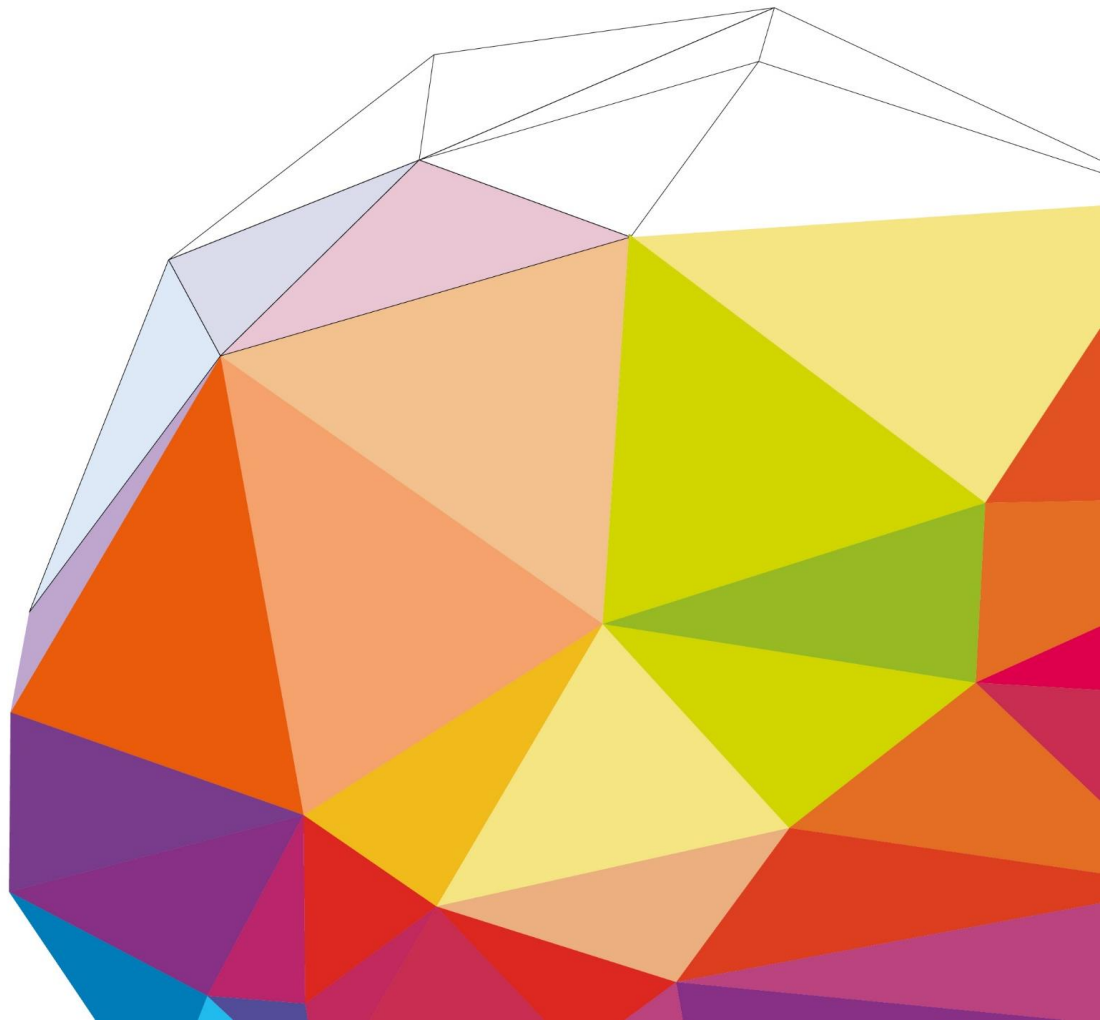


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport gerechtshof Amsterdam

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden

1. Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Amsterdam
2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen gerechtshof Amsterdam

Deel B Waardering professionals

3. Waardering professionals voor gerechtshof Amsterdam
4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen gerechtshof Amsterdam

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/verzoekers, 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: 152

Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

Straf, kanton*

Respons

Landelijk: 217
Dit gerecht: 9



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: 56

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.

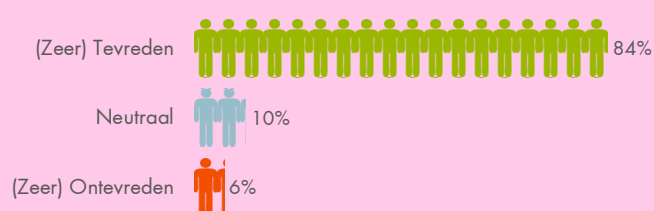
Presentatie van klantwaardering

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.

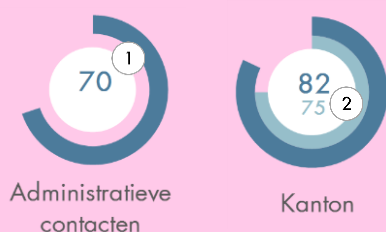
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

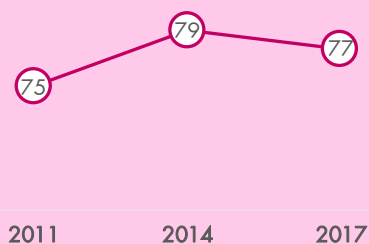
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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

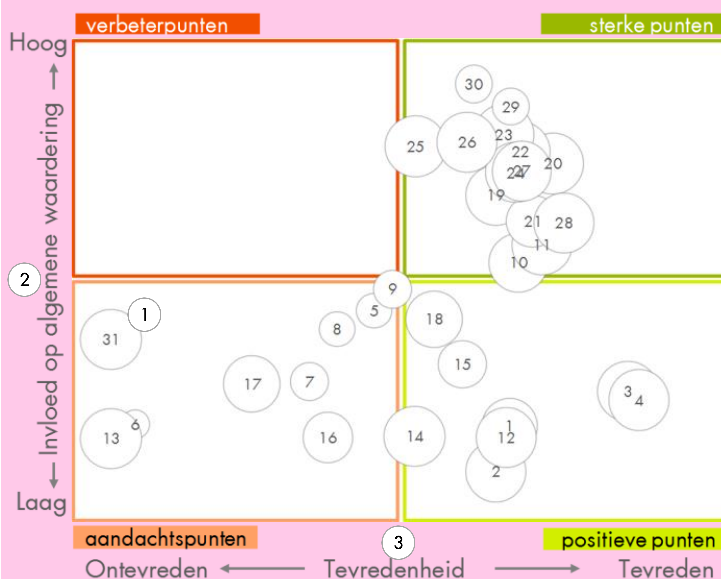
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

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 Amsterdam

Overkoepelende conclusie

Hof Amsterdam wordt over het algemeen goed gewaardeerd door zowel de rechtzoekenden als de professionals. Dit kan echter beter. Met name op het gebied van het belangrijke thema rechterlijk functioneren is groei wenselijk. De waardering voor hof Amsterdam is vergelijkbaar met de 3 andere hoven (benchmark).

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).

Hoge tevredenheid professionals over het rechterlijk functioneren

De professionals zijn met name tevreden over het rechterlijk functioneren, het thema dat heel bepalend is voor de algemene waardering. De waardering voor hof Amsterdam ligt hoger dan het landelijke beeld van de hoven (benchmark) laat zien. Ook is het nakomen van afspraken een sterk punt. De flexibiliteit bij het maken van afspraken is volgens de professionals een verbeterpunt waarin volgens hen ook winst te behalen is.

Wisselende ervaringen rechtzoekenden met het rechterlijk functioneren

Over verschillende aspecten van het rechterlijk functioneren zijn de rechtzoekenden tevreden. Sterke punten zijn volgens deze groep met name de begrijpelijkheid van de beslissing en de uitleg van de raadsheer over de beslissing. Over het inlevingsvermogen en de onpartijdigheid van de raadsheer zijn de rechtzoekenden echter relatief vaak ontevreden. Ze zijn vaker ontevreden over dit aspect dan het landelijke beeld van de hoven laat zien.

Over de deskundigheid en de voorbereiding door de raadsheer zijn de meningen verdeeld en zien we tevens een daling in de tevredenheid over deze aspecten ten opzichte van 2014. Ook zien we een daling in de waardering van de rechtzoekenden voor de bereikbaarheid van het gerecht en de uitleg over het verloop van de zitting en de zaak.

Meningen verdeeld over de uitleg bij de beslissing

Zoals eerder aangegeven, zijn de rechtzoekenden tevreden over de beslissing en de uitleg over de beslissing van de raadsheer. De professionals zien de uitleg over de beslissing van de raadsheer als verbeterpunt.

Rechtzoekenden en professionals kritisch over de doorlooptijden en administratieve contacten

Hoewel de invloed op de algemene waardering lager is dan bijvoorbeeld het rechterlijk functioneren en de uitspraak, is ook de doorlooptijd een aandachtspunt. Onder beide doelgroepen is er relatief veel onvrede over de doorlooptijden. Bovendien ligt de waardering van de rechtzoekenden voor de doorlooptijden lager dan de benchmark (alle hoven). Ook over de telefonische bereikbaarheid zijn beide doelgroepen kritisch. De professionals zijn daarnaast kritisch over de informatievoorziening.

Algemene waardering onder advocaten gestegen

De algemene waardering onder alle professionals is vergelijkbaar met 2014. Opvallend is dat vooral de advocaten vaker tevreden zijn dan in 2014. Deze stijging tussen 2014 en 2017 is tegengesteld aan het landelijke patroon bij de andere 3 hoven. De algemene tevredenheid van de advocaten bij de andere 3 hoven is juist gedaald of gelijk gebleven.

Waardering over zaaksoorten binnen gerechtshof Amsterdam

Overkoepelende conclusie

Vooraf de rechtzoekenden binnen civiel-handelszaken zijn tevreden. De waardering van deze groep is ten opzichte van 2014 gestegen. Het meest kritisch zijn de rechtzoekenden binnen strafzaken. Bij de groep professionals zijn er tussen de zaaksoorten geen verschillen in tevredenheid gevonden.

Rechtzoekenden het vaakst tevreden in civiel-handelszaken

De rechtzoekenden zijn met name tevreden in civiel-handelszaken. Vooral de aankomst bij het hof en de doorlooptijd worden beter dan het gemiddelde van andere zaaksoorten gewaardeerd. Ook ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn rechtzoekenden met name tevreden in civiel-handelszaken, vooral over de uitleg door het hof.

Rechtzoekenden het meest kritisch in strafzaken

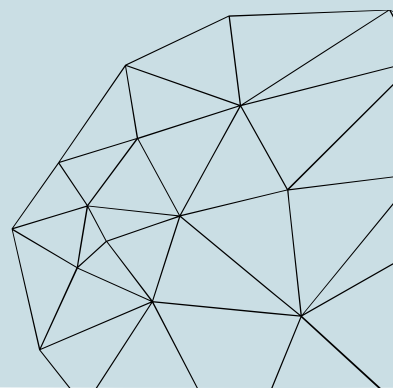
Ten opzichte van anders zaaksoorten zijn de rechtzoekenden binnen strafzaken het meest kritisch, vooral op het gebied van het rechterlijk functioneren en de administratieve contacten.

Rechtzoekenden kritischer in strafzaken, professionals juist vaker tevreden in vergelijking met de benchmark (alle hoven)

In vergelijking met de benchmark (alle hoven) zijn de rechtzoekenden over een aantal thema's vaker ontevreden. Dit betreft de doorlooptijd in algemene zin en specifiek de uitleg door het hof in strafzaken. Met name professionals in strafzaken zijn vaker tevreden over de aankomst bij het hof in vergelijking met de benchmark (alle hoven).

