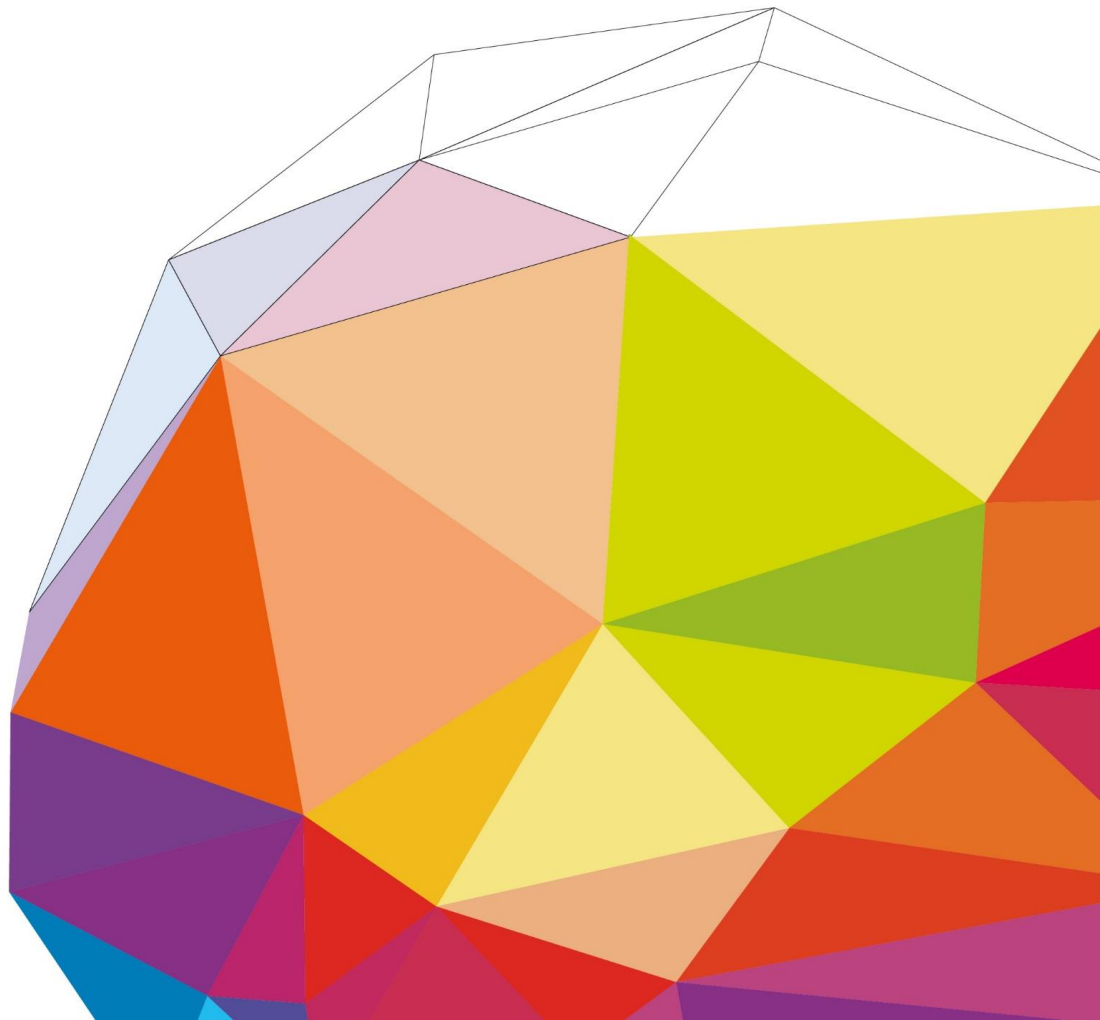


# Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

22 december 2017



# Inhoud

---

Inleiding

---

Managementsamenvatting

---

## **Deel A Waardering rechtzoekenden en slachtoffers**

1. Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden
2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen gerechtshof Arnhem-Leeuwarden
3. Waardering slachtoffers voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

---

## **Deel B Waardering professionals**

4. Waardering professionals voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden
5. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

---

## **Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken**

6. Waardering rechtzoekenden en professionals vergeleken
7. Waardering rechtzoekenden en slachtoffers 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



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: 311

### Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

### Zaaksoorten

Straf, kanton\*

### Respons

Landelijk: 217  
Dit gerecht: 34



### 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: 75

### Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

### Zaaksoort

Insolventie

### Respons

Landelijk: 190  
Dit gerecht: 0

### Opbouw rapport

- 🍷 In de *managementsamenvatting* geven we de belangrijkste conclusies en concrete aanbevelingen voor verbeteringen weer.
- 🍷 In *deel A* beschrijven we de waardering van rechtzoekenden en slachtoffers. 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 bevestigen. Dit vanuit methodologische zuiverheid om leereffecten en overvraging van respondenten te voorkomen. Omwille van de vergelijkbaarheid hebben we de dubbele bevestiging 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.

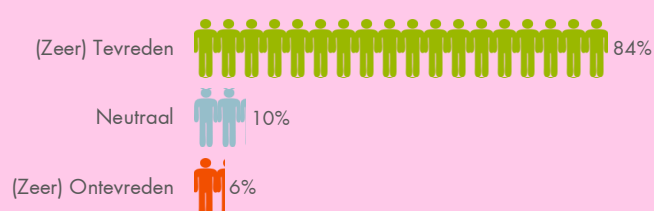
### Presentatie van klantwaardering

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.

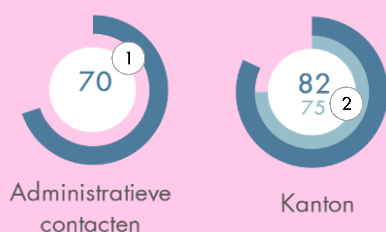
### Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

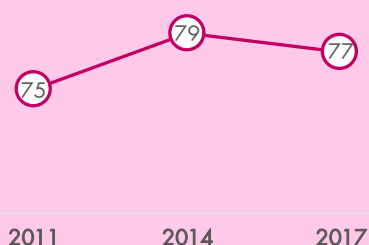
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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
<b>Algemene waardering</b>	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

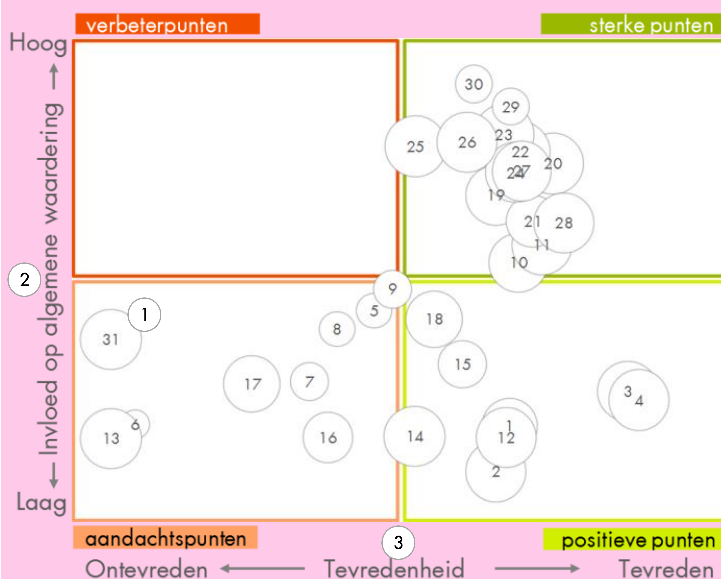
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

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 Arnhem-Leeuwarden

## Overkoepelende conclusie

Hof Arnhem-Leeuwarden wordt over het algemeen goed gewaardeerd, met name door de rechtzoekenden. De algemene waardering van zowel de rechtzoekenden, de professionals als de slachtoffers is vergelijkbaar met de benchmarkscore (alle hoven).

## 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).

## Thema's rechterlijk functioneren en uitspraak zeer bepalend voor algemene waardering

Zowel de rechtzoekenden als de professionals zijn vooral tevreden over het rechterlijk functioneren en de uitspraak. Wat betreft het inlevingsvermogen van de raadsheer kan de tevredenheid echter groeien. Dit geldt onder professionals zeker ook voor de passendheid van de uitspraak binnen de bestendige jurisprudentie. Dit is met name belangrijk vanwege de grote impact op de algemene waardering.

## Rechtzoekenden en professionals vaker tevreden over de faciliteiten dan de benchmark (alle hoven)

In vergelijking met alle hoven (benchmark) zijn de rechtzoekenden vaker tevreden over de uitleg door het hof en de faciliteiten tijdens het wachten. De professionals waarderen de faciliteiten tijdens het wachten hoger dan de benchmark (alle hoven).

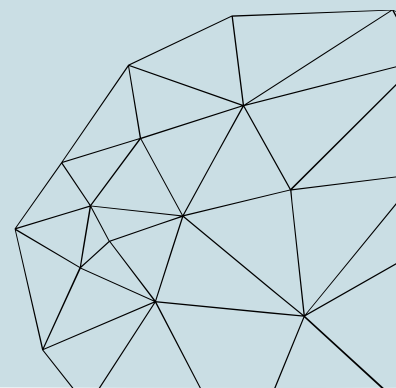
## Slachtoffers met name tevreden over uitleg en informatie

De slachtoffers geven aan dat zij met name tevreden zijn over de uitleg door het hof en de informatie rondom de zitting.

## Stabiel beeld waardering rechtzoekenden en professionals in vergelijking met eerdere metingen

De algemene waardering van de rechtzoekenden is vergelijkbaar met 2014. Dit geldt voor de meeste aspecten. Alleen de waardering voor de uitleg over het verloop van de zitting is gestegen. De waardering voor de ruimte die de raadsheer geeft aan de rechtzoekenden om hun verhaal te doen is ten opzichte van 2014 gedaald.

De professionals zijn nog steeds even tevreden als tijdens eerdere metingen. Wel zijn er verschillen tussen de advocaten en de overige professionals. Met name de advocaten zijn kritischer dan de overige professionals als het gaat om de doorlooptijd en de digitale voorzieningen. In vergelijking met eerdere metingen toont de algemene waardering van de advocaten een indicatief dalende trend.



# Waardering voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

## Overkoepelende conclusie (vervolg)

Aandachtspunten zijn de doorlooptijden en de privacy van de slachtoffers. Verbeterkansen zijn er daarnaast ook op het gebied van administratieve contacten en informatievoorziening.

### Relatief veel onvrede over doorlooptijden, met name onder slachtoffers

Aandachtspunten zitten volgens zowel de rechtzoekenden, de professionals als de slachtoffers voornamelijk in de doorlooptijden. De procedures en de doorlooptijden duren lang. Dit brengt onzekerheid met zich mee voor de rechtzoekenden en de slachtoffers.

### Slachtoffers kritischer en hebben behoefte aan meer privacy

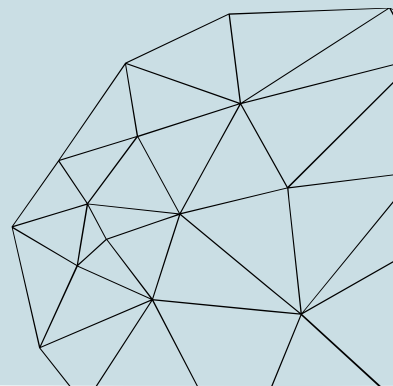
De algehele tevredenheid onder de slachtoffers is lager dan onder de andere doelgroepen (rechtzoekenden en professionals). De meerderheid van de slachtoffers is tevreden, bijna 2 op de 10 is ontevreden.

De slachtoffers zouden graag meer mogelijkheden zien om de verdachte in hun zaak te ontlopen.

### Verbeterkansen in administratieve contacten en informatievoorziening

De rechtzoekenden en de professionals zijn kritisch over de flexibiliteit bij het maken van afspraken. De professionals zijn daarnaast ook kritisch over het nakomen van afspraken.

In vergelijking met de benchmark (alle hoven) zijn de rechtzoekenden minder vaak tevreden over de informatievoorziening tijdens het wachten. Ook onder de professionals is de houding ten aanzien van de informatievoorziening relatief kritisch.



# Waardering over zaaksoorten binnen gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

## Overkoepelende conclusie

Met name de rechtzoekenden binnen belastingzaken zijn tevreden. Zij zijn in algemene zin vaker tevreden, maar ook specifiek als het gaat om de uitleg van het hof en het rechterlijk functioneren. De waardering van de rechtzoekenden binnen belastingzaken is ten opzichte van 2014 gestegen. De professionals zijn het vaakst tevreden in strafzaken. Dit zien we niet terug in de algemene waardering, maar wel in hun tevredenheid over de doorlooptijd van zaken en de uitleg door het hof.

## Rechtzoekenden met name tevreden in belastingzaken

Voor de rechtzoekenden die te maken hebben met belastingzaken zijn tevreden: voornamelijk het rechterlijk functioneren en de uitleg door het hof worden vaak goed gewaardeerd.

Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn de rechtzoekenden binnen belastingzaken ook vaker tevreden over de uitleg door het hof. Wel is er door de rechtzoekenden binnen belastingzaken, vergeleken met de benchmark (alle hoven), vaker hun onvrede geuit over de administratieve contacten.

## Rechtzoekenden meest kritisch, professionals meest tevreden in strafzaken

Het meest kritisch zijn de rechtzoekenden binnen strafzaken op het gebied van de administratieve contacten. De professionals binnen strafzaken zijn juist het vaakst tevreden. Dit zien we niet terug in de algemene waardering, maar wel in hun tevredenheid over de uitspraak en de doorlooptijd.

## Professionals en rechtzoekenden vaker tevreden in strafzaken dan de benchmark (alle hoven)

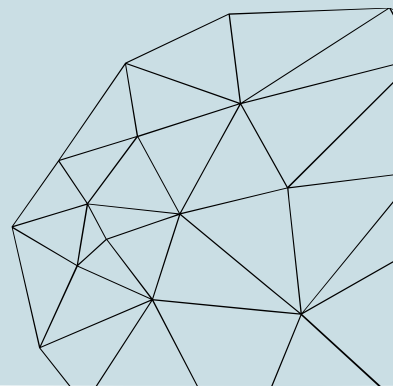
De professionals die te maken hebben met strafzaken zijn vaker tevreden over de doorlooptijd dan de benchmark (alle hoven). De rechtzoekenden binnen strafzaken zijn juist vaker tevreden over de uitleg door het hof. Daarnaast zijn de rechtzoekenden met name vaker tevreden over de doorlooptijd in civiel-handelszaken.

