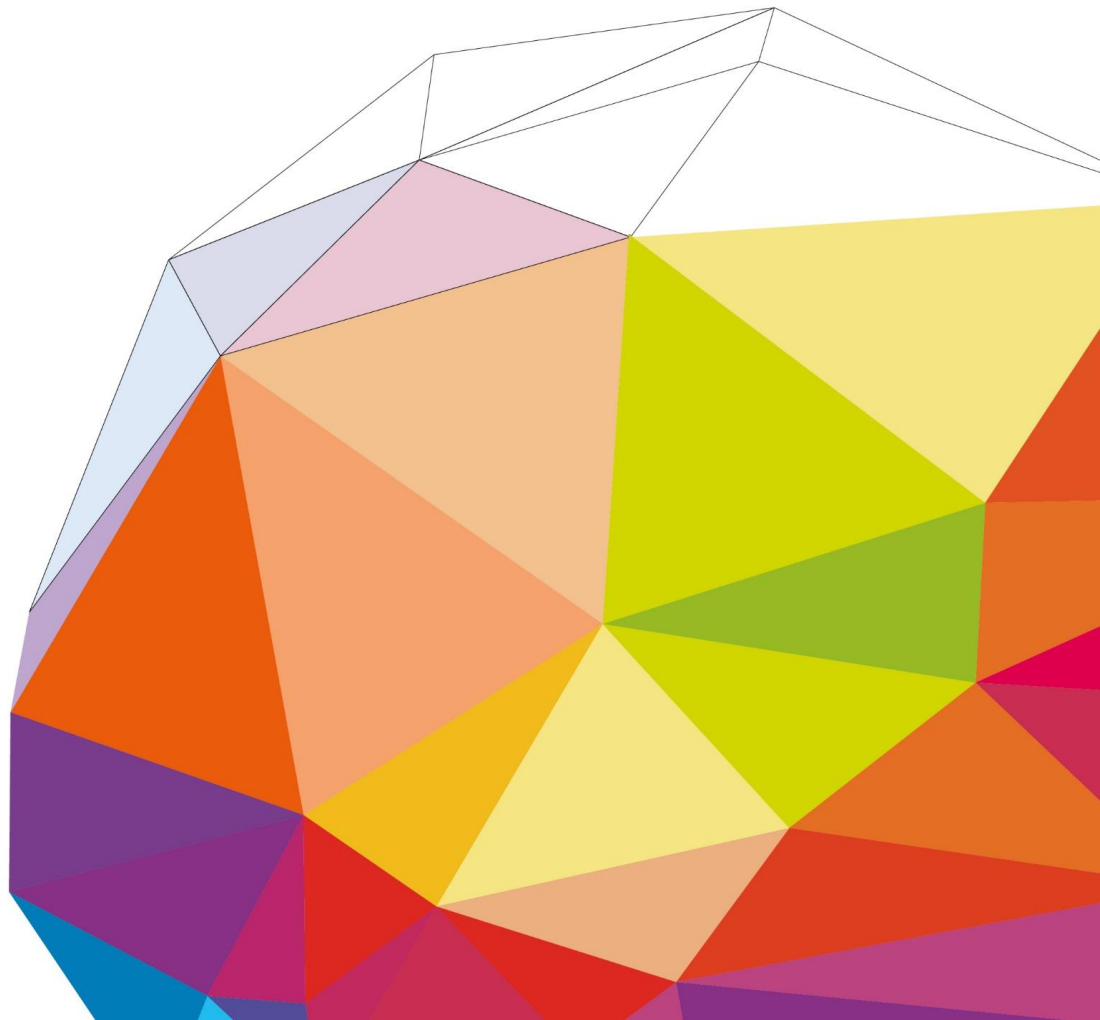


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Midden-Nederland

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden

1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Midden-Nederland
2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Midden-Nederland

Deel B Waardering professionals

3. Waardering professionals voor rechtbank Midden-Nederland
4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Midden-Nederland

Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken

5. Waardering rechtzoekenden en professionals vergeleken

Bijlage



Inleiding

Achtergrond en doel

Achtergrond

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

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

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

Doel

Het doel van het KWO2017 is tweeledig:

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

Doelgroepen

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

Onafhankelijk bureau SAMR

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

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

Onderzoeksoepzet in vogelvlucht

Doelgroep



Rechtzoekenden

Eisers/verzoekers, verdachten/verweerders/gedaagden



Slachtoffers

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

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



Professionals

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



Curatoren

Advocaten die door een rechtbank zijn aangesteld tot curator in faillissementen

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

Veldwerk & methode



Face to face direct na de zitting



Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
10 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
14 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni

Vragenlijst

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

Invulduur
9 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 22 mei

Vragenlijst

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

Invulduur
12 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 16 mei

Steekproef & respons



Steekproefkader
Hele populatie in veldwerkperiode

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

Respons
Landelijk: 3406
Dit gerecht: 225

Steekproefkader
Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten
Straf, kanton*

Respons
Landelijk: 217
Dit gerecht: 10



Steekproefkader
17 doelgroepbestanden
Advocaten: open link i.p.v. bestand

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

Respons
Landelijk: 2.894
Dit gerecht: 243

Steekproefkader
11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

Zaaksoort
Insolventie

Respons
Landelijk: 190
Dit gerecht: 18

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 ondervertegenwoordigd. Advocaten konden dit jaar enkel deelnemen door middel van een open link die verspreid is via openbare kanalen. Voorheen werden advocaten uitgenodigd via een persoonlijke e-mail op hun zakelijke e-mailadres. Deze benadering werkt responsverhogend. Dit jaar was deze benaderingswijze echter niet mogelijk vanwege aangescherpte regels van de koepelorganisatie.

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

Bundeling van afzonderlijke aspecten tot thema's

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

Verschillen in klantwaardering

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

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

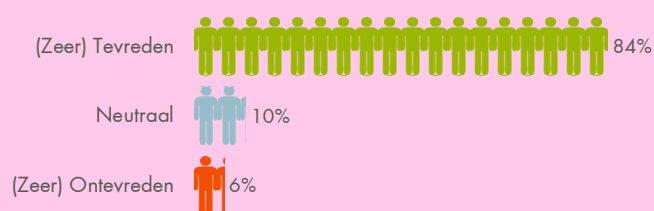
Presentatie van klantwaardering

De klantwaardering presenteren we met diverse grafische elementen:

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

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

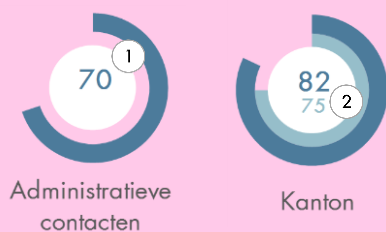
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

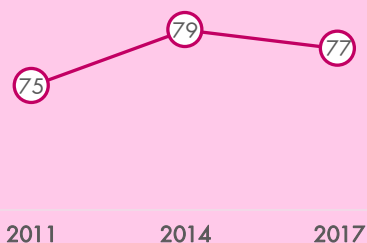
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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



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

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



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

Aspecten in tabellen

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

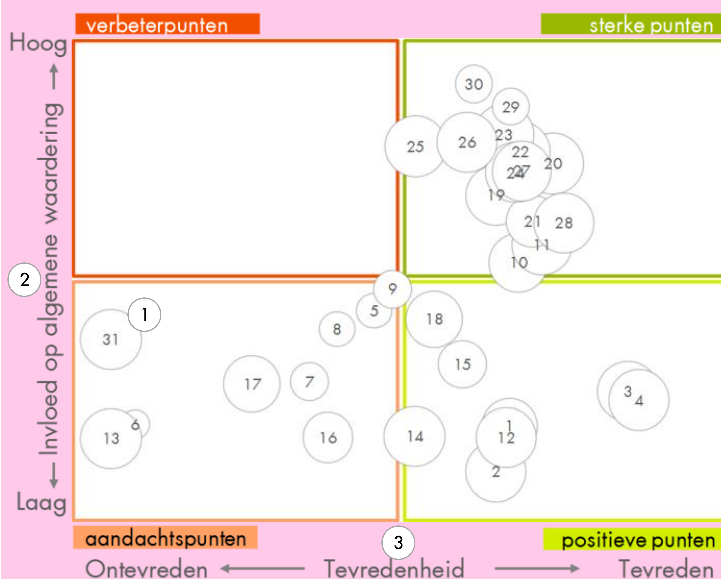
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

De volgende elementen zijn weergegeven:

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

Prioriteitenanalyse

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



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

De samenkomst van deze 2 assen levert 4 kwadranten op:

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

Spontane toelichting en spontaan genoemde verbeterpunten: citaten en tekstanalyse

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

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

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

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



Managementsamenvatting

Waardering voor rechtbank Midden-Nederland

Overkoepelende conclusie

Rechtbank Midden-Nederland wordt over het algemeen goed gewaardeerd door rechtzoekenden en professionals. Met name het rechterlijk functioneren draagt positief bij aan de waardering. Toch zijn de professionals minder tevreden dan de rechtzoekenden. Belangrijke verbeterpunten die door beide groepen worden genoemd, zijn ontvangst voor aanvang zitting en doorlooptijd procedure.

Introductie op de overkoepelende conclusies

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

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

Waardering stabiel ten opzichte van meting 2014

De algehele waardering onder rechtzoekenden en professionals is in lijn met de benchmark (alle rechtbanken). Ook zijn de waarderingsscores stabiel gebleven ten opzichte van de vorige meting. Wanneer men de 2 groepen echter met elkaar vergelijkt, is te zien dat de professionals rechtbank Midden-Nederland significant slechter beoordelen dan de rechtzoekenden. Dit patroon is bij meerdere gerechten zichtbaar.

Ontvangst voor aanvang zitting en doorlooptijd procedure voornaamste redenen voor onvrede bij rechtzoekenden en professionals

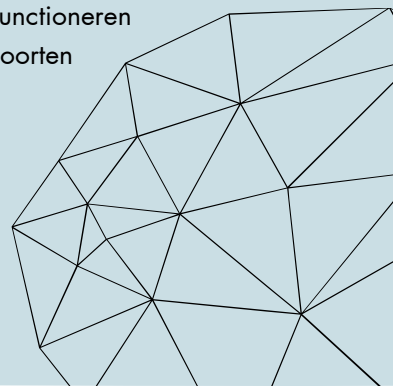
Voornamelijk de rechtzoekenden zijn ontevreden over de ontvangst voor aanvang zitting en dan specifiek het gebrek aan privacy(ruimtes). Zo is de score voor dit aspect bij de rechtzoekenden lager dan de benchmark (alle rechtbanken) en de score in 2014. Ook komt deze onvrede sterk naar voren in de spontane toelichting van rechtzoekenden.

Ontvangst voor aanvang zitting en doorlooptijd procedure voornaamste redenen voor onvrede bij rechtzoekenden en professionals (vervolg)

Ook bij de professionals komen privacy(ruimtes), faciliteiten tijdens het wachten en het op tijd beginnen van de zitting naar voren in de prioriteitenanalyse. Daarnaast zijn zowel rechtzoekenden als professionals niet te spreken over de doorlooptijd van een procedure. Met name door de professionals worden de aspecten omtrent dit thema slechter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken) en de vorige meting. Ontvangst voor aanvang zitting en doorlooptijd procedure zijn beide dan ook belangrijke verbeterpunten voor rechtbank Midden-Nederland.

Elementen binnen het rechterlijk functioneren dragen positief bij aan de algemene waardering

Uit de prioriteitenanalyse voor rechtzoekenden en professionals komt met name het rechterlijk functioneren naar voren als sterk punt van rechtbank Midden-Nederland. Dit houdt in dat de impact op de algemene waardering hoog is en het tevens goed wordt gewaardeerd. Zowel bij de rechtzoekenden als de professionals worden de omgang van de rechter met de rechtzoekende of professional en het serieus nemen door de rechter als positieve aspecten genoemd. Het rechterlijk functioneren komt bij vrijwel alle zaaksoorten naar voren als sterk punt.



Waardering voor rechtbank Midden-Nederland

Overkoepelende conclusie (vervolg)

Behalve de hoge waardering die ze geven voor het rechterlijk functioneren, zijn zowel de rechtzoekenden als de professionals ook zeer tevreden over de uitspraak. De rechtzoekenden noemen ook de uitleg van het gerecht als een positief punt.

Uitspraak zowel door rechtzoekenden als professionals positief beoordeeld. Rechtzoekenden zijn ook positief over de uitleg van het gerecht.

Zowel de rechtzoekenden als de professionals zijn zeer tevreden over de uitspraak. Het gaat bij beide groepen dan met name over de begrijpelijkheid van de beslissing.

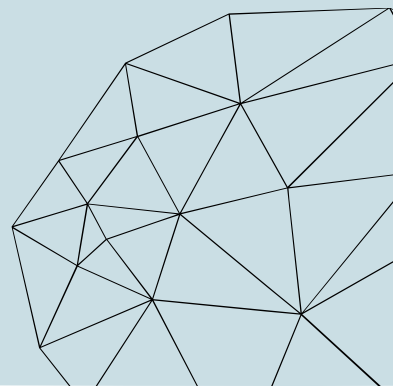
Daarnaast zijn rechtzoekenden ook erg tevreden over de uitleg van het gerecht. Het gaat hen dan met name over de uitleg over het verdere verloop van de zaak.

Advocaten kritischer over rechtbank Midden-Nederland dan overige professionals

Alhoewel de algehele waardering onder professionals stabiel is gebleven ten opzichte van 2014, laat de waardering van de advocaten een dalende trend zien. Ook is de algehele waardering van de advocaten lager ten opzichte van de overige professionals. Deze tegenstellingen zien we ook terug bij de thema's rechtspraak.nl, rechterlijk functioneren en uitspraak.

