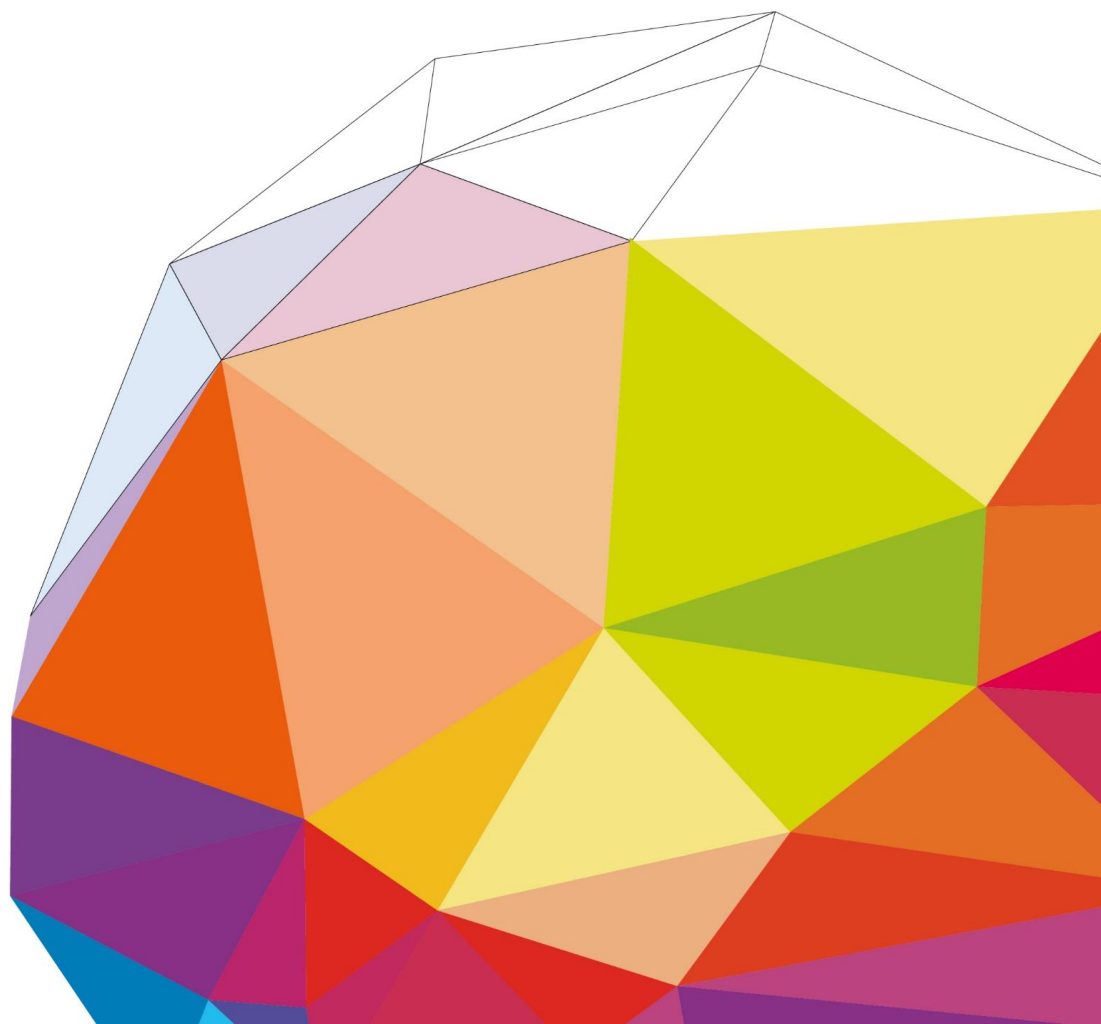


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport gerechtshof Den Haag

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden

1. Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Den Haag
2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen gerechtshof Den Haag

Deel B Waardering professionals

3. Waardering professionals voor gerechtshof Den Haag
4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen gerechtshof Den Haag

Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken

5. Waardering rechtzoekenden en professionals vergeleken

Bijlage



Inleiding

Achtergrond en doel

Achtergrond

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

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

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

Doel

Het doel van het KWO2017 is tweeledig:

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

Doelgroepen

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

Onafhankelijk bureau SAMR

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

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

Onderzoeksoepzet in vogelvlucht

Doelgroep



Rechtzoekenden

Eisers/verzoeker, verdachten/verweerders/gedaagden



Slachtoffers

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

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



Professionals

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



Curatoren

Advocaten die door een rechtbank zijn aangesteld tot curator in faillissementen

Curatoren zijn alleen een relevante doelgroep voor rechtbanken

Veldwerk & methode



Face to face direct na de zitting

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
10 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
14 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni



Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

Vragenlijst

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

Invulduur
9 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 22 mei

Vragenlijst

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

Invulduur
12 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 16 mei

Steekproef & respons



Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

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

Respons

Landelijk: 3406
Dit gerecht: 138

Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

Straf, kanton*

Respons

Landelijk: 217
Dit gerecht: 10



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: 58

Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

Zaaksoort

Insolventie

Respons

Landelijk: 190
Dit gerecht: 0

*alleen bij rechtbanken

Opbouw rapport

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

Benaderingswijze rechtzoekenden en slachtoffers

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

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

Benaderingswijze professionals en curatoren

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

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

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

Respons

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

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

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

Bundeling van afzonderlijke aspecten tot thema's

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

Verschillen in klantwaardering

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

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

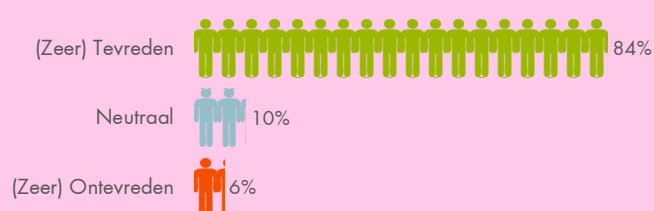
Presentatie van klantwaardering

De klantwaardering presenteren we met diverse grafische elementen:

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

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

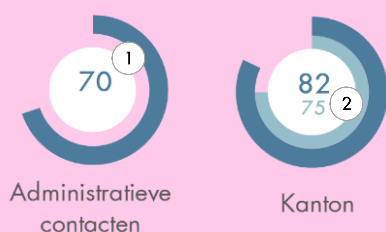
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

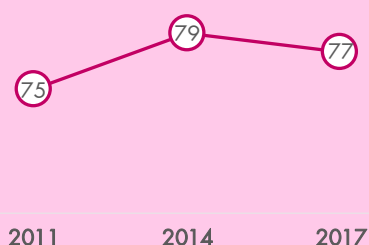
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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



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

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



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

Aspecten in tabellen

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

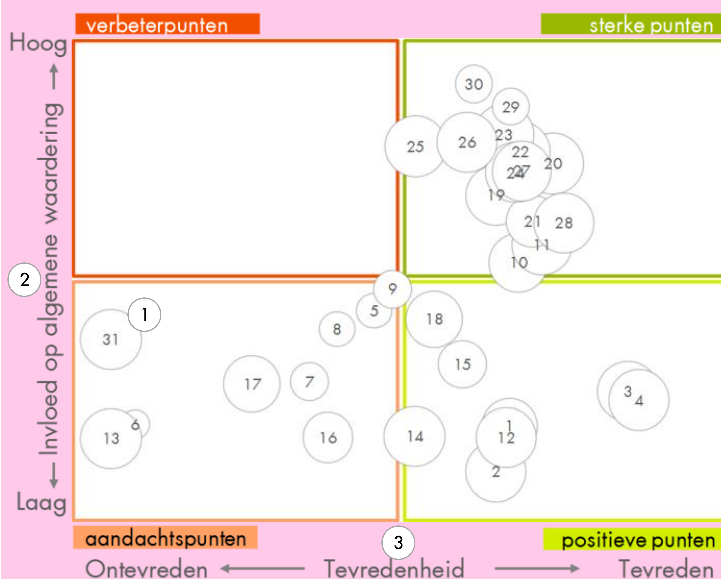
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

De volgende elementen zijn weergegeven:

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

Prioriteitenanalyse

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



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

De samenkomst van deze 2 assen levert 4 kwadranten op:

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

Spontane toelichting en spontaan genoemde verbeterpunten: citaten en tekstanalyse

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

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

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

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



Managementsamenvatting

Waardering voor gerechtshof Den Haag

Overkoepelende conclusie

Hof Den Haag wordt door de rechtzoekenden over het algemeen goed gewaardeerd. Zij zijn vaak (zeer) tevreden (81%). Ook de meeste professionals zijn tevreden (63%). Toch geeft bijna 1 op de 5 professionals (18%) ook aan (zeer) ontevreden te zijn over de algemene gang van zaken.

Introductie op de overkoepelende conclusies

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

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

Algemene tevredenheid goed, professionals zijn kritisch

De algemene waardering van de rechtzoekenden is goed en in lijn met de benchmark (alle hoven). Hoewel de algemene waardering van de professionals ook in lijn is met de benchmark (alle hoven), is deze wel significant lager dan de algemene waardering van de rechtzoekenden. Dit verschil is een landelijk beeld.

Rechtzoekenden en professionals zijn met name tevreden over het rechterlijk functioneren

Zowel de rechtzoekenden als de professionals zijn met name tevreden over de aspecten die horen bij het rechterlijk functioneren: de voorbereiding van de raadsheer, de omgang met en het luisteren naar de standpunten van de betrokkenen en de deskundigheid van de raadsheer. Zowel de rechtzoekenden als de professionals voelen zich bovendien door de raadsheer serieus genomen en vinden de zitting begrijpelijk. De rechtzoekenden zijn daarnaast goed te spreken over de onpartijdigheid van de raadsheer, de geboden ruimte voor het verhaal en de uitleg over en begrijpelijkheid van de beslissing.

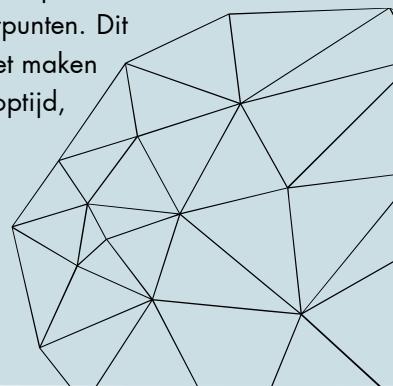
Inlevingsvermogen aandachtspunt voor rechtzoekenden

Hoewel het rechterlijk functioneren als een sterk punt is, is het inlevingsvermogen van de raadsheer een punt van aandacht. Zeker gezien de impact die dit aspect heeft op de algemene waardering is hier nog winst te behalen. Ook de doorlooptijd, de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda van de rechtzoekende, de faciliteiten tijdens het wachten en de privacy(ruimtes) zijn aandachtspunten.

