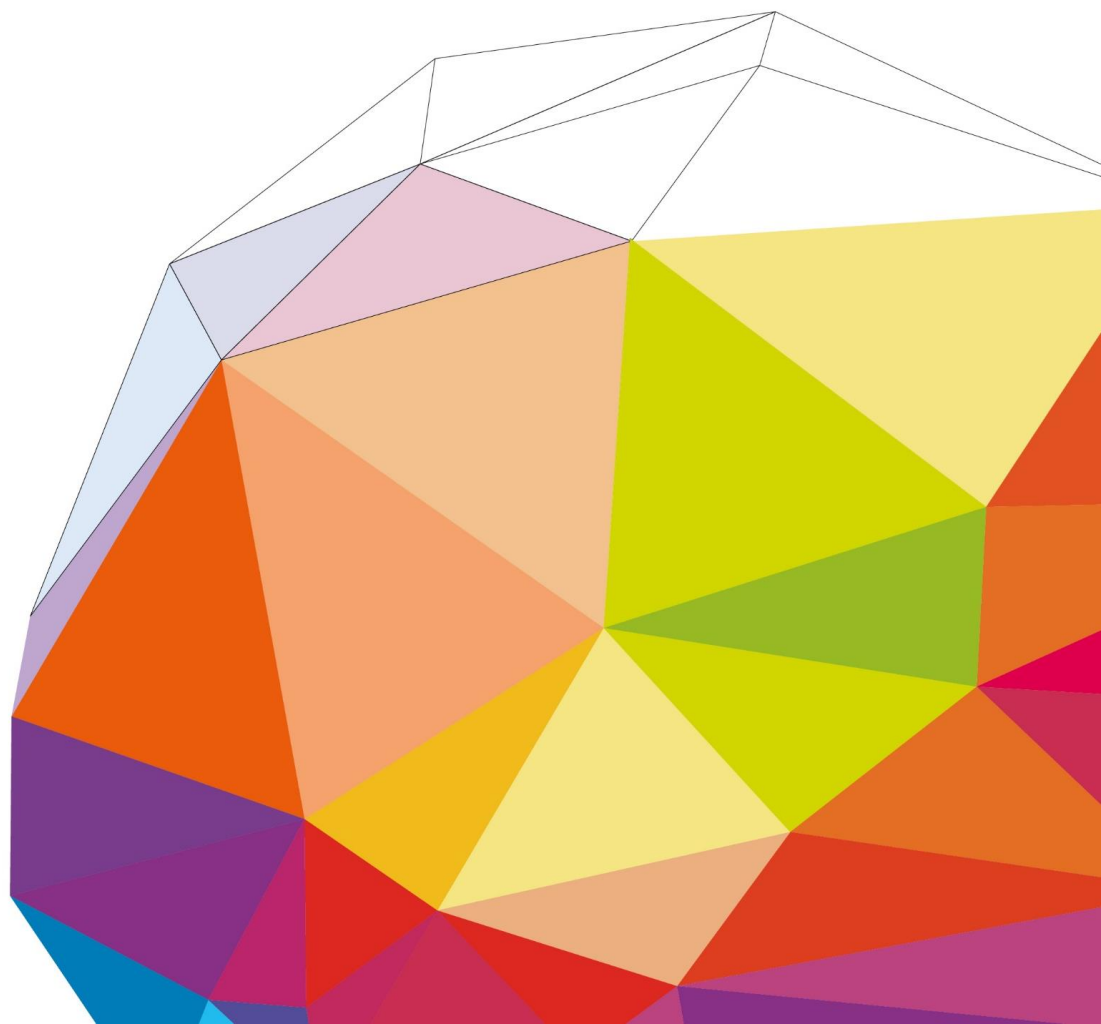


# Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Den Haag

22 december 2017



# Inhoud

---

Inleiding

---

Managementsamenvatting

---

**Deel A Waardering rechtzoekenden**

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

---

**Deel B Waardering professionals**

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

---

**Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken**

5. Waardering rechtzoekenden en professionals vergeleken

---

Bijlage



# Inleiding

# Achtergrond en doel

## Achtergrond

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

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

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

## Doel

Het doel van het KWO2017 is tweeledig:

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

## Doelgroepen

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

## Onafhankelijk bureau SAMR

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

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

# Onderzoeksoepzet in vogelvlucht

## Doelgroep



Rechtzoekenden

Eisers/verzoeker, verdachten/verweerders/gedaagden



Slachtoffers

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

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



Professionals

Officieren van justitie, advocaten, 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: 197

**Steekproefkader**  
Hele populatie in veldwerkperiode

**Zaaksoorten**  
Straf, kanton\*

**Respons**  
Landelijk: 217  
Dit gerecht: 8



**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: 231

**Steekproefkader**  
11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

**Zaaksoort**  
Insolventie

**Respons**  
Landelijk: 190  
Dit gerecht: 5

### 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.

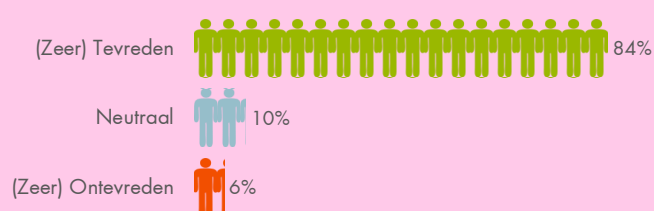
### Presentatie van klantwaardering

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.

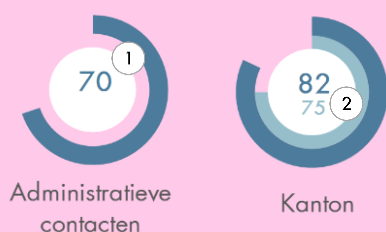
### Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

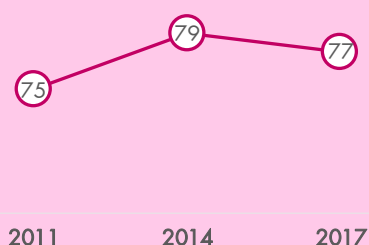
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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 6
1 Ontvangst bij aankomst gerecht	97		97 *	0%	95	157
Openingsdagen gerechtgebouw	3 90	10	90 ↗	8%	85 +	145
2 Entree, ruimte en bewegwijzering	94	4	91 ↗	0%	85 +	157
Behandeling door medewerkers	97		97 5	0%	96	157 5
Behandeling door bode(s)	98		98 *	2%	96	154

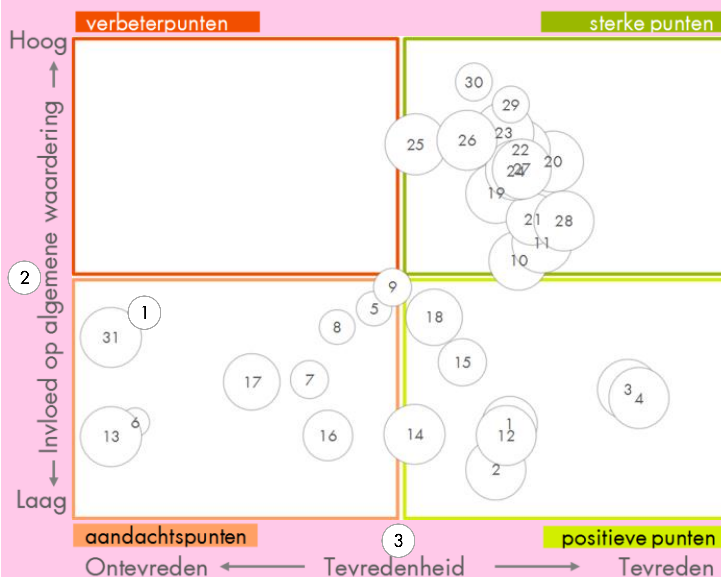
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

De volgende elementen zijn weergegeven:

1. Het thema (dikgedrukt).
2. De onderliggende aspecten.
3. De spreiding van de antwoorden: % (zeer) tevreden, % neutraal en % (zeer) ontevreden.
4. De waarderingsscore. Wanneer er geen waarnemingen zijn binnen een subcategorie staat er 'n.v.t.' in de grafiek.
5. 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 Den Haag

## Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden en de professionals zijn zeer tevreden over het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van en uitleg over de uitspraak bij rechtbank Den Haag. Over de bereikbaarheid en de administratieve contacten is men minder tevreden.

## Introductie op de overkoepelende conclusies

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

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

## Algemene tevredenheid rechtbank Den Haag goed

De algehele waarderingsscore van zowel de rechtzoekenden als de professionals voor rechtbank Den Haag is goed en ligt in lijn met de benchmark van alle rechtbanken. Ook ten opzichte van elkaar zijn er weinig verschillen. Alleen over de zaaksoort civiel-handelszaken zijn de professionals een stuk kritischer dan de rechtzoekenden.

## Hoge tevredenheid thema's rechterlijk functioneren, uitspraak en uitleg van het gerecht

De tevredenheid over het rechterlijk functioneren en de uitspraak is hoog en ligt in lijn met het landelijk beeld. Ook de uitleg van het gerecht wordt positief beoordeeld.

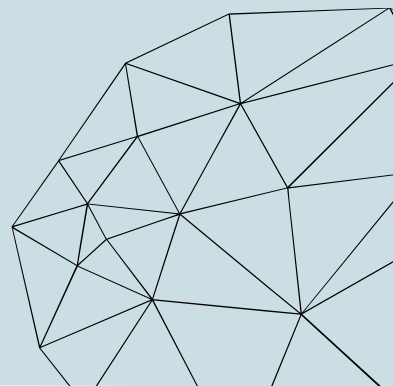
Als het gaat om het rechterlijk functioneren, scoort rechtbank Den Haag zowel bij de rechtzoekenden als de professionals goed op de omgang van de rechter met de professionals en rechtzoekenden en de begrijpelijkheid van de zitting.

## Hoge tevredenheid thema's rechterlijk functioneren en uitspraak (vervolg)

Wat betreft de uitspraak zijn de rechtzoekenden met name tevreden over de uitleg van de rechter bij de beslissing. De professionals zijn juist het meest tevreden over de begrijpelijkheid van de uitleg. Ook over de passendheid in de bestendige jurisprudentie zijn professionals zeer te spreken. Zij zijn hierover meer tevreden dan in eerdere metingen. Ten opzichte van eerdere metingen zijn de rechtzoekenden minder tevreden over hun omgang met de rechter, terwijl de professionals hier vaker tevreden over zijn.

## Onvrede over de bereikbaarheid van rechtbank Den Haag en de administratieve contacten

De bereikbaarheid van rechtbank Den Haag wordt relatief laag beoordeeld. Met name de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail wordt zeer slecht beoordeeld, ook ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken. Daarnaast zijn de administratieve contacten een aandachts- of verbeterpunt. Voor de professionals is de flexibiliteit bij het maken van afspraken een duidelijk verbeterpunt, net als de informatie vooraf over de zaak. De rechtzoekenden zijn ontevreden over de mate waarin rekening gehouden wordt met hun agenda.



## Overkoepelende conclusie (vervolg)

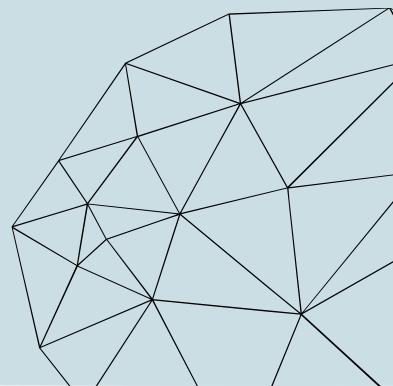
Zowel bij de rechtzoekenden als de professionals zijn de ervaringen wisselend als het gaat om de doorlooptijd en de ontvangst.

### Wisselende ervaringen met de doorlooptijd

Bij zowel de rechtzoekenden als de professionals komt het thema doorlooptijd als verbeterpunt naar voren. De professionals beoordelen de doorlooptijd van de volledige procedure en de termijn tot de zitting zelfs lager dan bij eerdere metingen. In vergelijking met het landelijk beeld zijn de professionals daarentegen relatief positiever over het thema doorlooptijd en in het bijzonder de doorlooptijd van de zitting tot de uitspraak.

### Wisselende ervaringen met de ontvangst

Zowel de rechtzoekenden als de professionals zijn ontevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting. Voor de rechtzoekenden ligt dit vooral aan de privacy(ruimtes), deze worden dan ook lager beoordeeld dan in 2014. Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken zijn beide doelgroepen minder tevreden over de faciliteiten tijdens het wachten en zijn de professionals minder tevreden over de informatievoorziening tijdens het wachten. Alleen als het gaat over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, zijn de professionals hierover vaker tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken. Dit geldt vooral voor het aspect entree, ruimte en bewegwijzering.



# Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Den Haag

## Overkoepelende conclusie

Vooral bij de professionals zien we meerdere onderlinge verschillen tussen de zaaksoorten. Bij rechtzoekenden is er weinig onderscheid zichtbaar. Over civiel-handelszaken zijn professionals fors kritischer dan rechtzoekenden.

### Relatief hoge tevredenheid civiel-familiezaken

De professionals binnen civiel-familiezaken zijn over het algemeen meer tevreden dan het gemiddelde van de benchmark van alle rechtbanken. Ook zijn ze specifiek vaker tevreden over de doorlooptijd, het rechterlijk functioneren en de uitspraak. De rechtzoekenden zijn ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken vaker tevreden over de uitleg van het gerecht.

### Relatief hoge tevredenheid kantonzaken onder professionals

De professionals zijn over kantonzaken bovengemiddeld tevreden, vergeleken met de benchmark van alle rechtbanken en in vergelijking met 2014. Specifiek zijn zij vaker tevreden over de administratieve contacten en de doorlooptijd.

