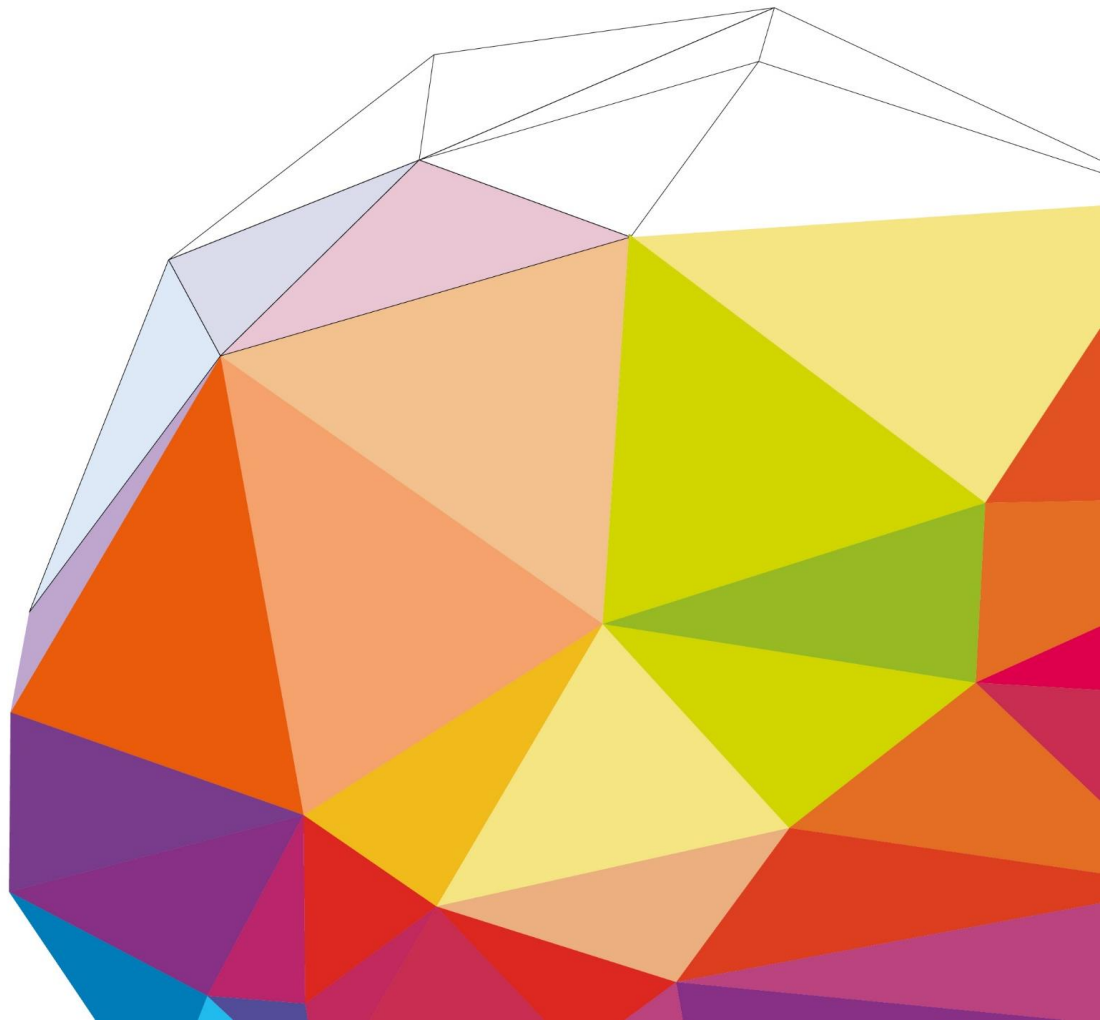


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Noord-Nederland

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden

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

Deel B Waardering professionals

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

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
10 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
14 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni



Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

Vragenlijst

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

Invulduur
9 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 22 mei

Vragenlijst

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

Invulduur
12 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 16 mei

Steekproef & respons



Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

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

Respons

Landelijk: 3406
Dit gerecht: 223

Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

Straf, kanton*

Respons

Landelijk: 217
Dit gerecht: 11



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: 225

Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

Zaaksoort

Insolventie

Respons

Landelijk: 190
Dit gerecht: 14

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.

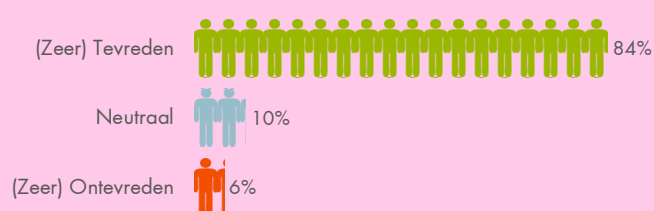
Presentatie van klantwaardering

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.

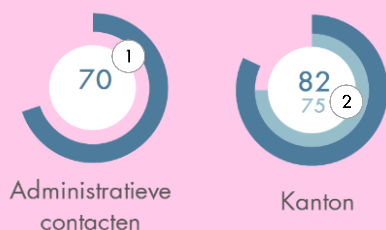
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

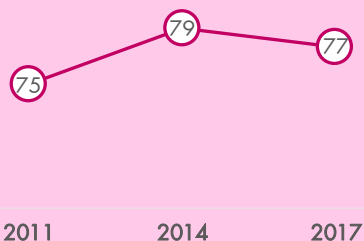
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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
Openingsstijden 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	5 157
Behandeling door bode(s)	98		98 *	2%	96	154

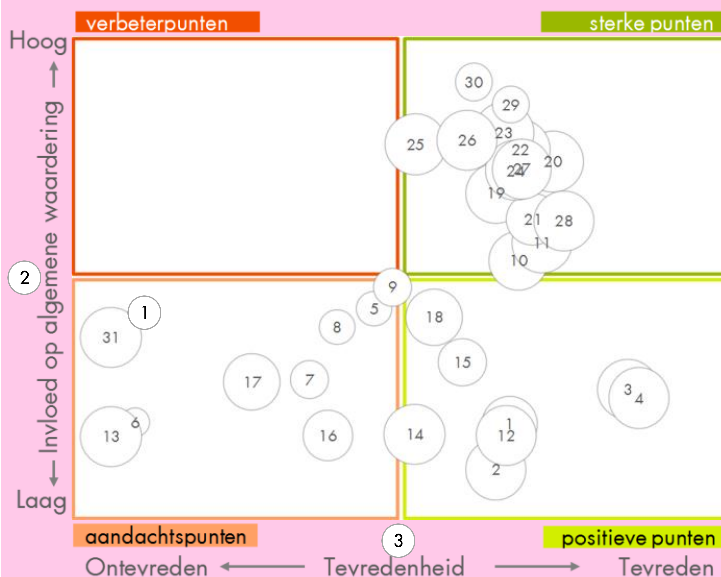
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

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-Nederland

Overkoepelende conclusie

Rechtbank Noord-Nederland wordt zeer goed gewaardeerd door de rechtzoekenden. De professionals zijn kritischer dan de rechtzoekenden. Bij de professionals is er een dalende trend zichtbaar in de algemene waardering sinds 2011. Beide doelgroepen zijn met name tevreden over het rechterlijk functioneren.

Introductie op de overkoepelende conclusies

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

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

Algemene waarderingsscore rechtzoekende hoog en stijgend

De algehele waarderingsscore van de rechtzoekenden is goed en laat een stijgende trend zien. Daarnaast ligt deze in lijn met de benchmark van alle rechtbanken. De algehele waarderingsscore van professionals ligt wat lager, doch wel in lijn met het landelijk beeld. Bij de professionals is er een dalende trend zichtbaar sinds 2011.

Rechtzoekenden en professionals tevreden over het rechterlijk functioneren

Zowel rechtzoekenden als professionals zijn met name tevreden over het rechterlijk functioneren. Alle aspecten van dit thema worden positief beoordeeld. Zo voelen rechtzoekenden zich serieus genomen door de rechter, begrijpen de zitting en waarderen de omgang van de rechter met de rechtzoekenden. Ook professionals voelen zich serieus genomen en zijn tevreden over de omgang van de rechter met de professional en de verdachte.

Rechtzoekenden positief over de thema's uitspraak en uitleg gerecht

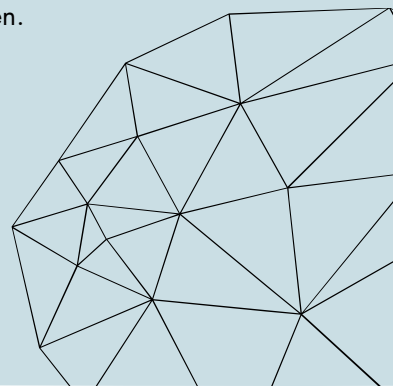
De rechtzoekenden zijn ook zeer tevreden over de uitspraak. Met name de begrijpelijkheid van de beslissing wordt hoog beoordeeld. Ook over de uitleg van het gerecht over het verloop van de zitting en het verdere verloop van de zaak zijn de rechtzoekenden tevreden.

Meningen onder professionals verdeeld over de uitspraak: uitleg en bestendige jurisprudentie

De meningen over het thema uitspraak zijn onder de groep professionals verdeeld. En vooral: de impact op de algehele tevredenheid is heel groot. Daarmee is er op dit thema wat betreft de tevredenheid van de professionals nog veel winst te behalen. Het gaat vooral om de uitleg van de rechter over de beslissing en de uitspraak passend in bestendige jurisprudentie.

Onvrede over doorlooptijden

De doorlooptijd van de volledige procedure is volgens de rechtzoekenden en de professionals een aandachtspunt. Onder de professionals is hier meer onvrede over dan in 2014. Voor de rechtzoekenden geldt dat zij rechtbank Noord-Nederland hierop lager waarderen dan de professionals die te maken hebben met de andere rechtbanken.



Waardering voor rechtbank Noord-Nederland

Overkoepelende conclusie (vervolg)

De aandachtspunten die beide groepen aangeven, zijn de doorlooptijd en de administratieve contacten en specifiek wat de professionals betreft de uitleg bij de uitspraak.

Meningen verdeeld over administratieve contacten

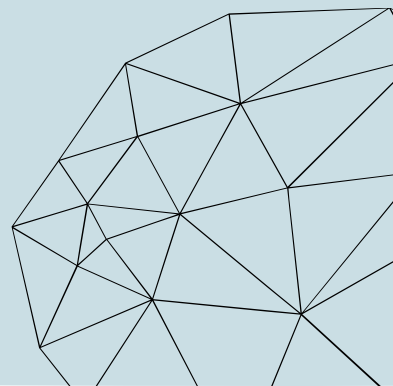
Binnen het thema administratieve contacten zijn er bij beide doelgroepen verschillende aspecten waarover de meningen verdeeld zijn. De rechtzoekenden zijn vooral kritisch over de mate waarin rekening wordt gehouden met hun agenda. Ook de mogelijkheden om via e-mail contact te hebben met de rechtbank worden als beperkt ervaren.

De professionals zijn met name kritisch over de flexibiliteit bij het maken van afspraken, maar ook wat betreft het nakomen van afspraken zijn er wisselende ervaringen.

Beide groepen ervaren ruimte voor verbetering in de – praktische – informatievoorziening vooraf over wijzigingen in plaats en/of tijd van de zitting.

Advocaten kritischer dan overige professionals

Zowel in hun algemene waardering over rechtbank Noord-Nederland als over het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd zijn de advocaten kritischer dan het gemiddelde van alle professionals.



Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Noord-Nederland

Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden zijn met name tevreden in bestuurs- en belastingzaken, meer ook dan in 2014. Binnen deze zaaksoort zijn rechtzoekenden bovendien meer tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken.

Onder professionals wijkt geen van de zaaksoorten af van het gemiddelde op de algemene waardering. Ook niet ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken. Op themaniveau zijn er wel een aantal zaaksoorten die er positief dan wel negatief uitspringen.

Rechtzoekenden met name tevreden in bestuurs- en belastingzaken

De rechtzoekenden zijn met name tevreden in bestuurs- en belastingzaken. Deze rechtzoekenden zijn met name vaker tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting en het rechterlijk functioneren dan gemiddeld. De waardering onder de rechtzoekenden in bestuurs- en belastingzaken ligt daarnaast ook hoger dan de benchmark van alle rechtbanken.

Professionals in familiezaken kritisch

Ondanks een gelijke algemene waardering zijn de professionals in familiezaken minder vaak tevreden over de administratieve contacten, de ontvangst voor aanvang van de zitting, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd dan gemiddeld.

Bij de thema's waarvoor extra aandacht nodig is, zien we verschillen tussen zaaksoorten

Binnen het thema doorlooptijd geven de professionals binnen kantonzaken een hogere waardering dan gemiddeld – hoewel nog steeds een belangrijk verbeterpunt –, en de professionals die te maken hebben met familiezaken juist een lagere waardering dan gemiddeld.

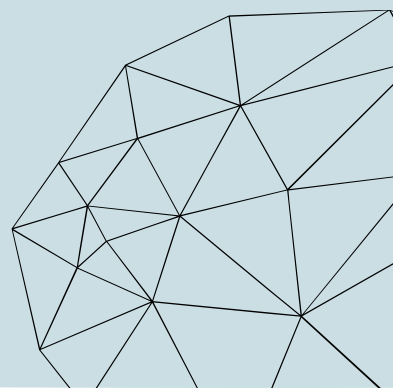
Binnen het thema administratieve contacten geven de rechtzoekenden binnen strafzaken een lagere waardering dan gemiddeld. Professionals die te maken hebben met familiezaken, geven juist een lagere waardering dan gemiddeld. Binnen het thema uitspraak zijn er geen zaaksoorten die er positief dan wel negatief uitspringen.

