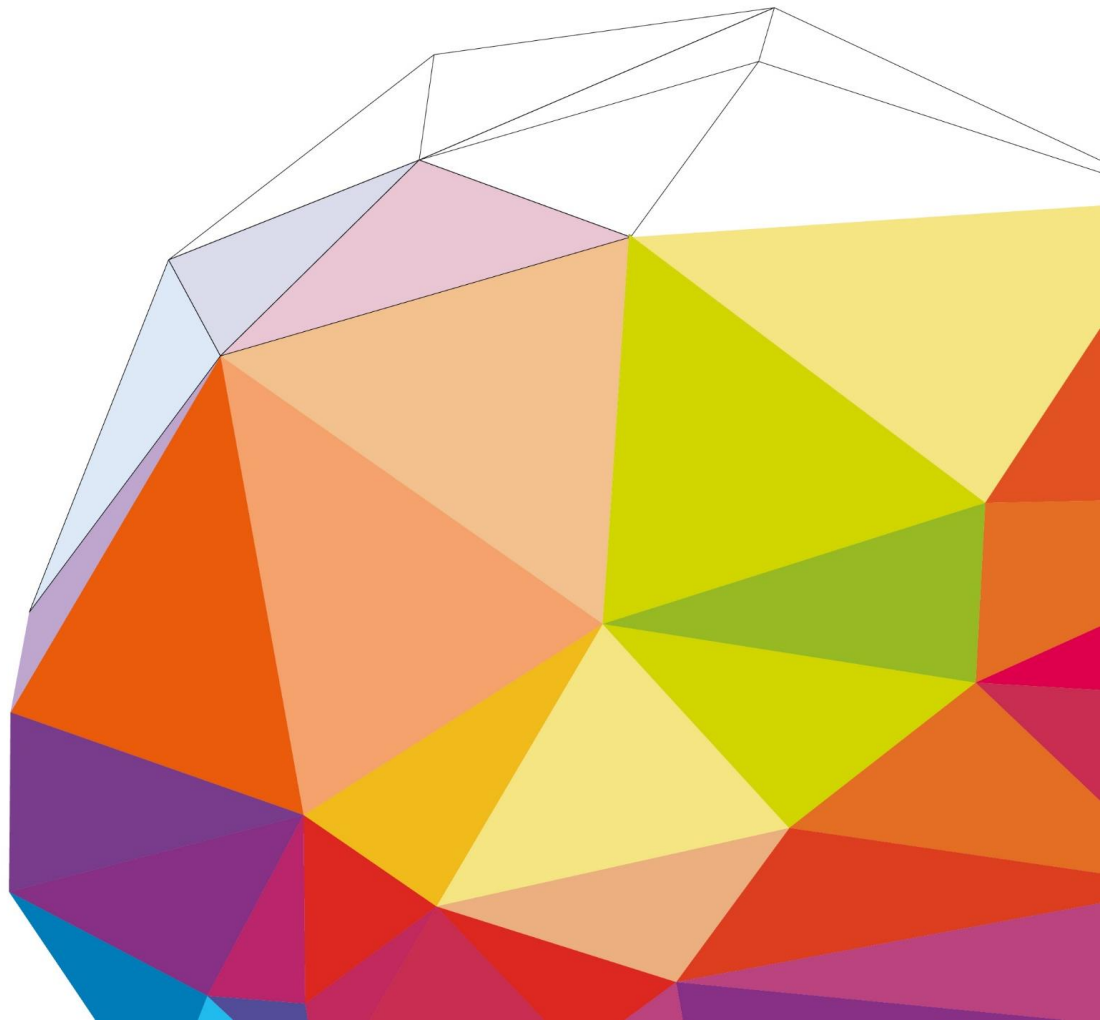


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Oost-Brabant

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden

1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Oost-Brabant
2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Oost-Brabant

Deel B Waardering professionals

3. Waardering professionals voor rechtbank Oost-Brabant
4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Oost-Brabant

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: 189

Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

Straf, kanton*

Respons

Landelijk: 217
Dit gerecht: 17



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: 203

Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

Zaaksoort

Insolventie

Respons

Landelijk: 190
Dit gerecht: 21

*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.

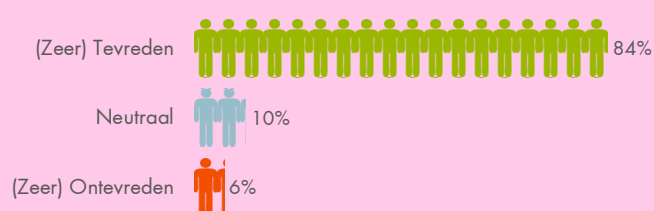
Presentatie van klantwaardering

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.

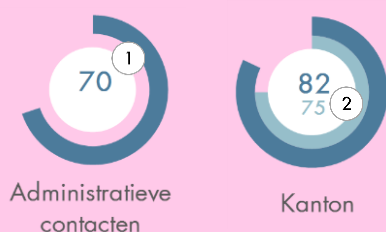
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

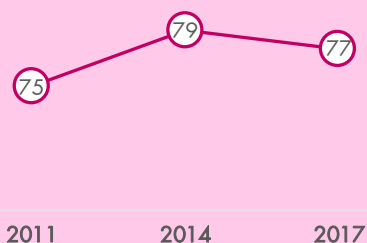
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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

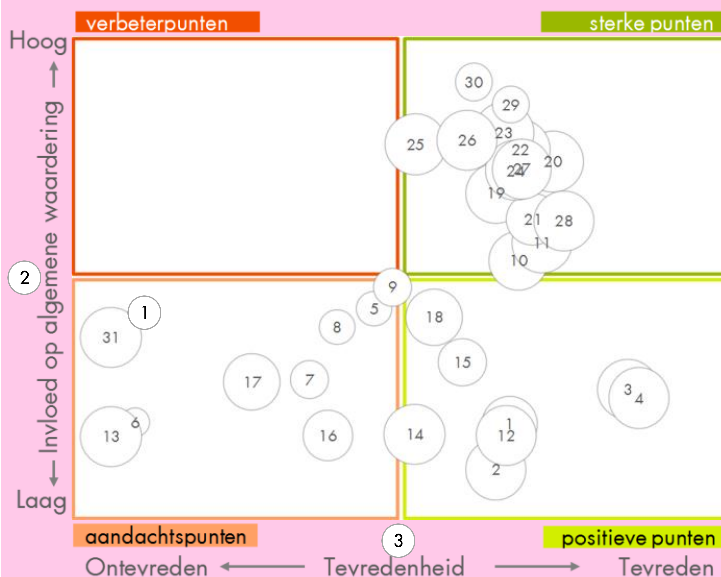
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

