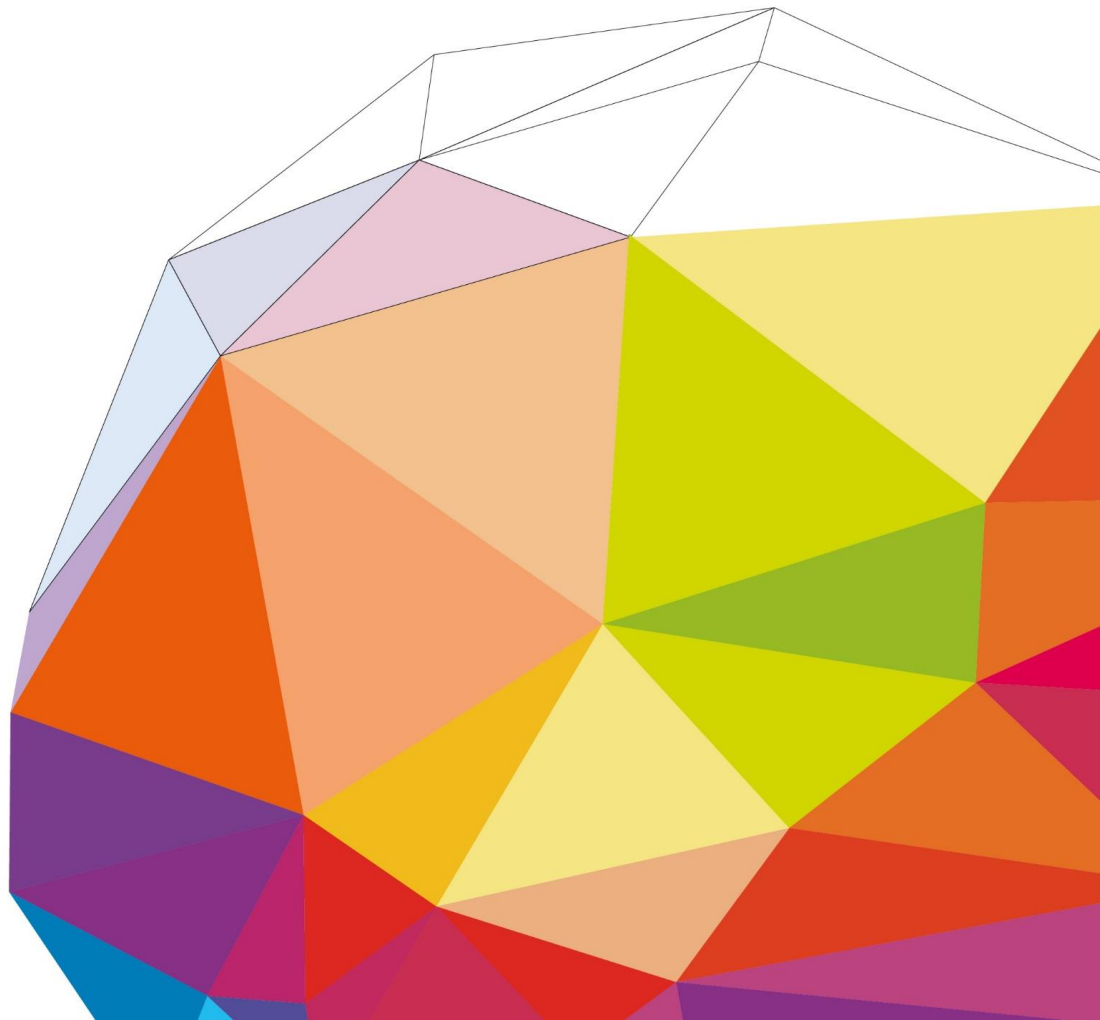


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport CRvB

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden

1. Waardering rechtzoekenden voor CRvB

Deel B Waardering professionals

2. Waardering professionals voor CRvB

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 de CRvB



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 de CRvB

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: 46

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: 314

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.

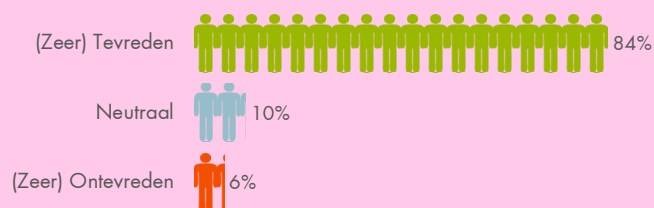
Presentatie van klantwaardering

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.

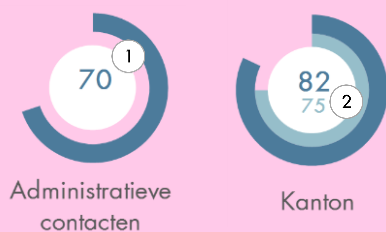
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

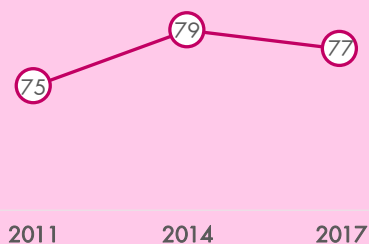
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

De klantwaardering presenteren we in de vorm van de *waarderingsscore*: % (zeer) tevreden minus % (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 gerechtsgebouw	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

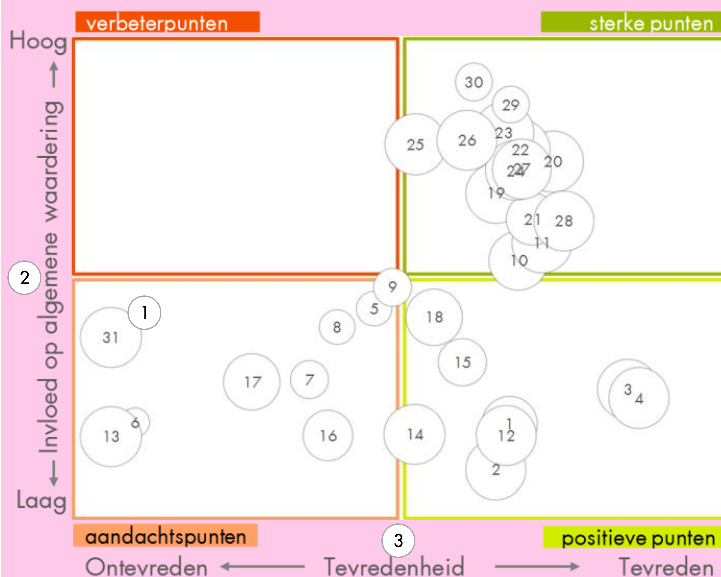
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van doelgroepen.

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 waardering van de rechtzoekenden is gedaald en daarmee lager dan de algemene waardering van de professionals. Binnen de doelgroep professionals zijn de advocaten nu meer tevreden dan in 2011. Voor zowel de rechtzoekenden als de professionals is het thema rechterlijk functioneren zeer bepalend voor de algemene waardering en wordt, op enkele aspecten na, ook hoog gewaardeerd.

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 zeer sterk volgens professionals, aandachtspunt voor rechtzoekenden

Voor beide groepen geldt dat het rechterlijk functioneren zeer bepalend is voor de algemene waardering. De professionals zijn voornamelijk lovend over het rechterlijk functioneren, met name over de deskundigheid en voorbereiding van de raadsheer. Onder de rechtzoekenden zijn de meningen verdeeld. Met name in de menselijke kant van het functioneren van de raadsheer is groeipotentieel, specifiek wat betreft het inlevingsvermogen en de onpartijdigheid. Daarnaast is ook de begrijpelijkheid van wat besproken wordt tijdens de zitting een verbeterpunt. Alle 3 de aspecten van het rechterlijk functioneren zijn bovendien gedaald in waardering ten opzichte van 2014.

Uitleg van de CRvB over de zitting en het verdere verloop van de zaak wordt gewaardeerd (vervolg)

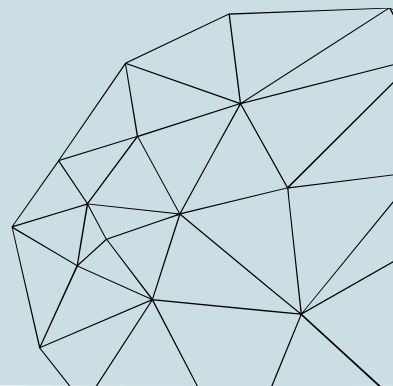
Andere elementen die positief bijdragen aan de tevredenheid van de rechtzoekenden, zijn de hoge waardering voor de aspecten uitleg over het verloop van de zitting en uitleg over het verdere verloop van de zaak.

Voor de professionals geldt dat de informatievoorziening over de zaak voorafgaand aan de zitting hoog gewaardeerd wordt.

Daarnaast krijgt de behandeling door medewerkers en bodes een hoge waardering van beide doelgroepen. Deze aspecten hebben echter een minder sterke invloed op de algemene waardering dan de uitleg van de CRvB.

Advocaten in 2017 meer tevreden dan in 2011

De algemene waardering van de advocaten en de professionals is vergelijkbaar. Wel leveren de advocaten meer kritiek op de ontvangst in het gerecht en de doorlooptijd dan de overige professionals. De advocaten geven nu een hogere waardering dan in 2011. In 2014 waren er te weinig waarnemingen onder de advocaten om conclusies op te baseren.



