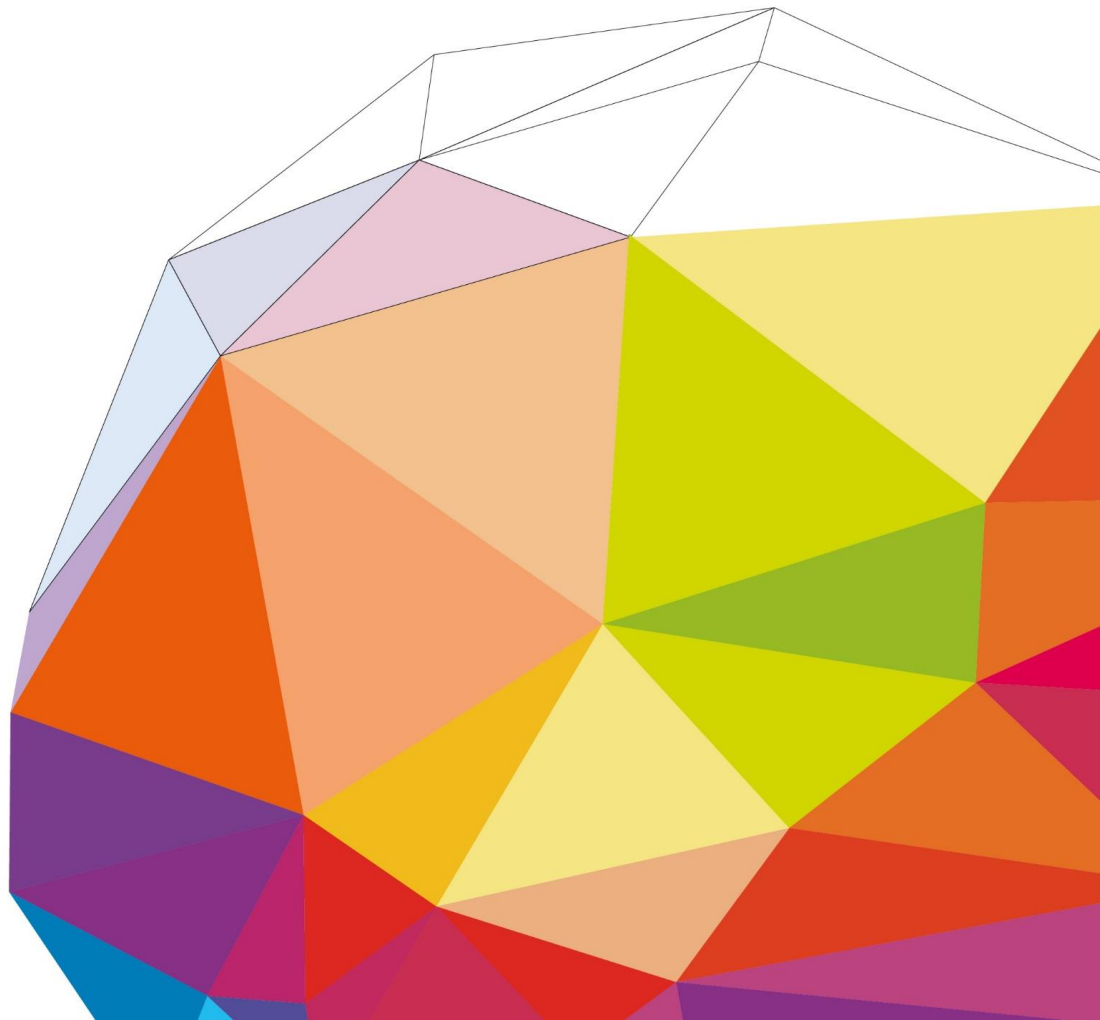


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Noord-Holland

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden

1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Holland
2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Noord-Holland

Deel B Waardering professionals

3. Waardering professionals voor rechtbank Noord-Holland
4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Noord-Holland

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: 199



Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

Straf, kanton*

Respons

Landelijk: 217
Dit gerecht: 7

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: 208

Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

Zaaksoort

Insolventie

Respons

Landelijk: 190
Dit gerecht: 22

*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.

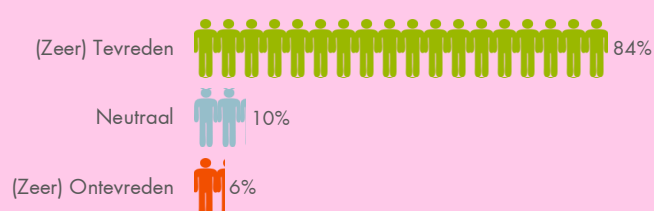
Presentatie van klantwaardering

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.

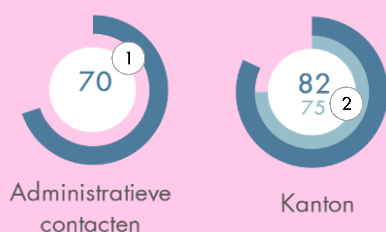
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

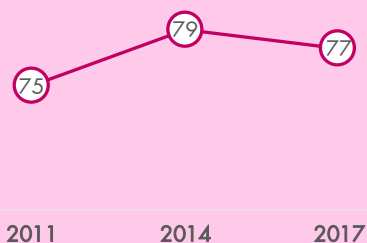
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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.

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

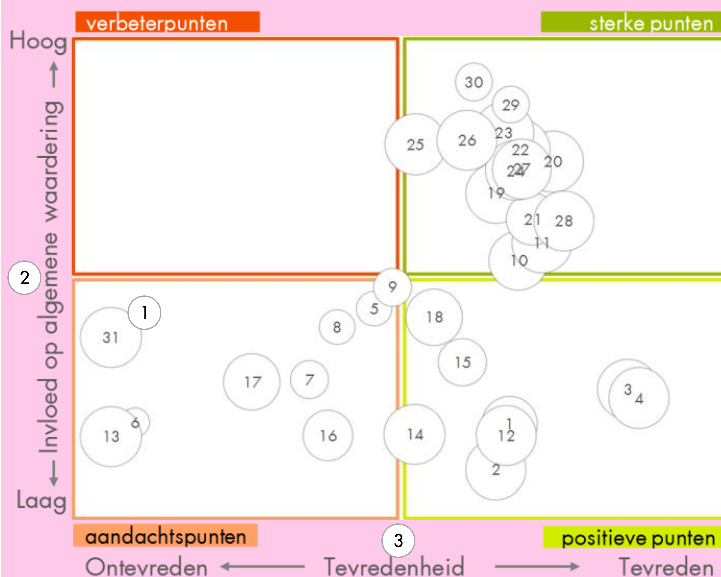
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

De volgende elementen zijn weergegeven:

- 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 Noord-Holland

Overkoepelende conclusie

Rechtbank Noord-Holland wordt over het algemeen goed gewaardeerd door zowel rechtzoekenden als professionals. Voor de rechtzoekenden is het zelfs het best beoordeelde gerecht. De professionals zijn over rechtbank Noord-Holland even tevreden als over de andere rechtbanken (benchmark).

Introductie op de overkoepelende conclusies

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

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

Rechtbank Noord-Holland volgens rechtzoekenden hoogst scorende rechtbank

Rechtbank Noord-Holland wordt significant hoger beoordeeld dan het gemiddelde van alle rechtbanken (benchmark). In vergelijking met andere rechtbanken scoort rechtbank Noord-Holland volgens rechtzoekenden beter op verschillende aspecten, zoals het inlevingsvermogen van de rechter en de ruimte die rechtzoekenden krijgen om hun verhaal te doen.

Professionals even tevreden over rechtbank Noord-Holland als over andere rechtbanken

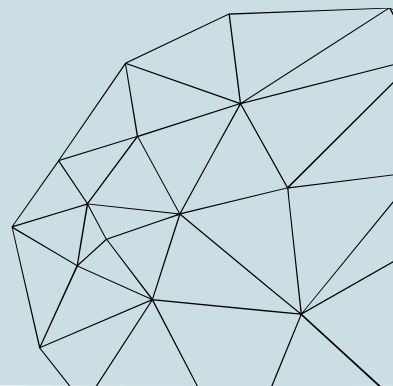
In vergelijking met andere rechtbanken (benchmark) scoort rechtbank Noord-Holland volgens professionals even goed in de algemene waardering. Ook voor de meeste aspecten geldt dat professionals even tevreden zijn als over de andere rechtbanken.

Rechtzoekenden en professionals vooral tevreden over het rechterlijk functioneren

Zowel rechtzoekenden als professionals zijn met name tevreden over het rechterlijk functioneren. De rechtzoekenden voelen zich serieus genomen door de rechter en zijn van mening dat de rechter zich goed kan inleven. De professionals waarderen vooral de omgang van de rechter met de professional en de verdachte.

Ook tevredenheid over de uitspraak en de uitleg van het gerecht

De begrijpelijkheid van de beslissing en de uitleg van de rechter hierover worden door met name rechtzoekenden hoog gewaardeerd. Bij professionals is de beoordeling ook goed, maar is er wel winst te behalen. Rechtzoekenden zijn ook zeer tevreden over de uitleg van het gerecht over het verloop van de zitting en het verdere verloop van de zaak.



Waardering voor rechtbank Noord-Holland

Overkoepelende conclusie (vervolg)

De algemene waardering van rechtzoekenden is gestegen ten opzichte van vorige metingen, terwijl deze van professionals licht is gedaald. De doorlooptijd is het belangrijkste aandachtspunt.

Werken aan de doorlooptijd als belangrijkste aandachtspunt

Aandachtspunten voor rechtbank Noord-Holland zitten voor zowel rechtzoekenden als professionals met name in de doorlooptijd. Procedures duren lang, evenals de volledige doorlooptijd en de termijn tot de zitting.

Ook de privacyruimtes zijn een punt van aandacht. Daarnaast geven rechtzoekenden aan dat zij graag zouden zien dat er meer rekening wordt gehouden met hun agenda. Professionals zien graag meer flexibiliteit bij het maken van afspraken en zijn minder tevreden over de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail of het procederen via internet.

De algemene waardering van rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Holland stijgt

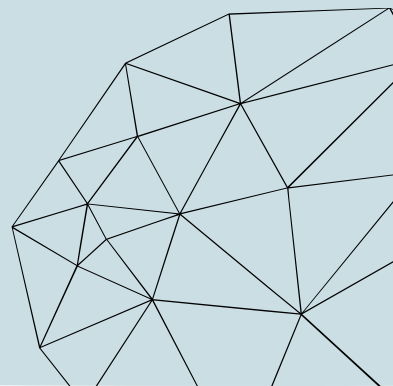
De algemene waardering van de rechtzoekenden is langzaam gestegen tussen 2011 en 2017. Met name de tevredenheid over het rechterlijk functioneren is gestegen.

De algemene waardering van professionals voor rechtbank Noord-Holland daalt licht

De algemene waardering van de professionals met betrekking tot de algemene gang van zaken daalt licht in 2017 ten opzichte van 2014. Met name de tevredenheid over de administratieve contacten en de digitale voorzieningen is gedaald.

Advocaten kritischer dan overige professionals

Zowel in hun algemene waardering als over het rechterlijk functioneren zijn de advocaten kritischer dan de overige professionals.



Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Noord-Holland

Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden en de professionals zijn met name tevreden over bestuurs- en belastingzaken. De waardering van de rechtzoekenden in alle zaaksoorten (met uitzondering van kantonzaken) is gestegen. De waardering van professionals is alleen in bestuurs- en belastingzaken gestegen, de waardering in de overige zaaksoorten is gelijk gebleven aan 2014.

Rechtzoekenden en professionals met name tevreden over bestuurs- en belastingzaken

De rechtzoekenden binnen rechtbank Noord-Holland zijn met name tevreden in bestuurs- en belastingzaken. Dit geldt ook voor de professionals. Rechtzoekenden zijn met name vaker tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting en de administratieve contacten dan rechtzoekenden in andere zaaksoorten. Professionals zijn met name vaker tevreden over het rechterlijk functioneren en de uitspraak.

Rechtzoekenden in strafzaken wisselend tevreden

Rechtzoekenden in strafzaken zijn vaker tevreden over het rechterlijk functioneren dan de rechtzoekenden die te maken hebben met andere zaaksoorten, maar juist minder vaak tevreden over de administratieve contacten.

Professionals wisselend tevreden over de digitale voorzieningen

In bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken zijn professionals minder vaak tevreden over de digitale voorzieningen dan in andere zaaksoorten. In strafzaken zijn professionals juist vaker tevreden over de digitale voorzieningen.

Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken en strafzaken vaker tevreden

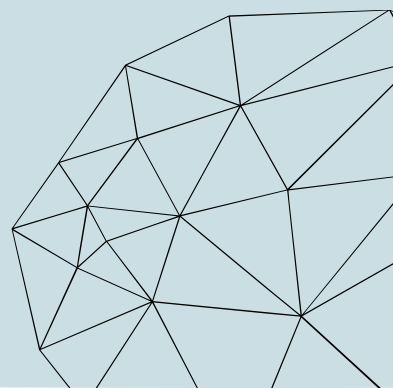
Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken zijn rechtzoekenden met name tevreden in bestuurs- en belastingzaken en in strafzaken. Vooral over het rechterlijk functioneren. In strafzaken zijn rechtzoekenden daarnaast vaker tevreden over de uitleg door het gerecht en over de uitspraak.