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 Oost-Brabant

Overkoepelende conclusie

De waardering die rechtbank Oost-Brabant krijgt, ligt in lijn met de benchmark (alle rechtbanken). Met name het rechterlijk functioneren draagt positief bij aan de waardering. De belangrijkste verbeterpunten zijn de doorlooptijd, de uitleg van de rechter over de beslissing, en het maken/nakomen van afspraken.

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 Oost-Brabant scoort goed

De algemene waardering onder rechtzoekenden en professionals is goed en conform de benchmark (alle rechtbanken). Rechtzoekenden lijken wel positiever dan professionals.

Sterkte zit in rechterlijk functioneren

Aspecten met een hoge waarderingsscore en bovendien een sterke impact op de algemene waardering hebben veelal te maken met het rechterlijk functioneren. Zo voelen rechtzoekenden en professionals zich serieus genomen, luistert de rechter goed en is de zitting begrijpelijk. Ook wordt de omgang van de rechter met de rechtzoekenden en professionals hoog gewaardeerd.

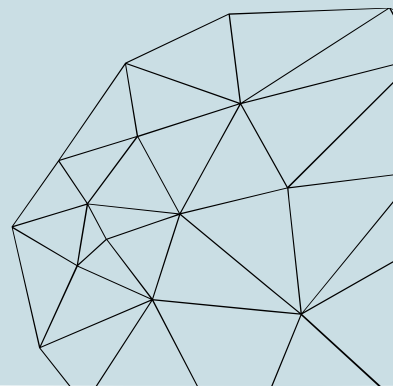
Uitleg over de zitting en het verdere verloop van de zaak wordt gewaardeerd door rechtzoekenden

Andere sterke elementen die positief bijdragen aan de tevredenheid van de rechtzoekenden, zijn de hoge waardering die ze hebben voor de uitleg van de rechtbank Oost-Brabant over de zitting en het verdere verloop van de zaak. Voor de professionals geldt dat de informatie vooraf over de zaak tot de sterke punten behoort.

Tot slot krijgt de ontvangst bij aankomst van de rechtbank een hoge waardering van beide doelgroepen. Met name de behandeling door de bodes en andere medewerkers scoort hoog. Deze aspecten hebben echter een minder sterke invloed op de algemene waardering dan het rechterlijk functioneren en de uitleg van de rechtbank.

Doorlooptijd, uitleg rechter, en maken/nakomen van afspraken zijn belangrijke verbeterpunten

Het thema doorlooptijd van de volledige procedure krijgt een lage waardering van de beide doelgroepen en heeft een (relatief) grote impact. De snelheid waarmee een zaak wordt behandeld én de tijd tot de uitspraak vormen volgens de professionals een knelpunt.



Overkoepelende conclusie (vervolg)

Tot slot zijn ook de informatie tijdens het wachten, de privacy(ruimte), en de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail aandachtspunten. De faciliteiten worden goed gewaardeerd.

Doorlooptijd, uitleg rechter, en maken/nakomen van afspraken zijn belangrijke verbeterpunten (vervolg)

Ook de uitleg van de rechter over de beslissing heeft een grote impact op de algemene waardering. Professionals geven dit aspect een relatief lage beoordeling, maar ook bij rechtzoekenden is er op dit punt nog winst te behalen. Professionals zijn daarnaast ontevreden over de flexibiliteit bij het maken en nakomen van afspraken.

Wachttijd voor de zitting te lang, faciliteiten zijn goed

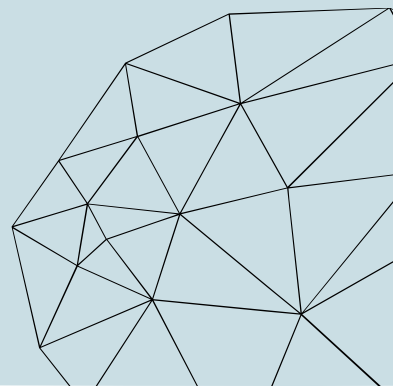
Rechtzoekenden zijn meer dan bij de benchmark (alle rechtbanken) tevreden over de faciliteiten tijdens het wachten. Dit zien we ook terug in de spontane verbeterpunten: er worden relatief weinig opmerkingen gemaakt over facilitaire zaken als koffie of catering in vergelijking met andere gerechten. Alleen de parkeergelegenheid wordt frequent genoemd als spontaan verbeterpunt.

Het aspect tijdige start van de zitting wordt echter wel door beide doelgroepen laag beoordeeld. Ook de informatievoorziening tijdens het wachten is een punt van onvrede. Dit zien we ook terug in de spontane toelichting.

Overige aandachtspunten

De bereikbaarheid van medewerkers van het gerecht is een punt van onvrede, menen zowel de rechtzoekenden als de professionals. Met name de bereikbaarheid per e-mail wordt slecht beoordeeld.

Hoewel rechtzoekenden de privacy(ruimtes) beter beoordelen dan in 2014, is de tevredenheid op dit punt bij beide doelgroepen nog steeds laag. Het lijkt erop dat de beschikbare ruimtes onvoldoende bekend zijn.



Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Oost-Brabant

Overkoepelende conclusie

Rechtzoekenden en professionals verschillen van elkaar in de manier waarop ze de verschillende zaaksoorten waarderen. De professionals waarderen kantonzaken bovengemiddeld, met name vanwege de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren. Ook bestuurs- en belastingzaken springen er positief bovenuit.

