gelet op de toename van journalistieke uitingen op internet, goed zou zijn als internetmedia op een of andere manier in de Stichting vertegenwoordigd zouden zijn. Internetmedia hebben echter geen overkoepelende organisatie. Daarom is, als pilot, Planet Internet benaderd met het verzoek om tot de Stichting toe te treden.</p> <p>Een en ander moet los worden gezien van de vraag welke media c.q. journalisten meewerken aan procedures bij de Raad voor de Journalistiek. Media/journalisten kunnen zich niet 'aansluiten' bij de Raad, zoals wel eens wordt gedacht.</p>

Type uitspraak	De Raad legt zijn oordeel (of grenzen zijn overschreden, zie hierboven) vast in een uitspraak en verzoekt de betrokken journalist/het betrokken medium de uitspraak te publiceren. De Raad publiceert de uitspraak op zijn website (integraal) en in het vakblad De Journalist (in samenvatting), en verspreid een samenvatting van de uitspraak via een persbericht. Geen tuchtcollege in die zin dat sancties aan vakgenoten kunnen worden opgelegd. Sinds 1993 ook bemiddeling. Sinds 2003 mogelijkheid van versnelde behandeling
Verplicht?	De Raad is bevoegd te oordelen over alle journalistieke gedragingen, ongeacht of een medium/journalist meewerkt aan de procedure of niet. Op dit moment zijn er slechts drie media die - om hen moverende redenen - weigeren mee te werken aan de procedures bij de Raad: HP/De Tijd, Elsevier en RTL Nieuws.
Kosten	De procedure bij de Raad is kosteloos voor de partijen.
Doorlooptijden	De gemiddelde tijd tussen de datum waarop een klacht is ontvangen en de datum van de uitspraak is momenteel ongeveer 2,5 maand.
Zaaksbelang	Niet van toepassing
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	Er is sprake van een toename van het werk van de Raad. In 2000 kreeg de Raad 54 zaken binnen en deed 71 uitspraken In 2001 kreeg de Raad 66 zaken binnen en deed 53 uitspraken In 2002 kreeg de Raad 78 zaken binnen en deed 66 uitspraken In 2003 kreeg de Raad 74 klachten binnen en deed 70 uitspraken In 2004 kreeg de Raad 89 zaken binnen, en deed 100 uitspraken.
Typen zaken	De uitspraken die de Raad in 2004 heeft gedaan, hebben betrekking op 58 verschillende media: 6 landelijke dagbladen, 17 regionale dagbladen, 6 nieuws/week/huis-aan-huisbladen, 9 publieks/opinietijdschriften, 5 vak/bedrijfsbladen, 1 persdienst, 7 landelijke publieke omroepen (betreffende 9 televisieprogramma's), 4 regionale/lokale publieke omroepen (2 televisieprogramma's en 2 kabelkranten), 2 commerciële omroepen/producenten (2 televisieprogramma's) en 2 internetpublicaties.
Resultaten	2004 In het verslagjaar 2004 ontving de Raad 89 klachten (2003: 74) die in behandeling zijn genomen, waarvan 7 zijn ingetrokken. Verder zijn nog 8 klachten binnengekomen die niet zijn doorgezet, bijvoorbeeld wegens het ontbreken van een direct belang. De Raad heeft in 2004, net als in 2003, geen poging tot bemiddeling gedaan. De Raad hield in 2004 21 zittingen. Tijdens deze zittingen zijn 89 klachten behandeld (2003: 16 zittingen/74 klachten). De Raad heeft in 2004 100 uitspraken gedaan (2003: 70). Daarvan hebben 17 betrekking op klachten die in het voorgaande jaar zijn behandeld, terwijl in 2004 de definitieve uitspraak is geformuleerd. Van de overige 5 in 2004 behandelde klachten volgt de uitspraak in 2005. In 29 zaken werd de klacht gegrond bevonden, in 19 zaken gedeeltelijk gegrond en in 45 zaken ongegrond (2003: 23 resp. 13 resp. 31). In 10 zaken achtte de Raad de klager (gedeeltelijk) niet-ontvankelijk en in 2 zaken heeft de Raad zich (deels) van een oordeel onthouden.
Tevredenheid	De Raad beschikt niet over recente gegevens (eind 1995-begin 1996 is onderzoek verricht naar bevindingen van klagers met de Raad voor de Journalistiek in de periode juli 1993 tot en met juni 1995).
Filterfunctie	Dit is bij de Raad niet bekend. Men beschikt niet over de mogelijkheid om dit na te gaan.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	niet bekend
Doorstroom naar andere procedure	niet bekend
Relevante bronnen	Internet: www.rvdj.nl (geen jaarverslag wel uitgebreide info) n.b. het Jaarverslag is op aanvraag verkrijgbaar Zie ook: S. ten Hoove, <i>Grenzen in de journalistiek — Raad voor de Journalistiek tussen 1987 en 2003</i> , Otto Cramwinckel Uitgever, 2003.
Opm.	De Raad voor de Journalistiek kan ook zonder dat een klacht is ingediend zich uit eigen beweging met uitgesproken standpunten mengen in de openbare discussie over actuele kwesties met betrekking tot de journalistieke ethiek en de beroepsmoraal van journalisten, zoals bijvoorbeeld inzake embargo's (RvdJ, 2003/50). Daarmee heeft de Raad voor de Journalistiek ook een actieve rol gekregen in de publieke meningsvorming.

Stichting Reclame Code Commissie

Korte omschrijving	In 1963 opgericht om zorg te dragen voor een 'verantwoorde wijze' van reclame maken. Naleving van Reclame Code, waarin regels opgesteld staan waaraan reclame in Nederland moet voldoen. Een ieder die bezwaar heeft tegen een reclame-uiting kan (onder vermelding van naam en adres) bij de Reclame Code Commissie schriftelijk of door middel van het klachtenformulier per e-mail (www.reclamecode.nl) een klacht indienen.
--------------------	--

