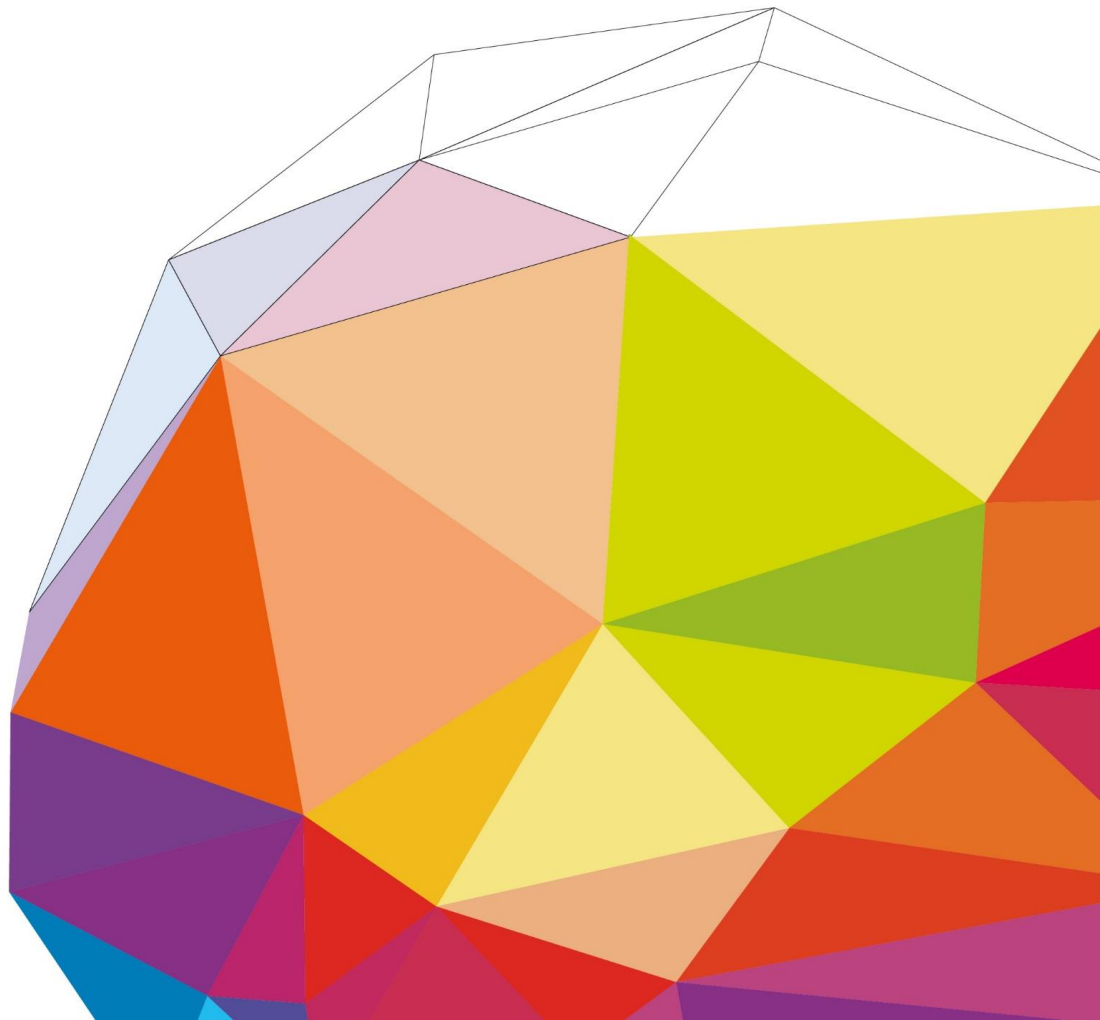


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport CBb

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden

1. Waardering rechtzoekenden voor CBb

Deel B Waardering professionals

2. Waardering professionals voor CBb

Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken

3. Waardering rechtzoekenden en professionals vergeleken

Bijlage



Inleiding

Achtergrond en doel

Achtergrond

De Rechtspraak staat in dienst van de samenleving en vindt het belangrijk om met regelmaat feedback van haar klantgroepen te krijgen over het eigen functioneren. Daarom laat de Raad voor de Rechtspraak sinds 2001 periodiek klantwaarderingsonderzoeken uitvoeren.

Sinds 2011 vindt het klantwaarderingsonderzoek (hierna: KWO) driejaarlijks rechtspraakbreed plaats. Hierin wordt gekeken hoe tevreden bezoekers van gerechten zijn over verschillende aspecten zoals de bereikbaarheid van medewerkers, de openingstijden, de faciliteiten, maar ook de vindbaarheid van informatie op de website.

Dit jaar vond de derde meting van het landelijke KWO plaats onder alle gerechten: 11 rechtbanken, 4 gerechtshoven en de 2 bijzondere colleges: de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb).

Doel

Het doel van het KWO2017 is tweeledig:

- 🇳🇱 Verantwoording afleggen aan de Nederlandse samenleving over het functioneren van de Rechtspraak.
- 🇳🇱 Het bieden van concrete aanknopingspunten voor verbetering van de kwaliteit van de prestaties en de dienstverlening van de gerechten. In de deelrapporten gebeurt dat onder meer op basis van benchmarking.

Doelgroepen

Het KWO2017 is uitgebreid met 2 nieuwe doelgroepen. Naast de reguliere doelgroepen rechtzoekenden en professionals, is de tevredenheid over de Rechtspraak ook onderzocht onder slachtoffers en curatoren. Voor elk van deze nieuwe doelgroepen is een afzonderlijke vragenlijst ontwikkeld die aansluit op hun specifieke rol in de Rechtspraak. Omwille van de vergelijkbaarheid tussen doelgroepen worden verschillende vragen aan alle doelgroepen op dezelfde manier gesteld.

Onafhankelijk bureau SAMR

Onafhankelijk onderzoeksbureau SAMR heeft samen met veldwerkbureau Mobiel Centre Marktonderzoek het KWO2017 uitgevoerd in opdracht van de Raad voor de rechtspraak.

SAMR is een samenvoeging van onderzoeksbureaus SmartAgent en MarketResponse en heeft ruime ervaring met grootschalige tevredenheidsonderzoeken. Mobiel Centre Marktonderzoek heeft al meer dan 30 jaar ervaring in het uitvoeren van allround veldwerk.

Onderzoeksofzet in vogelvlucht

Doelgroep



Rechtzoekenden

Eisers/verzoekers, verdachten/verweerders/gedaagden



Slachtoffers

Slachtoffers die de zitting van de zaak zelf hebben bijgewoond in de rechtszaal

Deze doelgroep is niet van toepassing voor het CBb



Professionals

Officieren van justitie, advocaten, rechtsbijstand-verzekeraars, deurwaarders, bewindvoerders, professioneel gemachtigden



Curatoren

Advocaten die door een rechtbank zijn aangesteld tot curator in faillissementen

Deze doelgroep is niet van toepassing voor het CBb

Veldwerk & methode



Face to face direct na de zitting



Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
10 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
14 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni

Vragenlijst

Betrekking op:
Zaaksoort & gerecht waar men de afgelopen 12 maanden het vaakst heeft geprocedeerd/ter zitting is opgetreden

Invulduur
9 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 22 mei

Vragenlijst

Betrekking op:
Faillissementen waarin de curator in de afgelopen 12 maanden is opgetreden bij het betreffende arrondissement

Invulduur
12 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 16 mei

Steekproef & respons



Steekproefkader
Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten
Kanton*, civiel-handel & -familie, straf, bestuur*, belasting

Respons
Landelijk: 3406
Dit gerecht: 36

Steekproefkader
Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten
Straf, kanton*

Respons
Landelijk: 217
Dit gerecht: 0**



Steekproefkader
17 doelgroepbestanden
Advocaten: open link i.p.v. bestand

Zaaksoorten
Kanton*, civiel-handel & -familie, bestuur*, belasting, straf, vreemdelingen*

Respons
Landelijk: 2.894
Dit gerecht: 39

Steekproefkader
11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

Zaaksoort
Insolventie

Respons
Landelijk: 190
Dit gerecht: 0**

Opbouw rapport

- 📌 In de *managementsamenvatting* geven we de belangrijkste conclusies en concrete aanbevelingen voor verbeteringen weer.
- 📌 In *deel A* beschrijven we de waardering van rechtzoekenden. Daarbij komen de algemene waardering, de waardering naar thema's en naar zaaksoorten aan bod. Daarnaast tonen we de uitkomsten van een prioriteitenanalyse.
- 📌 In *deel B* gaan we in op de waardering van professionals en passeren dezelfde onderwerpen als in deel A de revue. Aanvullend behandelen we in deel B de waardering van advocaten versus overige professionals.
- 📌 In *deel C* vergelijken we de resultaten van de doelgroepen (waar mogelijk) met elkaar.
- 📌 In de *bijlage* is de tekstanalyse op landelijk niveau toegevoegd voor rechtzoekenden en professionals.
- 📌 Als *separate bijlage* is een uitgebreide *onderzoeksverantwoording* beschikbaar, inclusief de definitieve vragenlijsten.

Benaderingswijze rechtzoekenden

Rechtzoekenden zijn direct na de zitting face to face bevestigd door ervaren interviewers, die de antwoorden van de respondenten rechtstreeks noteerden in de onlinevragenlijst op een tablet. Deze benaderingswijze komt overeen met die van voorgaande KWO's en kwam uit een door SAMR en Mobiel Center gehouden pilot (met face-to-face-afname versus het zelf op een tablet invullen door respondenten) als meest geëigend naar voren.

Nieuw bij dit KWO ten opzichte van 2014 is dat rechtzoekenden die niet konden of wilden meewerken aan een interview de mogelijkheid is geboden om achteraf op een zelfgekozen moment online deel te nemen. Dit kon door een e-mailadres achter te laten waarop die persoon een dag later een gepersonaliseerde link naar de onlinevragenlijst ontving.

Benaderingswijze professionals

Professionals zijn, net als bij vorige KWO's, via e-mail benaderd voor het invullen van een onlinevragenlijst. Dit jaar hebben alle deelnemende klantgroepen, met uitzondering van advocaten en professionals die werkzaam zijn voor het Leger des Heils, deelgenomen via een persoonlijke link. Deze link ontvingen ze via een e-mail die gestuurd was naar het zakelijke e-mailadres van de respondenten.

Dit jaar zijn er 2 belangrijke wijzigingen ten opzichte van 2014:

- 📌 Vanwege privacyregels van hun koepelorganisatie konden advocaten alleen deelnemen via een open link die verspreid werd via openbare kanalen in plaats van een persoonlijke link in een e-mail op hun zakelijke e-mailadres.
- 📌 We hebben er bewust voor gekozen om professionals – net als in het KWO2011, maar in tegenstelling tot het KWO2014 – niet tweemaal te bevragen. Dit vanuit methodologische zuiverheid om leereffecten en overvraging van respondenten te voorkomen. Omwille van de vergelijkbaarheid hebben we de dubbele bevraging in het KWO2014 eruit gefilterd, zodat de vergelijkingsbasis van alle KWO's hetzelfde is. De consequentie hiervan is dat de cijfers die in dit rapport getoond worden voor professionals in 2014 anders zijn dan die oorspronkelijk in 2014 getoond zijn.

