

Klantwaardering Rechtspraak 2011

Onderzoek onder professionals en justitiabelen bij gerechten



KLANTWAARDERING RECHTSPRAAK 2011

- eindrapport -

Amsterdam, 19 september 2011
Regioplan publicatienr. 2089

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek en Synovate in opdracht van
de gerechten.

Colofon

Het Klantwaarderingsonderzoek Rechtspraak is uitgevoerd door de bureaus Regioplan Beleidsonderzoek en Synovate. Namens Synovate is het veldwerk verzorgd door Gaby Vullings, Mirjam Hooghuis en Thomas Vonk.

Regioplan verrichtte de analyses en rapportages. Hieraan is gewerkt door Maartje Timmermans, Inge van der Welle, Linda Bakker, Arend Odé en Bob van Waveren.

VOORWOORD

In het voorgaande decennium is bij herhaling onderzoek gedaan naar de tevredenheid van justitiabelen en professionals over (groepen van) rechtbanken, gerechtshoven en bijzondere colleges. De gerechten hebben Regioplan Beleidsonderzoek en Synovate de opdracht gegeven om in 2011 opnieuw een waarderingsonderzoek uit te voeren, maar nu op zo'n manier dat alle gerechten in het onderzoek worden betrokken. Hierdoor kan een landelijk beeld worden geschetst van de tevredenheid van zowel justitiabelen als professionals over de Rechtspraak. Voor u ligt het verslag van dit onderzoek.

Voor de begeleiding van het onderzoek is een regiegroep 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:

- dhr. Evert van der Molen (voorzitter, president rechtbank Alkmaar),
- dhr. Ezra van Duuren (secretaris KWO, Raad voor de rechtspraak),
- mw. Petra van Gans (hoofd bedrijfsvoering sector bestuursrecht, rechtbank Rotterdam),
- dhr. Rik de Knijff (coördinator kwaliteitszorg, gerechtshof Amsterdam),
- dhr. Frans van Dijk (directeur Strategie en ontwikkeling, Raad voor de rechtspraak),
- mw. Mireille van Vught (directeur bedrijfsvoering, rechtbank Almelo).

Daarnaast hebben wij drie externe deskundigen bereid gevonden om op gezette tijden met ons te reflecteren op de onderzoeksbevindingen. Voor deze leerzame ervaringen danken wij:

- mw. Ashley Terlouw (hoogleraar rechtssociologie aan de Radboud Universiteit Nijmegen),
- dhr. Maurits Barendrecht (hoogleraar privaatrecht aan de Universiteit van Tilburg),
- dhr. Bert Marseille (bijzonder hoogleraar bestuursrecht aan de Universiteit van Tilburg).

Deze externe deskundigen dragen geen verantwoordelijkheid voor de geproduceerde teksten. Deze berust uitsluitend bij de auteurs. Evenmin zijn de externe deskundigen betrokken geweest bij de opzet van dit onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd door Regioplan en Synovate samen. Synovate heeft het veldwerk verzorgd, Regioplan de analyses en rapportages. Vanuit Synovate is er aan dit project gewerkt door Gaby Vullings, Mirjam Hooghuis en Thomas Vonk. Vanuit Regioplan zijn dat Maartje Timmermans, Inge van der Welle, Linda Bakker, Arend Odé en Bob van Waveren.

Amsterdam, 19 september 2011

Gaby Vullings (projectleider Synovate)
Bob van Waveren (projectleider Regioplan)

INHOUDSOPGAVE

Managementsamenvatting	I
------------------------------	---

Deel 1 Klantwaarderingsonderzoek Rechtspraak

1	Inleiding en onderzoekopzet.....	1
1.1	Inleiding.....	1
1.2	Onderzoeksdoel en -opzet.....	2
1.3	Het presenteren van onderzoeksresultaten	8
2	Klantwaardering voor de Rechtspraak	13
2.1	Inleiding.....	13
2.2	Rechtspraak door de ogen van professionals	13
2.3	Rechtspraak door de ogen van justitiabelen.....	20
2.4	Samenvatting	23

Deel 2 Klantwaardering voor gerechten

3	Professionals over de gerechten	25
3.1	Inleiding.....	25
3.2	Verschillen <i>tussen</i> rechtbanken, hoven en colleges.....	25
3.3	Verschillen <i>binnen</i> rechtbanken, hoven en colleges.....	28
3.4	Klantwaardering naar functiegroepen.....	34
3.5	De ontwikkeling van de klantwaardering voor de gerechten	37
3.6	Sterke punten en aandachtspunten voor gerechtsniveaus	38
3.7	Samenvatting	41
4	Justitiabelen over de gerechten	43
4.1	Inleiding.....	43
4.2	Verschillen <i>tussen</i> rechtbanken, hoven en colleges.....	43
4.3	Verschillen <i>binnen</i> rechtbanken, hoven en colleges.....	45
4.4	Klantwaardering naar (verwachte) uitspraak	52
4.5	Sterke punten en aandachtspunten voor categorieën van gerechten	54
4.6	Samenvatting	54
5	Professionals en justitiabelen over de gerechten	57
5.1	Inleiding.....	57
5.2	Algemene tevredenheid tussen en binnen categorieën van gerechten	57
5.3	Tevredenheid naar thema's van de rechtspraak	58
5.4	Thema's van de rechtspraak voor de rechtbanken.....	59
5.5	Aandachtspunten voor verbetering	60
5.6	Samenvatting	60

Deel 3 Klantwaardering sectoren

6	Professionals over de sectoren.....	63
6.1	Inleiding.....	63
6.2	Klantwaardering professionals naar sectoren van rechtbanken	63
6.3	Klantwaardering naar sectoren van gerechtshoven	83
6.4	Samenvatting	95
7	Justitiabelen over sectoren	99
7.1	Inleiding.....	99
7.2	Klantwaardering justitiabelen naar sectoren van rechtbanken	99
7.3	Klantwaardering justitiabelen naar sectoren van gerechtshoven.....	113
7.4	Succes- en aandachtspunten binnen sectoren van hoven	120
7.5	Samenvatting	120
8	Professionals en justitiabelen over sectoren	125
8.1	Inleiding	125
8.2	Algemene tevredenheid, verschillen tussen sectoren	125
8.3	Algemene tevredenheid, verschillen binnen sectoren	126
8.4	Tevredenheid naar thema's, verschillen tussen sectoren.....	126
8.5	Aandachtspunten voor verbetering	127
8.6	Samenvatting	128
Bijlagen		129
Bijlage 1	Methodologische verantwoording	131
Bijlage 2	Vragenlijsten.....	147
Bijlage 3	Informatie voor de gerechten	161

MANAGEMENTSAMENVATTING

S.1 HET ONDERZOEK

Dit onderzoek beschrijft de tevredenheid van professionals en justitiabelen over het functioneren van de Rechtspraak in 2011. Voor het eerst kan hiervan een landelijk beeld worden geschetst omdat vrijwel alle gerechten bij het onderzoek zijn betrokken.¹ Het onderzoek omvatte de negentien rechtbanken, de vijf gerechtshoven en de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb).

De professionals hebben via een webenquête hun oordeel gegeven over de 'algemene tevredenheid' en over zeven daaraan verbonden thema's: administratieve contacten, ontvangst, rechterlijk functioneren, uitspraak, doorlooptijd, informatievoorziening op rechtspraak.nl en digitale bereikbaarheid. De justitiabelen zijn met een *face to face* enquête bevraagd over de 'algemene tevredenheid' en over zes thema's: bereikbaarheid, ontvangst, rechterlijk functioneren, uitspraak, doorlooptijd en uitleg over het vervolg van de procedure. In totaal hebben 4.669 professionals² de vragenlijst volledig ingevuld. Dit betekent een respons van 29 procent. Het aandeel is voldoende om statistisch betrouwbare conclusies te kunnen trekken. Daarnaast is onder 2.489 justitiabelen³ de vragenlijst afgenomen.

Leeswijzer

Deze samenvatting geeft de belangrijkste conclusies weer. In de nu volgende paragrafen presenteren we de bevindingen voor het totaal van alle onderzochte gerechten samen (de Rechtspraak, paragraaf S.2), de verschillen tussen en binnen de drie categorieën van gerechten (paragraaf S.3) en voor de sectoren (paragraaf S.4). De samenvatting (S.5) sluit af met het presenteren van aanknopingspunten voor verbetering van het functioneren van de Rechtspraak.

S.2 TEVREDENHEID OVER DE RECHTSPRAAK

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

¹ Afdeling Bestuursrechtspraak Raad van State en Hoge Raad hebben niet deelgenomen aan dit onderzoek.

² Professionals: gemachtigden en vertegenwoordigers van organisaties die optreden binnen rechterlijke procedures.

³ Justitiabelen: rechtzoekenden, veelal burgers, die bij een rechterlijke procedure zijn betrokken.

S.2.1 Algemene tevredenheid: ruime meerderheid tevreden

Een ruime meerderheid van de professionals en justitiabelen is in het algemeen tevreden over het functioneren van de Rechtspraak. De justitiabelen zijn hierover vaker tevreden (81%) dan de professionals (73%). Overigens betekent dit niet dat de overige respondenten ontevreden zijn over het functioneren van de Rechtspraak. Van de benaderde professionals is tien procent hier ontevreden over. Bij de justitiabelen ligt dit percentage op zes procent. De overige respondenten zijn neutraal in hun oordeel over de Rechtspraak.

S.2.2 Thema's van tevredenheid: rechterlijk functioneren en uitleg vervolprocedure

Het rechterlijk functioneren scoort zowel bij de professionals (78%) als bij de justitiabelen (86%) hoog op tevredenheid. Een ruime meerderheid van beide groepen is (zeer) tevreden over dit thema van de Rechtspraak. Daarnaast zijn de justitiabelen ook vaak tevreden over de uitleg van het vervolg van de procedure: negentig procent is hier (zeer) tevreden over.

S.2.3 Thema's van ontevredenheid: doorlooptijd en digitale bereikbaarheid

De ontevredenheidspercentages zijn het hoogst over de doorlooptijden. Ruim een kwart van de professionals (27%) en de justitiabelen (29%) is hier ontevreden over. De ontvangst is niet zo zeer een bron van ontevredenheid, professionals (47%) en justitiabelen (40%) staan vooral neutraal tegenover dit thema van de Rechtspraak. Tot slot zorgt bij de professionals ook de digitale bereikbaarheid voor ontevredenheid: een vijfde (21%) is hier ontevreden over. De justitiabelen hebben hier veelal geen ervaring mee of geen oordeel over.

S.2.4 Functie van professionals van invloed op klanttevredenheid

De klanttevredenheid verschilt op grond van de functie die de professional bekleedt. Gemachtigden van gemeenten (79%), gemachtigden van rechtsbijstandsverzekeraars (83%), officieren van justitie (83%), en overige functiegroepen (85%), waaronder medewerkers UWV, SVB en Raad voor de Kinderbescherming, zijn gemiddeld vaker tevreden over de Rechtspraak. Advocaten en gerechtsdeurwaarders zijn significant minder vaak tevreden over het functioneren van de Rechtspraak (70%).

S.2.5 Tevredenheid justitiabelen afhankelijk van uitspraak

De tevredenheidspercentages hangen ook samen met de (verwachte) uitspraak van de rechter. Justitiabelen die een voor hen voordelige uitspraak ontvingen (of verwachtten), zijn beduidend vaker tevreden (89%) over het functioneren van de Rechtspraak dan justitiabelen die een uitspraak in hun nadeel ontvingen of verwachtten (55%).

S.3 TEVREDENHEID OVER GERECHTEN

In het onderstaande worden de verschillen tussen de drie categorieën van gerechten (rechtbank, hof, college) beschreven. Voor alle onderzochte gerechten samen zijn de volgende bevindingen te melden.

S.3.1 Verschillen tussen de drie categorieën van gerechten zijn beperkt

De tevredenheid van professionals over de hoven (73%), de rechtbanken (73%) en de colleges (68%) verschilt nauwelijks van elkaar. De justitiabelen zijn significant minder vaak tevreden over de gerechtshoven (76%) dan over de colleges (87%) en rechtbanken (82%).

Tabel S.1 Overzicht algemene tevredenheid naar categorie

	Professionals	Justitiabelen
Rechtbanken	73%	82%
Hoven	73%	76%
Bijzondere colleges	68%	87%
Totaal Rechtspraak	73%	81%

Net als voor de Rechtspraak als geheel worden ook op de drie afzonderlijke categorieën van gerechten het rechterlijk functioneren en de uitleg over het vervolg van de procedure door de meeste respondenten positief beoordeeld. Ook is het aandeel dat ontevreden is over de doorlooptijd binnen alle drie de categorieën het grootst.

Ondanks de beperkte verschillen in het algemene oordeel, zijn er op de afzonderlijke thema's binnen de Rechtspraak wel enige verschillen aan te geven:

- Rechtbanken profileren zich positief op het thema doorlooptijd, met een hoger aandeel tevreden en een lager aandeel ontevreden professionals en justitiabelen.
- De hoven profileren zich positief bij de justitiabelen op de thema's bereikbaarheid en ontvangst en voor de professionals op de thema's administratieve contacten en uitspraak.
- De bijzondere colleges profileren zich volgens professionals positief op de thema's rechterlijk functioneren en uitspraak. Het aandeel dat op deze thema's tevreden is over de colleges is relatief hoog.

S.3.2 Verschillen tussen individuele gerechten: bereikbaarheid, doorlooptijd en ontvangst

Het algemene oordeel van de professionals en justitiabelen verschilt nauwelijks tussen de individuele rechtbanken, tussen de hoven of tussen de twee bijzondere colleges. Dit betekent dat de individuele gerechten slechts beperkt afwijken van het algemene beeld voor de betreffende gerechtscategorie.

Wel valt op dat bij de professionals de doorlooptijd en de ontvangst voor verschillen zorgen tussen individuele gerechten.

Bij de justitiabelen zijn de verschillen over het algemeen iets groter dan bij de professionals. Bij de justitiabelen dragen vooral de bereikbaarheid en de ontvangst bij aan de verschillen in het tevredenheidspercentage. Deze verschillen worden veelal veroorzaakt door uiteenlopende oordelen over de bereikbaarheid en de ontvangst.

S3.3 Ontwikkeling in de tijd: afname klanttevredenheid professionals

Alleen voor professionals kan de tevredenheid worden vergeleken met de resultaten uit eerdere metingen.

Uit die vergelijking blijkt dat de algemene tevredenheid van professionals over rechtbanken en hoven de afgelopen jaren is afgenomen. Sinds 2001 steeg allereerst het aandeel tevreden professionals over de rechtbanken tot ruim tachtig procent in de periode 2005-2008, om vervolgens af te nemen tot ruim zeventig procent in 2011. Ook het aandeel tevreden professionals over de hoven is gedaald sinds 2005-2008. Overigens werden in voorgaande jaren de onderzoeken kleinschalig en lokaal uitgevoerd. Dit keer heeft een landelijk aangestuurde uitvraag plaatsgevonden bij een groot aantal organisaties. Het is mogelijk dat deze andere aanpak van invloed is op de afname in tevredenheid.

Vanwege het ontbreken van voldoende vergelijkbare gegevens uit voorgaande jaren konden voor de justitiabelen de uitkomsten over de afgelopen tien jaar niet met elkaar worden vergeleken.

S.4 TEVREDENHEID OVER SECTOREN⁴

S.4.1 Sectoren van rechtbanken: positief over Bestuur/Belasting, minder tevreden over Straf en Kanton

Zowel professionals (78%) als justitiabelen (88%) zijn het meest tevreden over de sector Bestuur/Belasting. Professionals zijn het minst tevreden over de sector Kanton (68%). Justitiabelen zijn het minst tevreden over de sectoren Kanton (77%) en Straf (76%). De sector Civiel-Familie volgt bij beide groepen respondenten een gemiddeld patroon. De sector Vreemdelingen is in dit onderzoek alleen door de professionals beoordeeld.

Tabel S.2 Overzicht algemene tevredenheid naar sectoren van rechtbanken

	Rechtbank professionals	Rechtbank justitiabelen
Civiel-Handel	70%	86%
Civiel-Familie	74%	82%
Bestuur/Belasting	78%	88%
Vreemdelingen	70%	---
Straf	73%	76%
Kanton	68%	77%
Totaal rechtbanken	73%	82%

⁴ De bijzondere colleges kennen geen sectorindeling en worden daarom in dit onderdeel niet besproken.

Op sectorniveau zijn aanzienlijke positieve en negatieve afwijkingen van het gemiddelde beeld voor rechtbanken. De sector Bestuur/Belasting scoort zowel bij de professionals als bij de justitiabelen op vrijwel alle thema's van de Rechtspraak bovengemiddeld. De sector Straf wijkt op vrijwel alle thema's negatief af van het gemiddelde beeld voor rechtbanken. De sector Vreemdelingen volgt grotendeels het landelijk gemiddelde. Een minder eenduidig beeld komt naar voren bij de overige sectoren, met zowel positieve als negatieve afwijkingen en een niet overeenkomstig oordeel van de professionals en justitiabelen.

S.4.2 Sectoren van rechtbanken: afname tevredenheid sector Kanton

Bekeken over de laatste tien jaren (tussen 2001 en 2011) is het aandeel tevreden professionals voor de sectoren Civiel-Handel, Civiel-Familie en Bestuur/Belasting redelijk stabiel, variërend tussen zeventig en tachtig procent. De sectoren Straf en Kanton laten grotere verschillen zien in klanttevredenheid over de afgelopen tien jaar. De sector Straf laat in de eerste periode een zeer gunstige ontwikkeling zien. Meer recentelijk neemt het aandeel tevreden professionals in deze sector echter licht af. De tevredenheid van professionals over de sector Kanton van de rechtbanken is sinds 2005-2008 sterk afgenomen. Deze afname staat in contrast met de gunstige ontwikkeling in waardering in de periode daarvoor.

S.4.3 Sectoren van gerechtshoven: positief over Belasting, minder positief over Straf

Bij de gerechtshoven zijn zowel de professionals (81%) als de justitiabelen (87%) het meest positief over de sector Belasting. Relatief lage tevredenheidspercentages zien we onder beide groepen bij de sector Straf (70% en 63%). Ten aanzien van de overige sectoren loopt het beeld uiteen. De sector Civiel-Handel laat onder de professionals een relatief laag tevredenheidspercentage (68%) zien, tegenover een hoog percentage bij de justitiabelen (80%). Ten aanzien van de sector Civiel-Familie wijkt het beeld bij de justitiabelen niet af van het gemiddelde (76%). Bij de professionals is het tevredenheidspercentage hoger dan gemiddeld (77%).

Tabel S.3 Overzicht algemene tevredenheid naar sectoren van gerechtshoven

	Hof professionals	Hof justitiabelen
Civiel-Handel	68%	80%
Civiel-Familie	77%	76%
Belasting	81%	87%
Straf	70%	63%
Totaal gerechtshoven	73%	76%

Op sectorniveau is het oordeel over de verschillende thema's van de Rechtspraak van de professionals en justitiabelen in grote lijnen vergelijkbaar met het gemiddelde beeld voor gerechtshoven. Wel scoort de sector Belasting bij de professionals op een aantal thema's, en bij de justitiabelen op vrijwel alle thema's bovengemiddeld. Hier zijn de tevredenheidspercentages dus verhoudingsgewijs hoog. De sector Straf wijkt daarentegen op een aantal thema's negatief af van het gemiddelde beeld voor de gerechtshoven.

S.4.4 Sectoren van gerechtshoven: afname tevredenheid Civiel-Handel en Straf

Bekeken over de laatste tien jaren (tussen 2001 en 2011) is het aandeel tevreden professionals over de sectoren Civiel-Familie en Belasting min of meer stabiel gebleven. Wel is sinds 2001 het aandeel ontevreden professionals over deze sectoren licht toegenomen. Voor de sectoren Civiel-Handel en Straf is het aandeel tevreden professionals gedurende de afgelopen tien jaren afgenomen. Binnen de sector Straf tekent deze neerwaartse trend zich vooral af gedurende de laatste vijf jaren. Omgekeerd is het aandeel ontevreden professionals in deze sectoren met name gedurende de afgelopen vijf jaren toegenomen.

S.5 AANKNOPINGSPUNTEN VOOR VERBETERING

S.5.1 Prioriteitsanalyse

In aanvulling op de bovenstaande beschrijvende analyse is in dit onderzoek een prioriteitsanalyse uitgevoerd. Deze analyse onderzoekt de statistische relatie tussen de score op een bepaald thema van de Rechtspraak en de score op de algemene tevredenheid. Zodoende kunnen sterke punten (dat wil zeggen thema's met een hoge score en tegelijk een grote invloed op de tevredenheid) en aandachtspunten (dat wil zeggen thema's met een lage score en een grote invloed op de tevredenheid) worden aangegeven. Daarnaast worden in deze analyse sterke en aandachtspunten van secundair belang onderscheiden. In deze gevallen bestaat er geen sterke relatie tussen de score van een bepaald thema en de algemene tevredenheid.

S.5.2 Sterk punt volgens professionals: deskundigheid en onpartijdigheid rechters

Zowel de deskundigheid als de onpartijdigheid van de rechters wordt op het niveau van de totale Rechtspraak door professionals als sterk punt naar voren gebracht. Dit thema scoort dus hoog en is tevens van grote invloed op de algemene tevredenheid.

Bij de justitiabelen komen deze thema's – hoewel een relatief grote groep tevreden is over het rechtelijk functioneren – in de prioriteitsanalyse niet apart naar voren.

S.5.3 Sterk punt volgens professionals: begrijpelijkheid beslissing

Voor professionals is de begrijpelijkheid van de beslissing een sterk punt. Dit geldt niet alleen voor de Rechtspraak in het algemeen, maar ook voor alle afzonderlijke categorieën van gerechten. Zij zijn hierover bovengemiddeld tevreden en dit thema heeft een grote invloed op hun algemene tevredenheid over het functioneren van de Rechtspraak. Bij de justitiabelen komt dit thema in de prioriteitsanalyse niet apart naar voren.

S.5.4 Motivering beslissing: sterk punt volgens justitiabelen én aandachtspunt volgens professionals

Voor de justitiabelen is de motivering van de beslissing een sterk punt, terwijl dit voor de professionals juist een aandachtspunt is. De professionals zijn hier juist

minder tevreden over. Zo beschouwd zijn professionals wel tevreden over de begrijpelijkheid van de beslissing (het is duidelijk wat er wordt besloten), maar minder over de motivering ervan (de argumentatie).

S.5.4 Doorlooptijden: secundair aandachtspunt volgens justitiabelen en professionals

Voor zowel professionals als justitiabelen is de doorlooptijd een aandachtspunt. Zij zijn hierover benedengemiddeld tevreden. Volgens de prioriteitenanalyse heeft dit geen grote invloed op de algemene tevredenheid. Tegelijkertijd zijn professionals en justitiabelen van mening dat dit een belangrijk verbeterpunt is (zie onder).

S.5.5 Verbetersuggesties door respondenten: doorlooptijd

In de enquêtes is aan beide groepen een open vraag voorgelegd. Gevraagd is naar verbeterpunten voor het functioneren van de Rechtspraak. Ongeveer de helft van beide groepen heeft een of meerdere verbeterpunten genoemd.

Professionals doen verbetersuggesties op gebied van doorlooptijd, administratieve contacten en het rechterlijk functioneren. Dat laatste is opvallend omdat zij het rechterlijk functioneren positief beoordelen.

Professionals én justitiabelen noemen de doorlooptijd als een belangrijk verbeterpunt. De totale procesduur wordt door beide groepen als (veel) te lang beschouwd.

Justitiabelen noemen verder voornamelijk verbeterpunten over de ontvangst, en daarmee samenhangend de privacy (in de wachtruimte).

S.6 Belangrijkste bevindingen

De belangrijkste bevindingen op een rij:

- i. Overall toont een ruime meerderheid van de professionals en justitiabelen zich over het algemeen tevreden over het functioneren van de Rechtspraak.
- ii. De algemene tevredenheid differentieert als volgt:
 - a. justitiabelen zijn (nog) vaker tevreden dan professionals;
 - b. verschillen tussen individuele gerechten zijn beperkt;
 - c. over sector Bestuur/Belasting (bij hoven: Belasting) zijn relatief veel respondenten tevreden, over de sector Kanton relatief weinig;
 - d. professionals zijn nu minder tevreden dan in de voorlaatste metingen (in de periode 2005-2008).
- iii. Differentiërend naar de onderscheiden thema's van tevredenheid:
 - a. respondenten zijn negatief over de thema's doorlooptijd en ontvangst;
 - b. respondenten zijn positief over met name het rechterlijk functioneren.
- iv. Als prioritair aanknopingspunt voor verbetering dient met name de doorlooptijd zich aan.

DEEL 1

KLANTWAARDERINGSONDERZOEK RECHTSPRAAK

1 INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET

1.1 Inleiding

Reeds driemaal eerder is op verzoek van de Raad voor de rechtspraak over de tevredenheid van justitiabelen en professionals over rechtbanken en gerechtshoven gerapporteerd. In 2002, 2006 en 2008 zijn geaggregeerde rapporten uitgebracht.¹ Sinds 2001 houden de individuele gerechten klantwaarderingsonderzoeken.

Deze nieuwe meting voor 2011 bouwt voort op de vorige klantwaarderingsonderzoeken, zodat een goede vergelijking kan worden geboden. Een belangrijke verandering ten opzichte van de vorige metingen is dat dit keer alle gerechten in het onderzoek zijn betrokken. Hierdoor kan een landelijk beeld worden geschetst van de tevredenheid van zowel justitiabelen als professionals over de Rechtspraak.

Het onderzoek richt zich op 26 van de 28 gerechten die Nederland rijk is. Het betreft de negentien rechtbanken, de vijf gerechtshoven en twee bijzondere colleges, te weten de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb). Buiten het onderzoek blijven de overige twee gerechten, de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en de Hoge Raad. Om praktische redenen duiden wij de 26 in het onderzoek betrokken gerechten in dit rapport verder aan als 'de Rechtspraak'.

De totale productie van de 26 gerechten bedraagt bijna twee miljoen zaken per jaar (zie tabel 1.1). Het gaat dan om zaken waarin tot een uitspraak is gekomen. De verdeling over de verschillende sectoren is overigens zeer ongelijk: het aantal zaken dat voor de kantonrechter komt, is veruit het talrijkst, gevolgd door Straf, Civiel-Handel en Civiel-Familie. De sectoren Belasting, Vreemdelingenrecht en Bestuur zijn beduidend kleiner. Daarnaast bedroeg het aantal zaken in hoger beroep in 2010 ruim 58.000, terwijl de CRvB en het CBb in dat jaar gezamenlijk zo'n 9000 zaken hebben behandeld.

¹ Over deze metingen is gerapporteerd in: Prisma (2002). *Open voor publiek. Klantwaarderingsonderzoek in zes rechtbanken.*; Prisma (2006). *Iets duidelijker a.u.b.. Klantwaarderingsonderzoeken onder gerechten in de periode 2003-2005.* en Prisma (2008). *Tevreden genoeg... Klantwaarderingsonderzoeken onder gerechten in de periode 2005-2007.*

Tabel 1.1 Productie Rechtspraak naar sector en gerechten (2010)

Sector	Rechtbanken	Gerechtshoven	CRvB+CBb	Totaal
Civiel-Handel	146.800	10.940		157.740
Civiel-Familie	142.770	5.720		148.490
Bestuur	46.960			46.960
Vreemdelingenzaken	50.740			50.740
Belasting	23.220	3.660		26.880
Straf	195.910	37.820		233.730
Kanton	1.287.460			1.287.460
Totaal	1.893.860	58.140	8.900	1.960.900

Bron: Jaarverslag Rechtspraak 2010

Binnen korte termijn zal de Rechtspraak anders georganiseerd worden, de zogenaamde gerechtelijke kaart wordt herzien. Een belangrijke verandering is dat het aantal rechtbanken wordt teruggebracht van negentien naar tien en het aantal hoven van vijf naar vier. De nieuwe indeling beoogt door schaalvergroting en specialisatie de kosten van de Rechtspraak terug te dringen en tegelijkertijd de kwaliteit van de Rechtspraak te verbeteren. Binnen toekomstige waarderingsonderzoeken kan worden onderzocht of deze ambities ook daadwerkelijk gerealiseerd zijn. Het voorliggende waarderingsonderzoek is zodanig ingericht dat het te zijner tijd kan dienen als basis (nulmeting) daarvoor.

1.2 Onderzoeksdoel en -opzet

1.2.1 Doel en vraagstelling, reikwijdte

Op deze plaats wordt de vraagstelling en uitwerking van het onderzoek globaal beschreven. Een gedetailleerde onderzoeksverantwoording is opgenomen als bijlage 1.

De gerechten hebben zich met het klantwaarderingsonderzoek ten doel gesteld om aan de Nederlandse samenleving verantwoording af te leggen over de kwaliteit van de Rechtspraak en een benchmark uit te voeren tussen gerechten en sectoren. Ook is een belangrijk doel aanknopingspunten voor verbetering te identificeren. Dit onderzoek schetst hiervan een uitgebreid beeld. Van belang is hierbij aan te geven dat wij de kwaliteit *an sich* niet evalueren; er vindt geen objectieve beoordeling plaats van de verschillende aspecten die met het functioneren van de Rechtspraak te maken hebben. Wat wij in dit onderzoek wel hebben gedaan, is het oordeel vastleggen van zowel professionals als justitiabelen op het niveau van de afzonderlijke gerechten en de sectoren hierbinnen. Dit oordeel is uitgedrukt in het aandeel respondenten dat zich (on)tevreden uit over het functioneren van de Rechtspraak. Tevens dient hierbij te worden vermeld dat dit onderzoek geen verklaringskader biedt voor de gevonden uitkomsten. Vragen naar achtergronden en motieven liggen buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

Een ander punt dat wij op deze plaats willen inbrengen, is dat het oordeel over het functioneren van de Rechtspraak niet betekent dat een hoge of lage tevredenheidsscore altijd en alleen aan de Rechtspraak, of een onderdeel daarvan, hoeft te liggen. Het is zeer wel mogelijk dat ook andere aspecten buiten de Rechtspraak om hierop van invloed kunnen zijn. In beperkte mate hebben wij hiervoor kunnen controleren, onder andere door bij de justitiabelen te kijken naar een aantal persoonskenmerken en naar de relatie met de (verwachte) uitspraak. Dit wil echter niet zeggen dat ook andere aspecten (denk aan emotionele belasting, de ervaring met justitie in het verleden, de aard van de zaak die zich voordoet et cetera) van invloed kunnen zijn op de tevredenheid van de respondenten.

1.2.2 Analyseniveaus en groepen respondenten

De oorspronkelijke set van 22 onderzoeksvragen (zie bijlage 1) komt erop neer dat aan justitiabelen en professionals wordt gevraagd naar hun waardering voor de contacten met de Rechtspraak. Daarbij komen verschillende aspecten van die waardering aan de orde. De verkregen gegevens worden geanalyseerd op:

- verschillen tussen categorieën van gerechten (rechtbanken, hoven, bijzondere colleges²) en tussen individuele gerechten;
- verschillen tussen sectoren (straf, bestuur, civiel, enzovoort);
- verschillen tussen professionals en justitiabelen en tussen groepen van professionals onderling;
- verschillen met voorgaande metingen;
- succes en aandachtspunten voor verbetering.

Bij de professionals onderscheiden wij advocaten, officieren van justitie, advocaten-generaal, deurwaarders, professioneel gemachtigden (onder andere van gemeenten), rechtshulpverleners, de IND, UWV, de Raad voor de Kinderbescherming, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), Reclassering Nederland, Bureaus Jeugdzorg, de Belastingdienst en enkele overige klanten. Er zijn in het kader van dit onderzoek geen rechters bevraagd. De gegevens van de voorgaande metingen zijn ons beschikbaar gesteld door de opdrachtgever.³

Voor de bevraging van beide klantgroepen zijn korte lijsten met nagenoeg uitsluitend gesloten vragen gebruikt. De justitiabelen zijn face to face bevraagd

² Bedacht moet worden dat CRvB en CBb in beperkte mate onderling vergelijkbaar zijn, het CBb concentreert zich op het sociaal-economisch bestuursrecht en de CRvB oordeelt vooral over geschillen op het terrein sociale zekerheid en in ambtenarenzaken.

³ Over deze metingen is gerapporteerd in: Prisma (2002); *Open voor publiek. Klantwaarderingsonderzoek in zes rechtbanken*. Prisma (2006); *Iets duidelijker a.u.b.. Klantwaarderingsonderzoeken onder gerechten in de periode 2003-2005*. Prisma (2008); *Tevreden genoeg... Klantwaarderingsonderzoeken onder gerechten in de periode 2005-2007*.

direct na afloop van de zitting, de professionals zijn bevraagd met een online vragenlijst.

1.2.3 Benadering professionals en justitiabelen

De *professionals* zijn per e-mail uitgenodigd om online de vragenlijst in te vullen. In sommige gevallen is de benadering gedaan door de belangenorganisaties. In de vragenlijst werd allereerst vastgesteld bij welke gerechten en bij welke sectoren de respondent de afgelopen twaalf maanden had geprocedeerd. Indien de professional bij meerdere gerechten/sectoren had geprocedeerd, werd hij door middel van een prioriteitstelling in de vragenlijst toegewezen aan één gerecht en sector. Iedere professional vulde de vragenlijst in over een specifieke sector van een rechtbank of gerechtshof. De professionals werkzaam bij de SVB, de Belastingdienst of de IND vulden de vragenlijst voor meerdere gerechten in. Er is eenmaal gerappelleerd, in sommige gevallen zelfs tweemaal. De datacollectie liep van half februari tot begin april 2011.

Het benaderen van de *justitiabelen* gebeurde in drie stappen. Allereerst namen we indien mogelijk op grond van de planning een steekproef uit de rechtszaken die op een bepaalde dag voorkomen. In overleg met de bode werd vervolgens gekeken of deze rechtszaken in aanmerking kwamen voor dit onderzoek. Vervolgens ontvingen de justitiabelen voorafgaand aan de zitting een brochure met informatie over het onderzoek. Tot slot werden de justitiabelen direct na afloop van de rechtszaak benaderd met het verzoek om deel te nemen. De interviews werden vervolgens face to face afgenomen door ervaren interviewers. De interviews vonden plaats in de periode begin februari – begin juni 2011.

1.2.4 Respons en representativiteit

Professionals

Beoogd is om binnen elk gerecht per sector veertig professionals te bevragen. Voor de hoven gaat het om de volgende sectoren: Civiel-Handel, Civiel-Familie, Belasting en Straf. Voor de rechtbanken om de sectoren: Civiel-Handel, Civiel-Familie, Bestuur/Belasting, Straf, Kanton en Vreemdelingen. In totaal zijn 15.960 professionals via e-mail benaderd om de vragenlijst in te vullen. In het voorjaar van 2011 hebben 4.669 professionals de vragenlijst volledig ingevuld. Dit betekent een respons van 29 procent. Op het bestand is een weging aangebracht, zodat de verhouding tussen advocaten en andere professionals een afspiegeling vormt van de werkelijke verhouding binnen de sector (zie bijlage 1).

Justitiabelen

Beoogd is om binnen elk gerecht per sector twintig justitiabelen te bevragen. Voor de hoven gaat het om de sectoren Civiel-Handel, Civiel-Familie, Belasting en Straf. Voor de rechtbanken om de sectoren Civiel-Handel, Civiel-Familie, Bestuur/Belasting, Straf en Kanton. Justitiabelen in de sector Vreemdelingen zijn buiten het onderzoek gehouden, vanwege te verwachten taalproblemen.

Tussen februari en mei 2011 hebben 2.489 justitiabelen de vragenlijst ingevuld (zie bijlage 2). Per rechtbank hebben minimaal honderd justitiabelen aan het onderzoek deelgenomen, per gerechtshof minimaal tachtig. De respons is nagenoeg gelijk verdeeld over de verschillende sectoren.

Er is een lagere respons op de twee vragen die horen bij het thema uitspraak. Deze konden slechts worden beantwoord als de uitspraak al bij de justitiabele bekend was en dat was op een minderheid van toepassing. Dit vraagt om terughoudendheid bij de interpretatie van de bevindingen over het thema uitspraak onder justitiabelen, met name als het gaat over individuele gerechten en sectoren daarbinnen (zie verder bijlage B1.2).

Respons voorgaande metingen

Omdat we in dit rapport ook trends in klantwaardering over de tijd willen weergeven, is ook de respons op de eerdere (samengestelde) meetmomenten⁴ en het huidige meetmoment (zie tabel 1.2) weergegeven.

Tabel 1.2 Samenstelling responsgroep per (samengesteld) meetmoment

Functie	2001-2004	2005-2008	2011
Advocatuur	67%	64%	73%
OM	4%	4%	2%
Overige	29%	32%	25%
Totaal	n=4.124	n=4.924	n=4.669

De tabel laat zien dat de respons in alle metingen voor het grootste deel uit advocaten bestaat. In 2011 is het percentage advocaten (73%) nog iets hoger dan in de voorgaande metingen (67% en 64%). De categorie 'overige' is breed en omvat respondenten van onder andere gemeenten, de Belastingdienst, de rechtsbijstand en de IND.

In voorgaande metingen zijn niet telkens alle rechtbanken, hoven en colleges betrokken geweest. Daardoor kan op het niveau van individuele gerechten lang niet altijd een trend worden gepresenteerd. Door de gegevens van de afzonderlijke gerechten en meetmomenten te bundelen in de meetperioden 2001-2004 en 2005-2008 is het toch mogelijk om een beeld te schetsen van de ontwikkeling in klanttevredenheid. We geven trends van de klantwaardering door de tijd weer indien er gegevens op alle drie de samengestelde meetmomenten beschikbaar zijn.

⁴ In de oude databestanden wordt alleen onderscheid gemaakt tussen respondenten binnen de advocatuur, binnen het OM en in overige functies/instanties. Een verdere uitsplitsing van de respons naar (overige) functies is hierdoor niet mogelijk.

1.2.5 De vragen en de vragenlijsten

De vragenlijsten voor professionals en justitiabelen (bijgesloten als bijlage 2) bestonden uit respectievelijk 24 en 28 vragen. Deze komen grotendeels met elkaar overeen. Aan beide groepen zijn vragen voorgelegd over:

- diverse aspecten van klantwaardering;
- een algemeen oordeel: hoe tevreden zijn zij – alles overziend – over een (bepaalde sector van een) gerecht;
- enkele achtergrondgegevens. Voor justitiabelen: leeftijd, geslacht, opleiding en hun verwachting van de uitkomst van hun zaak. Voor professionals: leeftijd, geslacht en frequentie van bezoek aan het gerecht waarover men is bevraagd.

Alle vragen over klantwaardering zijn uitgevraagd met een vijfpuntsschaal (zeer ontevreden, tevreden, neutraal, tevreden en zeer tevreden). Omwille van de vergelijkbaarheid met de voorgaande metingen is er niet of nauwelijks iets veranderd aan de vraagformulering. Wel heeft een aantal vragen uit de voorgaande metingen nu niet meer meegelopen. Vragen over de digitale bereikbaarheid, de (verwachte) uitspraak en achtergrondgegevens zijn nieuw toegevoegd.

1.2.6 Het bundelen van twintig vragen tot zes thema's

Omdat het lastig is om te rapporteren over zoveel verschillende aspecten van de klantwaardering, zijn de ruim twintig vragen die aan justitiabelen en professionals voorgelegd met een statistische techniek (factoranalyse) gebundeld tot zes thema's. In tabel 1.3 zijn de enquêtevragen (onderwerpen) en de thema's benoemd voor de professionals.

Tabel 1.3 Thema's en onderwerpen van tevredenheid van professionals⁵

Thema's	Onderwerpen
1. Administratieve contacten	• telefonische bereikbaarheid • informatie die u vooraf ontving over uw zaak • het nakomen van afspraken • de flexibiliteit in het maken van afspraken
2. Ontvangst	• privacy wachtruimten • faciliteiten wachtruimte • het op tijd aanvangen van de zitting
3. Rechterlijk functioneren	• de wijze waarop de rechter partijen ruimte biedt voor hun verhaal • de rechter luisterde naar uw standpunten • deskundigheid rechter • onpartijdigheid rechter • de behandeling van uzelf door de rechter • inlevingsvermogen rechter
4. Doorlooptijd	• doorlooptijd

⁵ Voor uitleg over de factoranalyse en de indeling van de thema's, zie bijlage 1.

Vervolg tabel 1.3

Thema's	Onderwerpen
5. Uitspraak	• begrijpelijkheid beslissing • motivering beslissing • rechtseenheid van beslissingen
6. Digitale informatievoorziening op rechtspraak.nl	• digitale informatievoorziening op rechtspraak.nl

De zes thema's waarmee we de tevredenheid van de professionals beschrijven, zijn: de administratieve contacten, de ontvangst, het rechterlijk functioneren, de doorlooptijd, de uitspraak en de digitale informatievoorziening op de website rechtspraak.nl.

Voor de justitiabelen is de thematische indeling vergelijkbaar, maar op onderdelen afwijkend (tabel 1.4).

Tabel 1.4 Thema's en onderwerpen van tevredenheid van justitiabelen⁶

Thema's	Onderwerpen
1. Bereikbaarheid	• telefonische bereikbaarheid van medewerkers • informatievoorziening op rechtspraak.nl • digitale bereikbaarheid
2. Ontvangst	• privacy wachtruimten • faciliteiten wachtruimte • het op tijd aanvangen van de zitting • informatie die u vooraf ontving over uw zaak
3. Rechterlijk functioneren	• de wijze waarop de rechter partijen ruimte biedt voor hun verhaal • de voorbereiding van de rechter op uw zaak • de rechter luisterde naar uw standpunten • deskundigheid rechter • onpartijdigheid rechter • inlevingsvermogen rechter • de begrijpelijkheid van hetgeen besproken is • de omgang van de rechter met advocaten/gemachtigden • informatie die u ontving over uw zaak
4. Uitspraak	• begrijpelijkheid beslissing • motivering beslissing
5. Doorlooptijd	• duur procedure
6. Uitleg vervolg procedure	• uitleg over het verdere verloop van de zaak na zitting

De justitiabelen bevragen we op de thema's: ontvangst, bereikbaarheid, rechterlijk functioneren, de uitspraak, de doorlooptijd (duur procedure) en de uitleg over het verdere verloop van de zaak na de zitting.

⁶ Voor uitleg over de factoranalyse en de indeling van de thema's, zie bijlage 1.

1.3 Het presenteren van onderzoeksresultaten

1.3.1 Alleen significante verschillen in beeld gebracht

De tevredenheid van professionals en justitiabelen verschilt tussen rechtbanken, gerechtshoven en colleges, maar ook tussen rechtbanken en functiegroepen. Om verschillen te benoemen, maken we in de analyses gebruik van de term *significante verschillen*. Met behulp van een statistische toets is vastgesteld of bepaalde groepen een verschil in tevredenheid ten opzichte van de totaalscore vertonen 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 gebruikte toets wordt verwezen naar bijlage 1.

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

1.3.2 Het reduceren van antwoordcategorieën

Dit rapport presenteert telkens afzonderlijk de tevredenheidsscores voor het algemene oordeel en voor het oordeel over de verschillende thema's. In die presentaties nemen we in de regel de categorieën 'zeer tevreden' en 'tevreden' samen, net als 'zeer ontevreden' en 'ontevreden'. We presenteren zodoende het aandeel (zeer) ontevreden klanten en het aandeel (zeer) tevreden klanten.⁷ Het aandeel klanten dat 'neutraal' heeft ingevuld, komt niet terug in de figuren.

Het thema 'digitale informatievoorziening op rechtspraak.nl' komt alleen terug bij het oordeel van de professionals over de Rechtspraak als geheel. Het gaat immers om een landelijke website en niet om een informatievoorziening die per regio of categorie van gerechten verschilt.

1.3.3 Presentatie van tevredenheidsscores

In dit rapport presenteren we de significante verschillen in tevredenheidsscores op de thema's met behulp van figuren. Figuur 1.1 is hiervan een voorbeeld, het laat de tevredenheid van professionals zien over het thema administratieve contacten met rechtbanken:

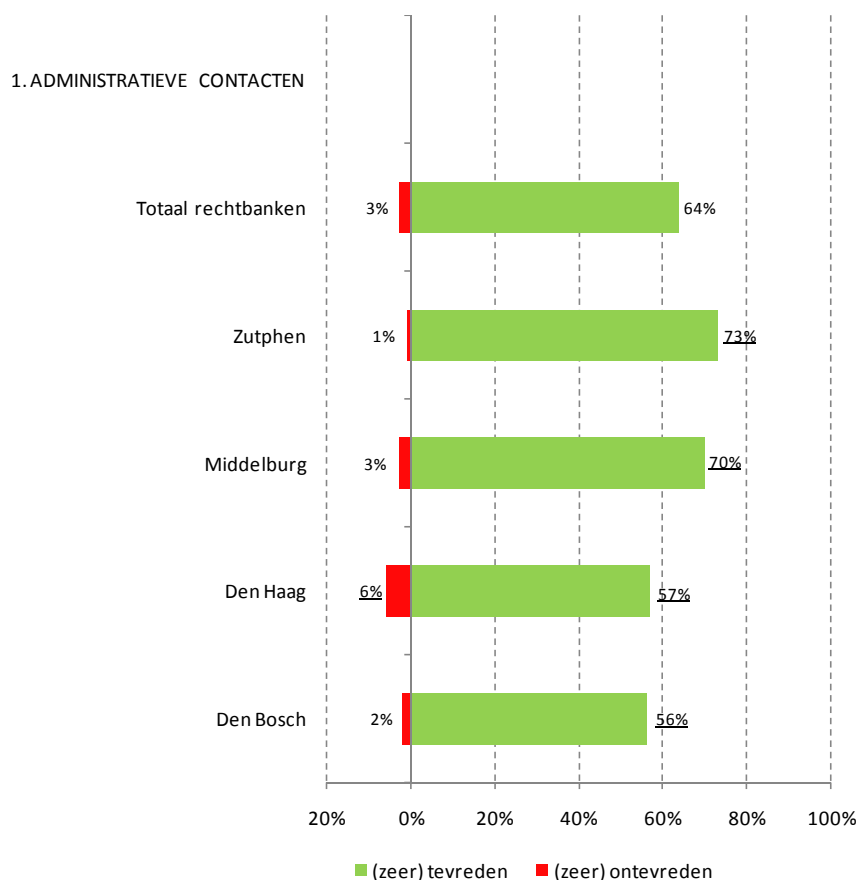
- De bovenste staaf toont steeds het gemiddelde. In dit geval laat deze zien hoe tevreden de professionals gemiddeld zijn over de administratieve contacten met rechtbanken.
- De daaronder volgende staven tonen de significante afwijkingen van het gemiddelde. In dit geval betreft dit vier rechtbanken. Nota bene: de

⁷ Voor uitleg over de factoranalyse en de indeling van de thema's, zie bijlage 1.

afwijkingen kunnen zitten in het aandeel ontevreden professionals, in het aandeel tevreden professionals of in beide.

- De percentages die significant afwijken van het gemiddelde zijn onderstreept. Uit deze figuur blijkt bijvoorbeeld dat het aandeel tevreden professionals in Zutphen en Middelburg hoger is dan gemiddeld en in Den Haag en Den Bosch lager dan gemiddeld.
- Voor de volledigheid: de groene staven tonen het aandeel tevreden professionals, de rode staven het aandeel ontevreden professionals.

Figuur 1.1 Voorbeeldfiguur klanttevredenheid



1.3.4 Presentatie sterke punten en aandachtspunten

Naast het inzichtelijk maken van belangrijke verschillen in klanttevredenheid op de verschillende niveaus in de Rechtspraak, dient het onderzoek aanknopingspunten op te leveren voor het verbeteren van het functioneren van de gerechten. Dat doen we met de zogenaamde *prioriteitsanalyse*. We construeren daarbij vier kwadranten met behulp van twee dimensies:

- de tevredenheid over een specifiek onderwerp;
- de invloed die dit onderwerp heeft op de algemene tevredenheid.⁸

⁸ Met een regressieanalyse is de invloed van de afzonderlijke onderwerpen op de algemene klanttevredenheid bepaald. Daarbij is gecontroleerd voor de invloed van achtergrondkenmerken zoals geslacht.

De twee dimensies, dus de mate van tevredenheid en de mate van invloed van dit onderwerp op de algemene tevredenheid, vormen samen vier mogelijke uitkomsten (zie figuur 1.2). We onderscheiden:

- *aandachtspunten*: onderwerpen die een grote invloed hebben, maar waarvan de gemiddelde tevredenheidsscore lager is dan de gemiddelde tevredenheid over alle onderwerpen (linksonder);
- *sterke punten*: onderwerpen met een grote invloed op de algemene tevredenheid én die goed gewaardeerd worden (linksboven);
- *secundaire aandachtspunten*: onderwerpen die minder invloed op de algemene tevredenheid hebben en laag gewaardeerd worden;
- *secundaire sterke punten*: onderwerpen die minder invloed hebben op de algemene tevredenheid én die goed gewaardeerd worden (rechtsboven).

Figuur 1.2 Prioriteitsanalyse

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	STERKE PUNTEN	SECUNDAIRE STERKE PUNTEN
Minder tevreden	AANDACHTSPUNTEN	SECUNDAIRE AANDACHTSPUNTEN

Binnen ieder kwadrant worden de onderwerpen gerangschikt naar tevredenheid. Zodoende staat het best scorende sterke punt altijd bovenaan en het slechtst scorende aandachtspunt onderaan.

Ter nuancering: het is niet zo dat verbetering alleen mogelijk is op de aandachtspunten, het is goed mogelijk dat ook op een sterk punt verbetering te boeken valt. Het belangrijkste doel van de prioriteitsanalyse is vooral aanknopingspunten voor een prioriteitstelling bij de verbetering van de dienstverlening.

Overigens zal bij de presentatie van deze analyses blijken dat (lang) niet alle onderwerpen in de figuren zijn opgenomen. Van de onderwerpen (of items) die niet in een van de kwadranten staan vermeld, is geen significante relatie met de algemene tevredenheid aan te geven. Met name bij de prioriteitsanalyse die voor de justitiabelen is gemaakt, blijkt dit voor veel onderwerpen uit de vragenlijst het geval te zijn geweest.

De prioriteitsanalyse passen we toe op de meeste onderdelen van deze studie:

- voor de professionals: op het niveau van de totale Rechtspraak, de rechtbanken, hoven en colleges en de sectoren (op geaggregeerd niveau);
- voor de justitiabelen is deze analyse uitvoerbaar voor de totale Rechtspraak, de rechtbanken en sectoren van de rechtbanken.

Op het niveau van de hoven en de colleges is de groep justitiabelen echter te klein gebleken voor deze statistische analyse.

2 KLANTWAARDERING VOOR DE RECHTSPRAAK

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk belicht de klantwaardering voor de Rechtspraak als geheel. Dat wil zeggen voor de negentien rechtbanken, vijf gerechtshoven, de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep voor het bedrijfsleven die in het onderzoek zijn betrokken. Binnen de Rechtspraak onderscheiden we twee klantgroepen; de professionals en de justitiabelen. De professionals zijn degenen die werkzaam zijn in de Rechtspraak. Dit zijn bijvoorbeeld advocaten, officieren van justitie, deurwaarders en rechtsbijstandverzekeraars. De justitiabelen zijn veelal burgers die met de Rechtspraak in aanraking zijn gekomen.

Deze twee klantgroepen hebben elk een eigen perspectief op de Rechtspraak. Hun tevredenheid met de Rechtspraak wordt in dit hoofdstuk in eerste instantie dan ook afzonderlijk beschreven. Allereerst bespreken we de rechtspraak vanuit het perspectief van de professionals en vervolgens vanuit het perspectief van de justitiabelen. Het hoofdstuk sluit af met een vergelijking tussen de klantgroepen en enkele algemene conclusies.

2.2 Rechtspraak door de ogen van professionals

Op de vraag naar de algemene tevredenheid reageert bijna driekwart (73%) van de professionals tevreden (tabel 2.1). Een op de tien respondenten is ontevreden over het functioneren van de Rechtspraak. Niet over alle aspecten van de Rechtspraak zijn de professionals even tevreden. Het aandeel tevreden professionals is het grootst voor het rechterlijk functioneren en het kleinst voor de ontvangst en de digitale bereikbaarheid. Meer dan driekwart (78%) van de professionals is tevreden over het rechterlijk functioneren en nog niet de helft (40%) is tevreden over de ontvangst en de digitale bereikbaarheid. Ongeveer de helft (47%) van de professionals staat overigens neutraal tegenover de ontvangst en slechts een klein deel (13%) is hier ontevreden over. Het aandeel ontevreden professionals is vooral hoog als het gaat om de doorlooptijd (27%) en de digitale bereikbaarheid (21%). Overigens wist een groot deel (27%) van de professionals geen antwoord te geven op de vraag naar hun tevredenheid over de digitale bereikbaarheid.

