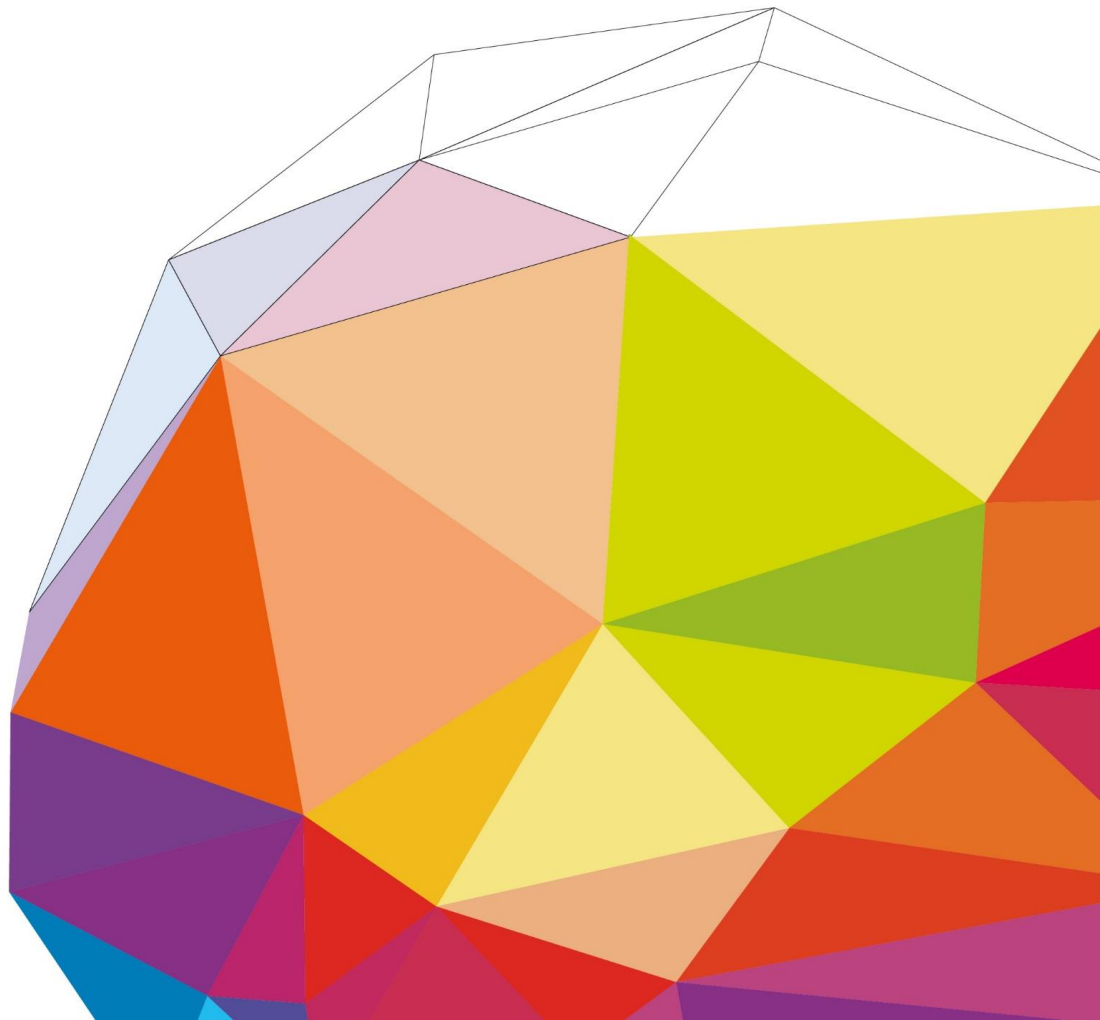


# Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Limburg

22 december 2017



# Inhoud

---

Inleiding

---

Managementsamenvatting

---

**Deel A Waardering rechtzoekenden**

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

---

**Deel B Waardering professionals**

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

---

**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

### 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: 183

### Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

### Zaaksoorten

Straf, kanton\*

### Respons

Landelijk: 217  
Dit gerecht: 12



### 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: 147

### Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

### Zaaksoort

Insolventie

### Respons

Landelijk: 190  
Dit gerecht: 28

\*alleen bij rechtbanken

### Opbouw rapport

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

### Benaderingswijze rechtzoekenden en slachtoffers

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

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

### Benaderingswijze professionals en curatoren

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

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

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

### Respons

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

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

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

### Bundeling van afzonderlijke aspecten tot thema's

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

### Verschillen in klantwaardering

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

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

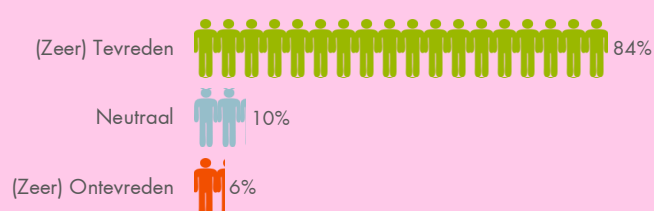
### Presentatie van klantwaardering

De klantwaardering presenteren we met diverse grafische elementen:

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

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

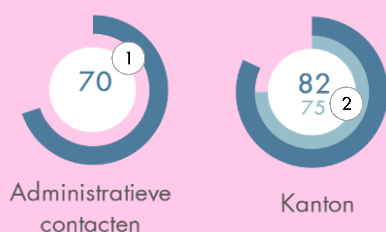
### Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

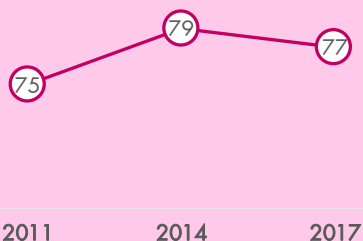
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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



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

- De buitenste (donkerblauwe) cirkel en het getal in het midden geven de waarderingsscore in 2017 weer.
- 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-<br>score | Weet niet<br>/ n.v.t. | Benchmark-<br>score | Netto n |
|------------------------------------|------------|------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------|
| <b>Algemene waardering</b>         | 79         | 14 6 | 73                    | 1%                    | 77                  | 156 6   |
| 1 Ontvangst bij aankomst gerecht   | 97         |      | 97 *                  | 0%                    | 95                  | 157     |
| Openingsdagen gerechtgebouw        | 3 90       | 10   | 90 ↗                  | 8%                    | 85 +                | 145     |
| 2 Entree, ruimte en bewegwijzering | 94         | 4    | 91 ↗                  | 0%                    | 85 +                | 157     |
| Behandeling door medewerkers       | 97         |      | 97 5                  | 0%                    | 96                  | 157 5   |
| Behandeling door bode(s)           | 98         |      | 98 *                  | 2%                    | 96                  | 154     |

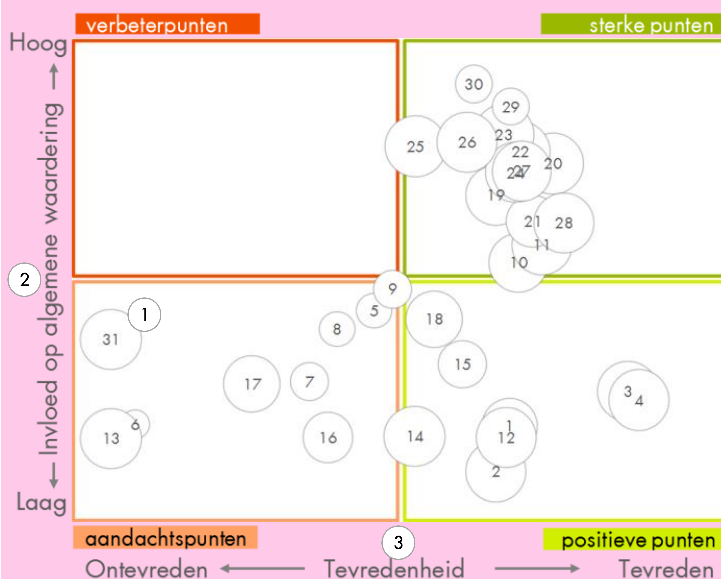
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

De volgende elementen zijn weergegeven:

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

### Prioriteitenanalyse

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



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

De samenkomst van deze 2 assen levert 4 kwadranten op:

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

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

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

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

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

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



# Managementsamenvatting

# Waardering voor rechtbank Limburg

## Overkoepelende conclusie

De waardering van de rechtzoekenden voor rechtbank Limburg is aan de lage kant. De waardering ligt lager dan het gemiddelde van alle rechtbanken. Bovendien is er een dalende trend zichtbaar sinds 2011. Professionals hebben juist een hogere waardering dan in 2014, waarmee de score gelijk is aan de gemiddelde score van de benchmark (alle rechtbanken). De meest bepalende thema's voor de algemene waardering zijn het rechterlijk functioneren en de uitspraak.

## 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).

## Dalende trend waardering onder rechtzoekenden, stijging waardering bij professionals

De algemene waardering onder rechtzoekenden laat een dalende trend zien sinds 2011. Bovendien heeft rechtbank Limburg in deze meting de laagste waarderingsscore behaald ten opzichte van de andere rechtbanken. Daarentegen is de waardering onder professionals gestegen sinds 2014. De waardering van beide groepen ligt bij deze meting hierdoor op gelijke hoogte.

## Het thema rechterlijk functioneren is van positieve invloed op de algemene waardering van zowel rechtzoekenden als professionals

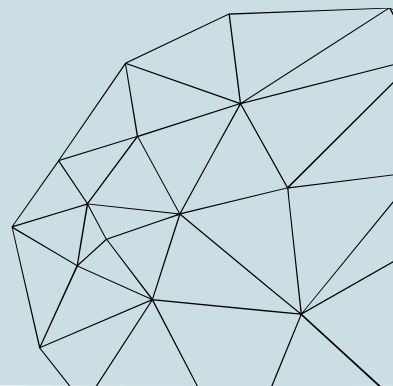
Het thema rechterlijk functioneren wordt door de rechtzoekenden en de professionals beoordeeld als een sterk punt van rechtbank Limburg. De rechtzoekenden en de professionals zijn met name te spreken over het aspect dat ze serieus genomen worden door de rechters. Bij professionals wordt het aspect begrijpelijkheid van de zitting zelfs beter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken).

## Het thema uitspraak draagt positief bij aan de algemene waardering van rechtzoekenden; onder professionals is dit thema een aandachtspunt

De rechtzoekenden beoordelen de aspecten uitleg van de rechter over de beslissing en de begrijpelijkheid van de beslissing niet alleen beter dan de benchmark (alle rechtbanken), maar ook beter ten opzichte van 2014. Dit is erg positief, aangezien de impact op de algemene waardering heel groot is. Dit geldt ook voor de professionals. De meningen zijn echter verdeeld over het aspect uitleg van de beslissing en met name het aspect passendheid binnen de bestendige jurisprudentie.

## Het thema uitleg van het gerecht wordt goed beoordeeld door rechtzoekenden

Met name het aspect uitleg verloop van de zitting wordt beter beoordeeld door de rechtzoekenden ten opzichte van 2014. Alhoewel het thema positief bijdraagt aan de algemene waardering van de rechtzoekenden over de locatie rechtbank Limburg, is dit thema slechter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken).



# Waardering voor rechtbank Limburg

## Overkoepelende conclusie (vervolg)

Alhoewel het thema rechterlijk functioneren over het algemeen goed beoordeeld wordt, behoeven enkele aspecten omtrent dit thema volgens de rechtzoekenden nog aandacht. Ook het thema ontvangst bij aankomst van het gerecht wordt slechter beoordeeld door de rechtzoekenden dan in 2014. Voor de professionals geldt juist dat de uitspraak nog beter kan.

## Waardering van de aspecten deskundigheid en voorbereiding rechter gedaald onder rechtzoekenden

Hoewel de deskundigheid en voorbereiding van de rechter nog steeds goed beoordeeld worden, is de waardering onder de rechtzoekenden gedaald. Ook ligt de waardering lager dan het landelijke beeld van rechtbanken. Vanwege de hoge impact op de algemene tevredenheid is dit een belangrijke verklaring voor de daling in de algemene waardering. Ook het aspect inlevingsvermogen van de rechter is een aandachtspunt.

## Enige onvrede omtrent ontvangst bij aankomst gerecht en faciliteiten tijdens wachten

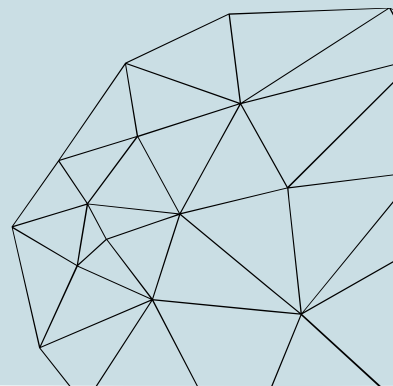
Aspecten omtrent het thema ontvangst bij aankomst gerecht, namelijk openingstijden, de behandeling door medewerkers, entree, ruimte en bewegwijzering, worden deze meting slechter beoordeeld door de rechtzoekenden. Scores liggen bovendien onder de benchmarkscore. Ook het aspect faciliteiten tijdens het wachten is een aandachtspunt voor beide groepen. De waardering ligt in beide gevallen lager dan de benchmark (alle rechtbanken).

## Ruimte voor verbetering in administratieve contacten

De andere aandachtspunten hebben, evenals bij de andere rechtbanken het geval is, te maken met administratieve contacten: flexibiliteit bij het maken van afspraken (professionals), rekening houden met de agenda (rechtzoekenden) en de informatievoorziening voor de zitting en tijdens het wachten (relevant voor beide groepen).

## Het thema doorlooptijd procedure is een belangrijk aandachtspunt, met name bij advocaten

Voor zowel de rechtzoekenden als de professionals is het thema doorlooptijd een aandachtspunt. De waardering is laag. Onder de advocaten is er meer onvrede dan het gemiddelde van alle professionals. De advocaten zijn over het algemeen wat kritischer dan de overige professionals.



# Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Limburg

## Overkoepelende conclusie

De waardering van de rechtzoekenden binnen familiezaken springt er positief uit. Ten opzichte van het landelijke beeld van rechtbanken ligt de waardering voor kantonzaken onder rechtzoekende duidelijker lager bij rechtbank Limburg. Voor professionals is de waardering binnen bestuurs- en belastingzaken een positieve uitschieter.

## Vergelijkbare scores in waardering onder rechtzoekenden en professionals

Zowel de algemene waarderingsscores van de rechtzoekenden en de professionals als de scores per zaaksoort voor beide groepen zijn vergelijkbaar met de scores voor rechtbank Limburg. Alleen binnen kantonzaken zijn de rechtzoekenden fors kritischer dan de professionals. Vanwege de beperkte aantallen is dit echter een indicatief verschil.

## Ontwikkeling sinds 2014

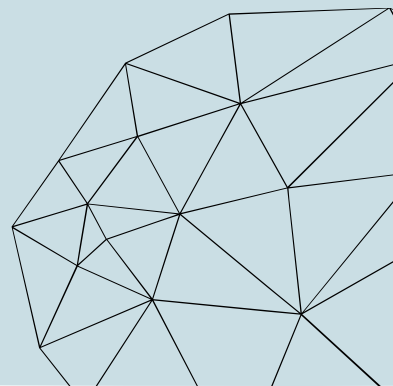
De ontwikkeling sinds 2014 laat voor de rechtzoekenden en de professionals een tegengesteld patroon zien. Bij de groep rechtzoekenden is de daling in waardering vooral zichtbaar binnen kantonzaken. Ook civiel-handel laat een dalende trend zien sinds 2011. Wat betreft de professionals zien we een stijging, deze is vooral zichtbaar binnen de zaaksoort strafzaken.

## Rechterlijk functioneren binnen kantonzaken een aandachtspunt

Hoewel elementen van het thema rechterlijk functioneren veelal sterke punten zijn (vaak zachte elementen), geldt dat binnen kantonzaken het aspect de voorbereiding van de rechter een belangrijk verbeterpunt is onder de rechtzoekenden.

## Rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken hogere waardering voor specifieke thema's

Vergeleken met het gemiddelde van alle zaaksoorten is de waardering in bestuurs- en belastingzaken voor het thema rechterlijk functioneren relatief hoog. Hetzelfde geldt voor het thema uitleg van het gerecht. Ook in vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) zijn rechtzoekenden in deze zaaksoort meer tevreden over het rechterlijk functioneren.



# Aanbevelingen

## Overkoepelende aanbeveling

Voor rechtbank Limburg is het van belang de dalende trend in waardering onder rechtzoekenden te keren en de waardering onder professionals vast te houden en te vergroten. De focus zal daarvoor moeten liggen op aanscherpen van elementen van het rechterlijk functioneren en de uitspraak. Daarnaast zal gewerkt moeten worden aan doorlooptijden, ontvangst bij gerecht en geboden faciliteiten en de administratieve contacten.

## Verscherp de focus op deskundigheid en voorbereiding van de rechters

Zelfs bij lichte onvrede kan het thema rechterlijk functioneren al effect hebben op de algemene waardering. Draag zorg voor een goed besef van het belang hiervan. Zorg voor een verscherpte focus op met name de deskundigheid en voorbereiding van de rechter. In de perceptie van rechtzoekenden is hier verbetering mogelijk.

Start hiermee binnen kantonzaken, daar is de meeste ruimte voor verbetering. Kijk ook wat er binnen bestuurs- en belastingzaken juist goed gaat op dit vlak. De teams van de verschillende zaaksoorten kunnen op deze manier van elkaar leren.

## Werk aan de uitleg bij de beslissing en de consistentie in de uitspraak

Goede uitleg bij de beslissing helpt de professionals bij de verdere afhandeling van de zaak met hun cliënten. Door aan dit punt te werken, helpt de rechtbank de professionals hun cliënten beter te helpen. De professionals verwachten ook dat beslissingen passen binnen de bestendige jurisprudentie. In de perceptie van professionals wijkt de uitspraak nu nog wel eens af van uitspraken in eerdere en vergelijkbare zaken.

Draag zorg voor een duidelijk besef van het belang van de invloed die dit onderwerp heeft op de algehele waardering en borg een goede verantwoording hiervan.

## Draag zorg voor snellere procedures

Onderzoek welke mogelijkheden er zijn om onderdelen van het werk slimmer of sneller uit te voeren. Alles vanuit de gedachte dat de rechtzoekende in een onzekere situatie zit en zo snel mogelijk duidelijkheid wil. Werk hierin samen met andere rechtbanken. Het is een landelijk aandachtspunt.

Winst is onder andere te behalen in het versnellen van de termijn tot de zitting.

## Denk aan praktische zaken ter bevordering van de bezoekerbeleving: gastvrijheid

Bij de rechtzoekenden is er enige onvrede omtrent de ontvangst bij aankomst gerecht. Dit punt komt ook sterk naar voren bij de spontane verbeterpunten. Optimaliseer de bezoekerbeleving door de rechtzoekenden en de professionals meer faciliteiten te bieden, zoals koffie, thee en versnaperingen beschikbaar op meer plekken in het pand voor tijdens het wachten. Kijk naar rechtbanken die hier een hogere waardering voor krijgen.

## Borg regelmatige en tijdige informatievoorziening

Zowel rechtzoekenden als professionals hebben de behoefte om beter op de hoogte gehouden te worden. Zowel voorafgaand aan de zitting als tijdens het wachten. Verbetering in de informatievoorziening kan bovendien al bijdragen aan de perceptie van de doorlooptijden. Houd zo bij het inplannen van afspraken wanneer mogelijk rekening met de agenda's van alle betrokkenen. Beide doelgroepen wensen hierbij meer flexibiliteit.





Deel A  
Waardering rechtzoekenden



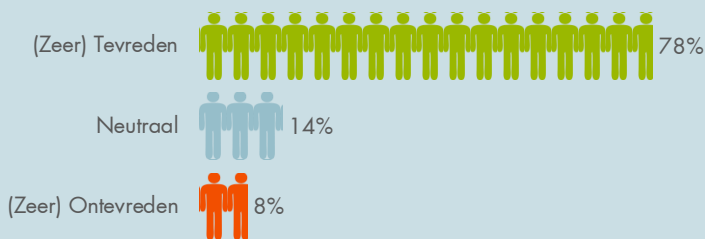
# 1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Limburg

# Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Limburg 2017

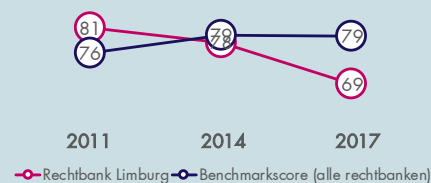


Rechtzoekenden

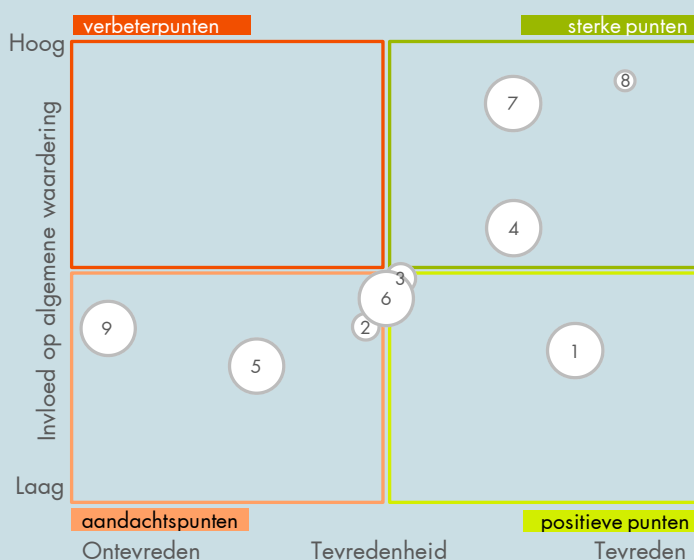
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=183)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=49)
- 3 Rechtspraak.nl (n=62)
- 4 Uitleg van gerecht (n=181)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=183)
- 6 Administratieve contacten (n=179)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=180)
- 8 Uitspraak (n=30)
- 9 Doorlooptijd (n=179)

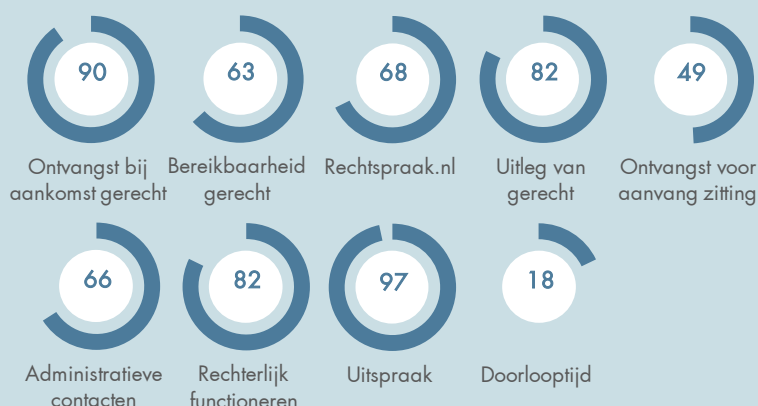
## Pluspunten op aspectniveau

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

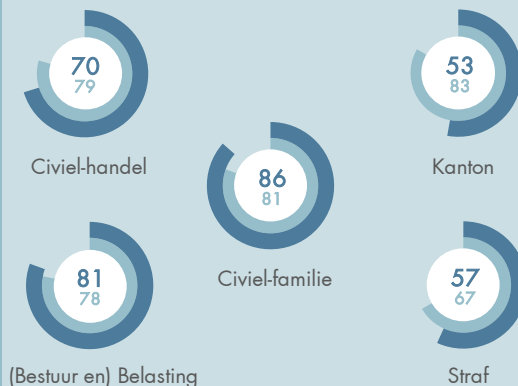
## Verbeterpunten op aspectniveau

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

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



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

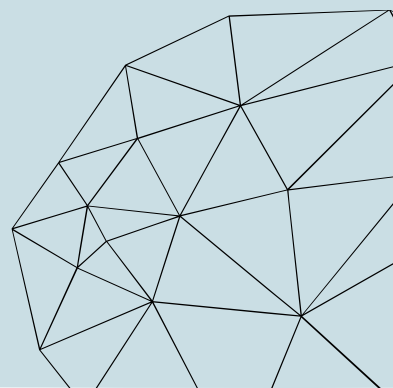
# Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Limburg

## Overkoepelende conclusie

De algemene waardering onder rechtzoekenden laat een dalende trend zien sinds 2011. Bovendien ligt de waardering lager dan de benchmark (alle rechtbanken): rechtbank Limburg heeft de laagste score. Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat de thema's rechterlijk functioneren en uitspraak een belangrijke impact op de tevredenheid hebben. De uitspraak is een sterk punt voor rechtbank Limburg. Aspecten van het rechterlijk functioneren behoeven echter aandacht, zoals de deskundigheid en voorbereiding van de rechter. Ook is er verbetering nodig op de doorlooptijd, privacy(ruimtes) en de administratieve contacten.

## Deelconclusies

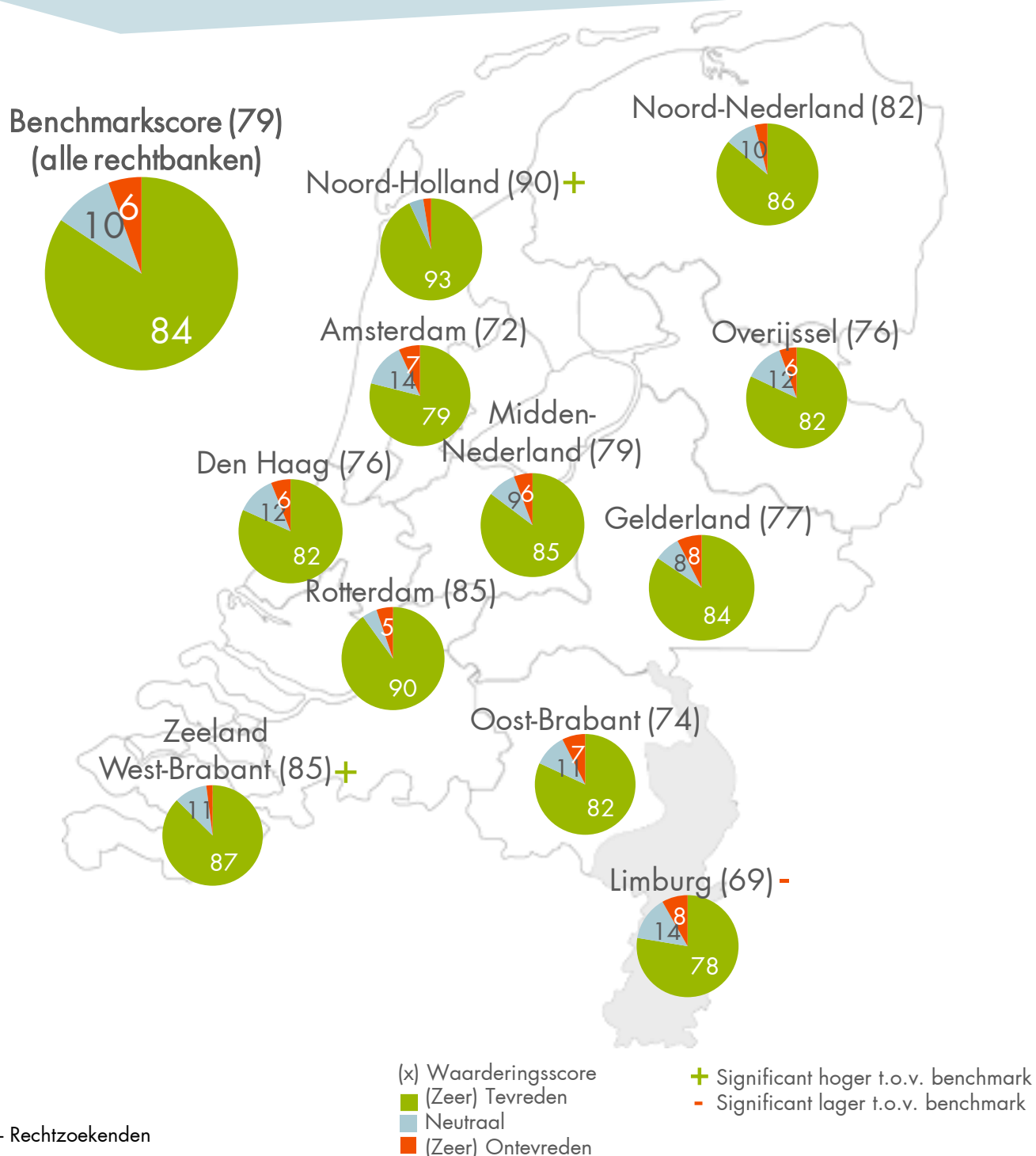
- Op algehele tevredenheid behaalt rechtbank Limburg met 69 de laagste waarderingsscore ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken samen). De waarderingsscore is dan ook significant lager dan de benchmarkscore.
- De algemene waardering laat een dalende trend zien sinds 2011. De daling sinds 2014 is net niet significant. De daling sinds 2011 wel.
- In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) zijn de thema's uitleg van het gerecht en ontvangst voor aanvang significant lager beoordeeld. Daarentegen scoren de aspecten uitleg van de rechter over de beslissing en de begrijpelijkheid van de beslissing beter dan de benchmark (alle rechtbanken). Deze laatste 2 elementen worden in deze meting ook beter beoordeeld dan in 2014.
- Ten opzichte van 2014 is de tevredenheid over de aspecten openingstijden, entree, ruimte en bewegwijzering gedaald. Dit geldt ook voor de aspecten behandeling door medewerkers, voorbereiding en deskundigheid van de rechter. Met name de voorbereiding en deskundigheid van de rechter zijn sterk van invloed op de algemene waardering.
- De belangrijkste aandachtspunten voor rechtbank Limburg zijn de doorlooptijd van de volledige procedure, ontvangst voor aanvang van de zitting – privacy(ruimtes) en faciliteiten tijdens het wachten – en administratieve contacten. Bij de administratieve contacten gaat het om de informatievoorziening – voorafgaand aan de zitting en tijdens het wachten – en rekening houden met de agenda van rechtzoekenden.



# Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Limburg algemeen

De waarderingsscore van rechtbank Limburg ligt met 69 lager dan de benchmarkscore (79). Meer dan driekwart van de rechtzoekenden (78%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Daarentegen is 8% (zeer) ontevreden.

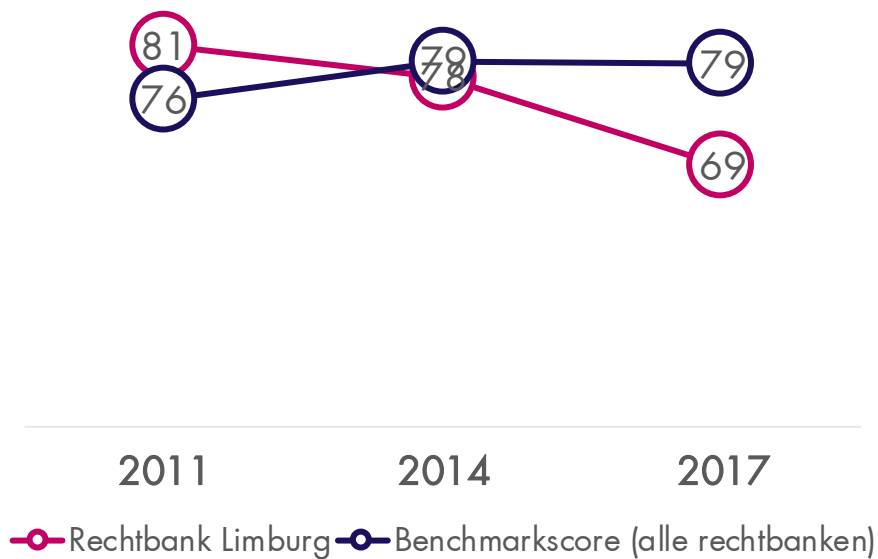
Rechtbank Limburg heeft in vergelijking met de andere rechtbanken de laagste waarderingsscore (69).