De tevredenheid van rechtzoekenden in de meeste zaaksoorten gedaald

Wanneer we kijken naar ontwikkelingen in de tevredenheid tussen 2014 en 2017, dan zien we dat de algemene tevredenheid van de rechtzoekenden in civiel-handelszaken is gestegen. De tevredenheid van rechtzoekenden in alle andere zaaksoorten is juist gedaald.



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

Als hof Amsterdam de waardering van de rechtzoekenden en de professionals wil vasthouden dan wel wil vergroten, dan zal de focus moeten liggen op het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing. Daarnaast is het wenselijk om aandacht te besteden aan de doorlooptijd, de informatievoorziening, de bereikbaarheid en de flexibiliteit bij het maken van afspraken.

Verscherp focus op rechterlijk functioneren

Draag zorg voor blijvende aandacht voor het rechterlijk functioneren. Met name het inlevingsvermogen kan beter en ook het voorkomen van de schijn van partijdigheid. Zorg dat de rechtzoekenden zich gehoord voelen en het gevoel krijgen dat de raadsheer echt geluisterd heeft. Het inlevingsvermogen van de raadsheer heeft een sterke invloed op de algemene waardering van het hof. De rechtzoekenden moeten het gevoel krijgen dat alle partijen evenveel tijd hebben gekregen van de raadsheer om hun verhaal te doen. Het ontbreken van dit gevoel geeft schijn van partijdigheid. Binnen strafzaken is de meeste behoefte aan meer aandacht voor het voorkomen van enige schijn van partijdigheid.

Werk aan de begrijpelijkheid en met name aan de uitleg van de beslissingen

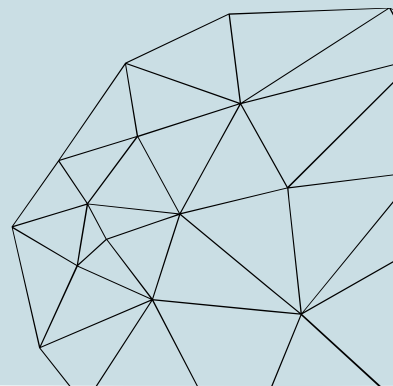
Een goede verantwoording van de beslissing helpt de professionals bij de verdere afhandeling van de zaak met hun cliënten. Door aan dit punt te werken, helpt het hof de professionals om hun cliënten beter van dienst te kunnen zijn. Dit kan uiteindelijk weer bijdragen aan een betere acceptatie van de beslissing. Draag zorg voor het besef dat de begrijpelijkheid van de beslissing een grote invloed heeft op de algehele waardering. Vooral in strafzaken is hier winst te behalen. In civiel-handelszaken wordt de uitleg van het hof goed gewaardeerd.

Zorg dat de informatie op orde is en het hof goed bereikbaar is

Besteed aandacht aan de bereikbaarheid van het hof. De rechtzoekenden geven aan dat de communicatie met het hof soepeler kan, bijvoorbeeld bij het inplannen van zittingsdagen via e-mail. Ook kan de vooraf verstrekte informatie beter. De professionals zijn het met de rechtzoekenden eens. Ook zij geven aan dat er verbetering mogelijk is in de administratieve contacten. Vooral als het gaat om de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting, de informatievoorziening tijdens het wachten en de flexibiliteit bij het maken van afspraken.

Draag zorg voor snellere procedures

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Zowel de professionals als de rechtzoekenden geven aan dat het lang duurt voordat een zaak op zitting komt, maar dat ook vervolgspraken lang op zich laten wachten en nog weleens uitgesteld worden. Sommige zaken lopen jaren en dat is volgens zowel de professionals als de rechtzoekenden te lang. Geef bij uitstel toelichting. Door meer uitleg te geven, wordt begrip gecreëerd bij de rechtzoekende en de professionals.





Deel A
Waardering rechtzoekenden

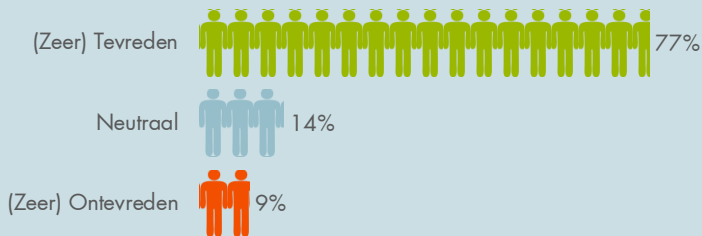
1. Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Amsterdam

Klantwaarderingsonderzoek gerechtshof Amsterdam 2017

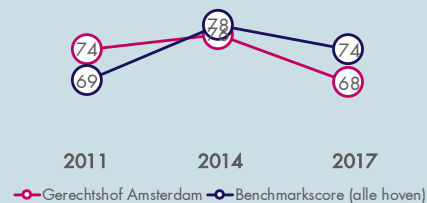


Rechtzoekenden

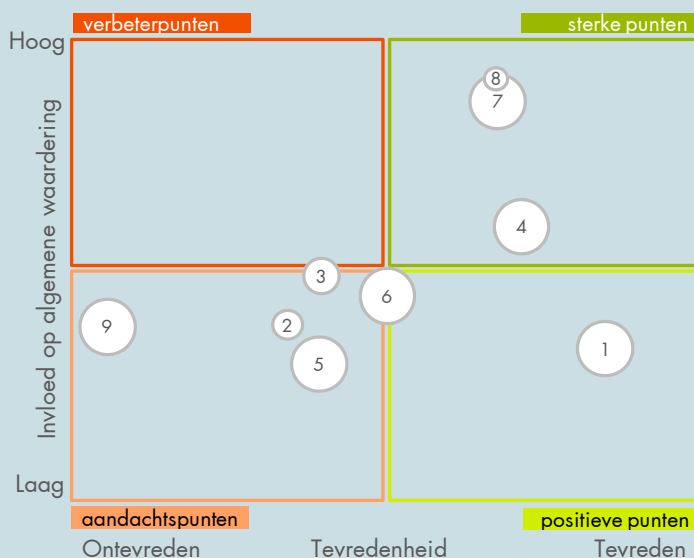
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=152)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=47)
- 3 Rechtspraak.nl (n=66)
- 4 Uitleg van gerecht (n=150)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=152)
- 6 Administratieve contacten (n=150)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=152)
- 8 Uitspraak (n=30)
- 9 Doorlooptijd (n=152)

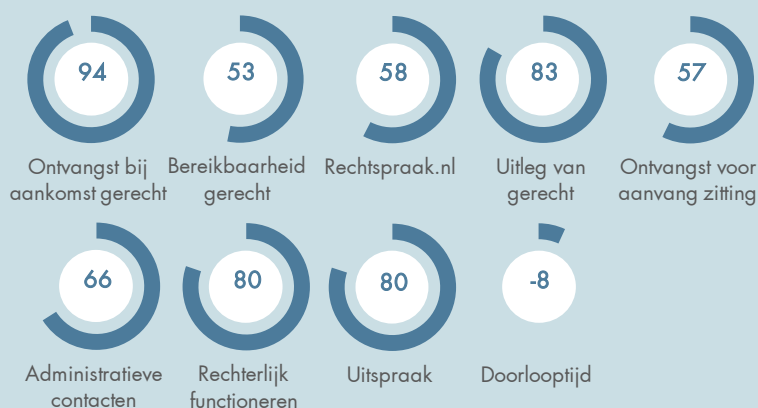
Pluspunten op aspectniveau

1. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)
2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)
3. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak)

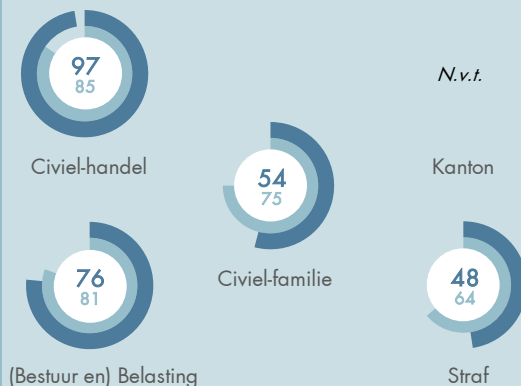
Verbeterpunten op aspectniveau

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

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

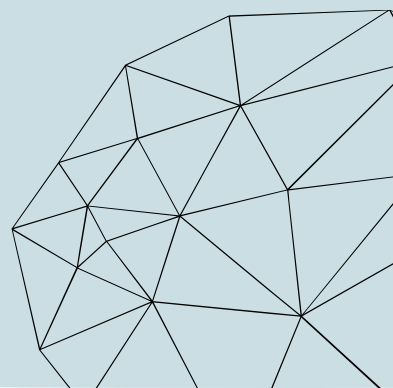
Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Amsterdam

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren belangrijk is voor de algemene tevredenheid en dat het rechterlijk functioneren in algemene zin goed beoordeeld wordt. Toch zijn er verschillende aspecten binnen het rechterlijk functioneren waarover de rechtzoekenden minder tevreden zijn in vergelijking met de benchmark (alle hoven). Met name het inlevingsvermogen van de raadsheer en de onpartijdigheid van de raadsheer zijn verbeterpunten. De deskundigheid van de raadsheer en de voorbereiding door de raadsheer zijn aandachtspunten.

Deelconclusies

- De waarderingsscore van de rechtzoekenden is met 68 vergelijkbaar met de benchmark (alle hoven). Scores lopen uiteen van 95 (behandeling door de medewerkers) tot -8 (doorlooptijd).
- Sterke punten zijn de begrijpelijkheid van de beslissing, de uitleg van de raadsheer over de beslissing en de meeste aspecten rondom het rechterlijk functioneren. Ondanks de goede waardering voor de meeste aspecten rondom het rechterlijk functioneren, is de waardering voor de meeste aspecten van het rechterlijk functioneren in 2017 gedaald ten opzichte van 2014.
- Verbeterpunten zijn het inlevingsvermogen van de raadsheer en de onpartijdigheid van de raadsheer. De deskundigheid van de raadsheer en de voorbereiding van de raadsheer zijn aspecten waar de meningen over verdeeld zijn en waar – zeker gezien de invloed op de algemene waardering – meer tevredenheid wenselijk is.
- Aandachtspunten zijn de begrijpelijkheid en actualiteit van de informatie op de website rechtspraak.nl, de telefonische bereikbaarheid van medewerkers en de doorlooptijd van de volledige procedure.
- In vergelijking met de benchmark (alle hoven) zijn er verschillende aspecten waar rechtzoekenden minder vaak tevreden over zijn. Dit zijn de telefonische bereikbaarheid, de uitleg over het verloop van de zitting en de begrijpelijkheid van de zitting. Ook over de onpartijdigheid en de deskundigheid van de raadsheer en de doorlooptijd van de volledige procedure zijn de rechtzoekenden minder vaak tevreden. Er zijn geen aspecten waar hof Amsterdam beter op scoort dan de benchmark (alle hoven).

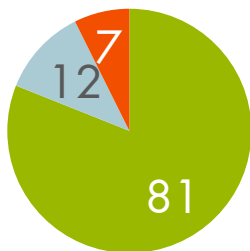


Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Amsterdam algemeen

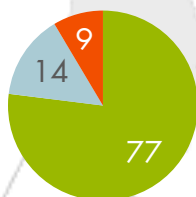
De waarderingsscore van hof Amsterdam is met 68 vergelijkbaar met het gemiddelde van de andere hoven (benchmark). De meerderheid (77%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Bijna 1 op de 10 rechtzoekenden (9%) is (zeer) ontevreden.

