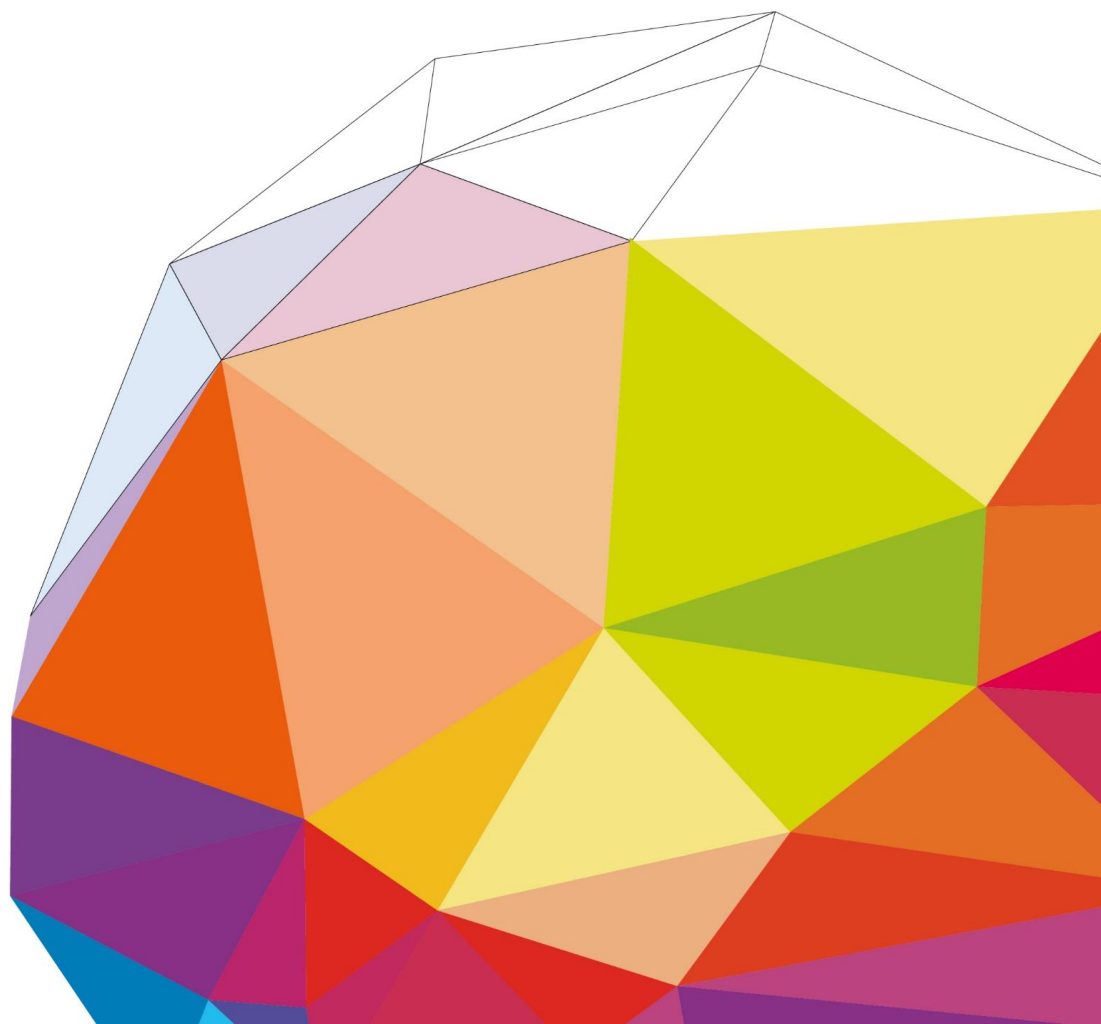


# Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Gelderland

22 december 2017



# Inhoud

---

Inleiding

---

Managementsamenvatting

---

**Deel A Waardering rechtzoekenden**

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

---

**Deel B Waardering professionals**

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

---

**Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken**

5. Waardering rechtzoekenden en professionals vergeleken

---

Bijlage



# Inleiding

# Achtergrond en doel

## Achtergrond

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

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

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

## Doel

Het doel van het KWO2017 is tweeledig:

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

## Doelgroepen

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

## Onafhankelijk bureau SAMR

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

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

# Onderzoeksoepzet in vogelvlucht

## Doelgroep



Rechtzoekenden

Eisers/verzoekers, verdachten/verweerders/gedaagden



Slachtoffers

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

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



Professionals

Officieren van justitie, advocaten, 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

### Vragenlijst

*Betrekking op:*  
Huidige zaak bij gerecht

*Invulduur*  
10 minuten

**Veldwerkperiode**  
6 maart - 15 juni

### Vragenlijst

*Betrekking op:*  
Huidige zaak bij gerecht

*Invulduur*  
14 minuten

**Veldwerkperiode**  
6 maart - 15 juni



Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

### Vragenlijst

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

*Invulduur*  
9 minuten

**Veldwerkperiode**  
3 april - 22 mei

### Vragenlijst

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

*Invulduur*  
12 minuten

**Veldwerkperiode**  
3 april - 16 mei

## Steekproef & respons



### Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

### Zaaksoorten

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

### Respons

Landelijk: 3406  
Dit gerecht: 239

### Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

### Zaaksoorten

Straf, kanton\*

### Respons

Landelijk: 217  
Dit gerecht: 20



### 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: 19

### 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.

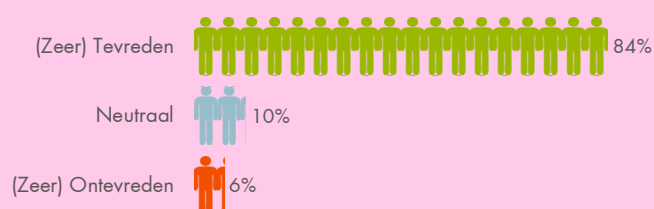
### Presentatie van klantwaardering

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.

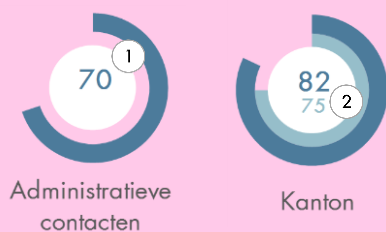
### Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

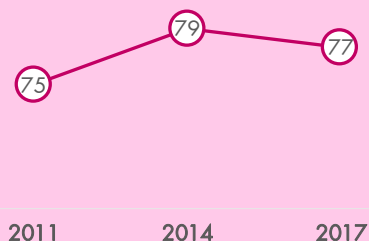
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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
Openingsstijden gerechtsgebouw	3 90	10	90 ↗	8%	85 +	145
2 Entree, ruimte en bewegwijzering	94	4	91 ↗	0%	85 +	157
Behandeling door medewerkers	97		97 5	0%	96	157 5
Behandeling door bode(s)	98		98 *	2%	96	154

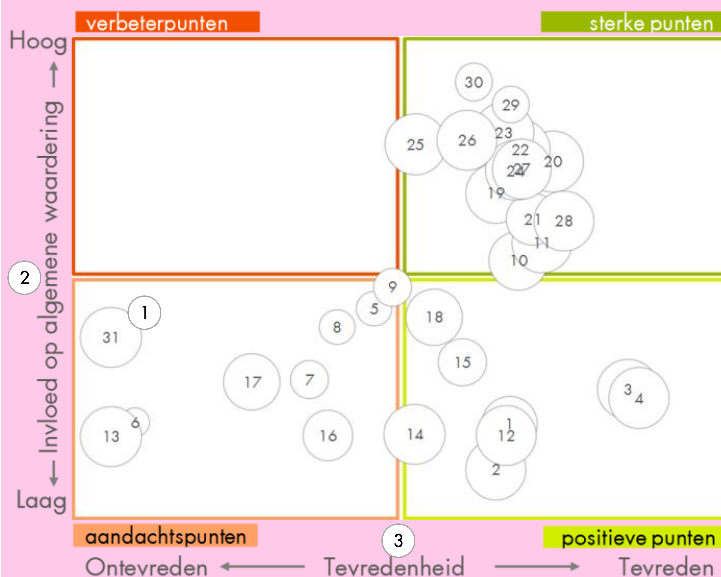
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

De volgende elementen zijn weergegeven:

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

### Prioriteitenanalyse

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



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

De samenkomst van deze 2 assen levert 4 kwadranten op:

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

### Spontane toelichting en spontaan genoemde verbeterpunten: citaten en tekstanalyse

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

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

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

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



# Managementsamenvatting

## Overkoepelende conclusie

Rechtbank Gelderland wordt over het algemeen goed gewaardeerd. Met name de begrijpelijkheid van de beslissing en het rechterlijk functioneren dragen positief bij aan deze waardering. Het belangrijkste aandachtspunt is de doorlooptijd van de procedure.

### 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).

### Rechtbank Gelderland scoort goed

De algemene waardering van de rechtzoekenden en de professionals is goed en ligt in lijn met de benchmark (alle rechtbanken). Dit is vergelijkbaar met de vorige 2 metingen, waarbij de algemene waardering op dezelfde hoogte en ook in lijn met de benchmark lag.

### Sterkte zit in rechterlijk functioneren

Aspecten met een hoge waarderingsscore en bovendien een sterke impact op de algemene waardering hebben veelal te maken met het thema rechterlijk functioneren. Alle aspecten die behoren tot dit thema, zijn beoordeeld als sterke punten. Een aantal belangrijke sterke punten zijn het luisteren van de rechter naar de standpunten, het geven van ruimte voor het verhaal (van alle partijen), het serieus nemen door de rechter, de deskundigheid van de rechter en de omgang van de rechter met onder anderen de rechtzoekende en de professional.

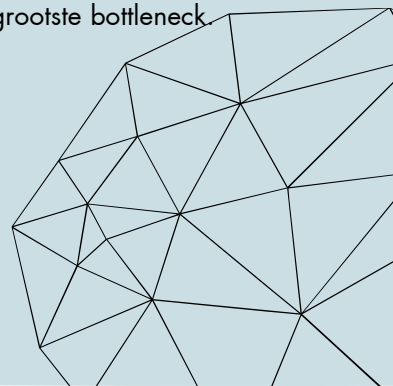
### Andere sterke punten zijn de thema's uitleg van de rechtbank en de uitspraak van de rechter

Voor de rechtzoekenden zijn de thema's uitleg van het gerecht en de uitspraak van de rechter ook sterke punten. Zowel de waardering is hoog als de invloed hiervan op de algemene tevredenheid. Bij het thema uitleg gaat het om de uitleg over het verloop van de zitting en over het verdere verloop van de zaak. Bij het thema uitspraak gaat het om de uitleg van de rechter over de beslissing en de begrijpelijkheid van de beslissing.

Wat betreft de professionals is er nog winst te behalen op het thema uitspraak van de rechter. Met name in de uitleg hierover en de mate waarin de uitspraak past binnen de bestendige jurisprudentie. Deze aspecten hebben veel invloed op de algemene waardering, terwijl de professionals hierover relatief kritisch zijn.

### Belangrijkste aandachtspunt: doorlooptijd

Het belangrijkste aandachtspunt dat zowel de rechtzoekenden als de professionals benoemen, is de doorlooptijd van de volledige procedure. Dit onderwerp krijgt de laagste waardering en heeft met name bij de professionals een (relatief) grote impact. De snelheid waarmee een zaak voorkomt vormt hierbij volgens professionals de grootste bottleneck.



## Overkoepelende conclusie (vervolg)

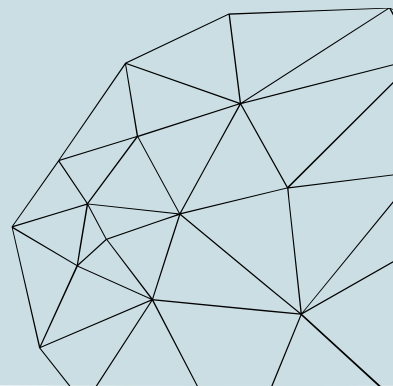
Andere belangrijke aandachtspunten zijn de administratieve contacten en de privacy(ruimtes).

### Administratieve contacten verdienen aandacht

Bij beide groepen zien we dat verschillende aspecten van het thema administratieve contacten een lage beoordeling krijgen. Zo zijn de rechtzoekenden relatief ontevreden over de mate waarin rekening wordt gehouden met hun agenda en de informatie voorafgaand aan de zaak. Beide groepen geven een relatief lage waardering voor de informatie tijdens het wachten. Voor de professionals is een belangrijk verbeterpunt de flexibiliteit in het maken van afspraken.

### Privacy(ruimtes) te weinig geborgd

Zowel de rechtzoekenden als de professionals beoordelen de privacy(ruimtes) laag en ook lager dan in 2014. Dit is een van de slechtst scorende aspecten en komt met name bij de rechtzoekenden ook vaak als verbeterpunt naar voren.



# Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Gelderland

## Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden en de professionals verschillen van elkaar in de mate waarin ze de gang van zaken bij de verschillende zaaksoorten waarderen. De rechtzoekenden binnen handelszaken geven de hoogste algemene waardering, de professionals die te maken hebben met handelszaken zijn juist het minst tevreden.

## Rechtzoekenden positief over civiel-handelszaken

De rechtzoekenden zijn het meest positief over de algemene gang van zaken binnen de zaaksoort civiel-handelszaken. Deze waardering is tevens significant hoger dan de waardering die de professionals hiervoor geven. De hoge waardering heeft met name te maken met de uitleg van het gerecht en de administratieve contacten; hierop wordt deze zaaksoort zowel bovengemiddeld als hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) beoordeeld. Ook het rechterlijk functioneren wordt bovengemiddeld beoordeeld.