Andere aandachtspunten voor rechtbank Midden-Nederland

Andere aandachtspunten zijn de flexibiliteit bij het maken van afspraken, uitleg van de rechter over de beslissing, beslissing passend in bestendige jurisprudentie, rekening gehouden met de agenda van rechtzoekenden en informatievoorziening tijdens het wachten. Dit ligt in lijn met de bevindingen van andere rechtbanken.



Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Midden-Nederland

Overkoepelende conclusie

Terwijl de rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken juist erg tevreden zijn over rechtbank Midden-Nederland, zien we onder de professionals die te maken hebben met deze zaaksoort een dalende trend in de waardering. Daarnaast wordt rechtbank Midden-Nederland in het algemeen slechter beoordeeld door de professionals binnen bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken, dan door de rechtzoekenden die betrokken zijn bij deze zaaksoorten.

Fluctuering in waardering per zaaksoort bij professionals

Terwijl de waarderingsscores van de rechtzoekenden over de verschillende zaaksoorten stabiel zijn gebleven ten opzichte van de vorige meting, fluctueren de waarderingsscores van de professionals per zaaksoort. Zo is er bij professionals een stijgende trend in waardering te zien bij familiezaken en een dalende trend bij bestuurs- en belastingzaken. Daarnaast zijn de algehele waarderingsscores van de professionals bij bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken significant lager dan de algehele waarderingsscores van de rechtzoekenden.

Hogere waardering rechtzoekenden binnen zaaksoort bestuur en belasting dan gemiddeld

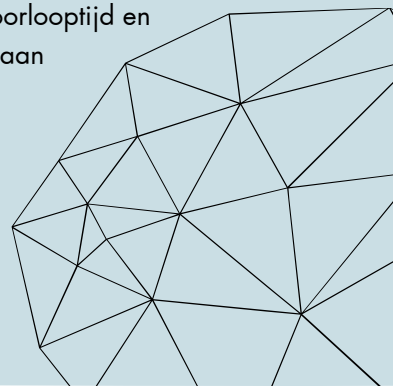
De algehele waarderingsscore van de rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken is hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) en het gemiddelde van alle zaaksoorten. Specifiek zijn de rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken meer tevreden over de ontvangst bij aankomst van het gerecht, de uitleg van het gerecht en het rechterlijk functioneren dan de benchmark (alle rechtbanken).

Daarnaast zijn de thema's rechterlijk functioneren, ontvangst bij aankomst en uitleg gerecht beter beoordeeld dan de gemiddelde waarderingsscore. Daarentegen zijn de rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken significant minder tevreden over de ontvangst voor aanvang zitting dan de benchmark (alle rechtbanken).

Professionals zijn per zaaksoort verdeeld over positieve en negatieve thema's rechtbank Midden-Nederland

Over een groot deel van de thema's hebben de professionals per zaaksoort verdeelde meningen. Terwijl bijvoorbeeld de doorlooptijd slechter wordt beoordeeld door de professionals binnen bestuurs- en belastingzaken vergeleken met de benchmark (alle rechtbanken), zijn de professionals die te maken hebben met civiel-handelszaken en strafzaken juist meer tevreden over de doorlooptijd. Ook wordt de doorlooptijd bovengemiddeld beoordeeld door de professionals binnen strafzaken en juist lager dan gemiddeld beoordeeld door de professionals die met familiezaken te maken hebben.

Verder beoordelen professionals binnen bestuurs- en belastingzaken het thema administratieve contacten beter dan gemiddeld. Het thema administratieve contacten heeft echter een significant lagere score bij strafzaken. Ook beoordelen de professionals in bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken het thema digitale voorzieningen significant slechter dan de gemiddelde waarderingsscore van zaaksoorten, terwijl professionals binnen strafzaken dit thema beter beoordelen. Over het algemeen zijn professionals wel van mening dat de doorlooptijd en administratieve contacten aan verbetering toe zijn.



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

De doorlooptijd en privacy(ruimtes) zijn de belangrijkste verbeterpunten voor rechtbank Midden-Nederland. Ook kan er aandacht besteed worden aan de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail en de flexibiliteit bij het maken van afspraken.

Draag zorg voor snellere procedures

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Dit verbeterpunt geldt voor vrijwel alle gerechten. Dit is voor zowel rechtzoekenden als professionals van belang. Winst is te behalen in het op tijd starten van een zitting, de snelheid waarin een zaak voor komt, maar ook in de afhandeling van een zaak na de zitting.

Verbeter de bereikbaarheid via telefoon en e-mail

De bereikbaarheid van medewerkers via e-mail is ook een heikel punt voor zowel de rechtzoekenden als de professionals. Mensen verwachten anno 2017 een goede bereikbaarheid van rechtbankmedewerkers via zowel telefoon als e-mail. Om deze verwachting waar te maken, zal de huidige bereikbaarheid verbeterd moeten worden.

Wees flexibeler bij het plannen van zittingen

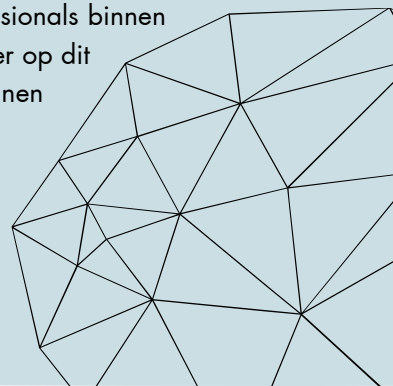
Lang niet alle professionals ervaren een flexibele houding van rechtbank Midden-Nederland bij het plannen van zittingen, terwijl hier wel behoefte aan is. Zo kan het al helpen om meer inzicht te geven in de voorgenomen planning. Binnen handel- en strafzaken is de urgentie hiertoe wat betreft de groep professionals het grootst.

Verbeter omstandigheden omtrent ontvangst voor aanvang zitting

Met name het gebrek aan privacy(ruimtes) komt als verbeterpunt naar voren bij zowel rechtzoekenden als professionals. Bied zowel rechtzoekenden als professionals de optie om hun zaak en andere gerelateerde onderwerpen in (semi)afgesloten ruimtes te bespreken. Vooral voor rechtzoekenden kan een bezoek aan de rechtspraak emotioneel zijn, het gebrek aan privacy kan dan voor extra frustratie zorgen en emotionele reacties teweegbrengen. Ga hier empathisch mee om. Het is belangrijk dat rechtbank Midden-Nederland meer zorg draagt voor de privacy binnen het gerecht. Denk hierbij aan het plaatsen van geluidsabsorberend materiaal of zitjes die speciaal ontworpen zijn voor het voeren van vertrouwelijke gesprekken.

Afdelingen kunnen van elkaar leren

Op de punten waar we verschillen zien tussen de zaaksoorten kunnen afdelingen van elkaar leren. Zo wordt doorlooptijd bovengemiddeld goed beoordeeld door professionals binnen civiel-handelszaken en strafzaken. Daarnaast worden de administratieve contacten goed gewaardeerd door professionals binnen bestuurs- en belastingzaken, terwijl de waardering van de professionals binnen strafzaken een stuk slechter op dit punt is. De afdelingen kunnen met elkaar in gesprek om van elkaars sterke punten te leren.





Deel A
Waardering rechtzoekenden

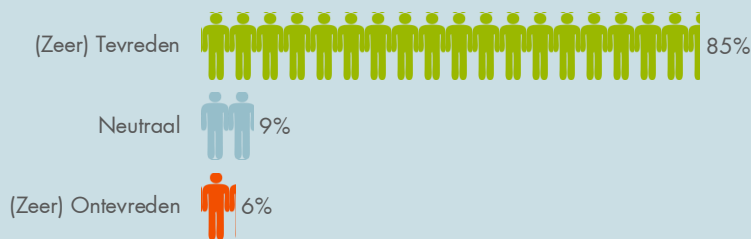
1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Midden-Nederland

Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Midden-Nederland 2017



Rechtenzoekenden

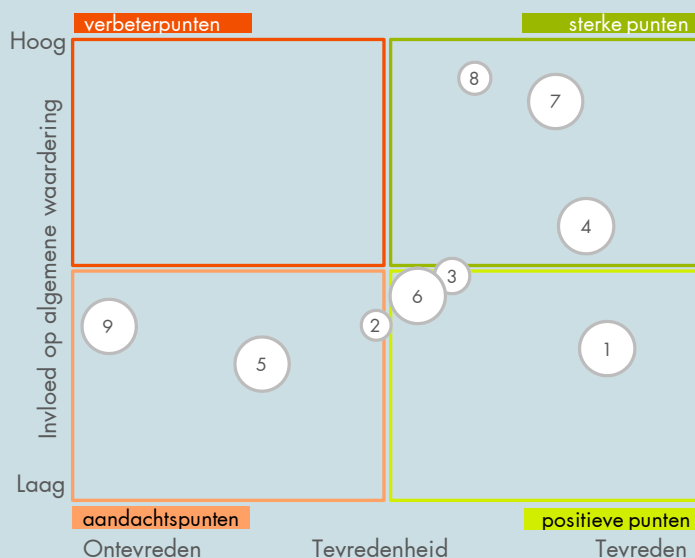
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=225)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=73)
- 3 Rechtspraak.nl (n=101)
- 4 Uitleg van gerecht (n=224)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=225)
- 6 Administratieve contacten (n=222)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=225)
- 8 Uitspraak (n=83)
- 9 Doorlooptijd (n=219)

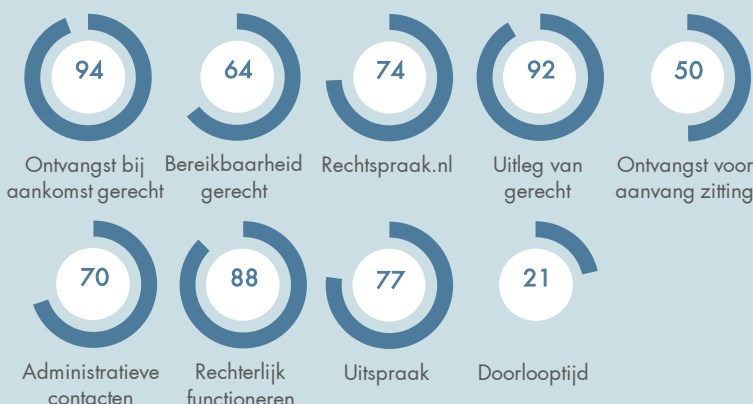
Pluspunten op aspectniveau

1. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)
2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)
3. Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren)

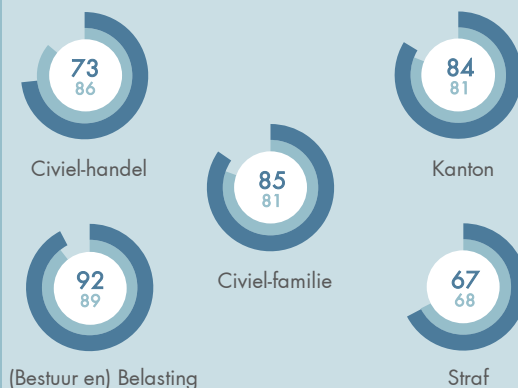
Verbeterpunten op aspectniveau

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

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

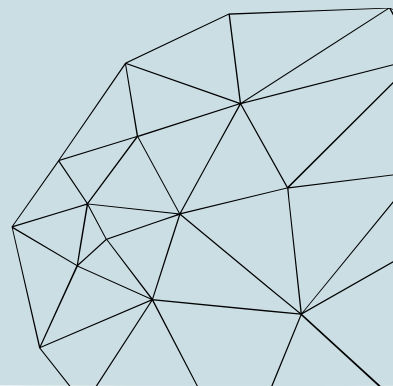
Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Midden-Nederland

Overkoepelende conclusie

Niet alleen is de waarderingsscore voor rechtbank Midden-Nederland gelijk aan de benchmark (alle rechtbanken), ook is de waardering stabiel gebleven ten opzichte van de vorige meting. Er springen 3 belangrijke aandachtspunten uit: de privacy(ruimtes), de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail en de doorlooptijd. Deze aspecten worden laag beoordeeld en de tevredenheid over de privacy(ruimtes) en bereikbaarheid via e-mail is gedaald ten opzichte van 2014.