### Wisselende tevredenheid strafzaken

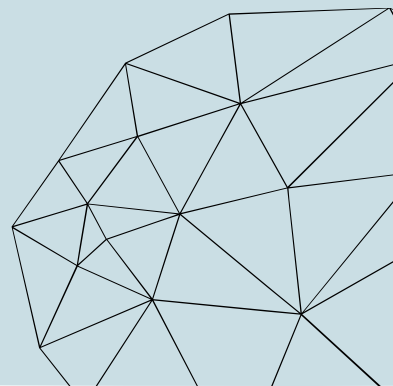
In strafzaken zijn de rechtzoekenden ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken minder tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting. De professionals zijn minder tevreden over de administratieve contacten in deze zaaksoort. Over de aankomst van het gerecht zijn zij echter vaker tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken.

### Professionals fors kritischer in civiel-handelszaken

De professionals die te maken hebben met civiel-handelszaken zijn fors kritischer dan de rechtzoekenden binnen civiel-handelszaken. Vooral over de administratieve contacten en digitale voorzieningen zijn zij minder tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken. Daarnaast is hun tevredenheid over deze zaaksoort gedaald ten opzichte van eerdere metingen.

### Professionals positiever over doorlooptijd in bestuurs- en belastingzaken

Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken zijn de professionals vaker tevreden over de doorlooptijd van bestuurs- en belastingzaken.



# Aanbevelingen

## Overkoepelende aanbeveling

Om de algemene waardering vast te houden en te vergroten, moet rechtbank Den Haag blijven investeren in het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de uitspraak van de rechter. Daarnaast zijn er nog enkele verbeterpunten, namelijk de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail, de flexibiliteit bij het maken van afspraken en de informatievoorzieningen; zowel voorafgaand aan de zaak als tijdens het wachten.

## Behoud focus op het rechtelijk functioneren

Het rechterlijk functioneren is een van de sterkste punten van rechtbank Den Haag. De aspecten binnen dit thema worden namelijk hoog gewaardeerd en hebben veel impact op de algehele waardering. Door te focussen op de meest bepalende elementen van de waardering, kan de huidige goede score behouden blijven.

## Wees flexibeler bij het maken van afspraken

Lang niet alle professionals ervaren een flexibele houding van rechtbank Den Haag 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. Binnen de zaaksoorten kanton-, handel- en strafzaken is de urgentie hiertoe wat betreft de professionals het grootst.

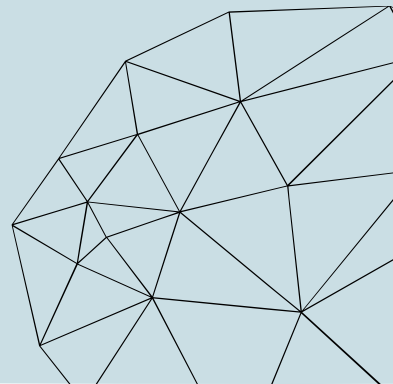
De rechtzoekenden hebben ook behoefte aan meer flexibiliteit bij het inplannen of verplaatsen van een zitting. Waar mogelijk is het dan ook goed voor de waardering om meer rekening te houden met de agenda's van de rechtzoekenden. Wanneer de mogelijkheden beperkt zijn, zorg dan voor een duidelijk uitleg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

## Draag zorg voor snellere procedures

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Met name binnen bestuurs- en belastingzaken (volgens professionals) en stafzaken (volgens rechtzoekenden). Winst is vooral te behalen in de snelheid waarin een zaak voorkomt.

## Verbeter de privacy(ruimtes)

Uit de spontane toelichting en verbeterpunten leren we dat er te weinig plekken zijn om iets in vertrouwen te bespreken en dat de akoestiek in de gang het gevoel geeft dat iedereen kan meeluisteren. Het is belangrijk dat rechtbank Den Haag meer zorg draagt voor de privacy binnen het gerecht.





Deel A  
Waardering rechtzoekenden



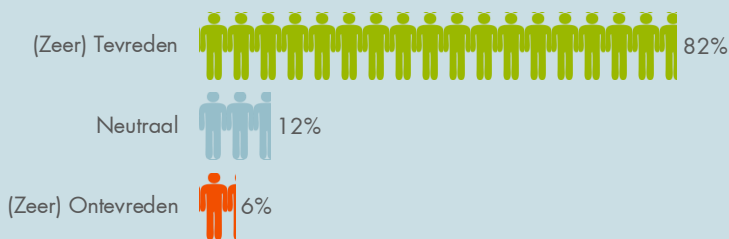
# 1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Den Haag

# Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Den Haag 2017

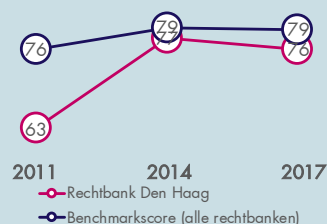


Rechtzoekenden

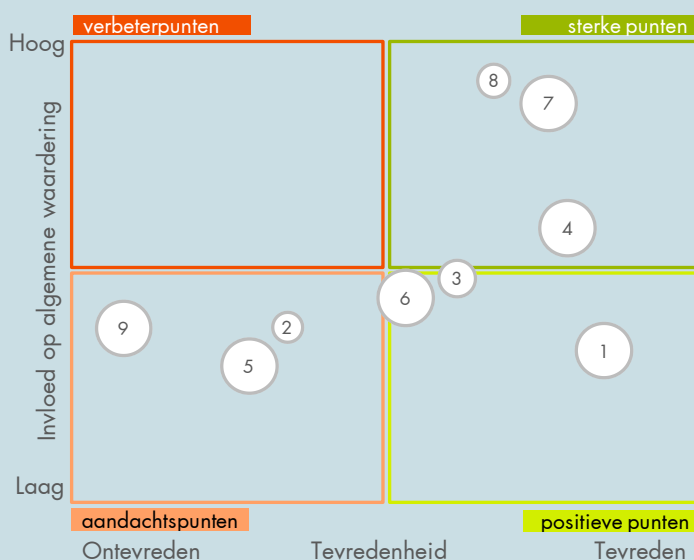
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=197)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=64)
- 3 Rechtspraak.nl (n=92)
- 4 Uitleg van gerecht (n=195)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=197)
- 6 Administratieve contacten (n=196)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=197)
- 8 Uitspraak (n=74)
- 9 Doorlooptijd (n=190)

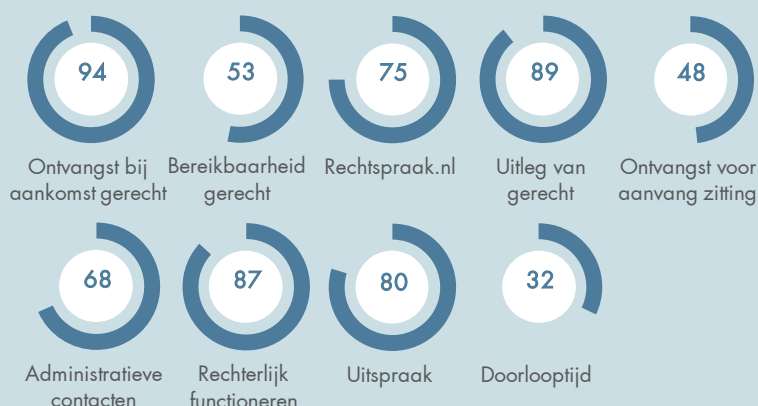
## Pluspunten op aspectniveau

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

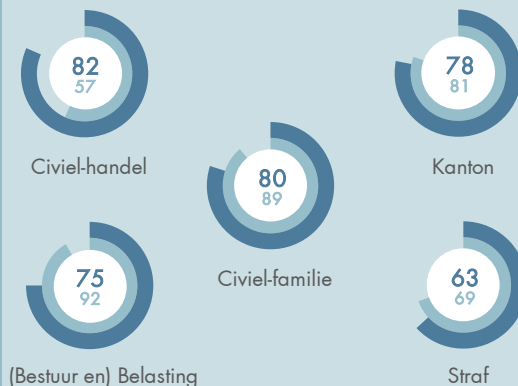
## Verbeterpunten op aspectniveau

1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
2. Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (Bereikbaarheid gerecht)
3. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



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

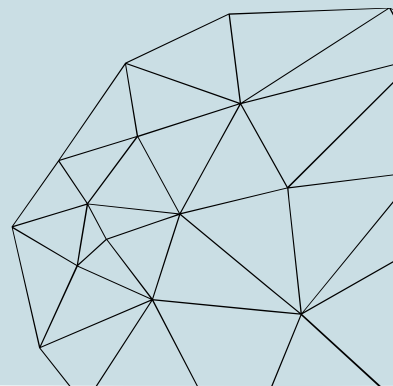
# Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Den Haag

## 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

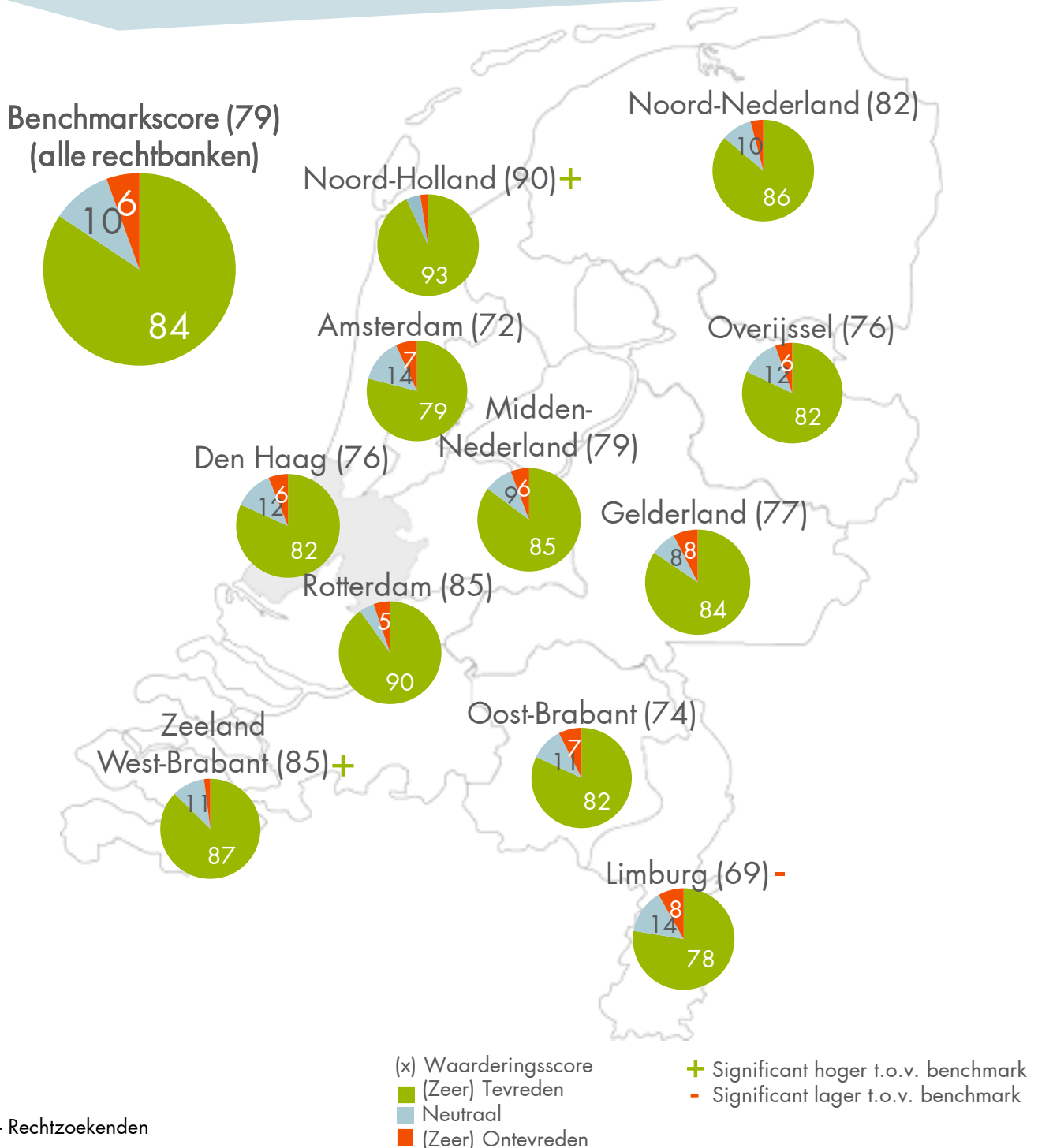
- Op de algehele waardering scoort rechtbank Den Haag met 76 goed. Dit geldt ook voor de tevredenheid over de meeste aspecten, met enkele uitschieters. Scores lopen uiteen van 94 (de openingstijden) tot 8 (bereikbaarheid van medewerkers via e-mail).
- De algehele waardering voor rechtbank Den Haag (76) ligt in lijn met de benchmark van alle rechtbanken samen (79).
- De rechtzoekenden zijn vooral tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, de uitleg van het gerecht en het rechterlijk functioneren. Vooral de behandeling door medewerkers bij aankomst en de omgang van de rechter met de rechtzoekenden scoren goed.
- Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken valt op dat rechtzoekenden binnen rechtbank Den Haag minder tevreden zijn over de behandeling door de bode(s), de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail en de ontvangst voor aanvang van de zitting (specifiek over de faciliteiten tijdens het wachten).
- De tevredenheid over de openingstijden, de privacy(ruimtes) van het gerechtsgebouw en de omgang van de rechter met de rechtzoekenden is gedaald ten opzichte van eerdere metingen.
- Andere aandachtspunten voor rechtbank Den Haag zijn de doorlooptijd van de volledige procedure, de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda's van de rechtzoekenden en de vindbaarheid van informatie op rechtspraak.nl.
- Spontaan genoemde verbeterpunten gaan met name over de doorlooptijd, privacy(ruimtes) en facilitaire zaken.



# Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Den Haag algemeen

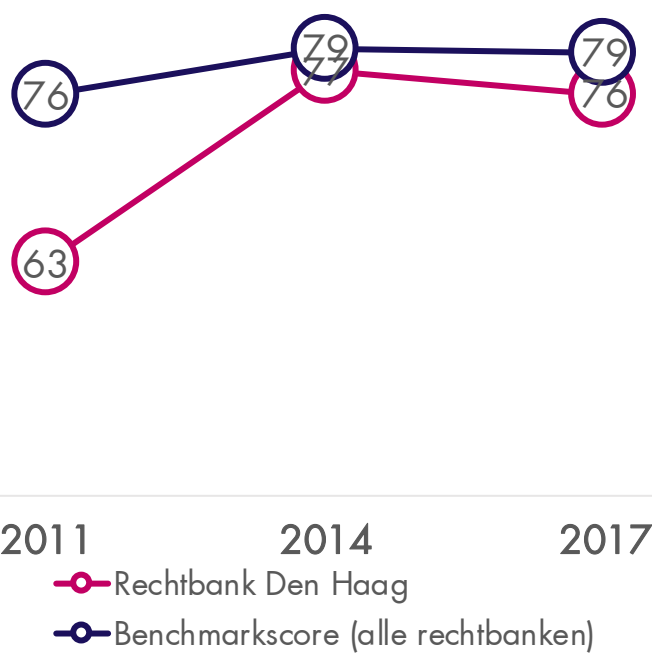
De waarderingsscore van rechtbank Den Haag ligt met 76 in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (79). De overgrote meerderheid (82%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij rechtbank Den Haag. Slechts 6% is (zeer) ontevreden.

Het gerecht met de hoogste waarderingsscore is rechtbank Noord-Holland (90) en het gerecht met de laagste score is rechtbank Limburg (69).



# Trend waardering rechtzoekenden voor rechtbank Den Haag

Rechtbank Den Haag heeft zich tussen 2011 en 2014 sterk verbeterd en heeft de hogere waarderingsscore kunnen vasthouden. De gemiddelde waarderingsscore voor alle rechtbanken is langzaam omhoog geklommen naar 79 en ligt hiermee 3 punten boven de waarderingsscore voor rechtbank Den Haag, maar dit verschil is niet significant.



# Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Den Haag

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

“ Je hebt de gelegenheid gekregen om samen tot een oplossing te komen. De rechter kon ondanks alle geschillen neutraal blijven. Zeer oplossingsgericht.”

“ Deze rechter prikte er goed doorheen en gaf niet te veel ruimte om een eindeloos verhaal op te hangen. Hij was heel duidelijk en handhaaft de rechten, onderlinge problemen moeten gewoon opgelost worden. De rechter laat zich niet chanteren door emoties.”

“ Het traject moet korter.”



“ Rechtzoekende voelt zich onvoldoende geïnformeerd. Hij meent recht te hebben. Verder was de onpartijdigheid van de rechter ver te zoeken.”

“ Omdat op het laatste moment de zaak is afgebroken. Daarnaast krijg ik tegenstrijdige meldingen van bodes.”

# Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Den Haag algemeen en naar thema's

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De rechtzoekenden zijn minder tevreden over de behandeling door de bode(s), de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail en de ontvangst voor aanvang van de zitting (specifiek over de faciliteiten tijdens het wachten) dan de benchmark van alle rechtbanken. De actualiteit van de informatie op rechtspraak.nl wordt door de rechtzoekenden binnen rechtbank Den Haag beter beoordeeld dan de benchmark van alle rechtbanken.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

De rechtzoekenden zijn minder te spreken over de openingstijden en de privacy(ruimtes) van het gerechtsgebouw en de omgang van de rechter met de rechtzoekenden dan in 2014. Zij zijn nu juist positiever over de uitleg van de zitting.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	82	12	6	76	0%	79	197
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	94	6	0	94 *	0%	94	197
Openingstijden gerechtsgebouw	87	11	2	85 ↘	23%	80	152
Entree, ruimte en bewegwijzering	83	12	5	78	0%	78	197
Behandeling door medewerkers	91	9	0	91	0%	92	197
Behandeling door bode(s)	88	10	2	87 *	1%	95 -	196
<b>Bereikbaarheid gerecht</b>	66	22	13	53 *	68%	61	64
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	76	16	9	67	71%	63	58
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	40	28	33	8	80%	35 -	40
<b>Rechtspraak.nl</b>	78	18	3	75 *	53%	71	92
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	65	25	10	55 *	58%	60	83
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	83	14	1	81 *	61%	69 +	77
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	83	11	6	78 *	54%	75	90
<b>Uitleg van gerecht</b>	91	7	1	89 *	1%	90	195
Uitleg verloop zitting	87	9	4	83 ↗	5%	83	188
Uitleg verdere verloop zaak	85	12	4	81	4%	85	190
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	54	41	6	48 *	0%	58 -	197
Faciliteiten tijdens wachten	61	23	16	45	3%	70 -	192
Privacy(ruimtes)	47	30	23	23 ↘	20%	32	158
Tijdige start zitting	70	13	17	54	1%	59	196
<b>Administratieve contacten</b>	74	20	6	68 *	1%	69	196
Informatievoorziening voor zitting	81	7	11	70 *	45%	68	108
Informatievoorziening tijdens het wachten	72	19	9	63 *	38%	55	122
Rekening gehouden met uw agenda	65	13	22	44 *	13%	45	172
Informatie vooraf over zaak	82	13	5	77	24%	70	149
<b>Rechterlijk functioneren</b>	90	7	3	87 *	0%	88	197
Vorbereiding rechter	85	10	5	80	5%	78	187
Omgang rechter met rechtzoekende	90	6	4	85 ↘	2%	90	193
Omgang rechter met professional	91	8	1	90	26%	89	146
Rechter luistert naar standpunten	86	8	6	80	2%	85	194
Rechter neemt u serieus	87	7	6	81 *	1%	84	195
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	89	6	5	83	2%	85	193
Inlevingsvermogen rechter	79	14	7	72	3%	75	191
Onpartijdigheid rechter	84	12	4	81	6%	78	185
Deskundigheid rechter	86	9	4	82	8%	83	181
Begrijpelijkheid zitting	89	8	3	86	2%	87	194
<b>Uitspraak</b>	85	9	5	80 *	1%	84	74
Uitleg rechter over beslissing	86	5	8	78	3%	80	73
Begrijpelijkheid beslissing	76	15	8	68	4%	80	72
<b>Doorlooptijd</b>	53	26	21	32 *	4%	25	190
Doorlooptijd volledige procedure	53	26	21	32	4%	25	190

■ % (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

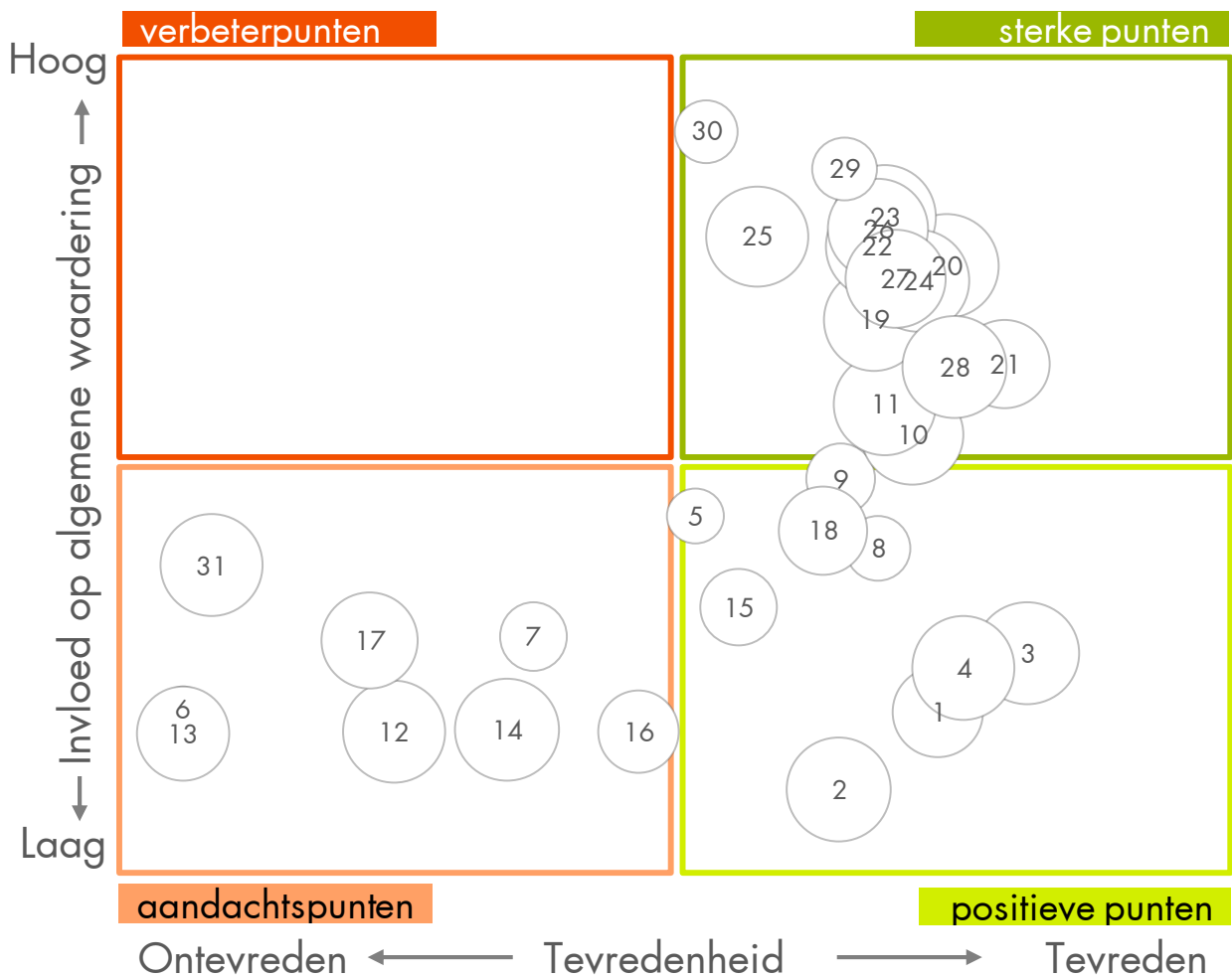
# Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor rechtbank Den Haag

## Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse van rechtbank Den Haag laat geen prioritaire verbeterpunten zien. Er zijn daarentegen wel aandachtspunten. Enkele belangrijke aandachtspunten zijn de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31), de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda van de rechtzoekenden (punt 17) en de vindbaarheid van informatie op rechtspraak.nl (punt 7).

## Sterke punten

De sterke punten van rechtbank Den Haag zitten met name in de uitleg van de rechter over de beslissing (punt 29) en in alle aspecten rondom het rechterlijk functioneren (punt 19-28). De begrijpelijkheid van de beslissing (punt 30) heeft de grootste invloed op de algemene waardering en ligt vlak bij de grens tussen verbeterpunt en sterk punt.



- |    |   |    |   |    |  |
|----|---|----|---|----|--|
| 1  | Openingstijden gerechtsgebouw (n=152)             | 12 | Faciliteiten tijdens wachten (n=192)              | 23 | Rechter neemt u serieus (n=195)              |
| 2  | Entree, ruimte en bewegwijzering (n=197)          | 13 | Privacy(ruimtes) (n=158)                          | 24 | Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=193) |
| 3  | Behandeling door medewerkers (n=197)              | 14 | Tijdige start zitting (n=196)                     | 25 | Inlevingsvermogen rechter (n=191)            |
| 4  | Behandeling door bode(s) (n=196)                  | 15 | Informatievoorziening voor zitting (n=108)        | 26 | Onpartijdigheid rechter (n=185)              |
| 5  | Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=58)    | 16 | Informatievoorziening tijdens het wachten (n=122) | 27 | Deskundigheid rechter (n=181)                |
| 6  | Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=40)      | 17 | Rekening gehouden met uw agenda (n=172)           | 28 | Begrijpelijkheid zitting (n=194)             |
| 7  | Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=83)     | 18 | Informatie vooraf over zaak (n=149)               | 29 | Uitleg rechter over beslissing (n=73)        |
| 8  | Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=77)      | 19 | Vorbereiding rechter (n=187)                      | 30 | Begrijpelijkheid beslissing (n=72)           |
| 9  | Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=90) | 20 | Omgang rechter met rechtzoekende (n=193)          | 31 | Doorlooptijd volledige procedure (n=190)     |
| 10 | Uitleg verloop zitting (n=188)                    | 21 | Omgang rechter met professional (n=146)           |    |  |
| 11 | Uitleg verdere verloop zaak (n=190)               | 22 | Rechter luistert naar standpunten (n=194)         |    |  |



# Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Den Haag

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

De doorlooptijd en privacyruimtes komen hierin eveneens terug als verbeterpunten. Verder worden voornamelijk facilitaire zaken genoemd als verbeterpunten: kapotte wc's, geen water of koffie, de bereikbaarheid per auto en het comfort van de stoelen in de zaal.

“ Meer privacy en niet op een gang moeten overleggen met een advocaat.”

“ Doordat het inzagedossier van Veilig Thuis in deze zaak niet op te vragen was, is er inzicht en tijd verloren gegaan.”

“ Procedure duurt te lang. Vooral als het om inkomen gaat, je kan niet maandenlang zonder inkomen leven. Dat zou in een kwartaal of zo moeten.”



“ Er zou wat meer licht moeten zijn. De ruimte moet beter ingedeeld worden, een beetje opgevrolijkt worden. Meer daglichtachtige situaties creëren. En planten en dergelijke, zodat het wat vriendelijker wordt.”

“ Bij de balie was wat verwarring, daar moet meer duidelijkheid komen. Wat ouderwets met al die papiertjes. Parkeerplaats is duidelijker.”