	<p>Daarbij moet worden aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tegen welke reclame de klacht zich richt; ▪ waarom de reclame-uiting in strijd met de Nederlandse Reclame Code is, indien mogelijk onder vermelding van de overtreden artikelen uit de Reclame Code; ▪ in welk(e) medium/media de reclame is opgenomen <p>Na ontvangst van een klacht wordt eerst beoordeeld of de klacht voor behandeling vatbaar is. Wanneer de klacht niet voor behandeling vatbaar wordt geacht, wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld door middel van een zogenaamde voorzittersafwijzing. Tegen deze afwijzing kan beroep worden aangetekend bij de voltallige Reclame Code Commissie. Wordt de klacht in behandeling genomen dan is de procedure als volgt. De adverteerder krijgt een kopie van de klacht (met vermelding van naam en adres van de klager) en wordt in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De klager wordt op zijn beurt in het bezit gesteld van het antwoord van de adverteerder. ▪ Partijen kunnen vervolgens ter vergadering van de Reclame Code Commissie hun standpunt mondeling toelichten. ▪ Na enkele weken doet de Reclame Code Commissie schriftelijk uitspraak. <p>De in het ongelijk gestelde partij(en) kan(kunnen) tegen betaling tegen die beslissing in beroep gaan bij het College van Beroep.</p>
Bereik	Controleert RC. Beroep mogelijk bij het College van Beroep. Beide vastgelegd in een reglement.
Type uitspraak	Aanbeveling aan adverteerder in het vervolg niet meer in strijd met Reclame Code reclame te maken. Voor Radio en TV zijn aanbevelingen bindend voor overige media geldt dat veroordeelde reclame niet meer/opnieuw wordt opgenomen
Verplicht?	
Kosten	In geval klager (particulier) beroep instelt tegen een voorzittersafwijzing is € 12 verschuldigd. Beroep instellen tegen een uitspraak van het College van Beroep kost € 23. Is bezwaar respectievelijk beroep gegrond, wordt klachtengeld teruggestort.
Doorlooptijden	Reclame Code Commissie: 20 dagen voor behandeling in zitting + 25 dagen (gem.) voor gereed / verzending aan partijen. Totaal: iets langer dan 8 weken. College van Beroep: gemiddeld 28 dagen, plus 15 dagen eer in het bezit van partijen (Jaarverslag, 2004)
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<p>2000</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1934 klachten ontvangen ▪ 1245 geregistreerd ▪ 689 niet in behandeling of per correspondentie afgehandeld ▪ 979 uitspraken (waarvan 680 door RCC en 49 door College van Beroep) <p>2001</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2640 klachten ontvangen ▪ 1375 geregistreerd ▪ 899 niet in behandeling of per correspondentie afgehandeld ▪ 1254 uitspraken (waarvan 878 door RCC en 60 door College van Beroep) <p>2002</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2730 klachten ontvangen ▪ 1129 geregistreerd ▪ 907 niet in behandeling of per correspondentie afgehandeld ▪ 986 uitspraken (waarvan 665 door RCC en 50 door College van Beroep) <p>2003</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2465 klachten ontvangen. ▪ 1024 geregistreerd ▪ 920 uitspraken, waarvan 576 door RCC; 50 door het College van Beroep en 294 door de voorzitter van de RCC <p>2004</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2836 klachten ontvangen ▪ 947 geregistreerd ▪ 863 uitspraken, waarvan 586 door RCC, 46 door het College van Beroep en 231 door voorzitter van de RCC <p>De jaarverslagen categoriseren nog verder naar medium, product, etc..</p>

Typen zaken	NB: Jaarverslagen bevatten gedetailleerde (sub-) informatie over typen zaken.
Resultaten	
Tevredenheid	Zie aantallen zaken
Filterfunctie	Hiervan maken de jaarverslagen geen melding. RCC heeft geen inzicht of zaken tijdens of na een procedure bij RCC ook door de civiele rechter worden/zijn behandeld.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	
Doorstroom naar andere procedure	
Relevante bronnen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarverslagen ▪ Internet: www.reclamecode.nl ▪ Informatieboekje betreffende de werkwijze van de Reclame Code Commissie en het College van Beroep, inclusief de Nederlandse Reclame Code

Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC)	
Korte omschrijving	<p>De SGC is in Nederland het centrale instituut voor de beslechting van consumentengeschillen. De SGC, opgericht in 1970 is een samenwerkingsverband van Consumentenbond, ANWB, en een groot aantal ondernemersorganisaties resp. ondernemingen.</p> <p>De Commissies bestaan uit 3 leden: voorzitter (Stichting), lid (Consumentenbond draagt deze voor) en lid die de branchevereniging of organisatie vertegenwoordigt.</p> <p>Begin 2005 waren er onder de vlag van de SGC 31 Geschillencommissies werkzaam.</p> <p>Omschrijving procedure van iedere Commissie is te vinden op de SGC website (brochures en reglementen) www.geschillencommissie.nl. Verder bijgevoegd artikel over ADR.</p>
Bereik	<p>Op dit moment bestaan er 31 geschillencommissies (www.geschillencommissie.nl):</p> <p>Advocatuur; Bankzaken; Bouw-en afbouwmaterialen, Centrale Antenne-inrichtingen; doe-het-zelfbedrijven, Elektro; Energie en Water, Groen; Hypothecaire financieringen; Installerende Bedrijven; Klussen- en Vloerenbedrijven; Openbaar Vervoer; Optiek; Parket; Post; Recreatie; Reizen; Relatiebemiddeling; Schilders-Glaszet- en Stukadoorbijbedrijf; Taxivervoer; Telecommunicatie; Textiel en Schoenen; Textielreiniging; Thuiswinkel; Uitvaartwezen; Verhuizen; Voertuigen; Waterrecreatie; Wonen; Ziekenhuizen.</p> <p>4 van deze commissies vallen onder de SGB (Geschillencommissie voor bedrijf en beroep), te weten, Advocatuur, Bankzaken, Hypothecaire financieringen en Energie.</p> <p>In 2005 zijn er 32 geschillencommissies: door toevoeging van de Geschillencommissie Kinderopvang. Hierover bestond al een Klachtencommissie (zie onder de K in deze appendix).</p>
Type uitspraak	<p>Bindend advies in consumentenzaken.</p> <p>Bij Advocatuur doen we ook uitspraak via arbitrage, zie website reglement Advocatuur.</p> <p>Voor 2004 wordt er een digitale pilot georganiseerd (zie ook SGOA). Per 1 september wordt het mogelijk om bij de Geschillencommissies Bankzaken, Hypothecaire Financieringen en Energie en Water op digitale wijze klachten in te dienen. In 2006 zullen andere commissies volgen.</p>
Verplicht?	<p>Aangesloten ondernemers zijn verplicht om mee te doen</p> <p>Bovendien kiezen 9 van de 10 consumenten voor Cie. omdat het eenvoudig en goedkoop voor hen is (Klachtengeld maximale financiële risico, geen rechtshulp nodig, deskundigenrapportage verzorgt Commissie). Dit zal ook gelden voor de SGB commissies.</p>
Kosten	<p>Klachtengelden variëren met belang. Bijv. 35,- euro voor zaken kleiner dan 500,- euro. Het maximale klachtengeld is € 115,-. Dit is inclusief een eventueel noodzakelijk deskundigenrapport.</p> <p>Het Ministerie van Justitie beschikt over de begroting van het SGC.</p>
Doorlooptijden	<p>De gemiddelde behandelingsduur ligt thans (2005) op 5,5 maand. Het Jaarverslag 2004 meldt een gemiddelde behandelingsduur van 6,1 maanden. In 2005 blijkt deze teruggelopen naar 5 maanden; ondanks de 10% groei in te behandelen klachten / geschillen (Jaarverslag, 2005 -nieuw).</p> <p>De SGC werkt nu toe naar structurele verlaging naar onder de 5 maanden, en vervolgens onder de 4 maanden, als gevolg van de digitalisering van proces</p>