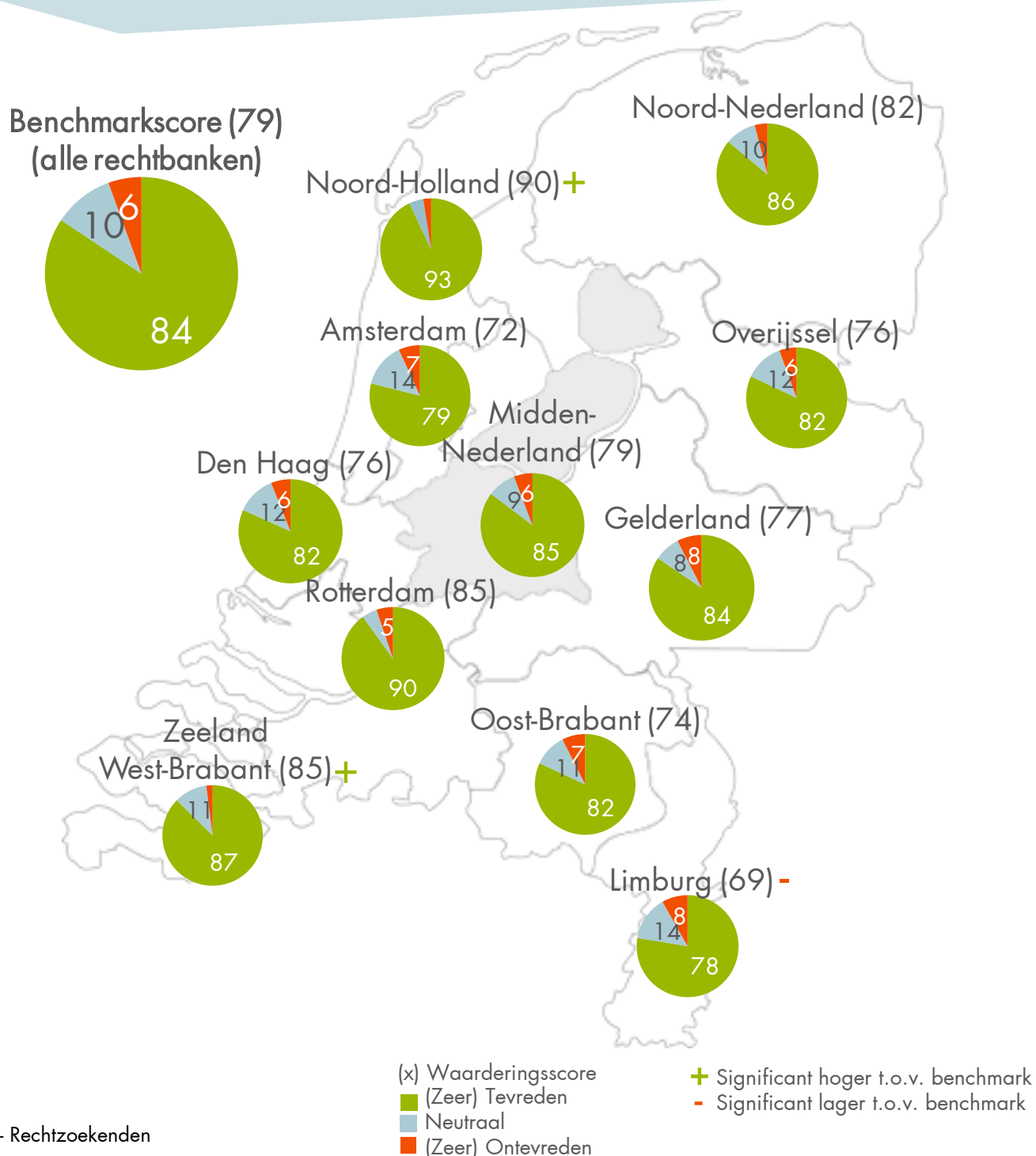
Deelconclusies

- Op algehele tevredenheid behaalt rechtbank Midden-Nederland een waarderingsscore van 79. Deze score is gelijk aan de benchmark (alle rechtbanken).
- De algehele waardering van rechtbank Midden-Nederland is, net als de benchmark (alle rechtbanken), stabiel gebleven ten opzichte van de meting in 2014.
- In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) is het thema ontvangst voor aanvang van de zitting, met name het aspect privacy(ruimtes), significant lager beoordeeld.
- Ten opzichte van de vorige meting is de tevredenheid over de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail en privacy(ruimtes) significant gedaald. Daarentegen zijn de rechtzoekenden deze meting significant positiever over het aspect dat de rechter ruimte geeft voor hun verhalen.
- De doorlooptijd van de volledige procedure en privacy(ruimtes) zijn belangrijke aandachtspunten voor rechtbank Midden-Nederland. Dit geldt ook voor het rekening houden met de agenda van rechtzoekenden en hun behoefte aan informatie tijdens het wachten voorafgaand aan de zitting.



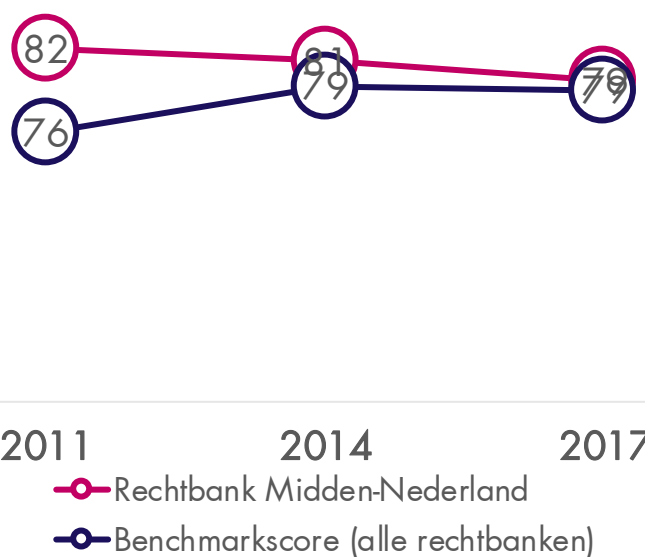
Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Midden-Nederland algemeen

De waarderingsscore van rechtbank Midden-Nederland ligt met een score van 79 gelijk aan de benchmarkscore. Meer dan 4 op de 5 rechtzoekenden (85%) zijn (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Slechts 6% is (zeer) ontevreden.



Trend waardering rechtzoekenden voor rechtbank Midden-Nederland

Alhoewel de waarderingsscore voor rechtbank Midden-Nederland iets gezakt is ten opzichte van de vorige meting, is dit verschil niet significant. Zowel de benchmarkscore als de waardering voor rechtbank Midden-Nederland zijn daarmee stabiel gebleven ten opzichte van de meting in 2014.



Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Midden-Nederland

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



Er was serieuze aandacht voor mijn zaak en er werd goed geluisterd."



Ik ben tevreden, omdat je keurig wordt geïnformeerd. Ze zijn vriendelijk, en er wordt voldoende info aangeboden."



Ik heb het gevoel dat sommige zaken te lang blijven liggen na de zitting totdat er een uitspraak is."



De bewegwijzering naar de toiletten en koffie is slecht. De voorlichting omtrent protocollen voorafgaand aan en tijdens de zitting zou duidelijker gecommuniceerd moeten worden in verband met de voorbereiding van de zaak door cliënt."



Onduidelijkheid omtrent de uitspraak."



Weinig inlevingsvermogen van de rechter en geen kans gehad om echt mijn verhaal te doen. De rechter hing steeds zijn eigen verhaal op en wilde graag zijn belangrijke positie benadrukken."

Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Midden-Nederland algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Het thema ontvangst voor aanvang zitting wordt met een score van 50 significant lager beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken). Specifiek het aspect privacy(ruimtes) scoort hierbij slechter dan de benchmark (alle rechtbanken).

Ontwikkeling waardering in de tijd

Rechtzoekenden zijn deze meting minder te spreken over de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail en privacy(ruimtes). Daarentegen zijn zij nu juist positiever over dat de rechter ruimte geeft voor hun verhalen.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	85	9	6	79	0%	79	224
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	6	0	94 *	0%	94	225
Openingstijden gerechtsgebouw	77	20	3	75	9%	80	205
Entree, ruimte en bewegwijzering	84	9	6	78	0%	78	225
Behandeling door medewerkers	94	5	1	93	0%	92	225
Behandeling door bode(s)	95	5	0	95 *	2%	95	221
Bereikbaarheid gerecht	73	19	8	64 *	68%	61	73
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	78	16	6	72	69%	63	69
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	53	18	29	24 ↘	83%	35	38
Rechtspraak.nl	78	18	4	74 *	55%	71	101
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	70	23	8	62 *	59%	60	93
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	76	22	2	73 *	64%	69	82
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	86	7	7	79 *	56%	75	100
Uitleg van gerecht	92	7	1	92 *	0%	90	224
Uitleg verloop zitting	85	12	3	81	2%	83	221
Uitleg verdere verloop zaak	88	10	2	86	5%	85	214
Ontvangst voor aanvang zitting	54	42	4	50 *	0%	58 -	225
Faciliteiten tijdens wachten	80	13	8	72	1%	70	223
Privacy(ruimtes)	36	23	41	-5 ↘	18%	32 -	184
Tijdige start zitting	74	13	13	62	1%	59	222
Administratieve contacten	74	21	5	70 *	1%	69	222
Informatievoorziening voor zitting	76	13	11	65 *	42%	68	130
Informatievoorziening tijdens het wachten	61	27	11	50 *	45%	55	124
Rekening gehouden met uw agenda	68	17	14	54 *	13%	45	195
Informatie vooraf over zaak	80	11	9	71	17%	70	187
Rechterlijk functioneren	89	9	2	88 *	0%	88	225
Vorbereiding rechter	83	12	5	78	4%	78	217
Omgang rechter met rechtzoekende	93	4	3	90	0%	90	197
Omgang rechter met professional	94	4	2	93	26%	89	145
Rechter luistert naar standpunten	88	7	5	84	0%	85	225
Rechter neemt u serieus	88	8	4	83 *	0%	84	224
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	92	4	4	88 ↗	0%	85	224
Inlevingsvermogen rechter	79	16	5	75	4%	75	217
Onpartijdigheid rechter	81	13	6	74	3%	78	219
Deskundigheid rechter	84	12	4	81	6%	83	212
Begrijpelijkheid zitting	90	7	3	88	0%	87	225
Uitspraak	83	11	6	77 *	6%	84	83
Uitleg rechter over beslissing	79	12	9	71	7%	80	82
Begrijpelijkheid beslissing	82	11	7	74	7%	80	82
Doorlooptijd	51	20	29	21 *	3%	25	219
Doorlooptijd volledige procedure	51	20	29	21	3%	25	219

■ % (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

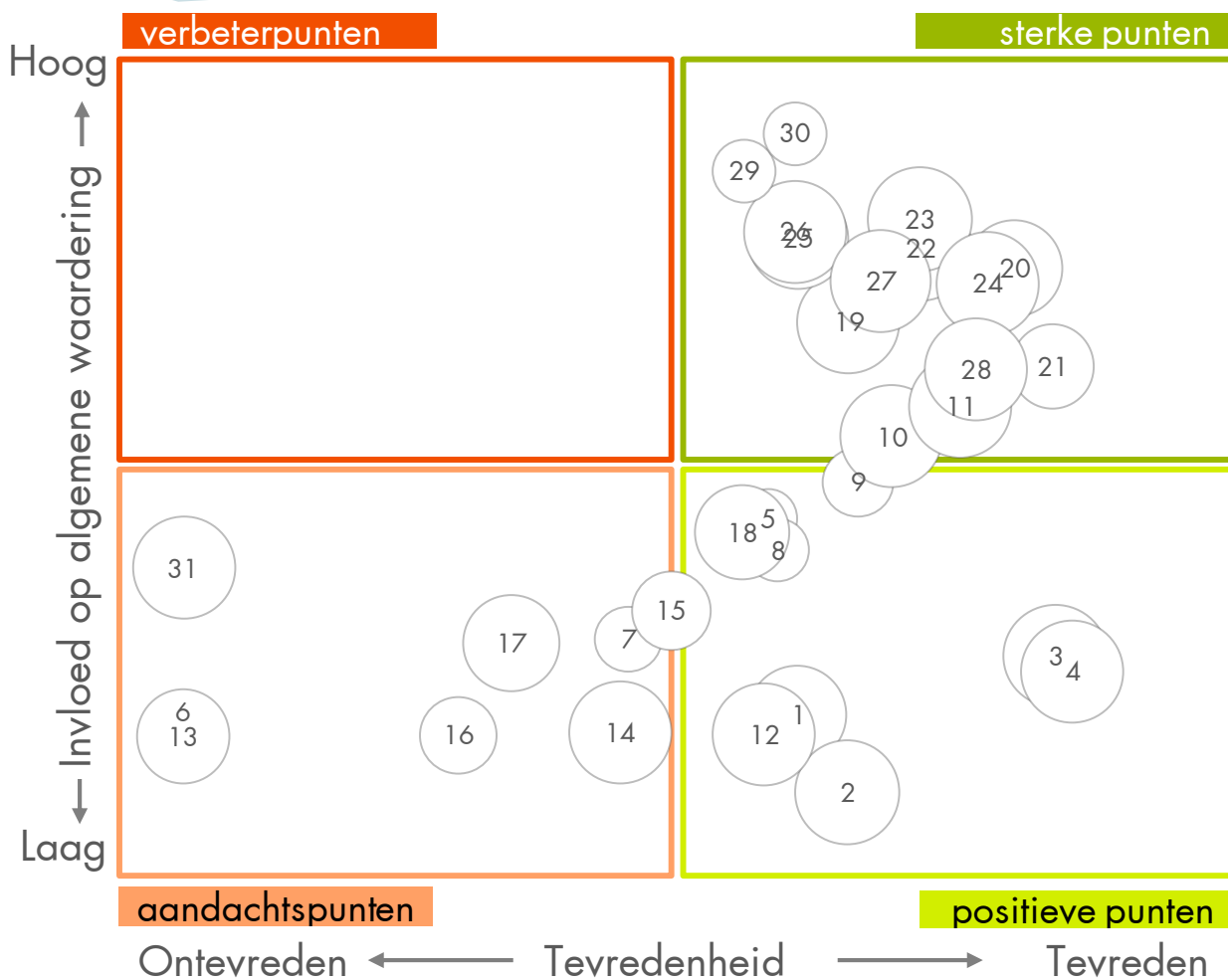
Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor rechtbank Midden-Nederland

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse van rechtbank Midden-Nederland laat geen prioritaire verbeterpunten zien. Er zijn daarentegen wel aandachtspunten. Enkele belangrijke punten die aandacht verdienen, zijn de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31), privacy(ruimtes)(punt 13), bereikbaarheid van medewerkers via e-mail (punt 6), rekening gehouden met uw agenda (punt 17) en informatievoorziening tijdens het wachten (punt 16).

Sterke punten

De sterke punten van rechtbank Midden-Nederland 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). Daarnaast worden ook de aspecten van de uitleg van het gerecht (punt 10 en 11) als sterke punten beoordeeld door rechtzoekenden.



