

Klantwaardering Rechtspraak 2014





KLANTWAARDERING RECHTSPRAAK 2014

- eindrapport -

Amsterdam, 2 maart 2015

RegioPlan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
www.regioplan.nl

Onderzoek uitgevoerd door RegioPlan
en Ipsos in opdracht van de gerechten.





VOORWOORD

De gerechten hebben RegioPlan Beleidsonderzoek en Ipsos de opdracht gegeven om in 2014 het landelijke waarderingsonderzoek Rechtspraak 2014 uit te voeren (KWO 2014). Voor u ligt het verslag van dit onderzoek.

Voor de begeleiding van het onderzoek is vanuit de gerechten een projectgroep ingesteld. De leden daarvan hebben ons met adviezen en commentaar bijgestaan, hetgeen de kwaliteit van het onderzoek zeker heeft bevorderd. Voor deze prettige en constructieve samenwerking danken wij:

- Mw. Julia Mendlik, voorzitter (rechterlijk bestuurslid rechtbank Midden-Nederland);
- Mw. Femke Geurts, secretaris (senior adviseur bedrijfsvoering rechtbank Zeeland-West-Brabant);
- Mw. Alice de Kok (programmasecretaris kwaliteit Raad voor de rechtspraak);
- Mw. Nicole Reijnen (hoofd communicatie rechtbank Den Haag).

Om de onderzoeksresultaten uit te diepen is met twee groepen van experts gesproken. De lijst van deelnemers is te lang om hier in zijn geheel weer te geven, daarvoor verwijzen wij graag naar het rapport. We noemen op deze plaats wél de beide voorzitters van de workshops, die een aanzienlijke rol speelden bij de invulling van de bijeenkomsten. Wij danken daarvoor:

- dhr. Bart-Jan van Ettehoven (hoogleraar staats- en bestuursrecht Universiteit van Amsterdam);
- dhr. Mirko Noordegraaf (hoogleraar bestuurskunde aan de Universiteit Utrecht).

De heer Bert Marseille, bijzonder hoogleraar bestuursrecht aan de Universiteit van Tilburg, heeft ons met adviezen bijgestaan en het voortouw genomen bij de organisatie van de workshops.

Het onderzoek is uitgevoerd door RegioPlan en Ipsos samen. Ipsos tekende voor het veldwerk, RegioPlan voor de analyses en rapportages. Vanuit Ipsos is er aan dit project gewerkt door Gaby Vullings (projectleider) en Laura van Vossen. Vanuit RegioPlan waren betrokken Maartje Timmermans, Suzanne Slotboom, Fabienne Thijs, Arend Odé, Lars Heuts, Yannick Bleeker, Maikel Groenewoud en ondergetekende.

Amsterdam, maart 2015

Mede namens Gaby Vullings (Ipsos),

Bob van Waveren, projectleider RegioPlan





Inhoudsopgave

Managementsamenvatting KWO 2014	I
S.1 Waardering voor de Rechtspraak	I
S.2 Waardering voor categorieën van gerechten.....	III
S.3 Waardering voor zaaksoorten	V
Management summary CSS 2014	VII
S.1 Appreciation for the Judiciary.....	VII
S.2 Appreciation of categories of the Judiciary	IX
S.3 Appreciation of case types	XI
Deel I Klantwaardering voor de Rechtspraak	1
1 Inleiding, opzet van onderzoek en rapport	3
1.1 Onderzoek naar waardering voor het functioneren van de Rechtspraak	3
1.2 Opzet van onderzoek	3
1.3 Het presenteren van onderzoeksresultaten	5
1.4 Leeswijzer	9
2 Klantwaardering voor de Rechtspraak	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Waardering voor de Rechtspraak door professionals.....	11
2.3 Waardering voor de Rechtspraak door rechtzoekenden	17
2.4 Samenvatting	21
Deel II Klantwaardering professionals	23
3 Professionals over categorieën van gerechten	25
3.1 Inleiding	25
3.2 Waardering, algemeen en naar thema's.....	25
3.3 Verschillen naar beroepsgroepen	27
3.4 Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014	30
3.5 Samenvatting	31
4 Professionals over zaaksoorten van gerechten	33
4.1 Inleiding	33
4.2 Waardering voor zaaksoorten van rechtbanken	33
4.3 Waardering voor zaaksoorten van gerechtshoven	37
4.4 Samenvatting	39



Deel III	Klantwaardering rechtzoekenden	43
5	Rechtzoekenden over categorieën van gerechten	45
5.1	Inleiding	45
5.2	Waardering, algemeen en naar thema's	45
5.3	Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014	47
5.4	Samenvatting	48
6	Rechtzoekenden over zaaksoorten van gerechten	51
6.1	Inleiding	51
6.2	Waardering voor zaaksoorten van rechtbanken	51
6.3	Waardering voor zaaksoorten van gerechtshoven	54
6.4	Samenvatting	56
Deel IV	Professionals en rechtzoekenden vergeleken.	59
7	Professionals en rechtzoekenden vergeleken	61
7.1	Inleiding	61
7.2	Algemene waardering, naar zaaksoort	61
7.3	Waardering voor zaaksoorten, naar thema's	62
7.4	Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014	64
7.5	Samenvatting	64
Bijlagen	67
Bijlage 1	Methodologische verantwoording KWO Rechtspraak 2014 ...	69
Bijlage 2	Verantwoording analyses Regioplan	83
Bijlage 3	Algemene waardering: significante verschillen tussen individuele gerechten en referentiegroepen.....	89
Bijlage 4	Vragenlijsten.....	95
Bijlage 5	Deelnemers workshops KWO Rechtspraak 2014.....	101
Bijlage 6	Duiding van de bevindingen door experts.....	103



MANAGEMENTSAMENVATTING KWO 2014

S.1 WAARDERING VOOR DE RECHTSPRAAK

Op het niveau van alle onderzochte gerechten samen, zijn de volgende bevindingen te melden.

S.1.1 Algemene waardering het grootst bij rechtzoekenden

In algemene termen is sprake van een positieve waardering voor de Rechtspraak. Dit geldt voor rechtzoekenden in nog sterkere mate dan voor de professionals.

Ruim twee derde (70%) van de professionals is tevreden over het functioneren van de Rechtspraak. Een op de tien professionals is ontevreden over de Rechtspraak.

Een overgrote meerderheid (84%) van rechtzoekenden is tevreden over het functioneren van de Rechtspraak in Nederland. Een kleine minderheid (5%) van de rechtzoekenden is ontevreden.

S.1.2 Grote waardering voor ontvangst en rechterlijk functioneren

Onder de professionals is de waardering het grootst voor de onderdelen ontvangst bij aankomst (82% tevreden) en het rechterlijk functioneren (79%). Ook scoren de onderdelen administratieve contacten en uitspraak gunstig. Ruim twee derde van de professionals is hier tevreden over.

Onder de rechtzoekenden is de waardering het grootst voor het thema rechterlijk functioneren (89% tevreden). Ook de onderdelen ontvangst (76%), uitspraak (77%) en bereikbaarheid/ informatieverstrekking (79%) laten hoge tevredenheidspercentages zien.

S.1.3 Ontevredenheid over doorlooptijden

Minder positief is de waardering onder professionals voor de thema's digitale voorzieningen (44% tevreden), ontvangst voor aanvang zitting (48%) en doorlooptijd (42%). Omgekeerd is ruim een vijfde (22%) van de professionals ontevreden over de doorlooptijden.



Onder de rechtzoekenden scoort het thema doorlooptijd ongunstig. Slechts een kleine meerderheid (54%) is hier tevreden over, terwijl ruim een kwart (26%) van de rechtzoekenden ontevreden over de doorlooptijden is.

S.1.4 Advocaten zijn minder positief over de Rechtspraak

Kijken we naar de algemene waardering van de afzonderlijke beroepsgroepen, dan wordt duidelijk dat medewerkers van de Belastingdienst en de IND het meest tevreden zijn (88% resp. 86% tevreden). In iets mindere mate geldt dit ook voor rechtsbijstandsverzekeraars en de officieren van justitie (81% resp. 78% tevreden). Advocaten (67%) zijn minder dan gemiddeld tevreden over het functioneren van de Rechtspraak.

S.1.5 Waardering rechtzoekenden hangt af van uitspraak

Rechtzoekenden voor wie de uitspraak (naar verwachting) gunstig is, zijn significant vaker positief over het functioneren van de Rechtspraak dan rechtzoekenden voor wie (naar verwachting) de uitspraak negatief is (90% resp. 62% tevreden). Omgekeerd is van de laatste groep een verhoudingsgewijs groot aandeel (14%) ontevreden over het functioneren van de Rechtspraak.

S.1.6 Geringe verschillen professionals en rechtzoekenden

Kijken we naar de verschillende thema's van de waardering, dan zijn de professionals en de rechtzoekenden het hierover in sterke mate eens. Beide groepen laten zich sterk positief uit over het rechterlijk functioneren en sterk negatief over de doorlooptijd. Dit beeld geldt voor alle categorieën van gerechten: de rechtbanken, de hoven en de beide bijzondere colleges.

S.1.7 Weinig veranderingen in waardering tussen 2011 en 2014

De algemene waardering voor de Rechtspraak als geheel is in de periode 2011-2014 niet significant veranderd. Dat geldt zowel voor de rechtzoekenden als voor de professionals.

S.1.8 Verbeterpunten

Ook is aan respondenten een open vraag voorgelegd gevraagd naar verbeterpunten. Op vrijwel alle gerechten hebben de opmerkingen van professionals



het vaakst te maken met de doorlooptijden. De opmerkingen van rechtzoekenden gaan het vaakst over de ontvangst.

S.2 WAARDERING VOOR CATEGORIEËN VAN GERECHTEN

Wanneer de bevindingen worden gespecificeerd naar de verschillende categorieën van gerechten, de rechtbanken, de gerechtshoven, de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb), dan kan het volgende worden vastgesteld.

S.2.1 Ruime meerderheid positief over rechtbanken, hoven, CRvB

Het beeld ten aanzien van zowel de rechtbanken als de gerechtshoven is overwegend positief. Voor beide gerechtsniveaus geldt dat zeventig procent van de professionals hier tevreden over is en tien procent ontevreden. Onder professionals ligt de waardering voor de CRvB nog iets hoger (76% tevreden). De waardering van professionals voor het CBb ligt aanmerkelijk lager (56% tevreden).

De waardering van rechtzoekenden voor de rechtbanken en de gerechtshoven verschilt weinig (84% resp. 82%). De waardering voor het CBb zit daar iets onder (81%). Het meest tevreden zijn de rechtzoekenden over de CRvB (90%).

Tabel S.1 Algemene waardering voor categorieën van gerechten (% (zeer tevreden))

	Professionals %	Rechtzoekenden %
Rechtbanken	70	84
Gerechtshoven	70	82
CRvB	76	90
CBb	56	81
Totaal	70	84

S.2.2 Advocaten zijn op alle niveaus minder tevreden

De advocatuur is significant minder tevreden dan andere beroepsgroepen over het functioneren van de rechtbanken, de gerechtshoven en de CRvB.¹ Voor deze categorieën van gerechten geldt dat ongeveer twee derde van de

¹ Voor het CBb was sprake van te kleine aantallen om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over verschillen tussen beroepsgroepen.



advocaten hier tevreden over is, tegenover meer dan 80% voor de andere beroepsgroepen.

S.2.3 Professionals (zeer) ontevreden over doorlooptijden

Er bestaan grote verschillen in de waardering onder professionals voor de doorlooptijden tussen de categorieën van gerechten. De waardering voor de doorlooptijd bij het CBb is het laagst (69% ontevreden, 16% tevreden). Daarna volgen: de CRvB (35% ontevreden, 17% tevreden), de hoven (28% ontevreden, 32% tevreden) en de rechtbanken (20% ontevreden, 44% tevreden).

S.2.4 Ook rechtzoekenden (zeer) ontevreden over doorlooptijden

De ontevredenheid over de doorlooptijden is het grootst bij het CBb en de CRvB (39% resp. 60% ontevreden). Van de rechtzoekenden is 31% ontevreden over de doorlooptijden van de gerechtshoven. Rechtbanken doen het in dit verband beter: het aandeel dat ontevreden is over de doorlooptijden is bijna een kwart (24%).

S.2.5 Categorieën van gerechten: trends 2011 - 2014

Specifiek voor de categorie van rechtbanken zijn er significante veranderingen te rapporteren. Tussen 2011 en 2014 is de algemene waardering voor de rechtbanken onder professionals significant gedaald (van 73% naar 70%); onder rechtzoekenden is deze juist significant gestegen (van 82% naar 84%). Rechtzoekenden zijn ook de gerechtshoven significant hoger gaan waarderen (van 76% naar 82%).

Voor het CRvB en de CBb zijn geen significante trends gevonden.



S.3 WAARDERING VOOR ZAAKSOORTEN

Ten slotte specificeren we de bevindingen naar de onderscheiden zaaksoorten. Dat levert het volgende beeld op.

S.3.1 Rechtbanken: hoge waardering voor Bestuur & Belasting

Er zijn enkele kleine maar significante verschillen in mate van tevredenheid tussen afzonderlijke zaaksoorten bij rechtbanken en het landelijke beeld. Ten opzichte van de referentiegroep zijn professionals significant meer tevreden over de zaaksoorten Vreemdelingen (75%), Bestuur & Belasting (73%) en Civiel-kanton (72%) en minder tevreden over Civiel-handel (67%).

Ook voor de rechtzoekenden geldt dat zij een significant hogere waardering geven aan de zaaksoort Bestuur & Belasting. Die hoge waardering geldt onder rechtzoekenden ook voor Civiel-handel. Daar staat tegenover dat zij de zaaksoort Straf significant lager waarderen.

Tabel S.2 Algemene waardering, naar zaaksoort (% (zeer) tevreden)

	Rechtbanken		Hoven	
	professionals %	rechtzoekenden %	professionals %	rechtzoekenden %
Civiel-handel	<u>67</u>	<u>88</u>	<u>61</u>	<u>88</u>
Civiel-familie	68	83	<u>79</u>	82
Bestuur & Belasting	<u>73</u>	<u>88</u>	<u>77</u>	87
Straf	71	<u>77</u>	73	<u>72</u>
Civiel-kanton	<u>72</u>	85	-	-
Vreemdelingen	<u>75</u>	-	-	-
Totaal rechtbanken	70	84	70	82

S.3.2 Gerechtshoven: verschillende uitkomsten voor Civiel-handel

Bij de gerechtshoven zijn de professionals vooral tevreden over de zaaksoorten Civiel-familie en Belasting; dit geldt voor meer dan driekwart van de ondervraagden. Minder gunstig scoort in dit verband de zaaksoort Civiel-handel: ruim zestig procent van de professionals is hier tevreden over, terwijl het aandeel professionals dat (zeer) ontevreden is over het functioneren van deze zaaksoort bij gerechtshoven significant groter is dan bij de andere zaaksoorten.

De mate van tevredenheid onder rechtzoekenden bij de gerechtshoven laat zien dat de zaaksoort Civiel-handel positief afwijkt van het beeld voor alle



zaaksoorten tezamen (88% tevreden). Daarnaast wordt duidelijk dat het beeld ten aanzien van de zaaksoort Straf (72% tevreden) bij de gerechtshoven ongunstig afwijkt van het algehele beeld op dit gerechtsniveau.

S.3.3 Zaaksoorten: trends 2011-2014

In de periode 2011 – 2014 is voor de onderscheiden zaaksoorten maar een beperkt aantal trends te zien. Significante veranderingen in de algemene waardering onder professionals hebben zich bij de rechtbanken voorgedaan bij de zaaksoorten Civiel-familie en Bestuur & Belasting; beide noteren een dalende waardering. Civiel-kanton wordt in 2014 hoger gewaardeerd dan in 2011.

Bij de gerechtshoven kent de algemene waardering onder professionals voor onderscheiden zaaksoorten een significante verandering: Straf wordt in 2014 hoger gewaardeerd dan in 2011.

Voor rechtzoekenden zijn er op het niveau van de onderscheiden zaaksoorten geen significante veranderingen vastgesteld.



MANAGEMENT SUMMARY CSS 2014

S.1 APPRECIATION FOR THE JUDICIARY

At the level of all courts studied, the following findings can be reported.

S.1.1 General appreciation is the greatest amongst parties seeking justice

In general terms appreciation for the Judiciary is positive. This applies more for parties seeking justice than for the professionals.

More than two thirds (70%) of the professionals is satisfied with the performance of the Judiciary. One in ten professionals is dissatisfied with the Judiciary.

The vast majority (84%) of parties seeking justice is satisfied with the performance of the Judiciary in the Netherlands. A small minority (5%) of parties seeking justice is dissatisfied.

S.1.2 Great appreciation for reception and Judiciary performance

Amongst professionals there is greatest appreciation for the issues 'reception on arrival' (82% satisfied) and 'judiciary performance' (79%). The issues 'administrative contacts' and 'judgement' also score favourably. More than two thirds of the professionals is satisfied with these.

Amongst parties seeking justice, appreciation is greatest for the issue 'judiciary performance' (89% satisfied). The issues 'reception' (76%), 'judgement' (77%) and 'accessibility/communication of information' (79%) show high satisfaction rates.

S.1.3 Dissatisfaction with lead times

Appreciation amongst professionals for the issues 'digital facilities' (44% satisfied), reception before the start of a hearing' (48%) and 'lead times' (42%) is less positive. Conversely, over one fifth (22%) of the professionals is dissatisfied with lead times.



The issue of lead times scores unfavourably amongst the parties seeking justice. Only a small majority (54%) is satisfied with this, while more than one quarter (26%) of the parties seeking justice is dissatisfied with lead times.

S.1.4 Lawyers are less positive about the judiciary

When we study the general appreciation of the different professional groups, it becomes apparent that the employees working for the Tax Authority and the Immigration and Naturalisation Service (IND) have the highest satisfaction rates (88% and 86% respectively). The same applies to a slightly lesser extent for legal expenses insurers and public prosecutors (81% and 78% respectively). Amongst lawyers (67%) the satisfaction rate with the performance of the Judiciary is less than average.

S.1.5 Appreciation of parties seeking justice depends on the judgement

Parties seeking justice for whom the judgement is (expected to be) favourable are significantly more often positive about the performance of the Judiciary than parties seeking justice for whom the judgement is (expected to be) unfavourable (90% and 62% satisfaction rates respectively). Conversely, a proportionately large part (14%) of the latter group is dissatisfied with the performance of the Judiciary.

S.1.6 Differences between professionals and parties seeking justice small

When we look at the different appreciation issues we find broad agreement between the professionals and the parties seeking justice. Both groups express a very positive assessment of the performance of the Judiciary and a very negative assessment of lead times. This picture applies for all categories of the Judiciary: the district courts, the courts of appeal and both special tribunals.

S.1.7 Appreciation has changed little between 2011 and 2014

General appreciation for the Judiciary on the whole shows no significant changes in the period 2011-2014. This applies for both the parties seeking justice and for professionals.



S.1.8 Suggestions for improvement

In an open question respondents were also asked if they had any suggestions for improvement. In relation to almost all the courts, professionals most often commented about the lead times. Comments made by parties seeking justice were most often about reception.

S.2 APPRECIATION OF CATEGORIES OF THE JUDICIARY

When the findings are specified in relation to the different categories of the Judiciary, the district courts, the courts of appeal, the Central Court of Appeal (CRvB) and the Trade and Industry Appeals Tribunal (CBb), the following can be established.

S.2.1 Large majority positive about district courts, courts of appeal, CRvB

The picture in relation to the district courts and the courts of appeal is predominantly positive. For both courts, it applies that seventy percent of the professionals are satisfied with these and ten percent is dissatisfied. Amongst professionals, appreciation for the CRvB is even slightly higher (76% satisfied). The appreciation of professionals for the CBb is significantly lower (56% satisfied).

The appreciation of parties seeking justice for the district courts and the courts of appeal is much the same (84% and 82% respectively). Appreciation for the CBb is slightly less (81%). The parties seeking justice are most satisfied with the CRvB (90%).

Table S.1 General appreciation for categories of the Judiciary (% (highly) satisfied)

	Professionals %	Parties seeking justice %
District courts	70	84
Courts of appeal	70	82
CRvB	76	90
CBb	56	81
Total	70	84



S.2.2 At all levels, lawyers are less satisfied

Lawyers are significantly less satisfied with the performance of the district courts, the courts of appeal and the CRvB than other professional groups.² Two thirds of the lawyers are dissatisfied with these categories of the Judiciary compared to more than 80% for the other professional groups.

S.2.3 Professionals are (highly) dissatisfied with lead times

There are great differences in appreciation amongst professionals for the lead times in the different categories of the Judiciary. Appreciation for the lead times at the CBb is the lowest (69% dissatisfied, 16% satisfied). Followed by: the CRvB (35% dissatisfied, 17% satisfied), the courts of appeal (28% dissatisfied, 32% satisfied) and the district courts (20% dissatisfied, 44% satisfied).

S.2.4 Parties seeking justice are also (highly) dissatisfied with lead times

Dissatisfaction with lead times at the CBb and the CRvB is the highest (39% and 60% dissatisfaction rate respectively). Of parties seeking justice 31% is dissatisfied with the lead times at the courts of appeal. District courts score better here: the rate of dissatisfaction with lead times is almost one quarter (24%).

S.2.5 Categories of the Judiciary: trends 2011 - 2014

Significant changes can be reported specifically in relation to the district courts. Between 2011 and 2014, general appreciation for the district courts amongst professionals has dropped significantly (from 73% to 70%), while this appreciation has risen significantly amongst parties seeking justice (from 82% to 84%). Parties seeking justice have also started to show higher appreciation for the courts of appeal (from 76% to 82%).

No significant trends have been observed for the CRvB and the CBb.

² For the CBb the numbers were too few to allow us to make reliable statements regarding differences between professional groups.



S.3 APPRECIATION OF CASE TYPES

Finally, we specify the findings in relation to the different case types. The following picture emerges.

S.3.1 District courts: high appreciation for ‘Tax & Administration’

There are several small yet significant differences in the level of satisfaction between separate types of cases at district courts and nationwide. With regard to the reference group, professionals are significantly more satisfied with the case types ‘Immigrants’ (75%), ‘Tax & Administration’ (73%) and ‘Civil-law subdistrict sector’ (72%) and more satisfied with ‘Civil-law commercial sector’ (67%).

Parties seeking justice also express a significantly higher appreciation for the case type ‘Tax & Administration’ Amongst parties seeking justice, this high appreciation also applies to ‘Civil-law commercial sector’. Contrary to this, they appreciate the case type ‘Criminal’ significantly less.

Table S.2 General appreciation according to case type (% (highly) satisfied)

	District courts		Courts of appeal	
	professionals %	parties seeking justice %	professionals %	parties seeking justice %
Civil-law commercial sector	<u>67</u>	<u>88</u>	<u>61</u>	<u>88</u>
Civil-law family sector	68	83	<u>79</u>	82
Tax & Administration	<u>73</u>	<u>88</u>	<u>77</u>	87
Criminal	71	<u>77</u>	73	<u>72</u>
Civil-law subdistrict sector	<u>72</u>	85	-	-
Immigrants	<u>75</u>	-	-	-
Total district courts	70	84	70	82

S.3.2 Courts of appeal: varying findings for Civil-law commercial sector

At the courts of appeal the professionals are particularly satisfied with the case types ‘Civil-law family sector’ and ‘Tax’; this is true for more than three quarters of the interviewees. In this context, the case type ‘Civil-law commercial sector’ scored less well: more than sixty percent of the



professionals is satisfied with this, while the number of professionals that is (highly) dissatisfied with the performance of these case types at courts of appeal is significantly greater than for other case types.

The level of satisfaction amongst parties seeking justice at the courts of appeal shows that the case type 'Civil-law commercial sector' derogates positively from the picture for all case types collectively (88% satisfied). In addition, it is clear that the picture with regard to the case type 'Criminal' (72% satisfied) at the courts of appeal derogates unfavourably from the general picture for this court.

S.3.3 Case types: trends 2011-2014

In the period 2011 - 2014 only a limited number of trends can be observed in the different case types. There have been significant changes in the general appreciation amongst professionals at the district courts for case types 'Civil-law family sector' and 'Tax & Administration'; appreciation for both is decreasing. Civil-law family sector is appreciated more in 2014 than it was in 2011.

At the courts of appeal, general appreciation amongst professionals for different case types has undergone significant change. The Criminal-law sector is appreciated more in 2014 than it was in 2011.

Amongst parties seeking justice no significant changes were established at the level of the different case types.



DEEL I KLANTWAARDERING VOOR DE RECHTSPRAAK





1 INLEIDING, OPZET VAN ONDERZOEK EN RAPPORT

1.1 Onderzoek naar waardering voor het functioneren van de Rechtspraak

In opdracht van de gerechten is een tweede meting van het landelijke klantwaarderingsonderzoek (KWO) uitgevoerd. De gerechten hebben zich met het KWO ten doel gesteld om aan de Nederlandse samenleving verantwoording af te leggen over het functioneren van de Rechtspraak en om te komen tot aanknopingspunten voor verbetering.

Bij dit landelijke onderzoek zijn alle (elf) rechtbanken, (vier) gerechtshoven en twee bijzondere colleges, namelijk de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) betrokken.

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureaus Ipsos (dataverzameling) en RegioPlan Beleidsonderzoek (analyses en rapportages).

1.2 Opzet van onderzoek

Ter bevordering van het begrip, wordt de lezer in dit hoofdstuk geïnformeerd over de opzet van het onderzoek en de opbouw van het rapport. Een uitgebreide verantwoording van het onderzoek is opgenomen als bijlage 1 en bijlage 2.

1.2.1 De respondenten

Aan de klanten van de Rechtspraak zijn vragen voorgelegd over hun waardering voor het functioneren van de Rechtspraak.

Er zijn twee soorten 'klanten': de professionals en de rechtzoekenden. De groep professionals bestaat uit onder meer: advocaten, officieren van justitie, advocaten-generaal, deurwaarders, professioneel gemachtigden (onder andere van gemeenten), rechtshulpverleners en deskundigen. Professionals die de afgelopen twaalf maanden bij de gerechten procedeerden of ter zitting optraden en rechtzoekenden met een rechtszaak bij de gerechten, is gevraagd naar hun waardering voor het functioneren van het gerecht.

Rechtzoekenden zijn mensen die bij een rechterlijke procedure betrokken zijn. Dit kunnen verdachten, gedaagden, verweerders en/of eisers zijn. Zowel burgers als afgevaardigden van een bedrijf (bijvoorbeeld de bedrijfsjurist) kunnen in een zaak de rechtzoekende zijn. Beide respondentgroepen zijn nog specifiek benoemd in bijlage 1.



1.2.2 Het bevragen van de respondenten

Professionals en rechtzoekenden zijn bevroegd aan de hand van korte gestructureerde vragenlijsten. De professionals zijn via e-mail benaderd voor het invullen van een online vragenlijst. Hierbij kregen professionals de mogelijkheid om de vragenlijst tweemaal in te vullen; eenmaal voor een toegewezen gerecht en eenmaal voor een gerecht naar keuze.

De rechtzoekenden zijn face to face door ervaren interviewers bevroegd, direct na afloop van de zitting.

De vragenlijsten voor professionals en rechtzoekenden kwamen grotendeels met elkaar overeen. Aan beide groepen zijn vragen voorgelegd over:

- hun algemene waardering voor het specifieke gerecht: “*Alles bij elkaar genomen: hoe tevreden bent u over de gang van zaken bij dit gerecht?*”
- waardering van thema's van het functioneren van het gerecht;
- enkele achtergrondgegevens. Voor rechtzoekenden gaat het om leeftijd, geslacht, opleiding en hun verwachting van de uitkomst van hun zaak. Voor professionals: leeftijd, geslacht en frequentie van bezoek aan het gerecht.

Meer gedetailleerde informatie is te vinden in de onderzoeksverantwoording (bijlage 1).

1.2.3 De vragen

Omwillen van de vergelijkbaarheid met de meting in 2011, is zo weinig mogelijk gewijzigd aan de vraagformulering. Alle vragen over klantwaardering van de Rechtspraak zijn uitgevraagd met een vijfpuntsschaal (zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden en zeer tevreden). De vragenlijsten voor professionals en rechtzoekenden komen grotendeels met elkaar overeen.

Vragen over de ontvangst bij aankomst in het gerechtsgebouw zijn nieuw aan de vragenlijst toegevoegd. Daarnaast zijn ook de thema's doorlooptijd, rechterlijk functioneren en digitale voorzieningen met enkele vragen uitgebreid.

Voor een specificatie van de uitgevraagde items verwijzen we naar de tabellen 1.1 en 1.2. De vragenlijsten zijn bijgesloten als bijlage 4.

1.2.4 De respons

Voor dit onderzoek zijn gegevens verzameld over alle rechtbanken, gerechts-hoven en twee bijzondere colleges, namelijk de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb).

Het KWO heeft onder professionals een respons van 6.379 ingevulde vragenlijsten opgeleverd, daarnaast hebben 2.719 rechtzoekenden de vragenlijst beantwoord. Voor de vragen die horen bij het thema uitspraak (alleen gesteld



aan rechtzoekenden), geldt dat deze slechts kunnen worden beantwoord als de uitspraak bekend was.

De responsbeschrijving vindt u in de onderzoeksverantwoording, die is bijgesloten als bijlage 1.

1.3 Het presenteren van onderzoeksresultaten

1.3.1 Alleen significante verschillen in beeld gebracht

De waardering van professionals en rechtzoekenden verschilt tussen rechtbanken, gerechtshoven en colleges, maar ook tussen rechten en beroepsgroepen. Om verschillen te benoemen, maken we in de analyses gebruik van de term *significante verschillen*. Met behulp van een statistische toets is vastgesteld of er een verschil in tevredenheid is dat niet op toeval berust. De tevredenheidsscores kunnen positief afwijken, dat wil zeggen dat een groep significant meer tevreden is, of negatief, dat wil zeggen dat een groep juist significant minder tevreden is. Voor nadere uitleg van de statistische significantie en de gebruikte toetsen wordt verwezen naar bijlage 1.

In de regel presenteren we in dit rapport uitsluitend de significante verschillen. Aan de niet-significante verschillen wordt zodoende weinig aandacht besteed.

1.3.2 Presentatie van tevredenheidsscores

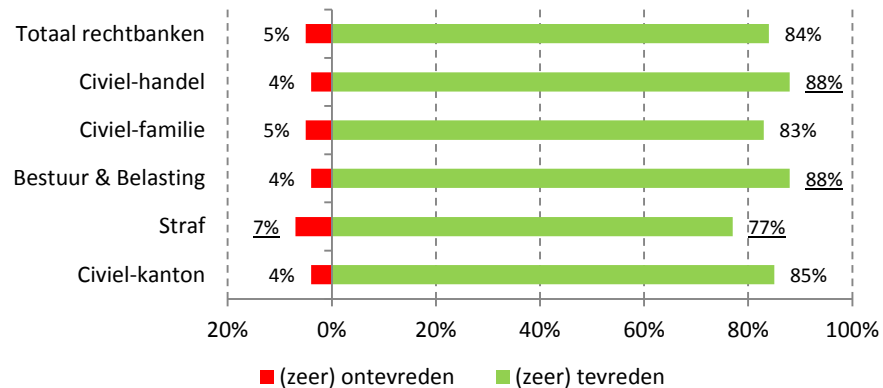
In dit rapport presenteren we de significante verschillen in tevredenheid met behulp van figuren. Figuur 1.1 is hiervan een voorbeeld, het laat de tevredenheid van rechtzoekenden zien ten aanzien van de verschillende zaaksoorten van rechtbanken.

Deze figuur dient als volgt te worden gelezen:

- De bovenste staaf laat de klantwaardering van rechtzoekenden voor alle rechtbanken samen zien. De groene staaf toont het aandeel rechtzoekenden dat (zeer) tevreden is (84%). De rode staaf geeft inzicht in het aandeel (zeer) ontevreden rechtzoekenden (5%).
- De staven eronder geven de klantwaardering van de verschillende zaaksoorten weer. De onderstreepte percentages wijken significant af van het totaal (bovenste staaf). Figuur 1.1 maakt dus duidelijk dat rechtzoekenden significant *meer* tevreden zijn over Civiel-handel (88%) en Bestuur & Belasting (88%), maar significant *minder* tevreden over Straf (77% tevreden, 7% ontevreden).
- De percentages die niet zijn onderstreept, wijken niet significant af van het totaal. Voor de betreffende zaaksoorten betekent dat dus dat de klantwaardering niet significant verschilt van de rechtbanken als geheel. In deze figuur geldt dat voor de zaaksoorten Civiel-familie en Civiel-kanton.



Figuur 1.1 Voorbeeldfiguur algemene klantwaardering rechtzoekenden



1.3.3 Het bundelen van afzonderlijke vragen tot thema's van waardering

Omdat het lastig is om te rapporteren over zo veel verschillende aspecten van de klantwaardering, zijn de vragen die aan professionals en rechtzoekenden zijn voorgelegd, met een statistische techniek (factoranalyse) gebundeld tot zeven thema's voor de professionals en vijf thema's voor de rechtzoekenden.

Deze thema's kennen naast overeenkomsten ook enkele verschillen. De verschillen komen voort uit de verschillen in de vragenlijsten voor beide groepen en uit de aard en werking van de factoranalyse. Met een factoranalyse wordt nagegaan of een reeks van vragen te herleiden is tot één (of enkele) gemeenschappelijke factor(en). Voor twee verschillende respons-groepen kan dat tot verschillende factoren leiden.

De 28 vraagitems uit de vragenlijst voor de professionals zijn teruggebracht tot zeven thema's van klantwaardering (zie tabel 1.1). Voor de rechtzoekenden zijn de 24 items teruggebracht tot vijf thema's (zie tabel 1.2). Deze thema's worden gebruikt om de prestaties van de gerechten te beschrijven.