De waardering van rechtzoekenden in zaaksoorten stijgt

Wanneer we kijken naar ontwikkelingen in tevredenheid over de tijd, dan zien we dat de algemene tevredenheid in alle zaaksoorten (licht) is gestegen. Alleen de waarderingsscore in kantonzaken stijgt niet.

De waardering van professionals in de meeste zaaksoorten stabiel

Voor professionals geldt dat de tevredenheid over rechtbank Noord-Holland in de meeste zaaksoorten stabiel is. Alleen de tevredenheid over de algemene gang van zaken in bestuurs- en belastingzaken is gestegen ten opzichte van 2014.



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

Als rechtbank Noord-Holland de hoge waardering van de rechtzoekenden en de professionals wil vasthouden, dan zal de focus moeten liggen op het rechtelijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing. Daarnaast is het wenselijk aandacht te besteden aan met name de doorlooptijd en dient er meer rekening gehouden te worden met de agenda's bij het inplannen van afspraken van rechtzoekenden en professionals.

Behoud focus op het rechtelijk functioneren en begrijpelijkheid van de beslissing

Het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing zijn twee thema's die veel invloed hebben op hoe een rechtzoekende of professional het gerecht als geheel beoordeelt. Door te focussen op de meest bepalende elementen van de waardering, kan de huidige goede score behouden worden. Zorg voor blijvende aandacht voor begrijpelijkheid van de beslissing en het rechterlijk functioneren.

Draag zorg voor snellere processen

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Voor rechtbank Noord-Holland is dit met name een aandachtspunt binnen familiezaken. Voor rechtzoekenden bestaat een traject binnen de rechtspraak uit veel onzekerheid en het moet het doel van de organisatie zijn om deze onzekerheid zo snel mogelijk weg te nemen. De rechtzoekenden beoordelen de doorlooptijd in handelszaken bovengemiddeld goed op de doorlooptijd. Het is goed om te kijken hoe deze zaaksoort zich heeft georganiseerd om hier als gerecht lering uit te trekken.

Indien mogelijk: houd rekening met agenda's van rechtzoekenden en professionals

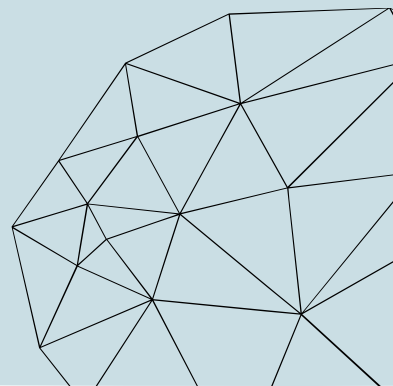
Houd waar mogelijk bij het inplannen rekening met de agenda's van rechtzoekenden en professionals. Meer flexibiliteit bij het inplannen van afspraken is volgens beide groepen betrokkenen gewenst.

Zoek naar realistische aanpassingen om meer privacy te kunnen bieden

Uit de spontane toelichting op de algemene waarderingsscore en de verbeterpunten leren we dat er te weinig plekken zijn om iets in vertrouwen te bespreken en dat de akoestiek in de gang het gevoel geeft dat iedereen kan meeluisteren. Het is belangrijk dat rechtbank Noord-Holland meer zorg draagt voor de privacy binnen het gerecht. Denk hierbij aan het plaatsen van geluidsabsorberend materiaal of zitjes die speciaal zijn ontworpen voor het voeren van vertrouwelijke gesprekken.

Werk aan de digitale voorzieningen voor professionals

Met name de professionals die te maken hebben met bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken, zijn vaak ontevreden over de digitale voorzieningen.





Deel A
Waardering rechtzoekenden

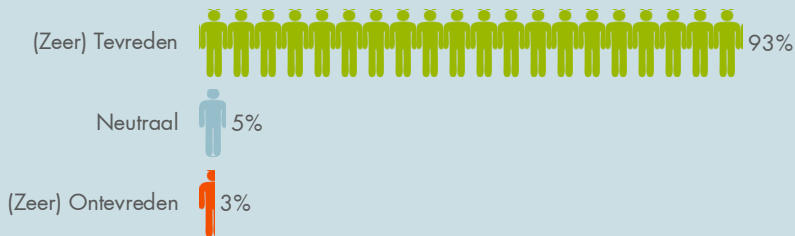
1. Waardering voor rechtbank Noord-Holland

Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Noord-Holland 2017

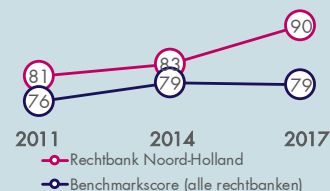


Rechtenzoekenden

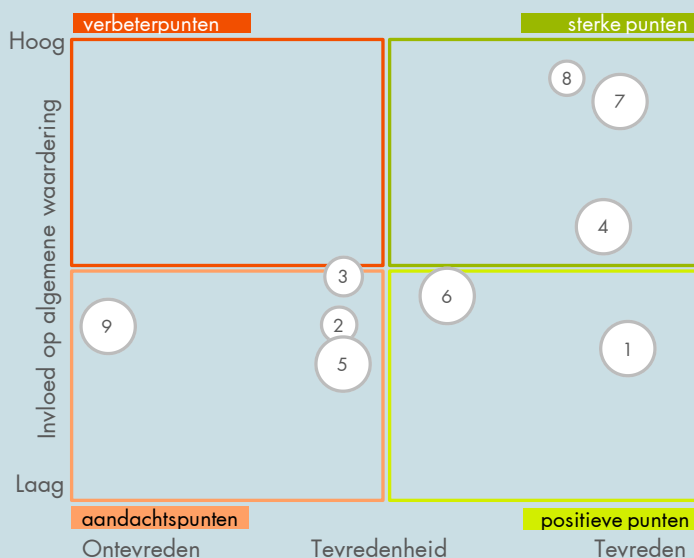
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=199)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=87)
- 3 Rechtspraak.nl (n=101)
- 4 Uitleg van gerecht (n=194)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=199)
- 6 Administratieve contacten (n=198)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=199)
- 8 Uitspraak (n=83)
- 9 Doorlooptijd (n=194)

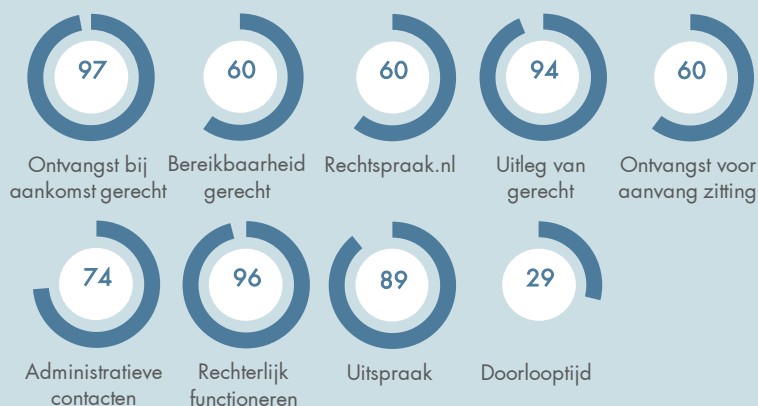
Pluspunten op aspectniveau

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

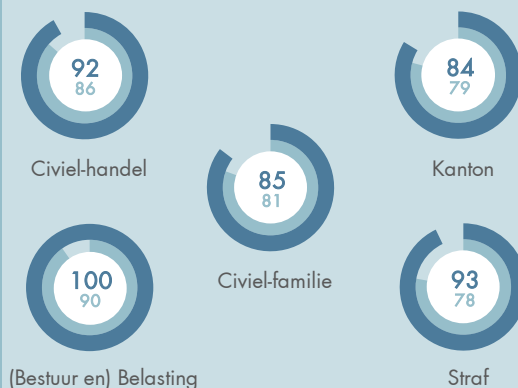
Verbeterpunten op aspectniveau

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

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

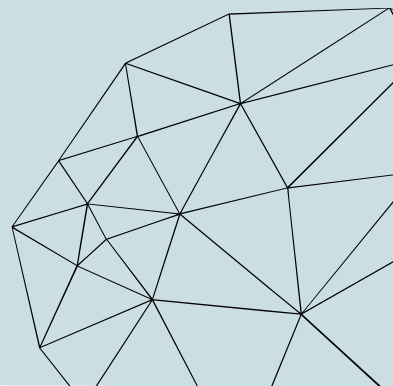
Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Holland

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren en de uitspraak een belangrijke impact op de tevredenheid hebben en dat deze thema's goed beoordeeld worden. Het is belangrijk om te werken aan de doorlooptijd van de volledige procedure en om rekening te houden met de agenda's van de rechtzoekenden.

Deelconclusies

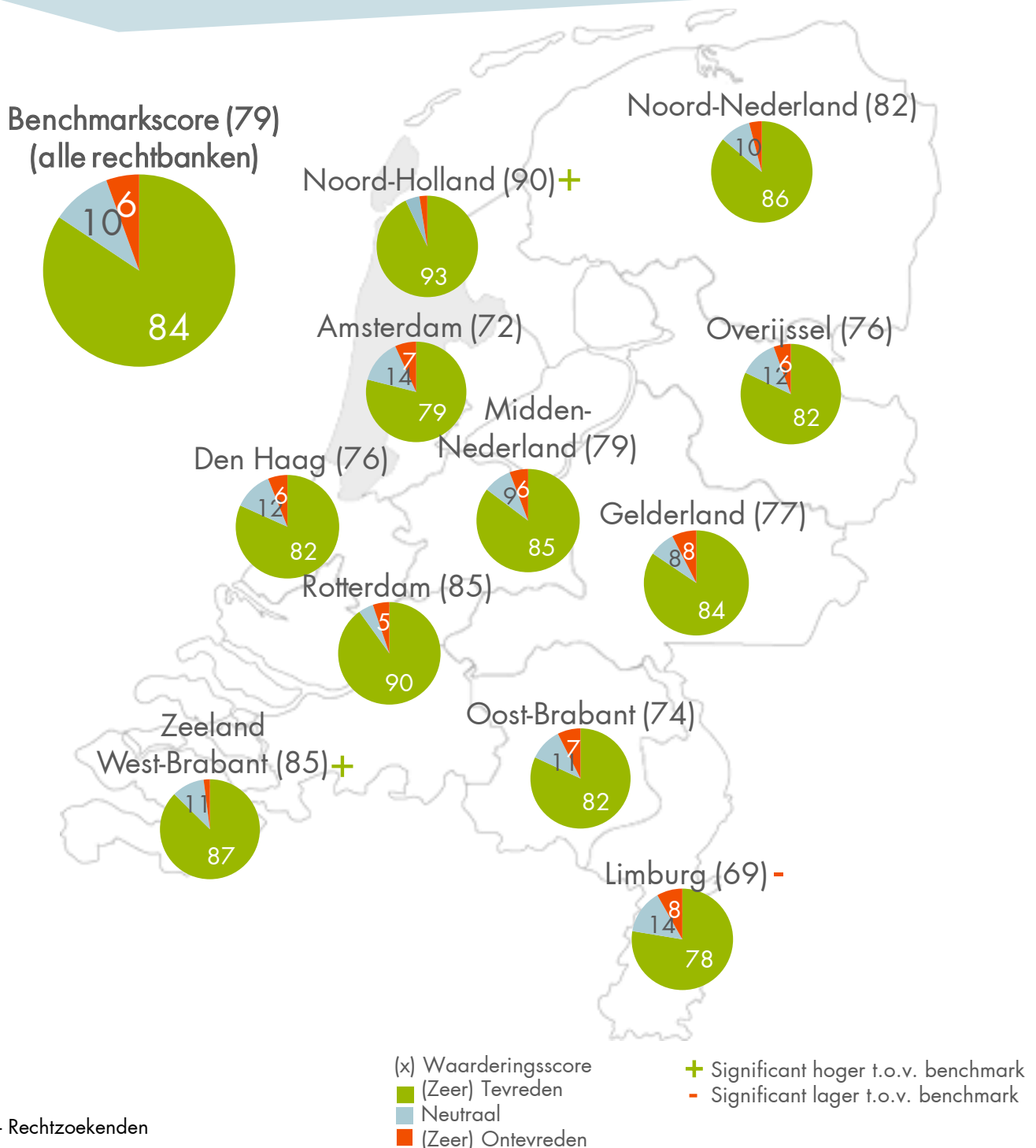
- 👉 Op de algehele waardering scoort rechtbank Noord-Holland met 90 zeer goed. Dit geldt ook voor de tevredenheid over de meeste aspecten, met enkele uitschieters. Scores lopen uiteen van 98 (omgang van de rechter met de rechtzoekenden) tot 23 (privacy).
- 👉 De algehele waardering voor rechtbank Noord-Holland (90) is significant hoger dan de gemiddelde waarderingsscore van de benchmark (alle rechtbanken; 79).
- 👉 Rechtzoekenden zijn vooral tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, de uitleg van het gerecht en het rechterlijk functioneren. Op diverse aspecten van deze thema's scoort rechtbank Noord-Holland hoger dan de benchmark van alle rechtbanken.
- 👉 Rechtzoekenden zijn het minst tevreden over de doorlooptijd. Daarnaast is de tevredenheid gedaald over de telefonische bereikbaarheid van medewerkers, privacy(ruimtes) en de informatie vooraf over de zaak ten opzichte van eerdere metingen.
- 👉 Spontaan genoemde verbeterpunten gaan met name over de doorlooptijd, de wachttijd en -ruimte en de communicatie per post.



Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Holland algemeen

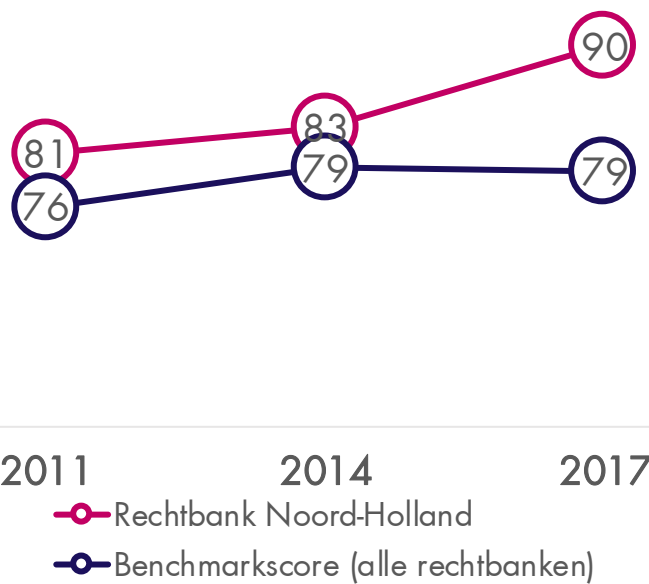
De waarderingsscore van de rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Holland (90) is significant hoger dan de benchmark van alle rechtbanken (79). De overgrote meerderheid (93%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij rechtbank Noord-Holland. Slechts 3% is (zeer) ontevreden.

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



Trend waardering rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Holland

Rechtbank Noord-Holland kent een stijgende lijn in de waarderingsscore. De gemiddelde waarderingsscore van alle rechtbanken is over de metingen heen relatief stabiel gebleven. De waarderingsscore voor rechtbank Noord-Holland is gestegen naar 90. Deze waarderingsscore van 90 is significant hoger dan de benchmarkscore van alle rechtbanken van 79.



Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Noord-Holland

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.

“Duidelijk, feitelijk en zeer zakelijk, zonder emotie. Goed inlevingsvermogen van de rechter.”

“Alles is goed verlopen, het zijn allemaal vriendelijke mensen. Ik werd serieus genomen en ik ga met een goed gevoel naar huis.”



“Neutraal vanwege de duur van de procedure en de privacy. Ik heb een uur zitten wachten in verband met uitloop en ik heb van allerlei zaken privé-informatie gehoord. Door de uitloop van de procedure lopen voor mij de kosten op voor de advocaat.”

“De bewegwijzering is niet oké. We wisten niet precies waar wij moesten zijn.”

“De duur van de zitting was erg lang.”

“De rechters waren niet op de hoogte van de zaak, ze hadden geen informatie gehad. Ik weet alleen niet waar dat mis is gegaan, ik moet nu terugkomen. Op de rechtbank is alles wel goed verlopen.”

Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Holland algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

Rechtzoekenden zijn vaker tevreden over de thema's ontvangst bij aankomst bij het gerecht, de uitleg van het gerecht en het rechterlijk functioneren (over alle aspecten behalve de voorbereiding van de rechter, de omgang van de rechter met de professional en de begrijpelijkheid van de zitting). De website rechtspraak.nl (vooral de actualiteit) wordt minder goed beoordeeld dan de benchmark van alle rechtbanken.

Ontwikkeling waardering in de tijd

Rechtzoekenden zijn positiever dan in 2014 over de uitleg van het verloop van de zitting, de omgang van de rechter met de rechtzoekenden, de ruimte die de rechter geeft voor het verhaal van de rechtzoekenden en het inlevingsvermogen en de onpartijdigheid van de rechter. Zij zijn nu negatiever over de telefonische bereikbaarheid van medewerkers, privacy(ruimtes) en de informatie vooraf over de zaak.

Waardering naar thema's	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	93	5	90	0%	79 + 199
Ontvangst bij aankomst gerecht	97	3	97 *	0%	94 + 199
Openingstijden gerechtsgebouw	81	17	80	4%	80 192
Entree, ruimte en bewegwijzering	86	11	84	0%	78 + 199
Behandeling door medewerkers	95	4	93	0%	92 199
Behandeling door bode(s)	98	1	97 *	0%	95 199
Bereikbaarheid gerecht	66	29	60 *	56%	61 87
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	67	27	61	60%	63 79
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	50	39	39	69%	35 62
Rechtspraak.nl	62	36	60 *	49%	71 - 101
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	53	43	50 *	56%	60 88
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	56	41	54 *	57%	69 - 85
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	81	18	80 *	53%	75 93
Uitleg van gerecht	94	5	94 *	3%	90 + 194
Uitleg verloop zitting	89	9	88	5%	83 190
Uitleg verdere verloop zaak	91	8	91	5%	85 + 190
Ontvangst voor aanvang zitting	63	34	60 *	0%	58 199
Faciliteiten tijdens wachten	85	8	77	1%	70 197
Privacy(ruimtes)	47	30	23	12%	32 176
Tijdige start zitting	75	12	62	0%	59 199
Administratieve contacten	78	18	74 *	1%	69 198
Informatievoorziening voor zitting	72	23	67 *	50%	68 100
Informatievoorziening tijdens het wachten	65	32	62 *	49%	55 101
Rekening gehouden met uw agenda	62	23	46 *	11%	45 177
Informatie vooraf over zaak	78	14	71	8%	70 184
Rechterlijk functioneren	96	3	96 *	0%	88 + 199
Vorbereiding rechter	85	11	82	2%	78 196
Omgang rechter met rechtzoekende	98	1	98	0%	90 + 199
Omgang rechter met professional	95	4	93	30%	89 140
Rechter luistert naar standpunten	94	4	93	2%	85 + 196
Rechter neemt u serieus	92	6	90 *	0%	84 + 199
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	95	4	94	1%	85 + 198
Inlevingsvermogen rechter	86	13	85	1%	75 + 197
Onpartijdigheid rechter	87	12	85	2%	78 + 196
Deskundigheid rechter	89	11	88	3%	83 + 194
Begrijpelijkheid zitting	93	5	90	0%	87 199
Uitspraak	92	6	89 *	6%	84 83
Uitleg rechter over beslissing	90	6	87	6%	80 83
Begrijpelijkheid beslissing	90	6	87	6%	80 83
Doorlooptijd	57	15	29 *	3%	25 194
Doorlooptijd volledige procedure	57	15	29	3%	25 194

■ % (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

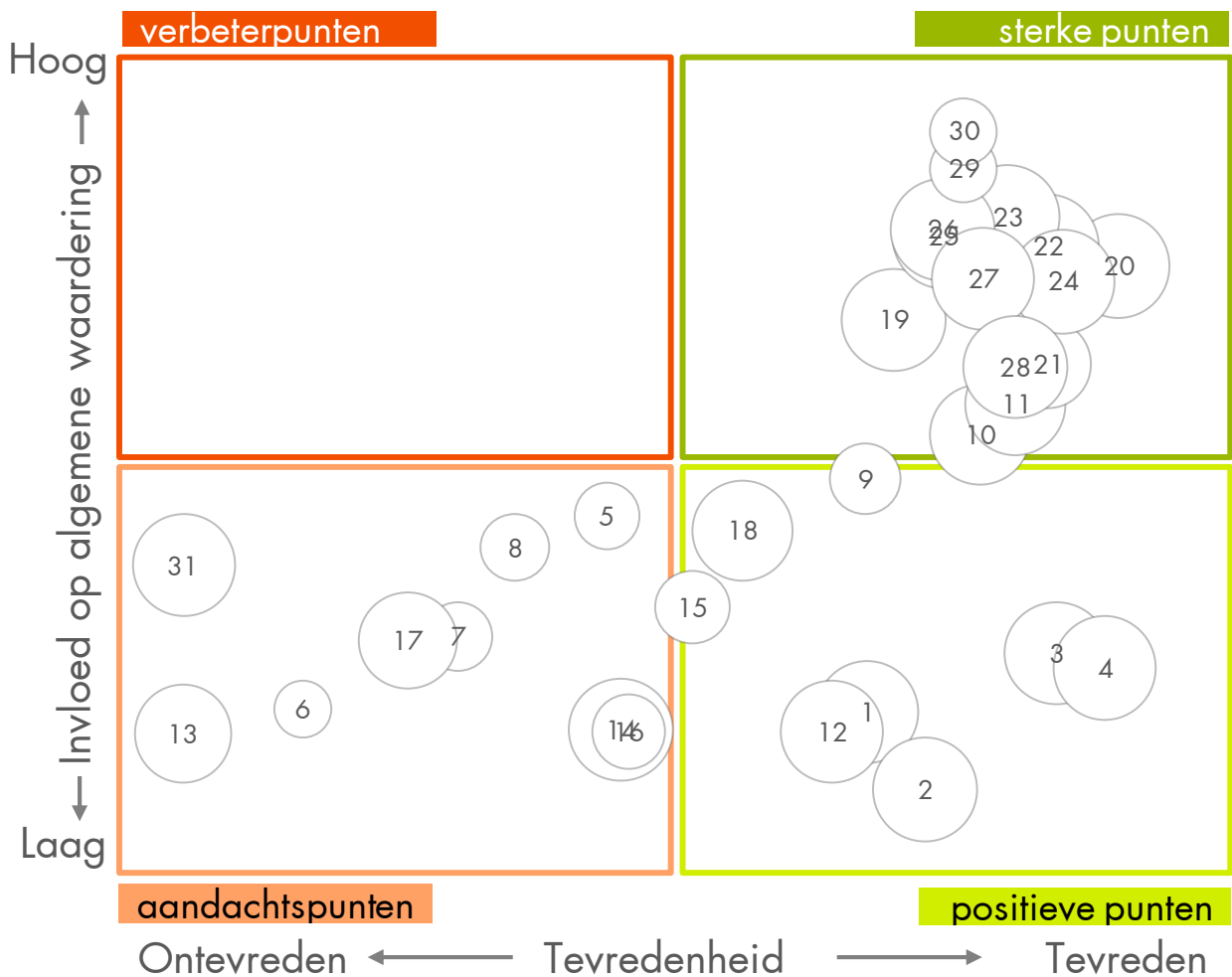
Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Holland

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat geen prioritaire verbeterpunten zien, er zijn echter wel aandachtspunten. Enkele belangrijke aandachtspunten zijn de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31), de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda's van de rechtzoekenden (punt 17), de vindbaarheid en actualiteit van informatie op rechtspraak.nl (punt 7 en 8) en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers (punt 5).

Sterke punten

Sterke punten zijn de uitleg van de rechter over de beslissing (punt 29) en alle aspecten rondom het rechterlijk functioneren (punt 19-28). De begrijpelijkheid van de beslissing (punt 30) heeft de grootste invloed op de algemene waardering.



- | | | |
|---|--|---|
| 1 Openingstijden gerechtsgebouw (n=192) | 12 Faciliteiten tijdens wachten (n=197) | 23 Rechter neemt u serieus (n=199) |
| 2 Entree, ruimte en bewegwijzering (n=199) | 13 Privacy(ruimtes) (n=176) | 24 Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=198) |
| 3 Behandeling door medewerkers (n=199) | 14 Tijdige start zitting (n=199) | 25 Inlevingsvermogen rechter (n=197) |
| 4 Behandeling door bode(s) (n=199) | 15 Informatievoorziening voor zitting (n=100) | 26 Onpartijdigheid rechter (n=196) |
| 5 Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=79) | 16 Informatievoorziening tijdens het wachten (n=101) | 27 Deskundigheid rechter (n=194) |
| 6 Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=62) | 17 Rekening gehouden met uw agenda (n=177) | 28 Begrijpelijkheid zitting (n=199) |
| 7 Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=88) | 18 Informatie vooraf over zaak (n=184) | 29 Uitleg rechter over beslissing (n=83) |
| 8 Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=85) | 19 Voorbereiding rechter (n=196) | 30 Begrijpelijkheid beslissing (n=83) |
| 9 Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=93) | 20 Omgang rechter met rechtzoekende (n=199) | 31 Doorlooptijd volledige procedure (n=194) |
| 10 Uitleg verloop zitting (n=190) | 21 Omgang rechter met professional (n=140) | |
| 11 Uitleg verdere verloop zaak (n=190) | 22 Rechter luistert naar standpunten (n=196) | |

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Holland

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

De doorlooptijd komt ook hierin als een belangrijk verbeterpunt naar voren. Daarnaast wordt de wachttijd in combinatie met de oncomfortabele bankjes regelmatig genoemd. Een opvallende verbetering die vaker terugkomt, is de vindbaarheid van de rechtbank via Google Maps. Ook de communicatie per post kan beter.

“De schorsing was langer dan de toegezegde 10 minuten, ik had dat liever even vernomen.”

“Als gewone burger is het lastig te begrijpen hoe alles in zijn werk gaat. Graag extra informatie.”