De trend in de waardering van rechtzoekenden in zaaksoorten toont een wisselend beeld

De waardering van de rechtzoekenden in bestuurs- belastingzaken en strafzaken stijgt ten opzichte van 2014. De waardering van de rechtzoekenden in familiezaken daalt en de waardering van de rechtzoekenden in familie-, handels- en kantonzaken blijft stabiel.

De waardering van professionals laat een dalende trendlijn zien voor de meeste zaaksoorten

Voor de professionals geldt dat de tevredenheid over rechtbank Noord-Nederland in de meeste zaaksoorten een dalende lijn laat zien. Alleen de tevredenheid van de professionals die betrokken zijn bij bestuurs- en belastingzaken stijgt. De tevredenheid van de professionals in handelszaken is stabiel ten opzichte van 2014.



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

Voor rechtbank Noord-Nederland is het van belang de hoge waardering van de rechtzoekenden vast te houden. De focus zal daarvoor moeten liggen op het vasthouden van de goede score bij de elementen die het meest bepalend zijn voor de algemene waardering: het rechterlijk functioneren en de uitspraak.

Verder is het belangrijk de dalende trend in waardering onder de professionals te keren. Er zal met name gewerkt moeten worden aan de uitleg bij de uitspraak, de doorlooptijden en de administratieve contacten.

Blijf investeren in het rechterlijk functioneren

Wat betreft de beide doelgroepen is het rechterlijk functioneren – samen met de uitspraak – het meest bepalend voor de algehele waardering. Het is heel belangrijk dat de tevredenheid hierover hoog blijft. Zorg daarom voor een blijvende aandacht voor het rechterlijk functioneren, zowel voor de menselijke kant als de inhoudelijke kant.

Verbeter de uitleg bij de beslissing en werk aan consistentie in de uitspraak

Goede uitleg bij de beslissing helpt de professionals bij de verdere afhandeling van de zaak met hun cliënten. Door aan dit punt te werken, helpt de rechtbank de professionals hun cliënten beter te helpen. Ga indien nodig het gesprek aan met de professionals om scherper te krijgen waarin de uitleg tekortschiet. In lijn hiermee ligt dat de professionals verwachten dat beslissingen passen binnen de bestendige jurisprudentie. Met name de professionals in handels-, familie- en kantonzaken geven aan dat zij graag zouden zien dat de uitspraak aansluit bij de bestendige jurisprudentie. De uitspraak wijkt naar hun mening regelmatig af van de uitspraak die gedaan is in eerdere en vergelijkbare zaken.

Zorg daarom voor een duidelijk besef van de invloed die de tevredenheid over de uitspraak heeft op de algehele beleving van het gerecht.

Draag zorg snellere procedures vanuit een focus op onzekerheidsreductie voor rechtzoekenden

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Onderzoek – samen met andere gerechten – welke mogelijkheden er zijn om onderdelen van het werk slimmer of sneller uit te voeren. Alles vanuit de gedachte dat de rechtzoekenden in een onzekere situatie zitten en zo snel mogelijk duidelijkheid willen. Zowel de professionals als de rechtspraak kunnen daar een positieve bijdrage aan leveren. Winst is onder andere te behalen in het versnellen van de termijn tot de zitting.

Verbeter informatievoorziening en flexibiliteit in contactmogelijkheden

In navolging op de doorlooptijden: zorg voor tijdige en regelmatige updates over zittingen en wijzigingen daaromtrent. Denk aan bijvoorbeeld het openbaar maken van langeretermijnplanningen.

Rechtzoekenden (met name in bestuurs- en belastingzaken) zien bovendien graag dat de rechtbank beter bereikbaar is via e-mail. Bijvoorbeeld als het gaat om vragen over het uitstellen van een zittingsdatum of het aanleveren van stukken.

Houd waar mogelijk bij het inplannen rekening met de agenda's van rechtzoekenden en professionals. Meer flexibiliteit bij het inplannen van afspraken is volgens zowel rechtzoekenden als professionals gewenst. Borg in elk geval ook het nakomen van afspraken. Wanneer de mogelijkheden beperkt zijn, zorg dan voor een duidelijke uitleg om zo begrip te creëren.





Deel A
Waardering rechtzoekenden

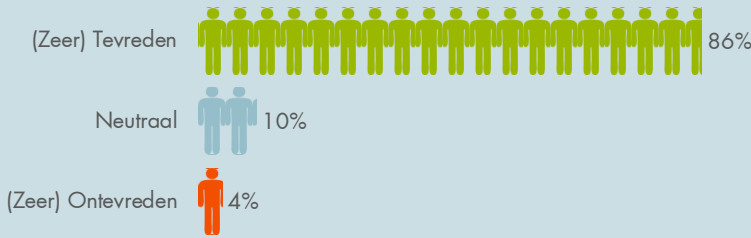
1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Nederland

Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Noord-Nederland 2017



Rechtzoekenden

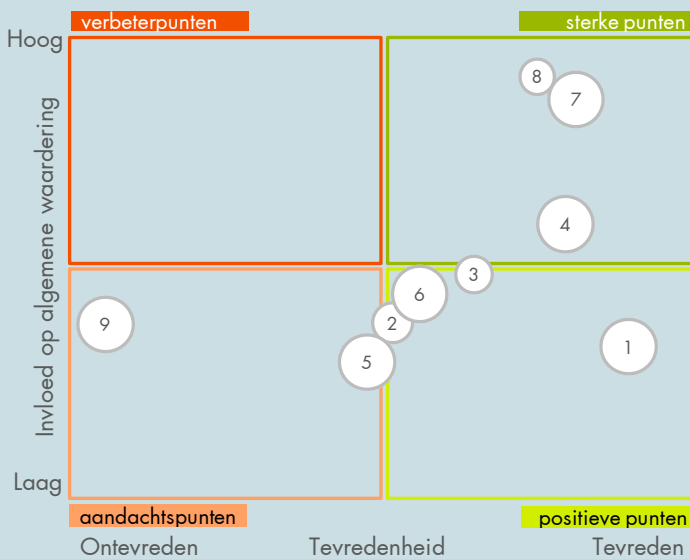
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=223)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=118)
- 3 Rechtspraak.nl (n=102)
- 4 Uitleg van gerecht (n=222)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=223)
- 6 Administratieve contacten (n=220)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=223)
- 8 Uitspraak (n=97)
- 9 Doorlooptijd (n=220)

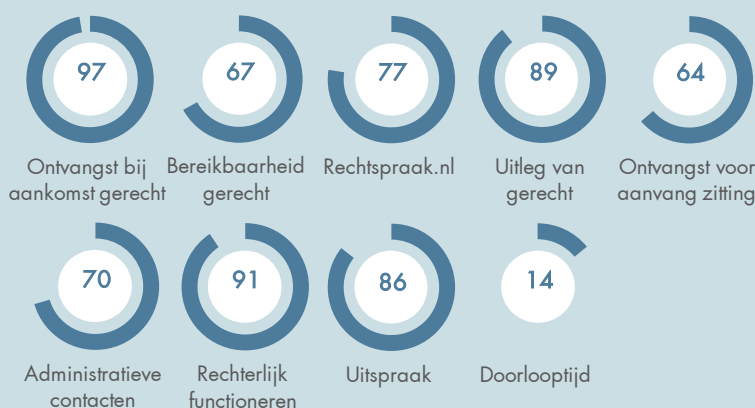
Pluspunten op aspectniveau

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

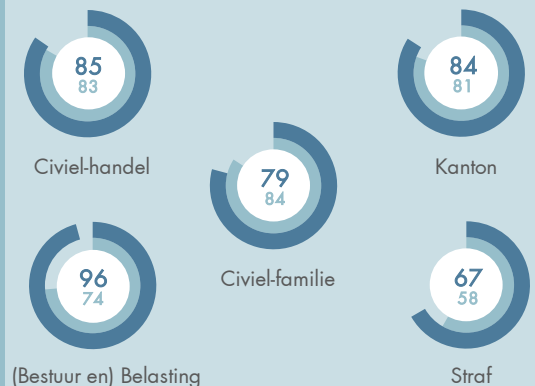
Verbeterpunten op aspectniveau

1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)
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.

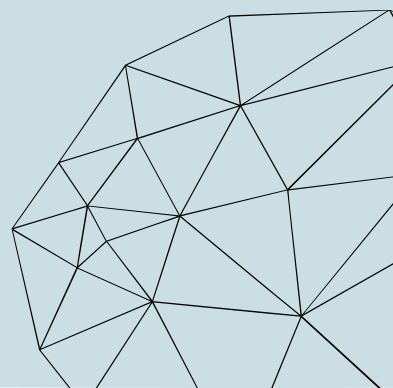
Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Nederland

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. Door de hoge waardering van de rechtzoekenden zijn er geen prioritaire verbeterpunten voor rechtbank Noord-Nederland. Wel zijn er aandachtspunten waaraan gewerkt kan worden: de doorlooptijd van de procedure en het rekening te houden met de agenda's van de rechtzoekenden.

Deelconclusies

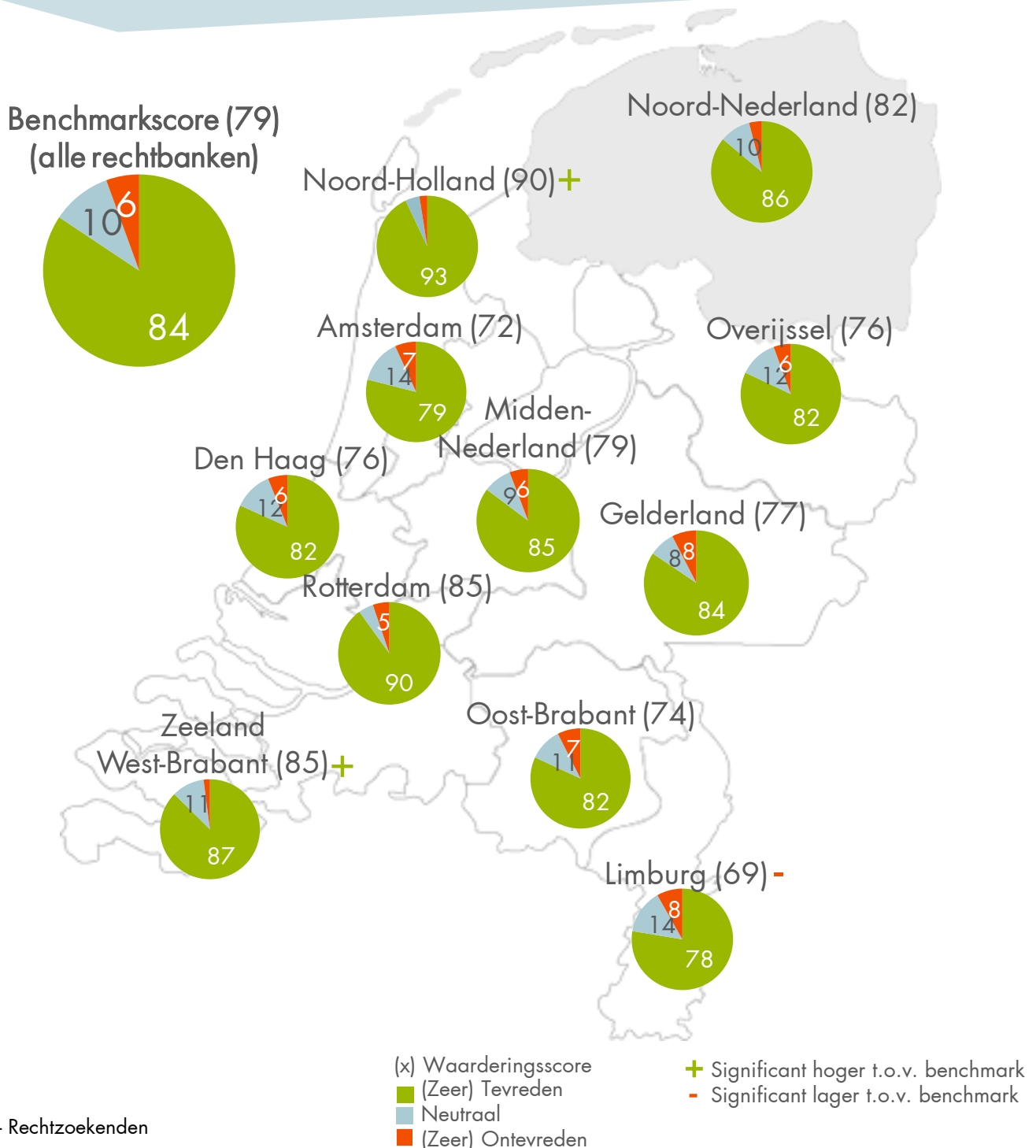
- 👉 Op de algehele waardering scoort rechtbank Noord-Nederland met 82 zeer goed. Dit geldt ook voor de tevredenheid over de meeste aspecten, met enkele uitschieters. Scores lopen uiteen van 98 (behandeling door de bodes) tot 14 (doorlooptijd van de volledige procedure).
- 👉 De algehele waardering voor rechtbank Noord-Nederland (82) ligt in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (79).
- 👉 De rechtzoekenden zijn vooral tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, de uitleg van het gerecht en het rechterlijk functioneren. Vooral de behandeling door de medewerkers en bodes bij aankomst en de begrijpelijkheid van de zitting scoren goed. De ontvangst bij het gerecht is echter minder bepalend voor de algemene waardering dan de andere 2 thema's.
- 👉 Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken valt op dat rechtzoekenden binnen rechtbank Noord-Nederland minder tevreden zijn over de tijdige start van de zitting, de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda en de doorlooptijd van de volledige procedure.
- 👉 De tevredenheid over de openingstijden is gedaald ten opzichte van eerdere metingen.
- 👉 Spontaan genoemde verbeterpunten gaan met name over de informatievoorziening voor de zitting, de doorlooptijd van de totale procedure, de wachttijd voor de zitting en de mate waarin rechters luisteren en oprechte betrokkenheid tonen.



Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Nederland algemeen

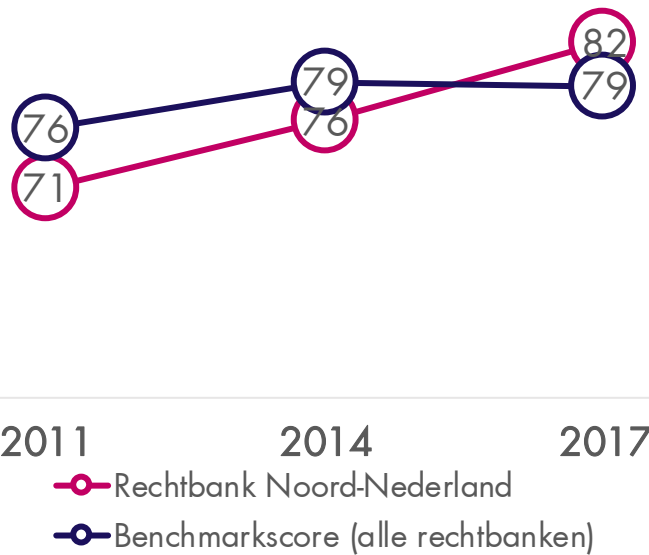
De waarderingsscore voor rechtbank Noord-Nederland ligt met 82 in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (79). De overgrote meerderheid (86%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij rechtbank Noord-Nederland. Slechts 4% is (zeer) ontevreden.

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



Trend waardering rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Nederland

Rechtbank Noord-Nederland kent een stijgende lijn in de waarderingsscore. Ten opzichte van 2014 is er geen significante stijging, maar wel ten opzichte van 2011. De gemiddelde waarderingsscore van alle rechtbanken is stabiel door de jaren heen. De waardering voor rechtbank Noord-Nederland is vergelijkbaar met de waardering voor de andere rechtbanken.



Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Noord-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.



Ik heb een tijd geleden een klacht ingediend, deze is zeer serieus opgepakt en men heeft hier iets mee gedaan. Hier ben ik erg blij mee. De tijd die men uittrekt voor een zaak ondanks dat het superdruk is."



Tevreden vanwege de totale opsomming van ontvangst, de behandeling en het inlevingsvermogen."



Vandaag was een goede dag, want er werd goed geluisterd."



De afhandeling duurde veel te lang. Afspraken werden niet nagekomen."



Sommige rechters hebben je al veroordeeld voor aanvang van de zitting."



De zaak loopt te lang en er wordt niet serieus gekeken naar een oplossing."

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

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

Rechtzoekenden zijn vaker tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht (specifiek over de entree, ruimte en bewegwijzering en de behandeling door de bodes), de faciliteiten tijdens het wachten, de informatie vooraf over de zaak, de mate waarin de rechter de rechtzoekenden serieus neemt, het inlevingsvermogen van de rechter en de begrijpelijkheid van de zitting. De tijdige start van de zitting, de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda en de doorlooptijd worden minder goed beoordeeld dan de benchmark van alle rechtbanken.

Ontwikkeling waardering in de tijd

De rechtzoekenden zijn minder te spreken over de openingstijden dan in 2014.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	86	10	4	82	0%	79	223
Ontvangst bij aankomst gerecht	97			97 *	0%	94 +	223
Openingstijden gerechtsgebouw	76	24		76 ↘	7%	80	207
Entree, ruimte en bewegwijzering	91	5	4	86	0%	78 +	222
Behandeling door medewerkers	95			94	0%	92	222
Behandeling door bode(s)	98			98 *	0%	95 +	222
Bereikbaarheid gerecht	73	21	6	67 *	47%	61	118
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	77	18	5	72	49%	63	113
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	51	36	13	39	64%	35	80
Rechtspraak.nl	78	21		77 *	54%	71	102
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	68	25	6	62 *	57%	60	95
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	76	22		74 *	59%	69	92
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	86	10	4	82 *	55%	75	101
Uitleg van gerecht	91	8		89 *	0%	90	222
Uitleg verloop zitting	87	12		85 ↗	3%	83	217
Uitleg verdere verloop zaak	85	14		84	4%	85	213
Ontvangst voor aanvang zitting	68	27	4	64 *	0%	58	223
Faciliteiten tijdens wachten	82	16		80 ↗	0%	70 +	223
Privacy(ruimtes)	54	33	13	41	5%	32	211
Tijdige start zitting	63	22	15	48	0%	59 -	223
Administratieve contacten	73	24		70 *	1%	69	220
Informatievoorziening voor zitting	68	25	7	61 *	36%	68	142
Informatievoorziening tijdens het wachten	64	23	13	51 *	35%	55	144
Rekening gehouden met uw agenda	49	38	13	36 *	11%	45 -	199
Informatie vooraf over zaak	86	6	7	79 ↗	9%	70 +	202
Rechterlijk functioneren	93	5		91 *	0%	88	223
Vorbereiding rechter	87	9	5	82	3%	78	216
Omgang rechter met rechtzoekende	95	3		92	0%	90	222
Omgang rechter met professional	90	8		88	29%	89	158
Rechter luistert naar standpunten	89	7	4	85	1%	85	220
Rechter neemt u serieus	92	5		89 *	0%	84 +	222
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	90	6	4	86	2%	85	218
Inlevingsvermogen rechter	87	8	6	81 ↗	2%	75 +	218
Onpartijdigheid rechter	83	13	4	80	6%	78	210
Deskundigheid rechter	86	12		84	4%	83	214
Begrijpelijkheid zitting	94	4		92	0%	87 +	222
Uitspraak	89	8	3	86 *	3%	84	97
Uitleg rechter over beslissing	81	13	5	76	3%	80	97
Begrijpelijkheid beslissing	88	10		86	3%	80	97
Doorlooptijd	42	30	28	14 *	1%	25 -	220
Doorlooptijd volledige procedure	42	30	28	14	1%	25 -	220

■ % (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

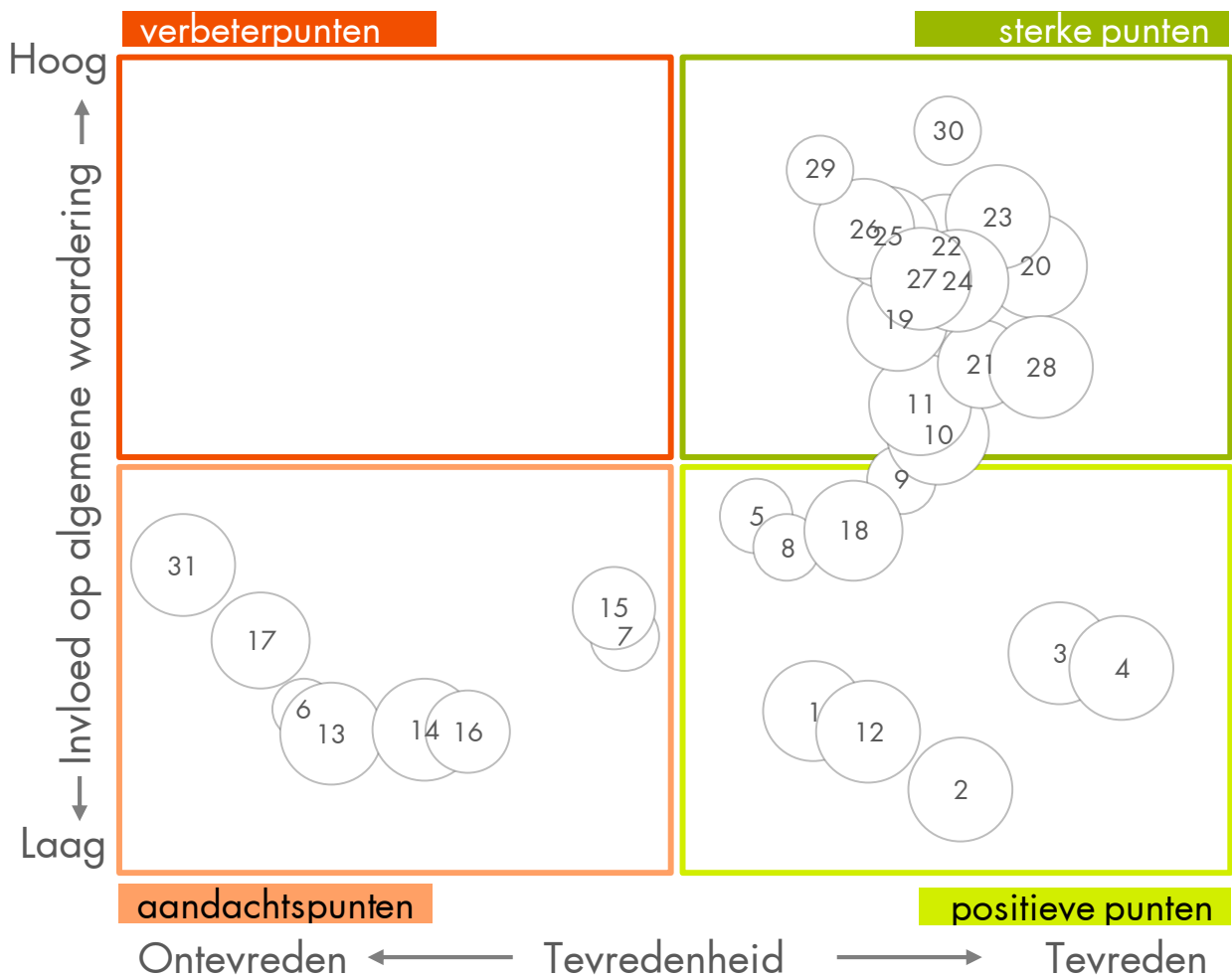
Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Nederland

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat geen prioritaire verbeterpunten zien, er zijn echter wel aandachtspunten. Het belangrijkste aandachtspunt is de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31), zeker aangezien andere rechtbanken net wat hoger hierop scoren. Overige aandachtspunten: de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda's van de rechtzoekenden (punt 17), de informatievoorziening voor de zitting (punt 15) en de vindbaarheid van informatie op rechtspraak.nl (punt 7).

Sterke punten

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



- | | | | | | |
|----|--|----|---|----|--|
| 1 | Openingstijden gerechtsgebouw (n=207) | 12 | Faciliteiten tijdens wachten (n=223) | 23 | Rechter neemt u serieus (n=222) |
| 2 | Entree, ruimte en bewegwijzering (n=222) | 13 | Privacy(ruimtes) (n=211) | 24 | Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=218) |
| 3 | Behandeling door medewerkers (n=222) | 14 | Tijdige start zitting (n=223) | 25 | Inlevingsvermogen rechter (n=218) |
| 4 | Behandeling door bode(s) (n=222) | 15 | Informatievoorziening voor zitting (n=142) | 26 | Onpartijdigheid rechter (n=210) |
| 5 | Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=113) | 16 | Informatievoorziening tijdens het wachten (n=144) | 27 | Deskundigheid rechter (n=214) |
| 6 | Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=80) | 17 | Rekening gehouden met uw agenda (n=199) | 28 | Begrijpelijkheid zitting (n=222) |
| 7 | Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=95) | 18 | Informatie vooraf over zaak (n=202) | 29 | Uitleg rechter over beslissing (n=97) |
| 8 | Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=92) | 19 | Vorbereiding rechter (n=216) | 30 | Begrijpelijkheid beslissing (n=97) |
| 9 | Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=101) | 20 | Omgang rechter met rechtzoekende (n=222) | 31 | Doorlooptijd volledige procedure (n=220) |
| 10 | Uitleg verloop zitting (n=217) | 21 | Omgang rechter met professional (n=158) | | |
| 11 | Uitleg verdere verloop zaak (n=213) | 22 | Rechter luistert naar standpunten (n=220) | | |

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Noord-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.

Ook hierin komt de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting terug als verbeterpunt. Ook de doorlooptijd van de totale procedure wordt genoemd. Aanvullende verbeterpunten die genoemd worden gaan onder andere over de wachttijd voor de zitting en de mate waarin rechters luisteren en oprechte betrokkenheid tonen.

“ Een contactpersoon die al mijn vragen kan beantwoorden en stukken kan ontvangen. Ik moest nu verschillende mensen bellen en stukken naar verschillende adressen sturen.”

“ Betere informatie van tevoren. Er was niet van tevoren gezegd dat mijn dochter mee moest komen. Dat was erg vervelend. Veel misverstanden van tevoren, zelfs na telefonisch contact.”

“ Wachttijd voor de zitting was veel te lang, ongeveer 1,5 uur. Echt niet leuk meer.”



“ Dat het 6 maanden duurt is geen probleem, maar wel graag meer info en/of contact tussendoor over in welk stadium het beroepschrift nu zit.”

“ De privacy, je hoort anderen met hun advocaat praten over hun zaak.”

“ Dat ik beter mijn verhaal kan doen en er naar mij geluisterd wordt.”

