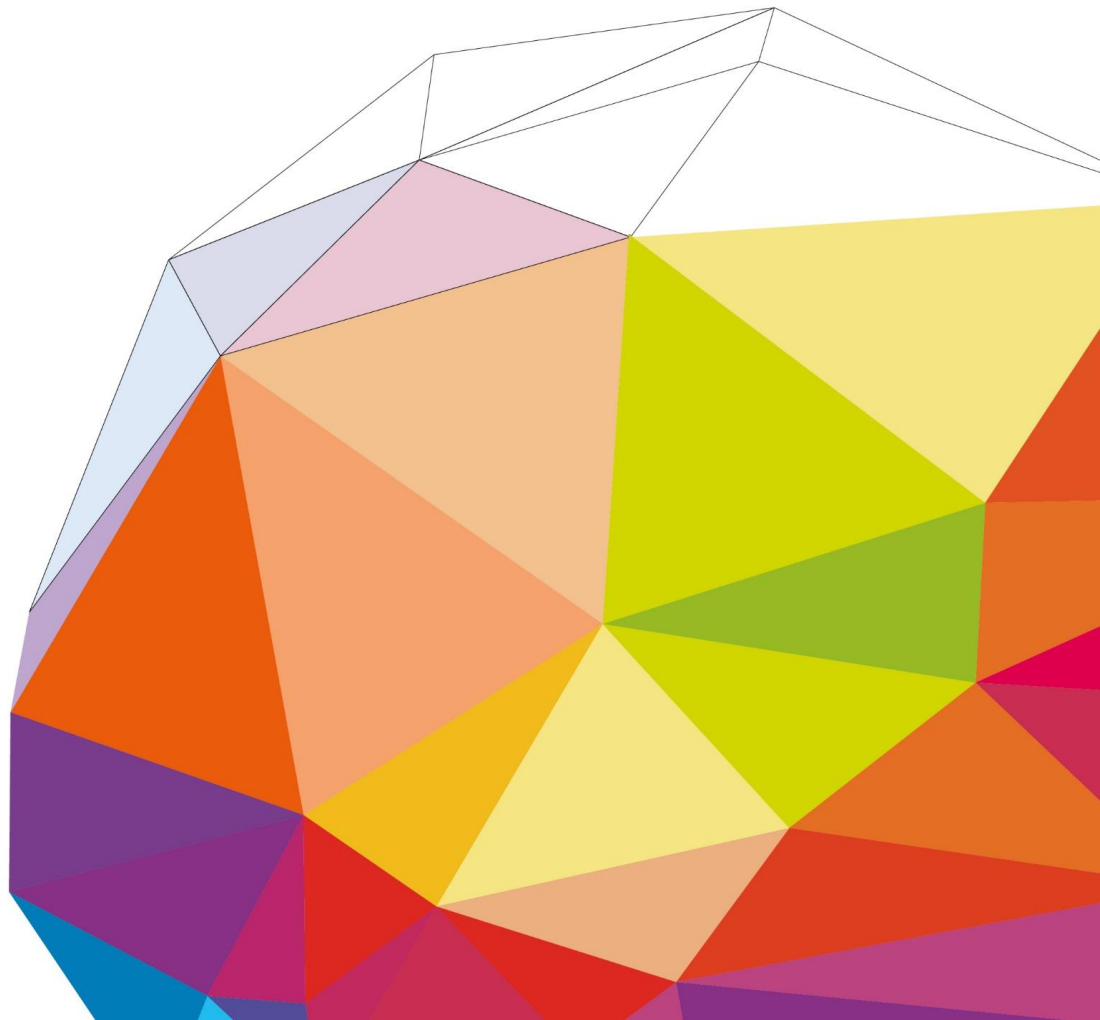


# Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Amsterdam

22 december 2017



# Inhoud

---

Inleiding

---

Managementsamenvatting

---

**Deel A Waardering rechtzoekenden**

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

---

**Deel B Waardering professionals**

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

---

**Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken**

5. Waardering rechtzoekenden en professionals vergeleken

---

Bijlage



# Inleiding

# Achtergrond en doel

## Achtergrond

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

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

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

## Doel

Het doel van het KWO2017 is tweeledig:

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

## Doelgroepen

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

## Onafhankelijk bureau SAMR

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

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

# Onderzoeksoepzet in vogelvlucht

## Doelgroep



Rechtzoekenden

Eisers/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, rechtsbijstand-verzekeraars, deurwaarders, bewindvoerders, professioneel gemachtigden



Curatoren

Advocaten die door een rechtbank zijn aangesteld tot curator in faillissementen

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

## Veldwerk & methode



Face to face direct na de zitting



Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

### Vragenlijst

*Betrekking op:*  
Huidige zaak bij gerecht

*Invulduur*  
10 minuten

**Veldwerkperiode**  
6 maart - 15 juni

### Vragenlijst

*Betrekking op:*  
Huidige zaak bij gerecht

*Invulduur*  
14 minuten

**Veldwerkperiode**  
6 maart - 15 juni

### Vragenlijst

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

*Invulduur*  
9 minuten

**Veldwerkperiode**  
3 april - 22 mei

### Vragenlijst

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

*Invulduur*  
12 minuten

**Veldwerkperiode**  
3 april - 16 mei

## Steekproef & respons



### Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

### Zaaksoorten

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

### Respons

Landelijk: 3406  
Dit gerecht: 191



### Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

### Zaaksoorten

Straf, kanton\*

### Respons

Landelijk: 217  
Dit gerecht: 2

### 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: 258

### Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

### Zaaksoort

Insolventie

### Respons

Landelijk: 190  
Dit gerecht: 14

### 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.

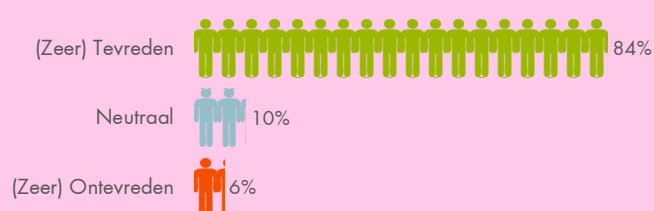
### Presentatie van klantwaardering

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.

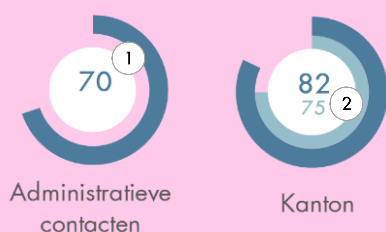
### Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

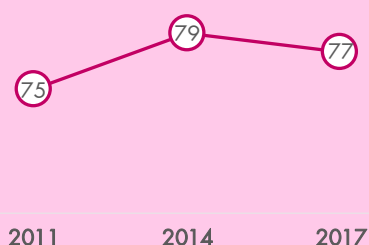
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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
<b>Algemene waardering</b>	79	14 6	73	1%	77	156 <b>6</b>
<b>1</b> Ontvangst bij aankomst gerecht	97		97 *	0%	95	157
Openingsdagen gerechtgebouw	<b>3</b> 90	10	90 ↗	8%	85 +	145
<b>2</b> Entree, ruimte en bewegwijzering	94	4	91 ↗	0%	85 +	157
Behandeling door medewerkers	97		97 <b>5</b>	0%	96	<b>5</b> 157
Behandeling door bode(s)	98		98 *	2%	96	154

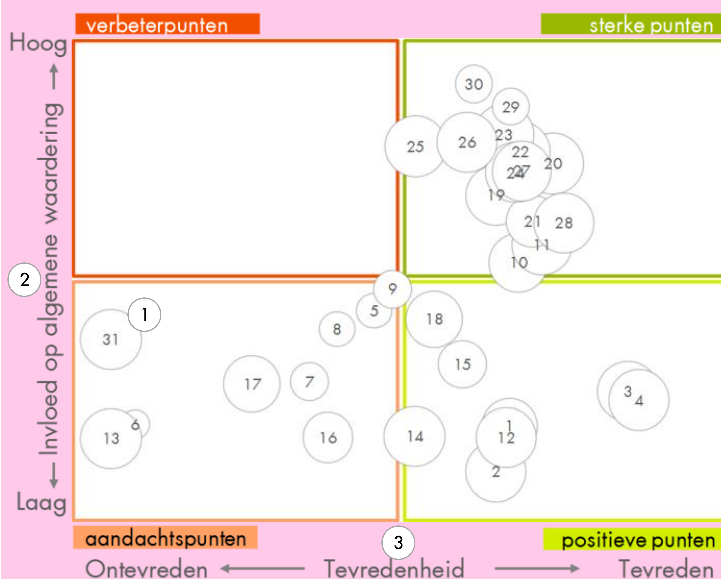
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

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 rechtbank Amsterdam

## Overkoepelende conclusie

De algemene waarderingsscore voor rechtbank Amsterdam is bij de rechtzoekenden hoger dan in eerdere metingen. De score bij de professionals is gelijk gebleven. Hoger wordt gescoord op de thema's de uitleg van het gerecht (door rechtzoekenden) en het rechterlijk functioneren (door professionals) dan in 2014. De aspecten de uitleg van de rechter over de beslissing, de passendheid van de uitspraak in bestendige jurisprudentie en het thema de administratieve contacten zijn verbeterpunten volgens professionals. Zowel professionals als rechtzoekenden zijn kritisch over het aspect de flexibiliteit in het maken van afspraken.

## 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).

## Hogere scores voor aspecten van het rechterlijk functioneren en uitleg van het gerecht dan in 2014

De professionals waarderen 2 aspecten van het rechterlijk functioneren hoger dan in 2014: de omgang van de rechter met de professional en de deskundigheid van de rechter. Voor beide doelgroepen geldt dat het rechterlijk functioneren positief beoordeeld wordt en sterk bepalend is voor de algehele tevredenheid.

Rechtzoekenden waarderen de uitleg over het verloop van de zitting en het verdere verloop van de zaak hoger dan in 2014. Dit is mede bepalend voor de toegenomen waardering onder de rechtzoekenden. De uitleg van het gerecht scoort bovendien ook hoger dan de benchmark van alle rechtbanken.

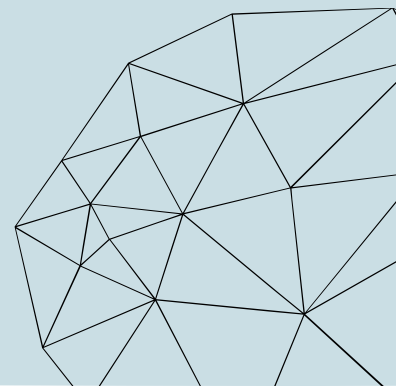
## Uitleg van de uitspraak belangrijk verbeterpunt volgens professionals

De professionals zijn verdeeld over de kwaliteit van de uitspraak van de rechter. Omdat de impact van de uitspraak op de algehele tevredenheid groot is, is de uitspraak een belangrijk verbeterpunt volgens de professionals. Hierbij gaat het vooral om de uitleg van de rechter over de beslissing en de mate waarin professionals de uitspraak vinden passen binnen de bestendige jurisprudentie.

## Kritisch over administratieve contacten

Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken zijn de professionals minder tevreden over administratieve contacten, zoals de telefonische bereikbaarheid, de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting, de correspondentie met medewerkers via de post of fax. Dit laatste aspect scoort bij de professionals bovendien lager dan in 2014.

Daarnaast zien we dat de professionals een kritische kanttekening plaatsen bij de flexibiliteit bij het maken van afspraken. Verbetering zal dus effect hebben op de algehele waardering. Ook de rechtzoekenden zien graag dat er rekening wordt gehouden met hun agenda.



# Waardering voor rechtbank Amsterdam

## Overkoepelende conclusie (vervolg)

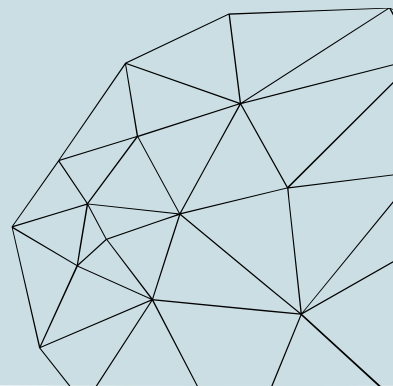
Een aandachtspunt voor zowel de rechtzoekenden als de professionals is de doorlooptijd van de volledige procedure. Over de aspecten van het thema de ontvangst bij het gerecht en de zitting, bijvoorbeeld de entree, ruimte en bewegwijzering, zijn beide doelgroepen minder tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken. Ook in vergelijking met 2014 is de waardering voor deze aspecten gedaald

## Onvrede over doorlooptijden

De doorlooptijd van de volledige procedure is volgens zowel de rechtzoekenden als de professionals een aandachtspunt. Hoewel minder bepalend dan de hiervoor genoemde aspecten, is dit nog steeds van invloed op de algemene waarderingsscore. Professionals zijn ten opzichte van 2014 vaker tevreden over de termijn tot de uitspraak, maar minder tevreden over de termijn tot de zitting.

## Relatief lage scores op de ontvangst bij aankomst van het gerecht en voor aanvang van de zitting

Beide doelgroepen zijn vergeleken met de benchmark van alle rechtbanken en met 2014 minder tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht; vooral over de entree, ruimte en bewegwijzering en de faciliteiten tijdens het wachten. Bij professionals geldt dit ook voor de privacy(ruimtes). Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken zijn beide doelgroepen minder tevreden over de behandeling door de medewerkers en de ontvangst voor aanvang van de zitting over het algemeen. Over de behandeling door de bode(s) zijn rechtzoekenden (zeer) tevreden, maar wel minder tevreden in vergelijking met de benchmark van alle rechtbanken.



# Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Amsterdam

## Overkoepelende conclusie

Zowel onder de rechtzoekenden als de professionals wijkt geen van de zaaksoorten af van de totale gemiddelde algemene waardering. Op themaniveau zijn er wel zaaksoorten die er, positief dan wel negatief, uitspringen. Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken en 2014 zijn er nauwelijks verschillen in de algemene waardering voor de zaaksoorten. Alleen de professionals die te maken hebben met kantonzaken zijn over rechtbank Amsterdam minder tevreden dan de professionals binnen kantonzaken over de andere rechtbanken. Tevens is de waardering voor kantonzaken gedaald ten opzichte van 2014.

## Op algemene waardering liggen alle zaaksoorten in lijn van het gemiddelde

Hoewel geen enkele zaaksoort een afwijkende score heeft op de algemene waardering ten opzichte van de andere zaaksoorten, zien we op enkele thema's wel uitschieters. Dit verschilt voor de rechtzoekenden en de professionals.

Voor de thema's die extra aandacht behoeven, geldt dat professionals meer onvrede hebben over de uitspraak in familie- en kantonzaken in vergelijking met de andere zaaksoorten. De rechtzoekenden in kantonzaken waarderen de administratieve contacten lager dan in andere zaaksoorten. De doorlooptijd krijgt van de professionals in familiezaken de laagste waardering in vergelijking met andere zaaksoorten.

## Professionals in familiezaken vaker tevreden over het rechterlijk functioneren

In vergelijking met de benchmark van alle rechtbanken zijn professionals in familiezaken vaker tevreden over het rechterlijk functioneren.

## Meer onvrede bij kantonzaken in vergelijking tot benchmark van alle rechtbanken

De professionals zijn minder tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken bij kantonzaken. Dit geldt vooral voor de ontvangst bij aankomst bij het gerecht. De rechtzoekenden zijn wat betreft deze zaaksoort minder tevreden over administratieve contacten.

## Professionals kritischer dan rechtzoekenden bij civiel-handelszaken

Professionals zijn fors kritischer in civiel-handelszaken dan rechtzoekenden.

De rechtzoekenden zijn in civiel-handelszaken minder tevreden ten opzichte van 2014 over de ontvangst bij aankomst van het gerecht.

## Professionals negatiever in bestuurs- en belastingzaken dan de benchmark van alle rechtbanken

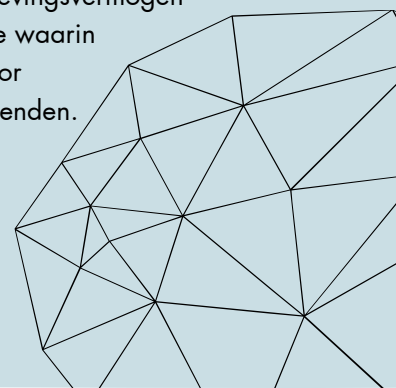
De professionals binnen bestuurs- en belastingzaken zijn negatiever dan de benchmark van alle rechtbanken over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, de ontvangst voor aanvang van de zitting en administratieve contacten. De professionals die te maken hebben met bestuurs- en belastingzaken zijn, in lijn met de benchmark van alle rechtbanken, erg kritisch over de digitale voorzieningen.

## Professionals negatiever in strafzaken dan de benchmark van alle rechtbanken

De professionals binnen strafzaken zijn negatiever dan de benchmark van alle rechtbanken over de ontvangst bij aankomst van het gerecht en de digitale voorzieningen.

## Rechtzoekenden in familiezaken behoeven extra focus op menselijke kant rechterlijk functioneren

Volgens de rechtzoekenden binnen familiezaken behoren 2 aspecten van het rechterlijk functioneren tot de verbeterpunten: het inlevingsvermogen van de rechter en de mate waarin de rechter ruimte geeft voor het verhaal van rechtzoekenden.



# Aanbevelingen

## Overkoepelende aanbeveling

Om de algemene waardering vast te houden en te vergroten, moet rechtbank Amsterdam blijven investeren in het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de uitspraak. Het is van belang dat gewerkt wordt aan de elementen die het meest bepalend zijn voor de klantwaardering. Voor rechtbank Amsterdam zijn dit met name de uitleg van de uitspraak, de administratieve contacten en de doorlooptijd.

## Werk aan een goede en volledige uitleg van de uitspraak

Goede uitleg van de beslissing helpt de professionals bij de verdere afhandeling van de zaak met hun cliënten. Tenslotte moeten zij de beslissing van de rechter ook goed kunnen uitleggen aan hun cliënten. Door aan dit punt te werken, helpt de rechtbank de professionals hun cliënten beter te helpen. Start binnen kanton- en familiezaken met dit verbeterpunt, daar is de meeste onvrede.

## Wees flexibeler in het maken van afspraken

Lang niet alle professionals ervaren een flexibele houding van rechtbank Amsterdam bij het maken van afspraken, terwijl hier wel behoefte aan is. Zo kan het al helpen om meer inzicht te geven in de voorgenomen planning.

De rechtzoekenden hebben ook behoefte aan meer flexibiliteit bij het inplannen of verplaatsen van een zitting. Waar mogelijk is het goed voor de waardering om meer rekening te houden met de agenda's van de rechtzoekenden. Wanneer de mogelijkheden beperkt zijn, zorg dan voor een duidelijke uitleg om zo begrip te creëren. Bij kantonzaken is de onvrede het grootst.

## Verbeter administratieve contacten zoals de informatievoorziening en bereikbaarheid

Met name de professionals verwachten volledig en tijdig geïnformeerd te worden over praktische aspecten rondom de zitting. Op dit moment sluit de praktijk niet altijd goed aan op de verwachtingen hieromtrent. Het komt de waardering ten goede om de informatievoorziening aan te scherpen.

Ga waar nodig in gesprek met de doelgroep om preciezer in beeld te krijgen welke informatie men verwacht. Ook wat betreft de bereikbaarheid van medewerkers ligt de verwachting hoger dan nu waargemaakt wordt. Van belang is daarom dat de bereikbaarheid verbeterd wordt, dan wel dat de verwachtingen omtrent de bereikbaarheid bijgesteld worden.

## Draag zorg voor snellere doorlooptijden

Zorg voor uniforme werkwijzen en kennisdeling tussen rechtbanken. Door met een scherp oog te kijken, kan van elkaar geleerd worden en kan het werk mogelijk slimmer of sneller uitgevoerd worden. Op deze manier wordt tijdwinst geboekt, waar alle rechtbanken van kunnen profiteren.

Zowel de professionals als de rechtzoekenden hebben behoefte aan snellere procedures, zodat rechtzoekenden minder lang in onzekerheid verkeren. Bij het versnellen van de doorlooptijd is met name de termijn tot de zitting een aandachtspunt, meer dan de termijn tot de uitspraak. Start met verbeterplannen bij familiezaken. Daar is de onvrede onder professionals het grootst.

## Leer van andere rechtbanken voor verbetering ontvangst bij gerecht

Zowel de professionals als de rechtzoekenden hebben een opvallend lage waardering voor de entree, ruimte en bewegwijzering. Ook de faciliteiten tijdens het wachten kunnen verbeterd worden.





Deel A  
Waardering rechtzoekenden



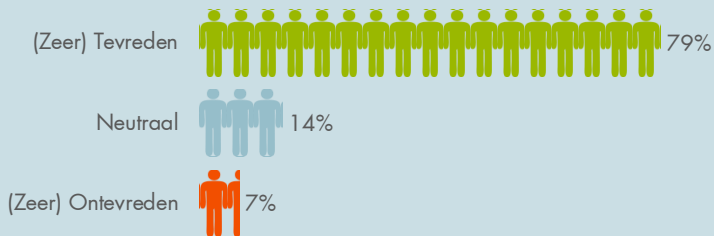
# 1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Amsterdam

# Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Amsterdam 2017

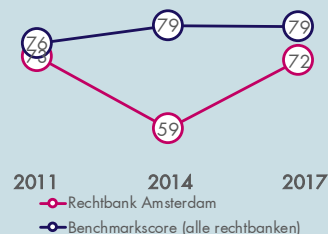


Rechtenzoekenden

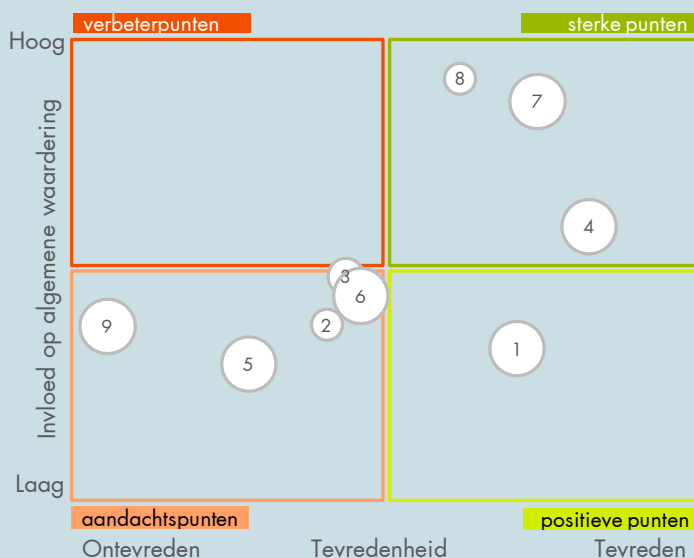
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=191)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=67)
- 3 Rechtspraak.nl (n=89)
- 4 Uitleg van gerecht (n=187)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=191)
- 6 Administratieve contacten (n=190)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=191)
- 8 Uitspraak (n=65)
- 9 Doorlooptijd (n=188)

## Pluspunten op aspectniveau

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

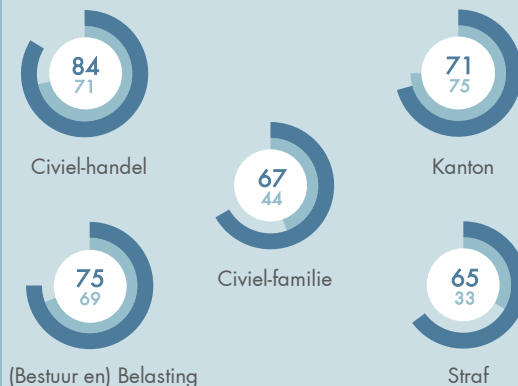
## Verbeterpunten op aspectniveau

1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)
3. Entree, ruimte en bewegwijzering (Ontvangst bij aankomst gerecht)

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



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

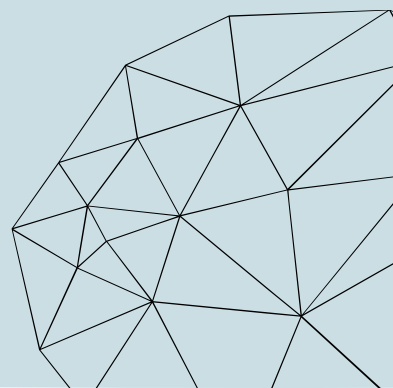
# Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Amsterdam

## 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. Het is belangrijk om te werken aan de doorlooptijd van de procedure en om rekening te houden met de agenda's van de rechtzoekenden.

## Deelconclusies

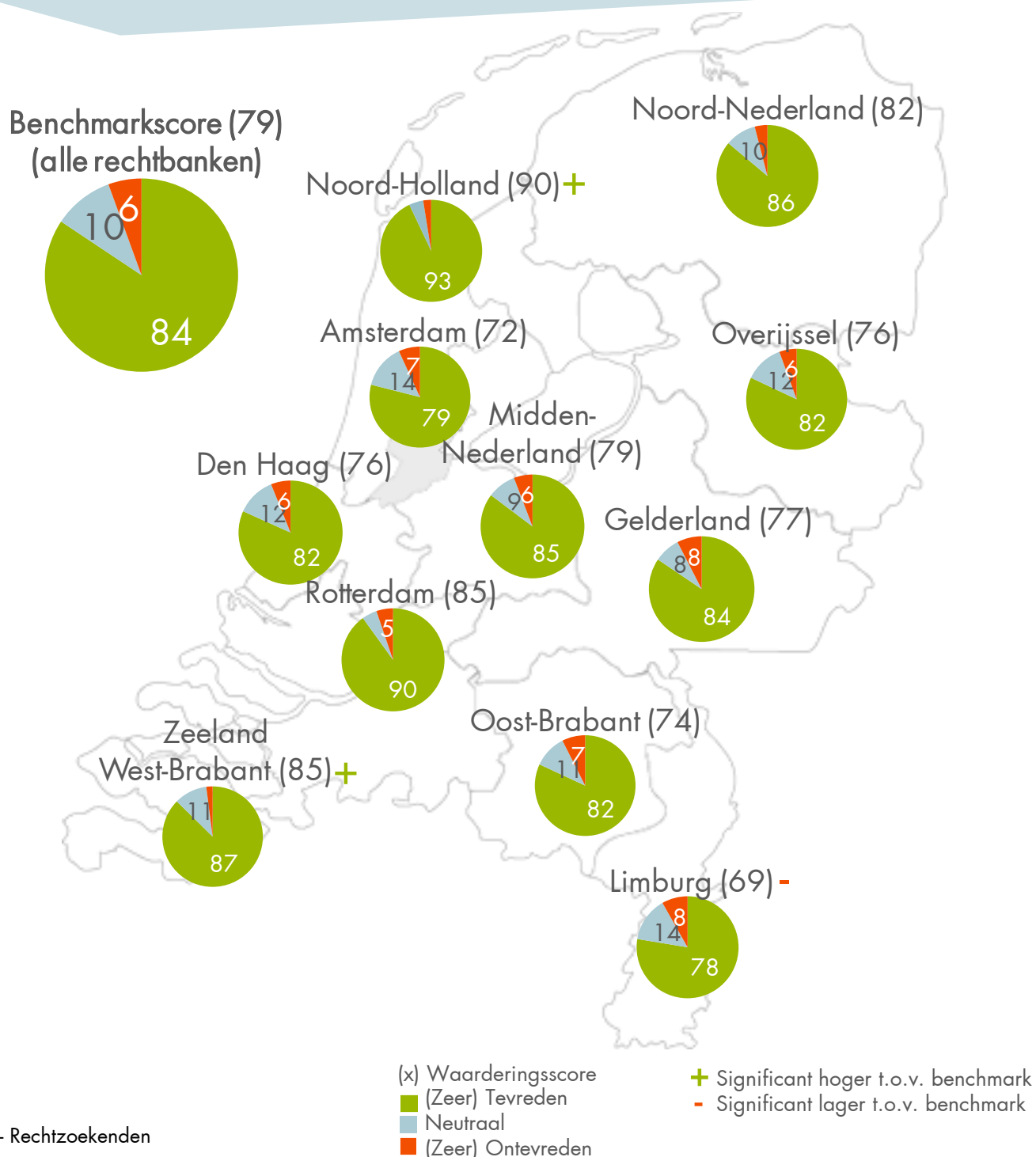
- Op de algehele tevredenheid scoort rechtbank Amsterdam met 72 goed. Dit geldt ook voor de tevredenheid over de meeste aspecten, met enkele uitschieters. Scores lopen uiteen van 92 (de uitleg van het gerecht) tot 23 (de doorlooptijd).
- De algehele waardering (72) ligt in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (79).
- De rechtzoekenden zijn vooral tevreden over het rechterlijk functioneren en de uitleg van het gerecht. Vooral de omgang van de rechter met de rechtzoekenden en de behandeling door de bode(s) scoren goed (als onderdeel van het thema de ontvangst bij aankomst gerecht).
- Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken valt op dat rechtzoekenden minder tevreden zijn over de ontvangst bij aankomst van het gerecht (alle aspecten behalve de openingstijden), de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op rechtspraak.nl, de ontvangst voor aanvang van de zitting (vooral de faciliteiten tijdens het wachten) en de begrijpelijkheid van de zitting.
- Hoewel de rechtzoekenden over het aspect de openingstijden van het gerechtshuis wel positief zijn in vergelijking met andere aspecten, is de tevredenheid over de openingstijden, de entree, ruimte en bewegwijzering en de faciliteiten tijdens het wachten gedaald ten opzichte van 2014.
- Belangrijke aandachtspunten zijn de doorlooptijd van de volledige procedure en de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda's van de rechtzoekenden.
- Spontaan genoemde verbeterpunten gaan met name over de doorlooptijd en facilitaire zaken.



# Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Amsterdam algemeen

De waarderingsscore van de rechtzoekenden voor rechtbank Amsterdam ligt met 72 in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (79). Het verschil is niet significant en kan daarom op toeval berusten. De overgrote meerderheid (79%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij rechtbank Amsterdam. Slechts 7% is (zeer) ontevreden.

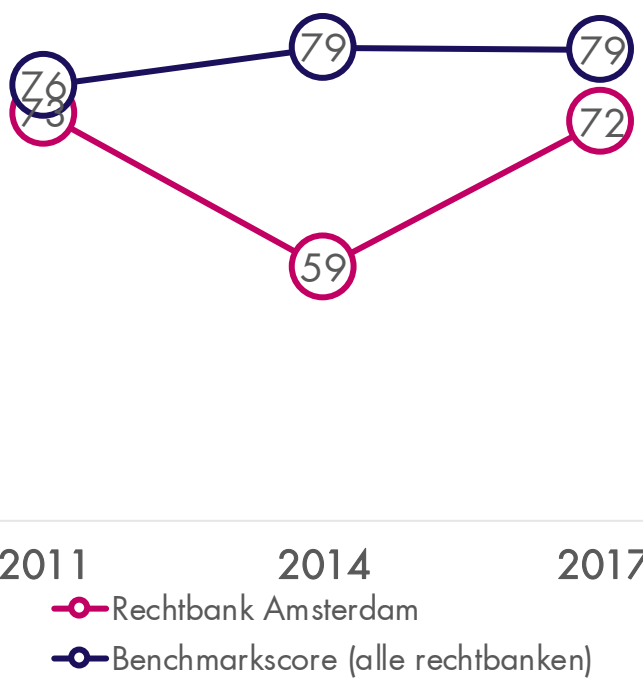
Het gerecht dat de hoogste waarderingsscore van de rechtzoekenden krijgt, is rechtbank Noord-Holland (90). Het gerecht met de laagste score is rechtbank Limburg (69).



# Trend waardering rechtzoekenden voor rechtbank Amsterdam

De waarderingsscore voor rechtbank Amsterdam is significant gestegen van 59 naar 72 ten opzichte van de voorgaande meting en komt hiermee uit op hetzelfde niveau als in 2011. De gemiddelde waarderingsscore van alle rechtbanken samen is 2017 stabiel gebleven.

De benchmarkscore van alle rechtbanken is niet significant hoger dan de waarderingsscore van rechtbank Amsterdam.



# Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Amsterdam

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

“ Het begint op tijd, de rechter is onpartijdig en het is duidelijk waar de zitting is.”

“ Vriendelijke medewerkers en onpartijdigheid van de rechter. Ik had het idee dat er goed werd geluisterd en goed de tijd werd genomen.”

“ Ik ben ontevreden over de duur van de procedure.”



“ Alles verloopt zoals het hoort. Persoonlijk contact is beter dan telefonisch contact.”

“ Zitting begint laat. Geen koffieapparaat aanwezig. Buiten het gebouw is het erg onoverzichtelijk. De plek van het toilet wordt niet goed weergegeven.”

“ Ten eerste weet je niet dat er een zaak komt. Er zit een heel lange tijd tussen voordat je iets hoort. Op 21 maart ontvang je een brief voor de zitting van 27 maart. Je hebt geen tijd om je voor te bereiden en je kunt zo snel niet getuigen regelen.”

# Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Amsterdam algemeen en naar thema's

*Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken*

De rechtzoekenden zijn minder tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht (alle aspecten behalve de openingstijden), rechtspraak.nl (specifiek over de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie), de ontvangst voor aanvang van de zitting (specifiek over de faciliteiten tijdens het wachten) en de begrijpelijkheid van de zitting. Het aspect privacy(ruimtes) wordt beter beoordeeld dan de benchmark van alle rechtbanken.

*Ontwikkeling waardering in de tijd*

De rechtzoekenden zijn minder te spreken over de openingstijden, de entree, de ruimte en bewegwijzering van het gebouw en de faciliteiten tijdens het wachten dan in 2014. Zij zijn nu juist positiever over de uitleg over het verloop van de zitting en het verdere verloop van de zaak. Ook de algemene waardering is hoger dan in 2014.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	79	14	7	72 ↗	1%	79	190
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	84	14	1	83 *	0%	94 -	191
Openingstijden gerechtsgebouw	78	19	3	75 ↘	5%	80	182
Entree, ruimte en bewegwijzering	53	22	25	29 ↘	0%	78 -	191
Behandeling door medewerkers	87	8	4	83	0%	92 -	191
Behandeling door bode(s)	92	6	1	90 *	0%	95 -	191
<b>Bereikbaarheid gerecht</b>	64	30	6	58 *	65%	61	67
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	61	32	7	54	69%	63	59
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	52	37	11	41	76%	35	46
<b>Rechtspraak.nl</b>	67	26	7	61 *	53%	71	89
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	59	28	13	45 *	57%	60 -	82
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	65	33	1	62 *	59%	69	79
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	69	22	9	60 *	54%	75 -	88
<b>Uitleg van gerecht</b>	93	6	1	92 *	2%	90	187
Uitleg verloop zitting	84	13	3	81 ↗	5%	83	182
Uitleg verdere verloop zaak	91	5	4	88 ↗	3%	85	185
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	55	37	7	48 *	0%	58 -	191
Faciliteiten tijdens wachten	58	24	18	40 ↘	1%	70 -	189
Privacy(ruimtes)	60	24	16	44	4%	32 +	184
Tijdige start zitting	73	12	15	58	1%	59	190
<b>Administratieve contacten</b>	70	23	7	63 *	1%	69	190
Informatievoorziening voor zitting	71	22	7	64 *	46%	68	103
Informatievoorziening tijdens het wachten	59	29	12	47 *	39%	55	117
Rekening gehouden met uw agenda	56	24	20	37 *	13%	45	167
Informatie vooraf over zaak	78	12	10	68	9%	70	174
<b>Rechterlijk functioneren</b>	88	8	3	85 *	0%	88	191
Vorbereiding rechter	83	10	7	76	1%	78	189
Omgang rechter met rechtzoekende	92	6	1	91	0%	90	191
Omgang rechter met professional	91	5	4	88	28%	89	138
Rechter luistert naar standpunten	89	5	6	83	1%	85	190
Rechter neemt u serieus	88	7	5	83 *	0%	84	191
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	87	7	6	82	1%	85	190
Inlevingsvermogen rechter	77	18	5	72	1%	75	190
Onpartijdigheid rechter	78	17	5	73	5%	78	181
Deskundigheid rechter	85	12	3	82	4%	83	184
Begrijpelijkheid zitting	83	12	5	77	0%	87 -	191
<b>Uitspraak</b>	85	6	9	75 *	0%	84	65
Uitleg rechter over beslissing	83	6	11	72	2%	80	64
Begrijpelijkheid beslissing	83	8	9	74	0%	80	65
<b>Doorlooptijd</b>	53	18	30	23 *	2%	25	188
Doorlooptijd volledige procedure	53	18	30	23	2%	25	188

■ % (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 rechtbank

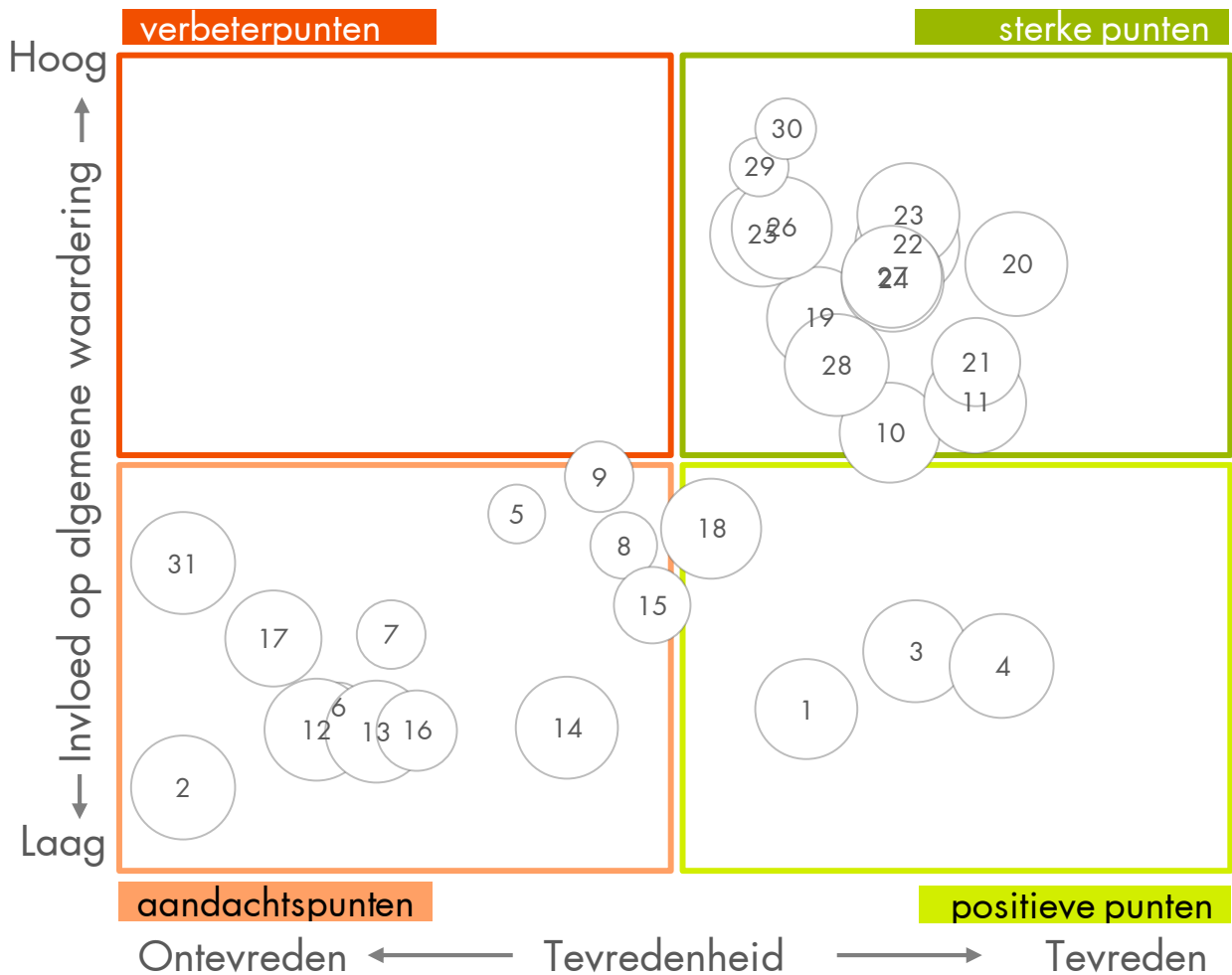
## Amsterdam

### Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse van rechtbank Amsterdam laat geen prioritaire verbeterpunten zien. Belangrijke aandachtspunten zijn de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31) en de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda's van de rechtzoekenden (punt 17). Actualiteit en begrijpelijkheid van informatie op rechtspraak.nl (punt 8 en 9) en telefonische bereikbaarheid (punt 5) hebben meer invloed op de algemene waardering, maar hierover zijn rechtzoekenden meer tevreden dan over de andere aandachtspunten.