“Doorlooptijd te lang. Het indienen van stukken gaat niet goed, de stukken komen niet aan. De rechter had meerdere stukken niet ontvangen en deze waren per koerier verstuurd.”



“Bankjes zitten niet lekker, geen rugleuning. De wachttijd is erg lang.”

“Privacyruimtes zijn er niet. Ik kan nergens rustig praten zonder dat iedereen mee kan luisteren.”

“Als je de rechtbank opzoekt op Google Maps, krijg je de achterkant van het gebouw. Er is wel gratis koffie, maar niet gewoon water.”

2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Noord-Holland

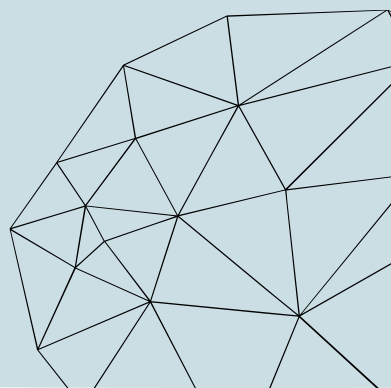
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

De algemene waarderingsscore voor de zaaksoorten bestuurs- en belastingzaken en strafzaken is hoger dan de benchmark (alle rechtbanken). Ook is de algemene waarderingsscore voor bestuurs- en belastingzaken hoger ten opzichte van het gemiddelde van de overige zaaksoorten.

Deelconclusies

- Bestuurs- en belastingzaken en strafzaken hebben een hogere algemene waardering dan deze zaaksoorten binnen de benchmark van alle rechtbanken.
- In kantonzaken zijn rechtzoekenden binnen rechtbank Noord-Holland ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht en over administratieve contacten. Ten opzichte van het gemiddelde van alle zaaksoorten is men in kantonzaken vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht.
- In strafzaken zijn de rechtzoekenden vaker tevreden over de uitleg van het gerecht, het rechterlijk functioneren en de uitspraak dan de benchmark van alle rechtbanken. Ten opzichte van de overige zaaksoorten is men in strafzaken vaker tevreden over het rechterlijk functioneren en minder tevreden over de administratieve contacten.
- In handelszaken zijn rechtzoekenden vaker tevreden over het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken en de overige zaaksoorten.
- In bestuurs- en belastingzaken zijn rechtzoekenden vaker tevreden over het rechterlijk functioneren dan de benchmark van alle rechtbanken. Ten opzichte van de overige zaaksoorten is men in bestuurs- en belastingzaken vaker tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting en de administratieve contacten.



Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Noord-Holland

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore van alle rechtbanken

De scores voor bestuurs- en belastingzaken en strafzaken zijn hoger bij rechtbank Noord-Holland dan bij de benchmark van alle rechtbanken. Ook worden kantonzaken bovengemiddeld beoordeeld. Hier is een 100% tevredenheid.

Ontwikkeling waardering in de tijd

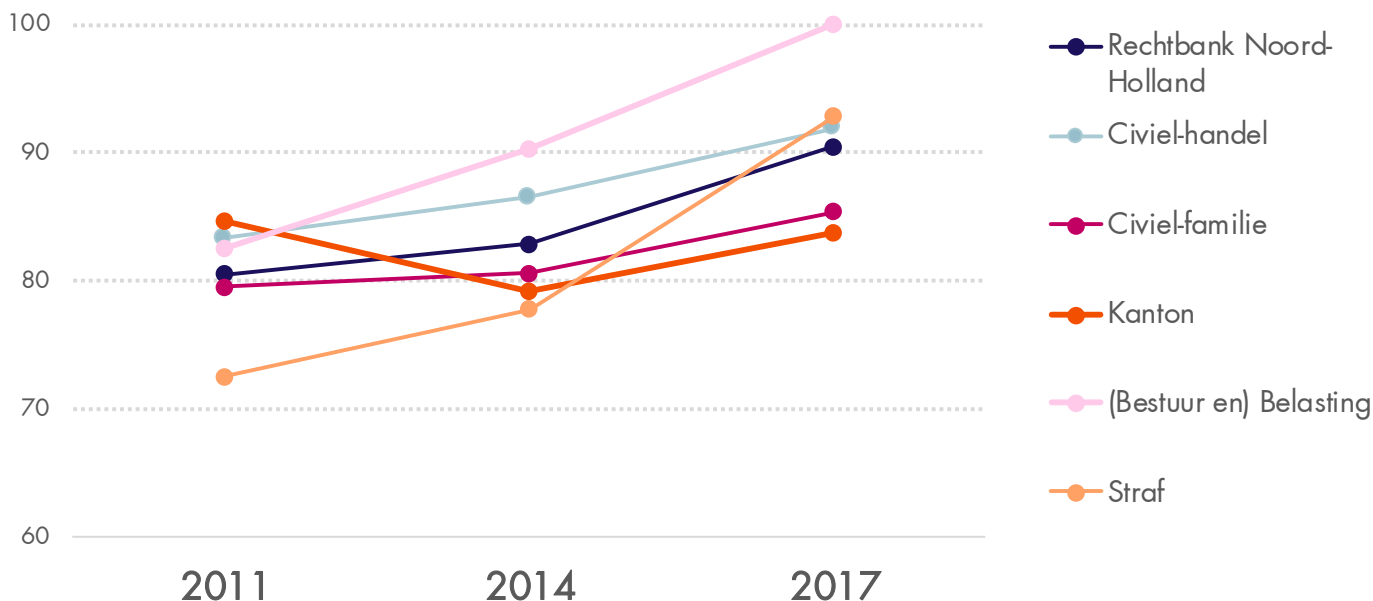
De waarderingen voor de verschillende zaaksoorten (behalve voor kantonzaken) tonen alle een (langzaam) stijgende lijn sinds 2011. De waardering voor kantonzaken is na een daling in 2014 weer bijna terug op het niveau van 2011. De waarderingen voor strafzaken en bestuurs- en belastingzaken zijn het sterkst gestegen ten opzichte van 2014.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	93	5		90	0%	79 +	199
Civilhandel	92	8		92	0%	85	37
Civilfamilie	90	5	5	85	0%	78	41
Kanton	88	7	5	84	0%	80	43
(Bestuur en) Belasting	100			100 ●	0%	83 +	36
Straf	95			93	0%	69 +	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 rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbank Noord-Holland (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

In kantonzaken zijn rechtzoekenden binnen rechtbank Noord-Holland ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken minder tevreden over rechtspraak.nl en vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht. In strafzaken zijn zij vaker tevreden over de uitleg van het gerecht.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore voor de ontvangst bij aankomst bij het gerecht is hoger in kantonzaken ten opzichte van de totale waarderingsscore. In bestuurs- en belastingzaken is de waarderingsscore voor de ontvangst voor aanvang van de zitting hoger.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst bij aankomst gerecht	97	97	0%	94 +	199
Civielhandel	95	95	0%	95	37
Civielfamilie	98	98	0%	95	41
Kanton	100	100 ●	0%	94 +	43
(Bestuur en) Belasting	94	94	0%	94	36
Straf	98	98	0%	94	42
Bereikbaarheid gerecht	66	60	56%	61	87
Civielhandel	57	52	43%	62	21
Civielfamilie	75	67	71%	64	12
Kanton	69	63	63%	57	16
(Bestuur en) Belasting	71	71	42%	66	21
Straf	59	47	60%	54	17
Rechtspraak.nl	62	60	49%	71 -	101
Civielhandel	76	76	43%	77	21
Civielfamilie	73	73	63%	67	15
Kanton	50	41	49%	76 -	22
(Bestuur en) Belasting	59	59	25%	70	27
Straf	56	56	62%	61	16
Uitleg van gerecht	94	94	3%	90 +	194
Civielhandel	94	94	8%	92	34
Civielfamilie	90	88	0%	87	41
Kanton	93	93	2%	91	42
(Bestuur en) Belasting	97	97	0%	93	36
Straf	98	98	2%	88 +	41
Ontvangst voor aanvang zitting	63	60	0%	58	199
Civielhandel	73	73	0%	62	37
Civielfamilie	56	46	0%	57	41
Kanton	53	49	0%	58	43
(Bestuur en) Belasting	75	75 ●	0%	66	36
Straf	62	62	0%	50	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 rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbank Noord-Holland (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

In handelszaken, bestuurs- en belastingzaken en strafzaken zijn rechtzoekenden ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken vaker tevreden over het rechterlijk functioneren. In kantonzaken zijn zij vaker tevreden over de administratieve contacten, in strafzaken over de uitspraak en in handelszaken over de doorlooptijd.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore is voor de administratieve contacten hoger in bestuurs- en belastingzaken en lager in strafzaken ten opzichte van de totale waarderingsscore. In handelszaken zijn de waarderingsscores hoger voor het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd. Ook in strafzaken is de waarderingsscore hoger voor het rechterlijk functioneren.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
Administratieve contacten	78	18	4	74	1%	69	198
Civielhandel	83	14		81	3%	81	36
Civielfamilie	71	27		68	0%	70	41
Kanton	86	12		84	0%	65	43
(Bestuur en) Belasting	86	14		86	0%	79	36
Straf	64	24	12	52	0%	54	42
Rechterlijk functioneren	96		3	96	0%	88	199
Civielhandel	100			100	0%	93	37
Civielfamilie	95			93	0%	85	41
Kanton	91	9		91	0%	88	43
(Bestuur en) Belasting	97			97	0%	90	36
Straf	100			100	0%	83	42
Uitspraak	92	6		89	6%	84	83
Civielhandel	89	11		89	18%	83	9
Civielfamilie	94	6		88	6%	86	16
Kanton	89	5	5	84	5%	89	19
(Bestuur en) Belasting	86	14		86	0%	89	7
Straf	94	6		94	3%	80	32
Doorlooptijd	57	15	28	29	3%	25	194
Civielhandel	74	14	11	63	5%	34	35
Civielfamilie	50	20	30	20	2%	27	40
Kanton	64	10	26	38	2%	29	42
(Bestuur en) Belasting	51	11	37	14	3%	30	35
Straf	45	21	33	12	0%	8	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



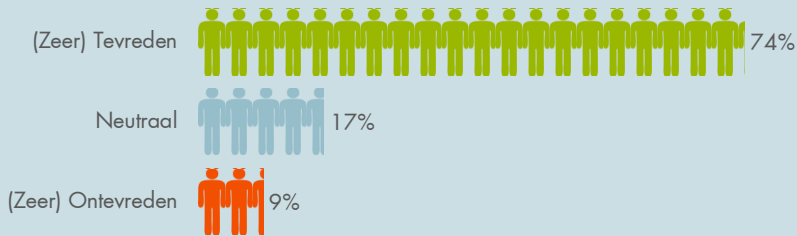
Deel B
Waardering professionals

3. Waardering professionals voor rechtbank Noord-Holland

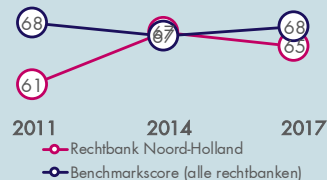
Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Noord-Holland 2017



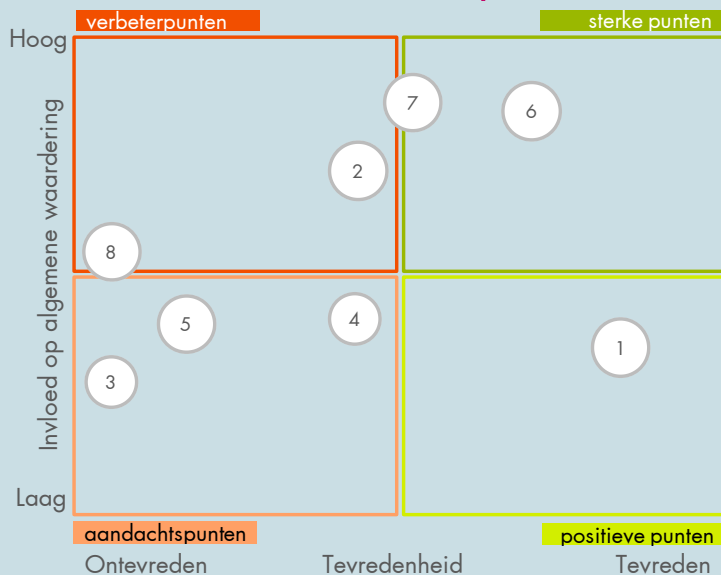
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=208)
- 2 Administratieve contacten (n=206)
- 3 Digitale voorzieningen (n=162)
- 4 Rechtspraak.nl (n=171)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=206)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=208)
- 7 Uitspraak (n=203)
- 8 Doorlooptijd (n=203)

Pluspunten op aspectniveau

1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)
2. Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren)
3. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)

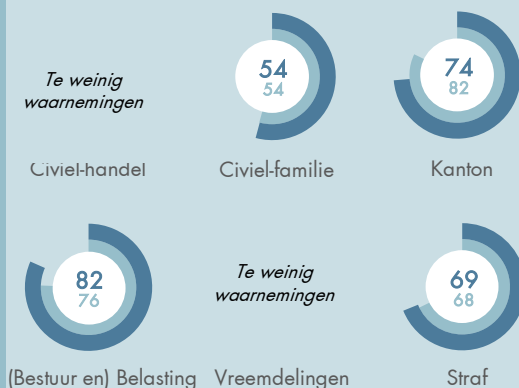
Verbeterpunten op aspectniveau

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

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

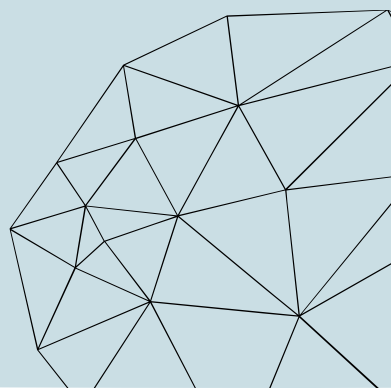
Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor rechtbank Noord-Holland

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren en de uitspraak (begrijpelijkheid en uitleg) een belangrijke impact op de tevredenheid hebben. De professionals beoordelen met name het rechterlijk functioneren goed. De tevredenheid is gedaald wat betreft enkele aspecten van de thema's administratieve contacten en digitale voorzieningen. Het is belangrijk om te werken aan de flexibiliteit bij het maken van afspraken en de doorlooptijd van de volledige procedure.