2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Noord-Nederland

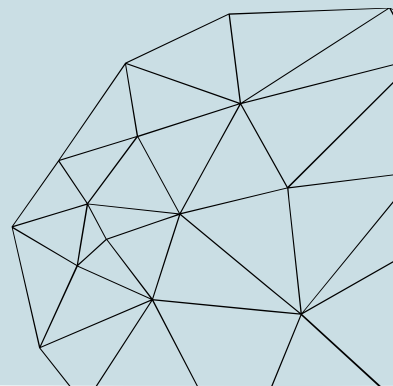
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

De waarderingsscore voor rechtbank Noord-Nederland van de rechtzoekenden in bestuurs- en belastingzaken is hoger dan gemiddeld (alle zaaksoorten samen). Bovendien is de waardering binnen deze zaaksoort ook hoger dan de benchmark van alle rechtbanken.

Deelconclusies

- De rechtzoekenden die rechtbank Noord-Nederland bezoeken, zijn meer dan gemiddeld tevreden over bestuurs- en belastingzaken. Bovendien ligt de waardering voor deze zaaksoort ook hoger dan bij andere rechtbanken en is de waardering toegenomen sinds 2014.
- Ditzelfde patroon zien we terug in het thema ontvangst voor aanvang van de zitting en het rechterlijk functioneren.
- In handelszaken zijn rechtzoekenden vaker tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht.
- In strafzaken is de waarderingsscore voor de ontvangst voor aanvang van de zitting en administratieve contacten lager ten opzichte van andere zaaksoorten.



Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Noord-Nederland

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore van alle rechtbanken

De waardering van de rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken is hoger dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. Ook scoren bestuurs- en belastingzaken bij rechtbank Noord-Nederland hoger dan bij de benchmark van alle rechtbanken.

Ontwikkeling waardering in de tijd

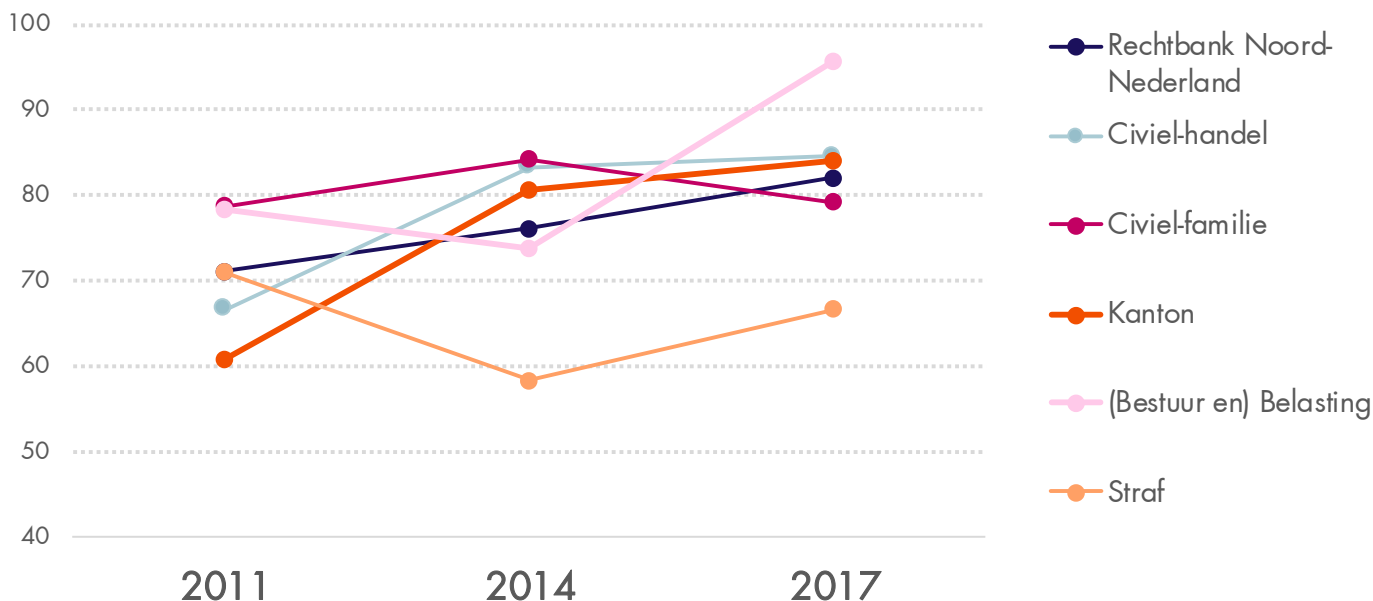
De waardering van de rechtzoekenden binnen bestuurs- belastingzaken en strafzaken stijgt ten opzichte van 2014. De waardering van de rechtzoekenden die te maken hebben met familiezaken daalt en de waardering van deze groep binnen familie-, handels- en kantonzaken blijft stabiel.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	86	10	4	82	0%	79	223
Civiel-handel	87	10	3	85	0%	85	39
Civiel-familie	83	13	4	79	0%	78	48
Kanton	89	7	5	84	0%	80	44
(Bestuur en) Belasting	96	4	0	96	0%	83	47
Straf	76	16	9	67	0%	69	45

■ % (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-Nederland (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

In handelszaken zijn rechtzoekenden binnen rechtbank Noord-Nederland ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht. In bestuurs- en belastingzaken zijn zij vaker tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore voor de ontvangst bij aankomst bij het gerecht is hoger in handelszaken ten opzichte van het gemiddelde. De waarderingsscore voor de ontvangst voor aanvang van de zitting is hoger in bestuurs- en belastingzaken en lager in strafzaken ten opzichte van het gemiddelde van de zaaksoorten.

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 +	223
Civielhandel	100	100 ●	0%	95 +	39
Civielfamilie	96	96	0%	95	48
Kanton	98	98	0%	94	44
(Bestuur en) Belasting	98	98	0%	94	47
Straf	96	96	0%	94	45
Bereikbaarheid gerecht	73	67	47%	61	118
Civielhandel	82	82	56%	62	17
Civielfamilie	85	77	46%	64	26
Kanton	71	67	45%	57	24
(Bestuur en) Belasting	67	57	36%	66	30
Straf	62	57	53%	54	21
Rechtspraak.nl	78	77	54%	71	102
Civielhandel	81	81	59%	77	16
Civielfamilie	78	78	44%	67	27
Kanton	87	87	48%	76	23
(Bestuur en) Belasting	83	83	51%	70	23
Straf	54	46	71%	61	13
Uitleg van gerecht	91	89	0%	90	222
Civielhandel	90	90	0%	92	39
Civielfamilie	89	85	2%	87	47
Kanton	95	95	0%	91	44
(Bestuur en) Belasting	94	94	0%	93	47
Straf	84	82	0%	88	45
Ontvangst voor aanvang zitting	68	64	0%	58	223
Civielhandel	64	59	0%	62	39
Civielfamilie	69	65	0%	57	48
Kanton	70	68	0%	58	44
(Bestuur en) Belasting	83	81 ●	0%	66 +	47
Straf	53	44 ●	0%	50 -	45

■ % (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 Noord-Nederland (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

In bestuurs- en belastingzaken zijn rechtzoekenden binnen rechtbank Noord-Nederland ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken vaker tevreden over het rechterlijk functioneren. Op de overige getoonde thema's zijn er geen verschillen binnen zaaksoorten ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore voor de administratieve contacten in strafzaken is lager dan gemiddeld (alle zaaksoorten samen). In bestuurs- en belastingzaken is de waarderingsscore voor het rechterlijk functioneren juist hoger dan gemiddeld.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Administratieve contacten	73	24		70	1%	69	220
Civielhandel	78	22		78	5%	81	37
Civielfamilie	73	23	4	69	0%	70	48
Kanton	75	25		75	0%	65	44
(Bestuur en) Belasting	80	15	4	76	2%	79	46
Straf	60	36	4	56	0%	54	45
Rechterlijk functioneren	93	5		91	0%	88	223
Civielhandel	90	10		90	0%	93	39
Civielfamilie	92	6		90	0%	85	48
Kanton	95			93	0%	88	44
(Bestuur en) Belasting	98			98	0%	90	47
Straf	89	4	7	82	0%	83	45
Uitspraak	89	8	3	86	3%	84	97
Civielhandel	100			100	0%	83	14
Civielfamilie	71	29		71	13%	86	14
Kanton	95	5		95	0%	89	21
(Bestuur en) Belasting	100			100	10%	89	9
Straf	85	8	8	77	0%	80	39
Doorlooptijd	42	30	28	14	1%	25	220
Civielhandel	44	26	31	13	0%	34	39
Civielfamilie	41	33	26	15	4%	27	46
Kanton	40	33	28	12	2%	29	43
(Bestuur en) Belasting	40	36	23	17	0%	30	47
Straf	44	24	31	13	0%	8	45

■ % (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



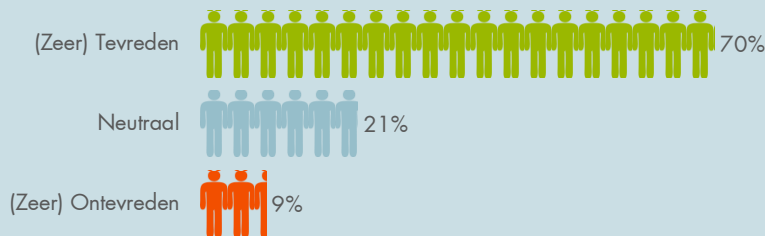
Deel B
Waardering professionals

3. Waardering professionals voor rechtbank Noord-Nederland

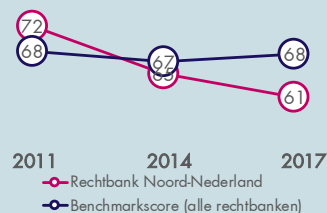
Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Noord-Nederland 2017



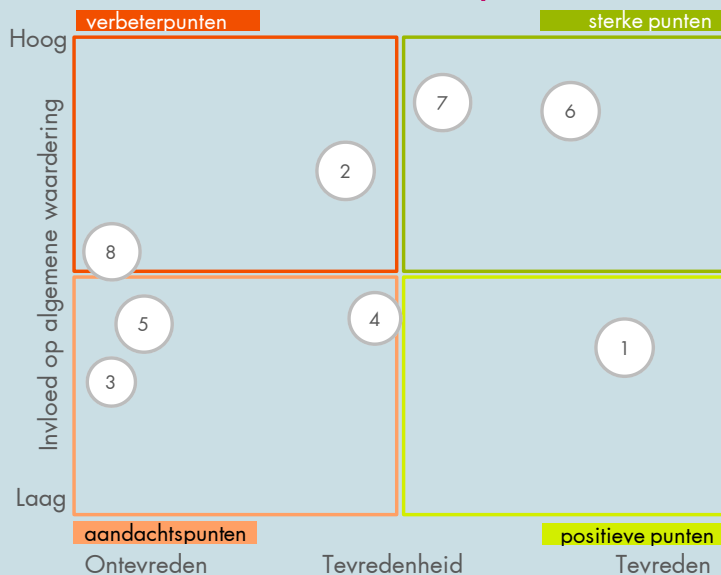
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=225)
- 2 Administratieve contacten (n=225)
- 3 Digitale voorzieningen (n=163)
- 4 Rechtspraak.nl (n=188)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=223)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=224)
- 7 Uitspraak (n=222)
- 8 Doorlooptijd (n=220)

Pluspunten op aspectniveau

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

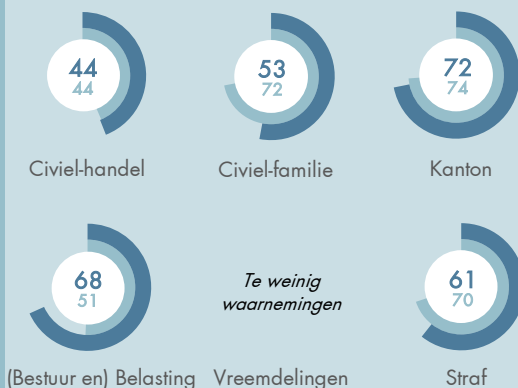
Verbeterpunten op aspectniveau

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

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

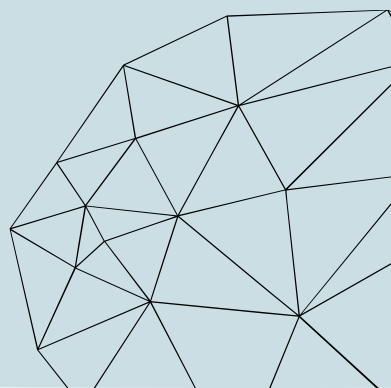
Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor rechtbank Noord-Nederland

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren en de uitspraak (begrijpelijkheid en uitleg bij uitspraak) een belangrijke impact op de tevredenheid hebben. Het rechterlijk functioneren wordt goed beoordeeld, over de uitspraak zijn de meningen meer verdeeld. De scores hierop zijn vergelijkbaar met de benchmark van alle rechtbanken en voorgaande metingen. Verbeterpunten zijn de doorlooptijden, de uitleg bij de uitspraak en de administratieve contacten (flexibiliteit in maken van afspraken, informatievoorziening voorafgaand aan zitting, correspondentie).