Respons

Onder rechtzoekenden en professionals zijn ruim voldoende waarnemingen gerealiseerd om zowel rechtspraakbreed als op gerechtsniveau resultaten te kunnen vergelijken; zowel tussen doelgroepen onderling als ten opzichte van de voorgaande landelijke KWO's. Er zijn enkele uitzonderingen:

- 👉 Bij enkele gerechten zijn niet voor alle zaaksoorten voldoende waarnemingen gerealiseerd, als gevolg van een beperkt aantal zaken bij een gerecht gedurende de veldwerkperiode.
- 👉 Binnen de doelgroep professionals is de subgroep advocaten ondervertegenwoordigd. Advocaten konden dit jaar enkel deelnemen door middel van een open link die verspreid is via openbare kanalen. Voorheen werden advocaten uitgenodigd via een persoonlijke e-mail op hun zakelijke e-mailadres. Deze benadering werkt responsverhogend. Dit jaar was deze benaderingswijze echter niet mogelijk vanwege aangescherpte regels van de koepelorganisatie.

Bundeling van afzonderlijke aspecten tot thema's

Omwille van de overzichtelijkheid geven we de resultaten ook op geaggregeerd niveau weer. Met behulp van een statistische analyse (factoranalyse, zie de separate bijlage Onderzoeksverantwoording) hebben we de aspecten die zijn voorgelegd gebundeld tot overkoepelende thema's. De thema's zijn per doelgroep geanalyseerd, waardoor de aspecten die samen een thema vormen per doelgroep verschillen. Ook ten opzichte van 2014 verschillen de thema's. De thema's zijn daarom niet tussen de 4 doelgroepen en met 2014 vergeleken.

Verschillen in klantwaardering

De significante verschillen tussen scores geven we weer in verschillende grafieken. Significante verschillen zijn relevant, omdat deze een ontwikkeling in de waardering weergeven die niet op toeval berust. Dit kan bijvoorbeeld zijn in de tijd: een stijging of een daling. Een verschil is significant wanneer het waargenomen verschil met een statistische betrouwbaarheid van 95% niet op toeval berust. Over het algemeen geldt hoe groter het aantal waarnemingen, hoe sneller (bij een kleiner verschil in score) een verschil significant is. Het kan dus zo zijn dat een zichtbaar verschil van 10% in het ene geval wel significant is en in een ander geval niet.

De resultaten zijn net als bij het KWO2014 gepercenteerd op het totaal exclusief de 'weet niet'- en de 'niet van toepassing'-categorie.

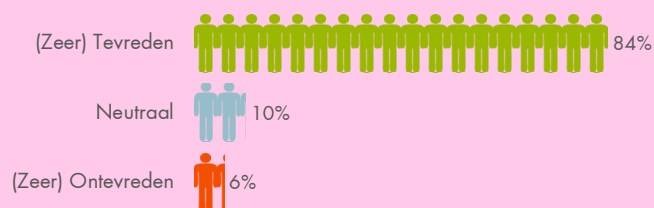
Presentatie van klantwaardering

De klantwaardering presenteren we met diverse grafische elementen:

- 📄 **Factsheets** laten aan het begin van ieder hoofdstuk de belangrijkste resultaten zien.
- 📄 **Tabellen** tonen de klantwaardering op thema's en afzonderlijke aspecten.
- 📄 **Lijngrafieken** geven de ontwikkeling in de tijd van de algemene waarderingsscore weer.
- 📄 **Prioriteitenmatrixen** tonen de resultaten van de prioriteitenanalyses (analyse van de sterke punten en aandachtspunten van het gerecht per doelgroep).

Enkele van deze elementen worden op deze en de volgende pagina's toegelicht.

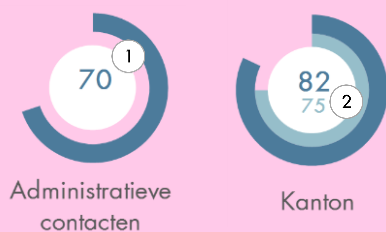
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



Deze grafiek is terug te vinden op de factsheets en geeft de percentages weer op de antwoordcategorieën van de algemene tevredenheidsvraag.

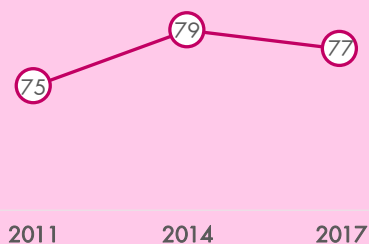
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

De klantwaardering presenteren we in de vorm van de *waarderingsscore*: $\% \text{ (zeer) tevreden} \text{ minus } \% \text{ (zeer) ontevreden}$. Omdat de waarderingsscore een construct is, kan er niet gesproken worden van een percentage. De waarderingsscore kan liggen tussen -100 en 100. Bij de berekening kan er een afrondingsverschil ontstaan tussen het $\%$ (zeer) tevreden, het $\%$ (zeer) ontevreden en de waarderingsscore. Dit komt doordat berekeningen altijd gedaan worden op 2 decimalen achter de komma.



Deze 2 grafieken zijn terug te vinden op de factsheets en geven een waarderingsscore weer.

1. De buitenste (donkerblauwe) cirkel en het getal in het midden geven de waarderingsscore in 2017 weer.
2. De binnenste (licht blauwe) cirkel en het kleine getal in het midden geven de waarderingsscore in 2014 weer.



Daarnaast laten we aan de hand van een lijngrafiek zien hoe de waarderingsscore zich de laatste jaren heeft ontwikkeld. Wanneer het aantal respondenten voor een van de getoonde jaren lager is dan 20, dan worden de resultaten niet meegenomen in de trendgrafiek. Leidend hierin zijn de resultaten van het KWO2017. Bij minder dan 20 respondenten in 2017 wordt de hele grafiek niet getoond.

Aspecten in tabellen

Waardering naar thema's	Waardering		Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	79	14 6	73	1%	77	156 ⁶
1 Ontvangst bij aankomst gerecht	97		97 *	0%	95	157
Openingstijden gerechtgebouw	90 ³	10	90 ↗	8%	85 +	145
2 Entree, ruimte en bewegwijzering	94	4	91 ↗	0%	85 +	157
Behandeling door medewerkers	97		97 ⁵	0%	96	157 ⁵
Behandeling door bode(s)	98		98 *	2%	96	154

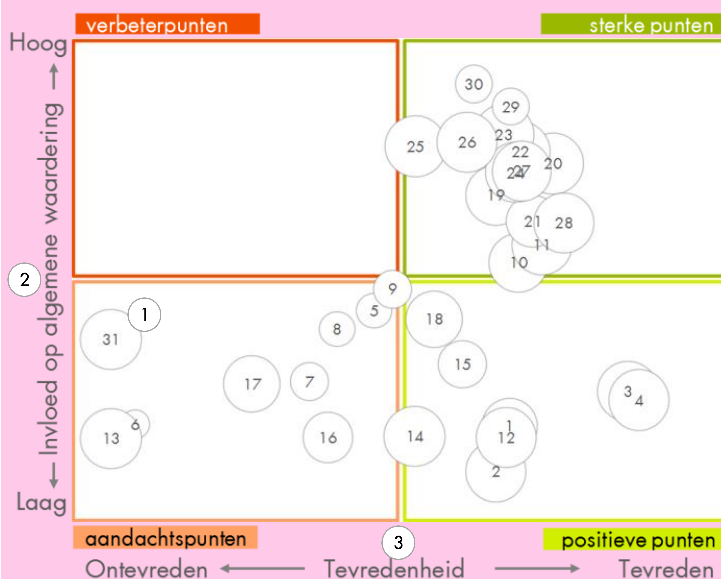
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van doelgroepen.

De volgende elementen zijn weergegeven:

1. Het thema (dikgedrukt).
2. De onderliggende aspecten.
3. De spreiding van de antwoorden: % (zeer) tevreden, % neutraal en % (zeer) ontevreden.
4. De waarderingsscore. Wanneer er geen waarnemingen zijn binnen een subcategorie staat er 'n.v.t.' in de grafiek.
5. De significantietoetsen:
 - ↗ ↘ Verschil waarderingsscore 2017 t.o.v. 2014.
 - ● Verschil waarderingsscore t.o.v. de algemene waarderingsscore.
 - * Geen toetsing mogelijk t.o.v. 2014, doordat de thema's in 2017 niet identiek zijn aan de thema's van 2014. Dit heeft te maken met de onderliggende aspecten waar het thema op gebaseerd is. Zie hiervoor ook pagina 7. Daarnaast zijn sommige individuele aspecten nieuw in 2017.
6. Wanneer het aantal respondenten lager is dan 20, kunnen we eventuele gevonden verschillen niet toetsen op significantie. Waar dit het geval is, geven we het aantal waarnemingen (de 'netto n') in het rood weer. Resultaten zijn in dit geval indicatief: er kunnen geen harde conclusies op worden gebaseerd.

Prioriteitenanalyse

Met een statistische techniek (correlatieanalyse, zie de separate bijlage Onderzoeksverantwoording) hebben we de sterke punten en de aandachtspunten betreffende het gerecht vastgesteld. Voor rechtzoekenden en professionals is er een prioriteitenanalyse op 2 niveaus: 1 niveau met de thema's en 1 niveau met alle aspecten.



1. De grootte van de bol geeft het aantal mensen weer dat dit aspect beoordeeld heeft: hoe groter de bol, des te meer mensen hebben het beoordeeld.
2. De horizontale as laat de waarderingsscore zien: hoe verder naar rechts, hoe positiever men hierover is.
3. De verticale as laat de impact per aspect op de algemene waardering zien: hoe hoger, des te groter de impact.

De samenkomst van deze 2 assen levert 4 kwadranten op:

- 👉 **Sterke punten** hebben veel impact op de algehele waardering en worden positief beoordeeld.
- 👉 **Positieve punten** hebben relatief gezien minder impact op de algehele waardering, maar worden wel positief beoordeeld.
- 👉 **Aandachtspunten** hebben relatief gezien minder impact op de algehele waardering, maar worden wel negatief beoordeeld.
- 👉 **Verbeterpunten** hebben veel impact op de algehele waardering en worden negatief beoordeeld.

Spontane toelichting en spontaan genoemde verbeterpunten: citaten en tekstanalyse

Aan alle doelgroepen is gevraagd om in eigen woorden aan te geven waarom ze tevreden of ontevreden zijn over de gang van zaken bij het gerecht. Op verschillende plekken in de rapportage geven we citaten weer.

Daarnaast hebben we de spontane toelichting onderzocht aan de hand van een tekstanalyse. Daarmee hebben we de thema's en onderwerpen geïdentificeerd die in meerdere antwoorden voorkomen. De uitkomsten worden uitvoerig behandeld in de landelijke rapportage. De tekstanalyse komt op 2 manieren terug in de bijlage van deze rapportage.