“ Procedure sneller, betere parkeerplaatsen voor bezoekers, je mag maximaal 2 uur parkeren en dat is waardeloos als je zaak uitloopt.”

## 2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Den Haag

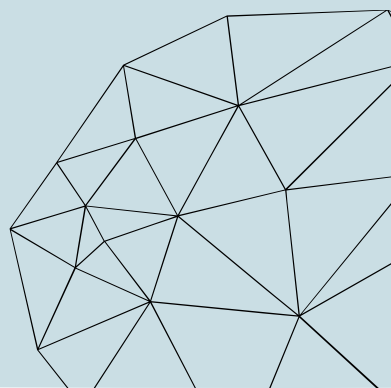
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

Bij de rechtbank Den Haag ligt de algemene waardering van alle zaaksoorten in lijn met de benchmark van alle rechtbanken. De rechtzoekenden binnen rechtbank Den Haag zijn het meest kritisch als het gaat om strafzaken en dat zit vooral in de ontvangst voor aanvang van de zitting en in de administratieve contacten.

## Deelconclusies

- 👉 De rechtzoekenden binnen rechtbank Den Haag geven een even hoge algemene waardering als bij de benchmark van alle rechtbanken. Dit geldt voor alle zaaksoorten.
- 👉 Als het gaat om civiel-familiezaken, dan zijn de rechtzoekenden die te maken hebben met rechtbank Den Haag vaker tevreden over de uitleg van het gerecht dan de benchmark van alle rechtbanken. De waardering voor de uitleg van het gerecht is ook hoger voor de zaaksoort familiezaken dan voor de overige zaaksoorten.
- 👉 De rechtzoekenden zijn minder tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken over de ontvangst voor aanvang van de zitting en dit geldt vooral voor strafzaken. Daarnaast zijn de waarderingsscores binnen strafzaken voor de ontvangst voor aanvang van de zitting en voor de administratieve contacten lager dan de overige zaaksoorten.
- 👉 Voor civiel-handelszaken is de waarderingsscore voor administratieve contacten hoger ten opzichte van andere zaaksoorten.



# Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Den Haag

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

Er zijn geen significante verschillen in de algemene waarderingsscore vergeleken met de benchmark van alle rechtbanken. De algemene waardering en de waarderingsscores van de rechtzoekenden binnen civiel-handels- en civiel-familiezaken, kantonzaken, belastingzaken en strafzaken zijn vergelijkbaar met de benchmark van alle rechtbanken.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

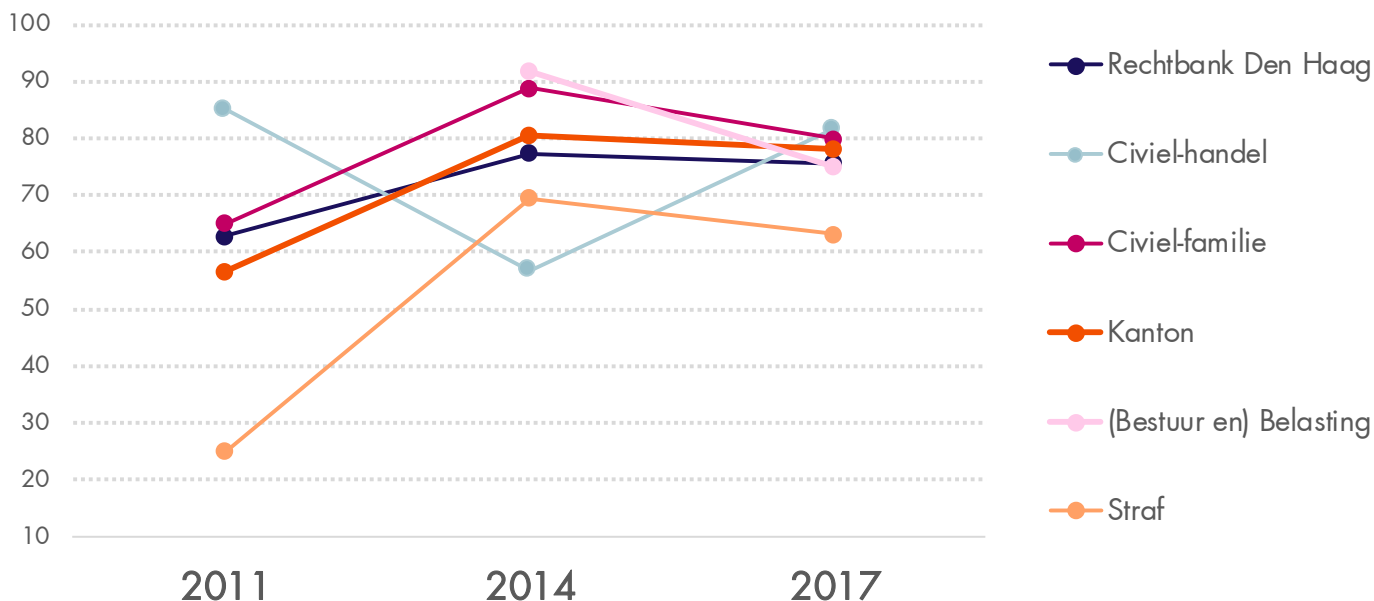
De waarderingen van de rechtzoekenden binnen civiel-familiezaken, kantonzaken en strafzaken laten dezelfde ontwikkeling in de tijd zien van een (sterke) stijging van 2011 naar 2014. De waardering van de rechtzoekenden binnen civiel-handelszaken toont een grillig verloop en is na een sterke daling in 2014 weer bijna terug op het niveau van 2011. De waardering binnen de zaaksoort bestuur- en belastingzaken toont de sterkste daling in 2017.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	82	12	6	76	0%	79	197
Civiel-handel	87	8	5	82	0%	85	38
Civiel-familie	85	10	5	80	0%	78	40
Kanton	85	7	7	78	0%	80	41
(Bestuur en) Belasting	80	15	5	75	0%	83	40
Straf	71	21	8	63	0%	69	38

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

Waarderingsscore is:

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



# Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbank Den Haag (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De rechtzoekenden zijn meer dan de benchmark van alle rechtbanken tevreden over de uitleg van het gerecht bij familiezaken. Over de ontvangst voor aanvang van de zitting zijn zij minder tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken, dit geldt vooral voor strafzaken.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore van de rechtzoekenden binnen familiezaken is hoger voor het aspect uitleg van het gerecht dan de gemiddelde waarderingsscore. Binnen strafzaken is de waarderingsscore lager dan gemiddeld voor het aspect ontvangst voor aanvang van de zitting.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	94	6	94	0%	94	197	
Civielhandel	97		97	0%	95	38	
Civielfamilie	93	8	93	0%	95	40	
Kanton	93	7	93	0%	94	41	
(Bestuur en) Belasting	93	8	93	0%	94	40	
Straf	95	5	95	0%	94	38	
<b>Bereikbaarheid gerecht</b>	66	22	13	53	68%	61	64
Civielhandel	50	25	25	25	89%	62	4
Civielfamilie	71	14	14	57	83%	64	7
Kanton	59	26	15	44	34%	57	27
(Bestuur en) Belasting	75	20	5	70	50%	66	20
Straf	67	17	17	50	84%	54	6
<b>Rechtspraak.nl</b>	78	18	3	75	53%	71	92
Civielhandel	80	10	10	70	74%	77	10
Civielfamilie	74	26		74	53%	67	19
Kanton	79	17	3	76	29%	76	29
(Bestuur en) Belasting	82	14	4	79	30%	70	28
Straf	67	33		67	84%	61	6
<b>Uitleg van gerecht</b>	91	7		89	1%	90	195
Civielhandel	92	8		92	5%	92	36
Civielfamilie	98			98	0%	87	40
Kanton	90	5	5	85	0%	91	41
(Bestuur en) Belasting	90	8		88	0%	93	40
Straf	87	11		84	0%	88	38
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	54	41	6	48	0%	58	197
Civielhandel	55	39	5	50	0%	62	38
Civielfamilie	58	40		55	0%	57	40
Kanton	63	32	5	59	0%	58	41
(Bestuur en) Belasting	55	38	8	48	0%	66	40
Straf	37	55	8	29	0%	50	38

■ % (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 Den Haag (2/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

Er zijn geen significante verschillen in de waarderingsscore vergeleken met de benchmark van alle rechtbanken. De administratieve contacten, het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd scoren voor zowel civiel-handels- en familiezaken, kantonzaken, belastingzaken als strafzaken even hoog (of laag) als de benchmark van alle rechtbanken.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore voor de administratieve contacten is hoger in civiel-handelszaken en lager in strafzaken ten opzichte van de gemiddelde waarderingsscore.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
<b>Administratieve contacten</b>	74	20	6	68	1%	69	196
Civielhandel	89	8	5	86	3%	81	37
Civielfamilie	80	15	5	75	0%	70	40
Kanton	68	27	5	63	0%	65	41
(Bestuur en) Belasting	83	15	5	80	0%	79	40
Straf	50	37	13	37	0%	54	38
<b>Rechterlijk functioneren</b>	90	7	3	87	0%	88	197
Civielhandel	95	1	1	92	0%	93	38
Civielfamilie	90	10	0	90	0%	85	40
Kanton	95	0	0	93	0%	88	41
(Bestuur en) Belasting	85	10	5	80	0%	90	40
Straf	84	11	5	79	0%	83	38
<b>Uitspraak</b>	85	9	5	80	1%	84	74
Civielhandel	80	10	10	70	0%	83	10
Civielfamilie	100	0	0	100	0%	86	8
Kanton	100	0	0	100	5%	89	18
(Bestuur en) Belasting	71	29	0	71	0%	89	7
Straf	77	13	10	68	0%	80	31
<b>Doorlooptijd</b>	53	26	21	32	4%	25	190
Civielhandel	58	24	18	39	0%	34	38
Civielfamilie	53	33	15	38	0%	27	40
Kanton	50	29	21	29	7%	29	38
(Bestuur en) Belasting	59	16	24	35	8%	30	37
Straf	46	27	27	19	3%	8	37

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

Waarderingsscore is:

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

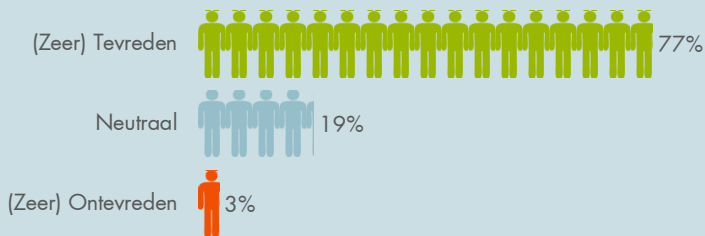


Deel B  
Waardering professionals

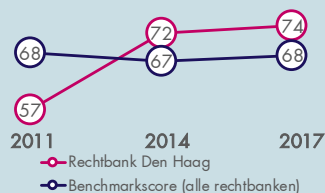
### 3. Waardering professionals voor rechtbank Den Haag



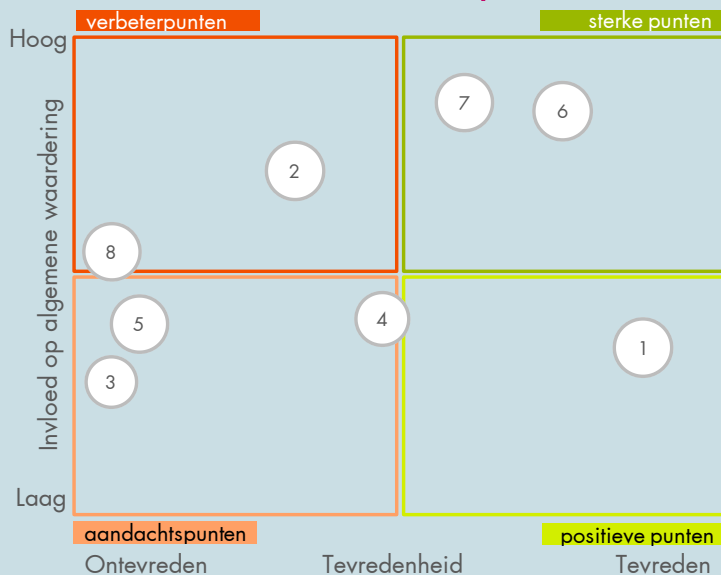
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=231)
- 2 Administratieve contacten (n=231)
- 3 Digitale voorzieningen (n=184)
- 4 Rechtspraak.nl (n=201)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=230)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=230)
- 7 Uitspraak (n=226)
- 8 Doorlooptijd (n=225)

## Pluspunten op aspectniveau

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

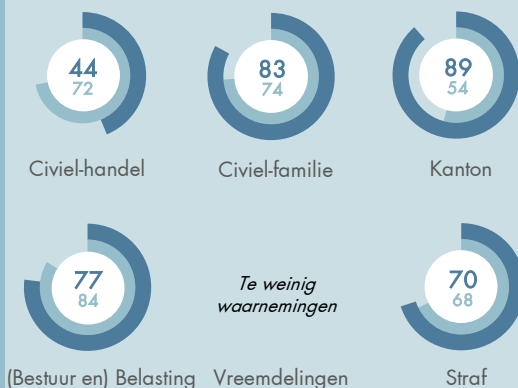
## Verbeterpunten op aspectniveau

1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
3. Informatievoorziening tijdens het wachten (Administratieve contacten)

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



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

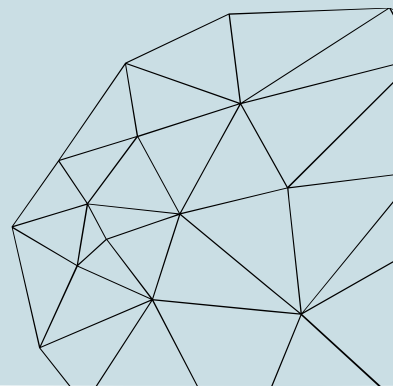
# Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor rechtbank Den Haag

## Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat de thema's het rechterlijk functioneren en de uitspraak (begrijpelijkheid en uitleg bij uitspraak) een belangrijke impact op de tevredenheid hebben en dat deze thema's goed beoordeeld worden door de professionals. Deze scores zijn vergelijkbaar met de benchmark van alle rechtbanken en met voorgaande metingen. Alleen de tevredenheid over de omgang van de rechter met de professional en de uitspraak (passend in bestendige jurisprudentie) is gestegen. Het is belangrijk om te werken aan de flexibiliteit bij het maken van afspraken en de doorlooptijd van de volledige procedure.