Tabel 2.1 Klantwaardering professionals¹

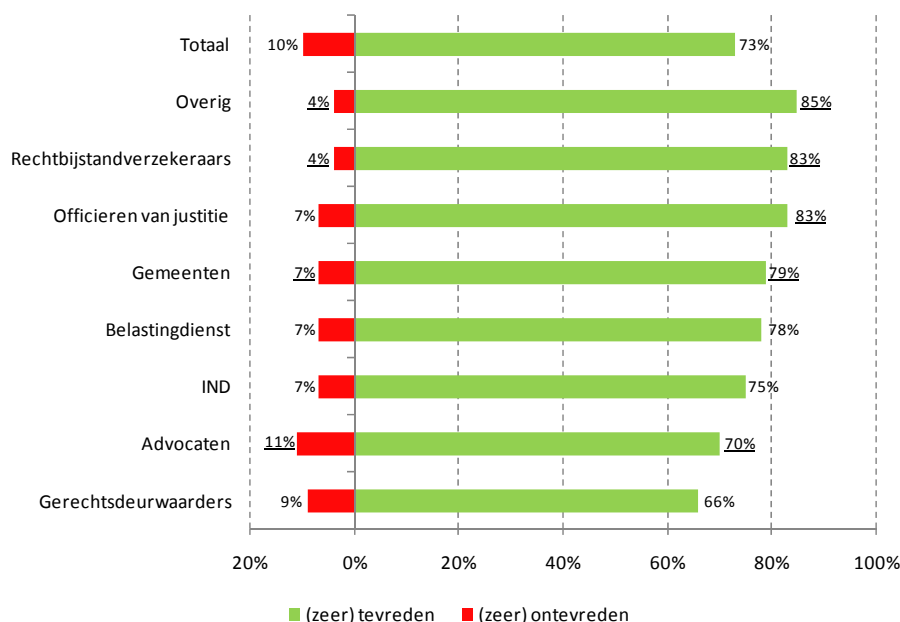
	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Algemene tevredenheid	73%	17%	10%	-
Administratieve contacten	63%	34%	3%	1%
- Telefonische bereikbaarheid	75%	19%	6%	8%
- Informatie vooraf	74%	19%	7%	2%
- Nakomen afspraken	71%	22%	7%	10%
- Flexibiliteit maken afspraken	54%	33%	12%	15%
Ontvangst	40%	47%	13%	3%
- Op tijd aanvangen zitting	63%	20%	16%	4%
- Faciliteiten tijdens wachten	47%	35%	18%	5%
- Privacy wachtruimte	31%	38%	31%	6%
Rechterlijk functioneren	78%	19%	4%	2%
- Ruimte voor uw verhaal	82%	12%	6%	3%
- Rechter luistert naar standpunten	81%	12%	7%	3%
- Rechter leeft zich in situatie in	73%	19%	8%	4%
- Deskundigheid rechter	79%	14%	7%	3%
- Onpartijdigheid rechter	78%	15%	7%	3%
- Hoe de rechter u behandelt	84%	12%	5%	3%
Uitspraak	65%	24%	10%	7%
- Motivering beslissing	67%	19%	15%	8%
- Begrijpelijkheid beslissing	71%	18%	11%	8%
- Rechtseenheid beslissingen	56%	32%	11%	20%
Doorlooptijd	46%	27%	27%	3%
Rechtspraak.nl	65%	30%	5%	14%
Digitale bereikbaarheid	40%	38%	21%	27%

2.2.1 Verschillen naar functiegroep en achtergrondkenmerken

Functiegroep

De groep professionals bestaat uit respondenten die onder andere werkzaam zijn binnen de advocatuur, gemeenten, het OM, de Belastingdienst en de rechtsbijstand (zie figuur 2.1 en tabel 2.2). De figuur laat zien dat de klanttevredenheid varieert per functiegroep.

¹ 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.

Figuur 2.1 Algemeen oordeel professionals per functiegroep

Van alle functiegroepen is de categorie overig de meest tevreden groep (85%). Binnen deze categorie heeft UWV het hoogste tevredenheidspercentage (zie tabel 2.2). Ook officieren van justitie, rechtsbijstandverzekeraars en respondenten bij gemeenten zijn bovengemiddeld tevreden over de kwaliteit van de Rechtspraak. De advocaten zijn significant minder tevreden. De groep ontevreden respondenten binnen de advocatuur is het grootst (11%) en ook het aandeel tevreden respondenten in deze functiegroep (70%) is significant kleiner (73%). Andere functiegroepen met een relatief grote groep ontevreden respondenten zijn gemeenten, rechtsbijstandverzekeraars en de overige functies. Binnen de categorie 'overig' vertonen Reclassering Nederland en Bureaus Jeugdzorg de laagste tevredenheidpercentages.

Tabel 2.2 Klantwaardering overige functiegroepen (n=299)

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden
Klanten CBb	100%	0%	0%
Bureaus Jeugdzorg	78%	16%	6%
UWV	91%	7%	2%
SVB	84%	9%	7%
Reclassering NL	78%	15%	7%
Raad v/d Kinderbescherming	84%	12%	4%

Overigens laat een analyse van het aantal malen dat professionals bij het gerecht waarover zij procedeerden of ter zitting optraden, zien dat bij frequenter bezoek (vaker dan zes maal) de tevredenheid stijgt (77%) en de

ontevredenheid daalt (7%) ten opzichte van minder frequent bezoek (1-3 maal; 72% tevreden en 11% ontevreden).

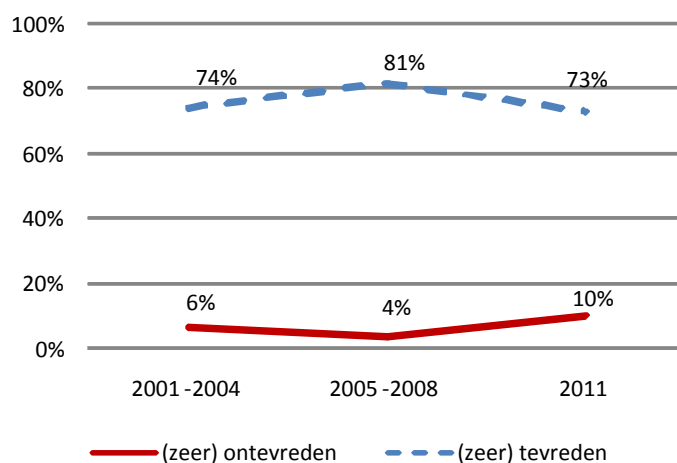
Achtergrondkenmerken

Mannelijke en vrouwelijke professionals laten geen verschil in klantwaardering zien. Het beeld van de klantwaardering in drie leeftijdscategorieën (50-80 jaar, 35-50 jaar en 22-35 jaar) is eveneens vrijwel gelijk. In de hoogste leeftijdscategorie (15% van professionals) is de tevredenheid iets hoger (78%) dan bij de 35-50-jarigen (73% tevreden; 53% van de professionals). De klanttevredenheid van de jongste professionals ligt er tussen in.

2.2.2 Ontwikkeling klantwaardering voor de Rechtspraak

Figuur 2.2 laat de ontwikkeling van de algemene tevredenheid over de Rechtspraak als geheel zien van 2001 tot 2011.² De twee trends laten een corresponderend beeld zien. De bovenste (blauwe) stippellijn laat eerst een lichte stijging in positieve waardering van de Rechtspraak zien en neemt na de metingen van 2005-2008 licht af tot circa hetzelfde startniveau (2001-2004). De onderste (rode) lijn laat na een lichte afname in ontevredenheid tot 2005-2008 een lichte toename in ontevredenheid zien.

Figuur 2.2 Algemene tevredenheid Rechtspraak 2001-2011

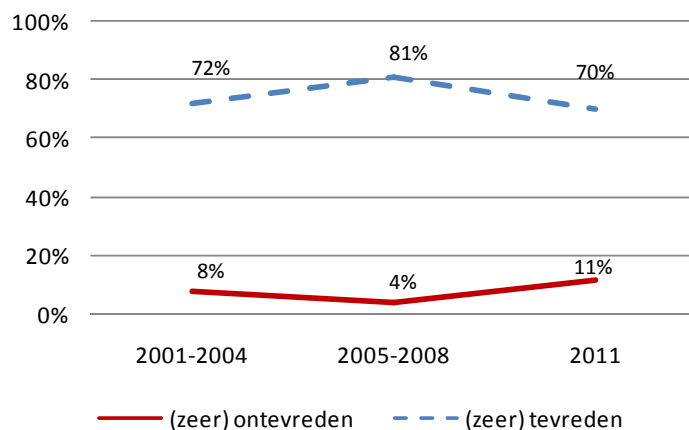


In het overzicht van de samenstelling per responsgroep per samengesteld meetmoment (zie tabel 1.2 in hoofdstuk 1) werd duidelijk dat de respons in alle metingen voor het grootste deel uit advocaten bestaat. In 2011 is het percentage (73%) echter nog hoger dan in de voorgaande metingen (67% en 64%). De advocatuur uit zich minder tevreden over de Rechtspraak dan de andere functiegroepen. Daarom is het mogelijk dat de relatieve oververtegenwoordiging van advocaten in 2011 bijdraagt aan de (lichte) afname in de tevredenheid in 2011. In de figuren hieronder worden daarom de ontwikkeling

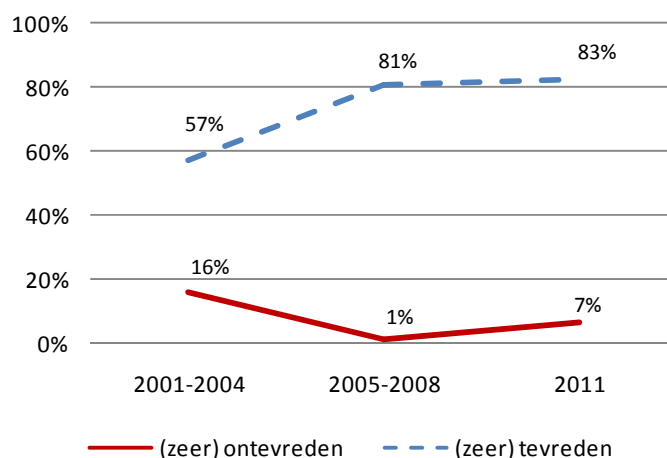
in tevredenheid en in ontevredenheid nogmaals weergegeven, maar dan apart voor de advocatuur (figuur 2.3), voor het Openbaar Ministerie (OM; figuur 2.4) en alle overige functies (figuur 2.5).

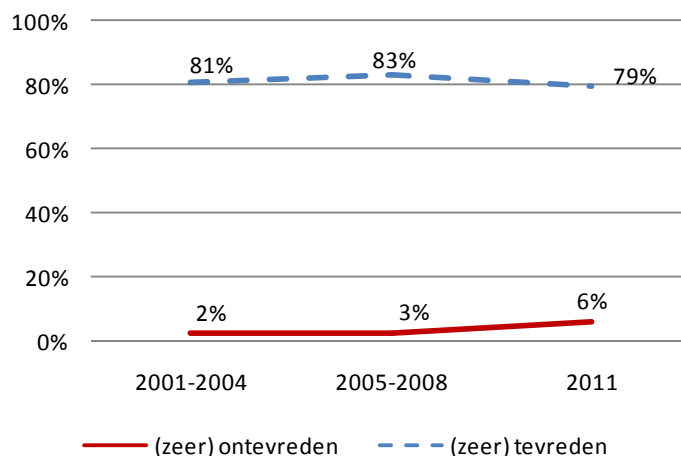
Het valt op dat de ontwikkeling in tevredenheid een duidelijke trendbreuk vertoont bij de advocatuur. Tussen de eerste twee meetmomenten is sprake van een toenemende tevredenheid, daarna zien we een sterke daling in het tevredenheidspercentage. De tevredenheid bij het OM maakt eveneens een forse positieve ontwikkeling door tussen 2001 en 2008; een stijging van maar liefst bijna 25 procent. Na 2008 zet deze ontwikkeling zich voorzichtig door tot een percentage van 83 procent. Voor alle overige functiegroepen zijn de verschillen veel kleiner. Wel is tussen 2008 en 2011 sprake van een lichte daling in de tevredenheid over de kwaliteit van de Rechtspraak.

Figuur 2.3 Algemene tevredenheid Rechtspraak – Advocatuur



Figuur 2.4 Algemene tevredenheid Rechtspraak – OM



Figuur 2.5 Algemene tevredenheid Rechtspraak – Overige functies

2.2.3 Sterke punten en aandachtspunten volgens professionals

Op grond van de tevredenheid van de professionals kan tot slot een aantal succes- en aandachtspunten worden benoemd voor de Rechtspraak (zie figuur 2.6). Voor een uitleg van deze analyse verwijzen we naar paragraaf 1.4.

Op basis van een combinatie van een hoge tevredenheid en een grote invloed op de algemene tevredenheid zijn er drie elementen als sterke punten te onderscheiden: de deskundigheid van de rechter, de onpartijdigheid van de rechter en de begrijpelijkheid van de beslissing. Dit zijn thema's die van invloed zijn op de algemene tevredenheid en waarover de professionals tevreden zijn. De motivering van de beslissing is eveneens een onderwerp dat van invloed is op de klanttevredenheid. Hierover zijn de professionals gemiddeld gesproken echter minder tevreden. De motivering van de beslissing kan daarom als een aandachtspunt voor de Rechtspraak worden benoemd.

In de rechterhelft van de figuur zien we onderwerpen die minder van invloed zijn op de klanttevredenheid. Verschillende onderwerpen die met het rechterlijk functioneren te maken hebben alsmede met de vooraf ontvangen informatie, kunnen als secundaire sterke punten bestempeld worden. Daarnaast onderscheiden we vier secundaire aandachtspunten, waarvan doorlooptijd de laagste tevredenheidsscores kent.

Figuur 2.6 Sterke punten en aandachtspunten voor de Rechtspraak als geheel

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Deskundigheid rechter Onpartijdigheid rechter Begrijpelijkheid beslissing	Behandeling van uzelf door rechter Mate waarin rechter luistert naar uw standpunten Onpartijdigheid rechter Mate van inleving door rechter De informatie die u vooraf ontving over uw zaak
Minder tevreden	Motivering beslissing	Het op tijd aanvangen van de zitting Flexibiliteit afspraken maken Rechtseenheid van beslissingen Doorlooptijd

Verbeterpunten

Aan de professionals werd ook gevraagd verbeterpunten aan te geven. Dit zijn verbeterpunten die werden genoemd naar aanleiding van de open vraag: Wat zou volgens u beter kunnen? Ongeveer de helft (49%) van de professionals heeft verbeterpunten genoemd. Tabel 2.3 geeft de genoemde verbeterpunten gerubriceerd weer. Het rechterlijk functioneren werd het meest genoemd. In bijna een derde (29%) van de antwoorden op deze vraag suggereren professionals verbeteringen voor het rechterlijk functioneren. Deze uitkomst staat dus los van het feit dat dit onderdeel van de Rechtspraak over het algemeen zeer positief gewaardeerd wordt. Daarnaast worden ook op het gebied van de doorlooptijden en administratieve contacten veelvuldig verbeteringen genoemd.

Tabel 2.3 Verbeterpunten professionals

Categorie	Percentage
Rechterlijk functioneren	29%
Doorlooptijden	23%
Administratieve contacten	21%
Ontvangst	14%
Uitspraak	11%
Privacy	9%
Tijdigheid aanvang zitting	9%
Digitale toegankelijkheid	6%
Overig	12%

2.3 Rechtspraak door de ogen van justitiabelen

2.3.1 Tevredenheid over het geheel en per thema

Een grote meerderheid van de justitiabelen (81%) is over de Rechtspraak in het geheel tevreden (tabel 2.4). Minder dan een op de twintig rechtzoekende burgers is hier in algemene zin ontevreden over. De tevredenheid varieert overigens behoorlijk per thema. Justitiabelen zijn het meest tevreden over de uitleg over het vervolg van de procedure (90%) en het rechterlijk functioneren (87%). Ontvangst en doorlooptijd van de procedure zijn thema's waarover respondenten het minst tevreden zijn. Slechts ongeveer de helft van de ondervraagde justitiabelen is tevreden over deze zaken. Bovendien geeft bijna dertig procent van de justitiabelen aan ontevreden te zijn wat de doorlooptijden betreft. Dit percentage wijkt sterk af van de overige scores. Men is milder ten aanzien van de ontvangst: een groot deel van de respondenten (40%) is neutraal en slechts een klein deel (4%) is ontevreden over de ontvangst. De vragen behorend bij het thema bereikbaarheid waren voor de justitiabelen moeilijk te beantwoorden; 51 tot 67 procent kon hierop geen antwoord geven. Mogelijk hadden zij geen ervaring met de telefonische en digitale bereikbaarheid van de gerechten of de informatie op rechtspraak.nl.

Tabel 2.4 Klantwaardering justitiabelen³

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Algemene tevredenheid	81%	13%	6%	-
Bereikbaarheid	67%	30%	3 %	39%
- Telefonische bereikbaarheid	72%	25%	3%	51%
- Rechtspraak.nl	64%	32%	5%	60%
- Digitale bereikbaarheid	56%	38%	7%	67%
Ontvangst	56%	40%	4%	-
- Op tijd aanvangen zitting	78%	9%	13%	-
- Faciliteiten tijdens wachten	74%	16%	10%	1%
- Privacy wachtruimte	55%	21%	24%	1%
- Informatie vooraf	71%	16%	12%	7%
Rechterlijk functioneren	87%	12%	2%	-
- Ruimte voor verhaal	87%	7%	6%	1%
- Voorbereiding rechter	82%	12%	6%	4%
- Rechter luistert naar standpunten	91%	5%	4%	1%
- Rechter leeft zich in situatie in	76%	17%	7%	3%
- Deskundigheid rechter	82%	15%	3%	5%
- Onpartijdigheid	79%	15%	5%	2%
- Begrijpelijkheid	91%	6%	3%	-
- Omgang rechter met advocaten/gemachtigden	86%	12%	2%	21%
- Informatie over zaak	81%	10%	9%	11%

³ 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.

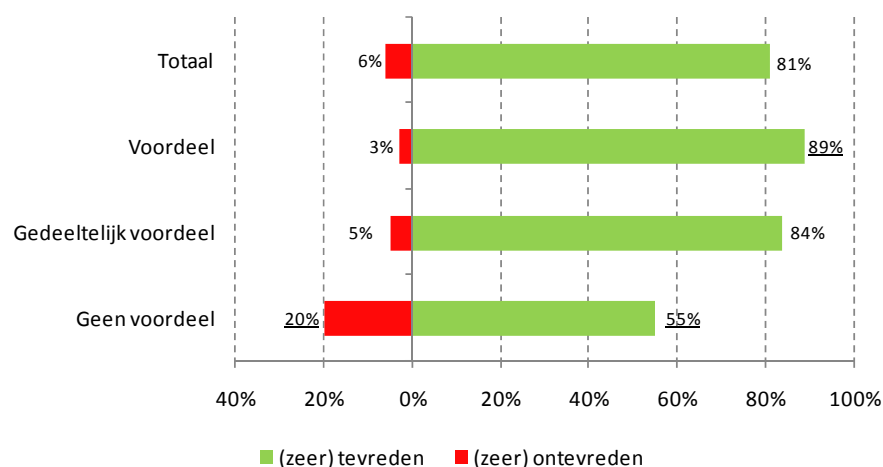
Vervolg tabel 2.4

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Uitspraak	77%	19%	5%	1%
- Motivering beslissing	79%	12%	9%	1%
- Begrijpelijkheid beslissing	84%	9%	7%	1%
Doorlooptijd	55%	17%	29%	1%
Uitleg vervolg procedure	90%	6%	3%	3%

2.3.2 Verschillen naar verwachte uitspraak en achtergrondkenmerken

Figuur 2.7 laat zien dat de klanttevredenheid niet los gezien kan worden van de (verwachte) uitspraak van de rechter. Zoals we eerder zagen, is 81 procent van de justitiabelen tevreden over de rechtspraak als geheel en zes procent is ontevreden. Justitiabelen die een voordelige uitspraak ontvingen (of verwachtten), zijn echter vaker tevreden (89%) terwijl justitiabelen die een uitspraak in het nadeel ontvingen of verwachtten, juist minder vaak tevreden zijn (55%). Omgekeerd is ook duidelijk dat de justitiabelen die een nadelige uitspraak verwachten bovengemiddeld ontevreden zijn.

Figuur 2.7 Klantwaardering naar (verwachte) uitspraak (n=2489)



Achtergrondkenmerken

Mannelijke en vrouwelijke justitiabelen laten weinig verschil in klantwaardering zien: vrouwen scoren gemiddeld minder dan drie procent hoger dan mannen. De klantwaardering in drie leeftijdscategorieën (55-90 jaar, 35-55 jaar en 18-35 jaar) is als volgt: de jongste justitiabelen zijn minder vaak tevreden (75%; 27% van de justitiabelen) dan de middelste (83%; 54% van de justitiabelen) en hoogste leeftijdscategorieën (85%; 19% van de justitiabelen). Gelet op het opleidingsniveau van justitiabelen, ontstaat het beeld dat de hoogst opgeleiden (hoger onderwijs: hbo en wo) vaker tevreden zijn (85%) dan justitiabelen met een ander opleidingsniveau. Justitiabelen zonder een

vervolgopleiding na het basisonderwijs zijn het minst vaak tevreden (72%) en vaker neutraal. De justitiabelen met alleen een opleiding in het middelbaar beroepsonderwijs of voortgezet onderwijs zijn ongeveer even tevreden (gemiddeld 79% tevreden respondenten).

2.3.3 Sterke punten en aandachtspunten volgens justitiabelen

Ook op grond van de tevredenheid van de justitiabelen kunnen sterke punten en aandachtspunten worden benoemd voor de Rechtspraak (zie figuur 2.8). De wijze waarop de beslissing door rechters wordt gemotiveerd, kan als sterk punt worden benoemd. Dit onderwerp is namelijk van noemenswaardige invloed op de klantwaardering voor de rechtspraak als geheel, terwijl de justitiabelen hier bovengemiddeld tevreden over zijn. De duur van de procedure behoeft echter verbetering. Hoewel de duur van de procedure een beperkte invloed heeft op de klantwaardering, is het een onderwerp dat minder goed wordt gewaardeerd door de justitiabelen.

Figuur 2.8 Sterke punten en aandachtspunten voor de Rechtspraak als geheel

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Motivering van de beslissing	
Minder tevreden		Duur van de procedure

Verbeterpunten

Aan de justitiabelen werd ook gevraagd verbeterpunten aan te geven. Dit zijn verbeterpunten die werden genoemd naar aanleiding van de open vraag: Wat zou volgens u beter kunnen? Ruim de helft (51%) van de justitiabelen heeft verbeterpunten genoemd. Tabel 2.5 geeft de genoemde verbeterpunten gerubriceerd weer. De ontvangst werd het meest genoemd. In een kwart (25%) van de antwoorden op de vraag naar verbeterpunten noemen de justitiabelen aspecten van de ontvangst. Daarnaast worden ook op het gebied van de privacy, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijden veelvuldig verbeteringen genoemd.

Tabel 2.5 Verbeterpunten justitiabelen

Categorie	Percentage
Ontvangst	25%
Privacy	18%
Rechterlijk functioneren	15%
Doorlooptijden	15%
Administratieve contacten	11%
Tijdigheid aanvang zitting	11%
Digitale toegankelijkheid	3%
Uitspraak	1%
Overig	17%

2.4 Samenvatting

Samengevat kunnen op basis van de bevindingen uit dit hoofdstuk de volgende conclusies worden getrokken:

Ten aanzien van de professionals:

- Als het gaat om de algemene tevredenheid over de Rechtspraak in het geheel, is een ruime meerderheid (73%) van de professionals tevreden. Slechts een op de tien respondenten is ontevreden over het functioneren van de Rechtspraak.
- Het aandeel tevreden professionals varieert overigens tussen de verschillende onderzochte thema's. De hoogste tevredenheidspercentages zien we bij het rechterlijk functioneren (78%). Het laagste aandeel tevreden professionals komen we tegen bij het thema ontvangst (47%). Ook zijn professionals relatief vaak ontevreden over de doorlooptijd (27%).
- Naar functiegroep verbijzonderd blijken de advocaten minder vaak tevreden (70%). De rechtsbijstandsverzekeraars (83%) en officieren van justitie (83%) tonen zich juist vaker tevreden over het functioneren van de Rechtspraak. Vooral ook de categorie 'overige functiegroepen' toont zich vaak tevreden (85%). Het betreft dan met name medewerkers van het UWV (91%), medewerkers van de SVB (85%) en medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming (84%).

Uit de analyses blijkt dat professionals aan het functioneren van de Rechtspraak drie sterke punten onderkennen, te weten de deskundigheid van de rechter, de onpartijdigheid van de rechter en de begrijpelijkheid van de beslissing. Dit zijn onderwerpen die van aanzienlijke invloed blijken zijn op de algemene tevredenheid en waarover de professionals tevreden zijn. De analyses leveren ook een aandachtspunt op voor verbetering van het functioneren van de Rechtspraak, namelijk de motivering van de beslissing. Over dit onderwerp zijn de professionals gemiddeld gesproken minder tevreden, terwijl dit onderdeel wel het algemene oordeel over het functioneren van de Rechtspraak aanzienlijk beïnvloedt.

Ondanks dat een zeer ruime meerderheid van de professionals tevreden is over het rechterlijk functioneren, blijkt uit de antwoorden op de open vraag 'Wat zou volgens u beter kunnen' dat zij toch vooral op dit vlak verbeterpunten formuleren. Ook ten aanzien van de doorlooptijden en de administratieve contacten noemen zij veelvuldig verbeterpunten.

Ten aanzien van de justitiabelen:

- Een grote meerderheid van de justitiabelen (81%) is in het algemeen tevreden over het functioneren van de Rechtspraak. Minder dan een op de twintig geïnterviewde rechtzoekende burgers is hier in algemene zin ontevreden over (6%).
- Justitiabelen zijn het meest tevreden over de uitleg over het vervolg van de procedure (90%) en het rechterlijk functioneren (86%). Over de ontvangst (56%) en de doorlooptijd (55%) tonen respondenten zich minder vaak tevreden.
- Aparte aandacht verdient de doorlooptijd. Bijna een derde (29%) van de justitiabelen is hier ontevreden over.
- De mate van tevredenheid staat niet los van de (verwachte) uitspraak van de rechter. Justitiabelen die een voordelige uitspraak ontvingen (of verwachtten), zijn beduidend vaker tevreden (89%) over het functioneren van de Rechtspraak dan justitiabelen die een uitspraak in hun nadeel ontvingen of verwachtten (55%).

Analoog aan het oordeel van professionals, kunnen we ook op grond van de analyse onder justitiabelen sterke punten en aandachtspunten benoemen met betrekking tot het functioneren van de Rechtspraak. De wijze waarop de beslissing door rechters wordt gemotiveerd blijkt een sterk punt te zijn. Dit onderwerp is namelijk van aanzienlijke invloed op de algemene tevredenheid over de Rechtspraak als geheel, terwijl de justitiabelen hier bovengemiddeld tevreden over zijn. Nota bene, deze bevinding staat haaks op het oordeel van de professionals.

De analyse levert voor de justitiabelen geen primair aandachtspunt op, wel een secundair aandachtspunt, namelijk de duur van de procedure. Over dit onderwerp zijn relatief weinig justitiabelen tevreden, maar het onderwerp heeft slechts een beperkte invloed op de algemene tevredenheid.

Uit de antwoorden op de open vraag 'Wat zou volgens u beter kunnen' blijkt dat justitiabelen vooral verbeteringen op het gebied van de ontvangst en de privacy formuleren.

DEEL 2

KLANTWAARDERING VOOR GERECHTEN

3 PROFESSIONALS OVER DE GERECHTEN

3.1 Inleiding

De professionals hebben bij de rechtbanken, gerechtshoven en colleges waar zij werken telkens te maken met een andere dagelijkse praktijk en andere voorzieningen. Ook werken zij binnen verschillende sectoren (rechtsgebieden). Dit zorgt voor verschillen in de klanttevredenheid van de professionals tussen bijvoorbeeld de rechtbanken en de gerechtshoven en voor de afzonderlijke rechtbanken, gerechtshoven en de colleges.

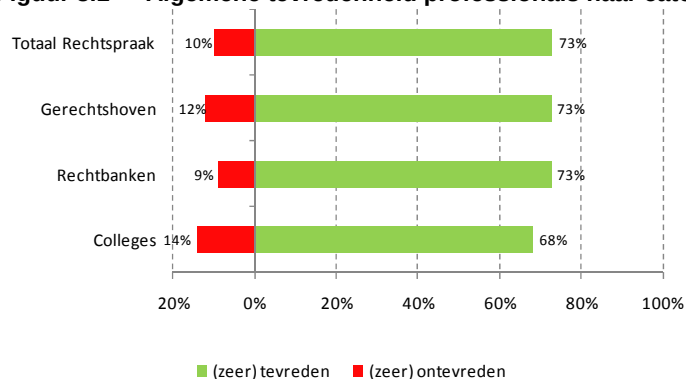
We beschrijven de verschillen tussen de categorieën van gerechten, dat wil zeggen: de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges (paragraaf 3.2). Ditzelfde doen we eveneens binnen deze categorieën van gerechten (paragraaf 3.3). Daarna komen de verschillen tussen de functiegroepen aan bod (paragraaf 3.4). Vervolgens gaat de aandacht uit naar de ontwikkelingen in de klantwaardering van professionals in de afgelopen tien jaar (3.5). Nadien presenteren we een prioriteitsanalyses (3.6). We sluiten af met een samenvatting (3.7).

3.2 Verschillen *tussen* rechtbanken, hoven en colleges

Algemene tevredenheid

Een ruime meerderheid van de professionals is tevreden over de gerechtshoven, de rechtbanken en de colleges. Hun algemene oordeel over de afzonderlijke categorieën van gerechten wijkt nauwelijks af van hun oordeel over de Rechtspraak als geheel (figuur 3.1). De tevredenheid over de bijzondere colleges¹ ligt iets lager (68%) dan die over de hoven en de rechtbanken (73%), maar dit verschil is niet significant.

¹ Bedacht moet worden dat CRvB en CBb in beperkte mate onderling vergelijkbaar zijn, het CBb concentreert zich op het sociaal-economisch bestuursrecht en de CRvB oordeelt vooral over geschillen op het terrein sociale zekerheid en in ambtenarenzaken.

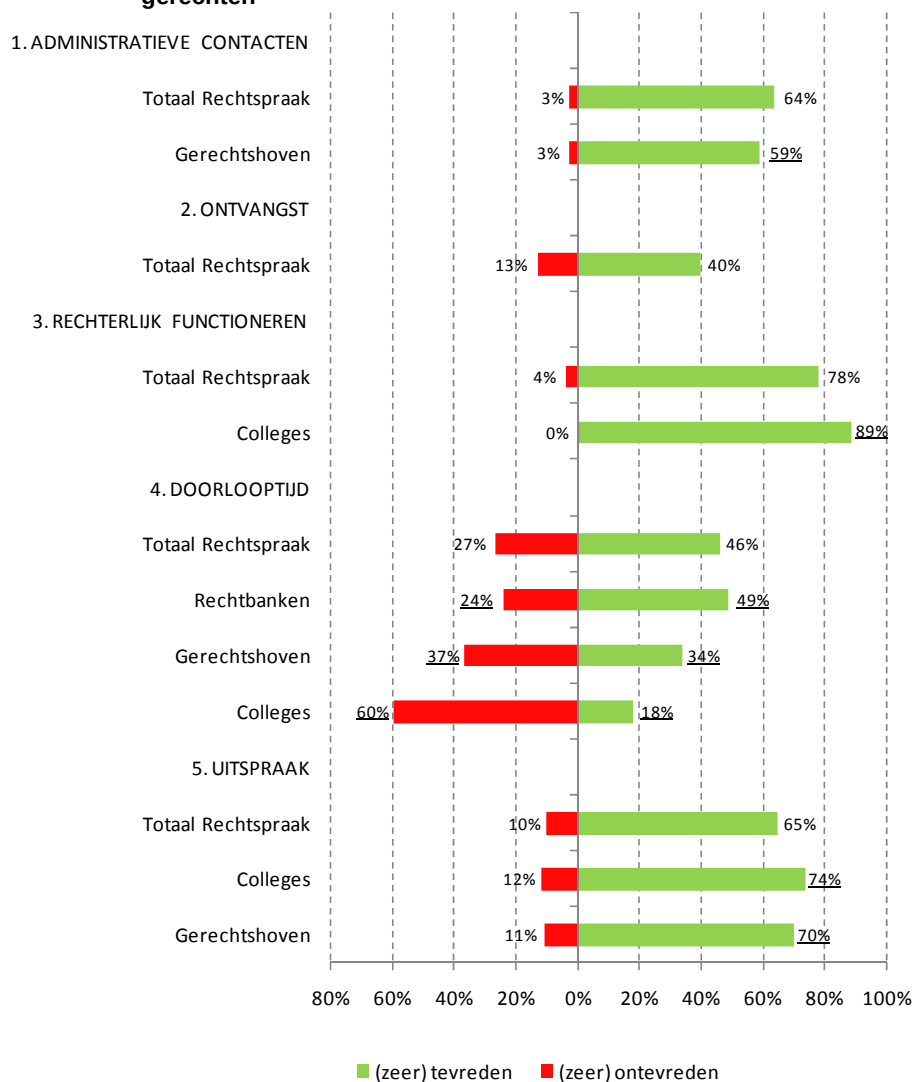
Figuur 3.1 Algemene tevredenheid professionals naar categorie van gerechten*De verschillende thema's van tevredenheid*

Als we vervolgens kijken naar de verschillende thema's of onderdelen van de Rechtspraak (figuur 3.2), dan zien we dat:

- een ruime meerderheid tevreden is over de administratieve contacten, het rechterlijk functioneren en de uitspraak van de rechter;
- een veel kleinere groep tevreden is over de ontvangst en de doorlooptijden.

Toch zijn er ten aanzien van deze thema's ook duidelijke verschillen tussen de afzonderlijke categorieën van gerechten. Ook dit is te zien in figuur 3.2.

Figuur 3.2 Verschillen in klantwaardering professionals naar categorieën van gerechten



De gerechtshoven profileren zich ten opzichte van het algemene beeld doordat:

- minder professionals tevreden zijn over de administratieve contacten en de doorlooptijd;
- meer professionals tevreden zijn over de uitspraak van de rechter.

De bijzondere colleges profileren zich als volgt:

- minder professionals zijn tevreden over de doorlooptijden;
- meer professionals zijn tevreden over het rechterlijk functioneren en de uitspraak van de rechter.

De rechtbanken zelf profileren zich nauwelijks ten opzichte van het algemene beeld.² Alleen ten aanzien van de doorlooptijden zien we dat de rechtbanken iets meer waardering oogsten dan de gerechtshoven en de bijzondere colleges.

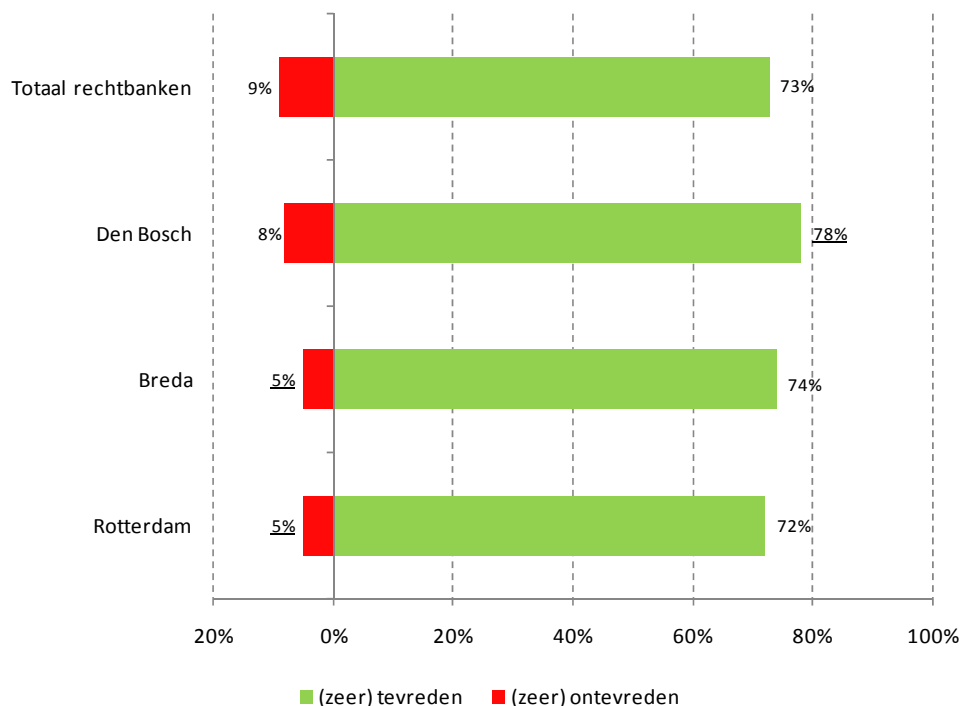
3.3 Verschillen *binnen* rechtbanken, hoven en colleges

3.3.1 Professionals over verschillen tussen rechtbanken

Rechtbanken, algemene tevredenheid

Het verschil in de algemene tevredenheid van de professionals tussen de verschillende rechtbanken is beperkt. Het aandeel tevreden professionals varieert tussen 67 en 78 procent. Figuur 3.3 toont de rechtbanken die significant afwijken van het landelijk gemiddelde. Bij de rechtbank Den Bosch is het aandeel tevreden professionals significant hoger. De rechtbanken Breda en Rotterdam hebben een significant lager aandeel ontevreden professionals in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Er zijn geen negatieve uitschieters aan te geven.

Figuur 3.3 Algemeen oordeel professionals over de rechtbanken



² Dat is ook logisch, omdat er veel meer respons is over de rechtbanken dan over de hoven en colleges. Zij domineren dus in het algemene beeld.

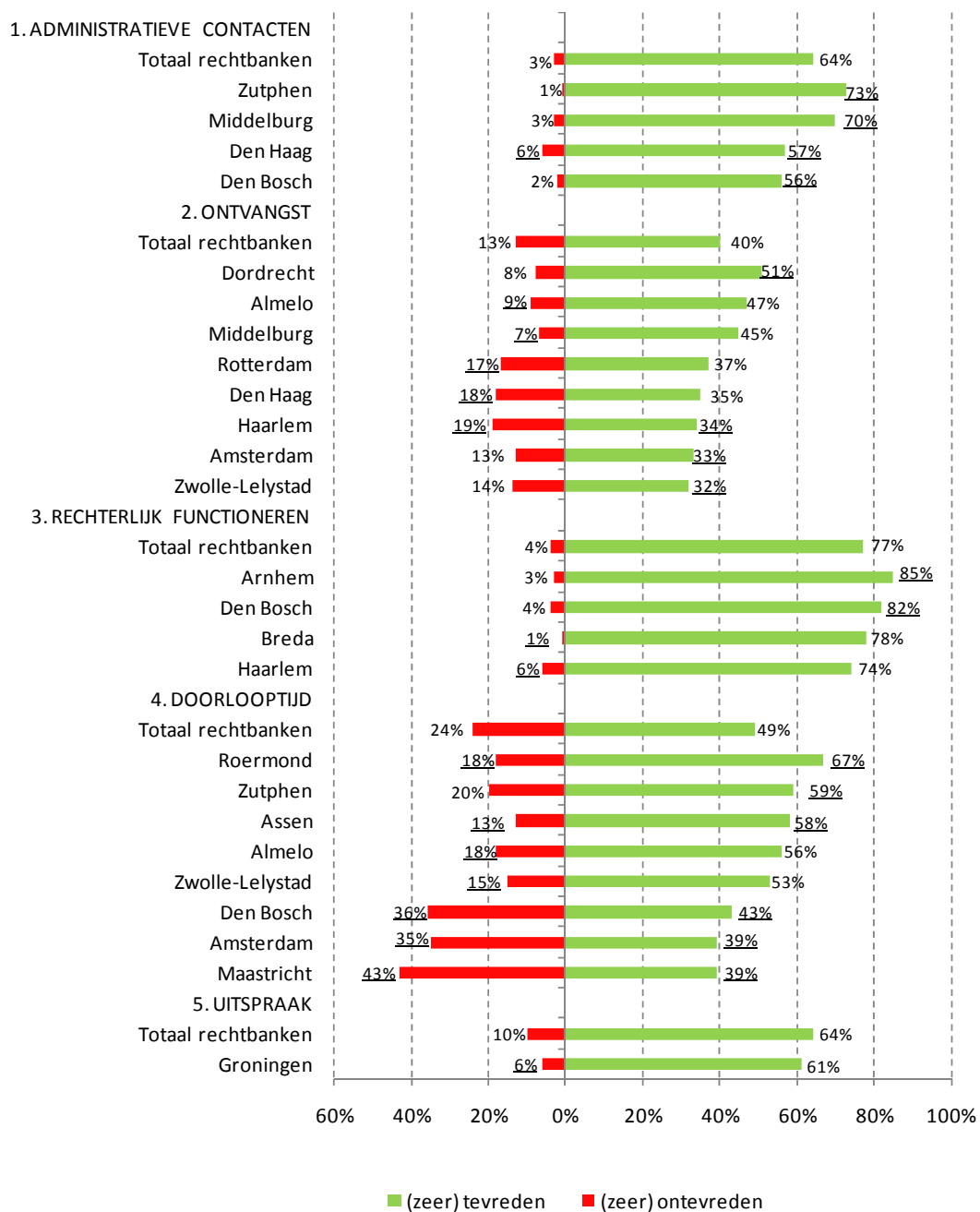
Rechtbanken, uitsplitsing naar thema's

Figuur 3.4 geeft informatie over de tevredenheid van professionals over de rechtbanken. Als het gaat om alle rechtbanken tezamen, dan blijken de professionals het vaakst tevreden te zijn over de thema's rechterlijk functioneren, administratieve contacten en uitspraak. Minder tevreden zijn zij over de doorlooptijd en de ontvangst op de rechtbanken.

Figuur 3.4 toont ook de (significante) verschillen tussen rechtbanken:

- Thema administratieve contacten: de rechtbanken Zutphen en Middelburg scoren bovengemiddeld. De rechtbanken Den Haag en Den Bosch scoren juist onder het gemiddelde.
- Thema ontvangst: alleen de rechtbank Dordrecht scoort significant hoger dan gemiddeld. Ook de rechtbanken van Middelburg en Almelo scoren relatief goed. Over de ontvangst van de rechtbanken Rotterdam, Den Haag, Haarlem, Amsterdam en Zwolle-Lelystad zijn de professionals juist minder tevreden of meer ontevreden dan gemiddeld.
- Thema rechterlijk functioneren: de rechtbanken Arnhem en Den Bosch scoren bovengemiddeld. Over het rechterlijk functioneren van de rechtbank Breda zijn de professionals minder vaak ontevreden en over de rechtbank Haarlem juist wat vaker ontevreden dan gemiddeld.
- Thema doorlooptijd: over de rechtbanken Roermond, Zutphen, Assen, Almelo en Zwolle-Lelystad zijn de professionals positiever dan gemiddeld. Op deze rechtbanken zijn de tevredenheidspercentages hoger of is de ontevredenheid lager dan gemiddeld. Over de doorlooptijden van de rechtbanken Den Bosch, Amsterdam en Maastricht zijn de professionals juist minder tevreden dan gemiddeld.
- Thema uitspraak: alleen rechtbank Groningen wijkt af; het aandeel ontevreden professionals is wat kleiner dan gemiddeld.

Figuur 3.4 Verschillen in klantwaardering volgens professionele partners tussen rechtbanken op de hoofdaspecten in percentages



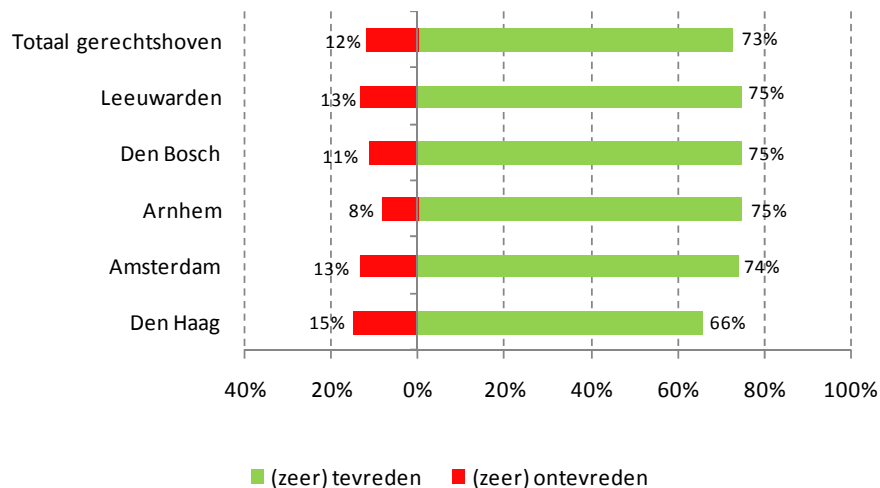
3.3.2 Professionals over verschillen tussen gerechtshoven

Gerechtshoven, algemene tevredenheid

Bijna driekwart van de professionals (73%) is over het geheel genomen tevreden over de gerechtshoven. Wanneer we de hoven onderling vergelijken,

zijn er slechts kleine verschillen aan te geven. Den Haag scoort het laagst met 66 procent tevreden professionals, maar dit verschil is niet significant.

Figuur 3.5 Algemeen oordeel professionele partners gerechtshoven

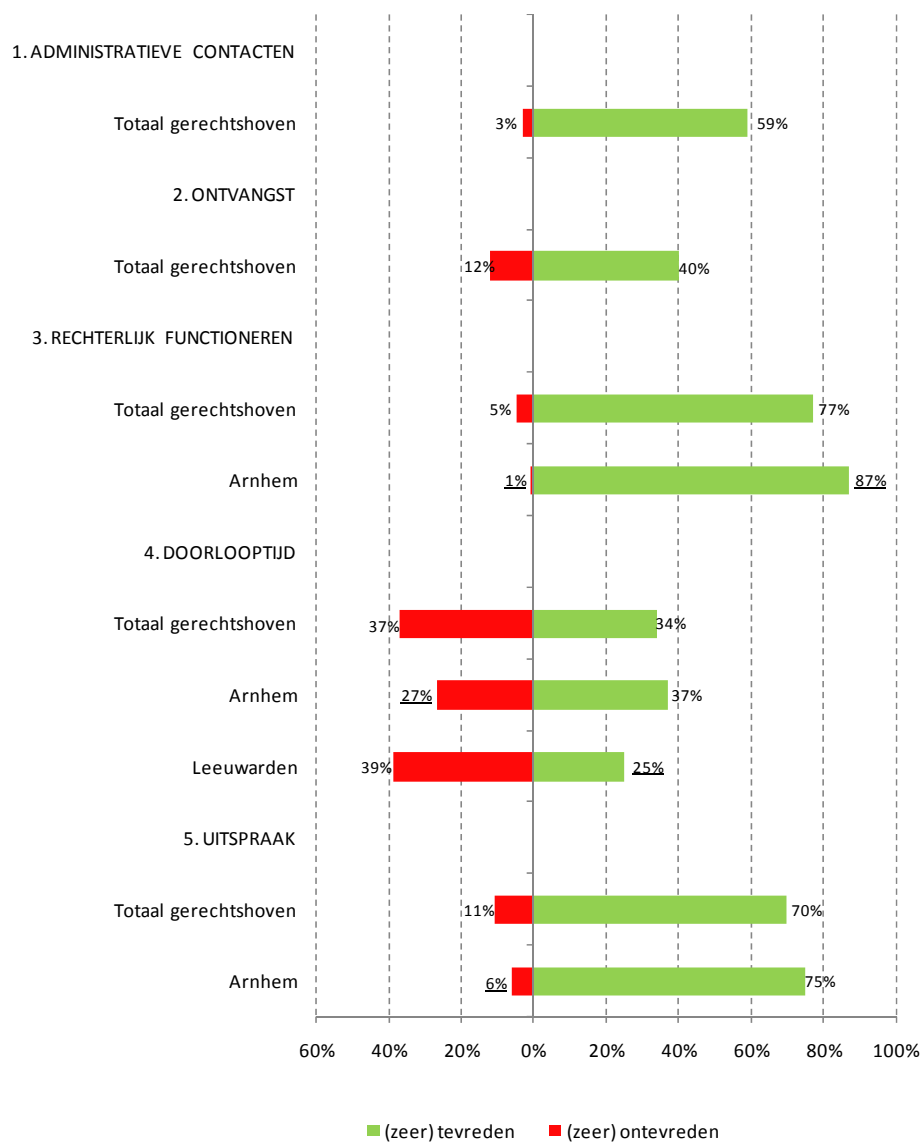


Gerechtshoven, uitsplitsing naar thema's

Figuur 3.6 geeft informatie over de tevredenheid van professionals over de hoven. Als het gaat om alle hoven tezamen, dan zijn de tevredenheidsscores het hoogst voor rechterlijk functioneren, gevolgd door de uitspraak, de administratieve contacten en de ontvangst. Over de doorlooptijden zijn zij het minst tevreden; ongeveer een derde (34%) is hier tevreden over.

Figuur 3.6 laat ook de significante verschillen zien van gerechtshoven ten opzichte van het landelijke gemiddelde voor alle hoven samen. De verschillen tussen de gerechtshoven blijken klein te zijn en het beeld per gerechtshof wijkt nauwelijks af van het landelijk gemiddelde:

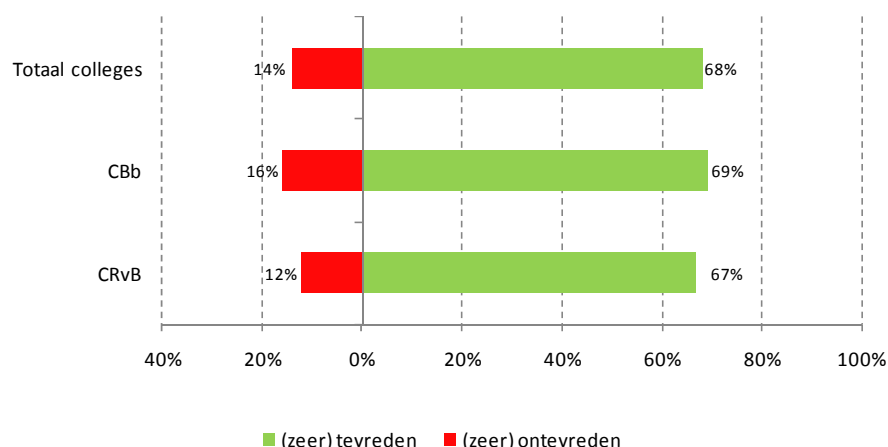
- Het oordeel van de professionals over het gerechtshof Arnhem wijkt op drie thema's positief af van het landelijke beeld. De professionals zijn bovengemiddeld tevreden over het rechterlijk functioneren en minder ontevreden over de doorlooptijd en de uitspraak.
- Over de doorlooptijd van het gerechtshof Leeuwarden zijn de professionals minder tevreden; slechts een kwart is hier tevreden over.

Figuur 3.6 Verschillen in klantwaardering naar thema en gerechthoven

3.3.3 Professionals over verschillen tussen bijzondere colleges

Colleges, algemene tevredenheid

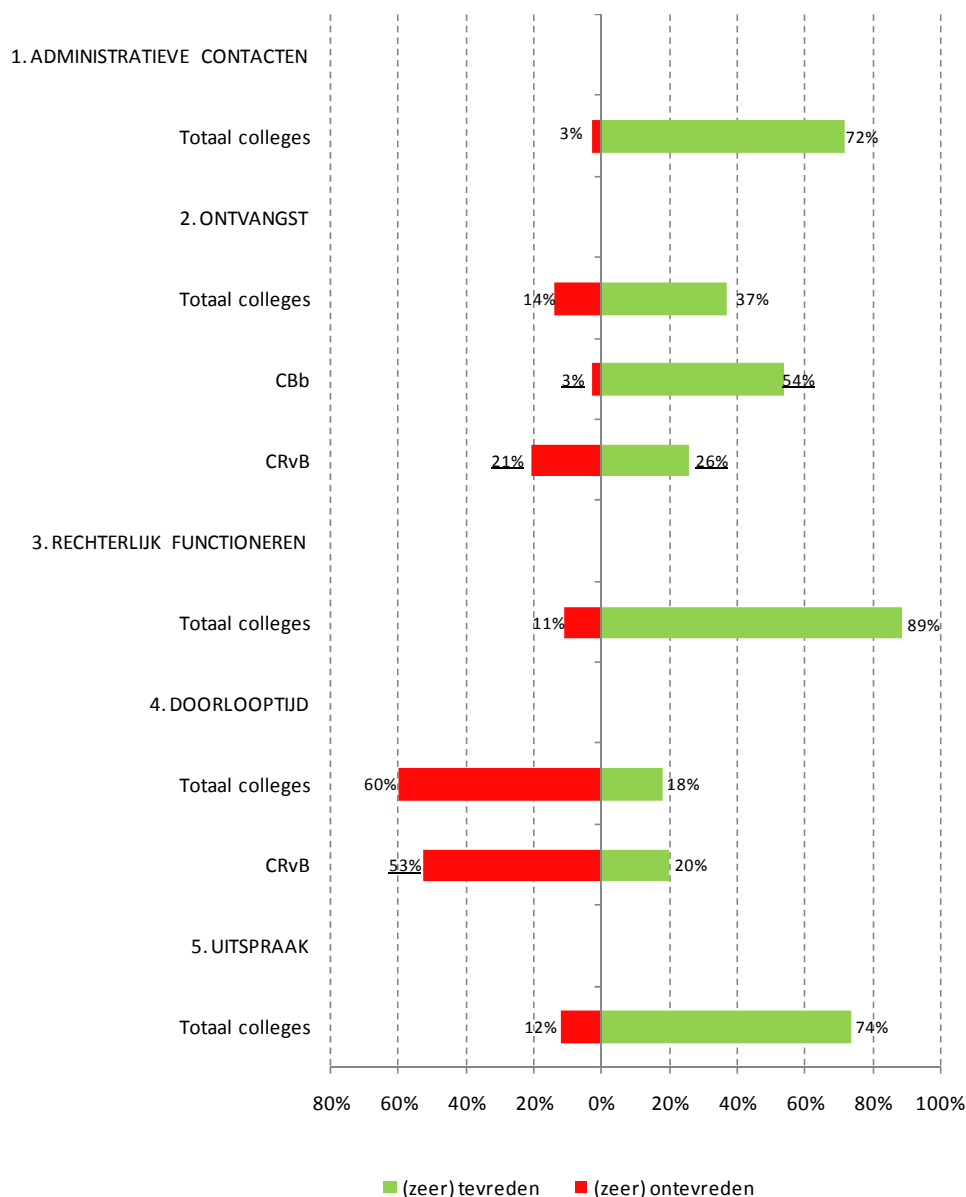
Een meerderheid (68%) van de professionals is tevreden over de kwaliteit van de Rechtspraak bij de bijzondere colleges. Er zijn geen verschillen in tevredenheid tussen de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

Figuur 3.7 Algemeen oordeel professionele partners colleges*Colleges, uitsplitsing naar thema's*

Figuur 3.8 geeft informatie over de tevredenheid van professionals over de vijf thema's. Als het gaat om de beide colleges tezamen, dan zijn de professionals het vaakst tevreden over het rechterlijk functioneren van de colleges. Daarnaast is een ruime meerderheid tevreden over de uitspraak van en de administratieve contacten met de colleges. Een minderheid is tevreden over de ontvangst en de doorlooptijden.