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

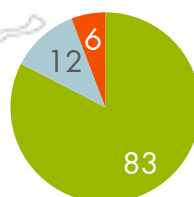
Benchmarkscore (74) (alle hoven)



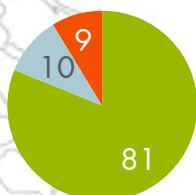
Amsterdam (68)



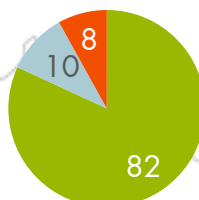
Arnhem-Leeuwarden (77)



Den Haag (72)



's-Hertogenbosch (74)



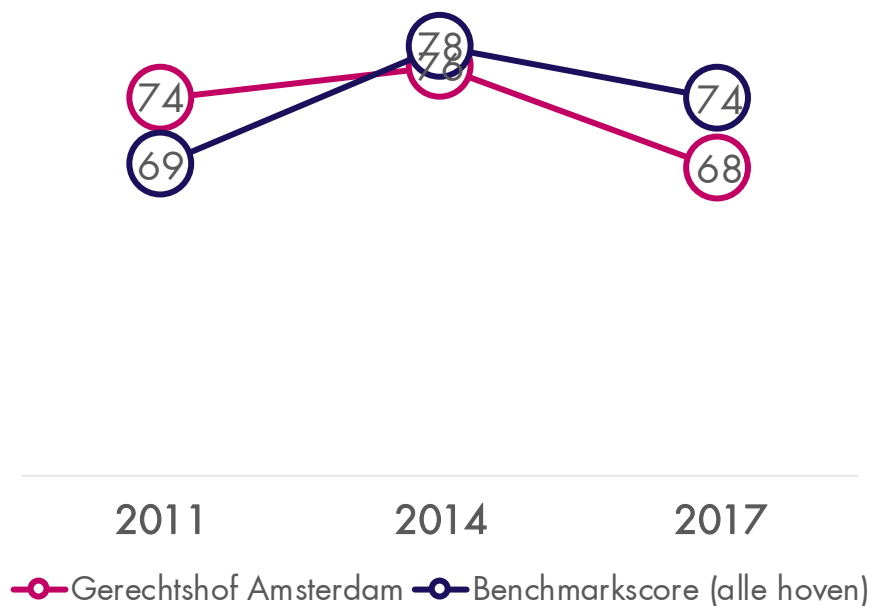
(x) Waarderingsscore
■ (Zeer) Tevreden
■ Neutraal
■ (Zeer) Ontevreden

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

Trend waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Amsterdam

De waarderingsscore voor hof Amsterdam is gedaald van 76 in 2014 naar 68 in 2017. De daling is echter niet significant en daarmee indicatief.

De gemiddelde waarderingsscore van alle hoven (benchmark) is in 2017 vergelijkbaar met 2014.



Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering gerechtshof Amsterdam

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.

“Verbazingwekkend hoeveel kennis de raadsheren hebben en de doortastendheid.”

“Persoonlijke betrokkenheid. Rustig en ontspannen sfeer.”



“Het is nooit leuk om voor de rechter te verschijnen, maar je wordt gelukkig wel als mens behandeld en niet als het zoveelste nummer.”

“De Rechtspraak is professioneel en onpartijdig, maar de procedures duren heel erg lang.”

“Zittingsdagen zouden in overleg moeten gaan. Correspondentie via e-mail.”

“Sneller in behandeling nemen en sneller uitspraak doen.”

Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Amsterdam algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De rechtzoekenden zijn minder vaak tevreden in vergelijking met de benchmark (alle hoven) over de bereikbaarheid (voornamelijk de telefonische bereikbaarheid), de vindbaarheid en de actualiteit van de informatie op rechtspraak.nl, de uitleg over het verloop van de zitting, de faciliteiten tijdens het wachten, de onpartijdigheid en de deskundigheid van de raadsheer, de begrijpelijkheid van de zitting en de doorlooptijd van de volledige procedure. Er zijn geen aspecten waar hof Amsterdam beter op scoort dan het gemiddelde van alle hoven (benchmark).

Ontwikkeling waardering in de tijd

Er is op statistische gronden geen daling in de algemene tevredenheid, maar deze daling is wel te zien bij een aantal specifieke aspecten. Met name over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de uitleg over het verloop van de zitting en de zaak, de tijdige start van de zitting en aspecten die horen bij het rechterlijk functioneren zijn de rechtzoekenden in 2017 minder tevreden dan in 2014.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	77	14	9	68	0%	74	152
Ontvangst bij aankomst gerecht	95	3	3	94 *	0%	95	152
Openingstijden gerechtsgebouw	88	11	1	87	13%	87	133
Entree, ruimte en bewegwijzering	89	7	5	84	1%	85	150
Behandeling door medewerkers	97	1	1	95	0%	95	152
Behandeling door bode(s)	95	4	4	91 *	0%	95	152
Bereikbaarheid gerecht	60	34	6	53 *	69%	71	47
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	50	45	5	45	74%	71	40
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	54	34	11	43	77%	50	35
Rechtspraak.nl	64	30	6	58 *	57%	72	66
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	57	26	16	41 *	60%	62	61
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	66	25	9	57 *	63%	73	56
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	72	17	11	61 *	58%	71	64
Uitleg van gerecht	89	6	5	83 *	1%	90	150
Uitleg verloop zitting	80	12	8	71	3%	82	147
Uitleg verdere verloop zaak	88	9	3	84	5%	87	145
Ontvangst voor aanvang zitting	63	31	6	57 *	0%	65	152
Faciliteiten tijdens wachten	71	13	16	55	1%	70	150
Privacy(ruimtes)	56	20	24	32	2%	38	149
Tijdige start zitting	72	16	12	61	0%	62	152
Administratieve contacten	71	23	5	66 *	1%	70	150
Informatievoorziening voor zitting	80	15	5	74 *	51%	74	74
Informatievoorziening tijdens het wachten	67	27	6	60 *	47%	65	81
Rekening gehouden met uw agenda	61	20	19	42 *	10%	45	137
Informatie vooraf over zaak	80	11	8	72	13%	73	132
Rechterlijk functioneren	86	9	5	80 *	0%	84	152
Vorbereiding rechter	78	9	12	66	3%	74	148
Omgang rechter met rechtzoekende	89	7	4	85	0%	86	152
Omgang rechter met professional	92	5	3	89	18%	88	125
Rechter luistert naar standpunten	87	7	6	81	1%	84	150
Rechter neemt u serieus	84	11	6	78 *	0%	80	152
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	86	7	7	79	1%	81	151
Inlevingsvermogen rechter	65	27	8	57	1%	66	150
Onpartijdigheid rechter	66	23	11	55	3%	69	147
Deskundigheid rechter	70	26	4	66	3%	79	148
Begrijpelijkheid zitting	81	12	7	74	0%	82	152
Uitspraak	87	7	7	80 *	6%	77	30
Uitleg rechter over beslissing	83	10	7	77	6%	76	30
Begrijpelijkheid beslissing	79	14	7	72	9%	72	29
Doorlooptijd	36	21	43	-8 *	0%	5	152
Doorlooptijd volledige procedure	36	21	43	-8	0%	5	152

■ % (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

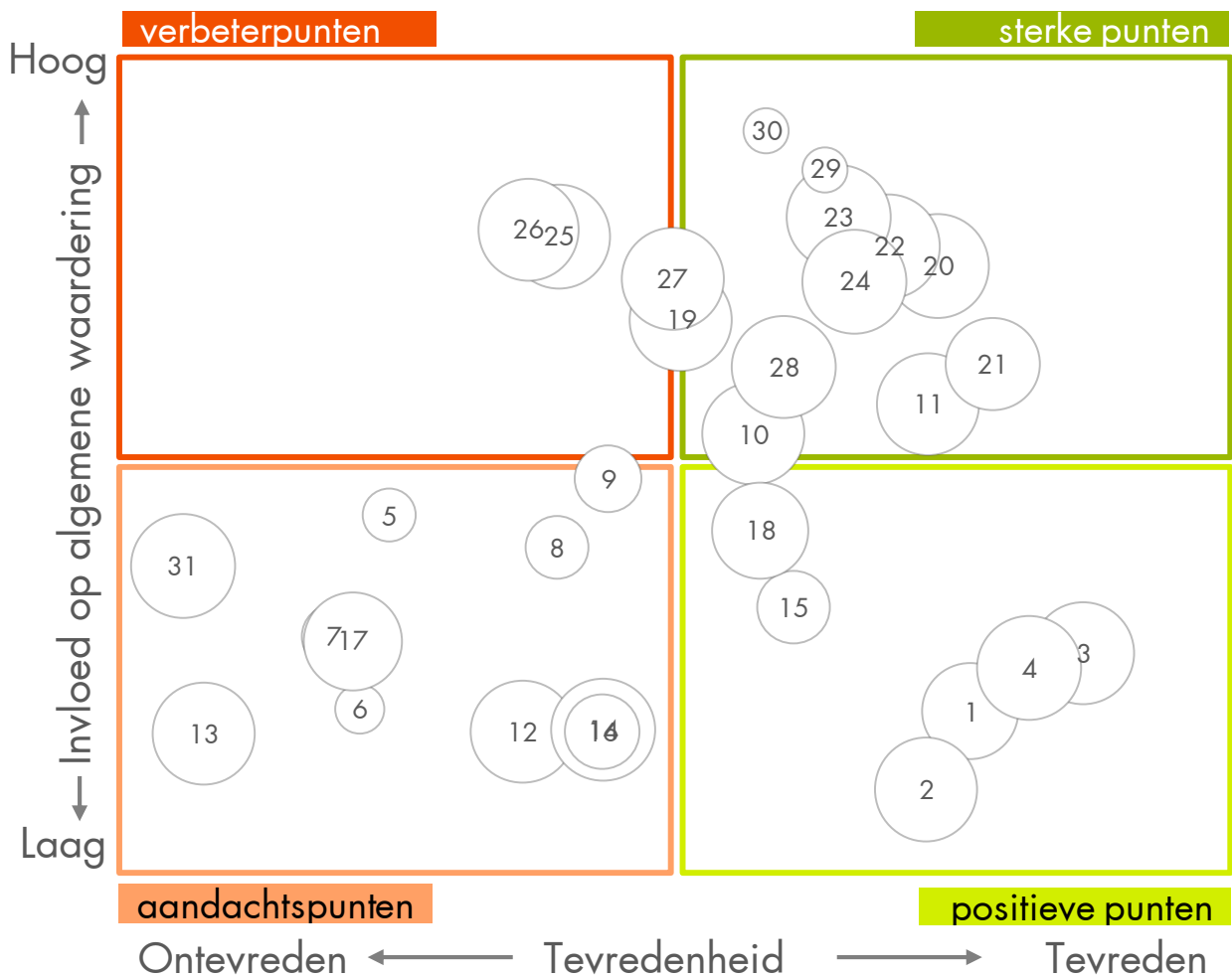
Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor gerechtshof Amsterdam

Verbeter-/aandachtspunten:

De prioriteitenanalyse laat 2 prioritaire verbeterpunten zien: het inlevingsvermogen van de raadsheer (punt 25) en de onpartijdigheid van de raadsheer (punt 26). Daarnaast kent hof Amsterdam nog een aantal aandachtspunten. De onderdelen die vooral aandacht verdienen, zijn de begrijpelijkheid en de actualiteit van informatie op rechtspraak.nl (punt 9 en punt 8), de telefonische bereikbaarheid van medewerkers (punt 5) en de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31).