1. Per doelgroep is er een staafdiagram die het percentage antwoorden binnen een thema toont.
2. Ook gebruiken we een staafdiagram om de uitkomsten van de tekstanalyse per doelgroep met elkaar te vergelijken. Het percentage antwoorden binnen een thema voor de ene doelgroep, wordt vergeleken met het percentage binnen de andere doelgroep.

Tot slot hebben we de doelgroepen gevraagd om aan te geven wat er verbeterd kan worden. We hebben voor alle doelgroepen citaten uit deze spontaan genoemde verbeterpunten opgenomen in het rapport.



Managementsamenvatting

Overkoepelende conclusie

De algemene waarderingsscore van de professionals is sinds 2011 dalende en ook een stuk lager dan de algemene waardering van de rechtzoekenden. Het rechterlijk functioneren is binnen beide groepen zeer bepalend voor de algemene waardering en wordt positief beoordeeld.

Introductie op de overkoepelende conclusies

Op de volgende pagina's volgen de belangrijkste conclusies van het KWO2017. Dit betreft integrale conclusies die zijn gebaseerd op:

- de resultaten van het enquête-onderzoek onder de doelgroepen van het KWO2017;
- de analyse van de spontane antwoorden van de respondenten op de open vragen;
- de vergelijking van de huidige resultaten ten opzichte van de resultaten van het KWO2011 en het KWO2014 (trendanalyse).

Rechterlijk functioneren draagt positief bij aan tevredenheid

Voor beide groepen geldt dat het rechterlijk functioneren zeer bepalend is voor de algemene waardering en dat de algemene waardering goed is. Het serieus nemen door de raadsheer is volgens de beide doelgroepen het sterkste punt. Opvallend bij de professionals is dat men binnen dit thema het meest kritisch is over de deskundigheid van de raadsheer. In de spontane toelichting wordt dit bevestigd door enkele opmerkingen over de specialistische kennis die soms gemist wordt bij de raadsheer.

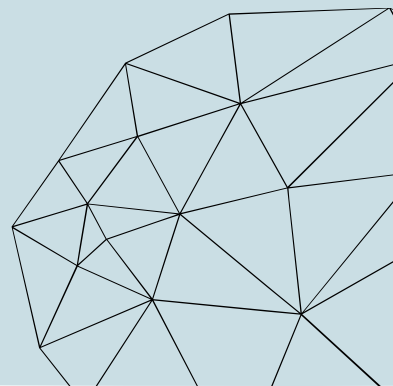
Uitleg van het CBb over de zitting en het verdere verloop van de zaak wordt gewaardeerd

Andere elementen die positief bijdragen aan de tevredenheid van rechtzoekenden zijn de hoge waardering van de uitleg van het CBb over de zitting en het verdere verloop van de zaak.

Ook de behandeling door medewerkers en de behandeling door bodes krijgen een hoge waardering van beide doelgroepen. Deze aspecten hebben echter een minder sterke invloed op de algemene waardering dan de uitleg van het CBb.

Meningen bij professionals verdeeld over begrijpelijkheid van en uitleg bij beslissingen

Net als het rechterlijk functioneren is ook de begrijpelijkheid van en de uitleg bij de beslissing van de raadsheer heel bepalend voor het algemene oordeel. In tegenstelling tot de rechtzoekenden is dit voor de professionals een onderwerp waar de meningen over verdeeld zijn. Er is geen sprake van veel onvrede, maar er is zeker ruimte en noodzaak voor verbetering. In de spontaan gegeven toelichting van de professionals wordt bijvoorbeeld aangegeven dat uitspraken inhoudelijk soms als een verrassing komen.



Overkoepelende conclusie (vervolg)

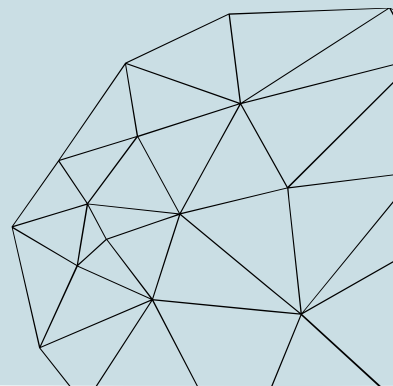
Volgens de professionals zijn er duidelijke verbeterpunten: de doorlooptijd en de flexibiliteit bij het maken van afspraken. Ook onder rechtzoekenden zijn dit aandachtspunten. Andere verbeterpunten zijn volgens de professionals het nakomen van afspraken, de begrijpelijkheid van de beslissing en de uitleg hierbij van de raadsheer.

Veel onvrede over lange doorlooptijd

De doorlooptijd is duidelijk een punt ter verbetering voor het CBb. Beide doelgroepen zijn kritisch, waarbij de professionals het meest uitgesproken kritisch zijn. Bovendien is de tevredenheid over de doorlooptijden bij de professionals meer bepalend voor de algemene tevredenheid dan bij de rechtzoekenden. Zowel de zitting als uitspraken laten volgens de professionals te lang op zich wachten. Ook laat de communicatie hieromtrent volgens hen te wensen over.

Behoeft aan flexibiliteit bij het maken van afspraken

Er is onvrede bij de rechtzoekenden over de mate waarin er rekening wordt gehouden met hun wensen bij het inplannen van zittingen. Bij professionals zien we dit ook terugkomen in de onvrede over de flexibiliteit van het CBb bij het maken van afspraken. Ook het nakomen van afspraken is volgens de professionals een verbeterpunt. Met name bij deze doelgroep is de onvrede hierover een belangrijke verklaring – naast onvrede over doorlooptijden – voor de relatief lage algemene waardering.



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

Om de dalende trend in de algemene waardering van de professionals te keren, zal het CBb moeten werken aan de elementen die het meest bepalend zijn voor de klantwaardering: de doorlooptijd, de flexibiliteit omtrent het maken van afspraken en de begrijpelijkheid en uitleg bij beslissingen. Ook voor rechtzoekenden is de meeste winst te behalen in het verkorten van doorlooptijden en het meer rekening houden met de agenda van rechtzoekenden.

Blijf investeren in aspecten rondom het rechterlijk functioneren

Voor zowel de rechtzoekenden als de professionals is het rechterlijk functioneren het meest bepalend voor het totaaloordeel. Het is dan ook belangrijk dat het CBb de hoge waardering voor het rechterlijk functioneren weet vast te houden.

Verbeter begrijpelijkheid en uitleg van de beslissing door de raadsheer

De professionals vinden de beslissingen van de raadsheer niet altijd even begrijpelijk. Ze zijn ook niet altijd tevreden over de uitleg van de raadsheer. Zorg voor goed verwachtingenmanagement tijdens de procedure en voldoende uitleg bij de beslissing. Ter aanvulling: de passendheid van de beslissing binnen de jurisprudentie is vaak wél goed beoordeeld.

Draag zorg voor snellere procedures en borg communicatie hieromtrent

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Voor beide groepen leidt de huidige, als (veel) te lang ervaren, doorlooptijd tot onbegrip en irritatie. Winst is zowel te behalen in de snelheid waarin een zaak voorkomt, als ook in de afhandeling van een zaak na de zitting.

Dit verbeterpunt raakt het gevoel van sommige professionals dat het CBb onvoldoende oog heeft voor de belangen van de procespartijen, maar vooral oog heeft voor de eigen organisatie en de eigen procedures.

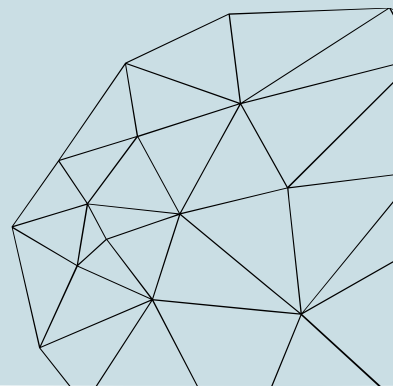
Draag zorg voor snellere procedures en borg communicatie hieromtrent (vervolg)

Wanneer het versnellen van procedures niet mogelijk is, kan er winst behaald worden door proactief en regelmatig te informeren over de voortgang.

Wees flexibeler in het maken van afspraken

Lang niet alle professionals ervaren een flexibele houding van het CBb bij het maken van afspraken, terwijl hier wel behoefte aan is. Zo kan het al helpen om meer inzicht te geven door de voorgenomen planning kenbaar te maken. Het laat een meer open houding zien van het CBb, die nu gemist wordt. Borg tot slot ook de opvolging van gemaakte afspraken.

De rechtzoekenden hebben ook behoefte aan meer flexibiliteit bij het inplannen of verplaatsen van een zitting. Waar mogelijk is het dan ook goed voor de waardering om meer rekening te houden met de agenda van de rechtzoekenden. Wanneer de mogelijkheden beperkt zijn, zorg dan voor een duidelijk uitleg om zo begrip te creëren.



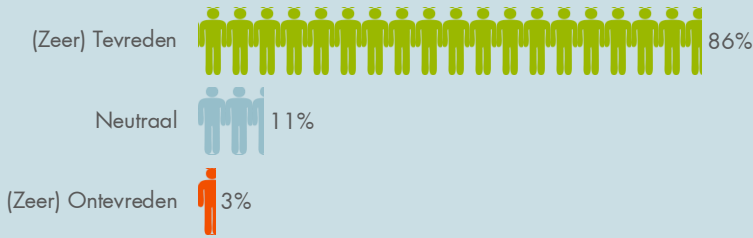


Deel A
Waardering rechtzoekenden

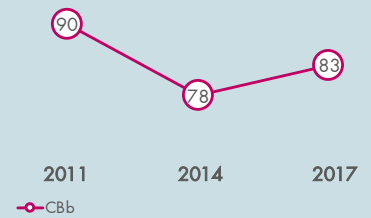
1. Waardering rechtzoekenden voor CBb



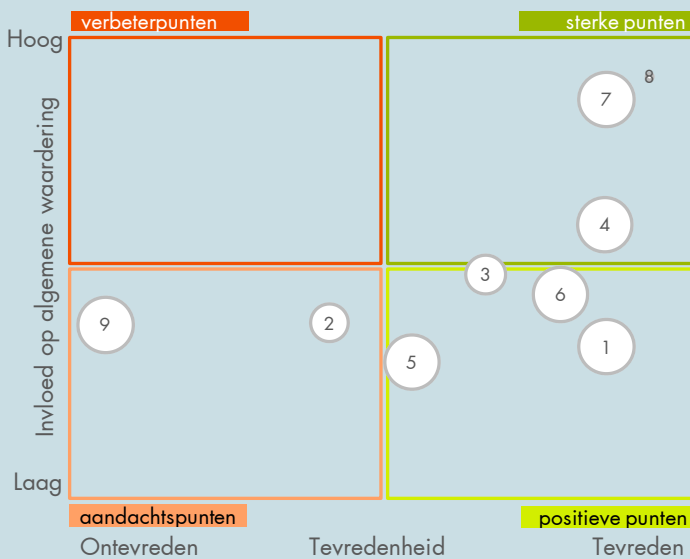
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=36)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=17)
- 3 Rechtspraak.nl (n=19)
- 4 Uitleg van gerecht (n=35)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=36)
- 6 Administratieve contacten (n=35)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=36)
- 8 Uitspraak (n=1)
- 9 Doorlooptijd (n=36)

Pluspunten op aspectniveau

1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)
2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)
3. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten op aspectniveau

1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)
3. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)

Waardering processen



* Waarderingsscore: % (zeer) tevreden minus % (zeer) ontevreden. Door de berekening kunnen er afrondingsverschillen ontstaan.