# Trend waardering rechtzoekenden voor rechtbank Limburg

Terwijl de benchmarkscore ten opzichte van de vorige meting stabiel is gebleven, is de algehele waardering van rechtbank Limburg deze meting opnieuw gezakt. De resultaten laten hierdoor een dalende trend zien in de algehele beoordeling voor rechtbank Limburg.

Het verschil ten opzichte van 2014 is net niet significant volgens de door ons gestelde norm van 95% betrouwbaarheid. Ten opzichte van 2011 is de daling wel significant.



# Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Limburg

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.

“ Heel professioneel maar ook heel gemoedelijke en vriendelijke mensen.”

“ Duidelijk wat er van mij verwacht werd. Vriendelijk. Rustige omgeving.”

“ Goed maar mij geluisterd. Goede communicatie.”



“ De zaak duurde te lang, parkeerplaatsen staan slecht aangegeven en gebouw is moeilijk te vinden.”

“ Sommige dingen worden niet goed gecommuniceerd. Ik had geen idee wat ik hier moest doen. Advocaat zat er te veel tussen.”

“ Duurt te lang, je weet niet waar je aan toe bent, er is sprake van laksheid en geen menswaardige behandeling.”

“ Fouilleren bij ingang en botte behandeling bij ingang, niet klantvriendelijk. Geen dienblad bij de koffie.”

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

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Naast een lagere algemene waardering dan de benchmark (alle rechtbanken) is ook de waardering op een aantal thema's en onderliggende aspecten lager. Dit geldt voor de thema's uitleg van het gerecht en ontvangst voor aanvang zitting. En specifiek voor de aspecten behandeling door medewerkers, faciliteiten tijdens wachten, informatievoorziening voor zitting, voorbereiding van de rechter en deskundigheid van de rechter. Daarentegen wordt het thema uitspraak beter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken).

## Ontwikkeling waardering in de tijd

Rechtzoekenden zijn deze meting minder te spreken over de openingstijden, entree, ruimte en bewegwijzing, behandeling door medewerkers, voorbereiding van de rechter en deskundigheid van de rechter. Zij zijn nu juist positiever over de uitleg over het verloop van de zitting, uitleg van de rechter over de beslissing en de begrijpelijkheid van de beslissing.

| Waardering naar thema's                    | Waardering |    |    | Waarderings-<br>score | Weet niet<br>/ n.v.t | Benchmark-<br>score | Netto n |
|--|------------|----|----|-----------------------|----------------------|---------------------|---------|
| <b>Algemene waardering</b>                 | 78         | 14 | 8  | 69                    | 0%                   | 79 -                | 183     |
| <b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>      | 91         | 9  | 0  | 90 *                  | 0%                   | 94                  | 183     |
| Openingstijden gerechtsgebouw              | 80         | 16 | 5  | 75 ↘                  | 5%                   | 80                  | 174     |
| Entree, ruimte en bewegwijzing             | 87         | 7  | 6  | 81 ↘                  | 0%                   | 78                  | 183     |
| Behandeling door medewerkers               | 87         | 5  | 8  | 80 ↘                  | 0%                   | 92 -                | 183     |
| Behandeling door bode(s)                   | 94         | 4  | 0  | 92 *                  | 2%                   | 95                  | 180     |
| <b>Bereikbaarheid gerecht</b>              | 73         | 16 | 10 | 63 *                  | 73%                  | 61                  | 49      |
| Telefonische bereikbaarheid medewerkers    | 73         | 11 | 16 | 57                    | 76%                  | 63                  | 44      |
| Bereikbaarheid via e-mail medewerkers      | 73         | 8  | 19 | 54                    | 86%                  | 35                  | 26      |
| <b>Rechtspraak.nl</b>                      | 76         | 16 | 8  | 68 *                  | 66%                  | 71                  | 62      |
| Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl     | 77         | 14 | 9  | 68 *                  | 69%                  | 60                  | 56      |
| Actualiteit informatie rechtspraak.nl      | 82         | 16 | 2  | 80 *                  | 73%                  | 69                  | 49      |
| Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl | 78         | 12 | 10 | 67 *                  | 68%                  | 75                  | 58      |
| <b>Uitleg van gerecht</b>                  | 86         | 11 | 3  | 82 *                  | 1%                   | 90 -                | 181     |
| Uitleg verloop zitting                     | 83         | 10 | 7  | 77 ↗                  | 2%                   | 83                  | 179     |
| Uitleg verdere verloop zaak                | 85         | 10 | 5  | 80                    | 4%                   | 85                  | 176     |
| <b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>      | 56         | 37 | 7  | 49 *                  | 0%                   | 58 -                | 183     |
| Faciliteiten tijdens wachten               | 70         | 14 | 16 | 54                    | 1%                   | 70 -                | 182     |
| Privacy(ruimtes)                           | 58         | 18 | 24 | 34                    | 2%                   | 32                  | 180     |
| Tijdige start zitting                      | 69         | 13 | 18 | 51                    | 3%                   | 59                  | 177     |
| <b>Administratieve contacten</b>           | 72         | 22 | 6  | 66 *                  | 2%                   | 69                  | 179     |
| Informatievoorziening voor zitting         | 68         | 13 | 19 | 49 *                  | 51%                  | 68 -                | 90      |
| Informatievoorziening tijdens het wachten  | 68         | 15 | 17 | 51 *                  | 49%                  | 55                  | 94      |
| Rekening gehouden met uw agenda            | 66         | 13 | 21 | 45 *                  | 7%                   | 45                  | 170     |
| Informatie vooraf over zaak                | 79         | 11 | 10 | 69                    | 20%                  | 70                  | 147     |
| <b>Rechterlijk functioneren</b>            | 87         | 9  | 4  | 82 *                  | 2%                   | 88                  | 180     |
| Vorbereiding rechter                       | 79         | 9  | 11 | 68 ↘                  | 4%                   | 78 -                | 175     |
| Omgang rechter met rechtzoekende           | 92         | 3  | 4  | 88                    | 2%                   | 90                  | 180     |
| Omgang rechter met professional            | 92         | 4  | 4  | 88                    | 17%                  | 89                  | 152     |
| Rechter luistert naar standpunten          | 87         | 9  | 4  | 82                    | 2%                   | 85                  | 180     |
| Rechter neemt u serieus                    | 87         | 7  | 6  | 81 *                  | 2%                   | 84                  | 180     |
| Rechter geeft ruimte voor uw verhaal       | 89         | 7  | 4  | 86                    | 2%                   | 85                  | 180     |
| Inlevingsvermogen rechter                  | 79         | 12 | 9  | 70                    | 2%                   | 75                  | 179     |
| Onpartijdigheid rechter                    | 81         | 11 | 7  | 74                    | 3%                   | 78                  | 178     |
| Deskundigheid rechter                      | 82         | 10 | 8  | 74 ↘                  | 5%                   | 83 -                | 174     |
| Begrijpelijkheid zitting                   | 87         | 7  | 7  | 80                    | 2%                   | 87                  | 180     |
| <b>Uitspraak</b>                           | 97         | 3  | 0  | 97 *                  | 6%                   | 84 +                | 30      |
| Uitleg rechter over beslissing             | 93         | 7  | 0  | 93 ↗                  | 6%                   | 80 +                | 30      |
| Begrijpelijkheid beslissing                | 97         | 3  | 0  | 97 ↗                  | 6%                   | 80 +                | 30      |
| <b>Doorlooptijd</b>                        | 52         | 14 | 34 | 18 *                  | 2%                   | 25                  | 179     |
| Doorlooptijd volledige procedure           | 52         | 14 | 34 | 18                    | 2%                   | 25                  | 179     |

■ % (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

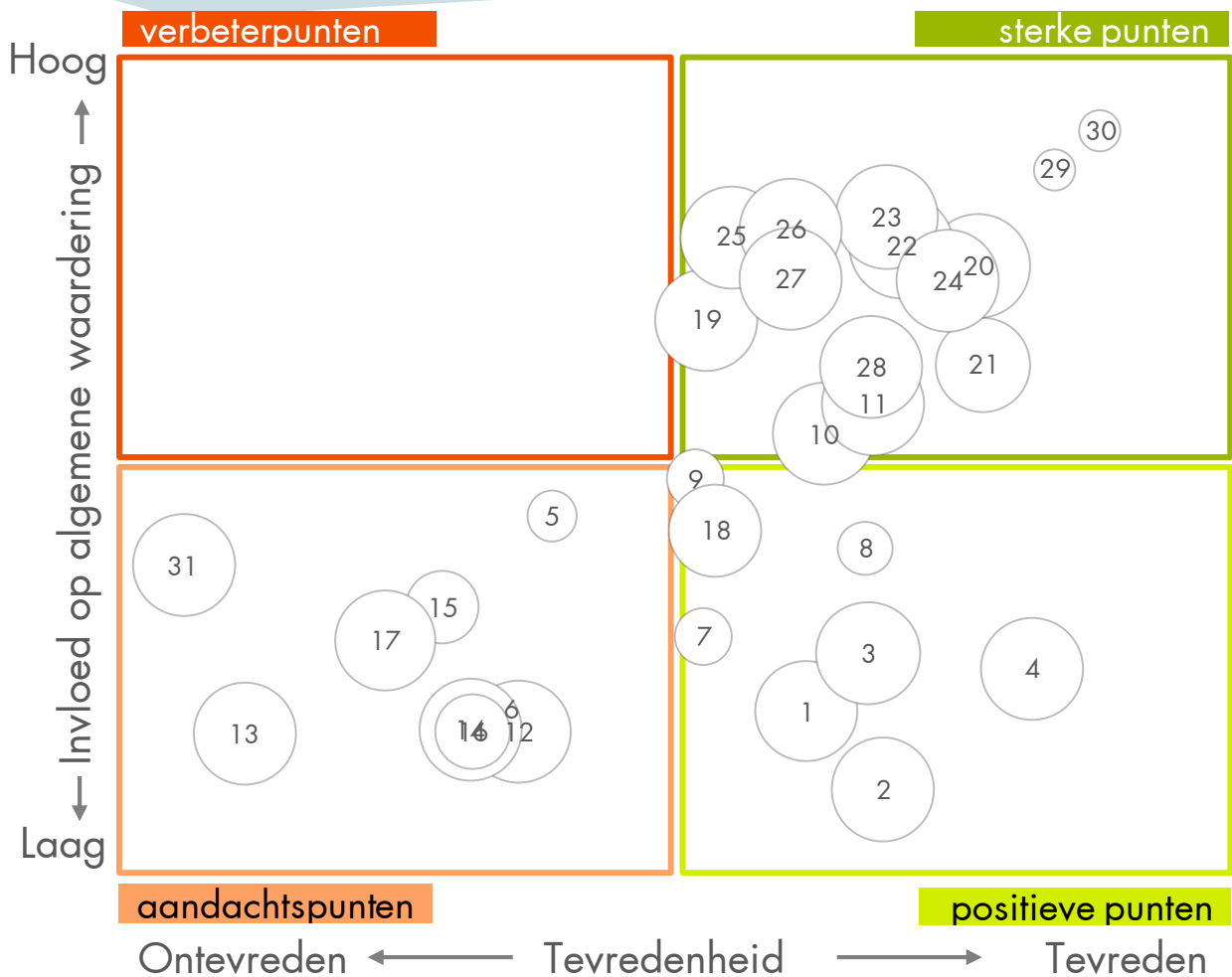
# Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor rechtbank Limburg

## Verbeter- en aandachtspunten

De belangrijkste aandachtspunten voor rechtbank Limburg zijn de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31), privacy(ruimtes) (punt 13), rekening houden met uw agenda (punt 17) en informatievoorziening voorafgaand aan de zitting (punt 15) en tijdens het wachten (punt 16). Ook zijn aandachtspunten: faciliteiten tijdens het wachten (punt 12) 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). Aandachtspunten zijn de aspecten inlevingsvermogen van de rechter (punt 25) en voorbereiding rechter (punt 19) die beide een grote invloed op de algemene waardering hebben, maar toch om en nabij de grens tussen verbeterpunt en sterk punt liggen.



- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1 Openingstijden gerechtsgebouw (n=174)             | 12 Faciliteiten tijdens wachten (n=182)             | 23 Rechter neemt u serieus (n=180)              |
| 2 Entree, ruimte en bewegwijzering (n=183)          | 13 Privacy(ruimtes) (n=180)                         | 24 Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=180) |
| 3 Behandeling door medewerkers (n=183)              | 14 Tijdige start zitting (n=177)                    | 25 Inlevingsvermogen rechter (n=179)            |
| 4 Behandeling door bode(s) (n=180)                  | 15 Informatievoorziening voor zitting (n=90)        | 26 Onpartijdigheid rechter (n=178)              |
| 5 Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=44)    | 16 Informatievoorziening tijdens het wachten (n=94) | 27 Deskundigheid rechter (n=174)                |
| 6 Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=26)      | 17 Rekening gehouden met uw agenda (n=170)          | 28 Begrijpelijkheid zitting (n=180)             |
| 7 Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=56)     | 18 Informatie vooraf over zaak (n=147)              | 29 Uitleg rechter over beslissing (n=30)        |
| 8 Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=49)      | 19 Voorbereiding rechter (n=175)                    | 30 Begrijpelijkheid beslissing (n=30)           |
| 9 Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=58) | 20 Omgang rechter met rechtzoekende (n=180)         | 31 Doorlooptijd volledige procedure (n=179)     |
| 10 Uitleg verloop zitting (n=179)                   | 21 Omgang rechter met professional (n=152)          |   |
| 11 Uitleg verdere verloop zaak (n=176)              | 22 Rechter luistert naar standpunten (n=180)        |   |



# Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Limburg

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.

Bij de vraag wat er volgens rechtzoekenden beter zou moeten binnen rechtbank Limburg wordt er met name gesproken over de lange wachttijden, het gebrek aan informatie over de wachttijden, de bewegwijzering binnen en buiten het pand en het gebrek aan parkeerplaatsen. Ook worden er veel opmerkingen gemaakt over de catering, de moeilijke verkrijgbaarheid van koffie en het feit dat men moet betalen voor koffie.

“ Informatie over wachttijden tijdens het wachten.”

“ Het op tijd beginnen van de zitting. Snel plannen van de zitting. Parkeergelegenheid verbeteren.”

“ Koffie op de bovenste etage.”



“ Faciliteiten in de hal, meer privacy zou fijn zijn.”

“ Catering zou beter en uitgebreider kunnen zijn, koffie goedkoper en in kop en schotel, klein hapje kunnen eten in restaurant.”

“ Bewegwijzering en adres vinden van de parkeerplaats. Water klaarzetten tijdens de zitting.”

“ De bewegwijzering vanaf de parkeerplaats is slecht en veel te weinig parkeerplaatsen.”

## 2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Limburg

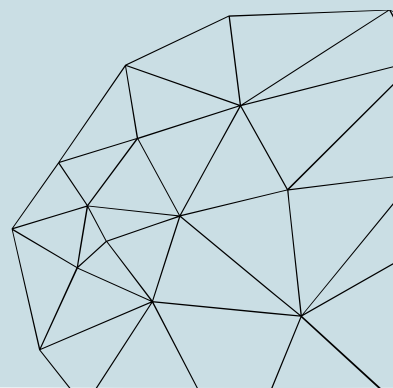
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

Binnen familiezaken is de algemene waardering onder rechtzoekenden hoger dan gemiddeld. Ten opzichte van het landelijke beeld van rechtbanken valt op dat de waardering in kantonzaken bij rechtbank Limburg behoorlijk laag ligt. De waardering binnen kantonzaken is dan ook gedaald sinds 2014. Ook civiel-handel laat een dalende trend zien sinds 2011.

