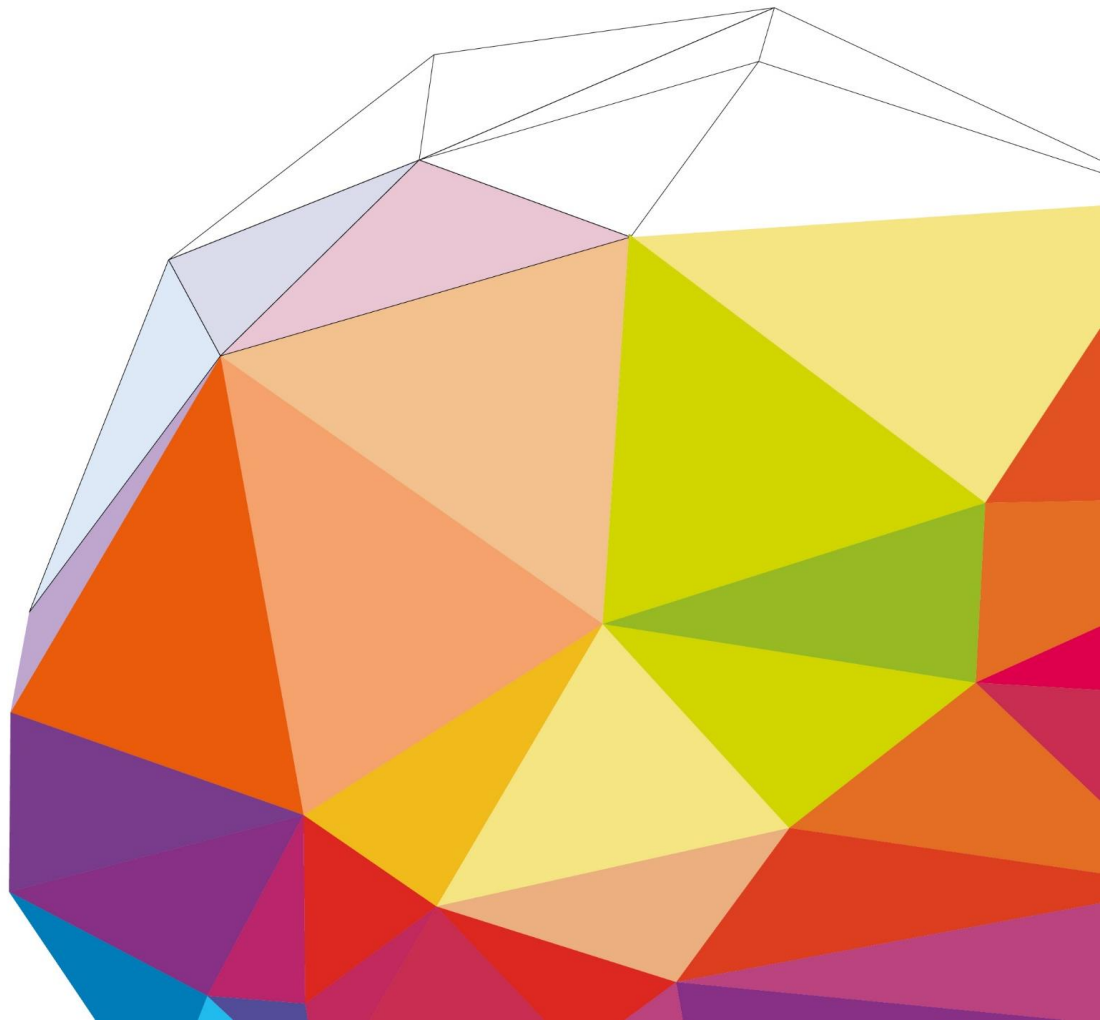


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport gerechtshof 's-Hertogenbosch

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden

1. Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof 's-Hertogenbosch
2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen gerechtshof 's-Hertogenbosch

Deel B Waardering professionals

3. Waardering professionals voor gerechtshof 's-Hertogenbosch
4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen gerechtshof 's-Hertogenbosch

Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken

5. 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.

Onderzoeksoepzet in vogelvlucht

Doelgroep



Rechtzoekenden

Eisers/verzoeker, verdachten/verweerders/gedaagden



Slachtoffers

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

Vanwege het beperkte aantal waarnemingen zijn slachtoffers niet meegenomen in dit rapport



Professionals

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



Curatoren

Advocaten die door een rechtbank zijn aangesteld tot curator in faillissementen

Curatoren zijn alleen een relevante doelgroep voor rechtbanken

Veldwerk & methode



Face to face direct na de 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



Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

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: 151

Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

Straf, kanton*

Respons

Landelijk: 217
Dit gerecht: 18



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: 52

Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

Zaaksoort

Insolventie

Respons

Landelijk: 190
Dit gerecht: 0

*alleen bij rechtbanken

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 en slachtoffers

Rechtzoekenden en slachtoffers 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 en slachtoffers 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. Slachtoffers kregen ook de mogelijkheid een brief mee te nemen met daarin een link naar de onlinevragenlijst en een wachtwoord.

Benaderingswijze professionals en curatoren

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 ondervetegenwoordigd. 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.

Bij de nieuwe doelgroepen slachtoffers en curatoren zijn er rechtspraakbreed voldoende waarnemingen gerealiseerd, maar te weinig waarnemingen op gerechtsniveau. Bij slachtoffers vormen rechtbank Overijssel en het hof Arnhem-Leeuwarden hierop een uitzondering. Hier zijn iets meer waarnemingen dan de ondergrens van $n = 30$ behaald, waardoor we derhalve de resultaten van slachtoffers kunnen tonen in de betreffende gerechtsrapportages.

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 zijn in de tijd (stijging of daling) of verschillen ten opzichte van een referentiekader (hoe een gerecht presteert in vergelijking tot de benchmark). 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.

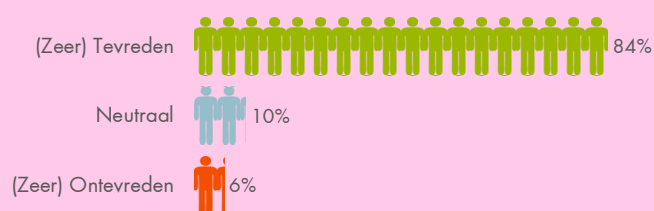
Presentatie van klantwaardering

De klantwaardering presenteren we met diverse grafische elementen:

- 📍 **Landkaartjes** tonen de benchmarkscores en de individuele score binnen de gerechten.
- 📄 **Factsheets** laten aan het begin van ieder hoofdstuk de belangrijkste resultaten zien.
- 📊 **Tabellen** tonen de klantwaardering op thema's, zaaksoorten 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.

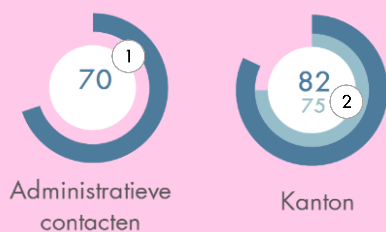
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

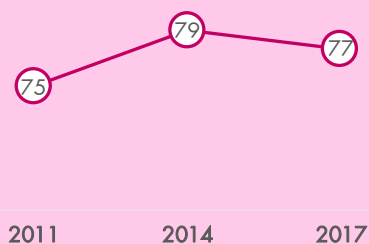
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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
Openingsdagen gerechtgebouw	3 90	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

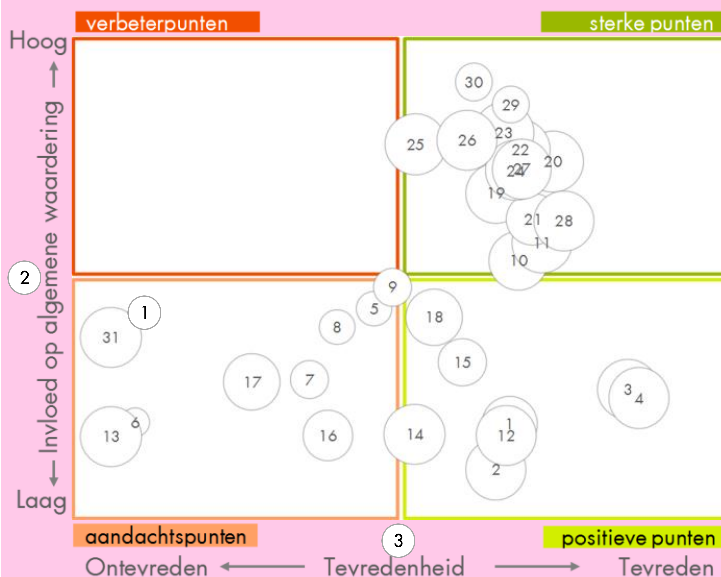
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

De volgende elementen zijn weergegeven:

- Het thema (dikgedrukt).
- De onderliggende aspecten.
- De spreiding van de antwoorden: % (zeer) tevreden, % neutraal en % (zeer) ontevreden.
- De waarderingsscore. Wanneer er geen waarnemingen zijn binnen een subcategorie staat er 'n.v.t.' in de grafiek.
- De significantietoetsen:
 - ↗ ↘ Verschil waarderingsscore 2017 t.o.v. 2014.
 - + - Verschil waarderingsscore t.o.v. de benchmark.
 - ● 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 vergelijkt met het percentage binnen de benchmark.
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

Waardering voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

Overkoepelende conclusie

Hof 's-Hertogenbosch wordt door de rechtzoekenden over het algemeen goed gewaardeerd. De rechtzoekenden zijn vooral tevreden over het rechterlijk functioneren en de uitleg door het hof in het algemeen.

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).

Algemene waardering daalt

De algemene waardering van de rechtzoekenden is, na een stijging tussen 2011 en 2014, in 2017 gedaald. De algemene waardering van de professionals toont sinds 2011 een dalende trend.

Rechtzoekenden en professionals vooral tevreden over het rechterlijk functioneren

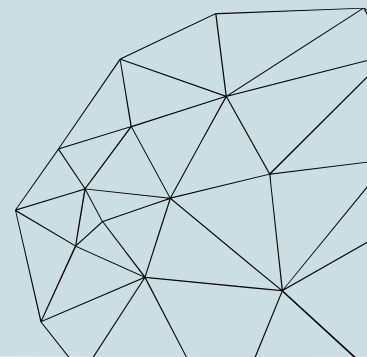
Zowel de rechtzoekenden als de professionals zijn tevreden over het rechterlijk functioneren. De rechtzoekenden hebben het gevoel gehoord te worden door de raadsheer en de raadsheer wordt als deskundig ervaren. Daarnaast zijn zij tevreden over de uitleg over het verdere verloop van de zaak en de zitting. Ook de professionals hebben het gevoel dat ze door de raadsheer serieus worden genomen. Binnen het rechterlijk functioneren zijn de aandachtspunten volgens de professionals: het inlevingsvermogen van de raadsheer en de mate waarin de raadsheer luistert naar de standpunten.

Waardering voor bejegening door het personeel

Beide doelgroepen zijn zeer tevreden over de behandeling door medewerkers en de behandeling door bodes. Deze aspecten, die vallen onder het thema ontvangst bij aankomst gerecht, hebben een minder sterke invloed op de algemene waardering dan de aspecten van het rechterlijk functioneren.

Meningen verdeeld over thema uitspraak

Zowel bij de rechtzoekenden als de professionals zijn de meningen verdeeld over het thema uitspraak. Bij de rechtzoekenden is er vooral onvrede over de begrijpelijkheid en de uitleg bij de uitspraak. Onder de professionals is er ook onvrede over de uitleg bij de uitspraak, maar is vooral de mate waarin de uitspraak past binnen de bestendige jurisprudentie een aandachtspunt. Alle aspecten van het thema uitspraak zijn (net als het rechterlijk functioneren) erg bepalend voor de algemene waardering en daarmee belangrijk.



Waardering voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

Overkoepelende conclusie (vervolg)

Hof 's-Hertogenbosch kan zich volgens de rechtzoekenden en de professionals verbeteren door aandacht te besteden aan de thema's uitspraak en de doorlooptijd. De professionals noemen daarnaast de administratieve contacten als aandachtspunt.