## Deelconclusies

- Op de algehele waardering scoort rechtbank Den Haag met 74 goed. Dit geldt ook voor de tevredenheid over de meeste aspecten, met enkele uitschieters. De scores lopen uiteen van 96 (de openingstijden) tot -15 (voorzieningen procederen via internet). De algehele waardering (74) ligt in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (68).
- De professionals zijn vooral tevreden over de ontvangst bij aankomst en het rechterlijk functioneren. Vooral de behandeling door de bodes bij de aankomst bij het gerecht en de begrijpelijkheid van de zitting scoren goed.
- Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) valt op dat professionals minder tevreden zijn over rechtbank Den Haag wat betreft de telefonische bereikbaarheid en de informatievoorziening en faciliteiten tijdens het wachten.
- De tevredenheid over de correspondentie via post/fax, voorzieningen voor procederen via internet, doorlooptijd volledige procedure en termijn tot zitting is gedaald ten opzichte van eerdere metingen.
- De waardering voor digitale voorzieningen, rechtspraak.nl, ontvangst voor aanvang van de zitting, rechterlijk functioneren en doorlooptijd is lager bij de advocaten ten opzichte van de totale waarderingsscore en hoger bij de overige professionals.
- Spontaan genoemde verbeterpunten gaan met name over de doorlooptijd, de tijd die voor zittingen nodig is en de bereikbaarheid van rechters.

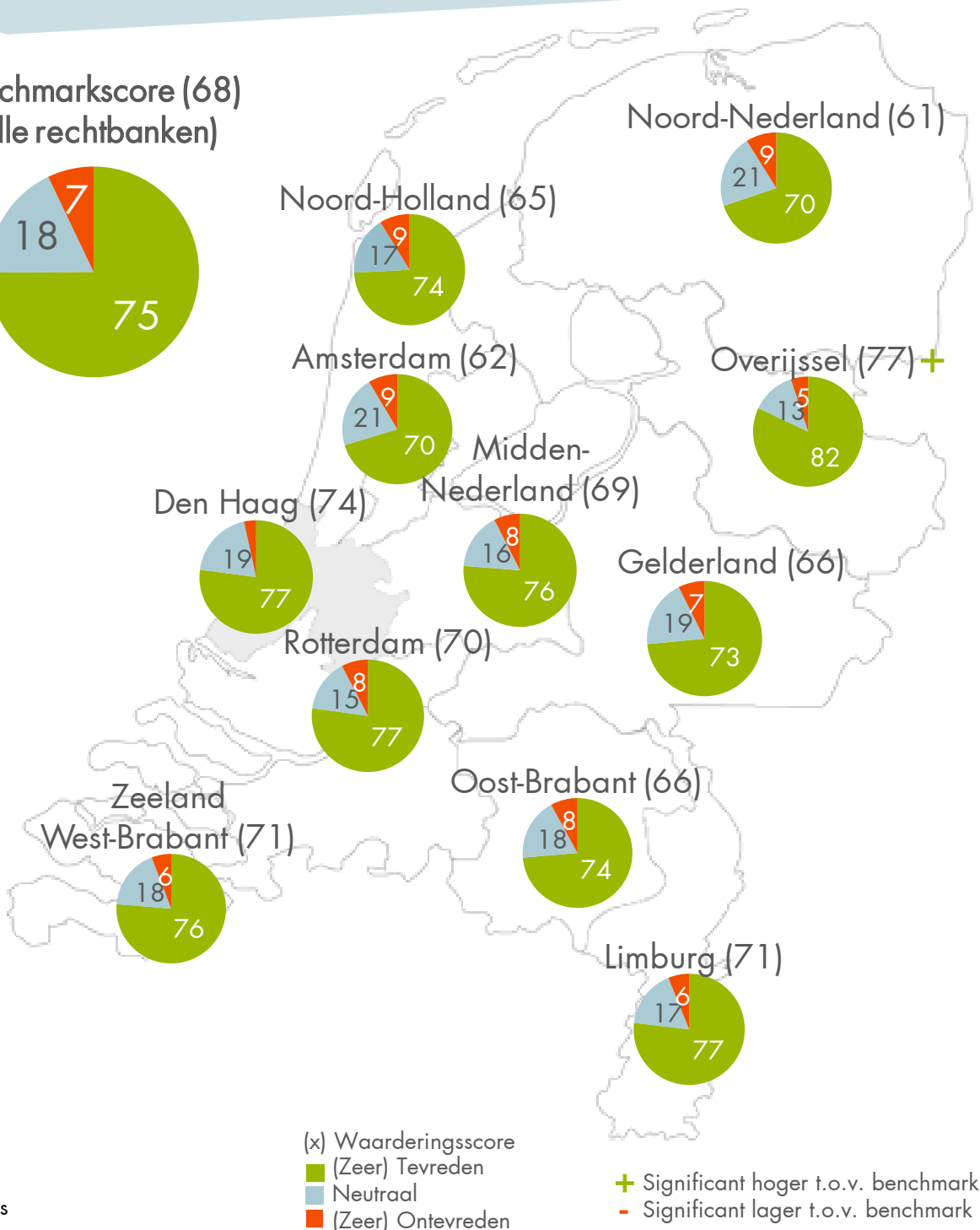
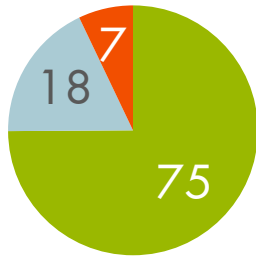


# Waardering professionals voor rechtbank Den Haag algemeen

De waarderingsscore die rechtbank Den Haag krijgt, ligt met 74 in lijn met de benchmark van alle rechtbanken. De grote meerderheid (77%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij rechtbank Den Haag. Slechts 3% is (zeer) ontevreden.

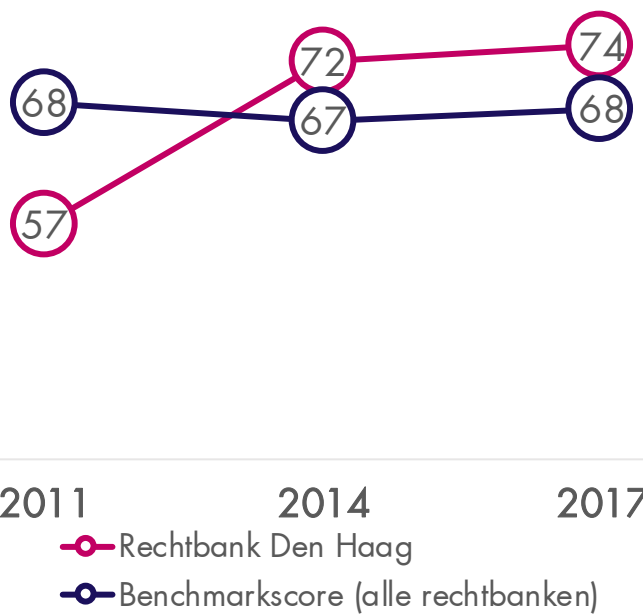
Het gerecht met de hoogste waarderingsscore is rechtbank Overijssel (77) en het gerecht met de laagste score is rechtbank Noord-Nederland (61).

Benchmarkscore (68)  
(alle rechtbanken)



# Trend waardering professionals voor rechtbank Den Haag

Rechtbank Den Haag heeft zich tussen 2011 en 2014 sterk verbeterd en de waarderingsscore is in 2017 verder gestegen naar 74. De benchmarkscore van alle rechtbanken blijft stabiel tussen 2011 en 2017.



# Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Den Haag

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

“ De communicatie en gang van zaken loopt goed. Daarnaast stelt de rechtbank zich over het algemeen flexibel op als er iets speciaals aan de hand is. Vandaar dat ik zeer tevreden ben.”

“ Mijs inziens betrof het steeds inhoudelijk duidelijke zittingen en werden zowel de cliënt als zijn jurist, alsmede ondergetekende op een onafhankelijke en duidelijke wijze gehoord. De zittingen begonnen op tijd en er was ruimte voor humor daar waar het op zijn plaats was.”



“ Er is nog veel ruimte voor verbetering. Strafzaken worden altijd te krap ingepland. Het is lopendebandwerk. De aard van een strafzaak brengt met zich mee dat de verdachte het nadeel van de twijfel krijgt. Voor veel verdachten zijn de gang van zaken en uiteraard de juridische aspecten niet goed te volgen.”

“ De procesgang is erg verschillend. In sommige zaken wordt de zaak aangehouden tot een jaar na de zitting voordat uitspraak wordt gedaan, terwijl in andere zaken binnen 6-8 weken een beslissing gereed is.”

“ Het bijvoorbeeld op onjuiste gronden afwijzen van de buitengerechtelijke incassokosten en het op onjuiste gronden afwijzen van advertentiekosten in uitspraken.”

“ De zaken waarin ik ontevreden ben over de gang van zaken betreffen zaken waarin de rechtzoekende het gevoel heeft onvoldoende te worden gehoord. Daar waar het minder eenvoudig is om een vordering te preciseren en sprake is van een onevenwichtige verhouding tussen partijen, is het de taak van de rechter een oordeel te geven in het licht van alle omstandigheden en zo nodig met gebruikmaking van de in de vordering ingebouwde 'vangnetten'.”

# Waardering professionals voor rechtbank Den Haag algemeen en naar thema's

*Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken*

De professionals zijn vaker tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, de doorlooptijd en de uitspraken die passen binnen de bestendige jurisprudentie. Zij zijn minder tevreden over de telefonische bereikbaarheid en de informatievoorziening en faciliteiten tijdens het wachten.

*Ontwikkeling waardering in de tijd*

De tevredenheid over de omgang van de rechter met de professional en de uitspraak (passend in bestendige jurisprudentie) is gestegen. Op de volgende aspecten is de tevredenheid gedaald: correspondentie via post/fax, voorzieningen procederen via internet, doorlooptijd volledige procedure en termijn tot zitting.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings-score	Weet niet / n.v.t	Benchmark-score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	77	19	3	74	0%	68	231
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	96		4	96 *	0%	93 +	231
Openingstijden gerechtsgebouw	79	18		76	5%	78	219
Entree, ruimte en bewegwijzing	86	12		85	2%	77 +	227
Behandeling door medewerkers	91	8		90	2%	89	227
Behandeling door bode(s)	95	5		95 *	0%	93	231
<b>Administratieve contacten</b>	56	41	3	53 *	0%	59	231
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	63	26	11	52	9%	62 -	211
Correspondentie met medewerkers via post/fax	58	32	10	48 ↓	17%	55	191
Nakomen van afspraken	76	19	6	70	11%	70	205
Flexibiliteit in het maken van afspraken	47	37	16	31	18%	33	189
Informatievoorziening voor zitting	68	22	9	59 *	17%	53	192
Informatievoorziening tijdens het wachten	40	34	26	14 *	21%	26 -	183
Informatie vooraf over zaak	68	27	5	64	4%	65	222
<b>Digitale voorzieningen</b>	43	25	32	11 *	20%	20	184
Bereikbaarheid via e-mail	44	18	38	6	28%	16	166
Voorzieningen procederen via internet	28	28	44	-15 ↓	63%	-9	85
<b>Rechtspraak.nl</b>	70	24	6	64 *	13%	62	201
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	76	17	6	70 *	18%	69	189
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	76	21	3	73 *	21%	68	182
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	60	27	14	46 *	15%	46	196
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	43	47	10	33 *	0%	38	230
Faciliteiten tijdens wachten	53	32	14	39	3%	54 -	223
Privacy(ruimtes)	42	36	23	19	25%	18	173
Op tijd beginnen zitting	47	27	26	21	1%	23	228
<b>Rechterlijk functioneren</b>	87		13	86 *	0%	85	230
Vorbereiding rechter	86		11	84	1%	80	229
Omgang rechter met rechtzoekende	83		15	82	3%	81	224
Omgang rechter met Officier van Justitie	84		16	84 *	5%	83	57
Omgang rechter met verdachte / cliënt	81		15	78 *	19%	81	187
Omgang rechter met professional	89		8	86 ↗	1%	84	229
Rechter luistert naar standpunten	84		13	81	0%	82	230
Rechter neemt u serieus	84		12	81 *	1%	81	228
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	85		13	82	0%	83	230
Inlevingsvermogen rechter	75		20	70	1%	75	229
Onpartijdigheid rechter	84		11	80	1%	79	229
Deskundigheid rechter	88		10	85	1%	82	229
Begrijpelijkheid zitting	90		8	89 *	1%	90	229
<b>Uitspraak</b>	77	21		74 *	2%	69	226
Uitleg rechter over beslissing	74	21	5	69	3%	64	223
Begrijpelijkheid beslissing	78	17	4	74	3%	70	225
Passend in bestendige jurisprudentie	75	20	4	71 ↗	12%	64 +	204
<b>Doorlooptijd</b>	40	47	14	26 *	3%	17 +	225
Doorlooptijd volledige procedure	41	32	27	14 ↓	4%	7	222
Termijn tot zitting	39	34	28	11 ↓	6%	6	217
Termijn zitting tot uitspraak	61	26	13	48	7%	35 +	215