## Wisselend beeld bij bestuurs- en belastingzaken

We zien wisselende resultaten bij de zaaksoort bestuur en belasting. Zo zijn zowel professionals als rechtzoekenden bovengemiddeld positief over de administratieve contacten. Ook het rechterlijk functioneren wordt door professionals bovengemiddeld gewaardeerd. Echter, de digitale voorzieningen en de ontvangst voor aanvang van de zitting worden juist lager dan gemiddeld beoordeeld.

## Kritische noot bij civiel-familiezaken

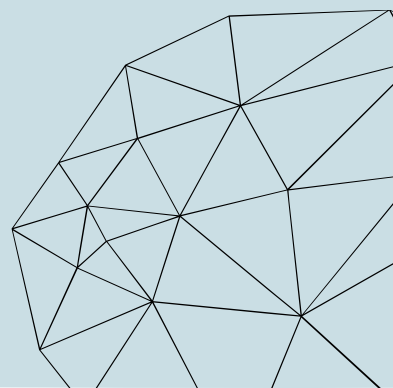
Zowel de rechtzoekenden als de professionals plaatsten een kritische noot bij de civiel-familiezaken. Voor rechtzoekenden heeft dit te maken met de administratieve contacten; deze worden lager dan gemiddeld beoordeeld. De professionals zijn minder tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting en het rechterlijk functioneren, vergeleken met het gemiddelde van alle zaaksoorten samen.

## Ook de strafzaken krijgen een wisselende beoordeling

De professionals zijn relatief ontevreden over de administratieve contacten en de rechtzoekenden over de doorlooptijd. Daarentegen is de eerste groep wel bovengemiddeld tevreden over de digitale voorzieningen binnen de zaaksoort strafzaken en de rechtzoekenden over de uitspraak. Beide groepen beoordelen de ontvangst bij aankomst van het gerecht beter dan bij de benchmark (alle rechtbanken).

## Doorlooptijd vooral een issue bij strafzaken en civiel-familiezaken

Volgens de rechtzoekenden is de doorlooptijd vooral een issue bij strafzaken. De professionals waarderen de doorlooptijd het laagst bij civiel-familiezaken. Rechtzoekenden zijn daarentegen weer bovengemiddeld tevreden over de doorlooptijd bij kantonzaken en bestuurs- en belastingzaken.



# Aanbevelingen

## Overkoepelende aanbeveling

Als rechtbank Gelderland de hoge waardering van rechtzoekenden en professionals wil vasthouden, dan zal de focus moeten liggen op het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing. Daarnaast is het wenselijk aandacht te besteden aan met name de doorlooptijd, het rekening houden met de agenda's van rechtzoekenden, de privacy(ruimtes) en, wat de professionals betreft, meer flexibiliteit bij het maken van afspraken.

## Behoud focus op het rechterlijk functioneren

Het rechterlijk functioneren is een van de sterkste punten. De onderliggende aspecten worden namelijk hoog gewaardeerd en hebben veel impact op de algehele waardering. Om de huidige goede score te behouden, is het belangrijk te (blijven) focussen op het meest bepalende element van de waardering: het rechterlijk functioneren.

## Draag zorg voor kortere doorlooptijden

De doorlooptijd van de volledige procedure is het belangrijkste verbeterpunt voor rechtbank Gelderland. Besteed daarom aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Met name binnen bestuurs- en belastingzaken (volgens professionals) en strafzaken (volgens rechtzoekenden). Winst is vooral te behalen in de snelheid waarin een zaak voorkomt.

## Winst te behalen in de uitspraak

De rechtzoekenden zijn zeer tevreden over het thema de uitspraak. De waarderingsscore van de professionals is juist relatief laag voor dit thema. Voor beide doelgroepen geldt dat de uitspraak zeer veel impact heeft op de algehele tevredenheid. In combinatie met de relatief lage waarderingsscore van professionals met betrekking tot dit thema, is er op dit punt veel winst te behalen.

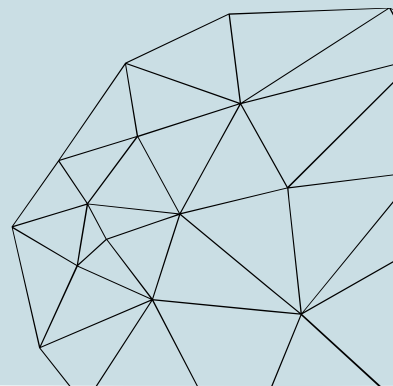
## Indien mogelijk: bied meer flexibiliteit in de agenda's

Voor beide doelgroepen geldt dat er behoefte is aan meer flexibiliteit bij het maken van afspraken. Dit speelt het sterkst onder de professionals, resulterend in een lage waarderingsscore voor het aspect flexibiliteit bij het maken van afspraken.

Onder de rechtzoekenden wordt dit duidelijk door de relatief lage waardering die ze geven voor het rekening houden met de agenda van de rechtzoekende. Houd daarom waar mogelijk meer rekening met de agenda's van rechtzoekenden bij het inplannen van afspraken.

## 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 mee kan luisteren. Het is belangrijk dat rechtbank Gelderland meer zorg draagt voor de privacy binnen het gerecht. Denk hierbij aan het plaatsen van geluidsabsorberend materiaal of zitjes die speciaal zijn ontworpen voor het voeren van vertrouwelijke gesprekken.





Deel A  
Waardering rechtzoekenden



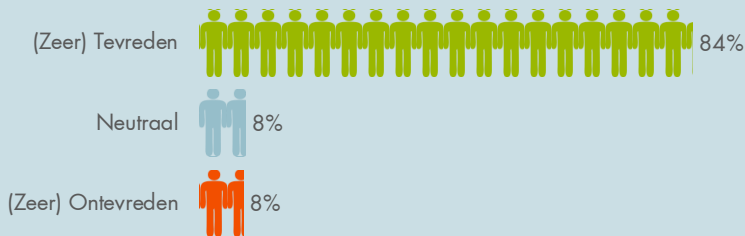
# 1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Gelderland

# Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Gelderland 2017

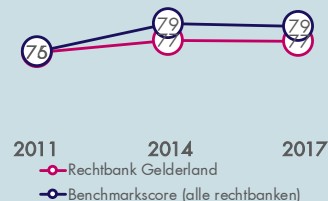


Rechtzoekenden

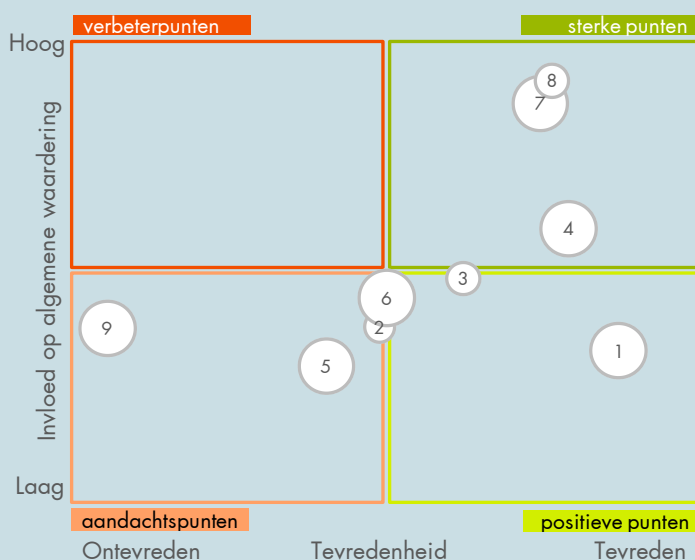
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=239)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=80)
- 3 Rechtspraak.nl (n=91)
- 4 Uitleg van gerecht (n=235)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=239)
- 6 Administratieve contacten (n=238)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=238)
- 8 Uitspraak (n=94)
- 9 Doorlooptijd (n=235)

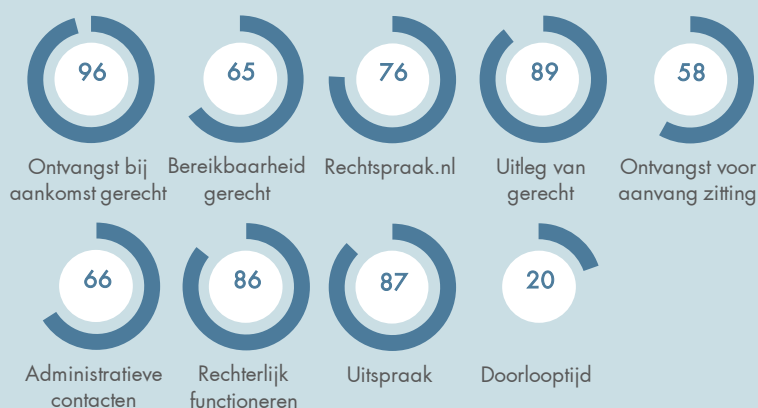
## Pluspunten op aspectniveau

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

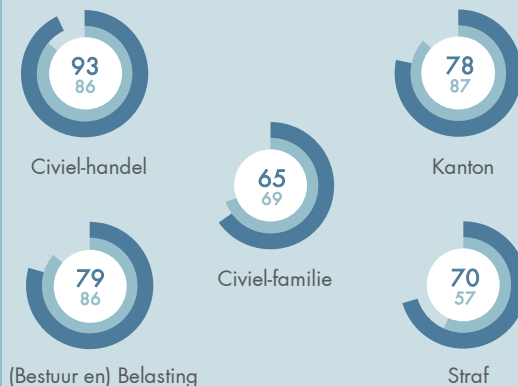
## Verbeterpunten op aspectniveau

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

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



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

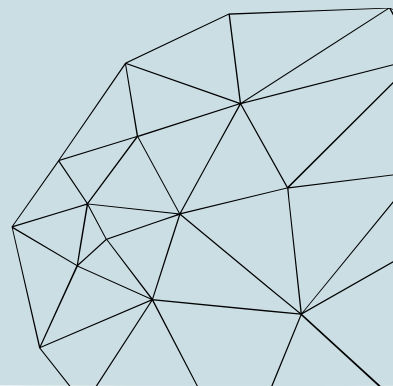
# Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Gelderland

## Overkoepelende conclusie

De waardering van de rechtzoekenden voor rechtbank Gelderland ligt in lijn met de benchmark (alle rechtbanken). Verbetering is mogelijk ten aanzien van doorlooptijden, informatie over de zaak en de privacy in wachtruimtes en tijdens rolzittingen.

## Deelconclusies

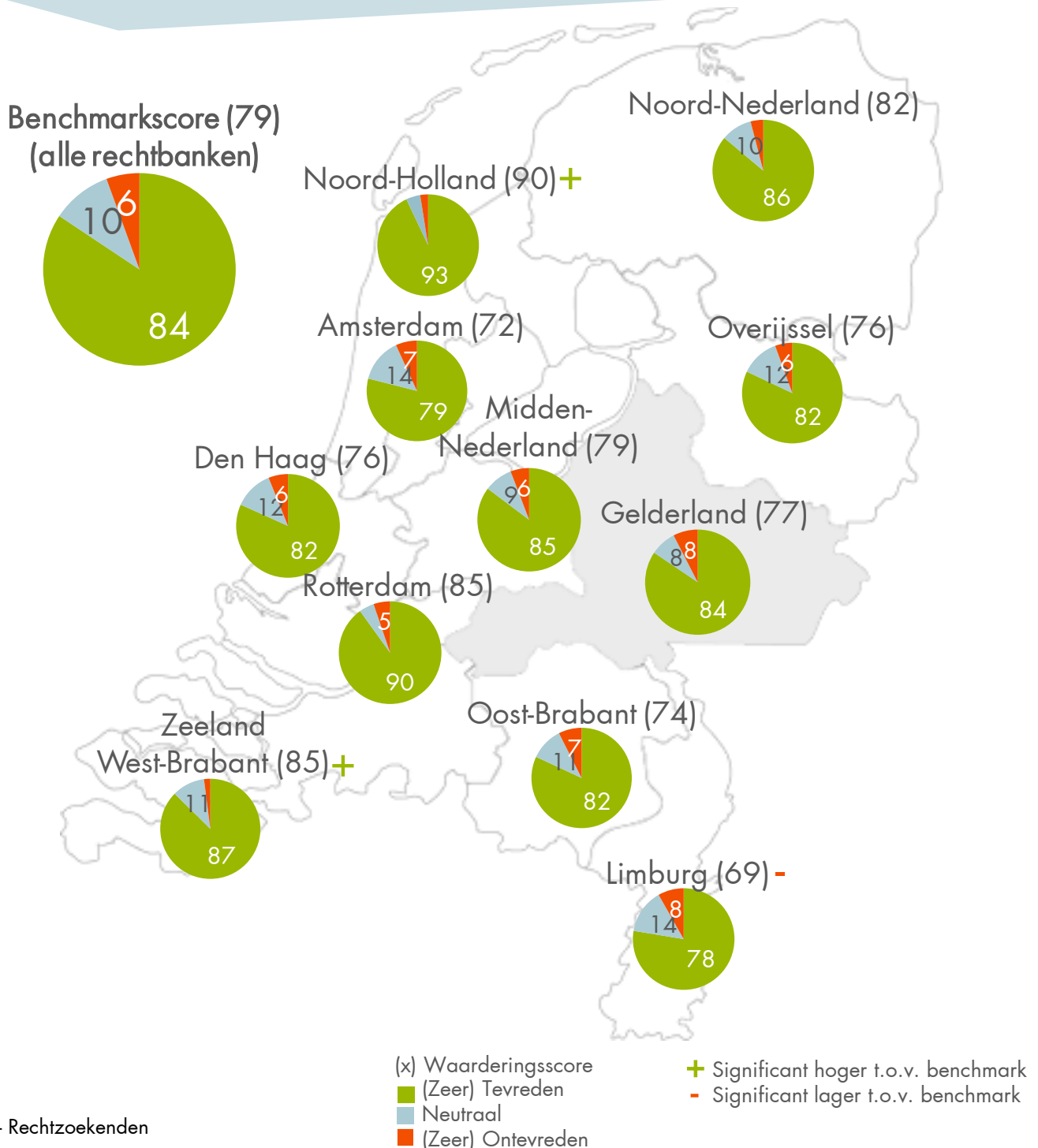
- Op de algehele tevredenheid scoort rechtbank Gelderland met 77 goed. De algemene waardering is vergelijkbaar met de benchmark van alle rechtbanken (79), want het verschil is niet significant. Rechtbank Gelderland heeft onder rechtzoekenden de hoge waarderingsscore van 2014 vastgehouden in 2017.
- De tevredenheid over de thema's en aspecten is over het algemeen goed. Scores lopen uiteen van 97 (behandeling door bodes) tot 22 (privacy(ruimtes)) en 20 (doorlooptijd).
- In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) scoort rechtbank Gelderland slechter op 1 aspect: informatie vooraf over de zaak. Dit aspect valt onder het thema administratieve contacten. Bij alle overige aspecten is geen verschil zichtbaar tussen de scores van rechtbank Gelderland en de benchmark.
- Op 2 aspecten scoort rechtbank Gelderland lager dan de vorige meting in 2014, namelijk de privacy(ruimtes) en doorlooptijd van de gehele procedure. In 2017 is de waardering voor de uitleg van het verloop van de zitting gestegen ten opzichte van 2014.
- Volgens de rechtzoekenden zijn de belangrijkste aandachtspunten de doorlooptijd van de volledige procedure, de informatie vooraf over de zaak en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers.
- Veel spontaan genoemde verbeterpunten gaan in op privacy, doorlooptijden, begrijpelijkheid van de communicatie, vindbaarheid van de juiste locatie en (gratis) parkeergelegenheid.



# Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Gelderland algemeen

De waarderingsscore ligt met 77 in lijn met de benchmark (gemiddelde waarderingsscore van alle rechtbanken: 79). De grote meerderheid van de rechtzoekenden (84%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken, 8% 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 Gelderland

Rechtbank Gelderland heeft de hoge waarderingsscore die de rechtzoekenden in 2014 gaven in 2017 vast weten te houden. De benchmark (alle rechtbanken) is langzaam omhoog geklommen naar 79. De waarderingsscore ligt daar 2 punten onder, maar het verschil is niet significant.



2011                      2014                      2017

—○— Rechtbank Gelderland

—○— Benchmarkscore (alle rechtbanken)

# Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Gelderland

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

“ Het is positief uitgevallen. Jammer dat het zo lang heeft geduurd.”

“ Zoals verwacht is het verlopen.”

“ De rechter had de complexe materie ogenschijnlijk goed onder de knie. Ik kreeg voldoende ruimte om vragen te stellen en zelf iets in te brengen.”



“ Voor het inlezen van de stukken heeft/neemt de rechter weinig tijd.”

“ De zitting duurde 4 minuten. De beslissing werd al genomen voordat ik op de zitting kwam. Er zijn geen vragen gesteld.”

“ Er wordt verwacht om recht te spreken, maar ik heb geen neutraliteit ervaren. De rechter leek door zijn mimiek non-verbaal al een oordeel geveld te hebben.”

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

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Op vrijwel alle aspecten ligt de waardering van de rechtzoekenden in lijn met de benchmark (alle rechtbanken). Enkel de informatie vooraf over de zaak wordt lager dan de benchmark gewaardeerd.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

Rechtzoekenden zijn in 2017 minder te spreken over de doorlooptijd en de privacy van de ruimtes dan in 2014. De tevredenheid over de uitleg van het verloop van de zitting is juist gestegen. De overige aspecten wijken niet af van de waardering in 2014.

Waardering naar thema's	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
<b>Algemene waardering</b>	84	8	8	77	0%	79	238
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	96	4		96 *	0%	94	239
Openingstijden gerechtsgebouw	81	16		78	21%	80	190
Entree, ruimte en bewegwijzering	88	7	5	84	1%	78	237
Behandeling door medewerkers	95	4		93	0%	92	239
Behandeling door bode(s)	97			97 *	0%	95	238
<b>Bereikbaarheid gerecht</b>	71	23	6	65 *	67%	61	80
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	70	22	8	62	69%	63	73
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	60	29	12	48	78%	35	52
<b>Rechtspraak.nl</b>	78	20		76 *	62%	71	91
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	75	20	5	70 *	67%	60	80
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	71	28		69 *	67%	69	78
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	85	11	3	82 *	63%	75	88
<b>Uitleg van gerecht</b>	91	6		89 *	2%	90	235
Uitleg verloop zitting	88	8	4	84	2%	83	234
Uitleg verdere verloop zaak	88	8	4	84	6%	85	225
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	63	32	5	58 *	0%	58	239
Faciliteiten tijdens wachten	84	10	6	77	3%	70	232
Privacy(ruimtes)	48	26	26	22	18%	32	196
Tijdige start zitting	73	13	13	60	0%	59	238
<b>Administratieve contacten</b>	71	23	5	66 *	0%	69	238
Informatievoorziening voor zitting	82	7	11	71 *	65%	68	83
Informatievoorziening tijdens het wachten	71	13	17	54 *	60%	55	95
Rekening gehouden met uw agenda	61	24	14	47 *	14%	45	205
Informatie vooraf over zaak	74	12	14	60	8%	70	220
<b>Rechterlijk functioneren</b>	89	8	3	86 *	0%	88	238
Vorbereiding rechter	81	12	7	73	3%	78	231
Omgang rechter met rechtzoekende	91	6		88	1%	90	217
Omgang rechter met professional	91	6	3	88	44%	89	122
Rechter luistert naar standpunten	90	5	6	84	3%	85	233
Rechter neemt u serieus	88	7	5	84 *	2%	84	234
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	87	7	6	81	2%	85	235
Inlevingsvermogen rechter	76	17	6	70	3%	75	231
Onpartijdigheid rechter	82	12	6	77	9%	78	217
Deskundigheid rechter	87	8	6	81	10%	83	215
Begrijpelijkheid zitting	88	10		85	1%	87	236
<b>Uitspraak</b>	89	9		87 *	1%	84	94
Uitleg rechter over beslissing	90	6	3	87	2%	80	93
Begrijpelijkheid beslissing	88	6	5	83	1%	80	94
<b>Doorlooptijd</b>	49	21	30	20 *	2%	25	235
Doorlooptijd volledige procedure	49	21	30	20	2%	25	235

■ % (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

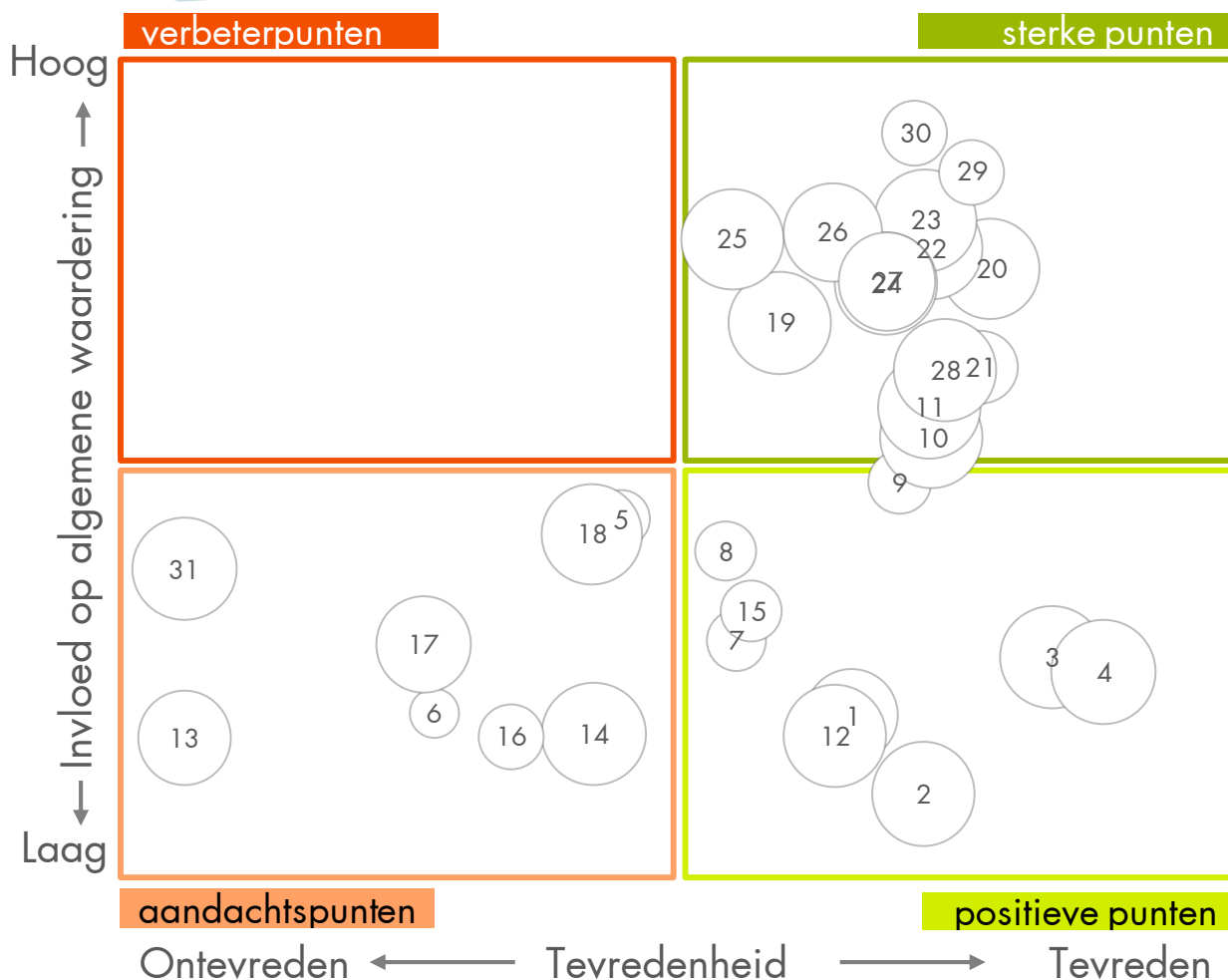
# Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor rechtbank Gelderland

## Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat geen prioritare verbeterpunten zien, er zijn daarentegen wel aandachtspunten. De belangrijkste punten die aandacht verdienen, zijn de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31), de informatie vooraf over de zaak (punt 18) en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers (punt 5).

## Sterke punten

De sterke punten zitten met name in de begrijpelijkheid van de beslissing (punt 30), de uitleg van de rechter hierover (punt 29) en in alle aspecten rondom het rechterlijk functioneren (punt 19-28). Ook de uitleg over het verloop van de zitting (punt 10) en de uitleg over het verdere verloop van de zaak (punt 11) zijn sterke punten.



- |    |                                                   |    |                                                  |    |                                              |
|----|---------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------|----|----------------------------------------------|
| 1  | Openingstijden gerechtsgebouw (n=190)             | 12 | Faciliteiten tijdens wachten (n=232)             | 23 | Rechter neemt u serieus (n=234)              |
| 2  | Entree, ruimte en bewegwijzering (n=237)          | 13 | Privacy(ruimtes) (n=196)                         | 24 | Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=235) |
| 3  | Behandeling door medewerkers (n=239)              | 14 | Tijdige start zitting (n=238)                    | 25 | Inlevingsvermogen rechter (n=231)            |
| 4  | Behandeling door bode(s) (n=238)                  | 15 | Informatievoorziening voor zitting (n=83)        | 26 | Onpartijdigheid rechter (n=217)              |
| 5  | Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=73)    | 16 | Informatievoorziening tijdens het wachten (n=95) | 27 | Deskundigheid rechter (n=215)                |
| 6  | Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=52)      | 17 | Rekening gehouden met uw agenda (n=205)          | 28 | Begrijpelijkheid zitting (n=236)             |
| 7  | Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=80)     | 18 | Informatie vooraf over zaak (n=220)              | 29 | Uitleg rechter over beslissing (n=93)        |
| 8  | Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=78)      | 19 | Vorbereiding rechter (n=231)                     | 30 | Begrijpelijkheid beslissing (n=94)           |
| 9  | Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=88) | 20 | Omgang rechter met rechtzoekende (n=217)         | 31 | Doorlooptijd volledige procedure (n=235)     |
| 10 | Uitleg verloop zitting (n=234)                    | 21 | Omgang rechter met professional (n=122)          |    |                                              |
| 11 | Uitleg verdere verloop zaak (n=225)               | 22 | Rechter luistert naar standpunten (n=233)        |    |                                              |



# Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Gelderland

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 spontane verbeterpunten zijn divers. Rechtzoekenden gaan onder andere in op privacy, doorlooptijden, begrijpelijkheid van de communicatie, vindbaarheid van de juiste locatie en (gratis) parkeergelegenheid.

“ Privacy. Bij een rolzitting zit de zaal vol en kan iedereen elkaars problemen horen.”

“ Wachtruimte bij balie 1 heeft lawaaige akoestiek. In de wachtruimte zijn plekken dicht bij elkaar, zodat de wederpartij zou kunnen meeluisteren.”



“ Ruime openingstijden. Zaterdag ook open. Waarom betaald parkeren? Bewegwijzeringsborden kunnen beter. Scholing van rechters.”