Deelconclusies

- Op de algehele waardering scoort rechtbank Noord-Nederland met 61 aan de lage kant. Dit geldt ook voor de tevredenheid over meeste aspecten, met enkele uitschieters. Scores lopen uiteen van 92 (de behandeling door medewerkers en bodes) tot -6 (doorlooptijd van de volledige procedure).
- De algehele waardering voor rechtbank Noord-Nederland (61) ligt in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (68).
- De professionals zijn vooral tevreden over het rechterlijk functioneren. Ook over de ontvangst bij aankomst bij rechtbank Noord-Nederland is men erg tevreden. Dit heeft echter een beperkte invloed op de algemene waardering. Over de uitspraak (uitleg en passend in bestendige jurisprudentie) zijn de meningen verdeeld. De invloed op de algemene waardering is hoog en er is zeker ruimte voor meer tevredenheid.
- Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken valt op dat de professionals minder tevreden zijn over rechtbank Noord-Nederland wat betreft de doorlooptijd van de volledige procedure en de termijn van de zitting tot de uitspraak. Daarnaast is de tevredenheid over de doorlooptijd van de volledige procedure en de termijn tot de zitting gedaald ten opzichte van eerdere metingen. Wel is men meer tevreden over de omgang van de rechter met de officier van justitie dan de benchmark van alle rechtbanken.
- De algemene waardering onder de advocaten is lager dan gemiddeld. Dit patroon zien we terugkomen bij de waardering voor het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd.
- Spontaan genoemde verbeterpunten gaan met name over de doorlooptijd, de informatievoorziening rondom verlate zittingen, de professionaliteit van de rechter en de privacy(ruimtes).

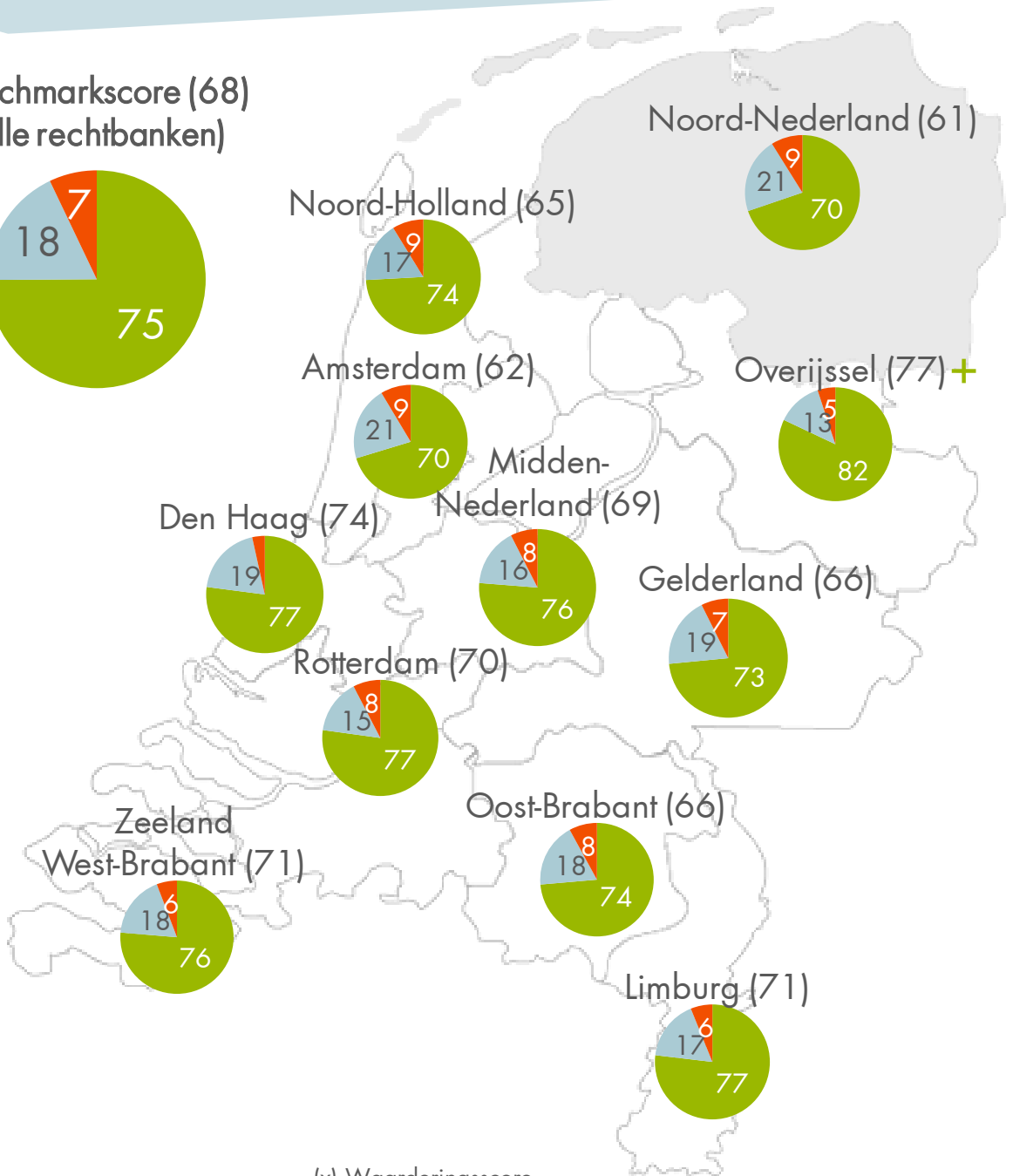
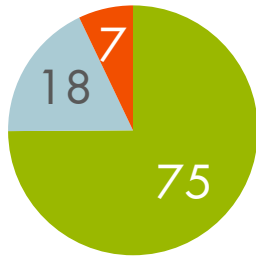


Waardering professionals voor rechtbank Noord-Nederland algemeen

De waarderingsscore voor rechtbank Noord-Nederland ligt met 61 in lijn met de benchmark van alle rechtbanken. De meerderheid (70%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij rechtbank Noord-Nederland, 9% is (zeer) ontevreden.

Rechtbank Noord-Nederland heeft de laagste waarderingsscore. Het gerecht met de hoogste waarderingsscore is rechtbank Overijssel (77).

Benchmarkscore (68)
(alle rechtbanken)



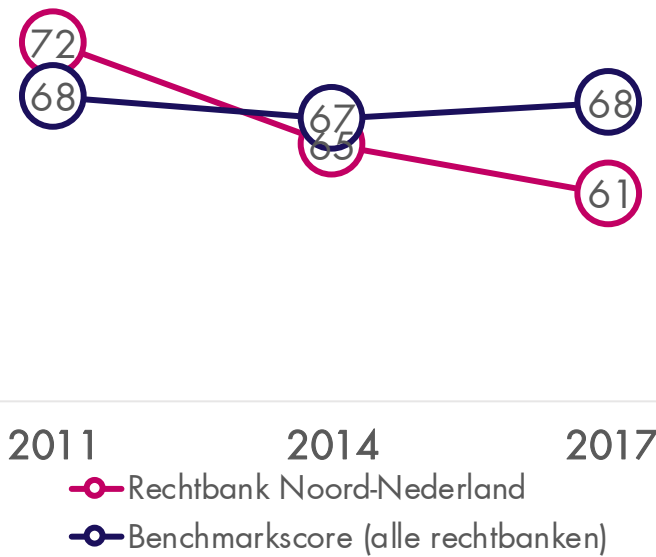
(x) Waarderingsscore
■ (Z)eer tevreden
■ Neutraal
■ (Z)eer ontevreden

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

Trend waardering professionals voor rechtbank Noord-Nederland

Rechtbank Noord-Nederland laat een dalende trend zien in de algemene waardering onder professionals sinds 2011. De ontwikkeling sinds 2014 is niet significant, de ontwikkeling van 2011 naar 2017 wel. De benchmarkscore van alle rechtbanken blijft behoorlijk stabiel tussen 2011 en 2017.

De score voor rechtbank Noord-Nederland wijkt niet significant af van de benchmark van alle rechtbanken.



Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Noord-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.

“ Correcte bejegening van alle betrokkenen door zowel medewerkers als rechters. Gemotiveerde uitspraken waarin aan de rechtzoekende uitleg wordt gegeven over een beslissing in zijn voor- of nadeel. Er wordt gewerkt aan het sneller doen van uitspraken.”

“ Zaken lopen over het algemeen soepel door. Uiteraard zijn er excessen maar dat is de uitzondering. Heel belangrijk vind ik dat de rechter voorbereid de zaak behandelt en met respect beide kanten hoort. Ik ben hier heel tevreden over.”

“ De functionarissen zijn prima. De communicatie is soms te bureaucratisch. Stukken zijn niet altijd op de juiste plek en op het juiste tijdstip aanwezig.”



“ (...) Er zijn ook rechters die bevlogen zijn, goed zijn en deskundig zijn.”

“ Veel emoties bij de rechters in de benadering van de cliënten. Bij andere rechtbanken is de opstelling zakelijker en praktischer, waardoor partijen daarna ook meer geneigd zijn om nader tot elkaar te komen.”

“ Met name de lange wachttijden die gelden in procedures en het verschil in bejegening, niveau en empathie tussen de verschillende familierechters geeft een onbetrouwbaar gevoel in de rechtspraak, hetgeen zeer onprettig werkt. Een groot verschil met de gerechten in het westen van het land helaas.”

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

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

De scores voor rechtbank Noord-Nederland liggen sterk in lijn met het landelijk beeld van alle rechtbanken. Alleen over de omgang van de rechter met de officier van justitie is men meer tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken. Over de doorlooptijd van de volledige procedure en de termijn van de zitting tot de uitspraak zijn de professionals juist minder tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken.

Ontwikkeling waardering in de tijd

De waardering voor rechtbank Noord-Nederland onder professionals is stabiel. Alleen de tevredenheid over de doorlooptijd van de volledige procedure en de termijn tot de zitting is gedaald ten opzichte van 2014.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings-score	Weet niet / n.v.t	Benchmark-score	Netto n
Algemene waardering	70	21	9	61	0%	68	225
Ontvangst bij aankomst gerecht	94		5	94 *	0%	93	225
Openingstijden gerechtsgebouw	82	15		79	7%	78	209
Entree, ruimte en bewegwijzering	82	15		80	1%	77	222
Behandeling door medewerkers	93	7		92	0%	89	224
Behandeling door bode(s)	93	6		92 *	0%	93	225
Administratieve contacten	64	31	5	59 *	0%	59	225
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	74	16	9	65	11%	62	201
Correspondentie met medewerkers via post/fax	62	27	11	51	24%	55	171
Nakomen van afspraken	72	21	7	65	9%	70	204
Flexibiliteit in het maken van afspraken	49	34	17	32	18%	33	185
Informatievoorziening voor zitting	65	19	17	48 *	17%	53	186
Informatievoorziening tijdens het wachten	45	33	22	23 *	23%	26	174
Informatie vooraf over zaak	70	23	8	62	6%	65	211
Digitale voorzieningen	50	21	29	21 *	28%	20	163
Bereikbaarheid via e-mail	52	13	35	17	34%	16	149
Voorzieningen proceduren via internet	34	37	29	6	69%	-9	70
Rechtspraak.nl	68	27	5	63 *	16%	62	188
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	70	25	6	64 *	20%	69	181
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	70	27		67 *	25%	68	168
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	62	27	11	51 *	20%	46	181
Ontvangst voor aanvang zitting	46	43	12	34 *	1%	38	223
Faciliteiten tijdens wachten	64	30	7	57	5%	54	214
Privacy(ruimtes)	42	37	21	21	21%	18	178
Op tijd beginnen zitting	48	26	27	21	2%	23	221
Rechterlijk functioneren	88		10	87 *	0%	85	224
Vorbereiding rechter	85	12	3	82	2%	80	220
Omgang rechter met rechtzoekende	87	12		86	2%	81	221
Omgang rechter met Officier van Justitie	93	7		93 *	3%	83 +	59
Omgang rechter met verdachte / cliënt	88	11		86 *	24%	81	170
Omgang rechter met professional	88	10		86	1%	84	223
Rechter luistert naar standpunten	89	9		86	1%	82	222
Rechter neemt u serieus	87	12		86 *	1%	81	222
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	87	10		85	2%	83	221
Inlevingsvermogen rechter	82	14	3	79	2%	75	221
Onpartijdigheid rechter	83	13	4	80	1%	79	222
Deskundigheid rechter	87	11		84	1%	82	223
Begrijpelijkheid zitting	90		10	90 *	1%	90	222
Uitspraak	77	17	6	71 *	1%	69	222
Uitleg rechter over beslissing	73	20	7	66	3%	64	219
Begrijpelijkheid beslissing	79	15	5	74	1%	70	222
Passend in bestendige jurisprudentie	70	23	7	63	5%	64	214
Doorlooptijd	35	41	24	10 *	2%	17	220
Doorlooptijd volledige procedure	31	32	37	-6 ↘	5%	7 -	213
Terminj tot zitting	39	28	33	6 ↘	9%	6	204
Terminj zitting tot uitspraak	50	24	26	24	6%	35 -	212