	(Jaarverslag, 2004).
Zaaksbelang	<p>Het gemiddelde financiële belang van iedere Commissie is te vinden in het jaarverslag 2004 bij het inleidende gedeelte per commissie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gemiddelden in Euro's, 2004: ▪ Advocatuur 4.640,- ▪ Bankzaken plm. 3.700,- ▪ Centrale Antenne-inrichtingen 191,- ▪ Hypothecaire financieringen 10.050,- ▪ Klussen en vloeren 11.614,- ▪ Openbaar vervoer 320,- ▪ Reizen 2.384,- ▪ Telecommunicatie 474,- ▪ Voertuigen 2.844,-
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<p>2003: 11873 zaken voorgelegd 2004: 11781 voorgelegd (daling van 0,8%)</p> <p>Merendeel van bindende adviezen in NL; in 2003 werden 11.873 klachten voorgelegd (stijging van 4,4%). Totaal van nog te behandelen klachten was in 2003: 16.719.</p> <p>2003</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 7.785 klachten niet in behandeling ▪ 155 schikking (Wonen) ▪ 4.125 uitspraken Commissies (stijging met 16,3% t.o.v. 2002) ▪ op 31-12-03 nog 4.564 klachten in behandeling <p>2004</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 16.348 klachten te behandelen (waaronder 4.567 nog in behandeling uit voorgaand jaar) ▪ Dus 11.781 nieuwe klachten ▪ 7.145 niet in behandeling genomen (minder dan voorheen-waarschijnlijk door betere voorlichting) ▪ 4.273 uitspraken ▪ op 31-12-04 nog 4.793 klachten in behandeling <p><i>Per mei 2006 is ook het SGC Jaarverslag over 2005 gepubliceerd.</i></p> <p>2005</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 17.796 klachten te behandelen (10,3% meer dan in 2004) waaronder nog 4.806 klachten in behandeling ▪ Dus 12.990 nieuwe klachten ▪ 8.792 niet in behandeling genomen ▪ 235 zaken geschikt ▪ 4.606 uitspraken (bindende adviezen) (643 minder dan eind 2004).
Typen zaken	<p>De meest voorkomende klachten betreffen de volgende zaakstypen: reizen, wonen, telecommunicatie, banken, openbare nutsbedrijven.</p> <p>Het type klachten van iedere Commissie is te vinden in het jaarverslag 2004 bij het inleidende gedeelte per commissie.</p> <p>De groei van het aantal conflicten in 2005 zou vooral veroorzaakt zijn door de forse toename (ruim 68%) bij de Geschillencommissie Energie en Water. Andere 'groeierende' geschillencommissies zijn Telecommunicatie, Hypothecaire Financieringen en Voertuigen. Dalers zijn Bankzaken, Reizen, Recreatie en Wonen.</p>
Resultaten	<p>2004</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gegrond 40% ▪ Deels gegrond 10% ▪ Ongegrond 41% ▪ Te laat 2% ▪ Niet-ontvankelijk 3% ▪ Onbevoegd !% ▪ Schikking ter zitting 3%
Tevredenheid	<p>Aantal klachten tegen de Stichting is nihil. Destijds heeft SWOKA (1995) en Legal Vision (onderzoek door WODC in opdracht van het MVJ) een onderzoek gedaan. Voorts is er een deelonderzoek geweest bij de zie Ziekenhuizen, dat grote tevredenheid toonde van zowel patiënten als artsen.</p>
Filterfunctie	<p>Geen concrete gegevens beschikbaar. Gebeurt in de praktijk niet of nauwelijks. Oorzaak: kwaliteit van de uitspraken en het karakter van bindend advies en van arbitrage maken de gang naar de rechter uitsluitend zinvol indien er ernstige misslagen zijn gemaakt. Immers rechter kan slechts marginaal toetsen en niet meer in volle omvang (art. 7:904 BW). Mede met oog daarop is procedure bij Geschillencommissie dus zeer doeltreffend.</p> <p>Eerder onderzoek Consumentenbond (2003): van de 545 consumentenklachten kwamen er 2 bij de rechter terecht (en ook 1 à 2 bij geschillencie/arbitragecollege)</p>
Doorstroom naar welke rechter	<p>Civiele rechter (welke kamer zal per zaak kunnen verschillen) die bevoegd is een bindend advies en een arbitraal vonnis te toetsen</p>

Doorstroom naar andere procedure	Voor SGC/SGB niet relevant
Relevante bronnen	Jaarverslagen SGC op internet: www.sgc.nl Eerder onderzoek 'Van Recht hebben naar Recht Krijgen' (Consumentenbond, 2003)