“ Meer rechters om de doorlooptijden te bekorten.”

“ Begrijpelijkheid van de lappen tekst die je krijgt opgestuurd. De rechtbankstukken dus.”

“ Vanaf de infobalie word ik vaak de verkeerde kant opgestuurd.”

## 2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Gelderland

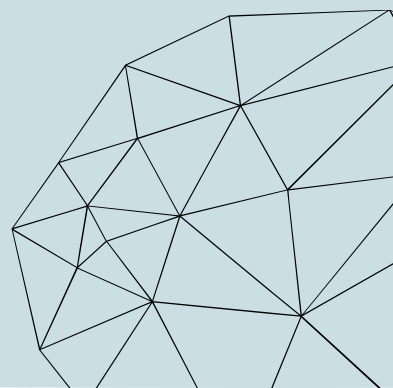
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

De algemene waardering en de waardering voor de zaaksoorten laten in de tijd een vrij constant beeld zien. De waardering voor strafzaken is in 2014 en 2017 licht gestegen. Ondanks deze stijging krijgen strafzaken de op één na laagste algemene waardering en worden slecht beoordeeld op doorlooptijd. Civiel-handelszaken scoren bovengemiddeld op meerdere thema's, namelijk de thema's uitleg van het gerecht en administratieve contacten. Civiel-familiezaken krijgen de laagste algemene waardering. Deze zaaksoort wordt in vergelijking met alle rechtbanken lager beoordeeld op het aspect administratieve contacten.

## Deelconclusies

- De algemene waardering laat, evenals de waardering voor de zaaksoorten, in de tijd over het algemeen een vrij constant beeld zien. Enkel de waardering voor kantonzaken is gestegen tussen 2011 en 2014, maar tussen 2014 en 2017 weer gedaald. De waardering voor strafzaken is gedaald tussen 2011 en 2014, maar tussen 2014 en 2017 juist gestegen.
- Rechtzoekenden zijn bovengemiddeld positief over civiel-handelszaken. De waardering voor de overige zaaksoorten wijkt niet af van het gemiddelde.
- Bij de civiel-handelszaken worden de uitleg van het gerecht en de administratieve contacten bovengemiddeld en hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) gewaardeerd. Ook over het rechterlijk functioneren is men bovengemiddeld tevreden.
- De rechtzoekenden zijn wat betreft strafzaken een stuk minder tevreden over de doorlooptijd dan de benchmark (alle rechtbanken) en dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. De uitspraak wordt daarentegen wel hoger dan bij de benchmark gewaardeerd.
- Rechtzoekenden zijn juist bovengemiddeld tevreden over de doorlooptijd bij kantonzaken en bestuurs- en belastingzaken.
- Bij civiel-familiezaken zijn rechtzoekenden minder tevreden over de administratieve contacten dan de benchmark (alle rechtbanken).



# Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Gelderland

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

Civiel-handelszaken (93) worden beter beoordeeld dan het gemiddelde (77). De algemene waardering van de rechtzoekenden voor de verschillende zaaksoorten is vergelijkbaar met de benchmark (alle rechtbanken).

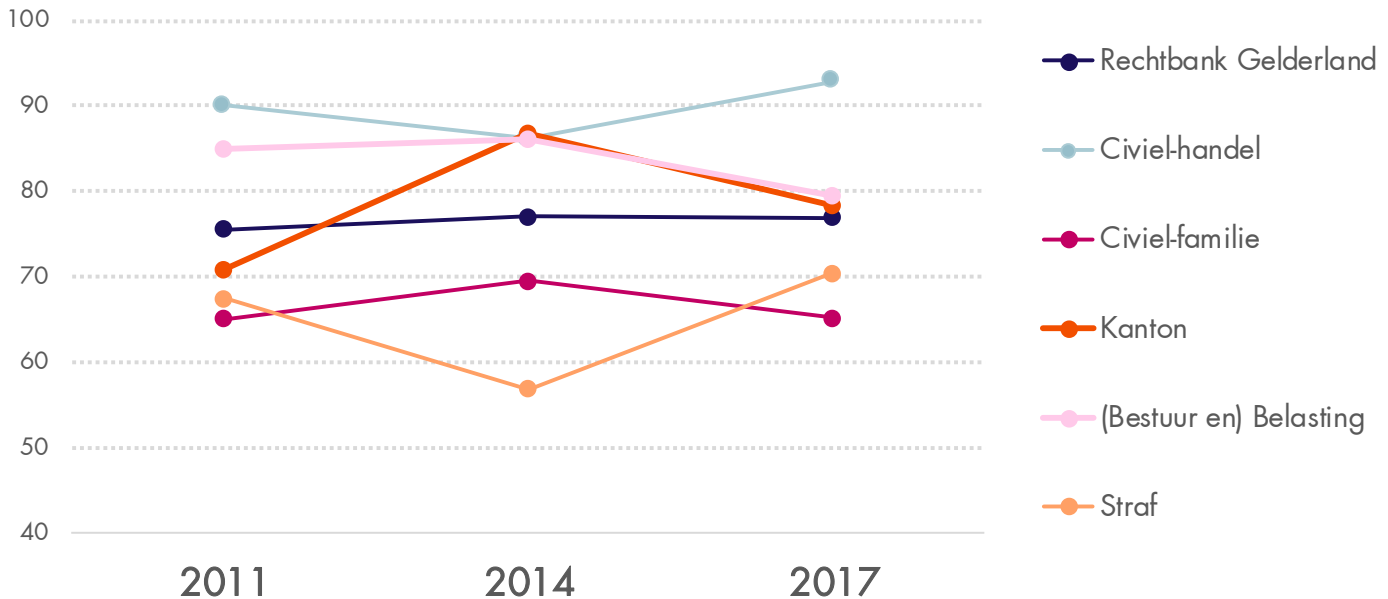
## Ontwikkeling waardering in de tijd

De algemene waardering en de waardering voor de zaaksoorten laten over het algemeen een vrij constant beeld zien. De waardering voor strafzaken is tussen 2014 en 2017 gestegen.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
<b>Algemene waardering</b>	84	8	8	77	0%	79	238
Civiel-handel	95			93	0%	85	42
Civiel-familie	77	12	12	65	0%	78	43
Kanton	85	8	7	78	0%	80	60
(Bestuur en) Belasting	87	5	8	79	3%	83	39
Straf	80	11	9	70	0%	69	54

■ % (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 Gelderland (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Rechtzoekenden die te maken hebben met strafzaken, zijn tevredener over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht. Binnen civiel-handelszaken zijn de rechtzoekenden meer tevreden over de uitleg van het gerecht.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Binnen civiel-handelszaken zijn de rechtzoekenden, vergeleken met de rechtzoekenden binnen de andere zaaksoorten, bovengemiddeld tevreden over de uitleg van het gerecht.

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%	94	239
Civielhandel	98	98	0%	95	42
Civielfamilie	98	98	0%	95	43
Kanton	93	93	0%	94	60
(Bestuur en) Belasting	93	93	0%	94	40
Straf	98	98	0%	94	54
<b>Bereikbaarheid gerecht</b>	71	65	67%	61	80
Civielhandel	69	69	69%	62	13
Civielfamilie	75	75	72%	64	12
Kanton	57	52	65%	57	21
(Bestuur en) Belasting	78	65	43%	66	23
Straf	82	73	80%	54	11
<b>Rechtspraak.nl</b>	78	76	62%	71	91
Civielhandel	88	88	60%	77	17
Civielfamilie	59	59	60%	67	17
Kanton	83	83	60%	76	24
(Bestuur en) Belasting	86	82	45%	70	22
Straf	64	55	80%	61	11
<b>Uitleg van gerecht</b>	91	89	2%	90	235
Civielhandel	98	98	0%	92	42
Civielfamilie	84	79	0%	87	43
Kanton	95	93	2%	91	59
(Bestuur en) Belasting	92	87	3%	93	39
Straf	88	88	4%	88	52
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	63	58	0%	58	239
Civielhandel	64	62	0%	62	42
Civielfamilie	58	49	0%	57	43
Kanton	62	60	0%	58	60
(Bestuur en) Belasting	70	65	0%	66	40
Straf	63	56	0%	50	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

# Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbank Gelderland (2/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Rechtzoekenden zijn binnen strafzaken minder tevreden over de doorlooptijd dan de benchmark (alle rechtbanken), maar zij zijn wel meer tevreden over de uitspraak. Binnen civiel-handelszaken zijn rechtzoekenden tevredener over de administratieve contacten, in civiel-familiezaken juist minder tevreden dan de benchmark.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De doorlooptijd wordt heel verschillend gewaardeerd tussen de zaaksoorten en loopt van -24 (strafzaken) tot 47 voor kantonzaken en 48 voor bestuurs- en belastingzaken. De administratieve contacten worden bovengemiddeld gewaardeerd door de rechtzoekenden binnen civiel-handelszaken en bestuurs- en belastingzaken. Civiel-handelszaken worden ook hoger gewaardeerd op het thema rechterlijk functioneren.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Administratieve contacten</b>	71	23	5	66	0%	69	238
Civielhandel	90	10		90 ●	2%	81 +	41
Civielfamilie	60	30	9	51	0%	70 -	43
Kanton	62	30	8	53	0%	65	60
(Bestuur en) Belasting	83	18		83 ●	0%	79	40
Straf	69	24	7	61	0%	54	54
<b>Rechterlijk functioneren</b>	89	8	3	86	0%	88	238
Civielhandel	98			98 ●	0%	93	42
Civielfamilie	81	12	7	74	0%	85	43
Kanton	85	12	3	81	2%	88	59
(Bestuur en) Belasting	90	5	5	85	0%	90	40
Straf	93	6	1	91	0%	83	54
<b>Uitspraak</b>	89	9	1	87	1%	84	94
Civielhandel	100			100	0%	83	8
Civielfamilie	71	21	7	64	7%	86	14
Kanton	90	5	5	85	0%	89	20
(Bestuur en) Belasting	100			100	0%	89	11
Straf	90	10		90	0%	80 +	41
<b>Doorlooptijd</b>	49	21	30	20	2%	25	235
Civielhandel	44	32	24	20	2%	34	41
Civielfamilie	44	23	33	12	0%	27	43
Kanton	67	14	19	47 ●	5%	29	57
(Bestuur en) Belasting	60	28	13	48 ●	0%	30	40
Straf	31	13	56	-24 ●	0%	8 -	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

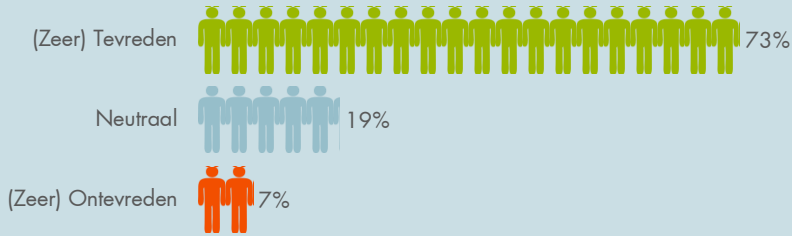


Deel B  
Waardering professionals

### 3. Waardering professionals voor rechtbank Gelderland



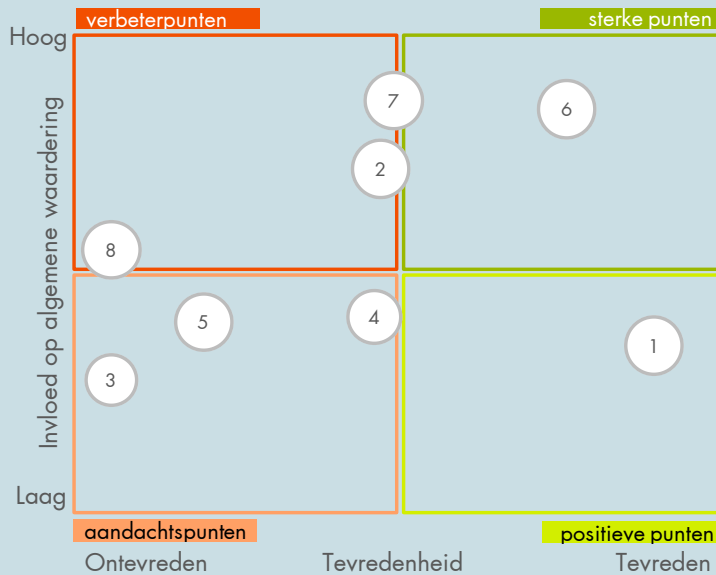
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=230)
- 2 Administratieve contacten (n=230)
- 3 Digitale voorzieningen (n=184)
- 4 Rechtspraak.nl (n=201)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=229)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=231)
- 7 Uitspraak (n=229)
- 8 Doorlooptijd (n=227)

## Pluspunten op aspectniveau

1. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)
2. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)
3. Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren)

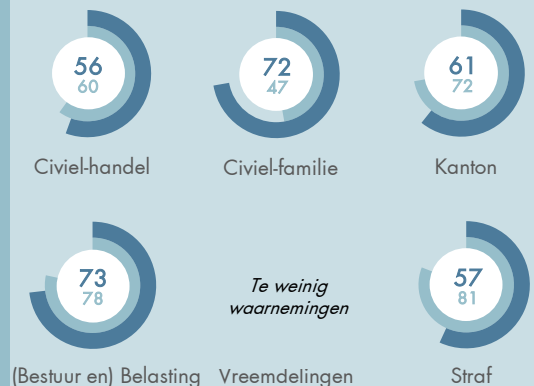
## Verbeterpunten op aspectniveau

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

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



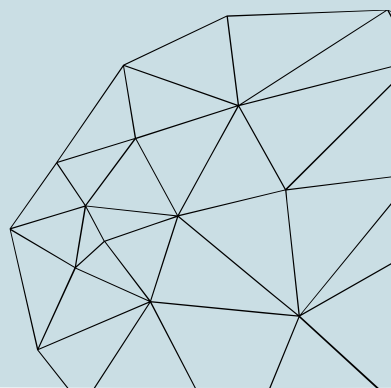
# Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor rechtbank Gelderland

## Overkoepelende conclusie

De algemene waardering is conform de benchmark (alle rechtbanken). Toch is er ruimte voor verbetering, bijvoorbeeld ten aanzien van de doorlooptijd, communicatie in geval van uitloop, uitleg van de rechter over de uitspraak, privacy, flexibiliteit bij het maken van afspraken en communicatie met medewerkers.