■ % (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

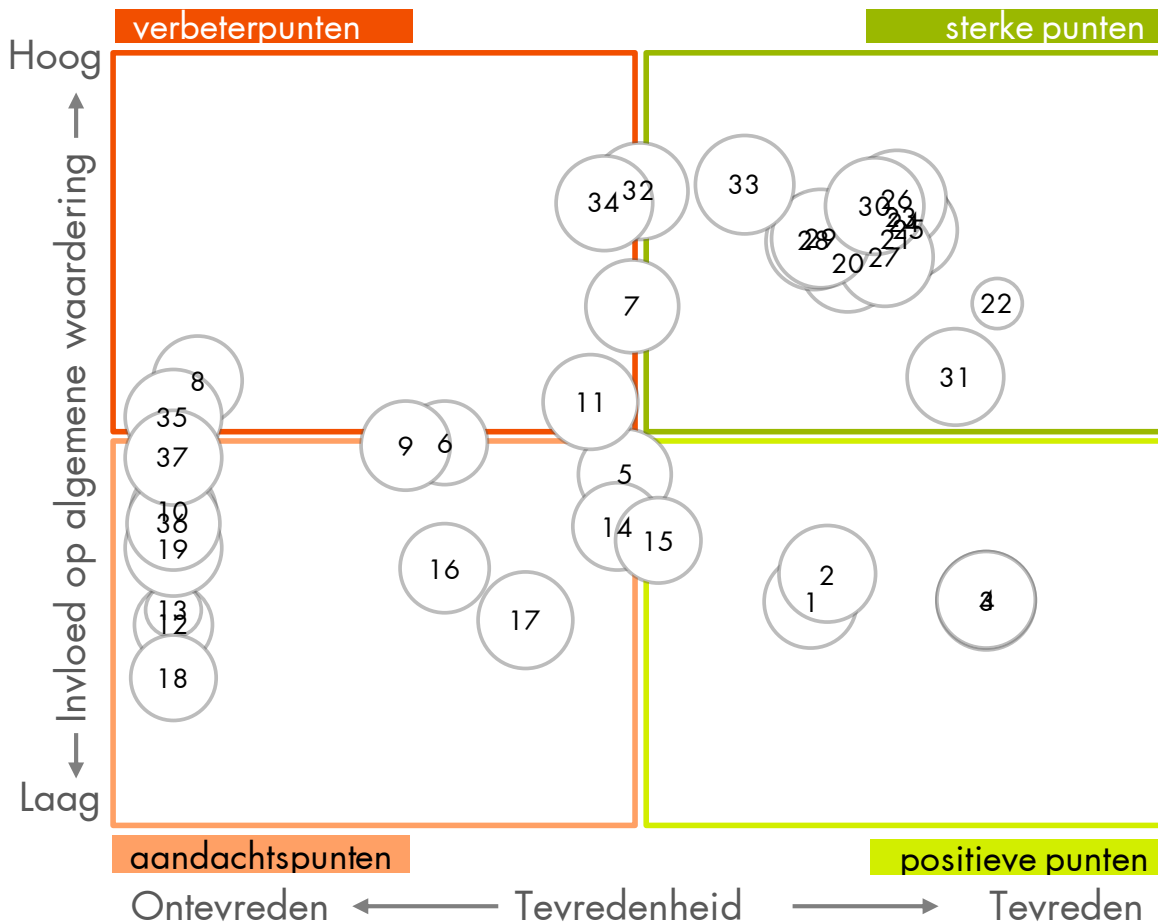
Prioriteitenanalyse professionals voor rechtbank Noord-Nederland

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat 4 prioritaire verbeterpunten zien: flexibiliteit in het maken van afspraken (punt 8) en de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35). En met meer verdeeldheid in waardering: uitspraken passend in bestendige jurisprudentie (punt 34; met een hoge impact op de algemene waardering) en de informatie vooraf over de zaak (punt 11).

Sterke punten

De sterke punten zitten met name in alle aspecten die te maken hebben met het rechterlijk functioneren (punt 20-31) en de uitspraak (punt 32-33). De uitleg van de rechter over de beslissing (punt 32) valt net op de grens van verbeterpunt en pluspunt, maar heeft wel een hoge invloed op de algehele waardering. Daarmee is er zeker nog ruimte voor verbetering op dit punt.



1	Openingsstijden gerechtsgebouw (n=209)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=181)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=221)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=222)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=168)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=221)
3	Behandeling door medewerkers (n=224)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=181)	29	Onpartijdigheid rechter (n=222)
4	Behandeling door bode(s) (n=225)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=214)	30	Deskundigheid rechter (n=223)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=201)	18	Privacy(ruimtes) (n=178)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=222)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=204)	19	Op tijd beginnen zitting (n=221)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=219)
7	Nakomen van afspraken (n=204)	20	Vorbereiding rechter (n=220)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=222)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=185)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=221)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=214)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=186)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=59)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=213)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=174)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=170)	36	Doorlooptijd volledige procedure (n=213)
11	Informatie vooraf over zaak (n=211)	24	Omgang rechter met professional (n=223)	37	Termin zitting tot uitspraak (n=212)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=149)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=222)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=70)	26	Rechter neemt u serieus (n=222)		

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Noord-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.

Hierin komen de doorlooptijd en informatievoorziening wederom terug als belangrijke verbeterpunten. Aanvullend noemende professionals de professionaliteit van de rechter en de beperkte privacyruimtes regelmatig als verbeterpunten.

“Betere informatievoorziening met betrekking tot zittingen die later beginnen vanwege het uitlopen van andere zittingen. Clusteren van zittingen met hetzelfde thema (bijvoorbeeld zittingen met verzoek OTS/UHP door de Raad voor de Kinderbescherming achter elkaar behandelen). Eerder melden wanneer een zaak/zitting niet doorgaat.”

“Goede ruimtes om te onderhandelen. De 'gang' is zeer ongelukkig. Les 1 bij onderhandelen: zoek een plezierige ruimte. Veel particulieren vinden die gang verschrikkelijk. Zien en gezien worden, hoe verzin je het!”



“Het zou fijn zijn als vragen ook per e-mail kunnen worden gesteld en beantwoord. Bijvoorbeeld als het gaat om een verzoek om uitstel van de zittingsdatum of het aanleveren van stukken.”

“Meer duidelijkheid waarom een beschikking op zich laat wachten, waarom het zo lang duurt voordat een zitting plaatsvindt.”

“Partijen met respect behandelen, dus ook ouders die vastzitten in hun problematiek.”

“Even wat sneller op zitting en sneller een uitspraak. Maar ik weet dat het druk is. Bij bestuursorganen gaat het ook zo. Je wil wel sneller, maar dat gaat soms niet of het gaat ten koste van de kwaliteit.”

Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Noord-Nederland

Waardering vergeleken tussen groepen

De algemene waardering die de advocaten geven, is lager dan het gemiddelde van alle professionals. Dit patroon zien we terugkomen bij de waardering voor het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd.

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

Zowel de advocaten als de overige professionals zijn over rechtbank Noord-Nederland even vaak (on)tevreden als de benchmark van alle rechtbanken.

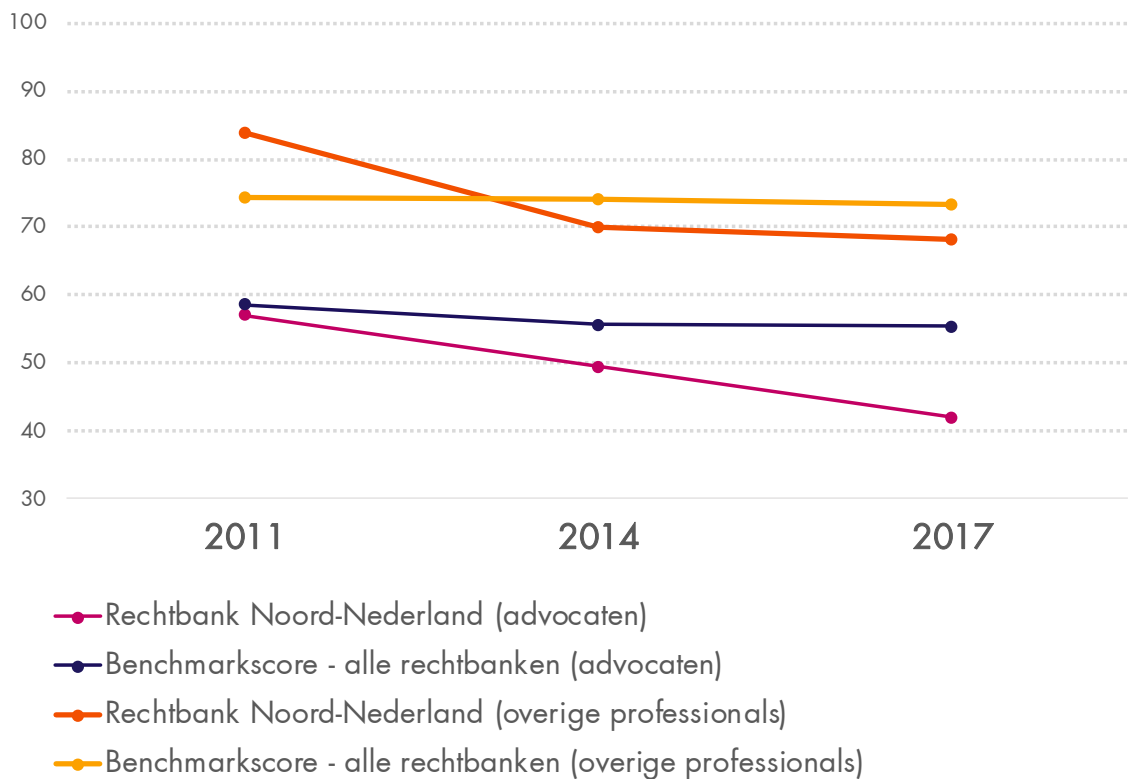
Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	70	21	9	61	0%	68	225
Advocaten	58	26	16	42 ●	0%	55	62
Overige professionals	74	20	6	68 ●	0%	73	163
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	5		94	0%	93	225
Advocaten	97	3		97	0%	93	62
Overige professionals	93	6		93	0%	93	163
Administratieve contacten	64	31	5	59	0%	59	225
Advocaten	66	29	5	61	0%	55	62
Overige professionals	63	32	5	58	0%	61	163
Digitale voorzieningen	50	21	29	21	28%	20	163
Advocaten	50	22	28	22	26%	2	46
Overige professionals	50	21	29	21	28%	29	117
Rechtspraak.nl	68	27	5	63	16%	62	188
Advocaten	63	32	5	58	3%	51	60
Overige professionals	70	24	5	65	21%	68	128
Ontvangst voor aanvang zitting	46	43	12	34	1%	38	223
Advocaten	45	44	11	34	0%	28	62
Overige professionals	46	42	12	34	1%	43	161
Rechterlijk functioneren	88	10		87	0%	85	224
Advocaten	77	18	5	73 ●	0%	74	62
Overige professionals	93	7		93 ●	1%	90	162
Uitspraak	77	17	6	71	1%	69	222
Advocaten	61	25	15	46 ●	2%	54	61
Overige professionals	83	14		81 ●	1%	76	161
Doorlooptijd	35	41	24	10	2%	17	220
Advocaten	28	36	36	-8 ●	2%	2	61
Overige professionals	37	43	19	18 ●	2%	23	159

■ % (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-Nederland

Bij de waarderingsscores van zowel advocaten als overige professionals is sprake van een dalende trend van 2011 tot 2017. Voor advocaten geldt een iets sterkere daling in 2017 en voor de overige professionals geldt een sterkere daling in 2014. De benchmark van alle rechtbanken is van 2011 tot 2017 stabiel gebleven, waarbij de overige professionals een hogere waardering geven dan de advocaten.



4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Noord-Nederland

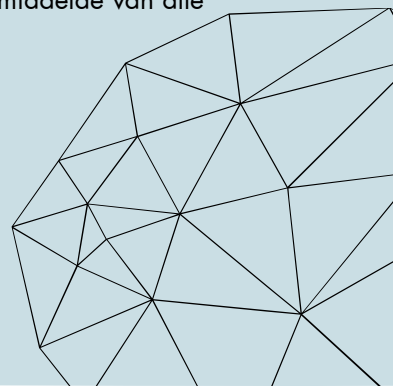
Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

Rechtbank Noord-Nederland scoort op algemene waardering gelijk aan de benchmark van alle rechtbanken. Ook zijn er geen zaaksoorten waarbinnen de algemene waardering hoger of lager dan gemiddeld is. Als we kijken naar de waardering van de thema's, zijn er echter wel verschillen.

Deelconclusies

- ⦿ Hoewel er op de algemene waardering geen zaaksoorten hoger of lager dan gemiddeld scoren, zijn er op de waardering van de thema's wel zaaksoorten die er uitspringen. Ditzelfde geldt voor de vergelijking met andere rechtbanken: op algemene waardering per zaaksoort zijn er geen verschillen, op waardering van de thema's zijn er op zaaksoortniveau wel verschillen ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken.
- ⦿ In bestuurs- en belastingzaken is de waarderingsscore voor de ontvangst bij aankomst bij het gerecht en rechtspraak.nl hoger dan de benchmark van alle rechtbanken en hoger dan gemiddeld (alle zaaksoorten samen). De waardering voor digitale voorzieningen is juist lager dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken zijn de professionals die rechtbank Noord-Nederland bezoeken, binnen deze zaaksoort juist minder vaak tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting.
- ⦿ In handelszaken zijn de professionals vaker tevreden over rechtbank Noord-Nederland wat betreft rechtspraak.nl en het rechterlijk functioneren dan de benchmark van alle rechtbanken. Ten opzichte van het gemiddelde (alle zaaksoorten samen) zijn er geen verschillen.
- ⦿ In strafzaken zijn professionals vaker tevreden over de digitale voorzieningen en het rechterlijk functioneren dan de benchmark van alle rechtbanken en dan het gemiddelde van alle zaaksoorten.
- ⦿ De professionals die te maken hebben met kantonzaken, zijn minder vaak tevreden over de digitale voorzieningen dan de benchmark van alle rechtbanken en dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. In deze zaaksoort zijn de waarderingsscores voor de ontvangst voor aanvang van de zitting en de doorlooptijd hoger dan het gemiddelde van alle zaaksoorten.
- ⦿ In familiezaken zijn professionals minder vaak tevreden over de administratieve contacten, de ontvangst voor aanvang van de zitting, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd dan het gemiddelde van alle zaaksoorten.



Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Noord-Nederland

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore van alle rechtbanken

Geen van de zaaksoorten wijkt in de algemene waarderingsscore af van het gemiddelde van de zaaksoorten. De algemene waarderingsscore van de professionals is even hoog bij rechtbank Noord-Nederland als bij de benchmark van alle rechtbanken. Dit geldt ook voor de verschillende zaaksoorten.

