

Compact landelijk trendonderzoek 2025

De uitkomsten



Managementsamenvatting

Inleiding



De Rechtspraak voerde in het voorjaar van 2025 een compact landelijk klantonderzoek uit onder burgers en professionals die als partij te maken hebben (gehad) met de Rechtspraak. Het is voor de Rechtspraak belangrijk om te weten wat rechtzoekenden en professionele partijen, zoals bewindvoerders en advocaten, vinden van onze dienstverlening. Met klantonderzoek krijgen we hier meer inzicht in en komen we te weten op welke verbeteringen rechtzoekenden en professionals het meest zitten te wachten.

Uit het onderzoek 2025 blijkt dat professionals tevreden zijn over de professionaliteit van de rechter en de kernwaarden van de rechtspraak. De manier waarop professionals op de hoogte gehouden worden door de rechtbank en de manier waarop zij contact op kunnen nemen met de rechtbank, zijn voor hen echter belangrijke verbeterpunten. Burgers zijn kritischer, vooral als het gaat om hoe ze zich behandeld en gehoord voelen. Communicatie en persoonlijke bejegening zijn hier de belangrijkste verbeterpunten.

De resultaten van het onderzoek geven inzicht in wat burgers en professionals belangrijk vinden in de dienstverlening van de Rechtspraak en hoe deze momenteel wordt ervaren. Met deze inzichten gaat de Rechtspraak gericht werken aan verbeteringen die voor hen van belang zijn. Het klantonderzoek biedt input voor strategische keuzes en het bepalen van prioriteiten voor de Rechtspraak.

Dit najaar start een verdiepend onderzoek bij de rechtbanken Midden-Nederland, Gelderland en Den Haag en het gerechtshof Amsterdam op basis van de bevindingen van dit onderzoek om tot concrete verbeteracties te komen.

Verder is er een team klantbeleving in oprichting dat meer klantonderzoek gaat uitvoeren en rechten zal adviseren en ondersteunen bij het uitvoeren van lokale onderzoeken. Ons doel is dat klantonderzoek een vast onderdeel is van ons werk en we continu meten en verbeteren.

Over dit onderzoek

- Het was de eerste keer dat de Rechtspraak zelf een compact landelijk trendonderzoek (o-meting) heeft uitgevoerd, met als hoofdvraag: wat vinden rechtzoekenden en professionele partijen van onze **dienstverlening**?
- Wat levert dit op:
 - Inzicht → waarover zijn burgers en professionals het meest tevreden en wat kan beter
 - Welke factoren beïnvloeden de tevredenheid het meest → zodat we gericht kunnen verbeteren

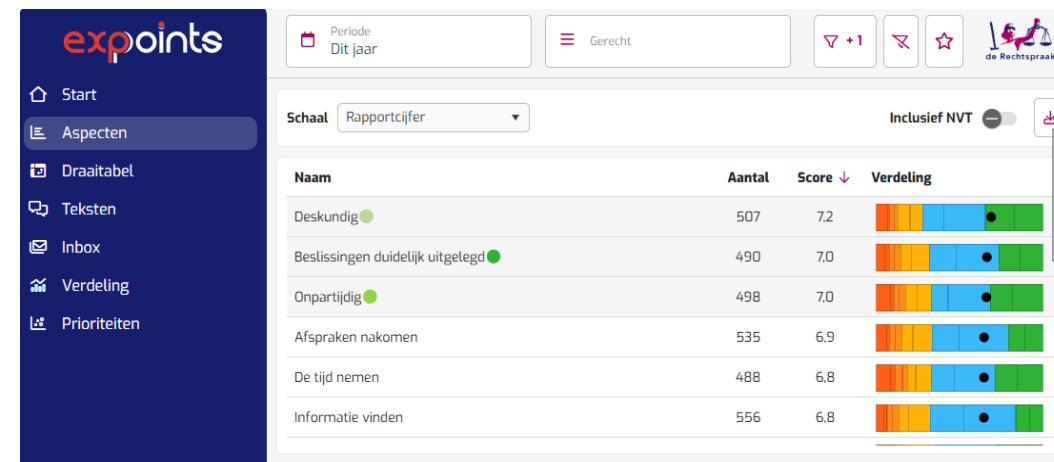


Hoe zijn we te werk gegaan?