### Sterke punten

De sterke punten van rechtbank Amsterdam zitten met name in de begrijpelijkheid van de beslissing (punt 30), in de uitleg van de rechter over de beslissing (punt 29) en in alle aspecten rondom het rechterlijk functioneren (punt 19-28).



- |    |   |    |   |    |  |
|----|---|----|---|----|--|
| 1  | Openingstijden gerechtsgebouw (n=182)             | 12 | Faciliteiten tijdens wachten (n=189)              | 23 | Rechter neemt u serieus (n=191)              |
| 2  | Entree, ruimte en bewegwijzering (n=191)          | 13 | Privacy(ruimtes) (n=184)                          | 24 | Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=190) |
| 3  | Behandeling door medewerkers (n=191)              | 14 | Tijdige start zitting (n=190)                     | 25 | Inlevingsvermogen rechter (n=190)            |
| 4  | Behandeling door bode(s) (n=191)                  | 15 | Informatievoorziening voor zitting (n=103)        | 26 | Onpartijdigheid rechter (n=181)              |
| 5  | Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=59)    | 16 | Informatievoorziening tijdens het wachten (n=117) | 27 | Deskundigheid rechter (n=184)                |
| 6  | Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=46)      | 17 | Rekening gehouden met uw agenda (n=167)           | 28 | Begrijpelijkheid zitting (n=191)             |
| 7  | Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=82)     | 18 | Informatie vooraf over zaak (n=174)               | 29 | Uitleg rechter over beslissing (n=64)        |
| 8  | Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=79)      | 19 | Voorbereiding rechter (n=189)                     | 30 | Begrijpelijkheid beslissing (n=65)           |
| 9  | Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=88) | 20 | Omgang rechter met rechtzoekende (n=191)          | 31 | Doorlooptijd volledige procedure (n=188)     |
| 10 | Uitleg verloop zitting (n=182)                    | 21 | Omgang rechter met professional (n=138)           |    |  |
| 11 | Uitleg verdere verloop zaak (n=185)               | 22 | Rechter luistert naar standpunten (n=190)         |    |  |



# Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Amsterdam

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

Ook hierin komt de doorlooptijd terug als een belangrijk verbeterpunt. Aanvullende verbeterpunten gaan veelal over de faciliteiten van rechtbank Amsterdam, zoals weinig parkeergelegenheid, slechte bewegwijzering binnen en buiten het gebouw, gebrek aan privacy en weinig drinkmogelijkheden.

“

De duur van de hele zaak. Als het eens niet door kan gaan, dan duurt het meteen een half jaar tot de volgende zitting.”

“

Koffie, thee of water mag best aangeboden worden.”



“

Toen ik met de advocaat stond te praten, luisterde iedereen mee. Ik kon ook meeluisteren met anderen, dat is niet prettig. Wat meer privacy zou fijn zijn.”

“

Meer privacy met name bij de zwarte zaal. Je moet daar wachten en er is geen privacyruimte als je iets wilt voor bespreken. De tegenpartij is of in de buurt of moet op een afstand gaan zitten. Er mag ook een koffiezetapparaat zijn. Ook kan iedereen je zien zitten.”

“

De bewegwijzering buiten en parkeergelegenheid of informatie daarover.”

“

Bewegwijzering binnen en snellere uitspraak.”

## 2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Amsterdam

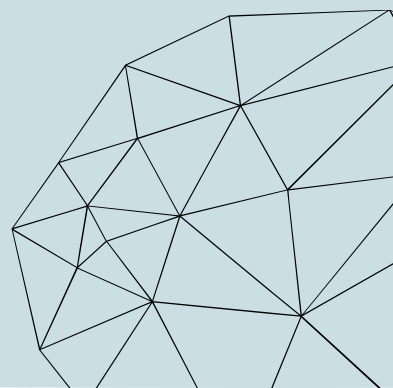
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

Rechtbank Amsterdam scoort op algemene waardering voor de diverse zaaksoorten even hoog als de benchmark van alle rechtbanken. Ook tussen zaaksoorten zijn er geen verschillen in algemene waardering. Alleen wanneer we kijken naar specifieke thema's, zoals de ontvangst bij aankomst bij het gerecht en de ontvangst voor aanvang van de zitting, scoort rechtbank Amsterdam minder goed in vergelijking met de benchmark van alle rechtbanken. Ook wat betreft de waardering voor de thema's, zien we verschillen tussen de zaaksoorten.

## Deelconclusies

- De algemene waardering voor de verschillende zaaksoorten binnen rechtbank Amsterdam is vergelijkbaar met de benchmark van alle rechtbanken. Ook wanneer we kijken naar verschillen tussen zaaksoorten, zien we geen verschillen.
- Alleen wanneer we kijken naar specifieke thema's, dan zien we dat de rechtzoekenden over het algemeen minder tevreden zijn over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht en de ontvangst voor aanvang van de zitting in vergelijking met de benchmark van alle rechtbanken. Met name de rechtzoekenden binnen civiel-handel en civiel-familie zijn minder vaak tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht dan de rechtzoekenden binnen dezelfde zaaksoorten in de benchmark van alle rechtbanken.
- Als het gaat om kantonzaken, zijn rechtzoekenden minder tevreden over het aspect administratieve contacten in vergelijking met andere zaaksoorten. Ook scoort de tevredenheid over de administratieve contacten in kantonzaken lager dan de benchmark van alle rechtbanken.
- De rechtzoekenden die te maken hebben met civiel-handelszaken zijn vaker tevreden over de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren dan de rechtzoekenden binnen andere zaaksoorten.



# Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Amsterdam

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore van alle rechtbanken

Geen van de zaaksoorten wijkt in algemene waarderingsscore af van het gemiddelde (de zaaksoorten samen). Ook zijn er geen significante verschillen in de waarderingsscore als we kijken naar de benchmark van alle rechtbanken. De algemene waardering voor rechtbank Amsterdam en de scores voor civiel-handelszaken, civiel-familiezaken, kantonzaken, bestuurs- en belastingzaken en strafzaken zijn even hoog (of laag) als de benchmark van alle rechtbanken.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

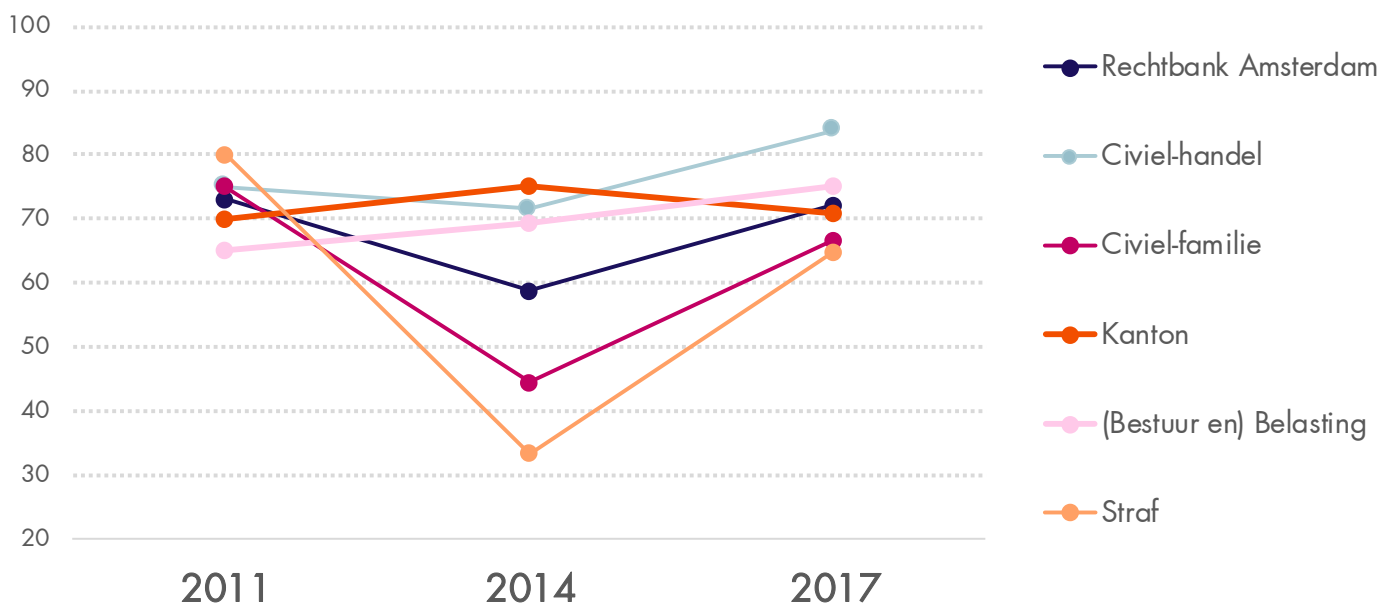
De waarderingen voor civiel-handelszaken, civiel-familiezaken en strafzaken laten dezelfde ontwikkeling in de tijd zien, met een daling in 2014 en een stijging in 2017. Wat betreft de zaaksoorten strafzaken en familiezaken zijn de verschillen in de waarderingsscores het grootst. Alleen bestuurs- en belastingzaken tonen een geleidelijke stijging sinds 2011.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	79	14	7	72	1%	79	190
Civiel-handel	86	11		84	0%	85	37
Civiel-familie	77	13	10	67	3%	78	39
Kanton	76	20	5	71	0%	80	41
(Bestuur en) Belasting	81	14	6	75	0%	83	36
Straf	76	14	11	65	0%	69	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 rechtbank Amsterdam (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De rechtzoekenden binnen rechtbank Amsterdam zijn minder tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht dan de benchmark van alle rechtbanken. Dit geldt vooral voor de rechtzoekenden binnen handels- en familiezaken. Ook zijn zij minder tevreden over de ontvangst voor aanvang bij de zitting.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn geen significante verschillen in de waarderingsscore van de verschillende zaaksoorten ten opzichte van het gemiddelde (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>	84	14		83	0%	94 -	191
Civielhandel	81	16		78	0%	95 -	37
Civielfamilie	80	20		80	0%	95 -	40
Kanton	93		5	88	0%	94	41
(Bestuur en) Belasting	83	17		83	0%	94	36
Straf	84	16		84	0%	94	37
<b>Bereikbaarheid gerecht</b>	64	30	6	58	65%	61	67
Civielhandel	57	29	14	43	62%	62	14
Civielfamilie	71	29		71	65%	64	14
Kanton	65	29	6	59	59%	57	17
(Bestuur en) Belasting	71	21	7	64	61%	66	14
Straf	50	50		50	78%	54	8
<b>Rechtspraak.nl</b>	67	26	7	61	53%	71	89
Civielhandel	73	18	9	64	41%	77	22
Civielfamilie	75	25		75	50%	67	20
Kanton	62	29	10	52	49%	76	21
(Bestuur en) Belasting	63	31	6	56	56%	70	16
Straf	60	30	10	50	73%	61	10
<b>Uitleg van gerecht</b>	93		6	92	2%	90	187
Civielhandel	94			91	5%	92	35
Civielfamilie	90	10		90	3%	87	39
Kanton	93		5	90	2%	91	40
(Bestuur en) Belasting	97			97	0%	93	36
Straf	92		8	92	0%	88	37
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	55	37	7	48	0%	58 -	191
Civielhandel	70	24	5	65	0%	62	37
Civielfamilie	55	38	8	48	0%	57	40
Kanton	54	34	12	41	0%	58	41
(Bestuur en) Belasting	56	39	6	50	0%	66	36
Straf	43	51	5	38	0%	50	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 rechtbank Amsterdam (2/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De rechtzoekenden binnen kantonzaken zijn minder tevreden over de administratieve contacten dan de benchmark van alle rechtbanken.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscores binnen civiel-handelszaken voor de thema's administratieve contacten en het rechterlijk functioneren zijn hoger de totale algemene waardering. Binnen kantonzaken is de waarderingsscore voor administratieve contacten lager dan gemiddeld.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Administratieve contacten</b>	70	23	7	63	1%	69	190
Civielhandel	81	16	3	78	0%	81	37
Civielfamilie	70	25	5	65	0%	70	40
Kanton	53	33	15	38	2%	65	40
(Bestuur en) Belasting	78	19	3	75	0%	79	36
Straf	70	19	11	59	0%	54	37
<b>Rechterlijk functioneren</b>	88	8	3	85	0%	88	191
Civielhandel	95	5	0	95	0%	93	37
Civielfamilie	85	10	5	80	0%	85	40
Kanton	85	12	3	83	0%	88	41
(Bestuur en) Belasting	92	6	2	89	0%	90	36
Straf	86	8	5	81	0%	83	37
<b>Uitspraak</b>	85	6	9	75	0%	84	65
Civielhandel	75	17	8	67	0%	83	12
Civielfamilie	89	11	0	78	0%	86	9
Kanton	100	0	0	100	0%	89	8
(Bestuur en) Belasting	67	33	0	33	0%	89	3
Straf	85	6	9	76	0%	80	33
<b>Doorlooptijd</b>	53	18	30	23	2%	25	188
Civielhandel	56	14	31	25	3%	34	36
Civielfamilie	60	18	23	38	0%	27	40
Kanton	56	13	31	26	5%	29	39
(Bestuur en) Belasting	47	25	28	19	0%	30	36
Straf	43	19	38	5	0%	8	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

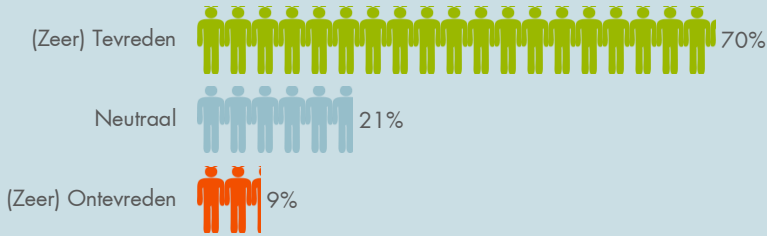


Deel B  
Waardering professionals

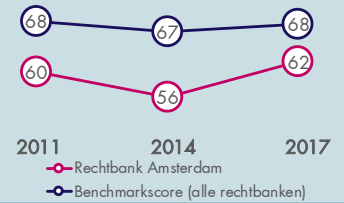
### 3. Waardering professionals voor rechtbank Amsterdam