- | | | | | | |
|----|--|----|---|----|--|
| 1 | Openingstijden gerechtsgebouw (n=205) | 12 | Faciliteiten tijdens wachten (n=223) | 23 | Rechter neemt u serieus (n=224) |
| 2 | Entree, ruimte en bewegwijzering (n=225) | 13 | Privacy(ruimtes) (n=184) | 24 | Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=224) |
| 3 | Behandeling door medewerkers (n=225) | 14 | Tijdige start zitting (n=222) | 25 | Inlevingsvermogen rechter (n=217) |
| 4 | Behandeling door bode(s) (n=221) | 15 | Informatievoorziening voor zitting (n=130) | 26 | Onpartijdigheid rechter (n=219) |
| 5 | Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=69) | 16 | Informatievoorziening tijdens het wachten (n=124) | 27 | Deskundigheid rechter (n=212) |
| 6 | Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=38) | 17 | Rekening gehouden met uw agenda (n=195) | 28 | Begrijpelijkheid zitting (n=225) |
| 7 | Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=93) | 18 | Informatie vooraf over zaak (n=187) | 29 | Uitleg rechter over beslissing (n=82) |
| 8 | Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=82) | 19 | Vorbereiding rechter (n=217) | 30 | Begrijpelijkheid beslissing (n=82) |
| 9 | Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=100) | 20 | Omgang rechter met rechtzoekende (n=197) | 31 | Doorlooptijd volledige procedure (n=219) |
| 10 | Uitleg verloop zitting (n=221) | 21 | Omgang rechter met professional (n=145) | | |
| 11 | Uitleg verdere verloop zaak (n=214) | 22 | Rechter luistert naar standpunten (n=225) | | |

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Midden-Nederland

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.

Er wordt met name gesproken over het gebrek aan privacy(ruimtes). Daarnaast worden zaken benoemd als de lange periode voordat een zaak is afgerond en facilitaire zaken, zoals de wachtruimte.

“ Te weinig privacyruimtes.”

“ De periode voor de uitspraak duurt te lang.”

“ Snellere afhandeling na zitting.”

“ Parkeergelegenheid, meer privacyruimtes gewenst.”



“ De wachtruimte is erg kaal en onpersoonlijk.”

“ De rechtbank is niet via e-mail bereikbaar. Dat zou beter moeten.”

“ Een broodjesautomaat of een gelegenheid om iets te eten in plaats van snoepgoed uit de automaat.”

2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Midden-Nederland

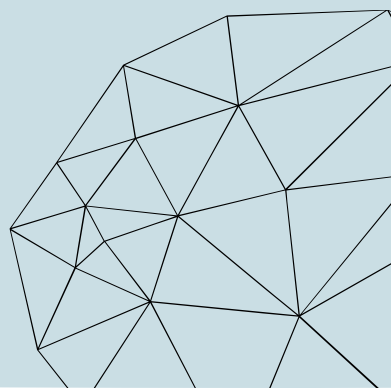
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden die rechtbank Midden-Nederland bezoeken, zijn binnen elke zaaksoort zeer te spreken over de ontvangst bij aankomst van het gerecht. Daarentegen zijn ze met name ontevreden over de doorlooptijd. Wat opvalt is dat rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken significant meer tevreden zijn dan de benchmark (alle rechtbanken) en een hogere score geven dan de gemiddelde waarderingsscore voor alle zaaksoorten.

Deelconclusies

- De waarderingsscores van rechtzoekenden binnen de verschillende zaaksoorten zijn over het algemeen stabiel gebleven ten opzichte van de meting in 2014.
- De rechtzoekenden die te maken hebben met bestuurs- en belastingzaken zijn over het algemeen (zeer) tevreden. De waarderingsscore is dan ook significant hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) en de gemiddelde waarderingsscore voor alle zaaksoorten.
- De rechtzoekenden in bestuurs- en belastingzaken zijn in vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) significant meer tevreden over de ontvangst bij aankomst gerecht, de uitleg van het gerecht en het rechterlijk functioneren. Daarentegen zijn de rechtzoekenden die te maken hebben met bestuurs- en belastingzaken, net als de rechtzoekenden binnen civiel-handelszaken en kantonzaken, significant minder tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting dan de benchmark (alle rechtbanken).
- Wanneer we de vergelijking maken tussen de zaaksoorten binnen rechtbank Midden-Nederland, zien we dat rechterlijk functioneren bovengemiddeld beoordeeld wordt door rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken en juist slechter door de rechtzoekenden waar het een strafzaak betreft.
- Rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken zijn bovengemiddeld tevreden over de ontvangst bij de aankomst bij het gerecht en de uitleg van het gerecht. Ook wordt de ontvangst voor aanvang zitting bovengemiddeld beoordeeld door rechtzoekenden binnen strafzaken.
- Rechtzoekenden zijn bij elke zaaksoort zeer te spreken over de ontvangst bij aankomst. Ze zijn echter niet te spreken over de doorlooptijd van hun zaak. Meer dan een kwart van de rechtzoekenden binnen elke zaaksoort is (zeer) ontevreden over dit thema.



Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Midden-Nederland

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

De algemene waardering voor bestuurs- en belastingzaken is significant hoger dan de benchmark (alle rechtbanken). Geen enkele rechtzoekende geeft zelfs aan (zeer) ontevreden te zijn over bestuurs- en belastingzaken. Ook is de waarderingsscore voor bestuurs- en belastingzaken significant hoger ten opzichte van de gemiddelde waarderingsscore voor zaaksoorten.

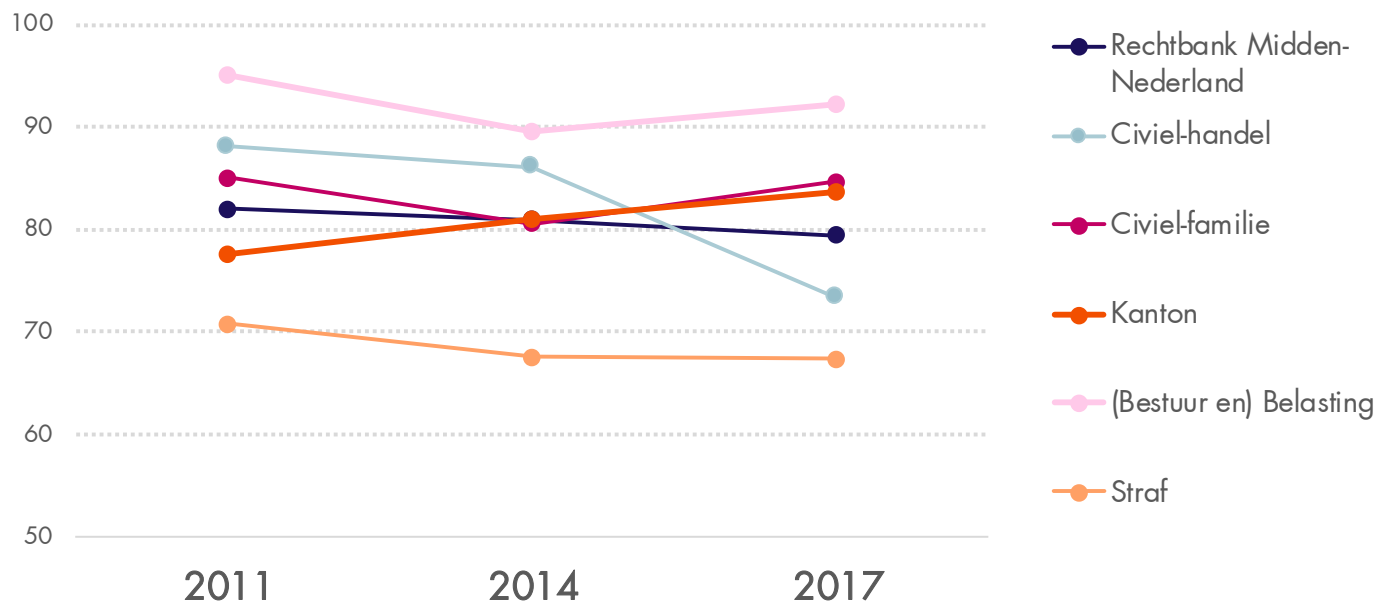
Ontwikkeling waardering in de tijd

Over het algemeen zijn de waarderingsscores voor de verschillende zaaksoorten stabiel gebleven ten opzichte van de vorige meting. Het valt echter op dat waar de waarderingsscore voor de zaaksoort civiel-handelszaken in 2014 nog dicht tegen de 90 lag, deze in 2017 naar 73 is gedaald. Daarnaast is binnen kantonzaken sinds 2011 een stijgende trend te zien in de waarderingsscore.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering	Waarderingsscore	Weet niet / n.v.t	Benchmarkscore	Netto n		
Algemene waardering	85	9	6	79	0%	79	224
Civiel-handel	82	9	9	73	0%	85	45
Civiel-familie	87	10		85	0%	78	39
Kanton	88	8	4	84	2%	80	49
(Bestuur en) Belasting	92		8	92	0%	83	39
Straf	79	10	12	67	0%	69	52

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

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



Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbank Midden-Nederland (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn rechtzoekenden binnen de zaaksoort bestuurs- en belastingzaken significant meer tevreden over de ontvangst bij aankomst gerecht en uitleg van gerecht. Daarnaast waarderen de rechtzoekenden binnen handels-, kanton-, bestuurs- en belastingzaken de ontvangst voor aanvang van de zitting significant lager, terwijl dit aspect door de rechtzoekenden binnen strafzaken juist hoger beoordeeld wordt.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Bij elke zaaksoort zijn rechtzoekenden zeer te spreken over de ontvangst bij aankomst. Wanneer we een vergelijking maken tussen de zaaksoorten zien we bij ontvangst bij aankomst gerecht en uitleg gerecht dat bestuurs- en belastingzaken hoger scoren dan de gemiddelde waarderingsscore van alle zaaksoorten. Ook wordt de ontvangst voor aanvang van de zitting bovengemiddeld beoordeeld door rechtzoekenden binnen strafzaken.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	6	94	0%	94	225	
Civielhandel	93	7	93	0%	95	45	
Civielfamilie	92	8	92	0%	95	39	
Kanton	94	6	94	0%	94	50	
(Bestuur en) Belasting	100		100 ●	0%	94 +	39	
Straf	92	8	92	0%	94	52	
Bereikbaarheid gerecht	73	19	8	64	68%	61	73
Civielhandel	83	8	8	75	73%	62	12
Civielfamilie	77	8	15	62	67%	64	13
Kanton	79	14	7	71	72%	57	14
(Bestuur en) Belasting	55	45		55	44%	66	22
Straf	83	17		67	77%	54	12
Rechtspraak.nl	78	18	4	74	55%	71	101
Civielhandel	85	15		85	56%	77	20
Civielfamilie	71	21	7	64	64%	67	14
Kanton	81	15	4	78	46%	76	27
(Bestuur en) Belasting	76	24		76	36%	70	25
Straf	73	13	13	60	71%	61	15
Uitleg van gerecht	92	7		92	0%	90	224
Civielhandel	96			93	0%	92	45
Civielfamilie	92	8		92	3%	87	38
Kanton	88	12		88	0%	91	50
(Bestuur en) Belasting	100		100 ●	0%	93 +	39	
Straf	88	10		87	0%	88	52
Ontvangst voor aanvang zitting	54	42	4	50	0%	58 -	225
Civielhandel	49	44	7	42	0%	62 -	45
Civielfamilie	49	51		49	0%	57	39
Kanton	50	40	10	40	0%	58 -	50
(Bestuur en) Belasting	51	46		49	0%	66 -	39
Straf	67	33		67 ●	0%	50 +	52

■ % (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 Midden-Nederland (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken significant meer tevreden over het rechterlijk functioneren.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Wanneer we een vergelijking maken tussen de zaaksoorten binnen rechtbank Midden-Nederland, zien we dat de rechtzoekenden binnen elke zaaksoort minder te spreken zijn over de doorlooptijd van hun zaak. Terwijl bij familiezaken een kwart van de rechtzoekenden (zeer) ontevreden is over de doorlooptijd, loopt dit aantal bij strafzaken zelfs op tot een derde. Daarnaast wordt het rechterlijk functioneren beter beoordeeld binnen bestuurs- en belastingzaken ten opzichte van het gemiddelde. Rechtzoekenden waar het een strafzaak betreft, zijn daarentegen minder tevreden over dit aspect dan het gemiddelde laat zien.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
Administratieve contacten	74	21	5	70	1%	69	222
Civielhandel	80	18	2	77	2%	81	44
Civielfamilie	69	26	5	64	0%	70	39
Kanton	78	16	6	72	0%	65	50
(Bestuur en) Belasting	82	18	0	82	3%	79	38
Straf	65	27	8	57	2%	54	51
Rechterlijk functioneren	89	9	1	88	0%	88	225
Civielhandel	87	11	1	84	0%	93	45
Civielfamilie	92	8	0	92	0%	85	39
Kanton	90	10	0	90	0%	88	50
(Bestuur en) Belasting	100	0	0	100	0%	90	39
Straf	81	13	6	75	0%	83	52
Uitspraak	83	11	6	77	6%	84	83
Civielhandel	78	11	11	67	18%	83	9
Civielfamilie	94	6	0	88	6%	86	16
Kanton	82	18	0	82	8%	89	11
(Bestuur en) Belasting	86	14	0	86	0%	89	7
Straf	80	13	8	73	2%	80	40
Doorlooptijd	51	20	29	21	3%	25	219
Civielhandel	43	30	27	16	2%	34	44
Civielfamilie	62	14	24	38	5%	27	37
Kanton	48	23	29	19	4%	29	48
(Bestuur en) Belasting	62	8	31	31	0%	30	39
Straf	43	24	33	10	2%	8	51

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

Waarderingscore is:

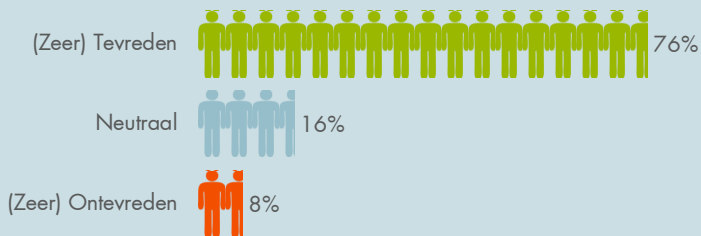
- Significant hoger t.o.v. totaal
- Significant lager t.o.v. totaal
- + Significant hoger t.o.v. benchmark
- Significant lager t.o.v. benchmark