- Beknopte online vragenlijst gebaseerd op 'overheidsbrede meethuis' methode
- Respondenten geworven via ketenpartners, gerechten en respondentenwervingsbureau Norstat
- 715 burgers en 1.068 professionals vulden de vragenlijst in
- Resultaten in digitale enquête tool en dashboard van onderzoeksbureau Expoints
- Statistische drijfverenanalyse en benchmark door Kyden (ontwikkelaar meethuis in opdracht van Ministerie Binnenlandse Zaken)



Overheidsbreed meethuis



expoints

Periode: Dit jaar | Gerecht | +1 | de Rechtspraak

Schaal: Rapportcijfer | Inclusief NVT: ☐

Naam	Aantal	Score ↓	Verdeling
Deskundig	507	7,2	
Bestellingen duidelijk uitgelegd	490	7,0	
Onpartijdig	498	7,0	
Afspraken nakomen	535	6,9	
De tijd nemen	488	6,8	
Informatie vinden	556	6,8	

Start | Aspecten | Draaitabel | Teksten | Inbox | Verdeling | Prioriteiten

1ste tot 4de van 2

Totale belevingscijfers



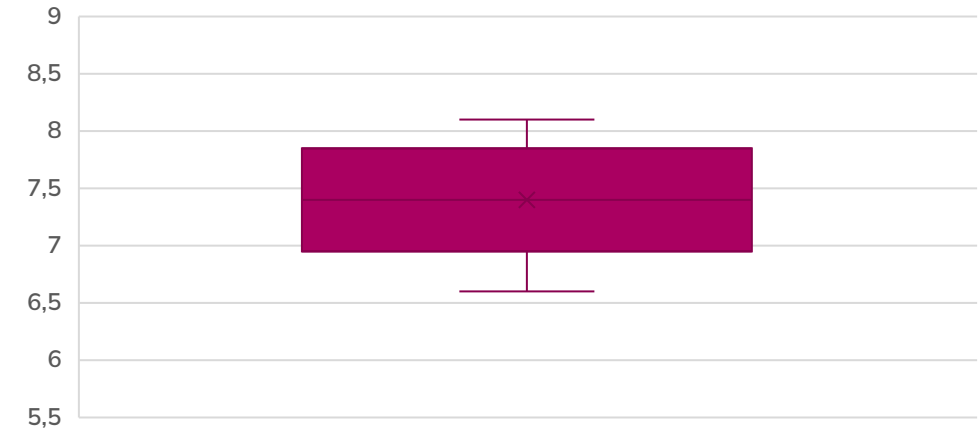
Burger 6,8



Professional 7,4

Wat valt op:

- Professionals geven hoger cijfer dan burgers. Dit was in vorige klantonderzoeken (waarvan de laatste uitgevoerd in 2017) andersom.
- Professionals en burgers vinden verschillende dingen belangrijk.
- Een benchmark met andere uitvoeringsorganisaties die overheidsbrede meethuis gebruiken laat zien dat de professionals gemiddeld en de burgers aan de onderkant van de bandbreedte scoren.



■ Uitvoeringsorganisaties

Legenda:

X = gemiddelde

Horizontale lijn = mediaan

Organisaties in benchmark: UWV,
KVK, Justis, IMG, IND

Vragenlijst

Drijfveren van tevredenheid, afkomstig uit overheidsbrede meethuis (cijfer van 1-10)

- De rechter is deskundig
- De rechtbank neemt mij serieus
- De rechter is goed voorbereid
- De rechter behandelt mensen eerlijk
- De rechtbank is duidelijk in wat zij van mij verwacht
- De rechter legt beslissingen duidelijk uit
- De rechtbank maakt het makkelijk om de informatie te vinden die ik nodig heb
- De rechtbank komt haar afspraken na
- Met de rechtbank kan ik contact opnemen op een manier die bij mij past
- De rechtbank houdt mij op de hoogte
- Ik voel mij door de rechter gehoord en gezien
- De rechter neemt de tijd voor mij
- De rechtbank heeft oog voor mij als mens

Extra drijfveer, specifiek voor Rechtspraak

- De rechter is onpartijdig

Algemene informatie over respondent (meerkeuze)

- Bent u als burger of als professional betrokken?
- Op welke manier betrokken?
- Met welke rechtbanklocatie (voornamelijk) te maken gehad?
- Welke zaakstroom?
- Hoe tevreden bent u over uw ervaring? (0-10)
- Leeftijd
- Opleidingsniveau (bij burgers)



Wat zeggen de burgers?