Professionals verdeeld over administratieve contacten

Binnen het thema administratieve contacten zijn de meningen onder de professionals verdeeld over diverse aspecten. Zo is er onvrede over de flexibiliteit bij het maken van afspraken en over het nakomen van afspraken. Er zijn wisselende ervaringen met de informatievoorziening voorafgaand aan de zaak.

Onvrede over de (te) lange doorlooptijd

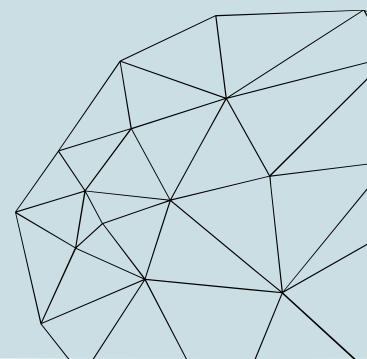
Een duidelijk aandachtspunt bij beide doelgroepen is de doorlooptijd. Bij de rechtzoekenden is de waardering van de doorlooptijd gedaald ten opzichte van 2014.

Rechtzoekenden op enkele thema's vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven)

In vergelijking met de benchmark (alle hoven) zijn de rechtzoekenden vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof en bij aankomst bij de zitting.

Advocaten kritisch

De advocaten zijn kritischer dan de overige professionals en vaker ontevreden dan in 2011.



Waardering over zaaksoorten binnen gerechtshof 's-Hertogenbosch

Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden binnen de zaaksoort belastingzaken zijn met name tevreden. Hun waardering is in 2017 gelijk aan 2014. Voor andere zaaksoorten geldt een (indicatieve) daling in waardering. De professionals binnen strafzaken zijn het vaakst ontevreden en de professionals binnen civiel-handelszaken zijn het vaakst tevreden

Rechtzoekenden met name tevreden in belastingzaken

De rechtzoekenden zijn bovengemiddeld tevreden over belastingzaken. Vooral de ontvangst voor aanvang van de zitting wordt in belastingzaken goed gewaardeerd.

Professionals het vaakst tevreden in strafzaken en ontevreden in civiel-handelszaken

De professionals binnen strafzaken hebben juist een hogere waardering dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. Met name over de administratieve contacten binnen strafzaken zijn zij vaker tevreden dan in andere zaaksoorten.

Het meest kritisch zijn de professionals binnen civiel-handelszaken. De professionals geven aan dat ze in civiel-handelszaken vaker ontevreden zijn over de administratieve contacten, de doorlooptijd en het rechterlijk functioneren dan in andere zaaksoorten.

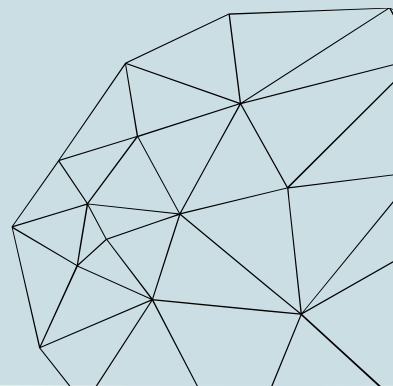
Wisselend beeld in tevredenheid tussen zaaksoorten ten opzichte van de benchmark (alle hoven)

De algemene waardering van de rechtzoekenden binnen de zaaksoorten ligt in lijn met de benchmark (alle hoven). Er zijn wel thema's binnen bepaalde zaaksoorten waarop de rechtzoekenden vaker tevreden zijn dan de benchmark (alle hoven).

De professionals zijn vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven) over de administratieve contacten in strafzaken en juist vaker ontevreden over de administratieve contacten in civiel-handelszaken.

Algemene waardering rechtzoekenden daalt in de meeste zaaksoorten

Wanneer we kijken naar de ontwikkelingen in tevredenheid over de tijd voor de rechtzoekenden, dan zien we dat de algemene tevredenheid over alle zaaksoorten, met uitzondering van belastingzaken, is gedaald ten opzichte van 2014. De tevredenheid van rechtzoekenden binnen belastingzaken is vergelijkbaar met het onderzoeksresultaat van 2014.



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

Om de dalende lijn in de algemene waardering onder de rechtzoekenden en de professionals te keren, zijn er een verschillende punten waaraan gewerkt kan worden. De focus kan het beste gelegd worden op het rechtelijk functioneren en de uitspraak. Dit zijn de thema's die de meeste invloed hebben op de algemene waardering. Daarnaast is het wenselijk aandacht te besteden aan de doorlooptijd en de administratieve contacten.

Behoud focus op het rechtelijk functioneren en scherp aan waar nodig

Voor beide doelgroepen is het rechterlijk functioneren – samen met de uitspraak – het meest bepalend voor de algehele waardering. Daarmee is het heel belangrijk dat de tevredenheid hierover hoog blijft. Draag daarom zorg voor de blijvende aandacht voor het rechterlijk functioneren, zowel de menselijke kant als de inhoudelijke kant. Onder de professionals is specifiek het inlevingsvermogen van de raadsheer en de mate waarin de raadsheer luistert naar de standpunten een aandachtspunt.

Verbeter de begrijpelijkheid van en uitleg bij de beslissing en werk aan consistentie in de uitspraak

Zowel de rechtzoekenden als de professionals geven aan dat ze de uitspraak niet altijd begrijpen. Dit staat de acceptatie ervan in de weg. Goede uitleg bij de uitspraak helpt de professionals bij de verdere afhandeling van de zaak met hun cliënten. Door aan dit punt te werken, helpt het hof de professionals hun cliënten beter te helpen.

In het verlengde hiervan geven professionals aan niet altijd te volgen hoe een beslissing tot stand is gekomen. De uitspraak wijkt naar hun mening regelmatig af van uitspraken gedaan in eerdere en vergelijkbare zaken.

Draag zorg voor het besef dat de uitleg van de beslissing en de consistentie in de uitspraak een grote invloed heeft op de algemene tevredenheid. Borg een goede verantwoording hiervan.

Draag zorg voor snellere procedures

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Zowel professionals als rechtzoekenden geven aan dat het lang duurt voordat een zaak ter zitting komt, maar dat ook vervolgspraken lang op zich laten wachten en soms uitgesteld worden.

Sommige zaken lopen jaren en dat is volgens zowel de professionals als de rechtzoekenden te lang.

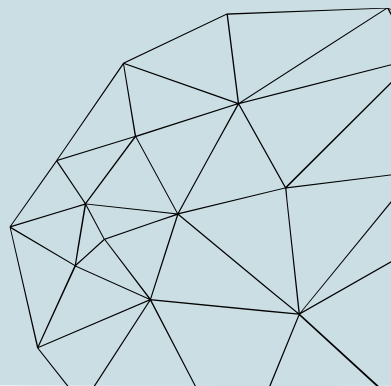
Zorg voor het delen van best practices van hoven ten aanzien van het verkorten van doorlooptijden en uniforme werkwijzen met een scherp oog voor aspecten die slimmer en/of sneller uitgevoerd kunnen worden.

Indien mogelijk: houd rekening met agenda's van rechtzoekenden en professionals

Houd meer rekening met de agenda van de rechtzoekende en de professional. Meer flexibiliteit bij het inplannen van de afspraak is volgens zowel de professionals als de rechtzoekenden gewenst.

De professionals geven daarnaast aan dat als een afspraak gemaakt is, het belangrijk is om de afspraak ook na te komen.

Wanneer de mogelijkheden om afspraken flexibel in te plannen beperkt zijn, zorg dan voor een duidelijke uitleg om zo begrip te creëren.



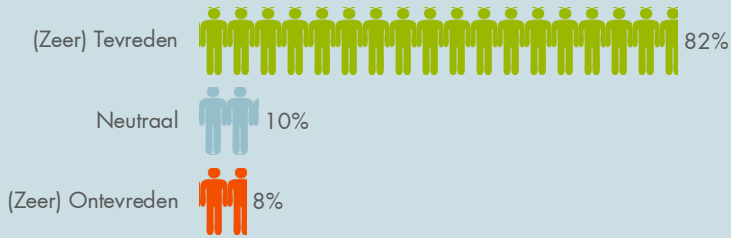


Deel A
Waardering rechtzoekenden

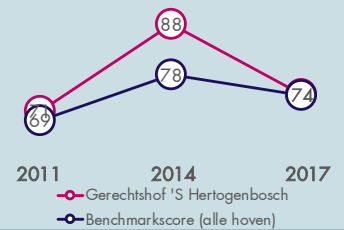
1. Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof 's-Hertogenbosch



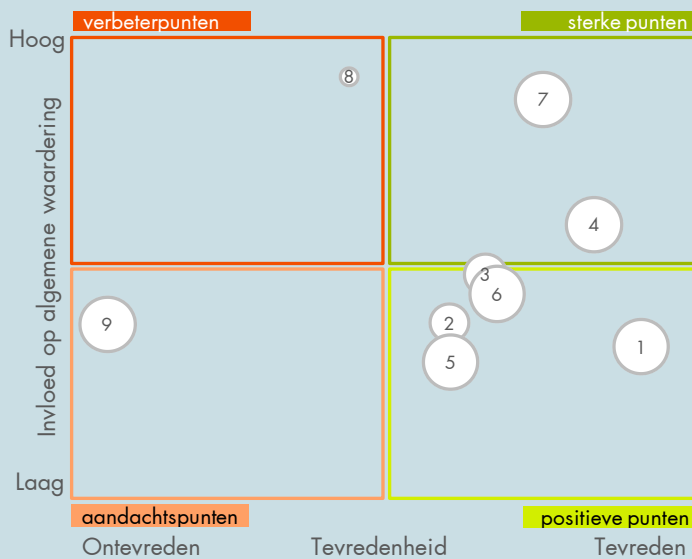
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=151)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=77)
- 3 Rechtspraak.nl (n=89)
- 4 Uitleg van gerecht (n=149)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=151)
- 6 Administratieve contacten (n=151)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=151)
- 8 Uitspraak (n=18)
- 9 Doorlooptijd (n=150)

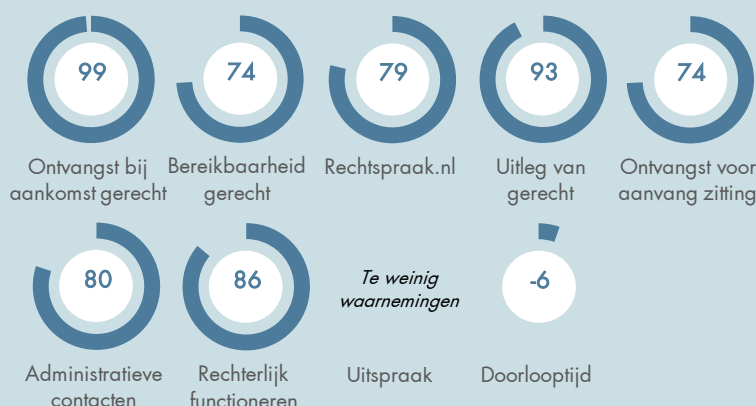
Pluspunten op aspectniveau

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

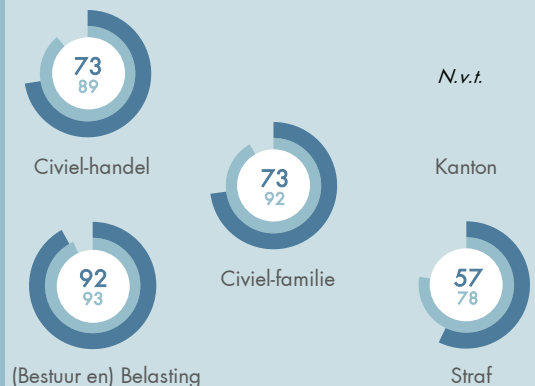
Verbeterpunten op aspectniveau

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

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

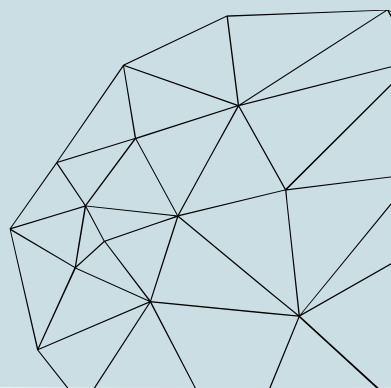
Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het thema rechterlijk functioneren een grote invloed heeft op de algemene tevredenheid en dat dit thema goed beoordeeld wordt. Daarnaast scoort hof 's-Hertogenbosch hoog op de uitleg van het hof. Een verbeterpunt is de uitspraak (begrijpelijkheid van de uitspraak en de uitleg van de raadsheer over de uitspraak). Ook is het wenselijk om aandacht te besteden aan de doorlooptijden van de procedures.