Tabel 1.1 Thema's en items - professionals

Thema's	Vraagitems
1. Administratieve contacten	<ul style="list-style-type: none">- Correspondentie fax/post.- Telefonische bereikbaarheid.- Informatie ontvangen over zaak.- Nakomen afspraken.- Flexibiliteit maken afspraken.
2. Digitale voorzieningen	<ul style="list-style-type: none">- Voorzieningen procederen internet.- Informatievoorziening Rechtspraak.nl.- E-mail bereikbaarheid.
3. Ontvangst bij aankomst bij gerecht	<ul style="list-style-type: none">- Entree, ruimte en bewegwijzering.- Bejegening bij aankomst.- Openingstijden.
4. Ontvangst voor aanvang zitting	<ul style="list-style-type: none">- Zitting op tijd.- Faciliteiten tijdens wachten.- Privacy ruimtes.
5. Rechterlijk functioneren	<ul style="list-style-type: none">- Voorbereiding.- Luisteren naar standpunten.- Ruimte bieden verhaal.- Inleven in situatie.- Omgang met rechtzoekende.- Omgang met professional.- Deskundigheid.- Onpartijdigheid.
6. Doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none">- Totale duur procedure.- Termijn aanbrengen zaak – eerste zittingsdag.- Termijn zittingsdag tot uitspraak.
7. Uitspraak	<ul style="list-style-type: none">- Motivering beslissing.- Begrijpelijkheid beslissing.- Rechtseenheid beslissingen.



Tabel 1.2 Thema's en items - rechtzoekenden

Thema's	Items
1. Ontvangst	<ul style="list-style-type: none">- Entree, ruimte en bewegwijzering.- Bejegening bij aankomst.- Zitting op tijd.- Faciliteiten tijdens wachten.- Privacy ruimtes.- Openingstijden.
2. Rechterlijk functioneren	<ul style="list-style-type: none">- Ruimte bieden verhaal.- Begrijpelijkheid van wat besproken is.- Luisteren naar standpunten.- Omgang met rechtzoekende.- Deskundigheid.- Inleven in situatie.- Omgang met professionals.- Onpartijdigheid.- Voorbereiding.
3. Uitspraak	<ul style="list-style-type: none">- Motivering beslissing.- Begrijpelijkheid beslissing.
4. Doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none">- De duur volledige procedure vanaf indienen zaak – zittingsdag.
5. Bereikbaarheid/informatieverstrekking	<ul style="list-style-type: none">- Informatie ontvangen over zaak.- Informatievoorziening Rechtspraak.nl.- Telefonische bereikbaarheid.- E-mail bereikbaarheid.- Uitleg verder verloop na zitting.- Informatie vooraf over gang van zaken zitting.

1.3.4 Presentatie sterke punten en aandachtspunten

Naast het inzichtelijk maken van de klantwaardering, levert het onderzoek onder professionals en rechtzoekenden directe aanknopingspunten op voor het (verder) verbeteren van het functioneren van de gerechten.

Die aanknopingspunten komen voort uit:

- Rechtstreekse bevraging van de professionals en rechtzoekenden. De genoemde verbeterpunten worden gerubriceerd in dit rapport weergegeven.
- De prioriteitsanalyse. Met een statistische techniek (regressieanalyse) zijn de sterke punten en aandachtspunten van de totale Rechtspraak bepaald. Deze analyse geeft aanknopingspunten voor een prioriteitstelling bij de verbetering van de dienstverlening. Een item is een sterk punt als professionals er meer dan gemiddeld³ tevreden over zijn. Een item is een aandachtspunt als professionals er minder dan gemiddeld tevreden over zijn. Een item is een sterk punt of aandachtspunt als het de algemene tevredenheid significant positief beïnvloedt.⁴ Meer informatie over de prioriteitsanalyse staat in bijlage 2.

³ Hier wordt het gemiddelde over alle items in de vragenlijst bedoeld.

⁴ We onderscheiden twee niveaus van significante invloed op de algemene tevredenheid: grote invloed (beta > ,20) en weinig invloed (beta < ,20). Een item met weinig invloed wordt een *secundair* sterk punt of aandachtspunt genoemd.



Het onderscheid tussen de (secundaire) sterke punten en aandachtspunten staat in figuur 1.2.

Figuur 1.2 Sterke punten en aandachtspunten

	Grote invloed op algemene waardering	Weinig invloed op algemene waardering
Tevreden	Sterk punt	Secundair sterk punt
Minder tevreden	Aandachtspunt	Secundair aandachtspunt

1.4 Leeswijzer

Het rapport kent vier delen. Hoofdstuk 2 van dit rapport gaat in op de klantwaardering voor de totale Rechtspraak. Samen met het huidige hoofdstuk vormt dit *deel I* van het rapport.

Deel II van het rapport gaat over de klantwaardering van de professionals. Hierbij besteden we aandacht aan de diverse categorieën gerechten (hoofdstuk 3) en de verschillende zaaksoorten (hoofdstuk 4). Verder wordt de de klantwaardering in tijd in beide hoofdstukken in beeld gebracht.

In *deel III* staat de klantwaardering van rechtzoekenden centraal. Ook hier gaan we in op de categorieën van gerechten (hoofdstuk 5) verschillende zaaksoorten (hoofdstuk 6). In beide hoofdstukken is aandacht voor de ontwikkeling in de klantwaardering van rechtzoekenden.

Deel IV besteedt aandacht aan de vergelijking van de klantwaardering tussen professionals en rechtzoekenden (hoofdstuk 7) en de duiding van de bevindingen (hoofdstuk 8).

Bijlage 1 bevat de onderzoeksverantwoording (dataverzameling) en bijlage 2 een verantwoording van de analyses. Bijlage 3 bevat een tabellenboek waarin verschillen tussen individuele gerechten worden gepresenteerd. De vragenlijsten zijn bijgevoegd als bijlage 4. Bijlage 5 bevat een overzicht van de deelnemers aan de workshops.





2 KLANTWAARDERING VOOR DE RECHTSPRAAK

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de waardering voor de Rechtspraak in het algemeen (dus zonder onderscheid naar gerechtsniveau en zaaksoort) besproken. Allereerst besteden we aandacht aan de tevredenheid onder professionals, inclusief mogelijke veranderingen hierin gedurende de afgelopen tien jaren (paragraaf 2.2). Op dit niveau komen ook verschillen naar beroepsgroep aan de orde. Vervolgens gaan we in op de waardering voor de Rechtspraak door rechtzoekenden (paragraaf 2.3). Opnieuw worden hierbij veranderingen door de tijd aangegeven, zij het dat de periode zich hierbij beperkt tot de afgelopen drie jaren (2011-2014). We sluiten af met een samenvatting (paragraaf 2.4).

2.2 Waardering voor de Rechtspraak door professionals

2.2.1 Waardering, algemeen en naar thema's

Een ruime meerderheid (70%) van de professionals is tevreden over het functioneren van de Rechtspraak (zie tabel 2.1). De waardering voor de Rechtspraak wordt aangegeven aan de hand van de afzonderlijke thema's en daarbinnen aan de hand van een aantal indicatoren. Op het niveau van de thema's (vet gedrukt) zien we dat de waardering het grootst is voor de onderdelen ontvangst bij aankomst (82% tevreden) en het rechterlijk functioneren (79% tevreden). Het merendeel van de professionals (bijna 70%) is tevreden over de onderdelen administratieve contacten en uitspraak. Minder gunstig scoren de thema's: digitale voorzieningen (44% tevreden), ontvangst voor aanvang zitting (48% tevreden) en doorlooptijd (42% tevreden).

Tabel 2.1 Klantwaardering⁵ professionals

	(Ze)er ontevreden (%)	Neutraal (%)	(Ze)er tevreden (%)	Weet niet/n.v.t. (%)
Algemene waardering	10	20	70	0
Digitale voorzieningen	13	43	44	7
Voorzieningen procederen internet	31	41	28	51
- Informatievoorziening Rechtspraak.nl	7	30	63	16
- E-mail bereikbaarheid	32	26	42	33

⁵ De antwoordcategorie weet niet/n.v.t. is gepercenteerd over de totale respons van de desbetreffende vraag. De antwoordcategorieën (zeer) tevreden, neutraal en (zeer) ontevreden zijn gepercenteerd over de totale respons minus de antwoordcategorie weet niet/n.v.t.. De percentages in de kolommen (zeer) tevreden, neutraal en (zeer) ontevreden tellen door afrondingsverschillen niet altijd op tot 100 procent.



Vervolg tabel 2.1 Klantwaardering professionals

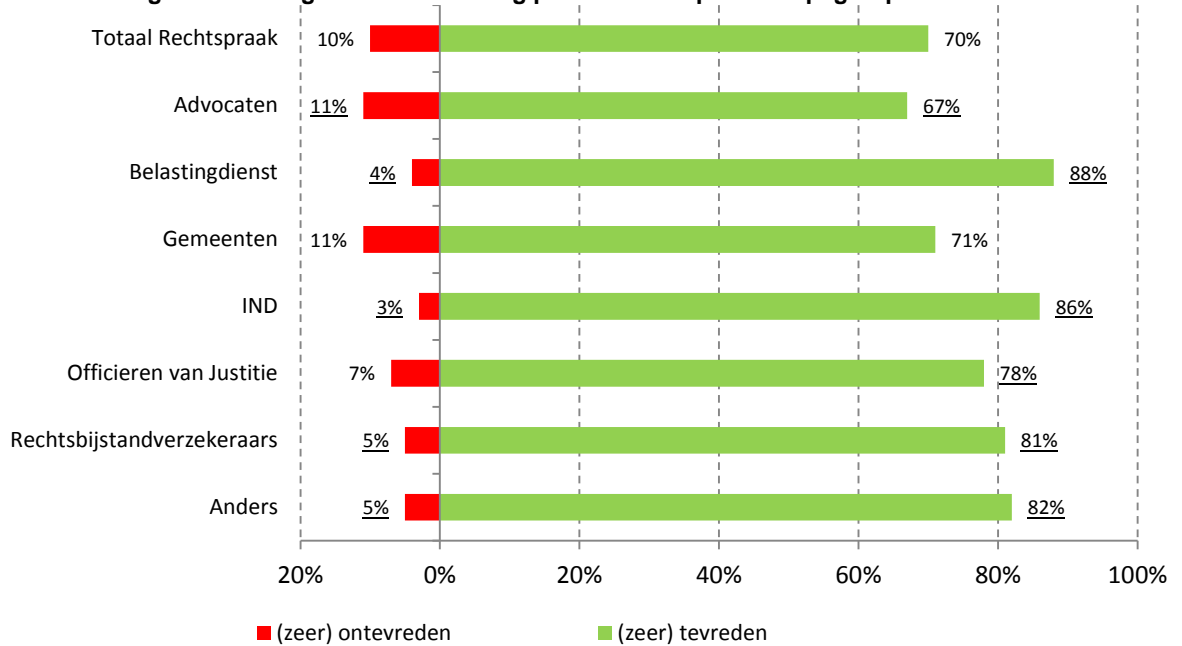
	(Zeer) ontevreden (%)	Neutraal (%)	(Zeer) tevreden (%)	Weet niet/n.v.t. (%)
Administratieve contacten	5	27	68	1
- Correspondentie post/fax	9	20	71	6
- Telefonische bereikbaarheid	9	20	71	7
- Informatie ontvangen over zaak	8	20	72	2
- Nakomen afspraken	7	22	71	9
- Flexibiliteit maken afspraken	14	30	55	14
Ontvangst bij aankomst gerechtsgebouw	1	18	82	2
- Entree, ruimte en bewegwijzering	5	16	79	2
- Bejegening bij aankomst	1	10	89	2
- Openingstijden	2	22	76	7
Ontvangst voor aanvang zitting	10	42	48	2
- Zitting op tijd	19	27	54	2
- Faciliteiten tijdens wachten	12	25	63	3
- Privacy ruimtes	23	31	45	12
Rechterlijk functioneren	3	17	79	2
- Voorbereiding	5	13	82	2
- Luisteren naar standpunten	6	12	82	2
- Ruimte bieden verhaal	6	12	83	2
- Inleven in situatie	8	20	72	3
- Omgang met rechtzoekende	5	16	79	3
- Omgang met professional	4	14	81	2
- Deskundigheid	5	14	81	2
- Onpartijdigheid	5	17	79	2
Doorlooptijd	22	37	42	2
- Totale duur procedure	30	29	41	4
- Termijn aanbrengen zaak – eerste zittingsdag	25	28	47	4
- Termijn zittingsdag tot uitspraak	22	25	53	5
Uitspraak	9	24	67	5
- De motivering van de beslissing	12	20	68	5
- De begrijpelijkheid van de beslissing	8	20	73	5
- De rechtseenheid van beslissingen	10	28	61	16

2.2.2 Verschillen naar beroepsgroep

Kijken we naar de waardering van de afzonderlijke beroepsgroepen, dan wordt duidelijk dat medewerkers van de Belastingdienst en de IND het meest tevreden zijn (zie figuur 2.1). In iets mindere mate geldt dit ook voor rechtsbijstandsverzekeraars en de officieren van justitie. Advocaten zijn daarentegen significant minder dan gemiddeld tevreden over het functioneren van de Rechtspraak. Niettemin is nog altijd twee derde van de ondervraagde advocaten tevreden over de Rechtspraak in Nederland. Voor elf procent is dit niet het geval.



Figuur 2.1 Algemene waardering professionals per beroepsgroep



Vervolgens is in tabel 2.2 de waardering voor de Rechtspraak voor een aantal minder omvangrijke beroepsgroepen weergegeven. Het beeld dat hieruit naar voren komt, is dat veruit de meeste van deze beroepsgroepen in overgrote meerderheid tevreden zijn over het functioneren van de Rechtspraak. De hoogste percentages zien we terug bij de professionele relaties van de Centrale Raad van Beroep (80% tevreden), de medewerkers van het UWV (94%) en medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming (88%).

Tabel 2.2 Klantwaardering overige beroepsgroepen (n=446)⁶

	(Ze)er ontevreden (%)	Neutraal (%)	(Ze)er tevreden (%)
Relaties CBb	13	25	63
Relaties CRvB	10	10	80
Bureaus Jeugdzorg	5	18	77
UWV	1	6	94
SVB	0	24	77
Reclassering NL	7	24	70
Raad voor de Kinderbescherming	3	10	88
Leger des Heils	6	16	78
SVG Verslavingszorg	7	21	71
Gerechtsdeurwaarders (KBvG)	14	14	71

⁶ De percentages tellen door afrondingsverschillen niet altijd op tot 100 procent.



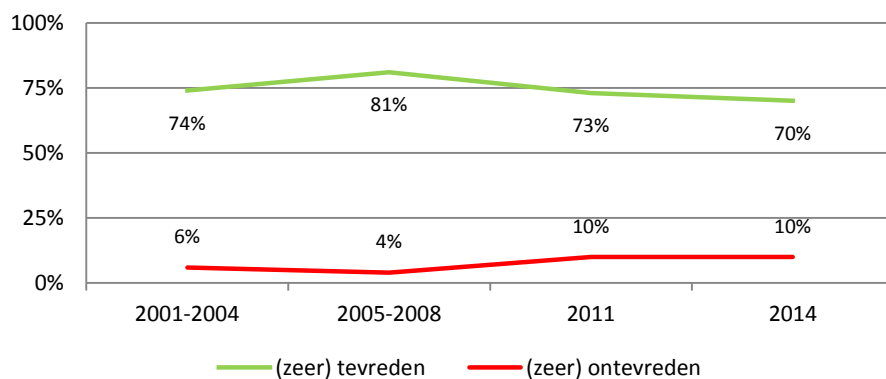
2.2.3 Ontwikkeling klantwaardering 2001-2014

In de figuren 2.2 t/m 2.5 is de ontwikkeling in waardering voor het functioneren van de Rechtspraak over een langere periode weergegeven. Hierbij is allereerst gekeken naar het beeld voor alle beroepsgroepen in de Rechtspraak samen (figuur 2.2). Daarna is deze ontwikkeling apart opgetekend voor de advocatuur (figuur 2.3), het Openbaar Ministerie (figuur 2.4) en de overige functies (figuur 2.5) in de Rechtspraak.

De meest in het oog springende bevinding is dat de veranderingen in waardering voor het functioneren van de Rechtspraak tussen 2001-2004 en 2014 beperkt zijn gebleven. Dit geldt voor alle professionals en voor de afzonderlijke beroepsgroepen. Vanaf het tweede meetpunt (2005-2008) is er sprake van een bescheiden trendbreuk. Voor alle professionals geldt dat vanaf dat moment een dalend percentage tevreden is over de Rechtspraak en een groeiend aandeel hier ontevreden over is.

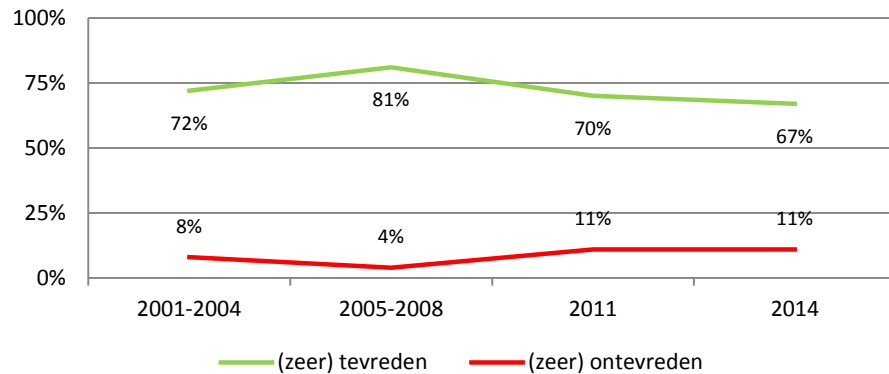
Bekijken we de ontwikkelingen per beroepsgroep, dan wordt duidelijk dat de geconstateerde trendbreuk zich met name bij de advocatuur voordoet. Daar daalt het aandeel dat tevreden is met het functioneren van de Rechtspraak van 81 procent in 2005-2008 naar 67 procent in 2014. Omgekeerd neemt het aandeel advocaten dat ontevreden is met het functioneren van de Rechtspraak toe van vier procent (2005-2008) naar elf procent (2014). Bij de medewerkers van het Openbaar Ministerie en de overige functies in de Rechtspraak zijn de veranderingen vanaf de meting 2005-2008 veel minder groot. Wel is sprake van een lichte daling in de tevredenheidsscore onder de medewerkers van het Openbaar Ministerie en een lichte toename in de waardering voor het functioneren van de Rechtspraak onder de overige functies.

Figuur 2.2 Algemene waardering Rechtspraak 2001-2014 – professionals

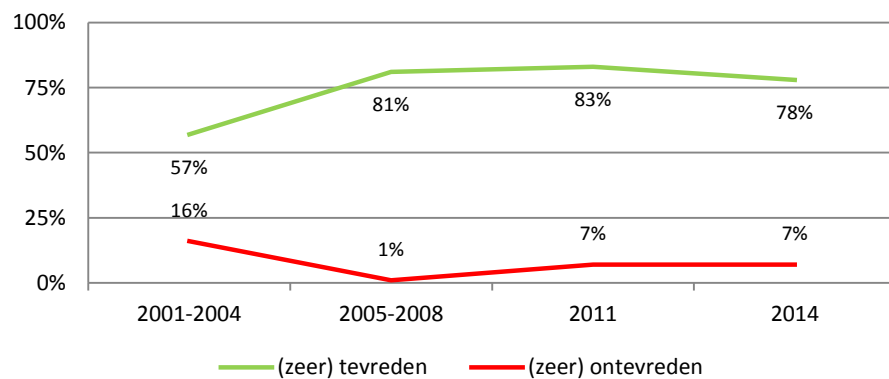




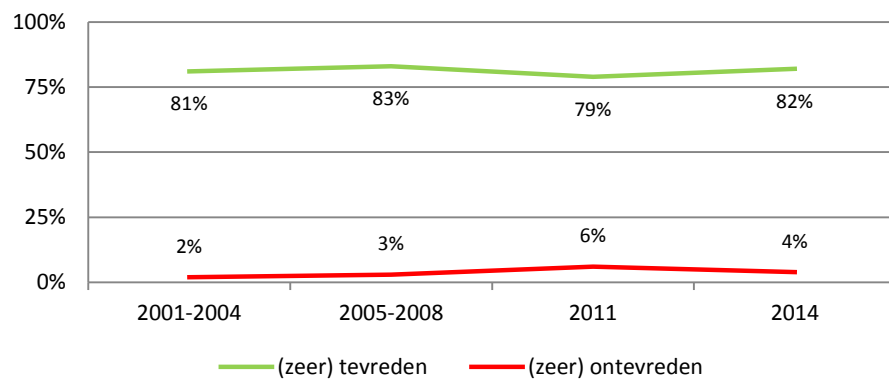
Figuur 2.3 Algemene waardering Rechtspraak 2001-2014 – Advocatuur



Figuur 2.4 Algemene waardering Rechtspraak 2001-2014 – OM



Figuur 2.5 Algemene waardering Rechtspraak 2001-2014 - Overige functies



2.2.4 Resultaten prioriteitsanalyse

Op grond van de tevredenheid van de professionals kan tot slot een aantal sterke en aandachtspunten worden benoemd voor de Rechtspraak. Dit doen we aan de hand van de prioriteitsanalyse. Duidelijk is dat er geen sterke



punten en aandachtspunten zijn die van grote invloed zijn geweest op de algemene waardering of tevredenheid van de respondenten (zie figuur 2.6).

Wel zien we in de rechterhelft van figuur 2.6 een aantal onderwerpen die minder van invloed zijn op de algemene klanttevredenheid. De secundaire sterke punten van de Rechtspraak zijn in dit verband de thema's die direct verwijzen naar de professionaliteit van de rechters, zoals de gedegenheid van de voorbereiding, de deskundigheid en de onpartijdigheid. Daarnaast wordt ook de informatie die de professionals over de zaak ontvangen als secundair sterk punt benoemd.

Minder goed scoren aspecten die te maken hebben met de aard van de beslissing (motivering en rechtseenheid), de doorlooptijd en de ervaren flexibiliteit binnen de Rechtspraak. Dit zijn de secundaire aandachtspunten.

Figuur 2.6 Resultaten prioriteitsanalyse professionals

Grote invloed op algemene waardering Weinig invloed op algemene waardering

Tevreden	<ul style="list-style-type: none">De voorbereiding van de rechter op uw zaakDe deskundigheid van de rechterDe mate waarin de rechter luistert naar de standpuntenDe onpartijdigheid van de rechterHet nakomen van afsprakenDe informatie die u ontving over uw zaakDe begrijpelijkheid van de beslissing
Minder tevreden	<ul style="list-style-type: none">De motivering van de beslissingDe rechtseenheid van de beslissingenDe termijn tussen aanbrengen zaak en eerste zittingFlexibiliteit in het maken van afsprakenDe duur van de volledige procedure

2.2.5 Verbeterpunten professionals

Ook is aan respondenten een open vraag voorgelegd gevraagd naar verbeterpunten. Op vrijwel alle gerechten hebben de opmerkingen het vaakst te maken met de doorlooptijden. Op één rechtbank gaat het om het rechterlijk functioneren.



2.3 Waardering voor de Rechtspraak door rechtzoekenden

2.3.1 Waardering, algemeen en naar thema's

De waardering voor de Rechtspraak onder rechtzoekenden kan opnieuw worden aangegeven aan de hand van de afzonderlijke thema's en daarbinnen aan de hand van een aantal indicatoren. Beide niveaus worden in tabel 2.3 weergegeven. Allereerst blijkt hieruit dat een overgrote meerderheid (84%) in algemene termen tevreden is over het functioneren van Rechtspraak. Op het niveau van de thema's (vetgedrukt) zien we dat de waardering het grootst is voor het thema rechterlijk functioneren (89% tevreden). Ook de onderdelen ontvangst (76% tevreden), uitspraak (77% tevreden) en bereikbaarheid/informatieverstrekking (79% tevreden) laten tevredenheidspercentages van bijna tachtig procent zien. Minder gunstig scoort in dit verband het thema doorlooptijd. Over dit thema is niet meer dan een krappe meerderheid (54%) tevreden, terwijl ruim een kwart (26%) van de rechtzoekenden ontevreden over de doorlooptijden is.

Tabel 2.3 Klantwaardering⁷ rechtzoekenden

	(Zeer) ontevreden (%)	Neutraal (%)	(Zeer) tevreden (%)	Weet niet/n.v.t. (%)
Algemene waardering	5	12	84	0
Ontvangst	0	24	76	0
- Entree, ruimte, bewegwijzering	5	7	88	1
- Bejegening bij aankomst	2	4	94	0
- Zitting op tijd	16	13	71	0
- Faciliteiten tijdens wachten	8	16	76	2
- Privacy ruimtes	20	19	62	15
- Openingsstijden	2	10	89	21
Rechterlijk functioneren	2	9	89	0
- Ruimte bieden verhaal	4	6	90	1
- Begrijpelijkheid wat besproken is	3	8	89	0
- Luisteren naar standpunten	3	6	91	2
- Omgang met rechtzoekende	2	6	92	1
- Deskundigheid	2	10	88	5
- Inleven in situatie	5	15	80	2
- Omgang met professionals	2	8	91	20
- Onpartijdigheid	4	13	82	6
- Voorbereiding	5	9	85	3

⁷ De antwoordcategorie weet niet/n.v.t. is gepercenteerd over de totale respons over de desbetreffende vraag. De antwoordcategorieën (zeer) tevreden, neutraal en (zeer) ontevreden zijn gepercenteerd over de totale respons minus de antwoordcategorie weet niet/n.v.t. De percentages in de kolommen (zeer) tevreden, neutraal en (zeer) ontevreden tellen door afrondingsverschillen niet altijd op tot 100 procent.

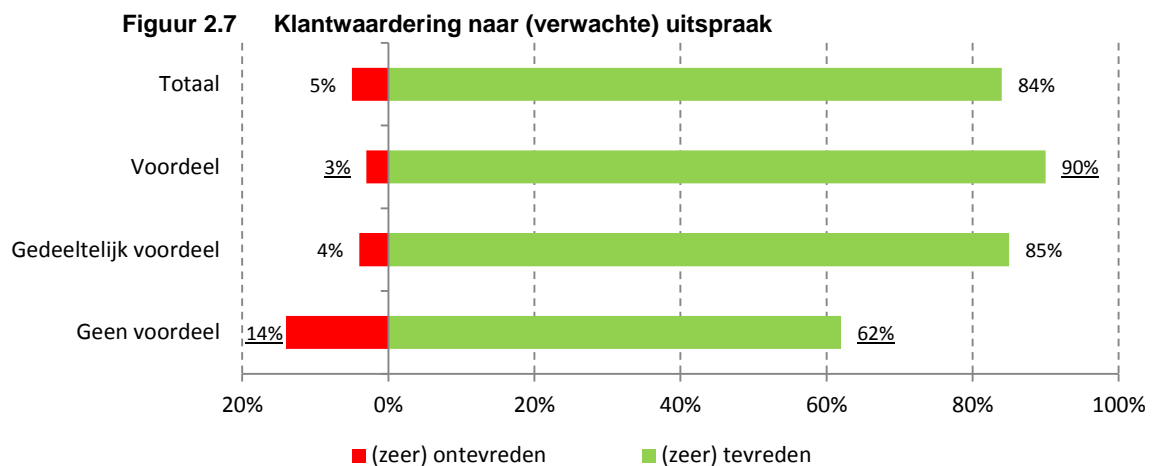


Vervolg tabel 2.3 Klantwaardering rechtzoekenden

	(Zeer) ontevreden (%)	Neutraal (%)	(Zeer) tevreden (%)	Weet niet/n.v.t. (%)
Uitspraak	4	19	77	4
- Motivering beslissing	7	12	80	5
- Begrijpelijkheid beslissing	5	11	84	4
Doorlooptijd	26	19	54	2
Bereikbaarheid/informatieverstrekking	2	19	79	1
- Informatie ontvangen over zaak	7	8	85	16
- Informatievoorziening rechtspraak.nl	4	11	84	68
- Telefonische bereikbaarheid	5	10	85	68
- E-mail bereikbaarheid	13	14	73	81
- Uitleg verder verloop na zitting	3	7	89	4
- Informatie vooraf over gang van zaken zitting	10	14	76	11

2.3.2 Verschillen naar (verwachte) uitspraak en klantkenmerken

Uit figuur 2.7 blijkt dat er sprake is van significante verschillen in waardering tussen rechtzoekenden die een positieve uitspraak verwachten of hebben gekregen en rechtzoekenden die een negatieve uitspraak verwachten of hebben gekregen. Rechtzoekenden voor wie de uitspraak (naar verwachting) positief is, zijn vaker positief over het functioneren van de Rechtspraak en minder vaak negatief dan rechtzoekenden voor wie de uitspraak negatief is uitgevallen of negatief dreigt uit te vallen.





Klantkenmerken

Mannelijke en vrouwelijke rechtzoekenden laten geen significant verschil in klantwaardering zien.

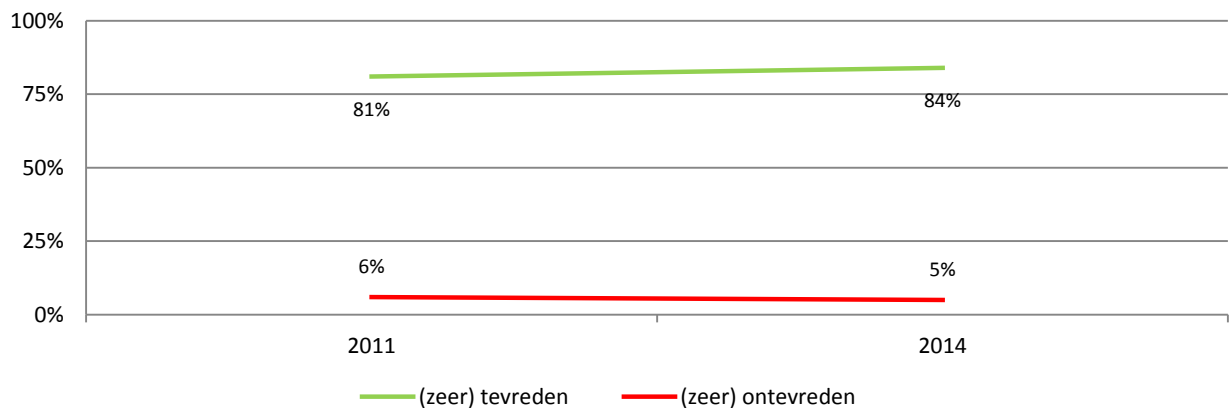
Wanneer we de klantwaardering uitsplitsen naar drie leeftijdscategorieën (35-min, 35-55 jaar, 55-plus), dan zien we dat 35-minners significant vaker een neutrale beoordeling geven; deze groep is minder vaak dan de andere leeftijdsgroepen tevreden of ontevreden over het functioneren van de Rechtspraak.

Ten aanzien van het opleidingsniveau van rechtzoekenden is er sprake van een significant verschil in klantwaardering; lager opgeleiden (lbo/vmbo/mavo/basis/geen) beoordelen verschillende thema's van de Rechtspraak vaker neutraal dan hoger opgeleiden (hbo/wo).

2.3.3 Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014

Met betrekking tot de rechtzoekenden kan slechts een vergelijking worden gemaakt tussen de laatste twee meetmomenten (2011 en 2014). In deze periode van drie jaar is de waardering enigszins toegenomen (zie figuur 2.8). Zo is het aandeel dat tevreden is over het functioneren van de Rechtspraak verder gestegen (van 81% naar 84%) en het aandeel ontevreden respondenten verder gedaald (van 6% naar 5%). Verder ligt de mate van tevredenheid onder rechtzoekenden vandaag de dag op een beduidend hoger niveau dan onder de professionals in de Rechtspraak (vergelijk figuur 2.8 met 2.2).

Figuur 2.8 Algemene waardering Rechtspraak 2011-2014 rechtzoekenden

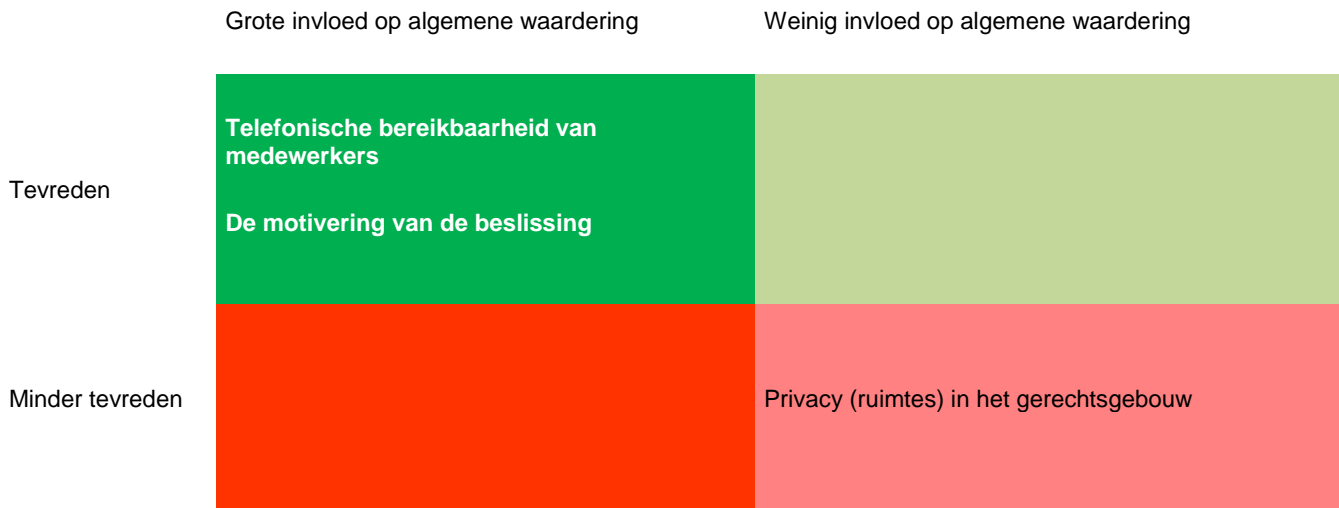




2.3.4 Resultaten prioriteitsanalyse rechtzoekenden

Gebruikmakend van de prioriteitsanalyse kan op grond van de mate van tevredenheid onder rechtzoekenden slechts een zeer beperkt aantal sterke en aandachtspunten worden benoemd voor de Rechtspraak (zie figuur 2.9). Er zijn twee sterke punten die eveneens van grote invloed zijn op de algemene waardering voor de Rechtspraak in Nederland. Dit betreft de telefonische bereikbaarheid van de medewerkers en de motivering van de beslissing. Zeker dit laatste punt is opvallend omdat de prioriteitsanalyse voor professionals een tegenovergesteld beeld liet zien (zie figuur 2.6). Tot slot scoort de privacy in het gerechtsgebouw op basis van deze analyse minder goed onder de rechtzoekenden. Deze score is slechts van geringe invloed op de waardering voor het functioneren van de Rechtspraak in het algemeen (een zogenaamd secundair aandachtspunt).