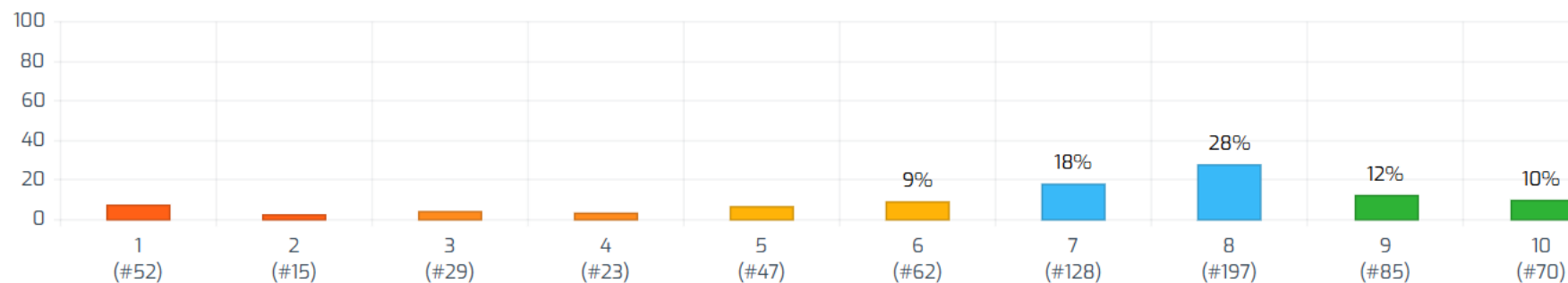


Wat zeggen de burgers?

- Het tevredenheidscijfer van de burger is gedaald t.o.v. laatste onderzoek in 2017 (toen 7,7)
- Let op: andere meetmethodiek, is niet 1-op-1 te vergelijken

Totaalcijfer: 6,8

Score: **6,8** (#708)



Tevredenheid per aspect van de dienstverlening



De aspecten met een ster komen in de drijfverenanalyse naar voren als de drijfveren met de hoogste impact op de totale ervaring van burgers (1=hoogste impact, enz.)

Aspecten van de dienstverlening die zijn uitgevraagd Oftewel drijfveren van tevredenheid	Tevredenheid	Belang
De rechter is deskundig	7,3	
De rechter legt beslissingen duidelijk uit	7,0	
De rechter is onpartijdig	7,0	
De rechtbank komt haar afspraken na	6,9	
De rechter neemt de tijd voor mij	6,9	
De rechtbank maakt het makkelijk om de informatie te vinden die ik nodig heb	6,9	
De rechter behandelt mensen eerlijk	6,8	2★
De rechtbank neemt mij serieus	6,8	1★
Met de rechtbank kan ik contact opnemen op een manier die bij mij past	6,7	
Ik voel mij door de rechter gehoord en gezien	6,7	2★
De rechtbank heeft oog voor mij als mens	6,6	2★
De rechtbank houdt mij op de hoogte	6,5	
Algemene tevredenheid burgers	6,8	

De burger wil gehoord en gezien worden

Aspecten van de dienstverlening die zijn uitgevraagd Oftewel drijfveren van tevredenheid	Tevredenheid	Belang
De rechter behandelt mensen eerlijk	6,8	2. ★
De rechtbank neemt mij serieus	6,8	1. ★
Ik voel mij door de rechter gehoord en gezien	6,7	2. ★
De rechtbank heeft oog voor mij als mens	6,6	2. ★

- Deze aspecten van tevredenheid hangen sterk met elkaar samen en beïnvloeden elkaar
- Allemaal aspecten van **procedurele rechtvaardigheid***
*de subjectieve en algemene indruk van de burger van hoe hij behandeld wordt
- Als burgers hier tevredener over zijn, heeft dat een grote positieve invloed op de algehele tevredenheid → multiplier effect



Wat zeggen de professionals?