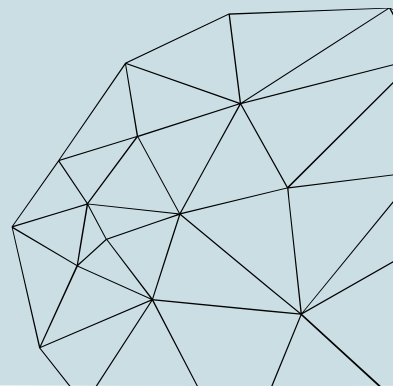
Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor CBb

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren een grote impact heeft op de tevredenheid. De rechtzoekenden hebben tegelijkertijd een hoge waardering voor het rechterlijk functioneren. Ook de uitleg van het gerecht is een sterk punt. Volgens de rechtzoekenden zijn er geen verbeterpunten, maar wel enkele aandachtspunten: de doorlooptijden en de mate waarin rekening wordt gehouden met de eigen agenda.

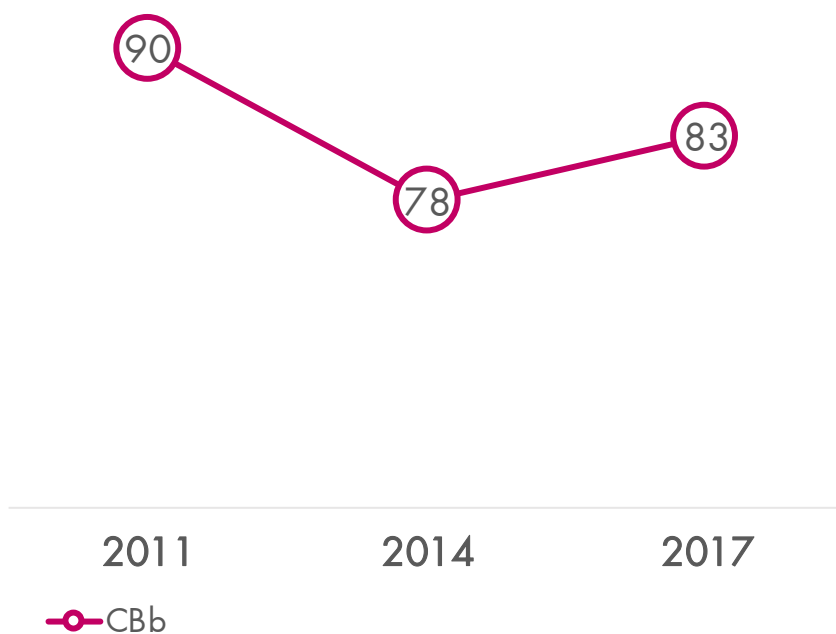
Deelconclusies

- Op de algehele tevredenheid scoort het CBb met 83 heel goed. De tevredenheid over de aspecten varieert van 97 (behandeling door de medewerkers; raadsheer neemt u serieus) en 94 (raadsheer luistert naar de standpunten, omgang van de raadsheer met de rechtzoekende) tot -3 (doorlooptijd) en 48 (rekening houden met uw agenda, privacy(ruimtes)).
- Ten opzichte van 2011 en 2014 is de algemene waardering stabiel gebleven. Ook de waardering op aspectniveau is vergelijkbaar met 2014.
- Het sterkste punt is het rechterlijk functioneren en dan met name het serieus nemen van de rechtzoekende door de raadsheer, het luisteren naar de standpunten, de omgang met de rechtzoekende en het inlevingsvermogen van de raadsheer.
- Het CBb heeft geen prioritaire verbeterpunten binnen de doelgroep rechtzoekenden. Aandachtspunt zijn echter de doorlooptijden, de mate waarin rekening gehouden wordt met de agenda van de rechtzoekenden en privacy(ruimtes). Met name de onvrede rondom doorlooptijden komt ook duidelijk terug in de spontane toelichting op de tevredenheid.
- Op een heel praktisch niveau is er ruimte voor verbetering van de faciliteiten tijdens het wachten. De waarderingsscore ligt in vergelijking tot andere onderwerpen relatief lager. Ook in de spontane verbeterpunten komt de behoefte aan faciliteiten als koffieautomaten, water en stopcontacten naar voren.



Trend waardering rechtzoekenden voor CBb

De algemene waardering van de rechtzoekenden voor het CBb is zeer goed (83) en vergelijkbaar met 2011 en 2014. De getoonde verschillen zijn als gevolg van een beperkt aantal waarnemingen niet significant en kunnen daarmee op toeval berusten.



Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering CBB

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichting op de algemene waardering. De groene citaten zijn van mensen die (zeer) tevreden zijn. De oranje citaten zijn van mensen die (zeer) ontevreden zijn.

“ Raadsheren hebben zich buitengewoon goed ingelezen in het moeilijke dossier.”

“ De senioriteit van de raadsheren en het vakmanschap. Ook de onafhankelijkheid van de raadsheren.”



“ De kwaliteit van de rechtspraak is zeer hoog. Ze zijn heel precies en professioneel.”

“ Ik vind het allemaal te lang duren, te weinig spreekijd.”

“ De doorlooptijden zijn te lang, specialistische kennis schiet soms tekort en het CBB heeft af en toe een wat legistische inslag. De bejegening en de behandeling ter zitting zijn wel ok.”

Waardering rechtzoekenden voor CBb algemeen en naar thema's

De waarderingsscore van de rechtzoekenden voor het CBb is relatief hoog (83). In lijn met het algemene beeld zijn er ook op aspectniveau geen significante verschillen ten opzichte van 2014.

De waardering van de rechtzoekenden is het hoogst bij de thema's ontvangst bij aankomst in het gerecht en het rechterlijk functioneren. Kritischer is men over de ontvangst voor aanvang van de zitting. Er is ook veel onvrede over de doorlooptijden.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	86	11	3	83	0%	-	36
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	6	0	94 *	0%	-	36
Openingstijden gerechtsgebouw	78	22	0	78	36%	-	23
Entree, ruimte en bewegwijzering	86	8	6	81	0%	-	36
Behandeling door medewerkers	97	0	3	97	0%	-	36
Behandeling door bode(s)	92	8	0	92 *	0%	-	36
Bereikbaarheid gerecht	65	29	6	59 *	53%	-	17
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	75	13	13	63	56%	-	16
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	44	22	33	11	75%	-	9
Rechtspraak.nl	79	21	0	79 *	47%	-	19
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	68	21	11	58 *	47%	-	19
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	89	5	5	84 *	47%	-	19
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	89	11	0	89 *	47%	-	19
Uitleg van gerecht	94	6	0	94 *	3%	-	35
Uitleg verloop zitting	91	6	3	88	8%	-	33
Uitleg verdere verloop zaak	97	3	0	97	11%	-	32
Ontvangst voor aanvang zitting	69	31	0	69 *	0%	-	36
Faciliteiten tijdens wachten	72	22	6	67	0%	-	36
Privacy(ruimtes)	68	12	20	48	31%	-	25
Tijdige start zitting	69	28	3	67	0%	-	36
Administratieve contacten	91	6	3	89 *	3%	-	35
Informatievoorziening voor zitting	88	12	0	76 *	53%	-	17
Informatievoorziening tijdens het wachten	74	26	0	74 *	36%	-	23
Rekening gehouden met uw agenda	64	21	15	48 *	8%	-	33
Informatie vooraf over zaak	90	3	7	83	19%	-	29
Rechterlijk functioneren	94	6	0	94 *	0%	-	36
Vorbereiding rechter	94	0	6	91	6%	-	34
Omgang rechter met rechtzoekende	94	6	0	94	3%	-	35
Omgang rechter met professional	100	0	0	100	47%	-	19
Rechter luistert naar standpunten	97	0	3	94	0%	-	36
Rechter neemt u serieus	97	0	3	97 *	0%	-	36
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	94	6	0	89	0%	-	36
Inlevingsvermogen rechter	91	9	0	91	8%	-	33
Onpartijdigheid rechter	91	6	3	88	8%	-	33
Deskundigheid rechter	88	13	0	88	11%	-	32
Begrijpelijkheid zitting	94	0	6	92	0%	-	36
Uitspraak	100	0	0	100 *	0%	-	1
Uitleg rechter over beslissing	100	0	0	100	0%	-	1
Begrijpelijkheid beslissing	100	0	0	100	0%	-	1
Doorlooptijd	36	25	39	-3 *	0%	-	36
Doorlooptijd volledige procedure	36	25	39	-3	0%	-	36

■ % (Zeer) Tevreden ■ % Neutraal ■ % (Zeer) Ontevreden

Waarderingscore is:

■ Significant hoger t.o.v. 2014

■ Significant lager t.o.v. 2014

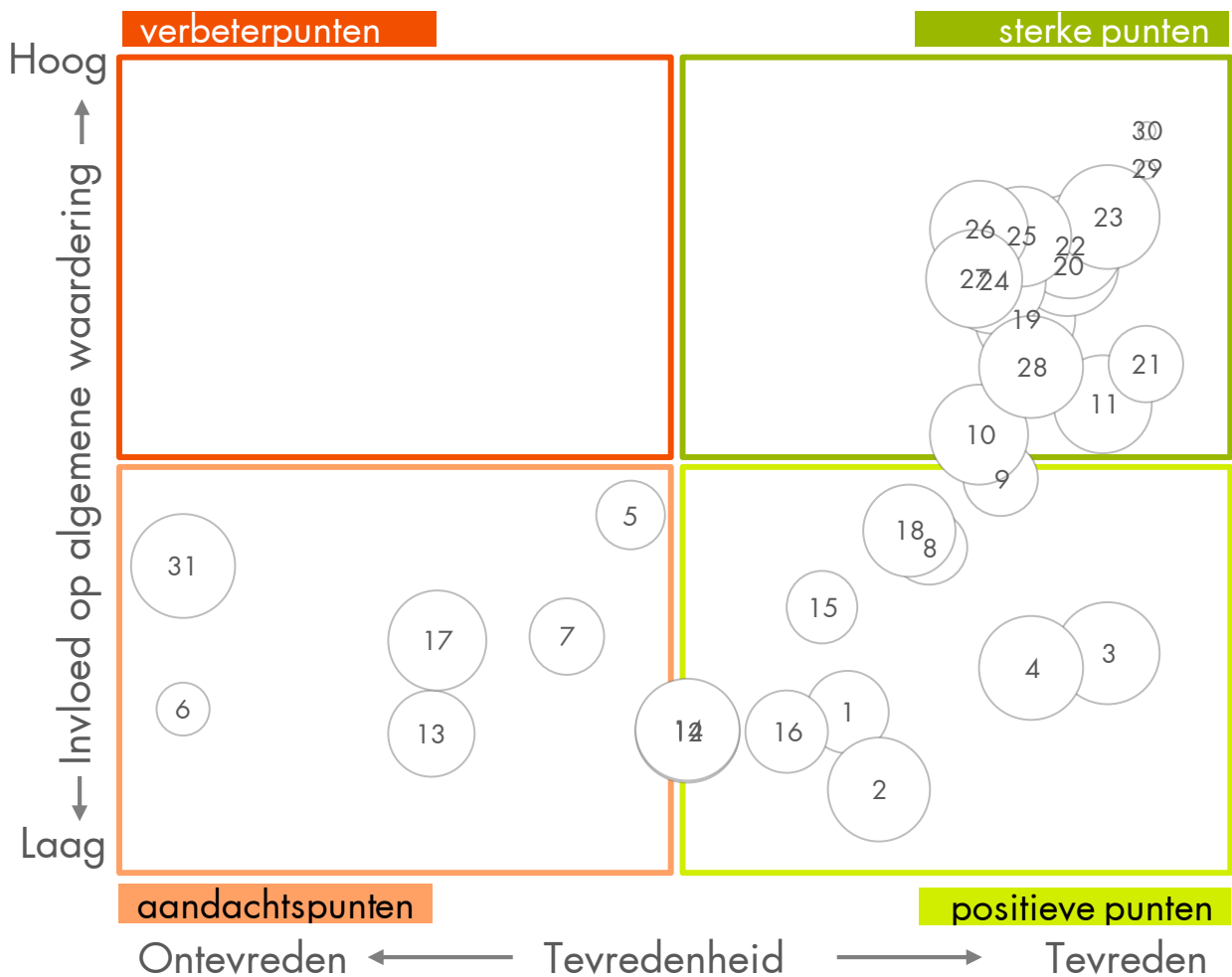
Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor CBb

Verbeter-/aandachtspunten

Het CBb heeft volgens de rechtzoekenden geen prioritaire verbeterpunten. Wel zijn er verschillende aandachtspunten: de doorlooptijden (punt 31), de mate waarin rekening gehouden wordt met de eigen agenda (punt 17) en privacy(ruimtes) (punt 13). De andere aspecten binnen het kwadrant aandachtspunten hebben te weinig waarnemingen om uitspraken over te doen.

Sterke punten

Alle elementen van het rechterlijk functioneren hebben niet alleen veel impact op de algemene waardering, maar worden ook erg goed beoordeeld. Verder is de uitleg van het gerecht (punt 10 en 11) een sterk punt.



- | | | |
|---|---|--|
| 1 Openingstijden gerechtsgebouw (n=23) | 12 Faciliteiten tijdens wachten (n=36) | 23 Rechter neemt u serieus (n=36) |
| 2 Entree, ruimte en bewegwijzering (n=36) | 13 Privacy(ruimtes) (n=25) | 24 Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=36) |
| 3 Behandeling door medewerkers (n=36) | 14 Tijdige start zitting (n=36) | 25 Inlevingsvermogen rechter (n=33) |
| 4 Behandeling door bode(s) (n=36) | 15 Informatievoorziening voor zitting (n=17) | 26 Onpartijdigheid rechter (n=33) |
| 5 Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=16) | 16 Informatievoorziening tijdens het wachten (n=23) | 27 Deskundigheid rechter (n=32) |
| 6 Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=9) | 17 Rekening gehouden met uw agenda (n=33) | 28 Begrijpelijkheid zitting (n=36) |
| 7 Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=19) | 18 Informatie vooraf over zaak (n=29) | 29 Uitleg rechter over beslissing (n=1) |
| 8 Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=19) | 19 Voorbereiding rechter (n=34) | 30 Begrijpelijkheid beslissing (n=1) |
| 9 Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=19) | 20 Omgang rechter met rechtzoekende (n=35) | 31 Doorlooptijd volledige procedure (n=36) |
| 10 Uitleg verloop zitting (n=33) | 21 Omgang rechter met professional (n=19) | |
| 11 Uitleg verdere verloop zaak (n=32) | 22 Rechter luistert naar standpunten (n=36) | |

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor CBb

We hebben de rechtzoekenden niet alleen gevraagd om een toelichting in eigen woorden te geven op de algemene tevredenheid, maar ook om aan te geven wat er verbeterd kan worden. Hieronder staan enkele citaten uit de spontaan genoemde verbeterpunten.

De spontaan genoemde verbeterpunten van de rechtzoekenden zijn divers. De meeste opmerkingen hebben betrekking op de snelheid van de procedures. Daarnaast worden er meerdere heel praktische verbeterpunten benoemd. Dit ligt in lijn met de tevredenheid over de faciliteiten tijdens het wachten: de waarderingsscore viel hier relatief gezien wat lager uit dan bij de andere aspecten.

“Houden aan de planning kan beter.”

“Je moet altijd zoeken naar koffie. Privacy is ook een punt.”



“Meer communicatie per e-mail, aangetekend plus e-mail zou beter voor de stukken zijn. Glasje water hier zou prettig zijn. Oriëntatie in het gebouw kan beter.”

“Stopcontacten. Koffieautomaten.”

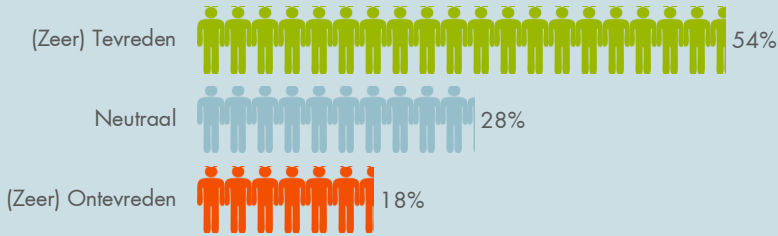
“Sneller procedures zijn gewenst.”



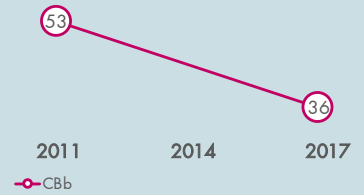
Deel B
Waardering professionals

2. Waardering professionals voor CBb

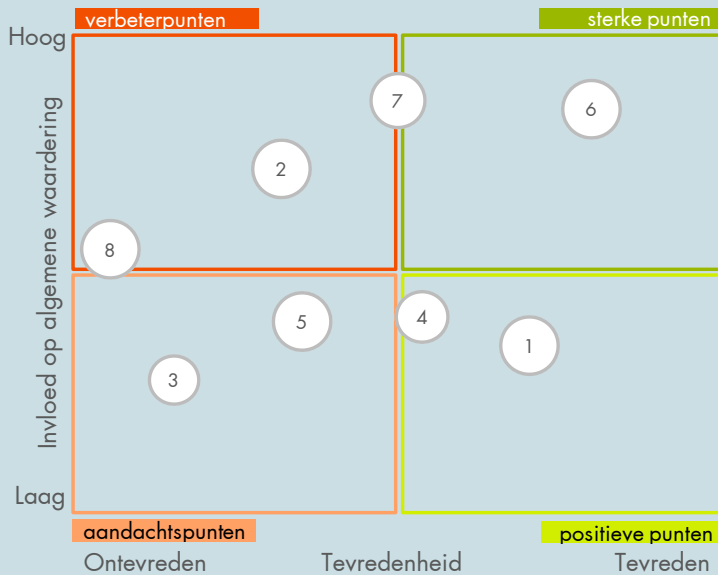
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=39)
- 2 Administratieve contacten (n=39)
- 3 Digitale voorzieningen (n=29)
- 4 Rechtspraak.nl (n=32)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=39)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=39)
- 7 Uitspraak (n=35)
- 8 Doorlooptijd (n=39)

Pluspunten op aspectniveau

1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)
2. Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren)
3. Voorbereiding rechter (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten op aspectniveau

1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
3. Termijn zitting tot uitspraak (Doorlooptijd)

Waardering processen



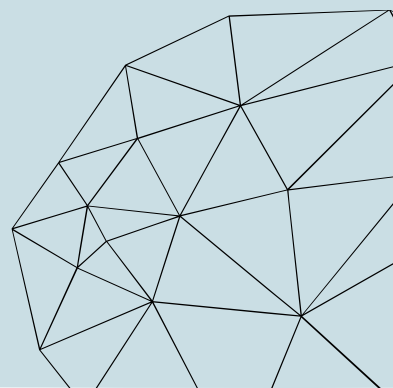
Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor CBb

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat alle elementen van het rechterlijk functioneren en de uitspraak niet alleen zeer bepalend zijn voor de algemene waardering, maar ook een hoge waardering krijgen. Duidelijke verbeterpunten voor het CBb zijn de flexibiliteit bij het maken van afspraken en de doorlooptijden. De meningen zijn echter verdeeld over de begrijpelijkheid en uitleg van de raadsheren over beslissingen. Bovendien is dit thema zeer bepalend voor de algehele waardering van professionals.

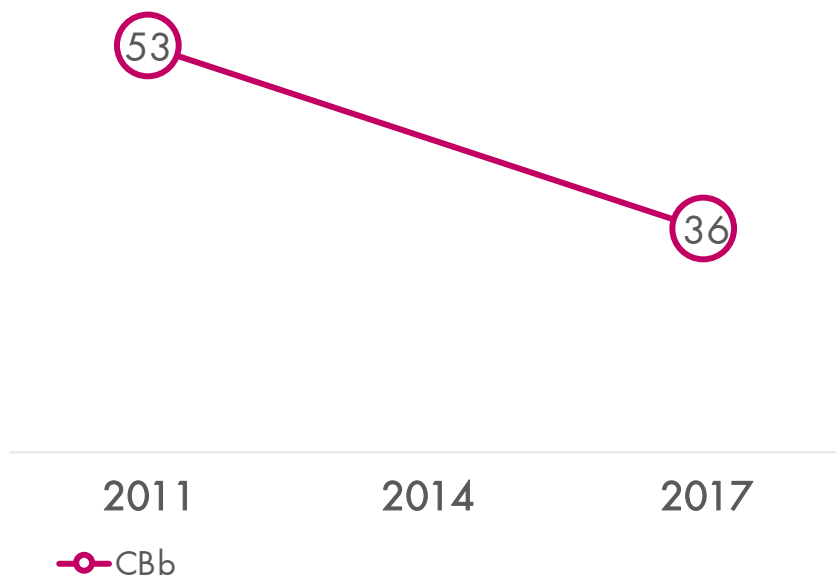
Deelconclusies

- Op de algehele tevredenheid scoort het CBb 36 bij de professionals. Deze waarderingsscore is relatief laag te noemen.
- De scores voor de aspecten lopen uiteen van 92 (voorbereiding van de raadsheer; begrijpelijkheid van de zitting) en 90 (ruimte voor het verhaal van professionals) tot -44 (gemiddelde van alle aspecten onder het thema doorlooptijd) en 12 (flexibiliteit in het maken van afspraken).
- De algehele waardering voor het CBb (36) laat een dalende trend zien sinds 2011 (53). Voor 2014 waren er te weinig waarnemingen om een vergelijking in de tijd te kunnen maken.
- In lijn met de lage waarderingsscore zijn er relatief veel verbeterpunten voor het CBb. Allereerst de flexibiliteit bij het maken van afspraken en de doorlooptijden. Over beide onderwerpen is er relatief veel onvrede en is er bovendien een duidelijke impact op de algemene waardering te zien. Over de begrijpelijkheid van de beslissing en de uitleg hierover van de raadsheer zijn de meningen verdeeld. Vanwege de grote impact op de algemene waardering zijn dit ook verbeterpunten voor het CBb. Tot slot is het nakomen van afspraken een verbeterpunt.
- De sterke punten van het CBb zijn alle aspecten van het rechterlijk functioneren. Met name het serieus genomen worden door de raadsheer en de omgang van de raadsheer met de cliënt zijn sterke punten vanwege de hoge tevredenheid en grote impact op de algemene waardering. Opvallend is dat binnen het rechterlijk functioneren de meeste kritiek wordt geuit op de deskundigheid van de raadsheer. Ook in de spontane toelichting wordt aangegeven dat men soms specialistische kennis mist.