Stichting Geschillencommissies Onderwijs en Commissies (SGO)	
Korte omschrijving	<p>Bij wet [...] is het verplicht om als onderwijsinstelling bij een geschillencommissie aangesloten te zijn.</p> <p>Het SGO zelf oefent geen invloed uit op de inhoudelijke afhandeling van zaken, maar faciliteert de inzet en verdeling van personeel en middelen opdat de commissies de nodige kwaliteit kunnen leveren.</p> <p>De volgende (volgens internet) 5 categorieën van commissies worden door SGO ondersteund.</p> <p><i>Geschillencommissies</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Commissie voor geschillen CAO-BVE ▪ Commissie voor advies en arbitrage IGO-BVE ▪ Geschillencommissie DGO Islamitische scholen <p>Deze geschillencommissies doen uitspraak in geschillen tussen een individuele werknemer en zijn werkgever. Geschillen kunnen ter beoordeling of ter arbitrage aan de Commissie worden voorgelegd.</p> <p>De Commissie oordeelt in redelijkheid en billijkheid.</p> <p>De uitspraken van de Commissie zijn bindend voor partijen.</p> <p><i>Bezwarencommissies functiewaardering</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Landelijke bezwarencommissie functieordenen HBO ▪ Bezwarencommissie functiewaardering BVE ▪ Bezwarencommissie functiewaardering VO <p>Een werknemer die het niet eens is met de beschrijving en/of de waardering van zijn functie, kan met inachtneming van de toepasselijke termijn, bezwaar indienen bij een Commissie functiewaardering. De Commissie functiewaardering onderzoekt dan of de functiebeschrijving passend is en of de functiewaardering juist is.</p> <p>Tegen de uitspraken of adviezen van een Commissie staat geen beroep open. Wel kunnen partijen die het niet eens zijn met de uitspraak van de Commissie, zich alsnog wenden tot de Rechtbank, sector kanton.</p> <p><i>Beroepscommissies</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Commissie van beroep HBO ▪ Commissie van beroep BVE ▪ Commissie van beroep VO ▪ Commissie van beroep PO ▪ Commissie van beroep Islamitische Scholen <p>Wanneer een werknemer het niet eens is met bepaalde besluiten van zijn werkgever die betrekking hebben op zijn dienstverband, kan de werknemer daartegen beroep instellen bij de Commissie van Beroep. Het kan gaan om besluiten als ontslag, tussentijdse beëindiging van een tijdelijk dienstverband, een disciplinaire maatregel, schorsing, RDDF-plaatsing, overplaatsing enz.</p> <p>Ingeval de Commissie het beroep gegrond verklaart, wordt de werkgever geacht het bestreden besluit in te trekken.</p> <p>Tegen de uitspraken van de Commissie van Beroep staat geen beroep open.</p> <p>Wel is het mogelijk om na de uitspraak van de Commissie alsnog een procedure bij de Rechtbank, sector kanton, te voeren in welk geval de rechter de zaak aan een volledig onderzoek zal onderwerpen.</p> <p><i>Klachtencommissies</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Landelijke Klachtencommissie BVE ▪ Landelijke Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs ▪ Landelijke Klachtencommissie openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs <p>Elke school of instelling dient op grond van de wet (PO en VO) dan wel de CAO (HBO en BVE) te beschikken over een klachtenregeling waarin is opgenomen bij welke Commissie de school/instelling is aangesloten voor de behandeling van klachten tegen bij de school of instelling betrokken personen of instanties zoals ouders, leerlingen/deelnemers, personeelsleden, bevoegd gezag/instellingsbestuur, vrijwilligers enz...Het kan gaan om klachten omtrent geweld, (seksuele) intimidatie, en discriminatie.</p> <p>Voor het PO en het VO geldt dat bij de klachtencommissie klachten kunnen worden ingediend met betrekking tot beslissingen en gedragingen dan wel het nalaten van gedragingen of beslissingen van bevoegd gezag, ouders, leerlingen/deelnemers, personeel of vrijwilligers van de school/instelling. De klachten kunnen dus betrekking hebben op seksuele intimidatie, geweld, vormen van discriminatie, maar ook op onderwijskundige zaken enz.</p> <p>Voor het HBO en de BVE-sector geldt dat bij de Commissie in ieder geval</p>

	<p>klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie, geweld, rassendiscriminatie en andere vormen van discriminatie, kunnen worden ingediend. Andere klachten kunnen slechts aan de Commissie worden voorgelegd indien de klachtenregeling van de instelling in die mogelijkheid voorziet. In het advies geeft de Commissie een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en doet zij eventueel aanbevelingen aan het bevoegd gezag/instellingsbestuur.</p> <p><i>Medezeggenschapscommissies</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Commissie voor geschillen medezeggenschap Algemeen Onderwijs HBO, BVE, VO en PO ▪ Commissie voor geschillen Universitaire medezeggenschapsaangelegenheden ▪ Commissie medezeggenschap Islamitische scholen ▪ Commissie voor geschillen inzake medezeggenschap Theologische Faculteit Tilburg <p>Geschillencommissies medezeggenschap doen uitspraak in geschillen tussen het bevoegd gezag/instellingsbestuur enerzijds en de medezeggenschapsraad anderzijds. De regelingen van de medezeggenschap in het HBO, de BVE, het VO en het PO verschillen aanzienlijk van de medezeggenschapsregeling voor de universiteiten. De uitspraken van de Commissies zijn bindend voor beide partijen.</p>
Bereik	<p>Er worden 18 commissies (in 2004) door SGO ondersteund, waarvan 10 rechtstreeks en 8 via een dienstverleningscontract (zie boven voor het overzicht). Inhoudelijk zijn de commissies volledig onafhankelijk van het SGO. Bij de commissies onder SGO waren in 2004 aangesloten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 32 HBO instellingen ▪ 53 BVE instellingen ▪ 36 VO besturen met 1 of meer scholen ▪ 5 PO besturen met meer scholen. <p>Bij de islamitische commissies waren in 2004 33 PO scholen en 2 VO scholen aangesloten; Bij de medezeggenschapscommissie universitaire aangelegenheden waren de 9 openbare universiteiten en 1 bijzondere universiteit aangesloten.</p>
Type uitspraak	<p>Klachtencommissie: gemotiveerd oordeel over gegrondheid + evt. advies aan verantwoordelijke instelling / bestuur Medezeggenschapscommissie: bindend advies Beroepscommissie: indien gegrond dan moet werkgever het omstreden besluit intrekken Geschillen- en bezwarencommissies: uitspraak (bindend)</p>
Verplicht?	<p>Dit verschilt per categorie van commissies. Om bij een medezeggenschapsgechil naar de rechter te kunnen is de gang naar een van de Medezeggenschapscommissies verplicht. Bij een geschil over rechtspositionele en ontslagzaken stapt men naar een van de Beroepscommissies, deze is niet verplicht alvorens naar de rechter wordt gegaan maar wordt wel veel gebruikt. De geschillencommissies zijn bij CAO verplicht evenals de commissies functiewaardering. En de Klachtencommissies? Wel verplicht om eerst terug naar de betrokken persoon op de onderwijsinstelling te gaan alvorens de commissie verder kijkt.</p>
Kosten	<p>Het SGO verdeelt middelen en personeel over de verschillende commissies.</p>
Doorlooptijden	<p>Commissies moeten in de meeste gevallen binnen 6 weken reageren. Hoe lang men er in de praktijk over doet, vermeldt het jaarverslag van de SGO niet.</p>
Zaaksbelang	<p>Hierover geven de Jaarverslagen geen informatie. Bij de Bezwarencommissies t.a.v. arbeidszaken (loon, secundaire arbeidsvoorwaarden, ontslag) zal het zaaksbelang gemakkelijker te kwantificeren zijn dan bij Klachtencommissies over o.a. intimidatie op school e.d.</p>
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<p>De SGO is actief sinds 2001. Op de website van de Stichting zijn de Jaarverslagen te vinden van 2002 t/m 2004.</p> <p>2002 In 2002 waren over alle commissies 230 zaken in behandeling. In totaal zijn xx uitspraken / adviezen gedaan. Hierover biedt de inleiding van het jaarverslag geen totaalcijfers Grootste commissies waren in dit jaar de Commissie van Beroep BVE (62 zaken) en de Commissie van Beroep HBO (61 zaken).</p> <p>2003 In 2003 waren over alle commissies 318 zaken in behandeling. In totaal zijn xx uitspraken / adviezen gedaan. Hierover biedt de inleiding van het jaarverslag geen totaalcijfers</p>