## Deelconclusies

- 👉 Ten opzichte van de vorige meting zijn de rechtzoekenden binnen kantonzaken significant minder tevreden over rechtbank Limburg. Ook is de waardering bij civiel-handel gezakt ten opzichte van de vorige metingen.
- 👉 De rechtzoekenden binnen familiezaken geven een hoge waardering aan rechtbank Limburg. De waarderingsscore is significant hoger dan het gemiddelde van de zaaksoorten. Dit patroon zien we ook terug bij het thema ontvangst voor aanvang van de zitting.
- 👉 Binnen bestuurs- en belastingzaken zijn de rechtzoekenden in vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) meer tevreden over het thema rechterlijk functioneren en minder tevreden over het thema ontvangst voor aanvang van de zitting bij rechtbank Limburg. In vergelijking tot het gemiddelde van alle zaaksoorten is de waardering in bestuurs- en belastingzaken voor het rechterlijk functioneren ook hoog. Hetzelfde geldt voor de uitleg van het gerecht.



# Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Limburg

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

De waardering onder de rechtzoekenden binnen familiezaken is hoger dan de gemiddelde waardering (alle zaaksoorten tezamen). De lagere waardering voor rechtbank Limburg dan voor alle rechtbanken samen wordt vooral zichtbaar binnen kantonzaken.

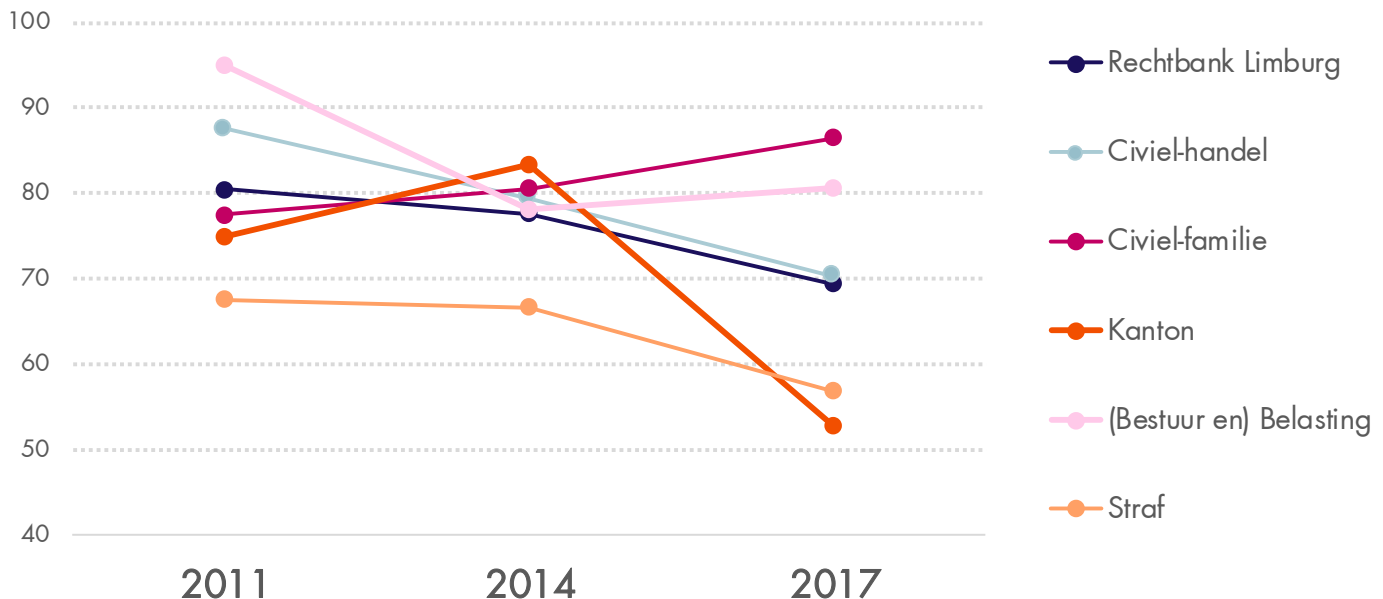
## Ontwikkeling waardering in de tijd

Rechtzoekenden binnen kantonzaken blijken deze meting fors minder tevreden te zijn. Waar de waarderingsscore bij kantonzaken in 2014 nog ruim boven de 80 lag, is deze in 2017 gedaald naar net boven de 50. Verder laat de waardering binnen handelszaken een dalende trend zien sinds 2011.

| Waardering naar zaaksoorten | Waardering |    |    | Waarderings-<br>score | Weet niet<br>/ n.v.t | Benchmark-<br>score | Netto n |
|-----------------------------|------------|----|----|-----------------------|----------------------|---------------------|---------|
| <b>Algemene waardering</b>  | 78         | 14 | 8  | 69                    | 0%                   | 79 -                | 183     |
| Civiel-handel               | 78         | 14 | 8  | 70                    | 0%                   | 85                  | 37      |
| Civiel-familie              | 92         |    | 5  | 86 +                  | 0%                   | 78                  | 37      |
| Kanton                      | 69         | 14 | 17 | 53                    | 0%                   | 80 -                | 36      |
| (Bestuur en) Belasting      | 81         |    | 19 | 81                    | 0%                   | 83                  | 36      |
| Straf                       | 68         | 22 | 11 | 57                    | 0%                   | 69                  | 37      |

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

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



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

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn rechtzoekenden in bestuurs- en belastingzaken minder tevreden over het thema ontvangst voor aanvang van de zitting. De lagere waardering voor het thema uitleg van het gerecht is niet duidelijk toe te wijzen aan een van de zaaksoorten.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Wanneer we een vergelijking maken tussen zaaksoorten, zien we bij het thema ontvangst voor aanvang van de zitting dat de waardering binnen familiezaken hoger ligt dan gemiddeld (alle zaaksoorten tezamen). Bij de uitleg van het gerecht zien we dat de waardering binnen bestuurs- en belastingzaken juist hoger ligt dan gemiddeld.

| Waardering naar thema's en zaaksoorten | Waardering | Waarderings-<br>score | Weet niet<br>/ n.v.t | Benchmark-<br>score | Netto n |     |
|--|------------|-----------------------|----------------------|---------------------|---------|-----|
| <b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>  | 91         | 9                     | 90                   | 0%                  | 94      | 183 |
| Civielhandel                           | 89         | 11                    | 89                   | 0%                  | 95      | 37  |
| Civielfamilie                          | 95         | 5                     | 95                   | 0%                  | 95      | 37  |
| Kanton                                 | 86         | 14                    | 86                   | 0%                  | 94      | 36  |
| (Bestuur en) Belasting                 | 92         | 8                     | 92                   | 0%                  | 94      | 36  |
| Straf                                  | 92         | 5                     | 89                   | 0%                  | 94      | 37  |
| <b>Bereikbaarheid gerecht</b>          | 73         | 16                    | 63                   | 73%                 | 61      | 49  |
| Civielhandel                           | 63         | 25                    | 50                   | 78%                 | 62      | 8   |
| Civielfamilie                          | 67         | 22                    | 56                   | 76%                 | 64      | 9   |
| Kanton                                 | 70         | 10                    | 50                   | 72%                 | 57      | 10  |
| (Bestuur en) Belasting                 | 85         | 15                    | 85                   | 64%                 | 66      | 13  |
| Straf                                  | 78         | 11                    | 67                   | 76%                 | 54      | 9   |
| <b>Rechtspraak.nl</b>                  | 76         | 16                    | 68                   | 66%                 | 71      | 62  |
| Civielhandel                           | 78         | 22                    | 78                   | 76%                 | 77      | 9   |
| Civielfamilie                          | 80         | 13                    | 73                   | 59%                 | 67      | 15  |
| Kanton                                 | 82         | 18                    | 82                   | 69%                 | 76      | 11  |
| (Bestuur en) Belasting                 | 82         | 18                    | 64                   | 69%                 | 70      | 11  |
| Straf                                  | 63         | 25                    | 50                   | 57%                 | 61      | 16  |
| <b>Uitleg van gerecht</b>              | 86         | 11                    | 82                   | 1%                  | 90      | 181 |
| Civielhandel                           | 86         | 11                    | 84                   | 0%                  | 92      | 37  |
| Civielfamilie                          | 81         | 11                    | 73                   | 0%                  | 87      | 37  |
| Kanton                                 | 83         | 14                    | 80                   | 3%                  | 91      | 35  |
| (Bestuur en) Belasting                 | 94         | 6                     | 94                   | 3%                  | 93      | 35  |
| Straf                                  | 84         | 14                    | 81                   | 0%                  | 88      | 37  |
| <b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>  | 56         | 37                    | 49                   | 0%                  | 58      | 183 |
| Civielhandel                           | 54         | 43                    | 51                   | 0%                  | 62      | 37  |
| Civielfamilie                          | 73         | 24                    | 70                   | 0%                  | 57      | 37  |
| Kanton                                 | 53         | 39                    | 44                   | 0%                  | 58      | 36  |
| (Bestuur en) Belasting                 | 53         | 39                    | 44                   | 0%                  | 66      | 36  |
| Straf                                  | 49         | 38                    | 35                   | 0%                  | 50      | 37  |

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

Waarderingscore is:

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

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

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Binnen bestuurs- en belastingzaken zijn rechtzoekenden significant meer tevreden over het rechterlijk functioneren in vergelijking tot de benchmark (alle rechtbanken). De hogere waardering voor het thema uitspraak is niet duidelijk toe te wijzen aan een van de zaaksoorten.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Binnen bestuurs- en belastingzaken wordt het rechterlijk functioneren beter dan gemiddeld beoordeeld. In handelszaken worden juist de administratieve contacten beter dan gemiddeld beoordeeld. Verder is doorlooptijd een aandachtspunt binnen alle zaaksoorten.

| Waardering naar thema's en zaaksoorten | Waardering |    |    | Waarderings-<br>score | Weet niet<br>/ n.v.t | Benchmark-<br>score | Netto n |
|--|------------|----|----|-----------------------|----------------------|---------------------|---------|
| <b>Administratieve contacten</b>       | 72         | 22 | 6  | 66                    | 2%                   | 69                  | 179     |
| Civielhandel                           | 83         | 14 | 3  | 81                    | 3%                   | 81                  | 36      |
| Civielfamilie                          | 80         | 14 | 6  | 74                    | 5%                   | 70                  | 35      |
| Kanton                                 | 61         | 25 | 14 | 47                    | 0%                   | 65                  | 36      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 81         | 17 | 2  | 78                    | 0%                   | 79                  | 36      |
| Straf                                  | 56         | 39 | 6  | 50                    | 3%                   | 54                  | 36      |
| <b>Rechterlijk functioneren</b>        | 87         | 9  | 4  | 82                    | 2%                   | 88                  | 180     |
| Civielhandel                           | 92         | 5  | 3  | 89                    | 0%                   | 93                  | 37      |
| Civielfamilie                          | 83         | 11 | 6  | 78                    | 3%                   | 85                  | 36      |
| Kanton                                 | 78         | 17 | 6  | 72                    | 0%                   | 88                  | 36      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 97         | 1  | 2  | 97                    | 3%                   | 90                  | 35      |
| Straf                                  | 83         | 8  | 9  | 75                    | 3%                   | 83                  | 36      |
| <b>Uitspraak</b>                       | 97         | 3  | 0  | 97                    | 6%                   | 84                  | 30      |
| Civielhandel                           | 67         | 33 | 0  | 67                    | 25%                  | 83                  | 3       |
| Civielfamilie                          | 100        | 0  | 0  | 100                   | 11%                  | 86                  | 8       |
| Kanton                                 | 100        | 0  | 0  | 100                   | 0%                   | 89                  | 4       |
| (Bestuur en) Belasting                 | 100        | 0  | 0  | 100                   | 0%                   | 89                  | 4       |
| Straf                                  | 100        | 0  | 0  | 100                   | 0%                   | 80                  | 11      |
| <b>Doorlooptijd</b>                    | 52         | 14 | 34 | 18                    | 2%                   | 25                  | 179     |
| Civielhandel                           | 50         | 19 | 31 | 19                    | 3%                   | 34                  | 36      |
| Civielfamilie                          | 61         | 14 | 25 | 36                    | 3%                   | 27                  | 36      |
| Kanton                                 | 53         | 14 | 33 | 19                    | 0%                   | 29                  | 36      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 44         | 15 | 41 | 3                     | 6%                   | 30                  | 34      |
| Straf                                  | 51         | 8  | 41 | 11                    | 0%                   | 8                   | 37      |

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

Waarderingscore is:

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



Deel B  
Waardering professionals

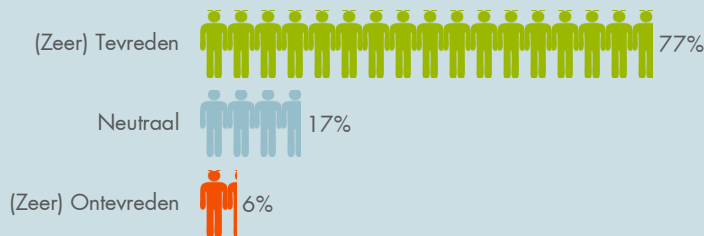
### 3. Waardering professionals voor rechtbank Limburg



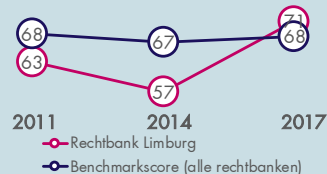
# Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Limburg 2017



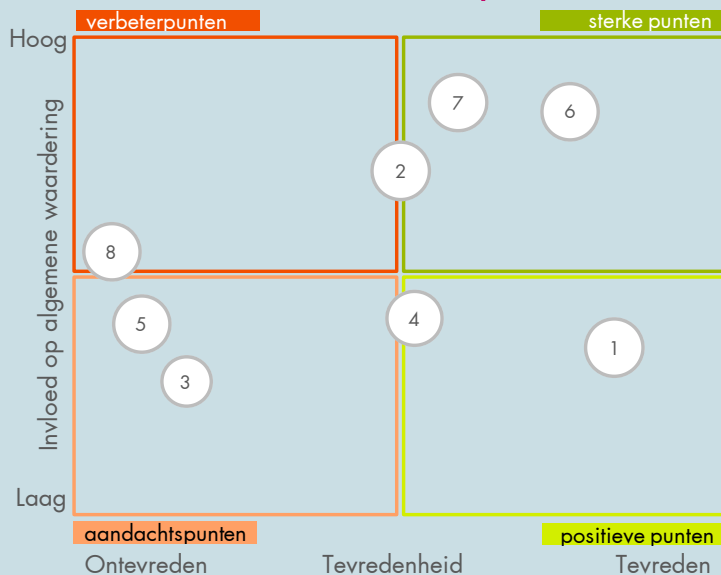
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=147)
- 2 Administratieve contacten (n=147)
- 3 Digitale voorzieningen (n=112)
- 4 Rechtspraak.nl (n=133)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=145)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=146)
- 7 Uitspraak (n=145)
- 8 Doorlooptijd (n=143)

## Pluspunten op aspectniveau

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

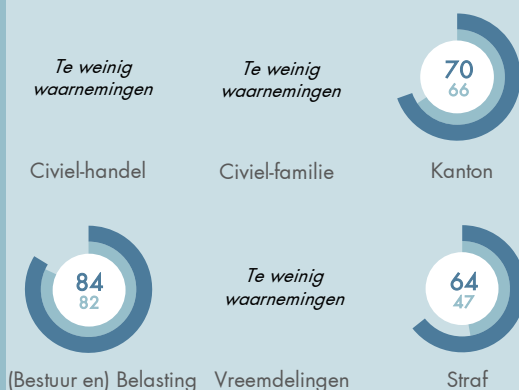
## Verbeterpunten op aspectniveau

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

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



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

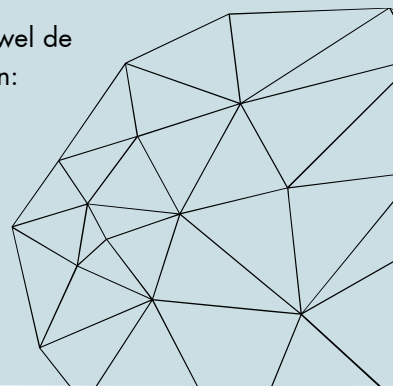
# Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor rechtbank Limburg

## Overkoepelende conclusie

De professionals waarderen rechtbank Limburg in 2017 hoger dan in 2014. Dit is niet duidelijk toe te wijzen aan een thema. De prioriteitenanalyse laat zien dat met name het thema rechterlijk functioneren veel impact heeft op de waardering en goed gewaardeerd wordt. Dit geldt ook voor het thema uitspraak, hoewel de meningen daarover meer verdeeld zijn. Verbeterkansen liggen in de doorlooptijd van de volledige procedure, de uitspraak (passend in bestendige jurisprudentie en uitleg) en bepaalde administratieve contacten.