Trend waardering professionals voor CBb

De trend sinds 2011 laat een dalende lijn zien in de klantwaardering van de professionals. Met 36 is de waarderingsscore relatief laag te noemen. In 2014 waren er minder dan 20 waarnemingen. Dit is een te beperkt aantal om weer te geven in de trendlijn.



Toelichting professionals op algemene waardering CBb

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichting op de algemene waardering. De groene citaten zijn van mensen die (zeer) tevreden zijn. De oranje citaten zijn van mensen die (zeer) ontevreden zijn.

“ Zeer professionele raadsheren. De kwaliteit is gewaarborgd en partijen worden gehoord.”

“ Deskundige raadsheer, goede voorbereiding en motivering van de uitspraak.”

“ Ik ben wel tevreden over de bejegening en onafhankelijkheid.”



“ Het duurt vaak te lang voordat een zitting plaatsvindt. Dit komt deels ook door de hoeveelheid werk die bij RvO/NVWA ligt waardoor mijns inziens te vaak uitstel wordt verleend voor het aanleveren van het verweerschrift.”

“ Uitspraken en zittingen laten (te) lang op zich wachten (hoofddreden). Soms erg formalistische/legalistische aanpak zonder voldoende oog voor de praktijk.”

“ ...Wel mis ik de laatste tijd het onafhankelijk denken, want de raadsheer is geen compliance officer. In de bejegening van procespartijen gaat het eigen schema boven de belangen van partijen en is de opstelling soms op het onbehouwene af (terwijl er anderzijds overigens juist weer wel veel begrip is). Wie zelf altijd traag is en om geduld van partijen vraagt, kan zelf niet te dwingend zijn zonder gezag te verliezen. Mijn gevoel is dat er in de planning betrekkelijk eenvoudig veel tijd te winnen zou zijn en tezelfdertijd partijen niet nodeloos onder druk te zetten...”

Waardering professionals voor CBb algemeen en naar thema's

De algemene waardering van de professionals voor het CBb is relatief laag, namelijk 36. Naast dat er op themaniveau en voor een aantal aspecten geldt dat er geen vergelijking mogelijk is met 2014 (zie sterretjes in de tabel en de [leeswijzer](#)), geldt voor het CBb dat er voor 2014 te weinig waarnemingen waren om nu een vergelijking te kunnen maken.

Het meest tevreden zijn de professionals over het rechterlijk functioneren, gevolgd door de ontvangst bij binnenkomst bij het gerecht. Kritischer is men echter over de begrijpelijkheid van de beslissing en de uitleg bij de beslissing. Onvrede is er met name over de thema's administratieve contacten en digitale voorzieningen, maar bovenal over de doorlooptijden.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	54	28	18	36	0%	-	39
Ontvangst bij aankomst gerecht	82		18	82 *	0%	-	39
Openingstijden gerechtsgebouw	67		33	67	8%	-	36
Entree, ruimte en bewegwijzering	72		26	69	0%	-	39
Behandeling door medewerkers	78		22	78	5%	-	37
Behandeling door bode(s)	92		8	92 *	0%	-	39
Administratieve contacten	62	28	10	51 *	0%	-	39
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	68	23	10	58	21%	-	31
Correspondentie met medewerkers via post/fax	67	20	13	53	23%	-	30
Nakomen van afspraken	61	27	12	48	15%	-	33
Flexibiliteit in het maken van afspraken	38	35	27	12	33%	-	26
Informatievoorziening voor zitting	78	11	11	67 *	31%	-	27
Informatievoorziening tijdens het wachten	54	21	25	29 *	28%	-	28
Informatie vooraf over zaak	76	16	8	68	5%	-	37
Digitale voorzieningen	55	28	17	38 *	26%	-	29
Bereikbaarheid via e-mail	56	24	20	36	36%	-	25
Voorzieningen procedures via internet	33	42	25	8	69%	-	12
Rechtspraak.nl	72	25	3	69 *	18%	-	32
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	69	28	3	66 *	26%	-	29
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	76	21	3	72 *	26%	-	29
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	73	13	13	60 *	23%	-	30
Ontvangst voor aanvang zitting	54	46		54 *	0%	-	39
Faciliteiten tijdens wachten	56	38	5	51	0%	-	39
Privacy(ruimtes)	63	28	9	53	18%	-	32
Op tijd beginnen zitting	67	26	8	59	0%	-	39
Rechterlijk functioneren	92		5	90 *	0%	-	39
Vorbereiding rechter	95			92	0%	-	39
Omgang rechter met rechtzoekende	90		8	87	0%	-	39
Omgang rechter met Officier van Justitie				0 *	0%	-	0
Omgang rechter met verdachte / cliënt	91		6	88 *	13%	-	34
Omgang rechter met professional	90		5	85	0%	-	39
Rechter luistert naar standpunten	85		13	82	0%	-	39
Rechter neemt u serieus	90		8	87 *	0%	-	39
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	92		5	90	0%	-	39
Inlevingsvermogen rechter	84		14	81	5%	-	37
Onpartijdigheid rechter	92		5	87	0%	-	39
Deskundigheid rechter	87		10	77	0%	-	39
Begrijpelijkheid zitting	95			92 *	3%	-	38
Uitspraak	74	17	9	66 *	10%	-	35
Uitleg rechter over beslissing	71	18	12	59	13%	-	34
Begrijpelijkheid beslissing	71	20	9	63	10%	-	35
Passend in bestendige jurisprudentie	84	13	3	81	18%	-	32
Doorlooptijd	10	36	54	-44 *	0%	-	39
Doorlooptijd volledige procedure	8	31	62	-54	0%	-	39
Termijn tot zitting	13	28	59	-46	0%	-	39
Termijn zitting tot uitspraak	16	32	51	-35	5%	-	37

■ % (Zeer) Tevreden ■ % Neutraal ■ % (Zeer) Ontevreden

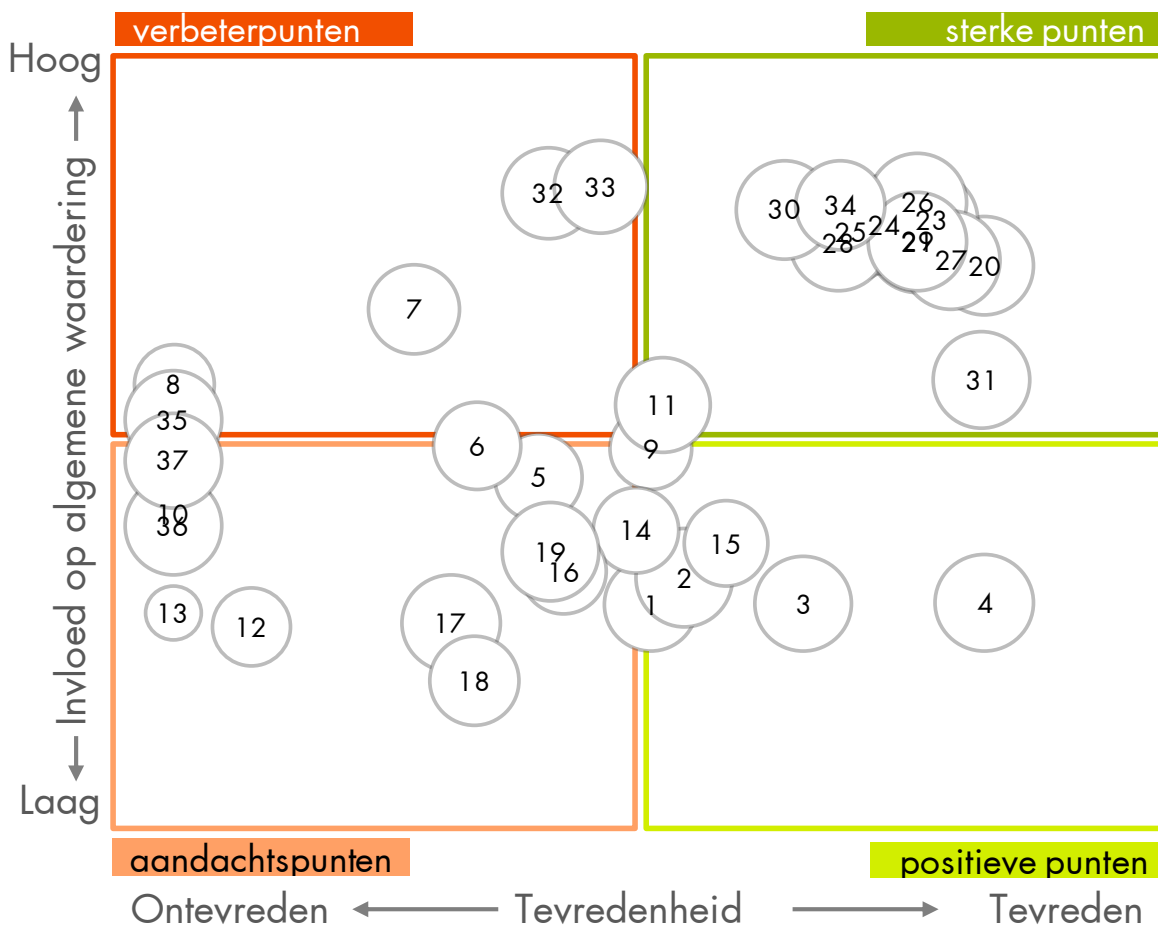
Prioriteitenanalyse professionals voor CBb

Verbeter-/aandachtspunten

Het CBb heeft verschillende prioritaire verbeterpunten: de begrijpelijkheid van de beslissing en de uitleg hierover van de raadsheer (punt 32 en 33), het nakomen van afspraken (punt 7), flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8) en de doorlooptijden (punt 35). Daarnaast zijn er aandachtspunten, maar deze hebben allemaal minder impact op de algemene waardering.