Figuur 3.8 geeft ook informatie over de verschillen tussen de colleges. Op de thema's administratieve contacten, rechterlijk functioneren en uitspraak verschillen de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep niet significant van het landelijke gemiddelde voor de colleges samen. Wel zijn er verschillen op de overige twee thema's:

- Thema ontvangst: de CRvB scoort (veel) lager dan het CBb;
- Thema doorlooptijd: de CRvB scoort iets minder laag dan het CBb.

Figuur 3.8 Verschillen in klantwaardering naar thema en colleges

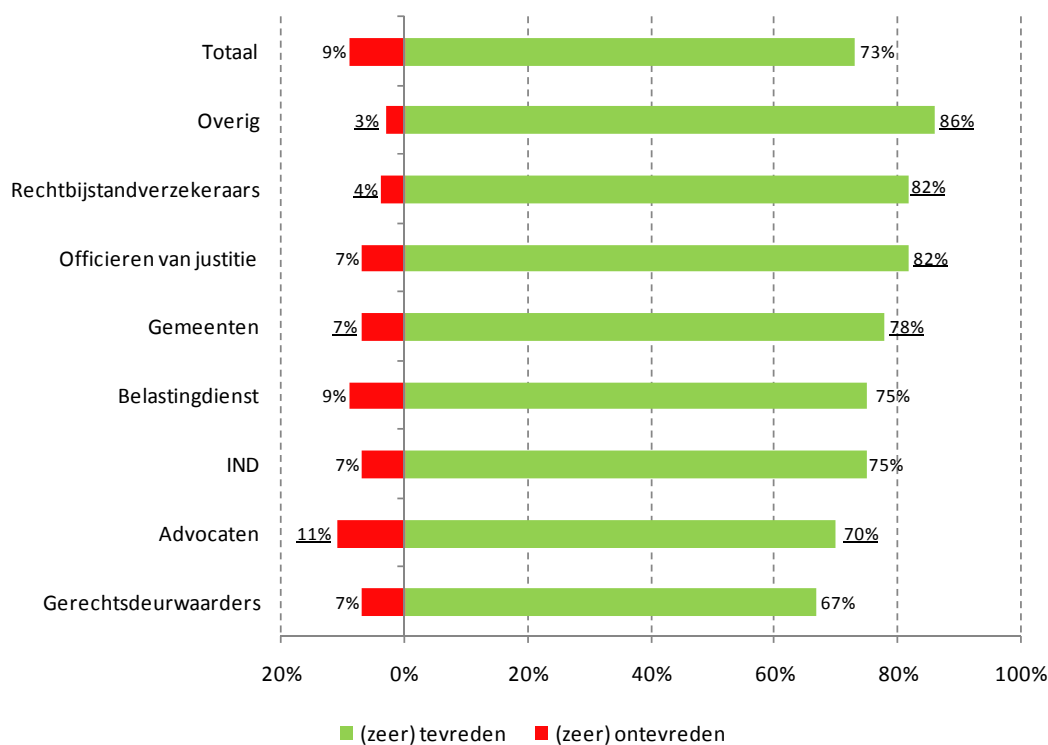
3.4 Klantwaardering naar functiegroepen

3.4.1 Functiegroepen binnen de rechtbanken

Op het niveau van de rechtbanken reageert 73 procent van de professionals positief op de vraag naar de algemene tevredenheid, terwijl negen procent in algemene zin ontevreden over de kwaliteit van de Rechtspraak is. De klantwaardering verschilt echter per functiegroep onder de professionals. Figuur 3.9 laat dit zien.

Buiten de groep 'overige functies', die het meest positief is met 86 procent tevreden professionals, zijn de rechtsbijstandverzekeraars het vaakst tevreden van alle functiegroepen. Van hen is 82 procent tevreden over de Rechtspraak en slechts vier procent is ontevreden. Ook respondenten bij gemeenten en officieren van justitie waarderen de Rechtspraak hoger dan gemiddeld, met respectievelijk 78 en 82 procent tevreden respondenten. Bovendien is ook het aandeel respondenten binnen gemeenten dat ontevreden is over de Rechtspraak (7%) significant lager dan het gemiddelde van negen procent. De meest ontevreden professionals zijn de advocaten. In deze groep zijn respondenten vaker ontevreden (11%) over de kwaliteit van de Rechtspraak en hier minder vaak tevreden over (70%) in vergelijking met het totaalbeeld.

Figuur 3.9 Klantwaardering verschilt naar functiegroep binnen rechtbanken

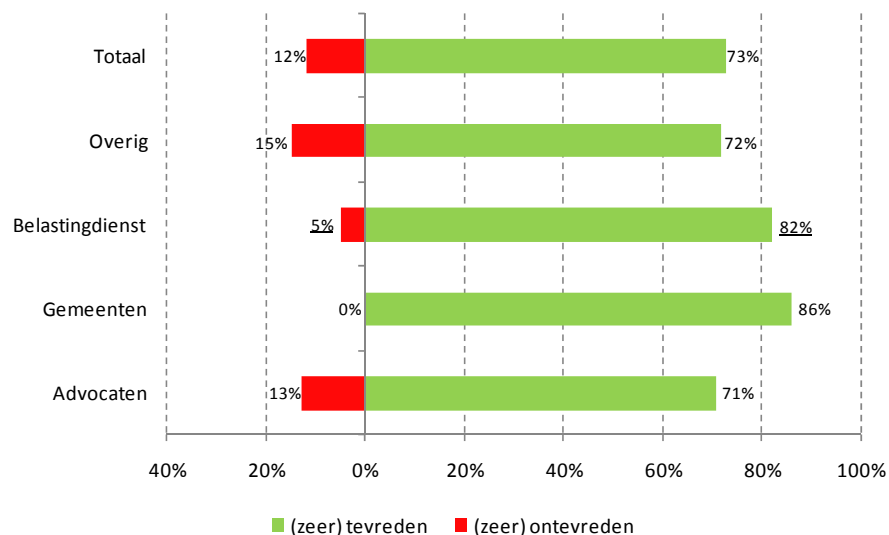


3.4.2 Functiegroepen binnen de hoven

Op het niveau van de hoven is over het algemeen 73 procent tevreden en twaalf procent ontevreden over de Rechtspraak. Figuur 3.10 laat zien hoe de waardering verschilt naar functiegroep binnen de gerechtshoven. Er zijn op dit niveau geen functiegroepen die vaker ontevreden zijn dan gemiddeld. Wel is er een positieve uitschieter aan te geven. Respondenten van de Belastingdienst zijn vaker (82%) tevreden over de kwaliteit van de Rechtspraak bij de hoven dan gemiddeld. Ook is het aandeel ontevreden respondenten in deze functiegroep significant lager (5%) dan gemiddeld. Daarnaast laat de figuur

zien dat (het weliswaar beperkte aantal) professionals binnen de gemeenten allemaal tevreden zijn over de Rechtspraak bij de hoven.³

Figuur 3.10 Klantwaardering verschilt naar functiegroep binnen gerechtshoven

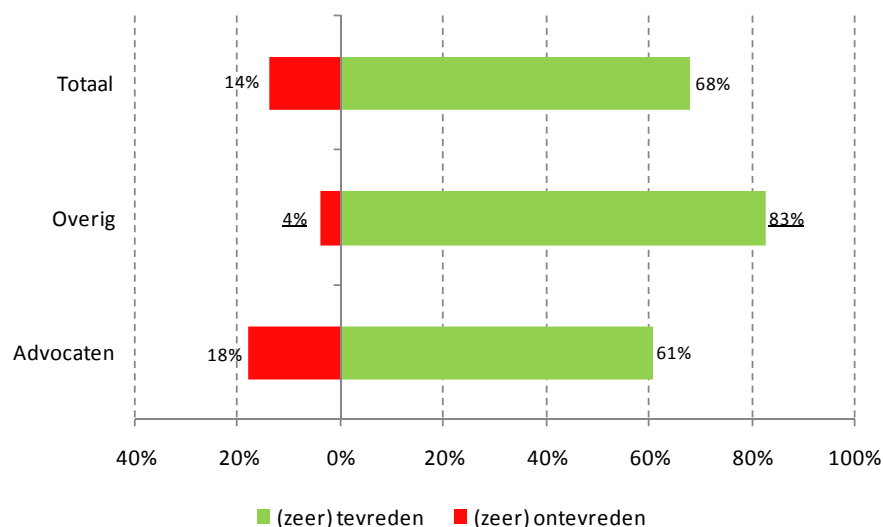


3.4.3 Functiegroepen binnen de bijzondere colleges

Op het niveau van de colleges is 68 procent van de professionals tevreden over de Rechtspraak en veertien procent is hier ontevreden over. Op dit niveau is de verscheidenheid aan functiegroepen minder groot dan bij de rechtbanken en gerechtshoven. De advocatuur is een categorie van wezenlijke grootte. Deze professionals wijken in hun klantwaardering niet significant af van het totaalbeeld. De overige functiegroepen samen zijn positiever dan gemiddeld: 83 procent van hen is tevreden over de Rechtspraak binnen de bijzondere colleges en slechts vier procent is minder tevreden.

³ Vanwege het beperkte aantal respondenten in deze functiegroep is het gebleken verschil niet significant.

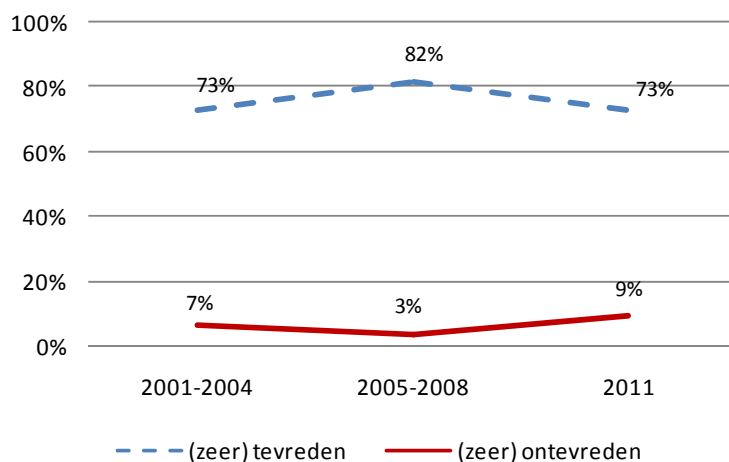
Figuur 3.11 Klantwaardering verschilt naar functiegroep binnen bijzondere colleges



3.5 De ontwikkeling van de klantwaardering voor de gerechten

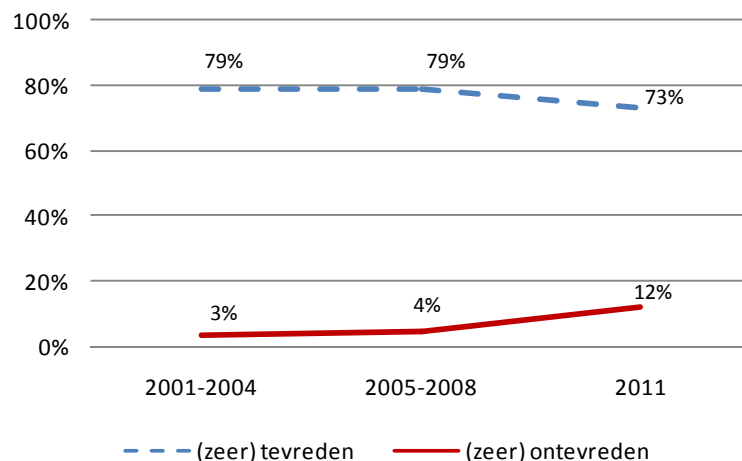
De algemene tevredenheid van de professionals is de afgelopen jaren afgenomen. Figuur 3.9 laat de ontwikkeling in algemene tevredenheid over de rechtbanken zien. Sinds 2001 steeg allereerst de tevredenheid tot ruim tachtig procent tevreden professionals in de periode 2005-2008. In 2011 zakt dit aandeel terug naar het niveau van de periode 2001-2004, rond de zeventig procent tevreden professionals. De ontevredenheid laat een bijpassende ontwikkeling zien: in de periode 2005-2008 is de ontevredenheid het laagst, om vervolgens weer te stijgen tot negen procent in 2011.

Figuur 3.9 Algemene tevredenheid professionals over rechtbanken 2001-2011



Bij de hoven zien we een vergelijkbare ontwikkeling in de algemene tevredenheid als bij de rechtbanken: het aandeel tevreden professionals zakt in 2011 terug naar een percentage van rond de zeventig. Tegelijkertijd stijgt het aandeel respondenten dat ontevreden is over de kwaliteit van de Rechtspraak tot boven de tien procent.

Figuur 3.10 Algemene tevredenheid professionals op hoven 2001-2011



3.6 Sterke punten en aandachtspunten voor categorieën van gerechten

In deze paragraaf presenteren wij de uitkomsten van de prioriteitsanalyses. Deze resulteren in sterke punten en aandachtspunten voor de drie categorieën van gerechten. Figuur 3.11 laat het beeld zien voor alle rechtbanken in Nederland, figuur 3.12 voor de vijf hoven en figuur 3.13 voor de twee colleges.

3.6.1 Rechtbanken

Sterke punten

Er kunnen drie sterke punten worden onderscheiden, namelijk:

- de deskundigheid van de rechter;
- het nakomen van afspraken;
- de begrijpelijkheid van de beslissing.

Het aandeel tevreden professionals is het grootst voor de vraag over de deskundigheid van de rechter.

Er zijn nog drie sterke punten, maar deze zijn van minder grote invloed op de algemene klantwaardering. Het gaat om: de behandeling door de rechter, de onpartijdigheid van de rechter en zijn of haar inlevingsvermogen.

Aandachtspunten

Een belangrijk aandachtspunt is het aspect motivering van de beslissing. Professionals zijn hierover minder tevreden dan gemiddeld over alle thema's tezamen.

Secundaire aandachtspunten, dat wil zeggen aandachtspunten die een beperkter invloed hebben op de klantwaardering, zijn het op tijd aanvangen van de zitting, de rechtseenheid van beslissingen en de doorlooptijd van zaken. Over dit laatste punt zijn professionals het minst tevreden.

Figuur 3.11 Sterke punten en aandachtspunten voor rechtbanken

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Deskundigheid rechter Nakomen van afspraken Begrijpelijkheid beslissing	Behandeling van uzelf door rechter Onpartijdigheid rechter Mate inleving door rechter
Minder tevreden	Motivering beslissing	Op tijd aanvangen zitting Rechtseenheid beslissingen Doorlooptijd

3.6.2 Hoven

Sterke punten

Voor de hoven kan één sterk punt worden benoemd en dat is de begrijpelijkheid van de beslissing. Uit figuur 3.12 blijkt verder dat andere onderwerpen, die weliswaar een beperkte invloed op de algemene tevredenheid hebben, allemaal als sterk punt gezien kunnen worden.

Aandachtspunt

De analyse levert geen belangrijk aandachtspunt op, maar wel een secundair aandachtspunt, dat is namelijk de doorlooptijd van zaken. Dit aspect wordt minder goed gewaardeerd.

Figuur 3.12 Sterke punten en aandachtspunten voor hoven

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Begrijpelijkheid beslissing	Deskundigheid rechter Onpartijdigheid rechter Nakomen van afspraken Informatie vooraf ontvangen Motivering beslissing
Minder tevreden	-	Doorlooptijd

3.6.3 Colleges

Op het niveau van de colleges is het beeld helder:

- sterk punt: de begrijpelijkheid van de beslissing;
- aandachtspunt: de doorlooptijd van zaken. Professionals zijn hier behoorlijk ontevreden over, vergeleken met de gemiddelde tevredenheid over alle items tezamen. Toch is het aandachtspunt van secundaire aard, omdat het de algemene tevredenheid maar weinig beïnvloedt.

Figuur 3.13 Sterke punten en aandachtspunten voor colleges

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Begrijpelijkheid beslissing	-
Minder tevreden	-	Doorlooptijd

3.7 Samenvatting

In hoofdstuk 2 zijn de belangrijkste bevindingen beschreven op het hoogste aggregatieniveau, dat van alle gerechten tezamen. In hoofdstuk 3 zijn die bevindingen nader onder de loep genomen en is gekeken naar verschillen tussen (groepen van) gerechten. Dat levert de volgende belangrijke bevindingen op.

Verschillen tussen rechtbanken, hoven en de bijzondere colleges

De algemene tevredenheid van professionals over de kwaliteit van de Rechtspraak ligt op 73 procent. Hun oordeel over de afzonderlijke categorieën van gerechten wijkt hiervan nauwelijks af: de tevredenheid over de bijzondere colleges ligt iets lager (68%) dan over de hoven (73%) en de rechtbanken (73%), maar dit verschil is niet significant.

De mate van tevredenheid varieert over de verschillende onderzochte thema's. De hoogste tevredenheidspercentages zien we bij het rechterlijk functioneren (78%). Het laagste aandeel tevreden professionals komen we tegen bij het thema ontvangst (47%). Tegen deze achtergrond:

- profileren de hoven zich met een geringere tevredenheid over de administratieve contacten en de doorlooptijd, tegenover een hogere tevredenheid over de uitspraak,
- profileren de bijzondere colleges zich met een relatief lage waardering voor de doorlooptijden en een hoge waardering voor het rechterlijk functioneren en de uitspraak,
- profileren de rechtbanken zich nauwelijks ten opzichte van het algemene beeld.

Verschillen binnen rechtbanken, hoven en bijzondere colleges

Er zijn aanzienlijke verschillen tussen de individuele gerechten vastgesteld. De grootste verschillen betreffen het thema doorlooptijd, zowel tussen rechtbanken als tussen hoven. De minste verschillen tussen de afzonderlijke rechtbanken, hoven of colleges treffen we aan bij het thema rechtelijk functioneren.

Verschillen tussen functiegroepen

Naar functiegroep blijken vooral de categorie 'overige functiegroepen' (85%), de rechtsbijstandsverzekeraars (83%) en de officieren van justitie (83%) tevreden over het functioneren van de Rechtspraak. Advocaten (70%) en gerechtsdeurwaarders (66%) zijn hier het minst tevreden over. Als we dit beeld verbijzonderen, dan blijken de rechtbanken en de bijzondere colleges zich niet te profileren ten opzichte van dit algemene beeld. Alleen bij de hoven zien we dat de betrokkenen van de Belastingdienst voor deze categorie van gerechten naar verhouding erg tevreden zijn.

Trend

Voor (een deel van) de rechtbanken en hoven kan een trend worden geconstrueerd op basis van gegevens uit de periode 2001-2004, de periode 2005-2008 en de huidige meting. De algemene tevredenheid van de professionals is tussen de eerste en tweede periode toegenomen en daarna weer afgenomen. Per saldo ligt het huidige tevredenheidsniveau iets onder dat in de eerste periode. Als we dit algemene beeld uitsplitsen, dan blijkt dat de waardering voor de rechtbanken zich iets gunstiger heeft ontwikkeld dan voor de gerechtshoven.

Aandachtpunten voor verbetering

Het algemene beeld voor de rechtbanken is dat drie sterke punten te onderscheiden zijn: de deskundigheid van de rechter, de onpartijdigheid van de rechter en de begrijpelijkheid van de beslissing. Daarnaast is er een aandachtspunt, namelijk de motivering van de beslissing. Een secundair aandachtspunt is de doorlooptijd. Zowel de hoven als de bijzondere colleges kennen één sterk punt (de begrijpelijkheid van de beslissing) en één secundair aandachtspunt (de doorlooptijden).

4 JUSTITIABELEN OVER DE GERECHTEN

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bezien we voor de justitiabelen de verschillen in klantwaardering tussen de rechtbanken, de gerechtshoven en de colleges. Daarnaast toetsen we de verschillen in waardering naar (verwachte) uitspraak. Een beslissing van de rechter die positief uitpakt voor de ondervraagde kan immers van invloed zijn op zijn of haar algemene oordeel over de Rechtspraak. Vervolgens geven we de ontwikkeling in de klantwaardering voor de Rechtspraak weer van 2001 tot 2011. Tot slot bespreken we de aandachtspunten die uit de prioriteitsanalyse naar voren komen.

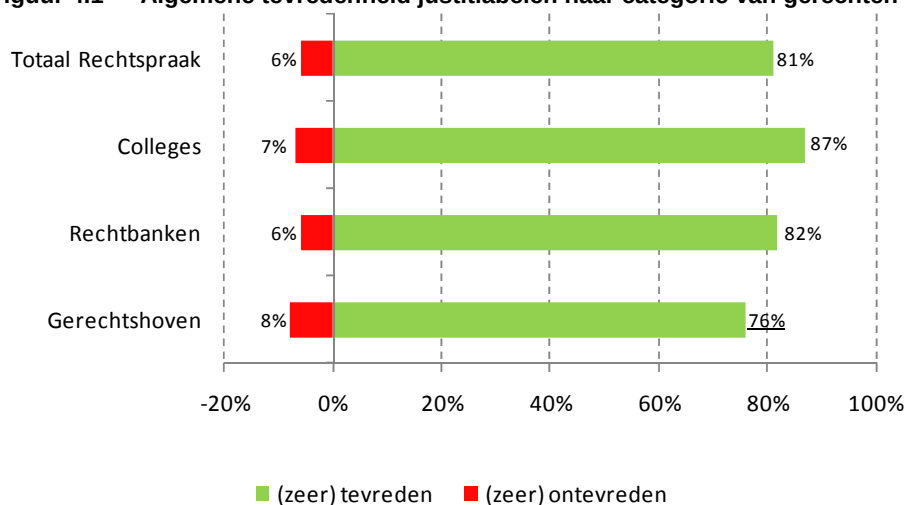
4.2 Verschillen *tussen* rechtbanken, hoven en colleges

4.2.1 Klantwaardering rechtbanken

Algemene tevredenheid

Figuur 4.1 laat zien dat de grote meerderheid van de justitiabelen tevreden is over de rechtbanken (82%) en de colleges (87%). Het beeld wijkt hier niet significant af van de tevredenheid over de totale Rechtspraak (81% tevreden; 6% ontevreden). De tevredenheid over de gerechtshoven is echter iets lager: circa driekwart van de ondervraagden is tevreden over de kwaliteit van de Rechtspraak op deze categorie van gerechten.

Figuur 4.1 Algemene tevredenheid justitiabelen naar categorie van gerechten

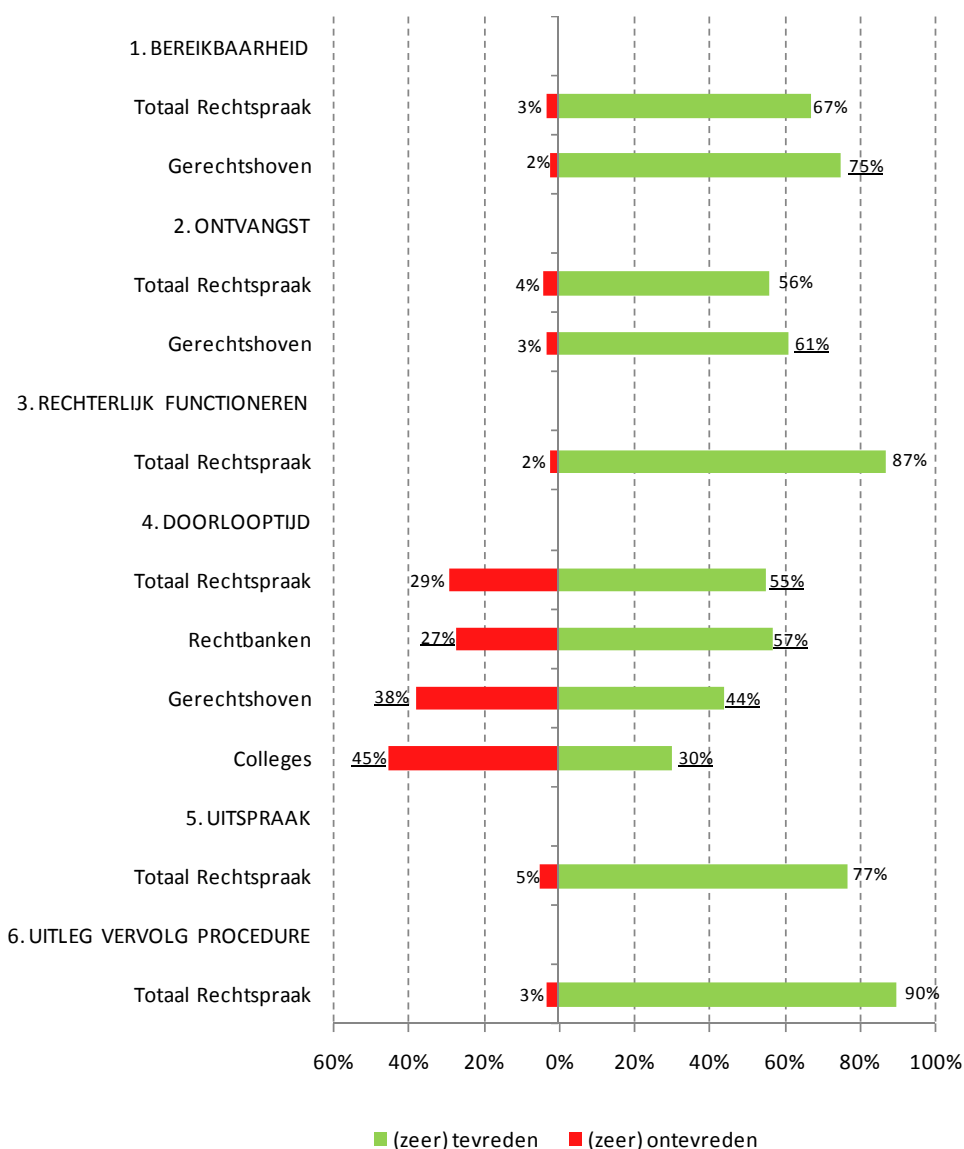


De onderscheiden thema's van tevredenheid

Het beeld van de klanttevredenheid over de zes thema's laat zien (figuur 4.2) dat justitiabelen het vaakst tevreden zijn over de uitleg van het vervolg van de procedure (90%), het rechterlijk functioneren (87%) en de uitspraak (77%). Voor de thema's doorlooptijd (55%) en ontvangst bij de zitting (56%) is het aandeel tevreden justitiabelen het laagst.

Per categorie van gerechten is er een aantal significante verschillen ten opzichte van het totale beeld aan te geven. Op het thema doorlooptijd scoren de bijzondere colleges (30%) en de gerechtshoven (44%) lager dan gemiddeld, terwijl op het niveau van de rechtbanken het tevredenheidspercentage met 57 procent wat hoger ligt dan het gemiddelde. De justitiabelen zijn op het niveau van de gerechtshoven vaker dan gemiddeld tevreden over de ontvangst (61%) en over de bereikbaarheid (75%). Bij de overige thema's zijn er geen significante verschillen tussen de drie categorieën van gerechten aan te geven.

Figuur 4.2 Verschillen klantwaardering justitiabelen naar categorieën van gerechten

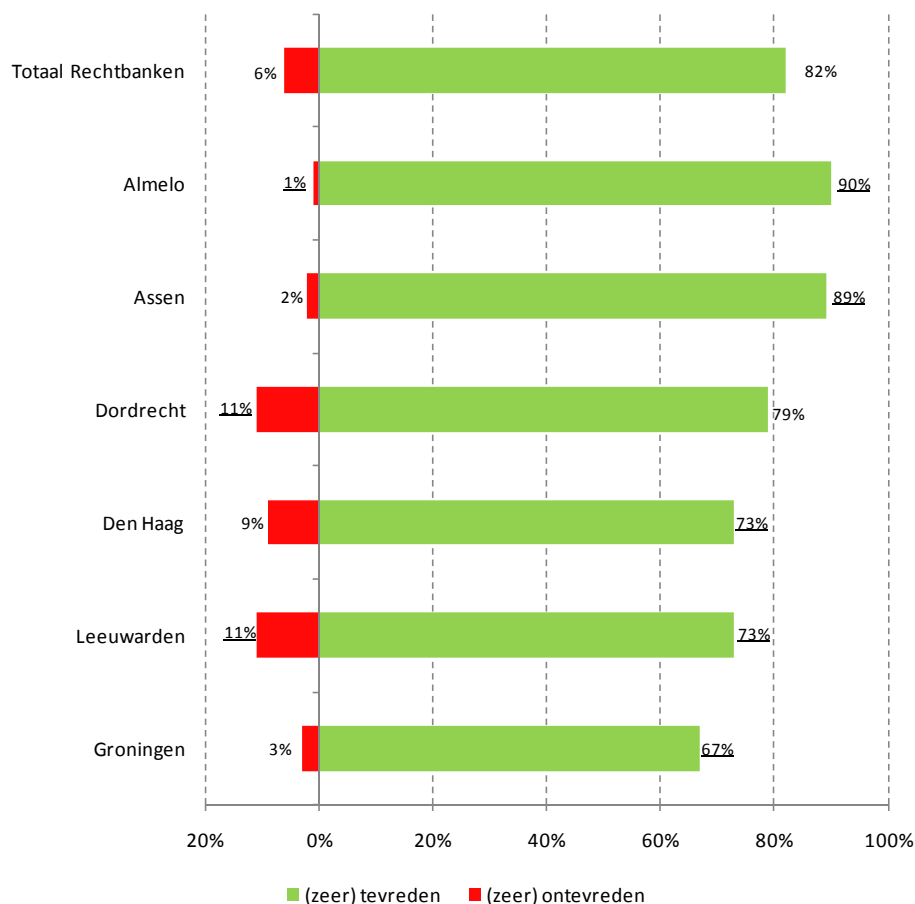


4.3 Verschillen *binnen* rechtbanken, hoven en colleges

4.3.1 Justitiabelen over verschillen tussen rechtbanken

Algemene tevredenheid

Het oordeel van de justitiabelen over de verschillende rechtbanken is redelijk gevarieerd (zie figuur 4.3). De rechtbank Almelo krijgt de hoogste waardering van justitiabelen: negentig procent van de respondenten is tevreden over de Rechtspraak, terwijl slechts één procent hier een negatief oordeel over heeft. Ook de rechtbank Assen scoort hoog met 89 procent tevreden respondenten en twee procent ontevreden respondenten.

Figuur 4.3 Algemeen oordeel justitiabelen over de rechtbanken

De laagst scorende rechtbanken zijn Groningen en Leeuwarden. In Groningen is het aandeel tevreden respondenten (67%) lager vergeleken met het totaalbeeld. In Leeuwarden ligt het aantal tevreden respondenten ook lager dan gemiddeld (73%) en is tevens het aantal ontevreden respondenten het hoogst (11%). De rechtbank Den Haag bevindt zich ook in de lagere regionen, met 73 procent tevreden respondenten.

De onderscheiden thema's van tevredenheid

Uitgesplitst naar thema zien we in figuur 4.4 dat het aandeel tevreden justitiabelen op het totale rechtbankenniveau, net als voor de Rechtspraak als geheel, het grootst is voor de uitleg over het vervolg van de procedure (91%), het rechterlijk functioneren (86%) en de uitspraak (77%). De thema's waarover minder tevredenheid heerst, zijn wederom de doorlooptijd (57%) en de ontvangst (59%). De bereikbaarheid scoort matig met 65 procent tevreden respondenten.

De figuur laat tevens zien dat er tussen alle thema's behoorlijke verschillen zijn tussen de rechtbanken. Wat de bereikbaarheid betreft, scoren onder andere de rechtbanken Almelo (87%), Dordrecht (85%), Utrecht (84%) en Den Bosch

(81%) duidelijk beter dan gemiddeld bij de rechtbanken. Rechtbanken die onder het gemiddelde scoren op dit thema, zijn Maastricht (52%), Arnhem (43%) en Assen (31%). Respondenten zijn bovendien bovengemiddeld vaak ontevreden over de bereikbaarheid van de rechtbank Breda (15%).

Voor het thema ontvangst liggen de tevredenheidspercentages voor de rechtbanken Amsterdam, Rotterdam en Roermond hoger dan het gemiddelde, terwijl deze in Zutphen, Den Haag en Breda lager liggen.

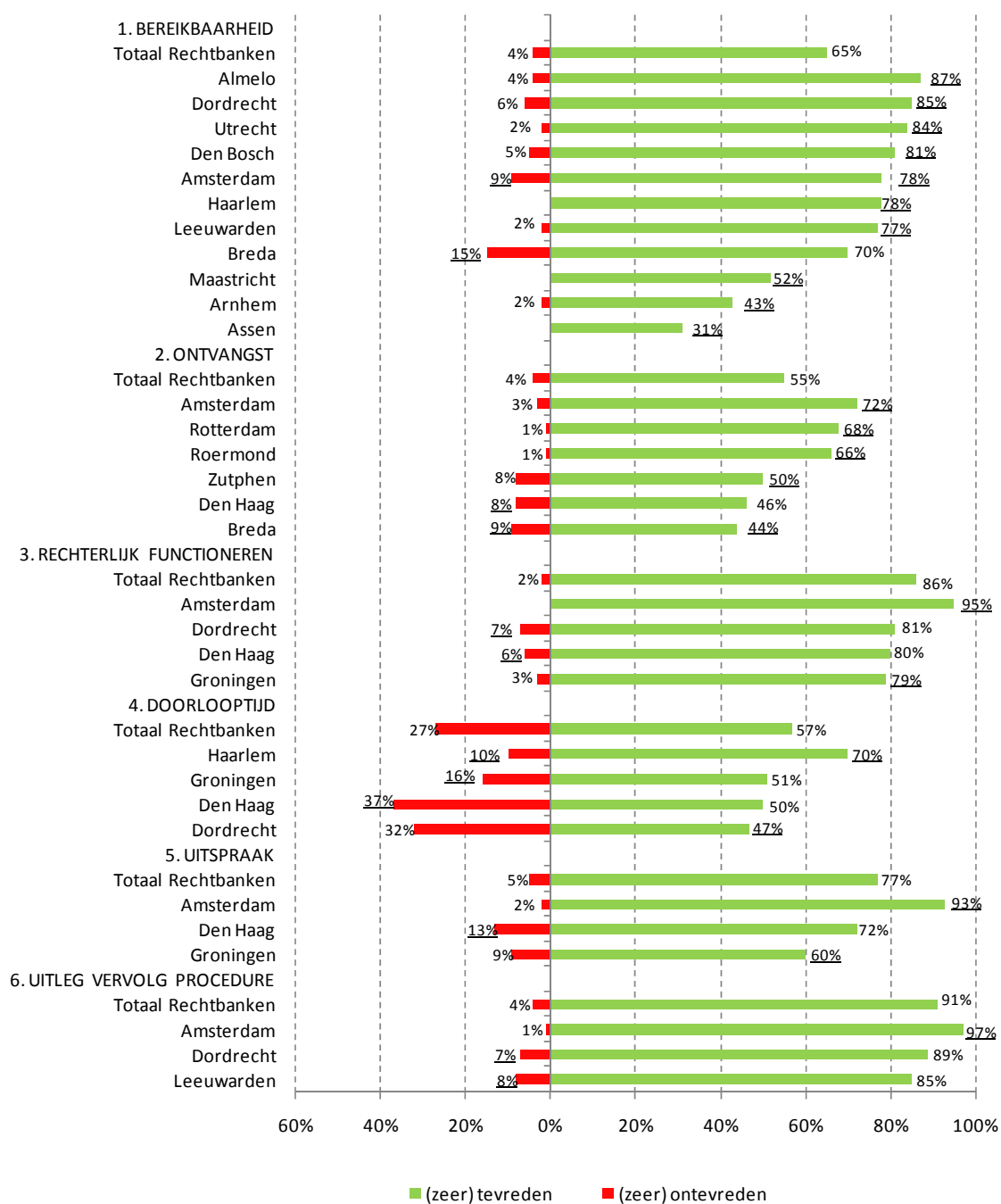
Wat betreft het thema rechterlijk functioneren is de rechtbank Amsterdam de enige waar het percentage tevreden respondenten hoger (95%) ligt dan gemiddeld. Daarnaast zijn er drie rechtbanken, in Dordrecht, Den Haag en Groningen, waar respondenten vaker dan gemiddeld ontevreden zijn.

Bij het thema doorlooptijd springt de rechtbank Haarlem er positief uit met zowel meer tevreden respondenten (70%) als minder ontevreden respondenten (10%) dan gemiddeld. Ook de rechtbank Groningen scoort met zestien procent ontevreden respondenten iets beter dan de gemiddelde rechtbank. De rechtbanken Den Haag en Dordrecht scoren juist nog wat lager dan de gemiddelde rechtbank.

Voor het thema uitspraak zien we dat de rechtbank Amsterdam ruim boven het gemiddelde tevredenheidspercentage scoort (93%), terwijl de rechtbanken Den Haag en Groningen juist onder het gemiddelde scoren.

Ook voor het thema uitleg over het vervolg van de procedure zijn respondenten bovengemiddeld tevreden over de rechtbank Amsterdam (97%). Dordrecht en Leeuwarden presteren iets minder goed dan de gemiddelde rechtbank.

Figuur 4.4 Verschillen klantwaardering justitiabelen tussen rechtbanken op de zes thema's



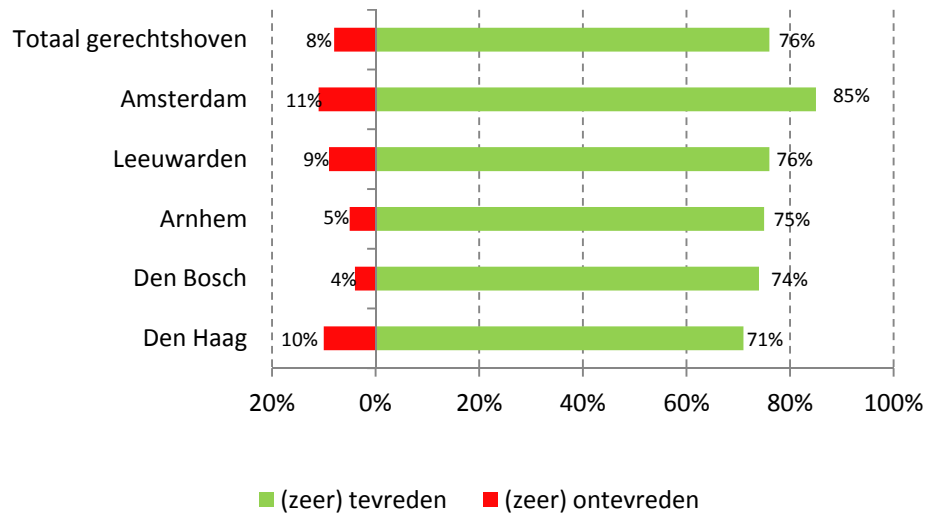
4.3.2 Justitiabelen over verschillen tussen hoven

Algemene tevredenheid

Circa driekwart van de ondervraagde justitiabelen is tevreden over de gerechtshoven in het algemeen. Een uitsplitsing naar de klantwaardering bij

de afzonderlijke gerechtshoven laat zien dat de tevredenheid onderling niet significant verschilt (zie figuur 4.5).

Figuur 4.5 Algemeen oordeel justitiabelen over de gerechtshoven

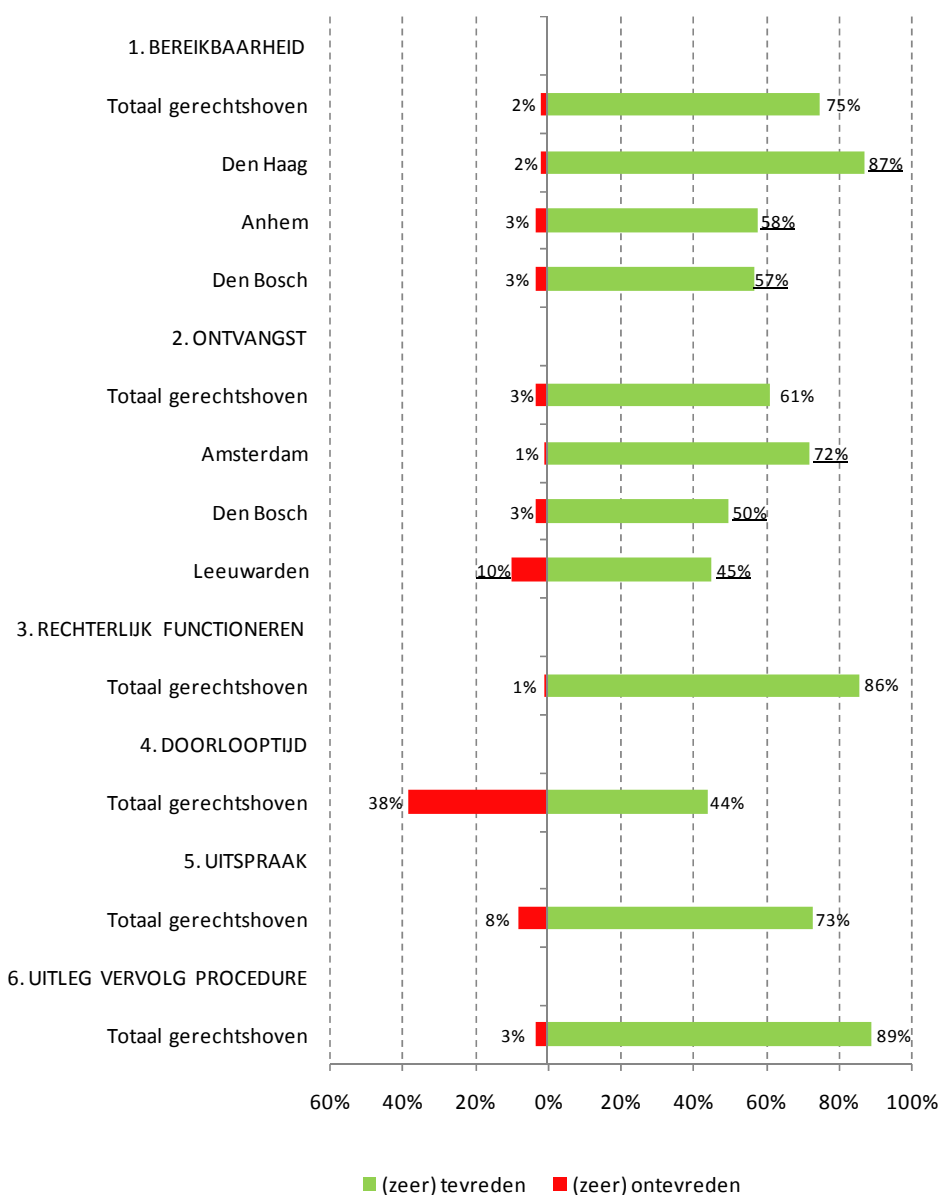


De onderscheiden thema's van tevredenheid

Een uitsplitsing van de tevredenheid naar de thema's laat zien dat ook op de gerechtshoven (figuur 4.6), net als binnen de rechtbanken en de Rechtspreekkamer als geheel, de hoogste tevredenheid heerst over het rechterlijk functioneren (86%) en de uitleg over het vervolg van de procedure (89%). Ook de bereikbaarheid scoort redelijk goed met een tevredenheidspercentage van 75 procent. Justitiabelen zijn gematigd tevreden over de ontvangst (61%). Over de doorlooptijden binnen de gerechtshoven zijn justitiabelen veel minder te spreken: een minderheid van 44 procent geeft aan tevreden te zijn over de doorlooptijden, terwijl 38 procent hier ontevreden over is.

De verschillen tussen de gerechtshoven zijn beperkt. Alleen voor de thema's bereikbaarheid en ontvangst verschilt de klantwaardering tussen gerechtshoven. Voor bereikbaarheid zien we dat het gerechtshof Den Haag bovengemiddeld scoort (87%), terwijl het gerechtshof Arnhem en het gerechtshof Den Bosch juist met minder dan zestig procent tevreden respondenten onder het gemiddelde blijven. Voor het thema ontvangst is het tevredenheidspercentage het hoogst voor het gerechtshof Amsterdam (72%). Over het gerechtshof Leeuwarden heerst de grootste ontevredenheid op dit thema. Tevens scoort het gerechtshof Den Bosch voor dit thema onder het gemiddelde van de gerechtshoven.

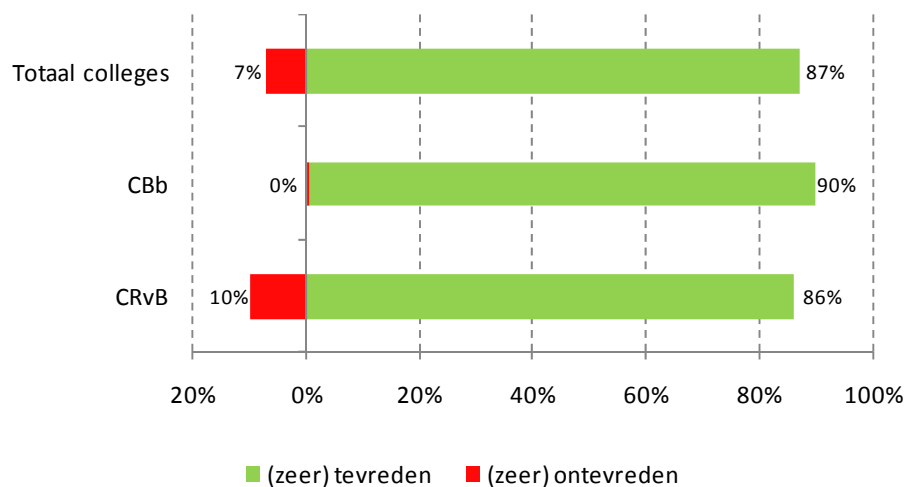
Figuur 4.6 Verschillen klantwaardering justitiabelen naar thema en gerechtshoven



4.3.3 Justitiabelen over verschillen tussen bijzondere colleges

Algemene tevredenheid

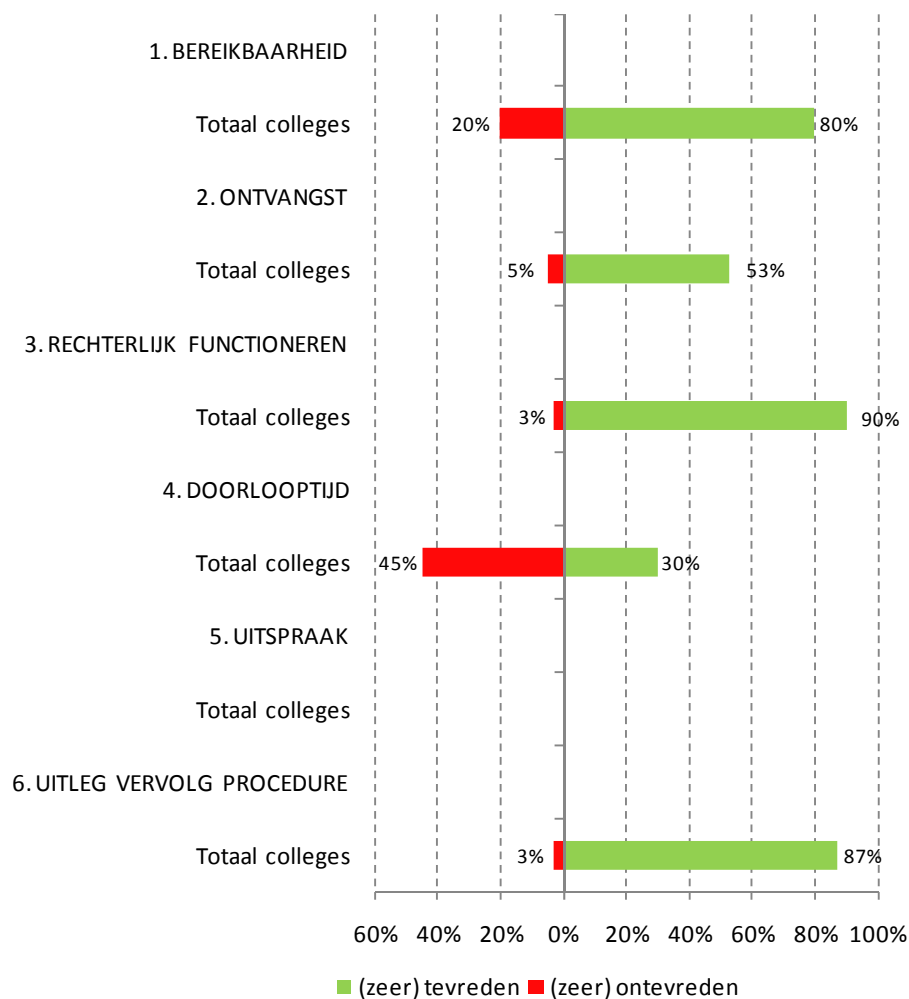
De ondervraagde justitiabelen zijn in groten getale tevreden over de kwaliteit van de Rechtspraak bij de bijzondere colleges (87%). Hoewel het verschil tussen de beide colleges niet significant is, scoort het College van Beroep voor het bedrijfsleven iets hoger, met negentig procent tevreden justitiabelen en geen ontevreden ondervraagden.

Figuur 4.7 Algemeen oordeel justitiabelen over de colleges*De onderscheiden thema's van tevredenheid*

Figuur 4.8 geeft een overzicht van de klantwaardering naar thema binnen de colleges.¹ Het aandeel tevreden justitiabelen is het grootst voor het rechterlijk functioneren, de uitleg over het vervolg van de procedure en ook de bereikbaarheid. De klantwaardering voor het thema ontvangst is een stuk lager (circa 50% tevreden respondenten). Over de doorlooptijden bij de colleges zijn de justitiabelen echter duidelijk minder te spreken; slechts dertig procent is hier tevreden over, terwijl 45 procent zegt ontevreden te zijn.

Er zijn overigens geen significante verschillen in de klantwaardering naar thema tussen de twee bijzondere colleges.

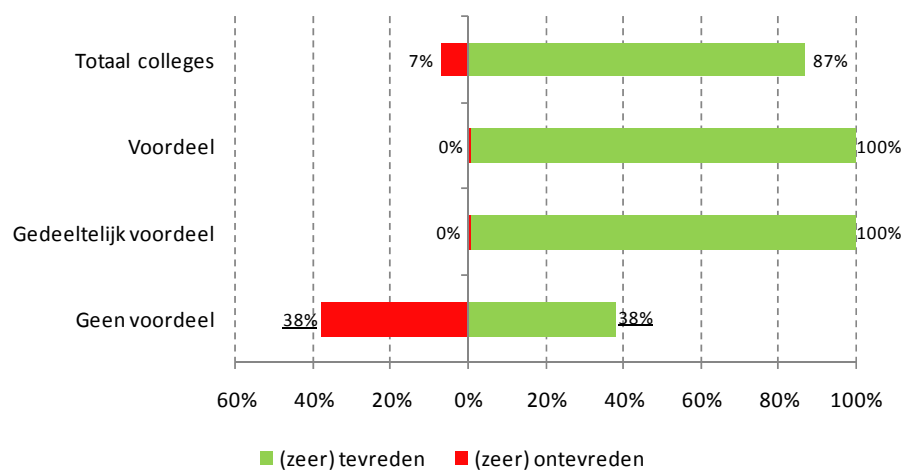
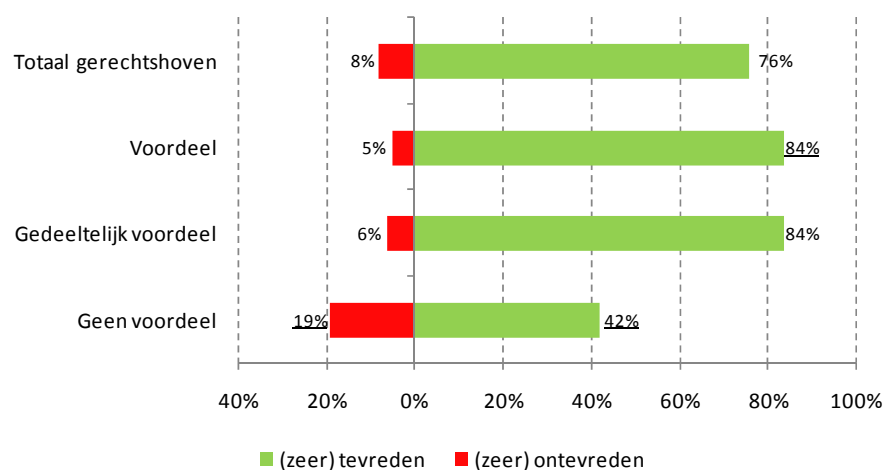
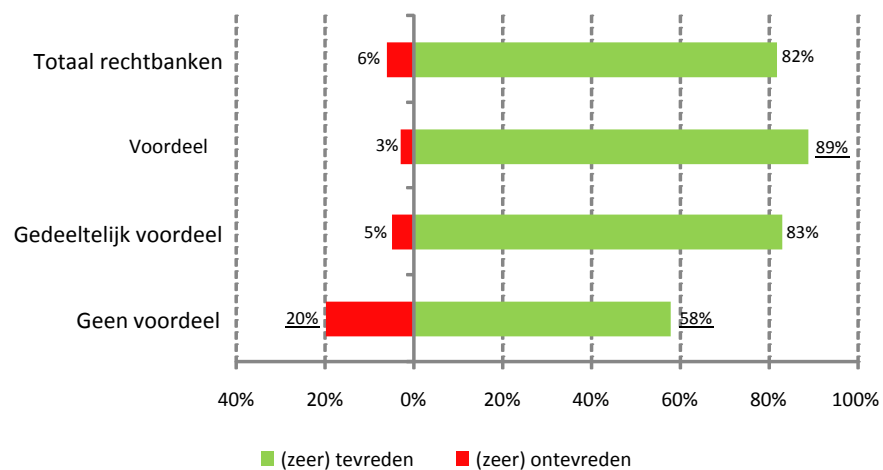
¹ In deze figuur worden geen tevredenheidpercentages gepresenteerd voor het thema uitspraak, omdat het aantal waarnemingen op dit thema te laag is. De twee vragen die horen bij dit thema konden uitsluitend worden beantwoord als de uitspraak al bij de justitiabele bekend was (zie ook paragraaf 1.2.4).

Figuur 4.8 Verschillen klantwaardering justitiabelen colleges

4.4 Klantwaardering naar (verwachte) uitspraak

Wanneer justitiabelen een negatieve beslissing van de rechter verwachten of ontvangen, blijkt dat dit effect heeft op de klantwaardering. Men is in dat geval geneigd om minder positief over de kwaliteit van de Rechtspraak te zijn. Omgekeerd zijn justitiabelen die hun zaak positief (verwachten) te beëindigen juist vaker positief. Figuur 4.9 laat zien dat dit effect optreedt op het niveau van de rechtbanken en de gerechtshoven.