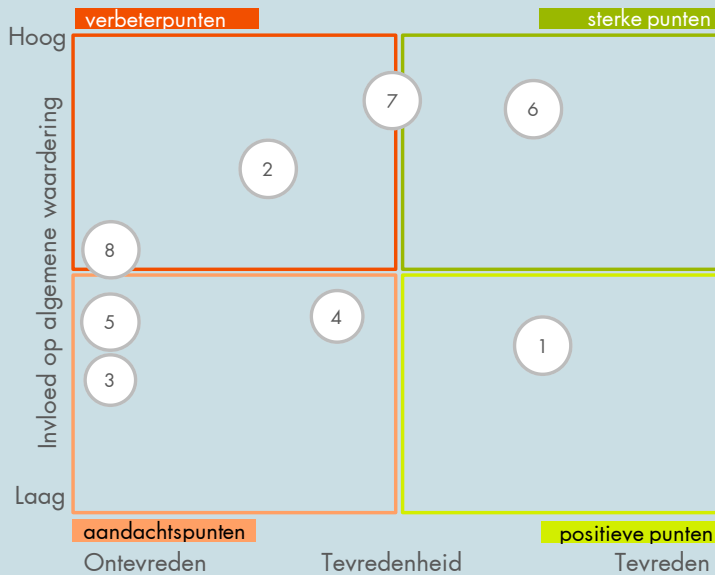
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=258)
- 2 Administratieve contacten (n=254)
- 3 Digitale voorzieningen (n=206)
- 4 Rechtspraak.nl (n=215)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=257)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=258)
- 7 Uitspraak (n=252)
- 8 Doorlooptijd (n=252)

## Pluspunten op aspectniveau

1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)
2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)
3. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)

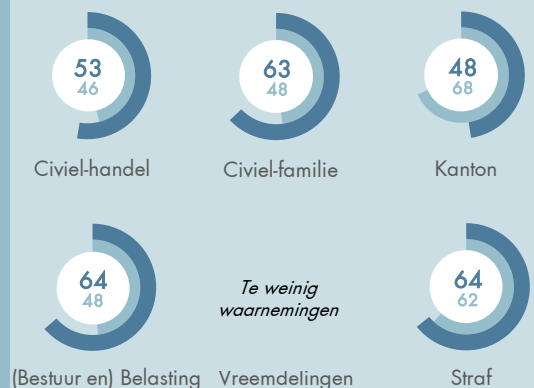
## Verbeterpunten op aspectniveau

1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
3. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



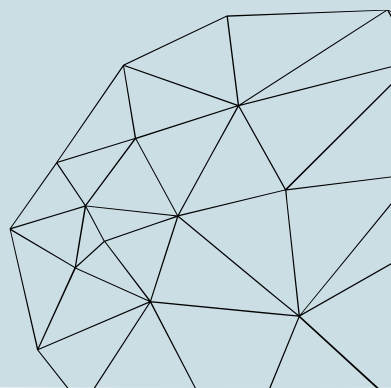
# Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor rechtbank Amsterdam

## Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren en de uitspraak een belangrijke impact op de tevredenheid hebben. De professionals beoordelen het rechterlijk functioneren goed, over de uitspraak is men minder tevreden. De scores hierop zijn vergelijkbaar met de benchmark van alle rechtbanken en met voorgaande metingen. Alleen de tevredenheid over de omgang van de rechter met de professional, de deskundigheid van de rechter en de termijn van zitting tot uitspraak is gestegen. Het is belangrijk voor rechtbank Amsterdam om te werken aan de administratieve contacten, de doorlooptijd en de uitleg van de beslissing.

## Deelconclusies

- De algemene waardering (62) ligt in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (68). Scores voor de aspecten lopen uiteen van 89 (de behandeling door bodes en de begrijpelijkheid van de zitting) tot -14 (voorzieningen procederen via internet).
- De professionals zijn vooral tevreden over de behandeling door de bode(s) en diverse aspecten van het rechterlijk functioneren. Vooral de begrijpelijkheid van de zitting en de omgang van de rechter met de professional scoren goed.
- Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken zijn professionals minder tevreden wat betreft de entree, ruimte en bewegwijzering en de behandeling door medewerkers bij de aankomst bij het gerecht. Ook zijn zij minder tevreden over de telefonische bereikbaarheid, de correspondentie via post/fax, de informatievoorziening voor de zitting, de faciliteiten tijdens het wachten en de privacy(ruimtes).
- De tevredenheid over de entree, ruimte en bewegwijzering, de correspondentie via post/fax, de faciliteiten tijdens wachten, de privacy(ruimtes) en de termijn tot zitting is gedaald ten opzichte van eerdere metingen.
- De advocaten zijn kritischer dan het gemiddelde van alle professionals en hebben dan ook een lagere waarderingsscore. Dit zien we bij een groot deel van de thema's, zoals de digitale voorzieningen, rechtspraak.nl, het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd.
- Spontaan genoemde verbeterpunten gaan met name over de uitleg van de rechter over de beslissing, de informatie vooraf over de zaak, de doorlooptijd, de wachttijden en de tijd die voor een zitting wordt genomen.

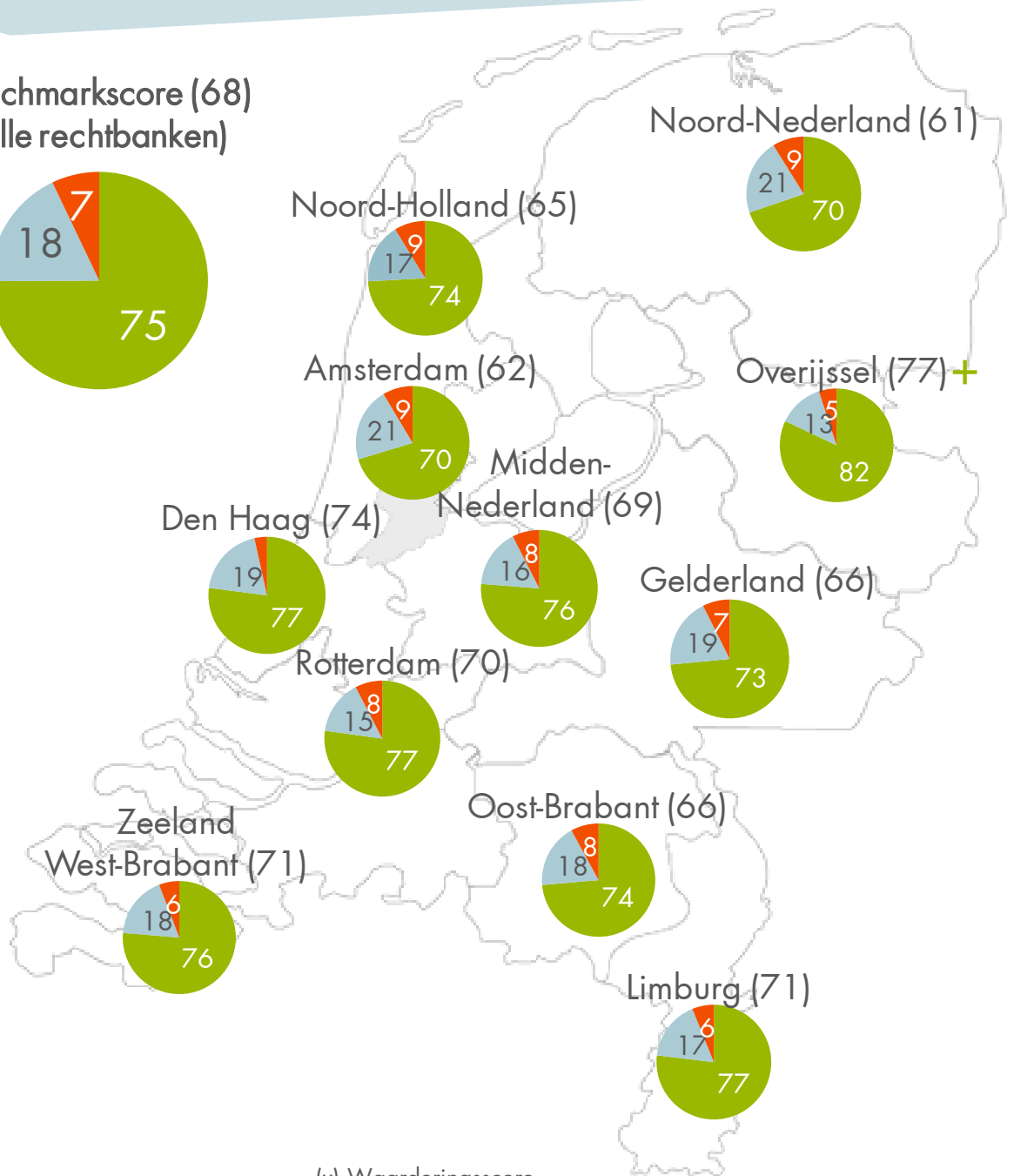
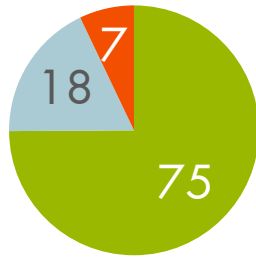


# Waardering professionals voor rechtbank Amsterdam algemeen

De waarderingsscore voor rechtbank Amsterdam ligt met 62 in lijn met de benchmark van alle rechtbanken. De meerderheid (70%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij rechtbank Amsterdam, 9% is (zeer) ontevreden.

Het gerecht met de hoogste waarderingsscore is rechtbank Overijssel (77) en het gerecht met de laagste score is rechtbank Noord-Nederland (61).

Benchmarkscore (68)  
(alle rechtbanken)

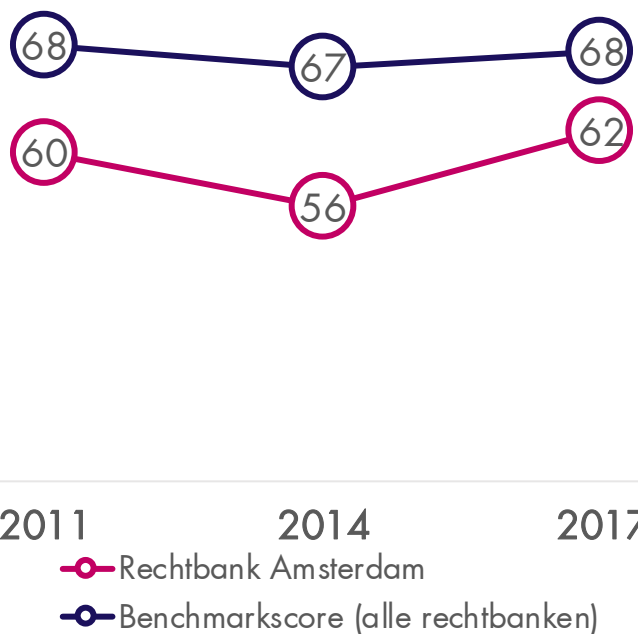


(x) Waarderingsscore  
■ (Zeer) Tevreden  
■ Neutraal  
■ (Zeer) Ontevreden

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

# Trend waardering professionals voor rechtbank Amsterdam

Ten opzichte van 2014 is de waarderingsscore voor rechtbank Amsterdam met 6 punten gestegen naar 62 en komt hiermee 2 punten hoger uit dan in 2011. Ook de benchmarkscore van alle rechtbanken blijft redelijk stabiel tussen 2011 en 2017.



# Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Amsterdam

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

“Als officier van justitie heb ik met veel rechters en griffiers te maken. Ik vind ze grotendeels deskundig, betrokken en prettig in de communicatie.”

“Goed opgeleide rechters die ondanks de hoge werkdruk alsnog het dossier goed kennen en de tijd voor een zaak nemen. Respectvolle omgang ten aanzien van verdachten, zelfs bij notoire veelplegers. Ik ben over de inhoud en houding van de rechtbank Amsterdam zeer tevreden.”

“Inhoudelijk ben ik tevreden en het optreden van de rechters is prima.”



“In een aantal zaken had ik te maken met procedurele en administratieve foutjes. Zo werd de dag voor de zitting de zitting afgezegd en heb ik verschillende uitnodigingsbrieven met verschillende data (in dezelfde zaak) ontvangen. Ook waren er procesdossiers zoekgeraakt, waardoor de dossiers kort voor de zitting opnieuw met spoed moesten worden aangemaakt voor voorbereiding van de rechters.”

“De doorloopsnelheid van de zaken is echt ondermaats en voor cliënten vaak niet acceptabel. Te minder daar de partijen steeds striktere termijnen krijgen opgelegd. De verhouding daarbij is zoek.”

“De organisatie is te ambtelijk en er wordt te weinig ingespeeld op de behoeftes van rechtzoekenden, zoals het nemen van een snelle beslissing en een rechter die kennis van de praktijk heeft.”

# Waardering professionals voor rechtbank Amsterdam algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De professionals zijn over rechtbank Amsterdam minder tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, de ontvangst voor aanvang van de zitting en de administratieve contacten.