Deelconclusies

- Op de algehele waardering scoort rechtbank Noord-Holland met 65 goed. Dit geldt ook voor de tevredenheid over de meeste aspecten, met enkele uitschieters. Scores lopen uiteen van 92 (de behandeling door de bodes) tot -18 (voorzieningen procederen via internet).
- De algehele waardering voor rechtbank Noord-Holland (65) ligt in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (68).
- Professionals zijn vooral tevreden over de ontvangst bij aankomst binnen rechtbank Noord-Holland en het rechterlijk functioneren. Vooral de behandeling door bode(s) bij aankomst en de begrijpelijkheid van de zitting scoren goed.
- Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken valt op dat professionals over rechtbank Noord-Holland minder tevreden zijn wat betreft de termijn tot de zitting.
- De tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid, correspondentie via post/fax, bereikbaarheid via e-mail, de voorzieningen voor procederen via internet en de termijn van de zitting tot de uitspraak is gedaald ten opzichte van eerdere metingen.
- De algemene waardering en de waardering voor het rechterlijk functioneren en de uitspraak zijn lager bij de advocaten en hoger bij de overige professionals ten opzichte van de totale waarderingsscore.
- Spontaan genoemde verbeterpunten gaan met name over de doorlooptijd, de correspondentie rondom zittingen en de bereikbaarheid van rechters.

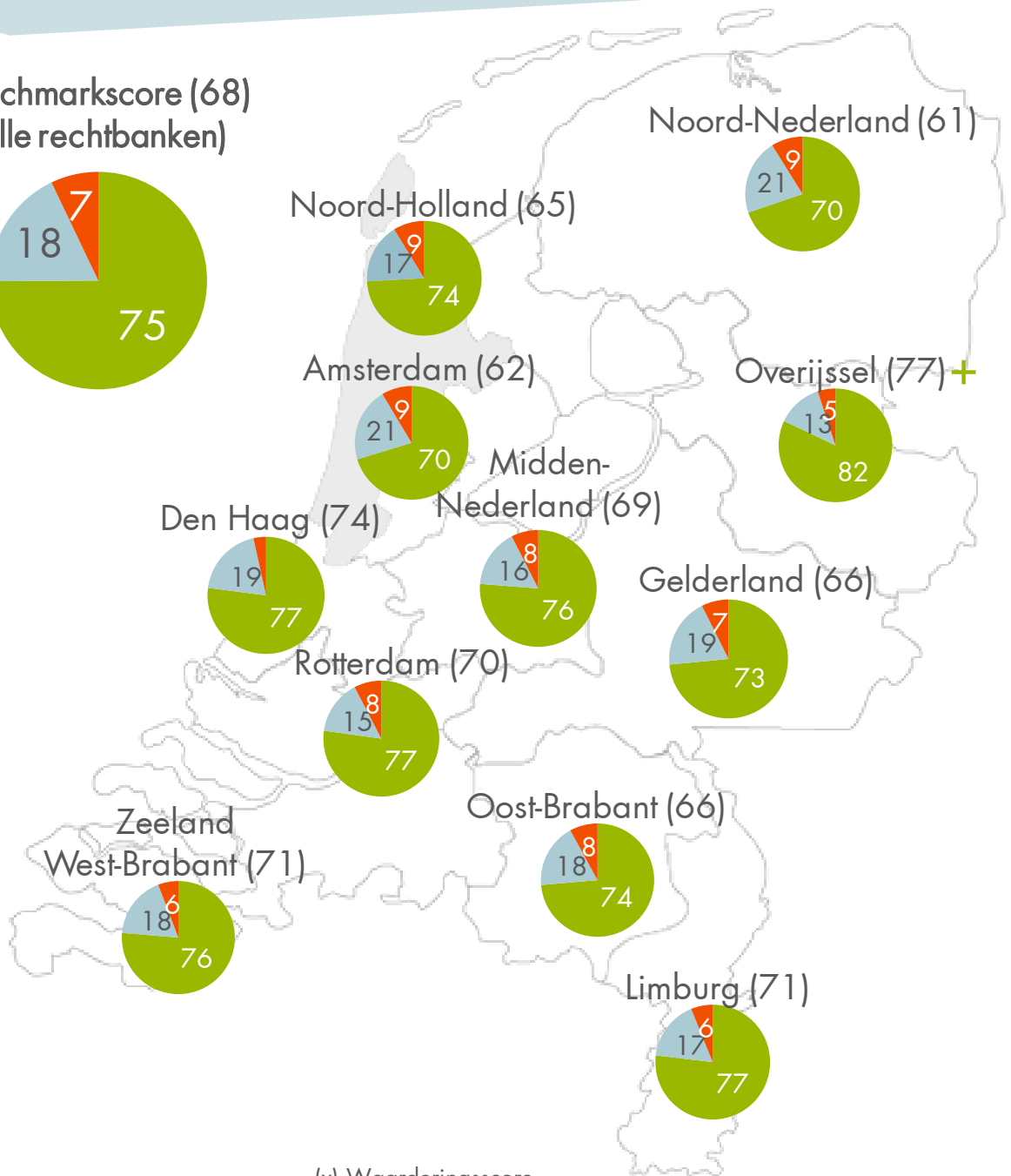
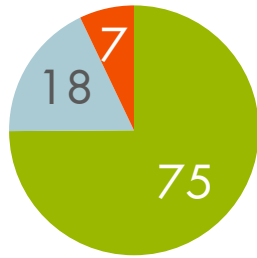


Waardering professionals voor rechtbank Noord-Holland algemeen

De waarderingsscore voor rechtbank Noord-Holland ligt met 65 in lijn met de benchmark van alle rechtbanken. De meerderheid (74%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij rechtbank Noord-Holland, 9% is (zeer) ontevreden.

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

Benchmarkscore (68)
(alle rechtbanken)

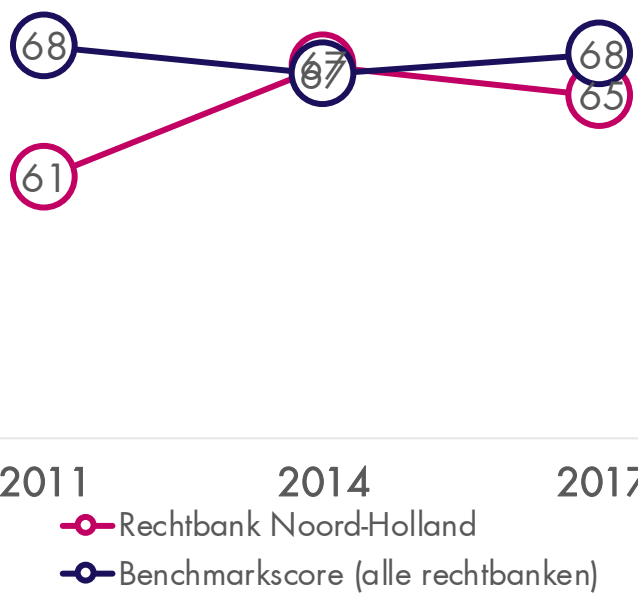


(x) Waarderingsscore
■ (Zeer) Tevreden
■ Neutraal
■ (Zeer) Ontevreden

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

Trend waardering professionals voor rechtbank Noord-Holland

Rechtbank Noord-Holland heeft zich tussen 2011 en 2014 verbeterd en de waarderingsscore is in 2017 stabiel gebleven. De benchmarkscore van alle rechtbanken blijft redelijk stabiel tussen 2011 en 2017.



Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Noord-Holland

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.

“Mijn cliënten en ik voelen ons gehoord, serieus genomen. De zaken worden met deskundigheid behandeld en er is voldoende ruimte voor overleg. De medewerkers zijn goed bereikbaar en tevens flexibel.”

“De strafrechters zijn steeds goed voorbereid, kennen hun dossiers, bejegenen de justitiabelen met respect, terwijl zij toch moeten zorgen dat de zitting vlot verloopt (dus soms iemand begripvol moeten afkappen). Met name op de locatie Alkmaar verlopen de zittingen goed.”

“De rechter had meer sturing kunnen geven tijdens de zitting. Gerichter vragen stellen aan betrokken partijen. Voor het overige verliep alles goed, maar niet uitmuntend, vandaar de score neutraal.”



“De wijze waarop rechters, griffiers en administratie met de behandeling van zaken omgaan is prima. De duur van de procedure is echter niet meer uit te leggen aan cliënten.”

“Ik ervaar niet dat de rechters in het vreemdelingenrecht onpartijdig zijn (met uitzondering van 2 rechters). Ook liggen de uitspraken vaak niet in lijn met gelijksoortige zaken bij andere rechtbanken. Ook de benadering ter zitting is vaak onprettig en niet onpartijdig.”

“Ontevreden, omdat zittingen veel te lang op zich laten wachten. Communicatie met medewerkers/opdrachtgevers verloopt regelmatig stroef, doordat het erg lastig is om te achterhalen wie bij een zaak betrokken is of zijn. Wijzigingen in contactpersoon, zittingsdatum, enz. worden vaak niet of te laat doorgegeven.”

Waardering professionals voor rechtbank Noord-Holland algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De professionals zijn wat betreft rechtbank Noord-Holland minder tevreden over de termijn tot de zitting dan de benchmark van alle rechtbanken

Ontwikkeling waardering in de tijd

De tevredenheid over de bereikbaarheid en correspondentie via telefoon, e-mail en post/fax is gedaald ten opzichte van eerdere metingen. Ook zijn de professionals nu minder tevreden over de voorzieningen voor het procederen via internet en de termijn tot de zitting.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	74	17	9	65	1%	68	205
Ontvangst bij aankomst gerecht	93		7	93 *	0%	93	208
Openingstijden gerechtsgebouw	80	16	4	77	7%	78	194
Entree, ruimte en bewegwijzering	83	13	3	80	1%	77	206
Behandeling door medewerkers	91		8	90	0%	89	207
Behandeling door bode(s)	93		5	92 *	0%	93	208
Administratieve contacten	63	34		61 *	1%	59	206
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	71	22	7	64 ↘	10%	62	188
Correspondentie met medewerkers via post/fax	62	28	10	52 ↘	22%	55	163
Nakomen van afspraken	77	19	4	73	12%	70	183
Flexibiliteit in het maken van afspraken	50	34	16	34	23%	33	160
Informatievoorziening voor zitting	66	27	7	59 *	16%	53	175
Informatievoorziening tijdens het wachten	51	30	19	31 *	20%	26	166
Informatie vooraf over zaak	73	23	5	68	7%	65	193
Digitale voorzieningen	43	29	28	14 *	22%	20	162
Bereikbaarheid via e-mail	47	21	32	14 ↘	30%	16	145
Voorzieningen procederen via internet	21	39	39	-18 ↘	66%	-9	71
Rechtspraak.nl	66	28	6	60 *	18%	62	171
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	69	27	4	64 *	23%	69	160
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	71	25	4	66 *	25%	68	157
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	58	27	14	44 *	20%	46	166
Ontvangst voor aanvang zitting	50	38	11	39 *	1%	38	206
Faciliteiten tijdens wachten	70	22	8	62	5%	54	198
Privacy(ruimtes)	39	35	25	14	25%	18	157
Op tijd beginnen zitting	47	31	22	25	1%	23	205
Rechterlijk functioneren	85	13		82 *	0%	85	208
Vorbereiding rechter	85	11	4	80	0%	80	207
Omgang rechter met rechtzoekende	82	15	4	78	4%	81	200
Omgang rechter met Officier van Justitie	79	14	6	73 *	2%	83	63
Omgang rechter met verdachte / cliënt	82	15		80 *	26%	81	154
Omgang rechter met professional	86	10	4	82	0%	84	208
Rechter luistert naar standpunten	85	10	6	79	0%	82	208
Rechter neemt u serieus	82	13	5	77 *	0%	81	208
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	84	13	3	81	0%	83	208
Inlevingsvermogen rechter	77	18	5	72	0%	75	208
Onpartijdigheid rechter	81	14	5	76	0%	79	207
Deskundigheid rechter	84	10	6	78	0%	82	207
Begrijpelijkheid zitting	89	10		88 *	0%	90	208
Uitspraak	73	22	5	67 *	2%	69	203
Uitleg rechter over beslissing	74	19	7	67	5%	64	198
Begrijpelijkheid beslissing	77	16	7	70	3%	70	202
Passend in bestendige jurisprudentie	72	19	8	64	8%	64	192
Doorlooptijd	36	34	30	6 *	2%	17	203
Doorlooptijd volledige procedure	35	28	37	-3	7%	7	194
Termijn tot zitting	30	27	43	-13 ↘	9%	6	190
Termijn zitting tot uitspraak	59	22	19	39	6%	35	195