Sterke punten:

Sterke punten zijn met name de begrijpelijkheid van de beslissing (punt 30), de uitleg van de raadsheer over de beslissing (punt 29) en in alle aspecten rondom het rechterlijk functioneren (punt 19-28). De voorbereiding en de deskundigheid van de raadsheer (punt 19 en punt 27) liggen echter op de grens tussen verbeterpunt en sterk punt. Dit zijn daarom punten van aandacht, om te voorkomen dat deze aspecten verbeterpunten worden.



- | | | |
|---|---|---|
| 1 Openingstijden gerechtshofgebouw (n=133) | 12 Faciliteiten tijdens wachten (n=150) | 23 Rechter neemt u serieus (n=152) |
| 2 Entree, ruimte en bewegwijzering (n=150) | 13 Privacy(ruimtes) (n=149) | 24 Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=151) |
| 3 Behandeling door medewerkers (n=152) | 14 Tijdige start zitting (n=152) | 25 Inlevingsvermogen rechter (n=150) |
| 4 Behandeling door bode(s) (n=152) | 15 Informatievoorziening voor zitting (n=74) | 26 Onpartijdigheid rechter (n=147) |
| 5 Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=40) | 16 Informatievoorziening tijdens het wachten (n=81) | 27 Deskundigheid rechter (n=148) |
| 6 Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=35) | 17 Rekening gehouden met uw agenda (n=137) | 28 Begrijpelijkheid zitting (n=152) |
| 7 Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=61) | 18 Informatie vooraf over zaak (n=132) | 29 Uitleg rechter over beslissing (n=30) |
| 8 Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=56) | 19 Voorbereiding rechter (n=148) | 30 Begrijpelijkheid beslissing (n=29) |
| 9 Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=64) | 20 Omgang rechter met rechtzoekende (n=152) | 31 Doorlooptijd volledige procedure (n=152) |
| 10 Uitleg verloop zitting (n=147) | 21 Omgang rechter met professional (n=125) | |
| 11 Uitleg verdere verloop zaak (n=145) | 22 Rechter luistert naar standpunten (n=150) | |

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor gerechtshof Amsterdam

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

De verbeterpunten die vaak genoemd worden gaan over de lange wachttijden en doorlooptijden. Ook over het parkeren worden regelmatig opmerkingen gemaakt.

“ Het lange wachten voor de zaak voorkomt, maar ook de duur van alles tot nu.”

“ Meer uitleg aan het begin van de zitting over het verloop van de zitting.”

“ Meer capaciteit.”



“ Privacyruimtes. Geluid draagt heel ver.”

“ Parkeren is duur. Het duurt ook heel lang voordat je bij het gerechtshof bent vanuit de garage.”

“ Snellere procedure.”

2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen gerechtshof Amsterdam

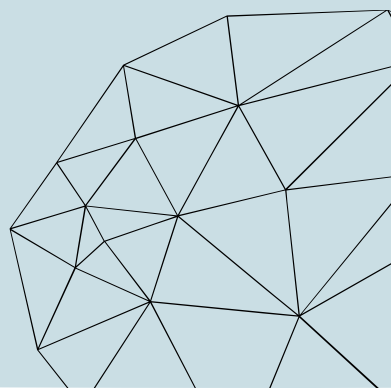
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

Vooral de rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn tevreden over hof Amsterdam. In het geval van civiel-handelszaken zijn de rechtzoekenden ook vaker tevreden in vergelijking met de benchmark van alle hoven. De rechtzoekenden binnen strafzaken zijn het meest kritisch.

Deelconclusies

- De rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn vaker tevreden dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. Ze zijn tevens vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof en bij aanvang van de zitting, de bereikbaarheid van het hof, de uitleg door het hof en over de doorlooptijd dan de rechtzoekenden in andere zaaksoorten.
- De waardering voor civiel-handelszaken ligt daarnaast hoger dan de benchmark van alle hoven. Vooral de uitleg door het hof wordt in civiel-handelszaken beter gewaardeerd in vergelijking met de benchmark (alle hoven).
- Ook in andere zaken scoort hof Amsterdam soms beter in vergelijking met de benchmark (alle hoven). Dit betreft de ontvangst bij aankomst bij het hof in het geval van civiel-familiezaken. Ook zijn er thema's die minder goed scoren in vergelijking met de benchmark (alle hoven). Dit betreft de uitleg door het hof in het geval van strafzaken en de ontvangst voor aanvang van de zitting.
- Rechtzoekenden in strafzaken zijn het meest kritisch. Met name als het gaat over de uitleg door het hof, de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren.
- Wanneer we kijken naar ontwikkelingen tussen 2014 en 2017, dan zien we dat de algemene waarderingsscore voor de zaaksoort civiel-handelszaken is gestegen. De algemene waardering van de rechtzoekenden binnen de andere zaaksoorten laat daarentegen een daling zien.



Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen gerechtshof Amsterdam

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore (alle hoven)

De rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn bovengemiddeld tevreden in vergelijking met de andere zaaksoorten. De rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn daarnaast vaker tevreden in vergelijking met de benchmark (alle hoven). Binnen strafzaken is de algemene waardering lager dan het gemiddelde van de zaaksoorten.

Ontwikkeling waardering in de tijd

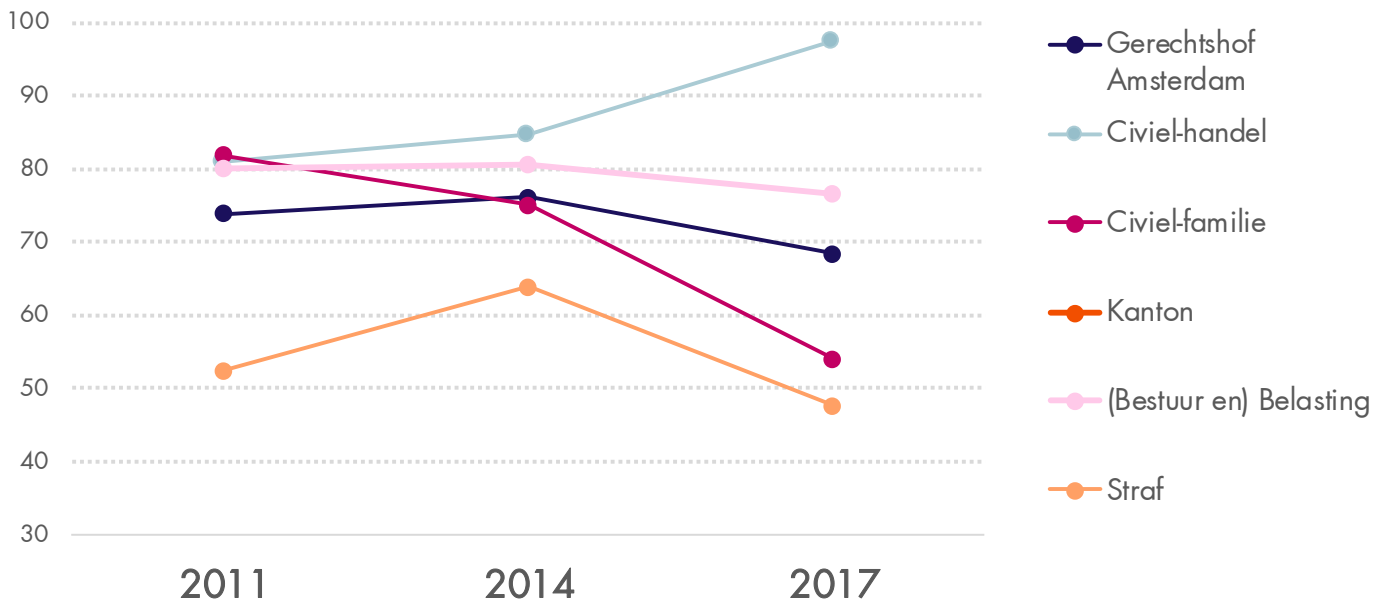
In vergelijking met eerdere metingen stijgt de waardering voor civiel-handelszaken. De waardering van de rechtzoekenden in de andere zaaksoorten laat een (indicatief) dalende trend zien ten opzichte van 2014.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	77	14	9	68	0%	74	152
Civiel-handel	97			97 ●	0%	82 +	39
Civiel-familie	65	24	11	54	0%	67	37
Kanton	n.v.t.						
(Bestuur en) Belasting	82	12	6	76	0%	90	34
Straf	64	19	17	48 ●	0%	58	42

■ % (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 Amsterdam (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De rechtzoekenden zijn in vergelijking met de benchmark (alle hoven) tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof in het geval van civiel-familiezaken. Ook zijn de rechtzoekenden in civiel-handelszaken vaker tevreden over de uitleg door het hof. Binnen strafzaken is men juist minder vaak tevreden in vergelijking met de benchmark (alle hoven) over de uitleg door het hof en de ontvangst voor aanvang van de zitting.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Binnen civiel-handelszaken is men meer dan gemiddeld tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof, de website rechtspraak.nl, de uitleg van het hof en de ontvangst voor aanvang van de zitting. De rechtzoekenden in civiel-familiezaken zijn vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof. In strafzaken zijn zij minder vaak tevreden over de uitleg van het hof dan 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	95	3			
Civielhandel	100				
Civielfamilie	100				
Kanton					
(Bestuur en) Belasting	91	6			
Straf	90	10			
Bereikbaarheid gerecht	60	34	6		
Civielhandel	56	44			
Civielfamilie	43	43	14		
Kanton					
(Bestuur en) Belasting	76	18	6		
Straf	43	43	14		
Rechtspraak.nl	64	30	6		
Civielhandel	76	24			
Civielfamilie	58	37	5		
Kanton					
(Bestuur en) Belasting	59	24	18		
Straf	56	44			
Uitleg van gerecht	89	6	5		
Civielhandel	100				
Civielfamilie	89	5	5		
Kanton					
(Bestuur en) Belasting	91	9			
Straf	76	10	14		
Ontvangst voor aanvang zitting	63	31	6		
Civielhandel	74	23			
Civielfamilie	57	32	11		
Kanton					
(Bestuur en) Belasting	71	29			
Straf	52	38	10		

■ % (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 Amsterdam (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

In vergelijking met de benchmark (alle hoven) zijn de rechtzoekenden minder vaak tevreden over de doorlooptijd. Dit patroon zien we vooral terug in de waardering voor civiel-familiezaken.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De rechtzoekenden in belastingzaken zijn vaker tevreden over de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren dan de rechtzoekenden in andere zaaksoorten. De rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn juist vaker tevreden over de doorlooptijd en het rechterlijk functioneren dan in andere zaaksoorten. De rechtzoekenden in strafzaken zijn vaker dan in andere zaaksoorten ontevreden over de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Administratieve contacten	71	23	5	66	1%	70	150
Civielhandel	79	18		76	3%	85	38
Civielfamilie	75	19	6	69	3%	68	36
Kanton	n.v.t.						
(Bestuur en) Belasting	85	12		82	0%	81	34
Straf	50	40	10	40	0%	48	42
Rechterlijk functioneren	86	9	5	80	0%	84	152
Civielhandel	95			92	0%	88	39
Civielfamilie	86		11	76	0%	82	37
Kanton	n.v.t.						
(Bestuur en) Belasting	94	6		94	0%	94	34
Straf	69	24	7	62	0%	74	42
Uitspraak	87	7	7	80	6%	77	30
Civielhandel	88	13		88	11%	71	8
Civielfamilie	100			100	0%	92	1
Kanton	n.v.t.						
(Bestuur en) Belasting	80		20	60	17%	56	5
Straf	88	6	6	81	0%	81	16
Doorlooptijd	36	21	43	-8	0%	5	152
Civielhandel	56	13	31	26	0%	21	39
Civielfamilie	24	24	51	-27	0%	1	37
Kanton	n.v.t.						
(Bestuur en) Belasting	26	32	41	-15	0%	6	34
Straf	33	17	50	-17	0%	-9	42