## Verschillen in waardering over de tijd door rechtzoekenden in zaaksoorten

Wanneer we kijken naar ontwikkelingen in tevredenheid over de tijd, dan zien we dat de algemene tevredenheid van de rechtzoekenden binnen belastingzaken is gestegen ten opzichte van 2014. De tevredenheid van de rechtzoekenden binnen civiel-familiezaken is juist iets gedaald ten opzichte van 2014.

## Verschillen in waardering over de tijd door professionals in zaaksoorten

Voor de professionals geldt dat de tevredenheid in strafzaken vergelijkbaar is met eerdere metingen. De tevredenheid van professionals in civiel-handelszaken is indicatief gedaald.



# Aanbevelingen

## Overkoepelende aanbeveling

Om de hoge waardering onder de doelgroep vast te houden dan wel te vergroten, zal de focus moeten liggen op het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing. Meer tevredenheid over specifiek deze aspecten zal tot een hogere algemene waardering leiden. Daarnaast is het wenselijk om aandacht te besteden aan de doorlooptijd en dient er meer rekening gehouden te worden met de agenda's van de rechtzoekenden en de professionals bij het inplannen van afspraken.

## Verscherp focus op inlevingsvermogen raadsheer

Door te focussen op de meest bepalende aspecten van de waardering, kan de huidige goede score behouden blijven. Draag zorg voor een blijvende aandacht voor het rechterlijk functioneren. 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 voor het hof en wordt door de meeste rechtzoekenden nog gezien als sterk punt, maar wordt door zowel de rechtzoekenden als de professionals ook regelmatig genoemd als verbeterpunt.

## Werk aan de begrijpelijkheid van de beslissingen en de consistentie in de uitspraak

Onder de rechtzoekenden is ruimte voor meer tevredenheid omtrent de begrijpelijkheid van de beslissing. Het begrijpen van de beslissing draagt bij aan de acceptatie ervan. Het is daarmee een zeer belangrijk punt. Het is de vraag of een zitting laagdrempelig genoeg is voor de rechtzoekenden om aan te geven wanneer zaken niet begrepen worden of wanneer men nogmaals de argumenten wil horen. Dit zou opgelost kunnen worden wanneer raadsheeren vragen of rechtzoekenden in eigen woorden kunnen vertellen wat de beslissing is en waarom hiertoe besloten is.

De professionals spelen ook een belangrijke rol in de uitleg van de beslissing na de zitting. De raadsheeren kunnen, door een goede en volledige uitleg te geven bij een beslissing, de professionals ondersteunen in hun professe. In lijn hiermee verwachten de professionals dat beslissingen passen binnen de bestendige jurisprudentie.

In de perceptie van de professionals wijkt de uitspraak nu soms af van uitspraken in eerdere en vergelijkbare zaken.

## Draag zorg voor snellere procedures

Alle doelgroepen, maar vooral de slachtoffers, hebben behoefte aan snellere procedures, zodat men minder lang in onzekerheid zit. Besteed daarom aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Vooral de slachtoffers vinden het vervelend wanneer hun zaak een lange doorlooptijd heeft, dit is dan ook vaak het onderwerp in hun spontane toelichting. Zorg voor kennisdeling tussen hoven en uniforme werkwijzen met een scherp oog voor de aspecten van het werk die slimmer of sneller uitgevoerd kunnen worden.

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

Houd meer rekening met de agenda's van de rechtzoekenden en de professionals. Meer flexibiliteit bij het inplannen van afspraken is volgens zowel de professionals als de rechtzoekenden gewenst.

## Meer privacy voor slachtoffers

Zorg voor betere privacy voor de slachtoffers. Communiceer proactief over de beschikbaarheid van privacyruimtes of creëer meer ruimtes voor afgeschermd overleg. De slachtoffers geven aan dat zij zich soms niet veilig voelen en de mogelijkheid willen hebben om de gedaagde in hun zaak te ontlopen.





Deel A  
Waardering rechtzoekenden en slachtoffers



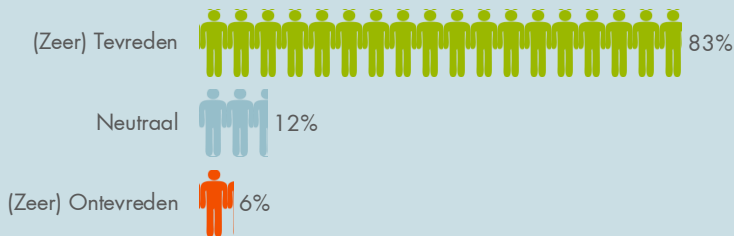
# 1. Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

# Klantwaarderingsonderzoek gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 2017

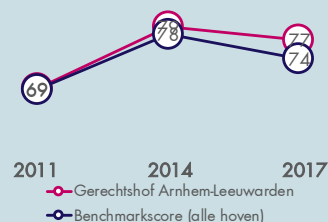


Rechtzoekenden

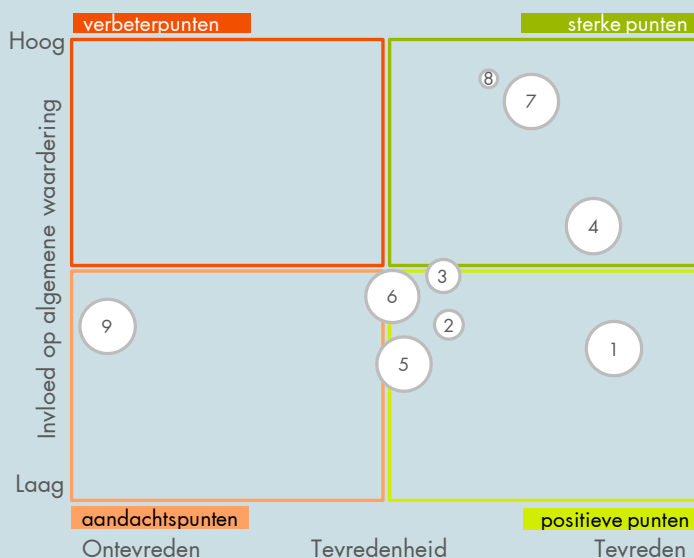
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=311)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=96)
- 3 Rechtspraak.nl (n=123)
- 4 Uitleg van gerecht (n=309)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=311)
- 6 Administratieve contacten (n=282)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=311)
- 8 Uitspraak (n=43)
- 9 Doorlooptijd (n=310)

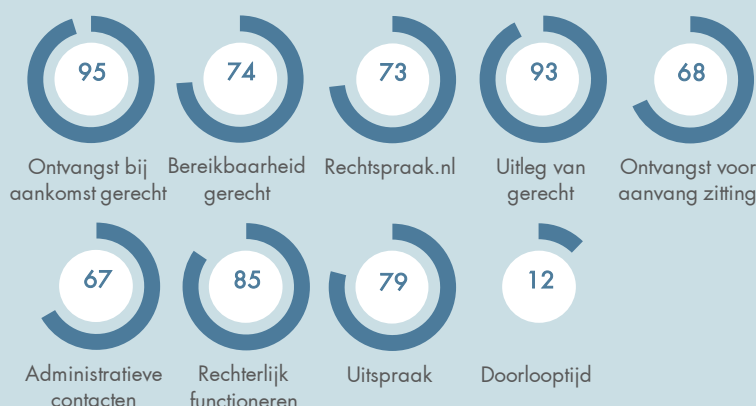
## Pluspunten op aspectniveau

1. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)
2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)
3. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)

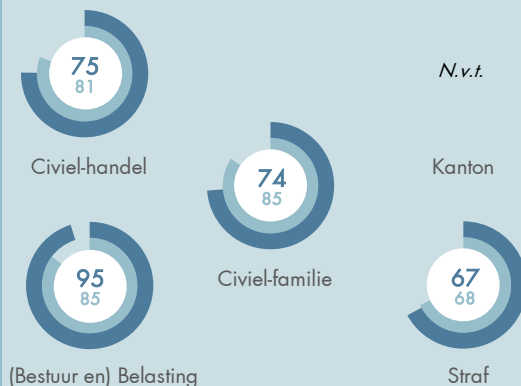
## Verbeterpunten op aspectniveau

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.

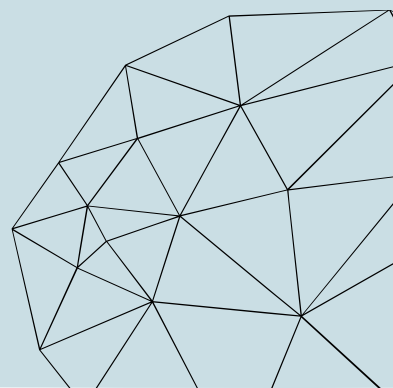
# Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

## Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren en de uitspraak een belangrijke impact op de tevredenheid hebben en dat deze thema's goed beoordeeld worden. Aspecten uit beide thema's bieden echter groeikansen om aandacht aan te besteden. Dit betreft de aspecten begrijpelijkheid van de beslissing en het inlevingsvermogen van de raadsheer. Daarnaast zijn belangrijke aandachtspunten: de doorlooptijd, de privacy(ruimtes) en de mate waarin rekening gehouden wordt met de agenda's van de rechtzoekenden.

## Deelconclusies

- De waarderingsscore voor hof Arnhem-Leeuwarden is goed en is met 77 vergelijkbaar met de benchmarkscore van alle hoven (74). Dit geldt ook voor de tevredenheid over de meeste aspecten, met enkele uitschieters. Scores lopen uiteen van 96 (behandeling door de medewerkers en bode(s)) tot 12 (doorlooptijd).
- Sterke punten zijn de uitleg van de raadsheer bij de beslissing, het rechterlijk functioneren, de uitleg over het verloop van de zitting en de uitleg over het verdere verloop van de zaak.
- Aspecten die overwegend goed gewaardeerd worden maar aandacht verdienen, zijn het inlevingsvermogen van de raadsheer en de begrijpelijkheid van de beslissing. Beide aspecten hebben veel invloed op de algemene waardering.
- Aandachtspunten zitten met name in de doorlooptijd van de volledige procedure, het rekening houden met de agenda's van de rechtzoekenden, de privacy(ruimtes), de bereikbaarheid van de medewerkers per e-mail, de informatievoorziening tijdens het wachten en een tijdige start van de zitting.
- In vergelijking met de andere hoven (benchmark) scoort hof Arnhem-Leeuwarden hoger op de uitleg door het hof en de faciliteiten tijdens het wachten. Over de informatievoorziening tijdens het wachten zijn de rechtzoekenden juist iets minder vaak tevreden dan de benchmark (alle hoven).
- Wanneer we kijken naar ontwikkelingen in de tijd, dan is de algemene waarderingsscore na een stijging tussen 2011 en 2014 juist stabiel tussen 2014 en 2017. Dit geldt voor de meeste aspecten. Alleen de waardering voor de uitleg over het verloop van de zitting is gestegen. De tevredenheid over de ruimte die de raadsheer biedt voor het verhaal van de rechtzoekenden is iets gedaald.

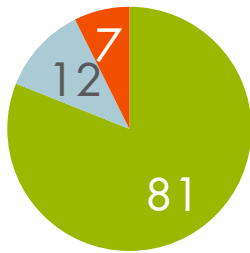


# Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden algemeen

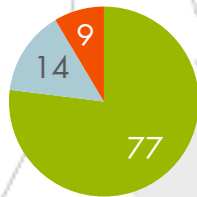
De waarderingsscore die hof Arnhem-Leeuwarden (77) krijgt, is vergelijkbaar met de benchmarkscore van alle hoven (74). De overgrote meerderheid (83%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Slechts 6% is (zeer) ontevreden.

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

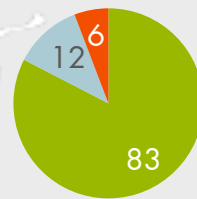
Benchmarkscore (74)  
(alle hoven)



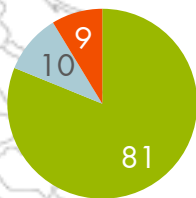
Amsterdam (68)



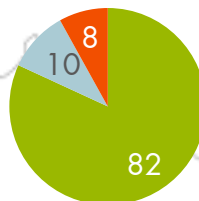
Arnhem-Leeuwarden (77)



Den Haag (72)



's-Hertogenbosch (74)

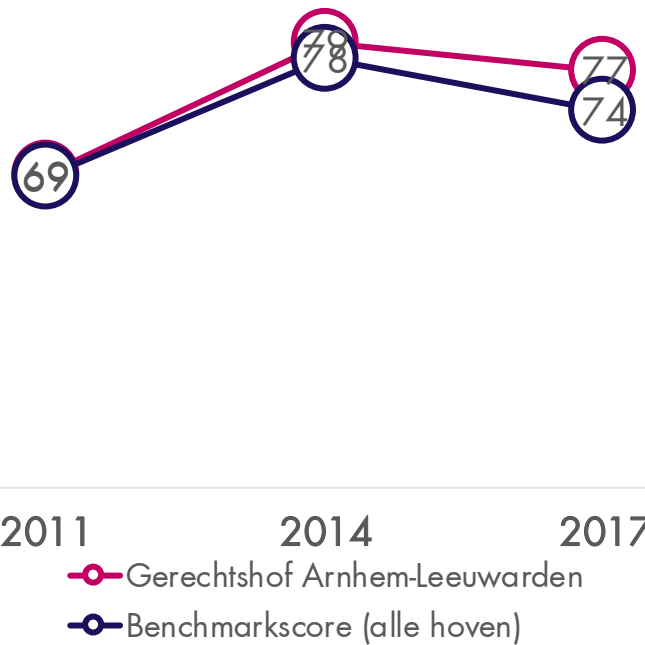


(x) Waarderingsscore  
■ (Zeer) Tevreden  
■ Neutraal  
■ (Zeer) Ontevreden

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

# Trend waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

Na een stijging tussen 2011 en 2014 is de waarderingsscore voor hof Arnhem-Leeuwarden in 2017 vergelijkbaar met de score in 2014. De gemiddelde waarderingsscore van alle hoven samen (benchmark) kent een vergelijkbare trend. Na een stijging tussen 2011 en 2014 is de waarderingsscore voor 2017 eveneens vergelijkbaar met 2014.



# Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

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.