Figuur 4.9 Tevredenheid naar (verwachte) uitspraak (: in mijn voordeel, gedeeltelijk in mijn voordeel, niet in mijn voordeel) voor achtereenvolgens rechtbanken (bovenaan), hoven (midden) en colleges (onderaan)



4.5 Sterke punten en aandachtspunten voor categorieën van gerechten

In deze paragraaf wordt een aantal prioriteiten voor verbetering in de Rechtspraak aangebracht. Figuur 4.10 laat het beeld zien van de aandachtspunten en de sterke punten voor alle rechtbanken in Nederland. Het is helaas niet mogelijk gebleken een prioritering aan te brengen voor de hoven² en de colleges, omdat het aantal waarnemingen van justitiabelen hiervoor te beperkt zijn.

Rechtbanken

Op het niveau van de rechtbanken tezamen komt één sterk punt naar voren. De wijze waarop de beslissing door rechters wordt gemotiveerd, kan als sterk punt worden benoemd. Dit onderwerp is namelijk van invloed op de algemene klantwaardering en justitiabelen zijn hier bovengemiddeld tevreden over. De duur van de procedure behoeft echter verbetering. Hoewel de duur van de procedure een beperkte invloed heeft op de klantwaardering, is het een onderwerp dat minder goed wordt gewaardeerd door de justitiabelen.

Figuur 4.10 Sterke punten en aandachtspunten voor de rechtbanken

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Motivering van de beslissing	-
Minder tevreden	-	Duur van de procedure

4.6 Samenvatting

In hoofdstuk 2 zijn de belangrijkste bevindingen beschreven op het hoogste aggregatieniveau, dat van alle gerechten tezamen. In hoofdstuk 4 zijn die bevindingen nader onder de loep genomen en is gekeken naar verschillen tussen (groepen van) gerechten. Dat levert de volgende belangrijke bevindingen op.

² De regressieanalyse kan op het niveau van de hoven wel worden uitgevoerd met een selectie van items waarop voldoende waarnemingen aanwezig zijn. De resultaten van deze analyse laten echter zien dat er geen specifieke onderwerpen zijn die de klantwaardering op dit niveau significant beïnvloeden.

Verschillen tussen rechtbanken, hoven en de bijzondere colleges

De algemene tevredenheid van justitiabelen over de kwaliteit van de Rechtspraak ligt op 81 procent. Hun oordeel over de afzonderlijke categorieën van gerechten wijkt hiervan beperkt af: de tevredenheid over de bijzondere colleges ligt iets hoger (87%) dan over de rechtbanken (82%) en de hoven (75%).

Verschillen binnen rechtbanken, hoven en colleges

Verschillen in klantwaardering zijn vooral bij de rechtbanken aan de orde. De rechtbanken Almelo en Assen krijgen de hoogste waardering van justitiabelen. De laagst scorende rechtbanken zijn Groningen en Leeuwarden. De verschillen tussen de afzonderlijke gerechtshoven en tussen de twee bijzondere colleges zijn uiterst beperkt.

Het beeld van de klanttevredenheid over de zes thema's laat zien dat:

- op alle drie de categorieën van gerechten het aandeel tevreden justitiabelen het grootst is voor de uitleg over het vervolg van de procedure en het rechterlijk functioneren;
- justitiabelen het vaakst ontevreden zijn over de doorlooptijden. Ook dit geldt voor alle drie de categorieën van gerechten;
- justitiabelen zich over de rechtbanken en bijzondere colleges minder vaak tevreden tonen over de ontvangst.

Wanneer justitiabelen een negatieve beslissing van de rechter verwachten of hebben ontvangen heeft dit een negatief effect op de klantwaardering. Met andere woorden, een negatieve (verwachte) uitkomst draagt bij aan een lagere tevredenheid over de Rechtspraak. Dit effect is nog iets sterker bij gerechtshoven en colleges dan bij rechtbanken.

Aandachtspunten voor verbetering

Uit de prioriteitsanalyse is gebleken dat voor de rechtbanken een aandachtspunt kan worden benoemd dat een (secundaire) invloed heeft op de klantwaardering, namelijk de doorlooptijd van de procedure. Wanneer de doorlooptijd korter zou worden, zou dit (enig) positief effect hebben op de algemene klantwaardering. Een sterk punt van de rechtbanken is de wijze waarop de beslissing door rechters wordt gemotiveerd. Deze vraag scoort zeer goed, terwijl het bovendien van grote invloed is op het algemene oordeel van justitiabelen over de kwaliteit van de Rechtspraak.

5 PROFESSIONALS EN JUSTITIABELEN OVER DE GERECHTEN

5.1 Inleiding

In de hoofdstukken 3 en 4 is gekeken naar de klantwaardering op het niveau van de afzonderlijke gerechten: de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges. Dit is achtereenvolgens gedaan voor de groep professionals en voor de groep justitiabelen. In dit hoofdstuk 5 zullen we de belangrijkste bevindingen uit deze hoofdstukken opnieuw bekijken, maar nu om de overeenkomsten en verschillen tussen de beoordelingen van beide groepen vast te stellen.

Achtereenvolgens wordt ingegaan op de algemene tevredenheid over de Rechtspraak en op het oordeel over de afzonderlijke thema's van de Rechtspraak. Tot slot wordt gezien in hoeverre het oordeel van de professionals en justitiabelen aanleiding geeft tot het formuleren van gelijke of juist verschillende aandachtspunten.

5.2 Algemene tevredenheid tussen en binnen categorieën van gerechten

De algehele waardering van de professionals en de justitiabelen voor alle drie de categorieën van gerechten is hoog. Zowel de rechtbanken, de colleges als de bijzondere colleges scoren in dit verband een ruime voldoende (tabel 5.1). Toch zijn er ook verschillen aan te geven. Het tevredensheidsaandeel onder de justitiabelen ligt hoger dan onder de professionals. In het bijzonder betreft dit de rechtbanken (82% tegenover 73%) en de bijzondere colleges (87% tegenover 68%). De verschillen in het oordeel over de gerechtshoven zijn minder uitgesproken.

Tabel 5.1 Algemene tevredenheid, naar categorie van gerechten (% (zeer) tevreden)

	Professionals	Justitiabelen
Rechtbanken	73%	82%
Hoven	73%	76%
Bijzondere colleges	68%	87%
<i>Totaal</i>	73%	81%

Wat verder opvalt is dat er ten aanzien van de individuele rechtbanken, hoven en colleges geen significante overeenkomsten of verschillen tussen de professionals en justitiabelen zijn aan te geven (tabel 5.2). Voor beide groepen geldt dat veruit de meeste individuele vestigingen niet significant afwijken, van

het gemiddelde oordeel over de kwaliteit van de Rechtspraak, noch in negatieve zin noch in positieve zin. Wel zien we dat het aantal uitschieters in de categorie van de rechtbanken onder de groep justitiabelen iets hoger is.

Tabel 5.2 Algemene tevredenheid, naar categorie van gerechten (score van gerechten ten opzichte van gemiddelde waarde)

	Positief, professionals	Positief, justitiabelen	Negatief, professionals	Negatief, Justitiabelen
Rechtbanken	Den Bosch	Almelo	Geen sign. afwijkingen	Den Haag Leeuwarden Groningen
Hoven	Geen sign. afwijkingen	Geen sign. afwijkingen	Geen sign. afwijkingen	Geen sign. Afwijkingen
Bijzondere colleges	Geen sign. afwijkingen	Geen sign. afwijkingen	Geen sign. afwijkingen	Geen sign. afwijkingen

5.3 Tevredenheid naar thema's van de rechtspraak

Ten aanzien van de verschillende thema's van de Rechtspraak, blijkt het oordeel over de kwaliteit ervan niet sterk te verschillen tussen beide groepen respondenten (tabel 5.3). Zowel professionals als justitiabelen waarderen het rechtelijk functioneren hoog. Hiertegenover zien we dat zowel de ontvangst als de doorlooptijden onder beide groepen beduidend minder positief beoordeeld worden. De professionals laten in dit verband de laagste tevredenheidspercentages zien.

Tabel 5.3 Tevredenheid naar thema (% (zeer) tevreden)

	Professionals	Justitiabelen
Positief	Rechterlijk functioneren (78%)	Uitleg over vervolg (90%) Rechterlijk functioneren (87%)
Negatief	Ontvangst (40%) Doorlooptijd (46%)	Ontvangst (56%) Doorlooptijd (55%)

Wanneer we dit beeld voor de Rechtspraak uitsplitsen naar de afzonderlijke categorieën van gerechten, dan valt op dat er vooral overeenkomst blijft bestaan in het oordeel over de doorlooptijden (tabel 5.4). De doorlooptijd wordt door beide groepen bij de rechtbanken verhoudingsgewijs positief gewaardeerd, en bij de gerechtshoven en bijzondere colleges negatief. Ten aanzien van de andere thema's zien we geen overeenkomsten en verschillen in het oordeel over een bepaalde categorie van gerechten ten opzichte van de waardering op het niveau van de Rechtspraak in het algemeen.

Tabel 5.4 Tevredenheid naar thema, naar categorie van gerechten (score ten opzichte van gemiddelde waarde)

	Positief, professionals	Positief, justitiabelen	Negatief, professionals	Negatief, Justitiabelen
Rechtbanken	Doorlooptijd	Doorlooptijd	-	-
Hoven	Uitspraak	Ontvangst	Doorlooptijd	Doorlooptijd
Bijzondere colleges	Uitspraak Rechterlijk functioneren	-	Doorlooptijd	Doorlooptijd

5.4 Thema's van de rechtspraak voor de rechtbanken

Bezien we het beeld voor de afzonderlijke rechtbanken op de thema's van de Rechtspraak, dan blijkt er maar weinig lijn te zitten in de verhouding tussen de beoordelingen van de beide groepen respondenten. (zie tabel 5.5).

We zien één voorbeeld van gelijklopende opvattingen. Voor de rechtbank Den Haag zien we dat zowel de professionals als de justitiabelen het thema ontvangst negatief (ten opzichte van het oordeel over alle rechtbanken tezamen) beoordelen.

Er zijn twee voorbeelden van significante verschillen in het oordeel van professionals en justitiabelen. Zo blijkt de ontvangst door de justitiabelen positief te worden beoordeeld, maar door de professionals negatief. Bij de rechtbank van Groningen zien we tot slot dat de justitiabelen de uitspraak negatief waarderen, maar de professionals waarderen dit juist positief.

Tabel 5.5 Tevredenheid naar thema, score gerechten ten opzichte van gemiddelde waarde

	Ontvangst	Rechtelijk functioneren	Doorlooptijden	Uitspraak
Negatief beide groepen	Den Haag			
Negatief professionals	Haarlem Amsterdam Rotterdam Zwolle/Lelystad	Haarlem	Den Bosch Amsterdam Maastricht	
Negatief justitiabelen	Zutphen Breda	Dordrecht Groningen Den Haag	Den Haag Dordrecht	Groningen Den Haag
Positief professionals	Dordrecht Almelo Middelburg	Arnhem Den Bosch Breda	Roermond Zutphen Assen Almelo Zwolle/Lelystad	Groningen
Positief justitiabelen	Amsterdam Rotterdam Roermond	Amsterdam	Haarlem Groningen	Amsterdam
Positief beide groepen				

5.5 Aandachtspunten voor verbetering

Ten aanzien van de sterke punten en de aandachtspunten kunnen we slechts een vergelijking maken op het niveau van de rechtbanken. Alleen in deze categorie van gerechten kon op basis van de respons een prioriteitsanalyse worden uitgevoerd.

Deze analyse laat zien dat er geen sprake is van gemeenschappelijke uitkomsten ten aanzien van het benoemen van sterke punten of juist aandachtspunten. Sterker nog, de motivering van de beslissing wordt door de professionals als aandachtspunt beschouwd, terwijl zij dit juist als een sterk punt bij de rechtbanken beoordelen. Behalve dit opvallende verschil laat deze analyse geen andere gemeenschappelijk gedeelde aandachtspunten dan wel sterke punten zien.

Tabel 5.6 Sterke en aandachtspunten (gebaseerd op de prioriteitsanalyse)

	Rechtbanken, professionals	Rechtbanken, justitiabelen
Aandachtspunten	Motivering van de beslissing	
Sterke punten	Deskundigheid rechter Nakomen van afspraken Begrijpelijkheid beslissing	Motivering van de beslissing

5.6 Samenvatting

Hoewel de algehele waardering van de professionals en de justitiabelen voor alle drie de categorieën van gerechten hoog is, is het aandeel dat (zeer) tevreden is over de kwaliteit van de Rechtspraak in Nederland onder de justitiabelen beduidend hoger. Ten aanzien van de rechtbanken en de bijzondere colleges zijn de verschillen het grootst.

Ten aanzien van de verschillende thema's van de Rechtspraak vertoont het oordeel over de tevredenheid ervan tussen beide groepen respondenten een grote gelijkens. Zowel professionals als justitiabelen waarderen het rechterlijk functioneren hoog. Daarentegen blijkt de waardering voor zowel de ontvangst als de doorlooptijden onder beide groepen beduidend kleiner.

Bezien we het beeld voor de afzonderlijke rechtbanken op de thema's van de Rechtspraak, dan blijkt echter dat er niet veel gelijkenissen zitten tussen het oordeel van professionals en dat van de justitiabelen.

Ook ten aanzien van het benoemen van gemeenschappelijke sterke punten of aandachtspunten op het niveau van de afzonderlijke rechtbanken, is het niet mogelijk gebleken hier een min of meer eenduidig beeld uit op te maken. Slechts één thema – de motivering van de beslissing – bleek volgens de zowel de professionals als de justitiabelen van grote invloed op het algemene

oordeel over de kwaliteit van de Rechtspraak. De mate van tevredenheid over dit thema verschilt echter zeer sterk tussen beide partijen.

DEEL 3

KLANTWAARDERING SECTOREN

6 PROFESSIONALS OVER DE SECTOREN

6.1 Inleiding

De rechtbanken bestaan uit zes verschillende sectoren: Civiel-Handel, Civiel-Familie, Bestuur/Belasting, Straf, Kanton en Vreemdelingen. De gerechtshoven bestaan uit vier sectoren: Civiel-Handel, Civiel-Familie, Belasting en Straf. De bijzondere colleges kennen geen sectorindeling.

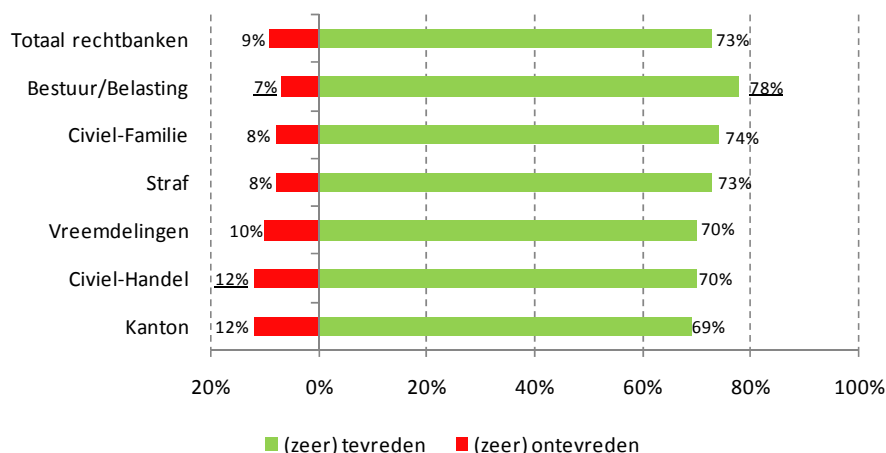
Naast verschillen in de klantwaardering tussen rechtbanken, gerechtshoven en colleges kunnen er ook verschillen bestaan tussen de sectoren. Zo kan bijvoorbeeld het oordeel over de doorlooptijden of het rechterlijk functioneren substantieel verschillen tussen de sector Straf en de sector Civiel-Handel. Daarnaast kan het oordeel van professionals over de sector Straf van de ene rechtbank afwijken van het oordeel over dezelfde sector van een andere rechtbank. Dit hoofdstuk gaat op al deze aspecten in. We zullen hierbij allereerst de waardering van professionals voor de sectoren van de rechtbanken bespreken. Daarna komt de klantwaardering voor de sectoren van gerechtshoven aan de orde.

6.2 Klantwaardering professionals naar sectoren van rechtbanken

6.2.1 Verschillen tussen sectoren van rechtbanken

De verschillen in het oordeel over de onderscheiden sectoren laat voor het totaal van alle rechtbanken bescheiden verschillen zien (figuur 6.1). Het aandeel tevreden professionals is het grootst voor de sector Bestuur/Belasting, ruim driekwart (78%) is hier tevreden over. Dit is significant hoger dan het landelijke gemiddelde voor de rechtbanken. Het aandeel tevreden professionals is het kleinst voor de sector Kanton (69%). Het aandeel ontevreden professionals is het grootst voor de sectoren Civiel-Handel en Kanton; twaalf procent is ontevreden over het functioneren van beide sectoren.

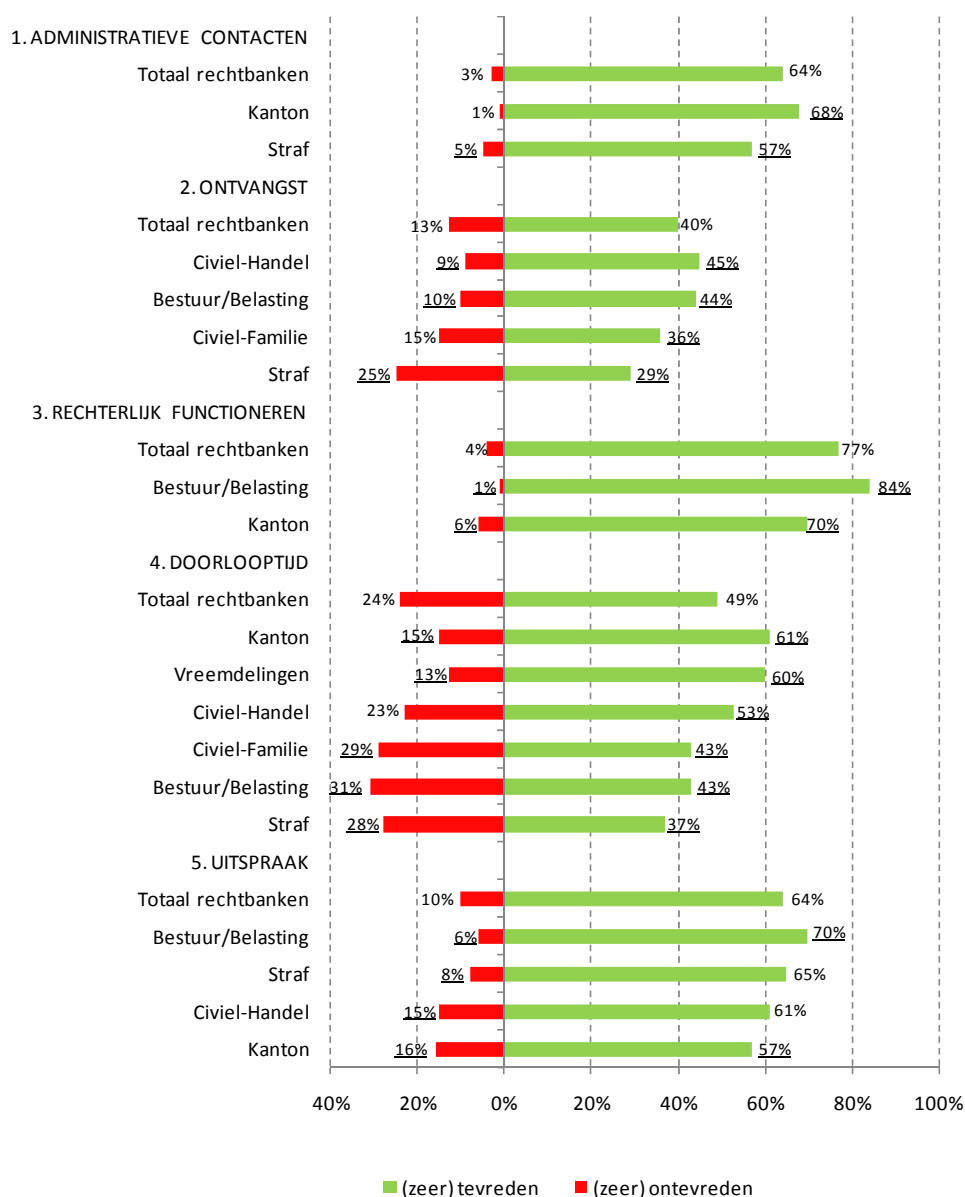
Figuur 6.1 Algemene tevredenheid professionals over sectoren van rechtbanken



De verschillen worden geprononceerder wanneer we de afzonderlijke aspecten van het functioneren van de Rechtspraak op sectorniveau in ogenschouw nemen (figuur 6.2):

- Thema administratieve contacten: de sector Kanton scoort wat hoger dan het landelijk gemiddelde en de sector Straf wat lager. De verschillen zijn echter klein.
- Thema ontvangst: de sectoren Civiel-Handel en Bestuur/Belasting scoren bovengemiddeld en de sectoren Civiel-Familie en Straf scoren lager dan gemiddeld. Vooral het verschil tussen de sector Straf en het landelijke gemiddelde is in dit verband groot. Nog geen derde (29%) is tevreden over de administratieve contacten met de sector Straf en een kwart is hier zelfs ontevreden over.
- Thema rechterlijk functioneren: Bestuur/Belasting scoort bovengemiddeld en de sector Kanton lager dan gemiddeld.
- Thema doorlooptijd: drie sectoren wijken positief af van het landelijk gemiddelde en drie sectoren wijken negatief af. De sectoren Kanton, Vreemdelingen en Civiel-Handel scoren bovengemiddeld op de doorlooptijd en de sectoren Civiel-Familie, Bestuur/Belasting en Straf scoren lager dan gemiddeld.
- Thema uitspraak: Bestuur/Belasting en Straf scoren bovengemiddeld; meer professionals zijn tevreden over de uitspraak van de rechter en minder professionals zijn hier ontevreden over. De professionals zijn vaker dan gemiddeld ontevreden over de uitspraak bij de sectoren Civiel-Handel en Kanton.

Figuur 6.2 Tevredenheid professionals naar thema en sectoren van rechtbanken

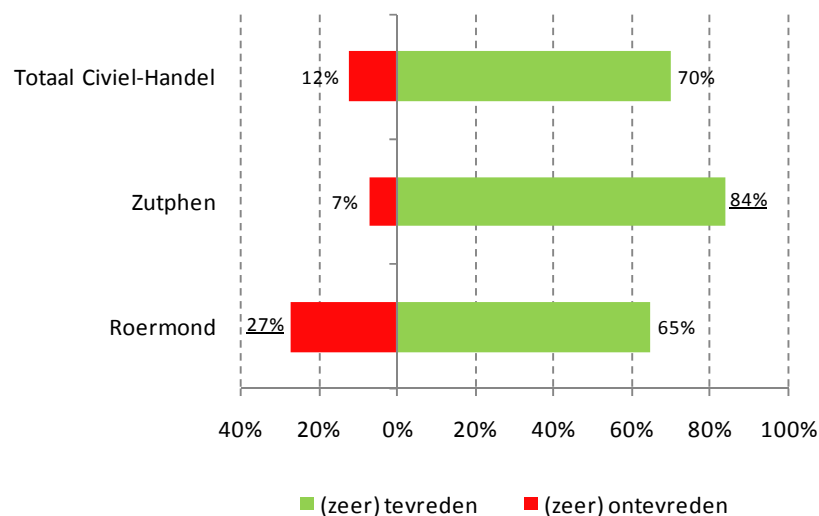


6.2.2 Verschillen tussen gelijke sectoren van rechtbanken

Civiel-Handel, algemene tevredenheid

Er zijn nauwelijks verschillen in het algemene oordeel van de professionals over de sector Civiel-Handel tussen de rechtbanken (figuur 6.3). De sector Civiel-Handel bij de rechtbanken Zutphen wijkt positief af van het landelijke gemiddelde voor de sectoren; 84 procent van de professionals is tevreden ten opzichte van zeventig procent gemiddeld voor deze sector. De rechtbank Roermond wijkt negatief af, ruim een kwart (27%) van de professionals is ontevreden ten opzichte van twaalf procent landelijk.

Figuur 6.3 Algemene tevredenheid professionals over de sector Civiel-Handel van rechtbanken



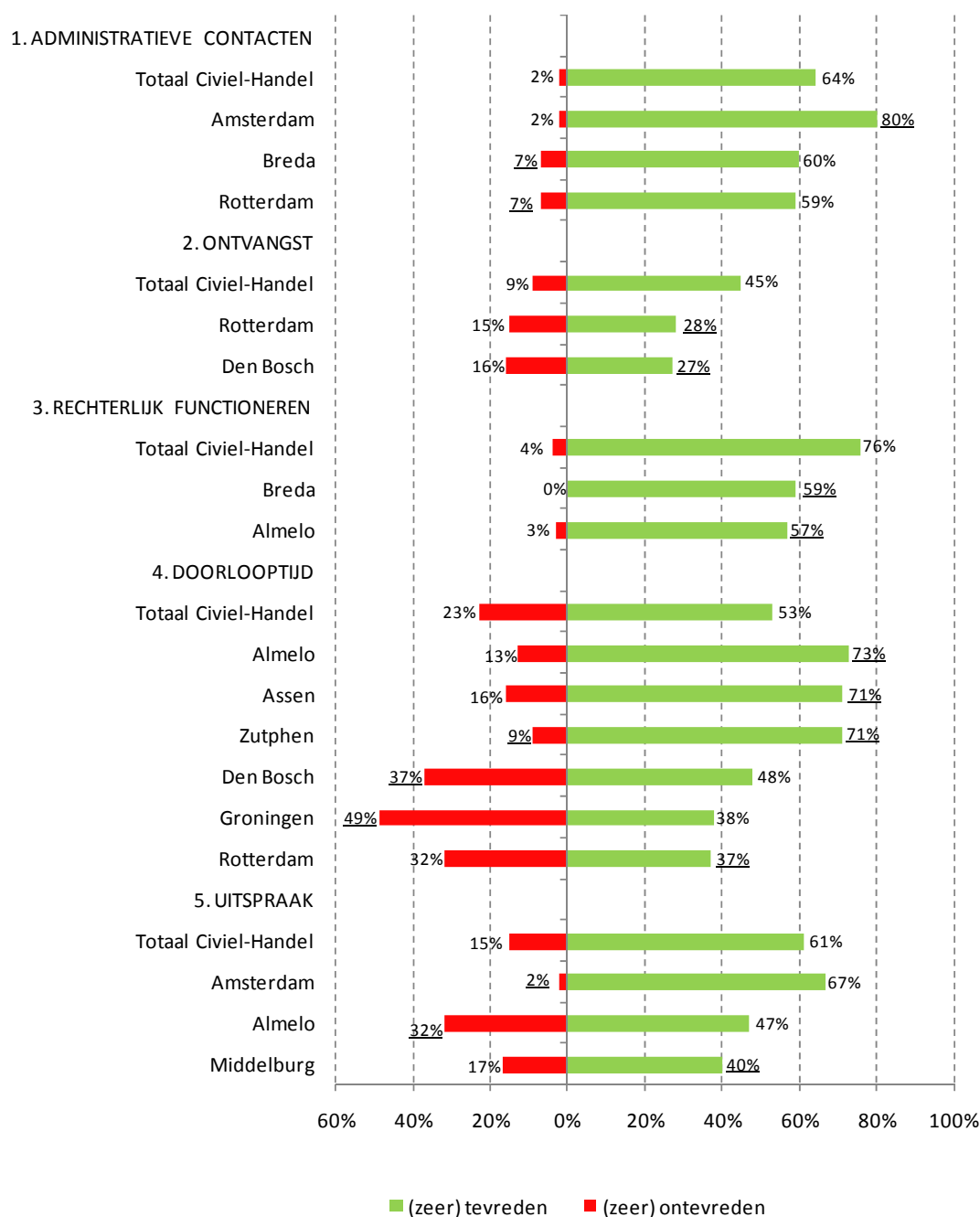
Civiel-Handel, uitsplitsing naar thema's

Als we binnen de sector Civiel-Handel een uitsplitsing in klantwaardering maken naar thema (figuur 6.4), dan zien we dat het aandeel tevreden professionals het grootst is voor het rechterlijk functioneren (76%), gevolgd door administratieve contacten (64%), uitspraak (61%) en doorlooptijd (53%). Het aandeel tevreden professionals is het kleinst voor de ontvangst (45%).

Er zijn behoorlijke verschillen tussen rechtbanken op de thema's:

- Thema administratieve contacten: hier scoort de rechtbank Amsterdam bovengemiddeld. Over de rechtbanken Breda en Rotterdam is een groter aandeel professionals ontevreden dan gemiddeld.
- Thema ontvangst: hier scoren de rechtbanken Rotterdam en Den Bosch onder het landelijk gemiddelde.
- Thema rechterlijk functioneren: de rechtbanken Breda en Almelo scoren onder het landelijk gemiddelde binnen deze de sector.
- Thema doorlooptijd: drie rechtbanken wijken positief af (Almelo, Assen en Zutphen), drie rechtbanken wijken negatief af (Den Bosch, Groningen en Rotterdam).
- Thema uitspraak: de professionals zijn minder vaak ontevreden over de rechtbank Amsterdam, vaker ontevreden over de rechtbank Almelo en minder vaak tevreden over de rechtbank Middelburg.

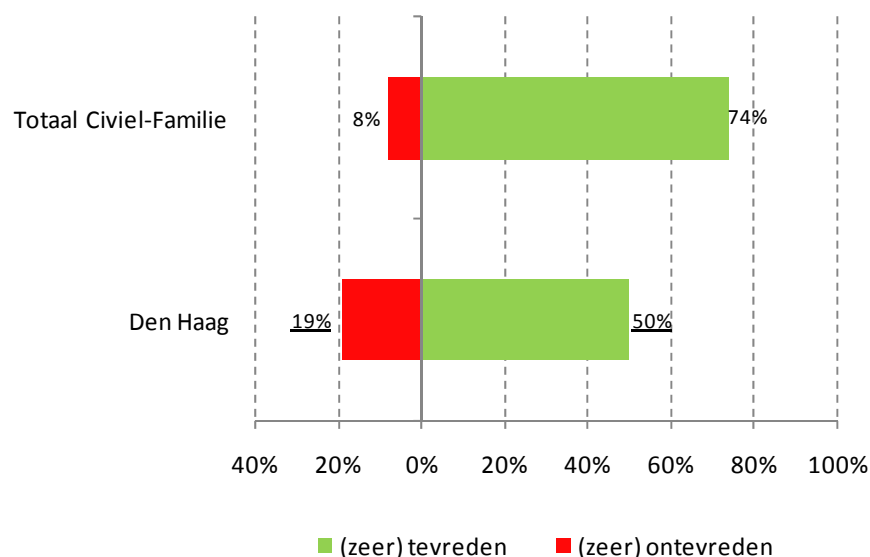
Figuur 6.4 Tevredenheid professionals over de sector Civiel-Handel van rechtbanken naar thema



Civiel-Familie, algemene tevredenheid

Binnen de sector Civiel-Familie zijn er weinig verschillen in het algemene oordeel van professionals tussen de rechtbanken (figuur 6.5). Alleen de rechtbank Den Haag wijkt negatief af van het landelijke gemiddelde voor de sector.

Figuur 6.5 Algemene tevredenheid professionals over de sector Civiel-Familie van rechtbanken



Civiel-Familie, uitsplitsing naar thema's

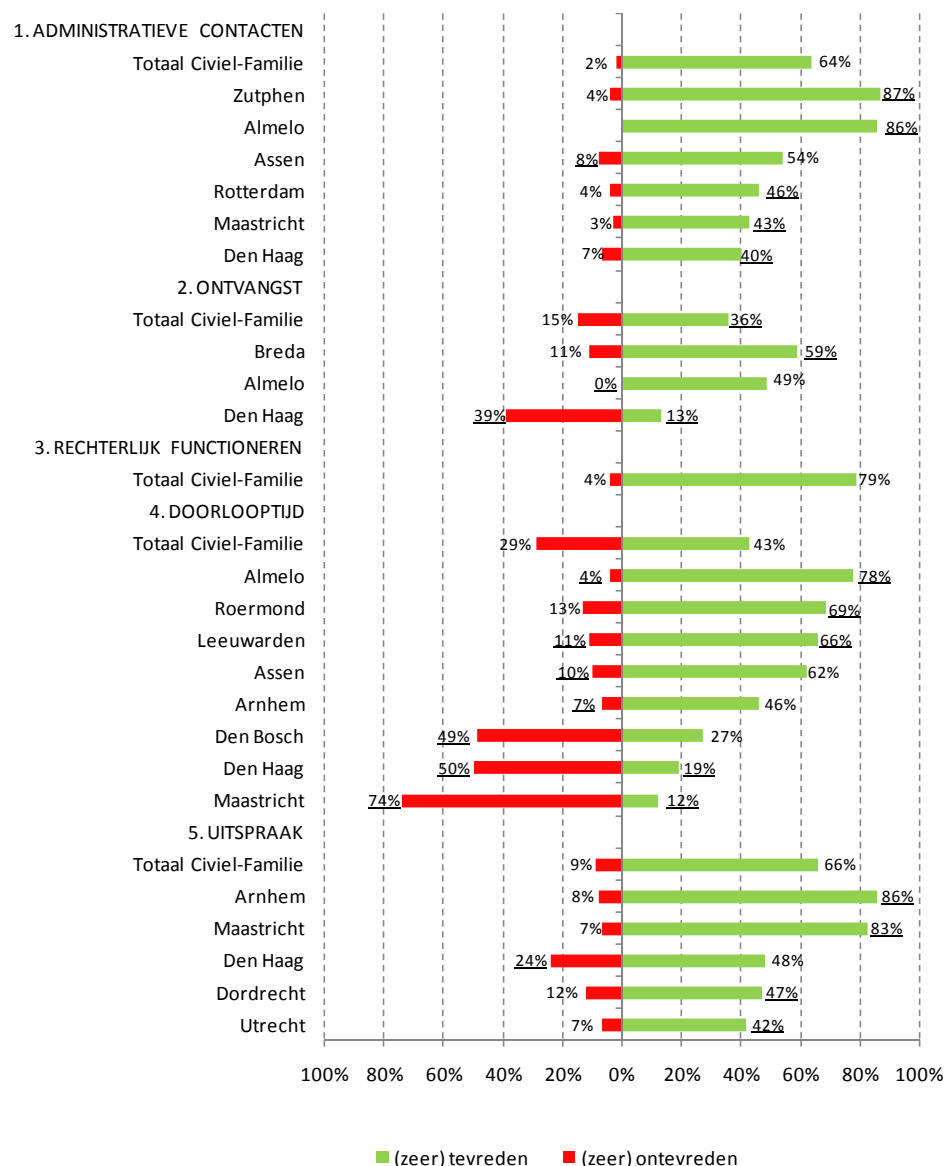
Binnen de sector Civiel-Familie van de rechtbanken (figuur 6.6.) is het aandeel tevreden professionals het hoogst voor het rechterlijk functioneren (79%), gevolgd door de uitspraak (66%) en de administratieve contacten (64%). De doorlooptijd (43%) en ontvangst (36%) scoren het laagst.

Er zijn geen significante verschillen tussen de rechtbanken op het thema rechterlijk functioneren. Wel zijn er duidelijke verschillen op de andere vier thema's:

- Thema administratieve contacten: twee rechtbanken wijken positief af en vier wijken negatief af van het gemiddelde beeld voor de sector. Bij de rechtbanken Zutphen en Almelo zien we een bovengemiddeld aandeel tevreden professionals. De rechtbanken Rotterdam, Maastricht en Den Haag kenmerken zich door een benedengemiddeld aandeel tevreden professionals. Een relatief groot aandeel professionals is ontevreden over de rechtbank Assen.
- Thema ontvangst: de sector van de rechtbank Breda doet het duidelijk beter dan het landelijk gemiddelde; de professionals zijn bovengemiddeld tevreden. De sector van de rechtbank Almelo scoort beter, met een lager aandeel ontevreden professionals. De rechtbank Den Haag scoort lager dan gemiddeld; de professionals zijn minder vaak tevreden en vaker ontevreden dan gemiddeld.
- Thema doorlooptijd: vijf rechtbanken wijken positief af van het landelijk gemiddelde voor de sector. (Almelo, Roermond en Leeuwarden). De rechtbanken Den Bosch, Den Haag en Maastricht hebben een groter aandeel ontevreden professionals.
- Thema uitspraak: de rechtbanken Arnhem, Maastricht en Den Haag hebben een bovengemiddeld en Dordrecht en Utrecht een beneden-

gemiddeld aandeel tevreden professionals. De rechtbank Den Haag heeft een groter aandeel ontevreden professionals.

Figuur 6.6 Tevredenheid professionals over de sector Civiel-Familie van rechtbanken naar thema

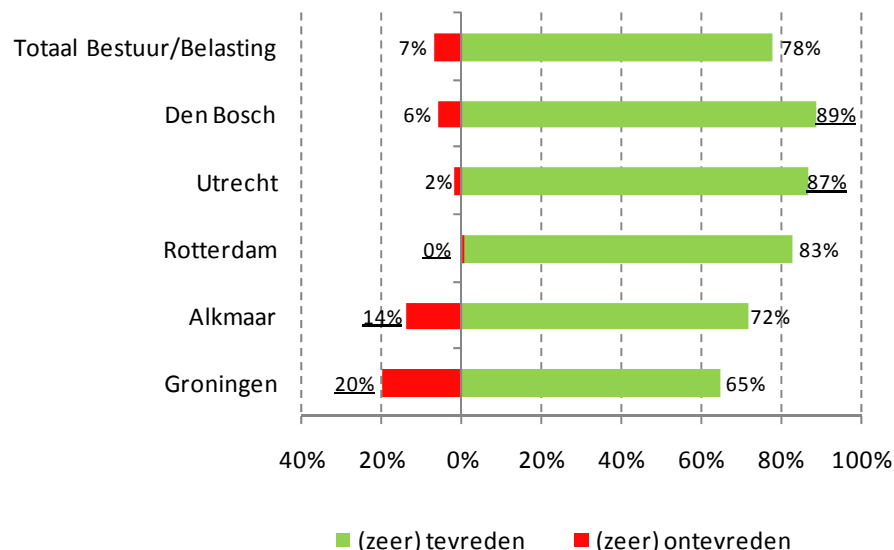


Bestuur/Belasting, algemene tevredenheid

Binnen de sector Bestuur/Belasting van de rechtbanken wijken vijf rechtbanken op het algemene oordeel van de professionals af van het landelijk gemiddelde (figuur 6.7). De rechtbanken Den Bosch, Utrecht en Rotterdam wijken positief af en de rechtbanken Alkmaar en Groningen wijken negatief af. Over de sector Bestuur/Belasting bij de rechtbanken Den Bosch en Utrecht zijn de professionals bovengemiddeld tevreden. Bij de rechtbank Rotterdam is geen enkele professional ontevreden over deze sector. De professionals zijn vaker dan gemiddeld ontevreden over de sector Bestuur/Belasting bij de

rechtbanken Alkmaar en Groningen. De rechtbank Groningen scoort het slechtst, een vijfde van de professionals is ontevreden over Bestuur/Belasting bij deze rechtbank.

Figuur 6.7 Algemene tevredenheid professionals over de sector Bestuur/Belasting van rechtbanken



Bestuur/Belasting, uitsplitsing naar thema's

De verschillen tussen de diverse thema's binnen de Rechtspraak zijn substantieel (figuur 6.8). Binnen de sector Bestuur/Belasting is het aandeel tevreden professionals het grootst voor het rechterlijk functioneren (84%), gevolgd door de uitspraak (70%) en de administratieve contacten (64%). Het aandeel tevreden professionals is het laagst voor de ontvangst (44%) en de doorlooptijd (43%).

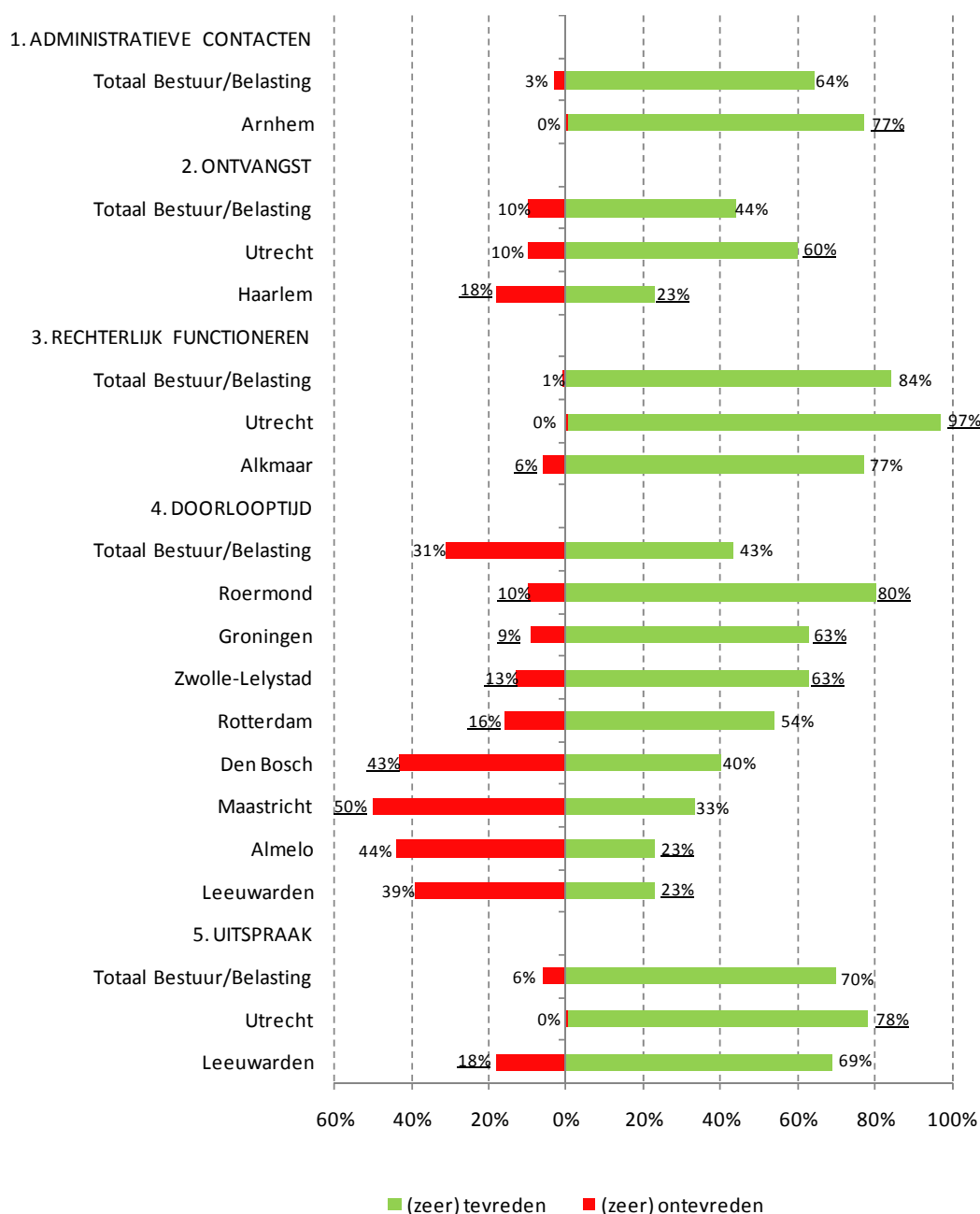
Meer specifiek zijn de volgende verschillen aan te geven op het niveau van zowel de afzonderlijke onderdelen van het functioneren van de Rechtspraak als van de afzonderlijke rechtbanken:

- Thema administratieve contacten: alleen Arnhem heeft een significant hoger aandeel tevreden professionals.
- Thema ontvangst: de rechtbank Utrecht scoort bovengemiddeld en de rechtbank Haarlem benedengemiddeld op tevredenheid. Daarnaast heeft de rechtbank Haarlem ook een groter aandeel ontevreden professionals dan landelijk gemiddeld.
- Thema doorlooptijd: vier rechtbanken wijken positief af en vier rechtbanken wijken negatief af van het beeld voor de sector als geheel. Bij de rechtbanken Roermond, Groningen en Zwolle-Lelystad is een bovengemiddeld aandeel professionals tevreden over deze sector. Deze rechtbanken en ook de rechtbank Rotterdam hebben een benedengemiddeld aandeel ontevreden professionals. Hiertegenover is het aandeel ontevreden professionals bij de

rechtbanken Den Bosch en Maastricht is relatief hoog. Bij de rechtbanken Almelo en Leeuwarden is een lager aandeel professionals tevreden over deze sector.

- Thema uitspraak: de rechtbank Utrecht heeft een bovengemiddeld aandeel tevreden professionals en de rechtbank Leeuwarden heeft een groter aandeel ontevreden professionals.

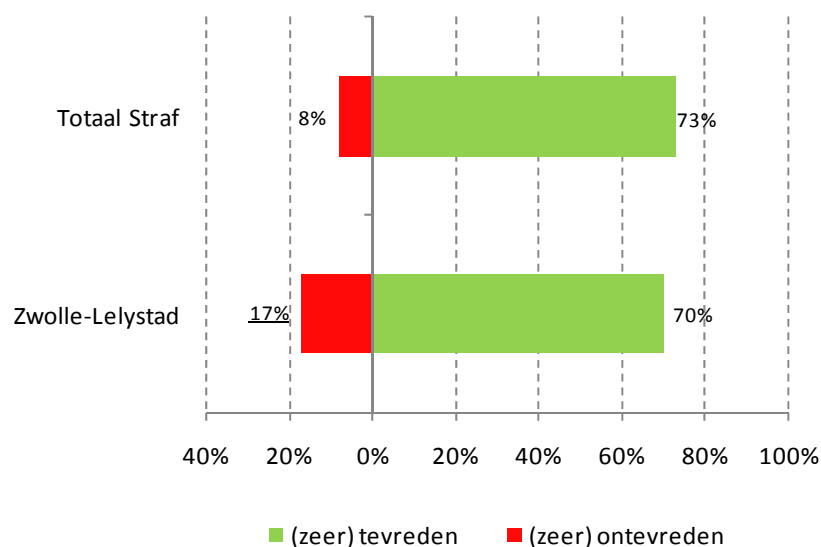
Figuur 6.8 Tevredenheid professionals over de sector Bestuur/Belasting van rechtbanken naar thema



Straf, algemene tevredenheid

Binnen de sector Straf zijn er weinig verschillen in het algemene oordeel van professionals tussen de rechtbanken (figuur 6.9). Alleen de rechtbank Zwolle-Lelystad wijkt negatief af van het landelijk gemiddelde voor de sector.

Figuur 6.9 Algemene tevredenheid professionals over de sector Straf van rechtbanken



Straf, uitsplitsing naar thema's

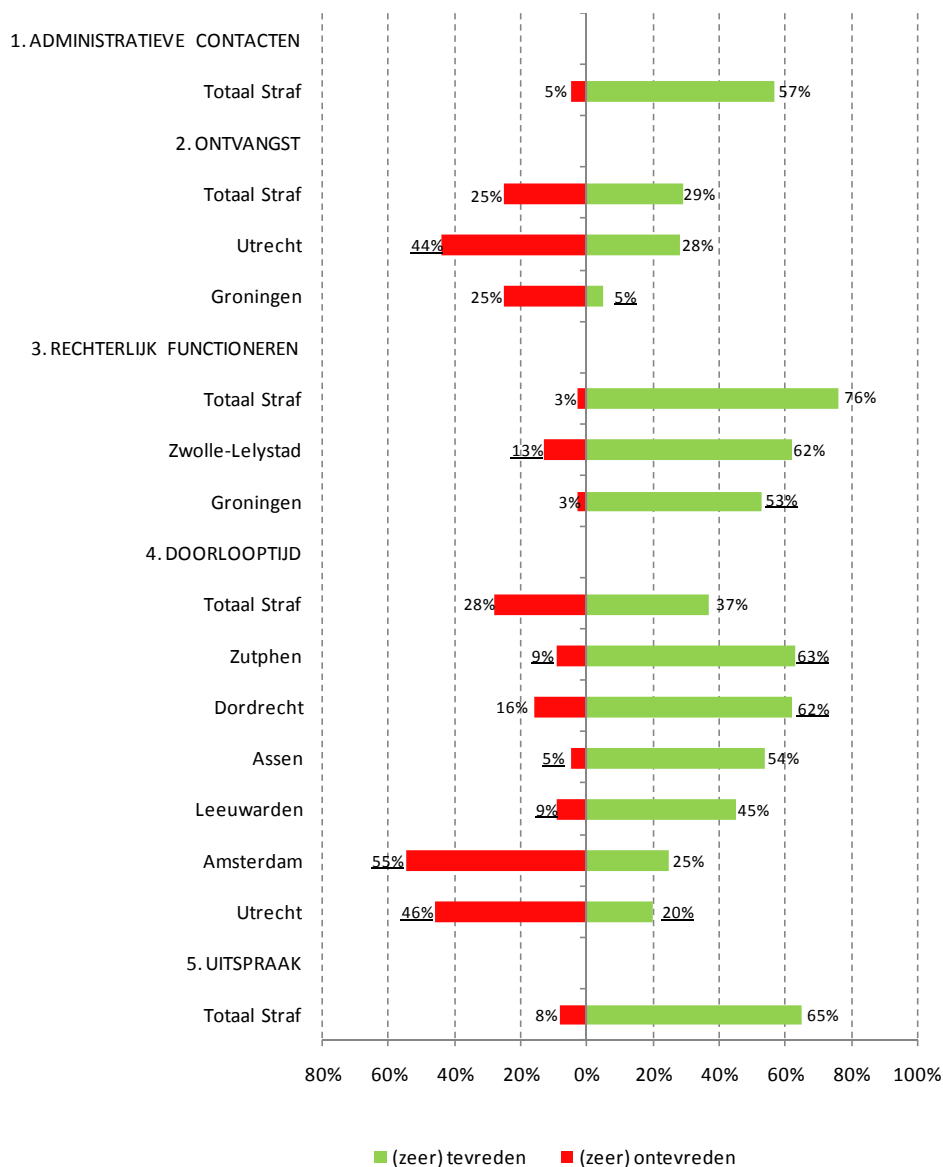
Binnen de sector Straf zijn de professionals het vaakst tevreden over het rechterlijk functioneren (76%). Daarnaast is ook een meerderheid van de professionals tevreden over de uitspraak (65%) en de administratieve contacten (57%). Minder vaak zijn zij tevreden over de doorlooptijd (37%) en over de ontvangst (29%).

Ten aanzien van de thema's administratieve contacten en uitspraak van de rechter zijn er geen significante verschillen tussen de rechtbanken. Wel zijn er duidelijke verschillen ten aanzien van de andere drie thema's:

- Thema ontvangst: twee rechtbanken wijken negatief af. De rechtbank Utrecht heeft een groter aandeel ontevreden professionals. De rechtbank Groningen heeft een veel kleiner aandeel tevreden professionals dan gemiddeld.
- Thema rechterlijk functioneren: twee rechtbanken wijken negatief af. Bij de rechtbank Zwolle-Lelystad is een groter aandeel professionals ontevreden en bij de rechtbank Groningen is een benedengemiddeld aandeel professionals tevreden.
- Thema doorlooptijd: vier rechtbanken wijken positief af en twee rechtbanken wijken negatief af van het landelijke beeld. De rechtbanken Zutphen en Dordrecht hebben een hoger aandeel tevreden professionals

en de rechtbanken Assen en Leeuwarden hebben een lager aandeel ontevreden professionals. Bij de rechtbanken Amsterdam en Utrecht zien we vooral een veel hoger aandeel ontevreden professionals.

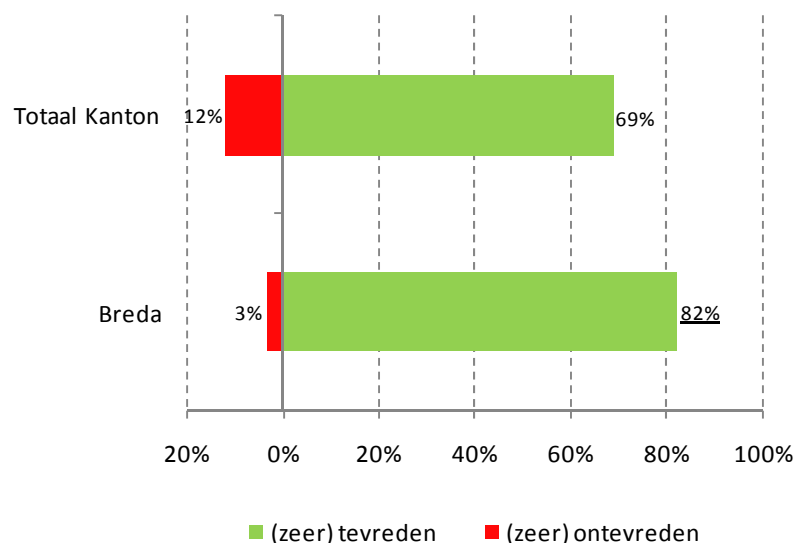
Figuur 6.10 Tevredenheid professionals over de sector Straf van rechtbanken naar thema



Kanton, algemene tevredenheid

Binnen de sector Kanton zijn er weinig verschillen tussen de rechtbanken wat betreft het algemene oordeel van professionals (figuur 6.11). Alleen de rechtbank Breda wijkt positief af van het landelijke gemiddelde voor de sector.