Ontevredenheid onder professionals

Daar waar de rechtzoekenden relatief tevreden zijn, reageren de professionals veel kritischer. De professionals noemen dan ook een ruim aantal verbeterpunten. Zo zijn relatief veel professionals ontevreden over de uitspraak. Dit thema heeft veel impact op de algehele waardering. Kijken we naar de specifieke aspecten, dan zijn er volgens de professionals de volgende aandachtspunten: het inlevingsvermogen van de raadsheer, de onpartijdigheid en de ruimte die de raadsheer aan de professional biedt voor zijn/haar verhaal. De andere aspecten van het rechterlijk functioneren vallen feitelijk gezien in het gebied van 'sterk punt', maar verdienen extra aandacht om de tevredenheid te verhogen.

Daarnaast zijn er volgens de professionals ook enkele minder prioritaire verbeterpunten. Dit betreft de flexibiliteit bij het maken van afspraken, de doorlooptijd, de bereikbaarheid van medewerkers, de privacy en een tijdige start van de zittingen.



Waardering over zaaksoorten binnen gerechtshof Den Haag

Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden die te maken hebben met civiel-handelszaken of belastingzaken zijn bovengemiddeld tevreden. De waardering van de rechtzoekenden binnen belastingzaken is ten opzichte van 2014 gestegen. De rechtzoekenden binnen strafzaken zijn het meest kritisch. De algemene tevredenheid over de zaaksoort strafzaken is wel licht gestegen.

Rechtzoekenden met name tevreden in handelszaken en in belastingzaken

De rechtzoekenden zijn met name tevreden in civiel-handelszaken en in belastingzaken. Vooral over de administratieve contacten zijn zij vaker tevreden dan de rechtzoekenden in andere zaaksoorten.

Rechtzoekenden in handelszaken en in belastingzaken vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven)

Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn vooral de rechtzoekenden binnen civiel-handelszaken vaker tevreden. Over specifieke aspecten zoals de doorlooptijd en de administratieve contacten zijn met name de rechtzoekenden die te maken hebben met belastingzaken vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven).

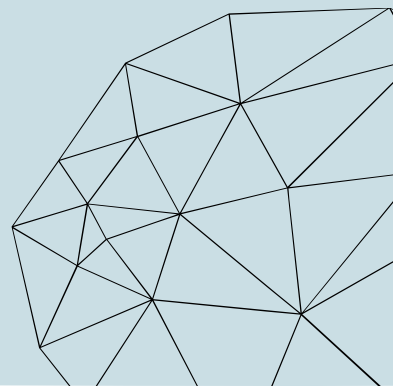
Tevredenheid van rechtzoekenden in de meeste zaaksoorten stabiel, lichte stijging in belastingzaken en in strafzaken

Wanneer we kijken naar de ontwikkelingen in tevredenheid over de tijd, dan zien we dat de algemene tevredenheid is gestegen op het gebied van belastingzaken en strafzaken. De tevredenheid van de rechtzoekenden binnen de andere zaaksoorten is stabiel.

Professionals vaak even tevreden als de benchmark (alle hoven)

De professionals in de verschillende zaaksoorten verschillen niet in hun algemene tevredenheid met de benchmark (alle hoven).

Voor de professionals geldt dat de algemene tevredenheid dalende is. Het is echter niet mogelijk om betrouwbare uitspraken per zaaksoort te doen, omdat relatief weinig professionals hun mening hebben gegeven per zaaksoort (laag aantal waarnemingen).



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

Als hof Den Haag de waardering van de rechtzoekenden en de professionals wil vasthouden of verhogen, dan zal de focus moeten liggen op het rechtelijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing. Daarnaast is het wenselijk om aandacht te besteden aan de doorlooptijd.

Behoud focus op het rechterlijk functioneren en op de begrijpelijkheid van de beslissing

Door te focussen op de meest bepalende elementen voor de waardering (zoals het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing), kan de huidige goede score behouden of verhoogd worden. Draag zorg voor blijvende aandacht voor het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing. Vooral de professionals zien de begrijpelijkheid en de uitleg van de beslissing als een verbeterpunt.

Besteed aandacht aan het inlevingsvermogen van de raadsheer

Besteed aandacht aan het rechterlijk functioneren en met name aan het inlevingsvermogen van de raadsheer. De rechtzoekenden zien het inlevingsvermogen van de raadsheer nog net als sterk punt. De professionals zijn daarentegen ontevreden over het inlevingsvermogen van de raadsheer en de mate waarin zij het gevoel hebben dat de raadsheer hen serieus neemt.

Draag zorg voor snellere procedures

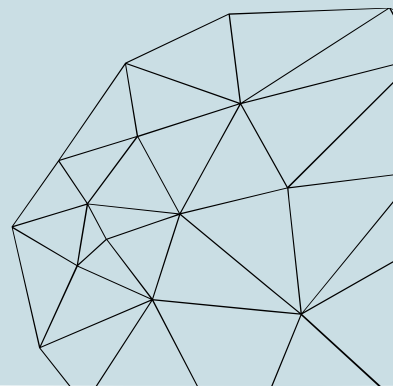
Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Zowel de professionals als de rechtzoekenden geven aan dat het lang duurt voordat een zaak op zitting komt. Ook vervolgspraken laten lang op zich laten wachten en worden soms uitgesteld. Sommige zaken lopen jaren en dat is volgens zowel de professionals als de rechtzoekenden te lang.

Meer privacy voor rechtzoekenden

Besteed aandacht aan de ontvangst bij aanvang van de zitting. De rechtzoekenden geven aan soms weinig privacy te ervaren in de daarvoor beschikbare ruimtes en gangen. Ook de professionals geven aan weinig privacy te ervaren. Communiceer proactief over de beschikbaarheid van privacyruimtes of creëer meer ruimtes voor afgeschermd overleg. Denk hierbij aan het plaatsen van geluidsabsorberend materiaal of zitjes die speciaal zijn ontworpen voor het voeren van vertrouwelijke gesprekken.

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

Houd waar mogelijk bij het inplannen rekening met de agenda's van de rechtzoekenden en de professionals. Meer flexibiliteit bij het inplannen van afspraken is volgens beide groepen gewenst.





Deel A
Waardering rechtzoekenden

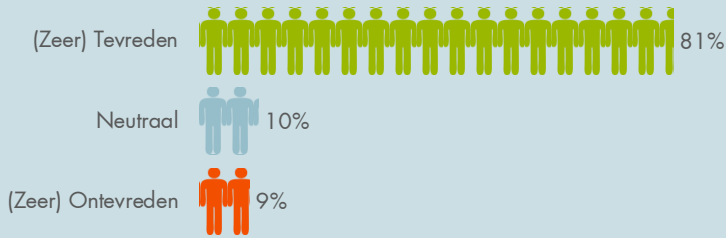
1. Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Den Haag

Klantwaarderingsonderzoek gerechtshof Den Haag 2017

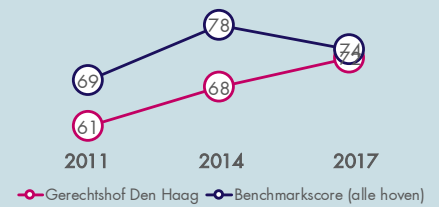


Rechtzoekenden

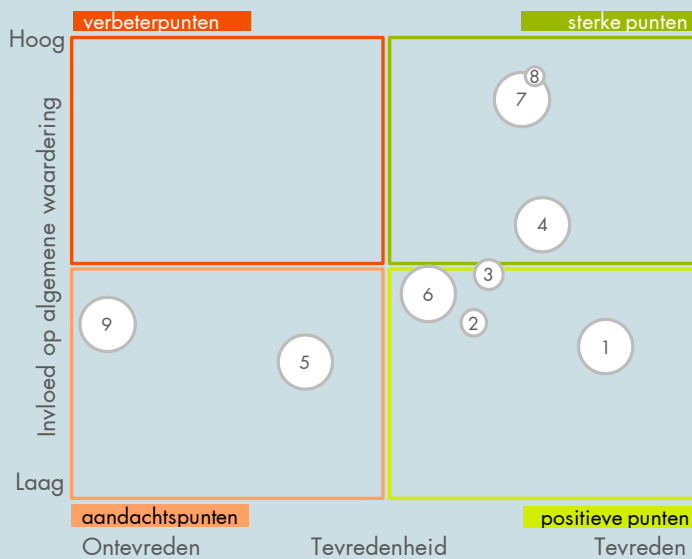
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=137)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=35)
- 3 Rechtspraak.nl (n=43)
- 4 Uitleg van gerecht (n=136)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=137)
- 6 Administratieve contacten (n=136)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=138)
- 8 Uitspraak (n=20)
- 9 Doorlooptijd (n=137)

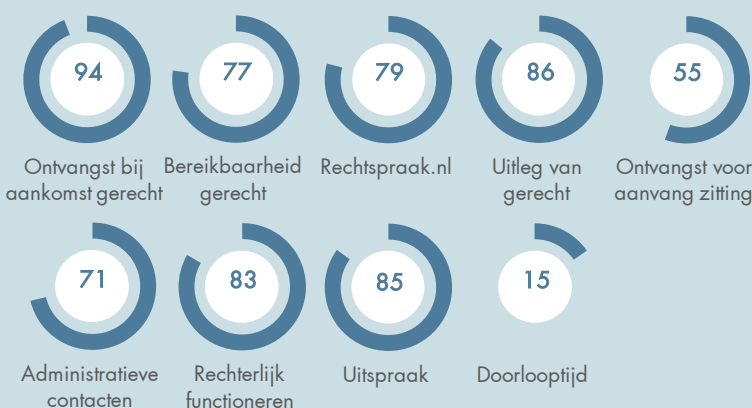
Pluspunten op aspectniveau

1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak)
2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)
3. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)

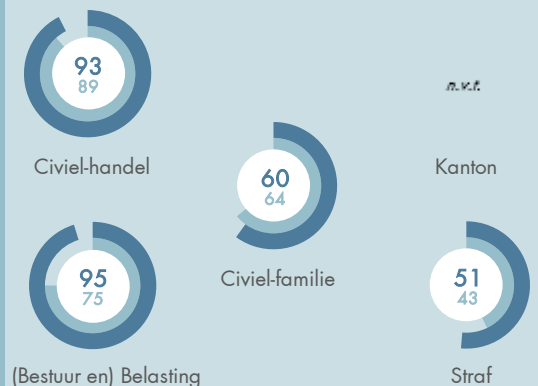
Verbeterpunten op aspectniveau

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

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

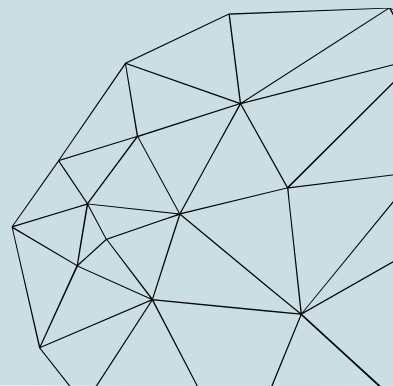
Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Den Haag

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren een grote invloed heeft op de algemene tevredenheid en dat het rechterlijk functioneren goed wordt beoordeeld. Daarnaast scoort hof Den Haag hoog op de uitspraak. Het is belangrijk om te werken aan de doorlooptijd van de volledige procedure en aan de ontvangst bij aanvang van de zitting.