## Deelconclusies

- Op algehele tevredenheid scoort rechtbank Limburg met 71 gelijk aan de benchmark (alle rechtbanken) (68). Meer dan driekwart van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij de rechtbank.
- De algehele waardering onder professionals is significant gestegen ten opzichte van de meting in 2014.
- Hoewel de algemene waardering gelijk is aan de benchmark (alle rechtbanken) is de waardering voor de digitale voorzieningen bij rechtbank Limburg beter beoordeeld dan bij alle rechtbanken samen. De aspecten entree, ruimte en bewegwijzering, bereikbaarheid via e-mail, begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl en begrijpelijkheid zitting scoren ook beter dan de benchmark (alle rechtbanken).
- Daarentegen wordt het aspect faciliteiten tijdens het wachten slechter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken). Ook zijn de professionals deze meting minder tevreden over het aspect de privacy(ruimtes). De impact hiervan op de algemene waardering is echter beperkt, andere zaken hebben meer invloed.
- De algemene waardering onder advocaten ligt indicatief lager dan het gemiddelde van de professionals. Het verschil is net niet significant volgens de gehanteerde norm. Over de doorlooptijden is onder advocaten duidelijk meer onvrede dan gemiddeld. Dit zijn patronen die ook zichtbaar zijn in het landelijk beeld van rechtbanken.
- Aandachtspunt voor rechtbank Limburg is het thema uitspraak en dan met name de passendheid van de uitspraak binnen de bestendige jurisprudentie en de uitleg bij de uitspraak. Beide liggen nabij de grens van verbeterpunt dan wel pluspunt. Er is dus duidelijk ruimte voor groei in waardering. Bovendien is de impact op de algemene waardering erg groot.
- Andere verbeterpunten waar ook meer onvrede over is, zijn de doorlooptijd – zowel de termijn tot zitting als de termijn tot de uitspraak –, enkele administratieve contacten: flexibiliteit bij het maken van afspraken en de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting en tijdens wachten. En tot slot zijn de geboden faciliteiten tijdens het wachten een punt van aandacht.

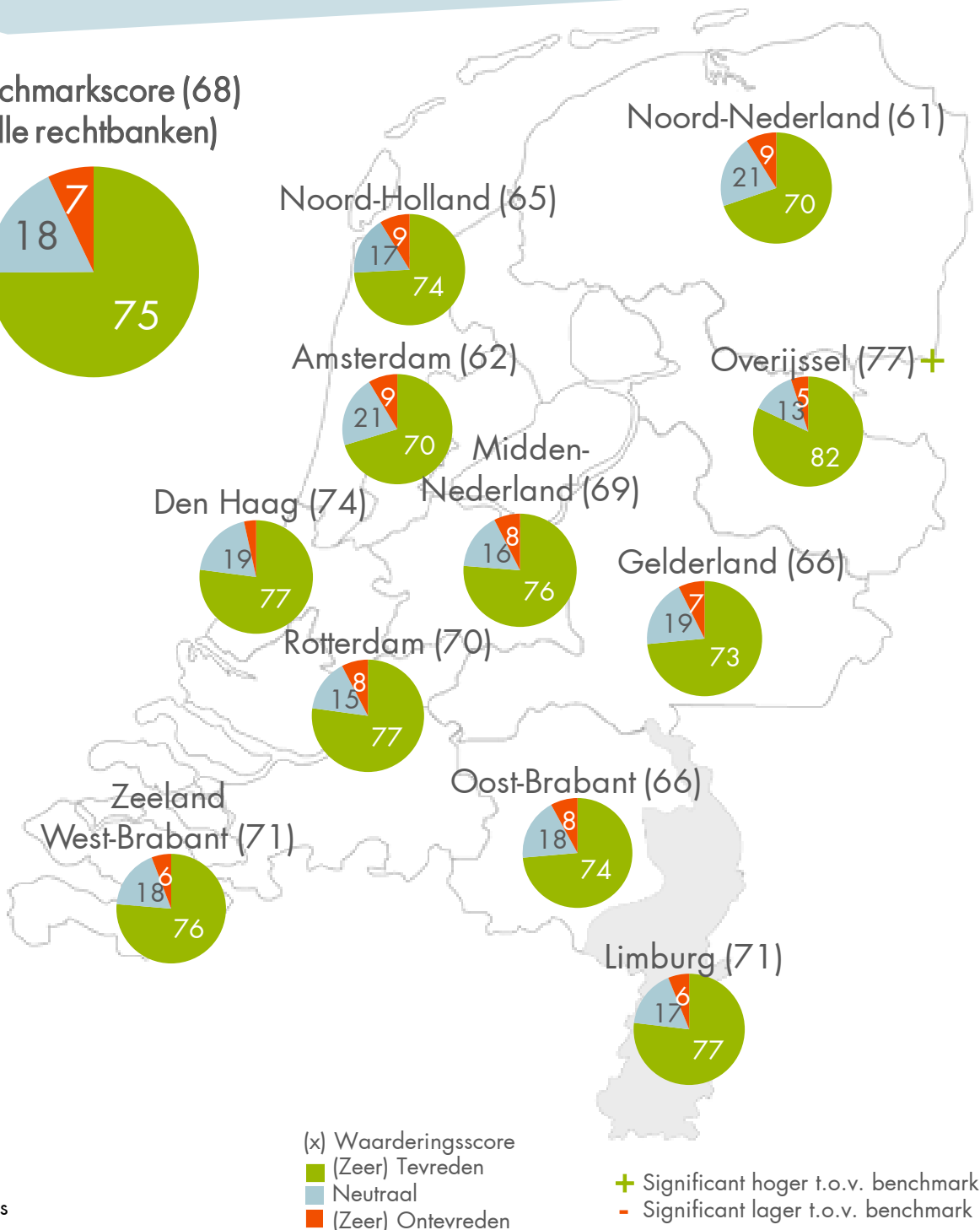
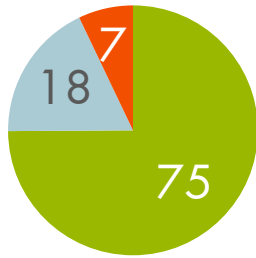


# Waardering professionals voor rechtbank Limburg algemeen

De waarderingsscore voor rechtbank Limburg is met 71 goed te noemen en is gelijk aan de benchmark (alle rechtbanken) (68). De grote meerderheid (77%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Slechts 6% is (zeer) ontevreden.

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

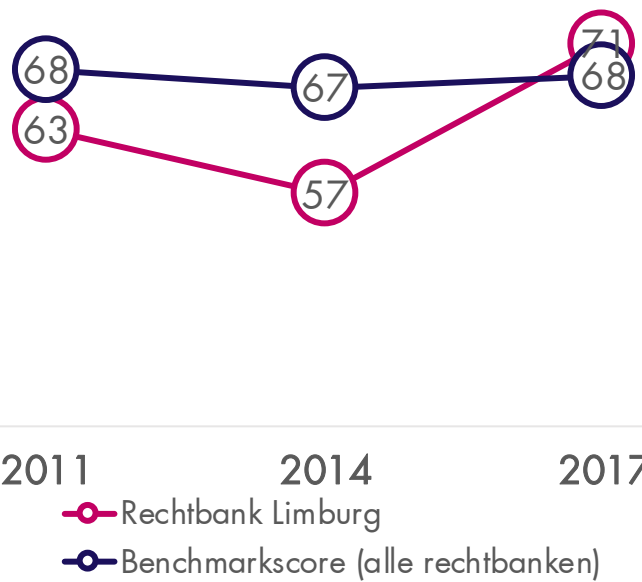
Benchmarkscore (68)  
(alle rechtbanken)



# Trend waardering professionals voor rechtbank Limburg

De algemene waarderingsscore van professionals voor rechtbank Limburg is significant gestegen ten opzichte van de vorige meting. Terwijl de waarderingsscore tussen 2011 en 2014 was gezakt van 63 naar 57, is deze tussen 2014 en 2017 zelfs gestegen naar 71.

De benchmarkscore daarentegen is tussen 2011 en 2017 stabiel gebleven. Er is geen verschil in waardering onder professionals tussen rechtbank Limburg en de benchmark (alle rechtbanken).



# Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Limburg

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.

“Deskundige en betrokken rechters waar ik mij een volwaardige ketenpartner bij voel en waar doorgaans mijn cliënten zich ook serieus genomen voelen, gehoord weten, los van de uitkomst van de zaak. Griffiemedewerkers zijn steeds zeer voorkomend en bereid tot hulp.”

“Vriendelijkheid medewerkers. Deskundigheid rechters. Begrijpelijke uitleg van uitspraak aan cliënten. Oor voor het verhaal van cliënten.”

“De procedure duurt vaak lang doordat er pas op lange termijn een zitting wordt bepaald of doordat er soms veel tijd verstrijkt voordat vonnis wordt gewezen.”



“Er zijn rechters die zich niet goed voorbereid hebben op de zaak, en in plaats van gerichte vraagstelling zich beperken tot aanhoren van pleidooien, zonder verder ter plekke te laten blijken hoe de beschikking zal uitvallen.”

“Weinig gelegenheid voor overleg. Alleen communicatie per mail en dan vaak ook nog met tussenpersonen (servicedesk). Vaak lang wachten op antwoord of helemaal geen antwoord krijgen.”

“Lange wachttijden door achterstanden bij deze sector; dit geldt zowel voor beslissingen als data voor comparities. Vaak wordt in zaken geredupliceerd terwijl comparitie beleid zou zijn; dit vertraagt de procedure. Kennis ontbreekt over betreffend onderwerp van procedure, wellicht zaken/affiniteit rechter matchen.”

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

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Wat betreft de algemene waardering is er geen verschil met de benchmark (alle rechtbanken). Op thema- en aspectniveau zijn er wel verschillen. Het thema digitale voorzieningen wordt beter beoordeeld. Daarnaast scoren de aspecten entree, ruimte en bewegwijzing, bereikbaarheid via e-mail, begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl en begrijpelijkheid zitting ook beter dan de benchmark (alle rechtbanken). Het aspect faciliteren tijdens wachten wordt als enige slechter beoordeeld.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

Professionals zijn deze meting minder te spreken over het aspect privacy(ruimtes). Verder zijn er geen significante ontwikkelingen ten opzichte van 2014.

| Waardering naar thema's                      | Waardering |    |    | Waarderings-<br>score | Weet niet<br>/ n.v.t | Benchmark-<br>score | Netto n |
|--|------------|----|----|-----------------------|----------------------|---------------------|---------|
| <b>Algemene waardering</b>                   | 77         | 17 | 6  | 71                    | 0%                   | 68                  | 147     |
| <b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>        | 93         |    | 7  | 93                    | 0%                   | 93                  | 147     |
| Openingstijden gerechtsgebouw                | 79         | 20 |    | 77                    | 4%                   | 78                  | 141     |
| Entree, ruimte en bewegwijzing               | 88         | 10 |    | 85                    | 1%                   | 77                  | 145     |
| Behandeling door medewerkers                 | 86         | 11 | 3  | 82                    | 1%                   | 89                  | 145     |
| Behandeling door bode(s)                     | 91         | 8  |    | 90                    | 0%                   | 93                  | 147     |
| <b>Administratieve contacten</b>             | 67         | 31 |    | 66                    | 0%                   | 59                  | 147     |
| Telefonische bereikbaarheid medewerkers      | 73         | 21 | 7  | 66                    | 8%                   | 62                  | 135     |
| Correspondentie met medewerkers via post/fax | 69         | 25 | 6  | 63                    | 24%                  | 55                  | 112     |
| Nakomen van afspraken                        | 76         | 19 | 6  | 70                    | 8%                   | 70                  | 135     |
| Flexibiliteit in het maken van afspraken     | 55         | 31 | 14 | 42                    | 15%                  | 33                  | 125     |
| Informatievoorziening voor zitting           | 68         | 21 | 11 | 56                    | 16%                  | 53                  | 124     |
| Informatievoorziening tijdens het wachten    | 50         | 29 | 20 | 30                    | 16%                  | 26                  | 123     |
| Informatie vooraf over zaak                  | 75         | 20 | 5  | 70                    | 4%                   | 65                  | 141     |
| <b>Digitale voorzieningen</b>                | 55         | 29 | 16 | 39                    | 24%                  | 20                  | 112     |
| Bereikbaarheid via e-mail                    | 59         | 23 | 17 | 42                    | 30%                  | 16                  | 103     |
| Voorzieningen proceduren via internet        | 23         | 45 | 32 | -9                    | 68%                  | -9                  | 47      |
| <b>Rechtspraak.nl</b>                        | 69         | 29 |    | 68                    | 10%                  | 62                  | 133     |
| Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl   | 80         | 19 |    | 78                    | 12%                  | 69                  | 129     |
| Actualiteit informatie rechtspraak.nl        | 73         | 24 | 3  | 69                    | 18%                  | 68                  | 121     |
| Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl       | 62         | 29 | 10 | 52                    | 14%                  | 46                  | 126     |
| <b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>        | 42         | 50 | 8  | 34                    | 1%                   | 38                  | 145     |
| Faciliteiten tijdens wachten                 | 52         | 32 | 16 | 37                    | 4%                   | 54                  | 141     |
| Privacy(ruimtes)                             | 34         | 47 | 19 | 16                    | 17%                  | 18                  | 122     |
| Op tijd beginnen zitting                     | 52         | 25 | 23 | 30                    | 1%                   | 23                  | 145     |
| <b>Rechterlijk functioneren</b>              | 89         |    | 9  | 87                    | 1%                   | 85                  | 146     |
| Vorbereiding rechter                         | 85         | 10 | 5  | 79                    | 1%                   | 80                  | 146     |
| Omgang rechter met rechtzoekende             | 84         | 11 | 5  | 79                    | 3%                   | 81                  | 142     |
| Omgang rechter met Officier van Justitie     | 88         | 10 |    | 85                    | 2%                   | 83                  | 41      |
| Omgang rechter met verdachte / cliënt        | 85         | 11 | 4  | 82                    | 25%                  | 81                  | 110     |
| Omgang rechter met professional              | 88         | 9  | 3  | 84                    | 2%                   | 84                  | 144     |
| Rechter luistert naar standpunten            | 87         | 9  | 4  | 83                    | 1%                   | 82                  | 146     |
| Rechter neemt u serieus                      | 89         |    | 8  | 86                    | 1%                   | 81                  | 145     |
| Rechter geeft ruimte voor uw verhaal         | 88         | 8  | 5  | 83                    | 1%                   | 83                  | 146     |
| Inlevingsvermogen rechter                    | 80         | 16 | 4  | 76                    | 1%                   | 75                  | 145     |
| Onpartijdigheid rechter                      | 84         | 12 | 3  | 81                    | 1%                   | 79                  | 145     |
| Deskundigheid rechter                        | 83         | 13 | 4  | 79                    | 1%                   | 82                  | 145     |
| Begrijpelijkheid zitting                     | 97         |    | 3  | 97                    | 1%                   | 90                  | 145     |
| <b>Uitspraak</b>                             | 78         | 17 | 5  | 73                    | 1%                   | 69                  | 145     |
| Uitleg rechter over beslissing               | 76         | 17 | 8  | 68                    | 3%                   | 64                  | 143     |
| Begrijpelijkheid beslissing                  | 79         | 17 | 5  | 74                    | 1%                   | 70                  | 145     |
| Passend in bestendige jurisprudentie         | 72         | 20 | 8  | 65                    | 14%                  | 64                  | 127     |
| <b>Doorlooptijd</b>                          | 35         | 47 | 18 | 17                    | 3%                   | 17                  | 143     |
| Doorlooptijd volledige procedure             | 40         | 32 | 28 | 11                    | 4%                   | 7                   | 141     |
| Termijn tot zitting                          | 42         | 29 | 29 | 13                    | 7%                   | 6                   | 136     |
| Termijn zitting tot uitspraak                | 53         | 29 | 18 | 35                    | 3%                   | 35                  | 142     |