Algemene waardering zaaksoorten vergelijkbaar

De algehele waardering voor de zaaksoorten ligt over het algemeen op een lijn. Alleen professionals beoordelen kantonzaken bovengemiddeld. Met name binnen de zaaksoort civiel-familiezaken lijken professionals kritischer dan rechtzoekenden.

Positieve beoordeling over voor kantonzaken

Professionals zijn bovengemiddeld tevreden over kantonzaken. Dit zien we ook terug in de thema's administratieve contacten en rechterlijk functioneren. De rechtzoekenden binnen kantonzaken waarderen ook de uitleg van het gerecht bovengemiddeld. De professionals die te maken hebben met kantonzaken, zijn daarentegen minder tevreden over de digitale voorzieningen.

Ook bestuurs- en belastingzaken springen er positief uit

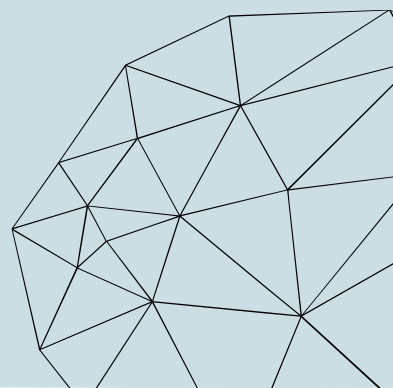
Zowel de rechtzoekenden als de professionals die te maken hebben met de zaaksoorten bestuurs- en belastingzaken beoordelen de administratieve contacten en de ontvangst voor aanvang van de zitting bovengemiddeld goed. Ook zijn de professionals in het geval van bestuurs- en belastingzaken bovengemiddeld tevreden over de doorlooptijd. Over de digitale voorzieningen zijn de professionals daarentegen minder tevreden binnen bestuurs- en belastingzaken dan gemiddeld genomen voor alle zaaksoorten samen.

Straf laat omgekeerd beeld zien

Strafzaken laten een tegengesteld patroon zien ten opzichte van kanton- en bestuurs- en belastingzaken. Zowel rechtzoekenden als professionals zijn relatief ontevreden over de administratieve contacten. Ook zijn de professionals minder dan gemiddeld tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting. De digitale voorzieningen worden bovengemiddeld gewaardeerd.

Minpunten familiezaken zitten in rechterlijk functioneren en doorlooptijd

Hoewel de waardering voor de zaaksoort familiezaken bij de rechtzoekenden in lijn ligt met de andere zaaksoorten, beoordelen de professionals binnen familiezaken het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd lager dan het gemiddelde van alle zaaksoorten samen.



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

Als rechtbank Oost-Brabant deze waardering minimaal wil vasthouden, dan zal de focus moeten blijven liggen op het rechterlijk functioneren. Daarnaast is het wenselijk aandacht te besteden aan met name de doorlooptijd. Ook de volgende aspecten verdienen aandacht: de toelichting bij de beslissing, het rekening houden met de agenda's van de professionals en een betere bereikbaarheid van de rechtbankmedewerkers.

Behoud focus op het rechterlijk functioneren

Door te focussen op de meest bepaalde elementen van de waardering (vanuit de prioriteitenanalyse) kan de huidige score behouden blijven. Draag daarom zorg voor een blijvende aandacht voor het rechterlijk functioneren. Alle aspecten hiervan zijn heel bepalend voor de waarderingsscore.

Draag zorg voor snellere procedures

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak, met name binnen civiel-familiezaken (volgens professionals). Winst is zowel te behalen in de snelheid waarin een zaak op zitting komt als in de tijd tussen de zitting en de uitspraak.

Heb aandacht voor de uitleg van de beslissing

Hoewel de rechtzoekenden dit niet direct vinden, verlangen de professionals een betere uitleg van de rechter over de beslissing. Zij hebben de behoefte om de uitspraak beter te begrijpen. Ook de passendheid binnen de bestendige jurisprudentie kan worden verbeterd.

Indien mogelijk: houd rekening met agenda's van professionals

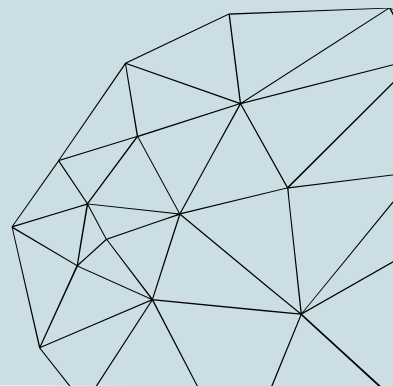
Houd waar mogelijk bij het inplannen rekening met de agenda's van de professionals. Meer flexibiliteit bij het inplannen van afspraken is volgens de professionals gewenst.

Verbeter bereikbaarheid rechtbankmedewerkers

De rechtzoekenden vinden de bereikbaarheid van de rechtbankmedewerkers (telefonisch en via e-mail) een aandachtspunt. Het is aan te bevelen de mogelijkheden voor verbeteringen op dit vlak te onderzoeken en richting de rechtzoekenden begrip te creëren voor de huidige situatie door uitleg te geven waar dat mogelijk is.

Wees proactief in het geven van informatie tijdens het wachten

De rechtzoekenden en de professionals zijn ontevreden over het tijdig starten van zittingen, maar zij zijn net zo ontevreden over de informatie tijdens het wachten. Doordat het onduidelijk is wanneer de zitting start, weten de partijen niet waar ze aan toe zijn. Spontaan noemen rechtzoekenden dat ze graag proactief informatie van bodes ontvangen over de uitloop van een zitting. Dan kan men bijvoorbeeld nog een kopje koffie halen. Meer informatie tijdens het wachten kan bijdragen aan begrip voor de situatie.