Deelconclusies

- De waarderingsscore is goed en is met 74 gelijk aan de benchmark van alle hoven (74). Scores op onderliggende aspecten lopen uiteen van 99 (ontvangst bij aankomst bij het gerecht en behandeling door de bodes) tot -6 (doorlooptijd).
- De ontwikkeling van de waarderingsscore kent een grillig verloop over de tijd. Na een stijging in 2014 is de algemene waarderingsscore in 2017 gedaald. Naast de algemene tevredenheid is de tevredenheid over de doorlooptijd van de volledige procedure gedaald ten opzichte van eerdere metingen.
- Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn er verschillende aspecten waar rechtzoekenden vaker tevreden over zijn, zoals de ontvangst bij aankomst bij het hof en de ontvangst voor aanvang van de zitting.
- De tevredenheid over de uitleg over het verloop van de zitting en de zaak en aspecten die horen bij de ontvangst bij aanvang van de zitting en de begrijpelijkheid van de zitting is gestegen ten opzichte van eerdere metingen.
- Sterke punten zijn volgens de rechtzoekenden de uitleg over het verloop van de zitting, de uitleg over het verdere verloop van de zaak en het rechterlijk functioneren.
- Verbeterpunten zitten met name in de uitleg van de raadsheer over de beslissing en de begrijpelijkheid van de beslissing. Aandachtspunt is daarnaast de doorlooptijd, gevolgd door het rekening houden met de agenda van de rechtzoekende, de privacy(ruimtes) en de bereikbaarheid van de medewerkers per e-mail.

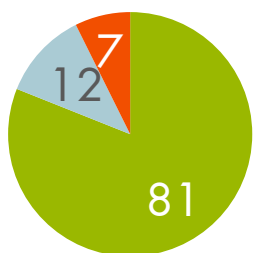


Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof 's-Hertogenbosch algemeen

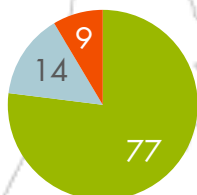
De waarderingsscore is met 74 gelijk aan de benchmark van alle hoven (74). De overgrote meerderheid (82%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Bijna 1 op de 10 rechtzoekenden (8%) is (zeer) ontevreden.

Het hof met de hoogste waarderingsscore is hof Arnhem-Leeuwarden (77) en het hof met de laagste score is hof Amsterdam (68).

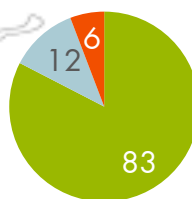
Benchmarkscore (74)
(alle hoven)



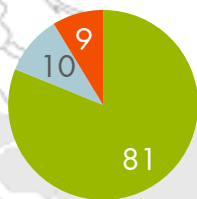
Amsterdam (68)



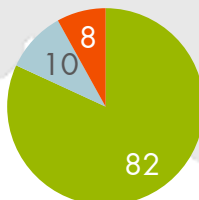
Arnhem-Leeuwarden (77)



Den Haag (72)



's-Hertogenbosch (74)



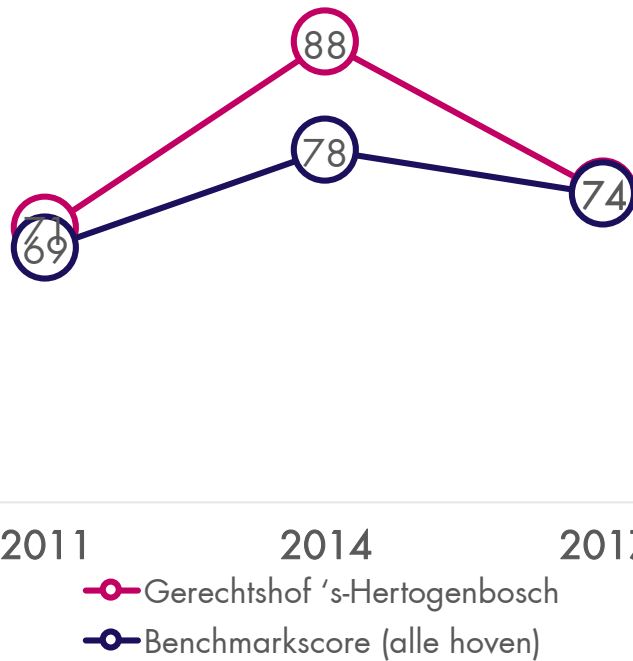
(x) Waarderingsscore
■ (Zeer) Tevreden
■ Neutraal
■ (Zeer) Ontevreden

■ Significant hoger t.o.v. benchmark
■ Significant lager t.o.v. benchmark

Trend waardering rechtzoekenden voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

De algemene tevredenheid van de rechtzoekenden kent een grillig verloop. In 2014 is de algemene waardering gestegen naar 88. In 2017 is deze waardering van de rechtzoekenden gedaald naar 74.

De gemiddelde waarderingsscore van alle hoven (benchmark) is volgens de statistische normen stabiel ten opzichte van 2014.



Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering gerechtshof 's-Hertogenbosch

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.



Ik ben door iedereen correct benaderd. Het komt betrouwbaar over. Je hoeft niet door te vragen. Er is een duidelijke structuur. Het is allemaal glashelder."



De bejegening van de raadsheer is prettig. De raadsheer heeft oog voor de partijen. Ze laat je in je waarde."



Er zitten zo veel mazen in de wet, die kunnen leiden tot uitstel van een van de partijen. Terwijl het zo duidelijk lijkt."



Ondanks de lange wachttijd ging de zitting naar wens. Goed geluisterd."



De tijdsduur, het moet toch sneller kunnen."



Een paar dingen zijn echt slecht: het langer duren van een zaak en het niet op tijd beginnen van een zaak."

Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof 's-Hertogenbosch algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De rechtzoekenden zijn vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven) over verschillende aspecten. Vooral wanneer het aspecten aangaat die te maken hebben met de ontvangst voor aanvang van de zitting. Ook zijn zij vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof en de administratieve contacten in algemene zin. Er zijn geen aspecten waar de rechtzoekenden minder vaak tevreden over zijn dan de benchmark (alle hoven).

Ontwikkeling waardering in de tijd

Ten opzichte van 2014 is de algemene tevredenheid gedaald. Dit geldt ook voor de doorlooptijd. De tevredenheid over aspecten die horen bij de ontvangst voor aanvang van de zitting en bij de uitleg door het hof is juist gestegen.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	82	10	8	74	↘	74	149
Ontvangst bij aankomst gerecht	99			99	*	95	151
Openingstijden gerechtsgebouw	90	8	1	89		87	145
Entree, ruimte en bewegwijzering	93	4	3	89	↗	85	150
Behandeling door medewerkers	97			96		95	151
Behandeling door bode(s)	99			99	*	95	151
Bereikbaarheid gerecht	81	13	6	74	*	71	77
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	82	14	5	77		71	66
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	72	13	15	57		50	54
Rechtspraak.nl	83	12	4	79	*	72	89
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	83	11	6	77	*	62	81
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	78	19		75	*	73	77
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	85	7	8	78	*	71	89
Uitleg van gerecht	93	6		93	*	90	149
Uitleg verloop zitting	89	9		87	↗	82	147
Uitleg verdere verloop zaak	92	5		89	↗	87	149
Ontvangst voor aanvang zitting	75	25		74	*	65	151
Faciliteiten tijdens wachten	85	13		83	↗	70	149
Privacy(ruimtes)	64	26	10	53	↗	38	135
Tijdige start zitting	77	12	11	67	↗	62	151
Administratieve contacten	83	15		80	*	70	151
Informatievoorziening voor zitting	82	11	7	75	*	74	117
Informatievoorziening tijdens het wachten	83	11	6	77	*	65	119
Rekening gehouden met uw agenda	67	17	16	51	*	45	144
Informatie vooraf over zaak	85	8	7	79		73	149
Rechterlijk functioneren	90	6	4	86	*	84	151
Vorbereiding rechter	86	11	3	83		74	151
Omgang rechter met rechtzoekende	92	5	3	89		86	150
Omgang rechter met professional	93	4		91		88	118
Rechter luistert naar standpunten	93	4	3	89		84	150
Rechter neemt u serieus	87	9	4	83	*	80	150
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	90	6	4	86		81	151
Inlevingsvermogen rechter	80	11	9	71		66	148
Onpartijdigheid rechter	80	12	8	72		69	148
Deskundigheid rechter	88	9		85		79	148
Begrijpelijkheid zitting	93	4	3	89	↗	82	151
Uitspraak	72	17	11	61	*	77	18
Uitleg rechter over beslissing	67	22	11	56		76	18
Begrijpelijkheid beslissing	72	17	11	61		72	18
Doorlooptijd	38	18	44	-6	*	5	150
Doorlooptijd volledige procedure	38	18	44	-6	↘	5	150

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

Waarderingscore is:

- ↗ Significant hoger t.o.v. 2014
- ↘ Significant lager t.o.v. 2014
- + Significant hoger t.o.v. benchmark
- Significant lager t.o.v. benchmark
- * Geen vergelijk mogelijk t.o.v. 2014

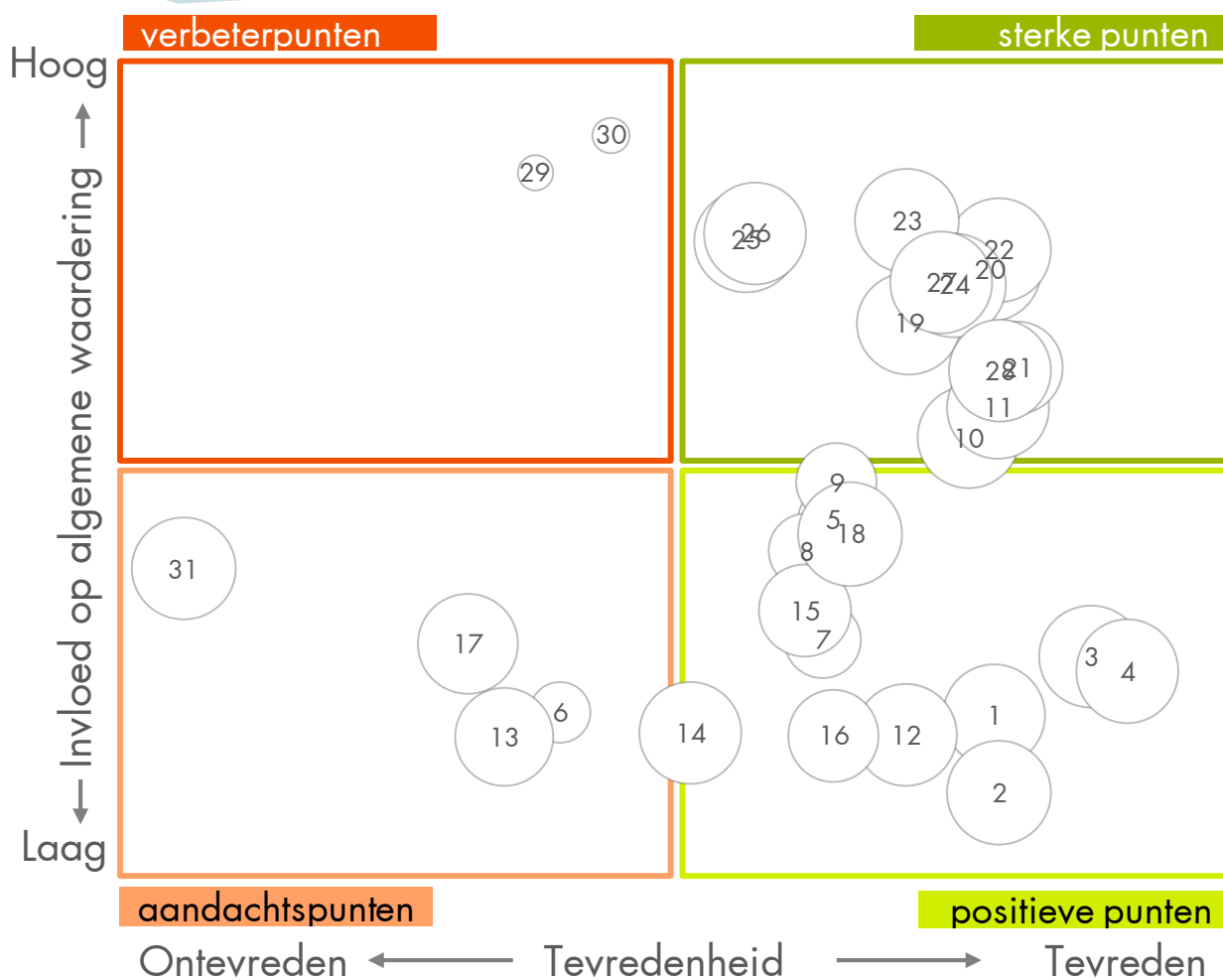
Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat twee prioritaire verbeterpunten zien: de uitleg van de raadsheer over de beslissing (punt 29) en de begrijpelijkheid van de beslissing (punt 30). Aandachtspunten zijn de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31), het rekening houden met de agenda van de rechtzoekende (punt 17), de privacy(ruimtes) (punt 13) en de bereikbaarheid van medewerkers per e-mail (punt 6).