Overkoepelende conclusie (vervolg)

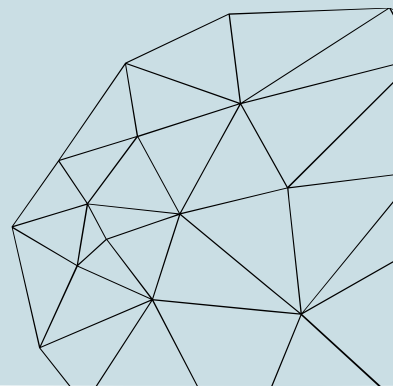
Bij de rechtzoekenden geldt dat vooral het inlevingsvermogen van de raadsheer en de begrijpelijkheid van de zitting verbeterpunten zijn. Voor beide groepen is de doorlooptijd een aandachtspunt, dit geldt het sterkst voor de professionals.

Meningen verdeeld over administratieve contacten

Binnen het thema administratieve contacten zijn de meningen van de beide doelgroepen over een paar aspecten verschillend. De rechtzoekenden zijn vooral kritisch over de mate waarin rekening wordt gehouden met hun agenda. De professionals zijn minder tevreden over de flexibiliteit bij het maken van afspraken. Het nakomen van afspraken daarentegen wordt wél goed beoordeeld. Beide groepen ervaren ruimte voor verbetering in de – praktische – informatievoorziening tijdens het wachten, maar ook vooraf over wijzigingen in plaats en/of tijd van de zitting. De rechtzoekenden geven aan dat de informatievoorziening vooraf over de zaak te wensen overlaat.

Veel onvrede over lange doorlooptijd

De doorlooptijd is duidelijk een punt ter verbetering voor de CRvB. Beide doelgroepen zijn kritisch, maar de professionals zetten dit punt nog sterker aan in hun spontane reacties. Zo geven ze aan dat de lange doorlooptijden buitensporig zijn en niet zijn uit te leggen aan hun cliënten. Het gaat hen vooral om de doorlooptijd van de volledige procedure én de termijn tot de zitting. De termijn tussen zitting en uitspraak geeft minder onvrede. Ook de wachttijden door uitloop van voorgaande zittingen roepen onvrede op. De communicatie hierover laat soms te wensen over.



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

Om de dalende lijn in de waardering van de rechtzoekenden te keren, zal de CRvB moeten werken aan de elementen die het meest bepalend zijn voor de klantwaardering: de menselijke kant van het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de zitting. Zowel de rechtzoekenden als de professionals geven aan dat het wenselijk is om aandacht te besteden aan de doorlooptijd en de administratieve zaken, zoals de informatievoorziening en een flexibele opstelling bij het maken van afspraken.

Werk voor rechtzoekenden aan het inlevingsvermogen en onpartijdigheid van de raadsheer

De menselijke kant van het rechterlijk functioneren – het inlevingsvermogen en de onpartijdigheid van de raadsheer – biedt volgens de rechtzoekenden ruimte voor verbetering. Dit hangt nauw samen met de communicatie(stijl) van raadsheren richting rechtzoekenden. Vergroot het bewustzijn van raadsheren over de door hen gehanteerde communicatie(stijl) en hoe deze overkomt op de rechtzoekenden. Door te denken vanuit de rechtzoekenden (“denken wat zij denken, voelen wat zij voelen”) kan er invloed uitgeoefend worden op de perceptie van de rechtzoekenden.

Verbeter de begrijpelijkheid van de zitting voor de rechtzoekenden

Wees scherp op een goede aansluiting in de communicatie op het niveau van de rechtzoekenden. Op dit moment is hetgeen besproken wordt tijdens de zitting niet voor iedereen duidelijk. Dit is heel bepalend voor de algemene tevredenheid. Verbetering van de begrijpelijkheid kan dan ook veel bereiken in de algehele tevredenheid.

Draag zorg voor snellere procedures

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Dit verbeterpunt geldt voor vrijwel alle gerechten, maar komt bij de CRvB sterker naar voren. Winst is met name te behalen in de snelheid waarin een zaak voorkomt, waardoor ook de hele procedure in doorlooptijd kan afnemen. Ook kan hier gedacht worden aan het terugdringen van de frequente uitloop van zittingen.

Verbeter de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting en tijdens het wachten

De rechtzoekenden en de professionals verwachten volledig, tijdig en proactief geïnformeerd te worden over hun zaak inhoudelijk en praktisch over de zitting. Op dit moment sluit de praktijk niet altijd goed aan op de verwachtingen hieromtrent.

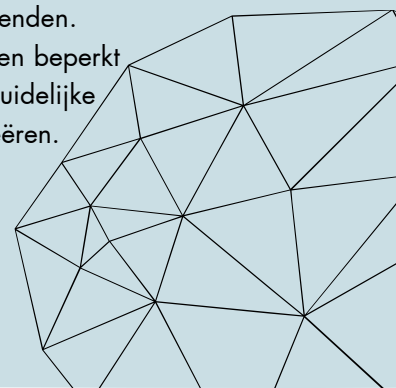
Scherp deze informatievoorziening daarom aan. Ga waar nodig in gesprek met de doelgroep om preciezer in beeld te krijgen welke informatie men verwacht. Heel praktisch kan het helpen om met behulp van digitale schermen de uitloop en de gewijzigde starttijdstippen van zittingen weer te geven.

Waar mogelijk: wees flexibeler in het maken van afspraken

Lang niet alle professionals ervaren een flexibele houding van de CRvB bij het maken van afspraken. Een voorbeeld is het plannen van zittingen. Verhinderdata doorgeven werkt minder prettig dan samen een passend moment prikken. Dit toont een meer flexibele houding waar behoefte aan is.

Ook de rechtzoekenden hebben 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 duidelijke uitleg om zo begrip te creëren.



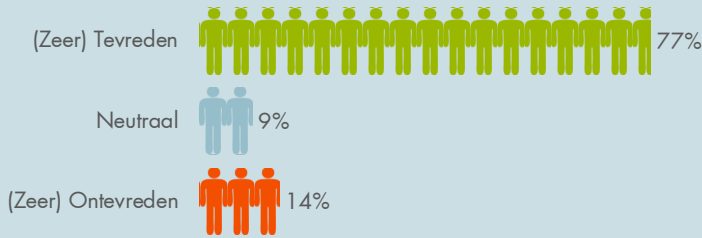


Deel A
Waardering rechtzoekenden

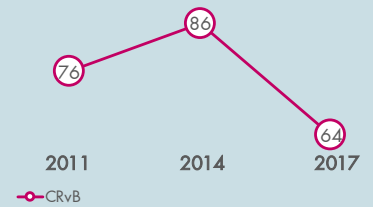
1. Waardering rechtzoekenden voor CRvB



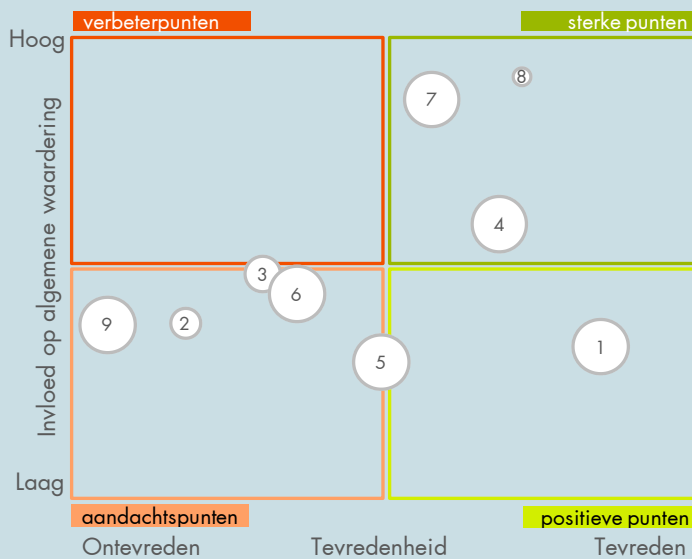
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=46)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=15)
- 3 Rechtspraak.nl (n=20)
- 4 Uitleg van gerecht (n=46)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=46)
- 6 Administratieve contacten (n=46)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=46)
- 8 Uitspraak (n=6)
- 9 Doorlooptijd (n=46)

Pluspunten op aspectniveau

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

Verbeterpunten op aspectniveau

1. Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren)
2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
3. Begrijpelijkheid zitting (Rechterlijk functioneren)

Waardering processen



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

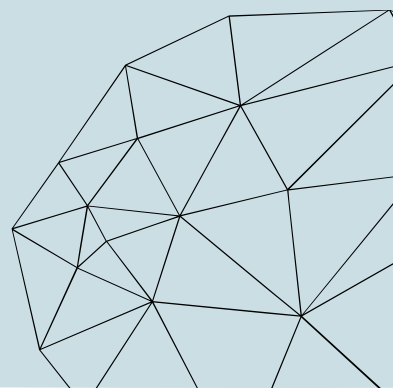
Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor CRvB

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren een belangrijke impact heeft op de tevredenheid. Verbeterpunten binnen het rechterlijk functioneren zijn het inlevingsvermogen van de raadsheer en de begrijpelijkheid van de zitting. Sterke punten zijn het luisteren van de raadsheer naar de verschillende standpunten en de omgang met de rechtzoekenden en de professionals.