Deelconclusies

- De waarderingsscore is met 72 vergelijkbaar met de benchmark van alle hoven (74).
- Sterke punten zijn volgens de rechtzoekenden de begrijpelijkheid van de beslissing, de uitleg van de raadsheer hierover en het rechterlijk functioneren. Aandachtspunten zitten met name in de doorlooptijd van de volledige procedure, de faciliteiten en privacy(ruimtes) tijdens het wachten en het rekening houden met de agenda van de rechtzoekende.
- Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn de rechtzoekenden vaker tevreden over de actualiteit van de informatie op rechtspraak.nl en minder vaak tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting, de faciliteiten tijdens het wachten en de privacy(ruimtes).
- Wanneer we kijken naar ontwikkelingen in tevredenheid over de tijd, dan zien we dat de algemene tevredenheid gelijk is gebleven. De tevredenheid over de begrijpelijkheid van de beslissing is gestegen ten opzichte van 2014. We zien een daling in de waardering voor de volgende aspecten: de telefonische bereikbaarheid van medewerkers, de privacy(ruimtes), de informatie vooraf over de zaak, de voorbereiding van de raadsheer en de begrijpelijkheid van de zitting.

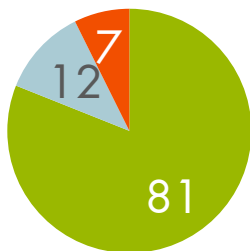


Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Den Haag algemeen

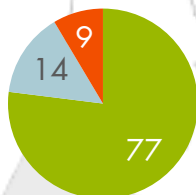
De waarderingsscore is met 72 vergelijkbaar met de benchmark van alle hoven (74). De overgrote meerderheid (81%) is (zeer) tevreden. Bijna 1 op de 10 rechtzoekenden (9%) is (zeer) ontevreden.

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

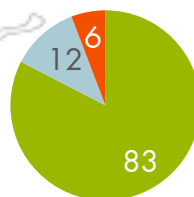
Benchmarkscore (74)
(alle hoven)



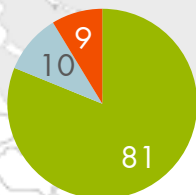
Amsterdam (68)



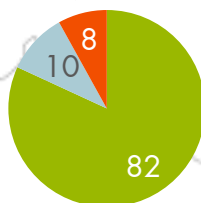
Arnhem-Leeuwarden (77)



Den Haag (72)



's-Hertogenbosch (74)



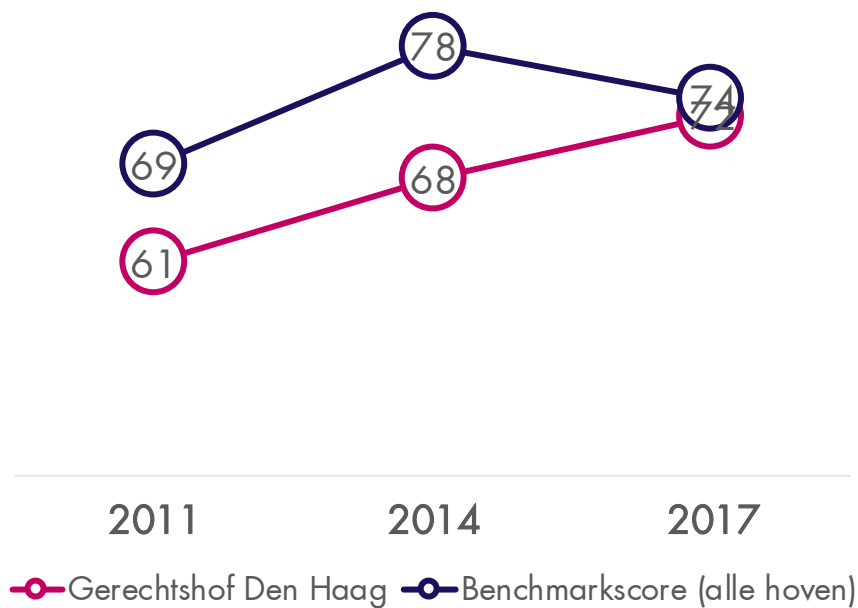
(x) Waarderingsscore
■ (Zeer) Tevreden
■ Neutraal
■ (Zeer) Ontevreden

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

Trend waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Den Haag

De algemene waarderingsscore toont tussen 2011 en 2017 een stijgende trend. Ten opzichte van 2014 is de algemene waardering niet significant gestegen volgens de daarvoor gehanteerde normen.

De benchmark (alle hoven) laat een ander patroon zien. Na een stijging in algemene waardering tussen 2011 en 2014, is de algemene waardering van de rechtzoekenden in 2017 stabiel volgens de daarvoor gehanteerde statistische normen.



Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering gerechtshof Den Haag

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.



Er wordt zeer deskundig geluisterd. Ik heb daardoor een hoge mate van vertrouwen."



Tevreden, want met mijn nervositeit werd goed omgegaan. De raadsheer ging goed met mij om, zodat ik tot rust kan komen."



Ik had de indruk dat de raadsheer zich goed had ingelezen in de zaak ondanks de hoeveelheid aan informatie."



Er is niet echt een onpartijdige behandeling."



Wachten op de zittingsdag duurt te lang."

Waardering rechtzoekenden voor gerechtshof Den Haag algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

Hoewel de algemene waarderingsscore vergelijkbaar is met de benchmark van alle hoven, zijn de rechtzoekenden vaker tevreden over de actualiteit van de informatie op rechtspraak.nl. De rechtzoekenden zijn daarentegen minder vaak tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting, de faciliteiten tijdens het wachten en de privacy(ruimtes) dan de benchmark (alle hoven).

Ontwikkeling waardering in de tijd

Ten opzichte van 2014 is de tevredenheid over de begrijpelijkheid van de beslissing gestegen. Daarentegen is de waardering gedaald op het gebied van de telefonische bereikbaarheid van medewerkers, de privacy(ruimtes), de informatie vooraf over de zaak, de voorbereiding van de raadsheer en de begrijpelijkheid van de zitting.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	81	10	9	72	0%	74	138
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	6		94 *	1%	95	137
Openingstijden gerechtsgebouw	90	9		89	27%	87	101
Entree, ruimte en bewegwijzering	83	11	5	78	4%	85	133
Behandeling door medewerkers	94	4		93	1%	95	136
Behandeling door bode(s)	96			96 *	1%	95	136
Bereikbaarheid gerecht	77	23		77 *	75%	71	35
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	79	21		79 ↘	75%	71	34
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	42	53	5	37	86%	50	19
Rechtspraak.nl	79	21		79 *	69%	72	43
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	71	18	11	61 *	72%	62	38
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	86	14		86 *	73%	73 +	37
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	81	14	5	76 *	70%	71	42
Uitleg van gerecht	88	10		86 *	1%	90	136
Uitleg verloop zitting	84	12	4	81	7%	82	129
Uitleg verdere verloop zaak	86	11		84	4%	87	132
Ontvangst voor aanvang zitting	59	37	4	55 *	1%	65 -	137
Faciliteiten tijdens wachten	69	18	13	56	2%	70 -	135
Privacy(ruimtes)	47	29	24	24 ↘	20%	38 -	110
Tijdige start zitting	70	16	14	56	1%	62	137
Administratieve contacten	77	17	6	71 *	1%	70	136
Informatievoorziening voor zitting	74	19	7	66 *	51%	74	68
Informatievoorziening tijdens het wachten	75	19	6	69 *	38%	65	85
Rekening gehouden met uw agenda	62	17	21	41 *	17%	45	114
Informatie vooraf over zaak	86	8	7	79 ↘	35%	73	90
Rechterlijk functioneren	87	9	4	83 *	0%	84	138
Vorbereiding rechter	78	13	9	68 ↘	7%	74	129
Omgang rechter met rechtzoekende	89	8		86	1%	86	136
Omgang rechter met professional	91	6	3	87	14%	88	118
Rechter luistert naar standpunten	86	9	4	82	1%	84	137
Rechter neemt u serieus	87	9	4	82 *	1%	80	137
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	87	7	6	81	1%	81	137
Inlevingsvermogen rechter	75	16	9	66	10%	66	124
Onpartijdigheid rechter	83	8	9	74	14%	69	119
Deskundigheid rechter	83	15		80	17%	79	115
Begrijpelijkheid zitting	81	16		78 ↘	0%	82	138
Uitspraak	90	5	5	85 *	9%	77	20
Uitleg rechter over beslissing	85	5	10	75	9%	76	20
Begrijpelijkheid beslissing	95		5	90 ↗	9%	72	20
Doorlooptijd	49	18	34	15 *	1%	5	137
Doorlooptijd volledige procedure	49	18	34	15	1%	5	137