## Deelconclusies

- 👉 Bij de groep professionals scoort rechtbank Gelderland voldoende op de algehele tevredenheid (66). Dit is conform de benchmark (alle rechtbanken: 68). De score laat een lichte daling zien tussen 2011 en 2017.
- 👉 Op de thema's doorlooptijd (20) en digitale voorzieningen (17) scoort rechtbank Gelderland het laagst bij de professionals. De waarderingsscore voor alle aspecten varieert van 96 (behandeling door de bodes) tot -4 (voorzieningen procederen via internet).
- 👉 In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) scoort rechtbank Gelderland beter op openingstijden, ontvangst bij aankomst en faciliteiten tijdens het wachten. Uitleg van de rechter over de beslissing wordt in vergelijking met de benchmark lager gewaardeerd. Professionals zijn in vergelijking met 2014 minder te spreken over uitleg van de rechter over de beslissing. Ook de scores voor de aspecten flexibiliteit bij het maken van afspraken, privacy, voorbereiding door de rechter en de termijn tot zitting zijn gedaald.
- 👉 Uit de prioriteitenanalyse komen 4 verbeterpunten: de doorlooptijd van de volledige procedure, de uitleg van de rechter over de beslissing, het passen van de beslissing in de bestendige jurisprudentie en flexibiliteit in het maken van afspraken. Belangrijke aandachtspunten zijn de termijn van de zitting tot de uitspraak, informatievoorziening voor de zitting en de correspondentie met medewerkers via post of fax.
- 👉 Veel spontaan genoemde verbeterpunten sluiten aan bij de vergelijkingen met de benchmark (alle rechtbanken) en de prioriteitenanalyse. Professionals raden met name aan de doorlooptijden te verkorten, uitloop te verminderen en de privacy en bejegening door de rechter te verbeteren.
- 👉 Bij een vergelijking van de waardering door de advocaten en de overige professionals blijkt dat de advocaten kritischer zijn over het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd.

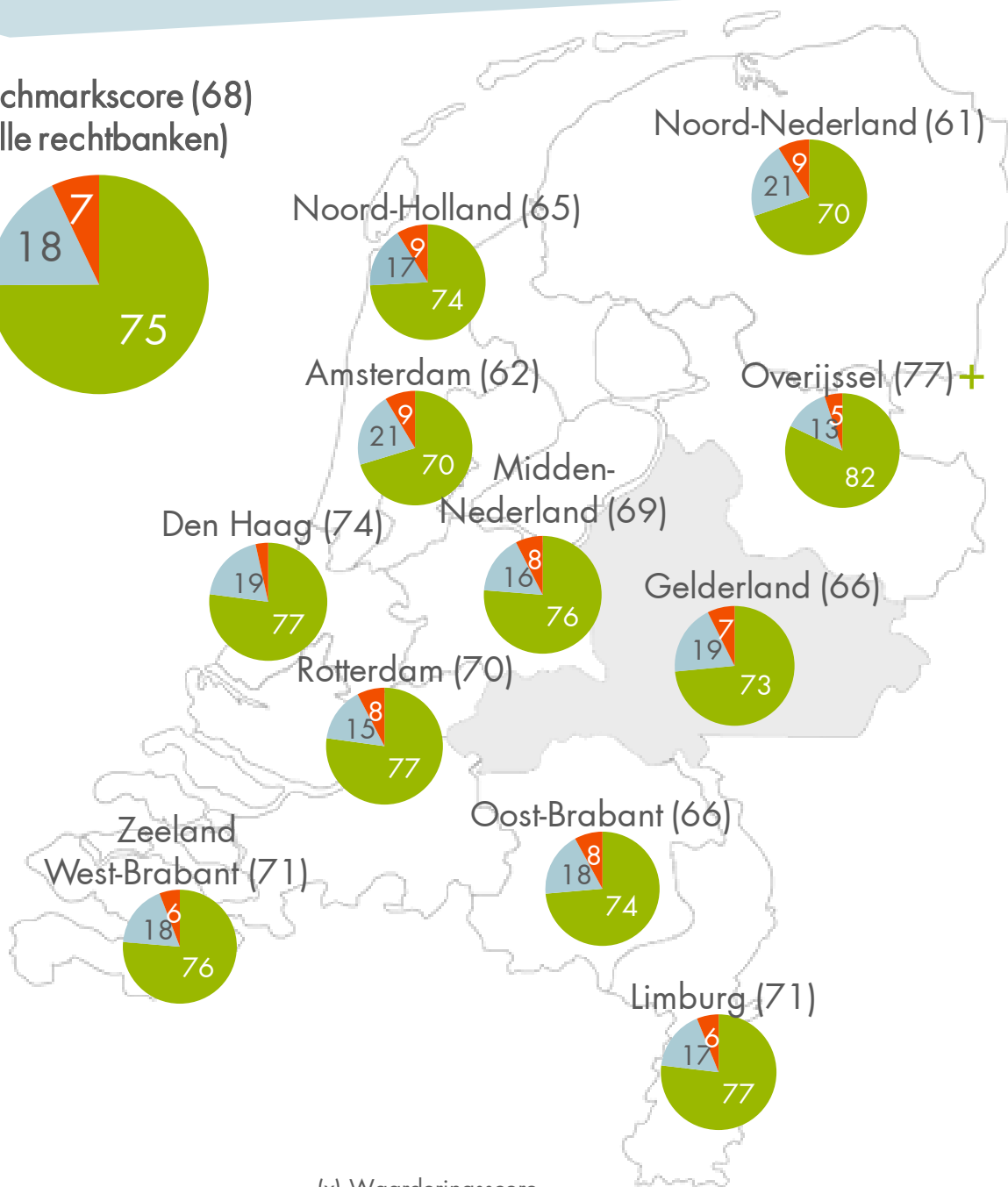
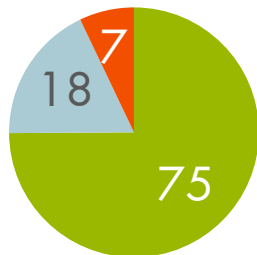


# Waardering professionals voor rechtbank Gelderland algemeen

De waarderingsscore van de professionals ligt met 66 op een vergelijkbare niveau als de benchmark (alle rechtbanken: 68). De meerderheid (73%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken, 7% 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  
■ (Ze) Tevreden  
■ Neutraal  
■ (Ze) Ontevreden

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

# Trend waardering professionals voor rechtbank Gelderland

De algemene waarderingsscore van de professionals is tussen 2011 en 2017 langzaam gedaald, van 71 in 2011 naar 66 in 2017. De benchmark (gemiddelde waarderingsscore van alle rechtbanken) is in deze periode constant gebleven.



2011                      2014                      2017

—○— Rechtbank Gelderland

—○— Benchmarkscore (alle rechtbanken)

# Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Gelderland

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



Er wordt doorgaans binnen redelijke termijn beslist. De rechter neemt de tijd voor de zitting die nodig is (er wordt meestal niet te veel gehaast). De beschikkingen bevatten zelden fouten en zijn vaak voldoende begrijpelijk. In civiel-familiezaken merk ik nooit iets van vooringenomenheid van rechters."



De beste rechtbank in het vreemdelingenrecht omdat de rechters - anders dan rechtbank Amsterdam, Zwolle en Groningen - het EU-recht goed kennen en juist toepassen. Zeer deskundige rechters."



De tijd tussen aanbrengen zaak en behandeling is gewoon te lang. Ook worden uitspraken te vaak (meerdere keren) verdaagd. Bij ingewikkelde zaken begrijp ik dat, maar het gebeurt ook vaak bij relatief eenvoudige zaken."



Lange wachttijden voor het tot een zittingsdatum komt. Weinig flexibiliteit bij het inplannen van zittingen. Zitting begint vrijwel standaard te laat. Het inlevingsvermogen van sommige rechters richting cliënt valt mij tegen (ik verwacht dat een rechter zich aanpast aan de doelgroep, bijvoorbeeld taalgebruik aanpast)."



Telefonische bereikbaarheid rechtbank (lange wachttijden; slecht intern doorverbindingssysteem)  
-houding rechter op zitting (weinig inspeland op hetgeen wat speelt; afwachtend)  
-geen naleving van termijnen waarbinnen uitspraak zou worden afgegeven  
-beperkte motivering uitspraak."



Van de verwerende partij wordt een mate van flexibiliteit verwacht die de medewerkers van rechtbank Gelderland (niet zijnde de rechters en griffiers) zelf niet bereid zijn te ontplooiën. Men werkt star volgens voorschrift. Alles wat daarvan afwijkt is onmogelijk."

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

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Rechtbank Gelderland wordt hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) gewaardeerd op het aspect faciliteiten tijdens het wachten en het thema ontvangst bij aankomst gerecht. Uitleg van de rechter over de beslissing wordt lager dan de benchmark gewaardeerd.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

Professionals zijn in vergelijking met 2014 minder te spreken over uitleg van de rechter over de beslissing. Ook de scores voor de flexibiliteit bij het maken van afspraken, privacy(ruimtes), voorbereiding door de rechter en de termijn tot zitting zijn gedaald.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	73	19	7	66	0%	68	230
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	97			97 *	0%	93 +	230
Openingstijden gerechtsgebouw	84	16		84	6%	78 +	217
Entree, ruimte en bewegwijzering	83	15		82	1%	77	228
Behandeling door medewerkers	92	7		91	1%	89	228
Behandeling door bode(s)	96	3		96 *	1%	93	229
<b>Administratieve contacten</b>	68	28	4	63 *	0%	59	230
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	77	16	7	69	7%	62	215
Correspondentie met medewerkers via post/fax	71	21	8	63	17%	55	191
Nakomen van afspraken	80	15	5	75	10%	70	209
Flexibiliteit in het maken van afspraken	49	33	18	32 ↘	17%	33	192
Informatievoorziening voor zitting	72	17	11	62 *	14%	53	198
Informatievoorziening tijdens het wachten	50	29	21	29 *	17%	26	192
Informatie vooraf over zaak	73	21	7	66	3%	65	223
<b>Digitale voorzieningen</b>	47	23	30	17 *	20%	20	184
Bereikbaarheid via e-mail	46	18	36	10	24%	16	175
Voorzieningen procederen via internet	29	38	33	-4	61%	-9	90
<b>Rechtspraak.nl</b>	68	26	5	63 *	13%	62	201
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	74	19	6	68 *	17%	69	191
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	75	23		72 *	19%	68	186
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	57	30	14	43 *	14%	46	199
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	49	43	8	41 *	1%	38	229
Faciliteiten tijdens wachten	72	25	4	68	2%	54 +	227
Privacy(ruimtes)	34	41	25	8 ↘	22%	18	181
Op tijd beginnen zitting	46	33	21	24	1%	23	228
<b>Rechterlijk functioneren</b>	89	9	1	87 *	0%	85	231
Vorbereiding rechter	82	11	7	75 ↘	1%	80	229
Omgang rechter met rechtzoekende	82	14	4	78	3%	81	223
Omgang rechter met Officier van Justitie	82	16		80 *	0%	83	51
Omgang rechter met verdachte / cliënt	82	14	4	78 *	26%	81	171
Omgang rechter met professional	84	12	4	81	0%	84	231
Rechter luistert naar standpunten	88	9	3	85	0%	82	230
Rechter neemt u serieus	83	12	5	77 *	1%	81	229
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	87	9	3	84	0%	83	230
Inlevingsvermogen rechter	79	17	4	75	3%	75	225
Onpartijdigheid rechter	83	13	4	78	1%	79	229
Deskundigheid rechter	87	8	5	82	0%	82	230
Begrijpelijkheid zitting	89	10	1	87 *	0%	90	231
<b>Uitspraak</b>	73	19	8	65 *	1%	69	229
Uitleg rechter over beslissing	66	23	11	55 ↘	1%	64 -	228
Begrijpelijkheid beslissing	74	19	7	66	1%	70	229
Passend in bestendige jurisprudentie	67	24	8	59	7%	64	214
<b>Doorlooptijd</b>	41	37	21	20 *	2%	17	227
Doorlooptijd volledige procedure	38	33	29	9	2%	7	226
Termijn tot zitting	40	30	31	9 ↘	6%	6	216
Termijn zitting tot uitspraak	55	28	17	38	3%	35	223