■ % (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

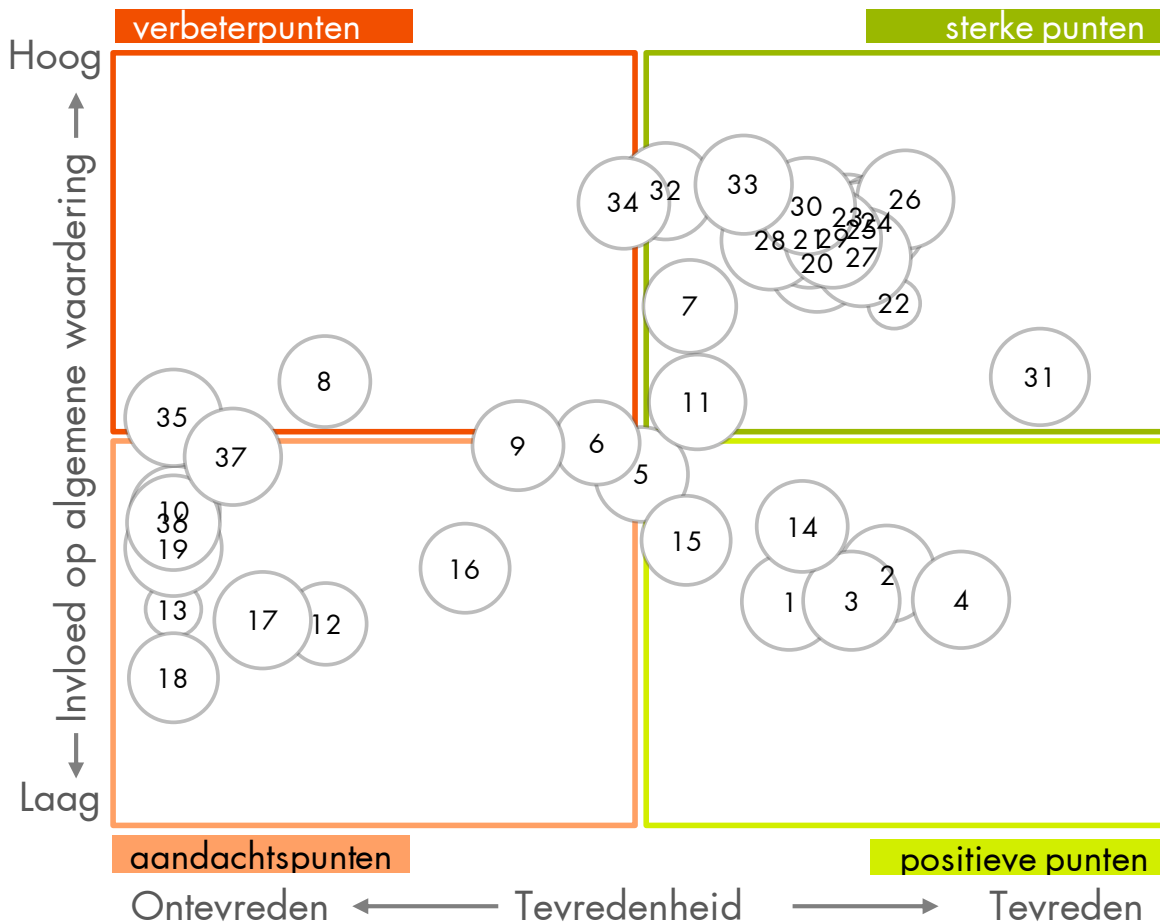
# Prioriteitenanalyse professionals voor rechtbank Limburg

## Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse van rechtbank Limburg laat enkele prioritaire verbeterpunten zien, namelijk flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8), passend in bestendige jurisprudentie (punt 34) en doorlooptijd (punten 35-37). Verder zijn enkele belangrijke aandachtspunten de informatievoorziening voor zitting en tijdens wachten (punt 9/10) en op tijd beginnen zitting (punt 19). Zeker gezien de lage waardering in vergelijking tot de benchmark (alle rechtbanken) zijn de geboden faciliteiten (punt 18) ook een aandachtspunt.

## Sterke punten

Volgens de professionals liggen de sterke punten met name in het thema rechterlijk functioneren (punt 20-31). Ook worden de uitleg van de rechter over de beslissing (punt 32) en begrijpelijkheid beslissing (punt 33) veel als sterke punten genoemd. Gezien de invloed van deze aspecten is groei in tevredenheid over de uitleg van de rechter bij de beslissing wenselijk.



|    |  |    |  |    |  |
|----|--|----|--|----|--|
| 1  | Openingsstijden gerechtsgebouw (n=141)               | 14 | Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=129) | 27 | Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=146) |
| 2  | Entree, ruimte en bewegwijzering (n=145)             | 15 | Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=121)      | 28 | Inlevingsvermogen rechter (n=145)            |
| 3  | Behandeling door medewerkers (n=145)                 | 16 | Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=126)     | 29 | Onpartijdigheid rechter (n=145)              |
| 4  | Behandeling door bode(s) (n=147)                     | 17 | Faciliteiten tijdens wachten (n=141)               | 30 | Deskundigheid rechter (n=145)                |
| 5  | Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=135)      | 18 | Privacy(ruimtes) (n=122)                           | 31 | Begrijpelijkheid zitting (n=145)             |
| 6  | Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=135) | 19 | Op tijd beginnen zitting (n=145)                   | 32 | Uitleg rechter over beslissing (n=143)       |
| 7  | Nakomen van afspraken (n=135)                        | 20 | Vorbereiding rechter (n=146)                       | 33 | Begrijpelijkheid beslissing (n=145)          |
| 8  | Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=125)     | 21 | Omgang rechter met rechtzoekende (n=142)           | 34 | Passend in bestendige jurisprudentie (n=127) |
| 9  | Informatievoorziening voor zitting (n=124)           | 22 | Omgang rechter met Officier van Justitie (n=41)    | 35 | Doorlooptijd volledige procedure (n=141)     |
| 10 | Informatievoorziening tijdens het wachten (n=123)    | 23 | Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=110)      | 36 | Termijn tot zitting (n=136)                  |
| 11 | Informatie vooraf over zaak (n=141)                  | 24 | Omgang rechter met professional (n=144)            | 37 | Termijn zitting tot uitspraak (n=142)        |
| 12 | Bereikbaarheid via e-mail (n=103)                    | 25 | Rechter luistert naar standpunten (n=146)          |    |  |
| 13 | Voorzieningen procederen via internet (n=47)         | 26 | Rechter neemt u serieus (n=145)                    |    |  |

# Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Limburg

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.

Bij de vraag wat er volgens professionals beter zou moeten bij rechtbank Limburg, wordt er met name gesproken over de doorlooptijd van processen, de snelheid waarmee data voor zittingen bepaald worden en de wachttijd voor zittingen. Daarnaast wordt er door enkele professionals gesproken over de partijdigheid van rechters en de mate van gebrekkige voorbereiding die rechters treffen bij zaken.

“ De mate van voorbereiding. De wijze waarop de zitting wordt geleid (strakker, meer vragen stellen).”

“ Conformereren aan geldende jurisprudentie, termijn uitspraak ofwel reëel begroten ofwel daadwerkelijk vonnis wijzen op gecommuniceerde datum.”

“ Sneller datumbepaling na opgaaf verhinderdata zitting: agenda's slibben snel dicht!”



“ Zaakbehandeling duurt te lang. Zitting is pas geruime tijd na afloop van de beroepstermijn.”

“ Soms neigt een rechter heel erg naar één kant van het verhaal en zou het inlevingsvermogen in de situatie van partijen (en de andere kant van het verhaal) meer mogen zijn.”

“ Privéruimtes voor bespreking met cliënt en/of tegenpartij met advocaat, rechters zouden het dossier moeten kennen voordat we binnenkomen en relevante vragen moeten stellen als er nog onduidelijkheden zijn.”



# Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Limburg

## Waardering vergeleken tussen groepen

De algemene waardering onder de advocaten ligt indicatief lager dan het gemiddelde van de professionals. Het verschil is net niet significant volgens de gehanteerde norm. Op het thema doorlooptijd is er een duidelijk verschil in waardering: de advocaten hebben een fors lagere waardering dan het gemiddelde van de professionals.

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Alhoewel we een significant verschil zien bij het thema digitale voorzieningen ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken), is dit verschil niet zichtbaar bij de waardering die de specifieke beroepsgroepen geven.

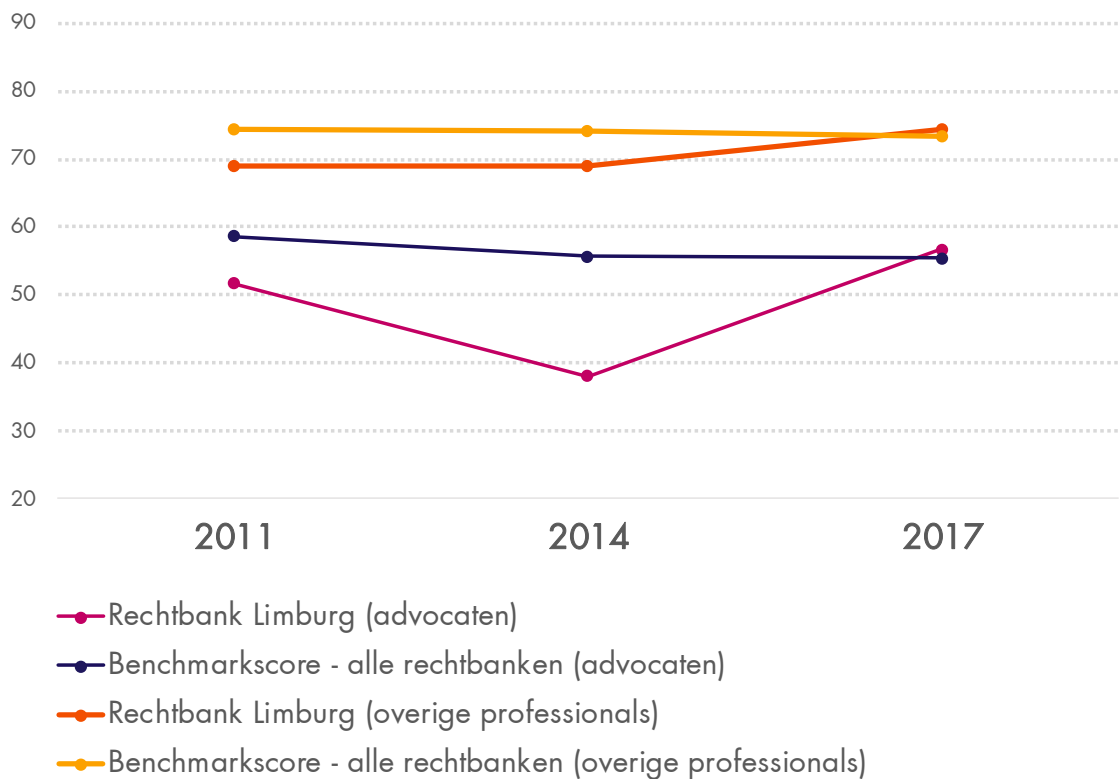
| Waardering naar thema's               | Waardering |    |    | Waarderings-<br>score | Weet niet<br>/ n.v.t | Benchmark-<br>score | Netto n |
|---------------------------------------|------------|----|----|-----------------------|----------------------|---------------------|---------|
| <b>Algemene waardering</b>            | 77         | 17 | 6  | 71                    | 0%                   | 68                  | 147     |
| Advocaten                             | 67         | 23 | 10 | 57                    | 0%                   | 55                  | 30      |
| Overige professionals                 | 79         | 15 | 5  | 74                    | 0%                   | 73                  | 117     |
| <b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b> | 93         | 7  |    | 93                    | 0%                   | 93                  | 147     |
| Advocaten                             | 87         | 13 |    | 87                    | 0%                   | 93                  | 30      |
| Overige professionals                 | 94         | 6  |    | 94                    | 0%                   | 93                  | 117     |
| <b>Administratieve contacten</b>      | 67         | 31 | 1  | 66                    | 0%                   | 59                  | 147     |
| Advocaten                             | 57         | 40 | 3  | 53                    | 0%                   | 55                  | 30      |
| Overige professionals                 | 70         | 29 | 1  | 69                    | 0%                   | 61                  | 117     |
| <b>Digitale voorzieningen</b>         | 55         | 29 | 16 | 39                    | 24%                  | 20                  | 112     |
| Advocaten                             | 38         | 50 | 12 | 27                    | 13%                  | 2                   | 26      |
| Overige professionals                 | 60         | 22 | 17 | 43                    | 26%                  | 29                  | 86      |
| <b>Rechtspraak.nl</b>                 | 69         | 29 | 1  | 68                    | 10%                  | 62                  | 133     |
| Advocaten                             | 57         | 40 | 3  | 53                    | 0%                   | 51                  | 30      |
| Overige professionals                 | 73         | 26 | 1  | 72                    | 12%                  | 68                  | 103     |
| <b>Ontvangst voor aanvang zitting</b> | 42         | 50 | 8  | 34                    | 1%                   | 38                  | 145     |
| Advocaten                             | 33         | 53 | 13 | 20                    | 0%                   | 28                  | 30      |
| Overige professionals                 | 44         | 49 | 7  | 37                    | 2%                   | 43                  | 115     |
| <b>Rechterlijk functioneren</b>       | 89         | 9  | 1  | 87                    | 1%                   | 85                  | 146     |
| Advocaten                             | 87         | 10 | 3  | 83                    | 0%                   | 74                  | 30      |
| Overige professionals                 | 90         | 9  | 1  | 88                    | 1%                   | 90                  | 116     |
| <b>Uitspraak</b>                      | 78         | 17 | 5  | 73                    | 1%                   | 69                  | 145     |
| Advocaten                             | 72         | 21 | 7  | 66                    | 3%                   | 54                  | 29      |
| Overige professionals                 | 79         | 16 | 4  | 75                    | 1%                   | 76                  | 116     |
| <b>Doorlooptijd</b>                   | 35         | 47 | 18 | 17                    | 3%                   | 17                  | 143     |
| Advocaten                             | 23         | 37 | 40 | -17                   | 0%                   | 2                   | 30      |
| Overige professionals                 | 38         | 50 | 12 | 26                    | 3%                   | 23                  | 113     |

■ % (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 Limburg

In vergelijking met de vorige meting is de waardering van de advocaten indicatief gestegen. Dit verschil is niet significant volgens de gestelde norm. Deze meting wijken zowel de advocaten als de overige professionals niet af van de benchmark (alle rechtbanken).