Sterke punten

Sterke punten zitten met name in punten binnen het rechterlijk functioneren (punt 19-28), de uitleg over het verloop van de zitting (punt 10) en de uitleg over het verdere verloop van de zaak (punt 11).



1	Openingstijden gerechtsgebouw (n=145)	12	Faciliteiten tijdens wachten (n=149)	23	Rechter neemt u serieus (n=150)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=150)	13	Privacy(ruimtes) (n=135)	24	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=151)
3	Behandeling door medewerkers (n=151)	14	Tijdige start zitting (n=151)	25	Inlevingsvermogen rechter (n=148)
4	Behandeling door bode(s) (n=151)	15	Informatievoorziening voor zitting (n=117)	26	Onpartijdigheid rechter (n=148)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=66)	16	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=119)	27	Deskundigheid rechter (n=148)
6	Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=54)	17	Rekening gehouden met uw agenda (n=144)	28	Begrijpelijkheid zitting (n=151)
7	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=81)	18	Informatie vooraf over zaak (n=149)	29	Uitleg rechter over beslissing (n=18)
8	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=77)	19	Vorbereiding rechter (n=151)	30	Begrijpelijkheid beslissing (n=18)
9	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=89)	20	Omgang rechter met rechtzoekende (n=150)	31	Doorlooptijd volledige procedure (n=150)
10	Uitleg verloop zitting (n=147)	21	Omgang rechter met professional (n=118)		
11	Uitleg verdere verloop zaak (n=149)	22	Rechter luistert naar standpunten (n=150)		

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

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.

Verbeterpunten die vaak genoemd worden zijn de lange wachttijden en de lange duur van de procedures.

“ De hele procedure duurt lang, maar daar heb ik ook wel begrip voor.”

“ De bereikbaarheid per e-mail van de Rechtspraak.”

“ Dat de zaak zo lang voortsleept. 11 maanden had niet hoeven.”



“ Punctualiteit. Als je komt met bewijzen, dat je die kunt uitprinten.”

“ Minder lange wachttijd.”

“ Sneller inplannen van de zitting. Er zit veel tijd tussen het laatste schriftelijke stuk en de zittingsdatum. Graag wat water op de tafeltjes klaarzetten voor de advocaat en de cliënt in de zittingszaal.”

2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen gerechtshof 's-Hertogenbosch

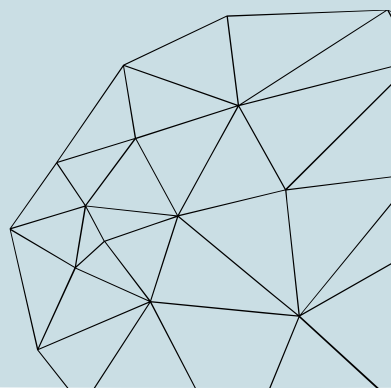
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen gerechtshof 's-Hertogenbosch

Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden binnen belastingzaken zijn vaker tevreden dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. De ontwikkeling van de tevredenheid binnen de zaaksoort belasting is ten opzichte van 2014 stabiel. De tevredenheid van de rechtzoekenden binnen andere zaaksoorten is ten opzichte van 2014 (indicatief) gedaald.

Deelconclusies

- De rechtzoekenden in belastingzaken zijn vaker tevreden dan de rechtzoekenden in andere zaaksoorten. Dit komt met name omdat zij vaker tevreden zijn over de ontvangst voor aanvang van de zitting.
- De rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn vaker tevreden over de administratieve contacten dan de rechtzoekenden in andere zaaksoorten.
- Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn rechtzoekenden in de verschillende zaaksoorten even tevreden. Er zijn wel thema's waarover rechtzoekenden in bepaalde zaaksoorten vaker tevreden zijn. Zo zijn de rechtzoekenden die te maken hebben met belastingzaken vaker tevreden over de ontvangst bij aanvang van de zitting. De rechtzoekenden binnen strafzaken zijn vaker tevreden over de administratieve contacten en de rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof. De rechtzoekenden in civiel-familiezaken zijn juist vaker tevreden over het rechterlijk functioneren.
- Wanneer we kijken naar ontwikkelingen over de tijd, dan zien we dat in alle zaaksoorten de algemene tevredenheid (indicatief) is gedaald ten opzichte van 2014. De tevredenheid van rechtzoekenden in belastingzaken is hierop een uitzondering. Rechtzoekenden in belastingzaken zijn in 2017 even tevreden als in 2014.



Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen gerechtshof 's-Hertogenbosch

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore (alle hoven)

Vooral de rechtzoekenden binnen belastingzaken zijn tevreden. De waardering van de rechtzoekenden binnen belastingzaken ligt hoger dan het gemiddelde van de rechtzoekenden binnen de andere zaaksoorten. Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn er geen verschillen. Binnen alle zaaksoorten zijn rechtzoekenden even (on)tevreden als de benchmark (alle hoven).

Ontwikkeling waardering in de tijd

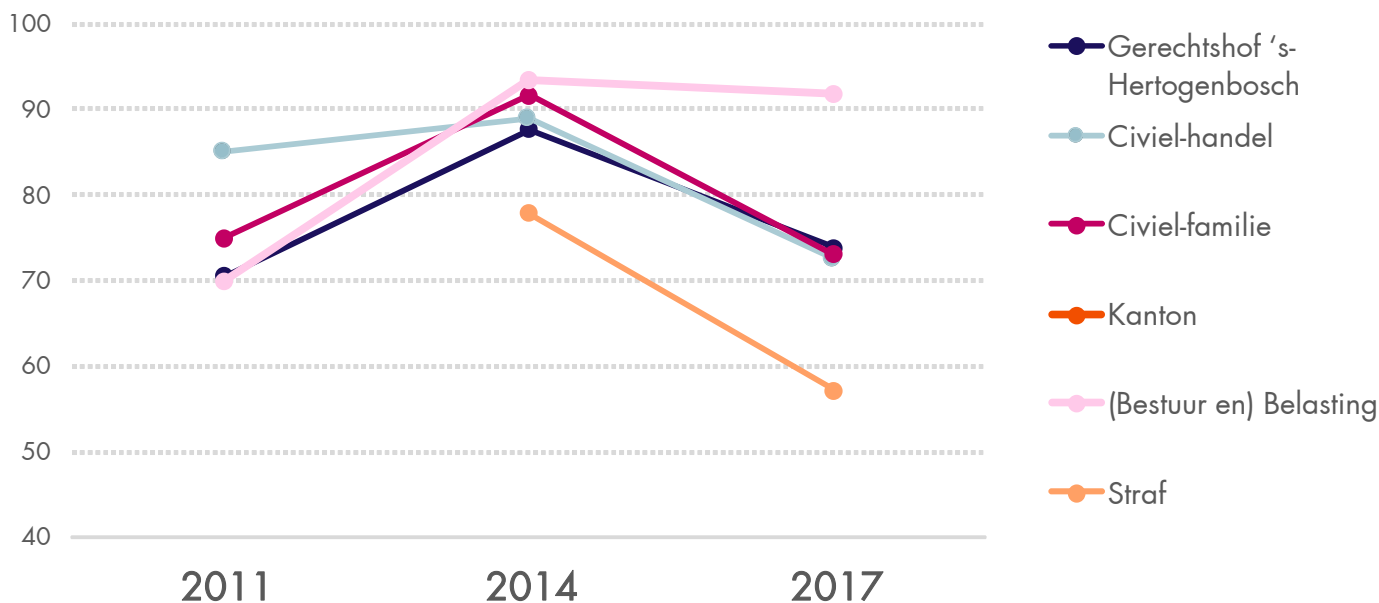
De ontwikkeling per zaaksoort laat een patroon zien dat vergelijkbaar is met de ontwikkeling van de gemiddelde waarderingsscore van alle zaaksoorten samen: de tevredenheid daalt in 2017, na een stijging in 2014. Alleen bij de zaaksoort belastingzaken is dit patroon niet zichtbaar.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	82	10	8	74	1%	74	149
Civiel-handel	83	8	10	73	0%	82	40
Civiel-familie	81	11	8	73	3%	67	37
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	95			92	0%	90	37
Straf	69	20	11	57	3%	58	35

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

Waarderingscore is:

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



Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van gerechtshof 's-Hertogenbosch (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De hogere waardering dan de benchmark (alle hoven) voor de ontvangst bij aankomst bij het hof speelt met name in civiel-handelszaken. De hogere waardering dan de benchmark (alle hoven) voor de ontvangst bij aanvang van de zitting speelt juist met name binnen belastingzaken. Rechtzoekenden in familiezaken zijn vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven) over het thema rechtspraak.nl.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn nauwelijks verschillen in tevredenheid over onderstaande thema's tussen zaaksoorten. Alleen over het thema ontvangst voor aanvang van de zitting zijn rechtzoekenden in belastingzaken vaker dan gemiddeld tevreden.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst bij aankomst gerecht	99	99	0%	95 +	151
Civielhandel	100	100	0%	99	40
Civielfamilie	100	100	0%	97 +	38
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	97	97	0%	93	37
Straf	97	97	0%	93	36
Bereikbaarheid gerecht	81	74	49%	71	77
Civielhandel	82	76	58%	63	17
Civielfamilie	79	68	50%	68	19
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	87	83	38%	78	23
Straf	72	67	50%	70	18
Rechtspraak.nl	83	79	41%	72	89
Civielhandel	81	71	48%	76	21
Civielfamilie	91	91	42%	71 +	22
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	89	89	27%	77	27
Straf	68	58	47%	63	19
Uitleg van gerecht	93	93	1%	90	149
Civielhandel	95	95	5%	92	38
Civielfamilie	95	95	0%	89	38
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	95	95	0%	97	37
Straf	89	86	0%	81	36
Ontvangst voor aanvang zitting	75	74	0%	65 +	151
Civielhandel	78	75	0%	74	40
Civielfamilie	63	63	0%	53	38
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	86	86	0%	73 +	37
Straf	72	72	0%	60	36

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

Waarderingscore is:

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

Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van gerechtshof 's-Hertogenbosch (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De hogere waardering dan de benchmark (alle hoven) voor de administratieve contacten speelt met name in civiel-handelszaken. Daarnaast zijn rechtzoekenden in civiel-familiezaken vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven) over het rechterlijk functioneren.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn nauwelijks verschillen in tevredenheid over onderstaande thema's tussen zaaksoorten. Alleen over het thema administratieve contacten zijn rechtzoekenden binnen civiel-handelszaken vaker dan gemiddeld tevreden.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Administratieve contacten	83	80	0%	70 +	151
Civielhandel	90	90 ●	0%	85	40
Civielfamilie	76	71	0%	68	38
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	89	89	0%	81	37
Straf	75	69	0%	48 +	36
Rechterlijk functioneren	90	86	0%	84	151
Civielhandel	93	88	0%	88	40
Civielfamilie	92	92	0%	82 +	38
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	95	92	0%	94	37
Straf	81	72	0%	74	36
Uitspraak	72	61	0%	77	18
Civielhandel	67	33	0%	71	3
Civielfamilie	100	100	0%	92	5
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	40	20	0%	56	5
Straf	80	80	0%	81	5
Doorlooptijd	38	-6	1%	5	150
Civielhandel	48	13	0%	21	40
Civielfamilie	32	-19	3%	1	37
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	41	5	0%	6	37
Straf	31	-25	0%	-9	36