■ % (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

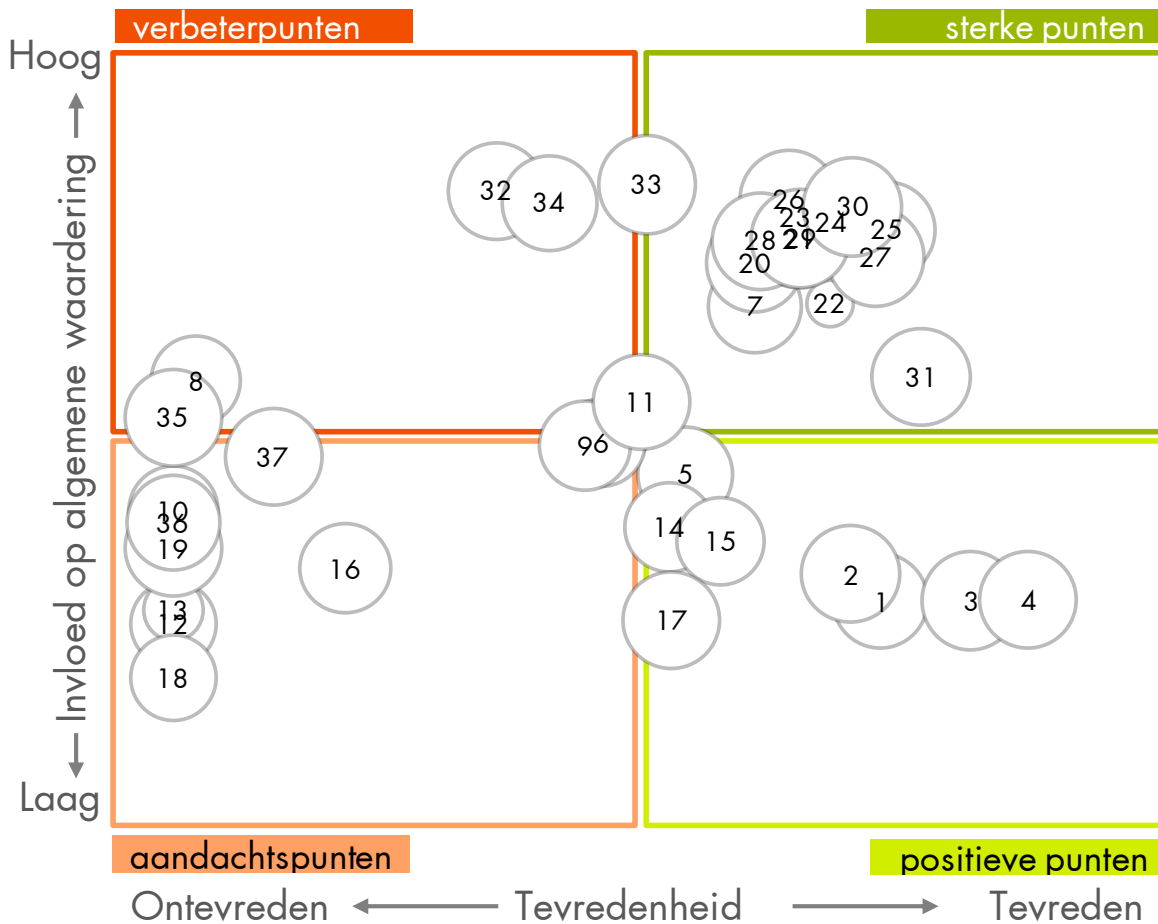
# Prioriteitenanalyse professionals voor rechtbank Gelderland

## Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse van de professionals laat 4 verbeterpunten zien: de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35), flexibiliteit in het maken van afspraken (punt 8), uitleg van de rechter over de beslissing (punt 32) en passendheid binnen de bestendige jurisprudentie (punt 34). Belangrijke aandachtspunten zijn de termijn van de zitting tot de uitspraak (punt 37), informatievoorziening voor de zitting (punt 9) en de correspondentie met medewerkers via post of fax (punt 6).

## Sterke punten

De sterke punten zitten volgens de professionals 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 informatie vooraf over de zaak (punt 11) tot de sterke punten. De begrijpelijkheid van de beslissing (punt 33) ligt op de grens sterke dan wel verbeterpunten en behoeft daarom aandacht.



1	Openingsstijden gerechtsgebouw (n=217)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=191)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=230)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=228)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=186)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=225)
3	Behandeling door medewerkers (n=228)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=199)	29	Onpartijdigheid rechter (n=229)
4	Behandeling door bode(s) (n=229)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=227)	30	Deskundigheid rechter (n=230)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=215)	18	Privacy(ruimtes) (n=181)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=231)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=229)	19	Op tijd beginnen zitting (n=228)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=228)
7	Nakomen van afspraken (n=209)	20	Vorbereiding rechter (n=229)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=229)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=192)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=223)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=214)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=198)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=51)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=226)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=192)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=171)	36	Terminj tot zitting (n=216)
11	Informatie vooraf over zaak (n=223)	24	Omgang rechter met professional (n=231)	37	Terminj zitting tot uitspraak (n=223)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=175)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=230)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=90)	26	Rechter neemt u serieus (n=229)		

# Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Gelderland

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 spontane verbeterpunten zijn divers, maar gaan veelal in op doorlooptijd, uitloop, privacy en bejegening door de rechter.

“Veel aspecten kunnen beter. Zoals het op tijd beginnen van de zitting, de termijn tussen het aanbrengen van een zaak en de zitting. Maar wat ik heel jammer vind is dat ik al een aantal keer heb meegemaakt dat de bejegening van de rechter tegenover de partijen te wensen overliet. Het is een aantal maal een veel killere en onaanganemere bedoening geweest dan wat ik gewend ben bij de voormalige rechtbank Zutphen. Ik twijfel niet aan de kundigheid van de rechters, maar enkele blinken niet uit in sociale omgangsvormen. Dat straalt af op de gehele procedure en dat is jammer voor de rechtbank als geheel.”



“Sommige rechters zijn niet to the point en de zitting duurt dan erg lang en de partijen hebben geen idee waarom al die vragen gesteld worden.”

“Vooral de snelheid moet beter. Tussen gepleegde feiten en zitting zit vaak erg veel tijd, soms een jaar of langer. Voor jongeren en vooral voor jongeren met een verstandelijke beperking is dit in pedagogisch opzicht zeer onwenselijk.”

“De periode tussen zitting en uitspraakdatum verkorten.”

“Meer privacy voor aanvang van de zitting in verband met overleg cliënt. Wachtijden zijn soms te lang.”

“Als er iets in de planning wijzigt gedurende het verloop van een zitting, zou het prettig zijn als de betreffende bode dat proactief mededeelt.”



# Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Gelderland

## Waardering vergeleken tussen beroepsgroepen

De advocaten en de overige professionals geven een vergelijkbare algemene waardering. Over 3 van de 8 thema's laten de advocaten zich kritischer uit dan de overige professionals: rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd.

## Vergelijking met benchmark

Advocaten waarderen de administratieve contacten en ontvangst bij aankomst gerecht beter dan de benchmark (alle rechtbanken).

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	73	19	7	66	0%	68	230
Advocaten	67	22	11	56	0%	55	79
Overige professionals	77	18	5	72	1%	73	151
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	97			97	0%	93	230
Advocaten	99			99	0%	93	79
Overige professionals	97	3		97	1%	93	151
<b>Administratieve contacten</b>	68	28	4	63	0%	59	230
Advocaten	72	24	4	68	0%	55	79
Overige professionals	66	30	5	61	1%	61	151
<b>Digitale voorzieningen</b>	47	23	30	17	20%	20	184
Advocaten	40	28	31	9	15%	2	67
Overige professionals	51	20	29	22	23%	29	117
<b>Rechtspraak.nl</b>	68	26	5	63	13%	62	201
Advocaten	62	30	8	53	8%	51	73
Overige professionals	72	24	4	68	16%	68	128
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	49	43	8	41	1%	38	229
Advocaten	41	52	8	33	0%	28	79
Overige professionals	54	38	8	46	1%	43	150
<b>Rechterlijk functioneren</b>	89	9	1	87	0%	85	231
Advocaten	78	18	4	75	0%	74	79
Overige professionals	94	5	1	93	0%	90	152
<b>Uitspraak</b>	73	19	8	65	1%	69	229
Advocaten	62	28	10	52	0%	54	79
Overige professionals	79	15	7	72	1%	76	150
<b>Doorlooptijd</b>	41	37	21	20	2%	17	227
Advocaten	35	35	29	6	0%	2	79
Overige professionals	45	39	17	28	3%	23	148

■ % (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

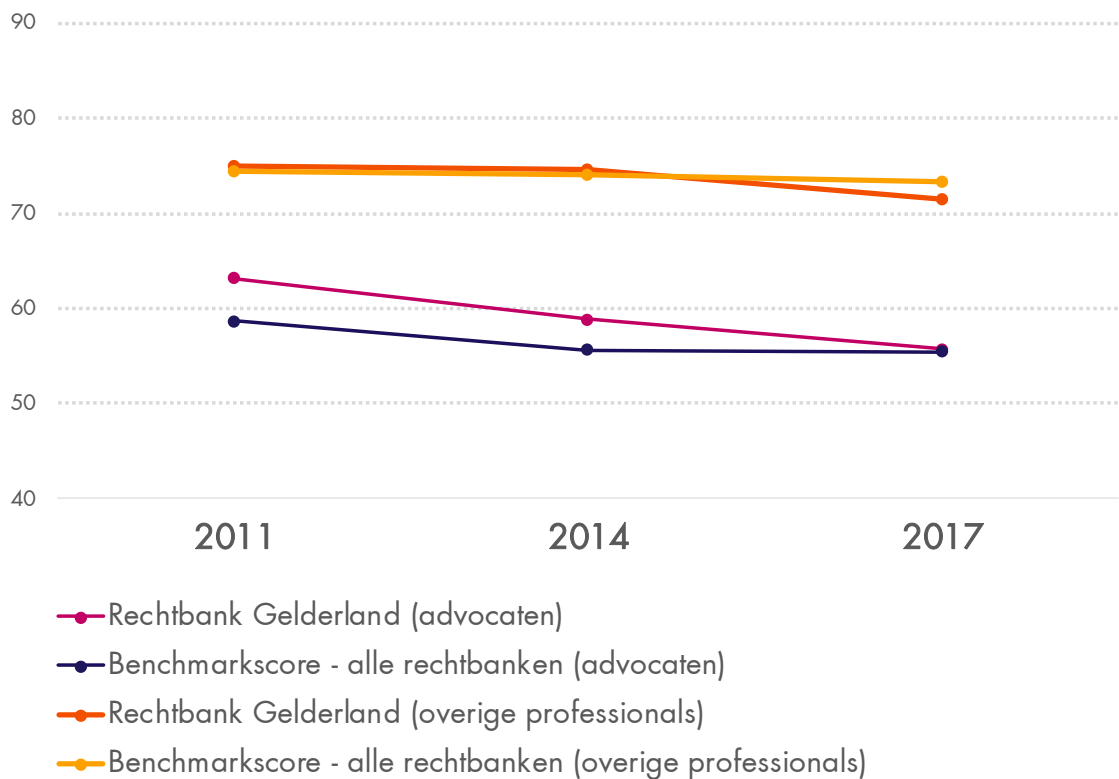
# Trend waardering beroepsgroepen voor rechtbank Gelderland

## Waardering vergeleken tussen beroepsgroepen en met benchmarkscore

Als we kijken naar de resultaten in 2017, dan lijkt het alsof de advocaten een lagere waardering geven dan de overige professionals, maar dit verschil is niet significant (zie vorige pagina). De scores van de advocaten en de overige professionals zijn conform de benchmark (alle rechtbanken).

## Ontwikkeling waardering in de tijd

De advocaten zijn rechtbank Gelderland tussen 2011 en 2017 iets lager gaan beoordelen. De overige professionals waarderen de rechtbank heel constant tussen 2011 en 2017.



## 4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Gelderland

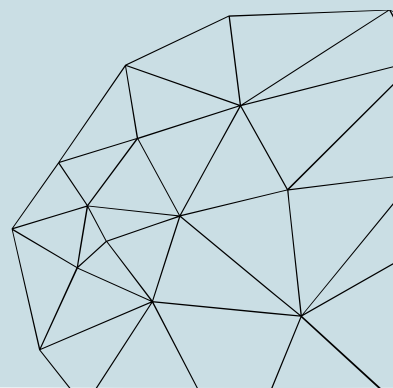
# Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

Civiel-familiezaken en bestuurs- en belastingzaken zijn de zaaksoorten met de hoogste algemene waardering. Civiel-handelszaken en strafzaken hebben de laagste algemene waardering. Strafzaken worden significant lager dan gemiddeld beoordeeld op administratieve contacten, maar daarentegen weer beter op de digitale voorzieningen. Bij de zaaksoort bestuur en belasting zien we het tegenovergestelde.

## Deelconclusies

- 🍷 Hoewel de algemene waardering van de zaaksoorten niet (significant) afwijkt van het gemiddelde, zien we onderling wel grote verschillen. Professionals zijn het meest positief over de behandeling van civiel-familiezaken (72) en bestuurs- en belastingzaken (73). Civiel-handelszaken (56) en strafzaken (57) scoren lager.
- 🍷 Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn professionals tevredener over de ontvangst bij de aankomst bij het gerecht. Dit gaat vooral op voor kantonzaken en strafzaken.
- 🍷 De waardering voor civiel-familiezaken is tussen 2011 en 2014 gedaald en tussen 2014 en 2017 gestegen. Deze zaaksoort wordt lager dan gemiddeld gewaardeerd op de thema's ontvangst voor aanvang van de zitting, rechterlijk functioneren en de doorlooptijd.
- 🍷 De waardering voor strafzaken is tussen 2014 en 2017 gedaald (van 81 naar 57). In een zoektocht naar een mogelijke verklaring van de lage score voor strafzaken, valt op dat de administratieve contacten onder het gemiddelde liggen qua waardering. De digitale voorzieningen worden juist beter gewaardeerd.
- 🍷 Van de zaaksoort bestuur en belasting worden de administratieve contacten, de ontvangst voor aanvang van de zitting en het rechterlijk functioneren bovengemiddeld gewaardeerd. De digitale voorzieningen worden lager dan gemiddeld gewaardeerd bij bestuurs- en belastingzaken.



# Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Gelderland

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

Er zijn geen significante verschillen ten opzichte van het gemiddelde en de benchmark (alle rechtbanken). Wel zijn er grote verschillen tussen de zaaksoorten. Civiel-familiezaken (72) en bestuurs- en belastingzaken (73) krijgen de hoogste waarderingsscore, civiel-handelszaken (56) en strafzaken (57) scoren lager.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

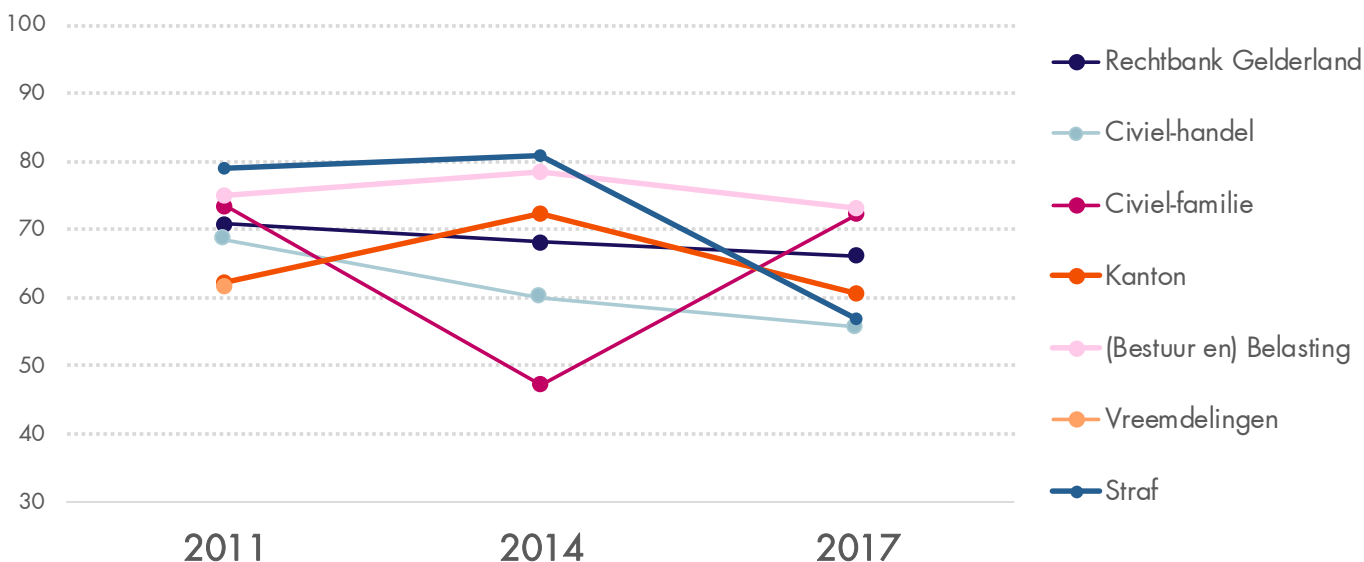
De twee zaaksoorten die de sterkste (en significante) ontwikkeling tonen zijn civiel-familiezaken en strafzaken. De waardering binnen civiel-familiezaken is tussen 2011 en 2014 gedaald (van 73 naar 47) en tussen 2014 en 2017 gestegen (van 47 naar 72) naar het niveau van 2011. De waardering voor strafzaken is tussen 2014 en 2017 gedaald (van 81 naar 57). Overige getoonde verschillen in de tijd zijn niet significant.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	73	19	7	66	0%	68	230
Civielhandel	70	15	15	56	0%	54	27
Civielfamilie	75	22	3	72	0%	67	36
Kanton	71	18	11	61	0%	71	28
(Bestuur en) Belasting	78	17	5	73	1%	75	82
Vreemdelingen	83	17	0	83	0%	79	6
Straf	67	24	10	57	0%	64	51

■ % (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 Gelderland (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Het thema ontvangst bij aankomst van het gerecht wordt hoger gewaardeerd dan de benchmark (alle rechtbanken), dit komt vooral door de betere waardering bij kantonzaken en strafzaken.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn enkele significante verschillen in de waarderingsscore van de verschillende zaaksoorten ten opzichte van het gemiddelde. Administratieve contacten worden lager dan gemiddeld gewaardeerd binnen strafzaken (40), maar beter binnen bestuurs- en belastingzaken (76). De digitale voorzieningen worden lager dan gemiddeld gewaardeerd binnen bestuurs- en belastingzaken (-22) en hoger dan gemiddeld binnen strafzaken (69).

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	97			97	0%	93 +	230
Civielhandel	96			96	0%	90	27
Civielfamilie	97			97	0%	96	36
Kanton	100			100 ●	0%	92 +	28
(Bestuur en) Belasting	96			96	0%	95	83
Vreemdelingen	100			100	0%	96	6
Straf	98			98	2%	91 +	50
<b>Administratieve contacten</b>	68	28	4	63	0%	59	230
Civielhandel	74	22	4	70	0%	57	27
Civielfamilie	67	31		64	0%	54	36
Kanton	61	32	7	54	0%	64	28
(Bestuur en) Belasting	78	19		76 ●	0%	70	83
Vreemdelingen	100			100	0%	78	6
Straf	48	44	8	40 ●	2%	45	50
<b>Digitale voorzieningen</b>	47	23	30	17	20%	20	184
Civielhandel	43	29	29	14	22%	11	21
Civielfamilie	43	29	29	14	3%	13	35
Kanton	35	17	48	-13	18%	-8	23
(Bestuur en) Belasting	31	16	53	-22 ●	39%	-27	51
Vreemdelingen	83			83	0%	51	6
Straf	71	27		69 ●	6%	64	48
<b>Rechtspraak.nl</b>	68	26	5	63	13%	62	201
Civielhandel	70	22	7	63	0%	45	27
Civielfamilie	58	33	9	48	8%	58	33
Kanton	61	25	14	46	0%	56	28
(Bestuur en) Belasting	76	22		73 ●	11%	74	74
Vreemdelingen	80	20		80	17%	69	5
Straf	65	35		65	33%	63	34

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

Waarderingscore is:

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

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

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Er zijn bij deze thema's en aspecten geen verschillen met de benchmarkscores (alle rechtbanken). Dit kan te maken hebben met lage aantallen waarnemingen per zaaksoort (vooral van toepassing bij vreemdelingenzaken).

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn enkele significante verschillen in de waarderingsscore van de zaaksoorten ten opzichte van het gemiddelde. Met name civiel-familiezaken vallen op, aangezien de scores hier op verschillende thema's lager liggen dan gemiddeld. De ontvangst voor aanvang van de zitting wordt lager dan gemiddeld gewaardeerd binnen civiel-familiezaken (22), maar juist hoger binnen bestuurs- en belastingzaken (58). Het rechterlijk functioneren wordt lager dan gemiddeld gewaardeerd binnen civiel-familiezaken (69) en hoger dan gemiddeld binnen bestuurs- en belastingzaken (93). Civiel-familiezaken worden lager dan gemiddeld gewaardeerd op de doorlooptijd.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	49	43	8	41	1%	38	229
Civielhandel	44	52	4	41	0%	37	27
Civielfamilie	31	61	8	22 ●	0%	25	36
Kanton	46	43	11	36	0%	45	28
(Bestuur en) Belasting	64	30	6	58 ●	0%	53	83
Vreemdelingen	83	17		83	0%	61	6
Straf	39	49	12	27	4%	23	49
<b>Rechterlijk functioneren</b>	89	9	1	87	0%	85	231
Civielhandel	85	11	4	81	0%	77	27
Civielfamilie	72	25		69 ●	0%	78	36
Kanton	93	4	4	89	0%	84	28
(Bestuur en) Belasting	94	5		93 ●	0%	91	83
Vreemdelingen	100			100	0%	86	6
Straf	90	8		88	0%	88	51
<b>Uitspraak</b>	73	19	8	65	1%	69	229
Civielhandel	67	19	15	52	0%	55	27
Civielfamilie	67	31		64	0%	67	36
Kanton	71	14	14	57	0%	62	28
(Bestuur en) Belasting	74	18	7	67	1%	77	82
Vreemdelingen	83	17		83	0%	73	6
Straf	78	16	6	72	2%	72	50
<b>Doorlooptijd</b>	41	37	21	20	2%	17	227
Civielhandel	48	33	19	30	0%	5	27
Civielfamilie	20	43	37	-17 ●	3%	-10	35
Kanton	43	32	25	18	0%	35	28
(Bestuur en) Belasting	41	41	18	23	0%	21	83
Vreemdelingen	83	17		83	0%	59	6
Straf	48	35	17	31	6%	14	48

■ % [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 Gelderland

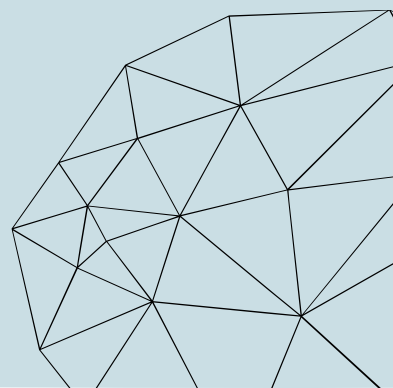
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Gelderland

## Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden geven een hogere algemene waardering dan de professionals. Het belangrijkste verbeterpunt is volgens beide groepen de doorlooptijd van de procedure. De rechtzoekenden hopen daarnaast op meer privacy(ruimtes), terwijl de professionals rekenen op een uitgebreidere uitleg van de rechter over de beslissing.

## Deelconclusies

- De rechtzoekenden geven een hogere algemene waardering dan de professionals. Binnen de zaaksoorten zien we dit met name sterk terug in de waardering voor civiel-handelszaken. Binnen de andere zaaksoorten zijn er geen significante verschillen in de algemene waardering tussen de beide doelgroepen.
- Als we naar de waardering per zaaksoort kijken en de ontwikkeling daarvan in de tijd, dan zien we een veranderlijk beeld. De meest opvallende verandering is de daling van de waardering van kantonzaken door rechtzoekenden en professionals tussen 2014 en 2017.
- Sterke punten en verbeterpunten worden op de volgende manier bepaald: we combineren de waarderingsscore 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 zowel de rechtzoekenden als de professionals zijn aspecten van het rechterlijk functioneren de belangrijkste pluspunten. De rechter luistert, is deskundig, is goed in de omgang en de zitting en beslissing zijn begrijpelijk.
- Het meest genoemde verbeterpunt is de doorlooptijd van de procedure, dit staat bij rechtzoekenden en bij professionals in de top 2 van vrijwel alle zaaksoorten. Rechtzoekenden vinden daarnaast de privacy(ruimtes) een verbeterpunt (civiel-handelszaken, bestuurszaken en belastingzaken) en dat er rekening wordt gehouden met hun agenda (kanton- en strafzaken). Professionals vinden naast de doorlooptijd de uitleg van de rechter over de beslissing het belangrijkste verbeterpunt (in de top 2 van civiel-handels-, civiel-familie-, kanton- en bestuurs- en belastingzaken).



# Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Gelderland

Rechtzoekenden (77) zijn meer tevreden dan professionals (66), blijkt uit de algemene waardering. Dit significante verschil in de waarderingsscore zien we alleen terug bij civiel-handelszaken. Voor de andere zaaksoorten geldt dat getoonde verschillen niet significant zijn. Opvallend is wel dat alleen binnen civiel-familiezaken geldt dat de professionals een (indicatief) hogere waarderingsscore hebben dan de rechtzoekenden.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
<b>Algemene waardering</b>	77	66
Civiel-handel	93	56
Civiel-familie	65	72
Kanton	78	61
(Bestuur en) Belasting	79	73
Vreemdelingen		
Straf	70	57

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 Gelderland

## Pluspunten vergeleken tussen rechtzoekenden en professionals

Voor zowel rechtzoekenden als professionals zijn aspecten van het rechterlijk functioneren de belangrijkste pluspunten: er wordt geluisterd, de rechter is deskundig, ze zijn tevreden over de omgang en de zitting.

## Verbeterpunten vergeleken tussen rechtzoekenden en professionals

Het belangrijkste verbeterpunt is de doorlooptijd van de procedure, dit geldt niet voor kantonzaken. Voor rechtzoekenden is daarnaast de privacy(ruimte) een verbeterpunt (in civiel-handels- en bestuurs- en belastingzaken) en dat er rekening wordt gehouden met hun agenda (kanton- en strafzaken). Voor professionals is naast de doorlooptijd de uitleg van de rechter over de beslissing het belangrijkste verbeterpunt (in de top 2 van civiel-handels-, civiel-familie-, kanton- en bestuurs- en belastingzaken).

## 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>Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>
Civiel-familie	<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>Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Begrijpelijkheid zitting (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>
Kanton	<ol style="list-style-type: none"> <li>Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak)</li> <li>Onpartijdigheid rechter (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rechter luistert naar standpunten (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>Begrijpelijkheid zitting (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Rechter luistert naar standpunten (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>Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)</li> </ol>

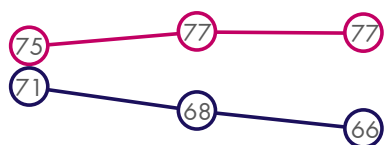
## Verbeterpunten

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>Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)</li> <li>Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak)</li> </ol>
Civiel-familie	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren)</li> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)</li> </ol>
Kanton	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)</li> <li>Vorbereiding rechter (Rechterlijk functioneren)</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>Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)</li> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> <li>Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)</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>Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)</li> <li>Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)</li> </ol>

# Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Gelderland

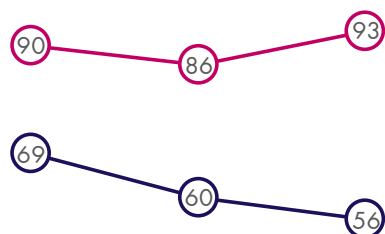
Over de hele linie toont de ontwikkeling van de waardering van zowel de professionals als de rechtzoekenden een veranderlijk beeld.