## 4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Limburg

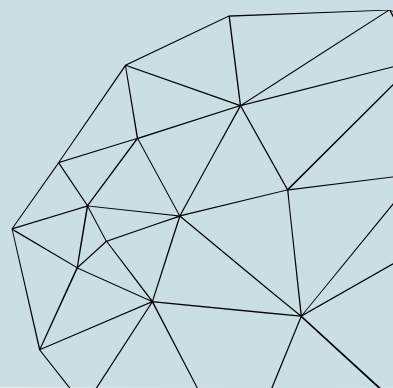
# Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

De algemene waardering binnen bestuurs- en belastingzaken is hoger dan het gemiddelde binnen alle zaaksoorten. Binnen dezelfde zaaksoort is de waardering voor het thema digitale voorzieningen echter lager dan gemiddeld. In strafzaken wordt het thema digitale voorzieningen juist beter dan gemiddeld beoordeeld.

## Deelconclusies

- 👉 Professionals binnen bestuurs- en belastingzaken hebben een significant hogere waarderingsscore dan de gemiddelde waarderingsscore van alle zaaksoorten.
- 👉 Professionals bij strafzaken zijn significant meer tevreden over de thema's digitale voorzieningen en administratieve contacten dan de benchmark (alle rechtbanken). Daarnaast beoordelen ze digitale voorzieningen significant beter dan gemiddeld (alle zaaksoorten samen).
- 👉 Wanneer we een vergelijking maken tussen de zaaksoorten binnen rechtbank Limburg, zien we dat de digitale voorzieningen lager beoordeeld worden door professionals bij bestuurs- en belastingzaken dan gemiddeld.



# Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Limburg

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

De waarderingsscore van professionals binnen bestuurs- en belastingzaken is significant hoger dan de gemiddelde waarderingsscore voor de zaaksoorten.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

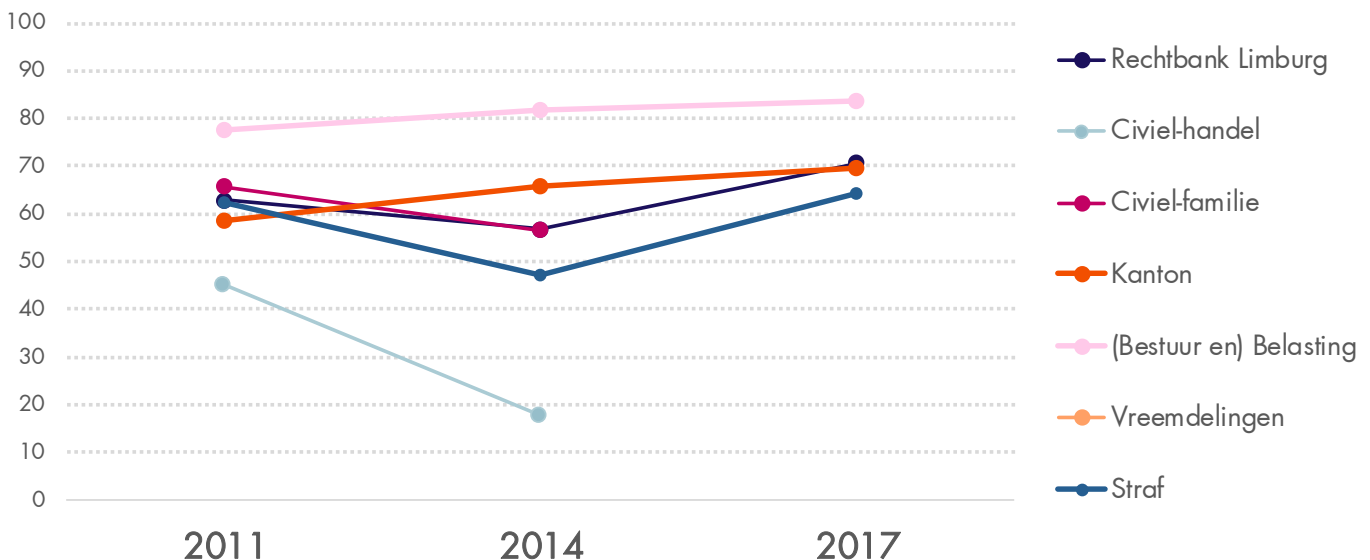
De meeste zaaksoorten laten in 2017 een stijging zien in de algemene waardering. Vanwege de lage aantallen betreft het geen significante verschillen. De stijging van de waardering voor strafzaken is het grootst, maar ook net niet significant volgens de gestelde norm.

| Waardering naar zaaksoorten | Waardering |    |    | Waarderings-<br>score | Weet niet<br>/ n.v.t | Benchmark-<br>score | Netto n |
|-----------------------------|------------|----|----|-----------------------|----------------------|---------------------|---------|
| <b>Algemene waardering</b>  | 77         | 17 | 6  | 71                    | 0%                   | 68                  | 147     |
| Civielhandel                | 56         | 31 | 13 | 44                    | 0%                   | 54                  | 16      |
| Civielfamilie               | 79         | 16 | 5  | 74                    | 0%                   | 67                  | 19      |
| Kanton                      | 78         | 13 | 9  | 70                    | 0%                   | 71                  | 23      |
| (Bestuur en) Belasting      | 86         | 12 | 2  | 84                    | 0%                   | 75                  | 43      |
| Vreemdelingen               | 100        | 0  | 0  | 100                   | 0%                   | 79                  | 4       |
| Straf                       | 71         | 21 | 7  | 64                    | 0%                   | 64                  | 42      |

■ % (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 Limburg (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

De hogere waardering voor het thema digitale voorzieningen ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) is meer specifiek zichtbaar binnen strafzaken. Binnen de zaaksoort strafzaken is de waardering over het thema administratieve contacten ook hoger dan de benchmark (alle rechtbanken).

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Wanneer we de vergelijking maken tussen zaaksoorten, zien we bij het thema digitale voorzieningen dat de professionals die te maken hebben met bestuurs- en belastingzaken een significant lagere waardering geven dan de gemiddelde waarderingsscore die de zaaksoorten krijgen. Daarentegen beoordelen de professionals binnen strafzaken dit thema significant beter dan gemiddeld.

| Waardering naar thema's en zaaksoorten | Waardering | Waarderings-<br>score | Weet niet<br>/ n.v.t | Benchmark-<br>score | Netto n |
|--|------------|-----------------------|----------------------|---------------------|---------|
| <b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>  | 93         | 93                    | 0%                   | 93                  | 147     |
| Civielhandel                           | 75         | 75                    | 0%                   | 90                  | 16      |
| Civielfamilie                          | 100        | 100                   | 0%                   | 96                  | 19      |
| Kanton                                 | 91         | 91                    | 0%                   | 92                  | 23      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 93         | 93                    | 0%                   | 95                  | 43      |
| Vreemdelingen                          | 100        | 100                   | 0%                   | 96                  | 4       |
| Straf                                  | 95         | 95                    | 0%                   | 91                  | 42      |
| <b>Administratieve contacten</b>       | 67         | 66                    | 0%                   | 59                  | 147     |
| Civielhandel                           | 56         | 50                    | 0%                   | 57                  | 16      |
| Civielfamilie                          | 63         | 63                    | 0%                   | 54                  | 19      |
| Kanton                                 | 61         | 61                    | 0%                   | 64                  | 23      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 70         | 70                    | 0%                   | 70                  | 43      |
| Vreemdelingen                          | 100        | 100                   | 0%                   | 78                  | 4       |
| Straf                                  | 71         | 69                    | 0%                   | 45                  | 42      |
| <b>Digitale voorzieningen</b>          | 55         | 39                    | 24%                  | 20                  | 112     |
| Civielhandel                           | 40         | 27                    | 6%                   | 11                  | 15      |
| Civielfamilie                          | 53         | 47                    | 21%                  | 13                  | 15      |
| Kanton                                 | 61         | 56                    | 22%                  | -8                  | 18      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 15         | -31                   | 40%                  | -27                 | 26      |
| Vreemdelingen                          | 100        | 100                   | 50%                  | 51                  | 2       |
| Straf                                  | 86         | 81                    | 14%                  | 64                  | 36      |
| <b>Rechtspraak.nl</b>                  | 69         | 68                    | 10%                  | 62                  | 133     |
| Civielhandel                           | 69         | 69                    | 0%                   | 45                  | 16      |
| Civielfamilie                          | 69         | 63                    | 16%                  | 58                  | 16      |
| Kanton                                 | 78         | 74                    | 0%                   | 56                  | 23      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 69         | 69                    | 2%                   | 74                  | 42      |
| Vreemdelingen                          | 75         | 75                    | 0%                   | 69                  | 4       |
| Straf                                  | 63         | 63                    | 24%                  | 63                  | 32      |

■ % [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 Limburg (2/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Er zijn geen significante verschillen op onderstaande thema's ten opzichte van de benchmarkscore voor professionals over rechtbank Limburg. Zowel niet op totaalniveau als op het niveau van zaaksoorten.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Geen van de zaaksoorten wijkt af van het gemiddelde op de waardering van de thema's.

| Waardering naar thema's en zaaksoorten | Waardering |    |    | Waarderings-<br>score | Weet niet<br>/ n.v.t | Benchmark-<br>score | Netto n |
|--|------------|----|----|-----------------------|----------------------|---------------------|---------|
| <b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>  | 42         | 50 | 8  | 34                    | 1%                   | 38                  | 145     |
| Civielhandel                           | 44         | 38 | 19 | 25                    | 0%                   | 37                  | 16      |
| Civielfamilie                          | 37         | 47 | 16 | 21                    | 0%                   | 25                  | 19      |
| Kanton                                 | 39         | 61 |    | 39                    | 0%                   | 45                  | 23      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 47         | 51 |    | 44                    | 0%                   | 53                  | 43      |
| Vreemdelingen                          | 100        |    |    | 100                   | 0%                   | 61                  | 4       |
| Straf                                  | 35         | 53 | 13 | 23                    | 5%                   | 23                  | 40      |
| <b>Rechterlijk functioneren</b>        | 89         |    |    | 87                    | 1%                   | 85                  | 146     |
| Civielhandel                           | 88         | 6  | 6  | 81                    | 0%                   | 77                  | 16      |
| Civielfamilie                          | 89         | 11 |    | 89                    | 0%                   | 78                  | 19      |
| Kanton                                 | 87         | 13 |    | 87                    | 0%                   | 84                  | 23      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 91         | 7  |    | 88                    | 0%                   | 91                  | 43      |
| Vreemdelingen                          | 100        |    |    | 100                   | 0%                   | 86                  | 4       |
| Straf                                  | 88         | 10 |    | 85                    | 2%                   | 88                  | 41      |
| <b>Uitspraak</b>                       | 78         | 17 | 5  | 73                    | 1%                   | 69                  | 145     |
| Civielhandel                           | 93         | 7  |    | 87                    | 6%                   | 55                  | 15      |
| Civielfamilie                          | 74         | 21 | 5  | 68                    | 0%                   | 67                  | 19      |
| Kanton                                 | 73         | 18 | 9  | 64                    | 4%                   | 62                  | 22      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 84         | 14 |    | 81                    | 0%                   | 77                  | 43      |
| Vreemdelingen                          | 100        |    |    | 100                   | 0%                   | 73                  | 4       |
| Straf                                  | 69         | 26 | 5  | 64                    | 0%                   | 72                  | 42      |
| <b>Doorlooptijd</b>                    | 35         | 47 | 18 | 17                    | 3%                   | 17                  | 143     |
| Civielhandel                           | 19         | 38 | 44 | -25                   | 0%                   | 5                   | 16      |
| Civielfamilie                          | 32         | 37 | 32 | 0                     | 0%                   | -10                 | 19      |
| Kanton                                 | 43         | 52 | 4  | 39                    | 0%                   | 35                  | 23      |
| (Bestuur en) Belasting                 | 40         | 49 | 12 | 28                    | 0%                   | 21                  | 43      |
| Vreemdelingen                          | 75         | 25 |    | 75                    | 0%                   | 59                  | 4       |
| Straf                                  | 29         | 53 | 18 | 11                    | 10%                  | 14                  | 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



Deel C  
Doelgroepen vergeleken



## 5. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Limburg

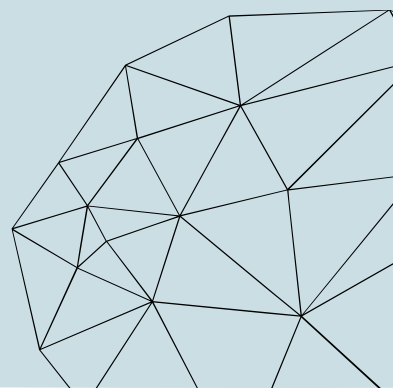
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Limburg

## Overkoepelende conclusie

Terwijl de algemene beoordeling van de rechtzoekenden en de professionals in 2017 op gelijke hoogte ligt, is deze score ten opzichte van de vorige meting bij de rechtzoekenden gedaald en bij de professionals gestegen. Met name het thema doorlooptijd is voor beide groepen genoemd als reden voor onvrede. Daarentegen is het thema rechterlijk functioneren voor beide groepen veelal een pluspunt.

## Deelconclusies

- De algemene waardering van de rechtzoekenden en de professionals blijft in 2017 op gelijke hoogte. Ten opzichte van de vorige meting is de waarderingsscore bij de rechtzoekenden echter gedaald, terwijl deze bij de professionals is gestegen.
- De algemene waarderingsscore van de rechtzoekenden en de professionals, evenals de scores per zaaksoort, zijn vergelijkbaar binnen rechtbank Limburg. Alleen binnen kantonzaken zijn de rechtzoekenden fors kritischer dan de professionals.
- 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 de rechtzoekenden en de professionals zijn pluspunten van rechtbank Limburg voornamelijk aspecten omtrent het rechterlijk functioneren.
- Het thema doorlooptijd is zowel voor professionals als rechtzoekenden een verbeterpunt. Verder worden door rechtzoekenden nog de aspecten inlevingsvermogen van de rechter en een tijdige start van de zitting benoemd als verbeterpunten. Bij de professionals komt, naast de doorlooptijd, flexibiliteit bij het maken van afspraken naar voren als verbeterpunt.



# Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Limburg

De algemene waarderingsscore voor rechtbank Limburg is vergelijkbaar bij rechtzoekenden (69) en professionals (71). Daarnaast zijn ook de waarderingsscores per zaaksoort vergelijkbaar onder de doelgroepen rechtzoekenden en professionals.

Ondanks de flinke verschillen in de waarderingsscore die beide doelgroepen geven, zijn er geen significante verschillen. Dit komt door het beperkt aantal waarnemingen per zaaksoort. Wanneer het aantal waarnemingen lager is dan 20 (per zaaksoort), worden de resultaten niet weergegeven.

| Groepen vergeleken         | Rechtzoekenden | Professionals |
|----------------------------|----------------|---------------|
| <b>Algemene waardering</b> | 69             | 71            |
| Civiel-handel              | 70             |               |
| Civiel-familie             | 86             |               |
| Kanton                     | 53             | 70            |
| (Bestuur en) Belasting     | 81             | 84            |
| Vreemdelingen              |                |               |
| Straf                      | 57             | 64            |

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

- Significant lager dan rechtzoekenden
- Significant hoger dan rechtzoekenden

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

## Pluspunten

Voor rechtzoekenden komen voornamelijk de zachte aspecten van het rechterlijk functioneren naar voren als pluspunten van rechtbank Limburg, zoals de omgang met de rechtzoekenden en het serieus nemen door de rechter. Hetzelfde geldt voor professionals.