Deel A
Waardering rechtzoekenden

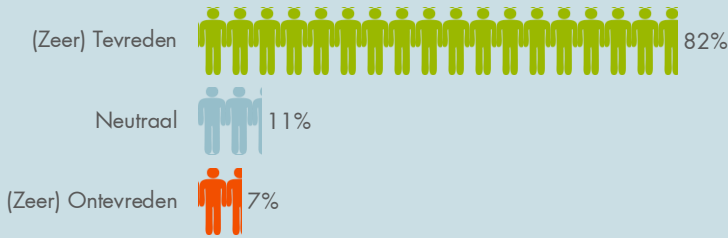
1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Oost-Brabant

Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Oost-Brabant 2017

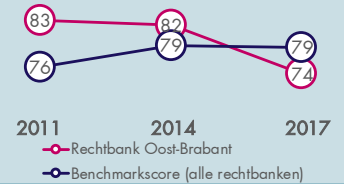


Rechtenzoekenden

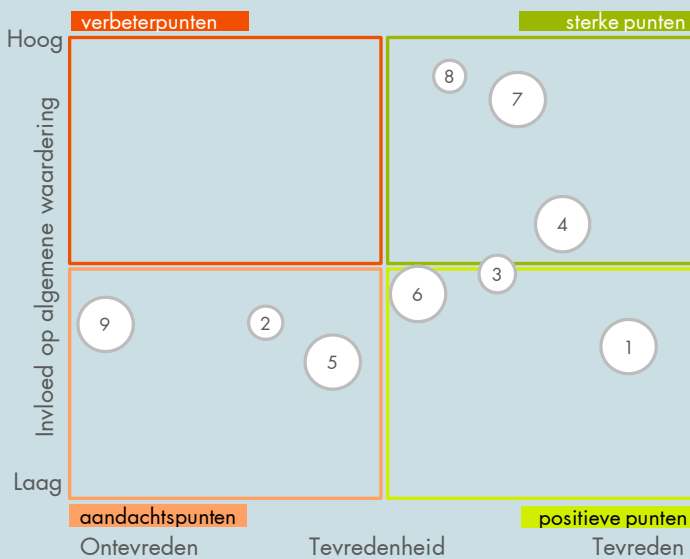
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=189)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=77)
- 3 Rechtspraak.nl (n=92)
- 4 Uitleg van gerecht (n=188)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=189)
- 6 Administratieve contacten (n=188)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=189)
- 8 Uitspraak (n=70)
- 9 Doorlooptijd (n=188)

Pluspunten op aspectniveau

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

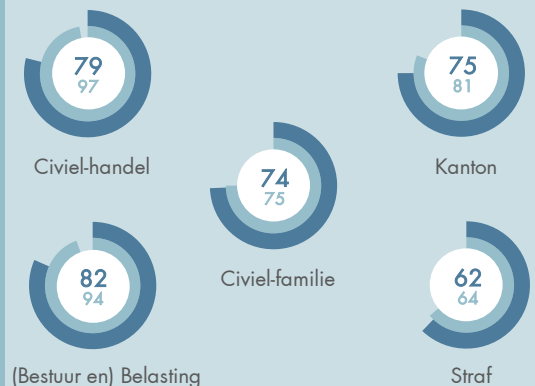
Verbeterpunten op aspectniveau

1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
2. Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (Bereikbaarheid gerecht)
3. Telefonische bereikbaarheid medewerkers (Bereikbaarheid gerecht)

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Oost-Brabant

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van de rechtzoekenden voor rechtbank Oost-Brabant is conform de benchmark (alle rechtbanken). De tevredenheid over de bereikbaarheid van de medewerkers (telefonisch en via e-mail) is gedaald ten opzichte van 2014. Verbetering is met name gewenst in doorlooptijden en bereikbaarheid van medewerkers.