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

Waarderingscore is:

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



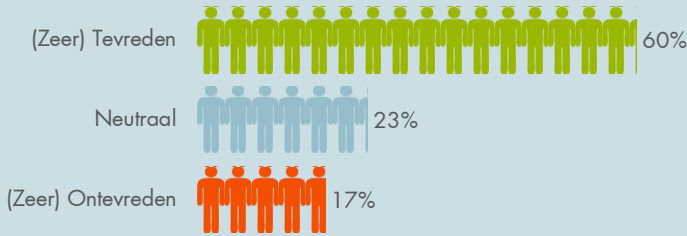
Deel B
Waardering professionals

3. Waardering professionals voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

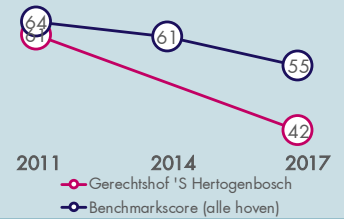
Klantwaarderingsonderzoek gerechtshof 's-Hertogenbosch 2017



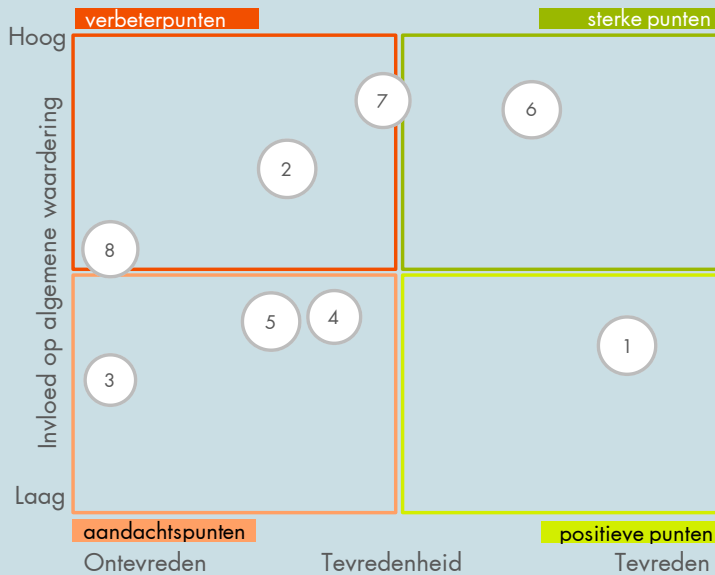
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=52)
- 2 Administratieve contacten (n=52)
- 3 Digitale voorzieningen (n=42)
- 4 Rechtspraak.nl (n=45)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=52)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=51)
- 7 Uitspraak (n=47)
- 8 Doorlooptijd (n=49)

Pluspunten op aspectniveau

1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)
2. Voorbereiding rechter (Rechterlijk functioneren)
3. Omgang rechter met Officier van Justitie (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten op aspectniveau

1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
3. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

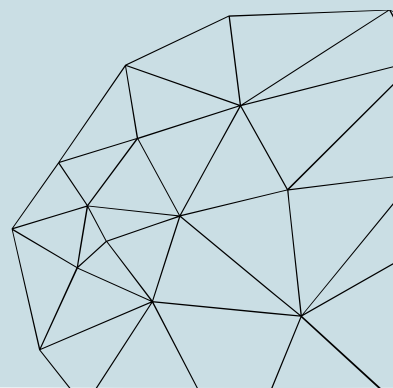
Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren een grote invloed heeft op de algemene tevredenheid en dat dit thema goed beoordeeld wordt door de professionals. De waardering die hof 's-Hertogenbosch voor dit thema krijgt, is gelijk aan de benchmark (alle hoven). Het is belangrijk voor hof 's-Hertogenbosch om te werken aan de uitspraak, de administratieve contacten en de doorlooptijd.

Deelconclusies

- De algehele tevredenheid onder de professionals ligt met een waarderingsscore van 42 relatief laag en lager dan de benchmark van alle hoven (55). Dit verschil is binnen de gestelde statistische normen echter niet significant. Scores op aspecten lopen uiteen van 98 (behandeling door de medewerkers) tot -27 (doorlooptijd van de volledige procedure).
- De algemene waarderingsscore toont een dalende trend sinds 2011 (van 61 naar 42).
- Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn de professionals over het algemeen even tevreden als de benchmark (alle hoven). Alleen wanneer het gaat om de tevredenheid over de behandeling door medewerkers, dan zijn de professionals vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven).
- Sterke punten zijn volgens de professionals het rechterlijk functioneren. De begrijpelijkheid van de uitspraak is ook een sterk punt, maar ligt nabij de verbeterpunten. Gezien de hoge impact op de algemene waardering is het van belang om dit punt in de gaten te houden. Een uitzondering op de tevredenheid over het rechterlijk functioneren is het inlevingsvermogen van de raadsheer. Dat wordt door de professionals als verbeterpunt gezien.
- Ook het nakomen van en de flexibiliteit bij het maken van afspraken, de informatie vooraf over de zaak, de uitleg van de raadsheer over de beslissing, de mate waarin de uitspraak past in de bestendige jurisprudentie en de doorlooptijd van de volledige procedure worden door professionals als verbeterpunten gezien.
- De advocaten zijn kritischer dan het gemiddelde van alle professionals. Dit patroon zien we ook binnen het landelijke beeld van alle hoven (benchmark). We zien dit met name terug in onvrede over de doorlooptijd, maar ook een lagere waardering voor de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren. Bovendien geldt dat de advocaten vaker ontevreden zijn dan in 2011.

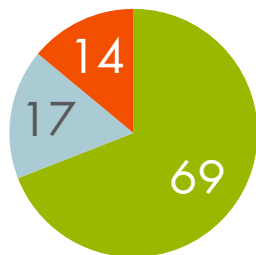


Waardering professionals voor gerechtshof 's-Hertogenbosch algemeen

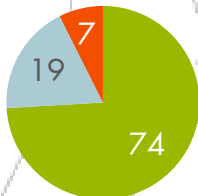
De waarderingsscore is met 42 lager dan de benchmark van alle hoven (55), echter dit verschil is binnen de gestelde statistische normen niet significant. De meerderheid (60%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Toch is 17% ook (zeer) ontevreden.

Het hof met de hoogste waarderingsscore is hof Amsterdam (67) en het hof met de laagste waarderingsscore is hof 's-Hertogenbosch (42).

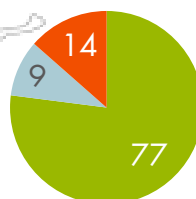
Benchmarkscore (55)
(alle hoven)



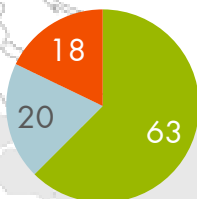
Amsterdam (67)



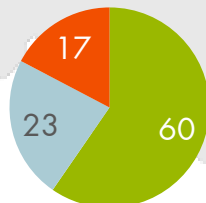
Arnhem-Leeuwarden (64)



Den Haag (45)



's-Hertogenbosch (42)



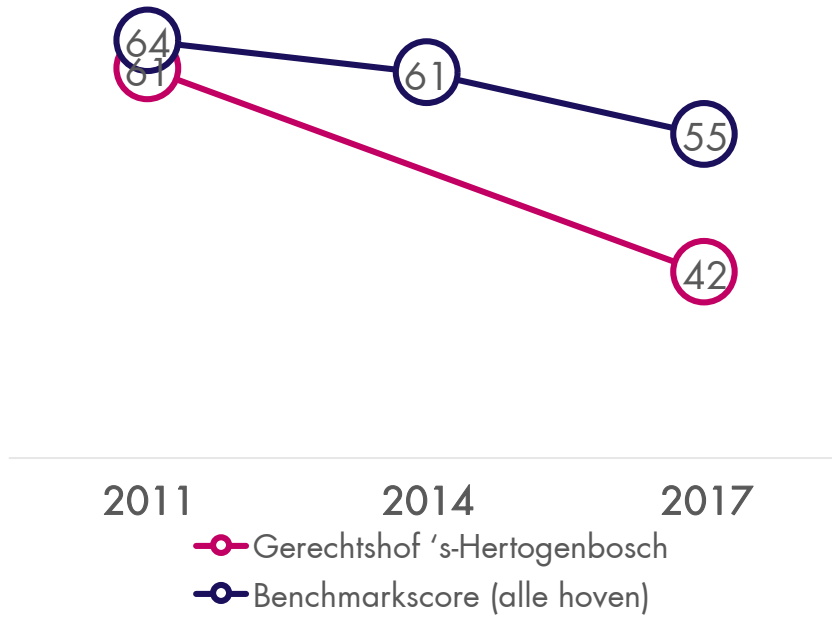
(x) Waarderingsscore
■ (Ze) Tevreden
■ Neutraal
■ (Ze) Ontevreden

+ Significant hoger t.o.v. benchmark
- Significant lager t.o.v. benchmark

Trend waardering professionals voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

De algemene waarderingsscore toont een dalende trend ten opzichte van 2011. Met name tussen 2014 en 2017 lijkt de dalende trend zich versterkt door te zetten.

Ook de benchmarkscore (alle hoven) toont een dalende trend tussen 2011 en 2017.



Toelichting professionals op algemene waardering gerechtshof 's-Hertogenbosch

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.



De zitting verliep volgens het boekje en begon op tijd. Iedereen was goed op de hoogte van de casus waardoor het vlot verliep. Het personeel was vriendelijk en behulpzaam."



De voorbereiding van het gerechtshof was goed. Men stelt veel vragen om de situatie helder te krijgen. Het personeel is vriendelijk en reageert goed op vragen (zowel op locatie als via e-mail)."



De procedure duurt veel te lang. Na het vragen om pleidooi duurt het ruim anderhalf jaar voordat de zaak daadwerkelijk op zitting komt."



De wachttijden voor uitspraken zijn onbegrijpelijk en niet aan cliënten uit te leggen. Advocaten moeten alles binnen enkele weken indienen op straffe van verval en vervolgens kun je zomaar een jaar of meer op je uitspraak wachten."



Onacceptabel lange tijd tussen het vragen om pleidooi en de pleitdatum en tussen dagvaarding en arrest, zelfs bij tussenarresten over een eenvoudig onderwerp. Dit begint op rechtsweigering te lijken en dit is niet uit te leggen aan de cliënt."

Waardering professionals voor gerechtshof 's-Hertogenbosch algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De professionals zijn over bijna alle thema's en onderliggende aspecten even tevreden als de benchmark (alle hoven). Als het gaat om de tevredenheid over de behandeling door de medewerkers, dan zijn de professionals vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven).