## Verbeterpunten

De rechtzoekenden zijn van mening dat rechtbank Limburg zich met name kan verbeteren op het punt van de doorlooptijd. Ook komen aspecten van het rechterlijk functioneren naar voren als verbeterpunt: het inlevingsvermogen van de rechter (handel- en familiezaken) en de voorbereiding van de rechter (kantonzaken). Voor de professionals is de doorlooptijd ook een verbeterpunt. Daarnaast is flexibiliteit bij het maken van afspraken een verbeterpunt.

## Pluspunten

| Groepen vergeleken     | Rechtzoekenden   | Professionals   |
|------------------------|--|---|
| Civiel-handel          | 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)<br>2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)              | n.v.t.  |
| Civiel-familie         | 1. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)<br>2. Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren) | n.v.t.  |
| Kanton                 | 1. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)<br>2. Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren) | 1. Begrijpelijkheid zitting (Rechterlijk functioneren)<br>2. Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren) |
| (Bestuur en) Belasting | 1. Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren)<br>2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)          | 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)<br>2. Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren)   |
| Vreemdelingen          | n.v.t.   | n.v.t.  |
| Straf                  | 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)<br>2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)             | 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)<br>2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)      |

## Verbeterpunten

| Groepen vergeleken     | Rechtzoekenden  | Professionals  |
|------------------------|---|--|
| Civiel-handel          | 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)<br>2. Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren)           | n.v.t.   |
| Civiel-familie         | 1. Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren)<br>2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)           | n.v.t.   |
| Kanton                 | 1. Voorbereiding rechter (Rechterlijk functioneren)<br>2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)               | 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)<br>2. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)  |
| (Bestuur en) Belasting | 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)<br>2. Tijdige start zitting (Ontvangst voor aanvang zitting)         | 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)<br>2. Termijn tot zitting (Doorlooptijd)                                    |
| Vreemdelingen          | n.v.t.  | n.v.t.   |
| Straf                  | 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)<br>2. Informatievoorziening voor zitting (Administratieve contacten) | 1. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)<br>2. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) |

# Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Limburg

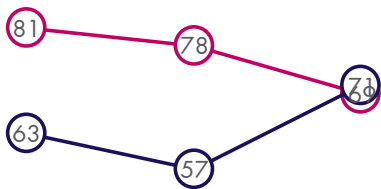
## Waardering vergeleken tussen groepen

We zien dat de algemene waardering van de rechtzoekenden en de algemene waardering van de professionals in 2017 op één lijn liggen. Hetzelfde zien we ook bij de waardering voor bestuurs- en belastingzaken. Bij kantonzaken ligt de waardering tussen beide doelgroepen juist ver uit elkaar.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

De ontwikkeling sinds 2014 laat bij de waardering van de rechtzoekenden en de professionals een tegengesteld patroon zien. Voor de rechtzoekenden is de daling vooral zichtbaar binnen kantonzaken. Voor de professionals is de stijging vooral zichtbaar binnen strafzaken.

Totaal



2011 2014 2017

Civiel-handel

*Te weinig waarnemingen in 2017*

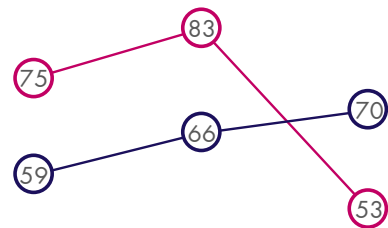
2011 2014 2017

Civiel-familie

*Te weinig waarnemingen in 2017*

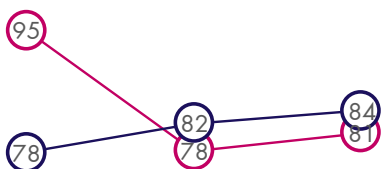
2011 2014 2017

Kanton



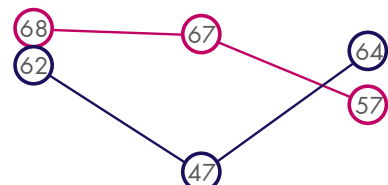
2011 2014 2017

(Bestuur en) Belasting



2011 2014 2017

Straf



2011 2014 2017



# Bijlagen

# Tekstanalyse\*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

## Algemeen beeld

De communicatie & informatie (28%) en de bejegening door de rechter (21%) zijn de 2 onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt. De administratie & contact met het gerecht noemen rechtzoekenden relatief het minst vaak als reden voor (on)tevredenheid (2%).

## Vergelijking met benchmark

De tekstanalyse laat zien dat er bij rechtbank Limburg een aantal thema's vaker ter sprake komen dan bij de benchmark (alle rechtbanken). Zo worden met name de communicatie & informatie (28% vs. 18%) en de snelheid van zaken/doorlooptijd (13% vs. 9%) meer genoemd.



Ze hebben het allemaal duidelijk uitgelegd wat mij te wachten staat. Ook de gevolgen, dus nu wachten op de uitslag."

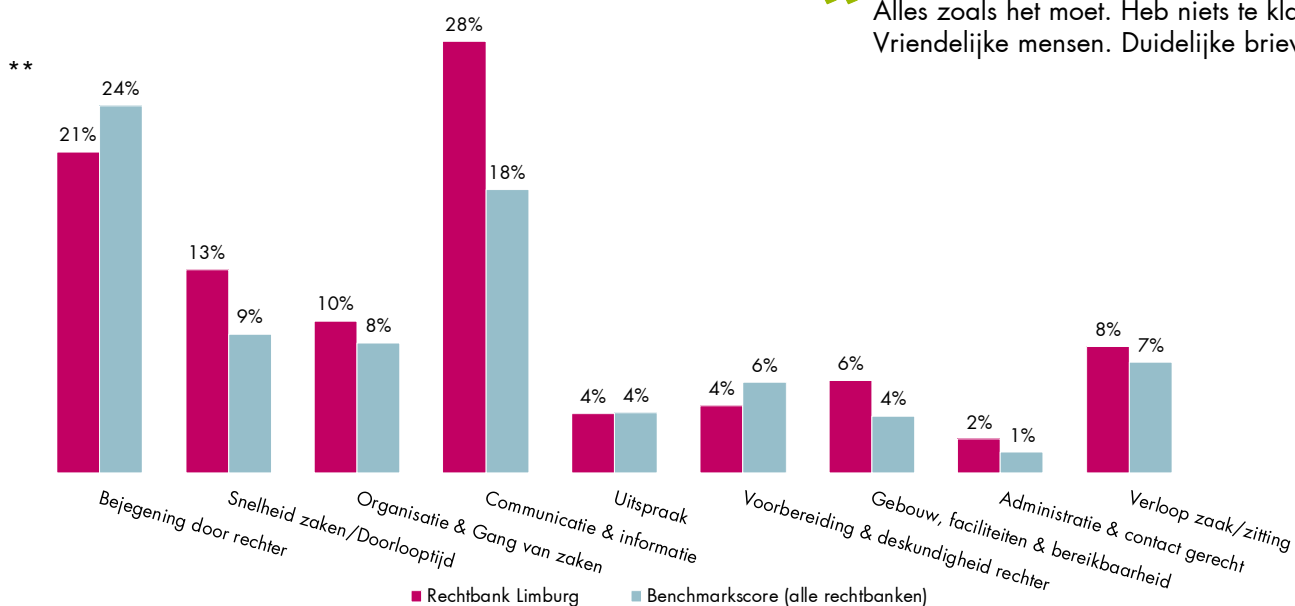


Vooraan bij binnenkomst vriendelijk. Je kunt hier lekker zitten. Goede privacy."



Alles zoals het moet. Heb niets te klagen. Vriendelijke mensen. Duidelijke brieven."

\*\*



Omdat je niet weet waar je aan toe bent als je uit de zitting komt."



Binnenkomen is wel intimiderend, is niet erg vriendelijk."



Gebouw vind ik niet prettig, uitstraling is rommelig, losse stoelen en stapels tijdschriften, te weinig privacy plekjes, graag een coffee-corner en klein restaurant, sommige bodes en personeel bij binnenkomst zijn onvriendelijk."

\*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

Communicatie & informatie (27%), de bejegening door de rechter (27%), de snelheid van zaken/doorlooptijd (22%) en de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (20%) zijn de 4 onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt door professionals.

## Vergelijking met benchmark

De tekstanalyse laat zien dat er zeer vergelijkbare onderwerpen ter sprake komen als bij de benchmark (alle rechtbanken). Echter wordt er bij rechtbank Limburg wat meer over gesproken over communicatie & informatie (27%) dan bij de benchmark (alle rechtbanken) (20%).



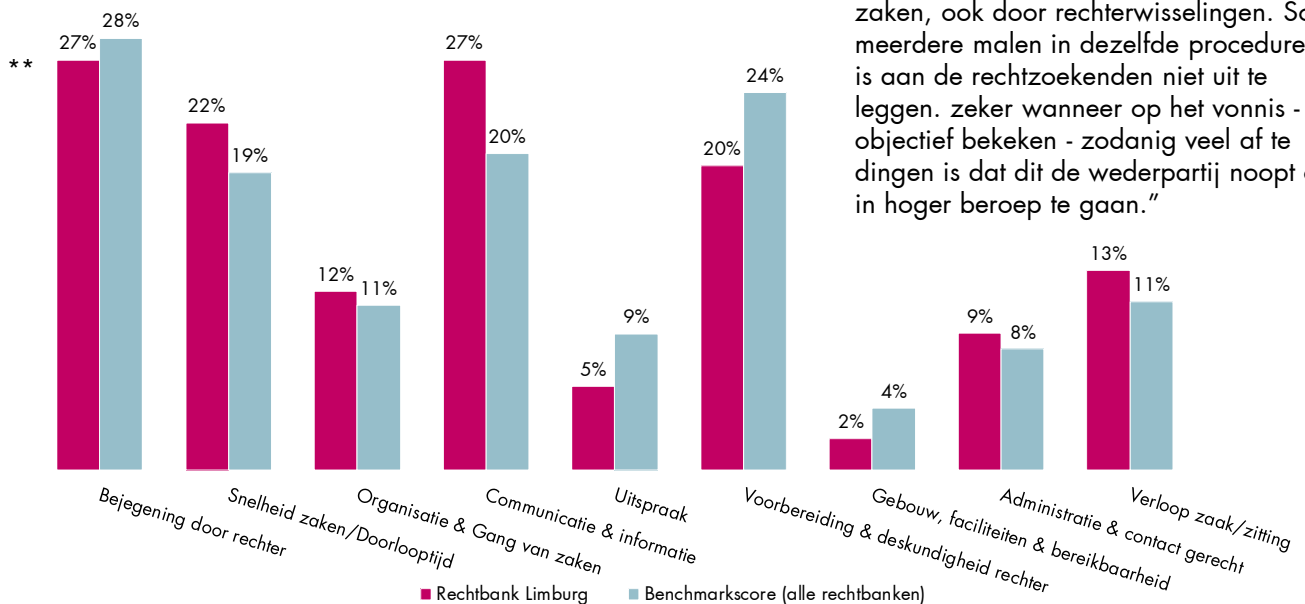
Cliënten hebben over het algemeen het idee dat zij ter zitting gehoord worden. Dat is zeer belangrijk voor het gevoel van de cliënt en de acceptatie van de uitspraak."



De medewerkers van de rechtbank zijn vriendelijk en bereid tot overleg."



De doorlooptijden zijn stelselmatig onacceptabel lang. Doorlooptijden van circa 2 jaar zijn zeker geen uitzondering en als reëel aangeduide vonnisdata verstrijken toch ook weer onverrichter zaken, ook door rechterwisselingen. Soms meerdere malen in dezelfde procedure. Dit is aan de rechtzoekenden niet uit te leggen. zeker wanneer op het vonnis - objectief bekeken - zodanig veel af te dingen is dat dit de wederpartij noopt om in hoger beroep te gaan."



Nette en correcte behandeling en afhandeling door de kortgedingrechters."



Kwaliteitsniveau (in de zin van hoe je met cliënten omgaat) en daarbij behorende attitude kan zeker nog fors verbeterd worden."



Procedures duren veel te lang; niet uit te leggen aan rechtzoekenden."

\*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

In vergelijking met de rechtzoekenden maken de professionals veel meer opmerkingen over de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (20% vs. 4%), de snelheid van zaken/doorlooptijd (22% vs. 13%) en de administratie & contact met het gerecht (9% vs. 2%). De rechtzoekenden maken vaker opmerkingen over het gebouw, de faciliteiten & bereikbaarheid (6% vs. 2%). Zowel rechtzoekenden als professionals noemen de bejegening door de rechter en de communicatie & informatie vaak als punten van (on)tevredenheid.

De onderwerpen waar professionals en rechtzoekenden verbeterpunten zien, verschillen. Zowel de professionals als de rechtzoekenden zijn echter wel vaak ontevreden over de doorlooptijd van zaken en de wachttijden.



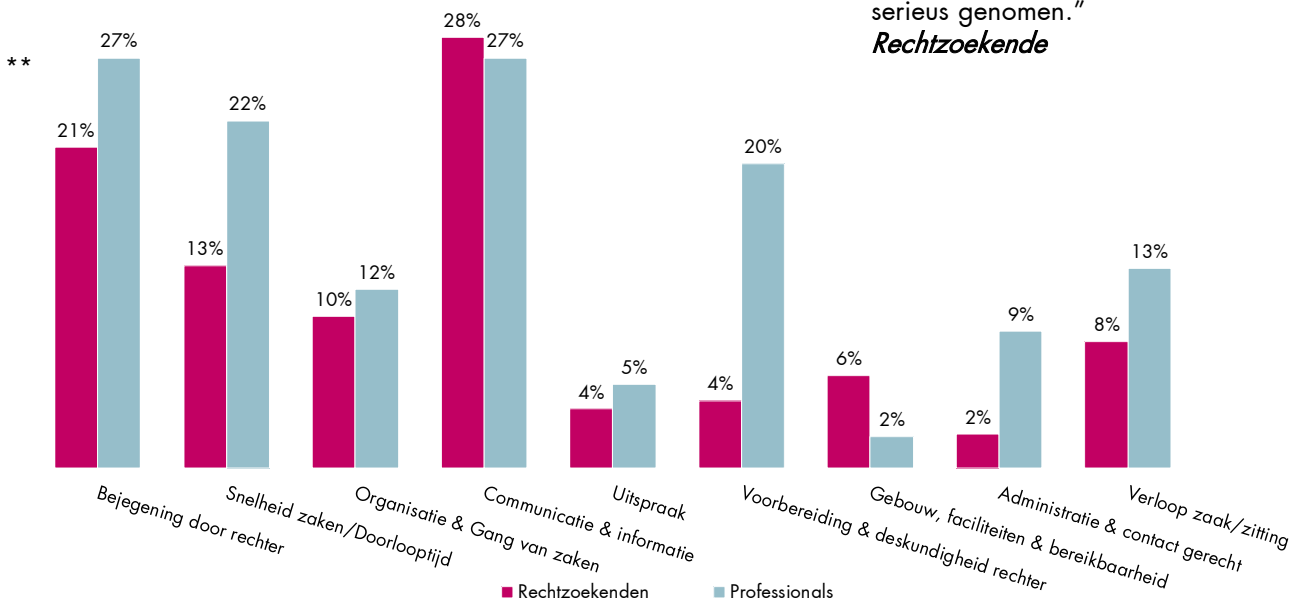
Vriendelijkheid en goede uitleg en rechter was heel empathisch."  
**Rechtzoekende**



Onduidelijkheid. Lang wachten voordat de zitting komt."  
**Rechtzoekende**



De zaak wordt goed behandeld. Je krijgt ruimte in je verhaal te doen. Je wordt serieus genomen."  
**Rechtzoekende**



Uitloop van zittingen en duur van procedures, zitting/behandeling van zaken na indienen van rapportage duurt veel te lang."  
**Professional**



Het is niet mogelijk om te e-mailen. Telefonische verzoeken moeten altijd schriftelijk (en dus per brief) worden gedaan. Kost extra tijd en is weinig efficiënt."  
**Professional**



Grote verschillen in kwaliteit tussen de individuele rechters."  
**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.