Ontwikkeling waardering in de tijd

De tevredenheid over de omgang van de rechter met de professional, de deskundigheid van de rechter en de termijn van zitting tot uitspraak is gestegen. Op de volgende aspecten is de tevredenheid gedaald: entree, ruimte en bewegwijzering, correspondentie via post/fax, faciliteiten tijdens wachten, privacy(ruimtes) en termijn tot zitting.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	70	21	9	62	1%	68	256
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	84	15	1	84 *	0%	93 -	258
Openingstijden gerechtsgebouw	79	15	5	74	7%	78	239
Entree, ruimte en bewegwijzering	60	22	18	42 ↘	1%	77 -	255
Behandeling door medewerkers	83	12	5	79	0%	89 -	258
Behandeling door bode(s)	92	6	1	89 *	0%	93	257
<b>Administratieve contacten</b>	54	41	5	50 *	2%	59 -	254
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	60	23	17	43	7%	62 -	239
Correspondentie met medewerkers via post/fax	57	31	12	46 ↘	20%	55 -	207
Nakomen van afspraken	74	22	4	70	14%	70	223
Flexibiliteit in het maken van afspraken	50	31	20	30	21%	33	205
Informatievoorziening voor zitting	59	23	17	42 *	18%	53 -	212
Informatievoorziening tijdens het wachten	42	34	24	17 *	24%	26	195
Informatie vooraf over zaak	66	26	8	58	9%	65	234
<b>Digitale voorzieningen</b>	48	25	27	21 *	20%	20	206
Bereikbaarheid via e-mail	49	19	32	17	26%	16	192
Voorzieningen procederen via internet	20	47	33	-14	66%	-9	87
<b>Rechtspraak.nl</b>	66	27	7	58 *	17%	62	215
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	72	21	7	65 *	21%	69	203
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	70	25	5	65 *	25%	68	194
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	59	24	17	42 *	18%	46	211
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	39	45	16	22 *	0%	38 -	257
Faciliteiten tijdens wachten	49	33	18	32 ↘	3%	54 -	250
Privacy(ruimtes)	31	33	36	-6 ↘	25%	18 -	193
Op tijd beginnen zitting	45	27	28	17	1%	23	255
<b>Rechterlijk functioneren</b>	84	14	1	83 *	0%	85	258
Vorbereiding rechter	85	11	4	81	0%	80	257
Omgang rechter met rechtzoekende	83	12	5	78	3%	81	251
Omgang rechter met Officier van Justitie	87	10	3	83 *	3%	83	89
Omgang rechter met verdachte / cliënt	83	13	4	78 *	28%	81	186
Omgang rechter met professional	87	10	1	84 ↗	0%	84	257
Rechter luistert naar standpunten	84	11	5	79	0%	82	258
Rechter neemt u serieus	85	11	3	82 *	2%	81	254
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	87	9	4	83	0%	83	257
Inlevingsvermogen rechter	80	16	4	77	2%	75	254
Onpartijdigheid rechter	81	14	6	75	0%	79	258
Deskundigheid rechter	86	12	1	83 ↗	0%	82	257
Begrijpelijkheid zitting	91	8	1	89 *	0%	90	257
<b>Uitspraak</b>	75	15	10	65 *	2%	69	252
Uitleg rechter over beslissing	69	19	12	57	3%	64	251
Begrijpelijkheid beslissing	76	13	11	66	3%	70	251
Passend in bestendige jurisprudentie	70	21	9	61	10%	64	233
<b>Doorlooptijd</b>	36	41	23	13 *	2%	17	252
Doorlooptijd volledige procedure	35	33	32	3	4%	7	247
Termijn tot zitting	37	25	39	-2 ↘	9%	6	235
Termijn zitting tot uitspraak	53	29	18	35 ↗	4%	35	247

■ % (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 rechtbank

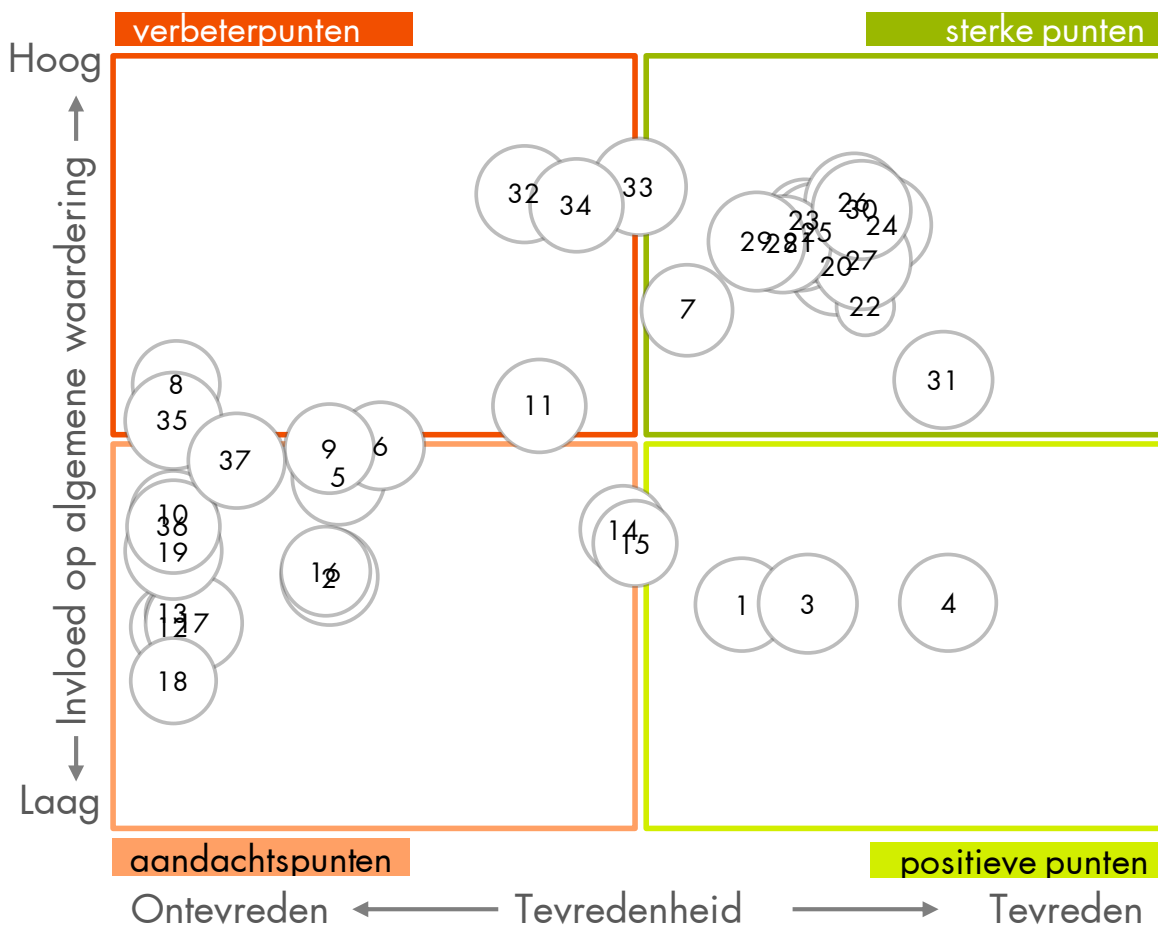
## Amsterdam

### Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat 5 prioritaire verbeterpunten zien: de uitleg van de rechter over de beslissing (punt 32), de uitspraak passend in bestendige jurisprudentie (punt 34), de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35), flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8) en informatie vooraf over de zaak (punt 11).

### Sterke punten

De sterke punten zitten met name in alle aspecten die te maken hebben met het rechterlijk functioneren (punt 20-31). Daarnaast behoren het nakomen van afspraken (punt 7) en de begrijpelijkheid van de beslissing (punt 33) tot de sterke punten. De laatstgenoemde ligt om en nabij de grens van verbeterpunt en sterk punt. Er is daarmee zeker groei in tevredenheid mogelijk en wenselijk op dit punt.



1	Openingsstijden gerechtsgebouw (n=239)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=203)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=257)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=255)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=194)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=254)
3	Behandeling door medewerkers (n=258)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=211)	29	Onpartijdigheid rechter (n=258)
4	Behandeling door bode(s) (n=257)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=250)	30	Deskundigheid rechter (n=257)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=239)	18	Privacy(ruimtes) (n=193)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=257)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=239)	19	Op tijd beginnen zitting (n=255)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=251)
7	Nakomen van afspraken (n=223)	20	Vorbereiding rechter (n=257)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=251)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=205)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=251)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=233)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=212)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=89)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=247)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=195)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=186)	36	Termijn tot zitting (n=235)
11	Informatie vooraf over zaak (n=234)	24	Omgang rechter met professional (n=257)	37	Termijn zitting tot uitspraak (n=247)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=192)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=258)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=87)	26	Rechter neemt u serieus (n=254)		

# Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Amsterdam

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

Ook hierin komen de uitleg van de rechter over de beslissing, de informatie vooraf over de zaak en de doorlooptijd terug als verbeterpunten. Aanvullende verbeterpunten gaan over de lange wachttijd voordat een zitting begint en de mate waarin hierover gecommuniceerd wordt. Daarnaast wensen professionals meer tijd per zitting.

“ Het geldende recht zou nadrukkelijker weer het uitgangspunt van de beslissing moeten zijn. Afwijkingen behoeven meer en betere motivering. De beslissing moet logischerwijze volgen uit de motivering; de motivering moet niet 'bij' de beslissing worden 'gezocht'.”

“ Meer inhoudelijke informatie over de behandeling (waar het voornamelijk over zal gaan), zodat de voorbereiding doeltreffender is en er ter zitting goed op de zaak kan worden ingegaan.”



“ Met name is het cliënten niet uit te leggen waarom het zo lang duurt voordat hun zitting begint. Als cliënten er eenmaal zijn, dan moet de zaak ook snel worden afgewikkeld en dan is wachten zenuwslopend.”

“ Het tempo van de procedure kan beter. Motivering uitspraak in mijn zaak kon beter.”

“ Op tijd beginnen, meer tijd voor zitting, betere voorbereiding rechter, betere uitspraken.”

“ Het gejaag tijdens een zitting om vooral binnen de beperkte tijd te blijven, moet drastisch veranderen. Het laat bij alle rechtzoekenden een negatieve indruk achter en het bemoeilijkt het werk van advocaten.”



# Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Amsterdam

## Waardering vergeleken tussen groepen

De advocaten zijn kritischer dan het gemiddelde van alle professionals en geven dan ook een lagere waarderingsscore. Dit patroon zien we ook bij een groot deel van de thema's terugkomen: digitale voorzieningen, rechtspraak.nl, rechterlijk functioneren, uitspraak en doorlooptijd.

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

Zowel voor advocaten als voor overige professionals geldt dat de waardering voor ontvangst bij aankomst en ontvangst bij aanvang zitting lager is dan de benchmark van alle rechtbanken. Voor de administratieve contacten geldt dat alleen de overige professionals (en ook de groep professionals als geheel) rechtbank Amsterdam hierop lager waarderen dan andere rechtbanken.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	70	21	9	62	1%	68	256
Advocaten	63	24	13	50 ●	1%	55	106
Overige professionals	75	19	5	70 ●	1%	73	150
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	84	15	1	84	0%	93 -	258
Advocaten	84	16	0	84	0%	93 -	107
Overige professionals	85	14	1	83	0%	93 -	151
<b>Administratieve contacten</b>	54	41	5	50	2%	59 -	254
Advocaten	55	38	8	47	1%	55	106
Overige professionals	54	43	3	51	2%	61 -	148
<b>Digitale voorzieningen</b>	48	25	27	21	20%	20	206
Advocaten	33	36	31	2	15%	2	91
Overige professionals	60	17	23	37 ●	24%	29	115
<b>Rechtspraak.nl</b>	66	27	7	58	17%	62	215
Advocaten	59	31	10	49 ●	7%	51	100
Overige professionals	71	23	5	66 ●	24%	68	115
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	39	45	16	22	0%	38 -	257
Advocaten	36	40	23	13	0%	28 -	107
Overige professionals	40	49	11	29	1%	43 -	150
<b>Rechterlijk functioneren</b>	84	14	2	83	0%	85	258
Advocaten	76	22	2	74 ●	0%	74	107
Overige professionals	90	9	1	89 ●	0%	90	151
<b>Uitspraak</b>	75	15	10	65	2%	69	252
Advocaten	66	22	12	53 ●	2%	54	105
Overige professionals	82	10	8	73 ●	3%	76	147
<b>Doorlooptijd</b>	36	41	23	13	2%	17	252
Advocaten	30	40	30	0 ●	0%	2	107
Overige professionals	40	42	18	22 ●	4%	23	145

■ % (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 rechtbank Amsterdam

De waarderingsscores van 2017 zijn vergelijkbaar met die van 2014. De waarderingen van de advocaten en de overige professionals liggen relatief ver uit elkaar. De advocaten zijn een stuk kritischer dan de overige professionals.



## 4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Amsterdam

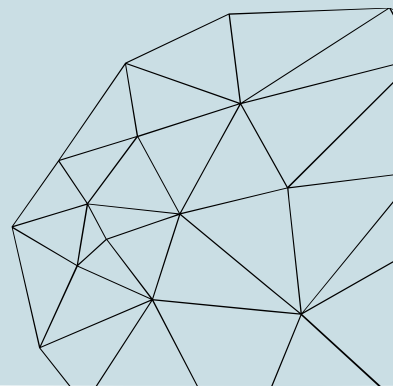
# Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

Rechtbank Amsterdam scoort op algemene waardering gelijk aan de benchmark van alle rechtbanken. Ook zijn er geen zaaksoorten waarbinnen de algemene waardering hoger of lager is dan het gemiddelde van de andere zaaksoorten. Over kantonzaken zijn professionals minder tevreden in vergelijking met de benchmark van alle rechtbanken. Professionals zijn het meest kritisch over de digitale voorzieningen bij bestuurs- en belastingzaken en op de doorlooptijd bij familiezaken.