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

Waarderingscore is:

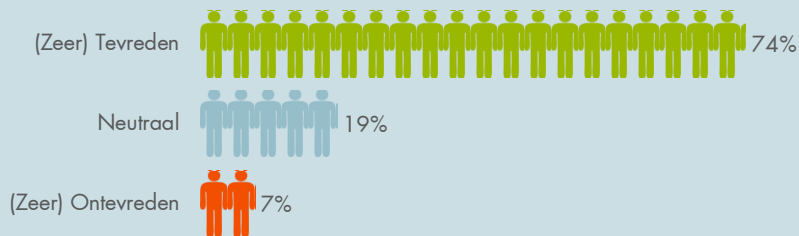
- Significant hoger t.o.v. totaal
- Significant lager t.o.v. totaal
- + Significant hoger t.o.v. benchmark
- Significant lager t.o.v. benchmark



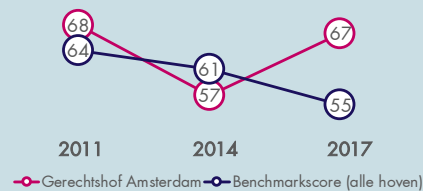
Deel B
Waardering professionals

3. Waardering professionals voor gerechtshof Amsterdam

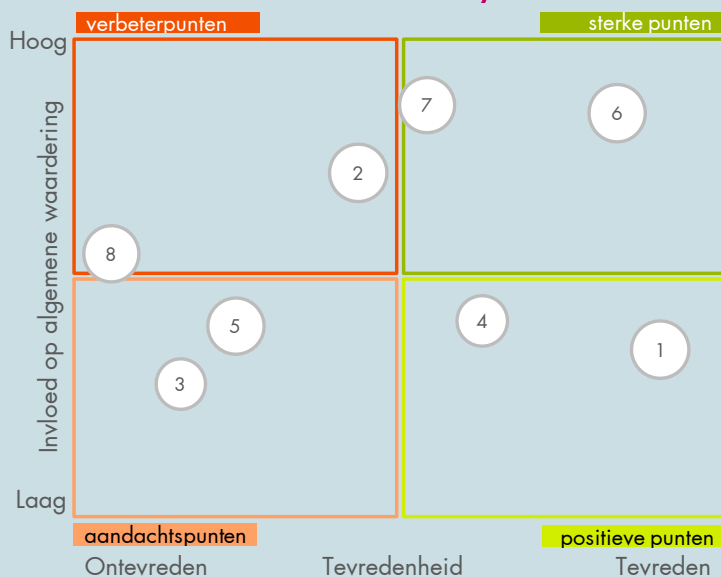
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=56)
- 2 Administratieve contacten (n=56)
- 3 Digitale voorzieningen (n=44)
- 4 Rechtspraak.nl (n=46)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=55)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=56)
- 7 Uitspraak (n=52)
- 8 Doorlooptijd (n=54)

Pluspunten op aspectniveau

1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)
2. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)
3. Onpartijdigheid rechter (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten op aspectniveau

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

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



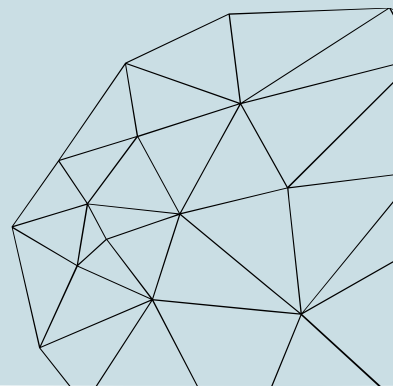
Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor gerechtshof Amsterdam

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren belangrijk is voor de algemene tevredenheid en dat het rechterlijk functioneren goed beoordeeld wordt door de professionals. Het is wenselijk om aandacht te besteden aan de uitleg van de rechter over de beslissing. Andere belangrijke aandachtspunten zijn de doorlooptijd, de flexibiliteit in het maken van afspraken en de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting.

Deelconclusies

- De waarderingsscore die hof Amsterdam van de professionals krijgt is met 67 op statistische gronden vergelijkbaar met de benchmark van alle hoven (55). Absoluut gezien is hof Amsterdam volgens de professionals het best scorende hof. De waardering ligt echter niet significant hoger dan de benchmark (alle hoven).
- Sterke punten zijn volgens de professionals het rechterlijk functioneren, de mate waarin de uitspraak past binnen de jurisprudentie en het nakomen van afspraken.
- Aspecten die horen bij de uitspraak verdienen aandacht, zoals de begrijpelijkheid van de uitspraak. De uitleg van de raadsheer bij de uitspraak is een verbeterpunt. Verbeterpunten zijn daarnaast: de flexibiliteit in het maken van afspraken, de informatie vooraf over de zaak en de doorlooptijd van de volledige procedure.
- Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) scoort hof Amsterdam hoger op verschillende aspecten. Vooral over aspecten die behoren tot het rechterlijk functioneren en het contact met de raadsheer en andere medewerkers van het hof zijn de professionals vaker tevreden in vergelijking met de benchmark (alle hoven).
- Wanneer we kijken naar verschillen in tevredenheid ten opzichte van eerdere metingen, dan zien we dat er nauwelijks veranderingen zijn. De professionals in 2017 zijn even tevreden als in 2014.
- De advocaten en de overige professionals zijn even tevreden. Opvallend is dat dit resultaat afwijkt van de landelijke trend (alle hoven): voor de andere hoven geldt juist dat de advocaten vaak kritischer zijn dan de overige professionals.

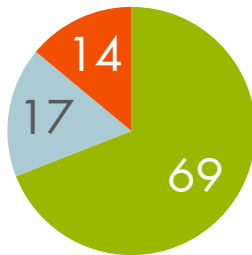


Waardering professionals voor gerechtshof Amsterdam algemeen

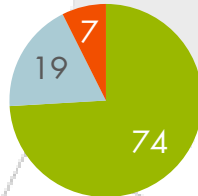
De waarderingsscore die hof Amsterdam van de professionals krijgt, is met 67 statistisch vergelijkbaar met de benchmark van alle hoven (55). De grote meerderheid (74%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Slechts 7% is (zeer) ontevreden.

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

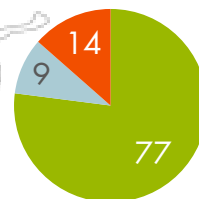
Benchmarkscore (55)
(alle hoven)



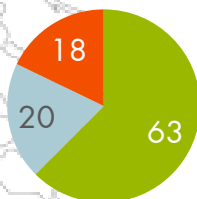
Amsterdam (67)



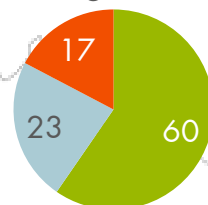
Arnhem-Leeuwarden (64)



Den Haag (45)



's-Hertogenbosch (42)



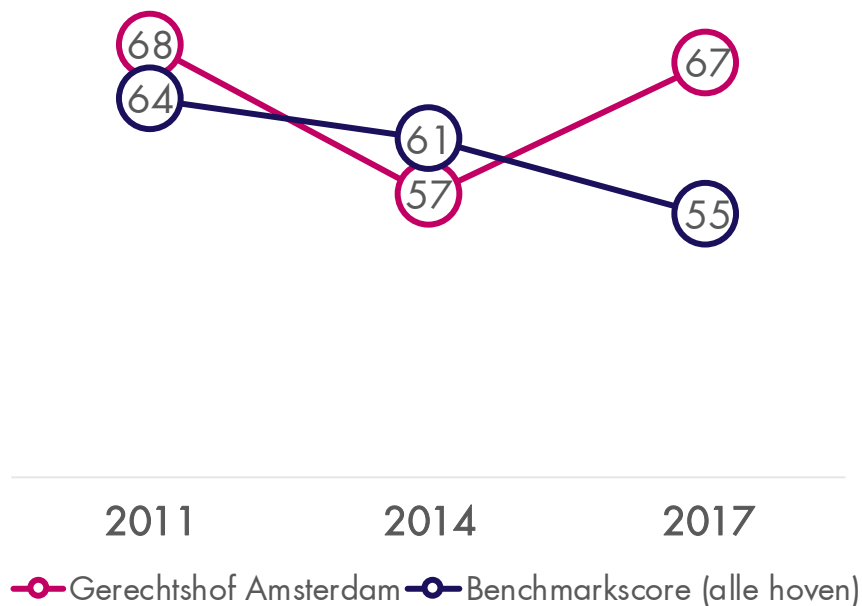
(x) Waarderingsscore
■ (Ze)er Tevreden
■ Neutraal
■ (Ze)er Ontevreden

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

Trend waardering professionals voor gerechtshof Amsterdam

De algemene waarderingsscore lijkt na een dip in 2014 weer op te krabbelen naar de waardering van 2011. Omdat het verschil op statistische gronden niet significant is, betreft het een trend die indicatief is.

De benchmarkscore (alle hoven) toont een dalende trend tussen 2011 en 2017. Ook deze trend is niet significant en daarom indicatief.



Toelichting professionals op algemene waardering gerechtshof Amsterdam

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.



Het is vaak dat ik met trots terugkijk op strafzittingen omdat wij geweldige onpartijdige, intelligente raadsheren en ook officieren hebben die de menselijke maat telkens in ogenschouw houden."



Raadsheren geven blijk van kennis en kunde en zijn respectvol tijdens de zitting. Uiteraard stellen zij, zoals ook hoort, kritische vragen - maar anders dan bij veel lagere raadsheren getuigen die niet van een bepaalde mate van vooringenomenheid."



Als voornaamste reden geldt dat de duur tussen de laatste handeling en het wijzen van arrest heel lang duurt."



Inhoudelijke kwaliteit van de uitspraken is doorgaans goed tot zeer goed; tempo laat wel eens te wensen over."



Het duurt veel te lang: er is nog steeds geen uitspraak gedaan."



Sneller, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit. Kortom: meer mensen."

Waardering professionals voor gerechtshof Amsterdam algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

Er zijn diverse thema's en onderliggende aspecten waar de professionals een hogere waardering aan toekennen in vergelijking met de benchmark van alle hoven. Zo is men vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof (entree, ruimte en bewegwijzering), de website rechtspraak.nl (begrijpelijkheid en vindbaarheid van de informatie), het rechterlijk functioneren (omgang met de professional, onpartijdigheid en deskundigheid van de raadsheer) en de passendheid van de uitspraak in de bestendige jurisprudentie.