Figuur 6.11 Algemene tevredenheid professionals over de sector Kanton van rechtbanken



Kanton, uitsplitsing naar thema's

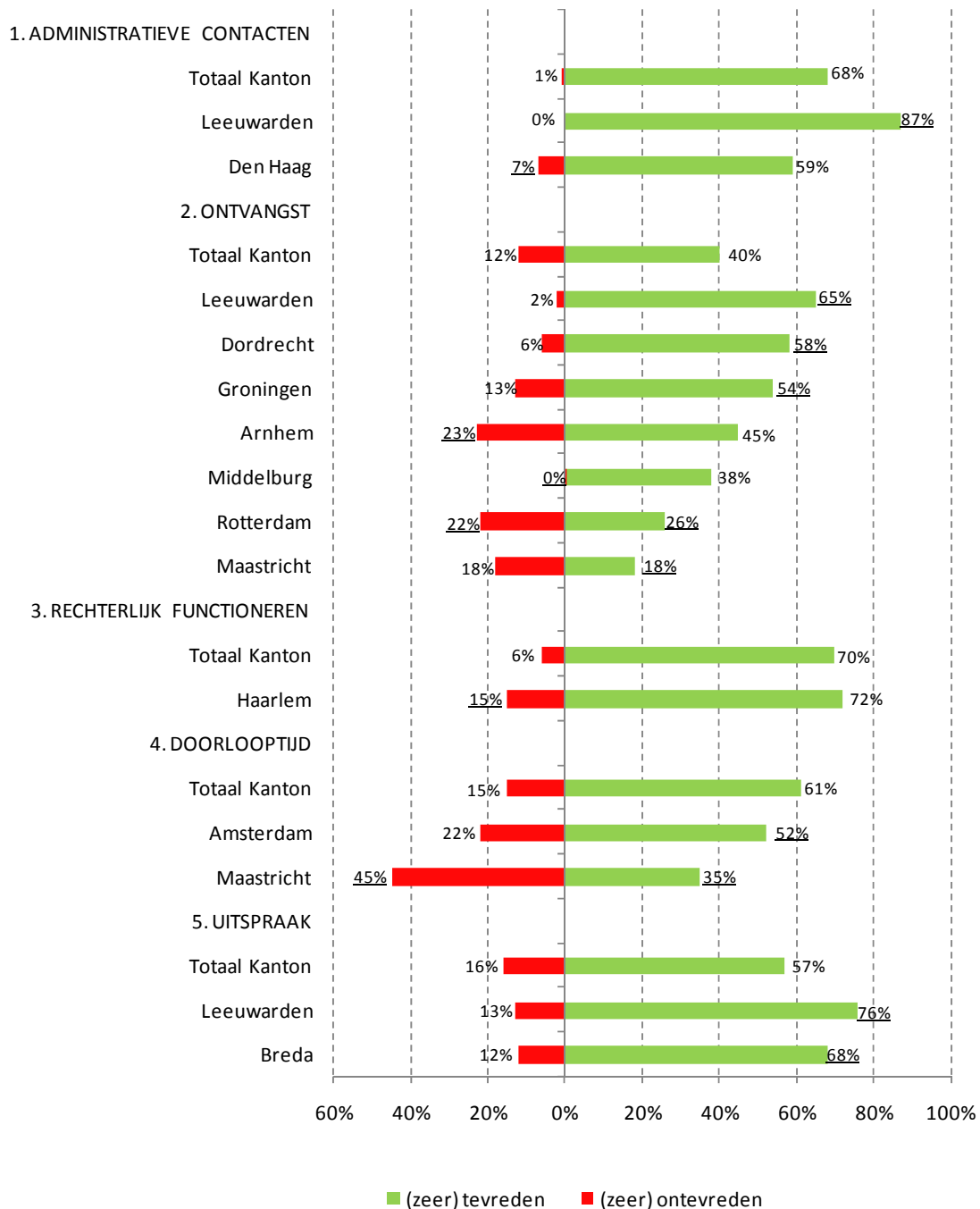
Per onderdeel van het functioneren van Rechtspraak zijn de verschillen opnieuw aanzienlijk (figuur 6.12). Binnen de sector Kanton is het aandeel tevreden professionals het grootst voor rechterlijk functioneren (70%), gevolgd door de administratieve contacten (68%), de doorlooptijd (61%) en de uitspraak (57%). Een minderheid van de professionals is tevreden over de ontvangst (40%).

Tussen de rechtbanken verschilt het oordeel van de professionals op de thema's. Het onderstaande maakt dit duidelijk.

- Thema administratieve contacten: de rechtbank Leeuwarden scoort bovengemiddeld voor de sector Kanton. De rechtbank Den Haag heeft een iets groter aandeel ontevreden professionals.
- Thema ontvangst: de rechtbanken Leeuwarden, Dordrecht en Groningen hebben een bovengemiddeld aandeel tevreden professionals. Bij de rechtbank Middelburg zien we een gemiddeld aandeel tevreden professionals, maar geen enkele professional is ontevreden over de ontvangst. De rechtbanken Arnhem, Rotterdam en Maastricht wijken negatief af met meer ontevreden professionals of minder tevreden professionals dan gemiddeld.
- Thema rechterlijk functioneren: alleen de rechtbank Haarlem wijkt significant af. Het aandeel ontevreden professionals over de sector Kanton is meer dan twee keer zo hoog als het landelijk gemiddelde.
- Thema doorlooptijd: twee rechtbanken wijken negatief af van het landelijke beeld voor de sector. De rechtbank Amsterdam heeft een iets lager aandeel tevreden professionals. De rechtbank Maastricht wijkt sterker af. Bijna de helft van de professionals is ontevreden over de doorlooptijd en ruim een derde is hier tevreden over.

- Thema uitspraak: twee rechtbanken wijken positief af van het landelijk gemiddelde. Bij de rechtbanken Leeuwarden en Breda is een hoger aandeel professionals tevreden over de sector Kanton, vergeleken met het beeld voor de sector als geheel.

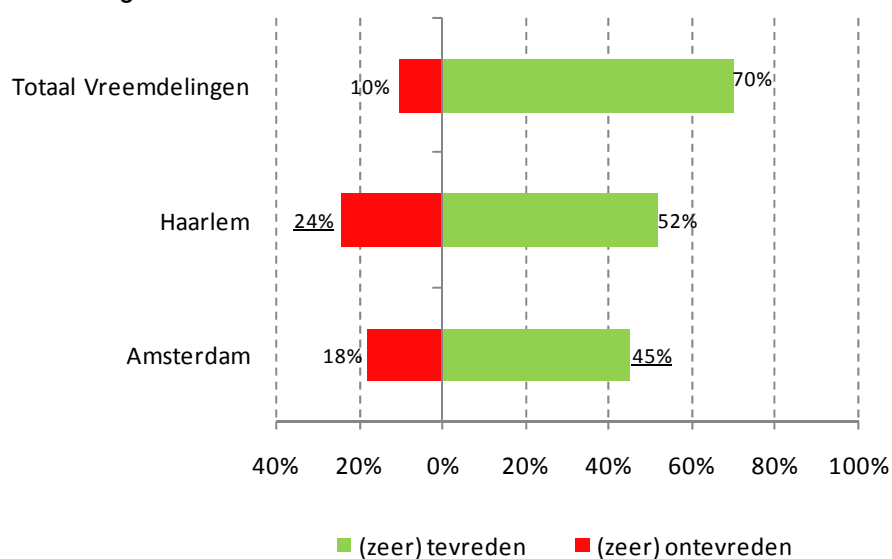
Figuur 6.12 Tevredenheid professionals over de sector Kanton van rechtbanken naar thema



Vreemdelingen, algemene tevredenheid

Binnen de sector Vreemdelingen wijken twee rechtbanken negatief af van het landelijk gemiddelde wat het algemene oordeel van de professionals betreft. De rechtbank Haarlem heeft een groter aandeel ontevreden professionals. Bijna een kwart van de professionals is bij deze rechtbank ontevreden over de sector Vreemdelingen, ten opzichte van tien procent voor de sector als geheel. De rechtbank Amsterdam heeft een significant kleiner aandeel tevreden professionals. Minder dan de helft (45%) is bij deze rechtbank tevreden ten opzichte van bijna driekwart (70%) voor de sector als geheel.

Figuur 6.13 Algemene tevredenheid professionals over de sector Vreemdelingen van rechtbanken



Vreemdelingen, uitsplitsing naar thema's

Wanneer we de onderdelen van de Rechtspraak bezien, dan blijken de verschillen voor de sector Vreemdelingen als geheel relatief klein (figuur 6.14). Binnen deze sector is het aandeel tevreden professionals het grootst voor rechterlijk functioneren (77%). Daarnaast is ook een meerderheid van de professionals tevreden over de uitspraak (67%), de administratieve contacten (65%) en de doorlooptijd (60%). Minder tevreden zijn zij over de ontvangst bij de sector Vreemdelingen (40%).

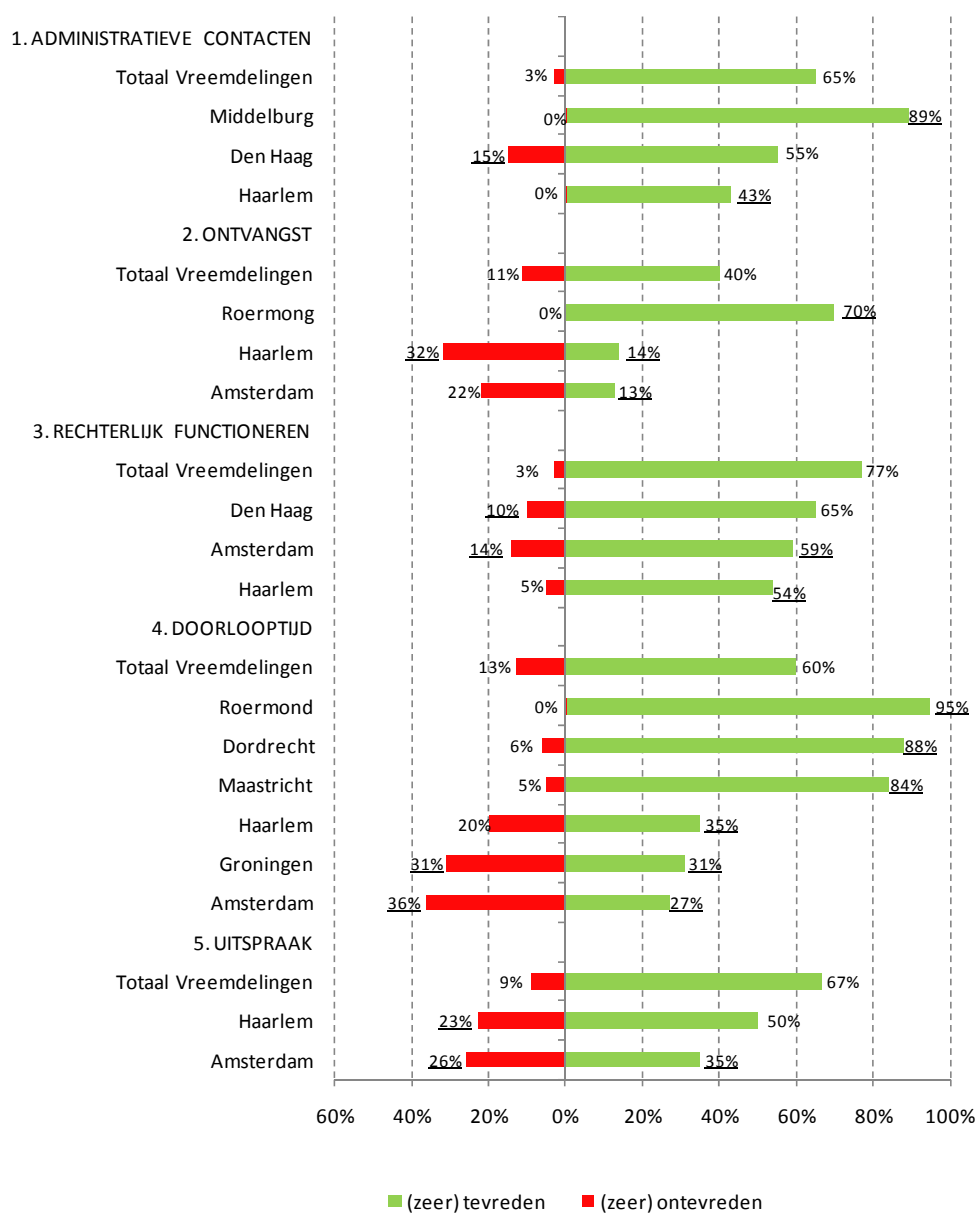
Per onderdeel van het functioneren van de Rechtspraak binnen de sector Vreemdelingen, zien we de volgende verschillen tussen de rechtbanken:

- Thema administratieve contacten: de rechtbank Middelburg heeft een bovengemiddeld aandeel tevreden professionals. De rechtbank Den Haag heeft een hoger aandeel ontevreden professionals en de rechtbank Haarlem heeft een lager aandeel tevreden professionals dan landelijk gemiddeld.
- Thema ontvangst: twee rechtbanken wijken negatief af. Bij de rechtbank Haarlem is een groter aandeel professionals ontevreden en een lager

aandeel professionals tevreden. De rechtbank Amsterdam heeft een kleiner aandeel tevreden professionals. Eén rechtbank wijkt positief af. De rechtbank Roermond heeft een bovengemiddeld aandeel tevreden professionals.

- Thema rechterlijk functioneren: drie rechtbanken wijken negatief af. Bij de rechtbanken Den Haag en Amsterdam zien we een groter aandeel ontevreden professionals. Daarnaast is bij de rechtbank Amsterdam en ook de rechtbank Haarlem een kleiner aandeel professionals tevreden over het rechtelijk functioneren.
- Thema doorlooptijd: drie rechtbanken wijken positief af en drie rechtbanken negatief van het landelijke beeld. Bij de rechtbanken Roermond, Dordrecht en Maastricht zien we een hoger aandeel tevreden professionals. De rechtbanken Groningen en Amsterdam kenmerken zich door zowel een groter aandeel ontevreden professionals als een kleiner aandeel tevreden professionals. De rechtbank Haarlem heeft alleen een kleiner aandeel tevreden professionals.
- Thema uitspraak: de rechtbanken Haarlem en Amsterdam wijken negatief af. De professionals zijn vaker ontevreden over de uitspraak van de sector Vreemdelingen bij deze rechtbanken. De professionals zijn daarnaast ook benedengemiddeld tevreden over rechtbank Amsterdam op dit thema.

Figuur 6.14 Tevredenheid professionals over de sector Vreemdelingen van rechtbanken naar thema

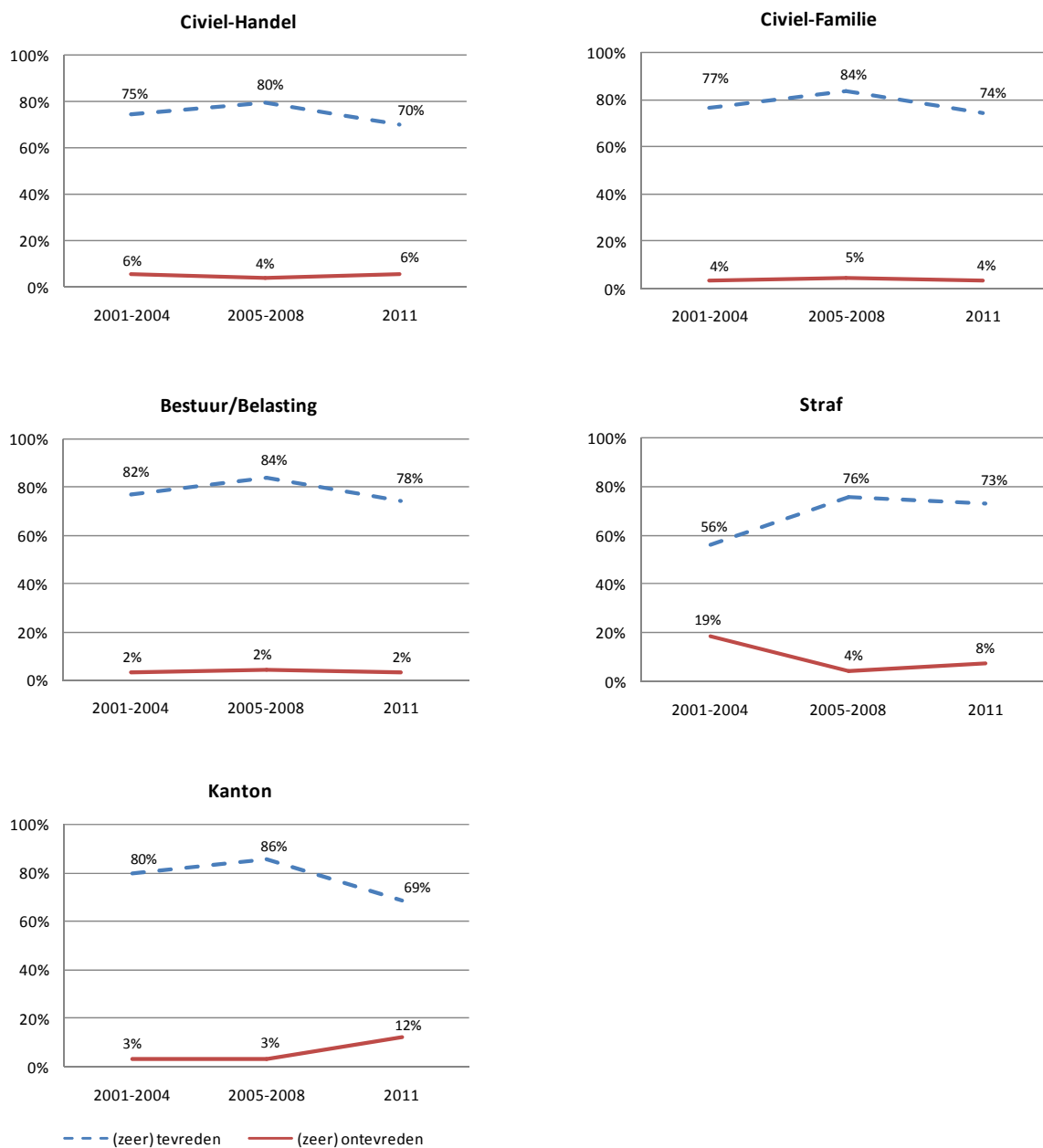


6.2.3 Ontwikkeling algemene tevredenheid over sectoren van rechtbanken

Figuur 6.15 geeft de ontwikkeling weer van de algemene tevredenheid van professionals over de sectoren van rechtbanken tussen 2001 en 2011. Voor de sectoren Civiel-Handel, Civiel-Familie en Bestuur/Belasting is het aandeel tevreden professionals redelijk stabiel over de afgelopen tien jaar, variërend tussen zeventig en tachtig procent. Tussen 2001 en 2008 nam de tevredenheid licht toe. In 2011 was het aandeel tevreden professionals weer iets teruggelopen. Het aandeel ontevreden professionals voor deze drie sectoren was stabiel tussen 2001 en 2011.

De sectoren Straf en Kanton laten grotere verschillen zien in klanttevredenheid over de afgelopen tien jaar. Vooral de sector Straf laat in de eerste periode een zeer gunstige ontwikkeling zien. Meer recentelijk neemt het aandeel tevreden professionals in deze sector echter licht af. De tevredenheid van professionals over de sector Kanton van de rechtbanken is sinds 2005-2008 sterk afgenomen. Deze afname staat in schril contrast met de gunstige ontwikkeling in waardering in de periode daarvoor.

Figuur 6.15 Ontwikkeling algemene tevredenheid volgens professionals over sectoren van rechtbanken 2001-2011



6.2.4 Sterke punten en aandachtspunten binnen de sectoren van rechtbanken

Hieronder geven we een overzicht weer van de sterke punten- en aandachtspunten voor de verschillende sectoren van rechtbanken. De figuren 6.16 tot en met 6.21 vatten het beeld samen.

Sector Bestuur/Belasting

Voor deze sector kunnen we meerdere sterke punten aanwijzen, waarbij het onderdeel 'de wijze waarop de rechter ruimte biedt aan de beide partijen' de hoogste waardering krijgt van de professionals. Een aandachtspunt is de motivering van de beslissing. Professionals waarderen dit aspect iets lager dan het gemiddelde over alle items samen. Twee aandachtspunten die een meer beperkte invloed hebben op de tevredenheid, zijn het op tijd aanvangen van de zitting en privacy in de wachtruimte. Het laatstgenoemde onderdeel krijgt de laagste waardering van professionals.

Figuur 6.16 Sterke punten en aandachtspunten voor sector Bestuur/Belasting (rechtbanken)

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Wijze waarop partijen ruimte wordt geboden door rechter Onpartijdigheid rechter Deskundigheid rechter Begrijpelijkheid beslissing Nakomen van afspraken	
Minder tevreden	Motivering beslissing	Op tijd aanvangen zitting Privacy wachtruimte

Sector Civiel-Familie

Voor deze sector kunnen alleen sterke punten worden benoemd. Het belangrijkste onderdeel is de onpartijdigheid van de rechter. De andere drie onderdelen zijn behandeling van de professionals door de rechter, informatie die voorafgaand aan de zaak werd ontvangen en de begrijpelijkheid van de beslissing. Deze succesfactoren hebben echter een ondergeschikte invloed op de algemene klantwaardering.

Figuur 6.17 Sterke punten en aandachtspunten voor sector Civiel-Familie (rechtbanken)

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Onpartijdigheid rechter	Behandeling van uzelf door rechter Informatie vooraf ontvangen Begrijpelijkheid beslissing
Minder tevreden		

Sector Civiel-Handel

Voor deze sector geldt de deskundigheid van de rechter als sterk punt. Daarnaast blijkt het nakomen van afspraken weliswaar een sterk punt, maar van minder grote orde. Een aandachtspunt voor deze sector behelst de motivering van de beslissing. Twee andere aandachtspunten, maar met een beperktere invloed dan het eerstgenoemde, zijn de rechtseenheid van beslissingen en de doorlooptijd van zaken.

Figuur 6.18 Sterke punten en aandachtspunten voor sector Civiel-Handel (rechtbanken)

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Deskundigheid rechter	Nakomen van afspraken
Minder tevreden	Motivering beslissing	Rechtseenheid beslissingen Doorlooptijd

Sector Kanton

Voor de sector Kanton kunnen hoofdzakelijk aandachtspunten worden benoemd. De belangrijkste twee betreffen de begrijpelijkheid en de motivering van de beslissing, waarbij de motivering het laagst wordt gewaardeerd. Daarnaast geldt de doorlooptijd als een aandachtspunt met een ondergeschikte invloed op de klantwaardering. Echte sterke punten ontbreken in

deze sector; de mate van inlevingsvermogen van de rechter kan echter gezien worden als een sterk punt met minder invloed op de klantwaardering.

Figuur 6.19 Sterke punten en aandachtspunten voor sector Kanton (rechtbanken)

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden		Mate inleving door rechter
Minder tevreden	Begrijpelijkheid beslissing Motivering beslissing	Doorlooptijd

Sector Straf

De deskundigheid van de rechter geldt voor deze sector als een sterk punt. Professionals geven een hoge waardering voor dit aspect. Twee andere succesfactoren, die van minder groot belang zijn voor de klanttevredenheid, zijn de mate van inlevingsvermogen van de rechter en de motivering van de beslissing. In deze sector ontbreekt het aan aandachtspunten die van grote invloed zijn op de klantwaardering. Een aandachtspunt met ondergeschikte invloed is echter de kwaliteit van de faciliteiten tijdens het wachten (op de zitting).

Figuur 6.20 Sterke punten en aandachtspunten voor sector Straf (rechtbanken)

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Deskundigheid rechter	Mate inleving door rechter Motivering beslissing
Minder tevreden		Faciliteiten tijdens wachten

Sector Vreemdelingen

De twee sterke punten binnen deze sector zijn de mate waarin de rechter luistert naar de standpunten en de motivering van de beslissing. Over het eerstgenoemde aspect zijn professionals het vaakst tevreden. Een andere succesfactor, die echter minder van invloed is op de klanttevredenheid, is de

behandeling van de professionals door de rechter. Er zijn voor deze sector geen aandachtspunten die van grote invloed zijn op de klantwaardering. Wel is het aspect flexibiliteit in het maken van afspraken, een aandachtspunt dat van geringere invloed is op de algehele klantwaardering.

Figuur 6.21 Sterke punten en aandachtspunten voor sector Vreemdelingen (rechtbanken)

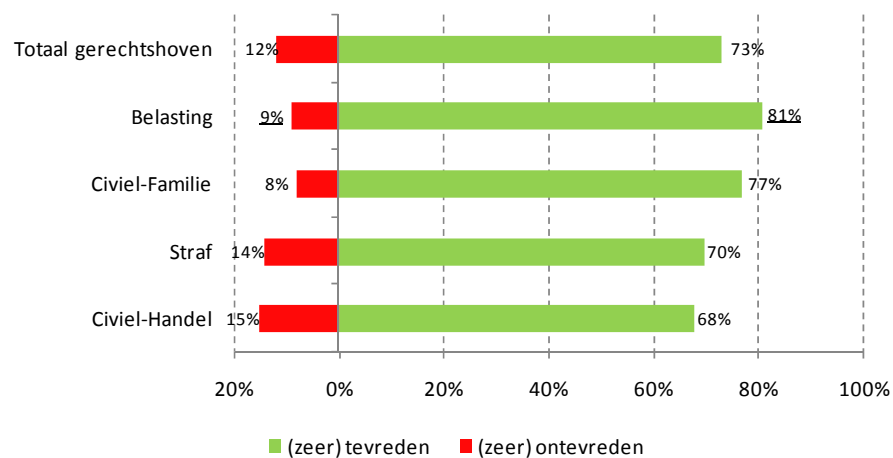
	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Mate waarin rechter luistert naar uw standpunten Motivering beslissing	Behandeling van uzelf door rechter
Minder tevreden	-	Flexibiliteit afspraken maken

6.3 Klantwaardering naar sectoren van gerechtshoven

6.3.1 Verschillen tussen sectoren van gerechtshoven

De verschillen in het algemene oordeel van professionals over de sectoren van gerechtshoven zijn beperkt (figuur 6.22). Het aandeel tevreden professionals varieert tussen de 68 en 81 procent. Alleen het aandeel tevreden en ontevreden professionals over de sector Belasting wijkt positief af van het totaalbeeld voor de gerechtshoven. De professionals waarderen deze sector hoger dan gemiddeld. Tegelijkertijd is het aandeel ontevreden respondenten over deze sector groter dan gemiddeld. Het grootste aandeel ontevreden professionals zien we bij de sector Civiel-Handel: vijftien procent van de respondenten is ontevreden.

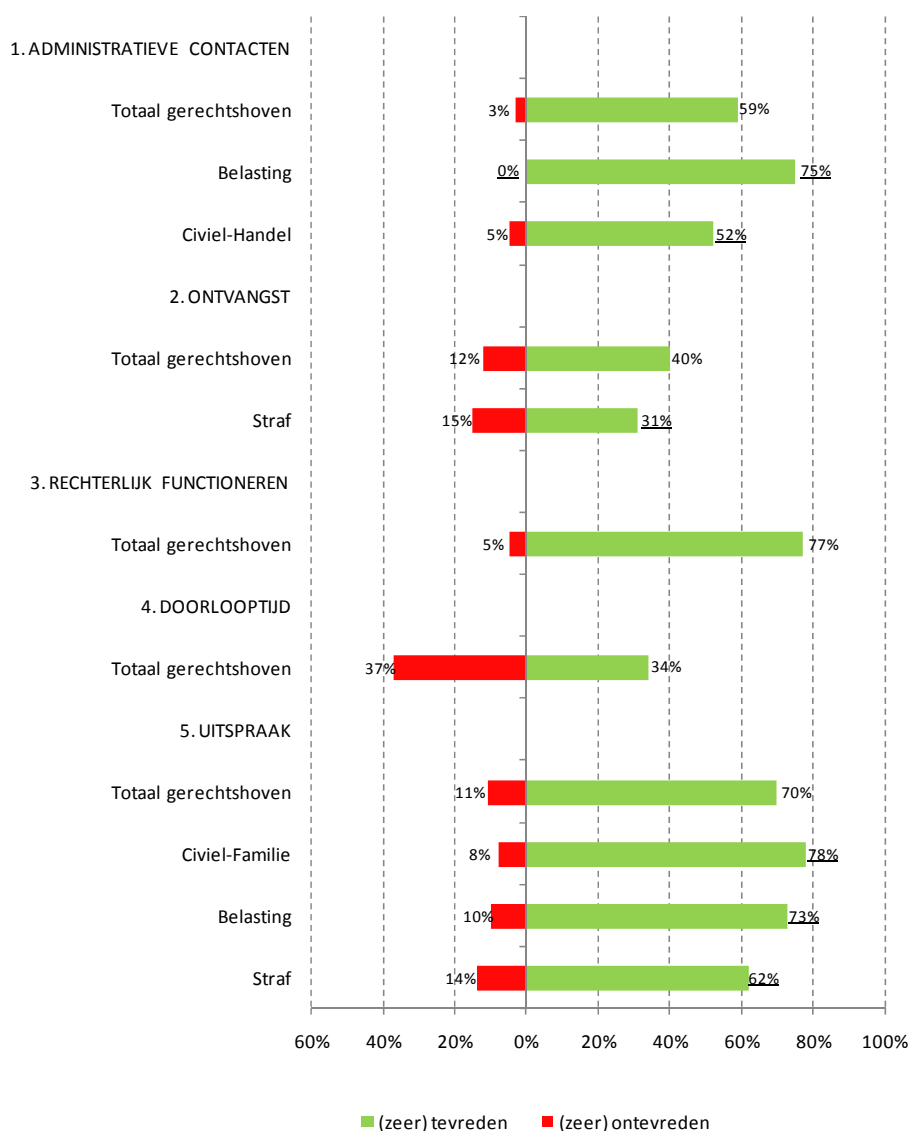
Figuur 6.22 Algemene tevredenheid van professionals over de sectoren van gerechtshoven



Figuur 6.23 laat de verschillen tussen de sectoren zien in de waardering voor de vijf verschillende thema's van tevredenheid. Het volgende valt daarbij op:

- Thema administratieve contacten: de sector Belasting scoort significant beter dan het gemiddelde. Driekwart van de professionals is hier (zeer) tevreden over, bovendien zijn er geen ontevreden respondenten. De sector Civiel-Handel scoort significant benedengemiddeld.
- Thema ontvangst: het aandeel tevreden professionals over de sector Straf is benedengemiddeld.
- Thema uitspraak: er zijn enkele kleine, maar significante verschillen te zien ten opzichte van het gemiddelde: de sectoren Civiel-Familie en Belasting scoren beter dan het landelijke totaal. Het aandeel tevreden professionals over de sector Straf is lager dan gemiddeld voor gerechtshoven.
- Thema's rechterlijk functioneren en doorlooptijd: geen verschillen in waardering tussen de sectoren.

Figuur 6.23 Tevredenheid professionals naar thema en sectoren van gerechtshoven



6.3.2 Verschillen tussen gelijke sectoren van gerechtshoven

Civiel-Handel, algemene tevredenheid

Er zijn geen significante verschillen in het algemene oordeel van professionals over de sector Civiel-Handel tussen de vijf gerechtshoven.

Civiel-Handel, uitsplitsing naar thema's

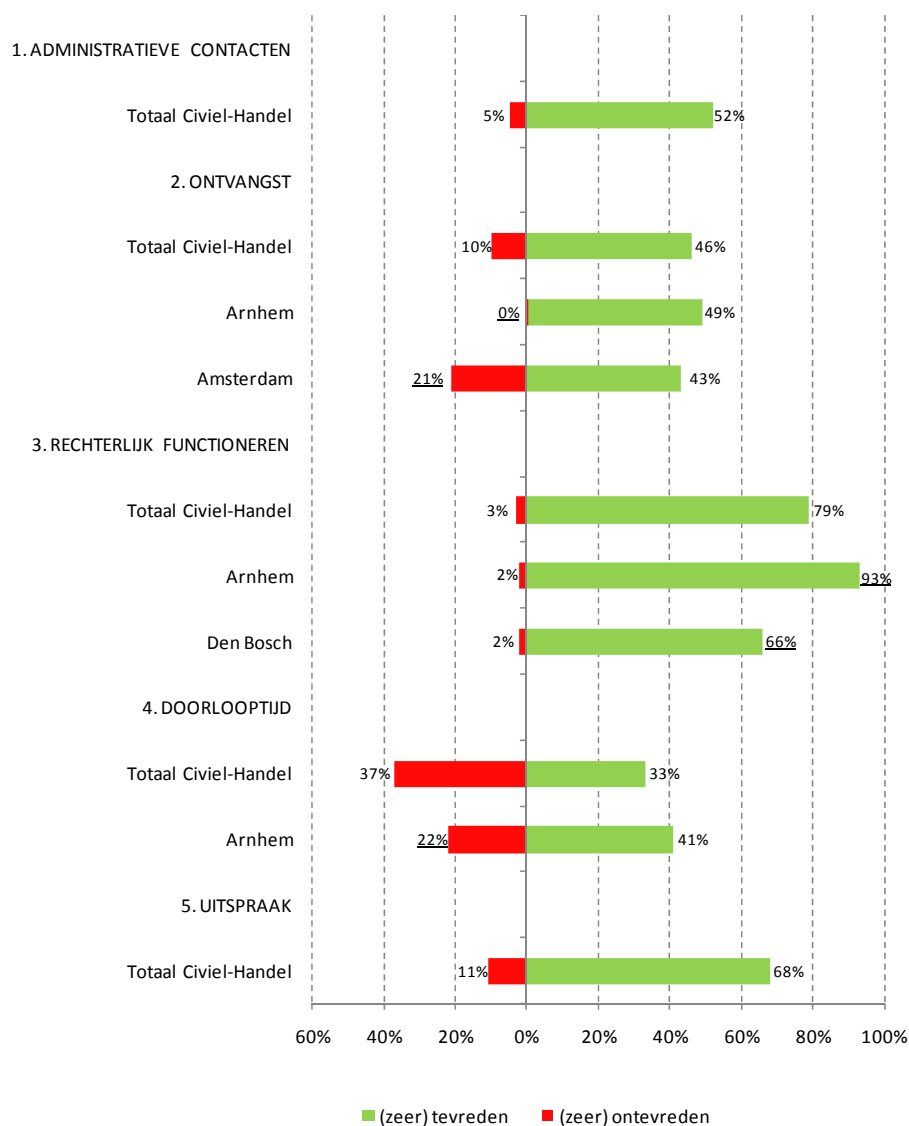
Binnen de sector Civiel-Handel is het aandeel tevreden professionals het grootst voor het rechterlijk functioneren (79%). Ook is een meerderheid (68%) tevreden over de uitspraak. Men is gematigder over de ontvangst (46%) en de administratieve contacten (52%). Het aandeel ontevreden professionals is het grootst voor de doorlooptijd van zaken. Maar liefst 37 procent is hier (zeer)

ontevreden over, terwijl slechts een derde hierover wel (zeer) tevreden is. Figuur 6.24 laat dit beeld zien.

Op de thema's administratieve contacten en uitspraak zijn er geen significante verschillen in waardering tussen gerechtshoven. Op de andere drie thema's zien we de volgende verschillen tussen hoven:

- Thema ontvangst: het gerechtshof Amsterdam wijkt in negatieve zin significant af met een bovengemiddeld aantal ontevreden professionals. Het omgekeerde is het geval voor het gerechtshof Arnhem, waar geen ontevreden respondenten zijn wat de ontvangst betreft.
- Thema rechterlijk functioneren: Arnhem scoort significant beter dan het gemiddelde. Het gerechtshof Den Bosch scoort significant lager. Arnhem valt ook positief op voor wat betreft de doorlooptijden.

Figuur 6.24 Tevredenheid professionals over de sector Civiel-Handel van gerechtshoven naar thema



Civiel-Familie, algemene tevredenheid

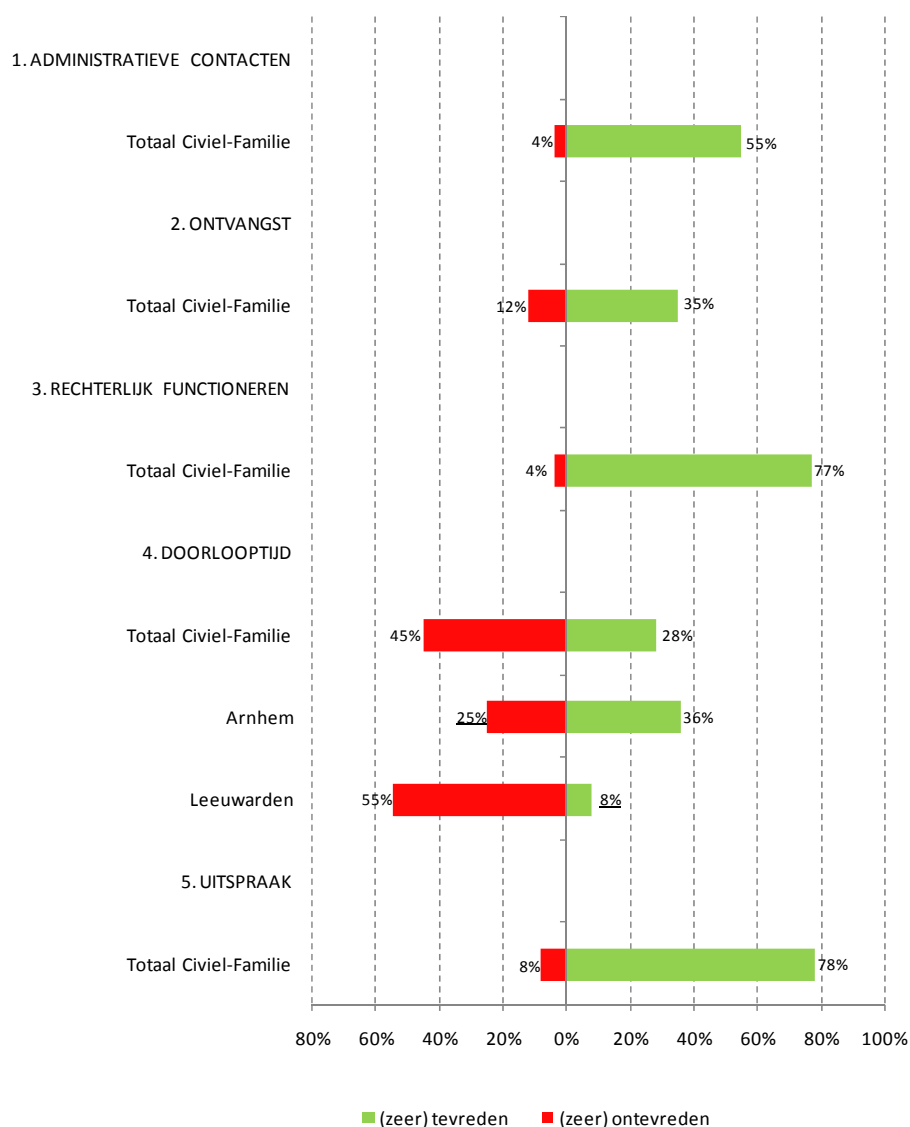
Er zijn geen significante verschillen in het algemene oordeel van professionals over de sector Civiel-Familie tussen de vijf gerechtshoven.

Civiel-Familie, uitsplitsing naar thema's

Ten aanzien van de sector Civiel-Familie zijn de verschillen aanzienlijk (figuur 6.25). Het aandeel tevreden professionals is het grootst voor de uitspraak (78%) en rechterlijk functioneren (77%) in de sector Civiel-Familie. Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) is ook tevreden over de administratieve contacten. Het aandeel tevreden professionals is het laagst voor de ontvangst (35% is tevreden) en de doorlooptijd (28% tevreden).

Er zijn op drie van de vijf thema's geen verschillen in waardering tussen de gerechtshoven. Alleen wat doorlooptijd betreft, zijn er verschillen gevonden. Arnhem wijkt in positieve zin af: het aandeel ontevreden respondenten is met een kwart significant kleiner dan gemiddeld. In Leeuwarden zijn echter beduidend minder respondenten tevreden over de doorlooptijd dan gemiddeld.

Figuur 6.25 Tevredenheid professionals over de sector Civiel-Familie van gerechtshoven naar thema



Belasting, algemene tevredenheid

Er zijn geen significante verschillen in het algemene oordeel van professionals voor de sector Belasting tussen de vijf gerechtshoven.

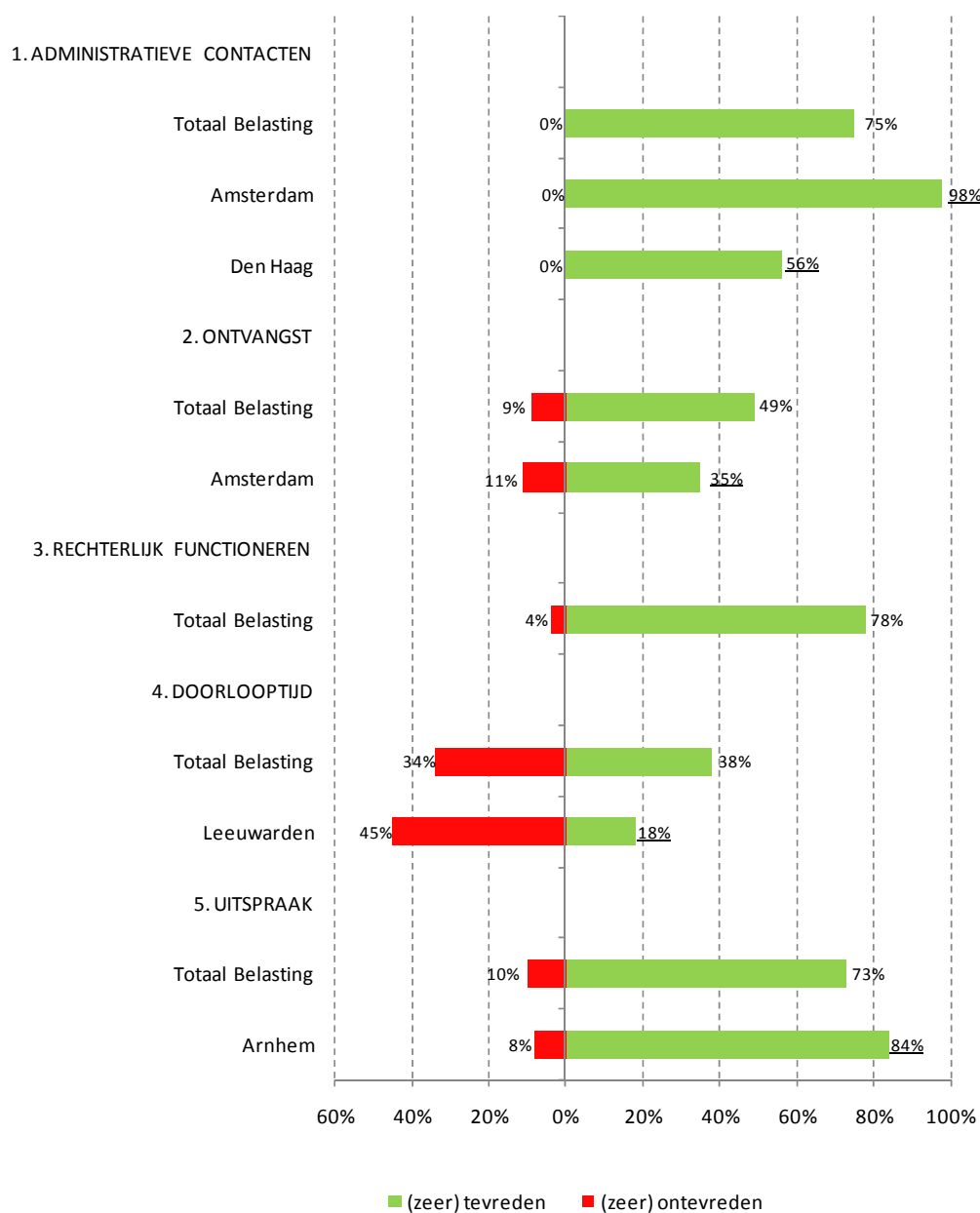
Belasting, uitsplitsing naar thema's

Binnen de sector Belasting is het aandeel tevreden professionals het grootst voor het rechterlijk functioneren, de administratieve contacten en de uitspraak (zie figuur 6.26). Circa de helft is tevreden over de ontvangst. Ook in deze sector is men het minst tevreden over de doorlooptijd van zaken (38% is tevreden en 34% is ontevreden). Alleen op het thema rechterlijk functioneren, wijken de gerechtshoven niet significant af van het gemiddelde van de sector.

Uitgesplitst naar thema en afzonderlijk gerechtshof valt het volgende op:

- Thema administratieve contacten: het gerechtshof Amsterdam scoort bovengemiddeld, het gerechtshof Den Haag scoort juist lager dan het gemiddelde.
- Thema ontvangst: professionals zijn minder vaak tevreden over de ontvangst van gerechtshof Amsterdam.
- Thema doorlooptijd: het gerechtshof Leeuwarden scoort beneden gemiddeld.
- Thema uitspraak: het gerechtshof Arnhem valt positief op als het gaat om de tevredenheid over de uitspraak. Ruim vier van elke vijf professionals is tevreden over dit onderdeel van de Rechtspraak.

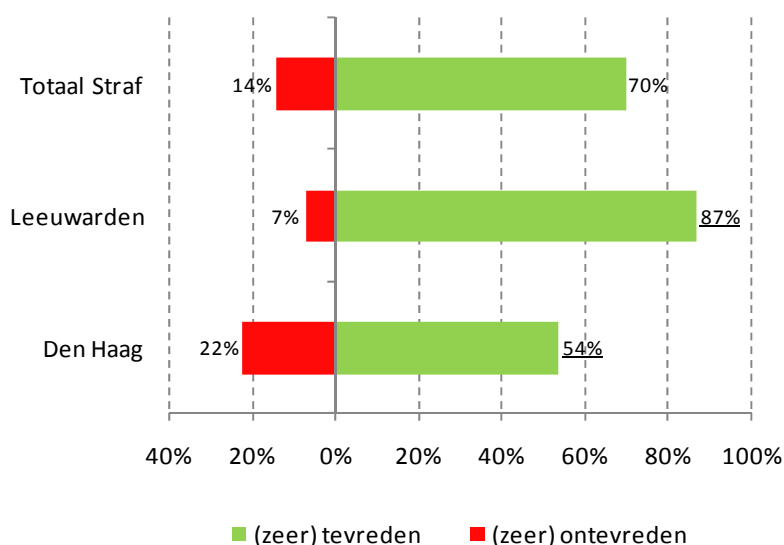
Figuur 6.26 Tevredenheid professionals over de sector Belasting van gerechtshoven naar thema



Straf, algemene tevredenheid

Binnen de sector Straf zijn er geen grote verschillen in de algemene tevredenheid tussen de gerechtshoven (figuur 6.27). Wel wijken twee hoven significant af van het totaal voor deze sector. Leeuwarden scoort met 87 procent tevreden professionals hoger dan het gemiddelde (70%). Professionals zijn negatiever over de sector Straf in Den Haag. Iets meer dan de helft is tevreden, maar ook ruim een vijfde is ontevreden.

Figuur 6.27 Tevredenheid professionals over de sector Straf van gerechtshoven naar thema

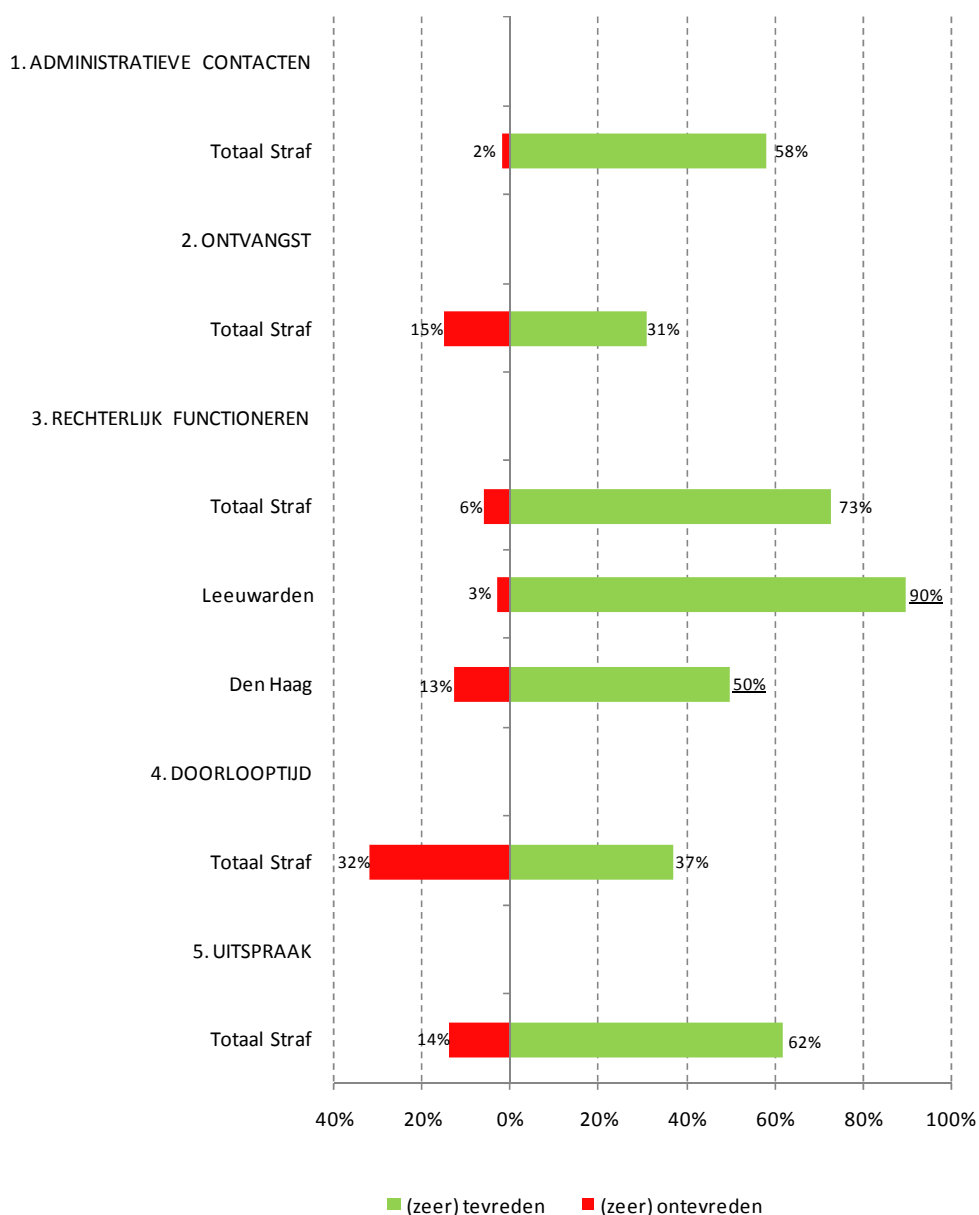


Straf, uitsplitsing naar thema's

Binnen de sector Straf is het aandeel tevreden professionals het grootst voor het rechterlijk functioneren (73%). Een krappe meerderheid geeft verder een positief oordeel over de administratieve contacten (58%) en de uitspraak (62%). Professionals zijn minder vaak tevreden over de ontvangst (31%) en de doorlooptijd (37%).

Er zijn geen grote verschillen tussen gerechtshoven. Alleen op het gebied van het rechterlijk functioneren wijken twee gerechtshoven af van het gemiddelde beeld voor de sector. Het gerechtshof Leeuwarden wijkt positief af, negentig procent van de professionals is tevreden, tegenover bijna driekwart landelijk. Het gerechtshof Den Haag wijkt negatief af. Slechts de helft van de professionals geeft een positief oordeel over het rechterlijk functioneren binnen de sector Straf.

Figuur 6.28 Tevredenheid professionals over de sector Straf van gerechtshoven naar thema

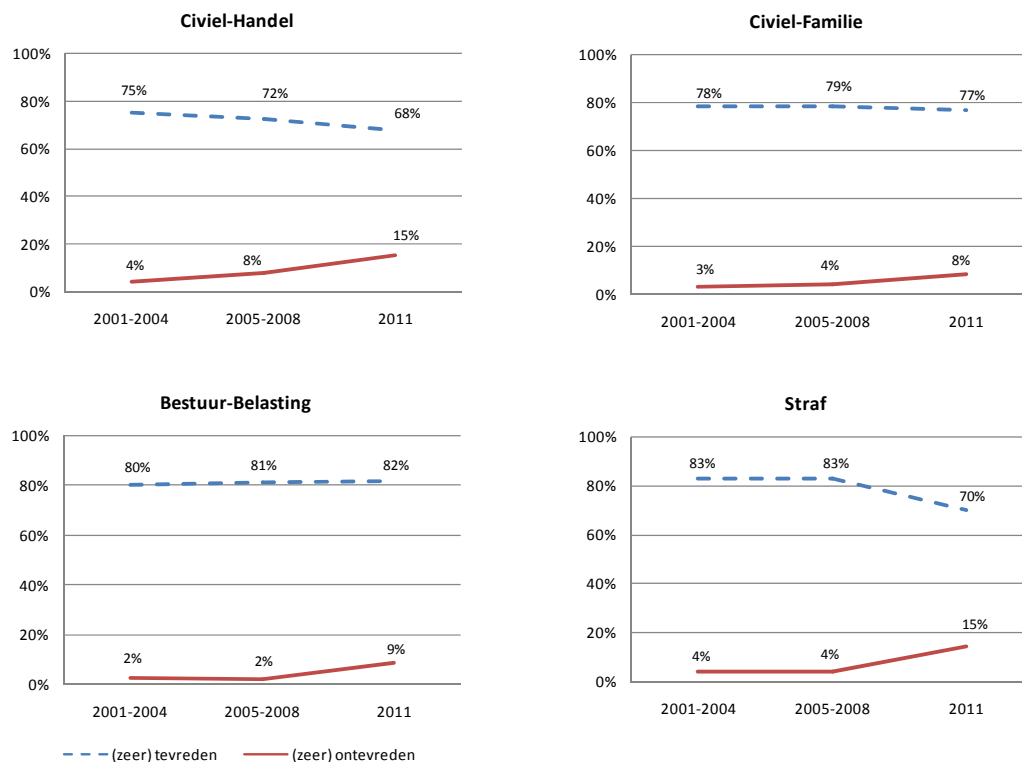


6.3.3 Ontwikkeling algemene tevredenheid over sectoren van gerechtshoven

Figuur 6.29 geeft de ontwikkeling weer van de algemene tevredenheid van professionals over vier sectoren van gerechtshoven tussen 2001 en 2011. Voor de sectoren Civiel-Familie en Bestuur/Belasting is het aandeel tevreden professionals stabiel over de afgelopen tien jaar. Wel is sinds 2001 het aandeel ontevreden professionals over deze sectoren toegenomen. Het aandeel tevreden professionals over de sector Civiel-Handel en Straf is daarentegen gedurende de afgelopen tien jaren afgenomen. Ten aanzien van

de eerste sector is dit vooral tussen 2005 en 2008 gebeurd. Ten aanzien van de tweede sector treedt deze neerwaartse ontwikkeling vooral gedurende de meest recente meetperiode op. Opvallend is ook de toename van het aandeel ontevreden professionals in beide sectoren. Deze toename treedt vooral tussen 2005/2008 en 2011 op.