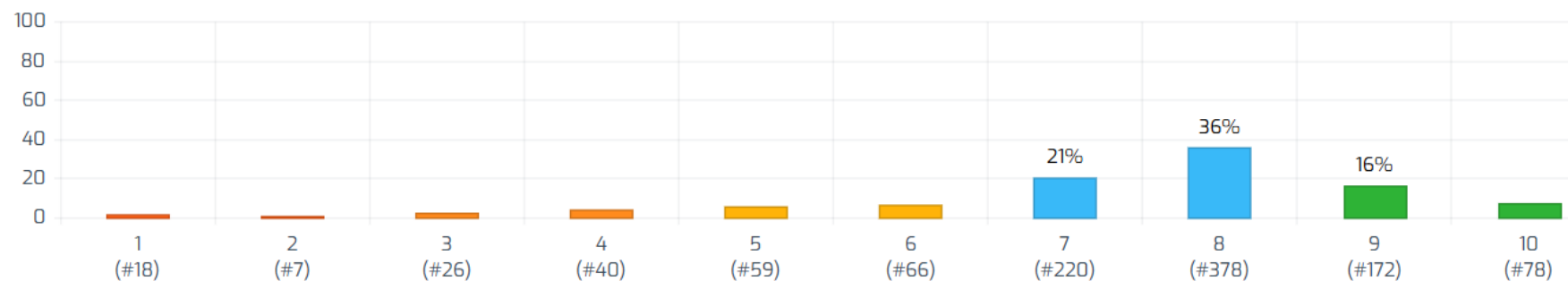


Wat zeggen de professionals?

- Het tevredenheidscijfer van de professionals is gestegen t.o.v. laatste onderzoek in 2017 (toen 6,7)
- Let op: andere meetmethodiek, is niet 1-op-1 te vergelijken

Totaalcijfer: 7,4

Score: **7,4** (#1.064)



Tevredenheid per aspect van de dienstverlening

De aspecten met een ster komen in de drijfverenanalyse naar voren als de drijfveren met de hoogste impact op de totale ervaring van de professionals (1=hoogste impact, enz.).

Aspecten van de dienstverlening die zijn uitgevraagd Oftewel drijfveren van tevredenheid	Tevredenheid	Belang
De rechter is deskundig	8,1	
De rechter is onpartijdig	8,0	
De rechtbank neemt mij serieus	8,0	
De rechter is goed voorbereid	8,0	
De rechter behandelt mensen eerlijk	7,9	
De rechtbank is duidelijk in wat zij van mij verwacht	7,5	
De rechter legt beslissingen duidelijk uit	7,4	2 ★
De rechtbank maakt het makkelijk om de informatie te vinden die ik nodig heb	7,4	3 ★
De rechtbank komt haar afspraken na	7,3	1 ★
Met de rechtbank kan ik contact opnemen op een manier die bij mij past	7,3	
De rechtbank houdt mij op de hoogte	7,0	
Algemene tevredenheid professionals	7,4	

‘De rechtbank komt haar afspraken na’

Quotes uit open antwoorden

“Uitloop van zittingen vraagt veel van mijn tijd.”

“Sneller uitspraak doen of een betere inschatting geven over wanneer een vonnis na een aanhouding dan wel verwacht wordt.”

“Uitspraken laten extreem lang (soms jaren) op zich wachten.”

“Zittingen op tijd laten beginnen en als een zitting niet doorgaat i.v.m. ziekte rechter, alle partijen informeren.”



Wat valt verder op?

Quotes uit open antwoorden

- Bode- en balie medewerkers worden – door burgers én door professionals – vaak positief beoordeeld.

Ik heb heel erg blij met de bodes, heel vriendelijk en laatst bij een zitting met een lastige belanghebbende voelde ik me heel veilig.”

“De bodes zijn zeer betrokken en spelen een belangrijke rol in de rechtbank.”

“Laagdrempelige werknemers aan de balie . Dit is belangrijk voor cliënten die het vaak spannend vinden om naar de rechtbank te gaan.”



Conclusie: burger en professional willen zich gehoord en gezien voelen, kom afspraken na en geef inzicht in het proces



Het is belangrijk
dat je weet waar je
aan toe bent!



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



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

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



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



Wat gebeurt er met de resultaten?

- Landelijk klantonderzoek was het startsignaal 'klantonderzoek nieuwe stijl'
- Uitkomsten is belangrijke input voor de strategie voor de komende jaren
- Er komt een evaluatie over de onderzoeksopzet
- Er is een team klantbeleving in oprichting als expertisecentrum voor gerechten rondom meten en verbeteren