## Deelconclusies

- De algemene waardering onder de professionals is vergelijkbaar aan de benchmark van alle rechtbanken. Binnen kantonzaken is men echter minder tevreden over rechtbank Amsterdam dan over de andere rechtbanken. Dit geldt vooral voor de ontvangst bij aankomst bij het gerecht.
- In civiel-handelszaken zijn de professionals minder tevreden over de website rechtspraak.nl ten opzichte van het gemiddelde (alle zaaksoorten samen).
- In familiezaken scoort het rechterlijk functioneren hoger dan de benchmark van alle rechtbanken. De waarderingsscore voor de doorlooptijd is lager ten opzichte van het gemiddelde.
- In kantonzaken is de waarderingsscore voor de uitspraak lager dan de benchmark van alle rechtbanken.
- In bestuurs- en belastingzaken scoren ontvangst bij aankomst van het gerecht, ontvangst voor aanvang van de zitting en de administratieve contacten lager dan de benchmark van alle rechtbanken. De waarderingsscore voor digitale voorzieningen is fors lager in bestuurs- en belastingzaken ten opzichte van het gemiddelde van alle zaaksoorten.
- In strafzaken scoren ontvangst bij aankomst bij het gerecht en digitale voorzieningen lager dan de benchmark van alle rechtbanken. De waardering van digitale voorzieningen binnen strafzaken is hoger dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. De waardering voor de ontvangst voor aanvang van de zitting binnen strafzaken is juist lager dan het gemiddelde van alle zaaksoorten.



# Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Amsterdam

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore van alle rechtbanken

Geen van de zaaksoorten wijkt in de algemene waarderingsscore af van het gemiddelde van de zaaksoorten. De algemene waarderingsscore van de professionals is even hoog bij rechtbank Amsterdam als bij de benchmark van alle rechtbanken. Alleen wanneer het specifiek om kantonzaken gaat, zijn de professionals over rechtbank Amsterdam minder tevreden dan over de benchmark van alle rechtbanken.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

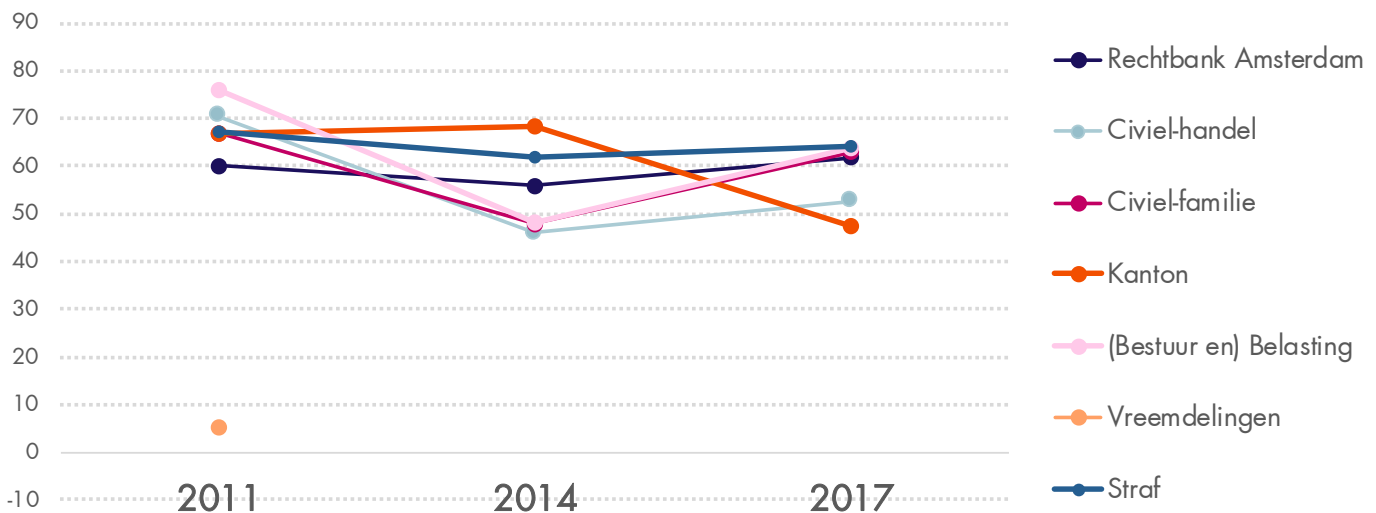
De waardering voor strafzaken blijft stabiel van 2011 tot 2017. Bestuurs- en belastingzaken, civiel-handelszaken en familiezaken laten een ontwikkeling in de tijd zien met een daling in 2014 en een lichte stijging in 2017. Opvallend is de daling van de waardering in kantonzaken in 2017.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	70	21	9	62	1%	68	256
Civielhandel	61	32	8	53	3%	54	38
Civielfamilie	70	22	7	63	0%	67	27
Kanton	65	18	18	48	0%	71	40
(Bestuur en) Belasting	70	23	7	64	2%	75	44
Vreemdelingen	100			100	0%	79	15
Straf	72	21	8	64	0%	64	92

■ % (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 rechtbank Amsterdam (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De professionals zijn minder tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht dan bij de benchmark van alle rechtbanken, dit geldt specifiek voor kantonzaken, bestuurs- en belastingzaken en strafzaken. Ook over administratieve contacten zijn professionals minder tevreden, dit geldt specifiek voor bestuurs- en belastingzaken. In strafzaken zijn professionals minder tevreden over digitale voorzieningen.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore voor digitale voorzieningen is fors lager in bestuurs- en belastingzaken ten opzichte van het gemiddelde. In strafzaken is deze score juist hoger. Professionals in civiel-handelszaken zijn minder tevreden over rechtspraak.nl ten opzichte van het gemiddelde van de 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>	84	15		84	0%	93 -	258
Civielhandel	85	15		85	0%	90	39
Civielfamilie	89	11		89	0%	96	27
Kanton	80	20		80	0%	92 -	40
(Bestuur en) Belasting	80	20		80	0%	95 -	45
Vreemdelingen	93	7		93	0%	96	15
Straf	86	12		84	0%	91 -	92
<b>Administratieve contacten</b>	54	41	5	50	2%	59 -	254
Civielhandel	58	34	8	50	3%	57	38
Civielfamilie	56	41	4	52	0%	54	27
Kanton	58	35	8	50	0%	64	40
(Bestuur en) Belasting	45	52		43	2%	70 -	44
Vreemdelingen	87	13		87	0%	78	15
Straf	50	46	4	46	2%	45	90
<b>Digitale voorzieningen</b>	48	25	27	21	20%	20	206
Civielhandel	30	39	30	0	15%	11	33
Civielfamilie	48	35	17	30	15%	13	23
Kanton	38	34	28	9	20%	-8	32
(Bestuur en) Belasting	20	20	60	-40	44%	-27	25
Vreemdelingen	64	27	9	55	27%	51	11
Straf	66	15	20	46	11%	64 -	82
<b>Rechtspraak.nl</b>	66	27	7	58	17%	62	215
Civielhandel	46	37	17	29	10%	45	35
Civielfamilie	77	18	5	73	19%	58	22
Kanton	54	38	8	46	3%	56	39
(Bestuur en) Belasting	76	22		73	18%	74	37
Vreemdelingen	77	23		77	13%	69	13
Straf	71	22	7	64	25%	63	69

■ % (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 rechtbank Amsterdam (2/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De professionals binnen familiezaken zijn vaker tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken over het rechterlijk functioneren. Over de ontvangst voor aanvang van de zitting zijn ze minder tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken, specifiek op het gebied van de bestuurs- en belastingzaken.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore voor de ontvangst voor aanvang van de zitting is lager dan gemiddeld in strafzaken en de waarderingsscore voor de uitspraak is lager dan gemiddeld in kantonzaken. In familiezaken is de waarderingsscore voor de doorlooptijd fors lager dan het gemiddelde van de 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>	39	45	16	22	0%	38 -	257
Civielhandel	41	49	10	31	0%	37	39
Civielfamilie	37	37	26	11	0%	25	27
Kanton	48	43	10	38	0%	45	40
(Bestuur en) Belasting	36	51	13	22	0%	53 -	45
Vreemdelingen	60	40		60	0%	61	15
Straf	32	45	23	9	1%	23	91
<b>Rechterlijk functioneren</b>	84		14	83	0%	85	258
Civielhandel	77		23	77	0%	77	39
Civielfamilie	93		7	93	0%	78 +	27
Kanton	75	18	8	68	0%	84	40
(Bestuur en) Belasting	84		16	84	0%	91	45
Vreemdelingen	93		7	93	0%	86	15
Straf	87		12	86	0%	88	92
<b>Uitspraak</b>	75	15	10	65	2%	69	252
Civielhandel	70	16	14	57	5%	55	37
Civielfamilie	69	27	4	65	4%	67	26
Kanton	65	10	25	40	0%	62	40
(Bestuur en) Belasting	80		16	75	2%	77	44
Vreemdelingen	79		21	79	7%	73	14
Straf	80		12	73	1%	72	91
<b>Doorlooptijd</b>	36	41	23	13	2%	17	252
Civielhandel	36	33	31	5	0%	5	39
Civielfamilie	15	41	44	-30	0%	-10	27
Kanton	40	38	23	18	0%	35	40
(Bestuur en) Belasting	40	36	24	16	0%	21	45
Vreemdelingen	73		27	73	0%	59	15
Straf	31	52	16	15	7%	14	86

■ % (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 rechtbank Amsterdam

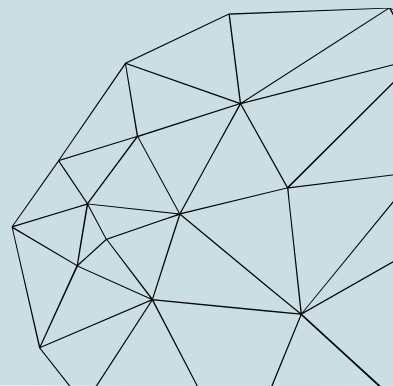
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Amsterdam

## Overkoepelende conclusie

De algemene waarderingscore voor rechtbank Amsterdam is iets gestegen ten opzichte van de vorige meting, waarbij de score van de rechtzoekenden sterker is gestegen dan de score van de professionals. Met name binnen civiel-handelszaken zijn professionals kritischer dan rechtzoekenden.

## Deelconclusies

- De algemene waarderingscore voor rechtbank Amsterdam daalt tussen 2011 en 2014 en stijgt tussen 2014 en 2017 naar het oorspronkelijke niveau van 2011. Dit patroon is sterker voor de rechtzoekenden dan voor de professionals.
- Vooral in civiel-handelszaken zijn de professionals kritischer 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 beide doelgroepen, rechtzoekenden en professionals, geldt dat met name het rechterlijk functioneren een sterk punt is van de rechtbank. Dit geldt voor alle zaaksoorten.
- Verbeterpunten voor zowel professionals als rechtzoekenden zijn de doorlooptijd en de administratieve contacten. Voor professionals geldt echter dat ook het thema uitspraak een verbeterpunt is, specifiek in kantonzaken.



# Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Amsterdam

De algemene waarderingsscore voor rechtbank Amsterdam is hoger bij rechtzoekenden (72) dan bij professionals (62), maar dit verschil is niet significant. Alleen als het gaat om civiel-handelszaken zijn professionals fors kritischer dan rechtzoekenden (53 vs. 84).

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
<b>Algemene waardering</b>	72	62
Civiel-handel	84	53
Civiel-familie	67	63
Kanton	71	48
(Bestuur en) Belasting	75	64
Vreemdelingen		
Straf	65	64

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

- Significant lager dan rechtzoekenden
- Significant hoger dan rechtzoekenden

# Waardering voor zaaksoorten, naar thema's voor rechtbank Amsterdam

## Pluspunten

Voor zowel rechtzoekenden als professionals geldt dat met name het rechterlijk functioneren als een sterk punt naar voren komt van rechtbank Amsterdam. Dit geldt voor alle zaaksoorten. Meer specifiek betreft het de omgang met de rechtzoekenden dan wel professionals en het serieus nemen door de rechter. De deskundigheid en de voorbereiding van de rechter komen ook als sterk punt bij enkele zaaksoorten terug, met name bij de professionals.

## Verbeterpunten

Verbeterpunten die zowel uit de prioriteitenanalyse voor de professionals als voor de rechtzoekenden naar voren komen zijn de doorlooptijd en de administratieve contacten. Voor de professionals binnen kantonzaken geldt echter dat ook het thema uitspraak een terugkomend verbeterpunt is.

## Pluspunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	<ol style="list-style-type: none"> <li>Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>
Civiel-familie	<ol style="list-style-type: none"> <li>Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>
Kanton	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Begrijpelijkheid zitting (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>
(Bestuur en) Belasting	<ol style="list-style-type: none"> <li>Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Vorbereiding rechter (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>

## Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (Rechtspraak.nl)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)</li> <li>Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)</li> </ol>
Civiel-familie	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)</li> </ol>
Kanton	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)</li> <li>Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)</li> </ol>
(Bestuur en) Belasting	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)</li> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> </ol>
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Informatievoorziening voor zitting (Administratieve contacten)</li> </ol>

# Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Amsterdam

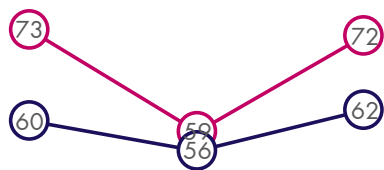
## Verschillen tussen doelgroepen

Zoals eerder in de rapportage naar voren kwam, laten de professionals binnen civiel-handelszaken zich kritischer uit over rechtbank Amsterdam dan de rechtzoekenden. Ook de waarderingen van de 2 doelgroepen voor de zaaksoort kantonzaken liggen relatief ver uit elkaar. Familie- en strafzaken krijgen van beide groepen hetzelfde oordeel.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

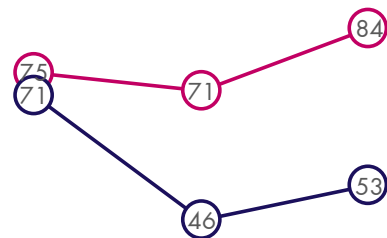
De algemene waarderingsscore blijft voor professionals stabiel. De waardering van de rechtzoekenden toont een grilliger beeld, dit zien we vooral terug in de waardering voor familiezaken en strafzaken. Bij bestuurs- en belastingzaken toont de waardering van de professionals juist een grilliger beeld. Kantonzaken tonen bij de professionals een opvallende daling.