Sterke punten

Alle gemeten aspecten van het rechterlijk functioneren (punt 20 t/m 31) worden goed gewaardeerd door de professionals en zijn sterk bepalend voor de algemene waardering. Opvallend is dat deskundigheid van de raadsheer van al deze elementen het minst positief beoordeeld wordt. Tegelijkertijd is de passendheid van de beslissing binnen de jurisprudentie (punt 34) een sterk punt.



1	Openingsstijden gerechtshof (n=36)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=29)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=39)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=39)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=29)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=37)
3	Behandeling door medewerkers (n=37)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=30)	29	Onpartijdigheid rechter (n=39)
4	Behandeling door bode(s) (n=39)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=39)	30	Deskundigheid rechter (n=39)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=31)	18	Privacy(ruimtes) (n=32)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=38)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=37)	19	Op tijd beginnen zitting (n=39)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=34)
7	Nakomen van afspraken (n=33)	20	Vorbereiding rechter (n=39)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=35)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=26)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=39)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=32)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=27)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=34)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=39)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=28)	24	Omgang rechter met professional (n=39)	36	Termijn tot zitting (n=39)
11	Informatie vooraf over zaak (n=37)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=39)	37	Termijn zitting tot uitspraak (n=37)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=25)	26	Rechter neemt u serieus (n=39)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=12)				

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor CBb

We hebben de professionals niet alleen gevraagd om een toelichting in eigen woorden te geven op de algemene tevredenheid, maar ook om aan te geven wat er verbeterd kan worden. Hieronder staan enkele citaten uit de spontaan genoemde verbeterpunten.

De genoemde verbeterpunten liggen duidelijk in lijn met de verbeterpunten uit de gemeten aspecten. Met name de doorlooptijden worden veelvuldig genoemd als verbeterpunt, maar ook de informatievoorziening daarover. Andere elementen die terugkomen: administratieve contacten en digitale mogelijkheden en enkele opmerkingen over verrassende beslissingen van raadsheren.

“ Planning. Soms toevoegen externe deskundigheid (audit). Soms wat minder focus op de regel, meer op de onderliggende vraag.”

“ Voortgangsberichten sturen, partijen informeren over het verloop van de procedure.”

“ Kortere doorlooptijden en meer specialistische kennis op de gebieden van bijzondere competentie.”



“ Af en toe is een uitspraak een verrassingsuitspraak. Dan sluit de uitspraak niet aan bij de argumenten van partijen.”

“ Planning van zittingen (doorlooptijden). Na eerste bericht blijft het maanden stil en dan uit het niets wordt opeens een zitting ingepland. Meer inzicht in de voorgenomen (jaar)planning zou welkom zijn. Nu is het te veel een black box, waarbij er weinig oog voor planningen van zaken aan de zijde van partijen is.”

“ De communicatie: meer gebruikmaken van e-mail en mogelijkheden aanbieden om stukken digitaal aan te leveren.”

Waardering beroepsgroepen voor CBb

Omdat er te weinig advocaten binnen de doelgroep professionals hebben deelgenomen aan dit onderzoek, kunnen we geen uitspraken doen over significante verschillen tussen de advocaten en de overige professionals. De getoonde verschillen zijn dan ook indicatief.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	54	28	18	36	0%	-	39
Advocaten	56	11	33	22	0%	-	9
Overige professionals	53	33	13	40	0%	-	30
Ontvangst bij aankomst gerecht	82	18		82	0%	-	39
Advocaten	67	33		67	0%	-	9
Overige professionals	87	13		87	0%	-	30
Administratieve contacten	62	28	10	51	0%	-	39
Advocaten	56	22	22	33	0%	-	9
Overige professionals	63	30	7	57	0%	-	30
Digitale voorzieningen	55	28	17	38	26%	-	29
Advocaten	43	29	29	14	22%	-	7
Overige professionals	59	27	14	45	27%	-	22
Rechtspraak.nl	72	25	3	69	18%	-	32
Advocaten	17	67	17	0	33%	-	6
Overige professionals	85	15		85	13%	-	26
Ontvangst voor aanvang zitting	54	46		54	0%	-	39
Advocaten	56	44		56	0%	-	9
Overige professionals	53	47		53	0%	-	30
Rechterlijk functioneren	92	5		90	0%	-	39
Advocaten	100			100	0%	-	9
Overige professionals	90	7	3	87	0%	-	30
Uitspraak	74	17	9	66	10%	-	35
Advocaten	89	11		78	0%	-	9
Overige professionals	69	23	8	62	13%	-	26
Doorlooptijd	10	36	54	-44	0%	-	39
Advocaten	56	44		-44	0%	-	9
Overige professionals	13	30	57	-43	0%	-	30

■ % (Zeer) Tevreden
 ■ % Neutraal
 ■ % (Zeer) Ontevreden

Waarderingscore is:
● Significant hoger t.o.v. totaal
● Significant lager t.o.v. totaal



Deel C
Doelgroepen vergeleken

3. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor CBb

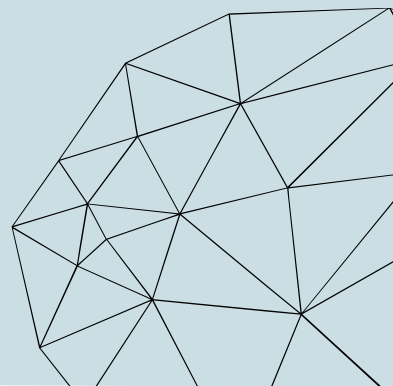
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor CBb

Overkoepelende conclusie

De professionals geven duidelijk een lagere waardering dan de rechtzoekenden. Toch overlappen de sterke punten en de verbeterpunten elkaar voor een deel.

Deelconclusies

- De algemene waardering van de professionals (36) ligt lager dan de algemene waardering van de rechtzoekenden (83).
- Sterke punten en verbeterpunten worden op de volgende manier bepaald: we combineren de waarderingsscore van een aspect met de invloed die het aspect heeft op de algehele waardering van het gerecht (zie prioriteitenmatrix). Een sterk punt wordt goed gewaardeerd en heeft veel impact op de algemene waardering.
- Aspecten van het rechterlijk functioneren zijn volgens beide doelgroepen sterke punten van het CBb. Voor zowel de rechtzoekenden als de professionals geldt dat het serieus genomen worden door de raadsheer het sterkste punt is: dit punt heeft een hoge tevredenheid en veel impact op de algemene waardering.
- Ook de verbeterpunten liggen bij beide groepen in lijn: de doorlooptijd en de flexibiliteit rondom het maken van afspraken. Aanvullend geldt voor de professionals – in tegenstelling tot de rechtzoekenden – dat de begrijpelijkheid van de beslissing en de uitleg hierbij van de raadsheer belangrijke aandachtspunten zijn.



Waardering naar thema's voor CBb

Pluspunten

In de sterke en verbeterpunten van de rechtzoekenden en de professionals zit duidelijk een overeenkomst. Het serieus nemen door de raadsheer is voor de rechtzoekenden én de professionals het sterkste punt: dit aspect kent een hoge tevredenheid en heeft veel impact op de algemene waardering.

Verbeterpunten

Ook de verbeterpunten liggen voor beide groepen in lijn: de doorlooptijd en flexibiliteit rondom het maken van afspraken. Aanvullend geldt voor de professionals – in tegenstelling tot de rechtzoekenden – dat de begrijpelijkheid van de beslissing en de uitleg hierover van de raadsheer belangrijke aandachtspunten zijn. Deze beide aandachtspunten roepen weliswaar minder onvrede op dan de hierboven genoemde verbeterpunten, maar de meningen hierover zijn wel verdeeld en de impact op de algemene waardering is erg groot.

Pluspunten

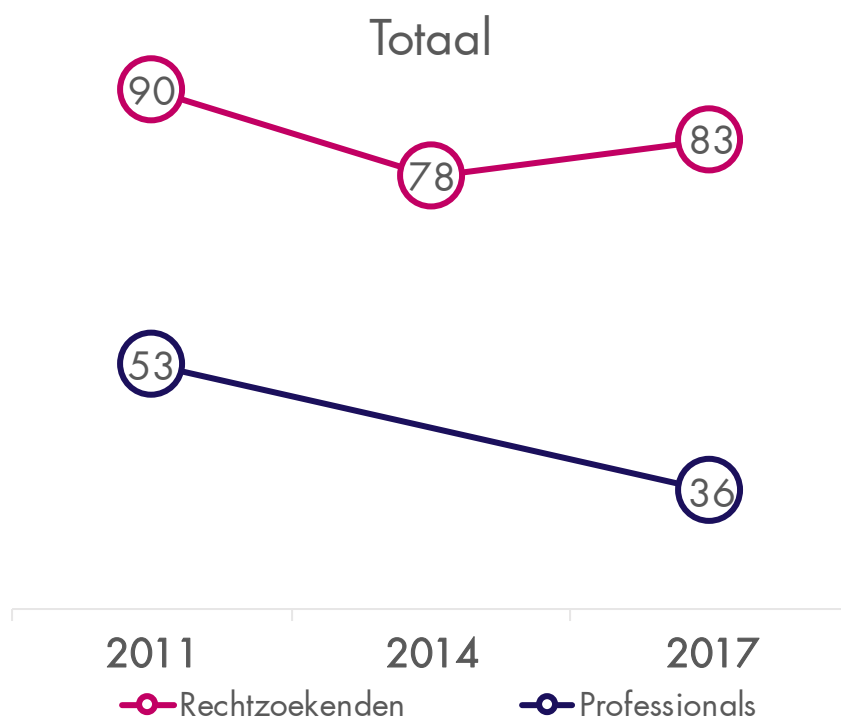
Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
	1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)	1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)
	2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)	2. Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)	1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
	2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)	2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)

Trend klantwaardering 2011- 2017 voor CBb

De rechtzoekenden en de professionals laten een verschillend patroon zien in de algemene waarderingsscore. Waar rechtzoekenden een stabiel patroon laten zien en een hoge score, laten professionals een dalende trend zien en een relatief lage waarderingsscore.