■ % (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

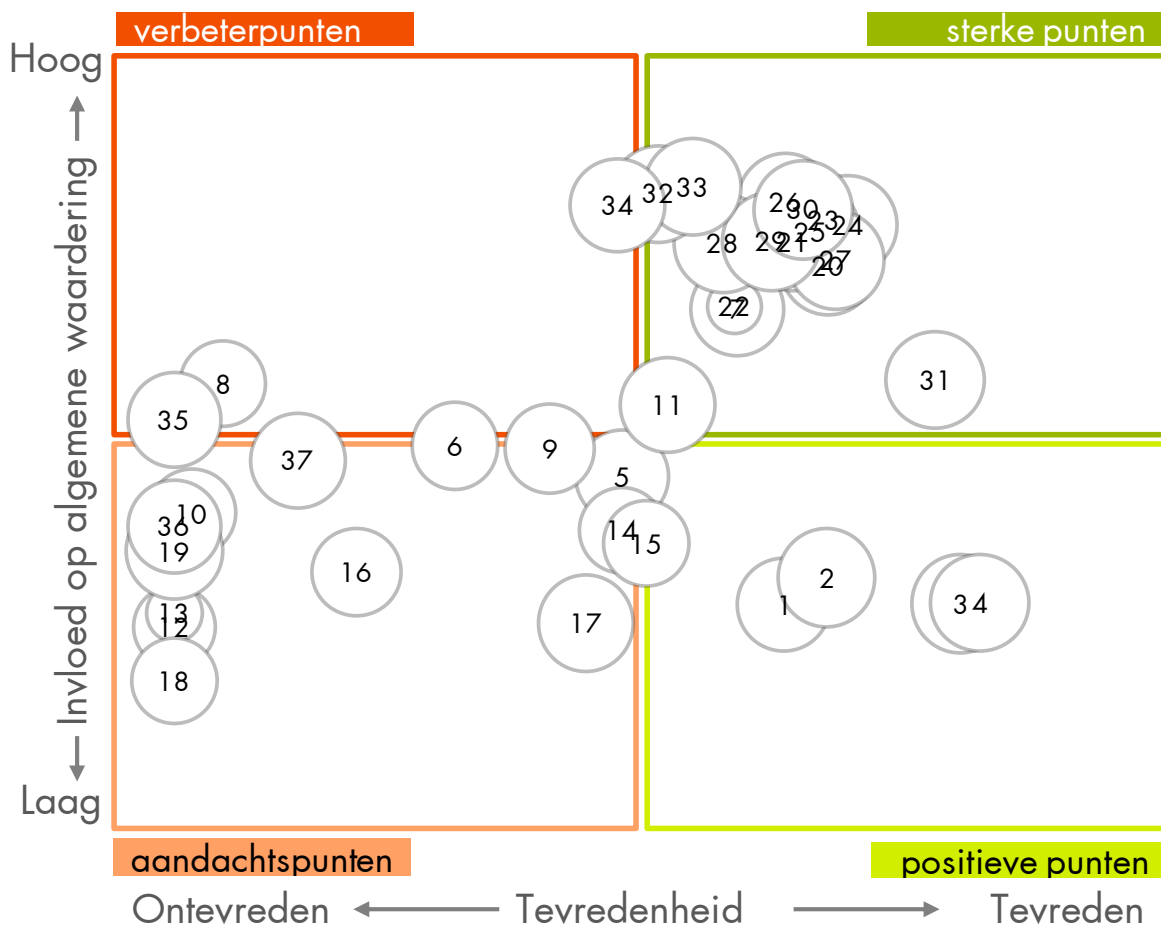
Prioriteitenanalyse professionals voor rechtbank Noord-Holland

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat voor rechtbank Noord-Holland 2 prioritaire verbeterpunten zien: flexibiliteit in het maken van afspraken (punt 8) en de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35). Ook de uitspraken passend in bestendige jurisprudentie (punt 34) is een verbeterpunt, al is men hier relatief meer tevreden over dan over de andere verbeterpunten.

Sterke punten

De sterke punten van rechtbank Noord-Holland zijn met name te vinden in alle aspecten die te maken hebben met het rechterlijk functioneren (punt 20-31) en de uitspraak (punt 32-33). Daarnaast behoren het nakomen van afspraken (punt 7) en de informatie vooraf over de zaak (punt 11) tot de sterke punten.



1	Openingsstijden gerechtshoegebouw (n=194)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=160)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=208)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=206)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=157)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=208)
3	Behandeling door medewerkers (n=207)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=166)	29	Onpartijdigheid rechter (n=207)
4	Behandeling door bode(s) (n=208)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=198)	30	Deskundigheid rechter (n=207)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=188)	18	Privacy(ruimtes) (n=157)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=208)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=183)	19	Op tijd beginnen zitting (n=205)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=198)
7	Nakomen van afspraken (n=183)	20	Vorbereiding rechter (n=207)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=202)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=160)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=200)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=192)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=175)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=63)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=194)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=166)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=154)	36	Termijn tot zitting (n=190)
11	Informatie vooraf over zaak (n=193)	24	Omgang rechter met professional (n=208)	37	Termijn zitting tot uitspraak (n=195)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=145)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=208)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=71)	26	Rechter neemt u serieus (n=208)		

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Noord-Holland

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.

Opvallend is dat een groot deel van de verbeterpunten over de doorlooptijd gaat. Ook de correspondentie rondom zittingen en de bereikbaarheid van officieren en rechters worden genoemd als verbeterpunten.

“ De correspondentie voorafgaand aan de zitting kan beter. Er wordt in sommige gevallen geen rekening gehouden met verhinderdata. Stukken worden laat toegezonden of zijn zoekgeraakt. Bij het instemmen met een verzoek om versnelde behandeling duurt de afhandeling langer dan bij zaken waarin niet de versnelde procedure van toepassing is verklaard.”

“ Zaken sneller op zitting. Zittingen tijdig laten beginnen. Betere communicatie met reclassering. Doorgeven van wijzigingen die betrekking hebben op een zaak.”



“ Sneller op zitting. Sneller uitspraak. Soms sneller tot de kern van de zaak komen. Digitaal werken.”

“ Planning van de zittingsduur. Vrijwel standaard wordt voor politierechterzittingen 25 minuten per zaak uitgetrokken. Er wordt geen rekening mee gehouden als er meerdere verdachten en/of getuigen op zitting moeten verschijnen. Uitloop van 1 uur of meer is geen uitzondering, maar regel.”

“ Rechtspraak dicht bij de burger. De ene rechter is de andere niet, maar soms bekruipt mij het gevoel dat de rechter het dossier pas op de zitting onder ogen krijgt. Veel verschil tussen rechters in benaderingswijze verdachte. Sommige rechters lijken te 'close' met de officier van justitie, waardoor schijn van partijdigheid wordt gewekt.”

“ Werk aan het verminderen van de wachtlijst, zodat zittingen eerder gepland kunnen worden. Daarnaast is de bereikbaarheid van veel officieren van justitie niet goed. Zij bellen nauwelijks terug wanneer wij verzoeken om overleg.”

Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Noord-Holland

Waardering vergeleken tussen groepen

De algemene waardering en de waardering voor het rechterlijk functioneren en de uitspraak is hoger bij overige professionals en lager bij advocaten ten opzichte van de totale waarderingsscore.

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

Professionals zijn bij rechtbank Noord-Holland even vaak (on)tevreden als bij de benchmark van alle rechtbanken over de algemene waardering en de onderliggende thema's.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	74	17	9	65	1%	68	205
Advocaten	62	25	13	49	0%	55	71
Overige professionals	81	13	7	74	2%	73	134
Ontvangst bij aankomst gerecht	93	7		93	0%	93	208
Advocaten	94	6		94	0%	93	71
Overige professionals	93	7		93	0%	93	137
Administratieve contacten	63	34		61	1%	59	206
Advocaten	59	38		56	0%	55	71
Overige professionals	65	33		63	1%	61	135
Digitale voorzieningen	43	29	28	14	22%	20	162
Advocaten	34	34	32	2	17%	2	59
Overige professionals	48	26	26	21	25%	29	103
Rechtspraak.nl	66	28	6	60	18%	62	171
Advocaten	61	30	9	53	1%	51	70
Overige professionals	69	27	4	65	26%	68	101
Ontvangst voor aanvang zitting	50	38	11	39	1%	38	206
Advocaten	45	41	14	31	0%	28	71
Overige professionals	53	37	10	44	1%	43	135
Rechterlijk functioneren	85	13		82	0%	85	208
Advocaten	70	25	4	66	0%	74	71
Overige professionals	92	7		91	0%	90	137
Uitspraak	73	22	5	67	2%	69	203
Advocaten	62	26	12	51	3%	54	69
Overige professionals	78	19		76	2%	76	134
Doorlooptijd	36	34	30	6	2%	17	203
Advocaten	36	23	41	-6	1%	2	70
Overige professionals	36	41	23	13	3%	23	133

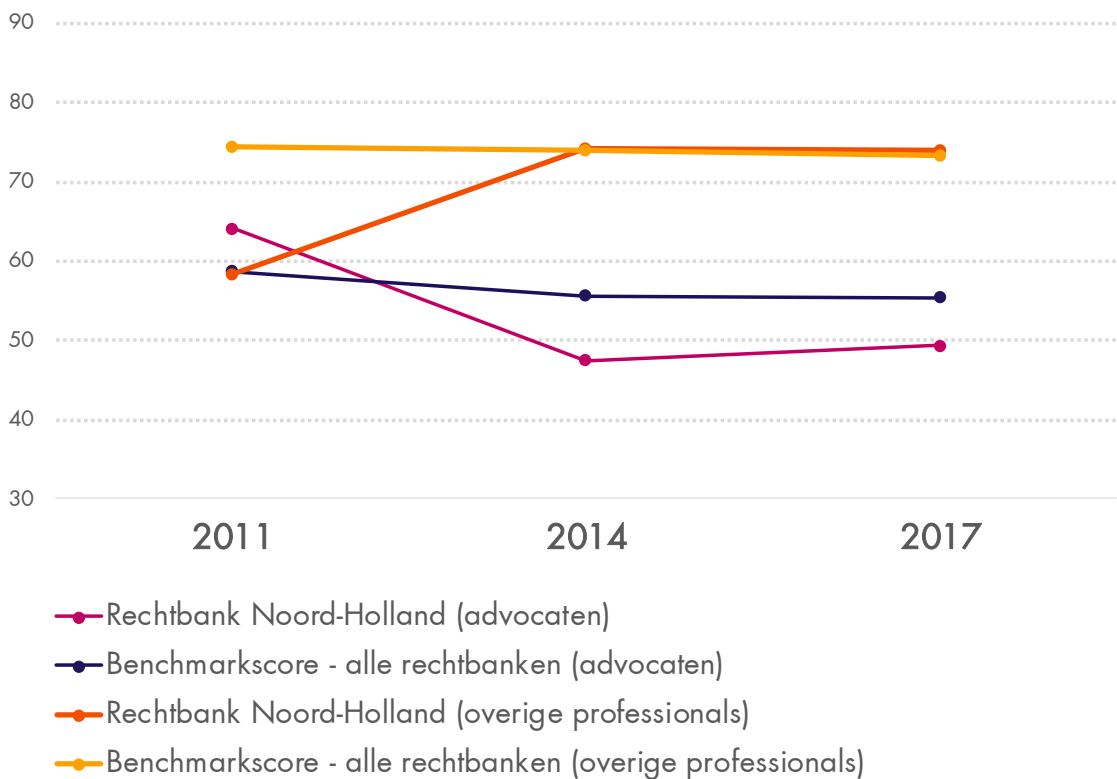
■ % (Zeer) Tevreden ■ % Neutraal ■ % (Zeer) Ontevreden

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 Noord-Holland

De waarderingen van advocaten en de overige professionals over rechtbank Noord-Holland laten van 2011 tot 2014 een tegengestelde richting zien, waarbij de advocaten minder tevreden en de overige professionals meer tevreden zijn geworden. In 2017 zijn de waarderingen ten opzichte van de vorige meting stabiel gebleven. De benchmark van alle rechtbanken is van 2011 en 2017 stabiel gebleven, waarbij de overige professionals een hogere waardering geven dan de advocaten.



4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Noord-Holland

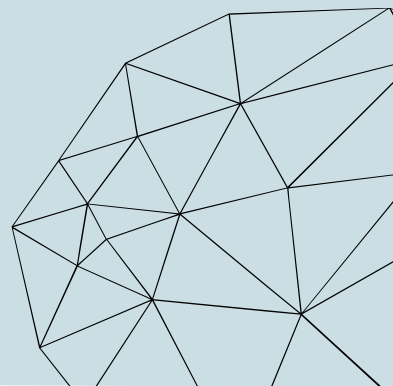
Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

Rechtbank Noord-Holland scoort op algemene waardering en op alle zaaksoorten gelijk aan de benchmark van alle rechtbanken. De professionals zijn vaker tevreden over bestuurs- en belastingzaken in vergelijking met de professionals die te maken hebben met de overige zaaksoorten.