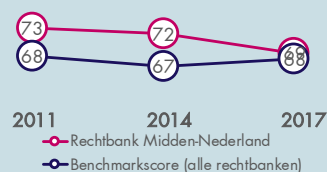
Deel B
Waardering professionals

3. Waardering professionals voor rechtbank Midden-Nederland

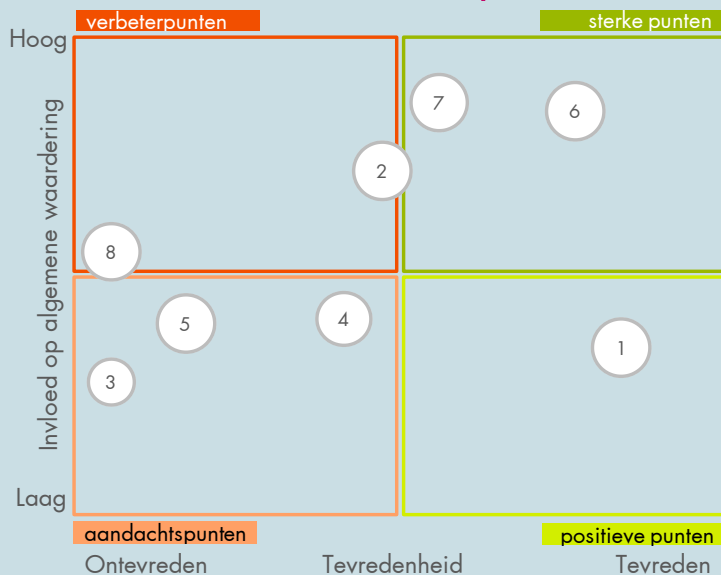
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=242)
- 2 Administratieve contacten (n=242)
- 3 Digitale voorzieningen (n=165)
- 4 Rechtspraak.nl (n=214)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=242)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=242)
- 7 Uitspraak (n=239)
- 8 Doorlooptijd (n=241)

Pluspunten op aspectniveau

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

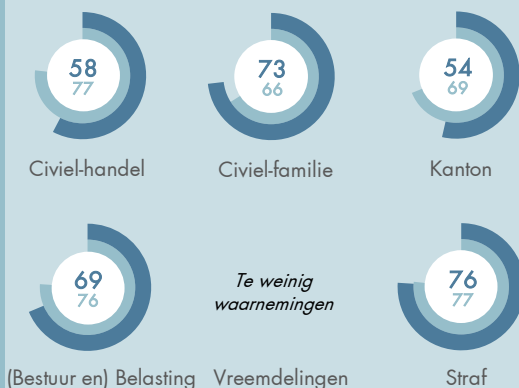
Verbeterpunten op aspectniveau

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 Midden-Nederland

Overkoepelende conclusie

Alhoewel de ruime meerderheid van de professionals (zeer) tevreden is over de algemene gang van zaken bij rechtbank Midden-Nederland, is er bij de advocaten een dalende trend in de waardering te zien. De professionals geven aan dat er verbetering nodig is in de doorlooptijd van de volledige procedure en flexibiliteit bij het maken van afspraken. Het aspect termijn zitting tot uitspraak wordt dan ook slechter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken).

Deelconclusies

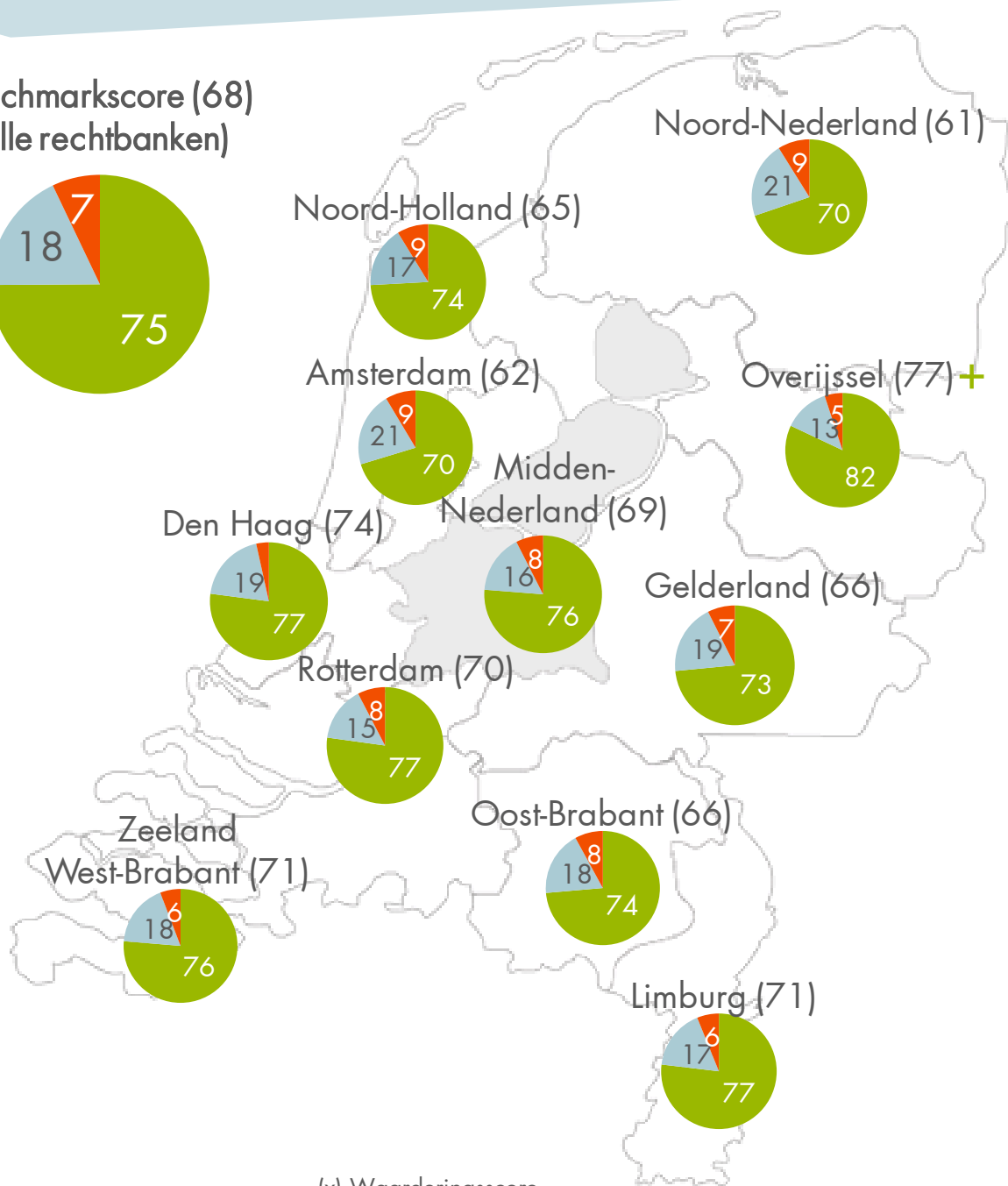
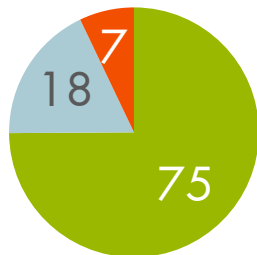
- Op algehele tevredenheid scoort rechtbank Midden-Nederland met 69 gelijk aan de benchmark van alle rechtbanken (68). Meer dan driekwart van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij de rechtbank.
- De algehele waardering onder professionals is stabiel gebleven ten opzichte van de meting in 2014. Alhoewel de waardering van overige professionals ook stabiel is gebleven ten opzichte van de vorige meting, laat de waardering van de advocaten een dalende trend zien.
- De aspecten behandeling door medewerkers en telefonische bereikbaarheid medewerkers worden door de professionals beter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken). De termijn van zitting tot uitspraak wordt echter slechter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken).
- In vergelijking met de vorige meting beoordelen de professionals de aspecten flexibiliteit bij het maken van afspraken, termijn tot de zitting en termijn van zitting tot uitspraak deze meting significant slechter. De aspecten entree, ruimte en bewegwijzering en behandeling door medewerkers worden daarentegen significant beter beoordeeld in vergelijking met voorgaande meting.
- Wanneer we de advocaten met de overige professionals vergelijken, dan valt op dat de algemene waarderingsscore van de advocaten significant lager is dan de gemiddelde waarderingsscore van de professionals, terwijl de waardering die de overige professionals geven juist hoger is. We zien deze verschillen ook bij de thema's rechtspraak.nl, rechterlijk functioneren en uitspraak, waarin advocaten significant lagere scores en de overige professionals significant hogere scores geven.
- Flexibiliteit bij het maken van afspraken, doorlooptijd van de volledige procedure, uitleg van de rechter over beslissingen en passend in bestendige jurisprudentie zijn belangrijke verbeterpunten voor rechtbank Midden-Nederland. Enkele punten van aandacht zijn daarnaast privacy(ruimtes), faciliteiten tijdens het wachten en het op tijd beginnen van de zitting.



Waardering professionals voor rechtbank Midden-Nederland algemeen

De waarderingsscore voor rechtbank Midden-Nederland ligt met 69 net wat hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) (68). Dit verschil is echter niet significant. De grote meerderheid (76%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken.

Benchmarkscore (68)
(alle rechtbanken)

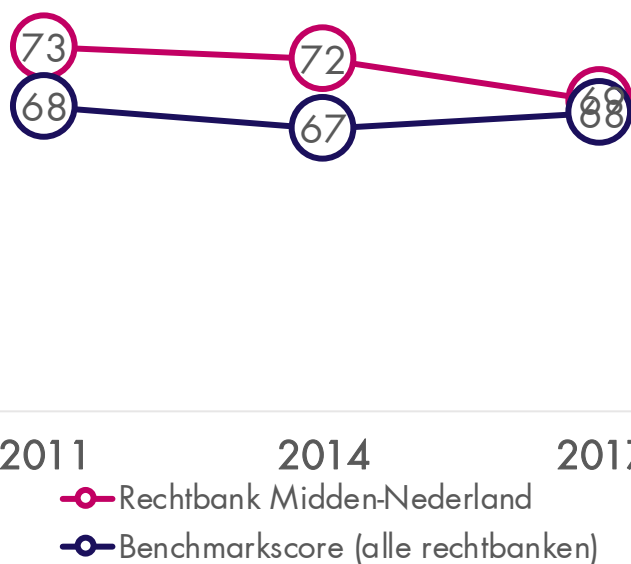


(x) Waarderingsscore
■ (Zeer) Tevreden
■ Neutraal
■ (Zeer) Ontevreden

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

Trend waardering professionals voor rechtbank Midden-Nederland

De algemene waarderingsscore voor rechtbank Midden-Nederland is licht gedaald ten opzichte van de vorige meting. Dit verschil (van 72 naar 69) is echter niet significant. We kunnen dus zeggen dat de waardering stabiel is gebleven. De benchmarkscore is ook tussen 2011 en 2017 niet significant veranderd en stabiel gebleven.



Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Midden-Nederland

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.

“Doorlooptijd is keurig en op verzoeken wordt serieus ingegaan. Rechters stellen iedereen op hun gemak.”

“Doorlooptijden zijn te lang, fouten in beslissingen, inzicht bij rechter in wat zich tussen partijen daadwerkelijk afspeelt en wat voorafgegaan is aan de procedure aan overleg is veelal beperkt. Voor het overige is het contact met de griffie en de bodes goed en is de rechter deskundig en vriendelijk.”



“Procedures duren lang, op de griffie was er weinig begrip voor de rechtzoekende en de rechters waren meerdere malen slecht voorbereid.”

“Er zijn verbeteringen mogelijk. Met name in de duur van de procedure en in het snel afgeven van de beslissing.”

“Omdat de inhoudelijke aspecten van de rechterlijke beoordeling negatief scoren en die voor mij zwaarder wegen dan de voorzieningen en administratieve afhandeling.”

Waardering professionals voor rechtbank Midden-Nederland algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore

In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) worden de aspecten behandeling door medewerkers en telefonische bereikbaarheid medewerkers beter beoordeeld bij rechtbank Midden-Nederland. Het aspect termijn van zitting tot uitspraak wordt echter slechter beoordeeld.