Deelconclusies

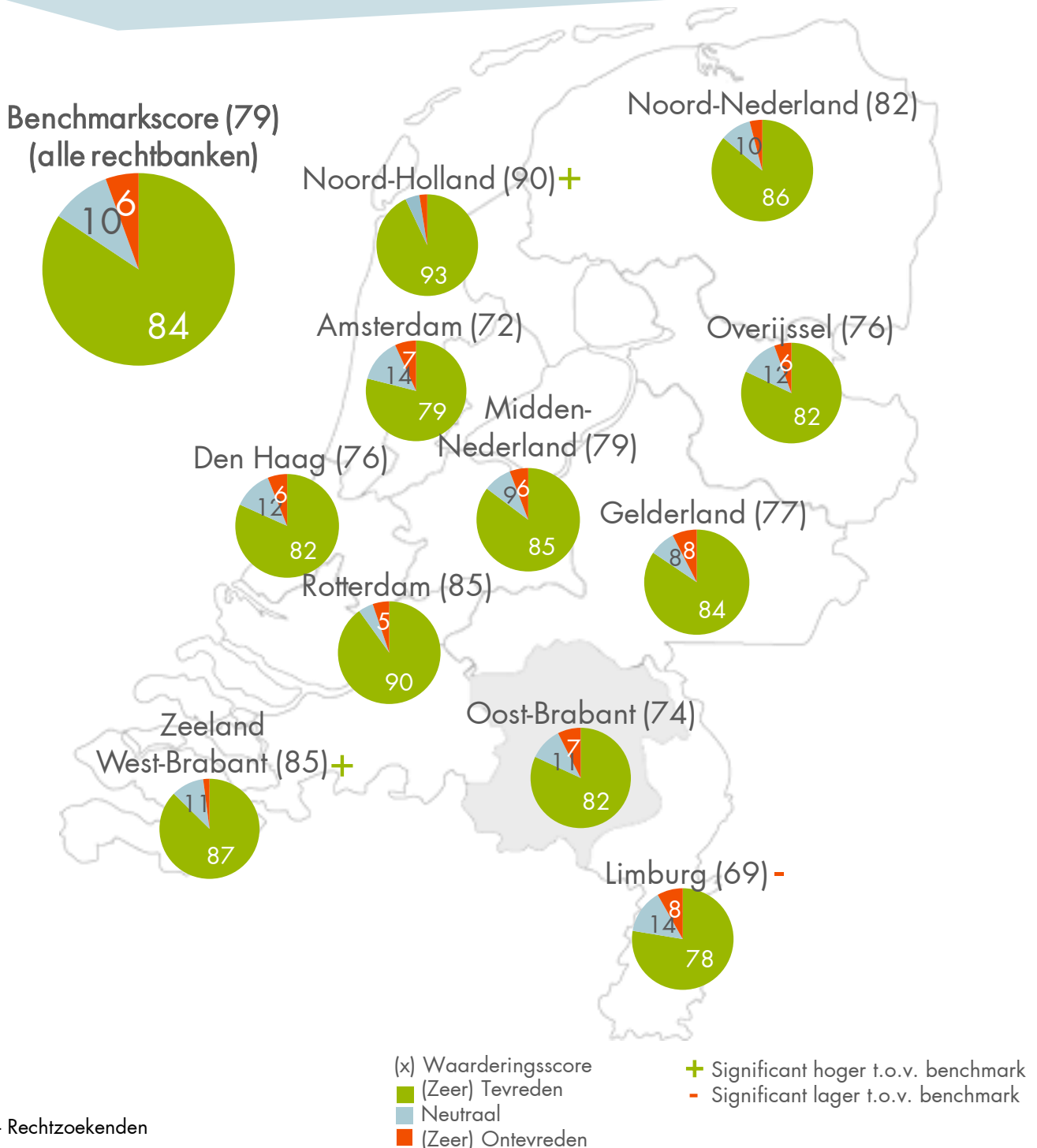
- Op de algehele tevredenheid scoort rechtbank Oost-Brabant met 74 prima. De algemene waardering wijkt niet af van de benchmark (alle rechtbanken: 79), want het verschil is niet significant. Rechtbank Oost-Brabant heeft de hoge waarderingsscore van 2011 (83) en 2014 (82) niet vastgehouden in 2017.
- De tevredenheid over de thema's en aspecten is over het algemeen goed. Scores van de aspecten lopen uiteen van 96 (behandeling door bodes) tot 23 (doorlooptijd) en 19 (bereikbaarheid medewerkers via e-mail).
- De algemene waardering wordt met name verklaard door de hoge waardering voor de begrijpelijkheid van de beslissing en de aspecten rondom het rechterlijk functioneren. Andere sterke punten zijn de uitleg over het verloop van de zitting en de uitleg over het verdere verloop van de zaak.
- In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) scoort rechtbank Oost-Brabant hoger op de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, de faciliteiten tijdens het wachten en de informatievoorziening voor de zitting.
- Op 2 aspecten scoort rechtbank Oost-Brabant lager dan de vorige meting in 2014, namelijk de telefonische bereikbaarheid van de medewerkers en de bereikbaarheid van de rechtbankmedewerkers via e-mail. De tevredenheid over de privacy en de faciliteiten tijdens het wachten, het inlevingsvermogen van de rechter en de begrijpelijkheid van de zitting is juist toegenomen.
- De belangrijkste aandachtspunten uit de prioriteitenanalyse zijn de doorlooptijd van de volledige procedure en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers. De uitleg van de rechter over de beslissing valt net binnen de sterke punten, echter als de tevredenheid iets daalt wordt het een verbeterpunt.
- Veel spontaan genoemde verbeterpunten gaan over privacy, doorlooptijden, wachttijden, communicatie en uitwisseling van bewijsstukken. Wat betreft de behoefte aan privacy voor overleg, lijkt het erop alsof de ruimtes die daarvoor zijn ingericht relatief onbekend zijn.



Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Oost-Brabant algemeen

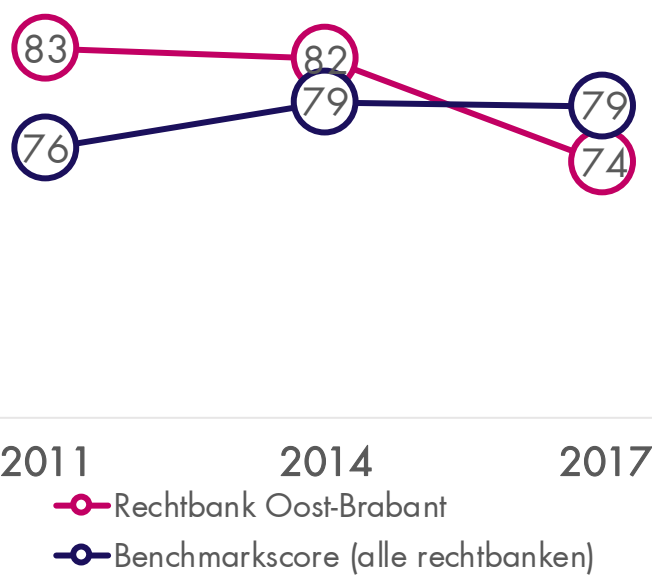
De waarderingsscore wijkt met 74 niet af van de benchmark (gemiddelde waarderingsscore van alle rechtbanken: 79). De meerderheid van de rechtzoekenden (82%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken, 7% is (zeer) ontevreden.

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 Oost-Brabant

Rechtbank Oost-Brabant heeft bij de groep rechtzoekenden de hoge waarderingsscore van 2011 en 2014 niet weten vast te houden in 2017. De benchmark (alle rechtbanken) is sinds 2011 relatief stabiel. De waarderingsscore is in dezelfde periode gedaald van 83 naar 74.



Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Oost-Brabant

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.



De neutraliteit waarmee de rechter in de zaak stond. De rechter bekeek de zaak van 2 kanten."



De rechters zijn heel goed voorbereid en ze geven alle partijen de gelegenheid hun standpunten kenbaar te maken. Verder goede kritische vragen stellen."



Het duurt zo lang voordat er een beslissing van de rechter komt. Ik moet in de tussentijd maar zien hoe ik alles voor elkaar krijg, terwijl ik doodmoe ben van alle toestanden."



Er werden te veel moeilijke woorden gebruikt."



Lange wachttijden: 5 jaar voor een strafzaak is te lang."



Een belangrijk medisch stuk is niet ontvangen, waardoor de zaak inhoudelijk niet besproken kon worden. Partijen zijn dus voor niks gekomen."



Er wordt geen onpartijdigheid gevoerd."

Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Oost-Brabant algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore

De waardering van de rechtzoekenden binnen rechtbank Oost-Brabant ligt hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) wat betreft de volgende aspecten: ontvangst bij aankomst bij het gerecht, faciliteiten tijdens het wachten en de informatievoorziening voor de zitting.