### Totaal



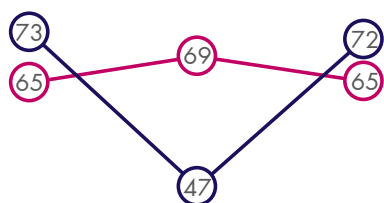
2011 2014 2017

### Civiel-handel



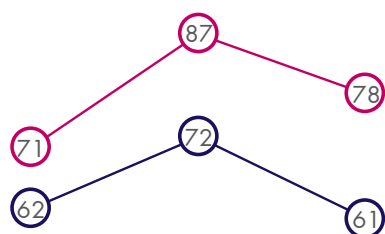
2011 2014 2017

### Civiel-familie



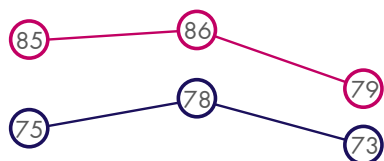
2011 2014 2017

### Kanton



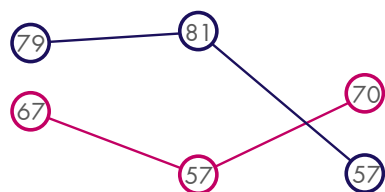
2011 2014 2017

### (Bestuur en) Belasting



2011 2014 2017

### Straf



2011 2014 2017



# Bijlagen

# Tekstanalyse\*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

## Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (22%) en de communicatie & informatie (20%) zijn de onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt. De andere onderwerpen volgen op grote afstand.

## Vergelijking met benchmark

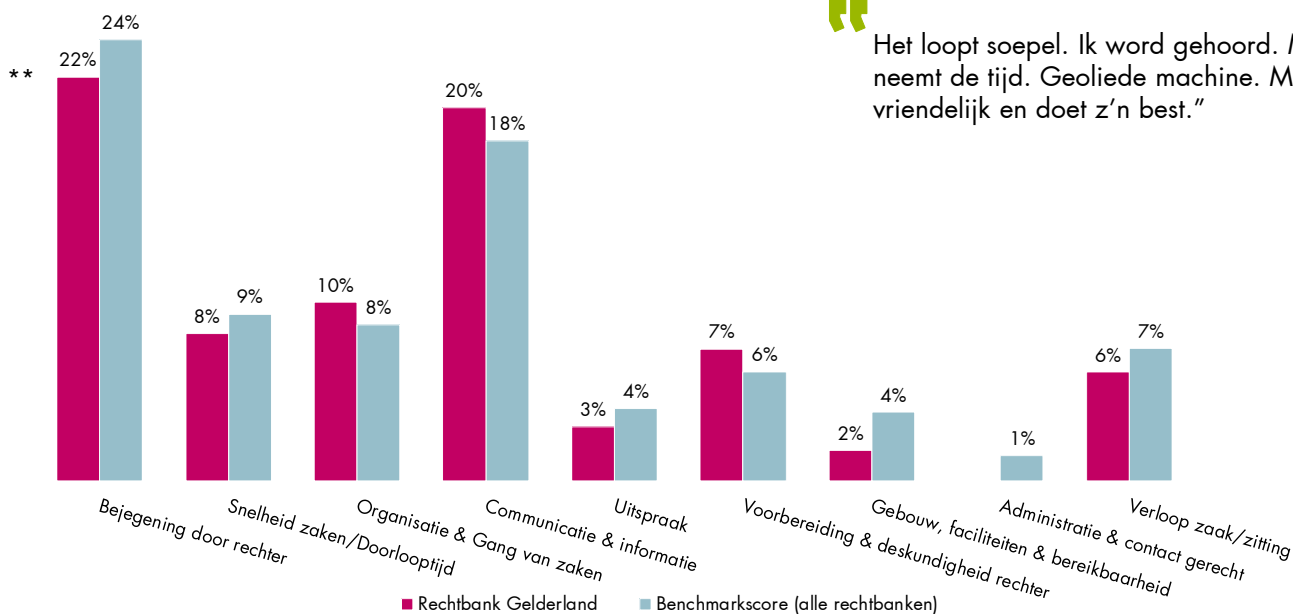
De tekstanalyse laat zien dat de thema's die spontaan ter sprake komen in grote lijnen overeenkomen met de benchmark (alle rechtbanken). De 2 meest genoemde onderwerpen zijn gelijk aan de benchmark.



Traject is vlot verlopen. Goede informatievoorziening."



De zitting duurde 4 minuten. De beslissing we al genomen voordat ik op de zitting kwam. Er zijn geen vragen gesteld."



Het loopt soepel. Ik word gehoord. Men neemt de tijd. Geoliede machine. Men is vriendelijk en doet z'n best."



De serieuze behandeling. Wijze van bejegening door rechters. Qua planning en voorzieningen prima rechtbank."



Rechter heeft duidelijk gemaakt wat de bedoeling is en waarover hij wel of niet kan beslissen."



2 jaar moeten wachten en vervolgens moet ik van de rechter nu horen dat de procedure zo eenmaal is. Dat had iemand anders, bijvoorbeeld een officier, mij ook kunnen vertellen. Bureaucratie ten top."

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

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

# Tekstanalyse\*: spontane toelichting professionals op waardering

## Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (27%), de voorbereiding en deskundigheid van de rechter (23%), de snelheid van zaken/doorlooptijd (19%) en de communicatie & informatie (19%) zijn de onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt door de professionals.

## Vergelijking met benchmark

De verschillende onderwerpen die door de professionals worden genoemd, liggen in lijn met de benchmark (alle rechtbanken). De top 4 onderwerpen voor (on)tevredenheid is gelijk aan de benchmark.



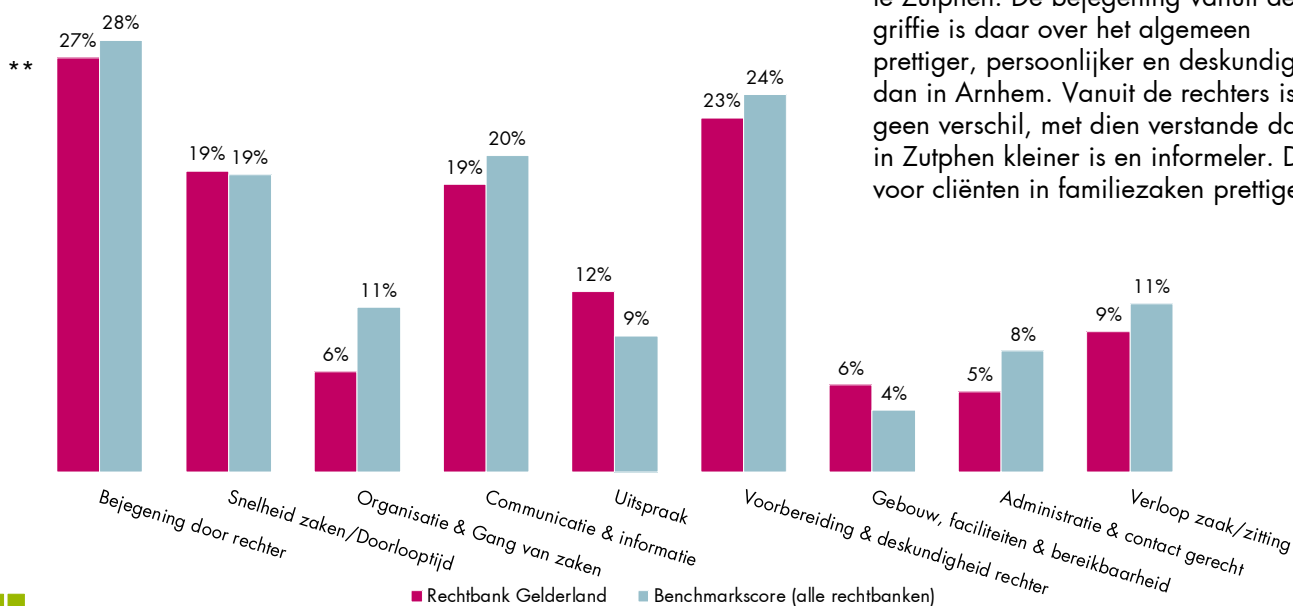
De motivering van de uitspraak kan vaak beter/uitvoeriger. Soms worden belangrijke standpunten van partijen niet of onvoldoende beoordeeld in uitspraak."



Het is overzichtelijk en duidelijk welke zaak waar gehouden wordt, de bodes zijn bijzonder dienstbaar."



De meeste zaken heb ik bij de rechtbank te Zutphen. De bejegening vanuit de griffie is daar over het algemeen prettiger, persoonlijker en deskundiger dan in Arnhem. Vanuit de rechters is er geen verschil, met dien verstande dat het in Zutphen kleiner is en informeler. Dat is voor cliënten in familiezaken prettiger."



Over het algemeen is de rechter goed voorbereid en is de zitting gericht op de essentiële geschilpunten, vanuit een pragmatische insteek (geen onnodig lange herhaling van zetten). Contact voorafgaande aan de zitting met de griffie is ook goed. Zou fijn zijn als dit meer per e-mail kan, ook het toesturen van een aanvullend document e.d."



Prettige bejegening, zowel van bodes en griffiers als rechters. Deskundige oordeelsvorming en onpartijdigere rechters."



De administratieve verwerking van de zaken gaat (veel) te traag."

\*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

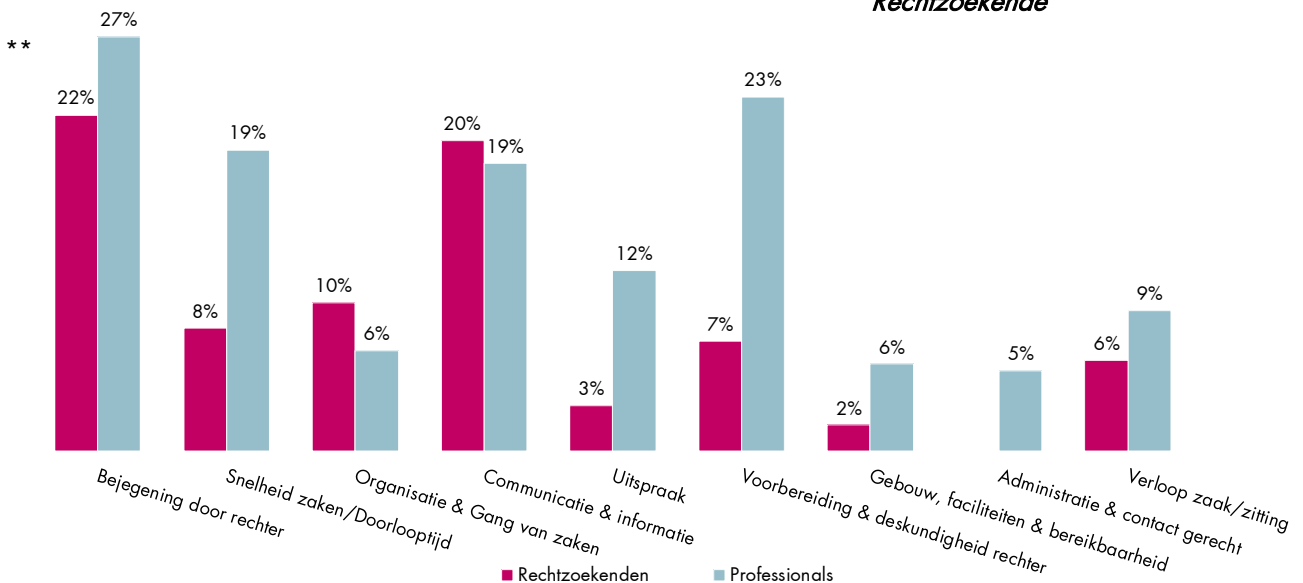
## Tekstanalyse vergeleken tussen rechtzoekenden en professionals

Te zien is dat de professionals veel thema's vaker behandelden in de toelichting van hun algemene waardering dan de rechtzoekenden, dit geldt vooral voor snelheid van zaken & doorlooptijd, voorbereiding & deskundigheid van de rechter en de uitspraak. De bejegening door de rechter en de communicatie & informatie worden door beide doelgroepen vaak genoemd.

“Er wordt verwacht om recht te spreken, maar ik heb geen neutraliteit ervaren. De rechter leek door zijn mimiek non-verbaal al een oordeel geveld te hebben.”  
**Rechtzoekende**

“Je krijgt de kans je standpunt duidelijk te maken. Ze geven ook goede uitleg.”  
**Rechtzoekende**

“Dingen werden uitgelegd. Begrijpelijke uitspraak.”  
**Rechtzoekende**



“De rechters zijn zeer deskundig en professioneel; de organisatie er omheen kan verbeterd worden qua toegankelijkheid (communicatie, bereikbaarheid via e-mail), servicegerichtheid en snelheid.”  
**Professional**

“Rechters stellen de juiste vragen en geven partijen voldoende ruimte om nog wat toe te voegen. Prettig telefonisch contact met de griffiers.”  
**Professional**

“Goede voorbereiding bestuursrechters en inlevingsvermogen tijdens zitting.”  
**Professional**

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

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