“Omdat de raadsheren zeer goed voorbereid waren, zich tot 2 keer toe terugtrokken voor gezamenlijk overleg en echt luisterden.”

“De raadsheren hadden goed op het netvlies waar het over ging. Partijen werden goed gehoord en de raadsheren stelden de juiste vragen.”



“Goede ontvangst, goede behandeling, maar ik vind dat ik dat ook mag verwachten. Ik vind dat niet meer dan zoals het hoort, neutraal dus.”

“Ik ben ontevreden over de uitspraak, over de rest ben ik tevreden.”

“De procedure heeft lange doorlooptijden.”

“Er is geen objectief feitenonderzoek geweest en er is geen ruimte voor toetsing van de werkelijkheid.”

# Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De rechtzoekenden zijn over de meeste aspecten even tevreden of ontevreden als de benchmark (alle hoven). Alleen over de uitleg door het hof en de faciliteiten tijdens het wachten zijn rechtzoekenden vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven). Over de informatievoorziening tijdens het wachten zijn de rechtzoekenden juist minder vaak tevreden dan de benchmark (alle hoven).

Ontwikkeling waardering in de tijd

Ten opzichte van eerdere metingen is de tevredenheid over de meeste aspecten vergelijkbaar met eerdere metingen. Ten opzichte van 2014 zijn de rechtzoekenden vaker tevreden over de uitleg over het verloop van de zitting. In 2017 zijn de rechtzoekenden, in vergelijking met 2014, minder vaak tevreden over de ruimte die de raadsheer de rechtzoekende geeft om zijn of haar verhaal te doen.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	83	12	6	77	0%	74	310
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	95	5		95 *	0%	95	311
Openingstijden gerechtsgebouw	86	13		85	14%	87	267
Entree, ruimte en bewegwijzering	89	7	4	85	1%	85	308
Behandeling door medewerkers	96			96	0%	95	311
Behandeling door bode(s)	96			96 *	1%	95	308
<b>Bereikbaarheid gerecht</b>	76	22		74 *	69%	71	96
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	76	23		75	72%	71	87
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	60	32	9	51	82%	50	57
<b>Rechtspraak.nl</b>	77	19	4	73 *	60%	72	123
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	71	22	7	65 *	66%	62	105
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	78	19	3	74 *	68%	73	98
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	74	22	4	69 *	62%	71	117
<b>Uitleg van gerecht</b>	93	6		93 *	1%	90	309
Uitleg verloop zitting	88	10		86 ↗	3%	82	303
Uitleg verdere verloop zaak	91	8		89	3%	87	303
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	70	27		68 *	0%	65	311
Faciliteiten tijdens wachten	83	12	5	78	1%	70	308
Privacy(ruimtes)	59	21	20	39	12%	38	275
Tijdige start zitting	75	12	13	62	0%	62	311
<b>Administratieve contacten</b>	72	22	6	67 *	9%	70	282
Informatievoorziening voor zitting	82	14	4	78 *	58%	74	132
Informatievoorziening tijdens het wachten	69	15	15	54 *	56%	65	136
Rekening gehouden met uw agenda	65	15	20	44 *	25%	45	234
Informatie vooraf over zaak	75	17	8	67	30%	73	218
<b>Rechterlijk functioneren</b>	87	10		85 *	0%	84	311
Vorbereiding rechter	84	8	7	77	5%	74	296
Omgang rechter met rechtzoekende	91	5	4	86	0%	86	310
Omgang rechter met professional	90	7		88	14%	88	266
Rechter luistert naar standpunten	89	5	6	84	1%	84	309
Rechter neemt u serieus	84	11	5	79 *	1%	80	308
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	86	8	6	79 ↘	1%	81	309
Inlevingsvermogen rechter	75	18	7	68	2%	66	304
Onpartijdigheid rechter	78	17	5	73	5%	69	296
Deskundigheid rechter	87	8	4	83	7%	79	289
Begrijpelijkheid zitting	88	8	4	85	0%	82	310
<b>Uitspraak</b>	81	16		79 *	2%	77	43
Uitleg rechter over beslissing	86	12		84	2%	76	43
Begrijpelijkheid beslissing	79	9	12	67	2%	72	43
<b>Doorlooptijd</b>	47	17	35	12 *	0%	5	310
Doorlooptijd volledige procedure	47	17	35	12	0%	5	310

■ % (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

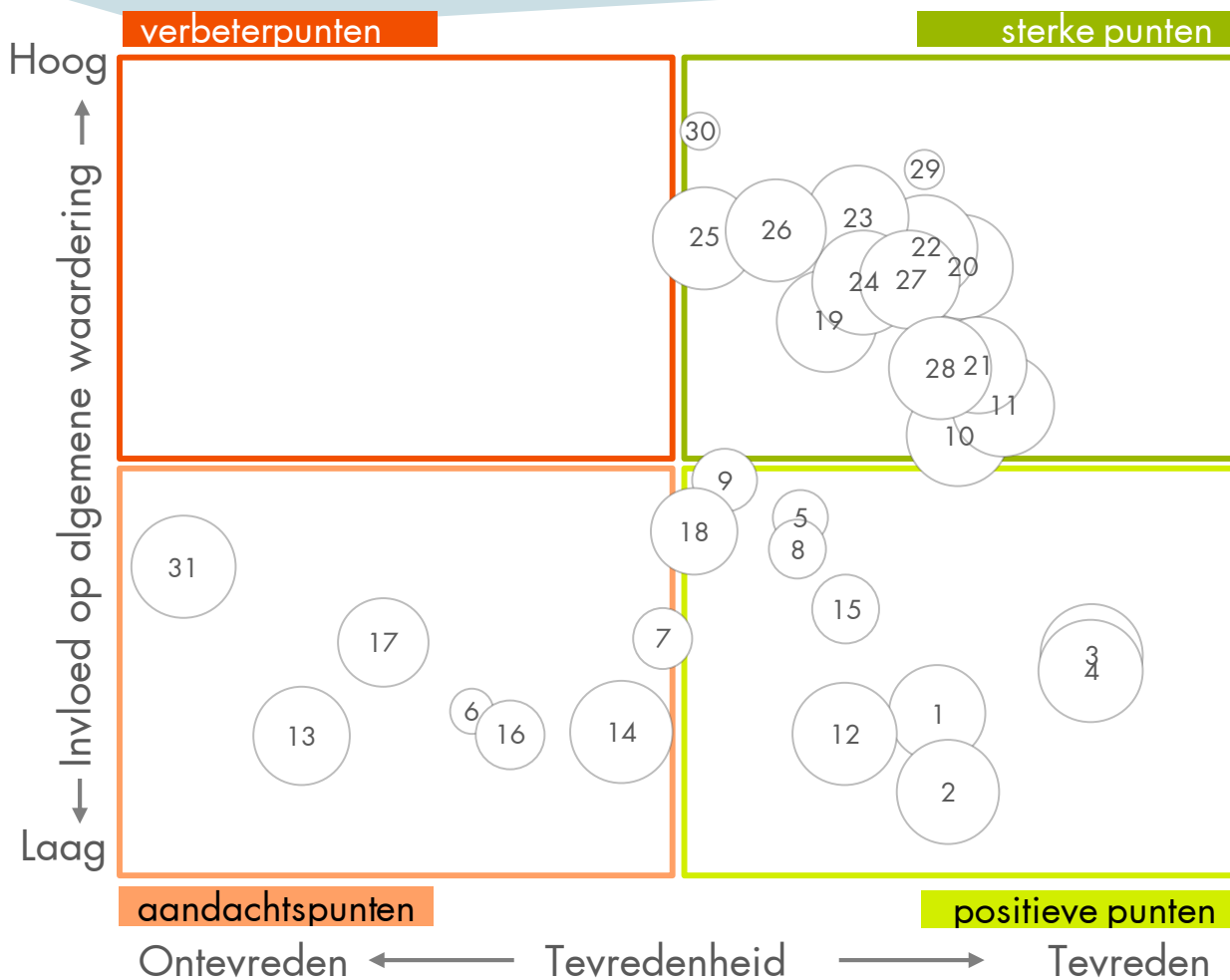
## Arnhem-Leeuwarden

### Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat geen prioritaire verbeterpunten zien. Er zijn daarentegen wel aandachtspunten. Enkele belangrijke 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), de bereikbaarheid van de medewerkers per e-mail (punt 6), de informatievoorziening tijdens het wachten (punt 16) en een tijdige start van de zitting (punt 14).

### Sterke punten

De sterke punten zitten met name in de uitleg bij de beslissing (punt 29) en in alle aspecten rondom het rechterlijk functioneren (punt 19-28). Ook de uitleg over het verloop van de zitting (punt 10) en de uitleg over het verdere verloop van de zaak (punt 11) zijn sterke punten. Het inlevingsvermogen van de raadsheer (punt 25) heeft een grote invloed op de algemene waardering, maar ligt op de grens tussen verbeterpunt en sterk punt. Dit geldt ook voor de begrijpelijkheid van de beslissing (punt 30).



- |    |  |    |   |    |  |
|----|--|----|---|----|--|
| 1  | Openingstijden gerechtshofgebouw (n=267)           | 12 | Faciliteiten tijdens wachten (n=308)              | 23 | Rechter neemt u serieus (n=308)              |
| 2  | Entree, ruimte en bewegwijzering (n=308)           | 13 | Privacy(ruimtes) (n=275)                          | 24 | Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=309) |
| 3  | Behandeling door medewerkers (n=311)               | 14 | Tijdige start zitting (n=311)                     | 25 | Inlevingsvermogen rechter (n=304)            |
| 4  | Behandeling door bode(s) (n=308)                   | 15 | Informatievoorziening voor zitting (n=132)        | 26 | Onpartijdigheid rechter (n=296)              |
| 5  | Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=87)     | 16 | Informatievoorziening tijdens het wachten (n=136) | 27 | Deskundigheid rechter (n=289)                |
| 6  | Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=57)       | 17 | Rekening gehouden met uw agenda (n=234)           | 28 | Begrijpelijkheid zitting (n=310)             |
| 7  | Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=105)     | 18 | Informatie vooraf over zaak (n=218)               | 29 | Uitleg rechter over beslissing (n=43)        |
| 8  | Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=98)       | 19 | Vorbereiding rechter (n=296)                      | 30 | Begrijpelijkheid beslissing (n=43)           |
| 9  | Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=117) | 20 | Omgang rechter met rechtzoekende (n=310)          | 31 | Doorlooptijd volledige procedure (n=310)     |
| 10 | Uitleg verloop zitting (n=303)                     | 21 | Omgang rechter met professional (n=266)           |    |  |
| 11 | Uitleg verdere verloop zaak (n=303)                | 22 | Rechter luistert naar standpunten (n=309)         |    |  |



# Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

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.

“ Er was geen ruimte voor mijn verhaal.”

“ Het duurt allemaal wat lang. Meer privacy tijdens het wachten mogelijk maken.”

“ De zaak loopt al bijna twee jaar, de duur is erg lang.”



“ De raadsheer mag zich proactiever opstellen. Liet nu te veel aan de partijen zelf over.”

“ Meer privacy na de behandeling van de zaak.”

“ Snellere doorlooptijden.”

## 2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

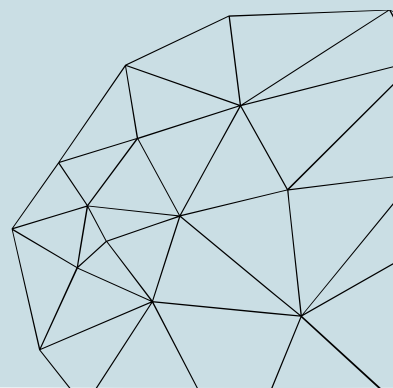
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden binnen belastingzaken zijn bovengemiddeld tevreden over hof Arnhem-Leeuwarden. De tevredenheid van de rechtzoekenden die te maken hebben met belastingzaken is gestegen ten opzichte van 2014. De tevredenheid van de rechtzoekenden binnen alle zaaksoorten is vergelijkbaar met de benchmark (alle hoven).

## Deelconclusies

- De rechtzoekenden zijn vaker tevreden binnen belastingzaken ten opzichte van het gemiddelde van alle zaaksoorten. Vooral de uitleg door het hof en het rechterlijk functioneren worden door de rechtzoekenden binnen belastingzaken beter gewaardeerd.
- Ook rechtzoekenden binnen de andere zaaksoorten verschillen in tevredenheid. Zo zijn de rechtzoekenden die te maken hebben met civiel-handelszaken vaker tevreden over de administratieve contacten en de ontvangst bij aankomst bij het hof. De rechtzoekenden binnen strafzaken zijn juist vaker ontevreden over de administratieve contacten dan de rechtzoekenden binnen de andere zaaksoorten.
- De algemene waardering van de rechtzoekenden binnen alle zaaksoorten is vergelijkbaar met de benchmarkscore (alle hoven). Wanneer we naar specifieke thema's kijken, dan zien we dat de rechtzoekenden in civiel-handelszaken vaker tevreden zijn over de doorlooptijd. De rechtzoekenden in strafzaken en in belastingzaken zijn vaker tevreden over de uitleg door het hof. De rechtzoekenden die te maken hebben met belastingzaken zijn minder vaak tevreden over de administratieve contacten.
- Wanneer we kijken naar ontwikkelingen over de tijd, dan zien we dat de algemene tevredenheid in belastingzaken is gestegen terwijl de algemene tevredenheid in civiel-familiezaken juist is gedaald ten opzichte van 2014. Andere zaaksoorten zijn stabiel gebleven.



# Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore (alle hoven)

De rechtzoekenden in belastingzaken hebben een bovengemiddelde waardering in vergelijking met het gemiddelde van alle zaaksoorten. In vergelijking met andere hoven (benchmark) zijn de rechtzoekenden in alle zaaksoorten even (on)tevreden als de benchmark (alle hoven).