■ % (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

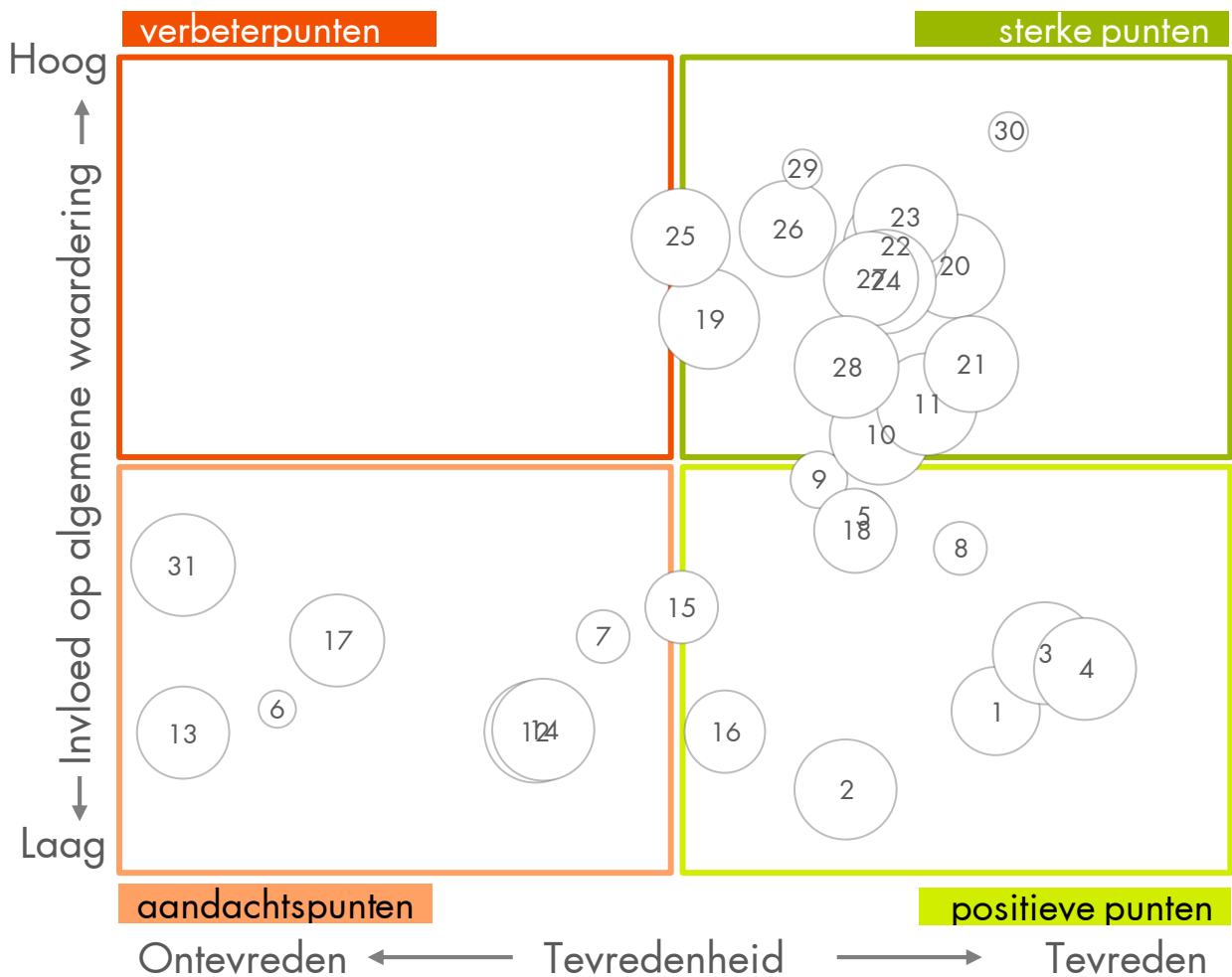
Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor gerechtshof Den Haag

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 bereikbaarheid van medewerkers (punt 6 en 7) en de aspecten die horen bij de ontvangst voor aanvang van de zitting (punt 12-14).

Sterke punten

Sterke punten zitten met name in de begrijpelijkheid van de beslissing (punt 30), de uitleg van de raadsheer over de beslissing (punt 29) en alle aspecten die behoren tot het rechterlijk functioneren (punt 19-29). Het inlevingsvermogen van de raadsheer (punt 25) heeft een grote invloed op de algemene waardering en ligt op de grens tussen verbeterpunt en sterk punt.



- | | | | | | |
|----|---|----|--|----|--|
| 1 | Openingstijden gerechtshofgebouw (n=101) | 12 | Faciliteiten tijdens wachten (n=135) | 23 | Rechter neemt u serieus (n=137) |
| 2 | Entree, ruimte en bewegwijzering (n=133) | 13 | Privacy(ruimtes) (n=110) | 24 | Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=137) |
| 3 | Behandeling door medewerkers (n=136) | 14 | Tijdige start zitting (n=137) | 25 | Inlevingsvermogen rechter (n=124) |
| 4 | Behandeling door bode(s) (n=136) | 15 | Informatievoorziening voor zitting (n=68) | 26 | Onpartijdigheid rechter (n=119) |
| 5 | Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=34) | 16 | Informatievoorziening tijdens het wachten (n=85) | 27 | Deskundigheid rechter (n=115) |
| 6 | Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=19) | 17 | Rekening gehouden met uw agenda (n=114) | 28 | Begrijpelijkheid zitting (n=138) |
| 7 | Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=38) | 18 | Informatie vooraf over zaak (n=90) | 29 | Uitleg rechter over beslissing (n=20) |
| 8 | Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=37) | 19 | Vorbereiding rechter (n=129) | 30 | Begrijpelijkheid beslissing (n=20) |
| 9 | Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=42) | 20 | Omgang rechter met rechtzoekende (n=136) | 31 | Doorlooptijd volledige procedure (n=137) |
| 10 | Uitleg verloop zitting (n=129) | 21 | Omgang rechter met professional (n=118) | | |
| 11 | Uitleg verdere verloop zaak (n=132) | 22 | Rechter luistert naar standpunten (n=137) | | |

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor gerechtshof Den Haag

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.

Verbeterpunten die vaak worden genoemd gaan over de wachttijden en de privacy. Ook geven de rechtzoekenden aan dat zij het gevoel hebben niet altijd serieus genomen te worden omdat de mening van de raadsheer voorafgaand aan de zitting al vaststaat.

“ Meer privacy om dingen te bespreken. De weg hiernaartoe is altijd erg druk en er zijn geen goede parkeerplaatsen.”

“ Een sneller proces, het duurt te lang.”

“ Snellere afhandeling van zaken.”



“ Ik vind het belangrijk dat de raadsheer een beter totaalbeeld vormt van de zaak.”

“ Snelheid, inlevingsvermogen van de raadsheer, minder bureaucratie.”

“

Ik vind dat een zaak in behandeling moet zijn bij dezelfde raadsheer of raadsheren. Elke keer als je een zitting hebt, komt het bij een ander. De een heeft er zin in en de ander absoluut niet. Er gaat zo veel mis dan. Men kan niet inschatten wat er in de tussentijd gebeurt en dan sta je daar weer voor een andere raadsheer. Soms mag je praten, sommigen hebben absoluut geen interesse in je verhaal en draaien een standaard beslissing uit. Deze past dan vaak niet in de situatie waarin je je met je kinderen bevindt en dat heeft me in gevaar gebracht. Ik heb te maken met een ex-tbs'er die duidelijke signalen van recidive vertoont, maar daar praat niemand over. Mijn kinderen zijn bang voor hun vader. We gaan van zitting naar zitting.”

2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen gerechtshof Den Haag

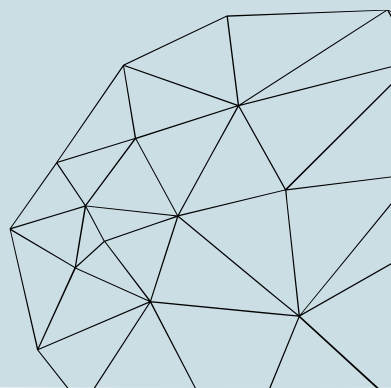
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden zijn met name tevreden in civiel-handelszaken en belastingzaken. De rechtzoekenden in strafzaken zijn het meest kritisch.

Deelconclusies

- De rechtzoekenden in civiel-handelszaken en in belastingzaken zijn vaker tevreden dan de rechtzoekenden gemiddeld in alle zaaksoorten. De rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn voornamelijk vaker tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting en de administratieve contacten dan het gemiddelde in alle zaaksoorten.
- De rechtzoekenden in belastingzaken zijn juist vaker dan het gemiddelde van alle zaaksoorten tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof, de uitleg door het hof, de administratieve contacten en de doorlooptijd.
- De rechtzoekenden in strafzaken geven een lagere waarderingsscore dan gemiddeld in alle zaaksoorten. Met name over de administratieve contacten zijn zij vaker ontevreden.
- Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn vooral de rechtzoekenden in civiel-handelszaken vaker tevreden. Op specifieke aspecten zoals de ontvangst bij aankomst bij het hof, de doorlooptijd en de administratieve contacten zijn de rechtzoekenden in belastingzaken vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven).
- Wanneer we kijken naar de ontwikkelingen over de tijd, dan zien we dat de algemene tevredenheid in strafzaken stijgt tussen 2011 en 2017.



Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen gerechtshof Den Haag

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

Met name de rechtzoekenden in civiel-handelszaken en in belastingzaken zijn vaker tevreden dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. De rechtzoekenden in strafzaken zijn minder vaker ontevreden dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn rechtzoekenden binnen civiel-handelszaken vaker tevreden.

Ontwikkeling waardering in de tijd

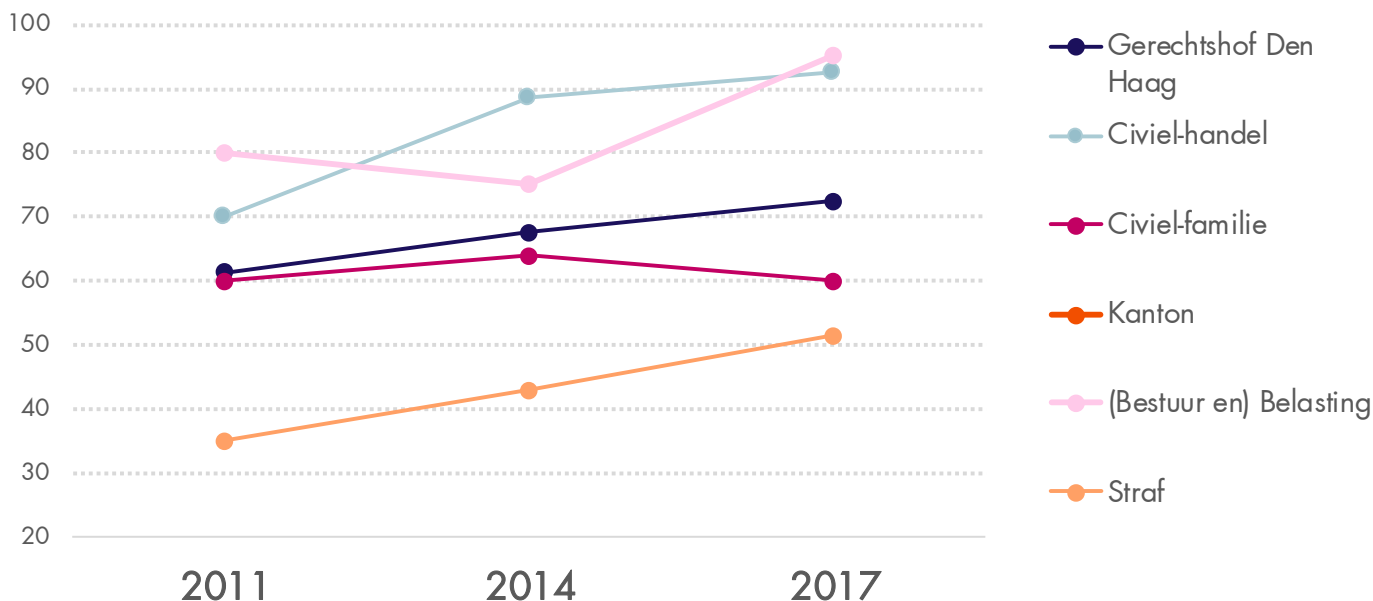
Met name de algemene tevredenheid in strafzaken stijgt tussen 2011 en 2017. De andere zaaksoorten vertonen een instabiel patroon tussen 2011 en 2017.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	81 10 9	72	0%	74	138
Civiel-handel	93 8	93 ●	0%	82 +	40
Civiel-familie	75 10 15	60	0%	67	40
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	95 5	95 ●	0%	90	21
Straf	68 16 16	51 ●	0%	58	37