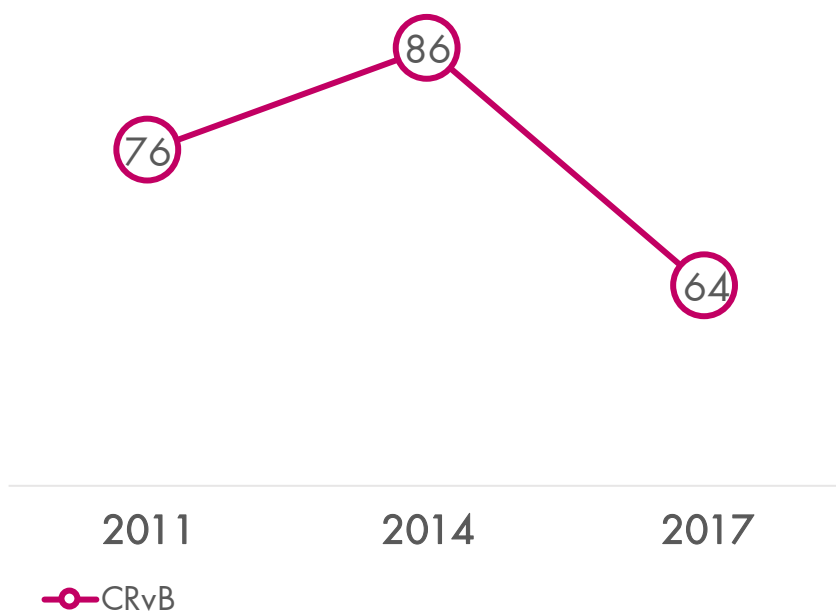
Deelconclusies

- Op algehele tevredenheid scoort de CRvB met 64 aan de lage kant. De tevredenheid over de verschillende aspecten fluctueert behoorlijk. Scores lopen uiteen van 96 (behandeling door de medewerkers) en 93 (behandeling door bodes) tot -21 (privacy(ruimtes) en -28 (doorlooptijd).
- Ten opzichte van 2014 is de algemene waardering gedaald van 86 naar 64. Deze daling is net niet significant binnen de gestelde norm, maar wel degelijk relevant.
- Verbeterpunten zijn het inlevingsvermogen van de raadsheer en de begrijpelijkheid van de zitting. Ook de onpartijdigheid van de raadsheer is een aandachtspunt vanwege de hoge impact op de algemene waardering en ruimte voor groei in tevredenheid. Bovendien geldt voor deze 3 punten dat ze allemaal gedaald zijn ten opzichte van 2014. Daarnaast zijn de scores voor de deskundigheid van de raadsheer en de omgang met de rechtzoekenden en professionals gedaald.
- Andere belangrijke aandachtspunten: administratieve contacten zoals de informatievoorziening vooraf en tijdens de zitting, het rekening houden met de agenda en de doorlooptijd. Met name de doorlooptijd wordt ook spontaan veel genoemd als verbeterpunt.
- Een sterk punt is de uitleg van de raadsheer bij de beslissing: een hoge score met veel impact op de algemene tevredenheid. Andere sterke punten hebben te maken met het rechterlijk functioneren, zoals de omgang met de rechtzoekenden en de professional, en de uitleg van het gerecht over het verloop van de zitting en het verdere verloop van de zaak.
- Over de begrijpelijkheid van de beslissing – tevens een bepalende factor voor de algemene waardering – zijn de meningen meer verdeeld. Dit is een relevant punt met ruimte voor groei in waardering.



Trend waardering rechtzoekenden voor CRvB

De algemene waardering voor de CRvB is bij de rechtzoekenden gedaald ten opzichte van 2014. Het betreft een verschil dat nét niet significant is volgens de gestelde norm, met name door de relatief lage aantallen. Dit geldt ook voor het verschil ten opzichte van 2011. De waarderingsscore (64) is daarmee relatief laag te noemen.



Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering CRvB

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.

“Iedereen werd in zijn waarde gelaten. Duidelijke dossierkennis van de raadsheren. De zitting was kort en bondig.”

“Zuiver, zakelijk en inhoudelijk goed behandeld.”

“Omdat ik nu nog niet weet wat de uitspraak is.”



“Duurt te lang.”

“Vanwege de lange wachttijd.”

“Omdat er meerdere zaken door dezelfde raadsheer zijn behandeld. Hierbij komt de onpartijdigheid in het geding. Verzoek ten onrechte afgewezen.”

Waardering rechtzoekenden voor CRvB algemeen en naar thema's

De klantwaardering voor de CRvB bij de groep rechtzoekenden is relatief laag (64). Op het totale niveau is er geen significante daling zichtbaar. Dit is echter wel het geval ten opzichte van meerdere aspecten van het thema rechterlijk functioneren: de omgang van de raadsheer met de rechtzoekenden en de professionals, het inlevingsvermogen, de onpartijdigheid en de deskundigheid van de raadsheer en tot slot de begrijpelijkheid van de zitting.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	77	9	14	64	4%	-	44
Ontvangst bij aankomst gerecht	93	7		93	*	0%	46
Openingstijden gerechtsgebouw	72	26		70		7%	43
Entree, ruimte en bewegwijzering	87	4	9	78		0%	46
Behandeling door medewerkers	96	4		96		0%	46
Behandeling door bode(s)	93	7		93	*	0%	46
Bereikbaarheid gerecht	60	20	20	40	*	67%	15
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	71	14	14	57		70%	14
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	25	38	38	-13		83%	8
Rechtspraak.nl	65	20	15	50	*	57%	20
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	50	22	28	22	*	61%	18
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	71	14	14	57	*	70%	14
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	60	20	20	40	*	57%	20
Uitleg van gerecht	87	7	7	80	*	0%	46
Uitleg verloop zitting	84	4	11	73		2%	45
Uitleg verdere verloop zaak	89	4	7	83		0%	46
Ontvangst voor aanvang zitting	67	30		65	*	0%	46
Faciliteiten tijdens wachten	87	9	4	82		2%	45
Privacy(ruimtes)	26	26	47	-21		59%	19
Tijdige start zitting	71	16	13	58		2%	45
Administratieve contacten	65	24	11	54	*	0%	46
Informatievoorziening voor zitting	67	17	17	50	*	35%	30
Informatievoorziening tijdens het wachten	63	17	20	43	*	35%	30
Rekening gehouden met uw agenda	53	29	18	34	*	17%	38
Informatie vooraf over zaak	69	19	12	57		9%	42
Rechterlijk functioneren	76	20	4	72	*	0%	46
Vorbereiding rechter	80	7	12	68		11%	41
Omgang rechter met rechtzoekende	83	15		80	↘	0%	46
Omgang rechter met professional	83	17		83	↘	22%	36
Rechter luistert naar standpunten	83	9	9	74		0%	46
Rechter neemt u serieus	78	13	9	70	*	0%	46
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	80	11	9	71		2%	45
Inlevingsvermogen rechter	64	22	13	51	↘	2%	45
Onpartijdigheid rechter	80	7	14	66	↘	4%	44
Deskundigheid rechter	79	13	8	72	↘	15%	39
Begrijpelijkheid zitting	67	16	18	49	↘	2%	45
Uitspraak	83	17		83	*	14%	6
Uitleg rechter over beslissing	100			100		14%	6
Begrijpelijkheid beslissing	83	17		67		14%	6
Doorlooptijd	26	20	54	-28	*	0%	46
Doorlooptijd volledige procedure	26	20	54	-28		0%	46

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

Waarderingscore is:

↗ Significant hoger t.o.v. 2014

↘ Significant lager t.o.v. 2014

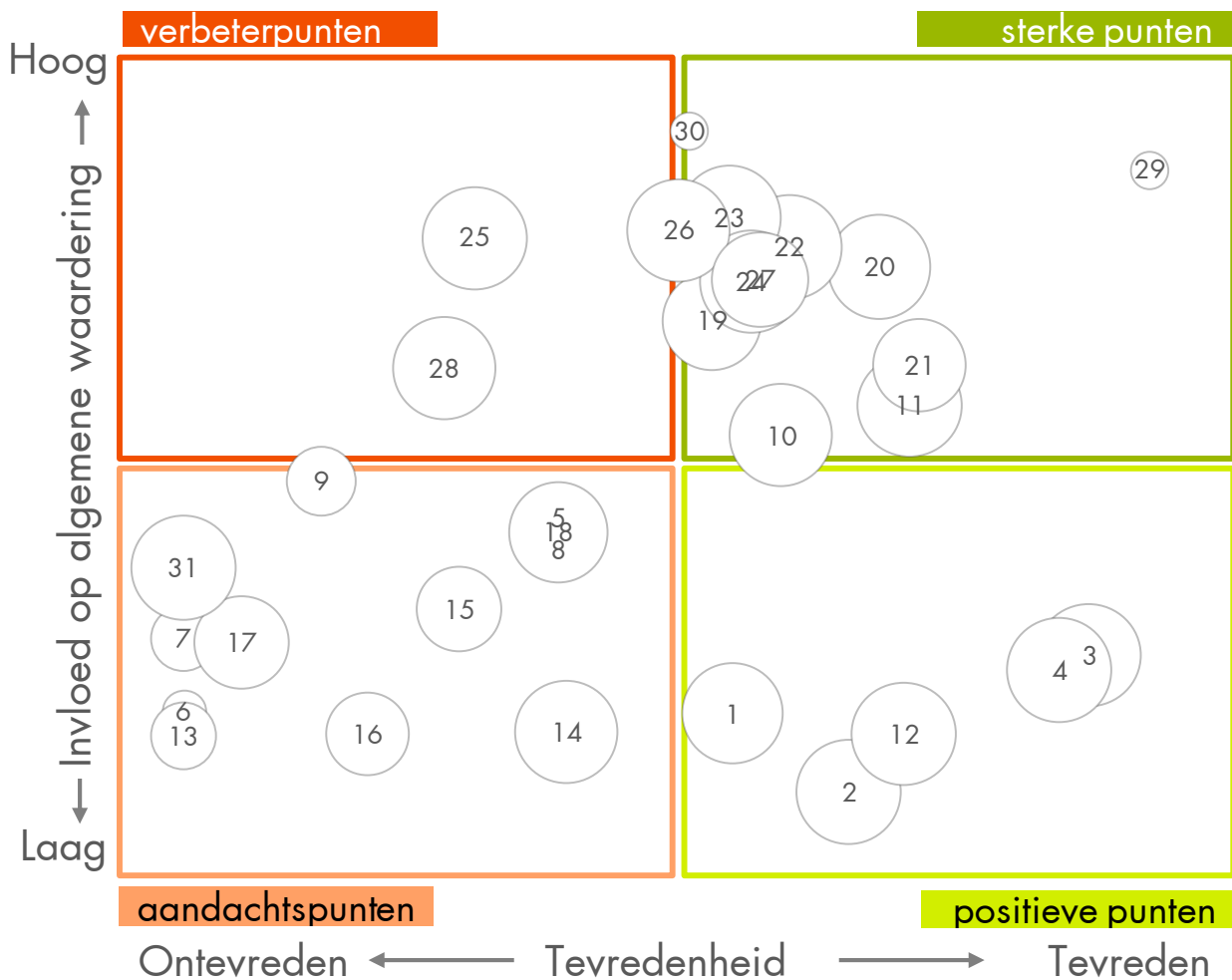
Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor CRvB

Verbeter- en aandachtspunten

De CRvB heeft 2 prioritaire verbeterpunten: het inlevingsvermogen van de raadsheer (punt 25) en de begrijpelijkheid van de zitting (punt 28). Ook de onpartijdigheid van de raadsheer is een aandachtspunt vanwege de hoge impact op de algemene waardering en omdat dit aspect precies op de grens van verbeterpunt dan wel sterk punt valt. Andere belangrijke aandachtspunten: administratieve contacten zoals informatievoorziening en rekening houden met de agenda (punten 15 t/m 18) en de doorlooptijd (punt 31).

Sterke punten

Het sterkste punt volgens de rechtzoekenden is de uitleg van de raadsheer over de beslissing. Over de begrijpelijkheid van de beslissing zijn de meningen meer verdeeld, terwijl de impact op de algemene waardering groot is. Andere sterke punten hebben te maken met het rechterlijk functioneren en de uitleg van het gerecht over het verloop van de zitting en het verdere verloop van de zaak.



1	Openingstijden gerechtsgebouw (n=43)	12	Faciliteiten tijdens wachten (n=45)	23	Rechter neemt u serieus (n=46)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=46)	13	Privacy(ruimtes) (n=19)	24	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=45)
3	Behandeling door medewerkers (n=46)	14	Tijdige start zitting (n=45)	25	Inlevingsvermogen rechter (n=45)
4	Behandeling door bode(s) (n=46)	15	Informatievoorziening voor zitting (n=30)	26	Onpartijdigheid rechter (n=44)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=14)	16	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=30)	27	Deskundigheid rechter (n=39)
6	Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=8)	17	Rekening gehouden met uw agenda (n=38)	28	Begrijpelijkheid zitting (n=45)
7	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=18)	18	Informatie vooraf over zaak (n=42)	29	Uitleg rechter over beslissing (n=6)
8	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=14)	19	Voorbereiding rechter (n=41)	30	Begrijpelijkheid beslissing (n=6)
9	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=20)	20	Omgang rechter met rechtzoekende (n=46)	31	Doorlooptijd volledige procedure (n=46)
10	Uitleg verloop zitting (n=45)	21	Omgang rechter met professional (n=36)		
11	Uitleg verdere verloop zaak (n=46)	22	Rechter luistert naar standpunten (n=46)		

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor CRvB

We hebben de rechtzoekenden niet alleen gevraagd 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 door de rechtzoekenden spontaan genoemde verbeterpunten bevestigen met name de lage score op doorlooptijd. Elementen van het rechterlijk functioneren zijn duidelijk geen top-of-mind-verbeterpunten. Men noemt wel meer praktische zaken ter verbetering van de geboden faciliteiten.

“Omdat het lang duurde voordat ik hier terecht kon.”

“Bewegwijzering naar gerechtsgebouw is summier.”

“Snellere beslissing van de raadsheer.”



“Ik miste een koffieapparaat bij de ingang. Bij de koffiecokner moet je een pasje hebben dat je erlangs haalt.”

“Mag wel sneller. Ik heb een jaar moeten wachten op hoger beroep.”

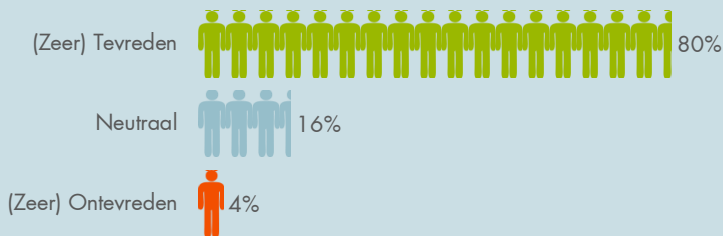
“Er ontbreken tafeltjes in de wachtruimte.”



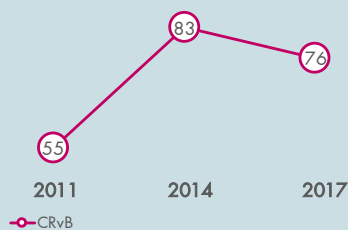
Deel B
Waardering professionals

2. Waardering professionals voor CRvB

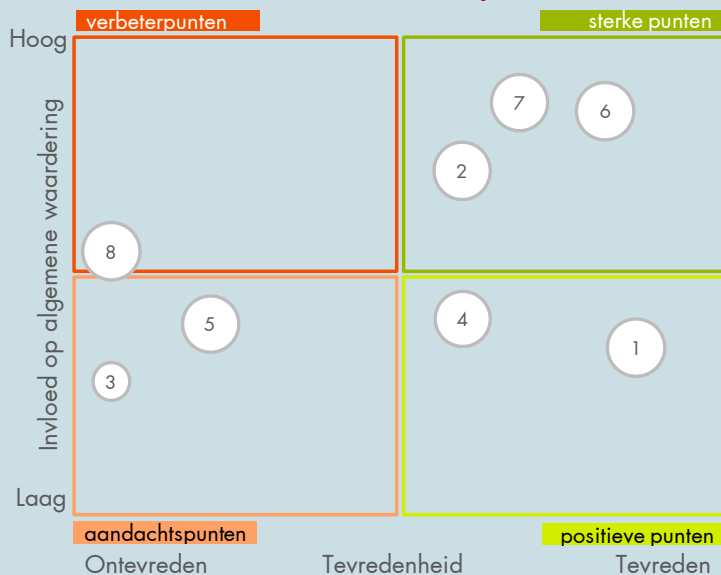
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=312)
- 2 Administratieve contacten (n=314)
- 3 Digitale voorzieningen (n=145)
- 4 Rechtspraak.nl (n=292)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=312)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=313)
- 7 Uitspraak (n=311)
- 8 Doorlooptijd (n=313)

Pluspunten op aspectniveau

1. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)
2. Voorbereiding rechter (Rechterlijk functioneren)
3. Rechter luistert naar standpunten (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



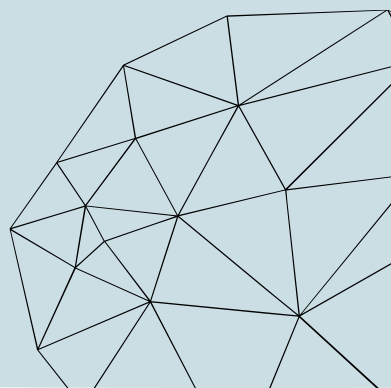
Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor CRvB

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat alle aspecten van het rechterlijk functioneren en de uitspraak zeer bepalend zijn voor de algemene waardering en tevens een hoge waardering krijgen. Andere sterke punten: het nakomen van afspraken en de inhoudelijke informatievoorziening vooraf over de zaak. Duidelijke verbeterpunten zijn volgens de professionals de doorlooptijd en de flexibiliteit bij het maken van afspraken. De algemene waardering van de advocaten is gestegen, bij de overige professionals is de waardering stabiel gebleven.