Figuur 2.9 Resultaten prioriteitsanalyse rechtzoekenden



2.3.5 Verbeterpunten rechtzoekenden

Ook is aan respondenten een open vraag voorgelegd gevraagd naar verbeterpunten. Op vrijwel alle gerechten hebben de opmerkingen van rechtzoekenden het vaakst te maken met de ontvangst. Uitzonderingen daarop vormen de beide bijzondere colleges, daar betreffen de meeste opmerkingen de doorlooptijd.



2.4 Samenvatting

Waardering van professionals voor de Rechtspraak in het algemeen en per thema

In algemene termen is sprake van een positieve waardering voor de Rechtspraak. Ruim twee derde (70%) is tevreden over het functioneren van de Rechtspraak. Een op de tien professionals is ontevreden over de Rechtspraak. Naar thema is de waardering het grootst voor de onderdelen ontvangst bij aankomst (82%) en het rechterlijk functioneren (79%). Ook scoren de onderdelen administratieve contacten en uitspraak gunstig (resp. 68% en 67%). Minder positief is de waardering voor de thema's digitale voorzieningen (44%), ontvangst voor aanvang zitting (48%) en doorlooptijd (42%).

Waardering naar beroepsgroep

Bezien we de waardering op het niveau van de afzonderlijke beroepsgroepen, dan wordt duidelijk dat medewerkers van de Belastingdienst en de IND hierover het meest tevreden zijn (88% resp. 86%). In iets mindere mate geldt dit ook voor rechtsbijstandsverzekeraars en de officieren van justitie (81% resp. 78%). Advocaten zijn zichtbaar minder dan gemiddeld tevreden (67%) over het functioneren van de Rechtspraak.

Veranderingen in waardering tussen 2001-2004 en 2014

De veranderingen in waardering voor het functioneren van de Rechtspraak zijn tussen 2001-2004 en 2014 beperkt gebleven. Dit geldt zowel voor alle professionals in de Rechtspraak samen als voor de afzonderlijke beroepsgroepen. Wel wordt duidelijk dat er vanaf het tweede meetpunt (2005-2008) sprake is van een bescheiden trendbreuk. Vanaf dat moment is sprake van een dalend percentage dat (zeer) tevreden is over de Rechtspraak en een groeiend aandeel dat hier ontevreden over is. De veranderingen zijn het grootst tussen de metingen van 2005-2008 en 2011.

Verbeterpunten, sterke punten en aandachtspunten: de professionals

In de vragenlijst is aan professionals gevraagd naar zaken die volgens hen beter kunnen. Het merendeel van de opmerkingen heeft betrekking op de doorlooptijd.

De prioriteitsanalyse leert dat er geen sterke punten of aandachtspunten aan te geven zijn die van grote invloed zijn op de algemene waardering van de professionals. Wel bestaan er secundaire sterke punten. Het betreffen hier thema's die direct verwijzen naar de professionaliteit van de rechters, zoals de gedegenheid van de voorbereiding, de deskundigheid, de onpartijdigheid, het luisteren naar de partijen, de begrijpelijkheid van de beslissing en het nakomen van afspraken. Daarnaast vormt ook de informatie die de professionals over de zaak ontvangen een sterk punt. Als aandachtspunten gelden thema's die te maken hebben met de aard van de beslissing (motivering en rechtseenheid), de doorlooptijd (vooral de termijn tussen



aanbrengen van de zaak en de eerste zitting) en de ervaren flexibiliteit binnen de Rechtspraak.

Waardering van rechtzoekenden voor de Rechtspraak in het algemeen en per thema

De algemene waardering onder de rechtzoekenden over het functioneren van de Rechtspraak is groot (84%). De waardering is het grootst voor het thema rechterlijk functioneren (89%). Ook de onderdelen ontvangst (76%), uitspraak (77%) en bereikbaarheid/informatieverstrekking (79%) scoren goed. Minder gunstig scoort in dit verband het thema doorlooptijd (54% tevreden en 26% ontevreden).

Waardering naar (verwachte) uitspraak

Rechtzoekenden voor wie de uitspraak (naar verwachting) positief is, zijn significant vaker tevreden over het functioneren van de Rechtspraak dan rechtzoekenden voor wie (naar verwachting) de uitspraak negatief is (90% resp. 62% tevreden). Omgekeerd is van de laatste groep een verhoudingsgewijs groot aandeel (14%) ontevreden over het functioneren van de Rechtspraak.

Verbeterpunten, sterke punten en aandachtspunten: de rechtzoekenden

In de vragenlijst is aan rechtzoekenden gevraagd naar zaken die volgens hen beter kunnen. Het merendeel van de opmerkingen heeft betrekking op de ontvangst.

De prioriteitsanalyse leert dat er twee sterke punten gelden voor de Rechtspraak. Dit betreft de telefonische bereikbaarheid van de medewerkers en de motivering van de beslissing. Een secundair aandachtspunt is de privacy in het gerechtsgebouw.



DEEL II KLANTWAARDERING PROFESSIONALS





3 PROFESSIONALS OVER CATEGORIEËN VAN GERECHTEN

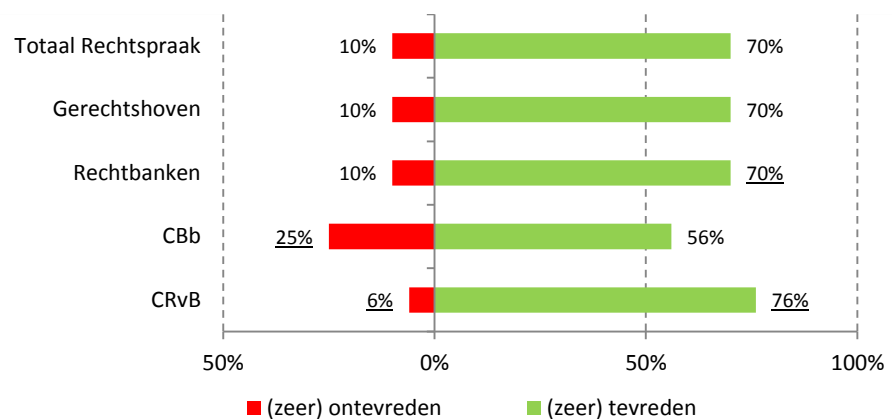
3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de waardering van professionals voor de onderscheiden categorieën van gerechten (rechtbanken, gerechtshoven, CRvB en CBb). Allereerst wordt een beeld geschetst van de waardering voor de Rechtspraak als geheel, per gerechtniveau en op het niveau van specifieke thema's (paragraaf 3.2). Daarna volgt een beschrijving van de tevredenheid op het niveau van afzonderlijke beroepsgroepen (paragraaf 3.3). Vervolgens wordt de ontwikkeling in waardering tussen 2011 en 2014 aangegeven (paragraaf 3.4).

3.2 Waardering, algemeen en naar thema's

Een ruime meerderheid van de professionals waardeert de Rechtspraak in Nederland positief (zie figuur 3.1). Meer dan twee derde (70%) is hier tevreden over, terwijl niet meer dan tien procent ontevreden is over het functioneren van de Rechtspraak. Op het niveau van de verschillende categorieën van gerechten wordt de Centrale Raad van Beroep het meest positief gewaardeerd; meer dan driekwart (76%) van de respondenten is tevreden over het functioneren van deze instantie. Minder tevreden zijn de professionals over het College van Beroep voor het bedrijfsleven. Iets meer dan de helft (56%) is hier tevreden over, terwijl een kwart aangeeft ontevreden over het functioneren van dit college te zijn. De gerechtshoven en de rechtbanken nemen tot slot een tussenpositie in; de tevredenheidsscores wijken niet af van die voor de Rechtspraak als geheel.

Figuur 3.1 Algemene waardering professionals naar categorieën van gerechten





De waardering van professionals voor de Rechtspraak kan verfijnd worden aan de hand van een aantal thema's (zie figuur 3.2). Over de totale Rechtspraak blijkt er vooral tevredenheid te zijn over de ontvangst bij aankomst en het rechterlijk functioneren. Ongeveer vier op elke vijf professionals is over beide onderdelen tevreden. In iets mindere mate waarderen de professionals de onderdelen administratieve contacten en uitspraak; ruim twee derde (68% respectievelijk 67%) is hier tevreden over. Beduidend minder tevreden zijn de professionals over de digitale voorzieningen en de doorlooptijd. Iets meer dan twee vijfde is tevreden over deze onderdelen, terwijl ook het aandeel dat hierover ontevreden verhoudingsgewijs hoog is.

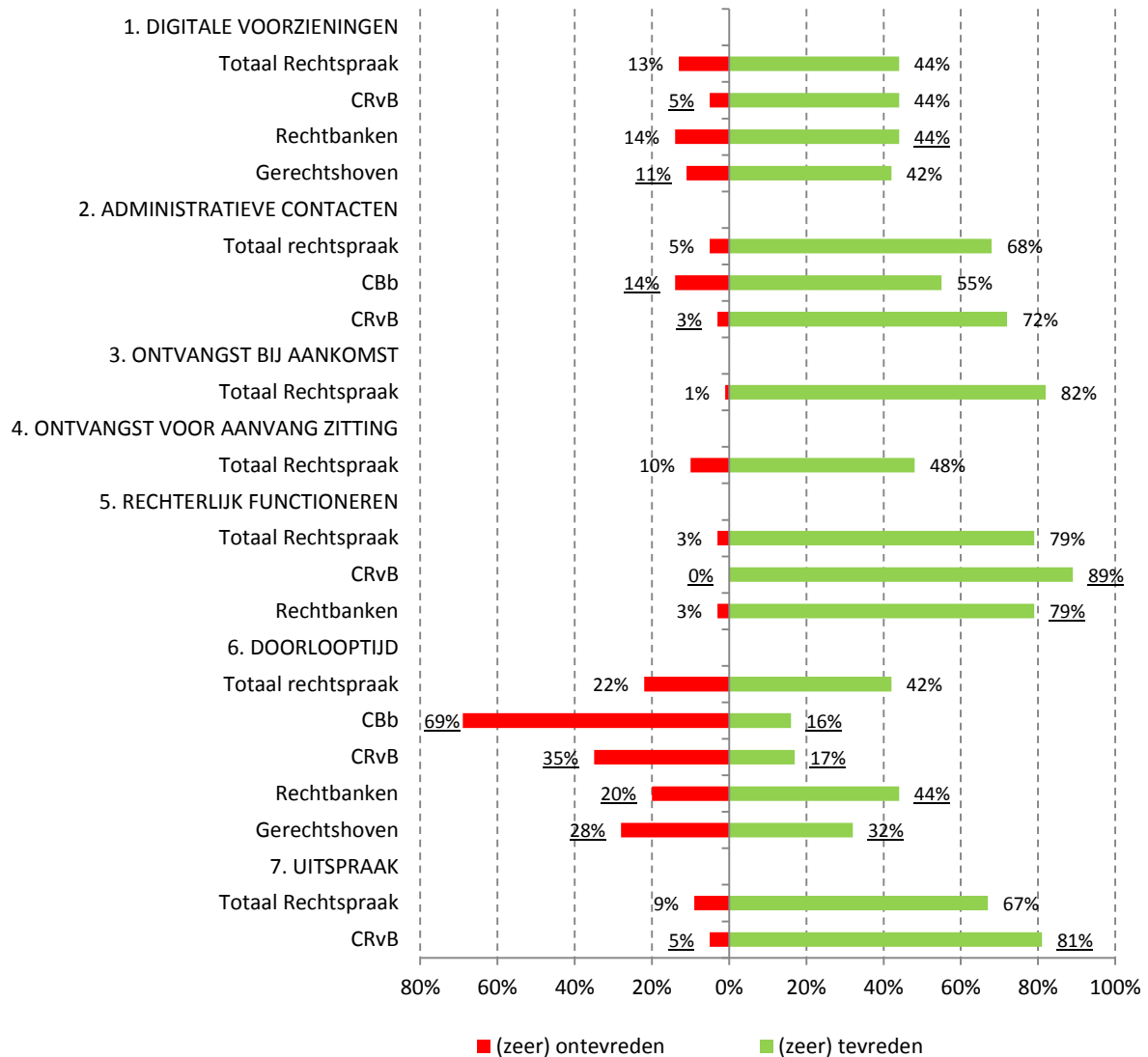
In figuur 3.2 is de waardering naar thema ook op het niveau van de verschillende categorieën van gerechten onderscheiden. We zien dan de volgende significante verschillen ten opzichte van de referentiegroep:⁸

- de digitale voorzieningen: worden laag gewaardeerd, maar bij de Centrale Raad van Beroep wat hoger dan bij de referentiegroep;
- de administratieve contacten: de Centrale Raad van Beroep scoort iets hoger dan de referentiegroep, het College van Beroep voor het bedrijfsleven wat lager;
- het rechterlijk functioneren: wordt met name bij de Centrale Raad van Beroep (89%) hoog gewaardeerd;
- de doorlooptijden worden laag gewaardeerd. De rechtbanken (44%) scoren daarbij hoger dan de referentiegroep (42%). De hoven (32%), Centrale Raad van Beroep (17%) en College van Beroep voor het bedrijfsleven (16%) scoren zeer laag;
- de uitspraak: wordt bij de Centrale Raad van Beroep hoger gewaardeerd (81%) dan voor de referentiegroep (67%).

⁸ In een enkel geval wijst de figuur op een significant verschil, terwijl de aangegeven waarde niet van het gemiddelde afwijkt. Het gaat hierbij om decimale verschillen, die achter de aangegeven waarden onzichtbaar blijven. Zeker in het geval van veel waarnemingen kan een zeer klein verschil al significant zijn.



Figuur 3.2 Waardering professionals thema's naar categorieën van gerechten



3.3 Verschillen naar beroepsgroepen

In het onderstaande gaan wij in op het bestaan van verschillen in waardering naar beroepsgroep. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de advocatuur, de belastingdienst, de IND, rechtsbijstandsverzekeraars en een overige categorie. Allereerst worden deze verschillen voor de afzonderlijke gerechtelijke niveaus besproken. Vervolgens plaatsen we deze uitkomsten in een historisch perspectief.

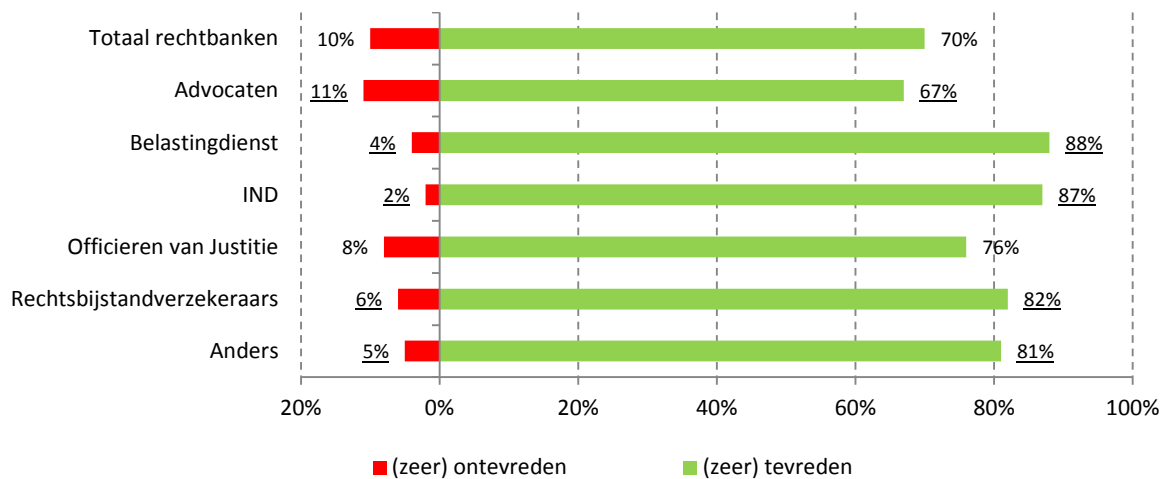
3.3.1 Waardering van de rechtbanken

Het beeld van beroepsgroepen over het functioneren van de rechtbanken levert een opvallende tweedeling op, namelijk die tussen de tevredenheid van



advocaten enerzijds en die van de overige beroepsgroepen anderzijds (zie figuur 3.3). Advocaten zijn over het algemeen minder vaak tevreden en vaker ontevreden over het functioneren van de rechtbanken. Ongeveer twee derde (67%) is hier tevreden over, terwijl dit percentage voor de andere beroepsgroepen boven de tachtig procent ligt. Ook is het aandeel dat ontevreden is over het functioneren van de rechtbanken onder advocaten significant hoger dan onder de andere beroepsgroepen. De verschillen in waardering tussen de andere beroepsgroepen zijn overigens klein. De medewerkers van de belastingdienst en de IND zijn nog het meest tevreden over het functioneren van de rechtbanken.

Figuur 3.3 Verschillen in klantwaardering rechtbanken naar beroepsgroep

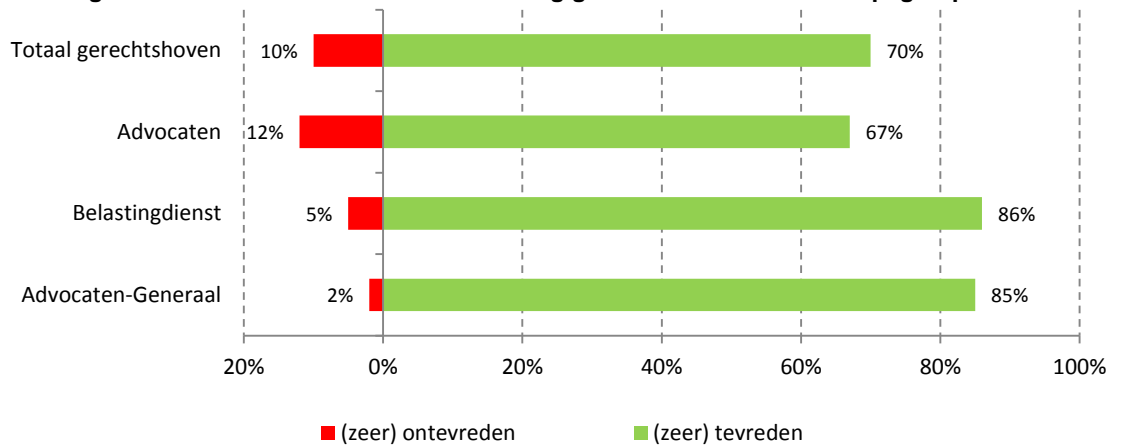


3.3.2 Waardering van de gerechtshoven

De verschillen in waardering voor de gerechtshoven naar beroepsgroep zijn vergelijkbaar met het beeld dat voor de rechtbanken is gegeven (zie figuur 3.4). Opnieuw blijken advocaten minder tevreden over het functioneren ervan. Ongeveer twee derde (67%) is tevreden over de gerechtshoven, terwijl dit percentage voor medewerkers van de belastingdienst en de advocaten-generaal boven de tachtig procent ligt. Omgekeerd is het aandeel advocaten dat ontevreden is over het functioneren van de gerechtshoven verhoudingsgewijs hoog (12% tegenover 5% en 2% voor de andere beroepsgroepen).



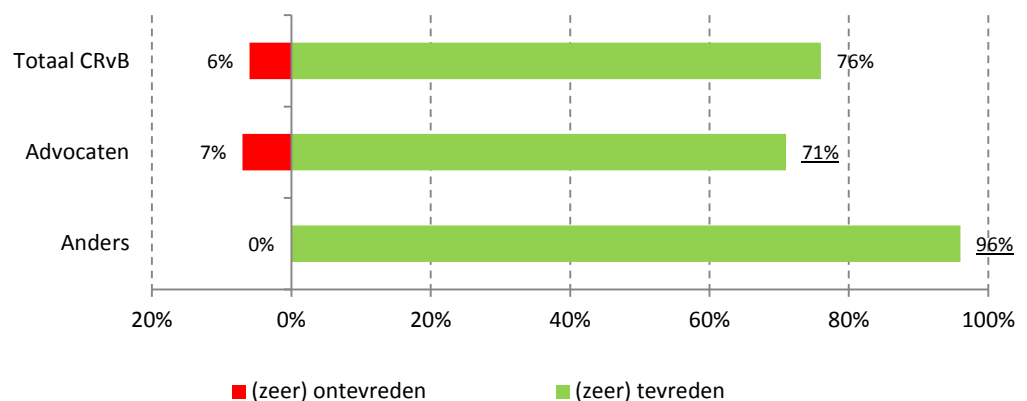
Figuur 3.4 Verschillen in klantwaardering gerechtshoven naar beroepsgroep



3.3.3 Waardering van de colleges

Ten aanzien van de waardering van de bijzondere rechtscolleges in Nederland hebben we ons beperkt tot de waardering voor de Centrale Raad van Beroep (zie figuur 3.5). Ten aanzien van College van Beroep voor het bedrijfsleven bleek een dergelijke exercitie niet mogelijk.⁹ Het beeld dat we voor het eerstgenoemde college kunnen schetsen, is dat de verschillen naar beroepsgroep ten aanzien van de waardering voor het functioneren iets kleiner zijn dan in het geval van de rechtbanken en gerechtshoven. Niettemin is de advocatuur ook in dit geval minder tevreden over de Centrale Raad van Beroep. Met uitzondering van de categorie 'anders' wijkt het oordeel van de overige beroepsgroepen niet significant af van de totale tevredenheid van professionals over dit college.

Figuur 3.5 Verschillen in klantwaardering CRvB naar beroepsgroep



⁹ Voor het CBb was sprake van te kleine aantallen om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over verschillen tussen beroepsgroepen.

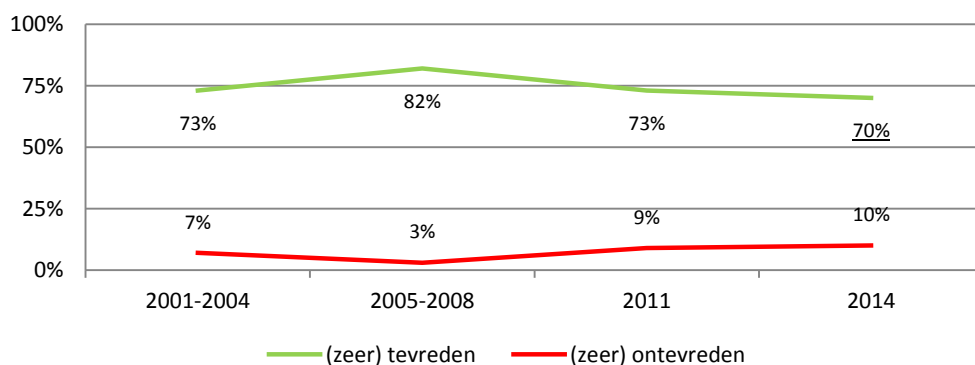


3.4 Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014

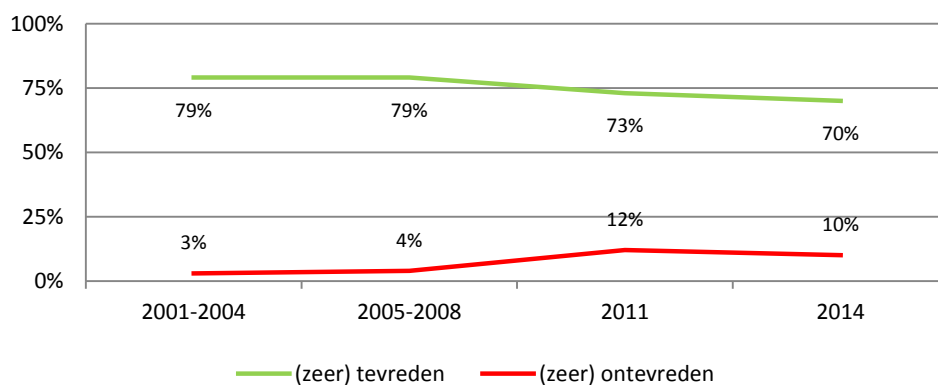
In deze paragraaf volgt een beschrijving van de ontwikkelingen in de tijd ten aanzien van de waardering voor de verschillende categorieën gerechten. Achtereenvolgens worden de veranderingen in de mate van waardering voor de rechtbanken, de gerechtshoven, de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep voor het bedrijfsleven beschreven.

In de figuren 3.6 t/m 3.9 is de tevredenheid van professionals over de afzonderlijke categorieën van gerechten weergegeven. Wat daarbij opvalt, is dat er weliswaar sprake is van een dalend verloop, maar dat de verschillen niet significant zijn. Voor de rechtbanken wordt duidelijk dat er tussen 2011 en 2014 een significant verschil in de mate van tevredenheid is aan te geven. Anders gezegd, het aandeel professionals dat tevreden is over het functioneren van de rechtbanken is gedurende de laatste jaren iets afgenomen. Het verschil bedraagt drie procentpunten.

Figuur 3.6 Algemene waardering professionals rechtbanken 2011-2014

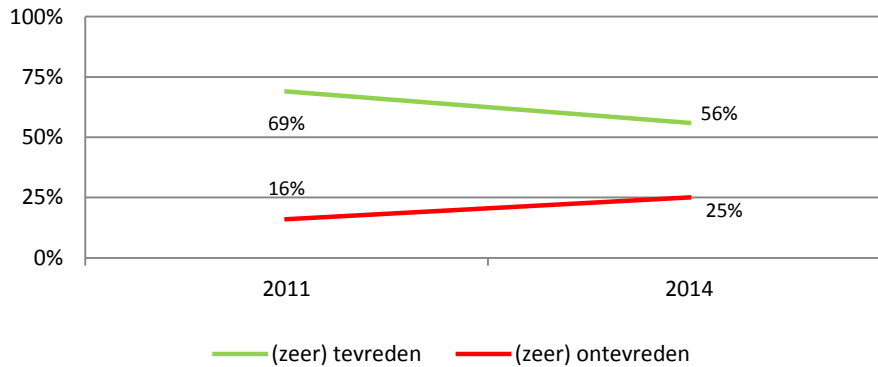


Figuur 3.7 Algemene waardering professionals gerechtshoven 2011-2014

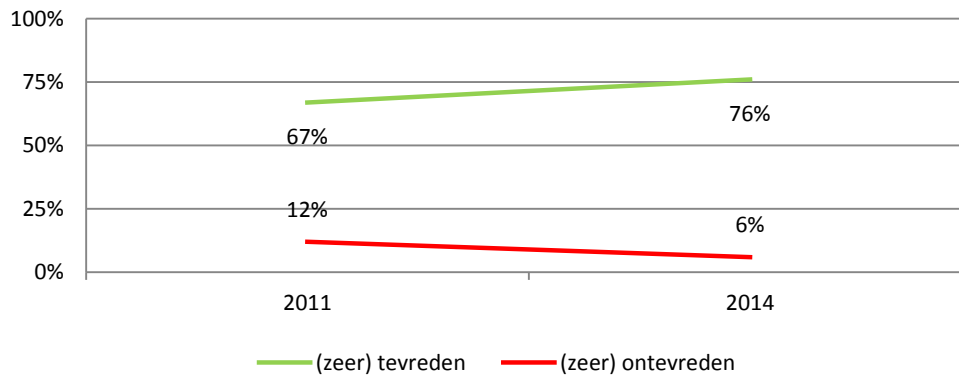




Figuur 3.8 Algemene waardering professionals CBb 2011-2014



Figuur 3.9 Algemene waardering professionals CRvB 2011-2014



3.5 Samenvatting

Waardering: algemeen en per gerechtsniveau

De professionals zijn in grote meerderheid (70%) tevreden over het functioneren van de Rechtspraak in Nederland. Slechts tien procent is hier ontevreden over. Op het niveau van de verschillende categorieën van gerechten blijkt dat de Centrale Raad van Beroep het meest positief gewaardeerd wordt. Minder tevreden zijn de professionals over het College van Beroep voor het bedrijfsleven. Een kwart van de respondenten geeft aan ontevreden over het functioneren van dit college te zijn.

Waardering naar thema

Voor de totale Rechtspraak bestaat er onder professionals vooral waardering voor de ontvangst bij aankomst en over het rechterlijk functioneren. Ongeveer vier op elke vijf professionals is over beide aspecten tevreden. In iets mindere mate waarderen de professionals de onderdelen administratieve contacten en uitspraak; ruim twee derde is hier tevreden over. Minder tevreden zijn de professionals over de digitale voorzieningen en de doorlooptijd. Minder dan de



helft van de respondenten is tevreden over deze onderdelen van de Rechtspraak.

Waardering naar thema voor de afzonderlijke categorieën gerechten

Over het algemeen wijkt de tevredenheid per thema voor de afzonderlijke gerechtsniveau niet wezenlijk af van het beeld dat voor de totale Rechtspraak is gegeven. De belangrijkste uitzondering in dit verband vormt de waardering voor de doorlooptijden. De tevredenheidsscore valt voor dit thema iets gunstiger uit bij de rechtbanken, terwijl de gerechtshoven en de bijzondere colleges relatief ongunstig scoren op het thema doorlooptijden. Slechts een derde van de professionals is tevreden over de doorlooptijden bij de gerechtshoven. Ten aanzien van de bijzondere colleges is dit zelfs minder dan twintig procent.

Waardering naar beroepsgroep

De waardering voor het functioneren van de rechtspraak is per beroepsgroep bekeken op het niveau van de rechtbanken, de gerechtshoven en de Centrale Raad van Beroep. Advocaten zijn over het algemeen minder tevreden over het functioneren van zowel de rechtbanken als gerechtshoven. Ongeveer twee derde is hier tevreden over, terwijl dit percentage voor de andere beroepsgroepen (ver) boven de tachtig procent ligt. Voor de Centrale Raad van Beroep is het beeld vergelijkbaar.

Ontwikkeling in waardering tussen 2011 en 2014

Met betrekking tot de ontwikkeling in tevredenheid van professionals over de afzonderlijke categorieën gerechten tussen 2011 en 2014 is er weliswaar sprake van een dalende trend, maar blijken de aangegeven verschillen in de meeste gevallen niet significant. Slechts ten aanzien van de rechtbanken wordt duidelijk dat er tussen 2011 en 2014 een significant verschil in tevredenheid bestaat: het aandeel professionals dat tevreden is over het functioneren van de rechtbanken is gedurende de laatste jaren iets afgenomen.



4 PROFESSIONALS OVER ZAAKSOORTEN VAN GERECHTEN

4.1 Inleiding

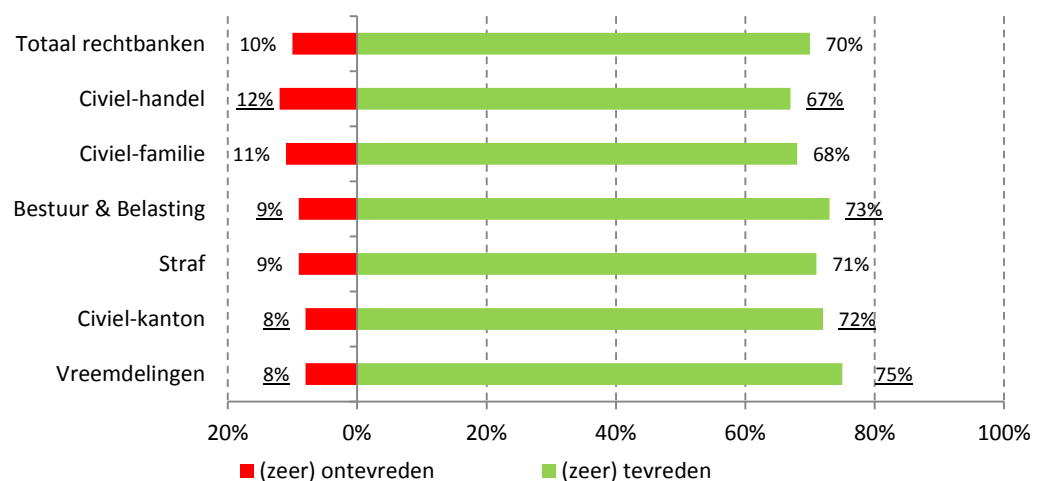
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de waardering van professionals voor de Rechtspraak op het niveau van de afzonderlijke zaaksoorten. Ook worden de verschillen in tevredenheid tussen 2011 en 2014 beschreven. Allereerst wordt de tevredenheid van professionals over het functioneren van de zaaksoorten bij rechtbanken aangegeven (paragraaf 4.2). Vervolgens wordt de waardering voor zaaksoorten bestudeerd bij de gerechtshoven (paragraaf 4.3). Het hoofdstuk sluit af met een samenvatting (paragraaf 4.4).¹⁰

4.2 Waardering voor zaaksoorten van rechtbanken

4.2.1 Waardering, algemeen en naar thema's

Als het gaat om de algemene waardering, zijn er enkele significante verschillen tussen afzonderlijke zaaksoorten bij rechtbanken (figuur 4.1). Civiel-handel wordt, in vergelijking met alle rechtbanken, door professionals significant lager gewaardeerd. Daarnaast geldt voor Bestuur & Belasting, Civiel-kanton en Vreemdelingen dat professionals deze zaaksoorten significant hoger waarderen in vergelijking met de referentiegroep. Overigens zijn de gevonden verschillen betrekkelijk gering.