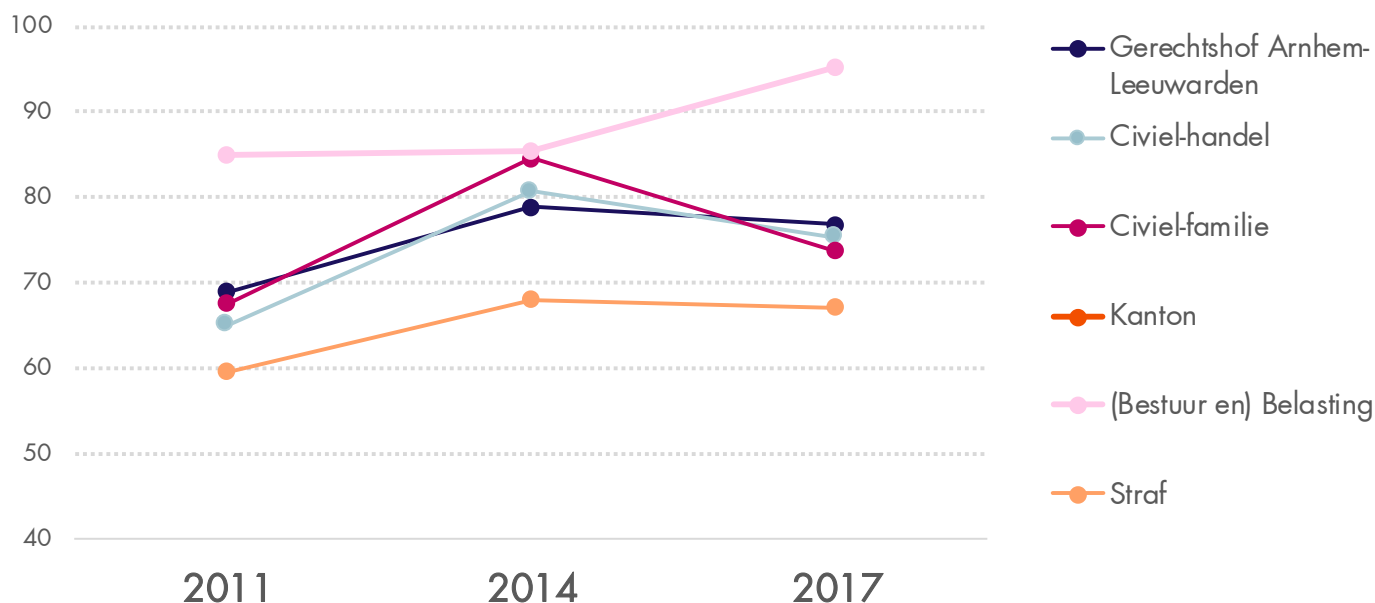
## Ontwikkeling waardering in de tijd

Wanneer we kijken naar verschillen in waarderingsscore tussen 2014 en 2017, dan zien we dat vooral de tevredenheid van rechtzoekenden in belastingzaken is toegenomen. De tevredenheid van rechtzoekenden in civiel-familiezaken is ten opzichte van 2014 iets gedaald. De andere zaaksoorten zijn stabiel gebleven.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	83	12	6	77	0%	74	310
Civilhandel	82	11	7	75	1%	82	89
Civilfamilie	81	11	8	74	0%	67	80
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	95		5	95	0%	90	62
Straf	75	18	8	67	0%	58	79

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

Waarderingsscore 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 Arnhem-Leeuwarden (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

Rechtzoekenden zijn vaker dan de benchmark (alle hoven) tevreden over de uitleg door het hof. Dit geldt met name voor de rechtzoekenden in belastingzaken en de rechtzoekenden in strafzaken. Daarnaast zijn de rechtzoekenden in strafzaken vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven) over de ontvangst voor aanvang van de zitting.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof dan de rechtzoekenden die bij andere zaaksoorten betrokken zijn. Rechtzoekenden in belastingzaken zijn juist vaker tevreden over de uitleg door het hof dan de rechtzoekenden in andere zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t.	Benchmark- score	Netto n	
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	95	5	95	0%	95	311
Civielhandel	99		99	0%	99	90
Civielfamilie	96	4	96	0%	97	80
Kanton			n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	92	8	92	0%	93	62
Straf	92	8	92	0%	93	79
<b>Bereikbaarheid gerecht</b>	76	22	74	69%	71	96
Civielhandel	61	39	61	80%	63	18
Civielfamilie	76	19	71	74%	68	21
Kanton			n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	76	24	76	53%	78	29
Straf	86	11	82	65%	70	28
<b>Rechtspraak.nl</b>	77	19	73	60%	72	123
Civielhandel	77	19	74	66%	76	31
Civielfamilie	77	20	73	63%	71	30
Kanton			n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	80	20	80	52%	77	30
Straf	75	16	66	59%	63	32
<b>Uitleg van gerecht</b>	93	6	93	1%	90	309
Civielhandel	92	6	90	0%	92	90
Civielfamilie	91	9	91	0%	89	80
Kanton			n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	100		100	2%	97	61
Straf	91	9	91	1%	81	78
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	70	27	68	0%	65	311
Civielhandel	74	24	73	0%	74	90
Civielfamilie	66	28	60	0%	53	80
Kanton			n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	68	31	66	0%	73	62
Straf	72	28	72	0%	60	79

■ % (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 Arnhem-Leeuwarden (2/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De rechtzoekenden die te maken hebben met civiel-familiezaken zijn vaker dan de benchmark (alle hoven) tevreden over de doorlooptijd in hun zaak. De rechtzoekenden in belastingzaken zijn in vergelijking met andere hoven (benchmark) juist minder vaak tevreden over de administratieve contacten.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn vaker tevreden over de administratieve contacten dan de rechtzoekenden die met andere zaaksoorten te maken hebben. De rechtzoekenden binnen strafzaken zijn juist lager dan gemiddeld tevreden over de administratieve contacten. De rechtzoekenden die bij belastingzaken betrokken zijn, uiten zich vaker tevreden over het rechterlijk functioneren dan de rechtzoekenden in andere zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Administratieve contacten</b>	72	22	6	67	9%	70	282
Civielhandel	85	14		83 ●	7%	85	84
Civielfamilie	70	23	7	62	14%	68	69
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	71	27		69	5%	81 -	59
Straf	61	26	13	49 ●	11%	48	70
<b>Rechterlijk functioneren</b>	87	10		85	0%	84	311
Civielhandel	87	10	3	83	0%	88	90
Civielfamilie	86	10	4	83	0%	82	80
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	95	5		95 ●	0%	94	62
Straf	84	13	4	80	0%	74	79
<b>Uitspraak</b>	81	16		79	2%	77	43
Civielhandel	64	36		64	0%	71	11
Civielfamilie	100			100	0%	92	13
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	75	25		75	20%	56	4
Straf	80	13	7	73	0%	81	15
<b>Doorlooptijd</b>	47	17	35	12	0%	5	310
Civielhandel	53	17	30	23	0%	21	90
Civielfamilie	54	14	33	21	0%	1 +	80
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	40	23	37	3	0%	6	62
Straf	40	18	42	-3	1%	-9	78

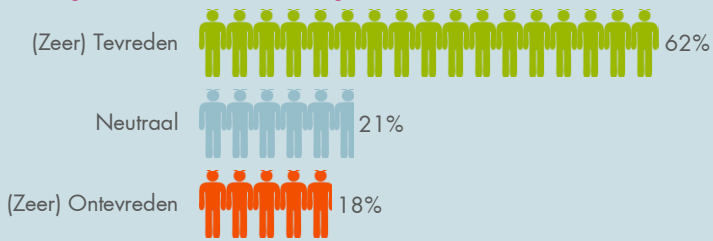
■ % (Zeer) Tevreden    ■ % Neutraal    ■ % (Zeer) Ontevreden

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

### 3. Waardering slachtoffers voor gerechtshof Arnhem- Leeuwarden

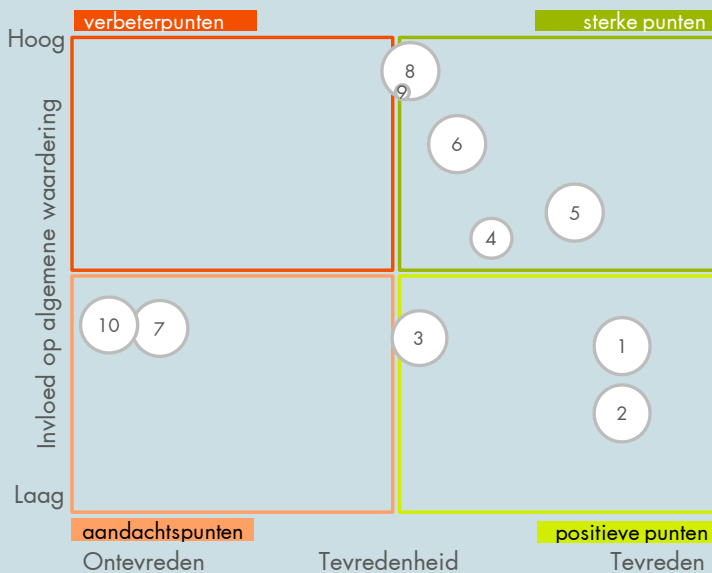
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Praktische aspecten ontvangst (n=34)
- 2 Persoonlijk aspecten ontvangst (n=34)
- 3 Administratieve contacten (n=32)
- 4 Rechtspraak.nl (n=18)
- 5 Uitleg van gerecht (n=34)
- 6 Informatie over zitplek en deelnemers zitting (n=34)
- 7 Bescherming slachtoffer (n=33)
- 8 Rechterlijk functioneren (n=34)
- 9 Uitspraak (n=3)
- 10 Doorlooptijd (n=34)

## Waardering processen





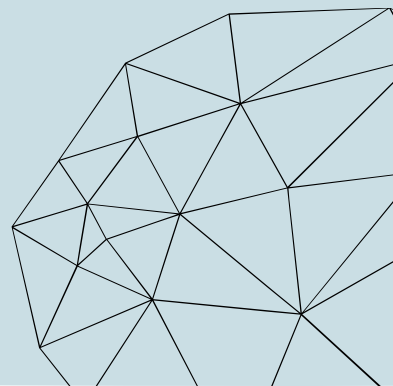
# Belangrijkste bevindingen waardering slachtoffers voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

## 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 slachtoffers. Ook de uitleg door het hof en de informatie over de zitplek en deelneming aan de zitting worden door de slachtoffers als sterke punten gezien. Aandachtspunten zijn de bescherming van slachtoffers en de doorlooptijd.

## Deelconclusies

- De algehele tevredenheid onder slachtoffers is met een waarderingsscore van 44 matig, met name ook in vergelijking met de andere doelgroepen (rechtzoekenden en professionals). Toch is de meerderheid van de slachtoffers (62%) tevreden. Bijna 2 van de 10 slachtoffers zijn ontevreden (18%).
- De algehele waardering voor hof Arnhem-Leeuwarden ligt in lijn met de benchmark (alle hoven).
- De slachtoffers zijn het vaakst tevreden over aspecten die horen bij de praktische en persoonlijke aspecten bij de ontvangst bij het hof. Het meest kritisch zijn de slachtoffers op de doorlooptijd en de bescherming van slachtoffers. Ze zouden graag meer mogelijkheden hebben om de verdachte te ontlopen. Ook zouden de slachtoffers graag zien dat er meer rekening wordt gehouden met hun agenda's bij het inplannen van een zitting.
- Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) wordt hof Arnhem-Leeuwarden beter beoordeeld op enkele aspecten van de ontvangst bij het hof. Ook over de zitplek van het slachtoffer en de doorlooptijd is men vaker tevreden.
- Daarentegen zijn de slachtoffers kritischer dan de benchmark (alle hoven) op het rechterlijk functioneren. Met name de mate waarin slachtoffers zich serieus genomen voelen door de raadsheer en de deskundigheid van de raadsheer scoren lager dan de benchmark (alle hoven).



# Waardering slachtoffers voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden algemeen en naar thema's

Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) wordt hof Arnhem-Leeuwarden beter beoordeeld op de entree, ruimte en bewegwijzering, tijdige start van de zitting, zitplek van het slachtoffer in de zaal en de doorlooptijd van de volledige procedure. Daarentegen wordt hof Arnhem-Leeuwarden minder goed beoordeeld dan de benchmark (alle hoven) op het rechterlijk functioneren en in het bijzonder op de mate waarin slachtoffers zich serieus genomen voelen door de raadsheer en de deskundigheid van de raadsheer.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings-score	Weet niet / n.v.t	Benchmark-score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	62	21	18	44	0%	46	34
<b>Praktische aspecten ontvangst</b>	94		6	94	0%	77 +	34
Entree, ruimte en bewegwijzering	94			91	0%	76 +	34
Openingstijden gerechtsgebouw	91		9	91	6%	89	32
Faciliteiten tijdens wachten	79	12	9	70	3%	68	33
Tijdige start zitting	82		9	74	0%	54 +	34
<b>Persoonlijk aspecten ontvangst</b>	94		6	94	0%	97	34
Behandeling door medewerkers	94		6	88	0%	90	34
Behandeling door bode(s)	100			100	0%	100	34
<b>Administratieve contacten</b>	75	19	6	69	6%	64	32
Informatievoorziening vooraf over wijzigingen	93		7	86	59%	65	14
Informatievoorziening vooraf over zitting	96		4	92	24%	87	26
Informatievoorziening tijdens wachten over wijzigingen	73	20	7	67	56%	52	15
Rekening gehouden met uw agenda	40	40	20	20	26%	11	25
<b>Rechtspraak.nl</b>	78		22	78	47%	80	18
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	71	21	7	64	59%	71	14
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	69	31		69	62%	70	13
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	83		17	83	47%	83	18
<b>Uitleg van gerecht</b>	88		12	88	0%	87	34
Uitleg verloop zitting	88		12	88	0%	78	34
Uitleg verdere verloop zaak	84	13	3	81	6%	87	32
<b>Informatie over zitplek en deelnemers zitting</b>	74	26		74	0%	63	34
Informatie over deelnemers	60	30	10	50	12%	39	30
Informatie over zitplek	68	29	4	64	18%	54	28
Uw zitplek	97			97	0%	86 +	34
<b>Bescherming slachtoffer</b>	55	27	18	36	3%	26	33
Mogelijkheden om verdachte te ontlopen	36	23	41	-5	35%	4	22
Informatie mogelijkheden verdachte te ontlopen	57	22	22	35	32%	13	23
Privacy(ruimtes)	66	16	19	47	6%	47	32
<b>Rechterlijk functioneren</b>	71	26		68	0%	79 -	34
Vorbereiding rechter	85	3	12	73	3%	78	33
Omgang rechter met rechtzoekende	82	12	6	76	0%	84	34
Omgang rechter met verdachte / cliënt	70	22	9	61	32%	76	23
Omgang rechter met professional	70	25	5	65	41%	76	20
Rechter luistert naar standpunten	73	17	10	63	12%	67	30
Rechter neemt u serieus	71	18	12	59	0%	72 -	34
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	73	10	17	57	12%	61	30
Inlevingsvermogen rechter	69	22	9	59	6%	66	32
Onpartijdigheid rechter	67	24	9	58	3%	69	33
Deskundigheid rechter	74	19	6	68	9%	82 -	31
Begrijpelijkheid zitting	91		9	91	3%	80	33
Aandacht Schriftelijke Slachtofferverklaring	68	16	16	53	17%	53	19
Aandacht verzoek tot schadevergoeding	83	11	6	78	18%	61	18
<b>Uitspraak</b>	67	33		67	0%	56	3
Begrijpelijkheid beslissing	67	33		33	0%	33	3
Uitleg rechter over beslissing	67	33		67	0%	56	3
<b>Doorlooptijd</b>	26	24	50	-24	0%	-44 +	34
Doorlooptijd volledige procedure	26	24	50	-24	0%	-44 +	34

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

Waarderingscore is:  
+ Significant hoger t.o.v. benchmark  
- Significant lager t.o.v. benchmark

# Toelichting slachtoffers op algemene waardering gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

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.