Ontwikkeling waardering in de tijd

De rechtzoekenden zijn in 2017 minder te spreken over de bereikbaarheid van medewerkers via telefoon of e-mail dan in 2014. De tevredenheid over de privacy en de faciliteiten tijdens het wachten, het inlevingsvermogen van de rechter en de begrijpelijkheid van de zitting zijn juist toegenomen.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	82	11	7	74	1%	79	188
Ontvangst bij aankomst gerecht	97			97 *	0%	94 +	189
Openingstijden gerechtsgebouw	89	10		88	11%	80 +	168
Entree, ruimte en bewegwijzering	90	7		88	1%	78 +	188
Behandeling door medewerkers	95		3	93	0%	92	189
Behandeling door bode(s)	96		4	96 *	2%	95	185
Bereikbaarheid gerecht	64	23	13	51 *	59%	61	77
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	68	18	14	55 ↘	61%	63	73
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	48	23	29	19 ↘	75%	35	48
Rechtspraak.nl	85	11	4	80 *	51%	71	92
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	71	20	8	63 *	56%	60	84
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	75		25	75 *	63%	69	69
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	86	9	5	82 *	53%	75	88
Uitleg van gerecht	90	9		89 *	1%	90	188
Uitleg verloop zitting	84	13	4	80	4%	83	182
Uitleg verdere verloop zaak	85		13	83	2%	85	185
Ontvangst voor aanvang zitting	65	30	5	59 *	0%	58	189
Faciliteiten tijdens wachten	85	10	5	80 ↗	1%	70 +	187
Privacy(ruimtes)	57	24	18	39 ↗	8%	32	174
Tijdige start zitting	67	16	16	51	1%	59	188
Administratieve contacten	74	21	4	70 *	1%	69	188
Informatievoorziening voor zitting	82	13	6	76 *	24%	68 +	144
Informatievoorziening tijdens het wachten	68	17	14	54 *	26%	55	139
Rekening gehouden met uw agenda	62	22	15	47 *	6%	45	178
Informatie vooraf over zaak	80	10	10	70	7%	70	176
Rechterlijk functioneren	86	12		83 *	0%	88	189
Vorbereiding rechter	84	8	8	76	2%	78	186
Omgang rechter met rechtzoekende	90	6	4	87	1%	90	188
Omgang rechter met professional	88	8	4	84	30%	89	133
Rechter luistert naar standpunten	89	6	5	85	1%	85	188
Rechter neemt u serieus	86	8	6	80 *	0%	84	189
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	89	4	7	81	1%	85	188
Inlevingsvermogen rechter	78	15	8	70 ↗	2%	75	185
Onpartijdigheid rechter	79	14	7	71	4%	78	182
Deskundigheid rechter	84	13		81	1%	83	188
Begrijpelijkheid zitting	90	7		88 ↗	1%	87	188
Uitspraak	84	6	10	74 *	0%	84	70
Uitleg rechter over beslissing	79	9	13	66	0%	80	70
Begrijpelijkheid beslissing	84	4	11	73	0%	80	70
Doorlooptijd	52	20	29	23 *	1%	25	188
Doorlooptijd volledige procedure	52	20	29	23	1%	25	188

■ % (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

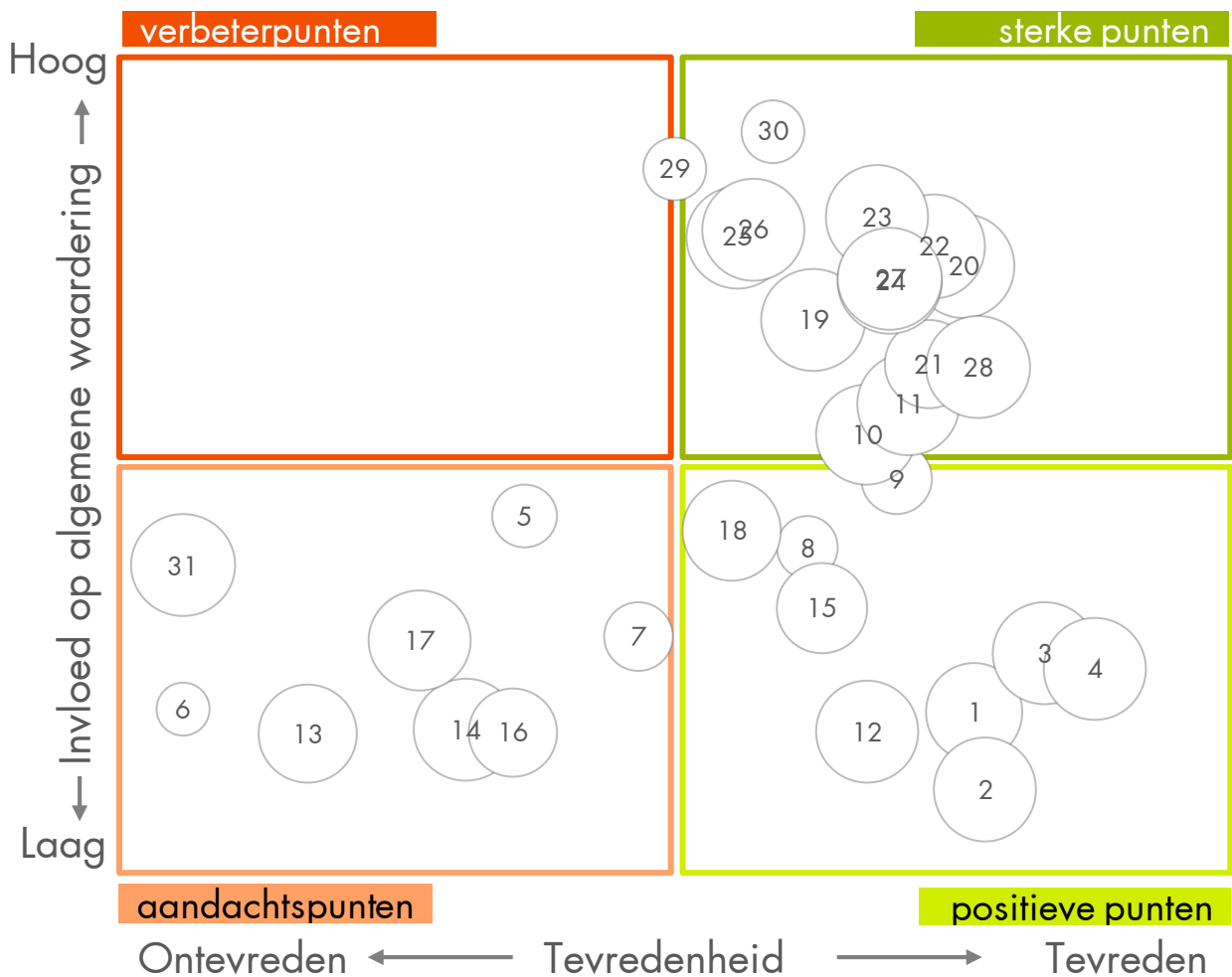
Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor rechtbank Oost-Brabant