Ontwikkeling waardering in de tijd

Ten opzichte van 2014 zijn er nauwelijks veranderingen. Alleen de tevredenheid over de flexibiliteit bij het maken van afspraken is gedaald. De tevredenheid over de entree, ruimte en bewegwijzering is gestegen.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	74	19	7	67	4%	55	54
Ontvangst bij aankomst gerecht	98			98 *	0%	92 +	56
Openingstijden gerechtsgebouw	78	20		76	18%	77	46
Entree, ruimte en bewegwijzering	92	8		92 ↗	9%	82 +	51
Behandeling door medewerkers	94	6		94	5%	88	53
Behandeling door bode(s)	96	4		96 *	2%	92	55
Administratieve contacten	66	29	5	61 *	0%	56	56
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	64	27	9	56	20%	59	45
Correspondentie met medewerkers via post/fax	77	20	3	73	46%	56	30
Nakomen van afspraken	79	17	4	75	14%	64	48
Flexibiliteit in het maken van afspraken	50	34	16	34 ↘	43%	29	32
Informatievoorziening voor zitting	64	15	21	42 *	41%	47	33
Informatievoorziening tijdens het wachten	57	32	11	46 *	34%	31	37
Informatie vooraf over zaak	66	26	9	57	16%	58	47
Digitale voorzieningen	64	11	25	39 *	21%	30	44
Bereikbaarheid via e-mail	63	17	20	44	27%	28	41
Voorzieningen proceduren via internet	53	13	33	20	73%	2	15
Rechtspraak.nl	80	15	4	76 *	18%	59 +	46
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	81	19		81 *	23%	62 +	43
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	79	19		77 *	23%	64	43
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	69	24	7	62 *	20%	45 +	45
Ontvangst voor aanvang zitting	51	44	5	45 *	2%	42	55
Faciliteiten tijdens wachten	59	33	8	51	9%	52	51
Privacy(ruimtes)	38	38	24	14	34%	14	37
Op tijd beginnen zitting	61	24	15	46	4%	30	54
Rechterlijk functioneren	93	7		93 *	0%	80 +	56
Vorbereiding rechter	91	7		89	2%	83	55
Omgang rechter met rechtzoekende	85	13		83	4%	73	54
Omgang rechter met Officier van Justitie	89	11		89 *	10%	86	27
Omgang rechter met verdachte / cliënt	81	19		81 *	23%	72	43
Omgang rechter met professional	93	7		93	0%	81 +	56
Rechter luistert naar standpunten	87	5	7	80	2%	73	55
Rechter neemt u serieus	87	7	5	82 *	2%	72	55
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	88	9	4	84	0%	75	56
Inlevingsvermogen rechter	80	16	4	76	2%	68	55
Onpartijdigheid rechter	87	13		87	2%	75 +	55
Deskundigheid rechter	91	7		89	2%	78 +	55
Begrijpelijkheid zitting	91	7		89 *	2%	87	55
Uitspraak	71	27		69 *	7%	62	52
Uitleg rechter over beslissing	67	20	12	55	13%	58	49
Begrijpelijkheid beslissing	71	23	6	65	7%	62	52
Passend in bestendige jurisprudentie	78	18	4	73	20%	57 +	45
Doorlooptijd	35	33	31	4 *	4%	-1	54
Doorlooptijd volledige procedure	33	27	39	-6	9%	-9	51
Termijn tot zitting	29	31	40	-10	14%	-17	48
Termijn zitting tot uitspraak	51	20	29	22	9%	23	51

■ % (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

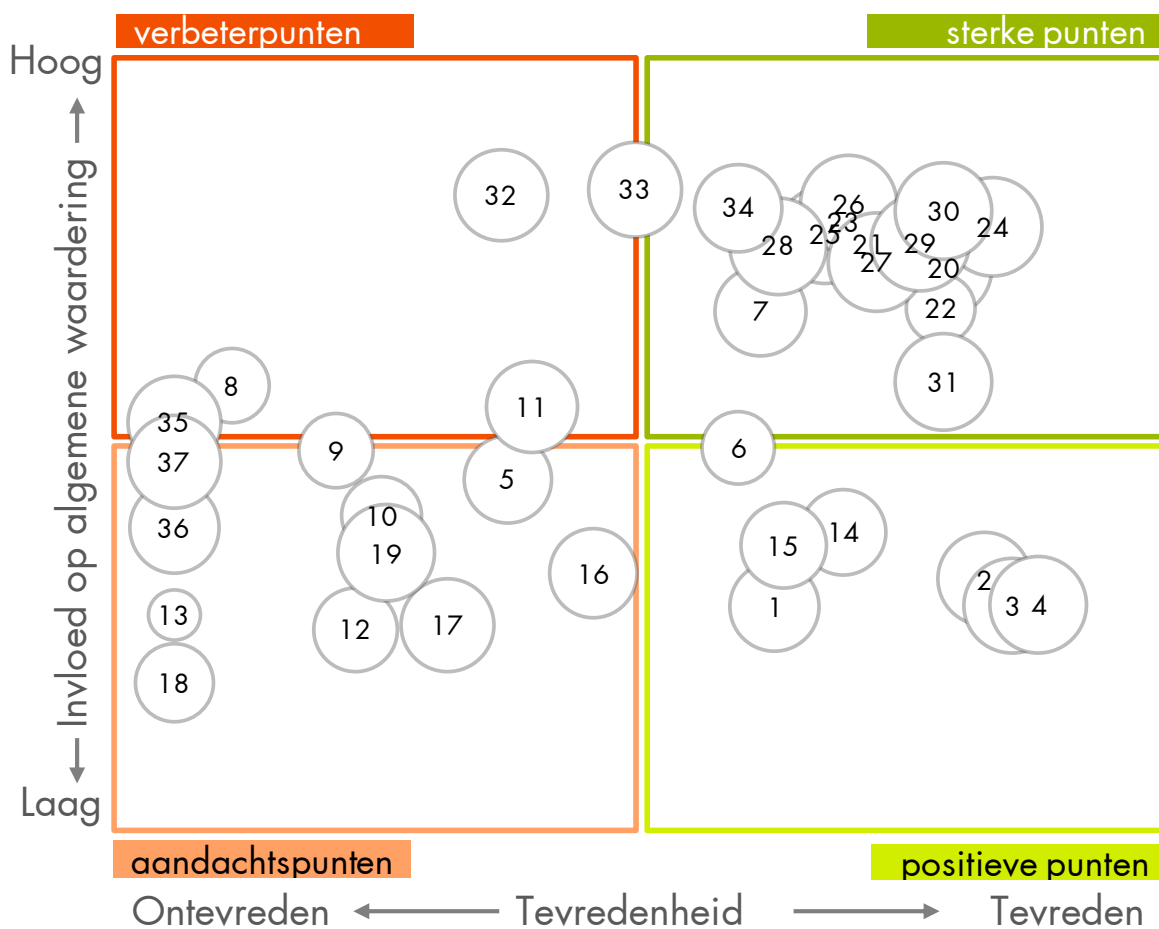
Amsterdam

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat een aantal prioritaire verbeterpunten zien. Dit betreft de flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8), de informatie vooraf over de zaak (punt 11), de uitleg van de raadsheer over de beslissing (punt 32) en de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35). Daarnaast zijn er diverse aandachtspunten, zoals de termijn tot zitting (punt 36), de termijn van zitting tot uitspraak (punt 37), de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting (punt 9) en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers (punt 5).

Sterke punten

Sterke punten zitten met name in alle aspecten die te maken hebben met het rechterlijk functioneren (punt 20-31) en de mate waarin de uitspraak past binnen de bestendige jurisprudentie (punt 34). Daarnaast behoort het nakomen van afspraken (punt 7) tot de sterke punten. De begrijpelijkheid van de beslissing (punt 33) verdient aandacht, omdat dit aspect op de grens tussen verbeter- en sterk punt ligt.



1	Openingsstijden gerechtshofgebouw (n=46)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=43)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=56)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=51)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=43)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=55)
3	Behandeling door medewerkers (n=53)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=45)	29	Onpartijdigheid rechter (n=55)
4	Behandeling door bode(s) (n=55)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=51)	30	Deskundigheid rechter (n=55)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=45)	18	Privacy(ruimtes) (n=37)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=55)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=45)	19	Op tijd beginnen zitting (n=54)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=49)
7	Nakomen van afspraken (n=48)	20	Vorbereiding rechter (n=55)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=52)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=32)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=54)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=45)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=33)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=27)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=51)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=37)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=43)	36	Termijn tot zitting (n=48)
11	Informatie vooraf over zaak (n=47)	24	Omgang rechter met professional (n=56)	37	Termijn zitting tot uitspraak (n=51)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=41)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=55)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=15)	26	Rechter neemt u serieus (n=55)		

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor gerechtshof Amsterdam

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 verbeterpunten zijn met name te vinden bij de doorlooptijd en de wachttijden. De meeste opmerkingen worden gemaakt over het rechterlijk functioneren.

“

In Amsterdam bestaat in arbeidsrechtelijke kwesties naar mijn idee, zowel bij de rechtbank als het hof, weleens de neiging de werknemer te 'helpen'. Uiteraard en terecht is het arbeidsrecht geënt op bescherming van de werknemer als zwakkere partij, maar het komt voor dat raadsheren in Amsterdam daar op gezette tijden weleens een extra beschermingswal aan toevoegen. Dit past niet, zeker niet in de huidige tijd.”

“

Wachttijd tot uitspraak verkorten en audiovisuele vastlegging in plaats van geschreven proces-verbaal.”

“

De duur voor het wijzen van arrest. Het ad hoc afspraken maken (geldt niet voor de OK) over de procedure, bijvoorbeeld door middel van telefonische 'regiezittingen' kan beter.”



“

De vraagstelling tijdens de inhoudelijke behandeling is soms erg sturend en suggestief. Daarmee staat de onpartijdigheid van de raadsheren onder druk.”

“

Als partijen snel moeten procederen, dan moet de raadsheer ook snel beslissen.”

“

Arresten mogen beter gemotiveerd worden. Ik heb het gevoel dat het hof minder motiveert dan de rechtbank. En dat is vreemd, omdat het hof de laatste feitelijke instantie is waar de rechtzoekende zijn recht kan halen. Als je dan veroordeeld wordt zonder goed te begrijpen waarom, is er geen acceptatie van de beslissing.”

Waardering beroepsgroepen voor gerechtshof Amsterdam

Waardering vergeleken tussen groepen

Voor de meeste thema's geldt dat de advocaten en de overige professionals ongeveer even tevreden of ontevreden zijn. Vanwege de beperkte aantallen zijn de getoonde verschillen niet significant.