Deelconclusies

- De professionals die te maken hebben met bestuurs- en belastingzaken, zijn bovengemiddeld tevreden over de algemene gang van zaken. Daarnaast is de tevredenheid van de professionals binnen deze zaaksoort lager over de digitale voorzieningen en hoger over rechtspraak.nl, het rechterlijk functioneren en de uitspraak ten opzichte van de tevredenheid van de professionals bij de overige zaaksoorten.
- Professionals zijn in kantonzaken vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht dan bij de benchmark van alle rechtbanken. De score voor digitale voorzieningen in deze zaaksoort is lager dan in de overige zaaksoorten.
- Binnen strafzaken is de tevredenheid over de digitale voorzieningen hoger dan binnen de overige zaaksoorten.
- Binnen de zaaksoort familiezaken is de tevredenheid van de professionals over de doorlooptijd lager dan de tevredenheid van de professionals binnen de overige zaaksoorten.



Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Noord-Holland

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore van alle rechtbanken

De algemene waarderingsscore is voor professionals even hoog bij rechtbank Noord-Holland als bij de benchmark van alle rechtbanken. Dit geldt ook voor de verschillende zaaksoorten. De zaaksoort bestuur- en belasting wordt bovengemiddeld gewaardeerd ten opzichte van de andere zaaksoorten.

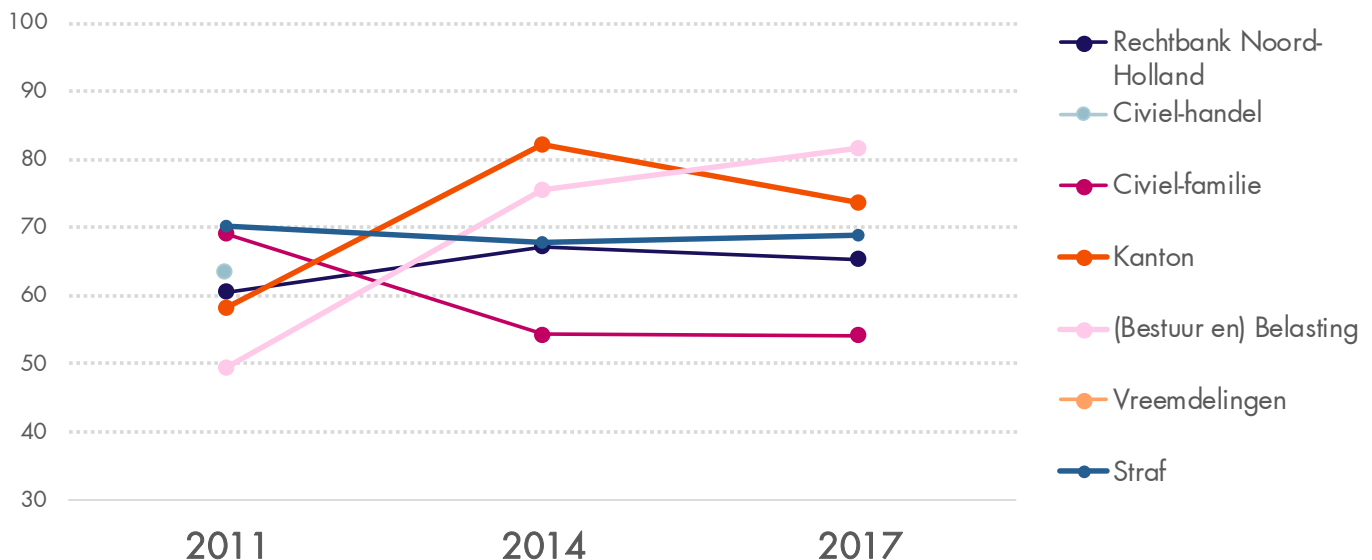
Ontwikkeling waardering in de tijd

De waarderingen voor kantonzaken en bestuurs- en belastingzaken laten een vergelijkbare stijging zien van 2011 tot 2014, terwijl in 2017 de waarderingsscore voor kantonzaken licht daalt. De waarderingen voor de andere zaaksoorten blijven tussen 2014 en 2017 stabiel.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	74	17	9	65	1%	68	205
Civielhandel	58	21	21	37	0%	54	19
Civielfamilie	63	29	8	54	0%	67	24
Kanton	79	16	5	74	0%	71	38
(Bestuur en) Belasting	84	14	2	82	0%	75	49
Vreemdelingen	64	36	0	29	0%	79	14
Straf	75	18	7	69	5%	64	61

■ % (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 Noord-Holland (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

Professionals zijn in kantonzaken vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht dan bij de benchmark van alle rechtbanken.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore voor digitale voorzieningen is fors lager in bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken ten opzichte van de totaalscore. In strafzaken is deze score hoger. Professionals in bestuurs- en belastingzaken zijn vaker tevreden over rechtspraak.nl ten opzichte van de totaalscore.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst bij aankomst gerecht	93			93	0%	93	208
Civielhandel	84	16		84	0%	90	19
Civielfamilie	96	4		96	0%	96	24
Kanton	97			97	0%	92 +	38
(Bestuur en) Belasting	94	6		94	0%	95	49
Vreemdelingen	93	7		93	0%	96	14
Straf	92	8		92	0%	91	64
Administratieve contacten	63			61	1%	59	206
Civielhandel	37	58	5	32	0%	57	19
Civielfamilie	67	33		67	0%	54	24
Kanton	68	32		68	0%	64	38
(Bestuur en) Belasting	69	31		69	0%	70	49
Vreemdelingen	71	14	14	57	0%	78	14
Straf	60	37	3	56	3%	45	62
Digitale voorzieningen	43			14	22%	20	162
Civielhandel	33	40	27	7	21%	11	15
Civielfamilie	33	38	29	5	13%	13	21
Kanton	30	26	44	-15	29%	-8	27
(Bestuur en) Belasting	27	21	52	-24	33%	-27	33
Vreemdelingen	20	50	30	-10	29%	51	10
Straf	68	25	7	61	13%	64	56
Rechtspraak.nl	66			60	18%	62	171
Civielhandel	42	42	16	26	0%	45	19
Civielfamilie	52	43	5	48	13%	58	21
Kanton	71	24	5	66	0%	56	38
(Bestuur en) Belasting	80	18		78	8%	74	45
Vreemdelingen	50	50		50	29%	69	10
Straf	68	24	8	61	41%	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 Noord-Holland (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De professionals die betrokken zijn bij rechtbank Noord-Holland, zijn even vaak (on)tevreden als de benchmark van alle rechtbanken over de ontvangst voor aanvang van de zitting, het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

In bestuurs- en belastingzaken zijn de waarderingsscores voor het rechterlijk functioneren en de uitspraak hoger dan de totaalscore. De waarderingsscore voor de doorlooptijd is lager in familiezaken dan de totaalscore.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst voor aanvang zitting	50	38	11	39	1%	38	206
Civielhandel	37	47	16	21	0%	37	19
Civielfamilie	50	33	17	33	0%	25	24
Kanton	61	34	5	55	0%	45	38
(Bestuur en) Belasting	59	35	6	53	0%	53	49
Vreemdelingen	50	43	7	43	0%	61	14
Straf	42	42	16	26	3%	23	62
Rechterlijk functioneren	85	13	1	82	0%	85	208
Civielhandel	63	32	5	58	0%	77	19
Civielfamilie	71	25	4	67	0%	78	24
Kanton	89	11	0	89	0%	84	38
(Bestuur en) Belasting	94	6	0	94	0%	91	49
Vreemdelingen	64	21	14	50	0%	86	14
Straf	91	8	1	89	0%	88	64
Uitspraak	73	22	5	67	2%	69	203
Civielhandel	59	24	18	41	11%	55	17
Civielfamilie	71	25	4	67	0%	67	24
Kanton	75	19	6	69	5%	62	36
(Bestuur en) Belasting	82	18	0	82	0%	77	49
Vreemdelingen	36	43	21	14	0%	73	14
Straf	78	19	3	75	2%	72	63
Doorlooptijd	36	34	30	6	2%	17	203
Civielhandel	26	21	53	-26	0%	5	19
Civielfamilie	25	25	50	-25	0%	-10	24
Kanton	50	24	26	24	0%	35	38
(Bestuur en) Belasting	37	33	31	6	0%	21	49
Vreemdelingen	71	21	7	64	0%	59	14
Straf	25	54	20	5	8%	14	59

■ % [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 Noord-Holland

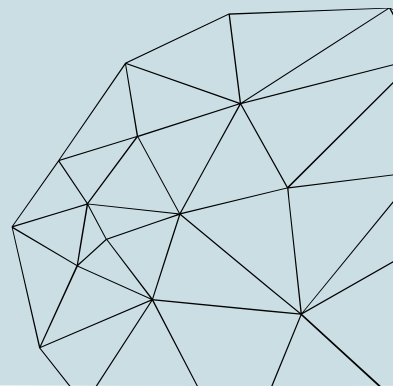
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Noord-Holland

Overkoepelende conclusie

De algemene waarderingscore voor rechtbank Noord-Holland ligt bij rechtzoekenden hoger dan bij professionals. Ook binnen familiezaken, bestuurs- en belastingzaken en strafzaken zijn rechtzoekenden positiever dan professionals.

Deelconclusies

- De algemene waarderingscore voor rechtbank Noord-Holland stijgt bij rechtzoekenden en professionals tussen 2011 en 2014. De waarderingscore lijkt in 2017 toe te nemen voor rechtzoekenden en af te nemen voor professionals.
- Sterke punten en verbeterpunten worden op de volgende manier bepaald: we combineren de waarderingscore van een aspect met de invloed die het aspect heeft op de algehele waardering van het gerecht (zie prioriteitenmatrix). Een sterk punt wordt goed gewaardeerd en heeft veel impact op de algemene waardering.
- Zowel voor rechtzoekenden als professionals komen aspecten die horen bij het rechterlijk functioneren naar voren als sterke punten in alle zaaksoorten. Voor rechtzoekenden in strafzaken zijn dit aspecten die horen bij de uitspraak.
- Verbeterpunten zitten volgens zowel de rechtzoekenden als de professionals in de doorlooptijd. Daarnaast is er volgens de rechtzoekenden vaak nog ruimte voor verbetering in de mogelijkheden voor privacy en volgens de professionals in de flexibiliteit bij het maken van afspraken.



Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Noord-Holland

De algemene waarderingsscore voor rechtbank Noord-Holland is significant hoger bij rechtzoekenden (90) dan bij professionals (65). Daarnaast zijn professionals kritischer als het gaat om familiezaken, bestuurs- en belastingzaken en strafzaken.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Algemene waardering	90	65
Civiel-handel	92	
Civiel-familie	85	54
Kanton	84	74
(Bestuur en) Belasting	100	82
Vreemdelingen		
Straf	93	69

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 Noord-Holland

Pluspunten

Bij zowel de rechtzoekenden als de professionals komt vooral het rechterlijk functioneren als sterk punt van rechtbank Noord-Holland naar voren. De rechtzoekenden voelen zich serieus genomen door de rechter en hebben het gevoel dat de rechter luistert. Ook de omgang van de rechter met de rechtzoekenden komt positief naar voren. Voor de rechtzoekenden zijn ook aspecten die horen bij de uitspraak een pluspunt. Voor de professionals komen in de meeste zaaksoorten juist de omgang van de rechter met de professional en de rechtzoekenden en/of de verdachte naar voren.

Verbeterpunten

De doorlooptijd is vooral een verbeterpunt, volgens zowel de rechtzoekenden als de professionals. Rechtzoekenden noemen daarnaast vaak de privacy(ruimtes) en professionals juist de flexibiliteit bij het maken van afspraken als verbeterpunten.

Pluspunten

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

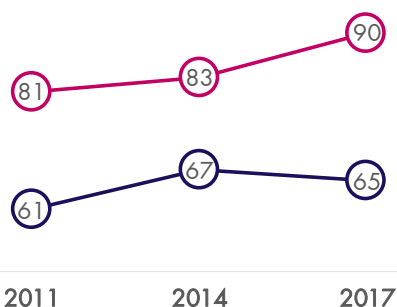
Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	1. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	n.v.t.
Civiel-familie	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
Kanton	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
(Bestuur en) Belasting	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)

Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Noord-Holland

In de waarderingen van rechtzoekenden is een (licht) stijgende trend zichtbaar. Deze stijgende trend zie je het sterkst terug in bestuurs- en belastingzaken en strafzaken. De waarderingen van de respondenten binnen kantonzaken tonen een grillig verloop, voornamelijk bij de professionals. Binnen strafzaken wordt het verschil in waardering tussen rechtzoekenden en professionals steeds groter.