■ % (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

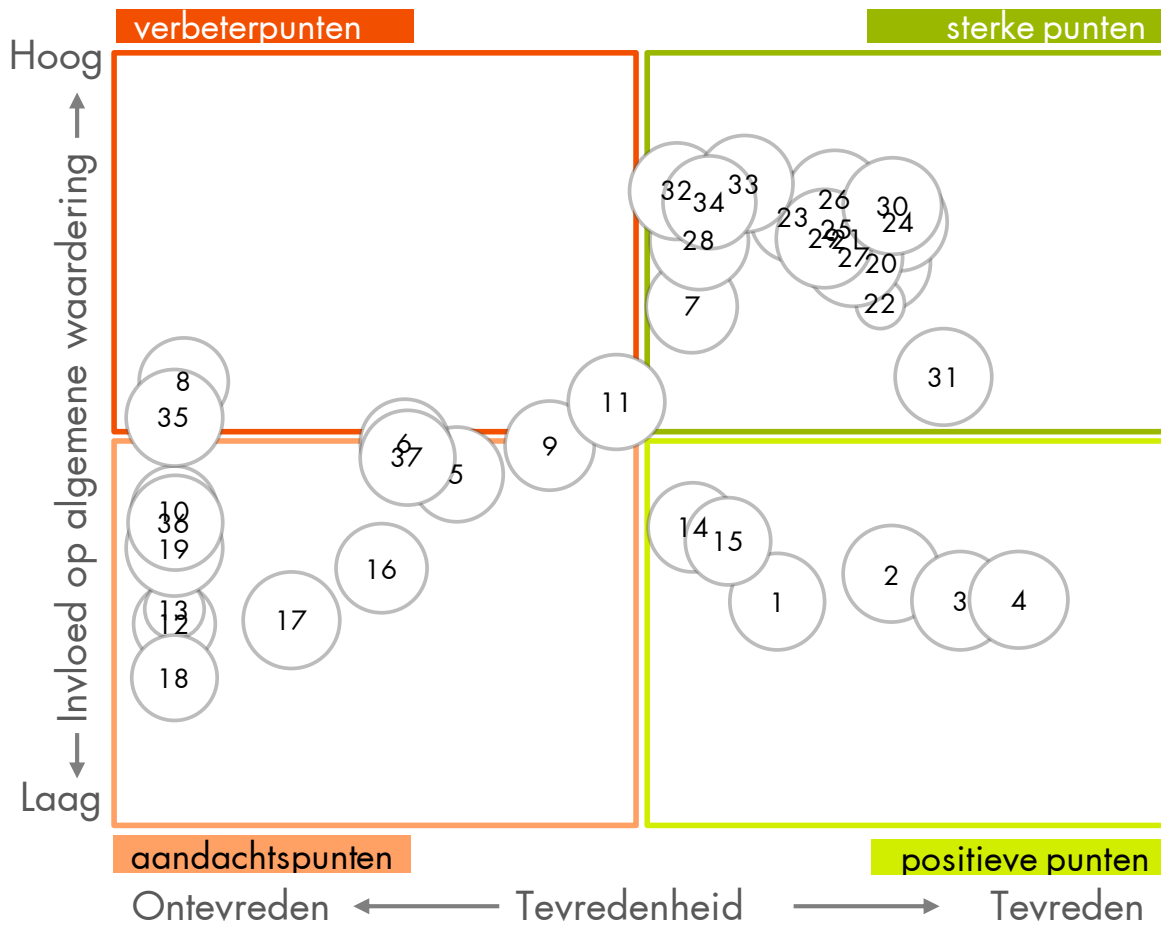
# Prioriteitenanalyse professionals voor rechtbank Den Haag

## Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat 2 prioritaire verbeterpunten zien: flexibiliteit in het maken van afspraken (punt 8) en de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35). Ook de informatie over de zaken die vooraf beschikbaar is (punt 11) is een verbeterpunt, al is men hier relatief meer tevreden over. Enkele andere belangrijke aandachtspunten zijn de telefonische bereikbaarheid met medewerkers en de correspondentie via post/fax (punt 5 en 6), de informatievoorziening tijdens het wachten (punt 10), het op tijd beginnen van de zitting (punt 19) en de termijn tot de zitting en van de zitting tot uitspraak (punt 36 en 37).

## Sterke punten

De sterke punten zitten met name in alle aspecten die te maken hebben met het rechterlijk functioneren (punt 20-31) en de uitspraak (punt 32-34). Daarnaast behoort het nakomen van afspraken (punt 7) tot de sterke punten.



1	Openingsstijden gerechtsgebouw (n=219)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=189)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=230)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=227)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=182)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=229)
3	Behandeling door medewerkers (n=227)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=196)	29	Onpartijdigheid rechter (n=229)
4	Behandeling door bode(s) (n=231)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=223)	30	Deskundigheid rechter (n=229)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=211)	18	Privacy(ruimtes) (n=173)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=229)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=211)	19	Op tijd beginnen zitting (n=228)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=223)
7	Nakomen van afspraken (n=205)	20	Vorbereiding rechter (n=229)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=225)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=189)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=224)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=204)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=192)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=57)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=222)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=183)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=187)	36	Terminj tot zitting (n=217)
11	Informatie vooraf over zaak (n=222)	24	Omgang rechter met professional (n=229)	37	Terminj zitting tot uitspraak (n=215)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=166)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=230)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=85)	26	Rechter neemt u serieus (n=228)		

# Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Den Haag

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

De doorlooptijd, de tijd die voor zittingen nodig is, de uitloop en de doorlooptijd tot de uitspraak komen ook hier naar voren als verbeterpunten. Daarnaast is de bereikbaarheid van rechters een veel genoemd verbeterpunt, met name de bereikbaarheid via e-mail. Ook verschillende aspecten van het rechterlijk functioneren worden gezien als verbeterpunten.

“

Dat er nog steeds niet per mail kan worden gecommuniceerd met de griffie vind ik onbegrijpelijk en echt niet kunnen in deze tijd. Dat KEI nog niet is ingevoerd doet daarbij niet ter zake; kanton (en civiel trouwens ook) leven echt nog in de 20e eeuw. Zaken staan soms extreem lang voor uitspraak (aanhouding volgt soms op aanhouding, keer op keer), ook als er inhoudelijk (qua complexiteit van de zaak) helemaal geen reden voor is.”

“

De motivering van beslissingen omtrent de voorlopige hechtenis schiet nog te vaak tekort. Hoewel een verbeteringsslag is gemaakt, kan die nog altijd beter. Die motiveringsplicht staat tenslotte in de wet, art. 78 lid 2 Sv...”



“

Veel betere bereikbaarheid rechters. Sommige rechters worden boos als je ze rechtstreeks e-mailt. Sommige officieren krijg je nooit aan de lijn. De lijnen moeten korter; een effectievere en efficiëntere communicatie is een must.”

“

Een inschatting van de tijd die voor een behandeling ter zitting nodig is. Dit kan het uitlopen van zittingen en dus (lange) wachttijden beperken.”

“

Sneller een uitspraak van de voorzieningenrechter (met name ten opzichte van het begin van de zaak tot en met het einde) en ook in de bodemzaken.”

“

De behandelingsduur van de zaak. Verder kan de rechter in mijn ogen nog wel wat meer gebruikmaken van zijn onderzoeksbevoegdheden om helderheid te scheppen over feiten en belangen.”



# Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Den Haag

## Waardering vergeleken tussen groepen

We zien dat de advocaten kritischer zijn dan de overige professionals wanneer het gaat over de thema's digitale voorzieningen, rechtspraak.nl, ontvangst voor aanvang van de zitting, rechterlijk functioneren en doorlooptijd. De score van de advocaten ligt dan ook significant lager. Eenzelfde tendens is ook zichtbaar bij de uitspraak.

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De advocaten hebben een hogere algemene tevredenheid vergeleken met de benchmark van alle rechtbanken. Ook zijn zij over de uitspraak meer tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken. Minder tevreden zijn de advocaten echter over de digitale voorzieningen. De overige professionals zijn juist meer tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken over het ontvangst en de doorlooptijd.

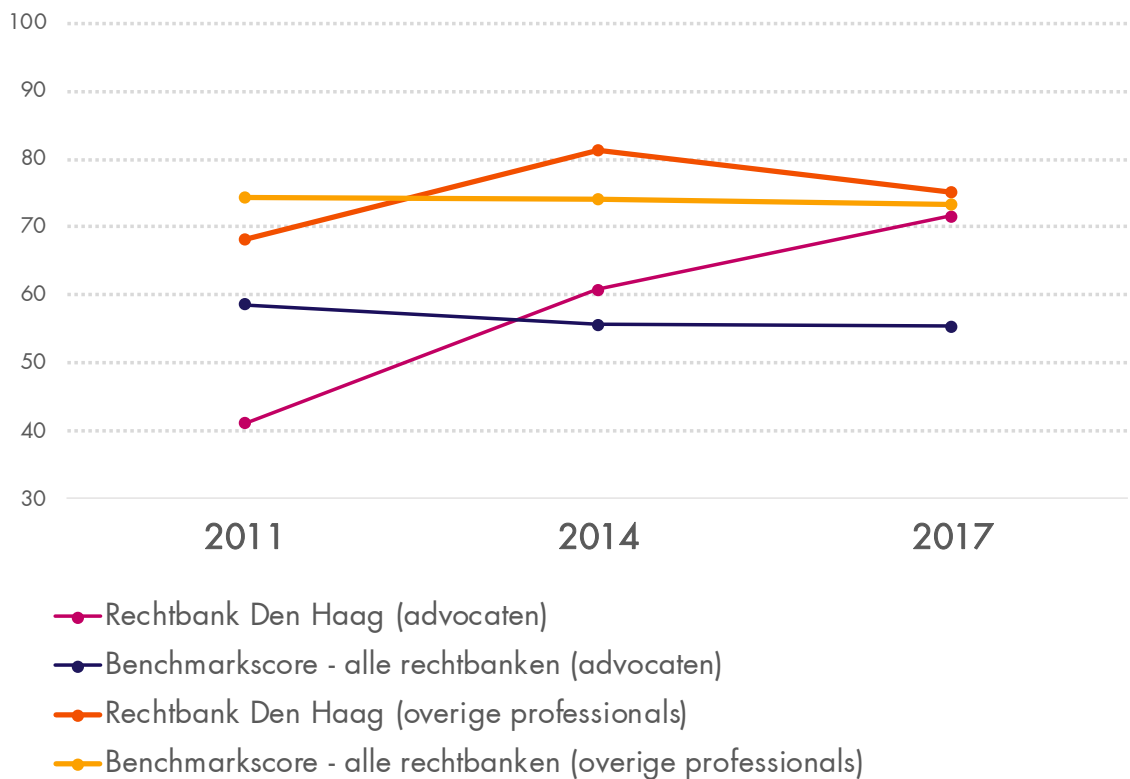
Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	77	19	3	74	0%	68	231
Advocaten	75	23	2	72	0%	55 +	102
Overige professionals	79	17	4	75	0%	73	129
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	96	4	0	96	0%	93 +	231
Advocaten	95	5	0	95	0%	93	102
Overige professionals	97	3	0	97	0%	93 +	129
<b>Administratieve contacten</b>	56	41	3	53	0%	59	231
Advocaten	52	47	1	51	0%	55	102
Overige professionals	59	36	5	54	0%	61	129
<b>Digitale voorzieningen</b>	43	25	32	11	20%	20	184
Advocaten	25	31	44	-19	18%	2 -	84
Overige professionals	58	20	22	36	22%	29	100
<b>Rechtspraak.nl</b>	70	24	6	64	13%	62	201
Advocaten	63	26	11	53	7%	51	95
Overige professionals	75	23	2	74	18%	68	106
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	43	47	10	33	0%	38	230
Advocaten	33	52	15	19	0%	28	102
Overige professionals	51	44	5	45	1%	43	128
<b>Rechterlijk functioneren</b>	87	13	0	86	0%	85	230
Advocaten	81	18	1	80	0%	74	102
Overige professionals	91	9	0	91	1%	90	128
<b>Uitspraak</b>	77	21	2	74	2%	69	226
Advocaten	72	24	4	68	1%	54 +	101
Overige professionals	80	18	2	78	3%	76	125
<b>Doorlooptijd</b>	40	47	14	26	3%	17 +	225
Advocaten	35	46	20	15	1%	2	101
Overige professionals	44	48	9	35	4%	23 +	124

■ % (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 Den Haag

Zowel in 2011 als 2014 lag de waardering van advocaten en overige professionals over rechtbank Den Haag relatief ver uit elkaar. Bij de advocaten heeft de stijgende trend doorgezet, dus in 2017 beoordelen zij rechtbank Den Haag (bijna) hetzelfde als de overige professionals. De benchmark van alle rechtbanken is van 2011 tot 2017 stabiel gebleven, waarbij de overige professionals een hogere waardering geven dan de advocaten.



## 4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Den Haag

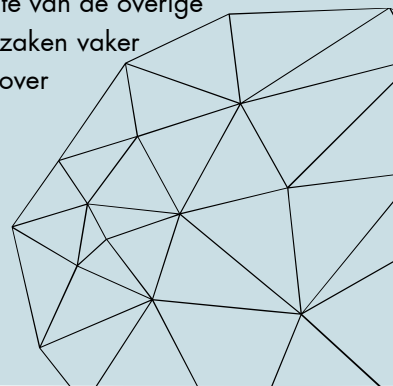
# Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

Rechtbank Den Haag scoort op algemene waardering gelijk aan de benchmark van alle rechtbanken. Over familie- en kantonzaken zijn de professionals vaker tevreden dan over deze zaaksoorten bij de benchmark van alle rechtbanken. Ten opzichte van het gemiddelde van de zaaksoorten zijn de professionals meer tevreden over kantonzaken en minder tevreden over civiel-handelszaken.