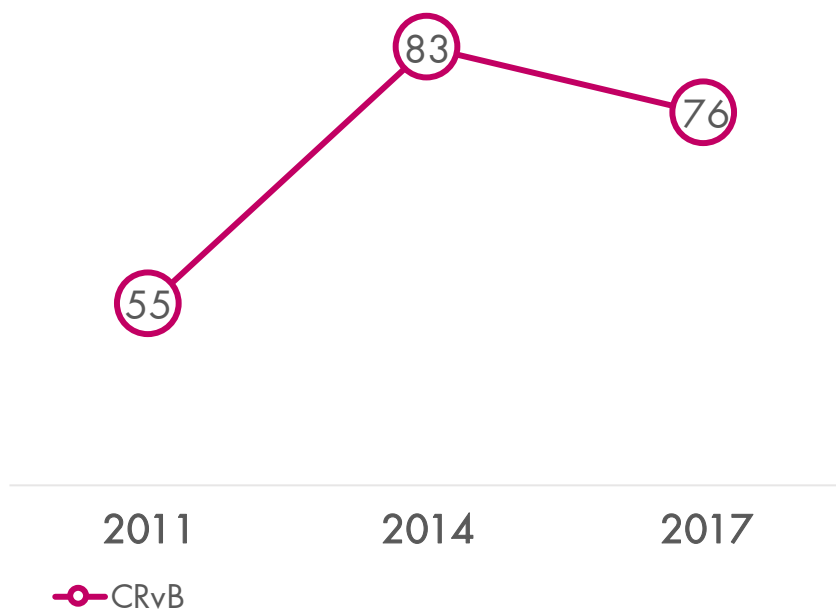
Deelconclusies

- Op algehele tevredenheid van de professionals scoort de CRvB 76. Scores voor de aspecten lopen uiteen van 96 (voorbereiding van de raadsheer) en 94 (deskundigheid van de raadsheer en behandeling door de bodes) tot -41 (termijn tot de zitting), -35 (doorlooptijd van de volledige procedure) en -24 (bereikbaarheid via e-mail).
- De algehele waardering voor de CRvB (76) is stabiel ten opzichte van 2014 (83).
- De professionals zijn vooral tevreden over alle aspecten van het rechterlijk functioneren en over de ontvangst bij aankomst in het gerecht. Dit laatste thema is echter niet sterk bepalend voor de algemene waardering.
- In algemene waardering is er geen verschil tussen de advocaten en de overige professionals. De waardering van de advocaten is echter wel gestegen sinds 2011. Bij de overige professionals blijft de waardering stabiel.
- Op themaniveau zijn er wel verschillen tussen de advocaten en de overige professionals: de advocaten zijn kritischer dan de overige professionals over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht en de doorlooptijd. Voor de digitale voorzieningen geldt juist dat de overige professionals duidelijk kritischer zijn dan de advocaten.
- Verbeterpunten waarmee de waardering zal toenemen zijn: de flexibiliteit bij het maken van afspraken en de doorlooptijd van de volledige procedure. Andere belangrijke aandachtspunten zijn de termijn van de zitting tot de uitspraak en de termijn tot de zitting. Ook de informatievoorziening biedt verbeterruimte, met name tijdens het wachten, maar ook vooraf over wijzigingen in plaats en/of tijd van de zitting.
- De spontaan genoemde verbeterpunten liggen duidelijk in lijn met de verbeterpunten uit de gemeten aspecten.



Trend waardering professionals voor CRvB

Na een stijging van 2011 naar 2014 is de algemene waarderingsscore nu stabiel ten opzichte van 2014 (76). Het getoonde verschil is niet significant.



Toelichting professionals op algemene waardering CRvB

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.



CRvB is een uitstekend rechtscollege. Zeer deskundig, gaat uitstekend met de rechtzoekende om, zeker ter zitting. Er wordt dan ook heel goed uitgelegd wat er speelt in de zaak. De vragen zijn duidelijk. Cliënten voelen zich gehoord ook als het een nee is. Het duurt alleen veel en veel te lang voordat een zaak op zitting staat."



Deskundigheid, duidelijke procedures en de toegankelijkheid en vriendelijkheid van de medewerkers bij telefonisch contact en bij bezoek."



Inhoudelijk is het prima in orde en ook de behandeling door bodes en raadsheer is prima. De doorlooptijd is echter buitensporig lang en niet uit te leggen aan cliënten."



De bejegening per telefoon is niet altijd even vriendelijk. Daarnaast heb ik eens gevraagd waarom een zitting van de rol was gehaald en geen doorgang vond. Ik moest mijn vraag schriftelijk indienen maar kreeg per telefoon de reactie dat daarover geen mededeling werd gedaan! Dit was niet uit te leggen aan mijn cliënt."



De tendens van de laatste jaren is steeds meer dat de raadsheer de wet legalistisch volgt en niet meer zoals eerder zoekt naar creatieve oplossingen voor de vaak beperkte burger tegen een allesoverheersende overheid, vooral op het gebied van de zogenaamde participatiewetgeving; deze brengt zwakke mensen aan de rand van de afgrond."



Procedure duurt veel te lang. Na minimaal een jaar wellicht een zitting. En de CRvB doet niet anders dan een onderzoek heropenen. Dus... nog meer vertraging voor de cliënt(e)."



Beetje afhankelijk welke raadsheren de zitting verzorgen, maar het gros van met name de mannelijk raadsheren is toch wel behoorlijk arrogant richting een bijstandsgerechtigde. Bijna gênant."

Waardering professionals voor CRvB algemeen en naar thema's

De klantwaardering voor de CRvB bij de professionals is goed (76). Op aspectniveau zijn er enkele dalingen zichtbaar in de waardering, verspreid over de thema's. Het betreft de openingstijden van het gerechtshof, de correspondentie met medewerkers via post/fax, de deskundigheid van de raadsheer en de termijn tussen zitting en uitspraak.

Over het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de ontvangst bij aankomst zijn de professionals zeer tevreden. Er is echter veel onvrede over de doorlooptijd en de digitale voorzieningen. Ook zijn de professionals kritisch over de flexibiliteit bij het maken van afspraken, de informatievoorziening tijdens het wachten, de privacy(ruimtes) en het tijdig beginnen van de zitting.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	80	16	4	76	0%	-	314
Ontvangst bij aankomst gerecht	96		4	95 *	1%	-	312
Openingstijden gerechtshof	79	21		79 ↘	13%	-	273
Entree, ruimte en bewegwijzing	79	17	4	76	1%	-	311
Behandeling door medewerkers	92	7		90	4%	-	301
Behandeling door bode(s)	95	5		94 *	1%	-	312
Administratieve contacten	74	25		74 *	0%	-	314
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	79	18	4	75	22%	-	245
Correspondentie met medewerkers via post/fax	80	17	3	77 ↘	8%	-	288
Nakomen van afspraken	82	15		79	11%	-	279
Flexibiliteit in het maken van afspraken	50	32	18	32	27%	-	228
Informatievoorziening voor zitting	76	17	7	68 *	19%	-	254
Informatievoorziening tijdens het wachten	60	26	14	47 *	19%	-	253
Informatie vooraf over zaak	83	15		81	1%	-	311
Digitale voorzieningen	27	36	37	-10 *	54%	-	145
Bereikbaarheid via e-mail	23	29	48	-24	66%	-	107
Voorzieningen procederen via internet	23	43	34	-11	68%	-	100
Rechtspraak.nl	77	20	3	74 *	7%	-	292
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	78	19		75 *	14%	-	269
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	79	18		77 *	15%	-	266
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	72	20	8	64 *	9%	-	287
Ontvangst voor aanvang zitting	50	43	7	42 *	1%	-	312
Faciliteiten tijdens wachten	68	22	10	59	1%	-	311
Privacy(ruimtes)	39	37	24	15	20%	-	251
Op tijd beginnen zitting	50	32	18	32	1%	-	312
Rechterlijk functioneren	92	7		91 *	0%	-	313
Vorbereiding rechter	97			96	0%	-	313
Omgang rechter met rechtzoekende	89	9		87	2%	-	307
Omgang rechter met Officier van Justitie				0 *	0%	-	0
Omgang rechter met verdachte / cliënt	89	9		87 *	40%	-	188
Omgang rechter met professional	89	9		87	1%	-	312
Rechter luistert naar standpunten	92	7		91	0%	-	313
Rechter neemt u serieus	88	8	4	85 *	1%	-	311
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	94	6		93	0%	-	313
Inlevingsvermogen rechter	82	14	4	79	1%	-	311
Onpartijdigheid rechter	88	9		85	1%	-	311
Deskundigheid rechter	95	4		94 ↘	1%	-	312
Begrijpelijkheid zitting	94	5		93 *	0%	-	313
Uitspraak	83	14		81 *	1%	-	311
Uitleg rechter over beslissing	79	16	5	74	3%	-	305
Begrijpelijkheid beslissing	84	12	5	79	1%	-	311
Passend in bestendige jurisprudentie	83	13	4	79	2%	-	307
Doorlooptijd	19	45	36	-18 *	0%	-	313
Doorlooptijd volledige procedure	18	29	53	-35	1%	-	312
Termijn tot zitting	16	27	57	-41	1%	-	311
Termijn zitting tot uitspraak	50	33	17	34 ↘	2%	-	309

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

Waarderingscore is:

↗ Significant hoger t.o.v. 2014
↘ Significant lager t.o.v. 2014

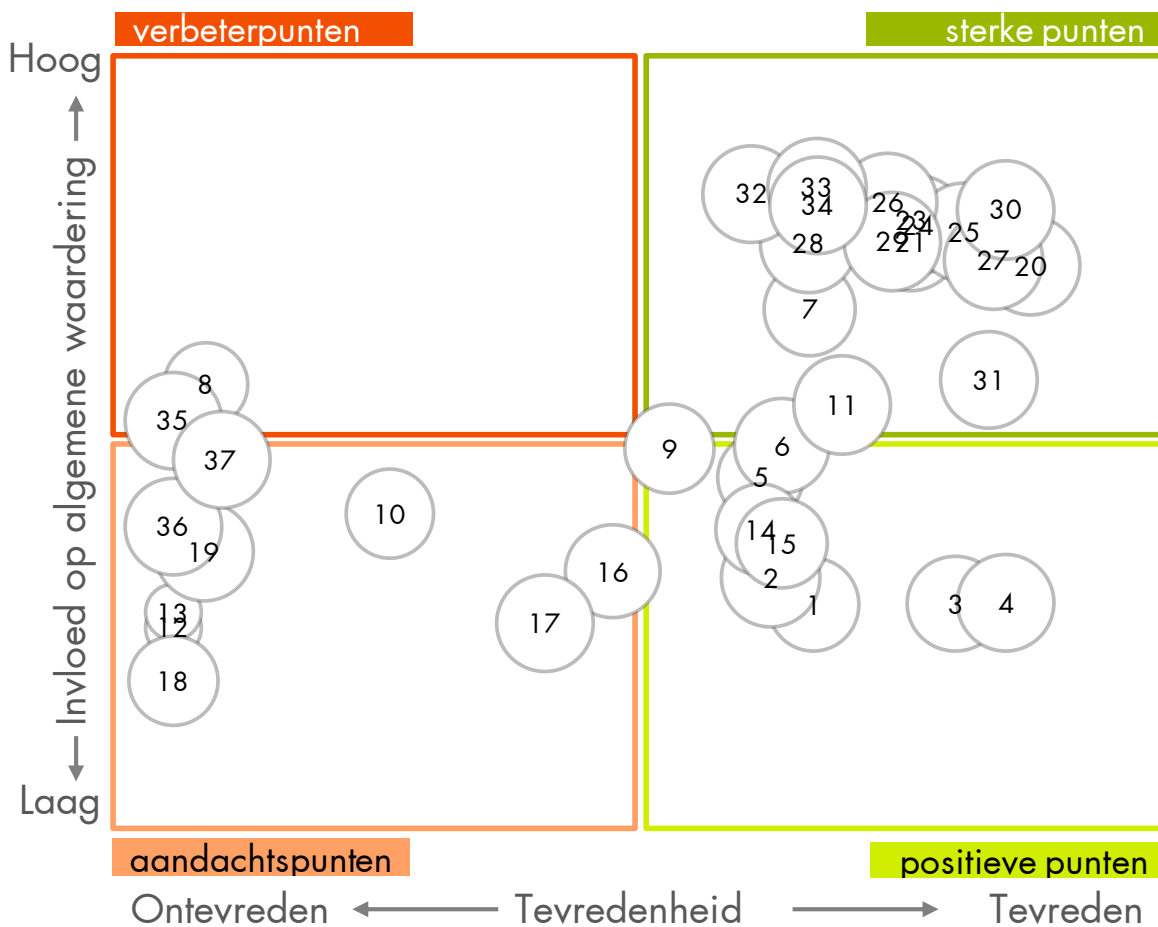
Prioriteitenanalyse professionals voor CRvB

Verbeter- en aandachtspunten:

De CRvB heeft 2 prioritaire verbeterpunten: de flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8) en de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35). Andere belangrijke aandachtspunten zijn de termijn van zitting tot uitspraak (punt 37) en de termijn tot de zitting (punt 36). Ook de informatievoorziening kan verbeterd worden, met name tijdens het wachten (punt 10), maar ook vooraf over wijzigingen in plaats en/of tijd van de zitting (punt 9).

Sterke punten:

Alle gemeten aspecten van het rechterlijk functioneren en de uitspraak (punt 20 t/m 34) worden hoog gewaardeerd door de professionals en zijn sterk bepalend voor de algemene waardering. Aanvullend is het nakomen van afspraken een sterk punt (punt 7), evenals de inhoudelijk informatievoorziening vooraf over de zaak (punt 11).



1	Openingsstijden gerechtsgebouw (n=273)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=269)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=313)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=311)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=266)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=311)
3	Behandeling door medewerkers (n=301)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=287)	29	Onpartijdigheid rechter (n=311)
4	Behandeling door bode(s) (n=312)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=311)	30	Deskundigheid rechter (n=312)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=245)	18	Privacy(ruimtes) (n=251)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=313)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=245)	19	Op tijd beginnen zitting (n=312)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=305)
7	Nakomen van afspraken (n=279)	20	Vorbereiding rechter (n=313)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=311)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=228)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=307)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=307)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=254)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=188)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=312)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=253)	24	Omgang rechter met professional (n=312)	36	Termijn tot zitting (n=311)
11	Informatie vooraf over zaak (n=311)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=313)	37	Termijn zitting tot uitspraak (n=309)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=107)	26	Rechter neemt u serieus (n=311)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=100)				

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor CRvB

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 spontaan genoemde verbeterpunten liggen duidelijk in lijn met de verbeterpunten uit de gemeten aspecten. Met name de doorlooptijden worden veelvuldig genoemd, evenals de praktische informatievoorziening.

“Bellen om een zitting in te plannen. Vraag mij niet om verhinderdata, want het heeft werkelijk geen enkel nut voor mij om verhinderdata te geven over de komende 3 maanden, want dan heb ik er al zoveel zittingen bij, dat mijn verhinderdata 2 weken later al niet meer compleet zijn. ... Rechtbank Rotterdam doet dat heel goed, die bellen me gewoon altijd om de zitting in te plannen.”



“Betere wachtruimte in het gerechtsgebouw. Nu moet je op de gang zitten/wachten. Er is nu één kamer voor overleg cliënt/rechtshulpverlener. Mogelijkheden tot gebruik van deze ruimte zijn niet goed geregeld. Slechts één kamer is echt te weinig.”



“Met name informatievoorziening over langer wachten voorafgaand aan een zitting als een andere zaak meer tijd vraagt dan vooraf gedacht. Overigens is dat een probleem dat niet uitsluitend bij de CRvB voorkomt, maar bij alle rechtbanken.”

“Meer capaciteit voor de raadsheren die het werk moeten doen, zodat de doorlooptijden verkorten, zonder aan kwaliteit in te boeten.”

“Iets meer informatievoorziening voorafgaand aan de zitting. Je moet nu blijven bellen of er al een datum bekend is of een planningsdatum.”

“Misschien een digitaal bord waarop te zien valt hoe laat de zaak begint en of de voorgaande zaken uitlopen. Open wifi-verbinding (of met een vaste code die niet verandert), zodat de code niet steeds opnieuw bij de bode hoeft te worden opgevraagd.”

Waardering beroepsgroepen voor CRvB

In de algemene waardering is er geen verschil tussen de advocaten en de overige professionals. Wel zien we verschillen in waardering op de thema's ontvangst bij de aankomst bij het gerecht en de doorlooptijd. In beide gevallen zijn de advocaten hierin kritischer dan de overige professionals. Opvallend is dat voor de digitale voorzieningen geldt dat juist de overige professionals flink kritischer zijn dan de advocaten.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	80	16	4	76	0%	-	314
Advocaten	79	15	7	72	0%	-	107
Overige professionals	81	16	3	78	0%	-	207
Ontvangst bij aankomst gerecht	96	4		95	1%	-	312
Advocaten	92	8		91	1%	-	106
Overige professionals	98			98	0%	-	206
Administratieve contacten	74	25		74	0%	-	314
Advocaten	75	24		74	0%	-	107
Overige professionals	74	26		73	0%	-	207
Digitale voorzieningen	27	36	37	-10	54%	-	145
Advocaten	38	40	22	17	44%	-	60
Overige professionals	19	33	48	-29	59%	-	85
Rechtspraak.nl	77	20	3	74	7%	-	292
Advocaten	73	21	5	68	12%	-	94
Overige professionals	79	19		76	4%	-	198
Ontvangst voor aanvang zitting	50	43	7	42	1%	-	312
Advocaten	42	49	8	34	1%	-	106
Overige professionals	53	40	7	47	0%	-	206
Rechterlijk functioneren	92	7		91	0%	-	313
Advocaten	90	8		88	0%	-	107
Overige professionals	94	6		93	0%	-	206
Uitspraak	83	14	3	81	1%	-	311
Advocaten	78	17	5	73	3%	-	104
Overige professionals	86	13		85	0%	-	207
Doorlooptijd	19	45	36	-18	0%	-	313
Advocaten	16	39	45	-29	1%	-	106
Overige professionals	20	49	31	-12	0%	-	207