Figuur 4.1 Algemene waardering professionals naar zaaksoort van rechtbanken



¹⁰ Bij CRvB en CBb zijn geen zaaksoorten onderscheiden, daarom blijven zij buiten dit hoofdstuk.



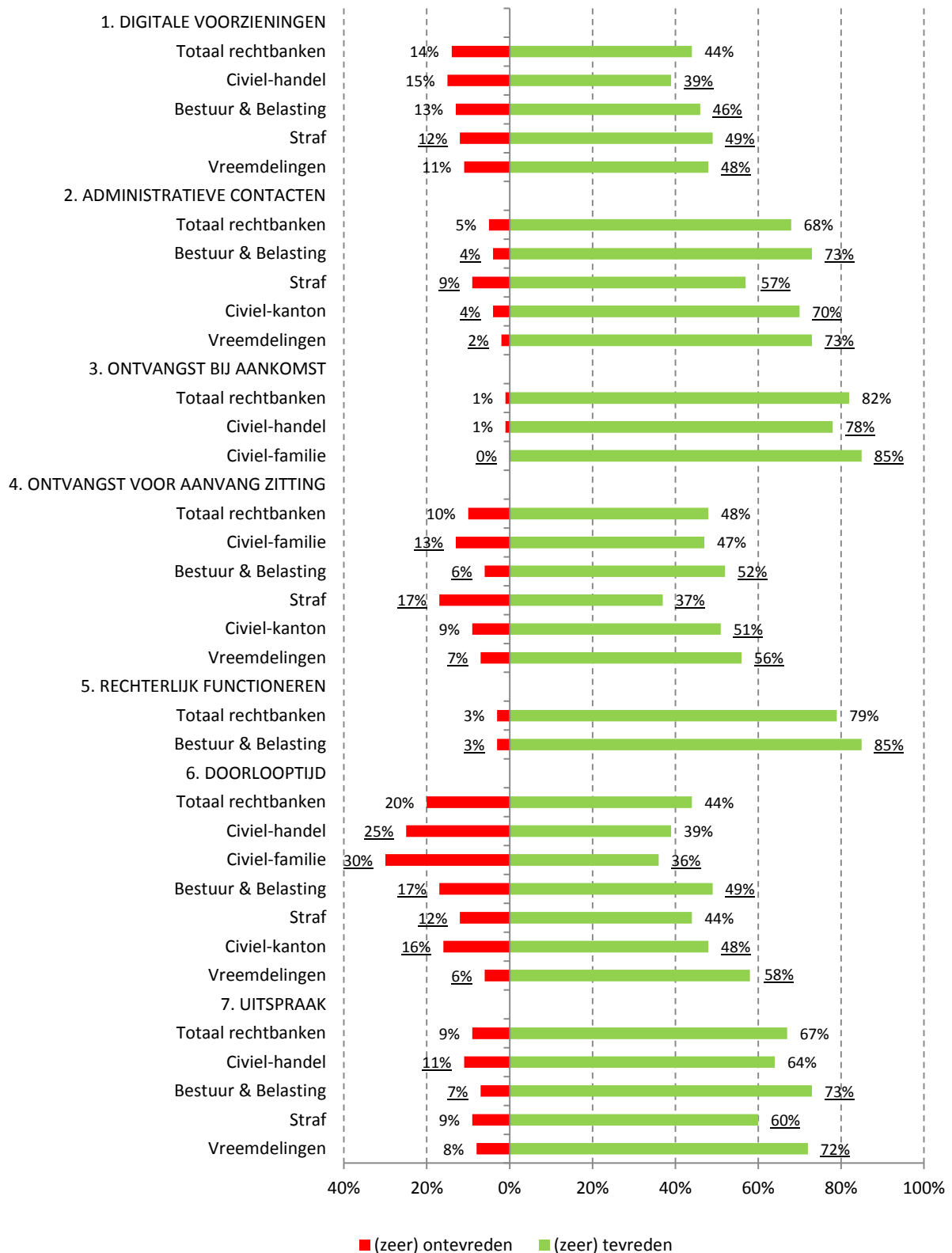
Wanneer we de waardering voor de zaaksoorten verder uitwerken in een aantal onderliggende thema's, dan komt wel een groot aantal verschillen naar voren (zie figuur 4.2). Het aandeel tevreden professionals is vooral hoog wanneer het gaat om de ontvangst bij aankomst en het rechterlijk functioneren. Een iets minder grote tevredenheid zien we terug bij de thema's administratieve contacten en uitspraak. Niettemin is op het niveau van alle rechtbanken nog altijd bijna zeventig procent van de professionals tevreden over deze onderdelen. Minder positief is het oordeel over de thema's digitale voorzieningen, ontvangst voor aanvang zitting en doorlooptijd. Op het niveau van de rechtbanken is minder dan de helft van de professionals hier tevreden over.

In figuur 4.2 is de waardering naar thema ook op het niveau van de verschillende zaaksoorten onderscheiden. We zien dan de volgende significante verschillen ten opzichte van de referentiegroep:

- Digitale voorzieningen: Bestuur & Belasting, Straf en Vreemdelingen worden significant hoger gewaardeerd, Civiel-handel juist lager;
- Administratieve contacten: worden significant hoger gewaardeerd bij Bestuur & Belasting, Civiel-kanton en Vreemdelingen en significant lager bij Straf.
- Ontvangst bij aankomst: wordt significant hoger gewaardeerd bij Civiel-familie en significant lager bij Civiel-handel.
- Ontvangst voor aanvang zitting: wordt significant hoger gewaardeerd bij Bestuur & Belasting, Civiel-kanton en Vreemdelingen en significant lager bij Civiel-familie en Straf.
- Rechterlijk functioneren: wordt significant hoger gewaardeerd bij Bestuur & Belasting.
- Doorlooptijd: wordt significant hoger gewaardeerd bij Bestuur & Belasting, Straf, Civiel-kanton en Vreemdelingen en significant lager bij Civiel-handel en Civiel-familie.
- Uitspraak: wordt significant hoger gewaardeerd bij Bestuur & Belasting en Vreemdelingen; significant lager bij Civiel-handel en Straf.



Figuur 4.2 Waardering professionals naar thema en zaaksoort van rechtbanken

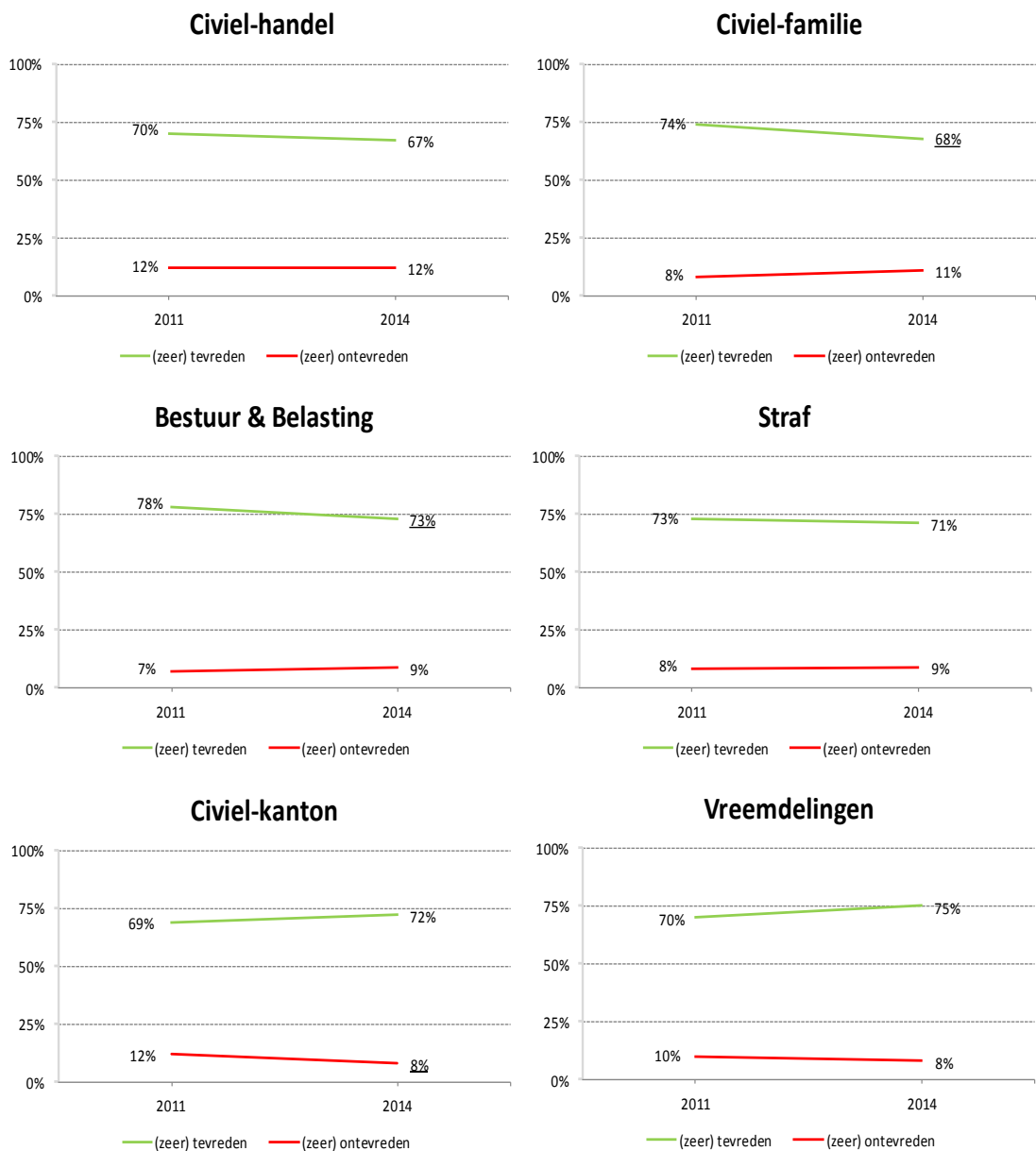




4.2.2 Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014

Figuur 4.3 toont de ontwikkelingen van de algemene waardering voor de onderscheiden zaaksoorten bij rechtbanken, in de periode 2011 - 2014. Er dienen zich drie significante ontwikkelingen aan, namelijk een dalende waardering zowel voor Civiel-familie als voor Bestuur & Belasting. Civiel-kanton scoort significant beter.

Figuur 4.3 Algemene waardering professionals over zaaksoorten van rechtbanken 2011-2014



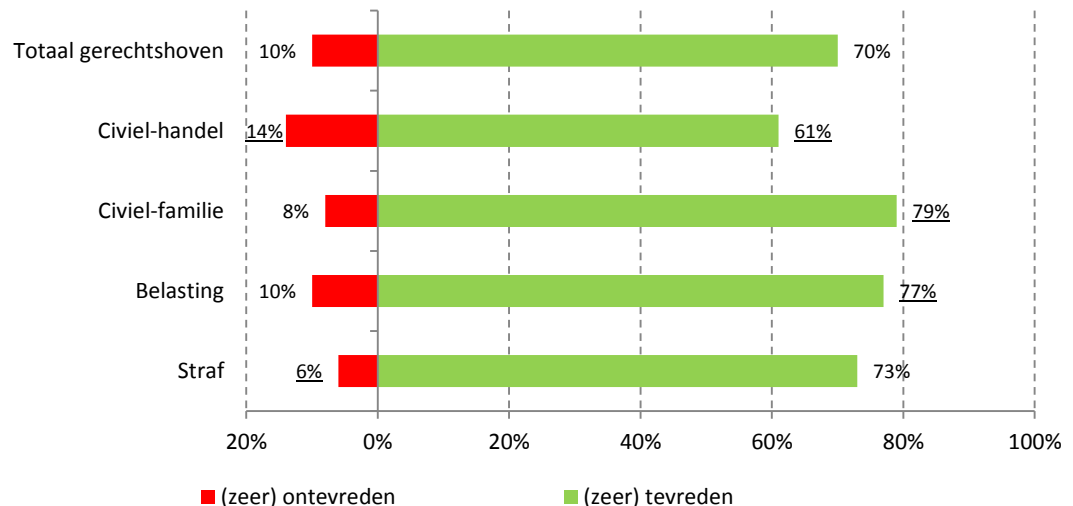


4.3 Waardering voor zaaksoorten van gerechtshoven

4.3.1 Waardering, algemeen en naar thema's

In deze paragraaf wordt ingegaan op de mate van tevredenheid naar zaaksoort op het niveau van de gerechtshoven. Duidelijk wordt dat professionals tevreden zijn over de meeste zaaksoorten (zie figuur 4.4). Ten aanzien van de zaaksoorten Civiel-familie, Belasting en Straf geldt dit voor een meerderheid van meer dan zeventig procent. Minder gunstig scoort in dit verband de zaaksoort Civiel-handel: bijna twee derde (61%) is hier tevreden over, terwijl ook het aandeel professionals dat ontevreden is over het functioneren van deze zaaksoort significant groter is dan bij de andere zaaksoorten.

Figuur 4.4 Algemene waardering professionals naar zaaksoort van gerechtshoven



Vervolgens zijn ook verschillen in waardering per thema op het niveau van de gerechtshoven (figuur 4.5). De tevredenheid is het grootst ten aanzien van het rechterlijk functioneren en de ontvangst bij aankomst. De thema's administratieve contacten en de uitspraak scores in dit verband iets minder goed. Wel is nog altijd een ruime meerderheid (meer dan 60%) van de professionals tevreden over deze onderdelen. Minder te spreken zijn ze over de thema's digitale voorzieningen, ontvangst voor aanvang zitting en doorlooptijden. Voor deze onderdelen geldt een tevredenheidsscore van minder dan vijftig procent.

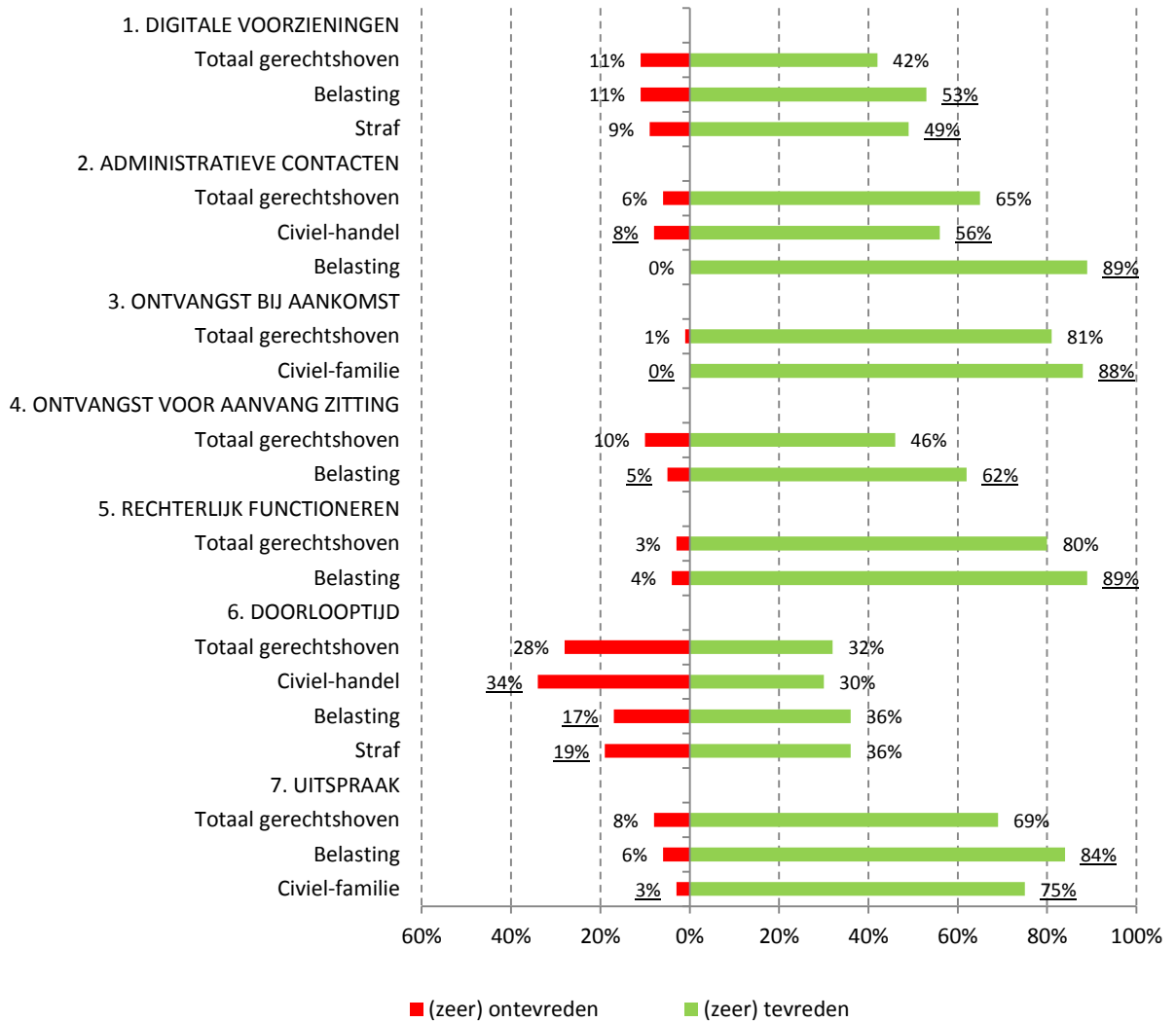
Voor de gerechtshoven zijn de volgende verschillen aan te geven (figuur 4.5):

- digitale voorzieningen: Belasting en Straf worden significant hoger gewaardeerd;
- administratieve contacten: hier scoort Belasting significant beter en Civiel-handel significant minder goed;
- ontvangst bij aankomst: Civiel-familie scoort significant beter;



- ontvangst voor aanvang zitting: Belasting wordt significant hoger gewaardeerd;
- rechterlijk functioneren: ook hier scoort Belasting significant beter;
- doorlooptijd: Civiel-handel wordt significant lager gewaardeerd, Belasting en Straf doen het significant beter;
- uitspraak: Civiel-familie en Belasting scoren significant beter.

Figuur 4.5 Waardering professionals naar thema en zaaksoort van gerechtshoven

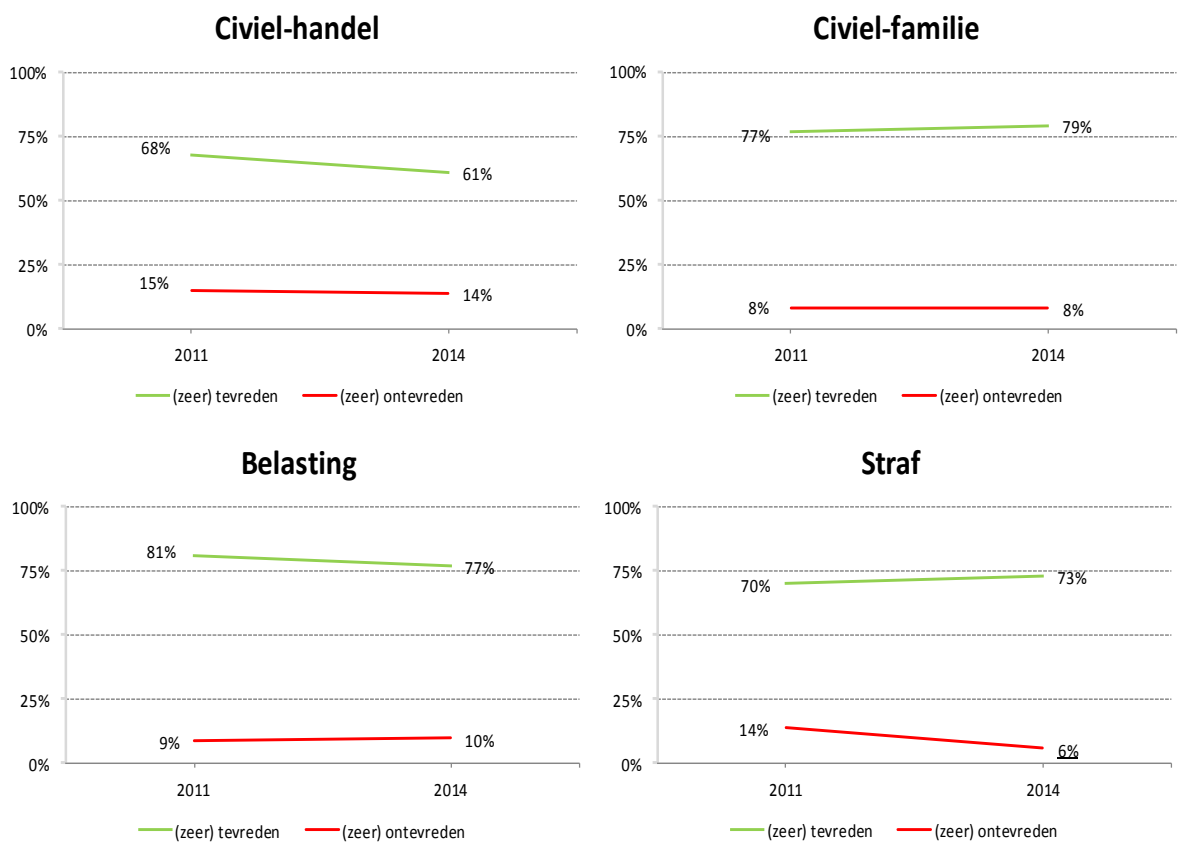




4.3.2 Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014

Uit de ontwikkelingen in algemene waardering op het niveau van de afzonderlijke zaaksoorten bij de gerechtshoven tussen 2011 en 2014, kunnen we geen eenduidige ontwikkeling afleiden (zie figuur 4.6). Per zaaksoort zien we een enigszins afwijkend verloop. De meeste verschillen tussen beide jaren zijn echter niet significant. Een uitzondering hierop vormt de zaaksoort Straf; hier zien we een significante daling in het aandeel professionals dat ontevreden is over het functioneren van deze zaaksoort.

Figuur 4.6 Algemene waardering professionals over zaaksoorten van gerechtshoven 2011-2014



4.4 Samenvatting

Waardering zaaksoorten bij rechtbanken

Er zijn enkele kleine, significante verschillen in mate van tevredenheid tussen afzonderlijke zaaksoorten bij rechtbanken en het landelijke beeld. Civiel-handel wordt, in vergelijking met alle rechtbanken, door professionals over het algemeen significant lager gewaardeerd. Bestuur & Belasting, Civiel-kanton en Vreemdelingen worden significant hoger gewaardeerd.



Waardering naar thema's bij rechtbanken

Wanneer we de waardering voor de zaaksoorten uitwerken naar de onderliggende thema's, dan blijkt het aandeel tevreden professionals vooral hoog ten aanzien van de ontvangst bij aankomst (82%) en het rechterlijk functioneren (79%). Een iets minder grote tevredenheid zien we terug bij de thema's administratieve contacten (68%) en uitspraak (67%). Beduidend minder positief is het oordeel over de thema's ontvangst voor aanvang zitting (48%), digitale voorzieningen (44%) en doorlooptijd (44%).

Waardering naar thema en zaaksoort bij rechtbanken

De zaaksoort Bestuur & Belasting laat op een groot aantal thema's, behalve ontvangst bij aankomst, relatief hoge tevredenheidsscores zien. Ook de zaaksoorten Vreemdelingen en Civiel-kanton scoren op veel onderdelen hoog. De zaaksoorten Straf en Civiel-handel doen het daarentegen verhoudingsgewijs minder goed. Beide zaaksoorten laten op vier van de zeven onderdelen relatief lage waarderingen. De zaaksoort Civiel-familie neemt in dit verband een tussenpositie in.

Waardering rechtbanken in 2011 en 2014

De algemene waardering voor de onderscheiden zaaksoorten op rechtbanken kent drie significante ontwikkelingen, namelijk dalende waarderingen voor Civiel-familie en voor Bestuur & Belasting en een stijgende waardering voor Civiel-kanton.

Waardering zaaksoorten bij gerechtshoven

De algemene waardering van professionals voor de zaaksoorten Civiel-familie, Belasting en Straf is significant hoger dan voor de referentiegroep, die voor de zaaksoort Civiel-handel significant lager.

Waardering naar thema bij gerechtshoven

De verschillen in waardering per thema zijn aanzienlijk. De tevredenheid is het grootst (zo'n 80%) ten aanzien van het rechterlijk functioneren en de ontvangst bij aankomst. De thema's administratieve contacten (65%) en de uitspraak (69%) scoren in dit verband iets minder goed. Minder te spreken is men over de thema's digitale voorzieningen (42%), ontvangst voor aanvang zitting (46%) en doorlooptijden (32%).

Waardering naar thema en zaaksoort bij gerechtshoven

Wat vooral opvalt is dat de zaaksoort Belasting het op meerdere onderdelen bovengemiddeld goed doet. Dit geldt bijvoorbeeld ten aanzien van de digitale voorzieningen, de administratieve contacten, het rechterlijk functioneren, de doorlooptijd en de uitspraak. Ook de zaaksoorten Straf en Civiel-familie laten op enkele thema's verhoudingsgewijs hogere tevredenheidsscores zien. Daarentegen is het beeld voor de zaaksoort Civiel-handel iets minder gunstig. Zowel ten aanzien van de administratieve contacten als de doorlooptijden blijft de tevredenheidsscore achter bij de gemiddelde waarde.



Waardering gerechtshoven in 2011 en 2014

Bezien we de ontwikkelingen in algemene waardering op het niveau van de afzonderlijke zaaksoorten tussen 2011 en 2014, dan blijkt de enige significante trend de zaaksoort Straf te betreffen. Hier zien we een significante daling in het aandeel professionals dat ontevreden is over het functioneren van deze zaaksoort.





DEEL III KLANTWAARDERING RECHTZOEKENDEN





5 RECHTZOEKENDEN OVER CATEGORIEËN VAN GERECHTEN

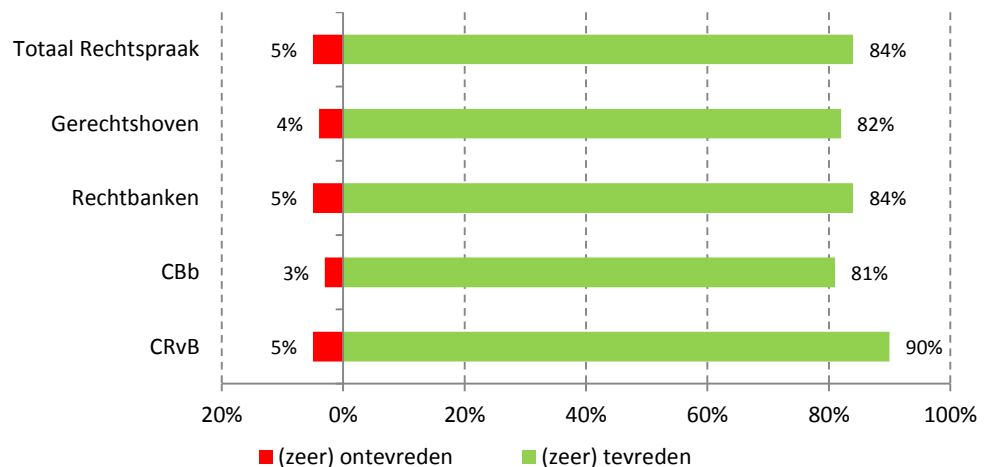
5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de waardering van rechtzoekenden voor de onderscheiden categorieën van gerechten (rechtbanken, gerechtshoven, CRvB en CBb). We gaan allereerst in op de waardering per gerechtniveau (paragraaf 5.2). Vervolgens wordt de waardering van rechtzoekenden voor de Rechtspraak vergeleken tussen 2011 en 2014 (paragraaf 5.3). Het hoofdstuk sluit af met een samenvatting (paragraaf 5.4).

5.2 Waardering, algemeen en naar thema's

Rechtzoekenden zijn in overgrote meerderheid tevreden over het functioneren van de Rechtspraak in Nederland (zie figuur 5.1). Meer dan vier vijfde (84%) van de rechtzoekenden is positief over het functioneren van de Rechtspraak. Eveneens blijken de verschillen tussen categorieën van gerechten beperkt: tussen de tachtig en negentig procent van de rechtzoekenden is tevreden over de onderscheiden categorieën. Een zeer klein aandeel (5%) is ontevreden over het functioneren van de Rechtspraak. Opnieuw zijn de verschillen tussen de afzonderlijke categorieën zeer klein (met scores tussen de 3% en 5%).

Figuur 5.1 Algemene waardering rechtzoekenden naar categorieën van gerechten



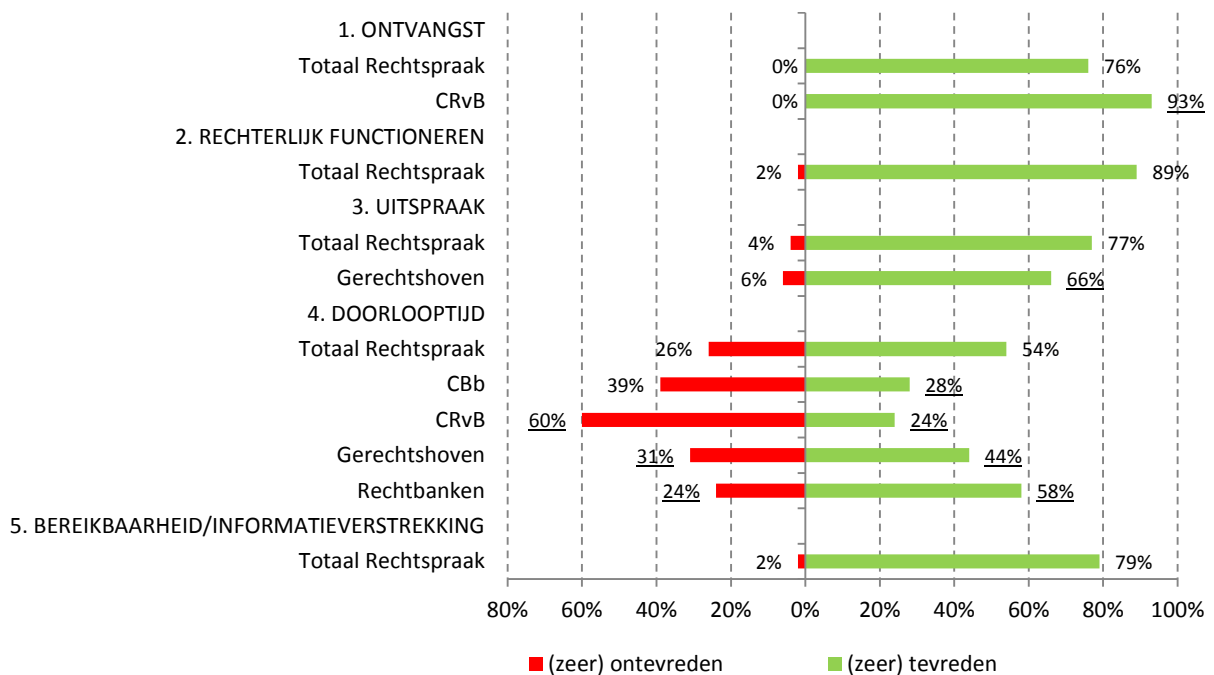


Wanneer we de verschillen in waardering onder rechtzoekenden uitsplitsen naar thema, dan komen een beperkt aantal significante verschillen naar voren (zie figuur 5.2). Het meest tevreden zijn rechtzoekenden over het rechterlijk functioneren; bijna negen op elke tien rechtzoekenden (89%) is hier tevreden over. Een iets kleiner aandeel (van bijna 80%) spreekt zijn waardering uit voor de ontvangst, de uitspraak en bereikbaarheid/informatieverstrekking. Ten aanzien van de doorlooptijden is de waardering beduidend lager. Slechts iets meer dan de helft (54%) van de rechtzoekenden is tevreden over de doorlooptijden. Omgekeerd is een relatief omvangrijke groep ontevreden over de doorlooptijden. Dit geldt voor meer dan een kwart (26%) van de rechtzoekenden in Nederland.

Ook blijkt de waardering voor de verschillende thema's te variëren tussen de categorie van gerechten (zie ook figuur 5.2). Er doen zich de volgende significante verschillen met de referentiegroep voor (de Rechtspraak als geheel):

- de waardering voor de ontvangst is veel hoger bij de Centrale Raad van Beroep (93%) dan bij de referentiegroep (76%);
- de waardering voor de uitspraak is voor gerechtshoven lager (66%) dan voor de referentiegroep (77%);
- de doorlooptijden: rechtbanken scoren hoger (58%) dan de referentiegroep (54%), hoven juist lager (44%). CBb (28%) en CRvB (24%) scoren nog weer iets lager.