Ontwikkeling waardering in de tijd

Wanneer we kijken naar het verschil tussen de tevredenheid over diverse aspecten in de onderzoeken van 2014 en 2017, dan zien we geen onderscheid.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	60	23	17	42	0%	55	52
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	6	0	94 *	0%	92	52
Openingstijden gerechtsgebouw	76	22	2	73	6%	77	49
Entree, ruimte en bewegwijzering	88	10	2	87	0%	82	52
Behandeling door medewerkers	98	0	2	98	4%	88 +	50
Behandeling door bode(s)	96	4	0	96 *	2%	92	51
Administratieve contacten	58	37	6	52 *	0%	56	52
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	71	17	12	59	21%	59	41
Correspondentie met medewerkers via post/fax	59	30	11	49	29%	56	37
Nakomen van afspraken	69	16	16	53	13%	64	45
Flexibiliteit in het maken van afspraken	48	30	23	25	23%	29	40
Informatievoorziening voor zitting	67	23	10	56 *	25%	47	39
Informatievoorziening tijdens het wachten	54	27	20	34 *	21%	31	41
Informatie vooraf over zaak	65	29	6	58	8%	58	48
Digitale voorzieningen	52	24	24	29 *	19%	30	42
Bereikbaarheid via e-mail	54	18	28	26	25%	28	39
Voorzieningen proceduren via internet	12	53	35	-24	67%	2	17
Rechtspraak.nl	62	33	4	58 *	13%	59	45
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	66	29	5	61 *	21%	62	41
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	64	33	3	62 *	25%	64	39
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	60	27	13	47 *	13%	45	45
Ontvangst voor aanvang zitting	63	23	13	50 *	0%	42	52
Faciliteiten tijdens wachten	66	21	13	53	10%	52	47
Privacy(ruimtes)	39	37	24	16	27%	14	38
Op tijd beginnen zitting	51	31	18	33	2%	30	51
Rechterlijk functioneren	84	14	2	82 *	2%	80	51
Vorbereiding rechter	88	8	4	84	2%	83	51
Omgang rechter met rechtzoekende	82	12	6	76	4%	73	50
Omgang rechter met Officier van Justitie	85	15	0	85 *	5%	86	20
Omgang rechter met verdachte / cliënt	81	12	7	74 *	17%	72	43
Omgang rechter met professional	86	14	0	86	2%	81	51
Rechter luistert naar standpunten	78	12	10	69	2%	73	51
Rechter neemt u serieus	80	14	6	74 *	4%	72	50
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	82	16	2	80	2%	75	51
Inlevingsvermogen rechter	71	24	6	65	2%	68	51
Onpartijdigheid rechter	80	14	6	74	4%	75	50
Deskundigheid rechter	82	10	8	75	2%	78	51
Begrijpelijkheid zitting	92	6	2	90 *	2%	87	51
Uitspraak	72	19	9	64 *	10%	62	47
Uitleg rechter over beslissing	72	15	13	59	12%	58	46
Begrijpelijkheid beslissing	77	15	9	68	10%	62	47
Passend in bestendige jurisprudentie	62	29	9	53	13%	57	45
Doorlooptijd	27	31	43	-16 *	6%	-1	49
Doorlooptijd volledige procedure	29	16	55	-27	6%	-9	49
Termijn tot zitting	24	29	47	-22	13%	-17	45
Termijn zitting tot uitspraak	44	18	38	7	13%	23	45

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

Waarderingscore is:

- Significant hoger t.o.v. 2014
- Significant lager t.o.v. 2014
- + Significant hoger t.o.v. benchmark
- Significant lager t.o.v. benchmark
- * Geen vergelijk mogelijk t.o.v. 2014

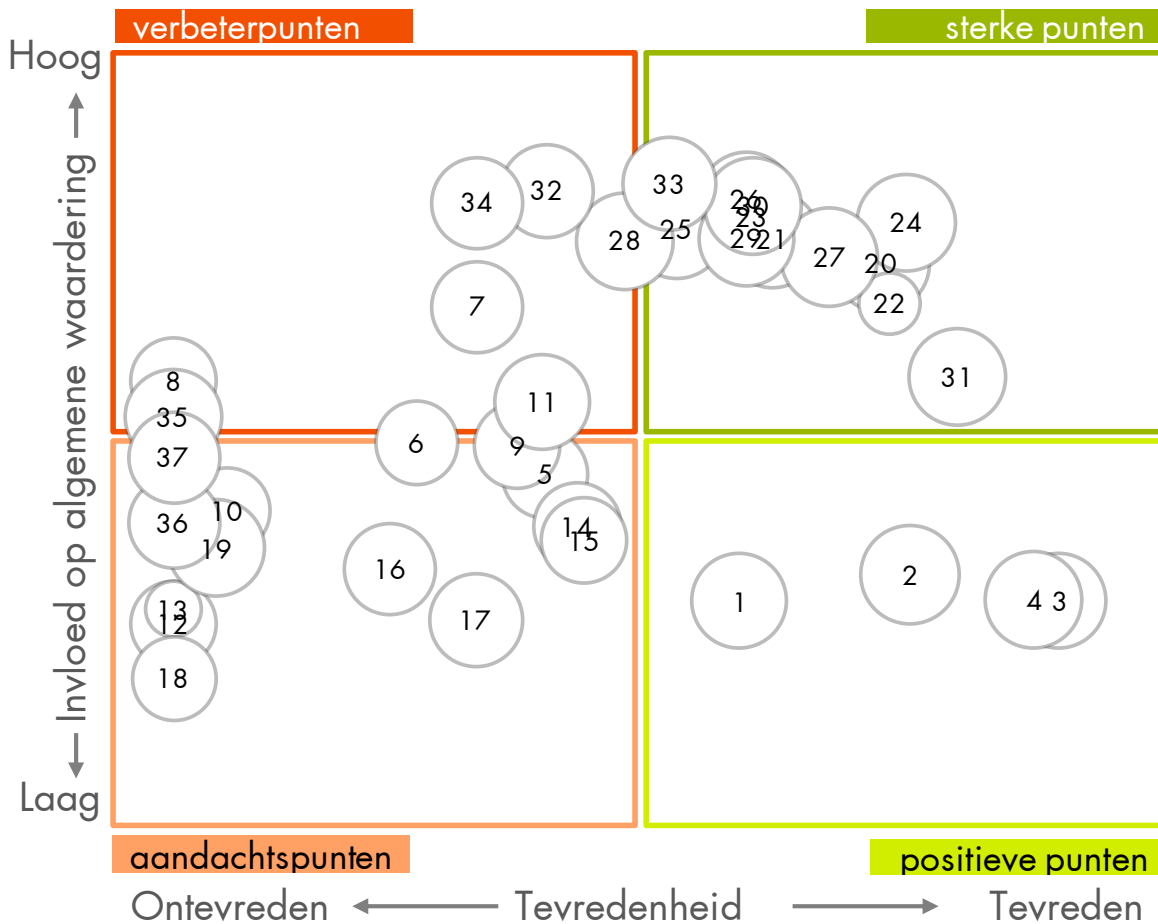
Prioriteitenanalyse professionals voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat een aantal prioritaire verbeterpunten zien. Er zal met name gewerkt moeten worden aan het nakomen van afspraken (punt 7), de flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8), de informatie vooraf over de zaak (punt 11), het inlevingsvermogen van de raadsheer (punt 28), de uitleg van de raadsheer over de beslissing (punt 32), de mate waarin de uitspraak past in de bestendige jurisprudentie (punt 34) en de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35).

Sterke punten

Sterke punten zitten met name in aspecten die te maken hebben met het rechterlijk functioneren (punt 20-31). Ook de begrijpelijkheid van de uitspraak (punt 33) is een sterk punt.



1	Openingsstijden gerechtshofgebouw (n=49)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=41)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=51)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=52)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=39)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=51)
3	Behandeling door medewerkers (n=50)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=45)	29	Onpartijdigheid rechter (n=50)
4	Behandeling door bode(s) (n=51)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=47)	30	Deskundigheid rechter (n=51)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=41)	18	Privacy(ruimtes) (n=38)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=51)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=41)	19	Op tijd beginnen zitting (n=51)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=46)
7	Nakomen van afspraken (n=45)	20	Vorbereiding rechter (n=51)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=47)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=40)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=50)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=45)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=39)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=20)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=49)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=41)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=43)	36	Doorlooptijd volledige procedure (n=49)
11	Informatie vooraf over zaak (n=48)	24	Omgang rechter met professional (n=51)	37	Termin zitting tot uitspraak (n=45)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=39)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=51)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=17)	26	Rechter neemt u serieus (n=50)		

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

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.

Verbeterpunten zitten in de doorlooptijd van de procedures op alle spectra. Ook de lange wachttijden voor aanvang van de zitting worden genoemd als verbeterpunt.

“ Begrijpelijker voor verdachten, lange duur.”

“ De termijn waarop de pleidooi gepland werd is wel erg lang (ca. een jaar na het indienen van de memorie van antwoord). Dat terwijl - hetgeen in het algemeen geldt voor de pilots bij de hoven volgens mij - je als advocaat bijna geen uitstel meer kunt krijgen. Dat is al vervelend en dan word je 'opgejaagd' om een memorie in te dienen en dan wordt het pleidooi vervolgens een jaar (!) later ingepland. Hebben we ons daarvoor dan zo gehaast? Onnodig blijkbaar en ook wel merkwaardig.”



“ Kortere wachttijden en beter aangeven waarom zaken lang duren.”

“ Minder doelgericht en plichtmatig grieven wegschrijven, meer inleving in de positie van partijen en daardoor meer begrip kweken voor de uitspraak.”

“ Snelheid in de afhandeling.”

“ Probleem blijft (overigens niet alleen bij hof 's-Hertogenbosch) de wijze van verslaglegging van zittingen en getuigenverhoren. Het is buitengewoon jammer en ook erg ouderwets dat geen er woordelijke verslagen worden gemaakt.”

Waardering beroepsgroepen voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

Waardering vergeleken tussen groepen

De advocaten zijn in hun algemene waardering kritischer dan het gemiddelde van alle professionals. Zo zijn de advocaten vaker ontevreden over de administratieve contacten, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd.

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De tevredenheid van zowel de advocaten als de overige professionals is voor bijna alle thema's gelijk aan de benchmark (alle hoven). Alleen wanneer het gaat over de administratieve contacten zijn advocaten minder vaak tevreden dan de benchmark (alle hoven).

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	60	23	17	42	0%	55	52
Advocaten	45	18	36	9	0%	34	22
Overige professionals	70	27	3	67	0%	69	30
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	6		94	0%	92	52
Advocaten	91	9		91	0%	88	22
Overige professionals	97	3		97	0%	94	30
Administratieve contacten	58	37	6	52	0%	56	52
Advocaten	32	55	14	18	0%	45	22
Overige professionals	77	23		77	0%	63	30
Digitale voorzieningen	52	24	24	29	19%	30	42
Advocaten	28	39	33	-6	18%	1	18
Overige professionals	71	13	17	54	20%	48	24
Rechtspraak.nl	62	33	4	58	13%	59	45
Advocaten	57	38	5	52	5%	51	21
Overige professionals	67	29	4	63	20%	65	24
Ontvangst voor aanvang zitting	63	23	13	50	0%	42	52
Advocaten	55	32	14	41	0%	38	22
Overige professionals	70	17	13	57	0%	44	30
Rechterlijk functioneren	84	14	1	82	2%	80	51
Advocaten	71	24	5	67	5%	66	21
Overige professionals	93	7		93	0%	88	30
Uitspraak	72	19	9	64	10%	62	47
Advocaten	65	20	15	50	9%	43	20
Overige professionals	78	19	4	74	10%	72	27
Doorlooptijd	27	31	43	-16	6%	-1	49
Advocaten	14	19	67	-52	5%	-31	21
Overige professionals	36	39	25	11	7%	19	28