Ontwikkeling waardering in de tijd

Professionals zijn deze meting significant minder tevreden over de flexibiliteit bij het maken van afspraken, de termijn tot de zitting en de termijn van zitting tot uitspraak. Ze beoordelen daarentegen entree, ruimte en bewegwijzing, en behandeling door medewerkers significant beter ten opzichte van de vorige meting.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	76	16	8	69	1%	68	240
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	6	0	93 *	0%	93	242
Openingstijden gerechtsgebouw	80	17	3	78	8%	78	224
Entree, ruimte en bewegwijzing	85	10	5	81 ↗	1%	77	241
Behandeling door medewerkers	94	5	1	93 ↗	1%	89 +	241
Behandeling door bode(s)	93	6	1	93 *	0%	93	242
Administratieve contacten	67	29	4	64 *	0%	59	242
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	78	17	5	74	8%	62 +	223
Correspondentie met medewerkers via post/fax	68	24	8	60	21%	55	193
Nakomen van afspraken	77	18	5	72	6%	70	228
Flexibiliteit in het maken van afspraken	55	29	15	40 ↘	17%	33	201
Informatievoorziening voor zitting	63	23	14	49 *	18%	53	199
Informatievoorziening tijdens het wachten	46	28	25	21 *	17%	26	201
Informatie vooraf over zaak	74	21	6	68	6%	65	229
Digitale voorzieningen	43	29	28	15 *	32%	20	165
Bereikbaarheid via e-mail	43	20	38	5	39%	16	148
Voorzieningen procederen via internet	29	34	37	-8	62%	-9	92
Rechtspraak.nl	66	26	7	59 *	12%	62	214
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	73	20	6	67 *	16%	69	203
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	73	20	7	66 *	21%	68	191
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	57	25	18	40 *	14%	46	210
Ontvangst voor aanvang zitting	52	36	12	39 *	0%	38	242
Faciliteiten tijdens wachten	63	26	12	51	1%	54	241
Privacy(ruimtes)	48	28	24	24	19%	18	196
Op tijd beginnen zitting	43	31	26	17	1%	23	241
Rechterlijk functioneren	90	8	2	88 *	0%	85	242
Vorbereiding rechter	85	11	4	81	4%	80	234
Omgang rechter met rechtzoekende	87	10	3	85	1%	81	240
Omgang rechter met Officier van Justitie	84	16	0	84 *	2%	83	49
Omgang rechter met verdachte / cliënt	85	12	4	81 *	30%	81	169
Omgang rechter met professional	88	10	2	85	1%	84	240
Rechter luistert naar standpunten	88	10	2	85	1%	82	241
Rechter neemt u serieus	87	10	3	84 *	1%	81	240
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	87	10	3	84	1%	83	241
Inlevingsvermogen rechter	81	15	4	77	1%	75	240
Onpartijdigheid rechter	86	11	3	82	2%	79	239
Deskundigheid rechter	87	8	5	82	2%	82	238
Begrijpelijkheid zitting	94	5	1	93 *	0%	90	242
Uitspraak	76	18	5	71 *	2%	69	239
Uitleg rechter over beslissing	74	18	9	65	4%	64	234
Begrijpelijkheid beslissing	79	15	6	73	2%	70	239
Passend in bestendige jurisprudentie	71	22	7	64	9%	64	221
Doorlooptijd	37	39	24	13 *	1%	17	241
Doorlooptijd volledige procedure	39	34	27	12	5%	7	231
Termijn tot zitting	35	33	32	3 ↘	7%	6	225
Termijn zitting tot uitspraak	45	25	29	16 ↘	5%	35 -	232

■ % (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

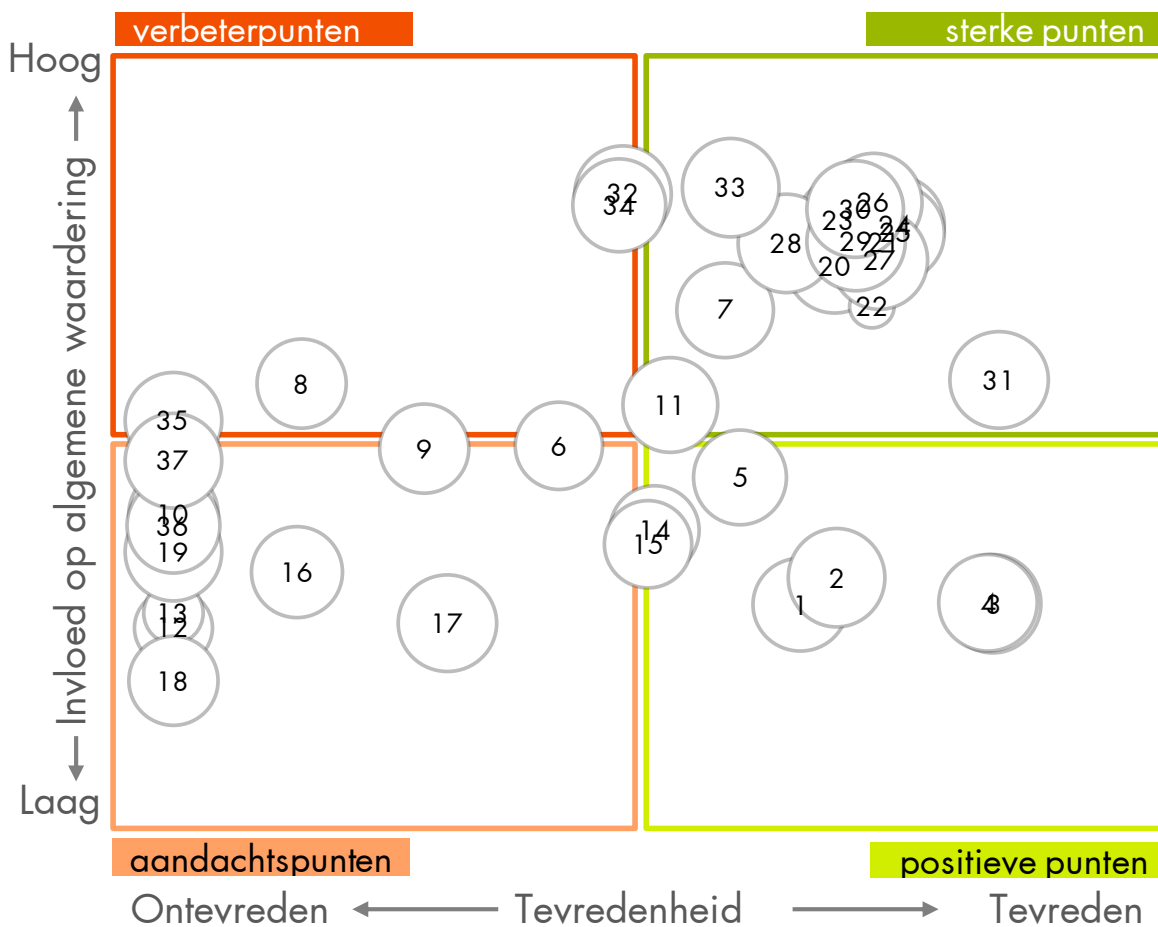
Prioriteitenanalyse professionals voor rechtbank Midden-Nederland

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse van rechtbank Midden-Nederland laat enkele belangrijke verbeterpunten zien, namelijk flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8), doorlooptijd volledige procedure (punt 35), uitleg rechter over beslissing (punt 32) en passend in bestendige jurisprudentie (punt 34). Verder zijn enkele belangrijke aandachtspunten privacy(ruimtes) (punt 18), faciliteiten tijdens wachten (punt 17) en op tijd beginnen van de zitting (punt 19).

Sterke punten

Volgens de professionals liggen de sterke punten van rechtbank Midden-Nederland met name in het thema rechterlijk functioneren (punt 20-31). Ook komen de begrijpelijkheid van de beslissing (punt 33), informatie vooraf over de zaak (punt 11) en het nakomen van afspraken (punt 7) als sterke punten naar voren.



1	Openingsstijden gerechtsgebouw (n=224)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=203)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=241)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=241)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=191)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=240)
3	Behandeling door medewerkers (n=241)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=210)	29	Onpartijdigheid rechter (n=239)
4	Behandeling door bode(s) (n=242)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=241)	30	Deskundigheid rechter (n=238)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=223)	18	Privacy(ruimtes) (n=196)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=242)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=228)	19	Op tijd beginnen zitting (n=241)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=234)
7	Nakomen van afspraken (n=228)	20	Vorbereiding rechter (n=234)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=239)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=201)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=240)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=221)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=199)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=49)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=231)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=201)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=169)	36	Doorlooptijd volledige procedure (n=231)
11	Informatie vooraf over zaak (n=229)	24	Omgang rechter met professional (n=240)	37	Termin zitting tot uitspraak (n=232)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=148)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=241)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=92)	26	Rechter neemt u serieus (n=240)		

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Midden-Nederland

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 binnen rechtbank Midden-Nederland, wordt er met name gesproken over de doorlooptijd van processen, de snelheid waarmee datums voor zittingen bepaald worden en de wachttijd voor zittingen. Daarnaast wordt er veel in negatieve zin gesproken over de mate van voorbereiding die rechters treffen bij zaken en de communicatie vanuit de rechtbank, zowel per post als via e-mail.

“Betere voorbereiding van de rechters, zittingen die op tijd beginnen (en niet 45 minuten na het tijdstip van oproeping) en de bejegening van partijen mag klantvriendelijker.”

“Kortere tijd tussen het aanbrengen van een zaak en de zitting. En de uitspraak niet uitstellen, maar afgeven op de toegezegde datum.”

“Het afgeven van een beschikking wordt dikwijls met enkele weken uitgesteld. Voor cliënten duurt het wachten lang.”



“Bij uitloop voorgaande zitting: iets van informatie hoe lang het nog kan duren.”

“Meer zittingsruimte, meer personeel waardoor hopelijk geen achterstanden meer en snellere doorlooptijd en snellere verwerking van de in- en uitgaande post.”

“Kenbaar maken welke rechter het is. Tip: hang een bord/scherm op waarop staat welke rechter welke zittingszaal heeft. Beter de uitspraaktermijnen nakomen.”

Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Midden-Nederland

Waardering vergeleken tussen groepen

We zien dat de advocaten over elk thema kritischer zijn dan overige professionals, behalve over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht. De algemene waarderingsscore is voor advocaten dan ook significant lager dan voor overige professionals. Verder geven advocaten een significant lagere score ten opzichte van het gemiddelde voor rechtspraak.nl, rechterlijk functioneren en uitspraak, terwijl deze voor overige professionals hoger is dan het gemiddelde.

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Er zijn geen significante verschillen ten opzichte van de benchmarkscore, wat betreft de waardering van de professionals voor rechtbank Midden-Nederland.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	76	16	8	69	1%	68	240
Advocaten	63	20	17	45	1%	55	75
Overige professionals	82	15	3	79	1%	73	165
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	6	0	93	0%	93	242
Advocaten	95	5	0	95	0%	93	76
Overige professionals	93	6	1	93	1%	93	166
Administratieve contacten	67	29	4	64	0%	59	242
Advocaten	62	33	5	57	0%	55	76
Overige professionals	70	27	3	67	1%	61	166
Digitale voorzieningen	43	29	28	15	32%	20	165
Advocaten	38	33	30	8	20%	2	61
Overige professionals	46	27	27	19	38%	29	104
Rechtspraak.nl	66	26	7	59	12%	62	214
Advocaten	52	37	11	41	4%	51	73
Overige professionals	74	21	6	68	16%	68	141
Ontvangst voor aanvang zitting	52	36	12	39	0%	38	242
Advocaten	46	36	18	28	0%	28	76
Overige professionals	54	36	10	45	1%	43	166
Rechterlijk functioneren	90	8	2	88	0%	85	242
Advocaten	80	13	7	74	0%	74	76
Overige professionals	94	6	0	94	1%	90	166
Uitspraak	76	18	5	71	2%	69	239
Advocaten	58	30	12	46	0%	54	76
Overige professionals	85	13	2	82	2%	76	163
Doorlooptijd	37	39	24	13	1%	17	241
Advocaten	33	38	29	4	0%	2	76
Overige professionals	39	39	22	18	1%	23	165

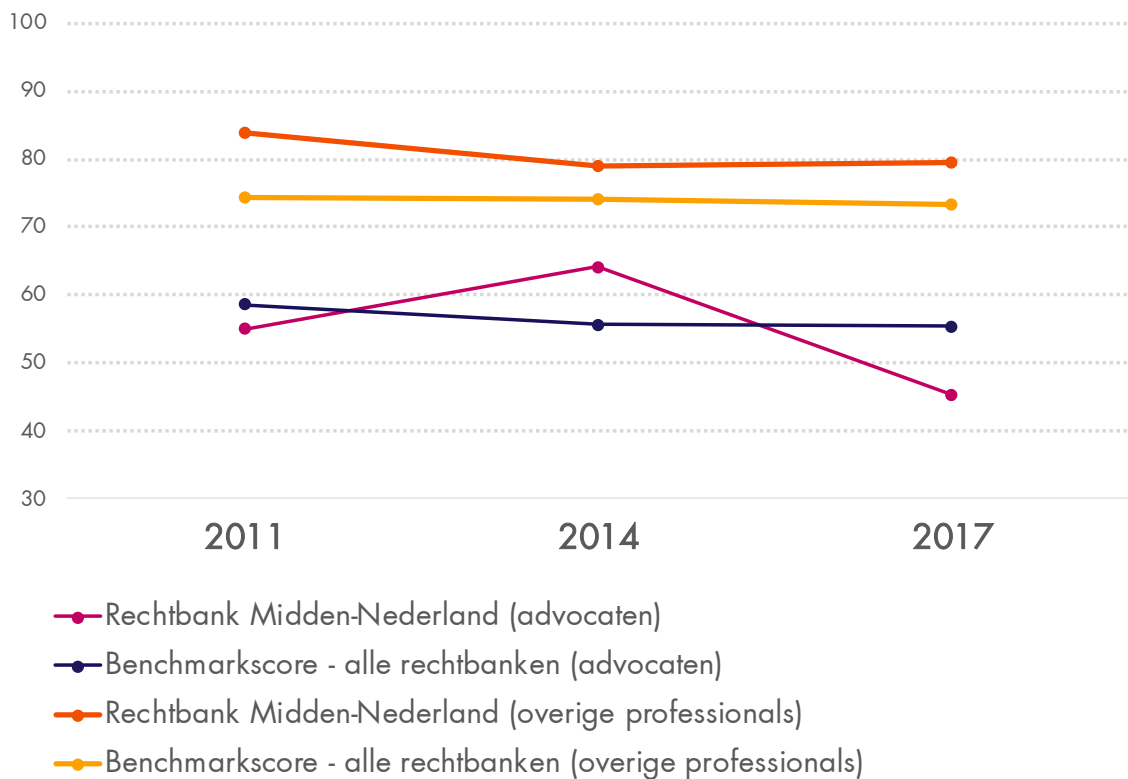
■ % (Zeer) Tevreden ■ % Neutraal ■ % (Zeer) Ontevreden

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 Midden-Nederland

In vergelijking met de vorige meting is de waardering van advocaten met ongeveer 20% gedaald. Dit verschil in metingen is echter niet significant. Hierdoor komt de waardering van de advocaten in 2017 lager te liggen dan de benchmark (alle rechtbanken). De resultaten laten daarmee een dalende trend zien in de waardering van de advocaten. De waardering van de overige professionals is stabiel gebleven en ligt iets hoger dan de benchmark (alle rechtbanken).