“ Goed en duidelijk verloop van de zitting met een uitstekende uitleg van het OM.”

“ Ik ben goed gehoord.”

“ Onmacht en respectloos van de tegenpartij om niet te komen.”



“ Ik ben goed op de hoogte gehouden.”

“ Niet voldoende gehoord.”

“ Weinig spreektijd.”

# Spontaan genoemde verbeterpunten slachtoffers voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

We hebben de slachtoffers 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 de slachtoffers aangaven, hebben meestal betrekking op de uitspraak, de informatievoorziening en soms op beter gehoord willen worden.

“ De informatievoorziening over de uitspraak na de eerste zitting kan beter. Ik ben alleen uitgenodigd voor hoger beroep. Mijn proces-verbaal en aangifte lijken niet te zijn meegenomen in de zitting. De zaak waarover ik aangifte heb gedaan, is genoemd als de aangifte van een ander.”

“

Meer aandacht van de raadsheren voor het slachtoffer en toekomstige slachtoffers.”

“

Betere beveiliging van het dossier. Er worden veel onwaarheden gesproken en niemand zegt hier iets van. De tegenpartij werd eerst gehoord door het OM met veel aannames. Dat moet echt verbeteren.”



“

Onderbouwing van hetgeen dat niet toegewezen wordt.”

“

Snellere afhandeling van de zaak en meer informatie over de zaak.”

“

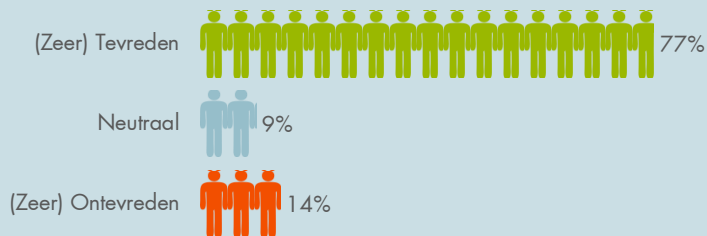
Ruimte voor mijn verhaal.”



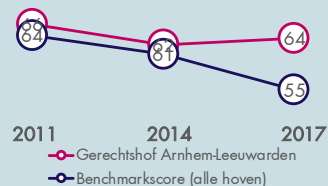
Deel B  
Waardering professionals

## 4. Waardering professionals voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

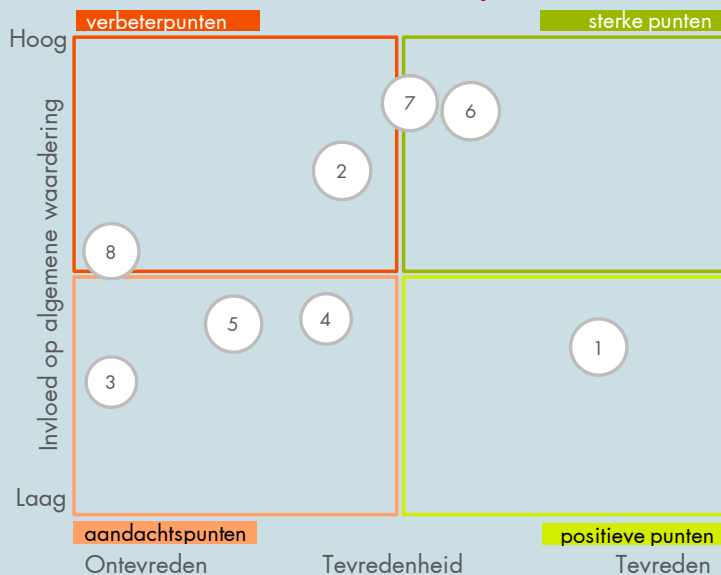
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=74)
- 2 Administratieve contacten (n=75)
- 3 Digitale voorzieningen (n=60)
- 4 Rechtspraak.nl (n=60)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=73)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=75)
- 7 Uitspraak (n=70)
- 8 Doorlooptijd (n=71)

## Pluspunten op aspectniveau

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

## Verbeterpunten op aspectniveau

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

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



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

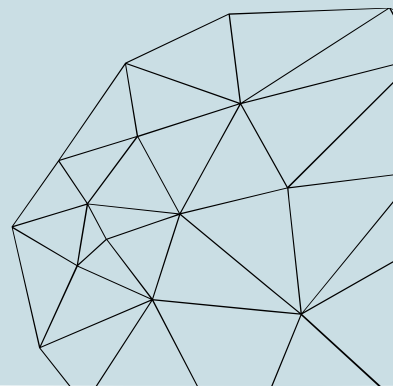
# Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

## Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren een grote invloed heeft op de algemene tevredenheid en dat het rechterlijk functioneren door de professionals goed beoordeeld wordt. Daarnaast scoort hof Arnhem-Leeuwarden hoog op de uitspraak. Het is volgens de professionals belangrijk om te werken aan de administratieve contacten en de doorlooptijd.

## Deelconclusies

- De algehele tevredenheid onder professionals ligt met een waarderingsscore van 64 boven de benchmark van alle hoven (55). Het verschil is echter net niet significant volgens de gestelde normen. Scores op aspecten lopen uiteen van 91 (behandeling door bodes) tot -24 (termijn tot zitting).
- Op de meeste aspecten is de waardering van de professionals vergelijkbaar met andere hoven (benchmark). Alleen over de faciliteiten tijdens het wachten zijn de professionals vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven).
- Sterke punten zijn het rechterlijk functioneren en de uitspraak. Toch zijn er aspecten van het rechterlijk functioneren die volgens de professionals nog kunnen verbeteren. Dit betreft het inlevingsvermogen van de raadsheer en de omgang van de raadsheer met de rechtzoekenden en de professionals.
- Verbeterpunten zitten volgens de professionals in de doorlooptijd van de volledige procedure, het nakomen van afspraken, de flexibiliteit in het maken van afspraken en de informatievoorzieningen. Ook de mate waarin de uitspraak binnen de jurisprudentie past is volgens professionals een verbeterpunt.
- Ten opzichte van eerdere metingen zijn er nauwelijks veranderingen. Alleen over de telefonische bereikbaarheid zijn de professionals in 2017 vaker tevreden dan in 2014. Over de deskundigheid van de raadsheer zijn de professionals juist minder vaak tevreden dan in 2014.
- De advocaten zijn kritischer dan de overige professionals. Ten opzichte van eerdere metingen zien we een dalende trend in de algemene tevredenheid van de advocaten.



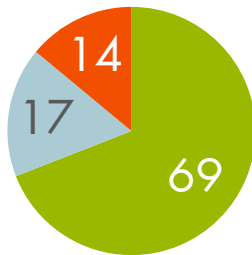


# Waardering professionals voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden algemeen

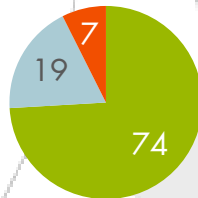
De waarderingsscore die hof Arnhem-Leeuwarden krijgt, ligt met 64 boven de benchmarkscore van alle hoven (55). Het verschil is – volgens de gestelde normen – echter net niet significant. De grote meerderheid (77%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. 14% is (zeer) ontevreden.

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

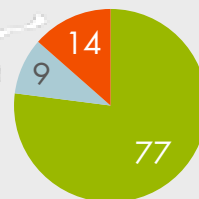
Benchmarkscore (55)  
(alle hoven)



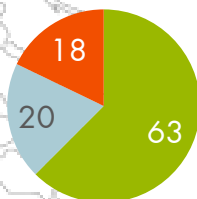
Amsterdam (67)



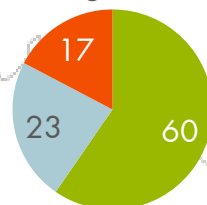
Arnhem-Leeuwarden (64)



Den Haag (45)



's-Hertogenbosch (42)

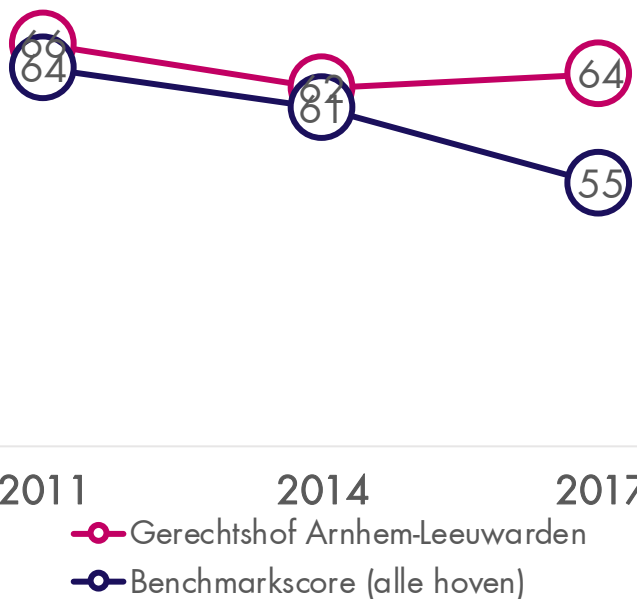


(x) Waarderingsscore  
■ (Ze) Tevreden  
■ Neutraal  
■ (Ze) Ontevreden

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

# Trend waardering professionals voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

De algemene waarderingsscore is vergelijkbaar met voorgaande metingen en blijft daarmee stabiel. De benchmarkscore (alle hoven) laat daarentegen een dalende trend zien. In 2011 was de waarderingsscore voor het gemiddelde van alle hoven nog 64. In 2017 is deze score indicatief gedaald naar 55.



# Toelichting professionals op algemene waardering gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

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

“ Zeer goede kwaliteit van de raadsheren en de door hen gewezen arresten. Voorts ervaar ik de correcte omgangsvormen als zeer plezierig.”

“ De raadsheer had het dossier bestudeerd, gaf ruimte aan partijen om het woord te doen en gaf sturing waar nodig. Het leek mij professioneel en deskundig. Het gebouw is prachtig, licht en ruim en de medewerkers en bodes zijn vriendelijk.”



“ De voorbereiding van de raadsheren is erg goed en de arresten zijn juridisch kloppend. De termijnen voor het plannen van een zitting (zelfs voor het opgeven van verhinderdata wordt tegenwoordig al een half jaar uitgetrokken!) en de termijnen waarop arrest wordt gewezen, zijn veel te lang. Daar komt bij dat partijen strikt aan veel kortere termijnen worden gehouden.”

“ Procedures duren veel te lang. Bejegening ter zitting vaak prima, soms verschrikkelijk. Anders dan gepropageerd wordt, is de afstand tussen de raadsheren en rechtzoekenden enorm. Vreemd dat dit niet wordt ingezien. Er is geen privacy. Onderhandelen op een gang, in aanwezigheid van veel andere mensen, is voor veel rechtzoekenden verschrikkelijk. Dat werkt absoluut niet.”

“ Termijnen van het hof worden zonder reden aangehouden en meerdere keren verlengd. De procedures lopen veel te lang, met name indien er pleidooi moet worden gehouden. Het pleidooi is een recht van rechtzoekenden, maar wordt door hof extreem ontmoedigd en getraineed.”

“ Veel te trage afhandelingstijd, volstrekt onvoldoende rekening houden met de aard van de zaak. Meer dan een jaar doen over een tussenarrest voor het stellen van vragen aan een bejaarde cliënt. Inmiddels is de cliënt overleden.”

# Waardering professionals voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De tevredenheid van de professionals is op bijna alle aspecten vergelijkbaar met de benchmark (alle hoven). Alleen over de faciliteiten tijdens het wachten zijn de professionals vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven).