	<p>Grootste commissies waren in dit jaar de Commissie van Beroep BVE (98 zaken) en de Commissie van Beroep Islamitische Scholen (52 zaken) gevolgd door de Algemene Bezwarencommissie Functiewaardering BVE (44 zaken).</p> <p>2004 In 2004 waren over alle commissies 341 zaken in behandeling. In totaal zijn 230 uitspraken / adviezen gedaan. Grootste commissies waren in dit jaar de Commissie van Beroep BVE (108 zaken) en de Commissie van Beroep Islamitische Scholen (94 zaken).</p>
Typen zaken	<p>Boven staat aangegeven, wat voor typen zaken door elke commissie worden behandeld.</p> <p>De Beroepscommissies zijn veruit het grootst (BVE, HBO) naast de Algemene Commissie Functiewaardering BVE (een bezwarencommissie).</p> <p>Het gaat dus in hoofdstuk over geschillen tussen werknemers en besturen van onderwijsinstellingen over o.a. arbeidsvoorwaarden en beslissingen zoals ontslag. De Commissie van Beroep Islamitische Scholen is sterk gegroeid over de afgelopen paar jaar.</p> <p>De Klachtencommissies zijn in 2004 erg klein (bijv. voor het openbaar onderwijs en algemeen toegankelijk onderwijs maar 5 zaken in dat verslagjaar).</p>
Resultaten	<p>Van de grootste Beroepscommissies (BVE en HBO) is in 2004 plm. 50% van de aanhangig gemaakte zaken ingetrokken; en iets minder dan de helft heeft geresulteerd in een uitspraak (restant nog in behandeling).</p> <p>Hetzelfde beeld ontstaat bij de Commissie van Beroep Islamitische Scholen. Bij de commissies met minder aantallen zaken lijkt het percentage intrekkingen iets kleiner.</p>
Tevredenheid	Hierover geven de Jaarverslagen geen informatie.
Filterfunctie	<p><u>Beroepscommissies:</u> Een enkele keer stroomt een zaak door naar de kantonrechter. SGO houdt dit niet systematisch bij en het kan toeval zijn of ze het wel of niet doorgegeven krijgt. De gang naar de beroepscommissie is niet verplicht voordat naar de rechter kan worden gegaan. Omdat de kantonrechter nu ook inhoudelijk kan toetsen dacht men dat de commissies zouden verdwijnen. Niettemin trekken de Beroepscommissies toch nog veel zaken aan omdat ze wellicht laagdrempelige dan de rechter worden geacht. Bovendien is de rol van de Beroepscommissie minder lijdelijk dan die van de rechter.</p> <p><u>Medezeggenschapscommissies:</u> Het is volgens de respondent uitzonderlijk dat een zaak bij de rechter belandt. Als dit de laatste jaren het geval was geweest, was dit wel bekend geweest bij het SGO.</p> <p><u>Bezwarencommissies functiewaardering</u> NB1: Bij alle CAO's verplicht alvorens gang naar de rechter mogelijk is. Geen doorstroom van zaken naar de rechter, afgezien van 1 ongelijke behandelingszaak. Aangezien de Awb (besluiten van bestuursorganen) hier van toepassing betreft deze doorstroom de bestuursrechter</p> <p><u>Klachtencommissies</u> Niet bekend.</p> <p><u>Arbitrage BVE/ DGO</u> Niet bekend.</p> <p><u>Geschillencommissies / CAO</u> Niet bekend.</p>
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	<p>Bij xx van de vijf typen genoemde commissies, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezwarencommissies ▪ Beroepscommissies <p>Staat de gang naar de kantonrechter open</p>
Doorstroom naar andere procedure	
Korte omschrijving	Op de site van SGO www.sgoweb.nl staat alle relevante informatie, inclusief Jaarverslagen en links naar de subcommissies.
Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) + College voor Klachten en Beroep (CKB)	
Korte omschrijving	<p><u>SIDN:</u> Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) is sinds 1996 verantwoordelijk voor de uitgifte en registratie van .nl-domeinnamen (toezicht bij interne regeling). Het SIDN is geen geschilbeslechtsinstantie. Daarvoor heeft SIDN het College voor Klachten en Beroep ingesteld. Dit college is onafhankelijk.</p>