Totaal

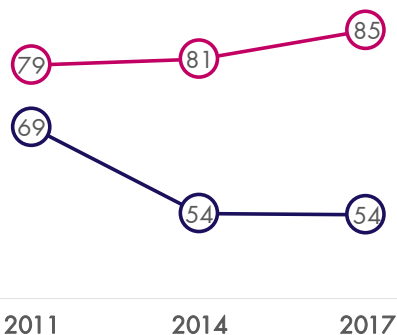


Civiel-handel

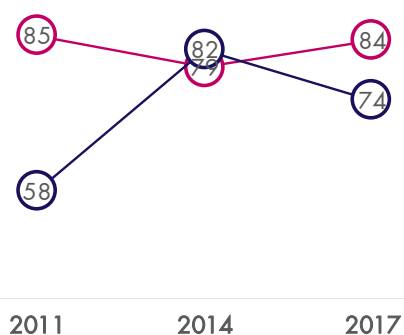
Te weinig waarnemingen in 2017



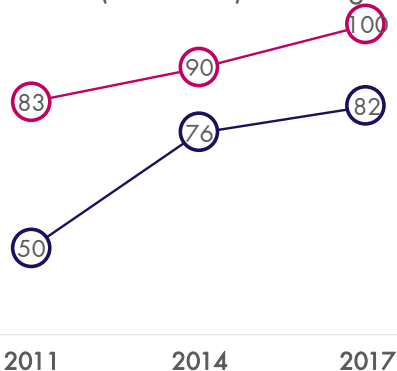
Civiel-familie



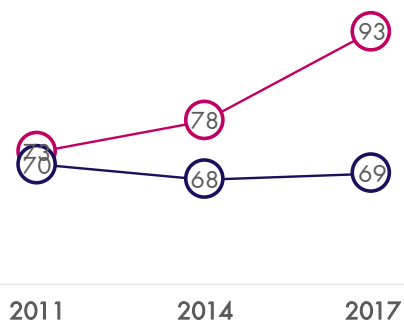
Kanton



(Bestuur en) Belasting



Straf





Bijlagen

Tekstanalyse*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (31%), de communicatie en informatie (16%) en de organisatie en gang van zaken (31%) zijn de 3 onderwerpen waarover de meeste opmerkingen worden gemaakt. De administratie en het contact met het gerecht noemen de rechtzoekenden relatief het minst vaak als reden voor (on)tevredenheid (1%).

Vergelijking met benchmark van alle rechtbanken

De tekstanalyse laat zien dat er bij rechtbank Noord-Holland vergelijkbare onderwerpen ter sprake komen als de benchmark van alle rechtbanken, maar dat er meer opmerkingen worden gemaakt over de bejegening door de rechter (31% versus 24%), de organisatie en gang van zaken (16% versus 8%) en het verloop van de zaak/zitting (12% versus 7%).



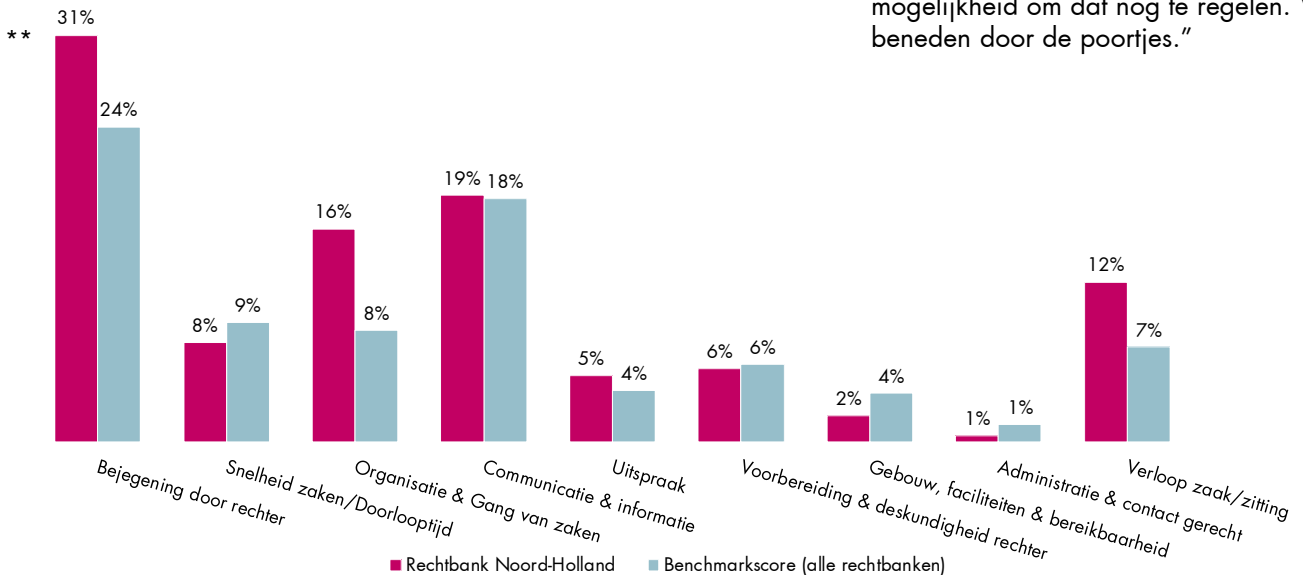
Goed georganiseerd."



De rechter en de officier namen het verhaal serieus."



Als iets nog niet rond is, krijg ik de mogelijkheid om dat nog te regelen. Vlot beneden door de poortjes."



Serieuze zaak, op rolletjes verlopen."



Alles is netjes en vlot geregeld."



Over alles tevreden, behalve over de duur van de procedure."

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

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

Tekstanalyse*: spontane toelichting professionals op waardering

Algemeen beeld

Over de bejegening door de rechter (30%), de voorbereiding en deskundigheid van de rechter (28%) en de communicatie en informatie (36%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. Het gebouw, de faciliteiten en de bereikbaarheid noemen professionals het minst vaak (5%).

Vergelijking met benchmark van alle rechtbanken

De tekstanalyse laat zien dat er onderwerpen ter sprake komen die overeenkomen met de benchmark van alle rechtbanken. De top 3 is qua onderwerpen gelijk, al komen de meeste onderwerpen bij rechtbank Noord-Holland nog vaker ter sprake dan we in de benchmark van alle rechtbanken zien.



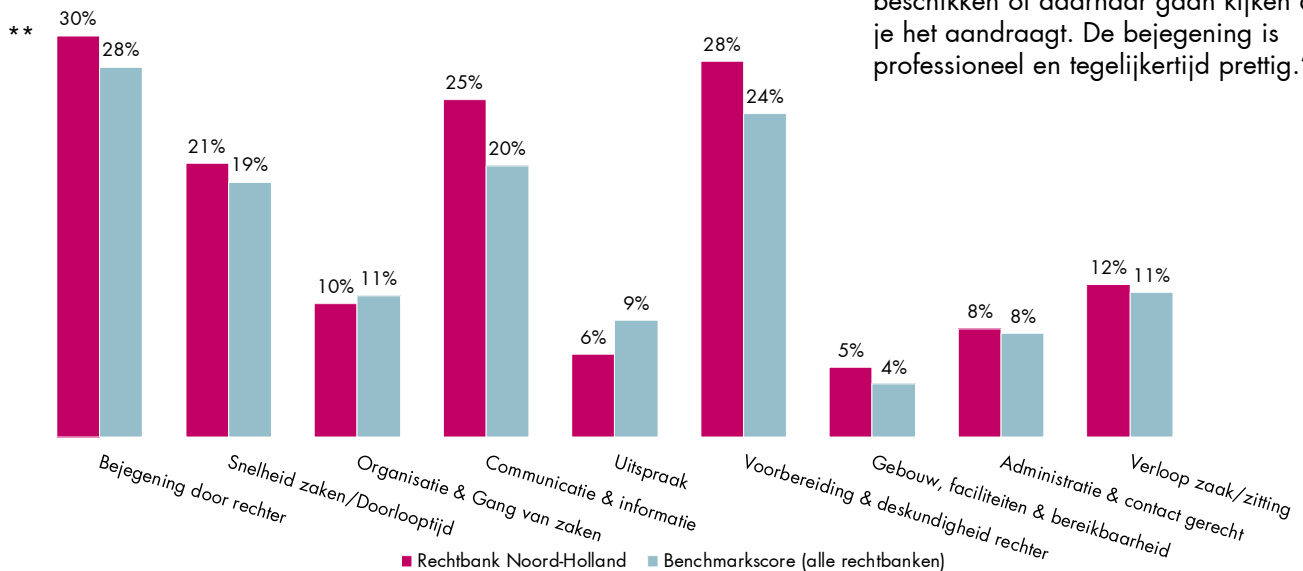
De doorlooptijd van de (met name vrije) zaken is veel te lang. Dossiers liggen regelmatig jaren (3 tot 5 jaar) op de plank, voordat een inhoudelijke zitting wordt gepland. Informatie over het hoe of waarom wordt niet verstrekt. Uitloop van zittingen (en daardoor lange wachttijden) is geen uitzondering maar routine."



Scherpte, deskundigheid en voorbereiding van/door de rechters. Neutraliteit naar partijen."



Ik heb het idee dat de rechters de zaken goed hebben voorbereid en over voldoende specifieke inhoudelijke kennis beschikken of daarnaar gaan kijken als je het aandraagt. De bejegening is professioneel en tegelijkertijd prettig."



Het contact met de rechters en de andere medewerkers bij de rechtbank is prettig. Er is ruimte voor overleg indien nodig. De kennis van zaken is goed. Het enige nadeel is dat de zittingen vaak enorm uitlopen."



Over het algemeen een goede bejegening, deskundige rechters en goede en behulpzame bodes."



Correcte bejegening van alle procespartijen. Onpartijdige opstelling. Goede voorzieningen in het gebouw."

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

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

Tekstanalyse*: spontane thema's vergeleken

De tekstanalyse laat zien dat rechtzoekenden het meest opmerkingen maken over de bejegening door de rechter (31%). Rechtzoekenden maken vaker opmerkingen over de organisatie en gang van zaken dan professionals (16% versus 10%). Professionals maken anderzijds veel vaker opmerkingen over de snelheid van zaken/doorlooptijd (21% versus 8%), de voorbereiding en deskundigheid van de rechter (28% versus 6%) en de administratie en contact met het gerecht (8% versus 1%).



Bij deze rechter heb ik het gevoel dat ik beter gehoord ben dan bij de vorige rechter. De vorige rechter luisterde niet naar mijn verhaal."

Rechtzoekende



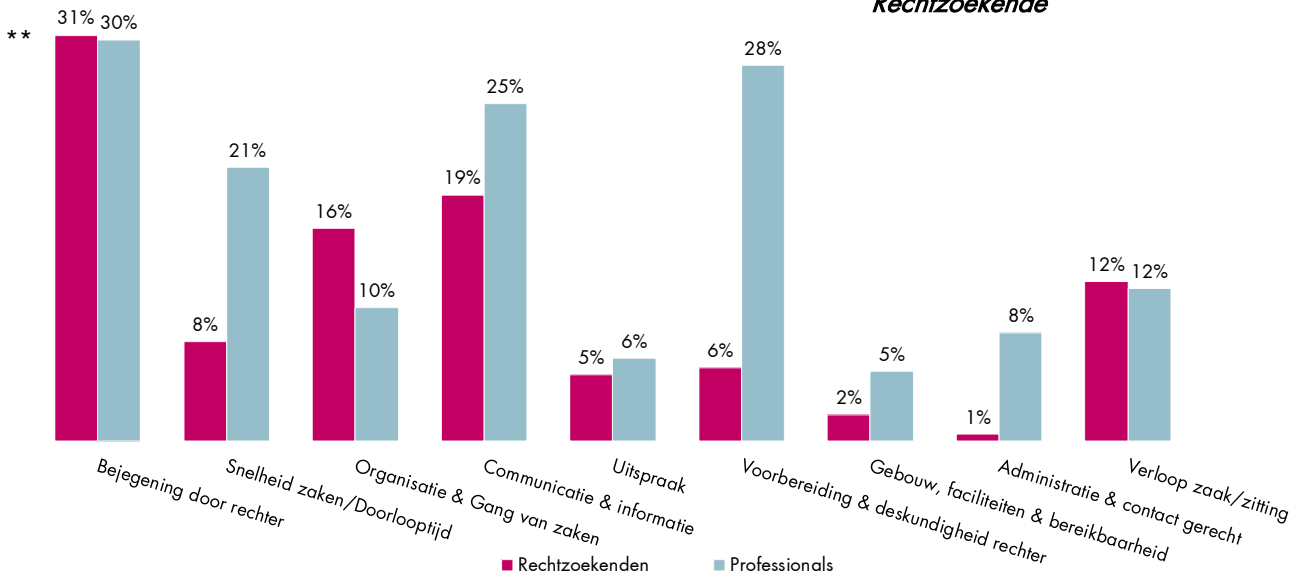
We kwamen binnen en alles was duidelijk en werd geregeld."

Rechtzoekende



De rechter kijkt meer naar de bewijslast en niet zomaar naar een theater van de tegenpartij."

Rechtzoekende



Het duurt echt veel en veel te lang; veelal het idee dat het schrijven van een uitspraak belangrijker is dan de inhoud. Te vaak sturen op een schikking terwijl advocaten dat echt zelf wel proberen."

Professional



Goed bereikbare griffie, prettig contact met medewerkers."

Professional



Inhoudelijk is het goed, qua voorzieningen (onder andere ten aanzien van de opvang van de slachtoffers) kan het een stuk beter. Ook is het maken van afspraken over logistiek verloopt moeizaam."

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.