Figuur 5.2 Waardering thema's naar categorieën van gerechten

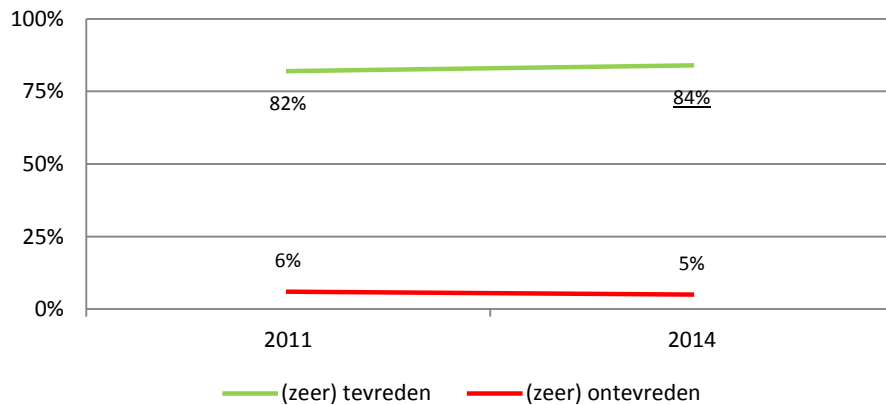




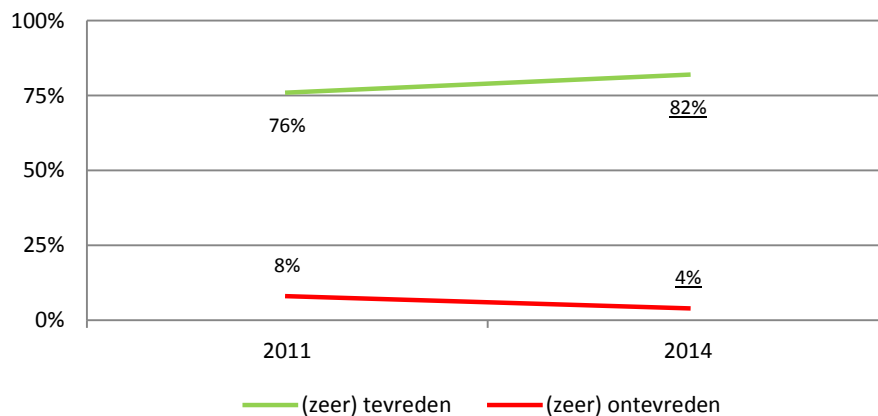
5.3 Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014

Ontwikkelingen in tevredenheid van rechtzoekenden door de tijd kunnen voor de periode 2011-2014 worden aangegeven. Op het niveau van de afzonderlijke categorieën van gerechten stellen we vast dat de algemene waardering voor zowel rechtbanken als gerechtshoven licht maar significant is toegenomen tussen beide jaren. Eveneens blijkt dat het aandeel dat ontevreden is over het algemeen functioneren van de gerechtshoven licht maar significant is afgenomen tussen beide jaren. Ten aanzien van het College van Beroep voor het bedrijfsleven en de Centrale Raad van Beroep zien we eveneens een verandering in deze korte periode. Die verschillen zijn echter niet significant.

Figuur 5.3 Algemene waardering rechtzoekenden rechtbanken 2011-2014

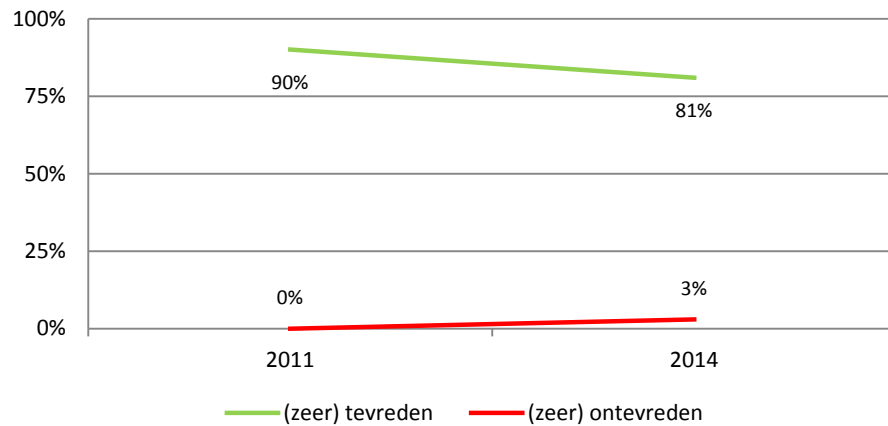


Figuur 5.4 Algemene waardering rechtzoekenden gerechtshoven 2011-2014

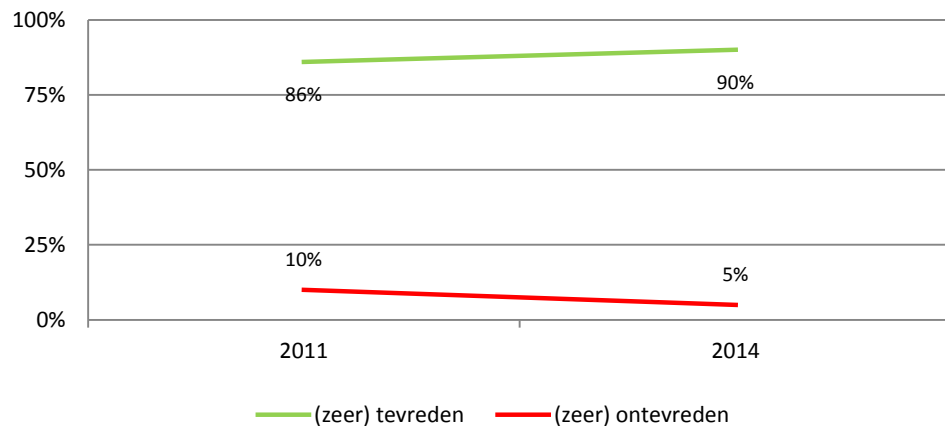




Figuur 5.5 Algemene waardering rechtzoekenden CBb 2011-2014



Figuur 5.6 Algemene waardering rechtzoekenden CRvB 2011-2014



5.4 Samenvatting

Algemene waardering van rechtzoekenden

Een overgrote meerderheid van rechtzoekenden is tevreden over het functioneren van de Rechtspraak. Dit geldt voor meer dan vier vijfde van de rechtzoekenden. Eveneens blijken de verschillen in dit opzicht naar categorie gerecht uiterst beperkt.

Waardering naar thema

Uitgesplitst naar thema komt een beperkt aantal verschillen naar voren. Het meest tevreden zijn rechtzoekenden over het rechterlijk functioneren. Bijna negen op iedere tien rechtzoekenden is tevreden over dit thema van de Rechtspraak. Het minst tevreden zijn rechtzoekenden over de doorlooptijden. Slechts iets meer dan de helft is tevreden over dit thema.



Waardering naar thema en categorie van gerechten

De waardering voor de verschillende thema's blijken te variëren tussen de categorie van gerechten. Er doen zich voor de volgende significante verschillen met de referentiegroep voor (de Rechtspraak als geheel):

- de waardering voor de *ontvangst* is veel hoger bij de Centrale Raad van Beroep (93%) dan bij de referentiegroep (76%);
- de waardering voor de *uitspraak* is voor gerechtshoven lager (66%) dan voor de referentiegroep (77%);
- de *doorlooptijden*: rechtbanken scoren hoger (58%) dan de referentiegroep (54%), hoven juist lager (44%). CBb (28%) en CRvB (24%) scoren nog weer iets lager.

Ontwikkelingen in de klantwaardering tussen 2011 en 2014

Op het niveau van de afzonderlijke categorieën van gerechten kan worden geconcludeerd dat de algemene waardering voor zowel rechtbanken als gerechtshoven significant is toegenomen tussen beide jaren. De algemene waardering voor CRvB en CBb is niet significant veranderd.





6 RECHTZOEKENDEN OVER ZAAKSOORTEN

6.1 Inleiding

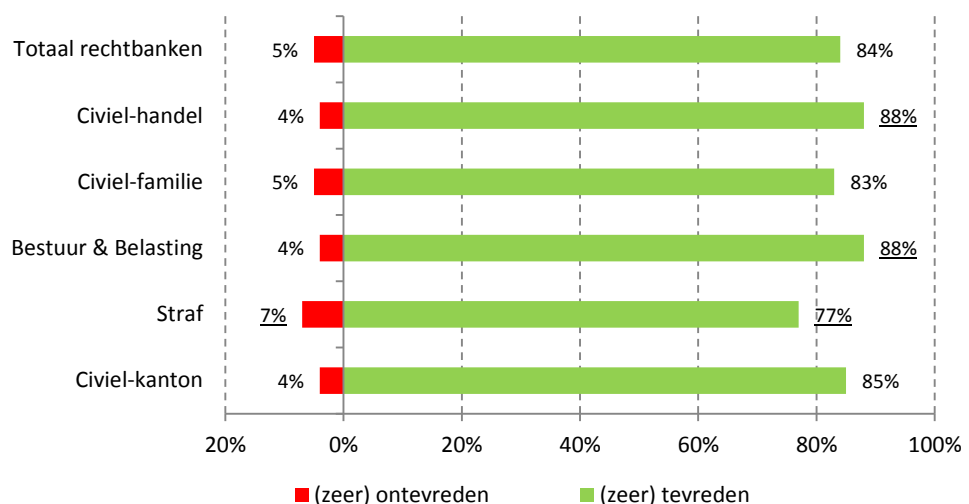
Dit hoofdstuk behandelt de waardering van rechtzoekenden voor de onderscheiden zaaksoorten binnen de Rechtspraak. Allereerst wordt de waardering op het niveau van de rechtbanken besproken (paragraaf 6.2). Vervolgens gaan we in op de waardering onder rechtzoekenden voor de zaaksoorten bij gerechtshoven (paragraaf 6.3). Ook komen de verschillen in waardering voor de zaaksoorten tussen 2011 en 2014 in beide paragrafen aan de orde. We sluiten het hoofdstuk af met een samenvatting (paragraaf 6.4).¹¹

6.2 Waardering voor zaaksoorten van rechtbanken

6.2.1 Waardering, algemeen en naar thema's

De algemene waardering van rechtzoekenden voor de zaaksoorten laat op het niveau van de rechtbanken enkele verschillen zien (zie figuur 6.1). In de eerste plaats wijken de zaaksoorten Civiel-handel en Bestuur & Belasting significant positief af van de referentiegroep (alle rechtbanken samen). De algemene waardering voor deze zaaksoorten is bijna negentig procent. In de tweede plaats wordt duidelijk dat de algemene waardering voor de zaaksoort Straf significant lager is.

Figuur 6.1 Algemene waardering rechtzoekenden naar zaaksoort van rechtbanken



¹¹ Bij CRvB en CBb zijn geen zaaksoorten onderscheiden, daarom blijven zij buiten dit hoofdstuk.

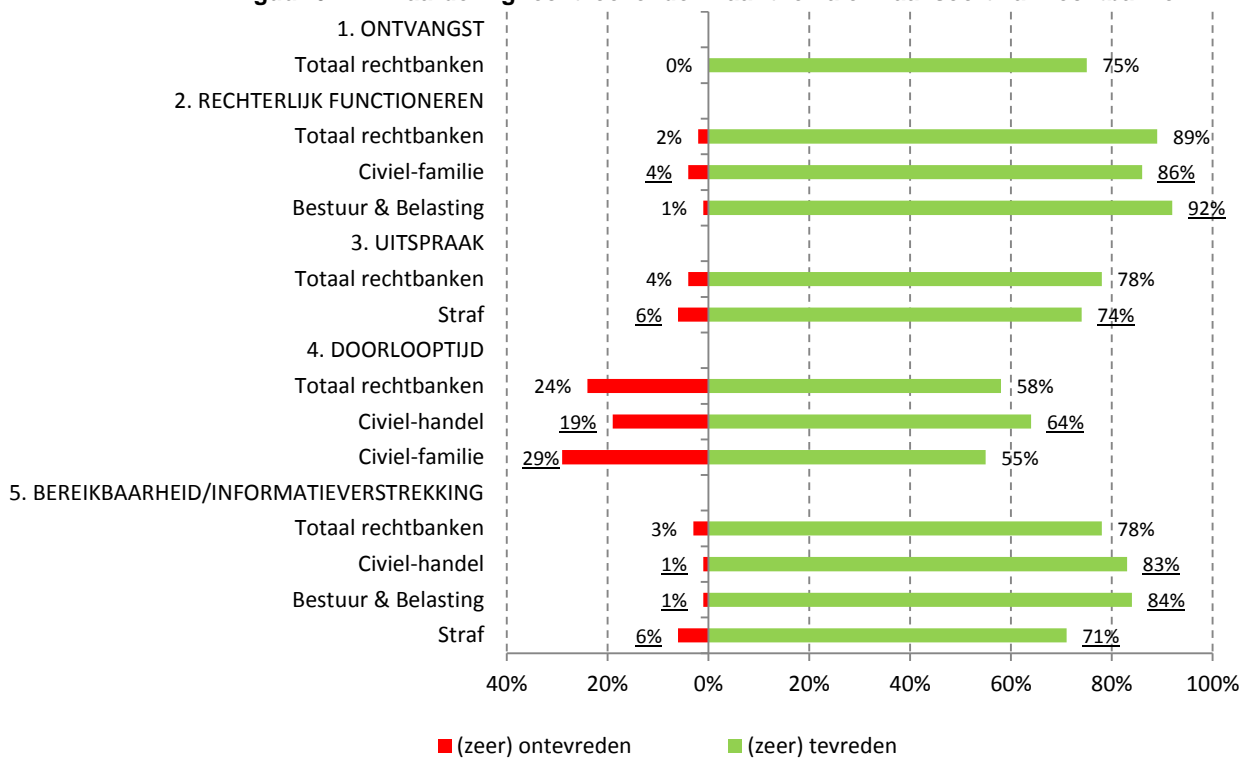


Op het niveau van thema en zaaksoort komen eveneens een aantal relevante verschillen naar voren (zie figuur 6.2). Allereerst blijkt de mate van tevredenheid het hoogst bij het thema rechterlijk functioneren. Iets minder dan negen op iedere tien rechtzoekenden (89%) is hier tevreden over. Ook de onderdelen ontvangst, uitspraak en bereikbaarheid/informatieverstrekking scoren in dit verband gunstig. Minder tevreden zijn de rechtzoekenden over het thema doorlooptijden. Slechts een beperkte meerderheid (58%) is hier tevreden over.

Ook maakt figuur 6.2 duidelijk dat de waardering voor de afzonderlijke thema's nog weer verschilt tussen de zaaksoorten. Onderstaand de significante verschillen ten opzichte van de referentiegroep:

- ontvangst: geen significante verschillen.
- rechterlijk functioneren: Bestuur & Belasting scoort hoger (92%), Civiel-familie minder hoog (86%) dan de referentiegroep (89%).
- uitspraak: waardering voor Straf is lager (74%) dan de referentiegroep (78%).
- doorlooptijd: Civiel-handel (64%) scoort beter dan de referentiegroep (58%), Civiel-familie juist minder goed (55%).
- bereikbaarheid/ informatieverstrekking: Civiel-handel (83%) en Bestuur & Belasting (84%) scoren beter dan de referentiegroep (78%), Straf scoort lager (71%).

Figuur 6.2 Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbanken

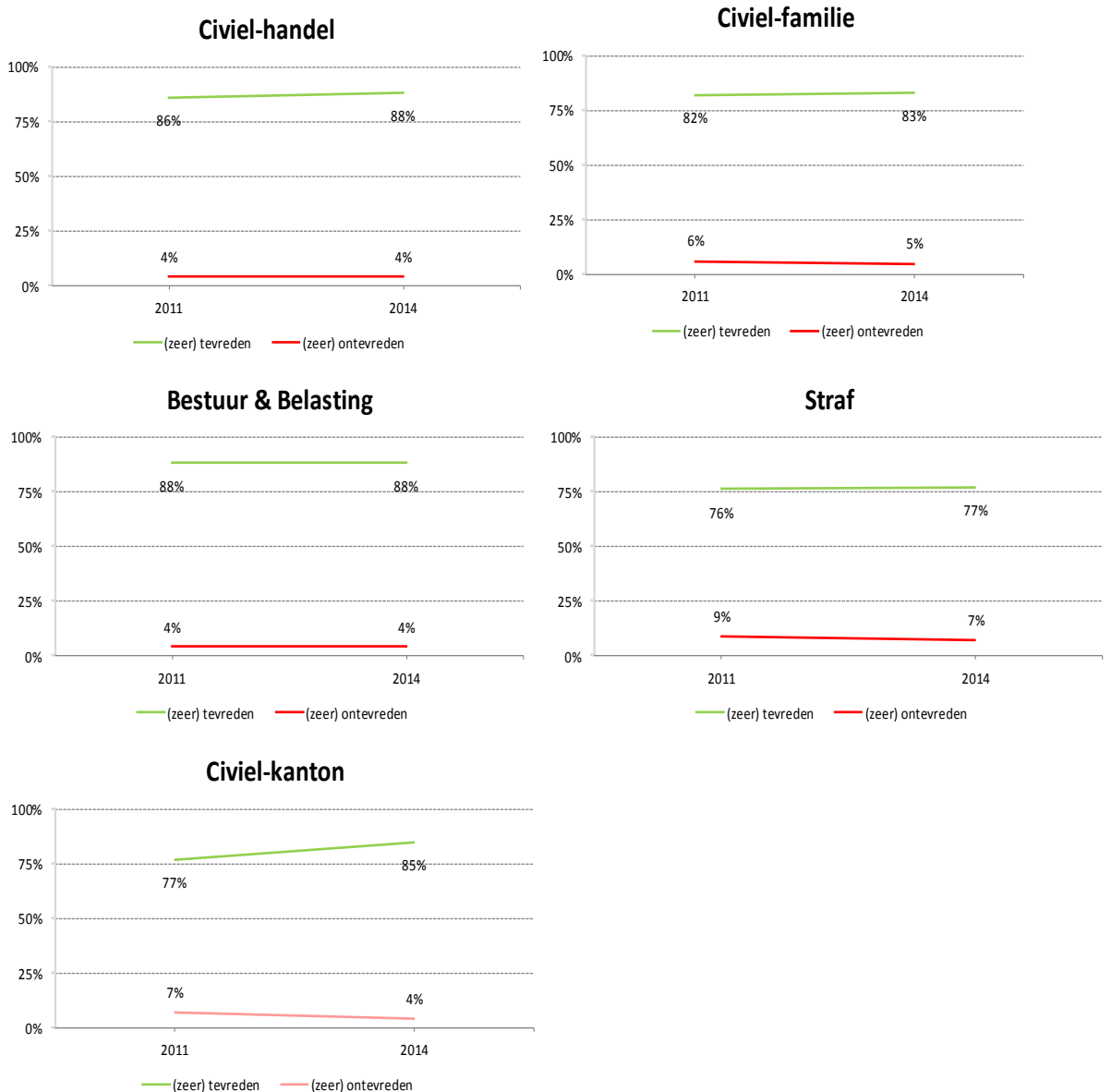




6.2.2 Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014

De algemene waardering van rechtzoekenden laat tussen 2011 en 2014 kleine veranderingen zien, die echter niet significant zijn. Van een noemenswaardige ontwikkeling in waardering is gedurende de afgelopen jaren dan ook geen sprake.

Figuur 6.3 Algemene waardering rechtzoekenden over zaaksoorten van rechtbanken 2011-2014



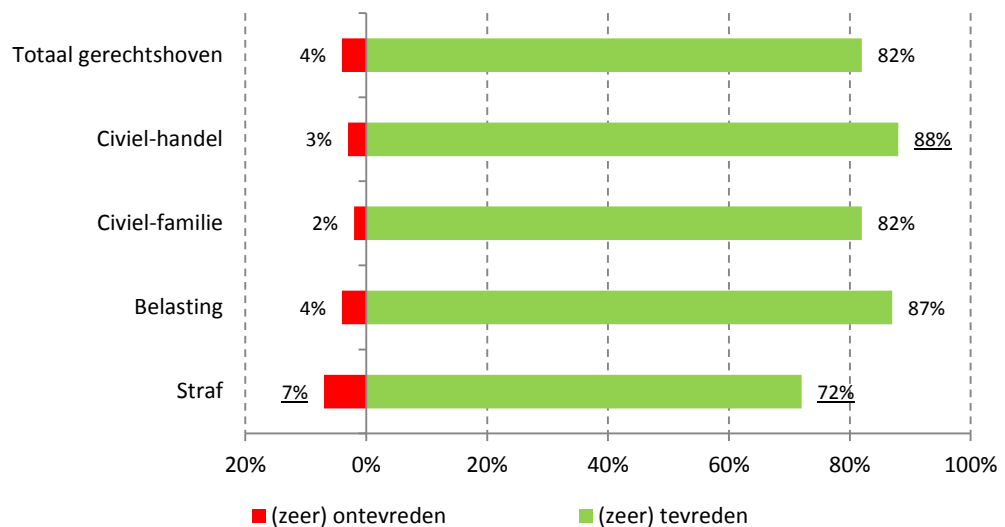


6.3 Waardering voor zaaksoorten van gerechtshoven

6.3.1 Waardering, algemeen en naar thema's

De algemene waardering van rechtzoekenden van de onderscheiden zaaksoorten laat op het niveau van de gerechtshoven twee verschillen zien (zie figuur 6.4). De zaaksoort Civiel-handel wordt significant hoger gewaardeerd (88%) dan de referentiegroep, alle gerechtshoven samen (82%). De zaaksoort Straf scoort juist significant lager (72%).

Figuur 6.4 Algemene waardering rechtzoekenden naar zaaksoort van gerechtshoven



Wanneer we de waardering bezien op het niveau van thema en zaaksoort, komt eveneens een aantal relevante verschillen naar voren (zie figuur 6.5). Allereerst blijkt de waardering het hoogst ten aanzien van het thema rechterlijk functioneren. Iets minder dan negen op iedere tien rechtzoekenden bij de gerechtshoven (89%) is hier tevreden over. Ook de onderdelen ontvangst en bereikbaarheid/informatieverstrekking scoren in dit verband goed. Het thema uitspraak scoort iets minder hoog; ongeveer twee derde (66%) van de rechtzoekenden is hier tevreden over. Minder tevreden zijn de rechtzoekenden over de doorlooptijden. Slechts ruim twee vijfde (44%) spreekt hierover zijn waardering uit, terwijl bijna een derde ontevreden over dit thema is.

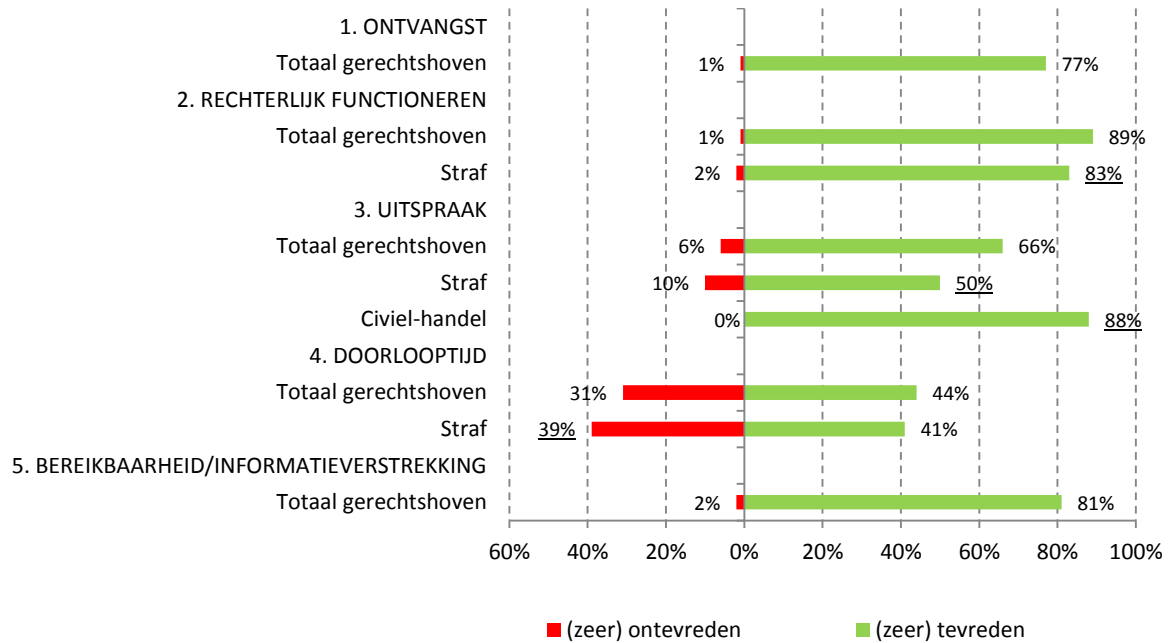
Ook maakt figuur 6.5 duidelijk dat de waardering voor de afzonderlijke thema's nog weer verschilt tussen de zaaksoorten. Onderstaand de significante verschillen ten opzichte van de referentiegroep:

- rechterlijk functioneren: Straf laat een lagere waardering zien (83%);
- uitspraak: Civiel-handel doet het relatief goed (88%), Straf minder goed (50%) ten opzichte van de referentiegroep (66%);



- doorlooptijden: Straf wordt lager gewaardeerd. Bijna twee vijfde (39%) van de rechtzoekenden is hier ontevreden over; in de referentiegroep is dat 31%.

Figuur 6.5 Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van gerechtshoven

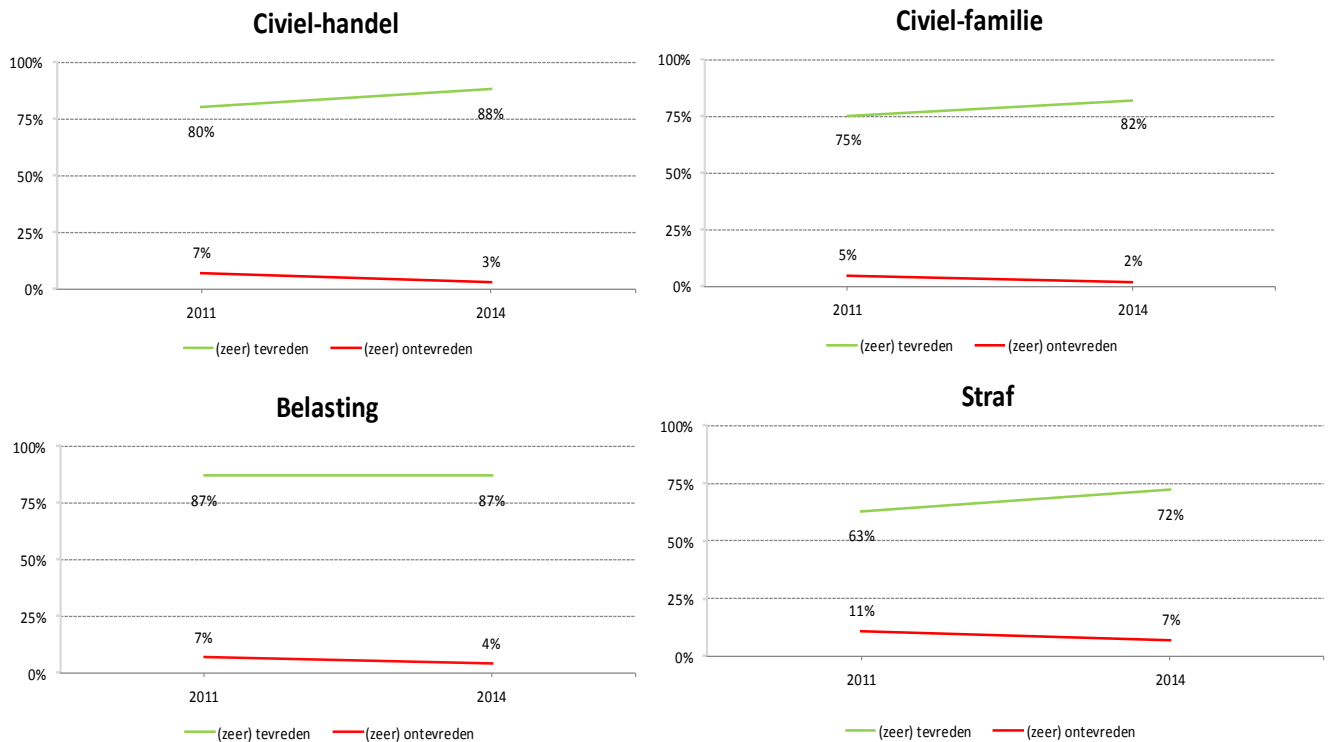


6.3.2 Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014

Op het niveau van de zaaksoorten bij gerechtshoven laat de algemene waardering van rechtzoekenden tussen 2011 en 2014 een aantal beperkte veranderingen zien, maar belangrijk is dat de verschillen niet significant van elkaar afwijken. Van een ontwikkeling in de waardering is gedurende de afgelopen jaren geen sprake.



Figuur 6.6 Algemene waardering rechtzoekenden over zaaksoorten van gerechtshoven 2011-2014



6.4 Samenvatting

Waardering voor zaaksoorten op het niveau van rechtbanken

Op het niveau van de rechtbanken in Nederland is er een aantal verschillen in waardering voor de afzonderlijke zaaksoorten aan te geven. De zaaksoorten Civiel-handel en Bestuur & Belasting wijken positief af van het beeld voor alle zaaksoorten tezamen. Daarentegen is het beeld ten aanzien van de zaaksoort Straf naar verhouding ongunstig.

Tevredenheid naar thema bij rechtbanken

De tevredenheid onder rechtzoekenden is het hoogst ten aanzien van het thema rechterlijk functioneren. Iets minder dan negen op iedere tien rechtzoekenden (89%) is hier tevreden over. Ook de onderdelen ontvangst, uitspraak en bereikbaarheid/informatieverstrekking scoren in dit verband goed. Minder tevreden zijn de rechtzoekenden over het thema doorlooptijden. Een kleine meerderheid is hier tevreden over.

Waardering naar thema en zaaksoort van rechtbanken

Duidelijk wordt dat er vooral verschillen in waardering voor zaaksoorten zijn ten aanzien van de thema's rechterlijk functioneren, doorlooptijd en bereikbaarheid/informatieverstrekking. De zaaksoorten Bestuur & Belasting en



Civiel-handel doen het in dit verband relatief goed. De zaaksoorten Civiel-familie en Straf moeten het elk op twee onderdelen (rechterlijk functioneren en doorlooptijd respectievelijk uitspraak en bereikbaarheid/informatieverstrekking) met een significant lagere waardering doen.

Ontwikkelingen in waardering voor de rechtbanken tussen 2011 en 2014

De algemene waardering van rechtzoekenden laat tussen 2011 en 2014 geen significante verschillen zien. Dit geldt zowel voor het aandeel tevreden als ontevreden rechtzoekenden. Van een noemenswaardige ontwikkeling in klanttevredenheid is gedurende de afgelopen jaren dan ook geen sprake.

Waardering voor zaaksoorten op het niveau van gerechtshoven

De algemene waardering van rechtzoekenden voor de onderscheiden zaaksoorten verschilt. De zaaksoort Civiel-handel (88%) wordt significant hoger gewaardeerd dan de referentiegroep (82%); Straf (72%) scoort significant lager.

Tevredenheid naar thema bij gerechtshoven

De mate van tevredenheid is het hoogst ten aanzien van het thema rechterlijk functioneren. Iets minder dan negen op iedere tien rechtzoekenden (89%) is hier tevreden over. Ook de onderdelen ontvangst en bereikbaarheid/informatieverstrekking scoren in dit verband goed. Het thema uitspraak scoort iets minder hoog; ongeveer twee derde van de rechtzoekenden is hier tevreden over. Minder tevreden zijn de rechtzoekenden over de doorlooptijden. Slechts ruim twee vijfde (44%) is hier tevreden over, terwijl bijna een derde van de rechtzoekenden ontevreden is over dit thema.

Tevredenheid naar thema en zaaksoort van gerechtshoven

Noemenswaardig in dit verband is dat de zaaksoort Straf op diverse onderdelen ongunstig scoort. Dit geldt ten aanzien van het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijden. Met betrekking tot deze zaaksoort liggen de tevredenheidspercentages van rechtzoekenden op respectievelijk 83 procent, 50 procent en 41 procent (tegenover totalen van 89%, 66% en 44%) .

Ontwikkelingen in waardering voor de gerechtshoven tussen 2011 en 2014

Op het niveau van de zaaksoorten bij gerechtshoven laat de algemene waardering van rechtzoekenden tussen 2011 en 2014 een aantal beperkte veranderingen zien. Nog belangrijker is echter aan te geven dat de verschillen in tevredenheid en ontevredenheid voor beide jaren niet significant van elkaar afwijken. Van een noemenswaardige ontwikkeling in klanttevredenheid is gedurende de afgelopen jaren opnieuw geen sprake.





DEEL IV

PROFESSIONALS EN RECHTZOEKENDEN VERGELEKEN





7 PROFESSIONALS EN RECHTZOEKENDEN VERGELEKEN

7.1 Inleiding

In de eerdere hoofdstukken is steeds afzonderlijk aandacht besteed aan de waardering van professionals en rechtzoekenden. In dit hoofdstuk brengen wij de waardering van beide groepen bij elkaar en analyseren we de overeenkomsten en verschillen tussen beiden. Dat doen we eerst voor de algemene waardering die voor de verschillende onderscheiden zaaksoorten (7.3) en daarna voor de thematische waardering (7.4). We sluiten het hoofdstuk af met een vergelijking van beiden groepen op de gevonden trends in de tijd (7.5).