Figuur 6.29 Ontwikkelingen algemene tevredenheid volgens professionals over sectoren van gerechtshoven 2001-2011



6.3.4 Sterke punten en aandachtspunten binnen sectoren van gerechtshoven

Om het algemene oordeel van de professionals te verbeteren, zijn er voor iedere sector specifieke sterke punten en aandachtspunten te benoemen. Deze worden weergegeven in de figuren 6.30 tot en met 6.32.

Sector Civil-Handel

Voor sector Civil-Handel van gerechtshoven geldt de deskundigheid van de rechter als een sterk punt. Daarnaast is de informatieverstrekking over de zaak een aandachtspunt.

Figuur 6.30 Sterke punten en aandachtspunten voor de sector Civiel-Handel van gerechtshoven

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Deskundigheid rechter	
Minder tevreden	De informatie die u ontving over uw zaak	

Sector Civiel-Familie

Voor de sector Civiel-Familie van gerechtshoven is het nakomen van afspraken een duidelijke succesfactor. De doorlooptijd van zaken is een aandachtspunt.

Figuur 6.31 Sterke punten en aandachtspunten voor de sector Civiel-Familie van gerechtshoven

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Nakomen van afspraken	
Minder tevreden	Doorlooptijd van zaken	

Sector Belasting

Voor de sector Bestuur/Belasting zijn er geen afzonderlijke onderwerpen die het algemene oordeel van de professionals positief of negatief beïnvloeden. Hierdoor zijn er geen specifieke sterke punten en aandachtspunten te benoemen.

Sector Straf

Voor de sector Straf zijn er zowel sterke punten als aandachtspunten. De begrijpelijkheid van de beslissing is een duidelijke succesfactor. Ook het nakomen van afspraken is een succesfactor, maar heeft een minder sterke invloed op het algemene oordeel van professionals. De motivering van de beslissing is een aandachtspunt. De professionals zijn hierover minder dan gemiddeld tevreden en dit beïnvloedt hun algemene oordeel.

Figuur 6.32 Sterke punten en aandachtspunten voor sector Straf van gerechtshoven

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Begrijpelijkheid beslissing	Nakomen van afspraken
Minder tevreden	Motivering beslissing	-

6.4 Samenvatting

In dit hoofdstuk is achtereenvolgens ingegaan op het oordeel van professionals over de sectoren bij de rechtbanken en sectoren bij gerechtshoven. De belangrijkste bevindingen zullen in het onderstaande voor beide gerechtelijke niveaus worden besproken.

6.4.1 Beoordeling van sectoren op het niveau van de rechtbanken

De oordelen over de onderscheiden sectoren laten voor het totaal van alle rechtbanken bescheiden verschillen zien. Het aandeel tevreden professionals is het grootst voor de sector Bestuur/Belasting (78%) en het kleinst voor de sector Kanton (68%). Wanneer we de verschillen tussen sectoren op het niveau van de afzonderlijke rechtbanken en onderdelen van de beoordeling van de Rechtspraak bezien, ontstaat het volgende beeld:

Op sectorniveau zijn er voor sommige sectoren aanzienlijke positieve en negatieve afwijkingen van het gemiddelde beeld voor rechtbanken. De sector Bestuur/Belasting scoort op vrijwel alle onderdelen van de Rechtspraak bovengemiddeld. De sector Straf wijkt op alle onderdelen, behalve het rechterlijk functioneren negatief af van het gemiddelde beeld voor rechtbanken. De sector Vreemdelingen volgt grotendeels het landelijk gemiddelde. Een minder eenduidig beeld komt naar voren bij de overige sectoren.

Civil-Handel

Er zijn nauwelijks verschillen in het algemene oordeel van de professionals over de sector Civil-Handel tussen de rechtbanken. Alleen voor de sector Civil-Handel van de rechtbank Zutphen wijkt het beeld positief af. Het aandeel tevreden professionals is het grootst voor het rechterlijk functioneren en het kleinst voor de ontvangst. Een aandachtspunt is voorts de motivering van de beslissing: dit onderdeel hangt nauw samen met het algemene oordeel over deze sector, maar scoort benedengemiddeld.

Civiel-Familie

Ook binnen de sector Civiel-Familie zijn er geen grote verschillen in het algemene oordeel van professionals tussen de rechtbanken. Alleen de rechtbank Den Haag wijkt negatief af van het landelijke gemiddelde voor de sector. Binnen de sector is het aandeel tevreden professionals het grootst voor rechterlijk functioneren en het kleinst voor de ontvangst. Er behoeven voor deze sector geen aandachtspunten te worden benoemd.

Bestuur/Belasting

Binnen de sector Bestuur/Belasting van de rechtbanken wijken vijf rechtbanken op het algemene oordeel van de professionals af van het landelijk gemiddelde. De rechtbanken Den Bosch, Utrecht en Rotterdam wijken positief af en de rechtbanken Alkmaar en Groningen wijken negatief af. Binnen deze sector is het aandeel tevreden professionals het grootst voor het rechterlijk functioneren en het kleinst voor de ontvangst en de doorlooptijd. Een bijzonder punt van aandacht vormt daarnaast de motivering van de beslissing: dit aspect heeft grote invloed op de algemene waardering, maar scoort onder de professionals benedengemiddeld.

Straf

Binnen de sector Straf zijn er geen grote verschillen in het algemene oordeel van professionals tussen de rechtbanken. Alleen de rechtbank Zwolle-Lelystad wijkt negatief af van het landelijke gemiddelde voor de sector. Binnen de sector is het aandeel tevreden professionals het grootst voor het rechterlijk functioneren. Minder tevreden zijn zij over de doorlooptijd en de ontvangst binnen de sector Straf. Voor deze sector zijn geen aandachtspunten geformuleerd die van grote invloed zijn op de klantwaardering.

Kanton

Binnen de sector Kanton zijn er geen grote verschillen tussen de rechtbanken wat betreft het algemene oordeel van professionals. Alleen de rechtbank Breda wijkt positief af van het landelijke gemiddelde voor de sector. Binnen de sector Kanton is het aandeel tevreden professionals het grootst voor het rechterlijk functioneren en de administratieve contacten. Beduidend minder tevreden is men over de ontvangst. De belangrijkste twee aandachtspunten betreffen de begrijpelijkheid en de motivering van de beslissing.

Vreemdelingen

Binnen de sector Vreemdelingen wijken twee rechtbanken negatief af van het landelijke gemiddelde voor wat betreft het algemene oordeel van de professionals. De rechtbank Haarlem heeft een groter aandeel ontevreden professionals. De rechtbank Amsterdam heeft een significant kleiner aandeel tevreden professionals. Binnen deze sector is het aandeel tevreden professionals het grootst voor het rechterlijk functioneren. Het aandeel tevreden professionals is aanzienlijk kleiner voor de ontvangst binnen deze sector. Er zijn voor deze sector geen aandachtspunten die van grote invloed zijn op de klantwaardering.

Ontwikkelingen door de tijd

Bekeken over de laatste tien jaren (tussen 2001 en 2011) laat de beoordeling van de professionals over de afzonderlijke sectoren het volgende patroon zien:

- Voor de sectoren Civiel-Handel, Civiel-Familie en Bestuur/Belasting is het aandeel tevreden professionals redelijk stabiel over de afgelopen tien jaar, variërend tussen zeventig en tachtig procent.
- De sectoren Straf en Kanton laten grotere verschillen zien in klant-tevredenheid over de afgelopen tien jaar. Vooral de sector Straf laat in de eerste periode een zeer gunstige ontwikkeling zien. Meer recentelijk neemt het aandeel tevreden professionals in deze sector echter licht af. De tevredenheid van professionals over de sector Kanton van de rechtbanken is sinds 2005-2008 sterk afgenomen. Deze afname staat in schril contrast met de gunstige ontwikkeling in waardering in de periode daarvoor.

6.4.2 Beoordeling sectoren op het niveau van gerechtshoven

De verschillen in het algemene oordeel van professionals over de sectoren van gerechtshoven zijn beperkt. Het aandeel tevreden professionals varieert tussen de 68 en 81 procent. Het meest positief is het oordeel over de sector Belasting. Het meest ontevreden zijn professionals over de sector Civiel-Handel: vijftien procent van de respondenten is ontevreden over de Rechtspraak in deze sector.

Op sectorniveau is het oordeel van de professionals op de onderdelen van de rechtspraak in grote lijnen vergelijkbaar met het gemiddelde beeld voor gerechtshoven; het aandeel tevreden professionals is het grootst voor het rechterlijk functioneren en de uitspraak en het kleinst voor de ontvangst en de doorlooptijd. Wel zijn er positieve en negatieve afwijkingen van het landelijk gemiddelde. De sector Belasting scoort bovengemiddeld op administratieve contacten en uitspraak. De sector Straf wijkt op een aantal onderdelen negatief af van het gemiddelde op de thema's ontvangst en uitspraak.

Bij een vergelijking tussen gelijke sectoren zien we het volgende beeld:

Civiel-Handel

Er zijn geen significante verschillen in het algemene oordeel van de professionals over de sector Civiel-Handel tussen gerechtshoven. Het aandeel tevreden professionals is het grootst voor het rechterlijk functioneren en het kleinst voor de doorlooptijd. Een aandachtspunt is de informatie voorafgaand aan de zaak: dit onderdeel hangt nauw samen met het algemene oordeel over deze sector, maar scoort benedengemiddeld.

Civiel-Familie

Er zijn geen significante verschillen in het algemene oordeel van de professionals voor de sector Civiel-Familie tussen gerechtshoven. Het aandeel tevreden professionals is het grootst voor de uitspraak en het rechterlijk functioneren en het kleinst voor de doorlooptijd. De doorlooptijd van zaken is

ook een belangrijk aandachtspunt voor het verbeteren van het algemene oordeel: dit onderdeel hangt nauw samen met het algemene oordeel over deze sector, maar scoort benedengemiddeld.

Belasting

Er zijn geen significante verschillen tussen de gerechtshoven in het algemene oordeel van de professionals over de sector Belasting. Het aandeel tevreden professionals is het grootst voor de administratieve contacten en het kleinst voor de doorlooptijd. Er zijn geen specifieke aandachtspunten.

Straf

Twee hoven wijken af van het algemene beeld voor de gerechtshoven. Leeuwarden kijkt positief af, met een hoger aandeel tevreden professionals en Den Haag kijkt negatief af met een kleiner aandeel tevreden professionals. Het aandeel tevreden professionals is het grootst voor het rechterlijk functioneren en het kleinst voor de ontvangst. Een aandachtspunt is de motivering van de beslissing: dit onderdeel hangt nauw samen met het algemene oordeel over deze sector, maar scoort benedengemiddeld.

Ontwikkelingen door de tijd

Ten aanzien van de ontwikkeling door de tijd is het oordeel op het niveau van de afzonderlijke sectoren enigszins veranderd. Voor de sectoren Civiel-Familie en Belasting is het aandeel tevreden professionals min of meer stabiel gebleven over de afgelopen tien jaar. Wel is sinds 2001 het aandeel ontevreden professionals over deze sectoren licht toegenomen. Ten aanzien van de sectoren Civiel-Handel en Straf zien we een afname van het aandeel tevreden professionals gedurende de afgelopen tien jaren. Binnen de sector Straf tekent deze neerwaartse trend zich vooral af gedurende de laatste vijf jaren. Omgekeerd is het aandeel ontevreden professionals in deze sectoren met name gedurende de afgelopen vijf jaren toegenomen.

7 JUSTITIABELEN OVER SECTOREN

7.1 Inleiding

Rechtbanken kennen zes verschillende sectoren: Bestuur/Belasting, Civiel-Familie, Civiel-Handel, Kanton, Straf en Vreemdelingen. De hoven kennen vier sectoren: Civiel-Handel, Civiel-Familie, Belasting en Straf. De bijzondere colleges kennen geen sectorindeling. Justitiabelen zijn niet bevraagd over de sector Vreemdelingen.

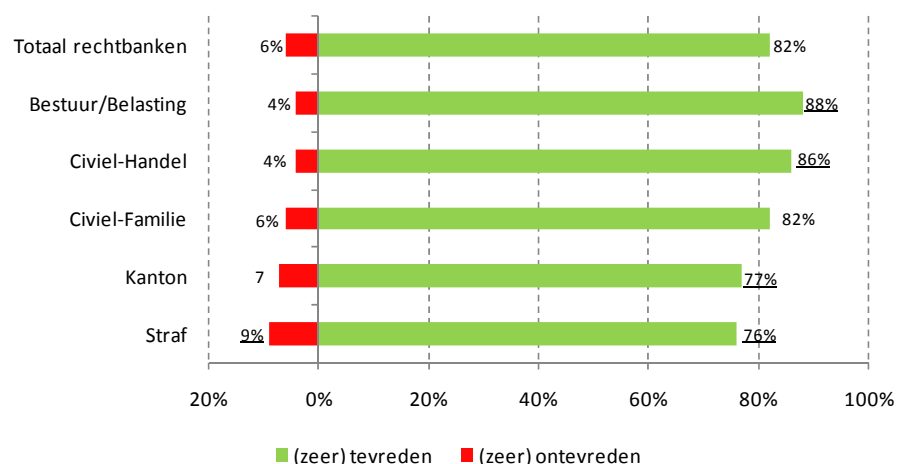
In dit hoofdstuk gaan we voor justitiabelen in op de verschillen in klantwaardering tussen de sectoren op beide categorieën van gerechten. Daarnaast bekijken we de verschillen tussen dezelfde sectoren over verschillende rechtbanken en gerechtshoven.

7.2 Klantwaardering justitiabelen naar sectoren van rechtbanken

7.2.1 De verschillen tussen sectoren van rechtbanken

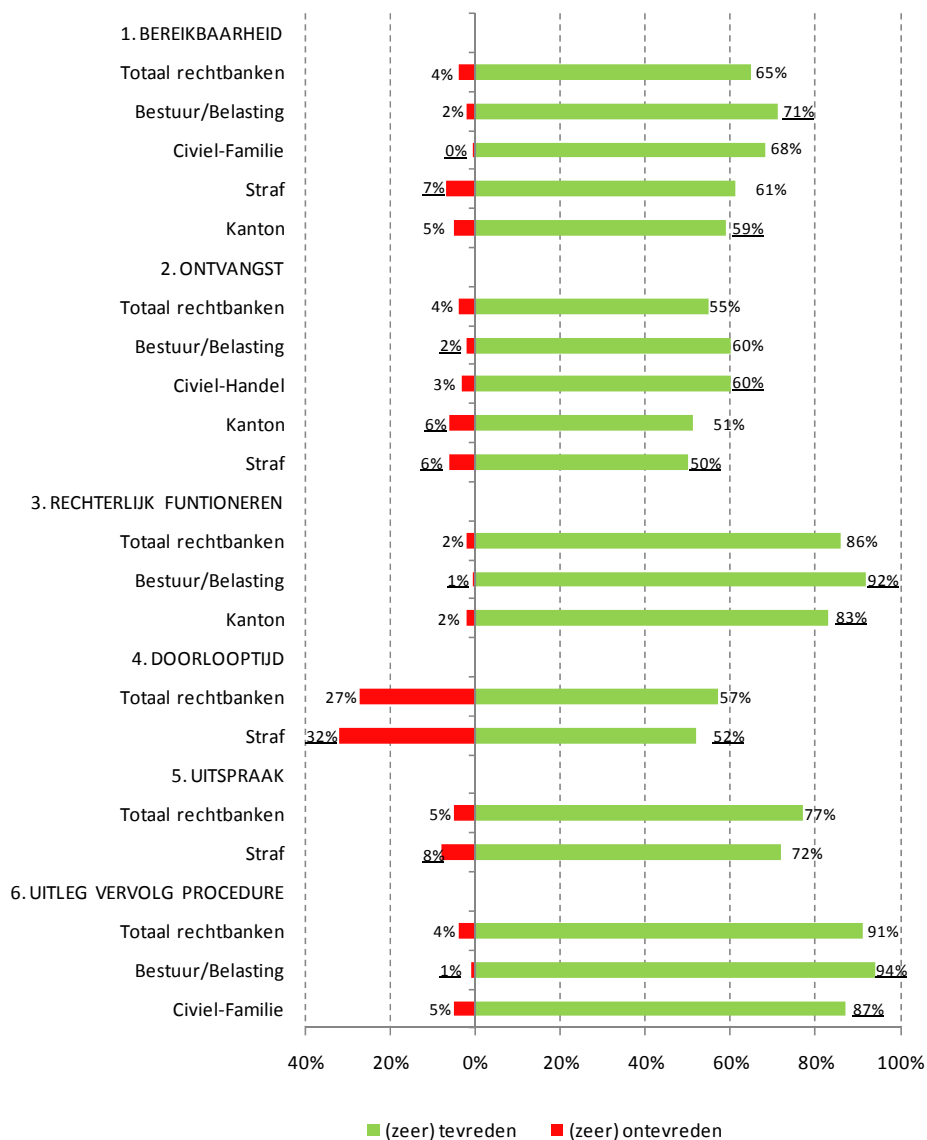
Het aandeel tevreden justitiabelen is het grootst voor de sectoren Bestuur/Belasting en Civiel-Handel. In beide sectoren blijft het aandeel ontevreden respondenten beperkt tot vier procent terwijl de grote meerderheid hier een positief oordeel over heeft (respectievelijk 88% en 86%). De laagst scorende sector is Straf. Significant minder respondenten zijn tevreden over deze sector (76%) en tegelijkertijd is het aandeel ontevreden respondenten hier het hoogst (9%). De sector Civiel-Familie scoort precies gemiddeld. Kanton valt in de lagere regionen met 77 procent tevreden justitiabelen.

Figuur 7.1 Algemene tevredenheid justitiabelen over sectoren van rechtbanken



Er zijn grotere verschillen tussen de sectoren op de onderliggende zes thema's:

- Thema bereikbaarheid: justitiabelen zijn bovengemiddeld tevreden over de sector Bestuur/Belasting en benedengemiddeld over Kanton. Justitiabelen zijn benedengemiddeld ontevreden over Civiel-Familie en bovengemiddeld ontevreden over de sector Straf.
- Thema ontvangst: twee sectoren wijken positief af: Bestuur/Belasting heeft een benedengemiddeld aandeel ontevreden justitiabelen en Civiel-Handel een bovengemiddeld aandeel tevreden justitiabelen. Twee sectoren wijken negatief af: Kanton en Straf hebben een bovengemiddeld aandeel ontevreden justitiabelen. Daarnaast heeft Straf ook een benedengemiddeld aandeel tevreden justitiabelen.
- Thema rechterlijk functioneren: de sector Bestuur/Belasting wijkt positief af van het gemiddelde voor rechtbanken met een hoger aandeel tevreden en een lager aandeel ontevreden justitiabelen. De sector Kanton wijkt negatief af door een lager aandeel tevreden justitiabelen.
- Thema doorlooptijd: de sector Straf heeft een lager aandeel tevreden en een hoger aandeel ontevreden justitiabelen.
- Thema uitleg vervolg procedure: de sector Bestuur/Belasting wijkt positief af van het gemiddelde voor rechtbanken met een groter aandeel tevreden en een kleiner aandeel ontevreden justitiabelen. Civiel-Familie wijkt negatief af met een kleiner aandeel tevreden justitiabelen.

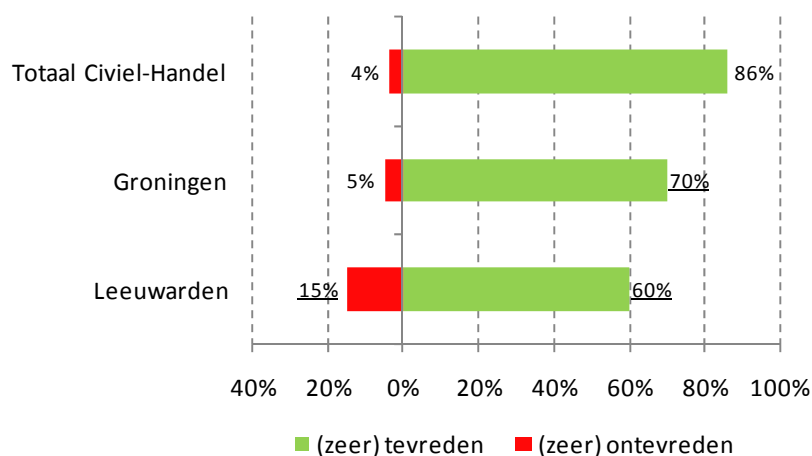
Figuur 7.2 Teverdenheid justitiabelen naar thema en sectoren van rechtbanken

7.2.2 De verschillen tussen gelijke sectoren van rechtbanken

Civiel-Handel, algemene tevredenheid

Als het gaat om de algemene tevredenheid zijn er binnen de sector Civiel-Handel nauwelijks significante verschillen tussen de rechtbanken. Figuur 7.3 laat zien dat de rechtbanken Groningen en Leeuwarden negatief afwijken van de gemiddelde tevredenheid over de sector Civiel-Handel. Met name de tevredenheid in Leeuwarden is aan de lage kant met zestig procent tevreden respondenten en vijftien procent ontevreden respondenten.

Figuur 7.3 Algemene tevredenheid justitiabelen over de sector Civiel-Handel van rechtbanken



Civiel-Handel, uitsplitsing naar thema's

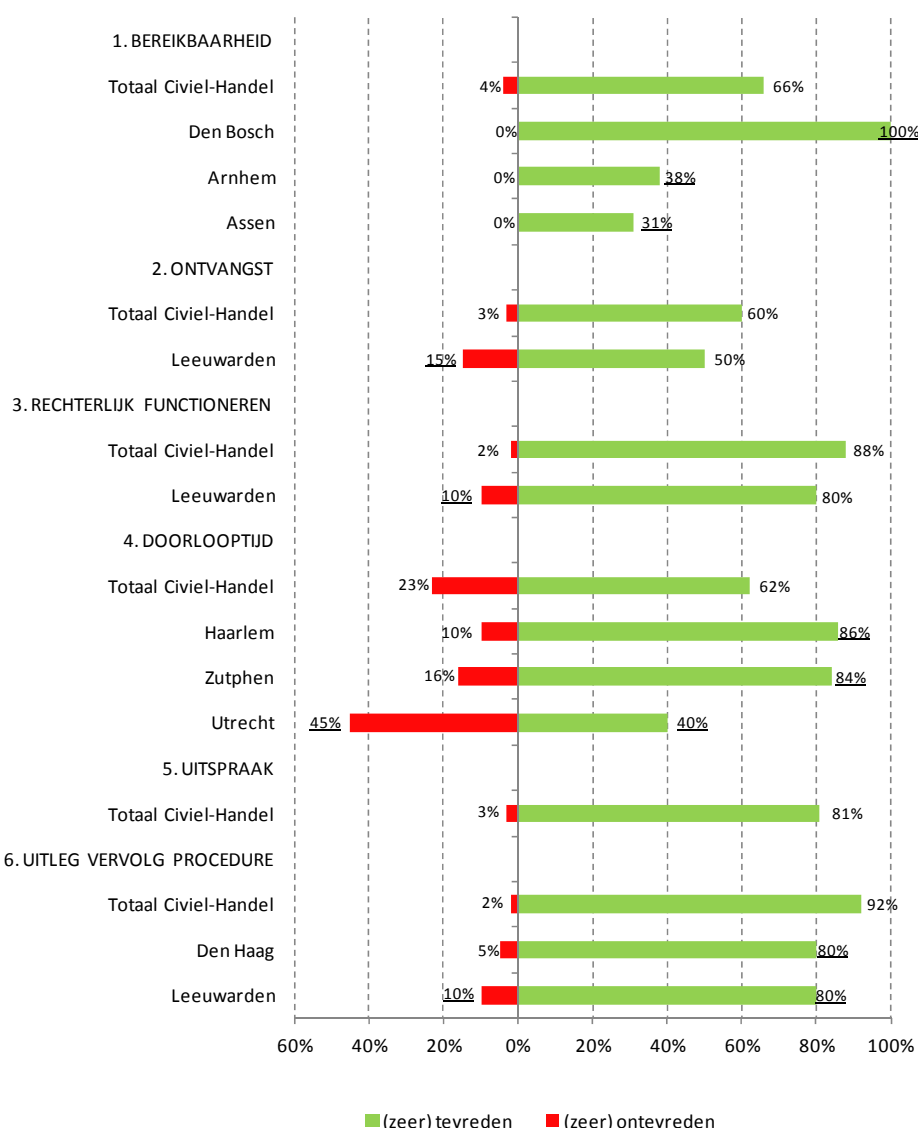
Als we binnen de sector Civiel-Handel een uitsplitsing maken naar thema (zie figuur 7.4) dan zien voor rechterlijk functioneren (88%) en uitleg over het vervolg van de procedure (92%) de hoogste tevredenheidsscores.

Doorlooptijd, ontvangst en bereikbaarheid worden matig (rond de 60% tevreden respondenten) beoordeeld.

Er zijn grote verschillen tussen de rechtbanken op de thema's:

- Thema bereikbaarheid: de rechtbank Den Bosch scoort goed; de rechtbanken Arnhem en Assen scoren onder het gemiddelde.
- Thema ontvangst: er is één afwijking onder het gemiddelde te vinden, namelijk de rechtbank Leeuwarden.
- Thema rechterlijk functioneren: er is één afwijking onder het gemiddelde te vinden, namelijk de rechtbank Leeuwarden.
- Thema doorlooptijd: rechtbank Haarlem scoort hoog; rechtbank Utrecht scoort laag.
- Thema uitleg vervolg procedure: hier onderscheiden zich de rechtbanken Leeuwarden en Den Haag door hun lagere scores.

Figuur 7.4 Tevredenheid justitiabelen over de sector Civiel-Handel van rechtbanken naar thema¹

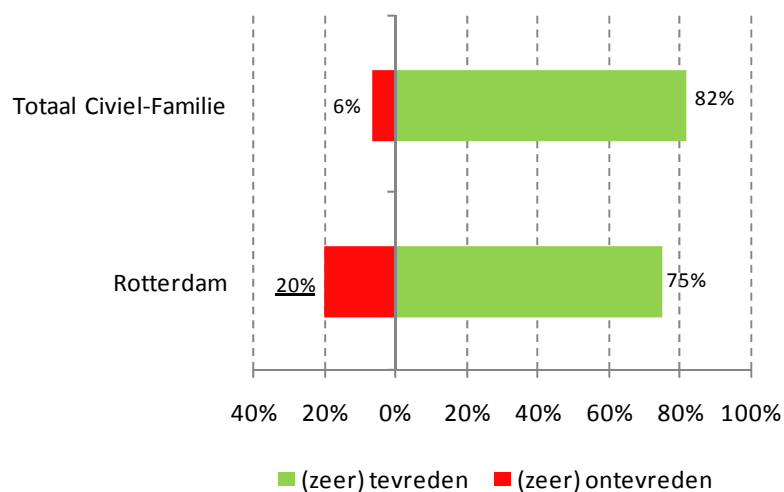


Civiel-Familie, algemene tevredenheid

Er is slechts één rechtbank waar de klantwaardering voor de sector Civiel-Familie afwijkt van het totaalbeeld. Justitiabelen zijn minder tevreden over deze sector van rechtbank Rotterdam: een vijfde is ontevreden tegenover zes procent gemiddeld.

¹ In deze en enkele van de navolgende figuren worden voor individuele gerechten geen tevredenheidpercentages gepresenteerd voor het thema uitspraak, omdat het aantal waarnemingen per gerecht op sectorniveau voor dit thema te laag is. De twee vragen die horen bij het thema uitspraak konden uitsluitend worden beantwoord als de uitspraak al bij de justitiabele bekend was (zie ook paragraaf 1.2.4).

Figuur 7.5 Algemene tevredenheid justitiabelen over de sector Civiel-Familie van rechtbanken



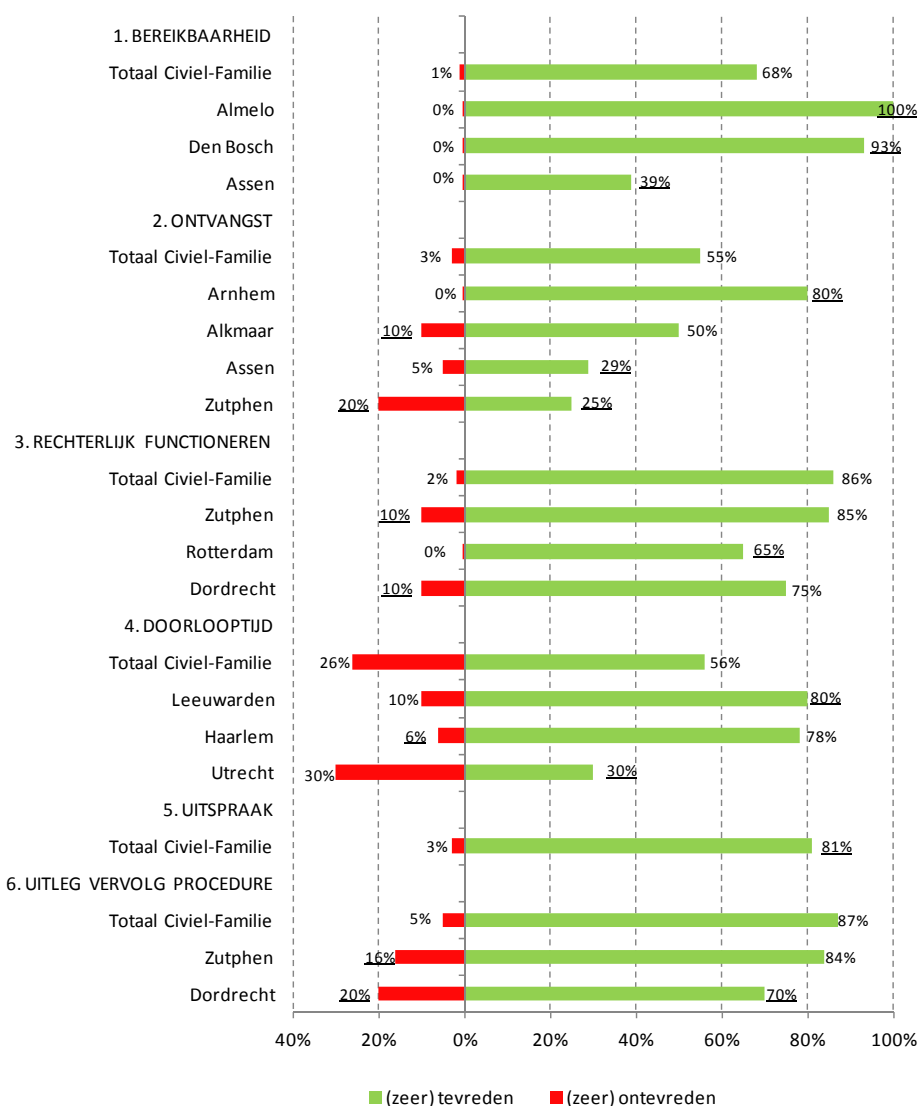
Civiel-Familie, uitsplitsing naar thema's

Als we binnen de sector Civiel-Familie een uitsplitsing maken naar thema (figuur 7.6), dan zien we voor de uitleg over het vervolg van de procedure (87%) en het rechterlijk functioneren (86%) de hoogste tevredenheidsscores. Voor de bereikbaarheid, de doorlooptijd en de ontvangst zijn de tevredenheidsscores lager.

Figuur 7.6 toont de volgende verschillen tussen de rechtbanken:

- Thema bereikbaarheid: bovengemiddeld scoren de rechtbanken Almelo en Den Bosch; onder het gemiddelde scoort rechtbank Assen.
- Thema ontvangst: bovengemiddeld scoort de rechtbank Arnhem; onder het gemiddelde scoren de rechtbanken Alkmaar, Assen en Zutphen.
- Thema rechterlijk functioneren: er zijn geen significante positieve scores; iets minder positief scoren de rechtbanken Rotterdam, Zutphen en Dordrecht.
- Thema doorlooptijd: hier scoort rechtbank Leeuwarden goed; (ver) onder het gemiddelde scoort rechtbank Utrecht.
- Thema uitleg vervolg procedure: ook hier vinden we geen significante positieve scores; onder het gemiddelde scoren Zutphen en Dordrecht.

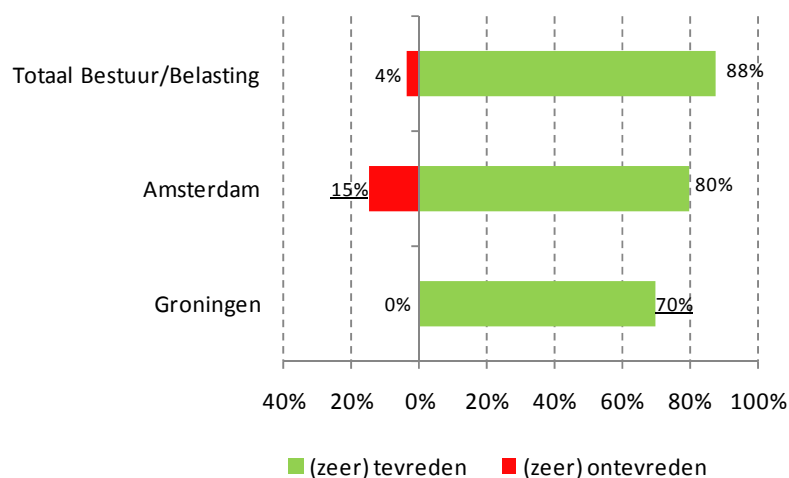
Figuur 7.6 Tevredenheid justitiabelen over de sector Civiel-Familie van rechtbanken naar thema



Bestuur/Belasting, algemene tevredenheid

De klanttevredenheid over de sector Bestuur/Belasting wijkt in twee rechtbanken negatief af van het gemiddelde. In deze sector ligt bij de rechtbank Amsterdam het aandeel ontevreden respondenten met vijftien procent significant hoger dan gemiddeld. In Groningen zijn respondenten daarentegen minder vaak tevreden dan gemiddeld (70%).

Figuur 7.7 Algemene tevredenheid justitiabelen over de sector Bestuur/ Belasting van rechtbanken



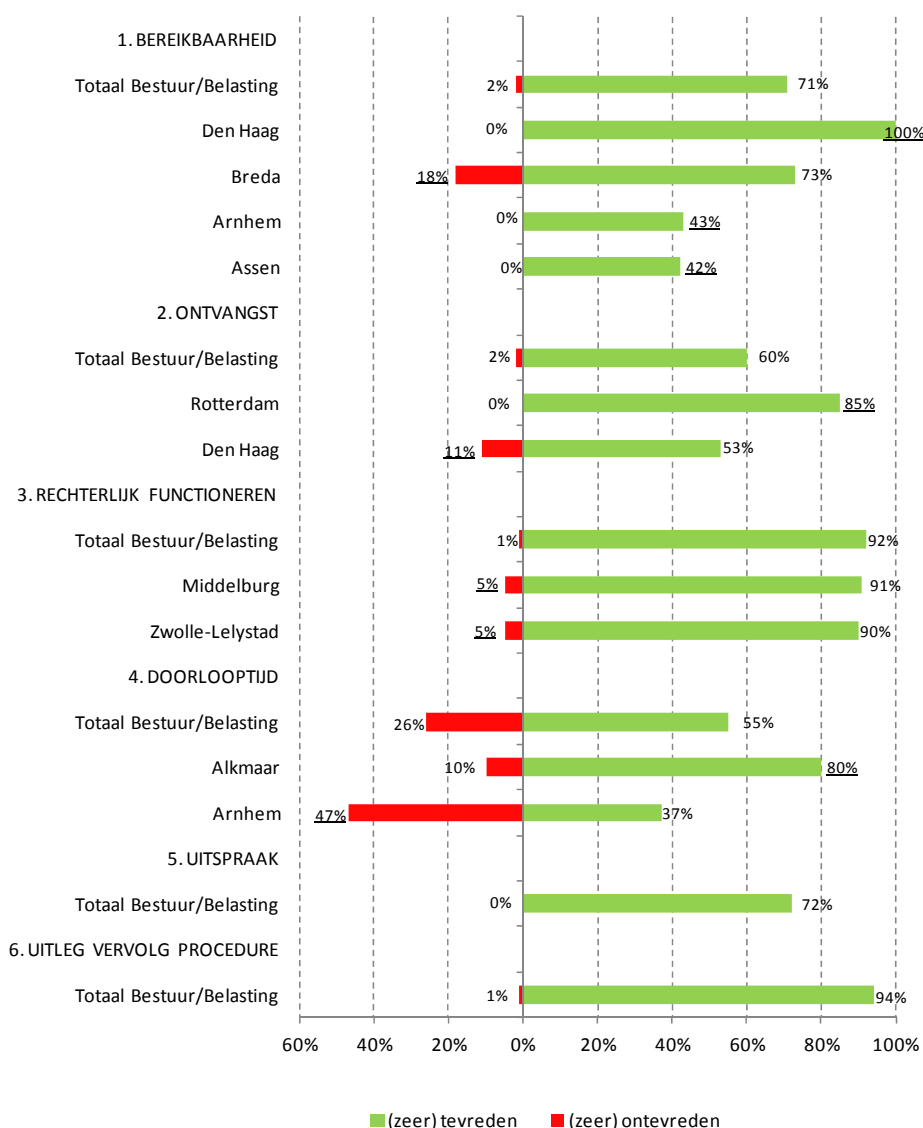
Bestuur/belasting, uitsplitsing naar thema's

Als we binnen de sector Bestuur/Belasting een uitsplitsing maken naar thema (figuur 7.8), dan zien we voor de uitleg over het vervolg van de procedure (94%) en het rechterlijk functioneren (92%) de hoogste tevredenheidsscores. Met name de doorlooptijd wordt laag beoordeeld (55%).

Figuur 7.8 toont de volgende verschillen tussen de rechtbanken:

- Thema bereikbaarheid: bovengemiddeld scoort de rechtbank Den Haag; de rechtbanken Assen, Breda en Arnhem doen het in dit verband veel minder goed. Arnhem en Assen hebben een lager aandeel tevreden justitiabelen en Breda heeft een hoger aandeel ontevreden justitiabelen.
- Thema ontvangst: bovengemiddeld scoort de rechtbank Rotterdam. De rechtbank Den Haag heeft een hoger aandeel ontevreden justitiabelen.
- Thema rechterlijk functioneren: er zijn geen significante positieve uitschieters; de rechtbanken Middelburg en Zwolle-Lelystad wijken negatief af met een hoger aandeel ontevreden justitiabelen.
- Thema doorlooptijd: hier scoort vooral de rechtbank Alkmaar goed. De rechtbank Arnhem wijkt negatief af met een bovengemiddeld aandeel ontevreden justitiabelen.
- Thema uitleg vervolg van de procedure: geen positieve of negatieve afwijkingen van het algemene beeld voor de sector.

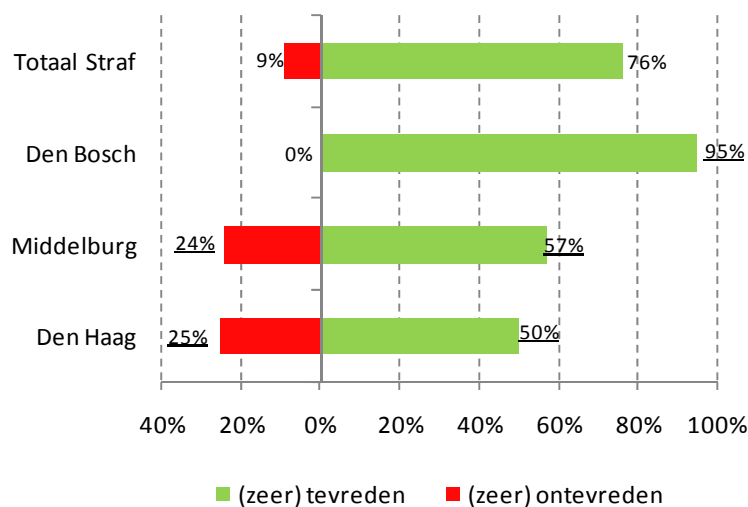
Figuur 7.8 Tevredenheid justitiabelen over de sector Bestuur/Belasting van rechtbanken naar thema



Straf, algemene tevredenheid

De klantwaardering voor de sector Straf wijkt bij een drietal rechtbanken af van het gemiddelde in die sector (zie figuur 7.9). Bij de rechtbank Den Bosch scoort Straf met 95 procent tevreden justitiabelen significant hoger dan gemiddeld. De tevredenheid over de sector Straf bij de rechtbanken Middelburg en Den Haag ligt juist onder het gemiddelde: circa een kwart van de respondenten geeft aan ontevreden te zijn. Een krappe meerderheid (57% en 50%) is hier wel tevreden over.

Figuur 7.9 Algemene tevredenheid justitiabelen over de sector Straf van rechtbanken



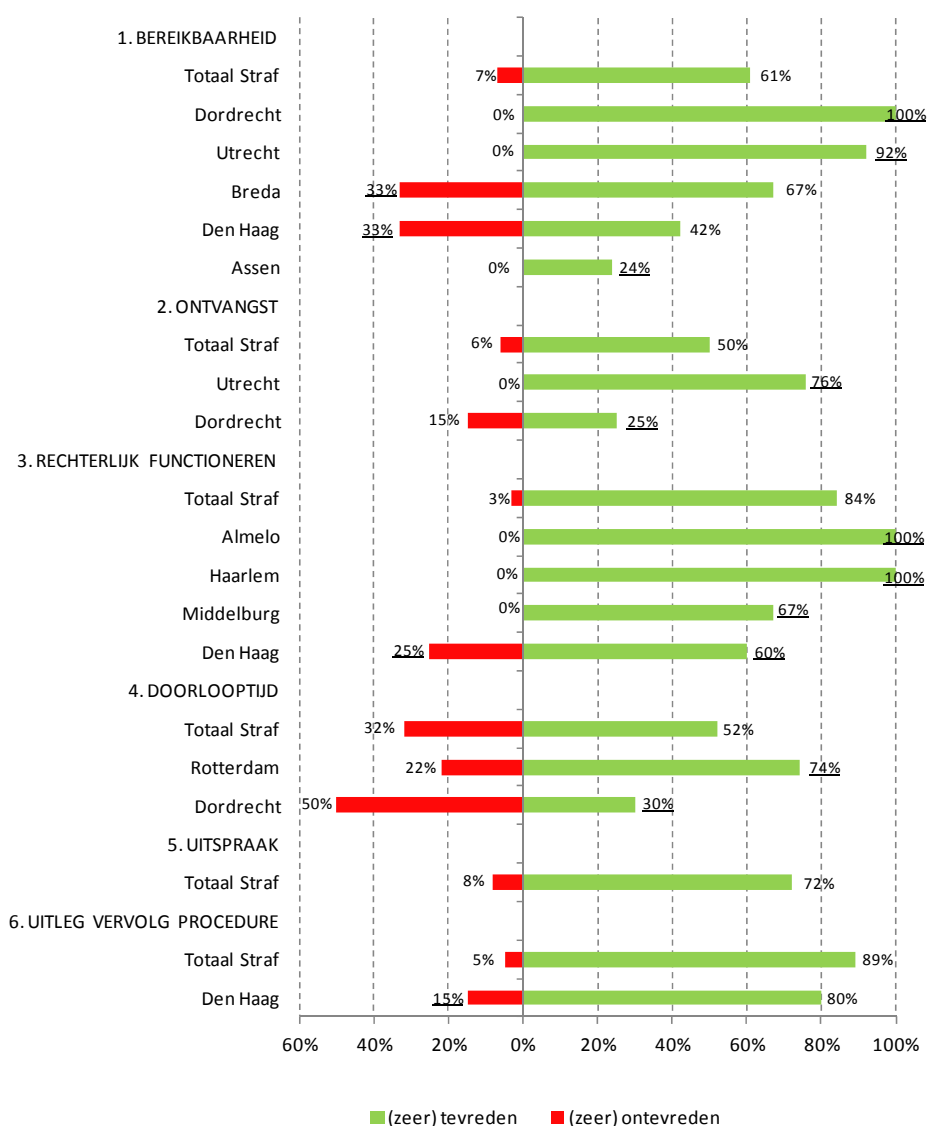
Straf, uitsplitsing naar thema's

Als we binnen de sector Straf een uitsplitsing maken naar de klantwaardering naar thema's (figuur 7.10) dan zien we voor de uitleg over het vervolg van de procedure (89%) en het rechterlijk functioneren (84%) de hoogste tevredenheidsscores. Voor met name de ontvangst (50%) en de doorlooptijd (52%) is het aandeel tevreden justitiabelen lager.

Figuur 7.10 toont de volgende verschillen tussen de rechtbanken:

- Thema bereikbaarheid: bovengemiddeld scoren de rechtbanken Dordrecht en Utrecht; de rechtbanken Breda, Den Haag en Assen doen het in dit verband minder goed.
- Thema ontvangst: bovengemiddeld scoort de rechtbank Utrecht; onder het gemiddelde scoort de rechtbank Dordrecht.
- Thema rechterlijk functioneren: bovengemiddeld scoren de rechtbanken Almelo en Haarlem; het beeld is minder positief voor de rechtbanken Middelburg en Den Haag.
- Thema doorlooptijd: hier scoort de rechtbank Rotterdam goed; onder het gemiddelde scoort de rechtbank Dordrecht.
- Thema uitleg vervolg procedure: ook hier zien we geen positieve afwijkingen; onder het gemiddelde scoort de rechtbank Den Haag.

Figuur 7.10 Tevredenheid justitiabelen over de sector Straf van rechtbanken naar thema



Kanton, algemene tevredenheid

Voor de sector Kanton zijn er geen significante verschillen gevonden tussen de rechtbanken.

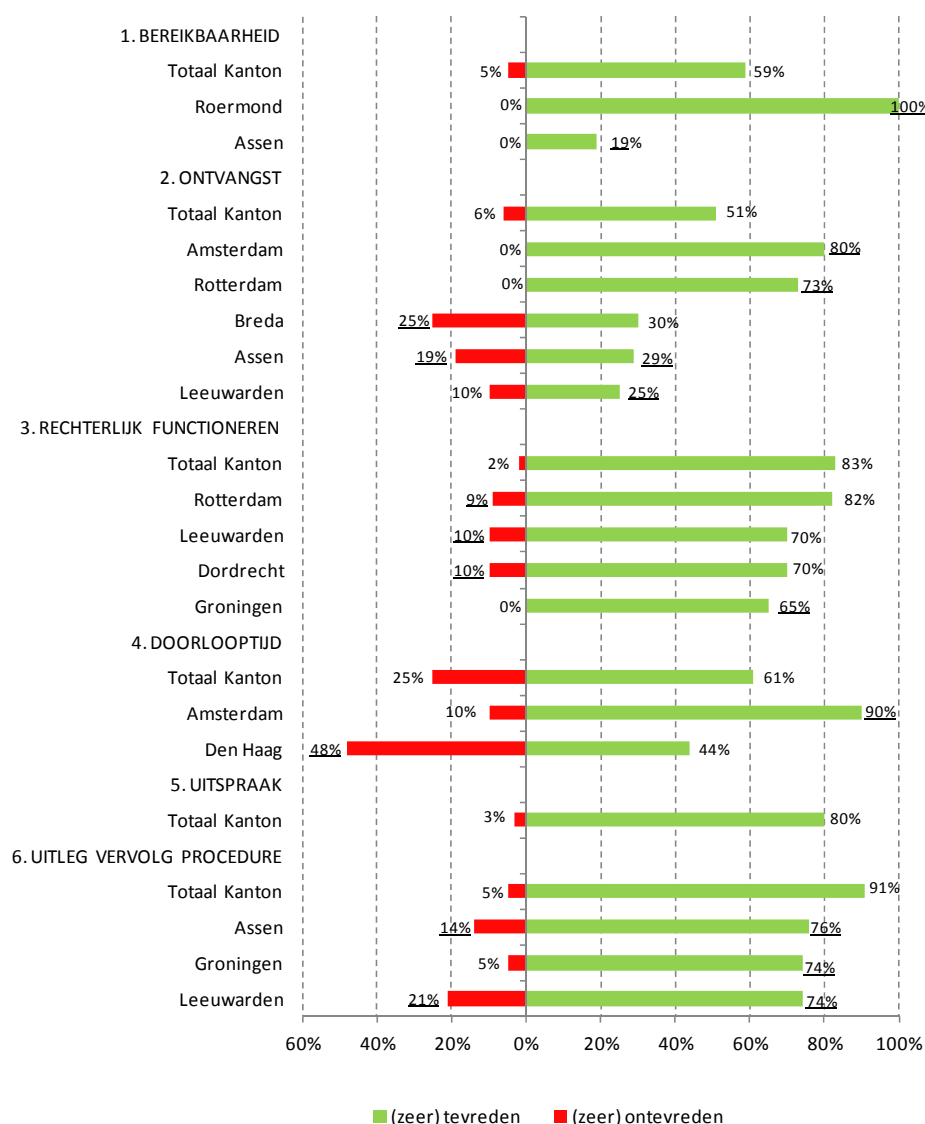
Kanton, uitsplitsing naar thema's

Als we binnen de sector Kanton een uitsplitsing maken naar thema (figuur 7.11), dan zien we voor de uitleg over het vervolg van de procedure (91%) en het rechterlijk functioneren (83%) de hoogste tevredenheidsscores. Voor met name de ontvangst (51%), maar ook de bereikbaarheid (59%) en de doorlooptijd (61%) is het aandeel tevreden justitiabelen kleiner.

Figuur 7.11 toont de volgende verschillen tussen de rechtbanken:

- Thema bereikbaarheid: bovengemiddeld scoort de rechtbank Roermond, de rechtbank Assen scoort onder het landelijk gemiddelde.
- Thema ontvangst: bovengemiddeld scoren de rechtbanken Amsterdam en Rotterdam; de rechtbanken Breda, Leeuwarden en Assen doen het in dit opzicht beduidend lager.
- Thema rechterlijk functioneren: er zijn geen significante positieve scores; onder het gemiddelde scoren de rechtbanken Rotterdam, Leeuwarden, Dordrecht en Groningen.
- Thema doorlooptijd: hier doet vooral de rechtbank Amsterdam het goed; ver onder het gemiddelde scoort de rechtbank Den Haag.
- Thema uitleg vervolg procedure: ook hier geen significante positieve uitschieters; de rechtbanken Assen, Groningen en Leeuwarden doen het op dit terrein minder goed dan het landelijk gemiddelde.

Figuur 7.11 Tevredenheid justitiabelen over de sector Kanton van rechtbanken naar thema



7.2.3 Sterke punten en aandachtspunten binnen sectoren van rechtbanken

In de figuren hieronder geven we weer welke sterke punten en welke aandachtspunten aan de orde zijn voor de sector Straf en de sector Kanton van de rechtbanken. Voor de sectoren Civiel-Handel en Bestuur/Belasting konden geen onderwerpen worden aangemerkt die aantoonbare invloed hebben op de algemene klantwaardering.² Het is daarom voor deze sectoren niet goed mogelijk om een prioritering in sterke punten en aandachtspunten aan te brengen.

² Voor de sector Civiel-Familie kan de regressieanalyse niet worden uitgevoerd, tenzij een selectie van items (waarvan voldoende waarnemingen aanwezig zijn) wordt gebruikt. De resultaten van deze (beperkte) analyse laten echter zien dat er geen onderwerpen zijn die significante invloed hebben op de klantwaardering binnen de sector Civiel-Familie.

Straf

Binnen de sector Straf zien we hetzelfde beeld als voor de Rechtspraak als geheel en op het niveau van de rechtbanken (zie figuur 7.12). Er is sprake van een sterk punt als het gaat om de motivering van de beslissing door de rechter. Verbeterpunten met een grote invloed op de klantwaardering zijn er niet. Wel zijn de justitiabelen minder tevreden over de duur van de procedure. Dit aspect is echter van weinig betekenis voor het algehele oordeel over de Rechtspraak.

Figuur 7.12 Sterke punten en aandachtspunten voor de sector Straf

	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Motivering van de beslissing	
Minder tevreden		Duur van de procedure

Kanton

Binnen de sector Kanton zijn er geen specifieke verbeterpunten te benoemen die enige invloed hebben op de klantwaardering van de Rechtspraak (zie figuur 7.13). Wel is de motivering van de beslissing door de rechter een sterk punt binnen deze sector.

Figuur 7.13 Sterke punten en aandachtspunten voor de sector Kanton

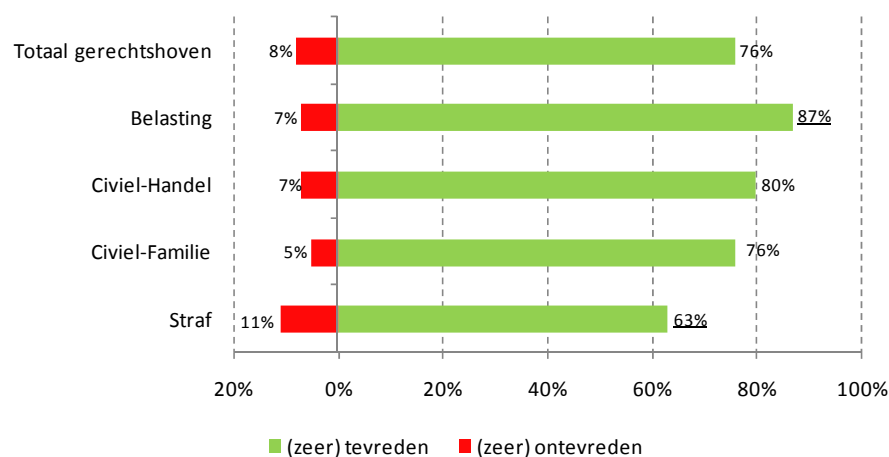
	Veel invloed op algemene tevredenheid	Weinig invloed op algemene tevredenheid
Tevreden	Motivering van de beslissing	
Minder tevreden		

7.3 Klantwaardering justitiabelen naar sectoren van gerechtshoven

7.3.1 De verschillen tussen sectoren van gerechtshoven

Het beeld van de klanttevredenheid over de sectoren van de hoven is vergelijkbaar met de sectoren van de rechtbanken (zie figuur 7.13). De sector Belasting scoort significant beter met 87 procent tevreden respondenten. De sector Civiel-Handel komt op een tweede plaats met tachtig procent. Ook op dit niveau zijn de ondervraagde justitiabelen minder vaak tevreden over de sector Straf. Minder dan een derde geeft een positief oordeel over deze sector. De sector Civiel-Familie scoort gemiddeld: circa driekwart is tevreden en vijf procent is ontevreden.