Ontwikkeling waardering in de tijd

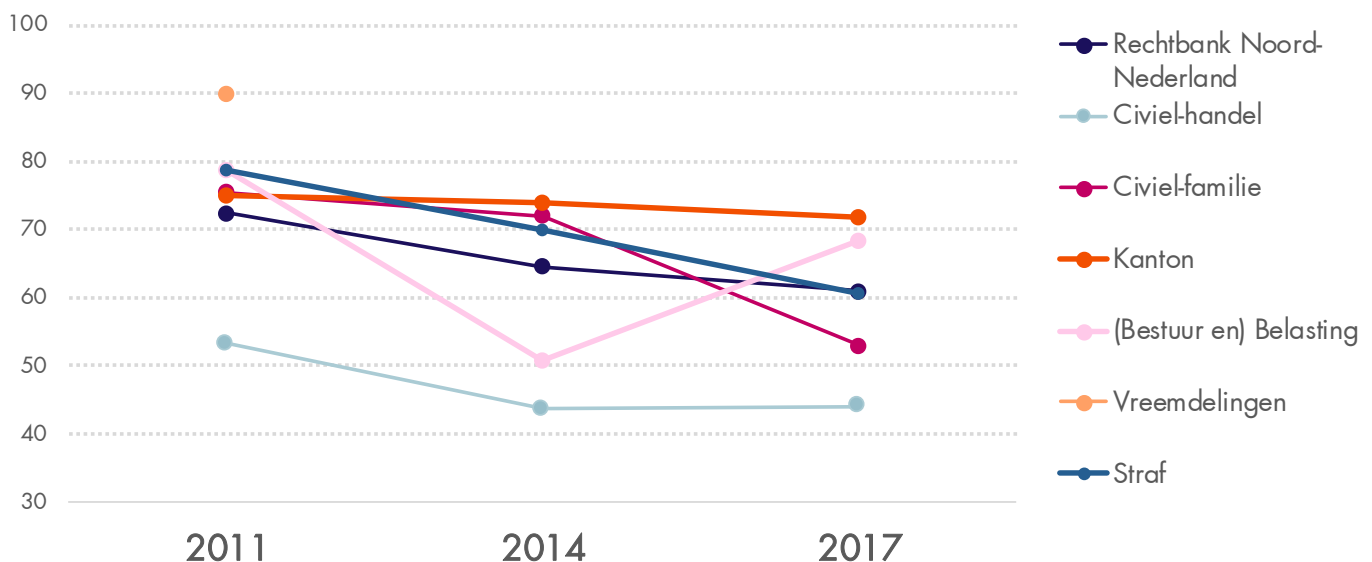
De waardering in kantonzaken blijft stabiel van 2011 tot 2017. Strafzaken en familiezaken laten dezelfde ontwikkeling van de waarderingen in de tijd zien. De waardering in bestuurs- en belastingzaken laat een sterke stijging zien in 2017, na een sterke daling in 2014.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	70	21	9	61	0%	68	225
Civielhandel	60	24	16	44	0%	54	25
Civielfamilie	65	24	12	53	0%	67	34
Kanton	78	16	6	72	0%	71	32
(Bestuur en) Belasting	75	19	6	68	0%	75	63
Vreemdelingen	60	30	10	50	0%	79	10
Straf	69	23	8	61	0%	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-Nederland (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

Professionals zijn ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken in bestuurs- en belastingzaken vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, in handelszaken vaker tevreden over rechtspraak.nl en in strafzaken vaker tevreden over de digitale voorzieningen. In kantonzaken zijn zij juist minder vaak tevreden over digitale voorzieningen dan bij de benchmark van alle rechtbanken.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

In bestuurs- en belastingzaken is de waarderingsscore voor de ontvangst bij aankomst bij het gerecht en rechtspraak.nl hoger dan gemiddeld. Professionals in familiezaken zijn minder dan gemiddeld tevreden over de administratieve contacten. De waardering voor digitale voorzieningen is lager dan gemiddeld in kantonzaken en bestuurs- en belastingzaken en hoger in strafzaken.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	94	0%	93	225
Civielhandel	96	96	0%	90	25
Civielfamilie	97	97	0%	96	34
Kanton	91	91	0%	92	32
(Bestuur en) Belasting	98	98 ●	0%	95 +	63
Vreemdelingen	90	90	0%	96	10
Straf	90	89	0%	91	61
Administratieve contacten	64	59	0%	59	225
Civielhandel	72	72	0%	57	25
Civielfamilie	50	38 ●	0%	54	34
Kanton	69	69	0%	64	32
(Bestuur en) Belasting	68	63	0%	70	63
Vreemdelingen	80	80	0%	78	10
Straf	59	52	0%	45	61
Digitale voorzieningen	50	21	28%	20	163
Civielhandel	60	40	40%	11	15
Civielfamilie	42	8	29%	13	24
Kanton	17	-42 ●	25%	-8 -	24
(Bestuur en) Belasting	19	-36 ●	43%	-27	36
Vreemdelingen	57	57	30%	51	7
Straf	84	81 ●	7%	64 +	57
Rechtspraak.nl	68	63	16%	62	188
Civielhandel	68	68	0%	45 +	25
Civielfamilie	57	54	18%	58	28
Kanton	63	53	0%	56	32
(Bestuur en) Belasting	86	82 ●	11%	74	56
Vreemdelingen	63	50	20%	69	8
Straf	56	49	36%	63	39

■ % (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-Nederland (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore van alle rechtbanken

In handelszaken en strafzaken zijn de professionals die rechtbank Noord-Nederland bezoeken ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken vaker tevreden over het rechterlijk functioneren. Daarnaast zijn zij in bestuurs- en belastingzaken juist minder vaak tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

In familiezaken is de waardering voor de ontvangst voor aanvang van de zitting, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd lager dan gemiddeld. Voor kantonzaken geldt juist een hogere waardering voor de ontvangst voor aanvang van de zitting en de doorlooptijd. Voor strafzaken is de waardering voor het rechterlijk functioneren en de uitspraak hoger dan gemiddeld.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst voor aanvang zitting	46	43	12	34	1%	38	223
Civielhandel	60	32	8	52	0%	37	25
Civielfamilie	26	56	18	9	0%	25	34
Kanton	56	41	3	53	0%	45	32
(Bestuur en) Belasting	44	49	6	38	0%	53	63
Vreemdelingen	60	30	10	50	0%	61	10
Straf	44	36	20	24	3%	23	59
Rechterlijk functioneren	88	10	0	87	0%	85	224
Civielhandel	92	8	0	92	0%	77	25
Civielfamilie	74	18	9	65	0%	78	34
Kanton	87	13	0	87	3%	84	31
(Bestuur en) Belasting	89	11	0	89	0%	91	63
Vreemdelingen	90	10	0	90	0%	86	10
Straf	95	5	0	95	0%	88	61
Uitspraak	77	17	6	71	1%	69	222
Civielhandel	76	12	12	64	0%	55	25
Civielfamilie	62	32	6	56	0%	67	34
Kanton	69	22	9	59	0%	62	32
(Bestuur en) Belasting	84	11	5	79	3%	77	61
Vreemdelingen	80	10	10	70	0%	73	10
Straf	83	15	2	82	2%	72	60
Doorlooptijd	35	41	24	10	2%	17	220
Civielhandel	24	40	36	-12	0%	5	25
Civielfamilie	21	26	53	-32	0%	-10	34
Kanton	56	38	6	50	0%	35	32
(Bestuur en) Belasting	35	40	25	10	0%	21	63
Vreemdelingen	56	33	11	44	10%	59	9
Straf	32	56	12	19	7%	14	57

■ % [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-Nederland

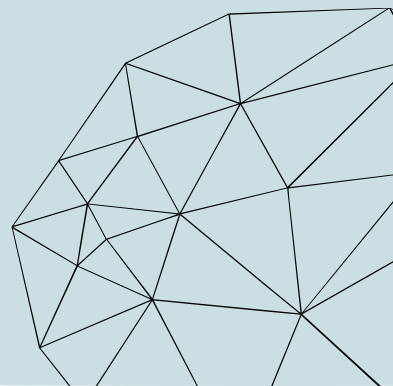
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Noord-Nederland

Overkoepelende conclusie

De professionals zijn duidelijk kritischer dan de rechtzoekenden. Dit zien we met name binnen handelszaken en bestuurs- en belastingzaken. Professionals laten in algemene waardering ten opzichte van 2011 een dalende trend zien, terwijl rechtzoekenden juist een stijgende trend tonen.

Deelconclusies

- 👉 In 2011 waren de algemene waarderingsscores van rechtzoekenden en professionals gelijk voor rechtbank Noord-Nederland. Sindsdien laat de score van de rechtzoekenden een stijgende trend zien en de score die de professionals geven een dalende trend.
- 👉 Professionals zijn duidelijk kritischer dan rechtzoekenden over rechtbank Noord-Nederland. Dit komt met name naar voren in de algemene waarderingsscore van handelszaken en bestuurs- en belastingzaken.
- 👉 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.
- 👉 Bij zowel de rechtzoekenden als de professionals komt vooral het rechterlijk functioneren als sterk punt naar voren van rechtbank Noord-Nederland. Dit geldt voor alle zaaksoorten. Het betreft vooral de zachte kant van het rechterlijk functioneren, zoals het serieus nemen door de rechter.
- 👉 Bij strafzaken en kantonzaken komt bij de groep rechtzoekenden ook vaak de begrijpelijkheid van de beslissing naar voren als een van de twee sterkste punten. Voor de professionals is dit de omgang van de rechter met de professional en de deskundigheid van de rechter.
- 👉 Belangrijke verbeterpunten zitten voor zowel de rechtzoekenden als de professionals in de doorlooptijd. Daarnaast is er voor de rechtzoekenden vaak nog belangrijke ruimte voor verbetering in de administratieve contacten. Bij professionals zit deze ruimte in het thema uitspraak bij handels-, familie- en kantonzaken, zowel wat betreft de uitleg van de rechter hierover als de passendheid in de bestendige jurisprudentie.



Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Noord-Nederland

De algemene waarderingsscore voor rechtbank Noord-Nederland is significant hoger bij rechtzoekenden (82) dan bij professionals (61). We zien dat professionals met name fors kritischer zijn als het gaat om handelszaken en bestuurs- en belastingzaken.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Algemene waardering	82	61
Civiel-handel	85	44
Civiel-familie	79	53
Kanton	84	72
(Bestuur en) Belasting	96	68
Vreemdelingen		
Straf	67	61

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-Nederland

Pluspunten

Voor zowel rechtzoekenden als professionals komt vooral het rechterlijk functioneren als sterke punt van rechtbank Noord-Nederland naar voren. Het gaat veelal om de zachte kant van het rechterlijk functioneren, zoals het serieus nemen door de rechter (geldt voor vrijwel alle zaaksoorten). Voor de rechtzoekenden die te maken hebben met strafzaken en kantonzaken is de begrijpelijkheid van de beslissing met name een sterk punt. Daarnaast zijn de omgang van de rechter met de professional en de deskundigheid van de rechter pluspunten voor de professionals.

Verbeterpunten

Verbeterpunten zitten voor zowel rechtzoekenden als professionals in bijna alle zaaksoorten met name in de doorlooptijd. Voor rechtzoekenden is er daarnaast in handelszaken, kantonzaken en strafzaken ruimte voor verbetering in de administratieve contacten. Bij professionals is deze ruimte voor verbetering er in de uitspraak.

Pluspunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 2. Onpartijdigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren)
Civiel-familie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)
Kanton	<ol style="list-style-type: none"> 1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak) 2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 2. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)
(Bestuur en) Belasting	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 2. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	<ol style="list-style-type: none"> 1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak) 2. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)
Civiel-familie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak) 2. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)
Kanton	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak) 2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
(Bestuur en) Belasting	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (Bereikbaarheid gerecht) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)

Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Noord-Nederland

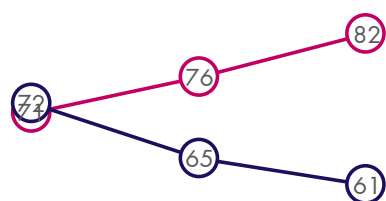
Verschillen tussen doelgroepen

De waarderingen van professionals en rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Nederland liggen voor de meeste zaaksoorten in de loop der tijd steeds verder uit elkaar, waarbij professionals kritischer zijn dan rechtzoekenden. Alleen in strafzaken liggen de waarderingen dicht bij elkaar.

Ontwikkeling waardering in de tijd

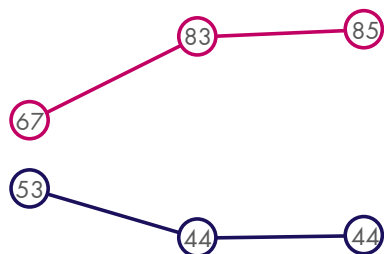
Er is een dalende trend zichtbaar in de waarderingen van professionals in diverse zaaksoorten. De daling is het sterkst in familiezaken en strafzaken. In bestuurs- en belastingzaken is de sterke stijging in waardering in 2017 opvallend, na een sterke daling in 2014. In de waarderingen van rechtzoekenden is een stijgende trend zichtbaar, dit geldt ook voor diverse zaaksoorten. De stijging is het sterkst in kantonzaken en in bestuurs- en belastingzaken.