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat geen verbeterpunten zien, er zijn wel enkele aandachtspunten. De belangrijkste zijn de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31) en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers (punt 5).

Sterke punten

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



- | | | |
|---|--|---|
| 1 Openingstijden gerechtsgebouw (n=168) | 12 Faciliteiten tijdens wachten (n=187) | 23 Rechter neemt u serieus (n=189) |
| 2 Entree, ruimte en bewegwijzering (n=188) | 13 Privacy(ruimtes) (n=174) | 24 Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=188) |
| 3 Behandeling door medewerkers (n=189) | 14 Tijdige start zitting (n=188) | 25 Inlevingsvermogen rechter (n=185) |
| 4 Behandeling door bode(s) (n=185) | 15 Informatievoorziening voor zitting (n=144) | 26 Onpartijdigheid rechter (n=182) |
| 5 Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=73) | 16 Informatievoorziening tijdens het wachten (n=139) | 27 Deskundigheid rechter (n=188) |
| 6 Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=48) | 17 Rekening gehouden met uw agenda (n=178) | 28 Begrijpelijkheid zitting (n=188) |
| 7 Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=84) | 18 Informatie vooraf over zaak (n=176) | 29 Uitleg rechter over beslissing (n=70) |
| 8 Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=69) | 19 Voorbereiding rechter (n=186) | 30 Begrijpelijkheid beslissing (n=70) |
| 9 Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=88) | 20 Omgang rechter met rechtzoekende (n=188) | 31 Doorlooptijd volledige procedure (n=188) |
| 10 Uitleg verloop zitting (n=182) | 21 Omgang rechter met professional (n=133) | |
| 11 Uitleg verdere verloop zaak (n=185) | 22 Rechter luistert naar standpunten (n=188) | |

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Oost-Brabant

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

De spontane verbeterpunten zijn divers, maar sluiten veelal aan bij de verbeter- en aandachtspunten uit de prioriteitenanalyse en de aandachtspunten uit de waarderingsscores. Rechtzoekenden gaan onder andere in op doorlooptijden, wachttijden, communicatie en uitwisseling van bewijsstukken. Veel spontane verbeterpunten gaan over de behoefte aan privacy voor overleg, maar het lijkt erop alsof de ruimtes die daarvoor zijn ingericht onbekend zijn.

“ De snelheid van de uitwisseling van dossiers via post duurt te lang. Liever digitale post. Want er zijn soms maar 10 dagen om de stukken in te leveren, dus ontbreekt voorbereidingstijd.”

“ Meer privacy voor persoonlijk overleg, onder ander tijdens de zitting als je nog een kort overleg wil hebben. Meer privacy in het gehele gerechtsgebouw.”



“ Ik vind het een beetje raar dat het allemaal zo lang moet duren en dat je pas anderhalf jaar later je straf kunt horen. Ik vind snelrecht veel fijner. Nu zijn er weer dingen inmiddels veranderd en de levenssituatie is anders en dan wordt het oude koeien uit de sloot halen. En je blijft er toch al die tijd mee bezig.”

“ Het zou fijn zijn als de bode uit zichzelf meldt dat het uitloopt en dat er gelegenheid is om koffie te halen.”

“ Wachttijden op tijd doorgeven, wijzen op privacyruimtes. Stukken tijdig op- en doorsturen.”

“ Betere bereikbaarheid via e-mail. Waarom alleen per fax?”

2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Oost-Brabant

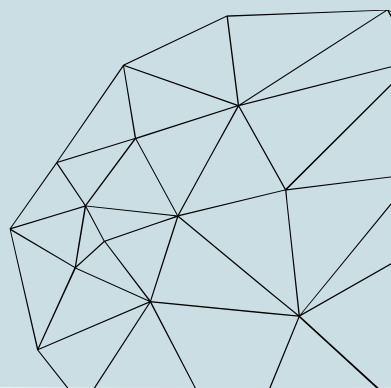
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

In de algemene waardering van de rechtzoekenden voor de verschillende zaaksoorten springen er geen zaaksoorten positief of negatief uit. Bestuurs- en belastingzaken worden beter gewaardeerd op de volgende thema's; ontvangst bij aankomst bij het gerecht, ontvangst voor aanvang van de zitting, administratieve contacten.

Deelconclusies

- De algemene waarderingsscores voor de verschillende zaken wijken niet significant af van het gemiddelde. Ook ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn geen verschillen zichtbaar.
- De algemene waardering voor civiel-handelszaken en voor bestuurs- en belastingzaken is gedaald tussen 2014 en 2017. De waardering voor de overige zaaksoorten is stabiel gebleven.
- Rechtzoekenden zijn binnen bestuurs- en belastingzaken tevredener over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht en over de ontvangst voor aanvang van de zitting. Dit geldt zowel voor de vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) als voor de vergelijking met de andere zaaksoorten.
- Binnen kantonzaken zijn rechtzoekenden tevredener over de uitleg van het gerecht. Dit geldt zowel voor de vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) als voor de vergelijking met de andere zaaksoorten.
- De administratieve contacten worden door de rechtzoekenden verschillend gewaardeerd binnen bestuurs- en belastingzaken (87) en strafzaken (51).



Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Oost-Brabant

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

De algemene waardering voor de zaaksoorten verschilt niet significant tussen de zaaksoorten en wijkt niet af van de benchmark (alle rechtbanken).