	<p><i>CKB:</i> Onafhankelijk college voor de behandeling van klachten en beroepszaken m.b.t. Reglement Registratie Domeinnamen. Belangrijkste terreinen zijn uitgifte van domeinnamen en zaken rond privacybepaling. Uitspraken van het CvKB betreffen niet de inhoud van websites, maar wel domeinnamen, vooral uitspraken m.b.t. onzedelijke namen.</p> <p>Het CKB was tot 2003 het College voor Beroep (CvB). Per 2003 zijn alle domeinnamen vrijgegeven.</p> <p>Klachten aan het adres van SIDN/ CKVB kunnen sinds 2003 onderwerp worden van arbitrageregeling onder WIPO (UN: World International Property Organisation).</p>
Bereik	<p>Het aantal geregistreerde .nl-domeinnamen steeg van 1.005.292 in 2003 tot 1.332.688 in 2004. Dit komt overeen met een groei van 32,6%. Dit is een forse stijging ten opzichte van de voorgaande jaren: in 2002 was de groei 17,4% en in 2003 25,1%.</p> <p>Eind december 2004 waren er 1.830 deelnemers in SIDN, hetgeen een stijging betekende van 232 nieuwe deelnemers in 2004.</p>
Type uitspraak	CvKB: besluit (is 'onherroepelijk') .
Verplicht?	Nee
Kosten	CvKB Beroep 150 euro; klacht 75 euro, en indien gegrond wordt dit teruggestort (binnen 2 weken na de uitspraak)
Doorlooptijden	
Zaaksbelang	
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<p>In januari 2000 deed het CvB haar eerste uitspraak in de zaak over de domeinnaam 'merkenbureau.nl'. In de loop van het verslagjaar zijn 65 beroepszaken voorgelegd aan het CvB. Het betrof uitsluitend beroepen op afwijzingen van deblokkeringverzoeken. In 28 gevallen werd de betreffende domeinnaam alsnog toegekend aan de aanvrager. Alle beslissingen van het CvB zijn integraal gepubliceerd op de website van SIDN.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ In 2001 zijn er geen beroepszaken of klachten ingediend bij het CvKB. ▪ In 2002 zijn bij het College voor Klachten en Beroep (CvKB) geen officiële klachten of beroepen ingediend. <p>Sinds 2003 bestaat de mogelijkheid van arbitrage bij geschillen over domeinnamen (Jvsl. 2003:23 en 2004:10).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ In 2003 zijn 3 zaken voorgelegd aan het WIPO Arbitration and Mediation Center (6 zaken waren aanhangig gemaakt). Er kwamen 9 zaken voor het CKB; 9 zaken zijn niet-ontvankelijk verklaard ▪ In 2004 zijn 3 zaken behandeld door het CKB (in vergelijking tot 9 in 2003). Deze uitspraken zijn gepubliceerd op de CKVB website. 1 zaak is niet-ontvankelijk verklaard.
Typen zaken	Domeinnamen in strijd met de openbare orde of goede zeden; privacybepalingen.
Resultaten	Zie bij aantallen zaken
Tevredenheid	Online Jaarverslagen (2001-2003). Volgens de respondent zouden veel van de zaken die door het CKB zijn afgehandeld, anders bij de rechter beland zijn.
Filterfunctie	
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	
Relevante bronnen	<p>SIDN: Internet http://www.sidn.nl/sidn/flat/Algemeen/Over_SIDN/index.html - Jaarverslag op Internet vindbaar *Internet: www.cvkb.nl *Regeling van samenstelling en werkwijze</p>

Stichting Beroepscommissie Wet op de toegang tot ziektekostenverzekeringen 'Beroepscommissie WTZ'	
Korte omschrijving	<p>De Beroepscommissie WTZ is een instantie die desgevraagd een bindend advies uitbrengt in geschillen tussen verzekeraars enerzijds en zij die tegen ziektekosten zijn verzekerd op basis van een standaardpolis of een standaardpakketpolis anderzijds. Deze beide verzekeringsvormen vinden hun oorsprong in de per 1 april 1986 in werking getreden WTZ en de daarop gebaseerde uitvoeringsbesluiten. Er geldt een acceptatieplicht voor ziektekostenverzekeraars voor een aantal categorieën personen, zoals personen die het ziekenfonds moeten verlaten; of personen die 65 worden.</p> <p>De procedure is als volgt: door of namens een klager wordt schriftelijk een vordering ingesteld. Hiermee begint de informele fase. Het secretariaat bekijkt de vordering en vraagt de klager zonedig nadere inlichtingen/ geeft uitleg. Vervolgens krijgt verzekeraar de vordering; deze geeft een reactie die (a) tot tevredenheid van de klager leidt / of besluit de zaak te laten rusten (= einde zaak); (b) verdere</p>

	behandeling door de Beroepscommissie (=begin formele stadium). Dan volgt opnieuw reactie van de verzekeraar (binnen 2 weken). Mondeling (doorgaans) behandeling → bindend advies
Bereik	Alle particuliere ziektekostenverzekeraars in Nederland, met uitzondering van OOM en de drie Personeelsfondsen.
Type uitspraak	Bindend advies
Verplicht?	Ja
Kosten	Een formele procedure bij de Beroepscommissie kost € 23,-. Proceskosten komen voor rekening van de partij die ze maakt, doch kostenveroordeling kan worden gevorderd. Hierbij geldt een maximum.
Doorlooptijden	2004: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 44 dagen voor informele gedeelte (lichte daling i.v.m. reglementswijziging) ▪ 75 dagen voor formele gedeelte ▪ - 139 dagen voor informele + gedeelte (in 2003 nog 156 dagen)
Zaaksbelang	Van € 0,- ('principezaken') tot enkele tienduizenden euro's. Het gemiddelde is onbekend.
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	Ingediend: 2000: 150 2001: 158 2002: 153 2003: 140 2004: 198 Uitgaand: 2000: <i>niet meer vermeld in Jaarverslag 2004</i> 2001: onbevoegd 24; nog in behandeling 46; adviezen 18 2002: onbevoegd 14; nog in behandeling 47; adviezen 13 2003: onbevoegd 20; nog in behandeling 28; adviezen 19 2004: onbevoegd 16; nog in behandeling 60; adviezen 25
Typen zaken	Vergoedingen, premie, acceptatie, handelwijze (in volgorde van vóórkomen)
Resultaten	Het totale percentage zaken met een niet positieve afloop voor de eiser bleef gelijk: 27% (Tussen 2001 en 2004 geen sterke verschillen hiertussen)
Tevredenheid	Onbekend.
Filterfunctie	Onbekend.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	
Doorstroom naar andere procedure	
Relevante bronnen	N.v.t.
Eventuele aanvullende informatie	N.v.t.