## Deelconclusies

- De algemene waardering van professionals is voor de zaaksoorten familiezaken en kantonzaken hoger dan bij de benchmark van alle rechtbanken. Ook ten opzichte van het gemiddelde van alle zaaksoorten is de waarderingsscore voor familiezaken bovengemiddeld. De waarderingsscore van civiel-handelszaken ligt echter onder het gemiddelde van alle zaaksoorten.
- In familiezaken scoort rechtbank Den Haag hoger op het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd dan de benchmark van alle rechtbanken.
- Als het gaat om kantonzaken, dan zijn de professionals hierover vaker tevreden ten opzichte van de overige zaaksoorten. Dit is vooral het geval bij administratieve contacten en de doorlooptijd. Daarnaast is de tevredenheid over de doorlooptijd in kantonzaken ook hoger bij rechtbank Den Haag dan bij de benchmark van alle rechtbanken.
- Als het gaat om civiel-handelszaken, dan zijn professionals hierover minder vaak tevreden ten opzichte van de overige zaaksoorten. Dit geldt vooral voor de digitale voorzieningen, rechtspraak.nl, het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd. Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken scoort rechtbank Den Haag in civiel-handelszaken lager op het gebied van administratieve contacten en digitale voorzieningen.
- In belastingzaken is de tevredenheid over administratieve contacten, de ontvangst voor aanvang van de zitting en de doorlooptijd hoger ten opzichte van de overige zaaksoorten. Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken is de waarderingsscore hoger voor de doorlooptijd bij rechtbank Den Haag.
- In strafzaken is men vaker tevreden over de digitale voorzieningen en minder tevreden over de administratieve contacten en de ontvangst voor aanvang van de zitting ten opzichte van de overige zaaksoorten. Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken is men in strafzaken vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht en minder vaak tevreden over de administratieve contacten.



# Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Den Haag

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

De professionals binnen kantonzaken en civiel-familiezaken zijn bovengemiddeld tevreden. De algemene waardering van de professionals binnen civiel-handelszaken ligt echter lager dan het gemiddelde.

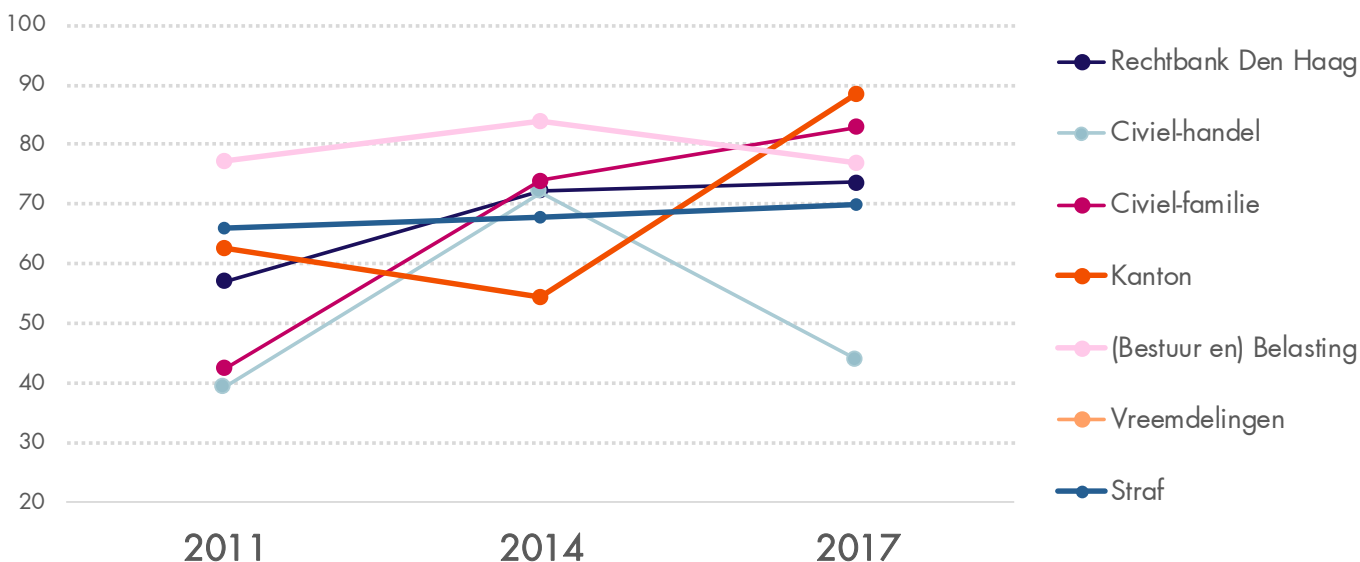
*Ontwikkeling waardering in de tijd*

De waardering van de professionals binnen strafzaken en belastingzaken blijft tussen 2011 tot 2017 stabiel. Civiel-handelszaken en familiezaken hebben vergelijkbare scores in 2011 en 2014. Bij de waardering van de professionals binnen familiezaken blijft een stijgende trend zichtbaar, terwijl de waardering binnen de zaaksoort civiel-handelszaken sterk daalt: terug naar het niveau van 2011. Opvallend is de sterke stijging in de waardering van de professionals binnen kantonzaken in 2017 ten opzichte van 2014.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	77	19	3	74	0%	68	231
Civielhandel	53	38	9	44	0%	54	32
Civielfamilie	85	13	2	83	0%	67	47
Kanton	91	6	3	89	0%	71	35
(Bestuur en) Belasting	81	15	4	77	0%	75	52
Vreemdelingen	80	20	0	80	0%	79	5
Straf	72	27	1	70	0%	64	60

■ % (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 Den Haag (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De professionals zijn vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht dan bij de benchmark van alle rechtbanken. Dit geldt vooral voor de professionals binnen strafzaken. Zij zijn erg ontevreden over de digitale voorzieningen bij de civiel-handelszaken en dit verschilt significant met de benchmark van alle rechtbanken. Ook wat betreft de administratieve contacten bij deze zaaksoort en bij strafzaken zijn zij minder tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore van de professionals voor administratieve contacten is hoger bij kanton- en belastingzaken en lager bij strafzaken ten opzichte van het gemiddelde. Over de digitale voorzieningen is men bij strafzaken juist meer tevreden. De professionals binnen civiel-handelszaken zijn minder tevreden over de digitale voorzieningen en rechtspraak.nl ten opzichte van het gemiddelde.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	96			96	0%	93 +	231
Civielhandel	91			91	0%	90	32
Civielfamilie	98			98	0%	96	47
Kanton	94			94	0%	92	35
(Bestuur en) Belasting	96			96	0%	95	52
Vreemdelingen	100			100	0%	96	5
Straf	98			98	0%	91 +	60
<b>Administratieve contacten</b>	56			53	0%	59	231
Civielhandel	41	59		41	0%	57 -	32
Civielfamilie	55			51	0%	54	47
Kanton	71			71 ●	0%	64	35
(Bestuur en) Belasting	75			75 ●	0%	70	52
Vreemdelingen	80			80	0%	78	5
Straf	37	55		28 ●	0%	45 -	60
<b>Digitale voorzieningen</b>	43	25	32	11	20%	20	184
Civielhandel	19	31	50	-31 ●	19%	11 -	26
Civielfamilie	38			8	15%	13	40
Kanton	35			-4	34%	-8	23
(Bestuur en) Belasting	33			-9	37%	-27	33
Vreemdelingen	50			25	20%	51	4
Straf	66			48 ●	3%	64	58
<b>Rechtspraak.nl</b>	70			64	13%	62	201
Civielhandel	48			34 ●	9%	45	29
Civielfamilie	76			71	4%	58	45
Kanton	68			61	11%	56	31
(Bestuur en) Belasting	74			70	10%	74	47
Vreemdelingen	80			80	0%	69	5
Straf	73			68	27%	63	44

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

Waarderingscore is:

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

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

## Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De professionals zijn wat betreft familiezaken vaker tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken over het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd. Over de doorlooptijd zijn de professionals binnen kantonzaken en belastingzaken ook vaker tevreden.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore voor de ontvangst voor aanvang van de zitting is hoger in belastingzaken en lager in strafzaken ten opzichte van het gemiddelde. De waarderingsscore voor het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd is lager dan het gemiddelde in civiel-handelszaken. De score voor de uitspraak is hoger in familiezaken en de score voor de doorlooptijd is hoger in kanton- en belastingzaken.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	43	47	10	33	0%	38	230
Civielhandel	38	50	13	25	0%	37	32
Civielfamilie	38	53	9	30	0%	25	47
Kanton	49	46	6	43	0%	45	35
(Bestuur en) Belasting	59	37	4	55 ●	2%	53	51
Vreemdelingen	40	40	20	20	0%	61	5
Straf	33	52	15	18 ●	0%	23	60
<b>Rechterlijk functioneren</b>	87		13	86	0%	85	230
Civielhandel	71	26	3	68 ●	3%	77	31
Civielfamilie	91		9	91	0%	78 +	47
Kanton	89		11	89	0%	84	35
(Bestuur en) Belasting	88		12	88	0%	91	52
Vreemdelingen	80	20		80	0%	86	5
Straf	88		12	88	0%	88	60
<b>Uitspraak</b>	77	21		74	2%	69	226
Civielhandel	59	28	13	47 ●	0%	55	32
Civielfamilie	87		13	87 ●	0%	67 +	47
Kanton	68	32		68	11%	62	31
(Bestuur en) Belasting	83	15		81	0%	77	52
Vreemdelingen	80	20		80	0%	73	5
Straf	76	22		75	2%	72	59
<b>Doorlooptijd</b>	40	47	14	26	3%	17 +	225
Civielhandel	22	47	31	-9 ●	0%	5	32
Civielfamilie	30	51	19	11	0%	-10 +	47
Kanton	71	23	6	66 ●	0%	35 +	35
(Bestuur en) Belasting	56	33	12	44 ●	0%	21 +	52
Vreemdelingen	40	60		40	0%	59	5
Straf	22	70	7	15	10%	14	54

■ % (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 Den Haag

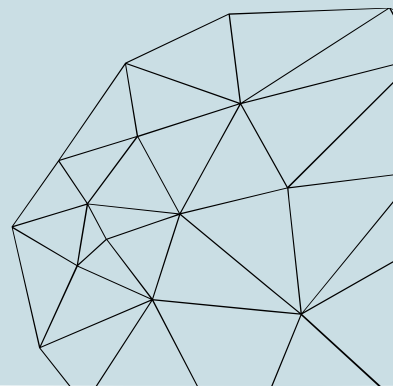
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Den Haag

## Overkoepelende conclusie

De algemene waarderingscore voor rechtbank Den Haag is voor zowel de rechtzoekenden als de professionals gelijk gebleven ten opzichte van de vorige meting. Binnen civiel-handelszaken zijn de professionals fors kritischer dan de rechtzoekenden.

## Deelconclusies

- De algemene waarderingscore voor rechtbank Den Haag stijgt tussen 2011 en 2014 en blijft gelijk in 2017. Dit geldt voor zowel de rechtzoekenden als de professionals. De algemene waardering van deze groepen ligt al 3 metingen dicht bij elkaar.
- De algemene waardering wijkt voor vrijwel alle zaaksoorten niet af tussen de professionals en de rechtzoekenden, alleen in het geval van civiel-handelszaken zijn de professionals flink kritischer (44) dan de rechtzoekenden (82).
- 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.
- De pluspunten hebben volgens de rechtzoekenden en de professionals te maken met het rechterlijk functioneren. De verbeterpunten liggen meer uiteen. Daar waar het pluspunt voor de rechtzoekenden met name zit in de doorlooptijd en de privacy(ruimtes), ligt de nadruk voor de professionals meer op de administratieve contacten en de doorlooptijd.



# Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Den Haag

De algemene waarderingsscore voor rechtbank Den Haag is even hoog bij de rechtzoekenden (76) als bij de professionals (74). Alleen als het gaat om civiel-handelszaken zijn de professionals fors kritischer dan de rechtzoekenden (44 versus 82).

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
<b>Algemene waardering</b>	76	74
Civiel-handel	82	44
Civiel-familie	80	83
Kanton	78	89
(Bestuur en) Belasting	75	77
Vreemdelingen		
Straf	63	70

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 Den Haag

## Pluspunten

De pluspunten voor de verschillende zaaksoorten liggen bij rechtbank Den Haag redelijk in lijn. Zowel bij de professionals als bij de rechtzoekenden is het rechterlijk functioneren het grootste pluspunt. Welke aspecten uit de prioriteitenanalyse als pluspunten naar voren komen, verschilt naar zaaksoorten. Bij civiel-handel zijn dit bijvoorbeeld voor beide groepen de omgang met de rechtzoekende/professional en de voorbereiding van de rechter.

## Verbeterpunten

Voor zowel de rechtzoekenden als de professionals komt de doorlooptijd veelal naar voren als verbeterpunt. Ook komt bij rechtzoekenden het aspect privacy(ruimtes) als een belangrijk verbeterpunt naar voren. De overige verbeterpunten die bij de professionals naar voren komen, zijn meer gevarieerd. Zo hebben deze onder andere te maken met de flexibiliteit bij het maken van afspraken en de uitspraak.

## Pluspunten

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

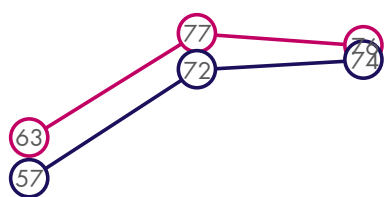
## Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)</li> <li>Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)</li> </ol>
Civiel-familie	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Termijn zitting tot uitspraak (Doorlooptijd)</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>Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)</li> </ol>
(Bestuur en) Belasting	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Informatievoorziening tijdens het wachten (Administratieve contacten)</li> </ol>
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	<ol style="list-style-type: none"> <li>Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak)</li> <li>Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren)</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>

# Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Den Haag

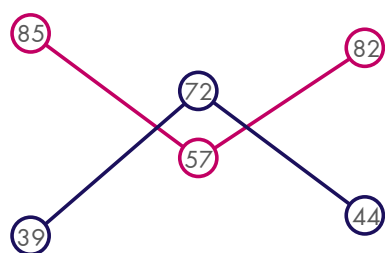
Over de gehele linie toont de waardering van de rechtzoekenden en de professionals voor rechtbank Den Haag een stijgende lijn. De ontwikkeling in de algemene waardering voor de verschillende zaaksoorten varieert sterk. Zo is de ontwikkeling van de rechtzoekenden en de professionals binnen civiel-handelszaken tegenovergesteld en ligt deze ontwikkeling binnen familiezaken meer in lijn.

