

DOEL COMPACT LANDELIJK TRENDONDERZOEK

Inzicht in wat burgers en professionals belangrijk vinden in de dienstverlening van de Rechtspraak en hoe deze wordt ervaren.

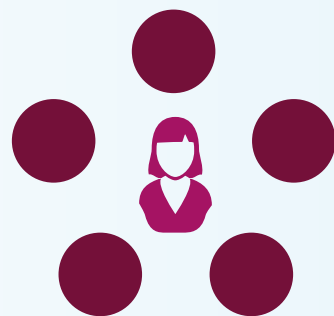
Klantonderzoek Rechtspraak

WAARDEVOLLE INZICHTEN IN ERVARINGEN EN VERWACHTINGEN VAN BURGERS EN PROFESSIONALS

BELANGRIJKSTE THEMA'S VOOR TEVREDENHEID:



Nadruk op leren
en verbeteren



Oog voor mij als mens



Op de hoogte houden



Gehoord en gezien worden

CONCLUSIE & VERVOLG

Zorg dat de burger en professional zich gehoord en gezien voelen, kom afspraken na met de professional en geef de burger inzicht in het proces.

De uitkomsten zijn input voor het bepalen van de prioriteiten van de Rechtspraak.

Er komt een team klantexpertise zodat klantonderzoek een vast onderdeel wordt van ons werk.

METHODE

Representatief onderzoek met online vragenlijsten gebaseerd op 'Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening'.

WAT VINDT DE BURGER?



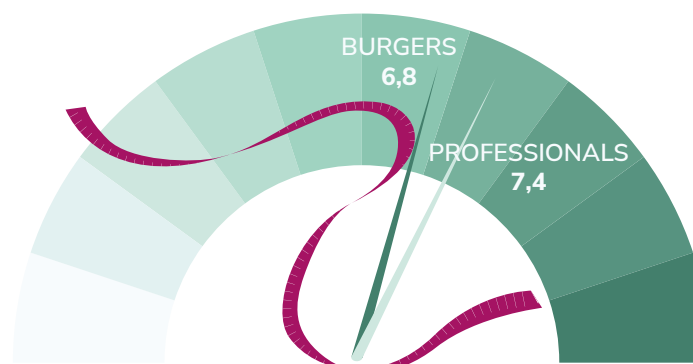
- De rechter is deskundig
- De rechtbank legt beslissingen duidelijk uit
- De rechter is onpartijdig
- De rechtbank komt afspraken na



- De rechtbank houdt mij op de hoogte
- De rechtbank heeft oog voor mij als mens
- Ik voel mij door de rechter gehoord en gezien
- Ik kan contact opnemen op een manier die bij me past



ALGEGELE TEVREDENHEID



Bodes en balie-
medewerkers

WAT VINDT DE PROFESSIONAL?



- De rechter is deskundig
- De rechter is onpartijdig
- De rechtbank neemt mij serieus
- De rechter is goed voorbereid



- De rechtbank houdt mij op de hoogte
- Ik kan contact opnemen op een manier die bij me past
- De rechtbank komt haar afspraken na
- Ik kan informatie die ik nodig heb makkelijk vinden