7.2 Algemene waardering, naar zaaksoort

In tabel 7.1 vergelijken we de algemene waardering van professionals en rechtzoekenden. De vergelijking is gemaakt voor de afzonderlijke zaaksoorten op het niveau van de rechtbanken en de gerechtshoven.¹²

Tabel 7.1 Algemene waardering, naar zaaksoort (% (zeer) tevreden)

	Rechtbanken		Hoven	
	professionals %	rechtzoekenden %	professionals %	rechtzoekenden %
Civiel-handel	<u>67</u>	<u>88</u>	<u>61</u>	<u>88</u>
Civiel-familie	68	83	<u>79</u>	82
Bestuur & Belasting	<u>73</u>	<u>88</u>	<u>77</u>	87
Straf	71	<u>77</u>	73	<u>72</u>
Civiel-kanton	<u>72</u>	85	-	-
Vreemdelingen	<u>75</u>	-	-	-
Totaal rechtbanken	70	84	70	82

De algemene waardering van rechtzoekenden blijkt in de regel fors hoger dan die van de professionals, zowel bij de hoven als bij de rechtbanken. Alleen bij de hoven zijn daarop twee uitzonderingen:

- Civiel-familie wordt relatief hoog gewaardeerd door professionals en komt daarmee in de buurt van de waardering onder rechtzoekenden.
- Straf wordt relatief laag gewaardeerd door rechtzoekenden, lager zelfs dan onder professionals.

¹² Aangezien bij CBb en CRvB geen zaaksoorten zijn onderscheiden, blijven zij in eerste instantie buiten deze vergelijking.



De waardering voor CBb en CRvB past goed in het algemene beeld. De algemene waardering ligt onder rechtzoekenden aanzienlijk hoger dan onder professionals (CBb: 81% versus 56%; CRvB: 90% tegenover 76%).

7.3 Waardering voor zaaksoorten, naar thema's

Als we kijken naar de onderscheiden thema's van waardering, dan blijken er duidelijke overeenkomsten te bestaan tussen beide groepen. In tabel 7.2 zijn per zaaksoort steeds de twee hoogst gewaardeerde thema's benoemd. Voor beide groepen geldt dat het rechterlijk functioneren eruit springt: in alle zaaksoorten hoort dit bij de twee best gewaardeerde thema's. Voor de CRvB en het CBb (niet in de tabel) geldt dit ook.

Duidelijk is dat de professionals een hoge waardering hebben voor de ontvangst bij aankomst. De rechtzoekenden zijn in hoge mate tevreden over de bereikbaarheid/informatieverstrekking en over de uitspraak.

Bij de interpretatie van deze profielen is het goed om te bedenken dat deze thema's niet op een gelijke manier zijn uitgevraagd onder beide groepen.

Tabel 7.2 De meest gewaardeerde thema's, naar zaaksoort¹³

	Rechtbanken		Hoven	
	Professionals	Rechtzoekenden	Professionals	Rechtzoekenden
Civiel-handel	Rechterlijk functioneren; Ontvangst bij aankomst	Rechterlijk functioneren; Bereikbaarheid/ informatieverstrekking	Ontvangst bij aankomst; Rechterlijk functioneren	Rechterlijk functioneren; Uitspraak
Civiel-familie	Ontvangst bij aankomst; Rechterlijk functioneren	Rechterlijk functioneren; Uitspraak	Ontvangst bij aankomst; Rechterlijk functioneren	Rechterlijk functioneren; Bereikbaarheid/ informatieverstrekking
Bestuur & Belasting	Rechterlijk functioneren; Ontvangst bij aankomst	Rechterlijk functioneren; Bereikbaarheid / informatieverstrekking	Administratieve contacten (89%); Rechterlijk functioneren	Rechterlijk functioneren; Bereikbaarheid/ informatieverstrekking

¹³ De zaaksoort Vreemdelingen is alleen bevroegd onder professionals op rechtbanken. Vergelijken is hier dus niet mogelijk. Bij CRvB en CBb zijn geen zaaksoorten onderscheiden, daarom blijven zij buiten deze tabel.



Vervolg tabel 7.2 De meest gewaardeerde thema's, naar zaaksoort

	Rechtbanken		Hoven	
	Professionals	Rechtzoekenden	Professionals	Rechtzoekenden
Straf	Ontvangst bij aankomst; Rechterlijk functioneren	Rechterlijk functioneren; Uitspraak	Ontvangst bij aankomst; Rechterlijk functioneren	Rechterlijk functioneren; Ontvangst
Civiel-kanton	Ontvangst bij aankomst; Rechterlijk functioneren	Rechterlijk functioneren; Uitspraak	-	-

Tabel 7.3 toont de thema's die beide groepen juist het minst waarderen. Ook hier blijken er grote overeenkomsten te bestaan. beide groepen zijn voor alle zaaksoorten ontevreden over de doorlooptijd. Voor de CRvB en het CBb geldt dit ook.

Verder profileren beide groepen zich:

- professionals door hun uitgesproken ontevredenheid over de digitale voorzieningen en de ontvangst voor aanvang zitting.
- rechtzoekenden door hun ontevredenheid over ontvangst, bereikbaarheid/informatieverstrekking en uitspraak.

Bij deze profielen is het goed om te bedenken dat deze thema's niet op een gelijke manier zijn uitgevraagd onder beide groepen.

Tabel 7.3 De minst gewaardeerde thema's, naar zaaksoort¹⁴

	Rechtbanken		Hoven	
	Professionals	Rechtzoekenden	Professionals	Rechtzoekenden
Civiel-handel	Doorlooptijd; Digitale voorzieningen	Doorlooptijd; Ontvangst	Doorlooptijd; Digitale voorzieningen	Doorlooptijd; Ontvangst
Civiel-familie	Doorlooptijd; Digitale voorzieningen	Doorlooptijd; Ontvangst	Doorlooptijd; Ontvangst voor aanvang zitting	Doorlooptijd; Uitspraak
Bestuur & Belasting	Digitale voorzieningen; Doorlooptijd	Doorlooptijd; Uitspraak	Doorlooptijd; Digitale voorzieningen	Doorlooptijd; Ontvangst
Straf	Ontvangst voor aanvang zitting; Doorlooptijd	Doorlooptijd; Bereikbaarheid/ informatieverstrekking	Doorlooptijd; Ontvangst voor aanvang zitting	Doorlooptijd; Ontvangst
Civiel-kanton	Digitale voorzieningen; Doorlooptijd	Doorlooptijd; Bereikbaarheid/ informatieverstrekking	-	-

¹⁴ Bij CRvB en CBb zijn geen zaaksoorten onderscheiden, daarom blijven zij buiten deze tabel.



7.4 Ontwikkeling klantwaardering 2011-2014

Tabel 7.4 toont uitsluitend de significante ontwikkelingen van de algemene waardering in de periode 2011-2014 voor beide groepen respondenten. Het overzicht laat zien dat er zich tussen beide groepen geen overeenkomsten voordoen.

Opmerkelijk is de waardering voor de rechtbanken. De positieve trend onder rechtzoekenden gaat hier samen met een negatieve ontwikkeling onder professionals.

Tabel 7.4 Significante trends in de algemene waardering 2011- 2014

	Professionals	Rechtzoekenden
Rechtbanken	Negatief: tevredenheid van 73% naar 70%	Positief: tevredenheid van 82% naar 84%
Rechtbanken, naar zaaksoorten	Civil-kanton: positief, Ontevredenheid van 12% naar 8% Civil-familie: negatief, tevredenheid van 74% naar 68% Bestuur & Belasting: negatief, tevredenheid van 78% naar 73%	-
Hoven	-	Positief: tevredenheid van 76% naar 82%
Hoven, naar zaaksoorten	Straf: positief, ontevredenheid van 14% naar 6%	-
CRvB	-	-
CBb	-	-

7.5 Samenvatting

In dit hoofdstuk analyseren we de overeenkomsten en verschillen tussen beide groepen van respondenten: de professionals en de rechtzoekenden.

De algemene waardering voor de Rechtspraak blijkt onder rechtzoekenden in de regel fors hoger dan onder de professionals. Dit geldt op een enkele uitzondering na zowel voor de rechtbanken, als de hoven en de beide bijzondere colleges.

Als we kijken naar de onderscheiden thema's van de waardering, dan blijken professionals en de rechtzoekenden het hierover in sterke mate eens te zijn. Beide groepen laten zich sterk positief uit over het rechterlijk functioneren en sterk negatief over de doorlooptijd. Ook hier geldt dit beeld voor alle categorieën van gerechten: de rechtbanken, de hoven en de beide bijzondere colleges.



Ten slotte de trends. In de ontwikkelingen van de algemene waardering in de periode 2011-2014 zijn geen overeenkomsten te zien tussen beide groepen. Opmerkelijk is de ontwikkeling van de algemene waardering voor de rechtbanken: de positieve trend onder rechtzoekenden gaat hier samen met een negatieve trend onder professionals.





BIJLAGEN





BIJLAGE 1

Methodologische verantwoording KWO Rechtspraak 2014

Hoe kwam de datacollectie tot stand? In deze verantwoording bespreken we de werkwijze en de keuzes die we gemaakt hebben voor het Klantwaarderingsonderzoek Rechtspraak 2014. Ook bespreken we de keuzes die we gemaakt hebben met betrekking tot de tabellering.

Datacollectie en respons

Het KWO Rechtspraak heeft plaatsgevonden onder de twee klantgroepen van de Rechtspraak: de professionals die beroepsmatig betrokken zijn bij de Rechtspraak en de rechtzoekenden zelf.

Online onderzoek onder professionals

De professionals zijn per e-mail uitgenodigd om een online vragenlijst in te vullen. Naast de initiële uitnodigingsmail, zijn er twee herinneringsmails gestuurd naar degenen die de vragenlijst tot dan toe nog niet hadden ingevuld. Alle relevante professionals zijn uitgenodigd voor het KWO. Dus niet alleen de advocaten, maar ook de officieren, gemeenten, rechtsbijstand etc.

De e-mailadressen heeft de Rechtspraak verkregen via de beroepsorganisaties en aan Ipsos beschikbaar gesteld. We hebben iedereen uitgenodigd van wie het e-mailadres bekend was. Vier beroepsorganisaties hebben ervoor gekozen om zelf de mailing te verzorgen of een link naar de vragenlijst op hun website te plaatsen: Reclassering Nederland, de IND, Achmea en de Gerechtsdeurwaarders (KBvG). In het responsoverzicht is precies te zien welke functiegroepen deelgenomen hebben aan het KWO. De datacollectie voor het KWO onder de professionals vond plaats tussen 24 september en 2 november 2014.

Face-to-face-onderzoek onder rechtzoekenden

De rechtzoekenden zijn face to face geïnterviewd. De interviews vonden direct na afloop van de zitting plaats. De interviewers van Ipsos hebben de rechtzoekende waar mogelijk voorafgaand aan de zitting gevraagd of hij/zij wilde meewerken aan het onderzoek. Hierbij hebben zij een flyer overhandigd met informatie over het KWO. Vervolgens is de rechtzoekende naar de rechtzitting gegaan. Wanneer de rechtzoekende na afloop van de zitting naar buiten kwam, vond het interview plaats. De interviewer gebruikte hierbij een tablet. De interviews vonden plaats tussen 1 september en 4 december 2014.



Definitie professionals

Professionals zijn gemachtigden en vertegenwoordigers van organisaties die optreden binnen rechterlijke procedures. Dit zijn: advocaten-generaal, officieren van justitie, deurwaarders, juristen van rechtsbijstandverzekeraars (ARAG, SRK, DAS, Achmea, Univé), het Leger des Heils en alle gemachtigden van IND, gemeenten, Belastingdienst, UWV, Raad voor de Kinderbescherming, Bureaus Jeugdzorg, SVG verslavingszorg, Sociale Verzekeringsbank en reclassering.

De aanwezigheid van professionals varieert grotendeels per zaaksoort. Hoewel alle zaaksoorten te maken hebben met advocaten, treden in elke zaaksoort ook andere professionals op. Officieren van justitie (voor de hoven advocaten-generaal) treden op binnen de zaaksoort Straf, deurwaarders voornamelijk bij Kanton en Civiel-handel en professioneel gemachtigden bij Bestuur (gemachtigden van gemeenten en andere bestuursorganen) en Civiel-familie (gemachtigden van Raad voor de Kinderbescherming, Jeugdzorg en overige organen).

Definitie rechtzoekenden

Rechtzoekenden zijn mensen die bij een rechterlijke procedure betrokken zijn. Dit kunnen verdachten, gedaagden, verweerders en/of eisers zijn. Zowel burgers als afgevaardigden van een bedrijf (bijvoorbeeld de bedrijfsjurist) kunnen in een zaak de rechtzoekende zijn. Ook de belastingadviseurs bij de zaaksoort Belasting worden onder de rechtzoekenden gerekend, aangezien de betrokkene zelf vaak afwezig is. Het gaat hierbij niet om de belasting-inspecteurs van de Belastingdienst. De belastinginspecteurs worden onder de groep professionals gerekend.

Uitgesloten van de groep rechtzoekenden zijn:

- gedetineerden (gevangenen);
- personen binnen de zaaksoort Vreemdelingen;
- kinderen (onder de 18 jaar);
- belanghebbenden als getuigen, slachtoffers, deskundigen, bezoekers;
- de professionals. Zij ontvangen immers al een digitale vragenlijst.



Tabel B1.1 Overzicht van respondenten

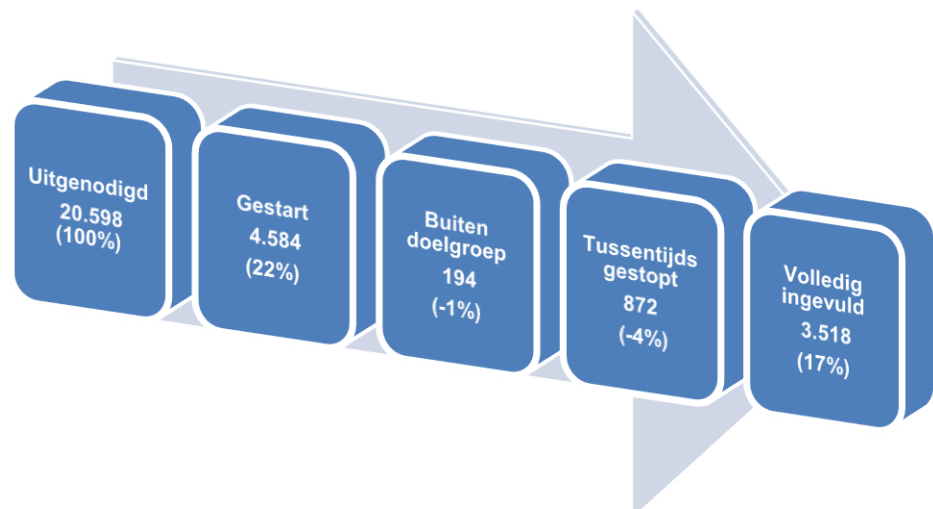
Zaaksoort	Wie zijn er geïnterviewd:
Straf	De verdachte, dit kunnen burgers of bedrijven zijn
Bestuur & belasting	De verweerder of de eiser, dit kunnen burgers, bedrijven of belastingadviseurs zijn
Civiel-handel	De verweerder of de eiser, dit zijn meestal bedrijven, soms zijn het burgers
Civiel-familie	De verweerder of de eiser, dit zijn alleen burgers
Civiel-kanton	De verweerder of de eiser, dit zijn burgers en bedrijven. Soms ook: de verdachte (bij bijv. een verkeersovertreding), dit zijn voornamelijk burgers.
CRvB	De verweerder of de eiser, dit kunnen burgers, militairen of bedrijven zijn
CBb	De verweerder of de eiser, dit zijn alleen bedrijven

Respons professionals

Ipsos heeft 20.598 professionals per e-mail uitgenodigd voor het onderzoek. Voor de gerechtsdeurwaarders en reclassering is niet bekend hoeveel professionals de uitnodiging onder ogen hebben gehad.

In totaal hebben 4584 professionals de vragenlijst geopend. Onder hen waren 194 professionals die de afgelopen 12 maanden niet geprocedeerd hebben of ter zitting zijn opgetreden. Zij vallen buiten het kader van het KWO. Daarnaast is er een groep van 872 professionals de vragenlijst wel gestart, maar heeft deze niet afgemaakt. De meesten van hen zijn al in het begin van de vragenlijst gestopt. Dit is een bekend verschijnsel bij online vragenlijstonderzoek, mensen nemen 'een kijkje' en besluiten dan niet verder te gaan. Er is verder niet één specifiek punt in de vragenlijst waar veel uitval te zien is.

Uiteindelijk hebben 3518 professionals de vragenlijst volledig afgerond.





Per functiegroep ziet de respons er als volgt uit:

Tabel B1.2 Respons per functiegroep

	Aantal adressen	Dubbel	Verkeerd	Uitgevoerd	Gestart	Niet in doelgroep	Volledig ingevuld	Gestart %	Volledig ingevuld %
Advocaten (NOVA)	16.761	158	175	16.428	2.763	50	2.059	17%	13%
Gemeenten (VNG)	738	1	4	733	352	40	294	48%	40%
Bureaus Jeugdzorg	109		2	107	41	3	34	38%	32%
UWV	184			184	119	3	111	65%	60%
SVB	17		2	15	14		13	93%	87%
Belastingdienst	181	1	1	179	148	2	142	83%	79%
DAS	544			544	178	11	149	33%	27%
SRK	41			41	28		25	68%	61%
ARAG	240			240	74	1	64	31%	27%
Klanten CBb	28		1	27	11	1	9	41%	33%
Reclassering Nederland	Open link				119	27	81		
St Univé Rechtsbijstand	110			110	34	5	23	31%	21%
Leger des Heils	362			362	104	20	74	29%	20%
SVG verslavingszorg	79			79	25	4	19	32%	24%
Klanten CRvB	28			28	10	-	8	36%	29%
Gerechtsdeurwaarders	Open link				19	7	7		
OM	827			827	266	9	190	32%	23%
Raad voor de Kinderbescherming	176		1	175	88	1	81	50%	46%
IND	187			187	111	2	88	59%	47%
Achmea Rechtsbijstand	332			332	80	8	47	24%	14%
Totaal	20.944			20.598	4.584	194	3.518	22%	17%

Omdat de professionals niet over één, maar over twee gerechten/zaaksoorten hun oordeel mochten geven (lees meer hierover in de paragraaf 'meervoudig bevragen'), ligt het aantal waarnemingen echter hoger dan 3518. In totaal hebben de professionals 6379 keer hun oordeel gegeven over een bepaalde zaaksoort binnen een bepaald gerecht.

In het volgende overzicht staat voor de rechtbanken het aantal waarnemingen per zaaksoort weergegeven.



Tabel B1.3 Aantal waarnemingen per rechtbank, per zaaksoort

Rechtbanken	Groep	Civiel- handel	Civiel- familie	Kanton	Bestuur		Straf
					& Belasting	Vreem- delingen	
Amsterdam	Advocaten	192	63	91	39	17	55
	Overige professionals	1	13	50	42	33	35
	Totaal professionals	193	76	141	81	50	90
Noord-Holland	Advocaten	76	62	35	23	9	32
	Overige professionals	3	17	47	79	18	44
	Totaal professionals	79	79	82	102	27	76
Gelderland	Advocaten	106	90	41	20	7	38
	Overige professionals	2	9	34	109	13	33
	Totaal professionals	108	99	75	129	20	71
Midden- Nederland	Advocaten	135	120	79	25	11	42
	Overige professionals	1	15	62	76	28	28
	Totaal professionals	136	135	141	101	39	70
Noord-Nederland	Advocaten	68	47	42	18	13	33
	Overige professionals	0	36	33	70	15	50
	Totaal professionals	68	83	75	88	28	83
Overijssel	Advocaten	53	35	28	14	8	21
	Overige professionals	2	10	29	36	15	33
	Totaal professionals	55	45	57	50	23	54
Den Haag	Advocaten	158	99	72	41	6	57
	Overige professionals	3	14	36	85	18	48
	Totaal professionals	161	113	108	126	24	105
Rotterdam	Advocaten	115	97	81	43	7	41
	Overige professionals	2	19	40	33	14	51
	Totaal professionals	117	116	121	76	21	92
Limburg	Advocaten	64	53	38	16	8	15
	Overige professionals	2	6	28	47	16	25
	Totaal professionals	66	59	66	63	24	40
Oost-Brabant	Advocaten	77	49	47	22	18	30
	Overige professionals	2	10	48	80	27	29
	Totaal professionals	79	59	95	102	45	59
Zeeland – West- Brabant	Advocaten	78	75	40	19	4	26
	Overige professionals	3	8	35	93	12	24
	Totaal professionals	81	83	75	112	16	50
Totaal		1143	947	1036	1030	317	790

Bij de gerechtshoven is het aantal waarnemingen als volgt:

Tabel B1.4 Aantal waarnemingen per gerechtshof, per zaaksoort

Gerechtshof	Groep	Civiel- handel	Civiel- familie	Belasting	Straf
Amsterdam	Advocaten	98	30	4	30
	Overige professionals	1	5	39	19
	Totaal professionals	99	35	43	49
Arnhem- Leeuwarden	Advocaten	112	49	4	41
	Overige professionals	1	19	45	22
	Totaal professionals	113	68	49	63
Den Haag	Advocaten	84	34	2	23
	Overige professionals	2	9	21	13
	Totaal professionals	86	43	23	36

**Vervolg tabel B1.4 Aantal waarnemingen per gerechtshof, per zaaksoort**

Gerechtshof	Groep	Civiel-handel	Civiel-familie	Belasting	Straf
Den Bosch	Advocaten	77	33	3	23
	Overige professionals	3	13	19	17
	Totaal professionals	80	46	22	40
Totaal		378	192	137	188

Bij de colleges ten slotte is het aantal waarnemingen als volgt:

Tabel B1.5 Aantal waarnemingen per college

College	Groep	
CRvB	Advocaten	66
	Overige professionals	116
	Totaal professionals	182
CBb	Advocaten	29
	Overige professionals	10
	Totaal professionals	39
Totaal		221

Respons rechtzoekenden

In totaal hebben de interviewers 3474 interviews met rechtzoekenden afgenomen. In het volgende overzicht staat per rechtbank, per zaaksoort, weergegeven hoeveel interviews er zijn afgenomen.

Wanneer een rechtbank meerdere hoofdlocaties had, hebben we op elke hoofdlocatie interviews afgenomen, naar rato van het aantal rechtszittingen op die hoofdlocatie. Vier rechtbanken hadden bijgetekend voor extra interviews, zodat in de rapportage ook uitspraken gedaan kunnen worden op het niveau van de hoofdlocatie. Het gaat om: Limburg, Noord-Holland, Overijssel en Zeeland West-Brabant. Bij deze rechtbanken hebben we bij elke hoofdlocatie ongeveer even veel interviews afgenomen.

Tabel B1.6 Aantal interviews met rechtzoekenden per rechtbank, per zaaksoort

Rechtbank	Locatie	Civiel-handel	Civiel-familie	Bestuur/belasting	Straf	Civiel-kanton	Totaal
Amsterdam	Amsterdam	36	36	36	36	36	180
Den Haag	Den Haag	37	36	36	36	36	181
Limburg	Maastricht	37	36	37	36	36	182
	Roermond	36	36	36	36	36	180
Midden-Nederland	Utrecht	24	24	38	25	25	136
	Lelystad	12	12	0	12	12	48
Noord-Holland	Haarlem	37	36	36	36	36	181
	Alkmaar	37	36	36	36	36	181
Noord-Nederland	Groningen	12	13	12	14	14	65
	Leeuwarden	12	13	14	15	13	67
	Assen	12	12	12	8	9	53



Vervolg tabel B1.6 Aantal interviews met rechtzoekenden per rechtbank, per zaaksoort

Rechtbank	Locatie	Civiel-handel	Civiel-familie	Bestuur/belasting	Straf	Civiel-kanton	Totaal
Oost-Brabant	Den Bosch	36	36	36	36	37	181
Gelderland	Arnhem	28	28	36	31	25	148
	Zutphen	8	8	0	6	13	35
Overijssel	Almelo	36	36	36	36	36	180
	Zwolle	36	36	36	36	36	180
Rotterdam	Rotterdam	30	30	36	26	30	152
	Dordrecht	6	6	0	10	6	28
Zeeland-West-Brabant	Breda	36	36	37	36	36	181
	Middelburg	36	36	36	36	36	180
Totaal		544	542	546	543	544	2719

Het aantal gerealiseerde interviews met rechtzoekenden bij de gerechtshoven staat hierna weergegeven. Het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden had bijgetekend voor extra interviews.

Tabel B1.7 Aantal interviews met rechtzoekenden per gerechtshof, per zaaksoort

Gerechtshof	Locatie	Civiel-handel	Civiel-familie	Belasting	Straf	Totaal
Hof Den Haag	Den Haag	36	36	36	36	144
Hof Amsterdam	Amsterdam	39	36	36	36	147
Hof Den Bosch	Den Bosch	36	36	30	36	138
Hof Arnhem-Leeuwarden	Arnhem	26	35	28	36	125
	Leeuwarden	37	36	13	36	122
Totaal		174	179	143	180	676

Het aantal gerealiseerde interviews voor de colleges ten slotte, is als volgt:

Tabel B1.8 Aantal interviews met rechtzoekenden per college

Gerechtshof	Locatie	Totaal
CRvb	Utrecht	42
CBb	Den Haag	37
Totaal		79

Selectie van zittingen

Bij het onderzoek onder rechtzoekenden werd het steekproefkader gevormd door alle rechtszittingen binnen een bepaalde zaaksoort. Hoe de steekproef tot stand kwam, verschilt van gerecht tot gerecht. Het uitgangspunt is wel steeds geweest dat de steekproef zo aselekt mogelijk moet zijn, dat er zo min mogelijk (subjectieve) selectie moet zijn. De interviewers hebben op drie verschillende manieren gewerkt:

**Werkwijze 1, in 24 procent van de gevallen gevolgd:**

Van alle dagen dat er geïnterviewd is, is bij een kwart van de dagen gewerkt met een planning die enkele dagen van tevoren door de interviewer zelf is opgesteld. Bij deze werkwijze hebben de gerechten de interviewer een week van tevoren het zittingsrooster gestuurd. Op basis van het door het gerecht geleverde zittingsrooster heeft de interviewer vervolgens voorafgaand aan de interviewdag een planning gemaakt van de rechtszittingen waarbij hij/zij zou willen interviewen. Hierbij heeft hij/zij de rechtszittingen zoveel mogelijk random geselecteerd, waarbij zaaksoorten die weinig voorkomen (met name bestuur en belasting) wel prioriteit hebben gekregen.

Werkwijze 2, in 42 procent van de gevallen gevolgd:

Bij 42 procent van alle interviewdagen hebben de interviewers ongeveer dezelfde werkwijze gevolgd als hiervoor, met het verschil dat de interviewers de planning pas op de interviewdag zelf hebben gemaakt. Vlak voordat de interviewers van start gingen, hebben zij een planning gemaakt van de rechtszittingen waarvan zij die dag de rechtzoekenden wilden interviewen.

Werkwijze 3, in 34 procent van de gevallen gevolgd:

Ten slotte hebben de interviewers bij een derde van de interviewdagen niet gewerkt met een van tevoren opgestelde planning. Dit had, vanuit het oogpunt van representativiteit, niet onze voorkeur, maar helaas waren niet alle gerechten in staat (of hadden zij de capaciteit) om van tevoren het zittingsrooster beschikbaar te stellen aan de interviewer. Bij deze gerechten zijn de interviewers op verschillende tijdstippen gedurende de dag en de week, bij verschillende zittingszalen gaan staan, met de intentie om de rechtzoekende die op dat willekeurig moment zitting had te interviewen.

Na afloop van elke interviewdag hebben de interviewers een dagverantwoording ingevuld. In deze dagverantwoording registreerden zij onder meer de non-respons. De non-respons is als volgt:

Tabel B1.9 Non-respons bij face-to-face-onderzoek onder rechtzoekenden

	Gewerkt met een van tevoren opgestelde planning		Gewerkt zonder een van tevoren opgestelde planning	
Totaal benaderd	2.434	100%	2.369	100%
Niet doorgegaan omdat...				
Zitting is niet doorgegaan	68	3%	73	3%
Geen toestemming bode	13	1%	17	1%
Rechtzoekende wilde niet meewerken	385	16%	403	17%
Rechtzoekende niet kunnen vinden	38	2%	17	1%
Rechtzoekende niet komen opdagen	58	2%	70	3%
Andere redenen	57	2%	130	5%
Totaal afgefallen	619	25%	710	30%
Totaal geïnterviewd	1815	75%	1659	70%

Onder 'andere redenen' vallen onder meer rechtzoekenden die de Nederlandse



taal niet voldoende machtig zijn, advocaten die geen toestemming geven of rechtzoekenden die om praktische redenen niet kunnen meewerken, omdat ze bijvoorbeeld direct door moeten naar een nabespreking of dat hun parkeer-meter afloopt.

Vragenlijst

In de vragenlijst voor de rechtzoekenden kwamen de volgende thema's aan de orde: het algemene oordeel, de bereikbaarheid/informatieverstrekking, de ontvangst, het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd. De vragenlijst had betrekking op de zaaksoort en het gerecht waar de rechtzoekende zojuist de rechtszitting voor had gehad. De rechtzoekenden hadden vijf à tien minuten nodig om de vragen te beantwoorden.

In de vragenlijst voor de professionals kwamen soortgelijke thema's aan de orde, maar verschillende thema's zijn wel wat meer uitgediept. Zoals onder meer het contact met de medewerkers en het digitaal procederen.

Net als bij de rechtzoekenden is in de vragenlijst voor de professionals een oordeel gevraagd specifiek over één zaaksoort binnen één gerecht. Professionals die actief waren bij meerdere gerechten of op meerdere rechtsgebieden, hebben de vragenlijst twee keer doorlopen. Eén keer voor het gerecht en rechtsgebied waar zij het meest actief zijn geweest en één keer voor een random gekozen ander waar zij mee te maken hadden gehad. De professionals zijn gemiddeld 10.2 minuten bezig geweest met het invullen van de vragenlijst.

Meervoudig bevragen professionals

Het meervoudig bevragen (dat de professionals de vragenlijst twee keer doorlopen hebben) is nieuw ten aanzien van 2011. In 2011 kregen de professionals die bij meerdere gerechten en/of zaaksoorten actief waren willekeurig één gerecht en zaaksoort toegekend. De kleine gerechten en zaaksoorten kregen bij deze selectie prioriteit. In 2014 hebben we ervoor gekozen om de professionals de vragenlijst niet één, maar twee keer te laten doorlopen. Het voordeel daarvan is dat het resulteert in meer waarnemingen per zaaksoort, per gerecht. Om het invullen van de vragenlijst niet te lang te laten duren, hebben we het meervoudig bevragen wel beperkt tot twee keer.

Ook nieuw is dat de professionals in ieder geval de vragen hebben gehad over het gerecht en de zaaksoort waar zij het vaakst actief zijn geweest. In 2011 kregen de professionals niet altijd de vragen over hun 'eigen' gerecht en/of zaaksoort. Onder meer vanuit de professionals was er de behoefte om dit wel te doen. Vandaar dat we in 2014 de vragenlijst zo geprogrammeerd hebben dat de professionals in ieder geval de vragen hebben gekregen over het gerecht en de zaaksoort waar zij het vaakst werkzaam zijn geweest.



Door deze wijzigingen kan het voor bepaalde gerechten en zaaksoorten zijn dat er in 2014 een iets andere groep bevroegd is dan in 2014. Waar toen de groep random werd vastgesteld, bestaat de groep nu voor zeker de helft uit professionals die het betreffende gerecht en de betreffende zaaksoort als hun 'eigen' gerecht en zaaksoort beschouwen. Wanneer we de resultaten van toen en nu bestuderen, zien we echter geen grote verschillen. Dat duidt erop dat deze wijziging in de manier van bevroegen geen (grote) trendbreuk veroorzaakt heeft.

Tabellering

De vragenlijst bestaat uit tevredenheidsvragen waarbij men kon kiezen uit 'zeer tevreden', 'tevreden', 'neutraal', 'ontevreden', 'zeer ontevreden' en 'weet niet'. Bij de tabellering hebben we de antwoordcategorieën 'zeer tevreden' en 'tevreden' samengevoegd, net als de antwoordcategorieën 'ontevreden' en 'zeer ontevreden'.

Significantietoets

Om de verschillen te toetsen tussen gerechten, zaaksoorten en functie-groepen en door de tijd heen, hebben we gebruikgemaakt van een significantietoets. Voor het toetsen van de verschillen tussen gerechten, zaaksoorten en functiegroepen is net als in 2011 gebruikgemaakt van de Single Classification Chi-kwadraattoets. Deze toets toetst per gegeven antwoord of het gevonden percentage van de betreffende subgroep significant verschilt (hoger of lager is) van het percentage van de totale groep. De Chi-kwadraattoets gaat uit van de (verwachte) verdeling binnen de hele tabel. Dit in tegenstelling tot de T-toets die twee afzonderlijke kolommen tegen elkaar afzet. Omdat de Chi-kwadraattoets niet geschikt is voor het toetsen van twee onafhankelijke steekproeven, is bij de vergelijking door de tijd heen (2011 versus 2014) gebruikgemaakt van een T-toets.

Wanneer een verschil significant is, betekent dit dat de kans klein is dat het gevonden verschil veroorzaakt wordt door toeval. Met 95 procent zekerheid kan gesteld worden dat er echt een verschil is tussen de groepen en dat het verschil niet veroorzaakt wordt door steekproeffouten.

Of een verschil significant is, hangt niet alleen af van de grootte van het verschil, maar onder meer ook van de steekproefomvang van de subgroepen (het aantal afgenomen interviews) en de verdeling van de individuele antwoorden (de standaardafwijking). Hierdoor kan het voorkomen dat een op het oog groot verschil niet als significant toetst, terwijl een kleiner verschil elders wel als significant toetst.