4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Midden-Nederland

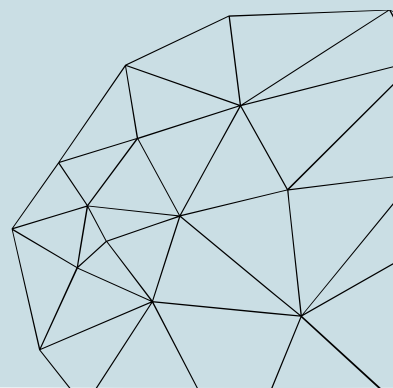
Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

Wanneer we de waardering van de zaaksoorten vergelijken onder de professionals, zien we dat de waarderingsscores redelijk fluctueren ten opzichte van de vorige meting. Wat opvalt is dat de professionals binnen strafzaken meer tevreden zijn over de doorlooptijd dan de benchmark (alle rechtbanken) en ten opzichte van het gemiddelde van alle zaaksoorten.

Deelconclusies

- De waarderingsscores van professionals voor rechtbank Midden-Nederland zijn over het algemeen stabiel ten opzichte van de vorige meting. Desalniettemin zien we binnen familiezaken een stijgende trend in de waardering en binnen de zaaksoorten bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken een dalende trend ten opzichte van de voorgaande meting.
- In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) zijn de professionals binnen civiel-handelszaken en strafzaken meer tevreden over de doorlooptijd, terwijl professionals binnen bestuurs- en belastingzaken hier juist minder tevreden over zijn. Verder zijn de professionals die te maken hebben met familiezaken meer tevreden over het rechterlijk functioneren dan de benchmark (alle rechtbanken) en zijn de professionals binnen kantonzaken minder tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting.
- Digitale voorzieningen worden door de professionals binnen bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken significant slechter beoordeeld dan de gemiddelde waarderingsscore van de zaaksoorten op dit thema. Dit, terwijl dit thema beter beoordeeld wordt door de professionals die te maken hebben met strafzaken.
- Het rechterlijk functioneren en de uitspraak worden slechter beoordeeld door professionals binnen kantonzaken dan het gemiddelde van alle zaaksoorten.
- Professionals binnen bestuurs- en belastingzaken beoordelen de thema's ontvangst voor aanvang zitting en administratieve contacten bovengemiddeld hoog. Het thema administratieve contacten heeft echter een significant lagere score binnen strafzaken.
- Verder wordt doorlooptijd beter beoordeeld door professionals binnen strafzaken en juist slechter door de professionals binnen familiezaken, dan het gemiddelde van alle zaaksoorten.



Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Midden-Nederland

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

Er zijn geen significante verschillen ten opzichte van de benchmarkscore of tussen zaaksoorten in de waardering van de professionals die te maken hebben met rechtbank Midden-Nederland.

Ontwikkeling waardering in de tijd

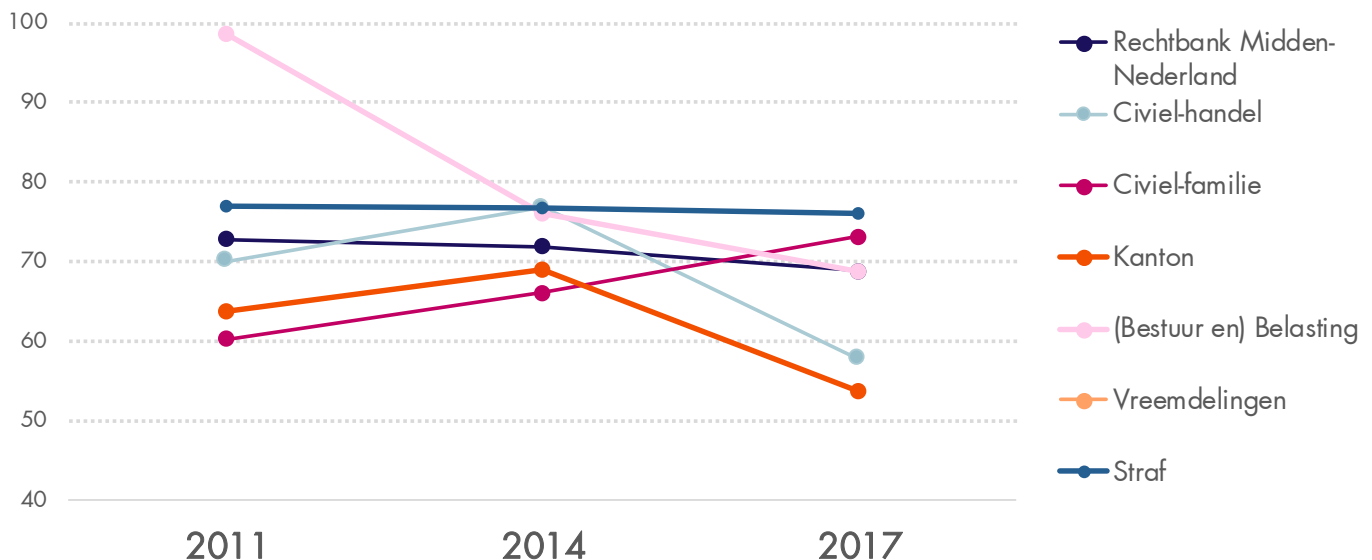
De waarderingsscores van de professionals voor rechtbank Midden-Nederland en specifiek de scores van de rechtzoekenden binnen strafzaken, zijn stabiel gebleven vergeleken met 2014. De waarderingsscores voor civielhandelszaken en kantonzaken zijn echter gedaald ten opzichte van de vorige meting. Verder is er bij de waardering voor familiezaken een stijgende trend te zien en bij de tevredenheid over bestuurs- en belastingzaken een dalende trend.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	76	16	8	69	1%	68	240
Civielhandel	73	12	15	58	0%	54	26
Civielfamilie	80	12	7	73	2%	67	41
Kanton	68	18	14	54	0%	71	28
(Bestuur en) Belasting	76	17	7	69	2%	75	83
Vreemdelingen	83	17		83	0%	79	12
Straf	78	20		76	0%	64	50

■ % (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 Midden-Nederland (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Er zijn geen significante verschillen in de waardering van de professionals voor rechtbank Midden-Nederland, ten opzichte van de benchmarkscore.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Wanneer we een vergelijking maken tussen zaaksoorten, zien we bij digitale voorzieningen dat professionals binnen bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken een significant lager score geven dan het gemiddelde. Dit thema wordt door de professionals beter beoordeeld binnen strafzaken. Verder beoordelen professionals binnen bestuurs- en belastingzaken het thema administratieve contacten significant beter, terwijl de tevredenheid van professionals binnen strafzaken significant lager is.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	93	0%	93	242
Civielhandel	88	88	0%	90	26
Civielfamilie	98	98	2%	96	41
Kanton	93	93	0%	92	28
(Bestuur en) Belasting	96	96	0%	95	85
Vreemdelingen	92	92	0%	96	12
Straf	90	88	0%	91	50
Administratieve contacten	67	64	0%	59	242
Civielhandel	77	69	0%	57	26
Civielfamilie	67	67	0%	54	42
Kanton	64	50	0%	64	28
(Bestuur en) Belasting	78	78	0%	70	85
Vreemdelingen	58	58	0%	78	12
Straf	49	43	2%	45	49
Digitale voorzieningen	43	15	32%	20	165
Civielhandel	44	11	31%	11	18
Civielfamilie	29	13	26%	13	31
Kanton	27	-18	21%	-8	22
(Bestuur en) Belasting	22	-37	52%	-27	41
Vreemdelingen	78	78	25%	51	9
Straf	73	70	12%	64	44
Rechtspraak.nl	66	59	12%	62	214
Civielhandel	63	54	8%	45	24
Civielfamilie	59	51	2%	58	41
Kanton	50	38	7%	56	26
(Bestuur en) Belasting	72	64	12%	74	75
Vreemdelingen	90	90	17%	69	10
Straf	71	66	24%	63	38

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

Waarderingscore is:

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

Waardering professionals naar thema en zaaksoort van rechtbank Midden-Nederland (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn de professionals in civiel-handelszaken en strafzaken tevredener over de doorlooptijd, terwijl ze in bestuurs- en belastingzaken hier minder tevreden over zijn. Verder zijn professionals binnen familiezaken tevredener over het rechterlijk functioneren dan de benchmark (alle rechtbanken) Binnen kantonzaken zijn de professionals minder tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Wanneer we een vergelijking maken tussen de zaaksoorten binnen rechtbank Midden-Nederland, zien we dat professionals binnen kantonzaken het rechterlijk functioneren en de uitspraak slechter beoordelen dan het gemiddelde. Verder beoordelen professionals binnen bestuurs- en belastingzaken het thema ontvangst voor aanvang zitting beter. Daarnaast wordt doorlooptijd beter beoordeeld binnen strafzaken en juist slechter binnen familiezaken.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst voor aanvang zitting	52	36	12	39	0%	38	242
Civielhandel	54	31	15	38	0%	37	26
Civielfamilie	50	38	12	38	0%	25	42
Kanton	39	39	21	18	0%	45	28
(Bestuur en) Belasting	61	33	6	55	0%	53	85
Vreemdelingen	42	42	17	25	0%	61	12
Straf	45	39	16	29	2%	23	49
Rechterlijk functioneren	90	8	2	88	0%	85	242
Civielhandel	85	15	0	85	0%	77	26
Civielfamilie	93	7	0	93	0%	78	42
Kanton	75	14	11	64	0%	84	28
(Bestuur en) Belasting	93	5	2	91	0%	91	85
Vreemdelingen	83	17	0	83	0%	86	12
Straf	94	6	0	94	2%	88	49
Uitspraak	76	18	6	71	2%	69	239
Civielhandel	72	20	8	64	4%	55	25
Civielfamilie	76	24	0	76	0%	67	42
Kanton	59	22	19	41	4%	62	27
(Bestuur en) Belasting	81	16	3	77	2%	77	83
Vreemdelingen	83	17	0	83	0%	73	12
Straf	78	16	6	72	0%	72	50
Doorlooptijd	37	39	24	13	1%	17	241
Civielhandel	62	15	23	38	0%	5	26
Civielfamilie	15	46	39	-24	2%	-10	41
Kanton	54	29	18	36	0%	35	28
(Bestuur en) Belasting	32	36	32	0	0%	21	85
Vreemdelingen	42	42	17	25	0%	59	12
Straf	43	53	4	39	2%	14	49

■ % (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 Midden-Nederland

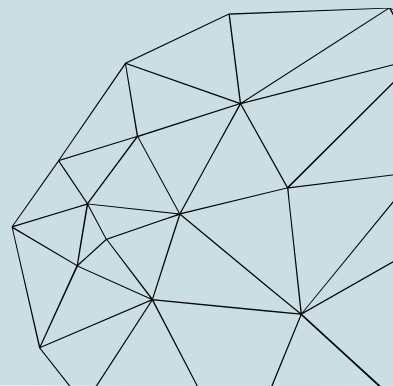
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Midden-Nederland

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van professionals over de gang van zaken bij rechtbank Midden-Nederland ligt significant lager dan bij rechtzoekenden. Ook binnen de zaaksoorten bestuur en belasting en kanton zijn de professionals een stuk kritischer. Met name de doorlooptijd wordt door beide groepen genoemd als reden voor onvrede.

Deelconclusies

- De algemene waardering van rechtzoekenden en professionals ligt over de metingen heen op 1 lijn.
- De algemene waarderingsscores van rechtzoekenden en professionals verschillen significant van elkaar. De professionals beoordelen rechtbank Midden-Nederland namelijk significant lager dan de rechtzoekenden. Ook zijn de waarderingsscores van de professionals in kantonzaken en in bestuurs- en belastingzaken significant lager dan de scores die de rechtzoekenden geven.
- 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.
- De prioriteitenanalyse laat voor de verschillende zaaksoorten voornamelijk als pluspunten aspecten omtrent het rechterlijk functioneren zien. Ook voor professionals komen bij de verschillende zaaksoorten aspecten naar voren die horen bij het rechterlijk functioneren.
- De doorlooptijd komt zowel bij de professionals als de rechtzoekenden naar voren als verbeterpunt voor rechtbank Midden-Nederland. Verder komen voor rechtzoekenden nog de privacy(ruimtes) naar voren als verbeterpunten. Bij professionals zijn de doorlooptijd en de administratieve contacten verbeterpunten.



Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Midden-Nederland

De algemene waarderingsscore voor rechtbank Midden-Nederland is bij professionals significant lager (69) dan bij rechtzoekenden (79). Daarnaast zijn ook de algemene waarderingsscores voor kantonzaken en bestuurs- en belastingzaken significant lager bij professionals dan bij rechtzoekenden.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Algemene waardering	79	69
Civiel-handel	73	58
Civiel-familie	85	73
Kanton	84	54
(Bestuur en) Belasting	92	69
Vreemdelingen		
Straf	67	76

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 Midden-Nederland

Pluspunten

Voor rechtzoekenden is het rechterlijk functioneren het belangrijkste pluspunt. Dit geldt ook voor professionals.

Verbeterpunten

Voor rechtzoekenden zijn de doorlooptijd en privacy(ruimtes) de belangrijkste verbeterpunten. Ook bij professionals is de doorlooptijd een belangrijk verbeterpunt. Daarnaast zijn zaken omtrent administratieve contacten een verbeterpunt bij professionals.

Pluspunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civil-handel	1. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)	1. Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)
Civil-familie	1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)	1. Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)
Kanton	1. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)	1. Begrijpelijkheid zitting (Rechterlijk functioneren) 2. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)
(Bestuur en) Belasting	1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)	1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	1. Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren) 2. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)	1. Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten

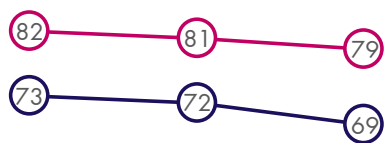
Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civil-handel	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Termijn zitting tot uitspraak (Doorlooptijd)
Civil-familie	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Termijn zitting tot uitspraak (Doorlooptijd)
Kanton	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	1. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak) 2. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)
(Bestuur en) Belasting	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Termijn zitting tot uitspraak (Doorlooptijd)
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	1. Onpartijdigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren)	1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Informatievoorziening voor zitting (Administratieve contacten)

Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Midden-Nederland

We zien dat de algemene waardering van de rechtzoekenden en de algemene waardering van de professionals over de metingen heen op 1 lijn liggen en een lichte daling laten zien.

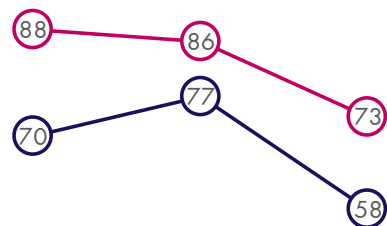
De zaaksoort straf volgt een vergelijkbare trend. Bij civiel-handelszaken zijn de waarderingen van rechtzoekenden en professionals ook vergelijkbaar, waarbij we een (flinke) daling in waardering zien. Verder is wat betreft de zaaksoorten bestuurs- en belastingzaken en kanton een tegengestelde beweging zichtbaar in de laatste meting bij rechtzoekenden en professionals.

Totaal



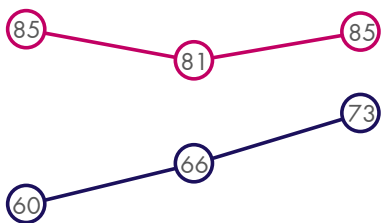
2011 2014 2017

Civiel-handel



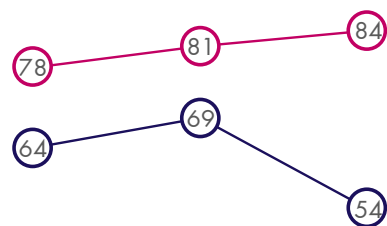
2011 2014 2017

Civiel-familie



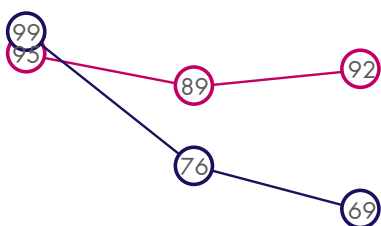
2011 2014 2017

Kanton



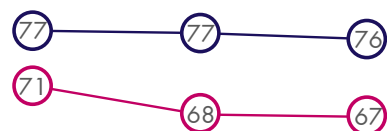
2011 2014 2017

(Bestuur en) Belasting



2011 2014 2017

Straf



2011 2014 2017



Bijlagen

Tekstanalyse*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (30%), de organisatie & gang van zaken (16%), en de communicatie & informatie (11%) zijn de 3 onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt.

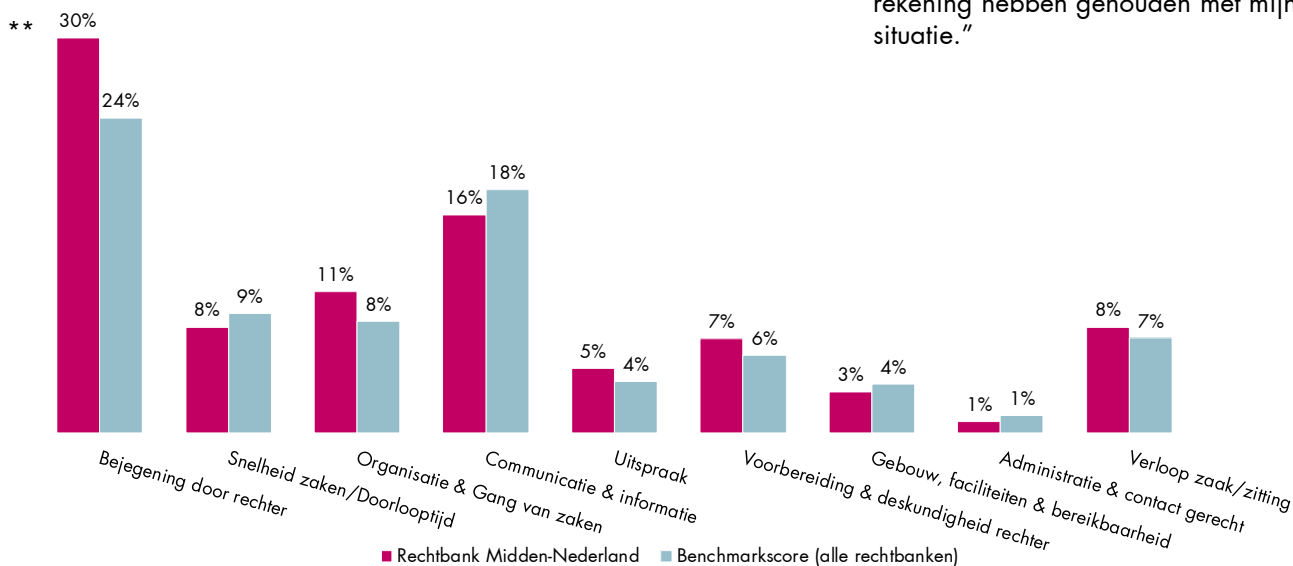
Vergelijking met benchmark

De tekstanalyse laat zien dat er twee thema's meer ter sprake komen dan de benchmark (alle rechtbanken). Zo worden de bejegening door de rechter (30% vs. 24%) en de organisatie & gang van zaken (11% vs. 8%) meer genoemd bij rechtbank Midden-Nederland. De resterende onderwerpen komen in dezelfde mate voor als in de benchmark (alle rechtbanken).

“Het ging allemaal prima, goed voorbereid en er werd goed geluisterd.”

“Het verloopt op een plezierige, menselijke wijze, maar ook met duidelijke grenzen. De rechters gedragen zich menselijk.”

“Omdat ze goed geluisterd hebben en rekening hebben gehouden met mijn situatie.”



“Ik heb geen klachten: alles gebeurt op tijd, de rechter is aardig en er is koffie.”

“De verklaringen van de getuigen spreken elkaar nogal eens tegen en dit aspect werd niet meegenomen in de beslissing.”

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

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

Tekstanalyse*: spontane toelichting professionals op waardering

Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (28%), de communicatie & informatie (18%), de snelheid van zaken/doorlooptijd (17%) en de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (16%) zijn de 4 onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt door de professionals.

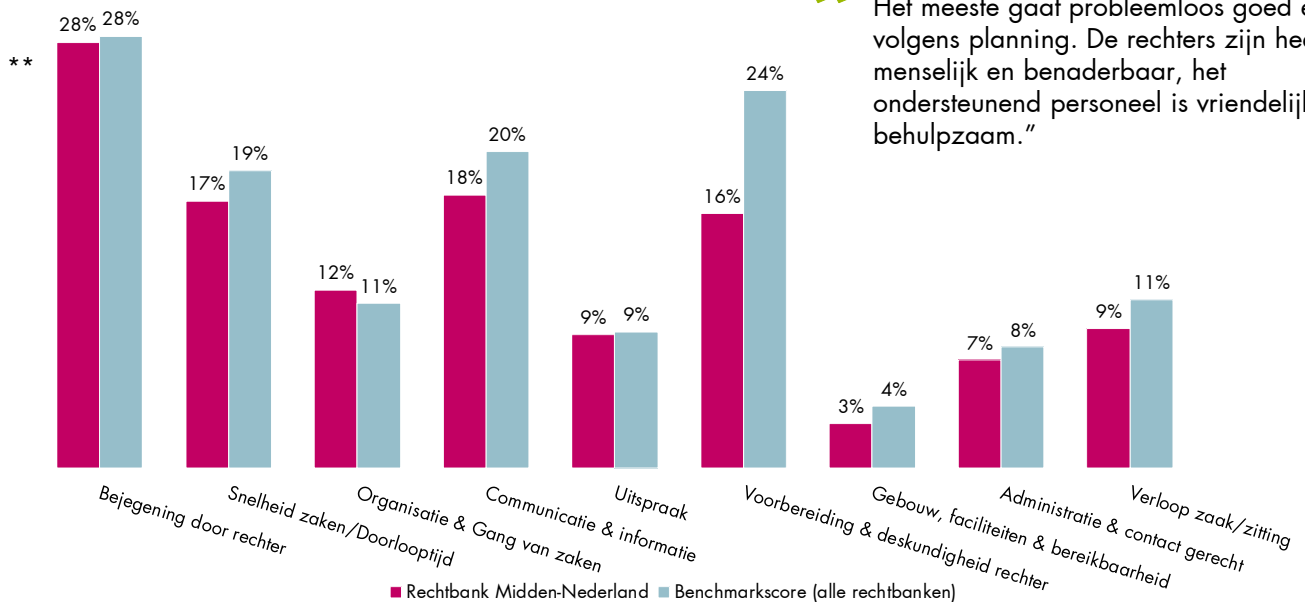
Vergelijking met benchmark

De tekstanalyse laat zien dat er bij rechtbank Midden-Nederland onderwerpen ter sprake komen die zeer vergelijkbaar zijn met die van de benchmark. Wel is te zien dat de professionals over het algemeen minder opmerkingen maken dan de benchmark (alle rechtbanken).

“Het (nog steeds) niet motiveren van beslissingen aangaande de voorlopige hechtenis blijft een punt van grote ergernis.”

“De tijd tussen zitting en uitspraak is veel te lang. Er wordt ellenlang verdaagd.”

“Het meeste gaat probleemloos goed en volgens planning. De rechters zijn heel menselijk en benaderbaar, het ondersteunend personeel is vriendelijk en behulpzaam.”



“Bejegening, houding rechter, vriendelijkheid medewerkers bij telefonische vragen: alles is tiptop.”

“De rechtbank is toegankelijk, bereikbaar en denkt mee.”

*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 snelheid van zaken/doorlooptijd (17% vs. 8%), de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (16% vs. 7%) en de administratie & contact met het gerecht (7% vs. 1%). Over de resterende onderwerpen wordt op vergelijkbare mate gesproken door rechtzoekenden en professionals.

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



Beide kanten werd goed naar geluisterd. Er was voldoende ruimte om standpunten toe te lichten voor beide kanten."

Rechtzoekende



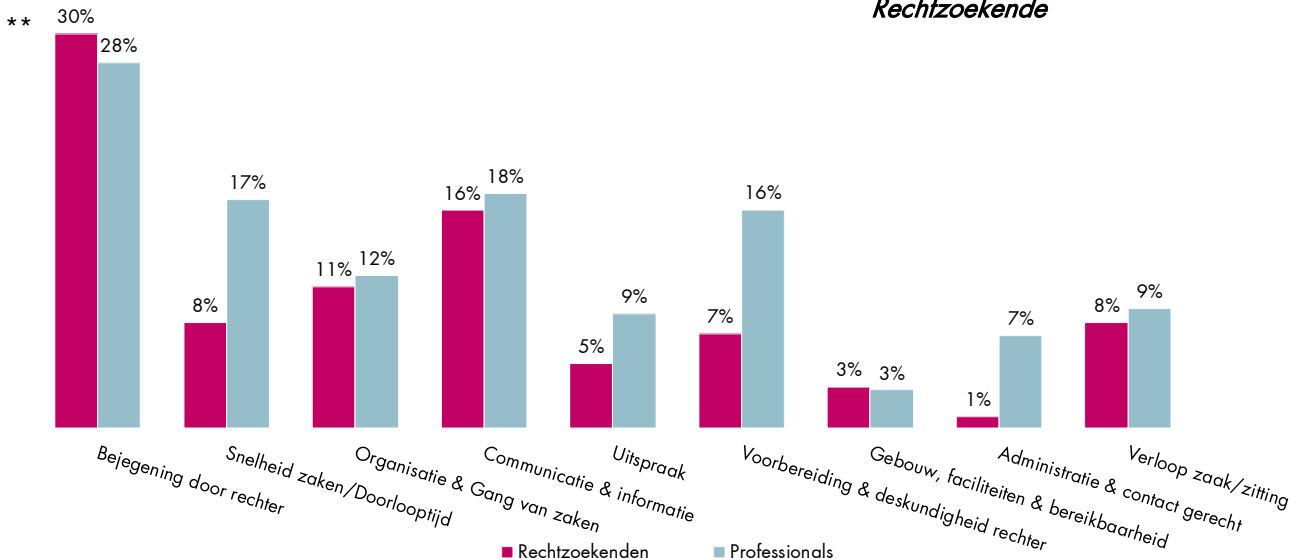
Het was een hele duidelijke zaak. De rechter nam alle aspecten goed mee."

Rechtzoekende



De oproepperiode van het kort geding was veel te lang, ruim een maand. Dit is voor een spoedeisende zitting erg lang."

Rechtzoekende



Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers (staan ook open voor overleg met ketenpartners), deskundigheid rechters, gang van zaken op de griffie, korte lijnen met de advocatuur."

Professional



De schriftelijke bevestiging is dramatisch qua tijdsverloop en loopt erg achter op de mondelinge informatie."

Professional



Veel verschil tussen de verschillende rechters. Vooral de tijd waarop een uitspraak op zich laat wachten varieert sterk. Veel eisen aan termijnen voor partijen, geen enkele termijn voor de rechters is een belangrijk aandachtspunt. Is niet uit te leggen aan een cliënt dat een vonnis 5x wordt aangehouden."

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.*