■ % (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 Den Haag (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De rechtzoekenden in belastingzaken zijn vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof en de uitleg door het hof dan de benchmark (alle hoven). De rechtzoekenden zijn juist minder vaak tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting dan de benchmark (alle hoven). Voornamelijk de rechtzoekenden binnen strafzaken zijn hier minder vaak tevreden over.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De rechtzoekenden in belastingzaken zijn bovengemiddeld tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het hof en over de uitleg door het hof. De rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn juist vaker tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting dan de rechtzoekenden in andere zaaksoorten. Met name de rechtzoekenden in civiel-familiezaken zijn vaker ontevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n	
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	6	94	1%	95	137
Civielhandel	95	5	95	0%	99	40
Civielfamilie	93	8	93	0%	97	40
Kanton			n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	100		100	0%	93	21
Straf	92	8	92	3%	93	36
Bereikbaarheid gerecht	77	23	77	75%	71	35
Civielhandel	56	44	56	78%	63	9
Civielfamilie	100		100	85%	68	6
Kanton			n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	85	15	85	38%	78	13
Straf	71	29	71	81%	70	7
Rechtspraak.nl	79	21	79	69%	72	43
Civielhandel	90	10	90	75%	76	10
Civielfamilie	58	42	58	70%	71	12
Kanton			n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	88	12	88	19%	77	17
Straf	75	25	75	89%	63	4
Uitleg van gerecht	88	10	86	1%	90	136
Civielhandel	92	5	87	3%	92	39
Civielfamilie	85	15	85	3%	89	39
Kanton			n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	100		100	0%	97	21
Straf	81	16	78	0%	81	37
Ontvangst voor aanvang zitting	59	37	55	1%	65	137
Civielhandel	80	18	78	0%	74	40
Civielfamilie	43	53	38	0%	53	40
Kanton			n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	71	29	71	0%	73	21
Straf	47	47	42	3%	60	36

■ % [Zeer] Tevreden ■ % Neutraal ■ % [Zeer] Ontevreden

Waarderingscore is:

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

Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van gerechtshof Den Haag (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De rechtzoekenden in belastingzaken zijn vaker tevreden dan de benchmark (alle hoven) over de administratieve contacten en de doorlooptijd. Wat betreft de tevredenheid over de andere aspecten verschillen de rechtzoekenden niet van de benchmark (alle hoven).

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De rechtzoekenden in belastingzaken zijn vaker tevreden over de administratieve contacten en de doorlooptijd dan de rechtzoekenden in andere zaaksoorten. Ook de rechtzoekenden in civiel-handelszaken zijn vaker tevreden over de administratieve contacten. De rechtzoekenden in strafzaken zijn juist minder vaak tevreden over de administratieve contacten dan de rechtzoekenden in andere zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n				
Administratieve contacten	77	17	6	71	1%	70	136		
Civielhandel	92	5	1	90	●	3%	85	39	
Civielfamilie	77	21	2	74		3%	68	39	
Kanton				n.v.t.					
(Bestuur en) Belasting	95	5	0	95	●	0%	81	+	21
Straf	51	32	16	35	●	0%	48		37
Rechterlijk functioneren	87	9	4	83		0%	84		138
Civielhandel	95	5	0	95	●	0%	88		40
Civielfamilie	83	10	8	75		0%	82		40
Kanton				n.v.t.					
(Bestuur en) Belasting	90	10	0	90		0%	94		21
Straf	81	14	5	76		0%	74		37
Uitspraak	90	5	5	85		9%	77		20
Civielhandel	83	17	0	83		14%	71		6
Civielfamilie	80	20	0	60		17%	92		5
Kanton				n.v.t.					
(Bestuur en) Belasting	100	0	0	100		0%	56		2
Straf	100	0	0	100		0%	81		7
Doorlooptijd	49	18	34	15		1%	5		137
Civielhandel	53	15	33	20		0%	21		40
Civielfamilie	44	18	38	5		3%	1		39
Kanton				n.v.t.					
(Bestuur en) Belasting	71	10	19	52	●	0%	6	+	21
Straf	38	24	38	0		0%	-9		37

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

Waarderingscore is:

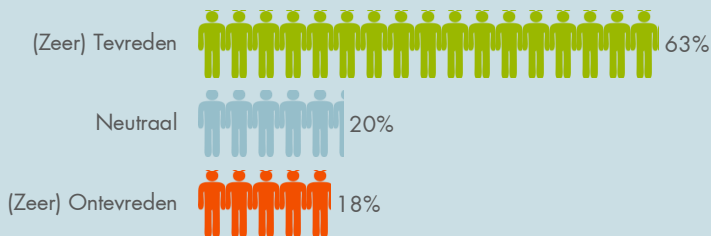
- Significant hoger t.o.v. totaal
- Significant lager t.o.v. totaal
- + Significant hoger t.o.v. benchmark
- Significant lager t.o.v. benchmark



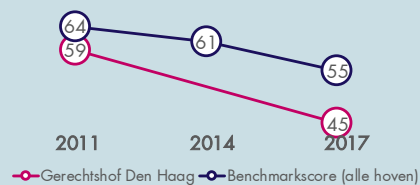
Deel B
Waardering professionals

3. Waardering professionals voor gerechtshof Den Haag

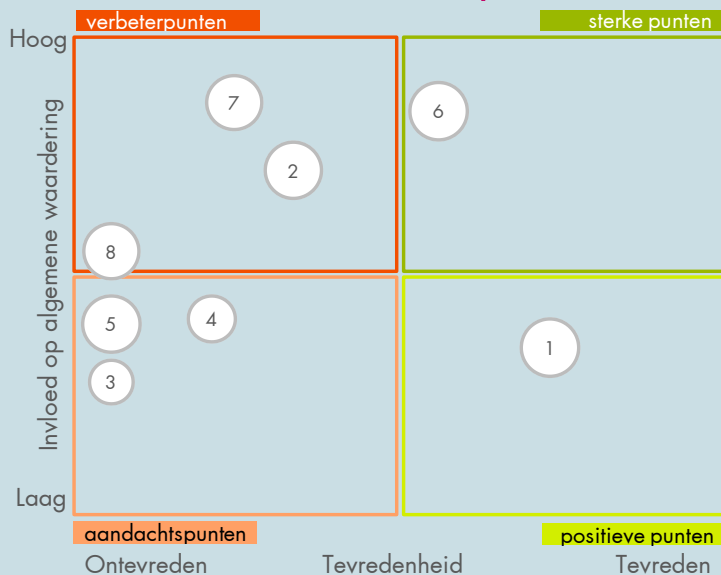
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=58)
- 2 Administratieve contacten (n=57)
- 3 Digitale voorzieningen (n=36)
- 4 Rechtspraak.nl (n=40)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=57)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=58)
- 7 Uitspraak (n=53)
- 8 Doorlooptijd (n=55)

Pluspunten op aspectniveau

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

Verbeterpunten op aspectniveau

1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak)
2. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)
3. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

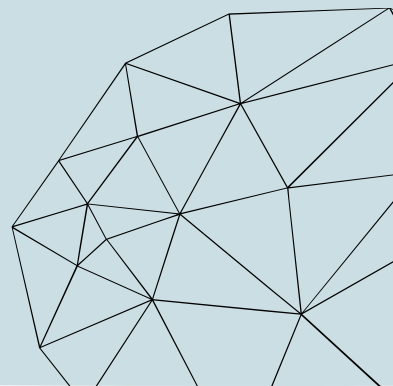
Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor gerechtshof Den Haag

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren een grote invloed heeft op de algemene waardering en dat het rechterlijk functioneren goed beoordeeld wordt door de professionals. Hof den Haag kan zich volgens de professionals verbeteren op het gebied van de uitspraak, de doorlooptijd en de administratieve contacten.

Deelconclusies

- 👉 Op de algemene tevredenheid scoort hof Den Haag met 45 redelijk en statistisch gelijk met de benchmark (alle hoven).
- 👉 Sterke punten zitten met name in het rechterlijk functioneren. Verbeterpunten zitten volgens de professionals met name in de uitleg van de raadsheer over de beslissing, de begrijpelijkheid van de beslissing, de mate waarin de uitspraak passend is binnen bestendige jurisprudentie en de mate waarin de raadsheer de professional serieus neemt.
- 👉 Ten opzichte van de benchmark (alle hoven) zijn er geen aspecten waar de professionals vaker tevreden over zijn. De professionals zijn wel minder vaak dan de benchmark tevreden over de entree, ruimte en bewegwijzering, de behandeling door de medewerkers, de begrijpelijkheid van de beslissing en het op tijd beginnen van de zitting.
- 👉 De advocaten en de overige professionals zijn even tevreden (of ontevreden) in algemene zin en als het gaat om de verschillende aspecten.
- 👉 Over de tijd zien we dat de algemene tevredenheid van de advocaten is gedaald terwijl de algemene tevredenheid van de overige professionals nagenoeg stabiel is gebleven. De algemene tevredenheid van alle professionals laat sinds 2011 een dalende trend zien. In 2014 waren er onvoldoende waarnemingen om uitspraken te kunnen doen over de ontwikkeling tussen 2014 en nu.

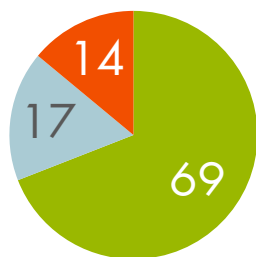


Waardering professionals voor gerechtshof Den Haag algemeen

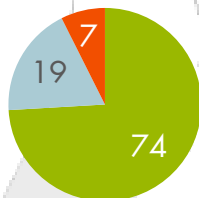
De waarderingsscore voor hof Den Haag is met 45 op statistische gronden vergelijkbaar met de benchmark van alle hoven (55). De meerderheid (63%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Toch is bijna 1 op de 5 professionals (zeer) ontevreden (18%).