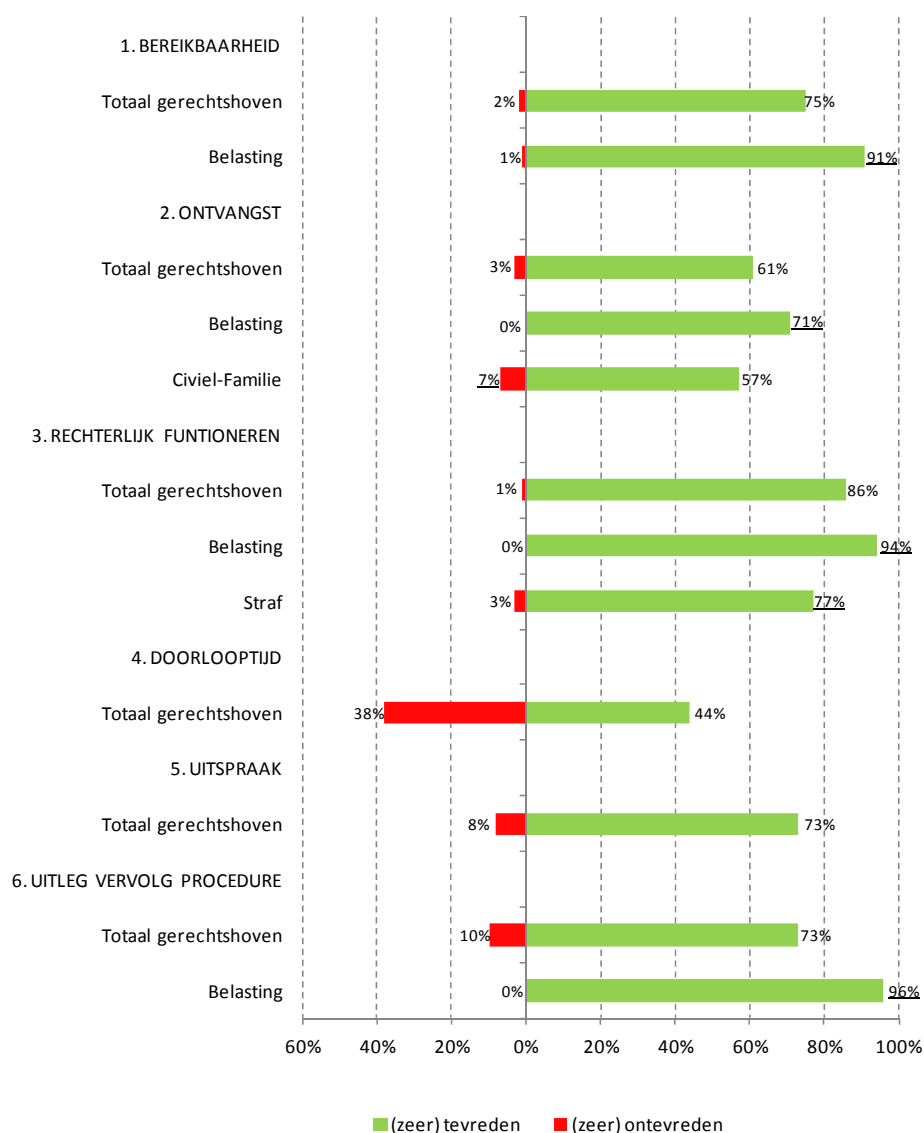
Figuur 7.14 Algemene tevredenheid justitiabelen over sectoren van gerechtshoven



Er zijn ook verschillen tussen de sectoren op de onderliggende zes thema's:

- Thema bereikbaarheid: justitiabelen zijn bovengemiddeld tevreden over de sector Belasting.
- Thema ontvangst: justitiabelen zijn bovengemiddeld tevreden over de sector Belasting. Civiel-Familie wijkt negatief af, met een hoger aandeel ontevreden justitiabelen.
- Thema rechterlijk functioneren: Belasting wijkt positief af van het gemiddelde voor rechtbanken met een hoger aandeel tevreden justitiabelen. Straf wijkt negatief af door een lager aandeel tevreden justitiabelen.
- Thema doorlooptijd: Er zijn geen sectoren die positief of negatief afwijken van het gemiddelde beeld voor gerechtshoven.
- Thema uitleg vervolg procedure: Belasting wijkt positief af van het gemiddelde voor rechtbanken met een hoger aandeel tevreden justitiabelen.

Figuur 7.15 Tevredenheid justitiabelen naar thema en sectoren van gerechtshoven

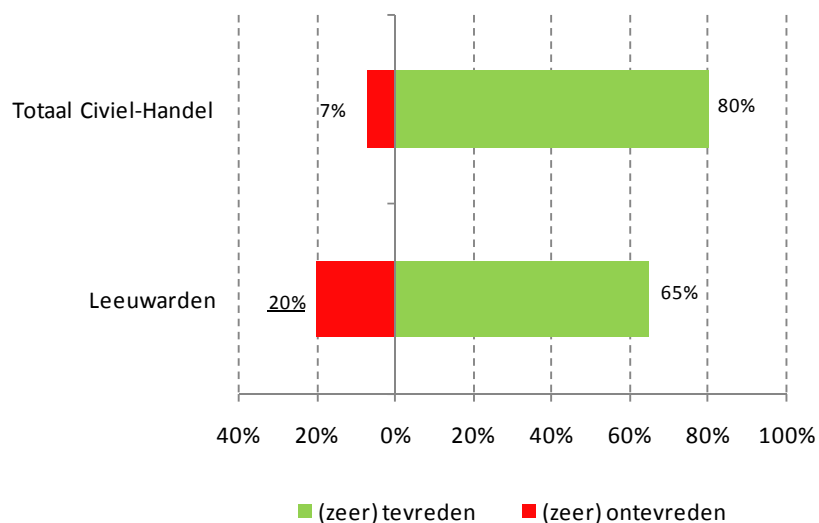


7.3.2 De verschillen tussen gelijke sectoren van gerechtshoven

Civiel-Handel, algemene tevredenheid

Binnen de sector Civiel-Handel zijn er nauwelijks verschillen in tevredenheid tussen rechtbanken. Figuur 7.16 laat zien dat alleen de rechtbank Leeuwarden afwijkt van het gemiddelde voor de sector Civiel-Handel. Het aandeel ontevreden justitiabelen is hoger in Leeuwarden; een vijfde is hier over het geheel genomen ontevreden over de gang van zaken binnen deze sector.

Figuur 7.16 Algemene tevredenheid justitiabelen over de sector Civiel-Handel van gerechtshoven



Civiel-Handel, uitsplitsing naar thema's

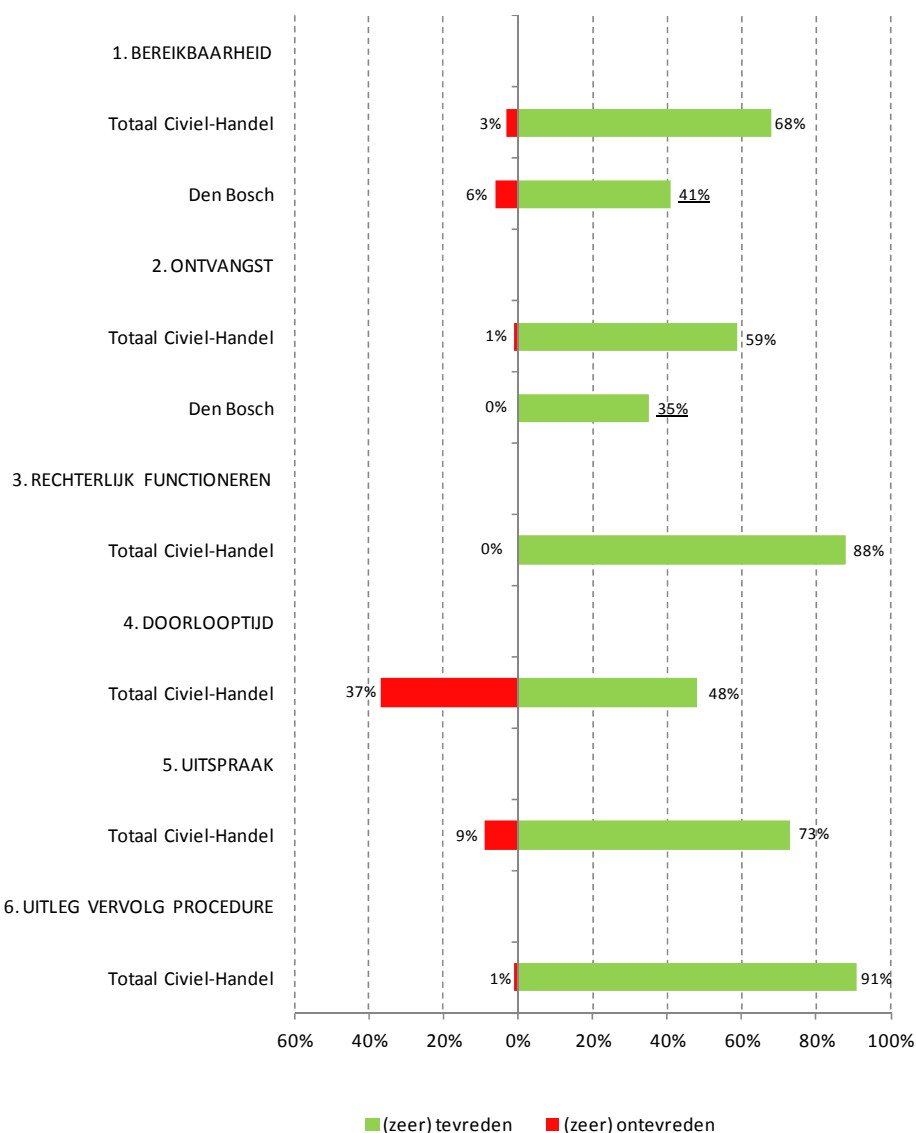
Als we binnen de sector Civiel-Handel een uitsplitsing maken naar de klantwaardering per thema (zie figuur 7.17), dan zien voor het rechterlijk functioneren (88%) en de uitleg over het vervolg van de procedure (91%) de hoogste tevredenheidsscores. Voor de bereikbaarheid, de doorlooptijd en de ontvangst is het aandeel tevreden justitiabelen lager (50-60%).

Figuur 7.17 toont de verschillen tussen de gerechtshoven:

- Thema bereikbaarheid: onder het gemiddelde scoort het hof Den Bosch.
- Thema ontvangst: onder het gemiddelde scoort het hof Den Bosch.

Voor de overige thema's zijn geen significante verschillen waar te nemen.

Figuur 7.17 Tevredenheid justitiabelen over de sector Civiel-Handel van gerechtshoven naar thema



Civiel-Familie, algemene tevredenheid

Binnen de sector Civiel-Familie zijn geen gerechtshoven die significant afwijken van het totaalbeeld.

Civiel-Familie, uitsplitsing naar thema's

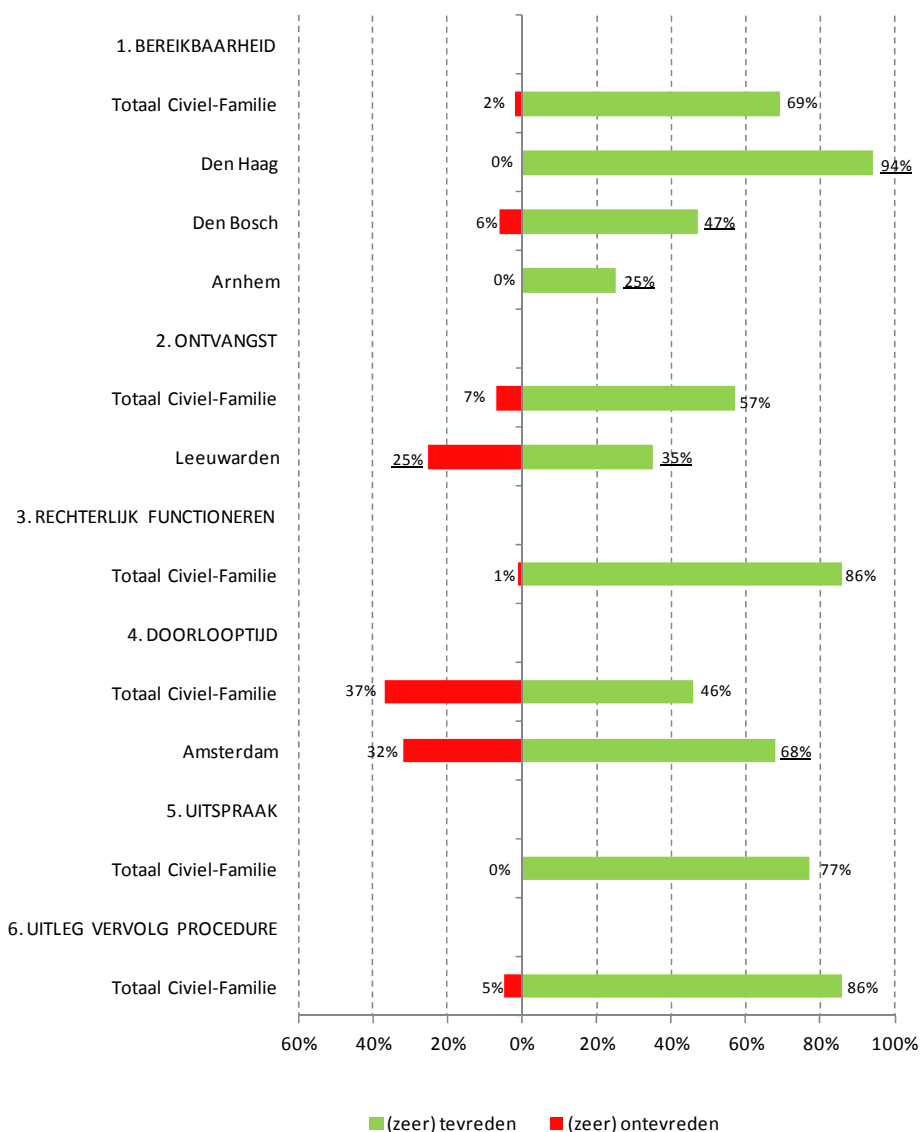
Als we binnen de sector Civiel-Familie een uitsplitsing maken naar de klantwaardering per thema (zie figuur 7.18), dan zien we voor het rechterlijk functioneren (86%) en de uitleg over het vervolg van de procedure (86%) de hoogste tevredenheidsscores. De ontvangst (57%) en de doorlooptijd scoren het laagst (46%).

Figuur 7.18 toont de verschillen tussen de gerechtshoven:

- Thema bereikbaarheid: bovengemiddeld scoort het hof Den Haag, ondergemiddeld Den Bosch en Arnhem;
- Thema ontvangst: onder het gemiddelde scoort het hof Leeuwarden;
- Thema doorlooptijd: bovengemiddeld scoort het hof Amsterdam.

Op de overige thema's zijn geen significante verschillen waar te nemen.

Figuur 7.18 Tevredenheid justitiabelen over de sector Civiel-Familie van gerechtshoven naar thema



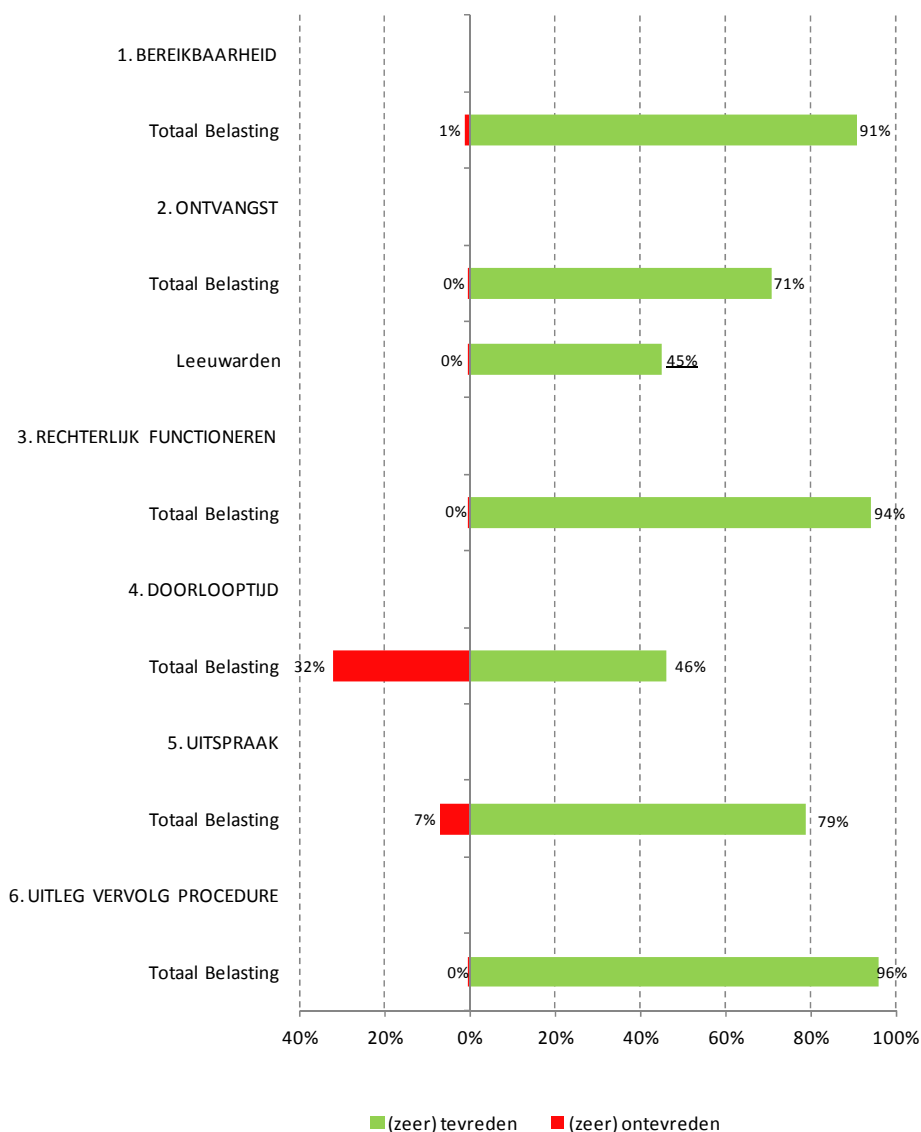
Belasting, algemene tevredenheid

Binnen de sector Belasting zijn geen gerechtshoven die afwijken van het totaalbeeld.

Belasting, uitsplitsing naar thema's

Als we binnen de sector Belasting een uitsplitsing maken naar de klantwaardering per thema (zie figuur 7.19) dan zien we voor de uitleg over het vervolg van de procedure (96%), het rechterlijk functioneren (94%) en de bereikbaarheid (91%) de hoogste tevredenheidsscores. De doorlooptijd scoort het laagst (46%).

Figuur 7.19 Tevredenheid justitiabelen over de sector Belasting van gerechtshoven naar thema



Figuur 7.19 toont de verschillen tussen de gerechtshoven. Die zijn hier beperkt tot de ondergemiddelde score van het hof Leeuwarden op het thema ontvangst. Voor de overige thema's zijn geen significante verschillen waar te nemen.

Straf, algemene tevredenheid

Binnen de sector Straf zijn geen gerechtshoven die significant afwijken van het totaalbeeld.

Straf, uitsplitsing naar thema's

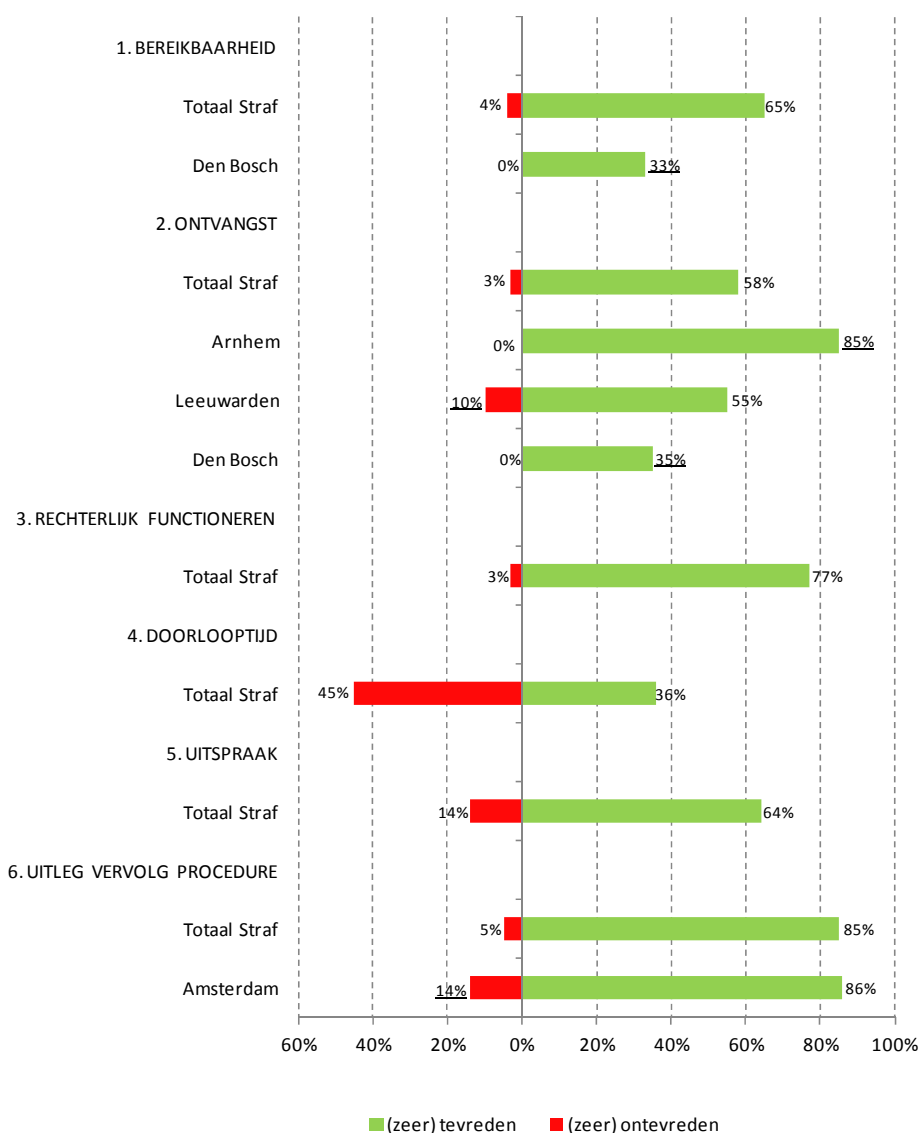
Als we binnen de sector Straf een uitsplitsing maken naar de klantwaardering per thema (zie figuur 7.20), dan zien we voor de uitleg over het vervolg van de procedure (85%) en het rechterlijk functioneren (77%) de hoogste tevredenheidsscores. De doorlooptijd scoort het laagst (36%).

Figuur 7.20 toont de verschillen tussen de gerechtshoven:

- Thema bereikbaarheid: ondergemiddeld scoort het hof Den Bosch;
- Thema ontvangst: bovengemiddeld scoort het hof Arnhem; onder het gemiddelde scoort het hof Den Bosch. Gerechtshof Leeuwarden heeft een bovengemiddeld aandeel ontevreden justitiabelen;
- Thema uitleg vervolg van de procedure: ondergemiddeld scoort het hof Amsterdam.

Voor de overige thema's zijn geen significante verschillen waar te nemen.

Figuur 7.20 Tevredenheid justitiabelen over de sector Straf van gerechtshoven naar thema



7.4 Succes- en aandachtspunten binnen sectoren van hoven

Deze analyse levert geen resultaten op, hetgeen verband houdt met het beperkte aantal respondenten.

7.5 Samenvatting

In dit hoofdstuk is achtereenvolgens ingegaan op het oordeel van justitiabelen over de sectoren bij de rechtbanken en de sectoren bij de gerechtshoven. De

belangrijkste bevindingen zullen in het onderstaande voor beide gerechtelijke niveaus worden besproken.

7.5.1 Beoordeling van sectoren op het niveau van de rechtbanken

De oordelen over de onderscheiden sectoren laten voor het totaal van alle rechtbanken kleine verschillen zien. Het aandeel tevreden justitiabelen is het grootst voor de sector Bestuur/Belasting (88%) en Civiel-Handel (85%) en het laagst voor de sectoren Kanton (77%) en Straf (76%).

Wanneer we de verschillen tussen sectoren beschouwen op zowel het niveau van de afzonderlijke rechtbanken als van de afzonderlijke onderdelen van de Rechtspraak bezien, ontstaat het volgende beeld.

Civiel-Handel

Er zijn beperkte verschillen in het algemene oordeel van de justitiabelen voor de sector Civiel-Handel tussen de rechtbanken. Alleen de rechtbanken Leeuwarden en Groningen scoren benedengemiddeld. Binnen de sector Civiel-Handel is het aandeel tevreden justitiabelen het grootst voor het rechterlijk functioneren (88%) en de uitleg over het vervolg van de procedure (92%). Het aandeel tevreden justitiabelen is het laagst voor de doorlooptijd, ontvangst en bereikbaarheid (rond de 60%).

Civiel-Familie

Er is slechts één rechtbank waar de klantwaardering voor de sector Civiel-Familie afwijkt van het totaalbeeld voor de algemene tevredenheid. Justitiabelen zijn minder tevreden over deze sector van rechtbank Rotterdam. Uitgesplitst naar thema van klantwaardering, dan zien we voor de uitleg over het vervolg van de procedure (87%) en het rechterlijk functioneren (86%)) het grootste aandeel tevreden justitiabelen. Voor de bereikbaarheid, doorlooptijd en ontvangst is het aandeel tevreden justitiabelen het laagst.

Bestuur/Belasting

Er zijn maar beperkt verschillen in het algemene oordeel van de justitiabelen voor deze sector tussen de rechtbanken. De klanttevredenheid wijkt in twee rechtbanken negatief af van het gemiddelde: in Amsterdam en in Groningen. Als we binnen deze sector een uitsplitsing maken naar de klantwaardering per thema, dan zien we voor de uitleg over het vervolg van de procedure (94%) en het rechterlijk functioneren (92%) de hoogste tevredenheidsscores. Voor met name de doorlooptijd is het aandeel tevreden justitiabelen lager (55%).

Straf

De klantwaardering voor de sector Straf wijkt bij drie rechtbanken af van het gemiddelde in die sector. Over rechtbank Den Bosch zijn meer klanten tevreden, over de rechtbanken Middelburg en Den Haag juist minder. Uitgesplitst naar thema van de Rechtspraak binnen deze sector, zien we voor de uitleg over het vervolg van de procedure (89%) en het rechterlijk

functioneren (84%) de hoogste tevredenheidsscores. Voor met name de ontvangst (50%) en de doorlooptijd (52%) is het aandeel tevreden justitiabelen kleiner.

Kanton

Binnen de sector Kanton zijn er geen significante verschillen gevonden tussen de rechtbanken. Wel is er een aantal onderdelen van de Rechtspraak dat meer of juist minder gewaardeerd wordt. Het hoogste scoren in dit verband de uitleg over het vervolg van de procedure (91%) en het rechterlijk functioneren (83%). De justitiabelen hebben minder waardering voor de ontvangst (51%), de bereikbaarheid (59%) en de doorlooptijd (62%).

Sectoren van rechtbanken: aandachtspunten en sterke punten

Vanwege het lage aantal respondenten voor de andere sectoren is deze analyse alleen voor de sectoren Straf en Kanton uitgevoerd. Binnen de sector Straf blijkt de motivering van de beslissing door de rechter als sterk punt te kunnen aangemerkt. Aandachtspunten met een grote invloed op de klantwaardering zijn er niet, maar een ondergeschikt aandachtspunt is er wel: de duur van de procedure.

Binnen de sector Kanton zijn er geen aandachtspunten te benoemen die enige invloed hebben op de klantwaardering van de Rechtspraak. Wel is de motivering van de beslissing door de rechter als een sterk punt binnen deze sector aangemerkt.

7.5.2 Sectoren op het niveau van gerechtshoven

Sectorale verschillen

Het beeld van de klanttevredenheid over de sectoren van de hoven is vergelijkbaar met de sectoren van de rechtbanken. De sector Belasting scoort significant beter met 87 procent tevreden respondenten. De sector Civiel-Handel komt op een tweede plaats met tachtig procent. Ook op dit niveau zijn de ondervraagde justitiabelen minder vaak tevreden over de sector Straf. Minder dan een derde geeft een positief oordeel over deze sector. De sector Civiel-Familie scoort gemiddeld: circa driekwart is tevreden en vijf procent is ontevreden.

Wanneer we de verschillen tussen sectoren zowel voor de afzonderlijke hoven als voor de afzonderlijke onderdelen van de Rechtspraak beschouwen, ontstaat het volgende beeld.

Civiel-Handel

Binnen de sector Civiel-Handel zijn er nauwelijks verschillen in tevredenheid tussen de gerechtshoven. Alleen het hof Leeuwarden wijkt in dit verband negatief af van het gemiddelde. Als we binnen de sector Civiel-Handel een uitsplitsing maken naar thema, dan zien we het hoogste aandeel tevreden justitiabelen voor het rechterlijk functioneren (88%) en de uitleg over het vervolg van de procedure (91%). Voor de bereikbaarheid, doorlooptijd en

ontvangst is het aandeel tevreden justitiabelen beduidend lager (tussen 50 en 60%).

Civiel-Familie

Binnen de sector Civiel-Familie zijn geen gerechtshoven die afwijken van het totaalbeeld. Per thema vinden we wel enige verschillen. Voor het rechterlijk functioneren (86%) en de uitleg over het vervolg van de procedure (86%) is het aandeel tevreden justitiabelen het grootst. Voor de ontvangst (57%) en de doorlooptijd (46%) is het aandeel tevreden justitiabelen het laagst.

Belasting

Binnen de sector Belasting zijn geen gerechtshoven die afwijken van het totaalbeeld. Als we binnen deze sector een uitsplitsing maken naar de verschillende onderdelen van de Rechtspraak, zien we voor de uitleg over het vervolg van de procedure (96%), evenals voor het rechterlijk functioneren (94%) en de bereikbaarheid (91%) de hoogste tevredenheidsscores. De doorlooptijd scoort in dit verband het laagst (46%).

Straf

Binnen de sector Straf zijn geen gerechtshoven die afwijken van het totaalbeeld. Binnen de sector Straf worden met name de uitleg over het vervolg van de procedure (85%) en het rechterlijk functioneren (77%) hoog gewaardeerd door de justitiabelen. De doorlooptijd scoort het laagst (36%).

Sectoren van hoven: aandachtspunten en sterke punten

Vanwege beperkingen in de dataset (laag aantal respondenten) is deze analyse niet voor de sectoren van de hoven uitgevoerd.

8 PROFESSIONALS EN JUSTITIABELEN OVER SECTOREN

8.1 Inleiding

In de hoofdstukken 6 en 7 is ingegaan op het oordeel van de professionals respectievelijk de justitiabelen over de kwaliteit van de Rechtspraak op het niveau van de afzonderlijke sectoren. In dit hoofdstuk nemen we een aantal van deze bevindingen samen, waarbij vooral aandacht wordt besteed aan een aantal opvallende verschillen en overeenkomsten in het oordeel van beide groepen.

Achtereenvolgens wordt ingegaan op de algemene tevredenheid over de Rechtspraak in de onderzochte sectoren, het bestaan van verschillen binnen de sectoren en op het oordeel over de afzonderlijke onderdelen van de Rechtspraak. Tot slot wordt gezien in hoeverre het oordeel van de professionals en justitiabelen aanleiding geeft tot het formuleren van gelijke of juist verschillende aandachtspunten.

8.2 Algemene tevredenheid, verschillen tussen sectoren

In tabel 8.1 wordt een vergelijking gemaakt tussen de algemene tevredenheid van professionals en justitiabelen. De vergelijking is gemaakt voor de afzonderlijke sectoren op het niveau van de rechtbanken en de gerechtshoven.

Tabel 8.1 Algemene tevredenheid, naar sector (% (zeer) tevreden)

	Rechtbank professionals	Rechtbank justitiabelen	Hof professionals	Hof justitiabelen
Civiel-Handel	70%	86%	68%	80%
Civiel-Familie	74%	82%	77%	76%
Bestuur en belasting	78%	88%	81%	87%
Straf	73%	76%	70%	63%
Kanton	68%	77%	-	-
Totaal	73%	82%	73%	76%

Wat blijkt, is dat de algemene tevredenheid van justitiabelen over het algemeen hoger is dan die van de professionals. De verschillen zijn het grootst op het niveau van de rechtbanken. Daarbinnen zien we dat de ondervraagde burgers in vergelijking tot de professionals vooral tevreden zijn over het functioneren van de sector Civiel-Handel. In iets mindere mate geldt dit voor de sectoren Civiel-Familie, Bestuur en belasting, en de sector Kanton. Ten aanzien van het strafrecht zijn de verschillen beperkt.

Op het niveau van de gerechtshoven zijn de verschillen tussen beide groepen veel kleiner. Wel blijkt opnieuw dat de justitiabelen de sector Civiel-Handel veel positiever waarderen. In mindere mate geldt dit voor de sector Bestuur en belasting. Ten aanzien van de overige twee sectoren, Civiel-Familie en Straf, blijkt zelfs dat er onder de professionals meer respondenten tevreden zijn over de kwaliteit van de Rechtspraak dan onder de groep justitiabelen.

8.3 Algemene tevredenheid, verschillen binnen sectoren

Wanneer we binnen de sectoren ook de afzonderlijke vestigingen van de rechtbanken in ogenschouw nemen, dan treedt er een diffuus patroon op in het oordeel van beide groepen respondenten.

Tabel 8.2 Algemene tevredenheid, naar sector (score van gerechten ten opzichte van gemiddelde waarde)

	Positief, professionals	Positief, justitiabelen	Negatief, professionals	Negatief, Justitiabelen
Civiel-Handel	Zutphen	-	-	Leeuwarden Groningen
Civiel-Familie	-	-	Den Haag	Rotterdam
Bestuur en belasting	Den Bosch Utrecht Rotterdam	-	Alkmaar Groningen	Amsterdam Groningen
Straf	-	Den Bosch	Zwolle- Lelystad	Middelburg Den Haag
Kanton	Breda	-	-	-

Tabel 8.2 laat deze verschillen zien. Duidelijk wordt nu dat slechts in één geval er een eensluidend oordeel van beide groepen voorkomt. Dit is van toepassing op de sector Bestuur en belasting die in Groningen door zowel professionals als justitiabelen negatief (ten opzichte van het gemiddelde) beoordeeld wordt. Voor het overige zijn er op het niveau van de afzonderlijke sectoren geen overeenkomsten of verschillen in de waardering van individuele gerechten aan te geven. Het is overigens aannemelijk te veronderstellen dat dit mede wordt veroorzaakt door het beperkte aantal waarnemingen.

8.4 Tevredenheid naar thema's, verschillen tussen sectoren

Ten aanzien van de verschillende onderdelen van de Rechtspraak blijken er duidelijke overeenkomsten in het oordeel van beide groepen over de gerechtelijke sectoren (tabel 8.3). Het positieve oordeel van zowel professionals als justitiabelen over het rechtelijke functioneren voor alle sectoren komt duidelijk naar voren. Bezien we de negatieve afwijkingen van de gemiddelde waarderingen, dan blijkt ook hier een hoge mate van overeen-

komst tussen beide groepen. Binnen de sectoren Civiel-Handel, Civiel-Familie, Straf en Kanton geven zowel de professionals als de justitiabelen een negatief oordeel over het onderdeel ontvangst. Binnen de sector Bestuur & belasting krijgt het onderdeel doorlooptijd een ondermaatse score van beide groepen.

Tabel 8.3 Tevredenheid naar thema, naar sector (score ten opzichte van gemiddelde waarde)

	Positief, professionals	Positief, justitiabelen	Negatief, professionals	Negatief, Justitiabelen
Civiel-Handel	Rechterlijk functioneren	Rechterlijk functioneren	Ontvangst	Doorlooptijd Ontvangst Bereikbaarheid
Civiel-Familie	Rechterlijk functioneren	Uitleg vervolg procedure Rechterlijk functioneren	Ontvangst	Doorlooptijd Bereikbaarheid Ontvangst
Bestuur en belasting	Rechterlijk functioneren	Uitleg vervolg procedure Rechterlijk functioneren	Ontvangst Doorlooptijd	Doorlooptijd
Straf	Rechterlijk functioneren	Uitleg vervolg procedure Rechterlijk functioneren	Ontvangst Doorlooptijd	Ontvangst Doorlooptijd
Kanton	Rechterlijk functioneren	Uitleg vervolg procedure Rechterlijk functioneren	Ontvangst	Ontvangst Doorlooptijd Bereikbaarheid

8.5 Aandachtspunten voor verbetering

Tot slot is een vergelijking tussen beide groepen gemaakt op grond van de prioriteitsanalyse. Hierin wordt niet alleen gekeken naar het oordeel van de respondenten, maar ook naar de invloed van het item op de algemene tevredenheid. Zoals uit tabel 8.4 blijkt, is het echter niet mogelijk om een dergelijke vergelijking tussen beide groepen te maken. Dit heeft vooral te maken met het feit dat er voor de groep justitiabelen op het niveau van de sectoren bijna geen aandachtspunten kunnen worden opgetekend. Naar alle waarschijnlijkheid is hier het beperkte aantal waarnemingen in belangrijke mate debet aan.

Tabel 8.4 Aandachtspunten, naar sector (gebaseerd op de prioriteitsanalyse)

	Rechtbanken, professionals	Rechtbanken, justitiabelen	Hoven, professionals	Hoven, Justitiabelen
Civiel-handel	Motivering van de beslissing	-	Informatie ontvangen over de zaak	-
Civiel-familie	-	-	Doorlooptijd	-
Bestuur en belasting	Motivering van de beslissing	-	-	-
Straf	-	Duur procedure	Motivering van de beslissing	-
Kanton	Begrijpelijkheid Motivering van de beslissing	-	-	-

8.6 Samenvatting

Het algemene oordeel over de kwaliteit van de Rechtspraak is positiever onder justitiabelen dan onder de professionals. Deze bevinding geldt ook voor alle sectoren van de rechtbanken. Ten aanzien van de gerechtshoven zijn de verschillen veel kleiner en worden de sectoren niet altijd positiever gewaardeerd door de justitiabelen.

Justitiabelen en professionals vertonen een hoge mate van gelijkenis wanneer het gaat om het oordeel over de afzonderlijke thema's binnen de Rechtspraak. Het rechterlijk functioneren wordt door beide groepen bovengemiddeld positief beoordeeld. De ontvangst en de doorlooptijd krijgen door beide groepen een waardering die onder het gemiddelde oordeel ligt. Dit patroon zien we ook terug op het niveau van de sectoren.

De prioriteitsanalyse levert geen overeenkomsten op tussen professionals en justitiabelen ten aanzien van het benoemen van sterke punten of aandachtspunten.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1**Methodologische verantwoording**

In onderstaande methodologische verantwoording komt ten eerste de verantwoording van het onderzoek onder de professionals aan bod (paragraaf B1.1), vervolgens de verantwoording van het onderzoek onder de justitiabelen (paragraaf B1.2) en tot slot een verantwoording van verdergaande analyses (paragraaf B1.3).

B1.1 Onderzoeksverantwoording professionals

In het voorjaar van 2011 vond binnen de gerechten een klantwaarderingsonderzoek plaats. Regioplan Beleidsonderzoek en onderzoeksbureau Synovate hebben dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Rechtspraak.

Doelgroep: professionals

De doelgroep van het onderzoek zijn professionele partners van de Rechtspraak.

Methode: online

De professionals zijn per e-mail uitgenodigd voor een online vragenlijst. De advocaten, vertegenwoordigers van de gemeenten, Bureaus Jeugdzorg, UWV, SVB, Belastingdienst, DAS Rechtsbijstand, SKR, ARAG, klanten CBb en Reclassering Nederland, ontvingen een persoonlijke link in een e-mail die werd verstuurd door Synovate. De gerechtsdeurwaarders, officieren van justitie, de Raad voor de Kinderbescherming en de IND hebben via de eigen organisaties de e-mail gekregen. Hierdoor was het bij deze laatste vier groepen niet mogelijk om een e-mail met een persoonlijke link te sturen. Deze groepen hebben een open link naar de vragenlijst ontvangen. Om misbruik te voorkomen, hebben we deze professionals gevraagd hun e-mailadres te noteren (deze adressen zijn na het onderzoek verwijderd). Zo konden we controleren of het om een 'echt' persoon ging.

Tabel B1.1 benaderwijze functiegroepen

Functiegroep	Benadering
Advocaten	Persoonlijke link
Gemeenten	Persoonlijke link
Bureaus Jeugdzorg	Persoonlijke link
UWV	Persoonlijke link
SVB	Persoonlijke link
Belastingdienst	Persoonlijke link
DAS	Persoonlijke link
SRK	Persoonlijke link
ARAG	Persoonlijke link
Klanten CBb	Persoonlijke link
Reclassering Nederland	Persoonlijke link
Gerechtsdeurwaarders	Open link
Officieren van justitie	Open link
Raad voor de Kinderbescherming	Open link
IND	Open link

Datacollectie periode

De datacollectie liep van 14 februari tot 5 april.

Er zijn twee herinneringsmails verstuurd, namelijk op 4 maart en op 21 maart. Vanwege de tegenvallende respons hebben we op 21 maart een groep van 1525 extra advocaten benaderd. Zij hebben op 30 maart een herinneringsmail ontvangen. Een voorbeeld van de uitnodigingsmail vindt u in bijlage 1.

Steekproef

De Rechtspraak bestaat uit 26 gerechten. Daaronder zijn 19 rechtbanken, vijf gerechtshoven en twee bijzondere colleges (in casu: CRvB en CBb). In dit onderzoek worden de onderstaande sectoren onderscheiden:

- Civiel-Handel;
- Civiel-Familie;
- Bestuurs/belastingrecht (rechtbanken);
- Belastingrecht (gerechtshoven);
- Straf;
- Kanton (rechtbanken);
- Vreemdelingen (rechtbanken).

De Rechtspraak heeft de e-mailadressen aangeleverd. Hierin waren vrijwel alle professionals vertegenwoordigd, behalve de gerechtsdeurwaarders, officieren van justitie, de Raad voor de Kinderbescherming en de IND. Iedereen uit de geleverde bestanden is uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Synovate heeft in totaal 16.727 professionals aangeschreven voor deelname aan het onderzoek, waarvan 530 e-mails niet aankwamen (bounced). 1969 professionals zijn benaderd door hun eigen organisatie.

Tabel B1.2 Steekproef professionele partners

	Aantal adressen bruto	Bounced	Netto aantal aangeschreven e-mailadressen
Advocaten	14.523	424	14.108
Gemeenten	897	57	840
Bureaus Jeugdzorg	113	23	100
UWV	208	13	195
SVB	20	0	20
Belastingdienst	143	1	142
DAS	286	6	208
SRK	122	0	122
ARAG	155	3	152
Klanten CBb	10	0	10
Reclassering Nederland	250	3	247
Gerechtsdeurwaarders	950		
Officieren van justitie	749		
Raad voor de Kinderbescherming	120		
IND	150		
Totaal	18.696		

De vragenlijst

Het invullen van de vragenlijst duurde ongeveer vijf minuten en ging over het rechterlijk functioneren, de uitspraak, de ontvangst en de organisatie. De volledige vragenlijst voor de professionals vindt u in bijlage 2. De antwoorden zijn uiteraard anoniem verwerkt.

In de vragenlijst is allereerst vastgesteld bij welke gerechten en bij welke sectoren de respondent de afgelopen twaalf maanden heeft geprocedeerd. Indien de professional bij meerdere gerechten/sectoren had geprocedeerd, werd hij door middel van een prioriteitstelling in de vragenlijst toegewezen aan één gerecht en sector. Het gerecht waarover de professional zijn mening gaf, was dus niet de keuze van deze persoon zelf. Door de keuze voor het gerecht te sturen in de vragenlijst, konden we voor kleine gerechten ook voldoende waarnemingen realiseren. Een respondent die bijvoorbeeld werkzaam is bij drie gerechten, wordt toegewezen aan het gerecht waar op dat moment de minste waarnemingen voor waren gerealiseerd.

Het aantal gerechten waarover men een oordeel gaf, verschilde per functiegroep. Dit op verzoek van de organisaties zelf. Hieronder vindt u een overzicht:

Tabel B1.3 Aantal gerechten waarover professionals een oordeel gaven, per functiegroep

	Oordeel gegeven over:
Advocaten	1 x rechtbank of gerechtshof of college
Gemeenten	1 x rechtbank of gerechtshof of college
Bureaus Jeugdzorg	1 x rechtbank of gerechtshof of college
UWV	1 x rechtbank of gerechtshof of college
SVB	4 rechtbanken
Belastingdienst	1x een rechtbank + 1 een gerechtshof
DAS	1 x rechtbank of gerechtshof of college
SRK	1 x rechtbank of gerechtshof of college
ARAG	1 x rechtbank of gerechtshof of college
Klanten CBb	1 x rechtbank of gerechtshof of college
Reclassering Nederland	1 x rechtbank of gerechtshof of college
Gerechtsdeurwaarders	1 x rechtbank of gerechtshof of college
Officieren van Justitie	1 x rechtbank of gerechtshof of college
Raad voor de Kinderbescherming	1 x rechtbank of gerechtshof of college
IND	3 rechtbanken

Respons

Het aantal gerealiseerde waarnemingen per rechtbank, per sector vindt u in tabel B1.4.

Tabel B1.4 Aantal behaalde waarnemingen per gerecht, per sector

Colleges	N=						
CRvB, Utrecht	61						
CBb, 's-Gravenhage	41						
Gerechtshoven		Handel	Familie	Belasting	Straf		
Amsterdam	143	46	29	33	35		
Arnhem	141	43	30	34	34		
's-Gravenhage	142	43	30	37	32		
's-Hertogenbosch	135	44	31	29	31		
Leeuwarden	115	39	30	16	30		
Rechtbanken		Handel	Familie	Bestuur & belasting	Straf	Kanton	Vreemdelingen
Alkmaar	192	41	29	51	30	41	
Almelo	185	38	28	38	29	32	20
Amsterdam	244	51	32	58	37	43	23
Arnhem	237	42	29	79	30	38	19
Assen	171	39	28	29	24	31	20
Breda	211	44	30	65	32	40	
Dordrecht	186	40	29	34	29	36	18
s-Gravenhage	238	46	33	64	33	42	20
Groningen	175	38	25	34	24	35	19
Haarlem	234	45	29	61	34	42	23
s-Hertogenbosch	235	44	31	62	39	38	21
Leeuwarden	156	37	28	37	24	30	
Maastricht	196	39	32	37	30	38	20
Middelburg	188	39	29	38	25	38	19
Roermond	189	37	28	40	28	36	20

Vervolg tabel B1.4

Rechtbanken		Handel	Familie	Bestuur & belasting	Straf	Kanton	Vreemde-lingen
Rotterdam	221	42	29	56	35	40	19
Utrecht	217	44	31	51	34	40	17
Zutphen	207	44	29	48	29	37	20
locatie Zwolle	135	21	14	39	19	21	21
locatie Lelystad	78	21	16		23	18	
Totaal	4.673	1.007	709	1.070	750	716	319

In totaal zijn 5408 professionals de vragenlijst ingegaan (bruto aantal respondenten). Daarvan hebben er 4407 professionals de vragenlijst ook helemaal ingevuld. Dit is 24 procent van het aantal aangeschreven e-mailadressen. Dit is heel redelijk, de respons bij business-to-business-onderzoek ligt doorgaans tussen 15 en 30 procent. We hebben vooralsnog geen redenen om aan te nemen dat een selectieve groep heeft gerepsondeerd, waardoor de representativiteit in het geding zou kunnen komen. Indien een respondent in de afgelopen twaalf maanden niet bij één van de gerechten had geprocedeerd, behoorde hij niet tot de doelgroep van het onderzoek en screende hij uit de vragenlijst.

Omdat sommige groepen respondenten de vragenlijst konden invullen voor meerdere gerechten en/of sectoren, ligt het totaal aantal waarnemingen in het bovenstaande schema (n=4673) hoger dan het aantal responderende professionals (n=4407). Hieronder vindt u een overzicht van de respons per functiegroep.

Tabel B1.5 Respons per functiegroep

	Netto aantal adressen	Bruto aantal respondenten	Respondent is gestopt	Uitgescreend	Anders	Netto aantal respondenten	Netto respons
Advocaten	14.108	3.500	398	143	4	2.955	20%
Gemeenten	840	505	17	54	2	432	48%
Bureau Jeugdzorg	100	57	3	5		49	43%
UWV	195	134	3	3		128	62%
SVB	20	17	2			15	75%
Belastingdienst	142	111	3	1		107	75%
DAS	208	133	12	6		115	40%
SRK	122	54	5	3		46	38%
ARAG	152	79	2	2		75	48%
Klanten CBb	10	5	3			2	20%
Reclassering Nederland	247	108	12	42		54	22%
Gerechtsdeurwaarders	950	293	102	66	1	124	13%
Officieren van justitie	749	169	30	6	1	132	18%
Raad voor de Kinderbescherming	120	156	40	5	2	109	91%
IND	150	87	22	1		64	43%
Totaal						4.407	24%

Analyse

Na afloop van de datacollectie hebben we de data gewogen. Hiermee zorgen we dat het aandeel advocaten ten opzichte van de overige professionals representatief is voor de betreffende sector. De weging was nodig omdat door de prioriteitstelling de verhouding niet meer klopt (respondenten mochten maar één keer de vragenlijst invullen). Per sector is gekeken naar de verhouding tussen advocaten en overige professionals die daar het afgelopen jaar hebben geprocedeerd. Deze verhouding is gebruikt om te wegen. Hierdoor is de verhouding tussen advocaten en andere professionals een afspiegeling van de werkelijke verhouding binnen de sector. De wegefficiëntie is 93 procent, wat betekent dat er slechts beperkt gecorrigeerd hoeft te worden.

De resultaten zijn opgeleverd in tabellenboeken, waarin de percentages per vraag en per antwoord stonden weergegeven. Per thema (bijvoorbeeld digitale bereikbaarheid) waarover men een oordeel kon geven, zijn de percentages van 'zeer tevreden' en 'tevreden' samengevoegd. Hetzelfde geldt voor de percentages van 'ontevreden' en 'zeer ontevreden'. Hierdoor staat per thema het percentage '(zeer) tevreden', 'neutraal', '(zeer) ontevreden' en 'weet niet' weergegeven.

De verschillen tussen gerechten, sectoren en functiegroepen zijn getoetst door middel van een Chi-kwadraattoets. We hebben gebruikgemaakt van de Single Classification Chi-square test; deze test kijkt per gegeven antwoord of het gevonden percentage van de subgroep significant verschilt (hoger of lager) van het percentage van het gemiddelde van de totale groep. Het voordeel van de Chi2-kwadraattoets ten opzichte van de t-toets, is dat deze minder snel een significant verschil laat zien.

We onderscheiden, naast de algemene tevredenheid, vier hoofdcategorieën van de klanttevredenheid. Namelijk de administratieve contacten, de kwaliteit van ontvangst, het rechterlijk functioneren en de uitspraak. Deze zijn geconstrueerd uit de thema's zoals deze zijn gesteld in de vragenlijst. Om te bepalen welke thema's hetzelfde onderliggende concept meten en samen dus een hoofdcategorie vormen, heeft RegioPlan een factoranalyse uitgevoerd.

We kunnen de volgende thema's per categorie onderscheiden:

Administratieve contacten:

- telefonische bereikbaarheid van medewerkers;
- de informatie die u ontving over uw zaak;
- het nakomen van afspraken;
- flexibiliteit in het maken van afspraken.

Ontvangst:

- het op tijd aanvangen van de zitting;
- de faciliteiten tijdens het wachten;
- privacy in de wachtruimte.

Rechterlijk functioneren:

- de wijze waarop de rechter ruimte biedt voor uw verhaal;
- de mate waarin de rechter luistert naar de standpunten;
- de mate waarin de rechter zich inleeft in de situatie;
- deskundigheid van de rechter;
- de onpartijdigheid van de rechter;
- de behandeling van uzelf door de rechter.

Uitspraak

- de motivering van de beslissing;
- de begrijpelijkheid van de beslissing;
- de rechtseenheid van de beslissingen (gelijke beslissingen in gelijke zaken).

Overige losse thema's die niet onder een hoofdcategorie vallen:

- digitale bereikbaarheid;
- informatievoorziening op rechtspraak.nl;
- doorlooptijd van zaken.

B1.2 Onderzoeksverantwoording Justitiabelen

Doelgroep: justitiabelen

De doelgroep van het onderzoek zijn justitiabelen (rechtzoekenden). Dit zijn de verdachten, gedaagden, verweerders en/of de eisers. Zowel burgers als afgevaardigden van een bedrijf (bijvoorbeeld de bedrijfsjurist) kunnen in een zaak de justitiabele zijn. Per zaak hebben we één respondent ondervraagd. Dus in het geval dat zowel de verweerder als de eiser in aanmerking kwam voor deelname aan het onderzoek, is maar één van hen ondervraagd. De sector Vreemdelingenrecht is niet meegenomen in het onderzoek onder justitiabelen. Dit in verband met mogelijke taalproblemen.

Methode

De justitiabelen zijn op locatie, direct na afloop van de zitting, face to face geïnterviewd door een enquêteur van Synovate. De interviews werden afgenomen en aan het einde van elke interviewdag door de interviewer zelf gedigitaliseerd via een link naar de online vragenlijst. Voor ieder gerecht was een vaste interviewer aangesteld. Alle betrokken interviewers hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) ingediend.

Voor de justitiabelen is een brochure opgesteld, die de interviewer of eventueel de bode overhandigde aan de justitiabele. Deze brochure is opgenomen in bijlage 3 (informatie voor de gerechten). De bodes zijn eveneens op de hoogte gesteld via een speciaal voor hen opgestelde brochure, die zowel in print als digitaal verspreid is. Deze brochure vindt u eveneens in bijlage 3.

Datacollectieperiode

Van 7 februari tot en met 9 juni vonden de interviews plaats bij de gerechten.