Totaal



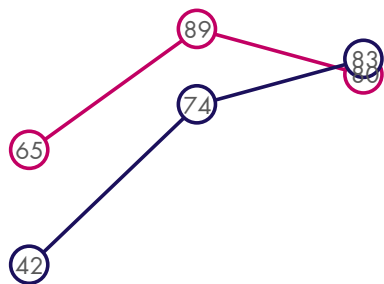
2011 2014 2017

Civiel-handel



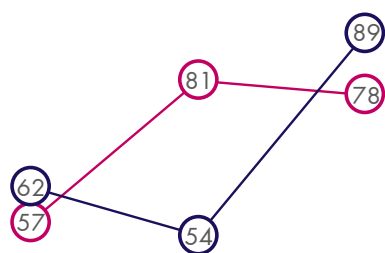
2011 2014 2017

Civiel-familie



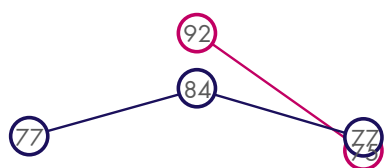
2011 2014 2017

Kanton



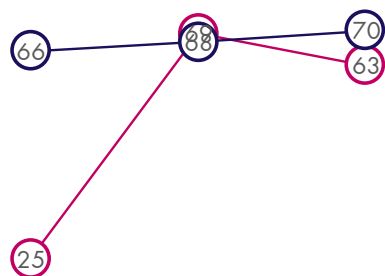
2011 2014 2017

(Bestuur en) Belasting



2011 2014 2017

Straf



2011 2014 2017



# Bijlagen

# Tekstanalyse\*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

## Algemeen beeld

De communicatie en informatie (14%), de bejegening door de rechter (14%) en snelheid van zaken/doorlooptijd (9%) zijn de 3 onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt. Administratie en contact gerecht noemen de rechtzoekenden relatief het minst vaak als reden voor (on)tevredenheid (1%).

## Vergelijking met benchmark van alle rechtbanken

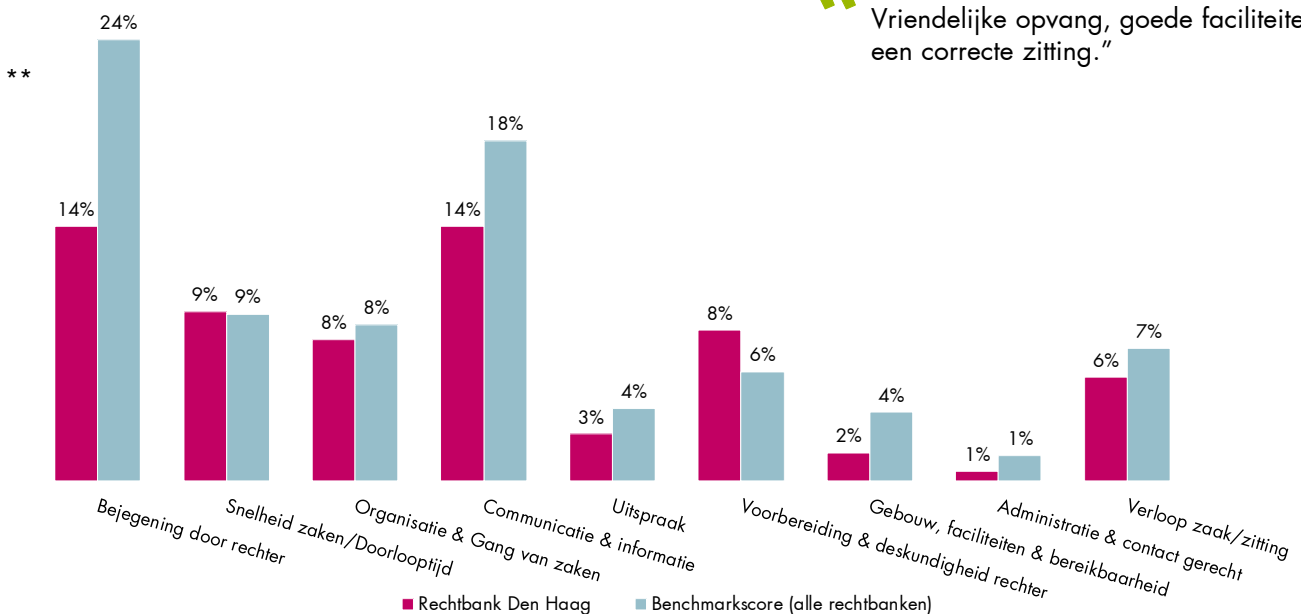
De tekstanalyse laat zien dat er bij rechtbank Den Haag vaak dezelfde onderwerpen ter sprake komen als bij de benchmark van alle rechtbanken. De top 3 van onderwerpen is hetzelfde, maar bij de benchmark van alle rechtbanken worden er meer opmerkingen gemaakt over de bejegening door de rechter en over communicatie en informatie.



Snelheid en goede communicatie."



De indruk die de rechter bij mij heeft achtergelaten is dat ze naar mij luisterde en mijn situatie in het totaalplaatje betrok. De rechter kwam erg deskundig over."



Vriendelijke opvang, goede faciliteiten en een correcte zitting."



Je wordt serieus genomen en alles is duidelijk uitgelegd. En de rechter was zeer vakbekwaam."



Ik ben tevreden omdat alles duidelijk en te begrijpen is."



Alles duidelijk voor iedereen, helder verhaal, goed voorbereid."

\*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 (29%), de voorbereiding en deskundigheid van de rechter (24%), de snelheid van zaken/doorlooptijd (22%) en de communicatie en informatie (21%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. De uitspraak, het gebouw, de faciliteiten en bereikbaarheid en de administratie en contact met het gerecht noemen professionals het minst vaak (6%).

## Vergelijking met benchmark van alle rechtbanken

De tekstanalyse laat zien dat er vergelijkbare onderwerpen ter sprake komen, vergeleken met de benchmark van alle rechtbanken. De top 4 van de meest genoemde onderwerpen is gelijk.



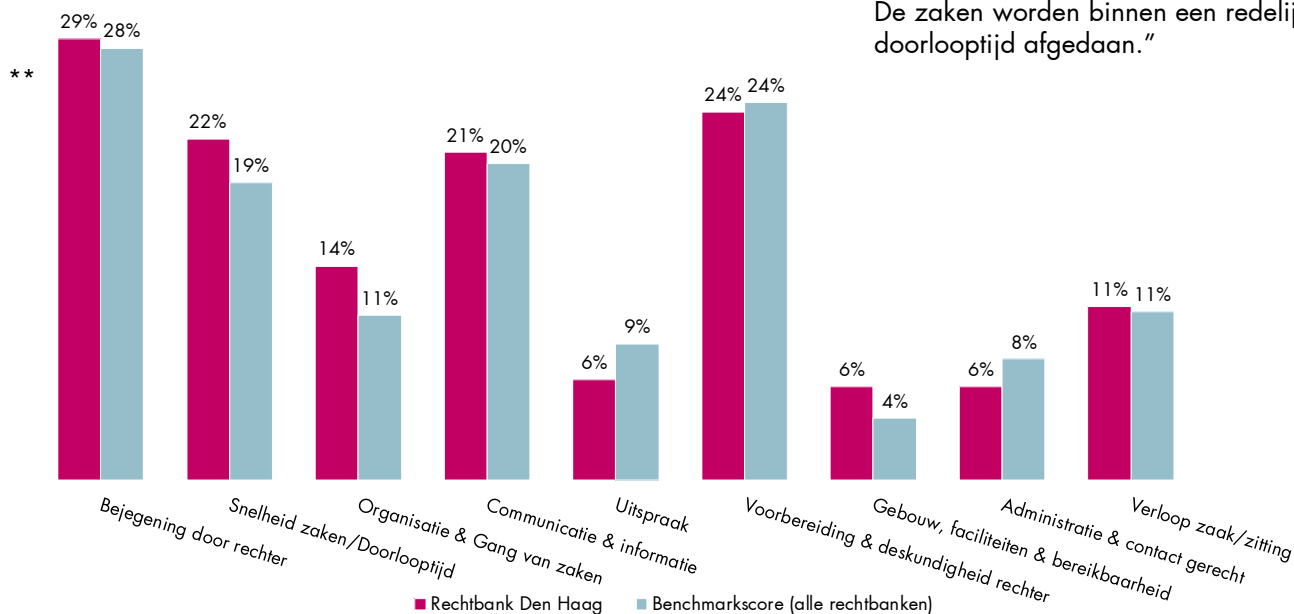
Informatievoorziening is goed en zittingen verlopen constructief."



De rechters zijn kundig, hoffelijk, geduldig en effectief. Zeer prettig om mee te werken."



De zaken beginnen over het algemeen op tijd. De rechters zijn goed voorbereid. De zaken worden binnen een redelijke doorlooptijd afgedaan."



De houding van de kantonrechter op de zitting richting advocaat en ook cliënt. In een pensioenzaak ook de ondeskundigheid van de rechter. Onprofessioneel, slordig taalgebruik."



Ik ben met name tevreden over de gang van zaken tijdens de rechtszittingen. De rechter is deskundig en zakelijk, met oog voor de vreemdeling maar ook voor het bestuursorgaan."

\*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 zowel de rechtzoekenden als de professionals veel opmerkingen maken over de bejegening door de rechter en de communicatie en informatie. Beide doelgroepen maken het minst opmerkingen over de administratie en contact met het gerecht en het gebouw, de faciliteiten en bereikbaarheid.

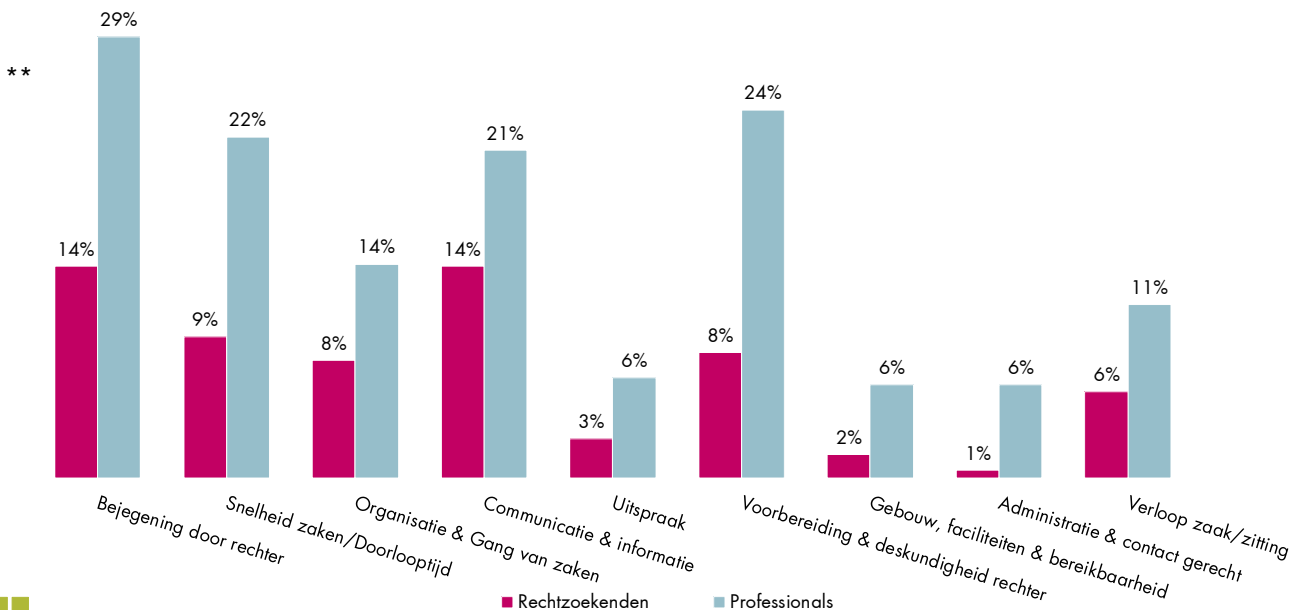
Opvallend is dat alle thema's door de professionals veel vaker genoemd worden dan door de rechtzoekenden. Vooral de voorbereiding en deskundigheid van de rechter noemen de professionals veel vaker (24%) dan de rechtzoekenden (8%).

De rechter was niet deskundig, omdat hij zijn persoonlijke gevoelens liet meespelen en niet alleen naar de feiten keek. Dit verbaasde mij zeer, ik ben ook in hoger beroep gegaan. De officier was in dit geval zeer professioneel en keek gewoon naar de feiten."

**Rechtzoekende**

Het is hoe het is qua planning, maar de communicatie is traag en niet van deze tijd, het roljournaal is onduidelijk en vaak niet actueel en sinds het nieuwe belsysteem is het vaak achter aansluiten in de ene rij (rechtstreeks) en dan weer in de andere (algemeen)."

**Professional**



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

**Professional**

Deskundigheid is groot. Doorlooptijd van zaken is zwaar onvoldoende: uitspraken laten veel te vaak veel te lang op zich wachten."

**Professional**

Het menselijke aspect: er werd vriendelijk en toegankelijk gecommuniceerd."

**Rechtzoekende**

Tevreden over de behandeling door de rechter, de bejegening door de rechter en duidelijkheid van de uitleg van de procedure."

**Rechtzoekende**

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

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