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

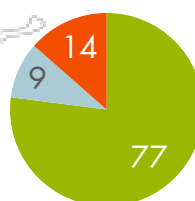
Benchmarkscore (55)
(alle hoven)



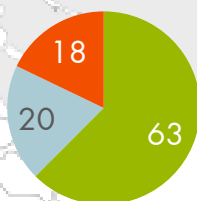
Amsterdam (67)



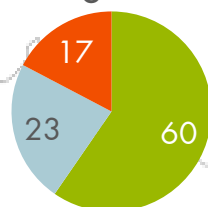
Arnhem-Leeuwarden (64)



Den Haag (45)



's-Hertogenbosch (42)



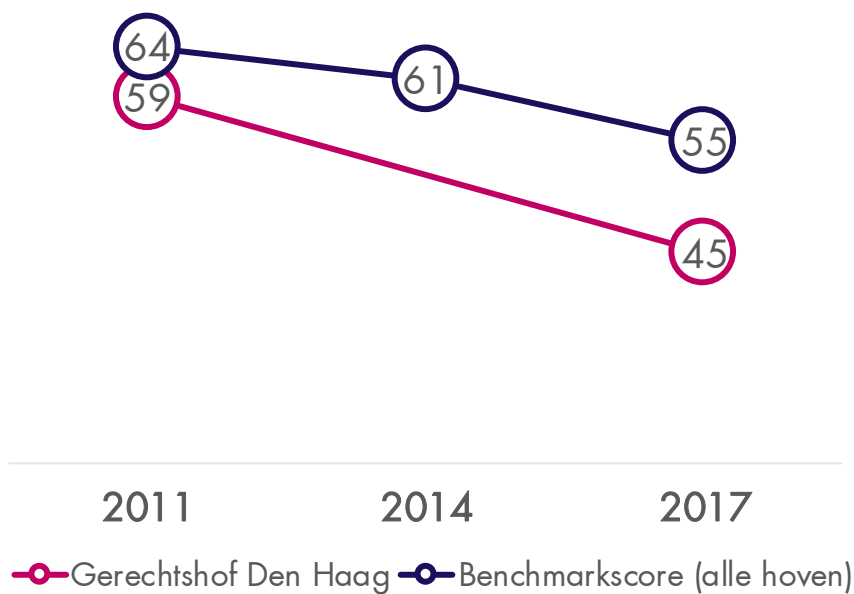
(x) Waarderingsscore
■ (Ze) Tevreden
■ Neutraal
■ (Ze) Ontevreden

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

Trend waardering professionals voor gerechtshof Den Haag

Sinds de meting in 2011 is de algemene waarderingsscore dalend. In 2014 waren er te weinig waarnemingen, waardoor er geen vergelijking met 2014 gemaakt kan worden.

Ook de algemene waarderingsscore van de benchmark (alle hoven) laat tussen 2011 en 2017 een lichte (indicatieve) daling zien.



Toelichting professionals op algemene waardering gerechtshof Den Haag

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.

“Kundige raadsheren en vriendelijk personeel. Alles goed georganiseerd.”

“Deskundig, betrouwbaar, geen verrassingen.”

“Ik ben tevreden over alle zaken rondom zitting, behandeling door personeel, bode, e.d.”



“Ook al dient er een aantal getuigen te worden gehoord na het kenbaar maken van de onderzoekswensen, dan nog is het nauwelijks aanvaardbaar dat er, in de procedure in kwestie, drie jaar verstrijkt na het instellen van hoger beroep alvorens het arrest tegemoet kan worden gezien.”

“De duur van anderhalf jaar, alvorens een regiezitting plaatsvindt, is niet goed uit te leggen. Zonder te willen twifelen aan de mate waarin raadsheren en medewerkers zich consciëntieus van hun taak kwijten, lijkt een veel efficiëntere werkwijze ten zeerste aangewezen.”

“Geen enkele poging om het conflict de wereld uit te helpen. Geen enkele poging het probleem in volle omgang te begrijpen. Integendeel. Tunnelvisie.”

Waardering professionals voor gerechtshof Den Haag algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

Ondanks een vergelijkbare algemene waarderingsscore met de benchmark (alle hoven), zijn er diverse aspecten waar de professionals minder tevreden over zijn. De professionals zijn minder vaak tevreden over de entree, ruimte en bewegwijzering, de behandeling door de medewerkers, het op tijd beginnen van de zitting en de begrijpelijkheid van de beslissing dan de benchmark (alle hoven).

Ontwikkeling waardering in de tijd

Naast dat er op themaniveau en voor een aantal aspecten geen vergelijking mogelijk is met 2014 (zie sterretjes in de tabel en de [leeswijzer](#)), geldt voor hof Den Haag dat er voor 2014 te weinig waarnemingen waren om nu een vergelijking te kunnen maken.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	63	20	18	45	3%	55	56
Ontvangst bij aankomst gerecht	84	16		84 *	0%	92	58
Openingstijden gerechtsgebouw	80	18		79	3%	77	56
Entree, ruimte en bewegwijzering	77	14	9	68	3%	82 -	56
Behandeling door medewerkers	82	12	5	77	2%	88 -	57
Behandeling door bode(s)	90	9		88 *	0%	92	58
Administratieve contacten	63	26	11	53 *	2%	56	57
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	65	20	14	51	16%	59	49
Correspondentie met medewerkers via post/fax	58	31	11	47	38%	56	36
Nakomen van afspraken	71	21	8	63	10%	64	52
Flexibiliteit in het maken van afspraken	56	21	23	33	33%	29	39
Informatievoorziening voor zitting	65	24	12	53 *	41%	47	34
Informatievoorziening tijdens het wachten	50	20	30	20 *	31%	31	40
Informatie vooraf over zaak	63	22	15	48	7%	58	54
Digitale voorzieningen	50	28	22	28 *	38%	30	36
Bereikbaarheid via e-mail	46	20	34	11	40%	28	35
Voorzieningen procederen via internet	46	54		46	78%	2	13
Rechtspraak.nl	55	33	13	43 *	31%	59	40
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	61	24	16	45 *	34%	62	38
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	63	31	6	56 *	45%	64	32
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	53	22	25	28 *	38%	45	36
Ontvangst voor aanvang zitting	44	39	18	26 *	2%	42	57
Faciliteiten tijdens wachten	54	30	16	38	3%	52	56
Privacy(ruimtes)	34	32	34	0	34%	14	38
Op tijd beginnen zitting	39	35	26	12	2%	30 -	57
Rechterlijk functioneren	79	12	9	71 *	0%	80	58
Vorbereiding rechter	89	5	5	84	5%	83	55
Omgang rechter met rechtzoekende	78	13	9	69	5%	73	55
Omgang rechter met Officier van Justitie	86	9	5	82 *	15%	86	22
Omgang rechter met verdachte / cliënt	79	9	12	67 *	26%	72	43
Omgang rechter met professional	79	12	9	71	0%	81	58
Rechter luistert naar standpunten	81	3	16	66	0%	73	58
Rechter neemt u serieus	78	10	12	66 *	0%	72	58
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	76	12	12	64	0%	75	58
Inlevingsvermogen rechter	69	26	5	64	0%	68	58
Onpartijdigheid rechter	75	15	11	64	5%	75	55
Deskundigheid rechter	79	18	4	75	3%	78	56
Begrijpelijkheid zitting	84	14		83 *	0%	87	58
Uitspraak	64	17	19	45 *	9%	62	53
Uitleg rechter over beslissing	65	15	19	46	10%	58	52
Begrijpelijkheid beslissing	63	15	21	42	10%	62 -	52
Passend in bestendige jurisprudentie	64	19	17	47	19%	57	47
Doorlooptijd	27	47	25	2 *	5%	-1	55
Doorlooptijd volledige procedure	38	25	37	2	10%	-9	52
Termijn tot zitting	37	17	46	-10	10%	-17	52
Termijn zitting tot uitspraak	55	19	26	28	9%	23	53

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

Waarderingscore is:

+ Significant hoger t.o.v. benchmark

- Significant lager t.o.v. benchmark

* Geen vergelijk mogelijk t.o.v. 2014

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor gerechtshof Den Haag

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.

Er worden relatief veel opmerkingen gemaakt over zaken waarin raadsheren te snel toe willen werken naar de oplossingen of een schikking zonder de volledige inhoud van de zaak (voldoende) aan te horen. Daarnaast plaatsen professionals vaak een kritische kanttekening bij de doorlooptijden.

“ 2 keer succes in cassatie! Dat zegt veel. Ik twijfel aan de integriteit van enkele raadsheren. Gretig naar een resultaat toredeneren i.p.v. een serieuze overweging van de voors en tegens.”

“ De zitting duurt nog wel eens onnodig te lang. Iets sneller doorpakken zonder partijen tekort te doen lijkt mij haalbaar en wenselijk.”

“ Betere berichtgeving gedurende de procedure.”



“ Ik begrijp niet dat werknemers van een bestuursorgaan die wekelijks de rechtbank bezoeken wel telkens door de 'controle' moeten, terwijl advocaten zo door kunnen lopen (waar zeker ook risico's aan kleven).”

“ Flexibiliteit bij het verlenen van uitstel voor bijvoorbeeld het treffen van een schikking. Verder valt de laatste tijd heel erg op dat de telefonische deskundigheid enorm is verslechterd. Telefonisch kunnen veel vragen niet worden beantwoord en wordt verzocht om vragen schriftelijk in te dienen. Verder is de veiligheidscontrole bij de ingang de laatste maanden zeer slecht. Hier staan door trage controle enorme rijen waardoor het laatst maar liefst 45 minuten duurde voordat we door de controle waren. Dit is echt onacceptabel.”

“ Meer openstaan voor waarheidsvinding en rechtsvinding, geen ivorentorengedrag en uit elkaar halen van een kamer waar willekeur en eigen belang voor het belang van de rechtzoekende gaat.”

Waardering beroepsgroepen voor gerechtshof Den Haag

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle hoven)

De advocaten en de overige professionals verschillen in hun tevredenheid, met uitzondering van de ontvangst voor aanvang van de zitting, van de benchmarkscore (alle hoven). Alleen de overige professionals zijn minder vaak tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting dan de benchmark (alle hoven).