Ontwikkeling waardering in de tijd

Ten opzichte van 2014 zijn er nauwelijks veranderingen in waardering. Alleen over de telefonische bereikbaarheid zijn de professionals in 2017 vaker tevreden dan in 2014. Over de deskundigheid van de raadsheer zijn ze minder vaak tevreden dan in 2014.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings-score	Weet niet / n.v.t	Benchmarkscore	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	77	9	14	64	1%	55	74
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	92	7	1	91 *	1%	92	74
Openingstijden gerechtshof	78	22	0	78	8%	77	69
Entree, ruimte en bewegwijzing	84	15	1	82	3%	82	73
Behandeling door medewerkers	89	8	3	86	1%	88	74
Behandeling door bode(s)	93	4	1	91 *	1%	92	74
<b>Administratieve contacten</b>	64	31	5	59 *	0%	56	75
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	75	19	6	69 ↗	15%	59	64
Correspondentie met medewerkers via post/fax	64	30	6	58	29%	56	53
Nakomen van afspraken	70	23	7	63	20%	64	60
Flexibiliteit in het maken van afspraken	44	38	19	25	36%	29	48
Informatievoorziening voor zitting	58	21	21	38 *	29%	47	53
Informatievoorziening tijdens het wachten	44	39	17	28 *	28%	31	54
Informatie vooraf over zaak	71	23	6	65	12%	58	66
<b>Digitale voorzieningen</b>	48	30	22	27 *	20%	30	60
Bereikbaarheid via e-mail	54	21	25	29	25%	28	56
Voorzieningen proceduren via internet	19	43	38	-19	72%	2	21
<b>Rechtspraak.nl</b>	63	30	7	57 *	20%	59	60
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	64	31	5	59 *	21%	62	59
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	67	27	7	60 *	20%	64	60
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	54	32	14	41 *	21%	45	59
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	55	36	10	45 *	3%	42	73
Faciliteiten tijdens wachten	71	23	6	65	8%	52 +	69
Privacy(ruimtes)	43	35	22	22	20%	14	60
Op tijd beginnen zitting	51	29	21	30	3%	30	73
<b>Rechterlijk functioneren</b>	81	12	7	75 *	0%	80	75
Vorbereiding rechter	86	5	8	78	1%	83	74
Omgang rechter met rechtzoekende	76	14	10	67	4%	73	72
Omgang rechter met Officier van Justitie	89	11	0	89 *	18%	86	27
Omgang rechter met verdachte / cliënt	75	16	9	66 *	25%	72	56
Omgang rechter met professional	82	12	5	77	3%	81	73
Rechter luistert naar standpunten	87	4	9	77	0%	73	75
Rechter neemt u serieus	79	11	10	70 *	3%	72	73
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	84	7	9	75	0%	75	75
Inlevingsvermogen rechter	76	15	9	67	0%	68	75
Onpartijdigheid rechter	84	8	8	76	0%	75	75
Deskundigheid rechter	83	9	8	75 ↘	0%	78	75
Begrijpelijkheid zitting	88	11	1	87 *	0%	87	75
<b>Uitspraak</b>	77	13	10	67 *	7%	62	70
Uitleg rechter over beslissing	78	13	9	69	11%	58	67
Begrijpelijkheid beslissing	80	12	9	71	8%	62	69
Passend in bestendige jurisprudentie	72	12	16	56	9%	57	68
<b>Doorlooptijd</b>	35	34	31	4 *	5%	-1	71
Doorlooptijd volledige procedure	33	26	41	-7	8%	-9	69
Termijn tot zitting	29	18	53	-24	12%	-17	66
Termijn zitting tot uitspraak	54	25	22	32	13%	23	65

■ % (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

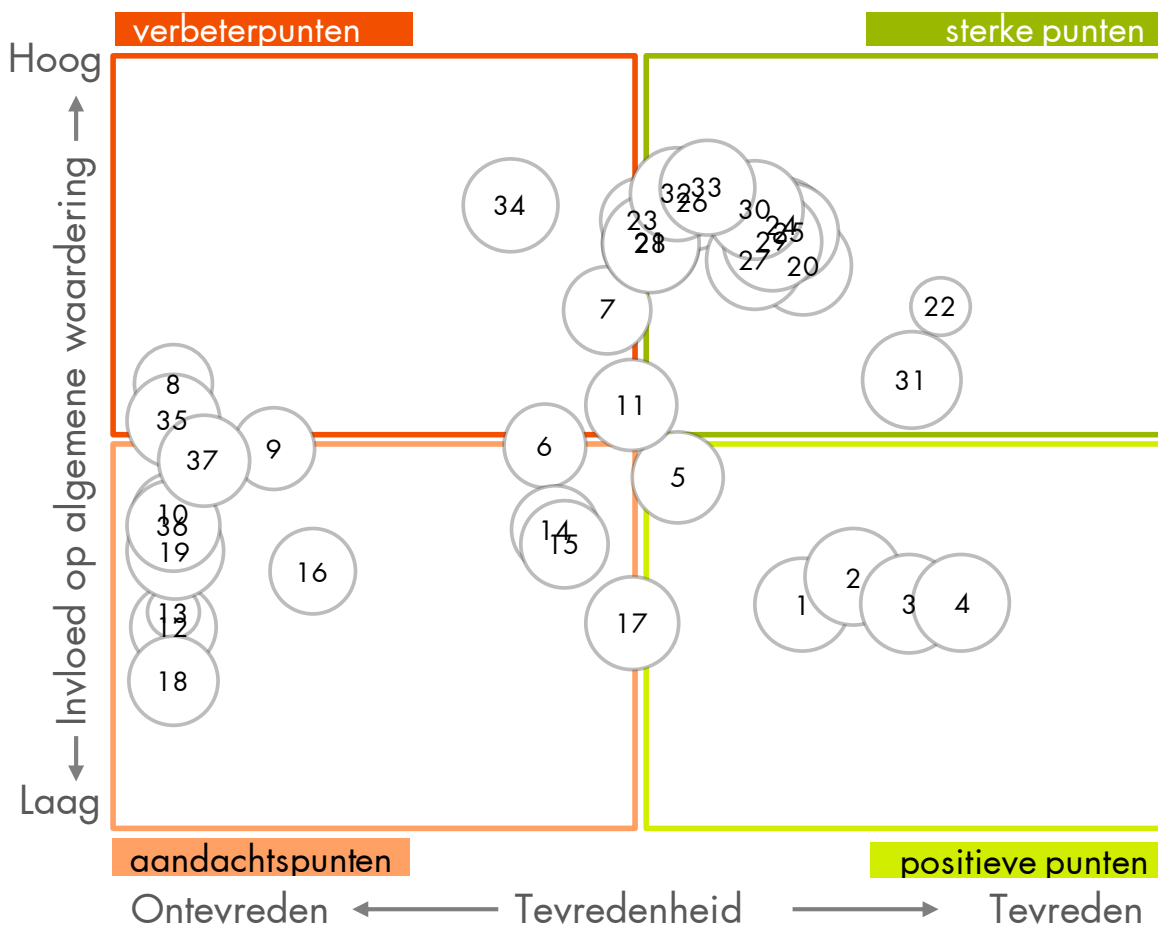
# Prioriteitenanalyse professionals voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

## Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat een aantal prioritaire verbeterpunten zien, zoals de mate waarin de uitspraak past in bestendige jurisprudentie (punt 34), de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35), het nakomen van afspraken (punt 7) en de flexibiliteit in het maken van afspraken (punt 8). Daarnaast zijn er nog een aantal aandachtspunten zoals de informatievoorziening (punt 9 en 10), de termijn tot de zitting en de termijn tot de uitspraak (punt 36 en 37).

## Sterke punten

Sterke punten zitten met name in alle aspecten die te maken hebben met het rechterlijk functioneren (punt 20-31) en de uitspraak (punt 32-33). De informatie vooraf over de zaak (punt 11) ligt op de grens van sterke en verbeterpunten. Groei in tevredenheid is hier wenselijk.



1	Openingsstijden gerechtshofgebouw (n=69)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=59)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=75)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=73)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=60)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=75)
3	Behandeling door medewerkers (n=74)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=59)	29	Onpartijdigheid rechter (n=75)
4	Behandeling door bode(s) (n=74)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=69)	30	Deskundigheid rechter (n=75)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=64)	18	Privacy(ruimtes) (n=60)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=75)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=64)	19	Op tijd beginnen zitting (n=73)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=67)
7	Nakomen van afspraken (n=60)	20	Vorbereiding rechter (n=74)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=69)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=48)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=72)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=68)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=53)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=27)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=69)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=54)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=56)	36	Termijn tot zitting (n=66)
11	Informatie vooraf over zaak (n=66)	24	Omgang rechter met professional (n=73)	37	Termijn zitting tot uitspraak (n=65)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=56)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=75)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=21)	26	Rechter neemt u serieus (n=73)		

# Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

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 zijn met name de lange doorlooptijden en wachttijden.

“

Doorlooptijden zijn veel te lang.”

“

De zaak bij het hof loopt nog, omdat we een half jaar moeten wachten voordat er een datum voor pleidooi wordt bepaald. Dat is eigenlijk mijn enige maar ook mijn grootste minpunt in de zaak, aangezien wij als advocaten kennelijk steeds meer aan banden moeten worden gelegd en uitstelmogelijkheden meer en meer beperkt worden. Dit is niet altijd in het belang van de zaak. Het is dan erg zuur als vervolgens buiten onze schuld om de zaak minimaal een half jaar stil komt te liggen.”



“

Het verkorten van de termijnen voor het plannen van een zitting en het wijzen van arrest.”

“

Niet telkens (eigen) termijnen verlengen voor het nemen van beslissingen of zelfs het plannen van een pleidooi. De termijn die – zelfs na de 26 weken rol, wat al een gotspe is – wordt genomen is onacceptabel en niet aan rechtzoekenden uit te leggen.”

“

Er zou meer aandacht moeten zijn voor de impact van een zitting. Rechtzoekenden leven hier al maanden naartoe en zijn na afloop vaak teleurgesteld over de wijze waarop ze zijn bejegend of over het feit dat ze zich niet gehoord voelen. Zowel voor advocaten als voor raadsheren geldt dat zij meer (buiten een zaak om) met elkaar het gesprek moeten aangaan over de wisselwerking tussen advocaten en raadsheren, de kwaliteit die er van elkaar verwacht mag worden en het resultaat voor de partijen.”

“

Wellicht proberen om de periode gelegen tussen de laatste Memorie en de comparitie na Memorie in een kort geding procedure korter te maken.”

# Waardering beroepsgroepen voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

## Waardering vergeleken tussen beroepsgroepen

Door het beperkt aantal waarnemingen zijn de getoonde verschillen in algemene waardering van de advocaten ten opzichte van alle professionals (advocaten en overige professionals samen) net niet significant volgens de gehanteerde normen. Dit betekent dat advocaten statistisch gezien even kritisch zijn als de overige professionals. Advocaten zijn wel kritischer op specifiek de digitale voorzieningen, de uitspraak en de doorlooptijd dan de overige professionals.

## Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

Wanneer we kijken naar verschillen tussen advocaten en overige professionals ten opzichte van de benchmark (alle hoven) dan zien we geen verschillen. Zowel advocaten als overige professionals zijn even tevreden of ontevreden als de benchmark (alle hoven) .

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	77	9	14	64	1%	55	74
Advocaten	64	14	21	43	0%	34	28
Overige professionals	85	7	9	76	2%	69	46
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	92	7	1	91	1%	92	74
Advocaten	93	4	4	89	0%	88	28
Overige professionals	91	9	9	91	2%	94	46
<b>Administratieve contacten</b>	64	31	5	59	0%	56	75
Advocaten	54	39	7	46	0%	45	28
Overige professionals	70	26	4	66	0%	63	47
<b>Digitale voorzieningen</b>	48	30	22	27	20%	30	60
Advocaten	24	43	33	-10	25%	1	21
Overige professionals	62	23	15	46	17%	48	39
<b>Rechtspraak.nl</b>	63	30	7	57	20%	59	60
Advocaten	54	38	8	46	7%	51	26
Overige professionals	71	24	6	65	28%	65	34
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	55	36	10	45	3%	42	73
Advocaten	54	32	14	39	0%	38	28
Overige professionals	56	38	7	49	4%	44	45
<b>Rechterlijk functioneren</b>	81	12	7	75	0%	80	75
Advocaten	71	18	11	61	0%	66	28
Overige professionals	87	9	4	83	0%	88	47
<b>Uitspraak</b>	77	13	10	67	7%	62	70
Advocaten	60	24	16	44	11%	43	25
Overige professionals	87	7	7	80	4%	72	45
<b>Doorlooptijd</b>	35	34	31	4	5%	-1	71
Advocaten	15	30	56	-41	4%	-31	27
Overige professionals	48	36	16	32	6%	19	44

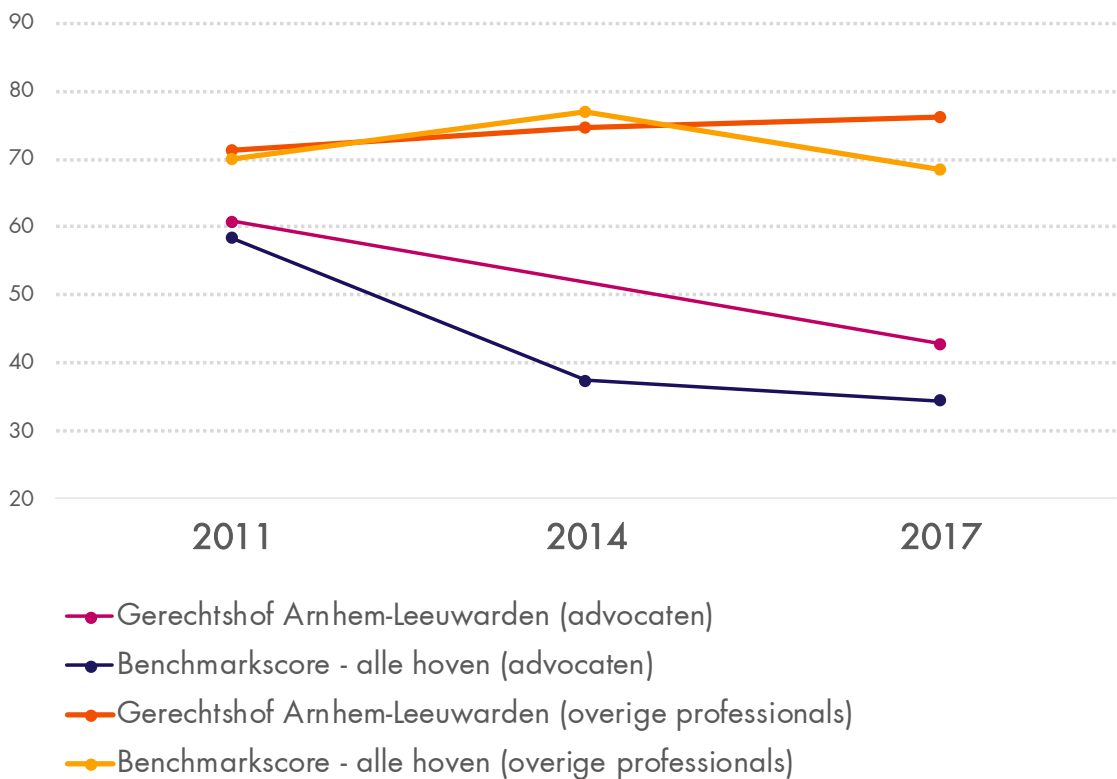
■ % (Zeer) Tevreden   ■ % Neutraal   ■ % (Zeer) Ontevreden

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 Arnhem-Leeuwarden

De algemene tevredenheid van de advocaten toont een dalende trend. De aantallen zijn echter beperkt waardoor de stijging indicatief is. De benchmarkscore van de advocaten toont een vergelijkbare trend.