In de tabellen wordt met een plusje of minnetje gemarkeerd als een percentage significant hoger of lager toetst. Bijvoorbeeld zoals in de volgende



tabel waarbij de gerechtshoven naast elkaar worden gezet wat betreft de zaaksoort Civiel-familie (rechtzoekenden):

	Alle Gerechtshoven	Gerechtshof Amsterdam	Gerechtshof Arnhem - Leeuwarden	Gerechtshof Den Haag	Gerechtshof Den Bosch
	%	%	%	%	%
Algemeen Oordeel					
Basis (excl WN) =	179	36	71	36	36
(zeer) tevreden	82	78	87	67-	92
neutraal	16	19	10	31+	8
(zeer) ontevreden	2	3	3	3	0
Basis (incl WN) =	179	36	71	36	36
weet niet/nvt	0	0	0	0	0

Achter het percentage tevreden (67%) bij het gerechtshof Den Haag staat een minnetje. Dat wil zeggen dat met 95 procent zekerheid gesteld kan worden dat deze waarde lager is dan verwacht zou worden op basis van toeval. Achter het percentage neutraal (31%) bij het gerechtshof Den Haag staat een plusje. Ook dit duidt op een significante afwijking van wat verwacht zou worden, alleen dan is de afwijking positief: het percentage is significant hoger.

Over het algemeen geldt dat significantietoetsen een verschil sneller als significant markeren wanneer het aantal waarnemingen hoog is (er zijn veel mensen geïnterviewd). Ook als het om hele hoge of lage percentages gaat merkt de significantietoets een klein verschil snel als significant aan. In de tabellen van het KWO zien we dit regelmatig voorkomen bij het antwoord 'weet niet', waar de percentages veelal tussen de nul en twee procent liggen. Een kleine afwijking, van soms zelfs nog niet één procent, wordt daar door de toets als significant gemarkeerd. Dit komt doordat significantietoetsen uitgaan van een normaalverdeling en hoge of lage percentages kennen kleinere betrouwbaarheidsmarges dan percentages rond de 50 procent.

Thema's

Door middel van een factoranalyse heeft Regioplan geanalyseerd welke thema's te onderscheiden zijn (zie ook bijlage 2). Om per thema inzichtelijk te maken hoe tevreden dan wel ontevreden men is over dit thema, hebben wij vervolgens een construct berekend, gebaseerd op de onderliggende items van een thema.



Figuur B1.1 Klantwaardering professionals

Berekend construct	Klantwaardering professionals			
	(Zeer) ontevreden (%)	Neutraal (%)	(Zeer) tevreden (%)	Weet niet/n.v.t. (%)
Digitale voorzieningen	13	43	44	7
Voorzieningen voor het procederen via internet	31	41	28	51
- Informatievoorziening op Rechtspraak.nl	7	30	63	16
- Bereikbaarheid van medewerkers via e-mail	32	26	42	33

Uitgevraagde individuele items

Let wel: het construct is op respondentniveau bepaald en het kent een andere basis dan de individuele items. Het is dus niet het gemiddelde van de (geaggregeerde) percentages van de individuele items.

Over het algemeen kunnen we stellen dat het verschil tussen het construct en de individuele items is, dat het oordeel bij de afzonderlijke items meer uitgesproken is (hoger percentage tevreden en hoger percentage ontevreden), terwijl de constructen juist een hoger percentage 'neutraal' laten zien.

Het construct wordt op respondentniveau berekend. De procedure om tot een construct te komen, is als volgt:

Elke respondent heeft voor elk afzonderlijk item een waarde tussen de 1 en 5 gegeven, waarbij 1 = zeer ontevreden en 5 = zeer tevreden. Het was ook mogelijk om 'weet niet' te antwoorden (waarde 6), maar dit antwoord hebben we als 'niet valide' gedefinieerd. Per respondent hebben we vervolgens al zijn of haar valide waarden (dat wil zeggen waarden tussen de 1 en 5) bij elkaar opgeteld en vervolgens gedeeld door het aantal individuele items waar die betreffende respondent een valide antwoord heeft gegeven. Dus wanneer de respondent slechts bij één item een valide antwoord heeft gegeven (bij de andere items heeft hij/zij 'weet niet' geantwoord), dan wordt het construct voor die respondent gevormd door het antwoord op dat ene item. Heeft de respondent bij twee items een valide antwoord gegeven, dan is de som van de antwoorden gedeeld door 2, heeft de respondent bij drie items een valide antwoord gegeven, dan is de som van de antwoorden gedeeld door 3 et cetera. Indien de respondent bij geen enkel item van het construct een valide antwoord heeft gegeven, dan is hij/zij ook bij het construct buiten beschouwing gelaten.



Het construct heeft net als de individuele items een maximale waarde van 5 (zeer tevreden) en een minimale waarde van 1 (zeer ontevreden). Maar de constructen zijn echter gemiddelde scores, dus we hebben te maken met decimalen. Net als in 2011 hebben we de gemiddelde waardes als volgt ingedeeld:

- een gemiddelde waarde tussen de 3.6 en 5.0 = (zeer) tevreden;
- een gemiddelde waarde tussen de 2.5 en 3.5 = neutraal;
- een gemiddelde waarde tussen de 1.0 en 2.4 = (zeer) ontevreden.

De constructen zijn doorgaans gebaseerd op meer waarnemingen dan de individuele items.

De individuele items zijn gebaseerd op iedereen, exclusief degenen die 'weet niet' hebben geantwoord. In het hiervoor getoonde voorbeeld is te zien dat in 28 procent van de gevallen de professionals tevreden zijn over de voorzieningen voor het procederen via internet. Dit tevredenheidspercentage is echter alleen gebaseerd op degenen die een oordeel hebben gegeven (tevreden, neutraal dan wel ontevreden). En dat is bij veel vragen lang niet iedereen. In dit voorbeeld zien we dat de professionals in liefst 51 procent van de gevallen 'weet niet' antwoorden als het gaat om de voorzieningen voor digitaal procederen. Bij de berekening van het construct hebben we alleen degenen uitgesloten die op alle afzonderlijke items binnen dat construct 'weet niet' hebben geantwoord. Dat zijn meestal niet zoveel mensen. In het voorbeeld van de digitale voorzieningen zien we dat bij het construct slechts zeven procent van de beoordelingen afvalt, omdat de professional hier bij alle drie de afzonderlijke items 'weet niet' heeft geantwoord.

Weging

Net als in 2011 hebben we bij de professionals een weging toegepast als het gaat om de verhouding advocaten-overige professionals. Zonder weging zou een vertekend beeld kunnen ontstaan. Advocaten oordelen namelijk anders dan de overige professionals. In het volgende overzicht is te zien hoe de verhouding zou moeten zijn (de kolom 'afgelopen 12 maanden opgetreden') en hoe de verhouding in de ongewogen steekproef is (de kolom 'KWO vragenlijst gehad'). Door een weging toe te passen, hebben we gecorrigeerd voor deze discrepantie. Met name bij Bestuur & Belasting is de verhouding in het onderzoek anders dan dat hij in werkelijkheid is. De wegefficiency is 89 procent, wat betekent dat er slechts in geringe mate gecorrigeerd hoefde te worden.



Tabel B1.10 De verhouding advocaat-overige professionals zoals deze zou moeten zijn, versus de verhouding advocaat-overige professionals zoals deze in de KWO-steekproef is

	Afgelopen 12 maanden opgetreden binnen deze zaaksoort		KWO vragenlijst gehad over deze zaaksoort	
	Advocaat	Overige professional	Advocaat	Overige professional
Civiel-handel	98%	2%	98%	2%
Civiel-familie	86%	14%	82%	18%
Bestuur/belasting	49%	51%	25%	75%
Straf	67%	34%	52%	48%
Kanton	80%	20%	58%	42%
Vreemdelingen	51%	49%	35%	65%

Bij de rechtzoekenden hebben we geen weging toegepast.



BIJLAGE 2

B.2 Verantwoording analyses Regioplan

B2.1 Inleiding

In deze bijlage worden de analyses die door Regioplan zijn uitgevoerd nader toegelicht. Eerst komt de factoranalyse aan bod, die nodig was voor het bundelen van de afzonderlijke items (vragen) in de vragenlijst tot thema's. Vervolgens geven we een toelichting op de aanpak van de prioriteitsanalyse, waarmee sterke punten en aandachtspunten van de Rechtspraak geïdentificeerd kunnen worden.

B2.2 Factoranalyse: het bundelen van afzonderlijke vragen tot thema's

Omdat het lastig is om te rapporteren over zo veel verschillende aspecten van de klantwaardering, zijn de vragen die aan professionals en rechtzoekenden zijn voorgelegd, met een statistische techniek (factoranalyse) gebundeld tot zeven thema's voor de professionals en vijf thema's voor de rechtzoekenden.

De thema's die voor beide groepen zijn geconstrueerd, kennen naast overeenkomsten ook enkele verschillen. Die verschillen komen zowel voort uit het feit dat de vragenlijsten voor beide groepen verschillen kennen, als uit de aard en werking van de factoranalyse. Met een factoranalyse wordt immers nagegaan of een reeks van vragen te herleiden is tot één (of enkele) gemeenschappelijke factor(en). Voor twee verschillende responsgroepen kan dat tot verschillende factoren leiden.

De 28 vraagitems uit de vragenlijst voor de professionals zijn zodoende teruggebracht tot zeven thema's van klantwaardering (zie tabel B2.1). Voor de rechtzoekenden zijn de 24 items teruggebracht tot vijf thema's (zie tabel B2.2). Deze thema's worden gebruikt om de prestaties van de gerechten te beschrijven.



Tabel B2.1 Thema's en items - professionals

Thema's	Vraagitems
1. Administratieve contacten	<ul style="list-style-type: none"> - Correspondentie met medewerkers via fax/post. - Telefonische bereikbaarheid. - Informatie die u ontving over uw zaak. - Het nakomen van afspraken. - De flexibiliteit in het maken van afspraken.
2. Digitale voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzieningen voor het procederen via internet. - Informatievoorziening op Rechtspraak.nl. - Bereikbaarheid van medewerkers via e-mail.
3. Ontvangst bij aankomst bij gerecht	<ul style="list-style-type: none"> - De entree, ruimte en bewegwijzering in het gebouw. - De bejegening door medewerkers van het gerecht bij aankomst. - De openingstijden van het gerechtsgebouw.
4. Ontvangst voor aanvang zitting	<ul style="list-style-type: none"> - Privacy(ruimtes) in het gerechtsgebouw. - De faciliteiten tijdens het wachten. - Het op tijd aanvangen van de zitting.
5. Rechterlijk functioneren	<ul style="list-style-type: none"> - De voorbereiding van de rechter op uw zaak. - De mate waarin de rechter luisterde naar uw standpunten. - De mate waarin de rechter zich inleeft in de situatie. - De wijze waarop de rechter partijen ruimte biedt voor hun verhaal. - De manier waarop de rechter met de rechtzoekende omgaat. - De behandeling van uzelf door de rechter. - De deskundigheid van de rechter. - De onpartijdigheid van de rechter.
6. Doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none"> - De duur van de volledige procedure. - De termijn tussen de laatste zittingsdag en de uitspraak. - De termijn tussen het aanbrengen van een zaak en de eerste zittingsdag.
7. Uitspraak	<ul style="list-style-type: none"> - De begrijpelijkheid van de beslissing. - De motivering van de beslissing. - De rechtseenheid van beslissingen.



Tabel B2.2 Thema's en items - rechtzoekenden

Thema's	Items
1. Ontvangst	<ul style="list-style-type: none"> - De entree, ruimte en bewegwijzering in het gerechtsgebouw. - De bejegening door medewerkers van het gerecht bij aankomst. - Het op tijd aanvangen van de zitting. - De faciliteiten tijdens het wachten. - Privacy(ruimtes) in het gerechtsgebouw. - De openingstijden van het gerechtsgebouw.
2. Rechterlijk functioneren	<ul style="list-style-type: none"> - De wijze waarop de rechter ruimte bood voor uw verhaal. - De begrijpelijkheid van wat besproken is tijdens de zitting. - De rechter luisterde naar uw standpunten. - De manier waarop de rechter met uzelf omgaat. - De deskundigheid van de rechter. - De mate waarin de rechter zich inleeft in de situatie. - De manier waarop de rechter met advocaten/ gemachtigden omgaat. - De onpartijdigheid van de rechter. - De voorbereiding van de rechter op uw zaak.
3. Uitspraak	<ul style="list-style-type: none"> - De motivering van de beslissing (d.w.z. hoe men tot een beslissing is gekomen). - De begrijpelijkheid van de beslissing.
4. Doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none"> - De duur van de volledige procedure vanaf het indienen van de zaak tot deze zittingsdag.*
5. Bereikbaarheid/ informatieverstrekking	<ul style="list-style-type: none"> - De informatie die u ontving over uw zaak. - Informatievoorziening op Rechtspraak.nl. - Telefonische bereikbaarheid van medewerkers. - Bereikbaarheid van medewerkers via e-mail. - Uitleg over het verdere verloop van de zaak na de zitting. - De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting.

* Dit item is net als in 2011 buiten beschouwing gelaten in de factoranalyse. Het onderwerp is dermate belangrijk dat hierover apart gerapporteerd moet worden.

Er is gekeken in hoeverre de onderlinge items binnen iedere factor (thema) goed met elkaar samenhangen. Dit is berekend aan de hand van de Cronbach's alpha, een maat voor de interne consistentie. Tabel B2.3 laat een overzicht van de interne consistentie per factor (voor professionals en rechtzoekenden) zien. Hieruit blijkt dat de meerderheid van de factoren een goede interne consistentie laten zien. De factoren digitale voorzieningen en ontvangst voor aanvang van de zitting (professionals) en ontvangst (rechtzoekenden) laten een matige consistentie zien.



Tabel B2.3 Interne consistentie factoren

Professionals	Cronbach's alpha*	N items
Administratieve contacten	,87	5
Digitale voorzieningen	,63	3
Ontvangst bij aankomst bij gerecht	,71	3
Ontvangst voor aanvang zitting	,66	3
Rechterlijk functioneren	,95	8
Doorlooptijd	,83	3
Uitspraak	,90	3
Rechtzoekenden	Cronbach's alpha	N items
Ontvangst	,60	6
Rechterlijk functioneren	,92	9
Uitspraak	,82	2
Doorlooptijd	-	1
Bereikbaarheid/Informatieverstrekking	,74	6

* Maat voor interne consistentie tussen 0 en 1; voldoende bij $>,70$.

B.2.3 Prioriteitsanalyse: identificeren van sterke punten en aandachtspunten

Om aanknopingspunten voor verbetering te vinden, is een model gebouwd waarin de samenhang tussen de algemene waardering en de items is onderzocht. De gedachte is dat een item, dat laag wordt gewaardeerd én sterk samenhangt met de algemene tevredenheid, een aanknopingspunt vormt voor prestatieverbetering. We noemen dit een *aandachtspunt*. Als items daarentegen hoog worden gewaardeerd én sterk samenhangen met de algemene tevredenheid, dan hebben we te maken met een zogenaamd *sterk punt*. Prestatieverbetering ligt hier niet voor de hand, het gaat eerder om het vasthouden van het goede presteren.

Met regressietechniek is bepaald welke invloed de afzonderlijke items hebben op de algemene klantwaardering. Alleen die items die een significante invloed¹⁵ op de algehele klantwaardering hebben, worden meegenomen in de prioriteitsanalyse. Vervolgens is bepaald hoe die items scoren in vergelijking met de gemiddelde waardering (van alle items samen). Aan de hand van deze twee dimensies, de mate van waardering voor een onderwerp en de impact die dat onderwerp heeft op de *algemene* waardering, onderscheiden we:

- *aandachtspunten*: items die een grote impact ($\beta > ,20$) hebben op de algemene waardering, maar die relatief laag gewaardeerd (onder gemiddelde) worden door respondenten (in vergelijking met de algemene waardering);
- *sterke punten*: items met een grote impact ($\beta > ,20$) op de algemene waardering én een hoge waardering (boven het gemiddelde);
- *secundaire aandachtspunten*: items die een kleinere impact ($\beta < ,20$) hebben en relatief laag gewaardeerd worden (onder het gemiddelde);

¹⁵ Bij $p < ,05$.



- *secundaire sterke punten*: items die een kleinere impact ($\beta < ,20$) hebben en relatief hoog gewaardeerd worden (boven het gemiddelde).

Zie ter illustratie het onderscheid tussen de (secundaire) sterke punten en aandachtspunten in figuur B2.1. In de regressieanalyse wordt gecontroleerd voor de eventuele invloed van de achtergrondkenmerken, zoals het geslacht van respondenten. De prioriteitsanalyse is uitgevoerd op het niveau van de totale Rechtspraak, apart voor professionals en rechtzoekenden.

Figuur B2.1 Sterke punten en aandachtspunten (rechtzoekenden)

	Grote invloed op algemene waardering ($\beta > ,20$)	Weinig invloed op algemene waardering ($\beta < ,20$)
Tevreden ($m > 3,89$)	Sterk punt	Secundair sterk punt
Minder tevreden ($m < 3,89$)	Aandachtspunt	Secundair aandachtspunt





BIJLAGE 3

Algemene waardering: significante verschillen tussen individuele gerechten en referentiegroepen

Toelichting

Voor alle figuren geldt dat alleen die gerechten worden weergegeven, die significant afwijken van het totaal (alle rechtbanken of alle gerechtshoven). Wanneer geen van de gerechten significante afwijking vertoont, wordt geen figuur weergegeven.

Om die reden worden de volgende figuren niet weergegeven:

Professionals:

- algemene waardering gerechtshoven
- algemene waardering voor Vreemdelingen van rechtbanken
- algemene waardering voor Civiel-handel van gerechtshoven
- algemene waardering voor Straf van gerechtshoven
- algemene waardering voor Belasting van gerechtshoven

Rechtzoekenden

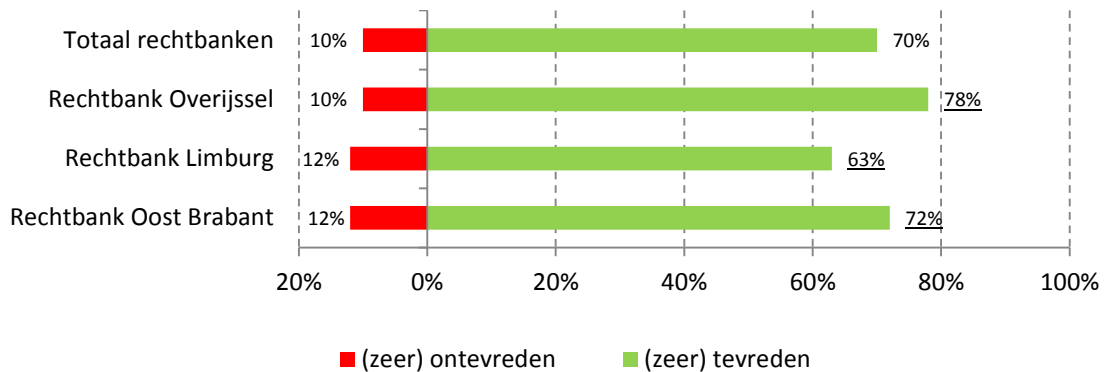
- algemene waardering voor Civiel-handel van gerechtshoven
- algemene waardering voor Belasting van gerechtshoven



A. WAARDERING PROFESSIONALS

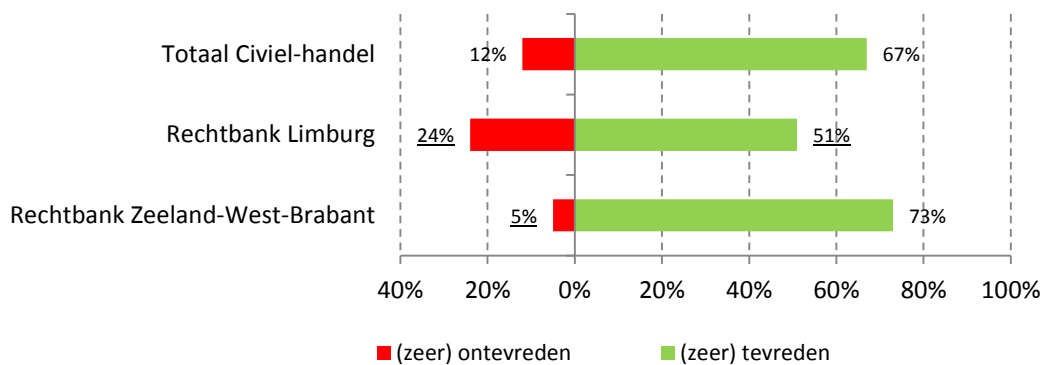
A.1 Algemene waardering professionals

Figuur B3.1 Algemene waardering professionals rechtbanken

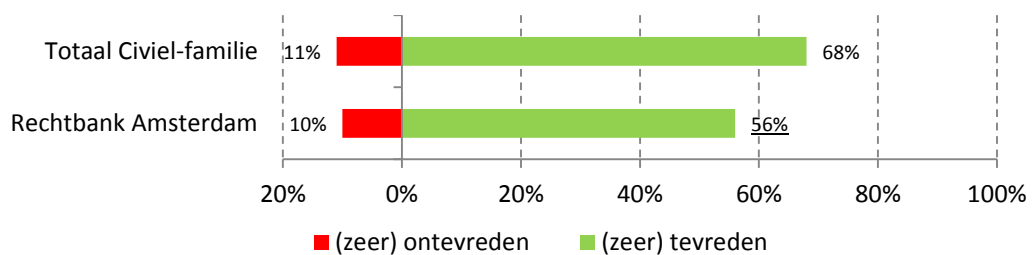


A.2 Algemene waardering professionals zaaksoorten rechtbanken

Figuur B3.2 Algemene waardering professionals voor Civiel-handel van rechtbanken

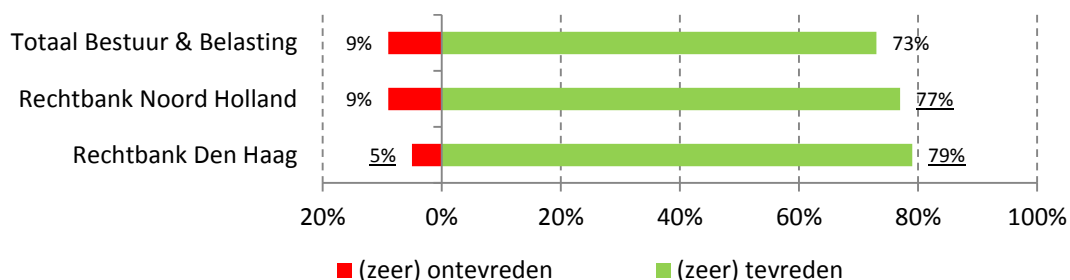


Figuur B3.3 Algemene waardering professionals voor Civiel-familie van rechtbanken

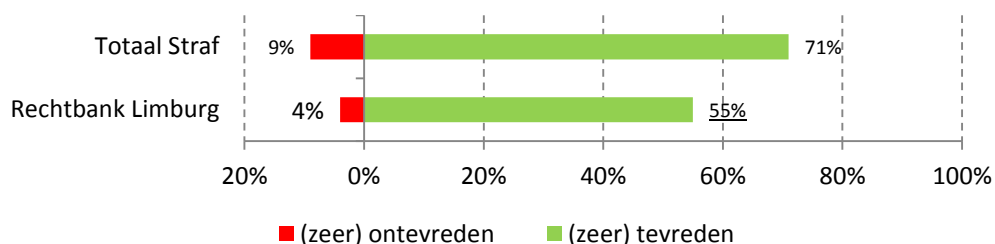




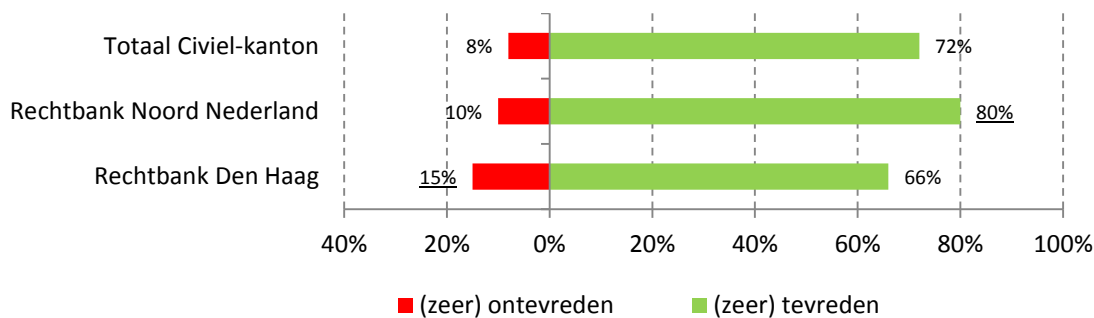
Figuur B3.4 Algemene waardering professionals voor Bestuur & Belasting rechtbanken



Figuur B3.5 Algemene waardering professionals voor Straf van rechtbanken

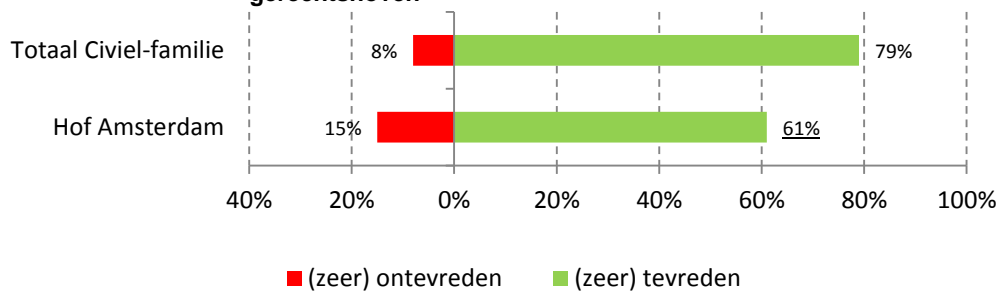


Figuur B3.6 Algemene waardering professionals voor Civiel-kanton van rechtbanken



A.3 Algemene waardering professionals, zaaksoorten gerechtshoven

Figuur B3.7 Algemene waardering professionals voor Civiel-familie van gerechtshoven

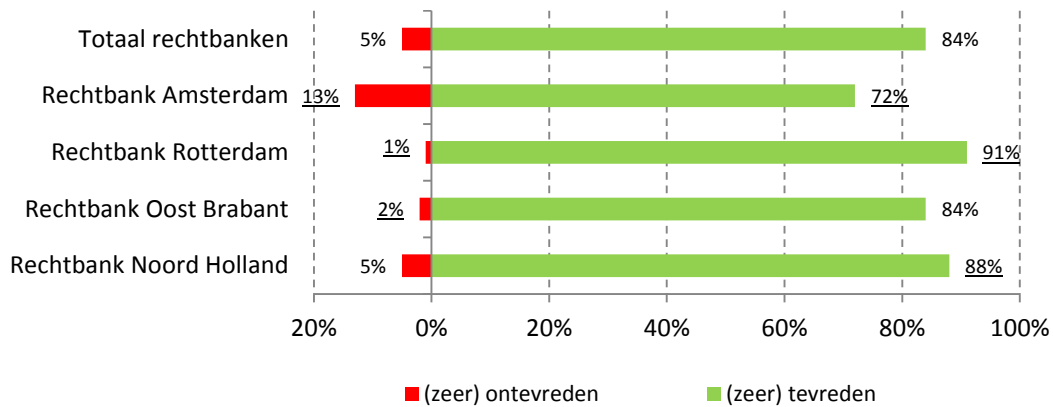




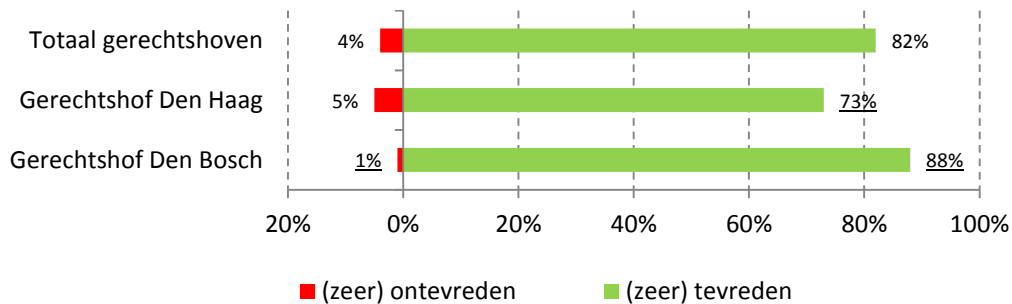
B. WAARDERING RECHTZOEKENDEN

B.1 Algemene waardering rechtzoekenden

Figuur B3.8 Algemene waardering rechtzoekenden rechtbanken

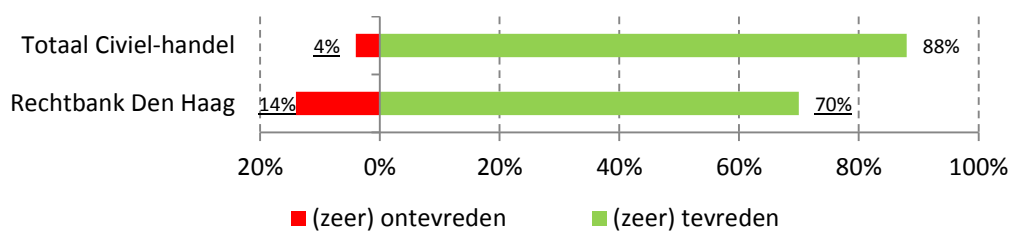


Figuur B3.9 Algemene waardering rechtzoekenden gerechtshoven



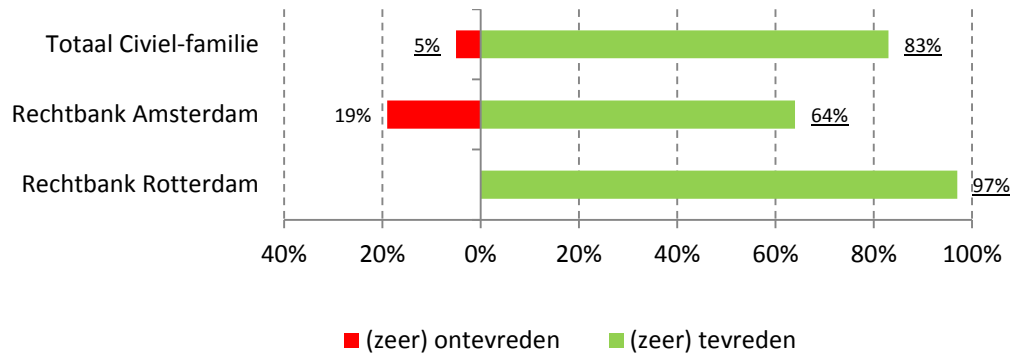
B.2 Algemene waardering rechtzoekenden zaaksoorten rechtbanken

Figuur B3.10 Algemene waardering rechtzoekenden voor Civiel-handel rechtbanken

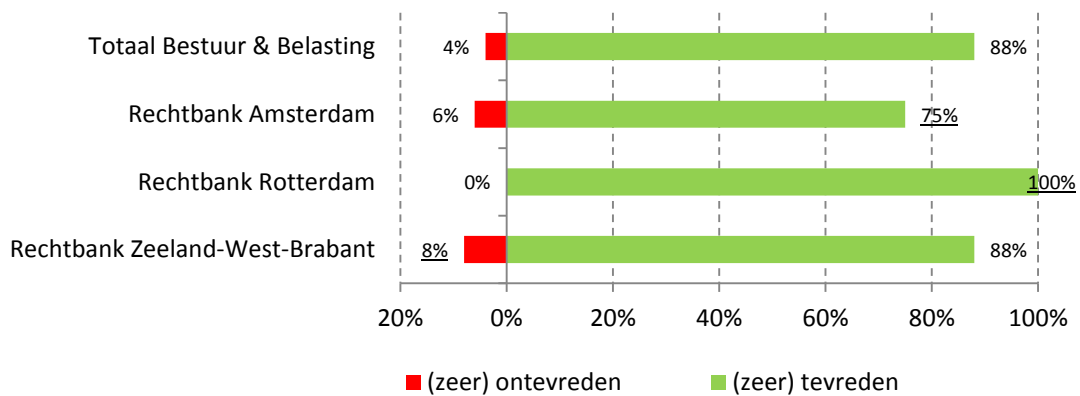




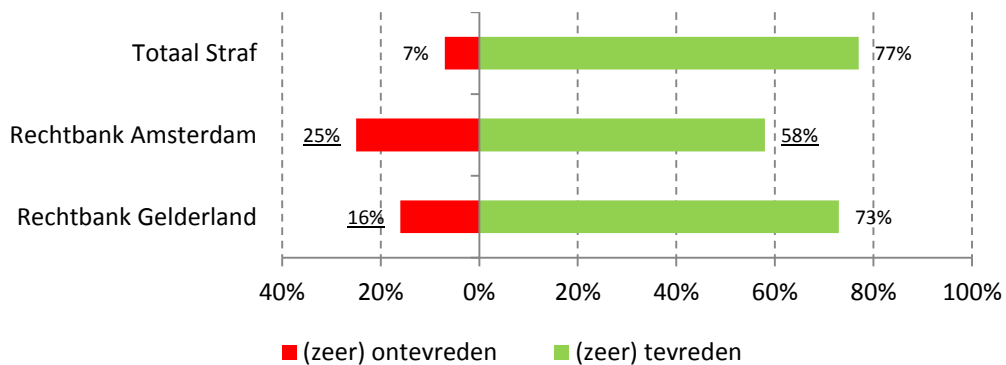
Figuur B3.11 Algemene waardering rechtzoekenden voor Civiel-familie van rechtbanken



Figuur B3.12 Algemene waardering rechtzoekenden voor Bestuur & Belasting van rechtbanken

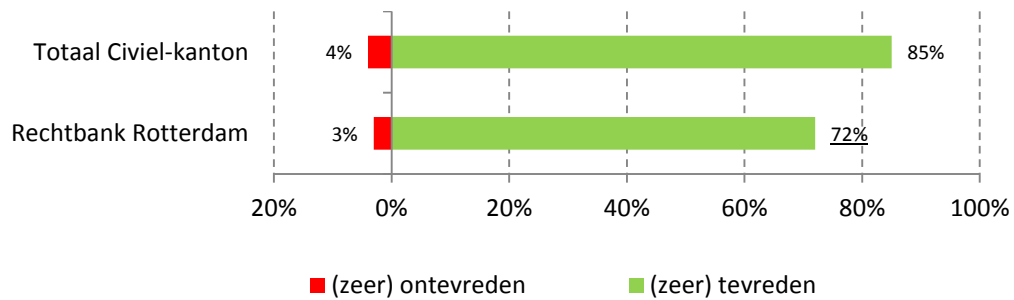


Figuur B3.13 Algemene waardering rechtzoekenden voor Straf van rechtbanken



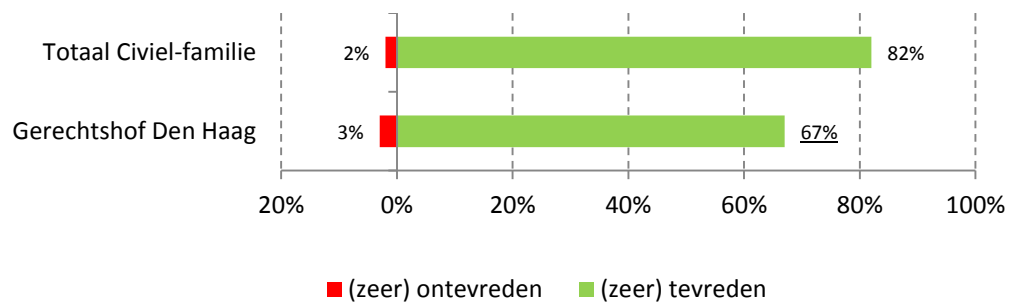


Figuur B3.14 Algemene waardering rechtzoekenden voor Civiel-kanton van rechtbanken

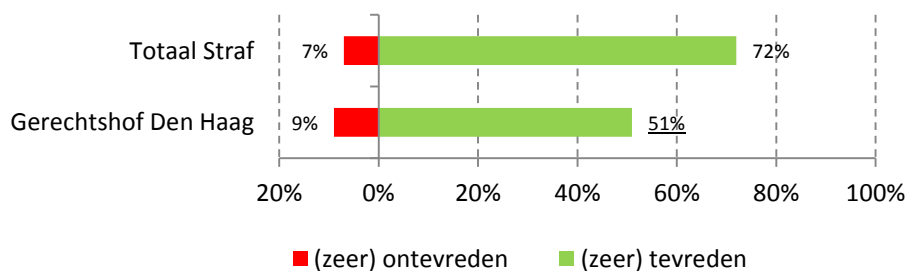


B.3 Algemene waardering rechtzoekenden, zaaksoorten gerechtshoven

Figuur B3.15 Algemene waardering rechtzoekenden voor Civiel-familie van gerechtshoven



Figuur B3.16 Algemene waardering rechtzoekenden voor Straf van gerechtshoven





BIJLAGE 4

VRAGENLIJSTEN

B4.1 Vragenlijst voor professionals

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden bij een rechtbank, gerechtshof, College van Beroep voor het bedrijfsleven of Centrale Raad van Beroep geprocedeerd of ter zitting opgetreden? (antwoord ja/nee)
2. Bij welke gerecht(en) heeft u de afgelopen 12 maanden geprocedeerd of ter zitting opgetreden?
3. Voor welke zaaksoort heeft u geprocedeerd of ter zitting opgetreden bij dit gerechtshof? (Civiel-handel, Civiel-familie, Straf, Belastingrecht)
4. Voor welke zaaksoort heeft u geprocedeerd of ter zitting opgetreden bij deze rechtbank? (Kanton, Civiel-handel, Civiel-familie, Straf, Bestuurs- en Belastingrecht, Vreemde lingenrecht)
5. Bij welke van deze gerechten heeft u de afgelopen 12 maanden het vaakst geprocedeerd of ter zitting opgetreden?
6. We willen u nu enkele vragen stellen over <Gerecht 1, zaaksoort 1> en <Gerecht 2, zaaksoort 2> (indien vragenlijst tweemaal wordt ingevuld). We beginnen met <gerecht 1, zaaksoort 1>.