Steekproef

Voor de opzet van de steekproef verwijzen we u naar bijlage 3 (informatie voor de gerechten). In de praktijk is bij enkele gerechten afgeweken van deze procedure, doordat het praktisch niet altijd mogelijk was. De selectie van rechtszaken is echter overal willekeurig gebeurd.

De vragenlijst

De vragenlijst van de justitiabelen was op enkele thema's na gelijk aan de vragenlijst van de professionals. De volledige vragenlijst vindt u in bijlage 3 (*informatie voor de gerechten*).

Respons

Hieronder vindt u een overzicht van het gerealiseerde aantal interviews per gerecht per sector.

Tabel B1.6 Gerealiseerd aantal interviews per gerecht, per sector

Colleges	N=					
CRvB, Utrecht	42					
CBb, 's-Gravenhage	20					
Gerechtshoven		Belasting	Familie	Handel	Straf	
Amsterdam	85	20	23	22	20	
Arnhem	87	20	20	20	27	
's-Gravenhage	80	20	20	20	20	
's-Hertogenbosch	80	20	20	20	20	
Leeuwarden	80	20	20	20	20	
Rechtbanken		Bestuur & belasting	Familie	Handel	Kanton	Straf
Alkmaar	101	20	20	21	20	20
Almelo	109	20	23	20	25	21
Amsterdam	100	20	20	20	20	20
Arnhem	104	20	20	20	21	23
Assen	102	20	21	20	21	20
Breda	101	20	20	21	20	20
Dordrecht	103	20	20	23	20	20
's-Gravenhage	102	20	20	20	22	20
Groningen	100	20	20	20	20	20
Haarlem	100	20	20	20	20	20
's-Hertogenbosch	101	21	20	20	20	20
Leeuwarden	102	20	20	20	20	22

Vervolg tabel B1.6

Rechtbanken		Bestuur & belasting	Familie	Handel	Kanton	Straf
Maastricht	100	20	20	20	20	20
Middelburg	102	21	20	20	20	21
Roermond	100	20	20	20	20	20
Rotterdam	105	20	20	20	22	23
Utrecht	101	20	20	20	20	21
Zutphen	100	20	20	20	20	20
Locatie Zwolle	100	20	20	20	20	20
Locatie Lelystad	82		20	22	20	20
Totaal	2.489					

Er is een lagere respons op de twee vragen die horen bij het thema uitspraak. Deze konden slechts worden beantwoord als de uitspraak al bij de justitiabele bekend was en dat was op een minderheid van toepassing. Het aantal waarnemingen ligt hier dan ook een stuk lager; per rechtbank rond de veertig waarnemingen, per gerechtshof rond de tien, CBb vier en CRvB geen waarnemingen. Dit vraagt om terughoudendheid bij de interpretatie van de bevindingen over het thema uitspraak onder justitiabelen, met name als het gaat over individuele gerechten en sectoren daarbinnen.

Afzien van deelname

Ongeveer een vijfde van de zaken die oorspronkelijk geselecteerd waren voor het onderzoek, is afgefallen. Ongeveer de helft hiervan is op de dag zelf vervangen door een andere zaak.

Redenen waarom een zaak afviel voor het onderzoek:

- justitiabele werkt niet mee: 51 procent;
- justitiabele kwam niet opdagen: 17 procent;
- zitting niet doorgegaan: 16 procent;
- geen toestemming bode: 1 procent;
- kon justitiabele niet vinden: 2 procent;
- anders: 16 procent, onder andere gedetineerd, advocaat gaf geen toestemming, taalproblemen.

Controle en datacleaning

Tijdens en na afloop van de datacollectie zijn alle vragenlijsten gecontroleerd op het per ongeluk dubbel invoeren van de vragenlijst. Vervolgens is tien procent van de vragenlijsten gecontroleerd en gecorrigeerd op invoerfouten. Indien een interviewer meer dan één procent van de vragen verkeerd had ingevoerd, werden al zijn/haar vragenlijsten gecontroleerd en indien nodig gecorrigeerd. Dit was bij twee interviewers het geval.

Analyse

Net als bij de professionals zijn de resultaten opgeleverd in tabellenboeken, waarin de percentages per vraag en per antwoord stonden weergegeven. Per

thema is het percentage '(zeer) tevreden', 'neutraal', '(zeer) ontevreden' en 'weet niet' weergegeven. De verschillen tussen de verschillende gerechten en sectoren zijn, net als bij de professionals, getoetst door middel van een Chi-kwadraattoets. Hiermee gaan we per subgroep na of de gevonden percentages hoger of lager zijn dan het gemiddelde percentage.

Ook bij de justitiabelen onderscheiden we naast algemene tevredenheid vier hoofdcategorieën. Om te bepalen welke thema's hetzelfde onderliggende concept meten en samen dus een hoofdcategorie vormen, heeft RegioPlan een factoranalyse uitgevoerd. We kunnen de volgende thema's per hoofdcategorie onderscheiden:

Rechterlijk functioneren:

- de wijze waarop de rechter ruimte biedt voor uw verhaal;
- de voorbereiding van de rechter op uw zaak;
- de mate waarin de rechter luistert naar de standpunten;
- de mate waarin de rechter zich inleeft in de situatie;
- de deskundigheid van de rechter;
- de onpartijdigheid van de rechter;
- de begrijpelijkheid van wat besproken is;
- de omgang van de rechter met advocaten/gemachtigden;
- de informatie die u ontving over uw zaak.

Ontvangst:

- het op tijd aanvangen van de zitting;
- de faciliteiten tijdens het wachten;
- privacy in de wachtruimte;
- de informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting.

Bereikbaarheid:

- telefonische bereikbaarheid van medewerkers;
- informatievoorziening op rechtspraak.nl;
- digitale bereikbaarheid.

Uitspraak

- de motivering van de beslissing;
- de begrijpelijkheid van de beslissing.

Overige losse thema's die niet onder een hoofdcategorie vallen:

- duur van de procedure;
- uitleg over het verdere verloop van de zaak na de zitting.

B1.3 Verantwoording van analyses

Op deze plaats wordt verslag gedaan van de gebruikte analyses voor zowel de data van professionals als van justitiabelen. Achtereenvolgens komen verschilanalyse, factoranalyse en prioriteitsanalyse aan bod.

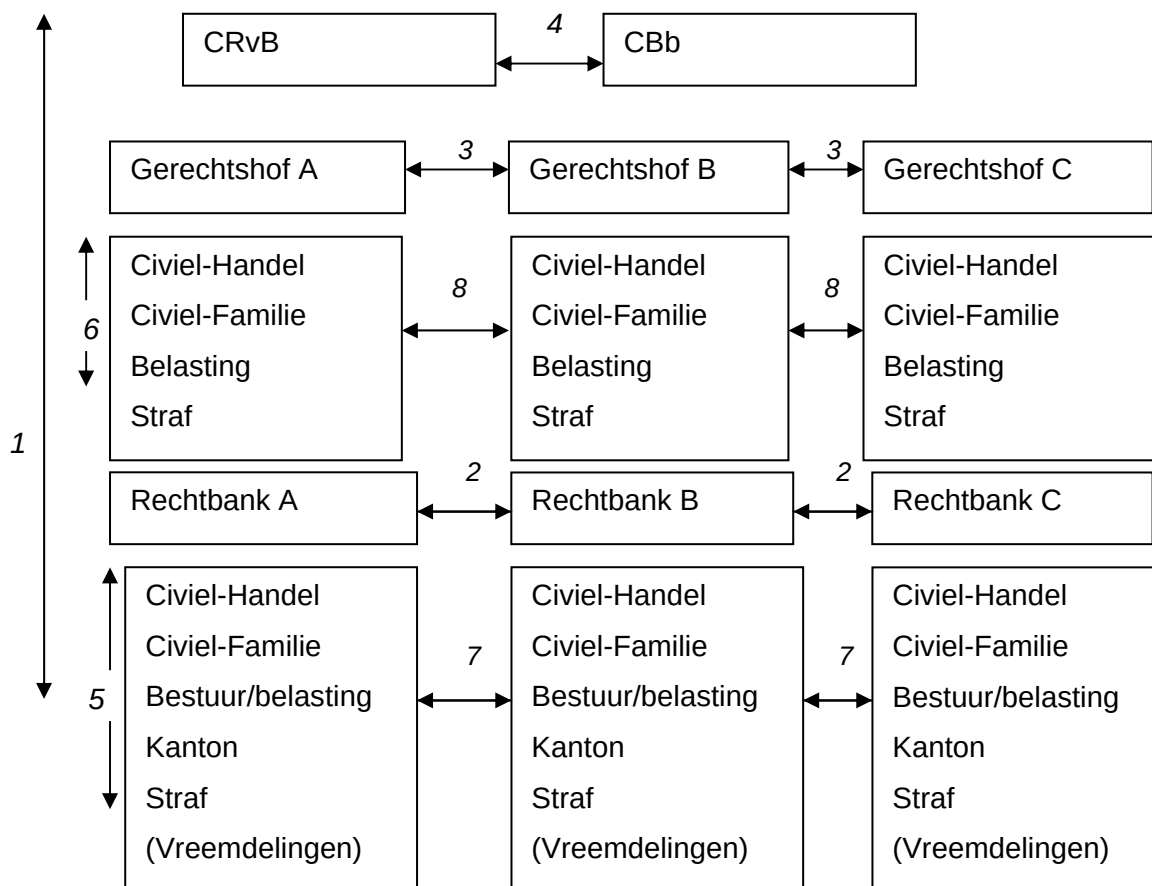
Verschilanalyse

We beschrijven de klantwaardering van de totale rechtspraak, van de rechtbanken, hoven en colleges op geaggregeerd niveau.¹ Dit betekent dat de klanttevredenheidsscores per categorie van gerechten zijn opgeteld en er een uitspraak kan worden gedaan over de klantwaardering van de rechtbanken, hoven en colleges in heel Nederland. Hetzelfde is gedaan voor de sectoren (onderscheid naar type gerecht). Uit overzichtelijkheids- en begrijpelijkheidsoverwegingen is in de presentatie van deze beschrijvende statistieken gekozen voor percentages.

Vervolgens is met een chi-kwadraat goodness-of-fit getoetst of de verdeling van de klantwaardering significant afwijkt van de gemiddelde verdeling. Er is een significantieniveau van .05 gehanteerd. Deze analyse geeft inzicht in de mate van klantwaardering ten opzichte van de gemiddelde klantwaardering binnen de Rechtspraak. Er kunnen dus geen uitspraken worden gedaan over significante verschillen tussen individuele gerechten of sectoren.

Figuur B1.1 geeft een overzicht van alle uitgevoerde verschilanalyses. De vergelijkingen zijn aangegeven met pijlen en een cijfer. Het figuur is opgebouwd uit de verschillende categorieën van gerechten en bijbehorende sectoren.

¹ Hierbij volgen we de huidige gerechtsindeling, aangezien de nieuwe gerechtelijke indeling nog niet actueel is. Het databestand bevat een variabele voor de nieuwe gerechtelijke indeling, zodat deze in de toekomst gebruikt kan worden voor een vergelijking in de tijd.

Figuur B1.1 Overzicht van categorieën van gerechten en bijbehorende sectoren

Voor de categorieën van gerechten analyseren we:

1. verschillen tussen de categorieën van gerechten (dat wil zeggen rechtbanken, hoven en colleges);
2. verschillen tussen rechtbanken (A, B, C et cetera);
3. verschillen tussen hoven (A, B, C et cetera);
4. verschillen tussen colleges.

Naast de verschillen tussen de typen gerechten zijn ook de verschillen tussen sectoren interessant. Daartoe analyseren we:

5. verschillen tussen sectoren (van rechtbanken) op geaggregeerd niveau;
6. verschillen tussen sectoren (van hoven) op geaggregeerd niveau;
7. verschillen tussen gelijke sectoren (van rechtbanken)²;
8. verschillen tussen gelijke sectoren (van hoven).

Factoranalyse

De voorgaande verschillanalyses hebben telkens betrekking op de algemene klanttevredenheid (via een item uitgevraagd) en daarnaast op een aantal

² Wanneer het aantal respondenten per sector kleiner is dan dertig kunnen we alleen indicatieve uitspraken doen over de afwijking van de gemiddelde verdeling, maar dit niet toetsen op significantie.

thema's of aspecten van klanttevredenheid. Deze thema's zijn opgebouwd uit een aantal samenhangende onderwerpen (items uit de enquête). Met een factoranalyse in SPSS zijn de afzonderlijke onderwerpen gebundeld tot factoren (in het rapport thema's genoemd). Hieronder wordt beschreven welke factoren aan de hand van de factoranalyse worden onderscheiden voor professionals en voor justitiabelen. Bij iedere factor wordt de Cronbachs alfa getoond, een maat voor de betrouwbaarheid van de schaal (tussen 0 en 1; >.70 voldoende).

De factoranalyse voor de data van de professionals laat een vier-factoren-oplossing zien en laat daarbij drie item buiten beschouwing (communaliteit < .50). Dit betekent dat de gedeelde variantie van deze items met de overige items gering is. Dit zijn doorlooptijd, digitale bereikbaarheid en informatie op rechtspraak.nl. Het item doorlooptijd wordt als apart thema in het rapport gerapporteerd. Digitale informatie op rechtspraak.nl komt uitsluitend ter sprake bij de klantwaardering voor de Rechtspraak als geheel (hoofdstuk 2), maar niet in de andere categorieën van gerechten, omdat een groot deel respondenten geen ervaring heeft met dit onderwerp en dus geen oordeel kan vormen.

De vier factoren:

- *Rechterlijk functioneren* bestaat uit de items: *de wijze waarop de rechter ruimte bood voor uw verhaal, de rechter luisterde naar uw standpunten, deskundigheid rechter, onpartijdigheid rechter, de behandeling van uzelf door de rechter en het inlevingsvermogen van de rechter*, die samen een zeer betrouwbare schaal vormen (Cronbachs alfa = .93; n items = 6; n= 4669).
- *Zittingsbezoek* wordt gevormd door de items: *privacy wachtruimten, faciliteiten wachtruimte en het op tijd aanvangen van de zitting* (Cronbachs alfa = .75; n items = 3; n=4669).
- *Uitspraak* wordt gevormd door de items *begrijpelijkheid beslissing, motivering beslissing en rechtseenheid van beslissingen* (Cronbachs alfa = .84; n items = 2; n = 4669).
- *Administratieve contacten* wordt gevormd door de items *telefonische bereikbaarheid, informatie die u vooraf ontving over uw zaak, het nakomen van afspraken en de flexibiliteit in het maken van afspraken* (Cronbachs alfa = .76; n items =4; n= 4669).

Deze factoranalyse bevestigt dat de items in een factor samen eenzelfde construct meten en dat de factoren voldoende betrouwbaar zijn gemeten met de Cronbachs alfa. De onderlinge samenhang van de items is dus voldoende sterk dat het legitiem (en inzichtelijk is) om in de eindrapportage te rapporteren op de benoemde componenten.

De factoranalyse voor de data van de justitiabelen geeft tevens een 4-factoren-oplossing en laat twee items buiten beschouwing vanwege een te

lage gedeelde variantie met de overige items. Dit zijn de duur van de procedure en uitleg over het verdere verloop van de procedure. Over deze twee onderwerpen wordt als aparte thema's gerapporteerd. De volgende factoren en bijbehorende items worden onderscheiden:

- *Rechterlijk functioneren* bestaat uit de items: *de wijze waarop de rechter partijen ruimte biedt voor uw verhaal, de voorbereiding van de rechter op uw zaak, de mate waarin de rechter luistert naar de standpunten, de mate waarin de {rechter} zich inleeft in de situatie, de deskundigheid van de {rechter}, de onpartijdigheid van de rechter, de begrijpelijkheid van wat besproken is, de omgang van de rechter met advocaten/ gemachtigden en de informatie die u ontving over uw zaak*. Samen vormen deze items een goede betrouwbare schaal (Cronbachs alfa = .88; n items = 9; n=1604).
- *Bereikbaarheid* bestaat uit de items: *telefonische bereikbaarheid medewerkers, informatievoorziening op Rechtspraak.nl en digitale bereikbaarheid* en vormen een enigszins betrouwbare schaal (Cronbachs alfa = .65; n items = 3; n = 613).
- *Ontvangst* wordt gevormd door de items: *de faciliteiten tijdens het wachten, privacy in de wachtruimte en de informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op zitting en het op tijd aanvangen van de zitting*. Ze vormen samen een matig betrouwbare schaal (Cronbachs alfa = .56; n items = 4; n = 2286).
- *Uitspraak* bestaat uit de items: *de motivering van de beslissing en de begrijpelijkheid van de beslissing*, die samen een goede betrouwbare schaal vormen (Cronbachs alfa = .84; n items = 2; n = 826).

De factoren zijn voldoende betrouwbaar te noemen, de factor ontvangst heeft een Cronbach's alpha die echter aan de lage kant is (.56). Dit kan ermee te maken hebben dat de schaal slechts uit twee items bestaat. De betrouwbaarheid van een schaal wordt doorgaans groter bij een groter aantal items in de schaal.

Prioriteitsanalyse

Naast het inzichtelijk maken van belangrijke verschillen in klanttevredenheid in de rechtspraak in Nederland, is het ook interessant te weten welke aspecten (thema's) van de klantwaardering (rechterlijk functioneren, uitspraak et cetera) nu het meest bepalend zijn voor de algemene klanttevredenheid. Een regressieanalyse geeft inzicht in de invloed van de afzonderlijke aspecten (of individuele items) op de algemene klanttevredenheid. Alleen die items die een significante invloed³ op de klantwaardering hebben, worden vervolgens op basis van hun gemiddelde score van tevredenheid vergeleken met de gemiddelde tevredenheid op alle items.⁴ Zodoende is het aantal items in de prioriteitsanalyse beperkt. Wanneer een item dat significant invloed heeft op de klantwaardering een hogere gemiddelde tevredenheidsscore heeft dan de

³ Bij $p = .05$.

⁴ Andere items zonder significante invloed op de klantwaardering doen er in een prioriteitsanalyse immers niet toe.

totale gemiddelde tevredenheid, markeren we het item als een sterk punt. Wanneer een item dat significante invloed heeft op de klantwaardering een lagere gemiddelde tevredenheidsscore heeft dan de totale gemiddelde tevredenheid, markeren we het item als een aandachtspunt. Tot slot wordt onderscheid gemaakt in de grootte van de invloed van items op de klantwaardering, wat resulteert in een onderscheid tussen aandachtspunten en secundaire aandachtspunten.⁵ Zie tabel B1.7 ter illustratie van het resultaat van de prioriteitsanalyse.

In de regressieanalyses wordt voor de invloed van de achtergrondkenmerken (geslacht et cetera) gecontroleerd. Deze analyse doen we telkens voor de klantwaardering van de totale rechtspraak, van de rechtbanken, hoven en colleges en de sectoren op geaggregeerd niveau.

Tabel B1.7 Prioriteitsanalyse

	Veel invloed ($\beta > .2$)	Minder invloed
Tevreden (>3.72)	Sterk punt	Secundair sterk punt
Ontevreden (<3.72)	Aandachtspunt	Secundair aandachtspunt

⁵ Doorgaans werd bij een beta lager dan .20 een item gemarkeerd als secundair sterk punt of secundair aandachtspunt. Het item heeft dan wel significante invloed op klantwaardering, maar minder sterk dan items met een beta van .20 of hoger. In enkele gevallen is, afhankelijk van de data, de grens gelegd bij een beta van .10 of bij .30.

BIJLAGE 2

Vragenlijsten

Bijlage 2A	Vragenlijst professionals	149
Bijlage 2B	Vragenlijst justitiabelen.....	155

Organisatie : Raad voor de rechtspraak

Datum : 24 januari 2011

Van : Mirjam Hooghuis

Doorkiesnummer : +31 (0)20 607 07 64

E-mail : mirjam.hooghuis@synovate.com

Projectnummer : 93032

Versie : 5 – professionele partners

Introductie:

Welkom bij de vragenlijst van de Rechtspraak. We willen u graag uw mening weten over de kwaliteit van de Nederlandse gerechten. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Indien IND, SVB of Belastingdienst

Naam 1. Uw antwoorden op de vragen worden vertrouwelijk behandeld en anoniem gerapporteerd. Graag willen we u vragen hieronder uw e-mailadres te noteren. Dit vragen we om zeker te zijn dat de vragenlijst niet wordt ingevuld door onbevoegden. Uw e-mailadres wordt uitsluitend voor dit doeleinde gebruikt en na afloop van het onderzoek vernietigd.

- <open>

S1. 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?

- Ja
- Nee → einde vragenlijst

S2. Bij welke gerecht(en) heeft u de afgelopen 12 maanden geprocedeerd of ter zitting opgetreden?

DP: multiple

- CBb (College van Beroep voor het bedrijfsleven)
- CRvB (Centrale Raad van Beroep)
- Gerechtshof Amsterdam
- Gerechtshof Arnhem
- Gerechtshof 's-Gravenhage
- Gerechtshof 's-Hertogenbosch

- Gerechtshof Leeuwarden
- Rechtbank Alkmaar
- Rechtbank Almelo
- Rechtbank Amsterdam
- Rechtbank Arnhem
- Rechtbank Assen
- Rechtbank Breda
- Rechtbank Dordrecht
- Rechtbank 's-Gravenhage
- Rechtbank Groningen
- Rechtbank Haarlem
- Rechtbank 's-Hertogenbosch
- Rechtbank Leeuwarden
- Rechtbank Maastricht
- Rechtbank Middelburg
- Rechtbank Roermond
- Rechtbank Rotterdam
- Rechtbank Utrecht
- Rechtbank Zutphen
- Rechtbank Zwolle-Lelystad – locatie Zwolle
- Rechtbank Zwolle-Lelystad – locatie Lelystad
- weet ik niet meer → einde vragenlijst

DP: onderstaande vraag niet nodig indien CBb of CrvB (altijd toewijzen)

S3. Voor welke sectoren/rechtgebieden heeft u geprocedeerd of ter zitting opgetreden bij deze gerechten?

Gerechtshoven	Civiel – handel	Civiel - familie	Belasting	Straf	Weet niet
<i>DP: invoegen gerechtshoven genoemd bij S2.</i>	☐	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐	☐



Rechtbanken	Civiel – handel	Civiel - familie	Bestuursrecht & Belasting	Straf	Kanton	Vreemde- lingen	Weet niet
<i>DP: rechtbanken S2.</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Uit de totale lijst van X gerechten en sectoren wordt een random selectie gemaakt van één gerecht en sector. Hierbij wordt rekening gehouden met de ingeschatte grootte van de gerechten en van de sectoren, waarbij gerechten en sectoren met veel zaken minder vaak worden voorgelegd (zie prioriteitenlijst). Sectoren zijn hierbij leidend.

Hoofdvragenlijst

Om de vragenlijst zo kort mogelijk te houden vragen we uw mening over één van de door u bezochte gerechten. In uw geval is dat: <insert gerecht> . Sector: <insert sector>

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de sector <insert sector> van <insert gerecht>.

DP: radomiseer aspecten

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Weet niet/NVT
1. Telefonische bereikbaarheid van medewerkers	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. De informatie die u ontving over uw zaak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Informatievoorziening op Rechtspraak.nl	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Het nakomen van afspraken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Flexibiliteit in het maken van afspraken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Digitale bereikbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Doorlooptijd zaken	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DP; op nieuwe pagina

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de sector <insert sector> van <insert gerecht>.

DP: randomiseer aspecten

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Weet niet/NVT
8. Het op tijd aanvangen van de zitting	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. De faciliteiten tijdens het wachten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Privacy in de wachtruimte	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DP; op nieuwe pagina

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de sector <insert sector> van <insert gerecht>.

DP: randomiseer aspecten

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Weet niet/NVT
11. De wijze waarop de rechter partijen ruimte biedt voor hun verhaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. De mate waarin de rechter luistert naar de standpunten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. De mate waarin de rechter zich inleeft in de situatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. De deskundigheid van de rechter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. De behandeling van uzelf door de rechter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. De onpartijdigheid van de rechter	☐	☐	☐	☐	☐	☐



DP; op nieuwe pagina

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de sector <insert sector> van <insert gerecht>.

DP: randomiseer aspecten

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Weet niet/NVT
17. De motivering van de beslissing	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. De begrijpelijkheid van de beslissing	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. De rechtseenheid van de beslissingen (gelijke beslissingen in gelijke zaken)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20. Alles bij elkaar genomen: hoe tevreden bent u over de gang van zaken bij de sector <insert sector> van <insert gerecht>.

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Weet niet

21. Wat zou volgens u beter kunnen?

- ☐ Niets
- ☐ Weet niet

DP: Q22. 23. 24 op een pagina

Tot slot volgen nu enkele achtergrondvragen

22. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht aan dit gerecht?

- 1-3 bezoeken
- 4-6 bezoeken
- 6 of meer bezoeken
- weet niet

23. U bent...

- man
- vrouw

24. Wat is uw leeftijd?

- <...> jaar
- wil ik niet zeggen

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking



Onafhankelijk kwaliteitsonderzoek

De gegevens van dit onderzoek worden anoniem verwerkt

93032 _ KWO Rechtspraak

In te vullen door de enquêteur:

Datum	
Tijd aanvang zitting	
Plaats	

Gerecht:

- ☐ Rechtbank
- ☐ Gerechtshof
- ☐ CBb (College van Beroep voor het bedrijfsleven)
- ☐ CRvB (Centrale Raad van Beroep)

INT: alleen invullen indien rechtbank of gerechtshof

Sector van de zaak:

- ☐ Civiel handel
- ☐ Civiel familie
- ☐ Bestuurs- & belastingsrecht *
- ☐ Straf
- ☐ Kanton

** indien gerechtshof: belastingsrecht*

INTRO

Goedemorgen/middag, ik ben <naam INT> van onderzoeksbureau Synovate. Momenteel voeren wij een onderzoek uit naar de kwaliteit van de Nederlandse gerechten. Graag willen we u hier enkele vragen over stellen. Het gesprek duurt circa 5 minuten. Komt het u nu gelegen?

In te vullen door de enquêteur:

Respondent =

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

1. Is uw zaak reeds tot een afronding en/of beslissing gekomen?

- ☐ Ja → naar vraag 2
- ☐ Nee → naar vraag 3
- ☐ Weet niet → naar vraag 3

INT: indien zaak beslist

2. Is de zaak in uw voordeel afgerond of beslist?

- ☐ Ja
- ☐ Gedeeltelijk
- ☐ Nee
- ☐ Geen mening

INT: indien zaak nog niet beslist

3. Verwacht u dat de zaak in uw voordeel afgerond of beslist wordt?

- ☐ Ja
- ☐ Gedeeltelijk
- ☐ Nee
- ☐ Geen mening

INT: lees op

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

Organisatorisch optreden	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Niet oplezen (Weet niet)
4. Telefonische bereikbaarheid van medewerkers	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. De informatie die u ontving over uw zaak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Informatievoorziening op rechtspraak.nl	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Digitale bereikbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Duur procedure	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Ontvangst	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Niet oplezen (Weet niet)
9. Het op tijd aanvangen van de zitting	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. De faciliteiten tijdens het wachten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Privacy in de wachtruimte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. De informatie die u vooraf krijgt over de gang van zaken op de zitting	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rechtelijk functioneren	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Niet oplezen (Weet niet)
13. De wijze waarop de rechter ruimte bood voor uw verhaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. De voorbereiding van de rechter op uw zaak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. De rechter luisterde naar uw standpunten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. De mate waarin de rechter zich inleeft in de situatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. De deskundigheid van de rechter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. De onpartijdigheid van de rechter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. De begrijpelijkheid van wat besproken is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. De omgang van de rechter met advocaten/gemachtigden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. Uitleg over het verdere verloop van de zaak na zitting	☐	☐	☐	☐	☐	☐

INT: vraag 22 en 23 alleen stellen indien zaak is afgerond (zie vraag 1).

In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande aspecten van de uitspraak van uw zaak?

Uitspraak	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Niet oplezen (Weet niet)
22. De motivering (d.w.z. hoe men tot een beslissing is gekomen) van de beslissing	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. De begrijpelijkheid van de beslissing	☐	☐	☐	☐	☐	☐

24. Alles bij elkaar genomen: hoe tevreden bent u over de gang van zaken bij dit gerecht?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden
- ☐ (niet oplezen) Weet niet

25. Wat zou volgens u beter kunnen?

- ☐ Niets
- ☐ Weet niet

Tot slot volgen enkele achtergrondvragen:

26. Bent u al eerder voor de rechter verschenen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee



27. Wat is uw hoogst VOLTOOIDE schoolopleiding?

- ☐ 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.)
- ☐ lbo/vmbo/mavo (mulo, ulo, opleidingen leerlingwezen)
- ☐ Basisonderwijs / Geen onderwijs
- ☐ Weet niet

28. Mag ik tot slot uw leeftijd noteren?

INT: Noteer leeftijd ...

☐ Nee

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking.

BIJLAGE 3

Informatie voor de gerechten

Klantwaarderingsonderzoek 2011

Informatie voor de gerechten

Aan: De contactpersonen van de gerechten

Van: Gaby Vullings
Associate Research Director
Mirjam Hooghuis
Research Executive

Datum: 19 januari 2011

Project: 93032

Copyright:

© Synovate BV. Alle rechten voorbehouden.

De concepten en ideeën die u in dit document worden aangeboden zijn intellectueel eigendom van Synovate. Deze zijn strikt vertrouwelijk van aard en worden u aangeboden met dien verstande dat zij door u strikt vertrouwelijk behandeld dienen te worden en dat van de hiervoor genoemde concepten en ideeën geen gebruik zal worden gemaakt. Bij het aanleveren van dit document aanvaardt of veronderstelt Synovate geen verantwoordelijkheid voor enig ander doeleinde of tegenover enig andere persoon aan wie dit rapport wordt getoond of die het eventueel in handen krijgt, behalve in het geval waar dit uitdrukkelijk is overeengekomen door middel van onze voorafgaande schriftelijke toestemming.

Inhoud

	Pagina
B3-1 Algemene informatie over het onderzoek	165
B3-2 Uw rol als contactpersoon	169
Bijlage A: Voorbeeld van een overzicht van de rechtzaken op één dag	
Bijlage B: Steekproefopbouw van het landelijk onderzoek	
Bijlage C: Brochure voor de bodes	
Bijlage D: Flyer voor de justitiabelen	
Bijlage E: Vragenlijst voor de justitiabelen	



B3-1 Algemene informatie over het onderzoek

In de eerste helft van 2011 vindt binnen de Rechtspraak het Klantwaarderingsonderzoek (KWO) plaats. Regioplan beleidsonderzoek en onderzoeksbureau Synovate voeren dit onderzoek uit in opdracht van de Rechtspraak. Uw gerecht heeft u als contactpersoon aangewezen.

In dit hoofdstuk staat het onderzoek kort omschreven. In het volgende hoofdstuk staat wat we van u verwachten om dit onderzoek te laten slagen.

B3.1.1 Achtergrond

In het verleden zijn er al diverse onderzoeken geweest naar de tevredenheid van rechtzoekenden en professionals over de Rechtspraak. Dit jaar wordt voor het eerst een landelijk onderzoek uitgevoerd, waarbij alle rechtbanken, hoven en bijzondere colleges bij zijn betrokken. De opdracht is middels een Europese aanbestedingsprocedure gegund aan Regioplan beleidsonderzoek in samenwerking met onderzoeksbureau Synovate. Een regiegroep met leden vanuit de gerechten coördineert het Klantwaarderingsonderzoek.

B3.1.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het Klantwaarderingsonderzoek is om de samenleving inzicht te geven in het functioneren van de Rechtspraak. Daarnaast wil de Rechtspraak de verschillende gerechten en sectoren vergelijken, om op die manier de kwaliteit van de Rechtspraak verder te verbeteren. De regiegroep zal na afloop van het KWO een adviesrapport aanleveren voor het inzetten van verdiepingsinstrumenten.

B3.1.3 Rechtzoekenden en professionele partners

In dit onderzoek onderscheiden we twee groepen: de rechtzoekenden (justitiabelen) en de professionals (professionele partners). De professionals worden per e-mail uitgenodigd voor een online vragenlijst. De rechtzoekenden interviewen we op locatie face to face, direct na afloop van de zitting. Voor het online gedeelte van het onderzoek hoeft u niets te doen. De e-mailadressen van de professionele partners zijn door de regiegroep op landelijk niveau geïnventariseerd. Inmiddels is medewerking verkregen van de volgende partners: advocaten, officieren van justitie, gemeenten, bureaus jeugdzorg, Raad voor de kinderbescherming, rechtsbijstandverzekeraars (SRK, ARAG, DAS), gerechtsdeurwaarders, IND, Belastingdienst, UWV en Sociale Verzekeringsbank.

B3.1.4 Communicatie

Voor uitvoering van het Klantwaarderingsonderzoek is medewerking nodig van vele partijen. De regiegroep heeft de professionele partners geïnformeerd over de inrichting van het onderzoek en ook een aankondigingstekst gestuurd om intern te publiceren. Synovate heeft een flyer gemaakt voor de justitiabelen (bijlage 4) en zal deze vooraf of na afloop van de zitting overhandigen aan justitiabelen die in aanmerking komen voor een interview. Voor goede uitvoering van de interviews is medewerking van de bodes gewenst en daarom is voor hen ook een brochure opgesteld (bijlage 3). De professionele partners ontvangen een aankondigingsmail met daarin een link naar de website die Synovate speciaal voor dit onderzoek heeft aangemaakt. In voornoemde brochures wordt ook verwezen naar deze site. Op deze site staat een e-mail adres waar respondenten terecht kunnen voor vragen, opmerkingen of klachten.

Voor ieder gerecht is een vaste interviewer aangesteld. Daarnaast is er per regio een regiocoördinator die toezicht houdt, zelf ook interviews afneemt en ondersteuning verleent. Voor vragen over de uitvoering van de interviews kan de regiocoördinator worden aangesproken, voor inhoudelijke vragen kan u zich wenden tot Synovate of de regiegroep.

B3.1.5 Steekproef

In dit onderzoek betrekken we 26 gerechten. Daaronder zijn 19 rechtbanken, vijf gerechtshoven en twee bijzondere colleges (in casu: de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep voor het bedrijfsleven). In dit onderzoek worden de onderstaande sectoren onderscheiden:

Rechtbanken:

- Civiel-handel
- Civiel-familie
- Bestuurs- en Belastingrecht
- Straf
- Kanton

Hoven:

- Civiel-handel
- Civiel-familie
- Belastingrecht
- Straf

Per gerecht en daarbinnen per sector ondervragen we 20 justitiabelen. Dit betekent dat we per rechtbank 100 justitiabelen ondervragen. Per gerechtshof worden 80 justitiabelen ondervraagd. Voor zowel de Centrale Raad van Beroep als het College van Beroep voor het bedrijfsleven vragen we 20 justitiabelen. In bijlage 1 vindt u ter verduidelijking een overzicht van de indeling van deze groepen per gerecht.

B3.1.6 De interviewers

De interviewers van Synovate werken met een papieren vragenlijst. Mensen vinden dit over het algemeen prettiger praten dan met een laptop. Daarnaast werken de interviewers zelf liever met papier. Ze hebben dan meer het gevoel dat ze het 'in de hand' hebben. Er is geen risico op technische problemen (geen bereik etc.) en ze kunnen gemakkelijk eventuele opmerkingen noteren.

Voor dit onderzoek werken we met een vaste groep interviewers, zodat zij snel goed ingewerkt raken en een 'bekend' gezicht vormen op de gerechten. De vaste groep bestaat uit ongeveer 26 interviewers en zes regiocoördinatoren (de regiocoördinatoren voeren zelf ook interviews uit). Elke interviewer krijgt een 'vast' gerecht aangewezen. We gebruiken voor dit onderzoek alleen ervaren interviewers en geen uitzendkrachten. Alle interviewers hebben een verklaring omtrent goed gedrag ingediend.

B3.1.7 De vragenlijst

Het invullen van de vragenlijst duurt vijf minuten. De vragen gaan over de ontvangst, de organisatie, het rechterlijk functioneren en over de uitspraak. In bijlage 5 staat de vragenlijst weergegeven. De antwoorden worden uiteraard anoniem verwerkt.

B3.1.8 Rapportage

Het op te stellen rapport geeft naast een cijfermatig overzicht, ook een systematische analyse van de resultaten.

De rapportagestructuur is als volgt:

- Een hoofdrapport met daarin aandacht voor het algemene beeld (op het geaggregeerde niveau van alle gerechten), een analyse van de verschillen in waardering tussen de gerechtsniveaus, een analyse van het beeld op de afzonderlijke gerechtsniveaus, het aangeven van trends door de tijd, het verklaren van de gevonden uitkomsten en verschillen, en het geven van gerichte aanbevelingen. Dit rapport komt op de website Rechtspraak.nl.

- Vervolgens zal in een uitgebreide bijlage aandacht worden besteed aan een methodologische verantwoording en de statistische analyses. Op deze wijze wordt duidelijk hoe wij de gevonden verschillen hebben gemeten en welke waarde hieraan gegeven moet worden. Daarnaast voorziet de bijlage in overzichten van de complete tabellen (met daarin alle itemscores opgenomen).
- Naast het hoofdrapport zijn er 26 deelrapporten waarin per rechtbank, gerechtshof of bijzonder college verslag wordt gedaan.

Het hoofdrapport is openbaar. Najaar 2011 is dit rapport te vinden op rechtspraak.nl.

B3.1.9 Regioplan en Synovate

Regioplan en Synovate hanteren een duidelijke taakverdeling. Synovate is verantwoordelijk voor de datacollectie en Regioplan voor de analyses en de rapportages. Deze taakverdeling sluit aan bij de expertise van beide organisaties. Die ligt voor Regioplan in het uitvoeren van kwantitatieve en kwalitatieve analyses en hierover overzichtelijk rapporteren. Synovate is sterk in het opzetten en uitvoeren van grootschalig veldwerk op lokaal, landelijk of internationaal niveau.

B3.2 Uw rol als contactpersoon

Uw hulp is essentieel voor het welslagen van het onderzoek. In dit hoofdstuk beschrijven we wat we van u verwachten.

B3.2.1 Overleg met de regiocoördinator van Synovate

Voor dit onderzoek zult u op regelmatige basis overleggen met de regiocoördinator van Synovate. In totaal heeft Synovate zes regiocoördinatoren. Zij spelen een centrale rol bij dit onderzoek. De zes regiocoördinatoren krijgen elk een aantal gerechten toegewezen. De regiocoördinatoren houden supervisie over de uitvoering van het onderzoek en bieden ondersteuning aan de interviewers.

Met u zal de regiocoördinator overleggen over onder meer de planning en andere praktische zaken. Ook voor vragen, opmerkingen of klachten kunt u bij hem/haar terecht. De regiocoördinatoren leggen verantwoording af aan de centrale projectplanning van Synovate in Amsterdam.

De regiocoördinator heeft onlangs contact met u opgenomen voor het maken van een afspraak voorafgaand aan de start van het onderzoek. Naast een kennismaking kunt u tijdens het overleg enkele praktische afspraken maken. Wat aan de orde kan komen:

- De werkwijze voor het doorsturen van het zittingrooster en opstellen van de interviewplanning
- Omgang met de bodes en de brochures voor de bodes
- Bewegwijzering door het pand, indien mogelijk is een rondleiding gewenst.

B3.2.2 Informeren van de bodes

De bode speelt een belangrijke rol in dit onderzoek. We willen u vragen om de bodes te informeren over het onderzoek. We hebben speciaal voor de bodes een brochure opgesteld. We sturen u alvast een digitale versie van deze brochure toe en willen u vragen deze (per mail) alvast door te sturen naar de bodes. De interviewers hebben deze brochures ook altijd bij zich en kunnen deze op de dag zelf alsnog overhandigen aan de bode.

B3.2.3 De planning van de interviews

Essentieel voor het welslagen van het onderzoek is een goede steekproef van de rechtzaken.

Wij willen u vragen een actieve rol te spelen bij het opstellen van de planning voor de interviews. Want om een goede steekproef van rechtzaken te kunnen trekken, hebben we allereerst een goed overzicht nodig van alle rechtzaken op een bepaalde dag.

Omdat sommige rechtzaken niet zo vaak voorkomen als andere, denk aan zaken binnen de sector bestuursrecht, zijn bij het plannen van de interviews de minder voorkomende rechtzaken leidend. We willen immers voor alle gerechten 20 interviews per sector realiseren. Dus als er bijvoorbeeld op dinsdag een bestuursrechtzaak is die in aanmerking komt voor het onderzoek, dan plannen we de andere sectoren 'er om heen'. De prioriteitstelling is als volgt:

1. Bestuur en belasting;
2. Civiel-familie;
3. Civiel-handel;
4. Straf;
5. Kanton.

We willen de volgende werkwijze voorstellen:

Allereerst kijkt u wanneer er een bestuursrecht- of een belastingzaak voorkomt. Vervolgens zoekt u op welke andere rechtzaken, in de andere sectoren, op die dag voorkomen. Deze noteert u in een excelsheet. In bijlage 1 hebben we een voorbeeld van een excelsheet weergegeven. Graag ontvangen we van de zaken op de betreffende dag de volgende informatie:

- Sector
- Dag
- Aanvangstijd
- Verwachte sluitingstijd
- Locatie (indien bekend)
- Naam rechtzoekenden

Als er in een week geen bestuurs- of belastingzaak is, dan is civiel-familie leidend, vervolgens civiel-handel etcetera. Het kan zijn dat er voor uw gerecht een andere prioriteitstelling geldt, omdat uw gerecht relatief veel zaken binnen een bepaalde sector afhandelt. Graag willen we hier uw advies bij vragen. Ook is het mogelijk dat u een rooster opstuurt, waarin (zoveel mogelijk) bovenstaande onderdelen aan de orde komen.

De rechtzaken die plaatsvinden op de nevenlocaties worden niet meegenomen in dit onderzoek. Niet alle rechtzaken komen in aanmerking komen voor het onderzoek. Zaken die niet in aanmerking komen zijn: zaken op het gebied van Vreemdelingenrecht, zaken waarbij de kans groot is dat de justitiabele niet op komt dagen en zaken waarbij een gedetineerde terecht staat. Deze rechtzaken mag u buiten beschouwing laten.

Wanneer u het overzicht van de planning gereed heeft, kunt u het naar de regiocoördinator van Synovate sturen. Wij stellen voor dat u op een vaste dag in de week contact heeft met de regiocoördinator van Synovate om over het zittingsrooster van de week daarop te overleggen. Maar het is natuurlijk ook mogelijk dat u een planning voor meerdere weken naar de regiocoördinator stuurt, zodat het contact niet iedere week nodig is. De regiocoördinator bepaalt op basis van uw overzicht zoveel mogelijk 'willekeurig' welke andere rechtzaken die dag betrokken worden in het onderzoek. De regiocoördinator probeert zoveel mogelijk zaken op een dag en op één locatie te plannen, waarbij we streven naar ongeveer 6 gerealiseerde interviews. Hij/zij spreidt de rechtzaken over de verschillende sectoren.

Op basis van deze planning, delen de regiocoördinatoren van Synovate de interviewers in en stellen u op de hoogte van de definitieve interviewplanning van de week. Wanneer een rechtzaak toch niet geschikt blijkt, omdat de bode bezwaar heeft of omdat de justitiabele niet komt opdagen, probeert de interviewer de rechtzaak zoveel mogelijk te vervangen door een andere rechtzaak die dag binnen dezelfde sector.

Wij beseffen dat het plannen van de interviews nogal wat voorbereiding vraagt, ook van uw kant. Maar voor de representativiteit en een efficiënte organisatie van het onderzoek is het van essentieel belang dat dit zorgvuldig gebeurt. De hiervoor beschreven werkwijze is een handvat. In overleg met de regiocoördinator van Synovate kunt u eventueel beslissen om een andere werkwijze te hanteren.

B3.2.4 Vragen of opmerkingen

Indien u vragen heeft over de inhoud van dit onderzoek, kunt u contact opnemen met de secretaris van de regiegroep, Ezra van Duuren van de Raad voor de rechtspraak:

E.van.Duuren@rechtspraak.nl, telefoonnummer 070-3619747. Voor de dagelijkse gang van zaken is de regiocoördinator van Synovate uw aanspreekpunt. Hij/zij neemt binnenkort contact met u op voor een afspraak.

Voor algemene vragen over de organisatie of interviewplanning kunt u terecht bij de landelijke projectleiders van Synovate:

- Gaby Vullings: gaby.vullings@synovate.com, telefoonnummer: 020-6070785
- Mirjam Hooghuis: mirjam.hooghuis@synovate.com, telefoonnummer 020-6070764.

Bijlage A:
Voorbeeld van een overzicht van de
rechtzaken op één dag

Naam/ plaats gerecht	Week	Sector	Dag	Aanvangstijd	(verwachte) sluitingstijd	(locatie) Zaal	Rechtzoekenden	
Rechtbank Arnhem	12							
		Bestuur & Belasting	Dinsdag	10.00 uur	11.00 uur	A	Mvr Janssen	
		Civil - familie	Dinsdag	9.00 uur	9.30 uur	B	Dhr Pietersen	
		Civil - familie	Dinsdag	12.00 uur	13.00 uur	B	...etc	
		Civil - familie	Dinsdag	14.30 uur	15.00 uur	C		
		Civil - familie	Dinsdag	15.00 uur	16.00 uur	D		
		Civil- handel	Dinsdag	9.00 uur	9.30 uur	B		
		Civil- handel	Dinsdag	12.00 uur	13.00 uur	B		
		Civil- handel	Dinsdag	14.30 uur	15.00 uur	C		
		...etc		15.00 uur	16.00 uur	D		
		Straf	Dinsdag	14.30 uur	15.00 uur	B		
		Straf	Dinsdag	15.00 uur	16.00 uur	C		
		Straf	Dinsdag	9.00 uur	9.30 uur	D		
		Straf	Dinsdag	12.00 uur	13.00 uur	B		
		Straf	Dinsdag	14.30 uur	15.00 uur	B		
		...etc	Dinsdag	15.00 uur	16.00 uur	C		
		Kanton	Dinsdag	12.00 uur	13.00 uur	B		
		Kanton	Dinsdag	14.30 uur	15.00 uur	B		
		Kanton	Dinsdag	15.00 uur	16.00 uur	C		
		Kanton	Dinsdag	9.00 uur	9.30 uur	D		
		Kanton	Dinsdag	12.00 uur	13.00 uur	B		
		Kanton	Dinsdag	14.30 uur	15.00 uur	B		
		Kanton	Dinsdag	15.00 uur	16.00 uur	C		
		Kanton	Dinsdag	9.00 uur	9.30 uur	D		
		Kanton	Dinsdag	12.00 uur	13.00 uur	B		
		Kanton	Dinsdag	14.30 uur	15.00 uur	B		
		Kanton	Dinsdag	15.00 uur	16.00 uur	C		
		Kanton	Dinsdag	9.00 uur	9.30 uur	D		
		Kanton	Dinsdag	12.00 uur	13.00 uur	B		
		Kanton	Dinsdag	14.30 uur	15.00 uur	B		
		Kanton	Dinsdag	15.00 uur	16.00 uur	C		
		...etc	...etc					

Bijlage B:

Steekproefopbouw van het landelijk onderzoek

Colleges	Plaats	N=						algemeen
College	CrvB, Utrecht	20						20
College	CBB, 's-Gravenhage	20						20
gerechtshoven			Civiel-handel	Civiel-familie	Belasting	Straf		
gerechtshof	Amsterdam	80	20	20	20	20		
gerechtshof	Arnhem	80	20	20	20	20		
gerechtshof	s-Gravenhage	80	20	20	20	20		
gerechtshof	s-Hertogenbosch	80	20	20	20	20		
gerechtshof	Leeuwarden	80	20	20	20	20		
rechtbanken			Civiel-handel	Civiel-familie	Bestuur & belasting	Straf	Kanton	
rechtbank	Alkmaar	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Almelo	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Amsterdam	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Arnhem	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Assen	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Breda	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Dordrecht	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	s-Gravenhage	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Groningen	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Haarlem	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	s-Hertogenbosch	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Leeuwarden	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Maastricht	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Middelburg	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Roermond	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Rotterdam	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Utrecht	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Zutphen	100	20	20	20	20	20	
rechtbank	Zwolle-Lelystad	100	20	20	20	20	20	
Totaal		2340	480	480	480	480	380	40

Bijlage C: Brochure voor de bodes

Wat merkt u er van?

Samengevat zal u het volgende merken van het onderzoek:

- interviewers van Synovate zijn één of meerdere dagen per week aanwezig op het gerecht;
- voor de geselecteerde zittingen benaderen zij u voorafgaand aan de zitting en vragen zij u om toestemming;
- de interviewer of u overhandigt een flyer aan de justitiabele;
- mocht een zitting afvallen, vraagt de interviewer hulp aan u bij de keuze van een nieuwe zitting.

Meer informatie?

Heeft u vragen over het onderzoek? Stel deze dan gerust aan de interviewer. Meer informatie over dit onderzoek kunt u vinden op de website van Synovate via deze link: www.iv.nl/rechtspraak

Hartelijk dank voor uw inzet.



Klantwaarderingsonderzoek

2011
Informatie voor de bode



Klantwaarderingsonderzoek 2011



Informatie voor de bode

In het voorjaar van 2011 vindt binnen alle gerechten, dus ook binnen uw gerecht, een klantwaarderingsonderzoek plaats. Onderzoeksbureau Synovate voert de interviews voor dit onderzoek uit. Direct na afloop van de rechtzaak worden justitiabelen benaderd door een interviewer van Synovate. Voor een goed verloop van het onderzoek is uw rol, als bode, erg belangrijk. Hierbij gaat het om uw beoordeling van de zaken die op de rol staan: zijn de partijen geschikt om deel te nemen aan het onderzoek?

Doel van het onderzoek

Het doel van het klantwaarderingsonderzoek is om de samenleving inzicht te geven in het functioneren van de Rechtspraak. Daarnaast wil de Rechtspraak de verschillende gerechten en sectoren vergelijken, om op die manier de kwaliteit van de Rechtspraak verder te verbeteren.

Een representatief onderzoek

Voor de representativiteit van het onderzoek is het belangrijk dat justitiabelen van alle typen rechtzaken een gelijke kans hebben om deel te nemen aan het onderzoek. Als er bijvoorbeeld alleen maar justitiabelen uit 'lichte' zaken worden ondervraagd, zou dit een vertekend beeld kunnen geven van de werkelijkheid. We beseffen echter dat het soms lastig is om de justitiabele te benaderen. Uw rol hierin is belangrijk. De interviewer vraagt u voorafgaand om toestemming of een zaak in aanmerking komt. Wanneer u problemen voorziet valt de zaak af.

Flyer voor de justitiabelen

De justitiabelen ontvangen een flyer voorafgaand of direct na afloop van de zitting. Hierin staat informatie over het onderzoek. In overleg met u bespreekt de interviewer of hij/zij of uzelf de brochure overhandigt.

Procedure



De procedure is als volgt:

1. Op basis van de zittingsroosters selecteren we de dagen waarop de interviewers interviews afnemen. De planning stellen we in samenspraak met een door uw gerecht aangewezen contactpersoon op.
2. We trekken een steekproef uit alle rechtzaken die op die dag voorkomen. Dit zijn de rechtzaken die de interviewers in principe in hun onderzoek moeten betrekken. Het resultaat is bijvoorbeeld: de kanton rechtzaak met mevrouw Jansen om 9.00 uur, de bestuurszaak van de heer Pietersen om 10.30 uur en de strafzaak van mevrouw de Jong om 12.00 uur.
3. De interviewer overlegt voorgaand aan de zitting met u of deze zaak in aanmerking komt. Wanneer een zaak afvalt, vervangt de interviewer de zaak bij voorkeur door de eerstvolgende zaak in dezelfde sector die op die dag voorkomt. Uiteraard alleen als de andere geselecteerde rechtzaken hiermee niet in de knel komen, anders wordt het één zaak later.
4. Ook wanneer een justitiabele niet bereid blijkt tot deelname of hij/zij niet komt opdagen, vervangt de interviewer de zaak door de eerstvolgende zaak in dezelfde sector. Dit zal de interviewer met u overleggen.

De vragenlijst

Het beantwoorden van de vragenlijst duurt vijf minuten. De vragenlijst gaat over het rechterlijk functioneren, de uitspraak, de ontvangst en organisatie. De antwoorden worden anoniem verwerkt.



de Rechtspraak



de Rechtspraak

Bijlage D: Flyer voor de justitiabelen

Hoe beoordeelt u uw rechtzaak?

Uitnodiging voor deelname
aan kwaliteitsonderzoek

Klantwaarderingsonderzoek

2011



de Rechtspraak



synovate

Research reinvented



synovate

Research reinvented

Hoe beoordeelt u uw rechtzaak?

Uitnodiging voor deelname aan kwaliteitsonderzoek

Uw mening is erg belangrijk voor het verbeteren van de kwaliteit van de Rechtspraak! In opdracht van de Rechtspraak voert onderzoeksbureau Synovate in de eerste helft van 2011 een onderzoek uit naar hoe tevreden mensen zijn over de rechtspraak. Enquêteurs van Synovate nemen hiervoor interviews af.

Waarom dit onderzoek?

Het doel van het onderzoek is om de kwaliteit van de Rechtspraak verder te verbeteren. Het onderzoek geeft inzicht in wat goed gaat en wat verbeterd kan worden. Daarnaast wil de Rechtspraak de samenleving inzicht geven in het functioneren van de Rechtspraak.

Uw mening is belangrijk

We zijn benieuwd naar uw mening over de gang van zaken tijdens het proces. Wat was er volgens u goed en wat kan er verbeterd worden? De vragenlijst is kort, het beantwoorden van de vragen duurt ongeveer vijf minuten. Uiteraard worden de antwoorden anoniem verwerkt. Direct na afloop van de zitting zal een enquêteur van Synovate u benaderen.

De resultaten

De resultaten van het onderzoek zijn openbaar. In het najaar van 2011 is het rapport te vinden op www.rechtspraak.nl.

Vragen of meer informatie?

Heeft u vragen over het onderzoek? Stel deze dan gerust aan de enquêteur. Meer informatie over dit onderzoek kunt u vinden op de website van Synovate via deze link: www.iv.nl/rechtspraak

Hartelijk dank voor uw medewerking.



de Rechtspraak

Regioplan Beleidsonderzoek

**Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam**

T 020 531 531 5

F 020 626 519 9

E info@regioplan.nl

I www.regioplan.nl