Totaal



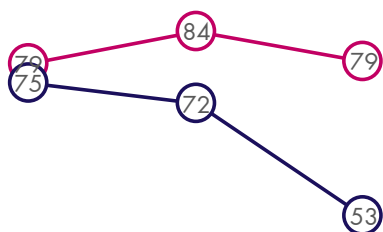
2011 2014 2017

Civiel-handel



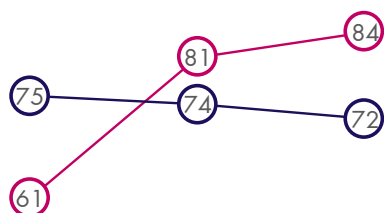
2011 2014 2017

Civiel-familie



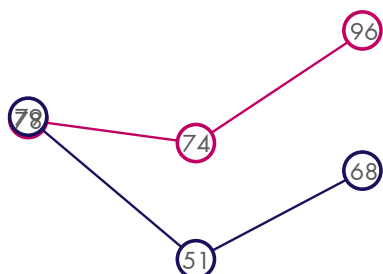
2011 2014 2017

Kanton



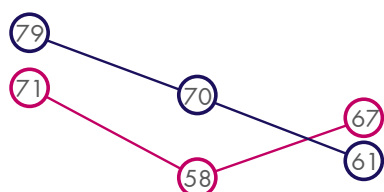
2011 2014 2017

(Bestuur en) Belasting



2011 2014 2017

Straf



2011 2014 2017



Bijlagen

Tekstanalyse*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (25%), de communicatie en informatie (18%) en het verloop van de zaak/zitting (12%) zijn de 3 onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt. Het gebouw, de faciliteiten en de bereikbaarheid en de administratie en contact met het gerecht noemen rechtzoekenden relatief het minst vaak als reden voor (on)tevredenheid (2%).

Vergelijking met benchmark van alle rechtbanken

De tekstanalyse laat zien dat de onderwerpen die ter sprake komen bij de waardering van de rechtzoekenden voor rechtbank Noord-Nederland, zeer vergelijkbare zijn met de benchmark van alle rechtbanken. De meest genoemde onderwerpen zijn hetzelfde. Over het verloop van de zaak en de zitting worden meer opmerkingen gemaakt op het gebied van rechtbank Noord-Nederland (12%) dan de benchmark van alle rechtbanken (7%).



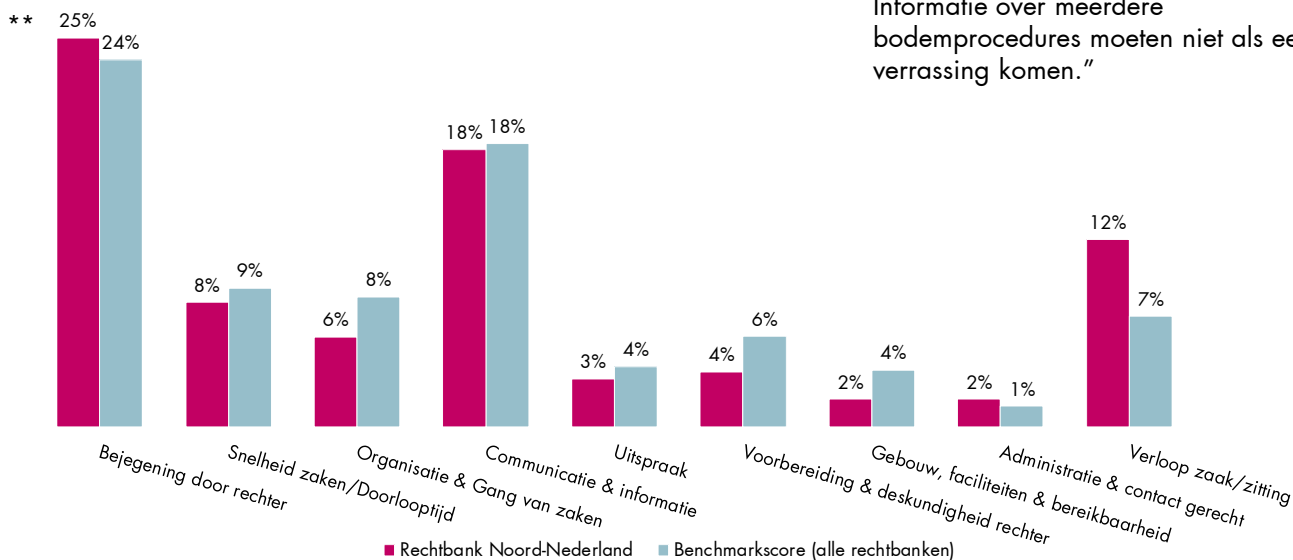
Snelle afhandeling en begrip voor mijn zaak. De rechter was zeer begripvol."



Afhandeling van de zaak is goed, het contact met de bodes heel plezierig. De rechter is deskundig."



De uitslag is teleurstellend. Dat een kort geding zo lang moet duren, het is meer een lang geding. Het gaat om kinderen. Het gaat op zijn kortst 9 weken duren. Informatie over meerdere bodemprocedures moeten niet als een verrassing komen."



Heel begrijpelijk en respectvol communiceren van de rechter en ook qua inleven, wat ook op langere termijn belangrijk zal zijn."



Men nam serieus de tijd om alles goed te bekijken en af te handelen voor zover mogelijk. Ik voel me gehoord en gezien."



Ik heb vanaf de binnenkomst tot nu goede begeleiding gehad."

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

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

Tekstanalyse*: spontane toelichting professionals op waardering

Algemeen beeld

Over de bejegening door de rechter (29%), de voorbereiding en deskundigheid van de rechter (24%), de snelheid van zaken/doorlooptijd (22%) en de communicatie en informatie (21%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. Het gebouw, de faciliteiten en de bereikbaarheid noemen professionals het minst vaak (2%).

Vergelijking met benchmark van alle rechtbanken

De tekstanalyse laat zien dat er vergelijkbare onderwerpen ter sprake komen als bij de benchmark van alle rechtbanken. De top 4 is qua onderwerpen gelijk, alleen het gebouw, de faciliteiten en bereikbaarheid wordt bij rechtbank Noord-Nederland nog minder genoemd dan bij de benchmark van alle rechtbanken (4%).



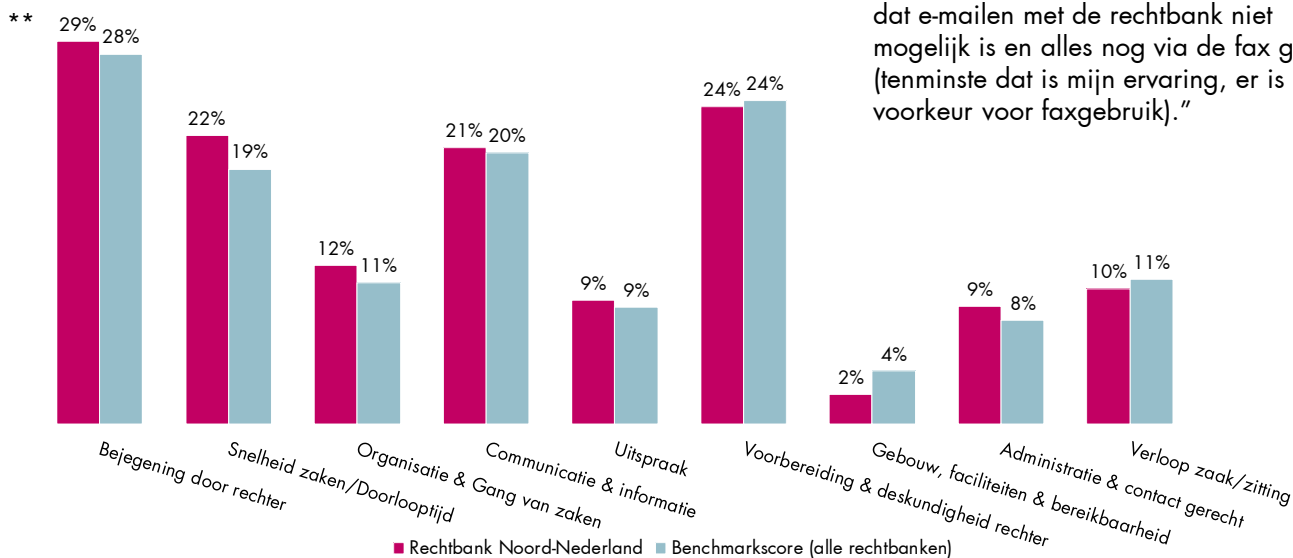
Rechtbanken hebben zich erg goed ingelezen in de zaak. Mijn cliënten vonden dat ook erg prettig. Rechtbanken dachten mee naar het zoeken van een oplossing. Bodes zijn vriendelijk, goede bereikbaarheid, comparitie van partijen begon op tijd."



Goed georganiseerd. Zittingen beginnen op tijd. Goede ontvangst."



De zittingen en de communicatie, de laagdrempeligheid tijdens de zitting en het 'to the point' komen tijdens een zitting spreken me erg aan. Vriendelijke rechtbanken, begrijpelijke taal, wel jammer dat e-mails met de rechtbank niet mogelijk is en alles nog via de fax gaat (tenminste dat is mijn ervaring, er is voorkeur voor faxgebruik)."



Ik ben erg tevreden over de bejegening door bodes, rechtbanken en officieren. Ook ben ik tevreden met de getoonde deskundigheid. Wat ik erg jammer vind is dat er soms erg veel tijd tussen het opmaken van proces-verbaal en aanhouding en de uiteindelijke afdoening bij de rechtbank zit."



Contact loopt over het algemeen goed, prettige rechtbank om te procederen."



Deskundige rechter, uitgebreid tussenvonnissen. Helaas wel 3 keer aangehouden voor tussenvonnissen. Daardoor heeft de zaak onnodig lang geduurd."

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

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

Tekstanalyse*: spontane thema's vergeleken

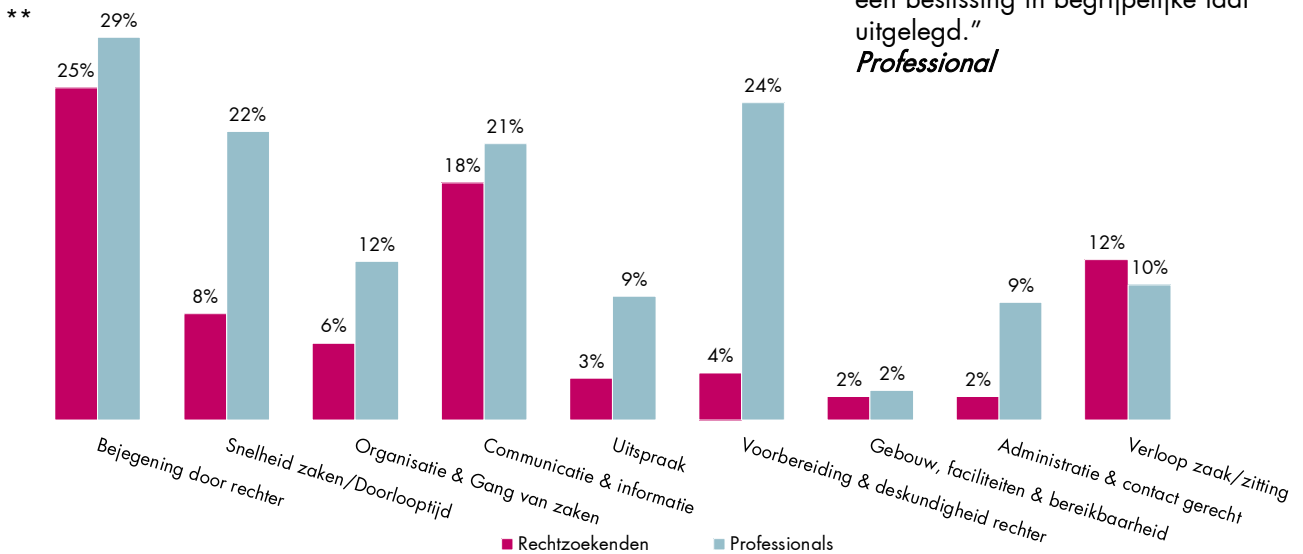
De tekstanalyse laat zien dat zowel professionals als rechtzoekenden het meest opmerkingen maken over de bejegening door de rechter (25% versus 29%). Vervolgens lopen de thema's uiteen.

Professionals maken opvallend veel vaker dan rechtzoekenden opmerkingen over de voorbereiding en deskundigheid van de rechter (24% versus 4%) en de doorlooptijd (22% versus 8%). Het thema communicatie en informatie wordt juist door beide groepen veel benoemd (21% versus 18%).

“De ontvangst was erg overweldigend, we komen ter goeder trouw en alles werd onderzocht, nagekeken. Alles moest uit de tas en broekzakken. We zijn hier erg van geschrokken. Heel veel moeilijke woorden en papieren tijdens de zitting.”
Rechtzoekende

“Rustige en ontspannende sfeer in rechtbank en goede uitleg.”
Rechtzoekende

“De deskundigheid van de rechters is verschillend. Wat vooral opvalt is dat er veel gesloten vragen worden gesteld aan de verdachten. En lang niet altijd wordt een beslissing in begrijpelijke taal uitgelegd.”
Professional



“Er is een goed contact met de rechtbank. De doorlooptijd van procedures is echter te lang. Ook duurt het te lang voordat een zitting plaatsvindt en de beschikking wordt afgegeven. Het is onduidelijk waarom het soms allemaal zo lang duurt. Dit is niet uit te leggen aan cliënten.”
Professional

“Het is de eerste keer dat ik hier ben. De rechter straalde rust uit en dat maakte dat ik rustiger zat.”
Rechtzoekende

“Inhoudelijk tevreden over rechters. Ontevreden over lange wachttijden, niet op tijd beginnen van zittingen, niet op de hoogte brengen van dat soort zaken.”
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.