Waardering vergeleken tussen groepen

De advocaten en de overige professionals zijn even tevreden (of ontevreden) in algemene zin en als het gaat over de verschillende aspecten. Er bestaat een risico dat de verschillen op toeval berusten door het lage aantal waarnemingen.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	63	20	18	45	3%	55	56
Advocaten	52	19	29	24	0%	34	21
Overige professionals	69	20	11	57	5%	69	35
Ontvangst bij aankomst gerecht	84	16		84	0%	92	58
Advocaten	76	24		76	0%	88	21
Overige professionals	89	11		89	0%	94	37
Administratieve contacten	63	26	11	53	2%	56	57
Advocaten	62	24	14	48	0%	45	21
Overige professionals	64	28	8	56	3%	63	36
Digitale voorzieningen	50	28	22	28	38%	30	36
Advocaten	33	33	33	0	43%	1	12
Overige professionals	58	25	17	42	35%	48	24
Rechtspraak.nl	55	33	13	43	31%	59	40
Advocaten	47	29	24	24	19%	51	17
Overige professionals	61	35	4	57	38%	65	23
Ontvangst voor aanvang zitting	44	39	18	26	2%	42	57
Advocaten	52	24	24	29	0%	38	21
Overige professionals	39	47	14	25	3%	44	36
Rechterlijk functioneren	79	12	9	71	0%	80	58
Advocaten	67	14	19	48	0%	66	21
Overige professionals	86	11		84	0%	88	37
Uitspraak	64	17	19	45	9%	62	53
Advocaten	44	22	33	11	14%	43	18
Overige professionals	74	14	11	63	5%	72	35
Doorlooptijd	27	47	25	2	5%	-1	55
Advocaten	29	33	38	-10	0%	-31	21
Overige professionals	26	56	18	9	8%	19	34

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

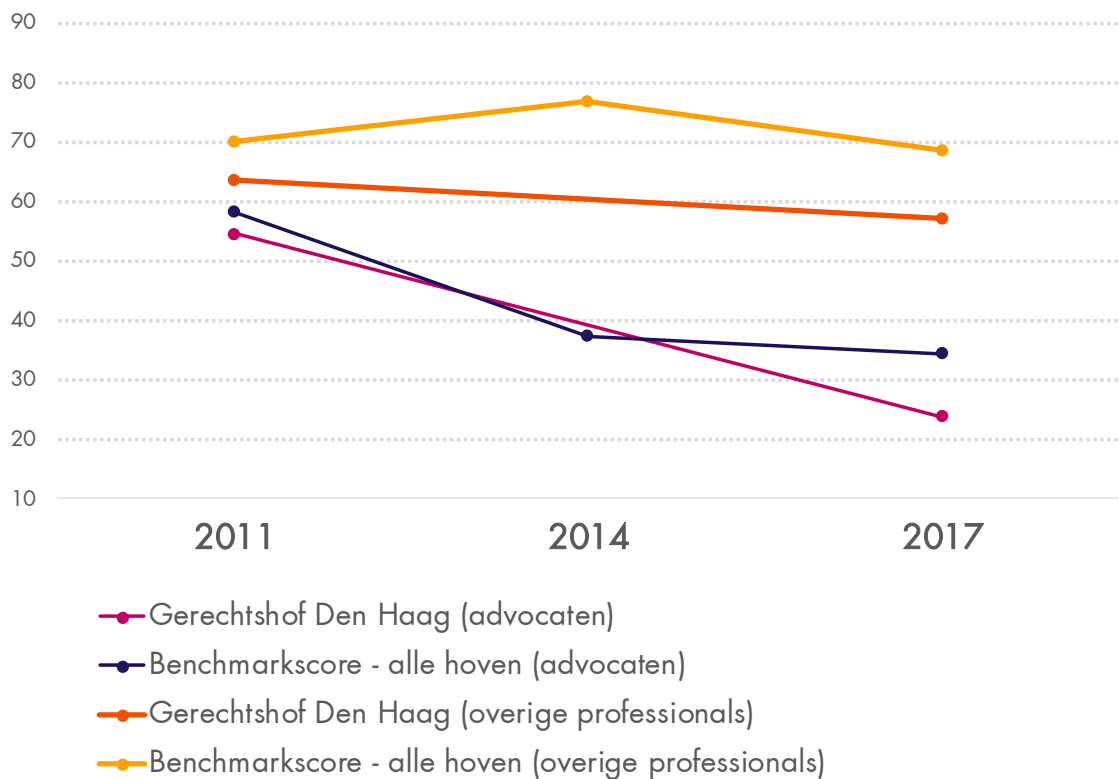
Waarderingscore is:

- 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 Den Haag

De tevredenheid is tussen 2011 en 2017 gedaald. De algemene tevredenheid van de advocaten in de benchmark (alle hoven) blijft tussen 2014 en 2017 juist stabiel.

De algemene tevredenheid van de overige professionals is nagenoeg stabiel. Hetzelfde geldt voor de algemene tevredenheid van de overige professionals bij de benchmark (alle hoven).



4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen gerechtshof Den Haag

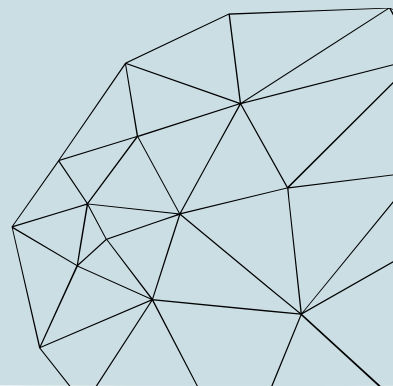
Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

Hof Den Haag scoort op algemene waardering gelijk aan de benchmark (alle hoven). Dit geldt ook voor de professionals in de verschillende zaaksoorten.

Deelconclusies

- 👉 Er zijn geen verschillen tussen professionals in zaaksoorten in hun tevredenheid. Dit heeft onder andere te maken met het lage aantal waarnemingen. Hierdoor is het lastig om betrouwbare uitspraken te doen en kunnen verschillen (of juist geen verschillen) op toeval kunnen berusten.
- 👉 Alleen in het geval van strafzaken is het aantal waarnemingen voldoende voor betrouwbare uitspraken. Professionals in strafzaken zijn even vaak tevreden over hof Den Haag dan over andere hoven (benchmark).



Waardering professionals naar zaaksoort binnen gerechtshof Den Haag

Wanneer we kijken naar de algemene tevredenheid van de professionals binnen de zaaksoorten, dan zien we dat er geen verschillen zijn in hun waardering voor de verschillende zaaksoorten of ten opzichte van de benchmark (alle hoven). Deze uitspraak is, vanwege het lage aantal waarnemingen in de andere zaaksoorten, alleen betrouwbaar voor strafzaken.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	63	20	18	45	3%	55	56
Civielhandel	53	18	29	24	0%	32	17
Civielfamilie	83		17	67	0%	73	6
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	78	11	11	67	0%	63	9
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	58	29	13	46	8%	66	24

■ % (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 Den Haag (1/2)

Wanneer we kijken naar de tevredenheid van de professionals binnen de verschillende zaaksoorten, dan zien we dat er geen verschillen zijn tussen de zaaksoorten of ten opzichte van de benchmark (alle hoven). Deze uitspraak moet met voorzichtigheid benaderd worden, omdat deze alleen betrouwbaar is voor strafzaken.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst bij aankomst gerecht	84	84	0%	92	58
Civielhandel	76	76	0%	88	17
Civielfamilie	83	83	0%	91	6
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	100	100	0%	97	9
Vreemdelingen		n.v.t.			
Straf	85	85	0%	93	26
Administratieve contacten	63	53	2%	56	57
Civielhandel	59	47	0%	45	17
Civielfamilie	83	67	0%	68	6
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	78	78	0%	81	9
Vreemdelingen		n.v.t.			
Straf	56	44	4%	55	25
Digitale voorzieningen	50	28	38%	30	36
Civielhandel	33	0	47%	2	9
Civielfamilie	67	-33	50%	-6	3
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	50	25	56%	7	4
Vreemdelingen		n.v.t.			
Straf	65	50	23%	56	20
Rechtspraak.nl	55	43	31%	59	40
Civielhandel	43	21	18%	52	14
Civielfamilie	50	0	33%	50	4
Kanton		n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	71	71	22%	74	7
Vreemdelingen		n.v.t.			
Straf	60	60	42%	61	15

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

Waarderingscore is:

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

Waardering professionals naar thema en zaaksoort van gerechtshof Den Haag (2/2)

Wanneer we kijken naar de tevredenheid van de professionals in verschillende zaaksoorten, dan zien we dat er geen verschillen zijn tussen de zaaksoorten of ten opzichte van de benchmark (alle hoven). Alleen voor strafzaken kunnen betrouwbare uitspraken worden gedaan vanwege het lage aantal waarnemingen betreft de andere zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst voor aanvang zitting	44	39	18	26	2%	42	57
Civielhandel	53	18	29	24	0%	40	17
Civielfamilie	67	33		67	0%	59	6
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	33	56	11	22	0%	45	9
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	36	48	16	20	4%	39	25
Rechterlijk functioneren	79	12	9	71	0%	80	58
Civielhandel	65	18	18	47	0%	65	17
Civielfamilie	83	17		67	0%	86	6
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	89	11		89	0%	87	9
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	85	12	4	81	0%	86	26
Uitspraak	64	17	19	45	9%	62	53
Civielhandel	43	29	29	14	18%	47	14
Civielfamilie	83	17		67	0%	81	6
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	75	13	13	63	11%	54	8
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	68	16	16	52	4%	69	25
Doorlooptijd	27	47	25	2	5%	-1	55
Civielhandel	24	35	41	-18	0%	-38	17
Civielfamilie	50	33	17	33	0%	18	6
Kanton				n.v.t.			
(Bestuur en) Belasting	33	56	11	22	0%	13	9
Vreemdelingen				n.v.t.			
Straf	22	57	22	0	12%	19	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



Deel C
Doelgroepen vergeleken

5. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor gerechtshof Den Haag

Algemene waardering naar zaaksoort voor gerechtshof Den Haag

De professionals zijn kritischer in hun algemene waardering dan de rechtzoekenden. De algemene waarderingsscore van professionals (45) is lager dan die van rechtzoekenden (72).

In specifiek strafzaken zijn de professionals en de rechtzoekenden nagenoeg even vaak (on)tevreden. De overige zaaksoorten hebben een te laag aantal waarnemingen om uitspraken over te kunnen doen.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Algemene waardering	72	45
Civiel-handel	93	
Civiel-familie	60	
Kanton		
(Bestuur en) Belasting	95	
Vreemdelingen		
Straf	51	46

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 (15%) en de communicatie & informatie (9%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. De uitspraak (1%) en de administratie en het contact met het hof (1%) worden het minst vaak genoemd.

Vergelijking met benchmark (alle hoven)

De tekstanalyse laat zien de onderwerpen die de rechtzoekenden noemen, overeenkomen met de benchmark (alle hoven). De thema's waar het meest over gezegd wordt zijn hetzelfde. De rechtzoekenden maken wel minder opmerkingen dan de benchmark (alle hoven).