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De advocaten geven een hogere waardering voor het rechterlijk functioneren dan de benchmark (alle hoven). De overige professionals hebben juist een hogere waardering in vergelijking met de benchmark (alle hoven) als het gaat om de ontvangst bij aankomst bij het hof.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	74	19	7	67	4%	55	54
Advocaten	68	23	9	59	0%	34	22
Overige professionals	78	16	6	72	6%	69	32
Ontvangst bij aankomst gerecht	98			98	0%	92 +	56
Advocaten	95	5		95	0%	88	22
Overige professionals	100			100	0%	94 +	34
Administratieve contacten	66	29	5	61	0%	56	56
Advocaten	73	23	5	68	0%	45 +	22
Overige professionals	62	32	6	56	0%	63	34
Digitale voorzieningen	64	11	25	39	21%	30	44
Advocaten	56	11	33	22	18%	1	18
Overige professionals	69	12	19	50	24%	48	26
Rechtspraak.nl	80	15	4	76	18%	59 +	46
Advocaten	84	11	5	79	14%	51	19
Overige professionals	78	19	4	74	21%	65	27
Ontvangst voor aanvang zitting	51	44	5	45	2%	42	55
Advocaten	50	41	9	41	0%	38	22
Overige professionals	52	45	3	48	3%	44	33
Rechterlijk functioneren	93	7		93	0%	80 +	56
Advocaten	91	9		91	0%	66 +	22
Overige professionals	94	6		94	0%	88	34
Uitspraak	71	27		69	7%	62	52
Advocaten	67	33		67	18%	43	18
Overige professionals	74	24		71	0%	72	34
Doorlooptijd	35	33	31	4	4%	-1	54
Advocaten	32	18	50	-18	0%	-31	22
Overige professionals	38	44	19	19	6%	19	32

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

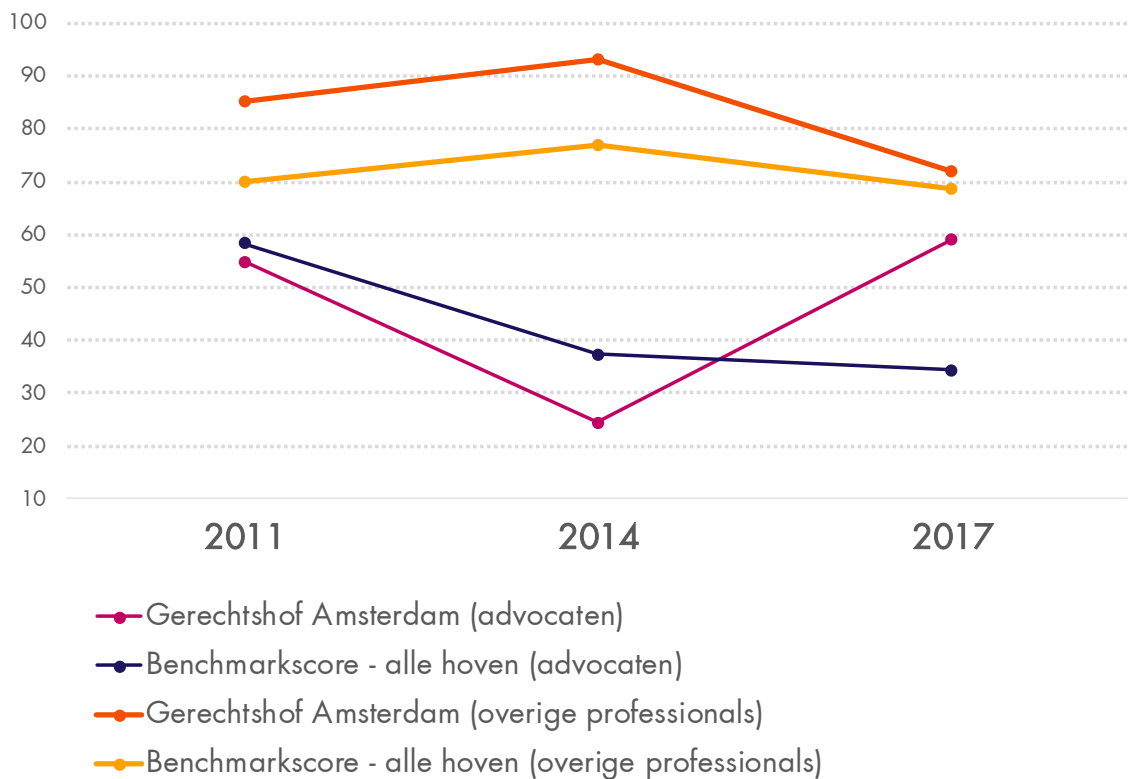
Waarderingscore is:

- 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 Amsterdam

De advocaten zijn vaker positief dan in 2014. De algemene waarderingsscore van de advocaten toont een sterke stijging. De trend van de benchmark (alle hoven) toont een stabiel patroon.

De algemene waardering van de overige professionals is stabiel op statistische gronden. Dit geldt ook voor de benchmark (alle hoven).



4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen gerechtshof Amsterdam

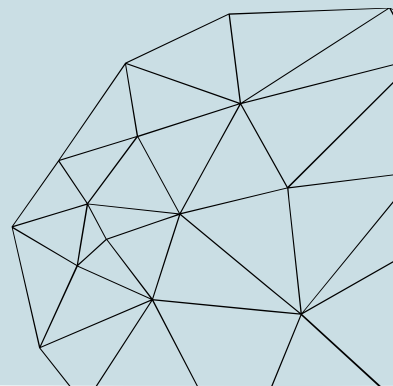
Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

De professionals die te maken hebben met strafzaken bij hof Amsterdam, zijn vaker tevreden in vergelijking met de benchmark (alle hoven) over de aankomst bij het hof. Vanwege het lage aantal waarnemingen kunnen over andere zaaksoorten geen betrouwbare uitspraken worden gedaan.

Deelconclusies

- 👉 De professionals die te maken hebben met strafzaken bij hof Amsterdam zijn vaker tevreden over de aankomst dan de professionals in strafzaken bij de andere hoven.
- 👉 Er zijn, met terughoudendheid vanwege het lage aantal waarnemingen, geen verschillen geconstateerd in de tevredenheid van de professionals binnen de verschillende zaaksoorten.



Waardering professionals naar zaaksoort binnen gerechtshof Amsterdam

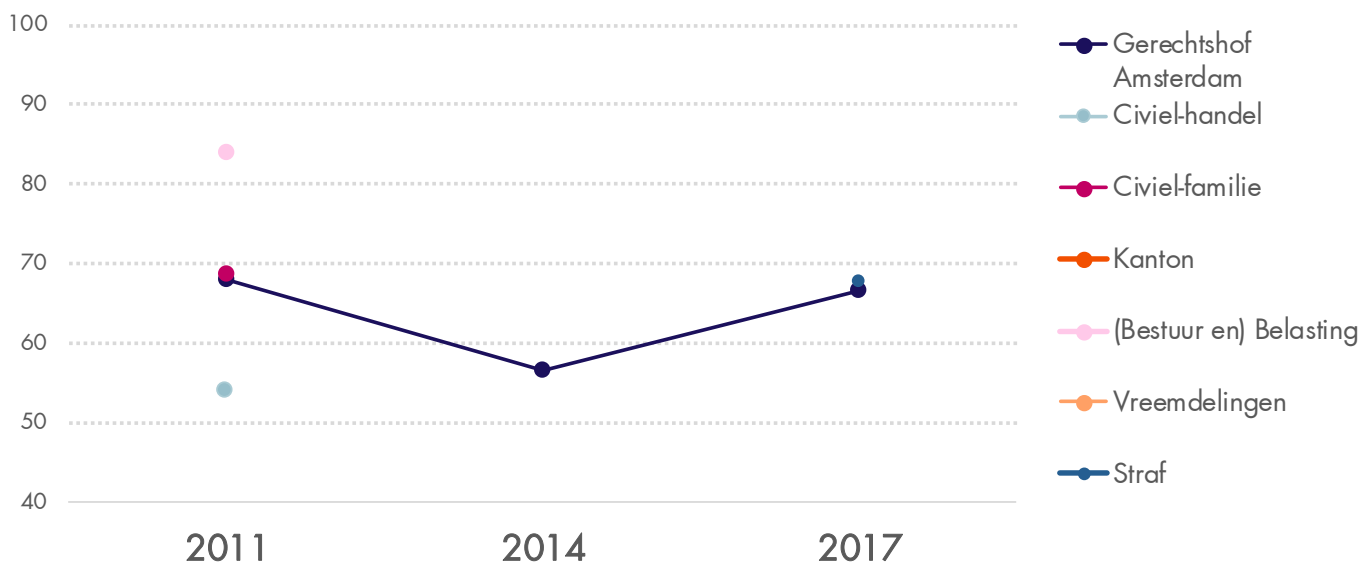
De algemene waardering van de professionals voor hof Amsterdam is vergelijkbaar met de benchmarkscore (alle hoven). Deze conclusie geldt, met terughoudendheid vanwege het lage aantal waarnemingen, voor alle zaaksoorten.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	74	19	7	67	4%	55	54
Civielhandel	68	21	11	58	0%	32	19
Civielfamilie	100			100	0%	73	5
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	50	50		50	0%	63	2
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	75	18	7	68	7%	66	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



Waardering professionals naar thema en zaaksoort van gerechtshof Amsterdam (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De professionals zijn in algemene zin vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof en over rechtspraak.nl dan de benchmark (alle hoven). Met name de professionals binnen strafzaken zijn, in vergelijking met de benchmark (alle hoven), vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn geen verschillen in tevredenheid tussen de zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst bij aankomst gerecht	98	98	0%	92 +	56
Civielhandel	95 5	95	0%	88	19
Civielfamilie	100	100	0%	91	5
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	100	100	0%	97	2
Vreemdelingen		n.v.t.			
Straf	100	100	0%	93 +	30
Administratieve contacten	66 29 5	61	0%	56	56
Civielhandel	74 26	74	0%	45	19
Civielfamilie	80 20	80	0%	68	5
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	50 50	50	0%	81	2
Vreemdelingen		n.v.t.			
Straf	60 30 10	50	0%	55	30
Digitale voorzieningen	64 11 25	39	21%	30	44
Civielhandel	47 20 33	13	21%	2	15
Civielfamilie	67 33	33	40%	-6	3
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	100	100	50%	7	1
Vreemdelingen		n.v.t.			
Straf	72 8 20	52	17%	56	25
Rechtspraak.nl	80 15 4	76	18%	59 +	46
Civielhandel	76 18 6	71	11%	52	17
Civielfamilie	100	100	0%	50	5
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	100	100	0%	74	2
Vreemdelingen		n.v.t.			
Straf	77 18 5	73	27%	61	22

■ % (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 Amsterdam (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De tevredenheid van de professionals binnen de zaaksoorten laat geen verschillen zien ten opzichte van de benchmark (alle hoven).

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn geen verschillen in tevredenheid tussen de zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst voor aanvang zitting	51	44	5	45	2%	42	55
Civielhandel	47	47	5	42	0%	40	19
Civielfamilie	60	40		60	0%	59	5
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	50	50		0	0%	45	2
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	52	45	3	48	3%	39	29
Rechterlijk functioneren	93		7	93	0%	80	56
Civielhandel	89		11	89	0%	65	19
Civielfamilie	100			100	0%	86	5
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	100			100	0%	87	2
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	93		7	93	0%	86	30
Uitspraak	71	27		69	7%	62	52
Civielhandel	69	31		69	16%	47	16
Civielfamilie	100			100	20%	81	4
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	50	50		50	0%	54	2
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	70	27	3	67	0%	69	30
Doorlooptijd	35	33	31	4	4%	-1	54
Civielhandel	26	16	58	-32	0%	-38	19
Civielfamilie	60	20	20	40	0%	18	5
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	50	50		50	0%	13	2
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	36	46	18	18	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



Deel C
Doelgroepen vergeleken

5. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor gerechtshof Amsterdam

Algemene waardering naar zaaksoort voor gerechtshof Amsterdam

De professionals en de rechtzoekenden zijn bijna even tevreden over hof Amsterdam (67 vs. 68). Als het gaat om strafzaken, dan zijn de professionals indicatief meer tevreden dan de rechtzoekenden (68 vs. 48). Het verschil is net niet significant volgens de gestelde norm.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Algemene waardering	68	67
Civiel-handel	97	
Civiel-familie	54	
Kanton		
(Bestuur en) Belasting	76	
Vreemdelingen		
Straf	48	68

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

- Significant lager dan rechtzoekenden
- Significant hoger dan rechtzoekenden



Bijlagen

Tekstanalyse*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

Algemeen beeld

Over de bejegening door de raadsheer (36%), communicatie & informatie (15%) en voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (18%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. Het onderdeel administratie & contact met het gerecht (1%) wordt door de rechtzoekenden relatief het minst vaak genoemd.