## 5. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

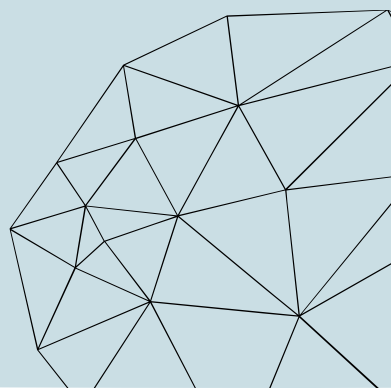
# Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van de professionals binnen alle zaaksoorten is vergelijkbaar met de benchmark (alle hoven). De tevredenheid van de professionals binnen strafzaken is hoger dan de gemiddelde tevredenheid van de professionals binnen alle zaaksoorten.

## Deelconclusies

- De algemene waardering van de professionals binnen alle zaaksoorten is vergelijkbaar met de benchmark (alle hoven). Alleen de professionals binnen strafzaken zijn vaker tevreden over de doorlooptijd dan de benchmark (alle hoven).
- Wanneer we kijken naar verschillen tussen zaaksoorten, dan zijn de professionals die te maken hebben met strafzaken vaker tevreden dan de professionals binnen andere zaaksoorten. De professionals binnen strafzaken zijn vaker tevreden over de uitspraak, de doorlooptijd en de digitale voorzieningen dan de professionals binnen de andere zaaksoorten.
- Ten opzichte van eerdere metingen kan alleen gekeken worden naar de ontwikkeling van de tevredenheid van professionals in strafzaken en in civiel-handelszaken. De tevredenheid van professionals in strafzaken en civiel -handelszaken is stabiel tussen 2014 en 2017.



# Waardering professionals naar zaaksoort binnen gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

## Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

Er zijn geen significante verschillen in tevredenheid tussen de professionals in de verschillende zaaksoorten. Ook in vergelijking met de benchmark (alle hoven) zien we dat de professionals in de verschillende zaaksoorten even vaak (on)tevreden zijn als professionals in de benchmark (alle hoven).

## Ontwikkeling waardering in de tijd

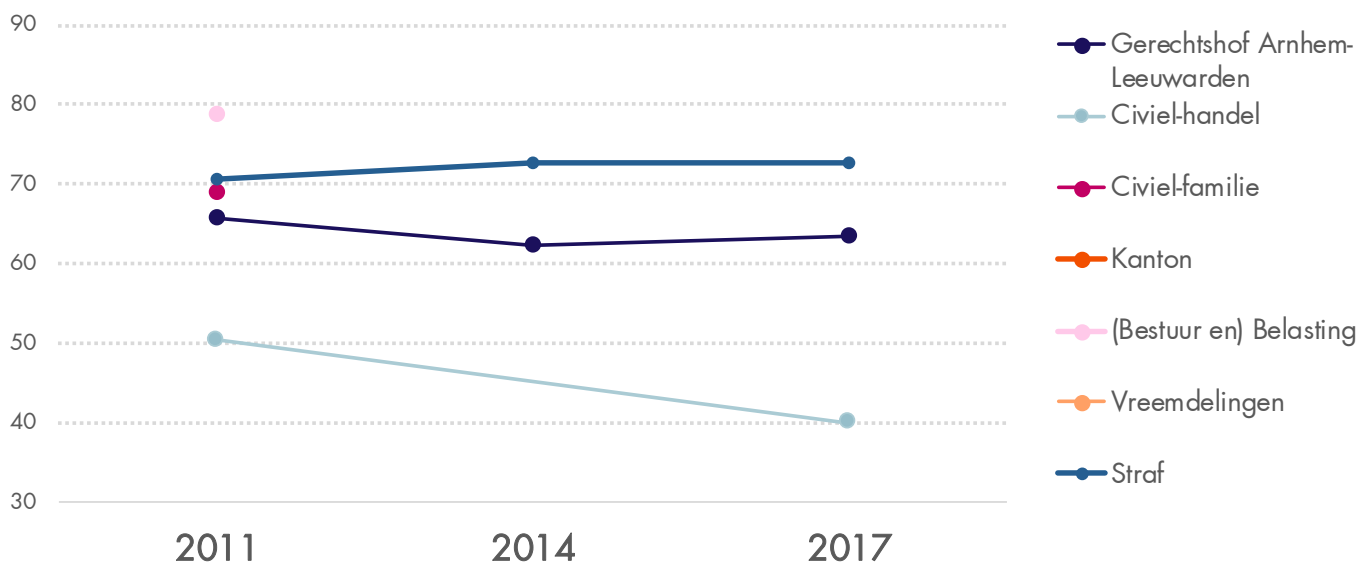
Omdat er in een aantal zaaksoorten te weinig professionals een mening hebben gegeven, is het niet mogelijk om bij alle zaaksoorten te kijken naar de ontwikkeling van de tevredenheid over de tijd. De daling in handelszaken is net niet significant. Ook strafzaken laat een stabiel patroon zien.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t.	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	77	9	14	64	1%	55	74
Civielhandel	65	10	25	40	0%	32	20
Civielfamilie	78	11	11	67	0%	73	9
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	83	8	8	75	8%	63	12
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	82	9	9	73	0%	66	33

■ % (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 Arnhem-Leeuwarden (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

Vanwege het lage aantal waarnemingen zijn veel resultaten indicatief. In vergelijking met de benchmark (alle hoven) zijn de professionals in alle zaaksoorten even tevreden.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Alleen de professionals in strafzaken zijn vaker tevreden over de digitale voorzieningen dan het gemiddelde van alle zaaksoorten samen.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n	
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	92			7	91	1%	92	74
Civielhandel	95			5	90	0%	88	20
Civielfamilie	89			11	89	0%	91	9
Kanton					n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	92			8	92	0%	97	13
Vreemdelingen					n.v.t.			
Straf	91			9	91	3%	93	32
<b>Administratieve contacten</b>	64			31	59	0%	56	75
Civielhandel	55			35	45	0%	45	20
Civielfamilie	67			33	67	0%	68	9
Kanton					n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	85			15	85	0%	81	13
Vreemdelingen					n.v.t.			
Straf	61			33	55	0%	55	33
<b>Digitale voorzieningen</b>	48			30	27	20%	30	60
Civielhandel	36			43	14	30%	2	14
Civielfamilie	22			44	-11	0%	-6	9
Kanton					n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	20			40	-20	62%	7	5
Vreemdelingen					n.v.t.			
Straf	66			19	50	3%	56	32
<b>Rechtspraak.nl</b>	63			30	57	20%	59	60
Civielhandel	58			37	53	5%	52	19
Civielfamilie	57			29	43	22%	50	7
Kanton					n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	73			27	73	15%	74	11
Vreemdelingen					n.v.t.			
Straf	65			26	57	30%	61	23

■ % (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 Arnhem-Leeuwarden (2/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

Vanwege het lage aantal waarnemingen zijn veel resultaten indicatief. Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn professionals in strafzaken vaker tevreden over de doorlooptijd. Op alle andere aspecten verschillen de professionals niet van de benchmark (alle hoven).

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Wanneer we de tevredenheid op verschillende thema's vergelijken tussen zaaksoorten, dan zien we dat de professionals in strafzaken vaker tevreden zijn over de uitspraak en de doorlooptijd dan gemiddeld (alle zaaksoorten samen)

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t.	Benchmark- score	Netto n
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	55	36	10	45	3%	42	73
Civielhandel	55	30	15	40	0%	40	20
Civielfamilie	67	33		67	0%	59	9
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	54	38	8	46	0%	45	13
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	52	39	10	42	6%	39	31
<b>Rechterlijk functioneren</b>	81	12	7	75	0%	80	75
Civielhandel	70	15	15	55	0%	65	20
Civielfamilie	89	11		89	0%	86	9
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	77	23		77	0%	87	13
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	88	6	6	82	0%	86	33
<b>Uitspraak</b>	77	13	10	67	7%	62	70
Civielhandel	59	24	18	41	15%	47	17
Civielfamilie	78	22		78	0%	81	9
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	67	17	17	50	8%	54	12
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	91	3	6	84	3%	69	32
<b>Doorlooptijd</b>	35	34	31	4	5%	-1	71
Civielhandel	16	26	58	-42	5%	-38	19
Civielfamilie	33	22	44	-11	0%	18	9
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	31	38	31	0	0%	13	13
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	50	40	10	40	9%	19	30

■ % (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

## 6. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

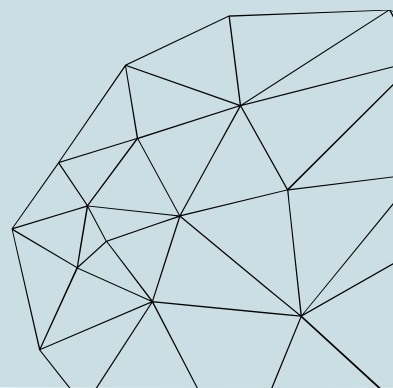
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

## Overkoepelende conclusie

De algemene waarderingscore van de professionals ligt indicatief lager dan de algemene waarderingscore van rechtzoekenden. In strafzaken liggen beide groepen het dichtst bij elkaar. In civiel-handelszaken zijn de verschillen groter. Voor zowel de rechtzoekenden als de professionals zijn de doorlooptijd en het inlevingsvermogen van de raadsheer de belangrijkste verbeterpunten. De andere aspecten van het rechterlijk functioneren gelden juist voor beide groepen als pluspunten.

## Deelconclusies

- 👉 Het verschil in algemene waardering tussen de professionals (64) en de rechtzoekenden (77) is net niet significant volgens de gestelde normen. De professionals hebben hiermee een indicatief lagere waardering dan de rechtzoekenden.
- 👉 Sterke punten en verbeterpunten worden op de volgende manier bepaald: we combineren de waarderingscore 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.
- 👉 Voor rechtzoekenden is binnen de verschillende zaaksoorten het rechterlijk functioneren een sterk punt. Ook voor professionals zijn de aspecten die horen bij het rechterlijk functioneren sterke punten van hof Arnhem-Leeuwarden.
- 👉 Verbeterpunten die zowel voor de rechtzoekenden als de professionals gelden, gaan over het inlevingsvermogen van de raadsheer, de flexibiliteit bij het maken van afspraken en de doorlooptijd.





# Algemene waardering naar zaaksoort voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

De algemene waardering van professionals (64) en rechtzoekenden (77) verschilt statistisch gezien niet van elkaar.

Ditzelfde geldt voor de waardering binnen civiel-handelszaken. Het verschil tussen beide doelgroepen is fors, maar door de beperkte aantallen net niet significant. De waardering binnen strafzaken is vergelijkbaar tussen de doelgroepen.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
<b>Algemene waardering</b>	77	64
Civiel-handel	75	40
Civiel-familie	74	
Kanton		
(Bestuur en) Belasting	95	
Vreemdelingen		
Straf	67	73

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 Arnhem-Leeuwarden

## Pluspunten

De pluspunten voor rechtzoekenden zitten binnen de meeste zaaksoorten met name tevreden in de omgang van de raadsheer met de rechtzoekende en het luisteren van de raadsheer naar de rechtzoekende. Binnen belastingzaken worden andere aspecten van het rechterlijk functioneren als sterke punten gezien, namelijk de deskundigheid van de raadsheer en de voorbereiding van de raadsheer. Ook voor professionals zijn verschillende aspecten van het rechterlijk functioneren sterke punten, zoals het luisteren van de raadsheer en de deskundigheid van de raadsheer.

## Verbeterpunten

Verbeterpunten zitten met name in de doorlooptijd, het inlevingsvermogen van de raadsheer en het rekening houden met de agenda van de rechtzoekenden.

## Pluspunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	1. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)	1. Onpartijdigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Voorbereiding rechter (Rechterlijk functioneren)
Civiel-familie	1. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)	n.v.t.
Kanton	n.v.t.	n.v.t.
(Bestuur en) Belasting	1. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Voorbereiding rechter (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. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)

## Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren)	1. Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)
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. Informatievoorziening tijdens het wachten (Administratieve contacten)	n.v.t.
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Informatievoorziening voor zitting (Administratieve contacten)

# Trend klantwaardering 2011- 2017 voor gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

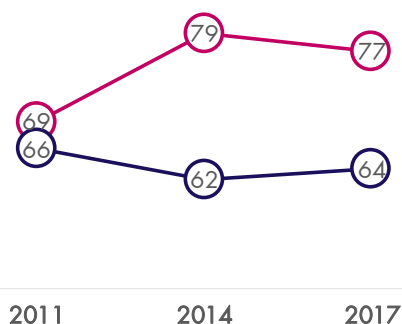
## Verschillen tussen doelgroepen

Hoewel de verschillen niet significant zijn, hebben de professionals over de hele linie een indicatief lagere waardering dan de rechtzoekenden. Met name in civiel-handelszaken zijn de verschillen relatief groot. In het geval van strafzaken liggen beide groepen juist dicht bij elkaar.

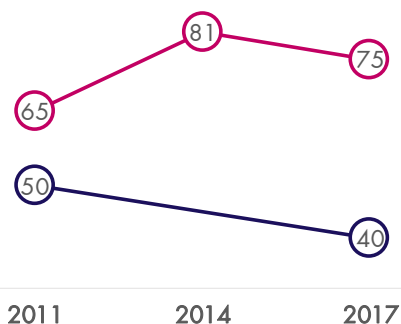
## Ontwikkeling Waardering in de tijd

Over de hele linie toont de ontwikkeling van tevredenheid van zowel de professionals als de rechtzoekenden een vrij stabiel beeld. De grootste veranderingen in tevredenheid lijken vooral tussen 2011 en 2014 te hebben plaatsgevonden.

Totaal



Civiel-handel



Civiel-familie

Kanton

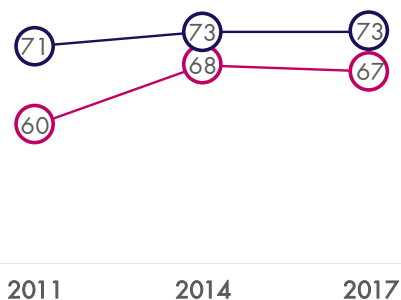
*Te weinig waarnemingen in 2017*

*Te weinig waarnemingen in 2017*

(Bestuur en) Belasting

Straf

*Te weinig waarnemingen in 2017*



## 6. Rechtzoekenden en slachtoffers vergeleken

# Waardering naar aspecten

De slachtoffers die hof Arnhem-Leeuwarden bezoeken, zijn minder vaak tevreden dan de rechtzoekenden over de algemene gang van zaken binnen hof Arnhem-Leeuwarden. Vooral wanneer het gaat om de volledige doorlooptijd van de procedure, zijn de slachtoffers kritischer dan de rechtzoekenden.