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

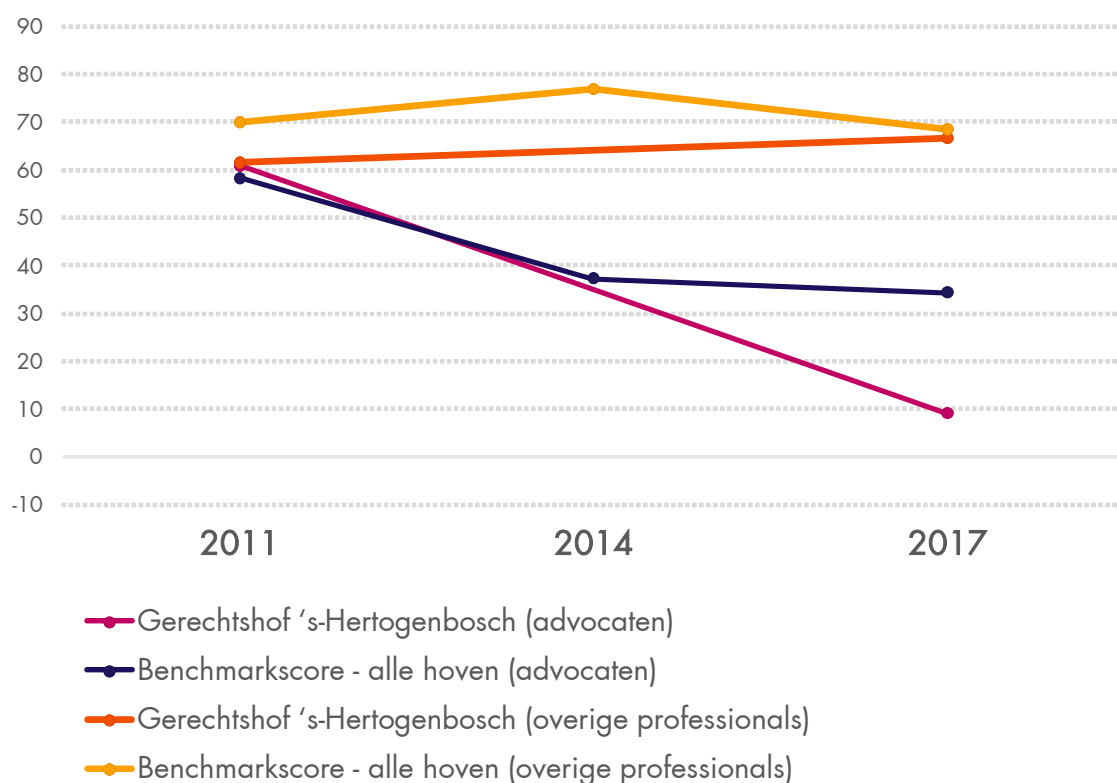
Waarderingscore is:

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

Trend waardering beroepsgroepen voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

Met name de algemene waarderingsscore van de advocaten toont een dalende trend tussen 2011 en 2017. De advocaten lijken steeds vaker ontevreden. De tevredenheid van de advocaten in de benchmark (alle hoven) toont een ander patroon. Na een daling in tevredenheid tussen 2011 en 2014, is de waardering in 2017 stabiel.

De tevredenheid van de overige professionals is stabiel, net als de benchmark (alle hoven).



4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen gerechtshof 's-Hertogenbosch

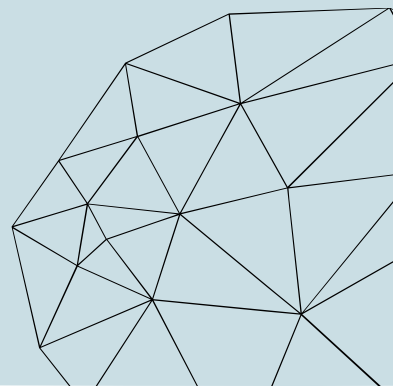
Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

De professionals zijn het vaakst tevreden in strafzaken. De professionals in civiel-handelszaken hebben een lagere waardering dan het gemiddelde van alle zaaksoorten.

Deelconclusies

- 👉 Binnen strafzaken zijn de professionals vaker dan het gemiddelde van alle zaaksoorten tevreden. Zij zijn met name vaker tevreden over de administratieve contacten.
- 👉 Binnen civiel-handelszaken zijn de professionals juist vaker ontevreden dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. Dit komt met name omdat zij vaker ontevreden zijn over de administratieve contacten, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd.
- 👉 Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn de professionals in strafzaken vaker tevreden over de administratieve contacten.
- 👉 De professionals in civiel-handelszaken zijn juist vaker ontevreden over de administratieve contacten dan de benchmark (alle hoven).



Waardering professionals naar zaaksoort binnen gerechtshof 's-Hertogenbosch

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De professionals in civiel-handelszaken en in strafzaken zijn in hun algemene tevredenheid even tevreden als de benchmark (alle hoven). Er zijn te weinig waarnemingen in civiel-familiezaken en belastingzaken om betrouwbare uitspraken over deze zaaksoorten te kunnen doen.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De professionals in strafzaken zijn vaker tevreden dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. De professionals in civiel-handelszaken zijn juist vaker ontevreden dan het gemiddelde in alle zaaksoorten.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	60	23	17	42	0%	55	52
Civielhandel	45	18	36	9 ●	0%	32	22
Civielfamilie	50	50		50	0%	73	2
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	43	57		43	0%	63	7
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	81	14	5	76 ●	0%	66	21

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

Waarderingscore is:

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

Waardering professionals naar thema en zaaksoort van gerechtshof 's-Hertogenbosch (1/2)

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore (alle hoven)

Wanneer we kijken naar de verschillen in tevredenheid op specifieke thema's, dan zien we dat de professionals in strafzaken vaker tevreden zijn over de administratieve contacten dan de benchmark (alle hoven). De professionals in civiel-handelszaken zijn juist vaker ontevreden over de administratieve contacten dan de benchmark (alle hoven).

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Binnen strafzaken zijn de professionals vaker dan gemiddeld tevreden over de administratieve contacten en de digitale voorzieningen dan de professionals in andere zaaksoorten. De professionals in civiel-handelszaken zijn juist vaker ontevreden over de administratieve contacten in vergelijking met de professionals in andere zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	6	94	0%	92	52	
Civielhandel	91	9	91	0%	88	22	
Civielfamilie	100		100	0%	91	2	
Kanton			n.v.t.				
(Bestuur en) Belasting	100		100	0%	97	7	
Vreemdelingen			n.v.t.				
Straf	95	5	95	0%	93	21	
Administratieve contacten	58	37	6	52	0%	56	52
Civielhandel	32	55	14	18	0%	45	22
Civielfamilie	50	50		50	0%	68	2
Kanton			n.v.t.				
(Bestuur en) Belasting	86	14	86	0%	81	7	
Vreemdelingen			n.v.t.				
Straf	76	24	76	0%	55	21	
Digitale voorzieningen	52	24	24	29	19%	30	42
Civielhandel	19	44	38	-19	27%	2	16
Civielfamilie	50	50		0	0%	-6	2
Kanton			n.v.t.				
(Bestuur en) Belasting	50	50		0	43%	7	4
Vreemdelingen			n.v.t.				
Straf	80	15	5	75	5%	56	20
Rechtspraak.nl	62	33	4	58	13%	59	45
Civielhandel	62	33	5	57	5%	52	21
Civielfamilie	50	50		50	0%	50	2
Kanton			n.v.t.				
(Bestuur en) Belasting	71	29	71	0%	74	7	
Vreemdelingen			n.v.t.				
Straf	60	33	7	53	29%	61	15

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

Waarderingscore is:

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

Waardering professionals naar thema en zaaksoort van gerechtshof 's-Hertogenbosch (2/2)

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore (alle hoven)

De professionals in de verschillende zaaksoorten verschillen op onderstaande thema's niet in tevredenheid van de benchmark (alle hoven).

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Binnen civiel-handelszaken zijn de professionals vaker ontevreden over het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd dan de professionals in andere zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst voor aanvang zitting	63	23	13	50	0%	42	52
Civielhandel	59	32	9	50	0%	40	22
Civielfamilie	50		50	0	0%	59	2
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	86	14		86	0%	45	7
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	62	19	19	43	0%	39	21
Rechterlijk functioneren	84	14	2	82	2%	80	51
Civielhandel	71	24	5	67	5%	65	21
Civielfamilie	100			100	0%	86	2
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	100			100	0%	87	7
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	90	10		90	0%	86	21
Uitspraak	72	19	9	64	10%	62	47
Civielhandel	68	21	11	58	14%	47	19
Civielfamilie	100			100	0%	81	2
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	67	17	17	50	14%	54	6
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	75	20	5	70	5%	69	20
Doorlooptijd	27	31	43	-16	6%	-1	49
Civielhandel	9	27	64	-55	0%	-38	22
Civielfamilie	50	50		50	0%	18	2
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	57	43		14	0%	13	7
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	33	44	22	11	14%	19	18

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

Waarderingscore is:

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



Deel C
Doelgroepen vergeleken

5. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

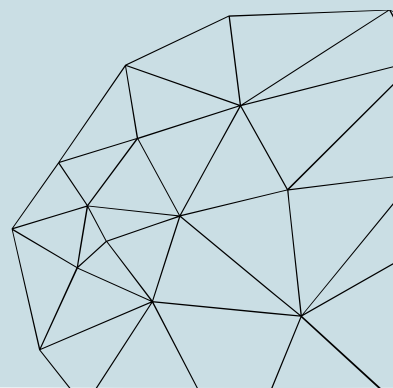
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering onder de professionals ligt lager dan onder de rechtzoekenden. Dit zien we het sterkst naar voren komen in civiel-handelszaken.

Deelconclusies

- De professionals zijn kritischer in hun algemene waardering dan de rechtzoekenden. Dit komt het sterkst naar voren in civiel-handelszaken. Daar is het verschil in tevredenheid tussen beide doelgroepen het grootst.
- 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.
- Pluspunten zitten voor rechterzoekenden in het rechterlijk functioneren en dan met name het luisteren van de raadsheer naar standpunten. Ook voor professionals komen aspecten naar voren die horen bij het rechterlijk functioneren. Dit betreft naast aspecten die gaan over de behandeling door de raadsheer, aspecten die gaan over de deskundigheid van de raadsheer en de voorbereiding van de raadsheer.
- Voor rechtzoekenden en professionals geldt dat hof 's-Hertogenbosch zich met name kan verbeteren op de doorlooptijd. Daarnaast komt verspreid over de zaaksoorten een mix aan verbeterpunten naar voren.



Algemene waardering naar zaaksoort voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

De professionals zijn duidelijk kritischer in hun algemene waardering dan de rechtzoekenden (42 vs. 74). Daarnaast zijn de professionals opvallend vaak kritischer dan de rechtzoekenden in civiel-handelszaken (9 vs. 73).

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Algemene waardering	74	42
Civiel-handel	73	9
Civiel-familie	73	
Kanton		
(Bestuur en) Belasting	92	
Vreemdelingen		
Straf	57	76

Getoonde score is de waarderingsscore
(% (zeer) tevreden - % (zeer) ontevreden)

- Significant lager dan rechtzoekenden
- Significant hoger dan rechtzoekenden

Waardering voor zaaksoorten, naar thema's voor gerechtshof 's-Hertogenbosch

Pluspunten

Het belangrijkste pluspunt vanuit het perspectief van de rechtzoekenden is dat de raadsheer luistert naar de standpunten. Ook andere aspecten van het rechterlijk functioneren komen in de meeste zaaksoorten naar voren als sterk punt, zowel voor rechtzoekenden als professionals.

Verbeterpunten

Voor rechtzoekenden en professionals is de doorlooptijd het belangrijkste verbeterpunt. Dit geldt voor alle zaaksoorten. Daarnaast zien we per zaaksoort een aantal verschillende punten, zoals de privacy(ruimtes).

Pluspunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	1. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren)	1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren) 2. Begrijpelijkheid zitting (Rechterlijk functioneren)
Civiel-familie	1. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)	n.v.t.
Kanton	n.v.t.	n.v.t.
(Bestuur en) Belasting	1. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)	n.v.t.
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	1. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)	1. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Voorbereiding rechter (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Correspondentie met medewerkers via post/fax (Administratieve contacten)
Civiel-familie	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)	n.v.t.
Kanton	n.v.t.	n.v.t.
(Bestuur en) Belasting	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	n.v.t.
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	1. Onpartijdigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)	1. Op tijd beginnen zitting (Ontvangst voor aanvang zitting) n.v.t.



Bijlagen

Tekstanalyse*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

Algemeen beeld

Over de bejegening door de raadsheer (33%), de communicatie & informatie (19%) en de voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (18%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. Over de uitspraak worden de minste opmerkingen gemaakt (5%).

Vergelijking met benchmark (alle hoven)

De tekstanalyse laat zien dat er vergelijkbare onderwerpen ter sprake komen als bij de benchmark (alle hoven). De top 3 is gelijk, maar wat opvalt is dat de rechtzoekenden binnen hof 's-Hertogenbosch over het algemeen meer opmerkingen maken in vergelijking met de benchmark (alle hoven).