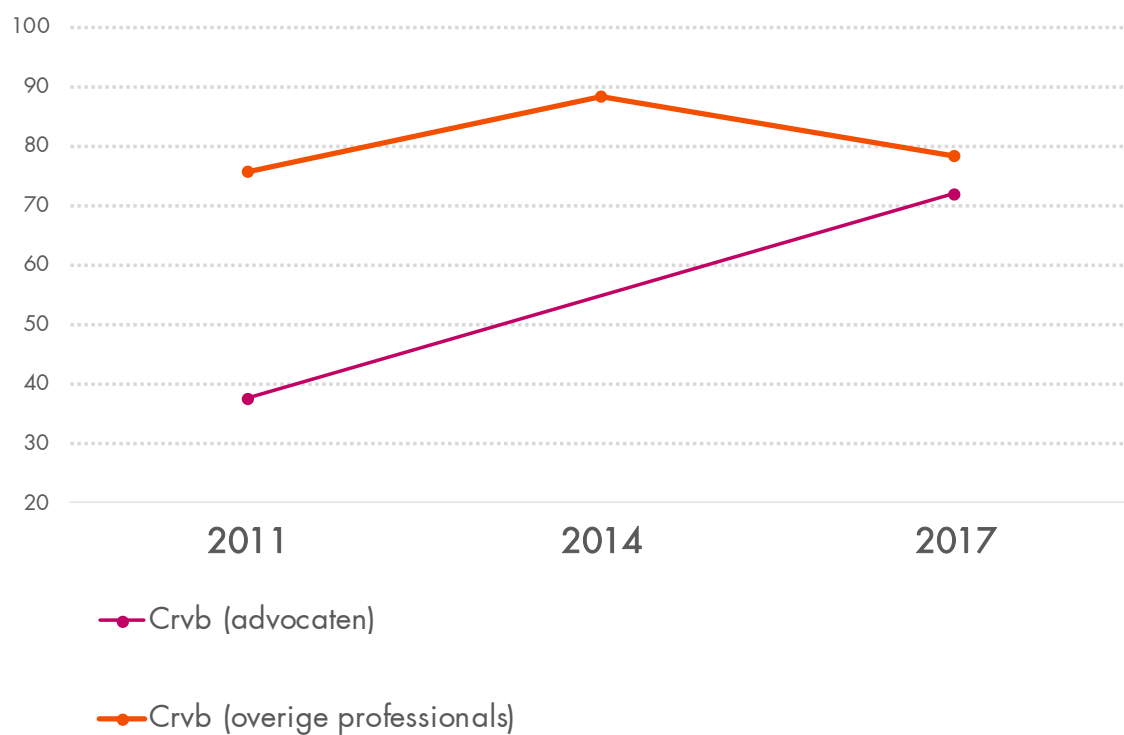
■ % (Zeer) Tevreden ■ % Neutraal ■ % (Zeer) Ontevreden

Waarderingscore is:

- Significant hoger t.o.v. totaal
- Significant lager t.o.v. totaal

Trend waardering beroepsgroepen voor CRvB

Advocaten laten een stijging zien in de algemene waardering sinds 2011. De overige professionals wijken niet af van de totale groep professionals en laten daarmee een min of meer stabiel patroon zien.





Deel C
Doelgroepen vergeleken

3. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor CRvB

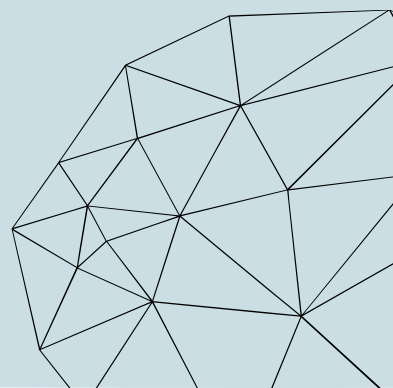
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor CRvB

Overkoepelende conclusie

De professionals geven een – indicatief – hogere waardering voor de CRvB dan de rechtzoekenden. Na een toename in de waardering van 2011 naar 2014 is de waardering van de professionals tussen 2014 en 2017 stabiel. Voor de rechtzoekenden geldt echter een – indicatieve – daling in de waardering van 2014 naar 2017.

Deelconclusies

- De algemene waardering van de professionals (76) ligt hoger dan de algemene waardering van de rechtzoekenden (64).
- 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.
- De sterke punten die voor beide doelgroepen gelden, hebben te maken met het rechterlijk functioneren. Bij de professionals gaat het hierbij om de inhoudelijke kant van het rechterlijk functioneren, namelijk de deskundigheid en de voorbereiding. Bij de rechtzoekenden gaat het meer om de menselijke kant van het rechterlijk functioneren, namelijk de omgang met de rechtzoekenden en het luisteren naar de standpunten.
- De belangrijkste verbeter- dan wel aandachtspunten overlappen elkaar deels. De doorlooptijd is voor beide groepen een verbeterpunt. Specifiek voor de rechtzoekenden is het inlevingsvermogen van de raadsheer daarnaast een verbeterpunt. Voor professionals is de flexibiliteit bij het maken van afspraken een verbeterpunt.



Waardering naar thema's voor CRvB

Pluspunten

Waar de sterke punten van de professionals zich sterk richten op de inhoudelijke kant van het rechterlijk functioneren (deskundigheid en voorbereiding), geldt voor de rechtzoekenden dat de sterke punten vooral te maken hebben met de menselijke kant van het rechterlijk functioneren (de omgang met de rechtzoekenden en het luisteren naar de standpunten).

Verbeterpunten

Voor beide doelgroepen is de doorlooptijd een verbeterpunt. Specifiek voor de rechtzoekenden is het inlevingsvermogen van de raadsheer een verbeterpunt. Dit geldt niet voor de professionals. Aanvullend geldt dat de begrijpelijkheid van de zitting voor de rechtzoekenden ook een belangrijk verbeterpunt is (zie de prioriteitenmatrix in het hoofdstuk Rechtzoekenden). Specifiek voor de professionals is de flexibiliteit bij het maken van afspraken een verbeterpunt. Voor rechtzoekenden geldt een soortgelijk aspect als aandachtspunt: rekening houden met de agenda van de rechtzoekenden.

Pluspunten

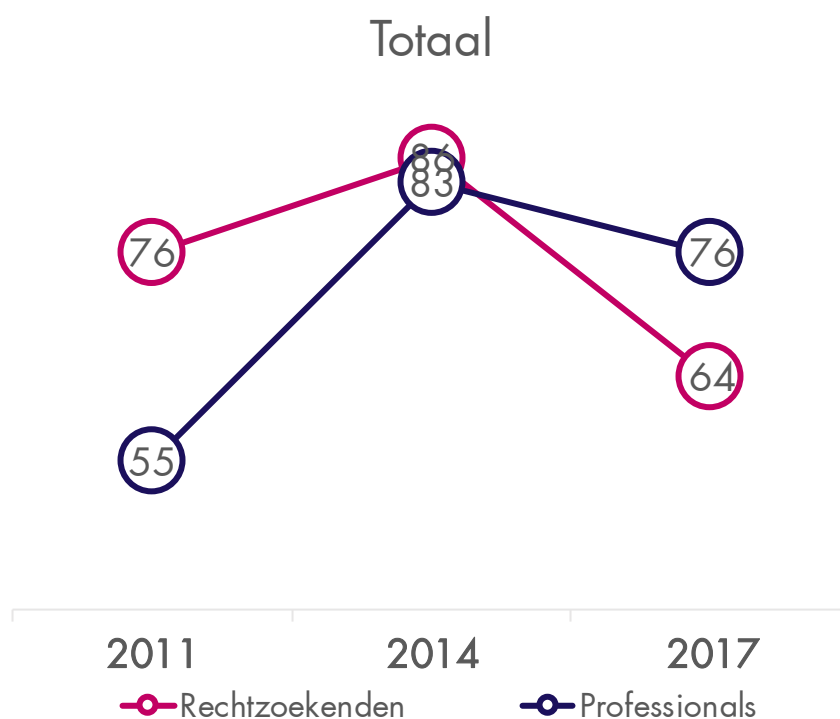
Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
	1. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)	1. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)
	2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)	2. Voorbereiding rechter (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
	1. Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren)	1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
	2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)	2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)

Trend klantwaardering 2011- 2017 voor CRvB

Waar de algemene waardering van de rechtzoekenden – indicatief, de gestelde norm is nét niet gehaald – gedaald is ten opzichte van 2014, is de waardering van de professionals stabiel gebleven. Opvallend is dat de professionals nu een hogere waarderingsscore geven dan de rechtzoekenden, terwijl dit in 2011 nog andersom was. Ook hiervoor geldt dat het getoonde verschil volgens de gestelde norm nét niet significant is.





Bijlagen

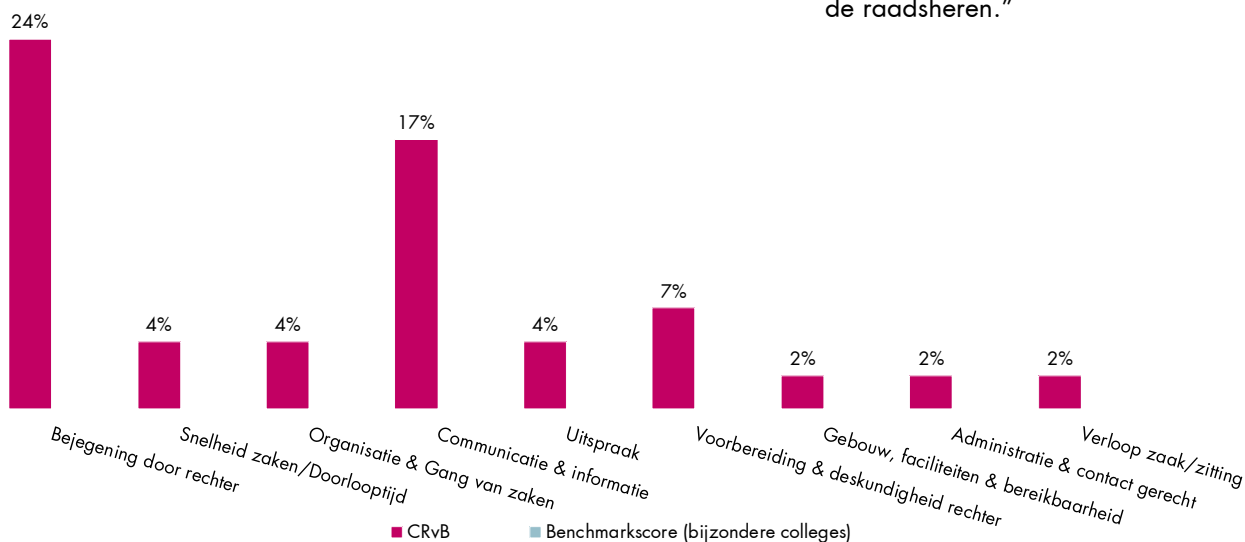
Tekstanalyse*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

In de toelichting op de algehele waardering noemen de rechtzoekenden met name de bejegening door de raadsheer (24%) en communicatie & informatie (17%) als reden voor (on)tevredenheid. Andere thema's die uit de landelijke tekstanalyse onder de rechtzoekenden naar voren zijn gekomen worden nauwelijks genoemd bij de CRvB.