Slachtoffers zijn juist vaker tevreden over de behandeling door de bodes en de informatie vooraf over de zaak dan de rechtzoekenden. Over alle andere aspecten zijn de rechtzoekenden en de slachtoffers even vaak (on)tevreden.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Slachtoffers
<b>Algemene waardering</b>	77	44
Openingstijden gerechtsgebouw	85	91
Entree, ruimte en bewegwijzering	85	91
Behandeling door medewerkers	96	88
Behandeling door bode(s)	96	100
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	75	
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	51	
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	65	
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	74	
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	69	
Uitleg verloop zitting	86	88
Uitleg verdere verloop zaak	89	81
Faciliteiten tijdens wachten	78	70
Privacy(ruimtes)	39	47
Tijdige start zitting	62	74
Informatievoorziening voor zitting	78	
Informatievoorziening tijdens het wachten	54	
Rekening gehouden met uw agenda	44	20
Informatie vooraf over zaak	67	92
Vorbereiding rechter	77	73
Omgang rechter met rechtzoekende	86	76
Omgang rechter met professional	88	65
Rechter luistert naar standpunten	84	63
Rechter neemt u serieus	79	59
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	79	57
Inlevingsvermogen rechter	68	59
Onpartijdigheid rechter	73	58
Deskundigheid rechter	83	68
Begrijpelijkheid zitting	85	91
Uitleg rechter over beslissing	84	
Begrijpelijkheid beslissing	67	
Doorlooptijd volledige procedure	12	-24

Getoonde score is de waarderingsscore (% (Zeer) Tevreden - % (Zeer) Ontevreden)

- Significant lager dan rechtzoekenden
- Significant hoger dan rechtzoekenden



# Bijlagen

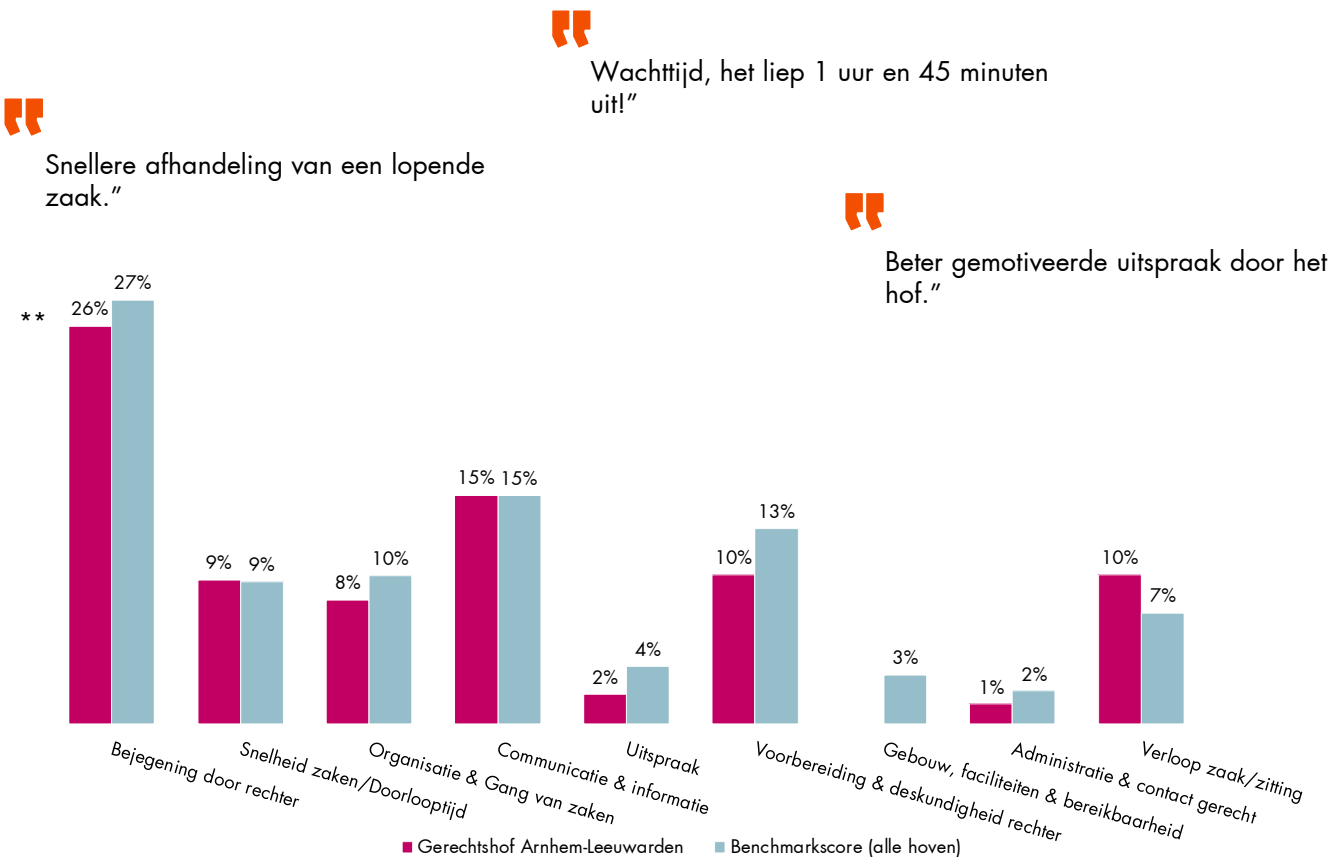
# Tekstanalyse\*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

## Algemeen beeld

Over de bejegening door de raadsheer (26%) en de communicatie & informatie (10%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. Het gebouw, de faciliteiten & bereikbaarheid is door rechtzoekenden niet genoemd als reden voor (on)tevredenheid. Ook administratie & contact gerecht (1%) en de uitspraak (2%) noemen rechtzoekenden relatief weinig.

## Vergelijking met benchmark (alle hoven)

De tekstanalyse laat zien dat de onderwerpen die genoemd worden, vergelijkbaar zijn met de benchmark (alle hoven). De getoonde verschillen zijn erg klein.



“Het inplannen van de zaken zou iets beter kunnen.”

“Meer privacy(ruimtes) en snellere behandeling.”

“Dat raadsheren wat minder snel geïrriteerd raken en dat raadsheren wat duidelijker zijn tegenover de 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.

# Tekstanalyse\*: spontane toelichting professionals op waardering

## Algemeen beeld

Over de communicatie & informatie (25%), de bejegening door de raadsheer (25%) en de voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (24%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. Het gebouw, de faciliteiten & bereikbaarheid (8%) en de uitspraak (3%) noemen de professionals het minst vaak.

## Vergelijking met benchmark (alle hoven)

De tekstanalyse laat zien dat de onderwerpen die ter sprake komen, vergelijkbaar zijn met de benchmark (alle hoven). Vooral communicatie & informatie en de organisatie & gang van zaken worden vaker genoemd dan de benchmark (alle hoven) en de snelheid van zaken/doorlooptijd minder vaak.



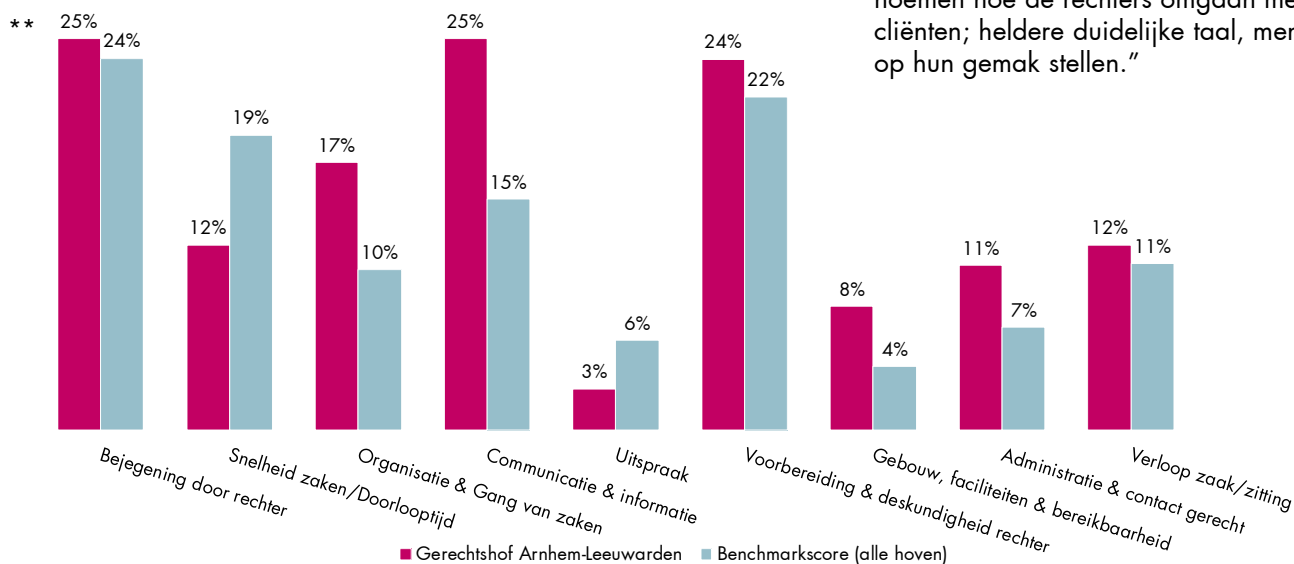
Afhankelijk van de zitting meer tijd uittrekken zodat er minder uitgelopen wordt. Soms wat steviger optreden tegen partijen als ze zich misdragen tijdens de zitting."



Het antwoorden op een vraag per e-mail lijkt afhankelijk van één persoon. Na 4 weken heb ik nog geen antwoord en/of bevestiging van ontvangst gehad."



Ik ben heel tevreden over de rechters en de rechtsgang. Ik vind meer dan goed te noemen hoe de rechters omgaan met de cliënten; heldere duidelijke taal, mensen op hun gemak stellen."



Tijdens de zitting wordt de gang van zaken duidelijk aan partijen uitgelegd en wordt het geschil duidelijk omschreven. Daarna wordt aan beide partijen voldoende ruimte geboden om de standpunten naar voren te brengen."



Doorlooptijden tussen het moment van aantekenen van het hoger beroep en het behandelen ter zitting kan beter."



Er moeten mogelijkheden komen voor correspondentie per e-mail en digitaal procederen."

\*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 zijn met name (on)tevreden over de bejegening door de raadsheer (25%), de communicatie & informatie (25%), en de voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (24%). De laatste twee onderwerpen worden door de rechtzoekenden veel minder vaak genoemd als reden voor (on)tevredenheid. Ook over organisatie & gang van zaken maken de professionals vaker opmerkingen dan de rechtzoekenden.



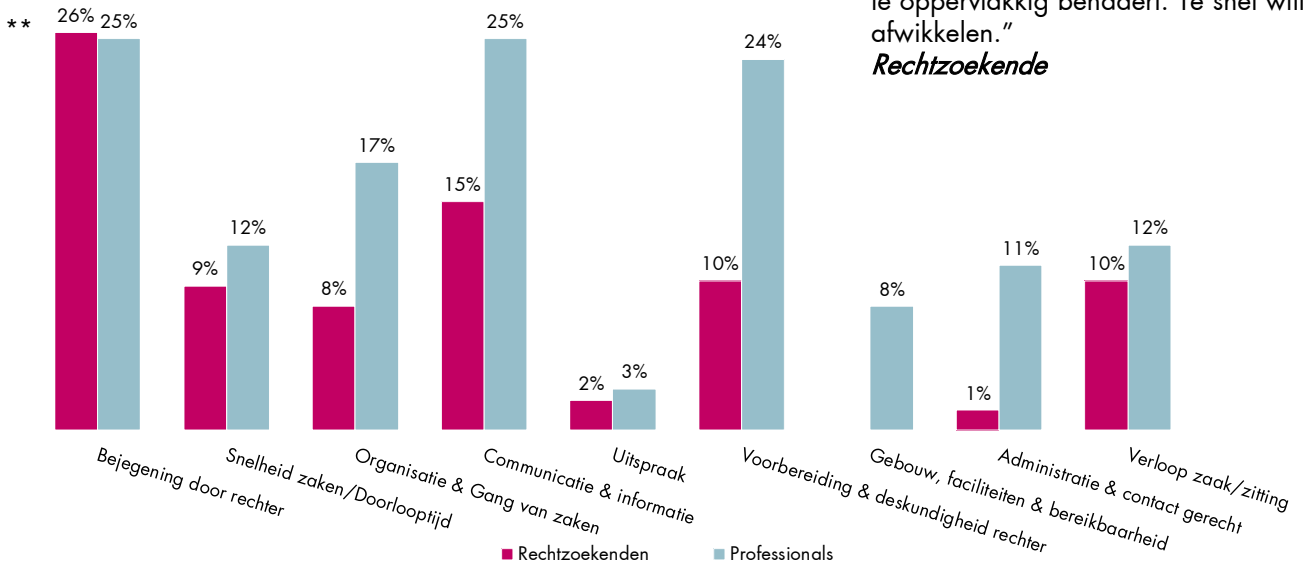
Ik kreeg voldoende ruimte om mijn verhaal kwijt te kunnen.”  
**Rechtzoekende**



De raadsheer had vooroordelen en liet ons niet uitpraten. Ze ziet niet het hele plaatje en laat zich misleiden door de andere partij.”  
**Rechtzoekende**



Omdat ik vind dat de raadsheer de zaak te oppervlakkig benadert. Te snel willen afwickelen.”  
**Rechtzoekende**



Voor 50% tevreden over de totale gang van zaken en voor 50% niet omdat ik de houding van het hof niet goed kon begrijpen. Wat bij alle gerechtelijke instanties in familiezaken dringend aandacht nodig heeft, is het feit dat veroordelingen in het dictum van de uitspraak moeten worden vastgelegd wil de uitspraak ten uitvoer kunnen worden gelegd. Vaak gebeurt dit niet.”  
**Professional**



Je kunt merken dat de rechters inhoudelijk goed geïnformeerd waren. Ik was erg blij met de wijze waarop mijn cliënt door de rechters werd bevraged en hoe werd ik benaderd als reclaseringswerker tijdens de zitting.”  
**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.