TAMARA	
Korte omschrijving	De Stichting Transport And Maritime Arbitration Rotterdam-Amsterdam (TAMARA) voor arbitrage in transportzaken is opgericht in 1988 door Nederlandse maritieme advocaten en belangenorganisaties op het gebied van scheepvaart, transport en internationale handel. TAMARA biedt een mogelijkheid om door arbitrage geschillen op het terrein van scheepvaart, transport en internationale handel op een efficiënte manier tegen redelijke kosten op te lossen.
Bereik	De stichting TAMARA beschikt over een lijst van plm. 110 arbiters met uiteenlopende kennis en ervaring.
Type uitspraak	Arbitraal vonnis
Verplicht?	Neen. Mits in contract vastgelegd dat TAMARA de geschilbeslechtende instantie is. Om arbitrage via de stichting TAMARA verder bekend te maken en te benutten is het wenselijk dat zoveel mogelijk partijen, -en zeker Nederlandse partijen als bevrachters, reders, scheepsbouwers, financiers en assuradeuren, cargadoors en anderen-, in hun contracten de bepaling "Arbitration Rotterdam as per TAMARA rules" opnemen of eventueel later alsnog met elkaar overeenkomen.
Kosten	Bij het aanhangig maken van iedere arbitragezaak zijn administratiekosten verschuldigd. Administratiekosten zijn als volgt vastgesteld: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voor een belang tot EUR 50.000,00 : EUR 250,00 ▪ Voor een belang van EUR 50.000,00 tot EUR 250.000,00 : EUR 500,00

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voor een belang groter dan EUR 250.000,00 : EUR 750,00 <p>Arbiters die in de lijst van TAMARA zijn opgenomen hebben zich gecommitteerd aan een vast uurtarief. Het vaste uurtarief wordt door het bestuur van de stichting TAMARA vastgesteld en wanneer noodzakelijk bijgesteld. Vooralnog zijn de volgende tarieven vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voor een belang tot EUR 50.000,00: uurtarief = EUR 150,00 ▪ Voor een belang van EUR 50.000,00 tot EUR 250.000,00 : uurtarief = EUR 175,00 ▪ Voor een belang groter dan EUR 250.000,00: uurtarief = EUR 200,00. <p>Tot de procedurele doelstellingen van de stichting TAMARA behoort het aanbieden van diensten tegen een vast uurtarief, maar desgewenst kunnen partijen onderling andere afspraken maken.</p>
Doorlooptijden	Gemiddeld 12 maanden
Zaaksbelang	€ 15.000,- t/m € 30.000.000,-
Aantallen zaken: inkomend - afgehandeld (gem. 1999-2004)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1999: 16 zaken ▪ 2000: 12 zaken ▪ 2001: 8 zaken ▪ 2002: 8 zaken ▪ 2003: 7 zaken ▪ 2004: 3 zaken ▪ Inkomend: 50 ▪ Afgehandeld: 20 (vonnis of ingetrokken)
Typen zaken	De geschillen die worden behandeld, betreffen disputen met betrekking tot scheepsbouw (jachten, vrachtschepen, boorplatforms), financieringen en verzekeringen, bevrachtingen, ladingvorderingen, stuwadoors- en agentuurwerkzaamheden, "physical distribution" en cargadoorswerkzaamheden, alsmede met betrekking tot andere vervoersmodaliteiten. Scheepsbouw- zaken komen het meest voor.
Resultaten	Van de 20 afgehandelde zaken: 12 vonnis en 8 ingetrokken
Tevredenheid over de procedure	Redelijk tot goed. Hierover zijn geen harde cijfers of onderzoeken beschikbaar. De inschatting is gebaseerd op eigen ervaring.
Filterfunctie	Geen jaarverslag op de website van TAMARA beschikbaar. Geen zaken (0) doorgestroomd naar de rechter. Dit zou een filterfunctie van 100% inhouden. Hoger beroep is in principe niet gangbaar. Vernietigingen van TAMARA arbitrale vonnissen zijn er nog niet geweest.
Doorstroom naar <i>welke</i> rechter	TAMARA moet overeengekomen zijn of worden, en heeft tot gevolg dat de gang naar de burgerlijke rechter wordt afgesloten. Er stromen dus geen zaken door naar de rechter. De enige mogelijkheid is vernietiging of revisie van het vonnis van TAMARA. Dit is éénmaal in de geschiedenis van TAMARA aangekondigd, maar vervolgens weer ingetrokken.
Doorstroom naar andere procedure	
Relevante bronnen	Claassen en Van Huizen (2002); Internet: www.tamara-arbitration.nl/

Bijlage 3

Geraadpleegde bronnen

buitengerechtelijke geschilprocedures

ACB Mediation — bemiddeling voor ondernemingen

Analyse 1998-2004 www.mediation-bedrijfsleven.nl

Datum raadpleging: 14-10-2005

Algemene Bedrijfscommissie

Verslag van de werkzaamheden van de Algemene Bedrijfscommissie over 2003

www.ser.nl/overdeser/default.asp?desc=WOR_commissie

Bedrijfscommissie voor de Overheid

Jaarverslagen 2000 t/m 2004

Den Haag, Centrum Arbeidsverhoudingen (CAOP)

<http://www.caop.nl/html/03/default.shtml#bdco>

Datum raadpleging: 14-10-2005

Bedrijfscommissie voor de Welzijnssector

Verslag van de werkzaamheden van de bedrijfscommissie voor de welzijnssector 2000 en 2002 t/m 2004

Den Haag, Centrum Arbeidsverhoudingen (CAOP)

Bedrijfscommissie voor de Welzijnssector

Algemene informatie — online verkregen via www.caop.nl/producten/abb/bdc_w.shtml .

Datum raadpleging: 20-10-2004

Beroepscommissie Wet op de Toegang tot Ziektekostenverzekeringen (WTZ)

Verslag van werkzaamheden 2004

Beroepscommissie WTZ, 2005

Centrum Arbeidsverhoudingen (CAOP)

Activiteitenoverzicht / publicaties

Den Haag, CAOP, 2005-6

www.caop.nl

College voor Klachten en Beroep (CvKB)

Algemene informatie — online verkregen via www.cvkb.nl .

Datum raadpleging: 18-10-2004

Commissie Gelijke Behandeling (CGB)

Algemene informatie — online verkregen via www.cgb.nl.

Datum raadpleging: 18-10-2004.

Commissie Gelijke Behandeling (CGB)

Jaarverslagen 2000 t/m 2004

Online via www.cgb.nl.