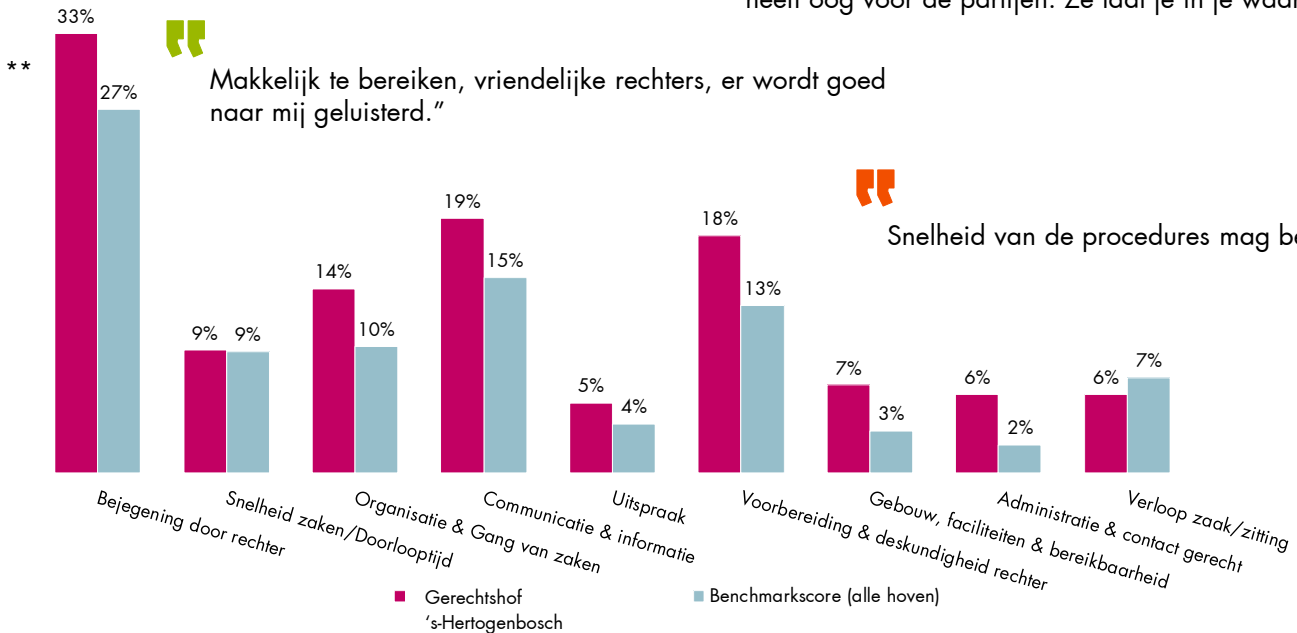
De privacy hier is wat minder. Het kwijtraken van stukken die toch weer boven water kwamen."



Graag de datum ook per e-mail communiceren en niet alleen per post. Ook de stukken ontvang ik graag per e-mail, dus alles met de post en via de e-mail."



De bejegening van de rechter is prettig. De rechter heeft oog voor de partijen. Ze laat je in je waarde."



Vooraf de scheiding tussen de partijen wat beter regelen. Verder uit elkaar."



Beter meeleven met de persoonlijke situatie."



Dat de rechter zich goed heeft ingeleefd en ingelezen in de zaak, waardoor er een goed oordeel is uitgekomen."



Duidelijkheid en een onpartijdig en onafhankelijk hof. Geen vriendjespolitiek en klassenjustitie."

*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

Algemeen beeld

Over de snelheid van zaken/doorlooptijd (27%), de bejegening door de raadsheer (23%) en voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (21%) met het hof (4%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. De organisatie & gang van zaken (2%) en de administratie & het contact noemen professionals het minst vaak.

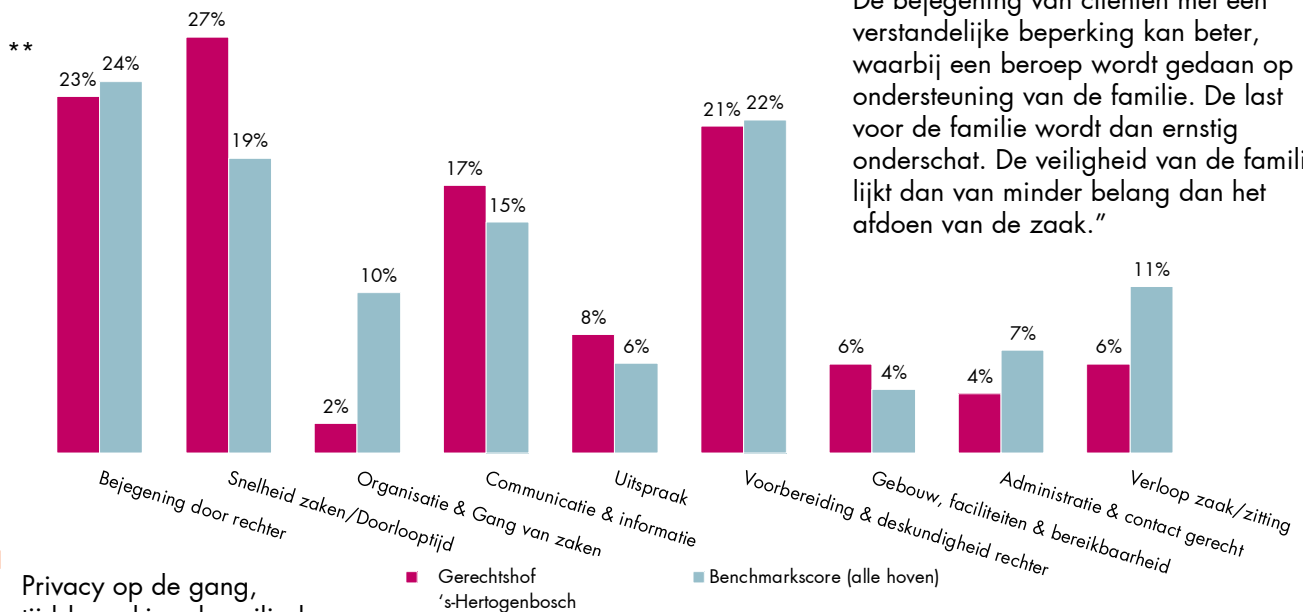
Vergelijking met benchmark (alle hoven)

De tekstanalyse laat zien dat de onderwerpen die ter sprake komen ook te vinden zijn in de benchmark van alle hoven. De top 3 is qua onderwerpen gelijk. Voornamelijk over de snelheid van zaken/doorlooptijd worden door de professionals meer opmerkingen gemaakt dan de benchmark (alle hoven). Over de organisatie & gang van zaken worden juist minder opmerkingen gemaakt dan de benchmark (alle hoven).

“Meer ruimte voor onderzoek/second opinion voor de verdediging en meer objectiviteit.”

“Een vriendelijke en open sfeer in het gebouw en tijdens de zitting en daardoor laagdrempelig. De zitting duurt niet onnodig lang en er wordt in begrijpelijke taal uitleg gegeven over de wet- en regelgeving.”

“De bejegening van de bodes is zeer vriendelijk, gastvrij en ondersteunend. De bereikbaarheid via de telefoon en mail was prima en er werd vlot gereageerd.”



“De bejegening van cliënten met een verstandelijke beperking kan beter, waarbij een beroep wordt gedaan op ondersteuning van de familie. De last voor de familie wordt dan ernstig onderschat. De veiligheid van de familie lijkt dan van minder belang dan het afdoen van de zaak.”

“Privacy op de gang, tijdsbewaking, beveiligde internet en telefoonverbinding.”

“De zitting verliep volgens het boekje en begon op tijd. Iedereen was goed op de hoogte van de casus waardoor de zitting vlot verliep. Het personeel was vriendelijk en behulpzaam.”

“Duurt betrekkelijk lang voor zaken op zitting komen of uiteindelijk afgedaan worden. Het zou allemaal sneller kunnen verlopen.”

“Ik was wel wat verbaasd over de minimale beveiliging bij binnenkomst.”

*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

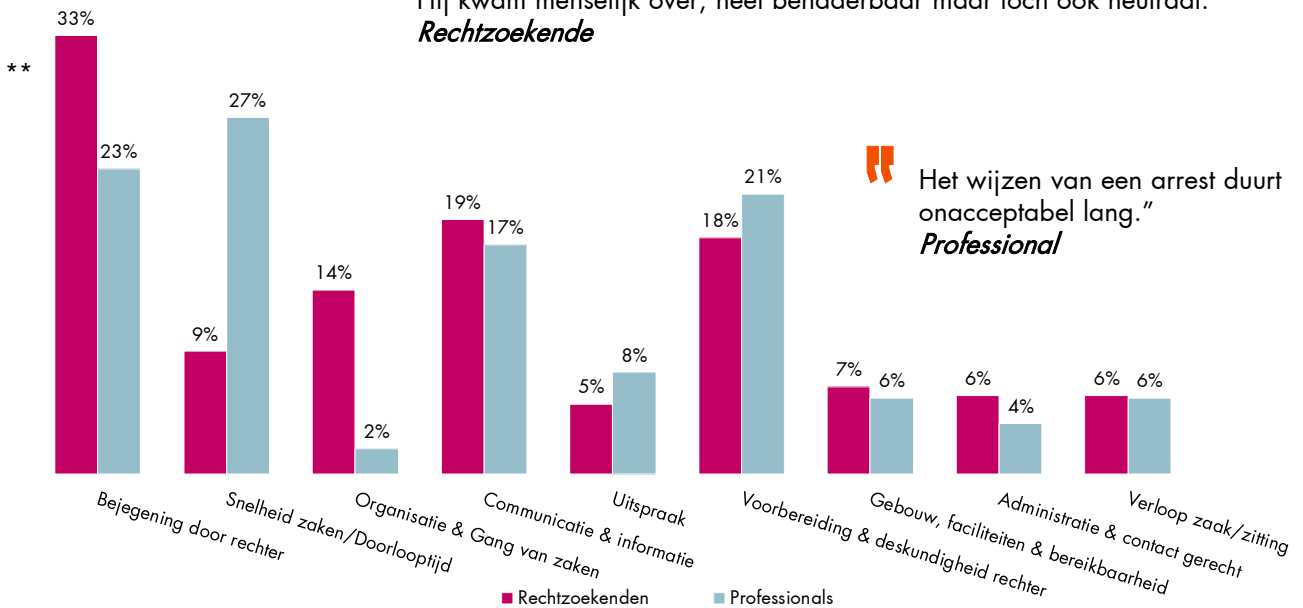
De professionals maken met name veel opmerkingen over de snelheid van zaken/doorlooptijd (27%), de bejegening door de raadsheer (23%) en de voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (21%). De rechtzoekenden noemen vaak de bejegening door de raadsheer (33%), de communicatie & informatie (19%) en de voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (28%) als reden voor hun (on)tevredenheid.

In grote lijnen komen bij de professionals en de rechtzoekenden dezelfde onderwerpen naar voren. We zien vooral dat de rechtzoekenden vaker de bejegening door de raadsheer en de organisatie & gang van zaken noemen. De professionals maken vaker een opmerking over de snelheid van zaken/doorlooptijd.

“Dat er onduidelijkheid was over een gerechtelijk maatregel en rapportage van een deskundige. Hierdoor heeft de gedaagde te lang in voorarrest gezeten.”
Rechtzoekende

“Goede ontvangst, deskundige rechter met aandacht voor belangen van alle betrokken partijen.”
Professional

“Omdat je het gevoel hebt dat je gehoord wordt. Er wordt naar je geluisterd. Hij kwam menselijk over, heel benaderbaar maar toch ook neutraal.”
Rechtzoekende



“Het wijzen van een arrest duurt onacceptabel lang.”
Professional

“Omdat er begrip was voor onderbreking door mijn operatie en de telefonische communicatie daarover met medewerkers. De rechter luisterde goed naar de argumenten en heeft zich goed ingelezen. Hij nam mij serieus. Dat blijkt uit de mimiek en het aankijken: ik zag dat de rechter het in zich opnam. En de andere raadsheren waren ook betrokken. Dat bleek uit de opmerkingen en reacties op wat ik zei.”
Rechtzoekende

“Ambtelijke molen. De medewerkers zijn bezig met hun eigen procedures en hebben te weinig ruimte om zelf te beslissen.”
Rechtzoekende

*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.