Hoofdvragenlijst

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van <zaaksoort > van <gerecht> (antwoordcategorieën: *zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/nvt*).

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van <zaaksoort 1 > van <gerecht 1>

7. Telefonische bereikbaarheid van medewerkers
8. Bereikbaarheid van medewerkers via e-mail
9. Correspondentie met medewerkers via post/fax
10. De informatie die u ontving over uw zaak
11. Het nakomen van afspraken
12. Flexibiliteit in het maken van afspraken

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van <zaaksoort 1 > van <gerecht 1>



13. Voorzieningen voor het procederen via Internet
14. Informatievoorziening op Rechtspraak.nl
15. Kunt u toelichten waarom u ontevreden bent over de voorzieningen voor het procederen via internet? (**Open vraag**)

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van <zaaksoort 1 > van <gerecht 1>

16. De openingstijden van het gerechtsgebouw
17. De entree, ruimte en bewegwijzering in het gerechtsgebouw
18. De bejegening door medewerkers van het gerecht bij aankomst
19. De faciliteiten tijdens het wachten
20. Privacy(ruimtes) in het gerechtsgebouw
21. Het op tijd aanvangen van de zitting

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van <zaaksoort 1 > van <gerecht 1>

22. De voorbereiding van de rechter op uw zaak
23. De wijze waarop de rechter partijen ruimte biedt voor hun verhaal
24. De mate waarin de rechter luistert naar de standpunten
25. De mate waarin de rechter zich inleeft in de situatie
26. De manier waarop de rechter met de rechtzoekende omgaat
27. De manier waarop de rechter met uzelf omgaat
28. De deskundigheid van de rechter
29. De onpartijdigheid van de rechter

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van <zaaksoort 1 > van <gerecht 1>

30. De termijn tussen het aanbrengen van een zaak en de eerste zittingsdag
31. De termijn tussen de laatste zittingsdag en de uitspraak
32. De duur van de volledige procedure

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van <zaaksoort 1 > van <gerecht 1>

33. De motivering van de beslissing
34. De begrijpelijkheid van de beslissing
35. De rechtseenheid van de beslissingen (gelijke beslissingen in gelijke zaken)

Algemene tevredenheid

36. Alles bij elkaar genomen: hoe tevreden bent u over de gang van zaken bij <zaaksoort > van <gerecht> (antwoordcategorieën: zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet)
37. Wat zou volgens u beter kunnen als het gaat om <zaaksoort> van <gerecht>? (**Open vraag**)



Algemeen

38. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht aan <gerecht>? (antwoordcategorieën 1-3 bezoeken, 4-6 bezoeken, 7 of meer bezoeken, weet niet)

Indien u voor een tweede gerecht vragen krijgt:

Dan willen we u nu dezelfde vragen stellen voor <gerecht 2, zaaksoort 2>

Ten slotte nog twee achtergrondvragen

39. U bent...(antwoordcategorieën man, vrouw)
40. Wat is uw leeftijd?

B4.2 Vragenlijst voor rechtzoekenden

1. Is uw zaak reeds tot en een afronding en/of beslissing gekomen?
(antwoordcategorieën ja, nee, weet niet)

Indien reeds beslist (vraag 1 is 'ja')

2. Is de zaak in uw voordeel afgerond of beslist (antwoordcategorieën ja, gedeeltelijk, nee, geen mening)

Indien nog niet beslist (vraag 1 is 'nee')

3. Verwacht u dat de zaak in uw voordeel afgerond of beslist wordt?
(antwoordcategorieën ja, gedeeltelijk, nee, geen mening)

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht? (antwoordcategorieën zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet/nvt)

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

4. Telefonische bereikbaarheid van medewerkers
5. Bereikbaarheid van medewerkers via e-mail
6. De informatie die u ontving over uw zaak
7. Informatievoorziening op rechtspraak.nl

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

8. De openingstijden van het gerechtsgebouw
9. De entree, ruimte en bewegwijzering in het gerechtsgebouw
10. De bejegening door medewerkers van het gerecht bij aankomst
11. De faciliteiten tijdens het wachten
12. Privacy(ruimtes) in het gerechtsgebouw
13. Het op tijd aanvangen van de zitting



In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

14. De voorbereiding van de rechter op uw zaak
15. De wijze waarop de rechter ruimte bood voor uw verhaal
16. De rechter luisterde naar uw standpunten
17. De begrijpelijkheid van wat besproken is tijdens de zitting
18. De mate waarin de rechter zich inleeft in de situatie
19. De manier waarop de rechter met advocaten/gemachtigden omgaat
20. De manier waarop de rechter met uzelf omgaat
21. De deskundigheid van de rechter
22. De onpartijdigheid van de rechter

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

23. De informatie die u voorafgaand aan de zitting krijgt over de gang van zaken op de zitting
24. Uitleg over het verdere verloop van de zaak na de zitting
25. De duur van de volledige procedure vanaf het indienen van de zaak tot deze zittingsdag

Indien reeds beslist (vraag 1 is 'ja')

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van dit gerecht?

26. De motivering (d.w.z. hoe men tot een beslissing is gekomen) van de beslissing
27. De begrijpelijkheid van de beslissing

Algemene tevredenheid

28. Alles bij elkaar genomen: hoe tevreden bent u over de gang van zaken bij <zaaksoort > van <gerecht> (antwoordcategorieën: zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, weet niet)

29. Wat zou volgens u beter kunnen? (**Open vraag**)

Algemeen

Tot slot nog drie achtergrondvragen

30. Bent u al eerder voor de rechter verschenen? (antwoordcategorieën ja/nee)
31. Wat is uw hoogst VOLTOOIDE schoolopleiding? (antwoordcategorieën wo (universiteit, TU, TH, post-hbo), hbo (hts, heao, Sociale Academie e.d.), havo/vwo (gymnasium, hbs, mms), mbo (mts, meao, Politieschool, Verpleegsteropleiding e.d.), bo/vmbo/mavo (mulo, ulo, opleidingen leerlingwezen), Basisonderwijs / Geen onderwijs, Weet niet)
32. Mag ik uw leeftijd noteren?

Dit waren alle vragen, hartelijk dank voor uw medewerking



In te vullen door interviewer:

33. Geslacht respondent (*antwoordcategorieën man, vrouw*)
34. Voor welke zaaksoort moest u bij dit gerecht verschijnen?
(Kanton, Civiel-handel, Civiel-familie, Straf, Bestuurs- en Belastingrecht)
35. Deze vragenlijst is ingevuld voor het volgende gerecht:
36. Deze vragenlijst is ingevuld voor de volgende hoofdlocatie:





BIJLAGE 5

Deelnemers workshops KWO Rechtspraak 2014

Workshop 1 Duiding van trends Rechtspraak (intern)

23 januari 2015, 14.30 – 16.30

Onder leiding van prof. mr. Bart-Jan van Ettekoven, hoogleraar staats- en bestuursrecht, in het bijzonder bestuursprocesrecht en overheids-aansprakelijkheidsrecht aan de Universiteit van Amsterdam, lid van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State

1. mr. Eveline Ruinaard, directeur bestuursrechtspraak ABRvS
2. mr. Reinier van Zutphen, president CBb
3. mr. Henk Naves, president rechtbank Gelderland
4. mr. Daan Keur, president rechtbank Noord-Nederland
5. mr. Stef van der Kolk, raadsheer Centrale Raad van Beroep
6. mr. Bart Van Meegen, voorzitter afdeling civiel rechtbank Amsterdam

vanuit de Raad voor de rechtspraak:

7. drs. Robert van de Laan, adviseur strategie Raad voor de Rechtspraak
8. mr. Dick van Steenbeek, directeur KEI, Raad voor de Rechtspraak

Namens de onderzoekers:

- prof. mr. dr. Bert Marseille, hoogleraar bestuurskunde, in het bijzonder de empirische bestudering van het bestuursrecht, vakgroep Bestuursrecht en Bestuurskunde, Rijksuniversiteit Groningen
- drs. Bob van Waveren, projectleider KWO Rechtspraak 2014, manager onderzoek en advies Regioplan Beleidsonderzoek
- dr. Arend Odé, manager onderzoek en advies Regioplan Beleidsonderzoek



Workshop 2 Duiding van trends Rechtspraak (extern)

13 februari 2015, 14.30 – 16.30

Locatie: USBO, Universiteit Utrecht, Departement Bestuurs- en Organisatiewetenschap (USBO), Bijlhouwerstraat 6, 3511 ZC Utrecht

Onder leiding van prof. dr. M. Noordegraaf, hoogleraar Publiek Management verbonden aan de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap (USBO) van de Universiteit Utrecht

1. mr. Raffi van den Berg, algemeen secretaris van de Nederlandse Orde van Advocaten
2. dr. Evelien Eggink, Sociaal Cultureel Planbureau
3. drs. Ferdinand Crijns, Locomotivo NV, lid Visitatiecommissie gerechten 2014 en lid Landelijke Selectiecommissie Rechters
4. mr. Ruurd Koopmans, directeur Juridische Zaken Sociale Verzekeringsbank
5. drs. Maarten Schurink, gemeentesecretaris Utrecht
6. drs. Henk Wesseling, bestuurlijk hoofd Taskforce Bestuur en Informatieveiligheid Dienstverlening (BID)

Namens de onderzoekers:

- prof. mr. dr. Bert Marseille, hoogleraar bestuurskunde, in het bijzonder de empirische bestudering van het bestuursrecht, vakgroep Bestuursrecht en Bestuurskunde, Rijksuniversiteit Groningen
- drs. Bob van Waveren, projectleider KWO Rechtspraak 2014, manager onderzoek en advies Regioplan Beleidsonderzoek
- dr. Arend Odé, manager onderzoek en advies Regioplan Beleidsonderzoek



BIJLAGE 6

DUIDING VAN DE BEVINDINGEN DOOR EXPERTS

B6.1 Inleiding

Het KWO 2014 heeft een grote hoeveelheid resultaten opgeleverd. Om deze resultaten in perspectief te kunnen plaatsen, zijn twee workshops georganiseerd waarin de bevindingen zijn besproken. Aan de eerste workshop namen experts deel vanuit de Rechtspraak. Bij de tweede workshop zijn experts betrokken die buiten de Rechtspraak werken en beroepshalve veel kennis hebben van klantwaardering voor diverse vormen van overheidsdienstverlening. Een overzicht van de deelnemers aan de workshops is opgenomen in bijlage 5.

In de beide workshops is een selectie van de tabellen en figuren doorgesproken. Aanvullend daarop hebben wij aan de deelnemers aan de tweede workshop twee artikelen voorgelegd.¹⁶ De deelnemers van de workshops is vervolgens gevraagd vanuit hun deskundigheid op de resultaten te reageren.

We ordenen de bevindingen van de gesprekken met de deskundigen in beide workshops volgens de structuur die ook elders in dit rapport is gebruikt.

B6.2 Duiding van bevindingen, vanuit de Rechtspraak

B6.2.1 De herkenbaarheid van de onderzoeksresultaten

De onderzoeksresultaten zijn in hoge mate herkenbaar voor de deelnemers aan de workshop. Op een enkele uitzondering na zijn er geen gegevens die hen verrassen. De herkenbaarheid van de bevindingen is mede een gevolg van de afwezigheid van grote verschillen tussen de bevindingen van 2011 en 2014. De experts herkennen de onveranderd hoge waarderingen voor de inhoudelijke kant van het werk van de rechter. Dat geldt ook voor de lage waarderingen voor de 'proceskant', met name de doorlooptijd, het op tijd beginnen van de zitting, de privacy in de wachtruimte en de bereikbaarheid via e-mail.

¹⁶ Het gaat om 'Burgers over de kwaliteit van de publieke diensten' (SCP, 2013) en 'Sociaal en institutioneel vertrouwen in Nederland' (CBS, 2015).



B6.2.2 Opmerkingen over de waardering voor de Rechtspraak als geheel

De bevindingen over de waardering voor de Rechtspraak als geheel zijn doorgesproken aan de hand van tabellen 2.1 en 3.1. Dat heeft geleid tot de volgende opmerkingen.

Digitale voorzieningen: waarschijnlijk is de reden voor de ontevredenheid onder professionals vooral gelegen in het feit dat de Rechtspraak als richtlijn hanteert dat er niet per e-mail gecorrespondeerd wordt over zaken.

Flexibiliteit bij maken van afspraken: de ontevredenheid onder professionals heeft mogelijk te maken met de wens van de rechtbanken de regie te houden bij het plannen van de behandeling van de zaak. Dit om vertraging in de behandeling van de zaak te voorkomen. Een deel van de advocatuur is daar ontevreden over. Bedacht moet worden dat het een welbewuste keuze van de rechtbanken betreft. Meer soepelheid op dit punt heeft namelijk als risico dat het langer duurt voordat de zaak met partijen kan worden besproken.

Het op tijd aanvangen van de zitting: dit wordt laag gewaardeerd door professionals. Omdat het KWO een waarderingsonderzoek betreft, is het goed denkbaar dat de uitkomst, behalve over de feitelijke uitloop van zittingen, ook iets zegt over de manier waarop daarover met de in de rechtbank aanwezige partijen wordt gecommuniceerd.

Privacy: bij de lage waardering onder professionals speelt wellicht mee dat slachtoffers vaker aanwezig zijn bij de zitting. Voor deze groep ligt confrontatie met de andere partij zeer gevoelig. Aangenomen kan worden dat dit punt vooral speelt bij familie- en strafzaken, waar het slachtoffer onverhoeds met de dader geconfronteerd kan worden. Als voorbeeld van een rechterlijke instantie met meer privacy in de wachtruimtes wordt de Raad van State genoemd. De experts wijzen erop dat transparantie een belangrijke doelstelling is in de Rechtspraak, die mede tot uiting komt in de inrichting van de gerechtshoeven. Dit kan afbreuk doen aan de privacy waar sommige partijen prijs op stellen.

Doorlooptijd: de ontevredenheid onder professionals over de termijnen is wellicht groter in de situatie dat de rechtbank partijen aan strakke termijnen bindt, maar zich vervolgens zelf niet aan de uitspraaktermijnen houdt. Er heerst scepsis onder de experts over de vraag of het voornemen om in de wet een termijn voor civiele vonnissen op te nemen, ertoe zal leiden dat de rechter sneller met een vonnis komt.

B6.2.3 Waardering naar zaaksoort en thema

Algemene waardering. Dat de algemene waardering onder rechtzoekenden voor Straf beter scoort dan in 2011, is, gezien de problemen waar die sector mee kampt, opmerkelijk (figuur 6.1).



Doorlooptijd. Bij de lage waardering onder professionals voor de doorlooptijden (figuur 3.2) wordt als kanttekening geplaatst dat de doorlooptijden zijn verbeterd, maar dat de waardering over de doorlooptijden afneemt. Een mogelijke verklaring is dat de verwachtingen van professionals (en rechtzoekenden) steeds hoger worden, met als gevolg dat de ontevredenheid niet afneemt, ook al gaat het beter met de doorlooptijden. De analogie met de veiligheidsparadox dient zich aan.¹⁷

Doorlooptijd. Verschillen in de waardering onder professionals voor de doorlooptijden (figuur 4.2) kunnen te maken hebben met de werkdruk bij bepaalde zaaksoorten, maar evenzeer met de cultuur binnen een bepaalde afdeling. Het zou de experts niet verbazen als tussen vergelijkbare zaaksoorten grote verschillen bestaan.

Een andere factor vormt de wijze van behandeling van bepaalde soorten zaken. Met name bij civiele zaken komt het nogal eens voor dat de rechter een zaak meerdere keren aanhoudt, met vertraging van de afhandeling als gevolg.

Doorlooptijd. Bij de lage waardering van rechtzoekenden voor de doorlooptijden (figuur 6.4), wordt opgemerkt dat het de vraag is of de invloed daarvan op het algemene tevredenheidsoordeel groot is. De experts vragen zich af of andere factoren dan de snelheid waarmee zaken worden afgedaan uiteindelijk niet van grotere invloed zijn op het algemene oordeel over de tevredenheid.

Doorlooptijd. Als één van de mogelijke verklaringen voor de ontevredenheid van rechtzoekenden over de doorlooptijden van de hoven bij Straf (figuur 6.5) wordt ook gewezen op de afhankelijkheid van het tempo bij rechtbanken. Immers, als hoger beroep wordt ingesteld, moet de rechtbank het vonnis eerst uitwerken en dat kan lang duren. Voor de rechtzoekende ligt het 'nulpunt' bij het moment dat de rechtbank uitspraak doet, voor het hof bij het moment dat het OM de zaak bij het hof aanbrengt – en daar kan dus nogal wat tijd overheen gaan.

Ontvangst voor aanvang zitting. De ontevredenheid onder professionals over Straf en Civiel-familie bij ontvangst voor aanvang zitting (figuur 4.2) kan zowel te maken hebben met het gegeven dat zittingen daar vaak uitlopen als met het feit dat er in de wachtruimten nauwelijks privacy is.

Diverse thema's. Het relatief positieve beeld onder professionals over (Bestuur &) Belasting en Vreemdelingen (figuren 4.1, 4.2 en 4.5) wordt wellicht vooral verklaard uit het feit dat de vertegenwoordigers van bestuursorganen erg positief zijn. Verbazend is dat niet, nu bestuursorganen in deze procedures veelal aan het langste eind trekken.

¹⁷ Het samengaan van een feitelijke vermindering van de criminaliteit (aantal delicten) met een toename van onveiligheid onder burgers wordt wel aangeduid als de veiligheidsparadox.



B6.2.4 Ontwikkeling klantwaardering 2011- 2014

Tussen de uitkomsten van het KWO 2011 en het KWO 2014 bestaan geen grote verschillen. De experts maakten dan ook weinig opmerkingen over de resultaten van het onderzoek van 2014, in vergelijking met die van 2011. Dat was alleen anders wanneer een verschil werd verwacht dat zich niet bleek voor te doen. Twee voorbeelden daarvan. Ten eerste mag op basis van de feitelijke verbetering van de doorlooptijden in de afgelopen jaren worden verwacht dat men daarover ook meer tevreden is. Deze verwachting ziet men in de cijfers niet terug (figuur 3.2). Als tweede voorbeeld: gezien de problemen waarmee de zaaksoort Straf kampt, mag worden verwacht dat de waardering voor deze zaaksoort zou zijn gedaald. Ook dit ziet men in de cijfers niet terug (figuur 4.3 en 6.3).

B6.3 Duiding van bevindingen door experts van buiten de Rechtspraak

B6.3.1 De experts van buiten de Rechtspraak

In de tweede workshop is gesproken met experts van buiten de Rechtspraak. Het gaat om mensen die beroepshalve grote kennis hebben van en veel ervaring hebben met overheidsdienstverlening. Sommigen van hen hebben geen professionele ervaring met de Rechtspraak, anderen hebben dat in zekere of zelfs in overwegende mate. In het gesprek lag de nadruk op het duiden van de resultaten van het KWO 2014 vanuit hun eigen, veelal buiten de Rechtspraak gelegen, professionele perspectief.

B6.3.2 Eerste reflectie op de bevindingen van het onderzoek

Een eerste opmerking van de experts betreft de algemene waardering voor de Rechtspraak. Dat 70 procent van de professionals (zeer) tevreden is, acht men geen opvallend resultaat. Maar dat 84 procent van rechtzoekenden (zeer) tevreden is, vindt men wel opmerkelijk. Een mogelijke verklaring voor die hoge score is het aanzien dat het ambt van rechter nog immer geniet. Uit CBS-onderzoek¹⁸ blijkt dat bij de vraag van burgers naar hun vertrouwen in verschillende maatschappelijke instituties de Rechtspraak het hoogst scoort.

Een tweede opmerking betreft de verschillen in waardering tussen verschillende aspecten van het functioneren van de Rechtspraak. Daaruit lijkt te kunnen worden opgemaakt dat binnen de Rechtspraak vooral veel aandacht is voor het primaire proces. Wordt een onderscheid gemaakt tussen aspecten van het functioneren die te maken hebben met het product (de behandeling van de zaak ter zitting, de uitspraak), het proces (de doorlooptijden) en de context (de bereikbaarheid van de Rechtspraak, de ontvangst in het gebouw en voorafgaand aan de zitting), dan is te zien dat de

¹⁸ Sociaal en institutioneel vertrouwen in Nederland (CBS, 2015).



Rechtspraak aanzienlijk beter scoort op de aspecten van het functioneren die het product betreffen dan op de elementen die te maken hebben met het proces en de context.

Opvallend vinden de experts dat advocaten over de hele linie gemiddeld minder tevreden zijn dan andere professionals. Overigens was de waardering onder advocaten ook in 2011 al relatief laag.

Tussen de uitkomsten van het KWO 2011 en het KWO 2014 bestaan weliswaar geen heel grote verschillen, maar dat neemt niet weg dat de waardering niet in alle opzichten constant is ten opzichte van 2011. Zo is bijvoorbeeld de algemene waardering voor de rechtbanken onder professionals gedaald en onder rechtzoekenden gestegen.

B6.3.3 De resultaten in vergelijkend perspectief

Hoe scoort de Rechtspraak in vergelijking met andere dienstverleners? Een eerste vergelijking die door de aanwezige experts wordt gemaakt is die met de ziekenhuizen. Ook daar worden door professionals gespecialiseerde diensten verleend en ligt de nadruk traditioneel sterk op het product, en minder op het proces en de context. Voor veel ziekenhuizen geldt dat die er in het afgelopen decennium in zijn geslaagd op het punt van het proces en de context een grote slag te maken. Daardoor zijn onderzoeks- en behandelingstrajecten veel sneller en voor de betrokken patiënten veel efficiënter gaan verlopen. De Rechtspraak zou op dat punt nog een verbeterslag kunnen maken.

Verskillende experts geven aan dat de Rechtspraak er baat bij heeft zich, behalve aan ziekenhuizen, ook te spiegelen aan gemeenten. De Rechtspraak staat immers nu voor dezelfde uitdaging als gemeenten tien jaar geleden: een digitaliseringsslag maken. Ook bij de gemeenten waren er toen zorgen, maar – ook al gaat nog niet alles goed – de verbeterslag is wel met succes gemaakt. Een vergelijking met de gemeenten bevestigt dat de waardering van de rechtzoekenden opvallend hoog is. De waardering van de professionals voor de Rechtspraak is echter vergelijkbaar met die van professionals voor gemeentelijke dienstverlening of ligt daar wat onder, zo menen de experts.

B6.3.4 Hoe kan de Rechtspraak profiteren van de bevindingen van het KWO?

De zeer hoge score bij rechtzoekenden op het algehele functioneren en de relatief hoge scores op het product (het optreden van de rechter ter zitting; de uitspraak) houden volgens de deelnemers aan de expertmeeting een latent en een manifest risico in.

Het *latente* risico is dat de hoge scores tot een zekere achteloosheid kunnen leiden. Voor zover die hoge waardering, behalve aan de daadwerkelijke prestaties, ook is toe te schrijven aan het grote vertrouwen in de rechter als ambtsdrager, is de kans namelijk reëel dat, mocht het vertrouwen in de rechter



dalen, ook de waardering voor de Rechtspraak in het algemeen keldert. Een *manifest* risico is dat de aandacht voor de kwaliteit van het product ten koste gaat van die voor het proces en voor de context.

Dat de resultaten op het punt van het product beter zijn dan de resultaten die gaan over het proces en de context, wil niet zeggen dat de Rechtspraak zich dus vooral zou moeten richten op het proces en de context. Evenmin zou het gegeven dat een minderheid van de rechtzoekenden ontevreden is per definitie moeten betekenen dat de Rechtspraak dus zou moeten proberen juist die groep tevredener te maken. Anders gezegd: moet je je richten op de meest ontevreden gebruikers, om die tevredener maken, of op de groep tevreden gebruikers, om die nog tevredener maken? En moet je proberen je kerntaak – waarover de gebruikers gemiddeld (heel) tevreden zijn – nog beter uit te voeren, of moet je proberen zaken die niet tot de kerntaak behoren en waar de Rechtspraak minder op scoort, te verbeteren?

Bij de keuze op welke aspecten van haar functioneren de Rechtspraak zich met name zou moeten richten, is mede van belang hoe groot de invloed is van het minder positieve oordeel over bepaalde aspecten van het proces en de context op het algemene oordeel van de rechtzoekenden en professionals over de Rechtspraak. Men acht het goed denkbaar dat vooral het oordeel over het product het oordeel over de algehele tevredenheid bepaalt. Het KWO ondersteunt deze gedachte echter maar ten dele.¹⁹

Dat pleit ervoor om energie te steken in het verbeteren van door gebruikers ervaren tekortkomingen op het punt van de context en het proces. Te meer omdat, zoals één van de experts opmerkte, tekortkomingen op het punt van context en proces vaak relatief gemakkelijk zijn te verbeteren. Zo hoeft het voor de Rechtspraak niet moeilijk te zijn iets te doen met de klachten over het gebrek aan privacy in de wachtruimten en het gebrek aan informatie bij uitloop van zittingen. Over hoe moeilijk of makkelijk het voor de Rechtspraak is om de doorlooptijden te verkorten, werd verschillend gedacht. Enerzijds werd opgemerkt dat de Rechtspraak hier op een vrij eenvoudige manier een verbeterslag zou kunnen maken. Anderzijds vinden de experts de doelstelling van de Rechtspraak om de doorlooptijden binnen enkele jaren met 40% te verkorten nogal ambitieus.

Behalve dat de resultaten van het KWO aanleiding kunnen zijn voor het nemen van concrete maatregelen om bepaalde aspecten van het functioneren van de Rechtspraak te verbeteren, werden in de workshop ook suggesties gedaan voor acties die op een indirectere manier tot verbeteringen zouden kunnen leiden. Zo werd gesuggereerd de resultaten van de verschillende gerechten openbaar te maken, zodat de verschillende rechterlijke instanties zich qua prestatie aan elkaar zouden kunnen spiegelen. Andere suggesties

¹⁹ Het KWO leert dat de algemene waardering door zowel product-, proces- als contextfactoren wordt bepaald, althans waar het de professionals betreft (vergelijk figuur 2.6). Voor rechtzoekenden betreft het product- en contextfactoren (zie figuur 2.9).



waren: meer doen aan benchmarking, gerichte experimenten houden om te kijken hoe de doorlooptijden kunnen worden verbeterd en meer contact onderhouden met andere stakeholders.

B6.4 Samenvatting

Voor de *experts van binnen de rechtspraak* zijn de onderzoeksresultaten in hoge mate herkenbaar. Op een enkele uitzondering na zijn er geen gegevens die hen verrassen. De herkenbaarheid van de bevindingen is mede een gevolg van de afwezigheid van grote verschillen tussen de bevindingen van 2011 en 2014. De experts herkennen de onveranderd hoge waarderingen voor de inhoudelijke kant van het werk van de rechter. Dat geldt ook voor de lage waarderingen voor de 'proceskant', met name de doorlooptijd, het op tijd beginnen van de zitting, de privacy in de wachtruimte en de bereikbaarheid via de mail.

De experts benadrukken dat er in de afgelopen jaren het nodige in gang is gezet om tot verbetering te komen. Ook stellen zij vast dat de uitkomsten van waarderingsonderzoek niet altijd direct te rijmen zijn met feitelijk geleverde prestaties: de aantoonbare verkorting van de doorlooptijd die in de afgelopen periode is bereikt, leidt niet tot een hogere waardering. De bevindingen zijn voor deze experts zeker geen reden om niet verder te werken aan verbetering.

De workshop met de *experts van buiten de Rechtspraak* levert vooral vragen op naar aanleiding van de onderzoeksbevindingen.

Ten eerste: de globale cijfers duiden erop dat de Rechtspraak er goed voor staat. Maar hoe goed precies? De algemene waardering onder professionals (70%) voor de Rechtspraak is immers niet beter of slechter dan die voor de dienstverlening van ziekenhuizen of gemeenten. De vraag is dan of de Rechtspraak zich tevreden moet stellen met dit resultaat.

Ten tweede: de hoge algemene waardering (84%) onder rechtzoekenden, draagt het risico in zich dat het de veel lagere beoordelingen versluiert van enkele context- en proceskenmerken. Het lijkt de experts zeker niet onmogelijk dat op enkele van de laag gewaardeerde items (tijdige aanvang van zittingen, privacy ruimtes) een verbetering kan worden bewerkstelligd. Voor de experts is het daarbij wel de vraag welke focus moet worden gekozen. Er kunnen goede redenen zijn ernaar te streven juist op die punten waar het goed gaat, naar verdere verbeteringen te streven, al was het maar omdat het om de kern van het werk van de rechtspraak gaat. Dat neemt niet weg dat voor sommige van de context-aspecten waarover ontevredenheid heerst, geldt dat de inspanning om daar verbetering in aan te brengen relatief zo gering is, dat het zonde zou zijn daar niet een poging toe te doen.

Ten derde rijst de vraag of het voor de Rechtspraak niet nuttig is om zich te spiegelen aan ziekenhuizen en gemeenten. In die branches zijn veranderingen gaande, die ook in de Rechtspraak spelen. Het lijkt waarschijnlijk dat daar van te leren valt.



Regioplan

Jollemanhof 18

1019 GW Amsterdam

T 020 531 531 5

E info@regioplan.nl

I www.regioplan.nl