Datum raadpleging: 14-10-2005

Commissie van Advies Bezwaren Functiewaardering Politie (FUWAPOL)

Gecombineerd Verslag 2003/2004 van de werkzaamheden

Mei 2005

http://www.icpolitie.nl/nieuws/adviezen_fuwapol.shtml

Consumentenbond

Van recht hebben naar recht krijgen

Afdeling Onderzoek, Nagel, K.

Consumentenbond, 2003.

Doornbos, N., Reijssen, P.P.M. van

De Geschillencommissie Ziekenhuizen; Een eenvoudige procedure voor schadeclaims .

Lelystad, Koninklijke Vermande, reeks gezondheidsrecht 12, 2000

Dutch Securities Institute (DSI)

Algemene informatie — online verkregen via www.stichting-dsi.nl

Datum raadpleging: 21-10-2005.

Dutch Securities Institute (DSI)

Jaarverslagen 2001-2005 — online verkregen via www.stichting-dsi.nl

Datum raadpleging: 21-10-2004.

FENEX

Jaarverslag 2003.

www.fenex.nl

Garantie Instituut Woningbouw (GIW)

Algemene informatie — online verkregen via www.giw.org .

Datum raadpleging: 14-10-2004

Garantie Instituut Woningbouw (GIW)

Jaarverslagen — online verkregen via www.giw.org .

Datum raadpleging: 18-12-2005

Huurcommissie

Jaarverslagen 2000 t/m 2004

<http://www.vrom.nl/pagina.html?id=8059#05>

Datum raadpleging: 18-12-2005

Huurcommissie

Algemene informatie huurcommissie — online verkregen via www.vrom.nl .

Datum raadpleging: 20-10-2004.

Den Haag, VROM, 2004

Huurcommissie

Jaarverslag over 2005

<http://www.vrom.nl/pagina.html?id=8059#05>)

Datum raadpleging: 6-7-2006

Kamerstukken II

Vergaderjaar 2004-2005, 30 030, nrs 1-2

Nationale Ombudsman

Krediet Bank Utrecht

Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen — online verkregen via

www2.utrecht.nl/smartsite.dws?pdrw=69211;70447&drw=1&id=70447

Datum raadpleging: 19-10-2004.

Legal Vision B.V.

Evaluatie geschilbeslechting consumentenzaken

Rotterdam, Legal Vision (in opdracht van WODC), 2002

Ministerie van Justitie

Onderzoek naar juridische loketten

http://www.justitie.nl/organisatie/Begroting/Begroting_2006/onderzoekloketten.asp

Datum raadpleging: 06-07-2004.

Nationale Ombudsman

Jaarverslag 2003 & jaarverslag 2004— samenvatting

<http://www.ombudsman.nl/ombudsman/jaarverslag/index.asp>

Datum raadpleging: 21-10-2005.

Nederlands Arbitrage Instituut (NAI)

Algemene informatie — online verkregen via www.nai-nl.org .

Datum raadpleging: 14-10-2004

Nederlands Mediation Instituut (NMI)

Algemene informatie op website www.nmi-mediation.nl

Datum raadpleging 14-10-2005

Nederlands Mediation Instituut (NMI)

Cijfers en trends <http://www.nmi-mediation.nl>

Datum raadpleging 15-10-1005

Nederlandse Orde van Advocaten

Jaarverslag 2004

<http://www.advocatenorde.nl/algemeen/organisatie/publicaties.asp#Jaarverslag>

Nederlands Instituut Conflictmanagement Overheid en Arbeid (NICOA)

Algemene informatie

online verkregen via www.nicoa.nl.

Datum raadpleging: 20-10-2004

Ondersteunen bij individuele en collectieve geschilbeslechting

Algemene informatie

online verkregen via www.caop.nl/producten/abb.shtml .

Datum raadpleging: 20-10-2004

Raad van Arbitrage voor de Bouw (RvA)

Jaarcijfers 2003 — online verkregen via www.raadvanarbitrage.nl/overderaad.

Datum raadpleging: 14-10-2004

Utrecht, Raad van Arbitrage voor de Bouw, 2004

Raad van Arbitrage voor de Bouw (RvA)

Jaarverslagen 2001, 2003, 2004

Datum raadpleging: 14-10-2005

Raad voor de Journalistiek (RvdJ)

Algemene informatie — online verkregen via <http://www.rvdj.nl>

Datum raadpleging: 06-07-2006

Raad voor de Rechtsbijstand

Jaarverslag 2003

Arnhem, RvR, 2004

SER

SER voltooit hergroepering Bedrijfscommissies- Persbericht d.d. 21 nov. 2000

http://www.ser.nl/persberichten/default.asp?desc=pers_20001121_2

Datum raadpleging: 05-07-2006

Sprengers, L.C.J.

Geschilbeslechting buiten de overheidsrechter als centraal thema (revisited en Updated). *Ars Aequi*, 'Buiten de rechter om', jrg 51, nr 7/8, 2002, 483-495

Stichting Arbitrage Instituut Bouwkunst (AIBk)

Algemene informatie — online verkregen via

www.arbitrageinstituutbouwkunst.org/secretariaat/index.html

Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA)

Algemene informatie — online verkregen via www.sgoa.org/werking/arbitrage/index.htm.

Datum raadpleging: 21-10-2004.

Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA)

12 over de SGOA — jubileumuitgave 10 jarig bestaan Stichting Geschillenoplossing Automatisering

Franken, H., Borking, J.J., Schelven, P.C. van
Rijswijk, 2000

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC)

ADR voor Consumentengeschillen

Nijgh, J. , SGC

Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC)

Jaarverslag 2003 & 2004

<http://www.sgc.nl/index.asp?cat=8>

Datum raadpleging: 21-10-2005.

Stichting Internet Domein Registratie Nederland (SIDN)

Jaarverslagen 2001-2003

Arnhem, SIDN, 2004

<http://www.sidn.nl/ace.php/c,727,244,...,Rapporten.html>

Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (SKV)

Jaarverslagen 1999- 2005

<http://www.klachteninstituut.nl/?pagina=635>

Datum raadpleging: 21-10-2005.

Stichting Reclame Code

Jaarverslagen 1997-2004

<http://www.reclamecode.nl/index2.html>

Datum raadpleging: 6-07-2006

Stichting Transport And Maritime Arbitration Rotterdam — Amsterdam (TAMARA)

Informatie over Stichting TAMARA — online verkregen via

www.tamara-arbitration.nl. Datum raadpleging: 15-11-2004