Vergelijking met benchmark (alle hoven)

De tekstanalyse laat zien dat de onderwerpen die ter sprake komen vergelijkbaar zijn met de benchmark van alle hoven. De opmerkingen over het rechterlijk functioneren (bejegening door de raadsheer en de voorbereiding en de deskundigheid van de raadsheer) worden vaker genoemd als reden voor (on)tevredenheid dan de benchmark (alle hoven).



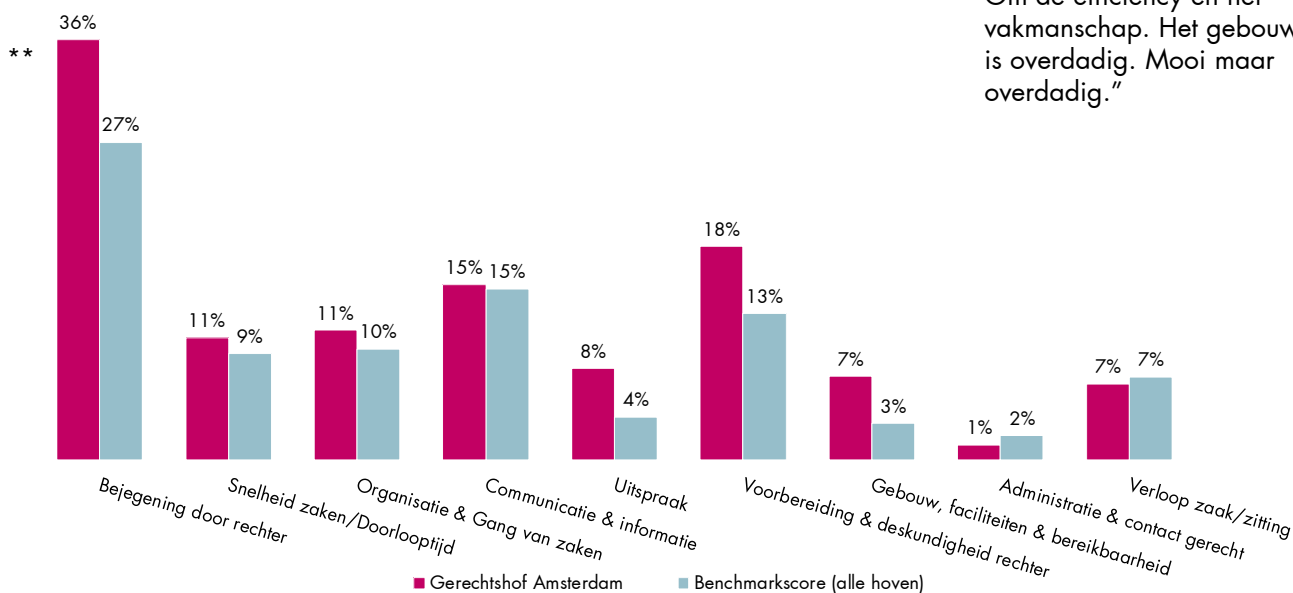
Ik vond dat er goed geluisterd werd en de onpartijdigheid."



Goede uitleg lekentaak."



Om de efficiency en het vakmanschap. Het gebouw is overdadig. Mooi maar overdadig."



Meer uitleg over de gang van zaken voordat de zitting begint."



Er is niet naar mijn mening gevraagd."



Kortere doorlooptijden."

*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

De bejegening door de raadsheer (23%), de snelheid van zaken/doorlooptijd (20%) en de voorbereiding en de deskundigheid van de raadsheer (18%) worden het vaakst genoemd als reden voor (on)tevredenheid. Het gebouw, de faciliteiten en de bereikbaarheid noemen de professionals het minst vaak als reden voor (on)tevredenheid (2%).

Vergelijking met benchmark (alle hoven)

De tekstanalyse laat zien dat de onderwerpen die ter sprake komen vergelijkbaar zijn met de benchmark (alle hoven). Wel worden over het onderwerp communicatie & informatie minder opmerkingen gemaakt in vergelijking met de benchmark (alle hoven), te weten 5% versus 15%.



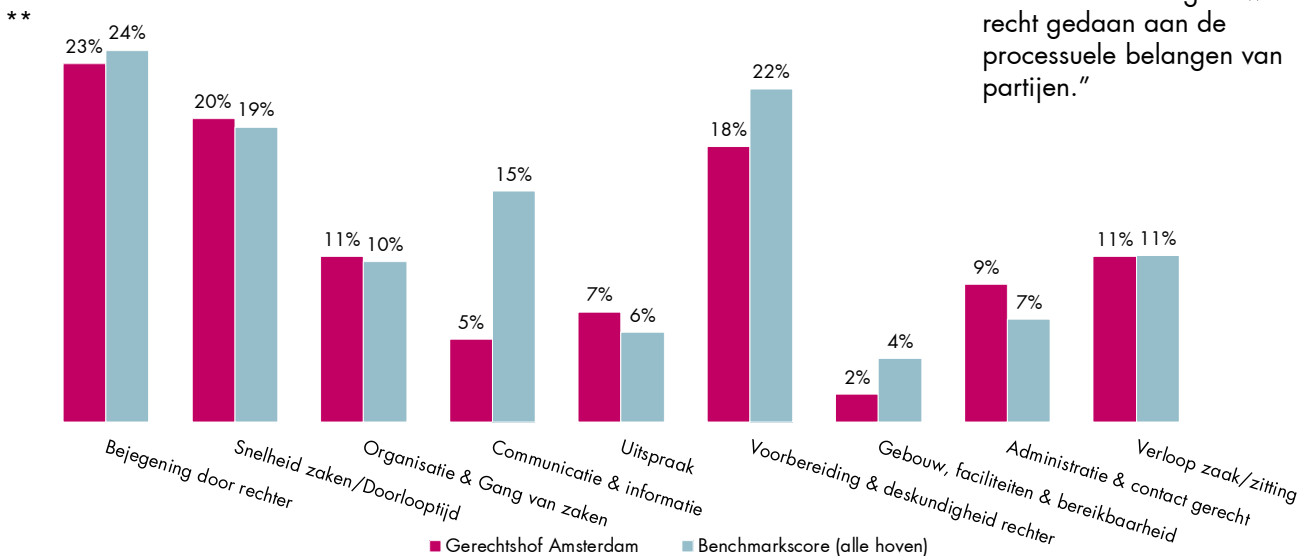
Op tijd starten van de zitting, heldere uitleg, snelle afhandeling."



Er wordt efficiënt en gebruikmakend van de moderne communicatiemiddelen (mail, op je mobiel bellen) gewerkt. De werkhouding is over het algemeen open, laagdrempelig en begripvol. 'Hands-on-mentaliteit.'



Over het algemeen zijn de raadsheren kundig en wordt recht gedaan aan de processuele belangen van partijen."



Zaken lopen toch wel regelmatig vertraging op door verschillende redenen, dit is zonde van ieders tijd."



Complete, volledige en goed leesbare dossiers aanleveren aan het OM. Het versnellen van de procedure, bijvoorbeeld door het snel plannen van regiezittingen."



Zaken sneller kunnen plannen."

*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

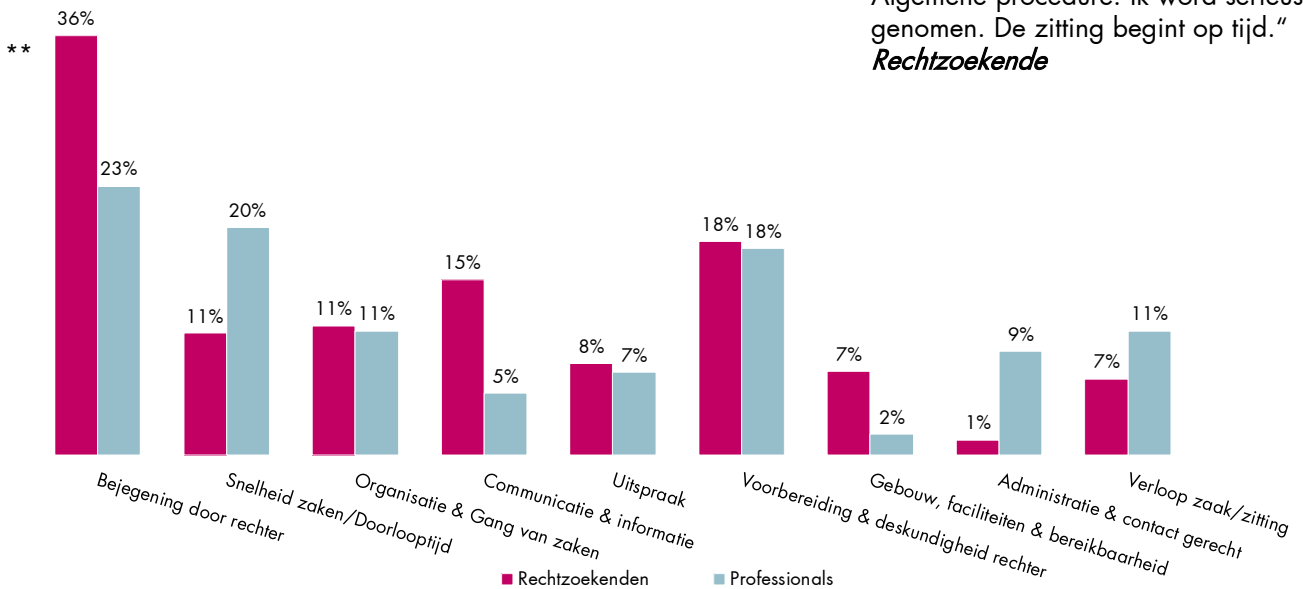
De professionals maken met name opmerkingen over de bejegening door de raadsheer (23%), de snelheid van zaken/doorlooptijd (20%) en de voorbereiding en deskundigheid van de raadsheer (18%). De rechtzoekenden noemen vaak de bejegening door de raadsheer (36%), communicatie & informatie (15%) en de voorbereiding en deskundigheid van de raadsheer (18%).

De onderwerpen waar zowel de professionals als de rechtzoekenden opmerkingen over maken, komen redelijk overeen. Wel wordt er door de groep rechtzoekenden meer gezegd over de bejegening door de raadsheer en de communicatie & informatie, terwijl de professionals vaker opmerkingen plaatsen over de snelheid van zaken/doorlooptijd en administratie en contacten.

“Sommige woorden zijn te moeilijk. Uitleg op papier zou prettig zijn.”
Rechtzoekende

“Er is rekening gehouden met pech onderweg en de tijd genomen voor de zitting.”
Rechtzoekende

“Algemene procedure. Ik word serieus genomen. De zitting begint op tijd.”
Rechtzoekende



“Er wordt voldoende tijd gegeven om een nadere uitleg te geven aan de rechters en zij nemen de mening van de reclassering serieus.”
Professional

“Niet altijd juridisch voorspelbaar.”
Professional

“Alles verliep zoals het moest verlopen.”
Professional

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

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