Bijlagen

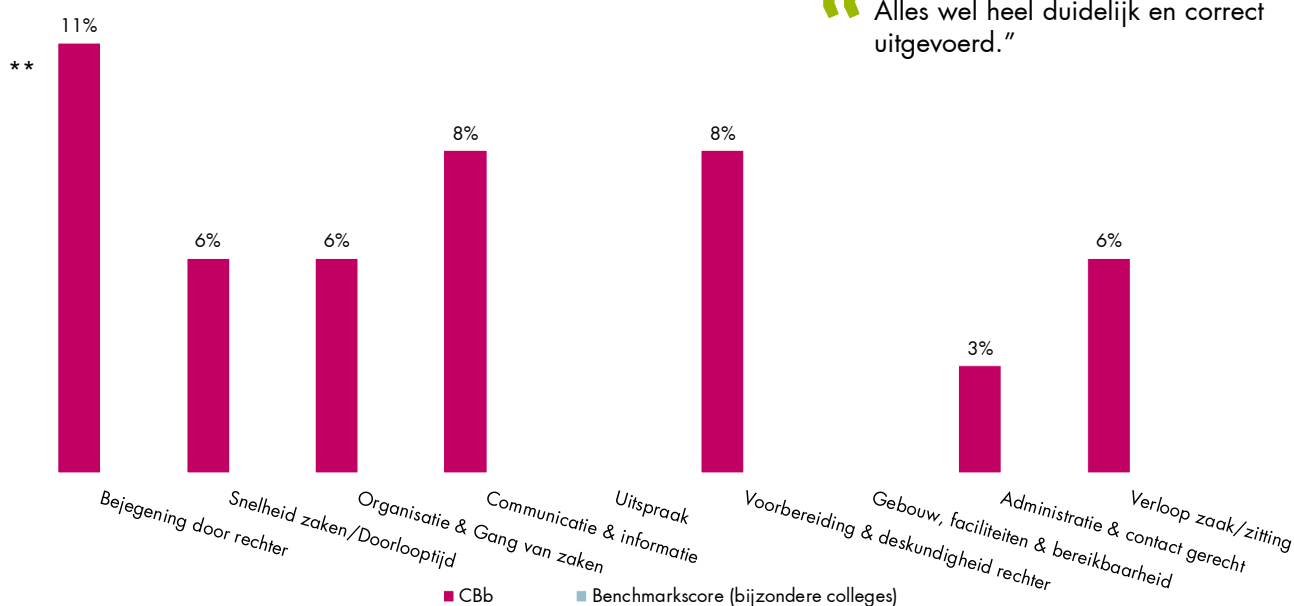
Tekstanalyse*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

In de toelichting op de algehele waardering noemen de rechtzoekenden met name de bejegening door de raadsheer (11%), communicatie & informatie (8%) en voorbereiding & deskundigheid raadsheer (8%) als reden voor (on)tevredenheid. De percentages liggen in vergelijking met andere gerechten vrij laag op de thema's. Dit betekent dat de rechtzoekenden deze punten relatief weinig als redenen hebben genoemd voor hun (on)tevredenheid. Het thema uitspraak is geen enkele keer genoemd.

“Serieus genomen. Voor een overheidsorganisatie is het soms lastig, er wordt streng met je omgegaan omdat je tegenover burgers staat of bedrijven en er een ongelijke verhouding is, maar deze raadsheer deed het erg goed.”

“Zeer deskundig en inhoudelijk goed voorbereid.”

“Alles wel heel duidelijk en correct uitgevoerd.”



“Het proces zelf is goed verlopen, hoor en wederhoor.”

“Zaken zijn goed besproken, prettig dat er ook een belanghebbende aanwezig was.”

*De tekstanalyse bundelt alle spontaan genoemde toelichtingen op de algemene waardering, zowel positief als negatief. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt.

**Het kan voorkomen dat balkjes met een gelijk percentage toch van ongelijke hoogte zijn. Dit komt doordat de balkjes gebaseerd zijn op 2 decimalen achter de komma.

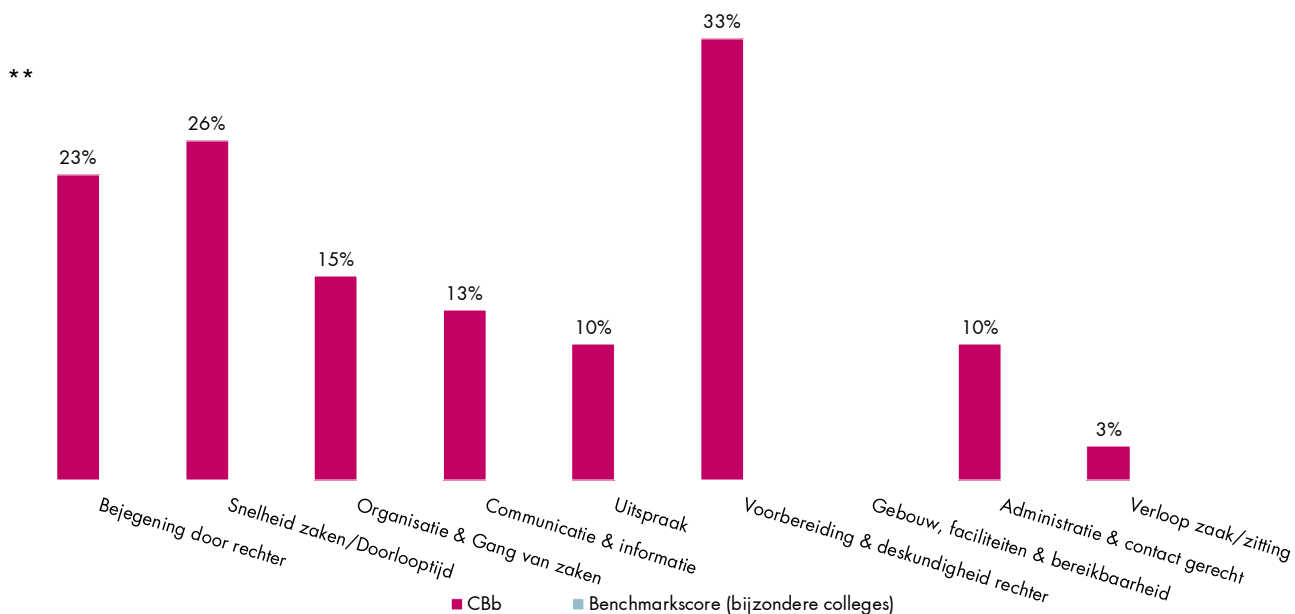
Tekstanalyse*: spontane toelichting professionals op waardering

In de toelichting op de algehele waardering noemen de professionals met name de voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (33%) als reden voor (on)tevredenheid.

Daarnaast gaan de meeste opmerkingen over snelheid zaken/doorlooptijd (26%) en bejegening door de raadsheer (23%). Opmerkingen rondom de doorlooptijd worden vooral gemaakt door professionals die ontevreden zijn.

“ Het College kent ter zake deskundige raadsheren die met respect tijdens de zitting partijen benaderen, een open oor hebben en het debat niet uit de weg gaan.”

“ Slechte, late voorbereiding van de zaak blijktens vraagstelling ter zitting, de inhoud van de uitspraak laat zien dat het dossier zeer slecht gelezen is, overmatig kritisch naar bestuursorgaan, partijdigheid, CBb lijkt er daadwerkelijk te zijn voor het bedrijfsleven.”



“ Omdat het al met al toch het gerecht is waarbij ik het gevoel heb dat het hele College het hele dossier van a tot z kent. Bovendien wordt er - vooral tijdens de bevraging door het College - vrij veel ruimte geboden om de standpunten goed toe te lichten.”

“ De organisatie is vakkundig en de raadsheren eveneens. De motivering voor de einduitspraken - hoewel de eindresultaten mij rechtvaardig en juist voorkwamen - was hetzelfde als de rechtbank, zij het dat het CBb tot een tegenovergestelde conclusie kwam. Dat is lastig uit te leggen aan een cliënt.”

**De tekstanalyse bundelt alle spontaan genoemde toelichtingen op de algemene waardering, zowel positief als negatief. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt.*

***Het kan voorkomen dat balkjes met een gelijk percentage toch van ongelijke hoogte zijn. Dit komt doordat de balkjes gebaseerd zijn op 2 decimalen achter de komma.*

Tekstanalyse*: spontane thema's vergeleken

De tekstanalyse van de spontane toelichting op de waarderingsscore laat grote verschillen zien tussen de rechtzoekenden en de professionals. Over het geheel geldt dat professionals veel meer toelichting geven op hun (on)tevredenheid dan rechtzoekenden.

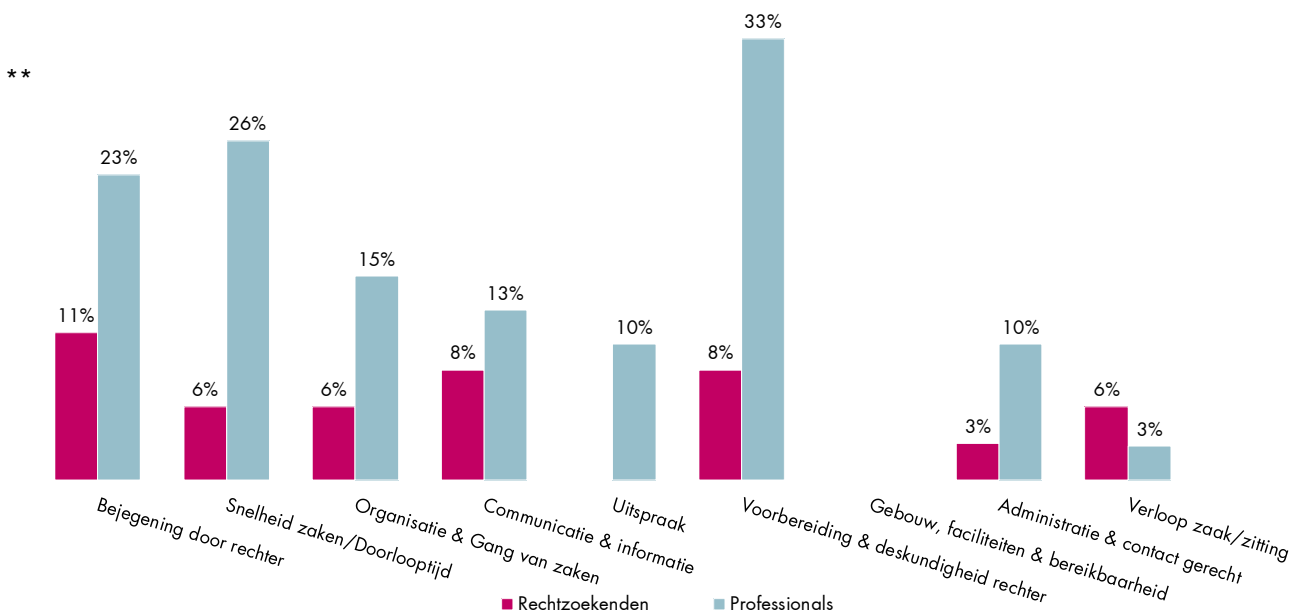
De professionals maken beduidend meer opmerkingen dan de rechtzoekenden over de voorbereiding en deskundigheid van de raadsheer (33% vs. 8%), snelheid zaken/doorlooptijd (26% vs. 6%) en bejegening door de raadsheer (23% vs. 11%). Dit zijn de kernthema's voor de professionals.



Onpartijdige raadsheer."
Rechtzoekende



Deskundige raadsheren die het uitgebreide dossier goed kenden."
Professional



Informatievoorziening is duidelijk, zowel van tevoren als tijdens de zitting."
Rechtzoekende



De termijn van behandeling is meer dan 1 jaar en de uitspraak wordt te vaak met 6 weken uitgesteld."
Professional

*De tekstanalyse bundelt alle spontaan genoemde toelichtingen op de algemene waardering, zowel positief als negatief. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt.

**Het kan voorkomen dat balkjes met een gelijk percentage toch van ongelijke hoogte zijn. Dit komt doordat de balkjes gebaseerd zijn op 2 decimalen achter de komma.