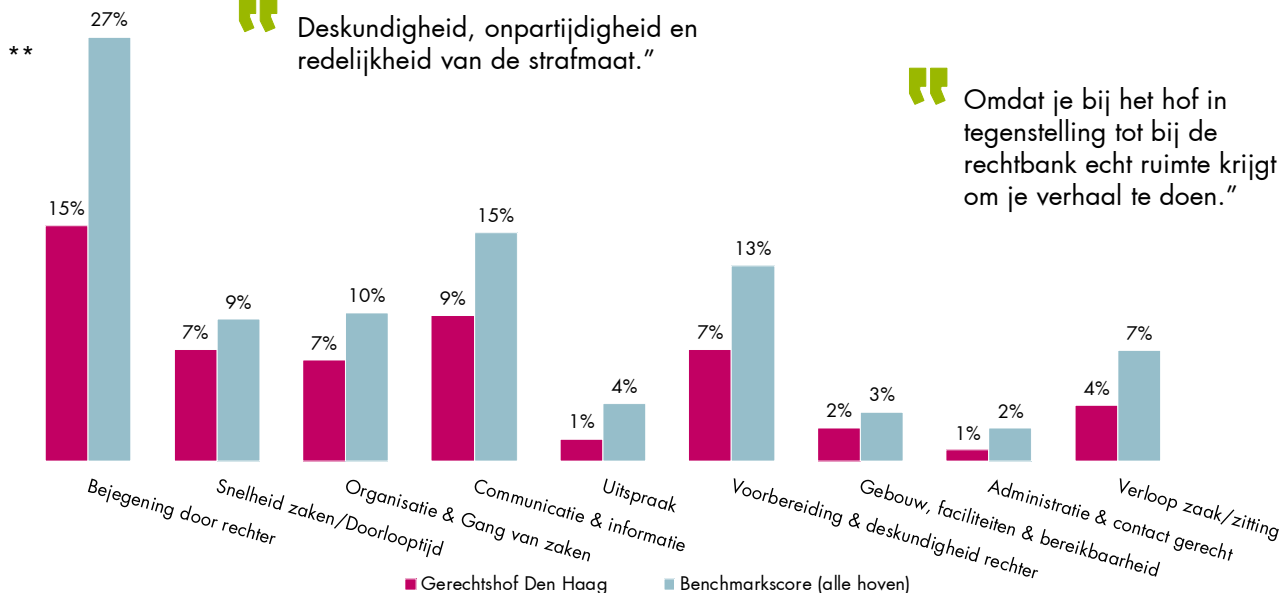
Er moet duidelijker worden aangegeven wanneer iemand aan de beurt is om te spreken, ook aangeven hoe lang tijd je hebt om te praten."



Meer ruimte om ook met emotie je verhaal te kunnen doen."



Betere informatievoorziening."



De benadering en de manier waarop werd gecommuniceerd was heel prettig en helder. Door neutrale adviezen zijn beide partijen tot elkaar gekomen."



De zittingsdag moet sneller komen."



Kortere procedures en de planning en de tijd die tussen de zittingen zit kan beter."

*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 bejegening door de raadsheer (24%), de voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (22%) en de snelheid van zaken/doorlooptijd (21%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. Het onderwerp gebouw, faciliteiten & bereikbaarheid wordt niet of nauwelijks genoemd door de professionals, even als het thema administratie & het contact met het hof (2%).

Vergelijking met benchmark (alle hoven)

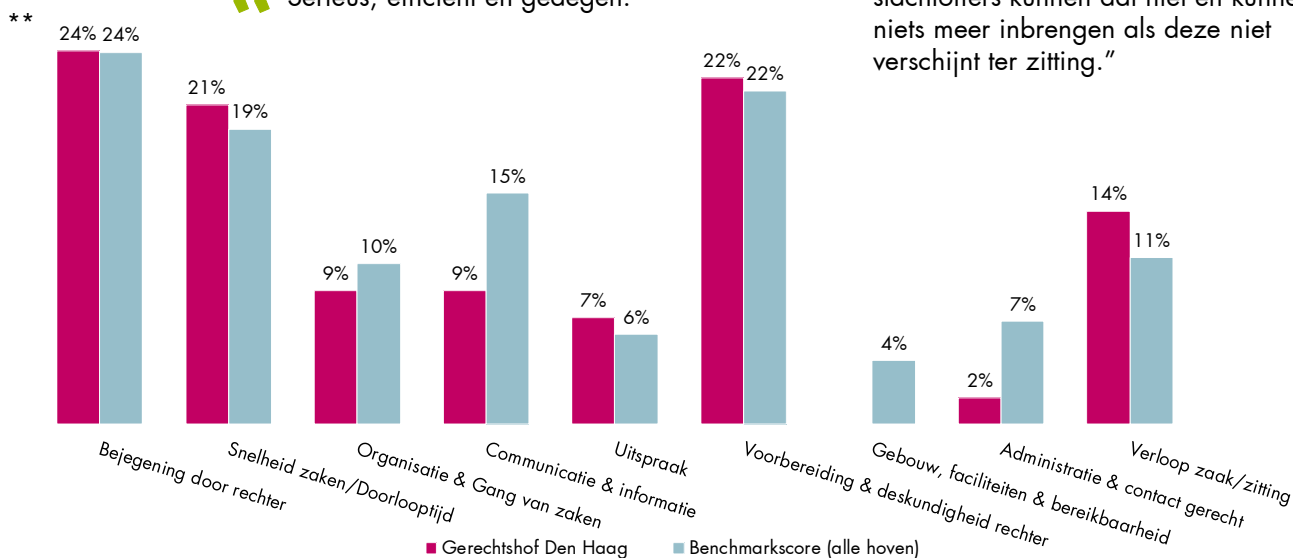
De tekstanalyse laat zien dat de onderwerpen in vergelijkbare mate genoemd worden met de benchmark (alle hoven). De top 3 is qua onderwerpen gelijk. Het verloop van de zaak/zitting wordt door de professionals iets vaker genoemd, vergeleken met de benchmark (alle hoven; 14% vs. 11%). Het onderwerp communicatie & informatie komt juist iets minder vaak aan bod (9% vs. 15%).

“Tijdens een zitting werd een uitspraakdatum vermeld, maar de beschikking kwam pas een week later binnen (datum uitspraak was ook een week later dan gezegd). Kan gebeuren, maar dan graag een bericht. Er stonden ook behoorlijk wat slordigheidsfoutjes in de beschikking, zoals verkeerde spelling van namen en het ontbreken van een van de partijen met diens advocaat.”

“Doorlooptijden. Iets doen aan bejegening van sommige raadsheren.”

“Er mag wel meer snelheid in zittingen. Zaak heeft in totaal 4 jaar in beslag genomen. Dader kan in beroep, maar de slachtoffers kunnen dat niet en kunnen niets meer inbrengen als deze niet verschijnt ter zitting.”

“Serius, efficiënt en gedegen.”



“Kennismemen (althans benoemen) van eerdere adviezen die geschreven zijn in dezelfde strafzaak.”

“De raadsheren hadden zich professioneler kunnen gedragen.”

“Alles wat ik had willen vragen en willen begrijpen kwam aan de orde.”

“Aanpak zeer helder, rekening houdend met de continuïteit van de onderneming.”

“Ik wacht reeds 4 maanden op een uitspraak, toegezegd is 6 weken. Het zou fijn zijn als er actief wordt gecommuniceerd als e.e.a. meer tijd in beslag neemt dan verwacht.”

*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 ontevreden over de bejegening door de raadsheer (24%), de voorbereiding & deskundigheid van de raadsheer (22%) en de snelheid van zaken/doorlooptijd (21%). De rechtzoekenden noemen relatief vaak de bejegening door de raadsheer (15%) en de communicatie & informatie (9%) als redenen van hun (on)tevredenheid.

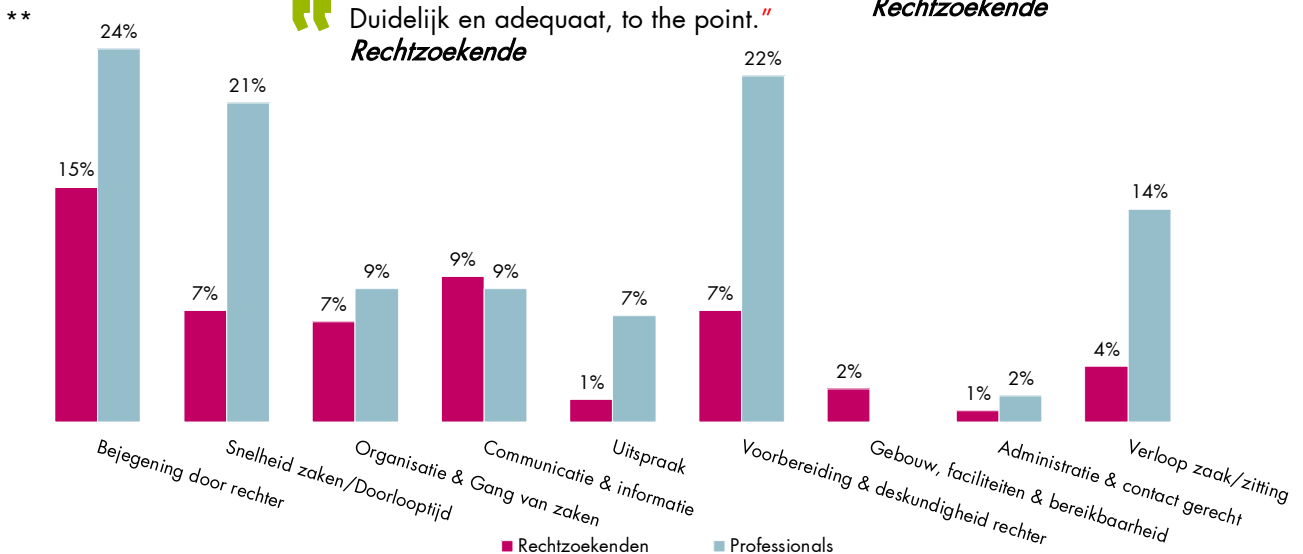
De onderwerpen waar zowel de professionals als de rechtzoekenden opmerkingen over maken komen redelijk overeen. Wel uiten de professionals veel vaker hun onvrede in vergelijking met de rechtzoekenden. Ook noemen de rechtzoekenden het onderwerp gebouw, de faciliteiten & bereikbaarheid in hun toelichting op hun tevredenheid, terwijl dit thema niet ter sprake komt bij professionals.

“Tijdens de zitting lijkt rechter geïnteresseerd in alle betrokkenen en lijkt een weloverwogen keuze te maken.”
Professional

“Bij de receptie/ingang konden ze mij niet vinden op de rol.”
Rechtzoekende

“Net een jojo, de ene zegt ja de andere zegt nee.”
Rechtzoekende

“Ontvangst en planning kan beter. Er wordt ook niet echt aan waarheidsvinding gedaan, al bij Veilig Thuis niet en in de gehele keten.”
Rechtzoekende



“Snellere opvolging bij een verzoek tot tenuitvoerlegging. Duurt vaak te lang waardoor een deel van het effect wegvalt.”
Professional

“Een kantonrechter die wat minder primair, impulsief en on aardig reageert.”
Professional

“De stukken zijn tijdig gelezen en alle aangegeven aspecten worden in de overweging meegenomen.”
Professional

“De professionaliteit van raadsheren kan beter.”
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.