“Vooral om het respect dat getoond wordt.”

“Het is gelopen zoals ik had gedacht. Er is geen gespannen sfeer, de raadsheren waren relaxed.”

“De onpartijdigheid en deskundigheid van de raadsheren.”



“Omdat ik de kans heb gekregen om mijn woord te doen.”

“Omdat ik me serieus genomen voel.”

“Goed hoor en wederhoor.”

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

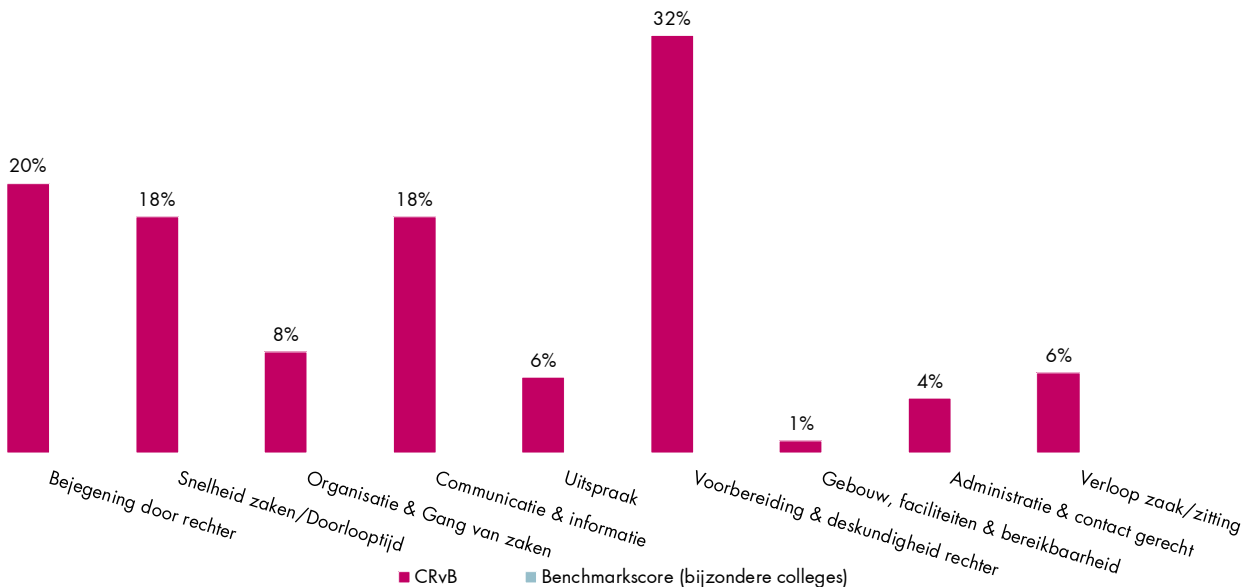
Tekstanalyse*: spontane toelichting professionals op waardering

In de spontane toelichting op de algehele waardering noemen de professionals met name de voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (32%) als reden voor (on)tevredenheid.

Vervolgens gaan de meeste opmerkingen over de bejegening door de raadsheer (20%), communicatie & informatie (18%) en snelheid zaken/doorlooptijd (18%). Binnen het thema communicatie gaat het enerzijds in positieve zin over de bejegening door medewerkers van de CRvB. Verbeterpunten hebben te maken met de informatievoorziening tijdens het wachten, die als matig wordt ervaren.

“Correcte bejegening. Deskundig. Behoorlijk flexibel. Wel lange afhandelingstermijnen en uitloop van zittingen.”

“De deskundigheid en houding van de raadsheren lopen zeer uiteen, van zeer deskundig tot onvoldoende deskundig. Hetzelfde geldt voor de neutraliteit en de houding ter zitting. Over de huisvesting en bodes ben ik redelijk positief, over de duur van de procedure negatief. Zaken staan nu eerder op zitting maar de uitspraak laat langer op zich wachten. De kwaliteit van de raadsheren staat voor mij voorop, maar die lijkt onder druk te staan.”



“De voorbereiding en de inhoudelijke kwaliteit van de raadsheren in een zaak is zonder meer erg goed. Alleen duurt de procedure in de aanloop te lang. Vaak is er voor een zitting een lange wachttijd, zonder informatie daarover tijdens het wachten en excuses daarvoor van de raadsheren bij het begin.”

“Over het algemeen zeer goed geïnformeerde raadsheren. Actief tijdens de zitting. Aandacht voor de cliënt. Goed gemotiveerde uitspraken.”

“Deskundig en goed voorbereide raadsheren. Informatievoorziening vooraf prima. De duur van de procedure is te lang.”

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

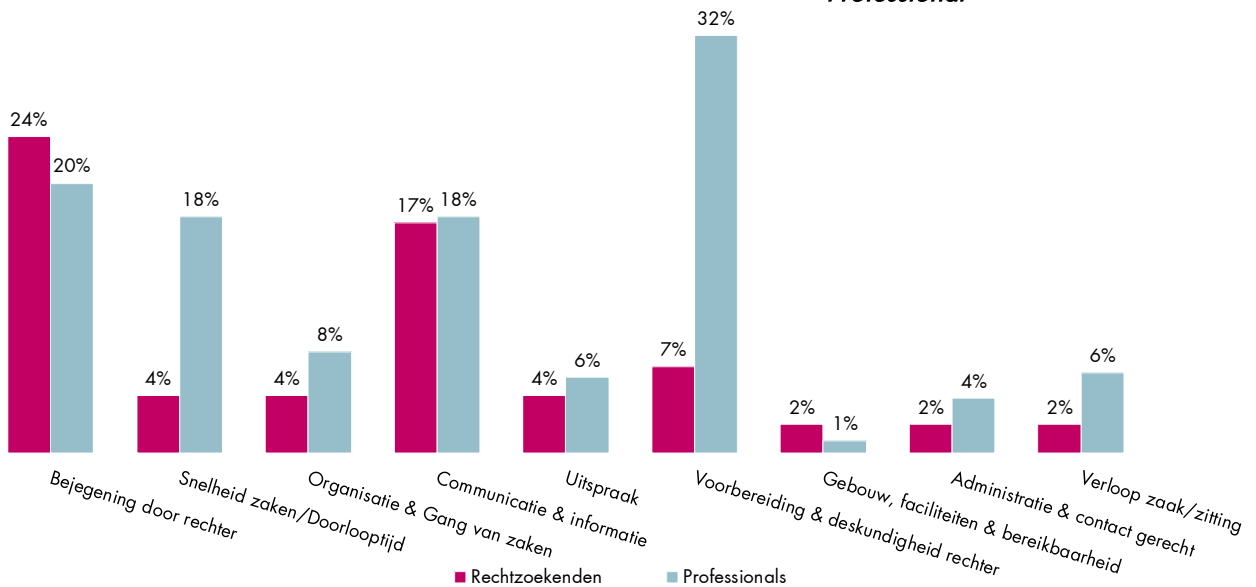
Tekstanalyse*: spontane thema's vergeleken

De tekstanalyse van de toelichting van de respondenten op de waardering laat op enkele thema's grote verschillen zien tussen de rechtzoekenden en de professionals. De professionals maken beduidend meer opmerkingen over de voorbereiding en de deskundigheid van de raadsheer, het kernthema van de professionals (32% versus 7%). Ook worden er door de professionals veel meer opmerkingen gemaakt over doorlooptijden (18% versus 4%).

De meest genoemde thema's bij de rechtzoekenden zijn juist de bejegening door de raadsheer (24%) en communicatie en informatie (17%). Beide thema's worden door de professionals vrijwel even vaak benoemd.

“Iedereen werd in zijn waarde gelaten. Duidelijke dossierkennis van de raadsheren.”
Rechtzoekende

“Het is een kundige omgeving waar kwalitatieve rechtspraak hoog in het vaandel staat. De uitspraken worden zorgvuldig en helder opgemaakt, hieruit valt af te leiden dat partijen serieus worden genomen.”
Professional



“Goede juridisch inhoudelijke behandeling en duidelijke informatieverstrekking.”
Professional

“Met name de behandeling en aandacht van de raadsheer .”
Rechtzoekende

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