Totaal



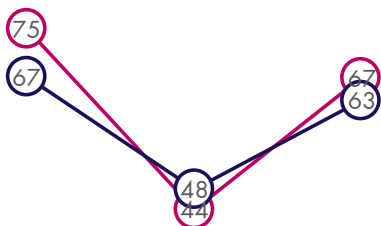
2011 2014 2017

Civiel-handel



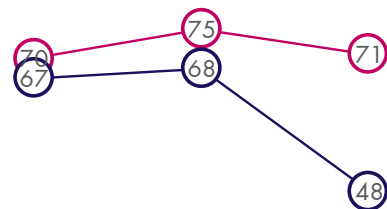
2011 2014 2017

Civiel-familie



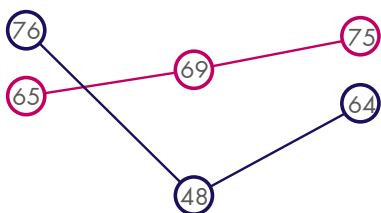
2011 2014 2017

Kanton



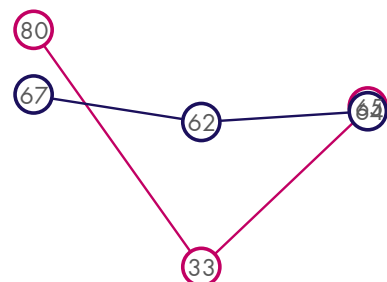
2011 2014 2017

(Bestuur en) Belasting



2011 2014 2017

Straf



2011 2014 2017



# Bijlagen

# Tekstanalyse\*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

## Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (34%), de communicatie en informatie (18%) en de organisatie en gang van zaken (13%) zijn de 3 onderwerpen waarover de meeste opmerkingen worden gemaakt. Het gebouw, de faciliteiten en de bereikbaarheid noemen rechtzoekenden relatief het minst vaak als reden voor (on)tevredenheid (2%).

## Vergelijking met benchmark van alle rechtbanken

De tekstanalyse laat zien dat er bij rechtbank Amsterdam zeer vergelijkbare onderwerpen ter sprake komen als bij de benchmark van alle rechtbanken. De top 3 van onderwerpen is hetzelfde, maar bij de benchmark van alle rechtbanken worden er minder opmerkingen gemaakt over de bejegening door de rechter (24% vs. 34%).



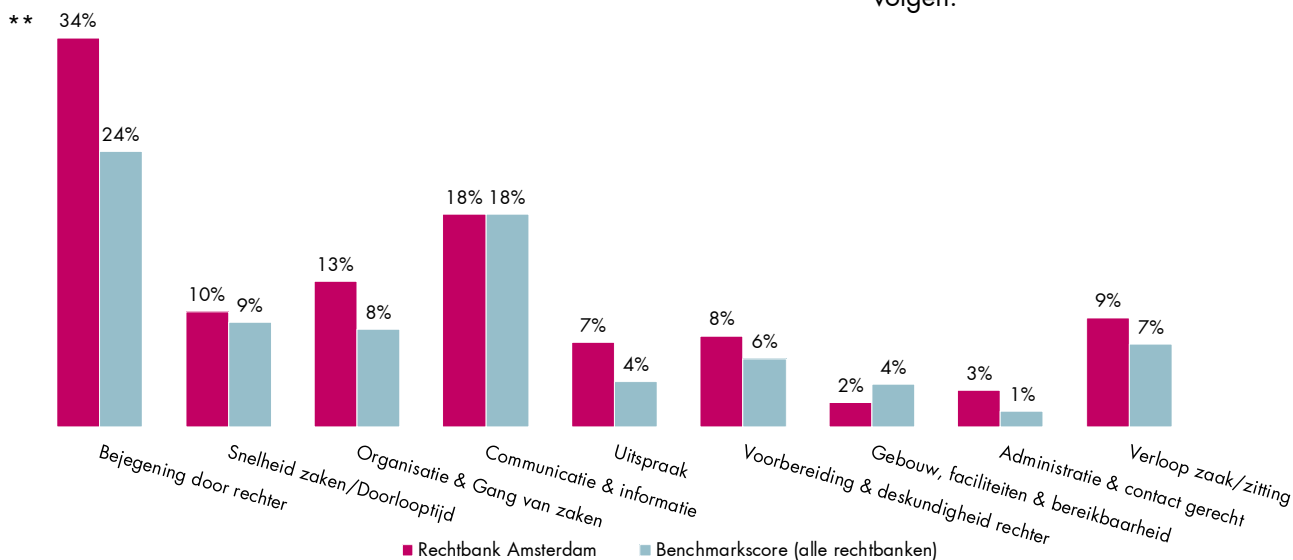
Rechter was vriendelijk en correct."



Ik ben schuldig, maar ze hebben toch rekening gehouden met mij. Ik ben heel netjes behandeld."



Ik vind de juridische teksten bijna niet te volgen."



Ik ben tevreden, omdat alles op rolletjes loopt. Er zijn goede voorzieningen met koffie. Het is ook heel fijn dat de rechter heel begripvol is naar beide partijen."



Duidelijke en heldere communicatie over het verdere verloop en verwachtingen."



Het verliep allemaal heel erg soepel en de medewerkers waren vriendelijk. Het was een net proces. De rechter was wel relaxt."

\*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 rechter (28%), de voorbereiding en deskundigheid van de rechter (24%) en communicatie en informatie (19%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. Het gebouw, de faciliteiten en de bereikbaarheid noemen professionals het minst vaak (5%), gevolgd door administratie en contact gerecht (8%).

## Vergelijking met benchmark van alle rechtbanken

De tekstanalyse laat zien dat de onderwerpen die ter sprake komen, veel overeenkomsten vertonen met de benchmark van alle rechtbanken. De verschillen zijn zeer beperkt.



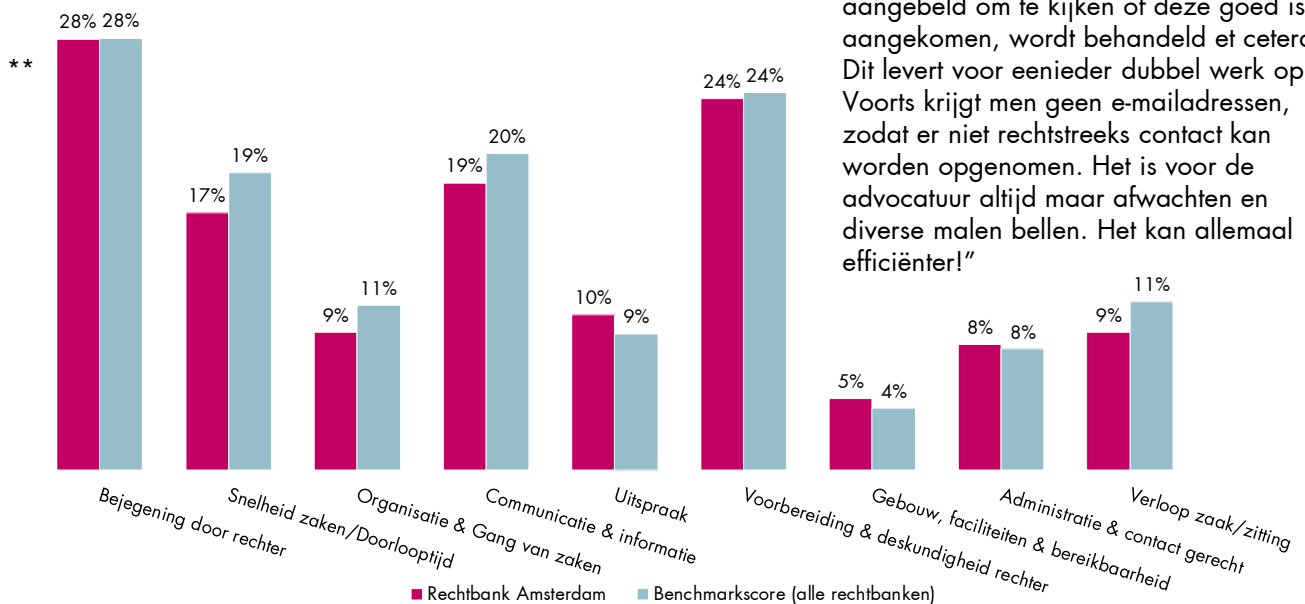
"Ik ben tevreden, omdat ik de bejegening van de rechter richting de verdachte en mijzelf prettig vind. Wel is het taalgebruik van de rechter, de officier van justitie en/of de advocaat regelmatig te ingewikkeld voor mijn cliënt."



"Deskundige zakelijke en onbevooroordeelde rechters met oor voor het verhaal van cliënt."



"De telefonische bereikbaarheid is doorgaans een probleem. Op een vrijdagmiddag de strafgriffie bereiken is onmogelijk. Ook na 16:30 uur. Daarbij moet er altijd achter een fax worden aangebeld om te kijken of deze goed is aangekomen, wordt behandeld et cetera. Dit levert voor eenieder dubbel werk op. Voorts krijgt men geen e-mailadressen, zodat er niet rechtstreeks contact kan worden opgenomen. Het is voor de advocatuur altijd maar afwachten en diverse malen bellen. Het kan allemaal efficiënter!"



"Zeer ontevreden over de informatie bij de balie, de inhoudelijke behandeling van de zaak en de uitleg van de rechters."



"In vergelijking met andere rechters komen de rechters bij bestuursrecht Amsterdam zeer goed op mij over."



"Wachttijden als gevolg van krap inplannen tegenover de tijd die een zaak vergt. In de middag zijn wachttijden van een uur geen uitzondering."

\*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 tekstanalyse laat zien dat beide doelgroepen de meeste opmerkingen maken over de bejegening door de rechter (34% en 28%). De meest opvallende verschillen zijn zichtbaar in het aantal opmerkingen die de professionals maken over de voorbereiding en deskundigheid van de rechter, vergeleken met de rechtzoekenden (24% versus 8%). Ook maken de professionals meer opmerkingen dan de rechtzoekenden over de doorlooptijden (17% versus 9%).



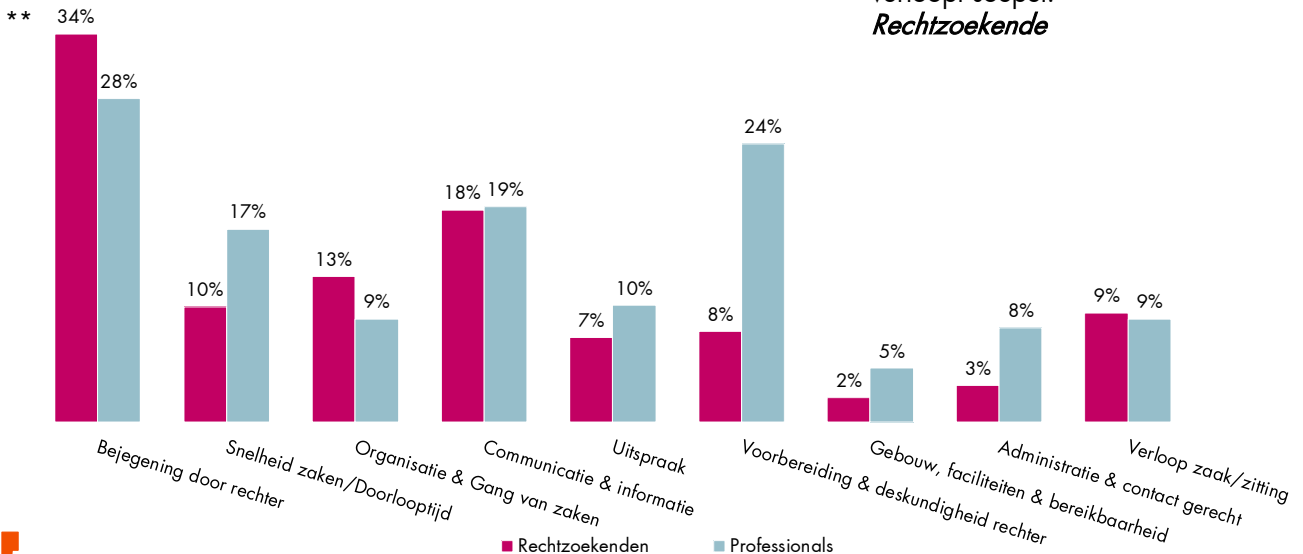
Ik ben tevreden over de behandeling en de opstelling van de rechter, je wordt serieus genomen.”  
**Rechtzoekende**



Toegankelijkheid van het gebouw is rommelig. Onduidelijkheid over de toegang met trap en lift. Het contact met de bode is onvriendelijk.”  
**Rechtzoekende**



De gang van zaken is duidelijk en alles verloopt soepel.”  
**Rechtzoekende**



Erg lange wachttijden voor een mondelinge behandeling, lange wachttijden voor vonnissen. De bereikbaarheid van de griffie kan tevens verbeterd worden (vooral op vrijdagmiddag).”  
**Professional**



Het is precies wat je hoopt bij een rechtbank: procedures worden snel gepland, rechters zijn deskundig en de uitspraken begrijpelijk.”  
**Professional**



De deskundigheid van de rechtbank is goed op orde. Uitspraken zijn begrijpelijk en ook de communicatie is helder.”  
**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.