Ontwikkeling waardering in de tijd

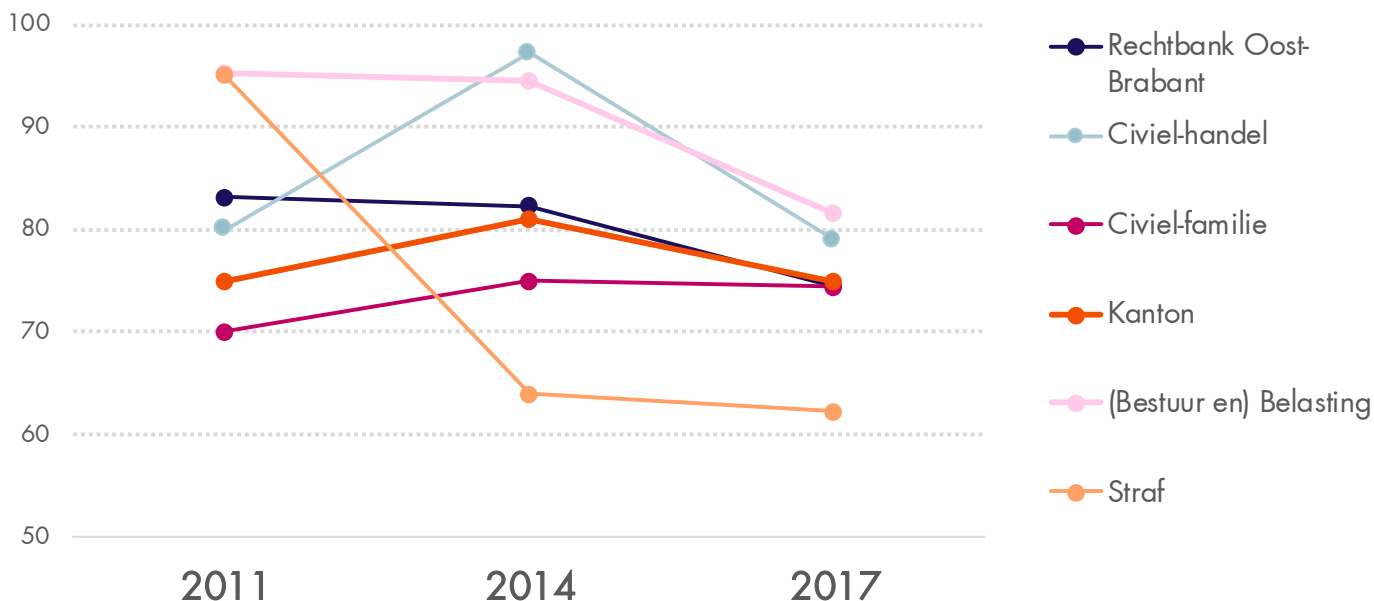
De waardering voor civiel-handelszaken en voor bestuurs- en belastingzaken is gedaald tussen 2014 en 2017.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	82	11	7	74	1%	79	188
Civiel-handel	84	11	5	79	3%	85	38
Civiel-familie	82	10	8	74	0%	78	39
Kanton	78	19	3	75	0%	80	36
(Bestuur en) Belasting	89	0	8	82	0%	83	38
Straf	76	11	14	62	0%	69	37

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

Waarderingscore is:

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



Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbank Oost-Brabant (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

De rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken zijn, vergeleken met de benchmark (alle rechtbanken), tevredener over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht en over de ontvangst voor aanvang van de zitting. Binnen kantonzaken zijn zij tevredener over de uitleg van het gerecht.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Rechtbank Oost-Brabant scoort heel goed op het thema ontvangst bij aankomst gerecht (97). De zaaksoort bestuur en belasting scoort zelfs significant beter dan gemiddeld op dit thema (100). Bestuurs- en belastingzaken scoren ook beter dan de andere zaaksoorten op het thema ontvangst voor aanvang van de zitting. Kantonzaken scoren beter dan andere zaaksoorten op het thema de uitleg van het gerecht.

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 +	189
Civielhandel	97	97	0%	95	39
Civielfamilie	97	97	0%	95	39
Kanton	97	97	0%	94	36
(Bestuur en) Belasting	100	100 ●	0%	94 +	38
Straf	95	95	0%	94	37
Bereikbaarheid gerecht	64	51	59%	61	77
Civielhandel	90	90	74%	62	10
Civielfamilie	57	36	64%	64	14
Kanton	44	17	50%	57	18
(Bestuur en) Belasting	67	58	37%	66	24
Straf	73	73	70%	54	11
Rechtspraak.nl	85	80	51%	71	92
Civielhandel	89	83	54%	77	18
Civielfamilie	93	86	64%	67	14
Kanton	86	82	39%	76	22
(Bestuur en) Belasting	80	80	34%	70	25
Straf	77	69	65%	61	13
Uitleg van gerecht	90	89	1%	90	188
Civielhandel	85	79	0%	92	39
Civielfamilie	87	87	0%	87	39
Kanton	97	97 ●	3%	91 +	35
(Bestuur en) Belasting	95	95	0%	93	38
Straf	86	86	0%	88	37
Ontvangst voor aanvang zitting	65	59	0%	58	189
Civielhandel	59	56	0%	62	39
Civielfamilie	56	51	0%	57	39
Kanton	64	58	0%	58	36
(Bestuur en) Belasting	84	84 ●	0%	66 +	38
Straf	59	46	0%	50	37

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

Waarderingscore is:

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

Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbank Oost-Brabant (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Bij onderstaande thema's zien we geen significante verschillen met de benchmark (alle rechtbanken). Dit kan te maken hebben met het lage aantal respondenten, wat met name bij het thema uitspraak van toepassing is aangezien niet in alle zaken (al) een uitspraak is gedaan op het moment van het interview met de rechtzoekende. Bij lage aantallen respondenten bestaat een grote kans dat een gevonden verschil op toeval berust.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De administratieve contacten worden bovengemiddeld gewaardeerd binnen bestuurs- en belastingzaken (87) en lager dan gemiddeld binnen de zaaksoort strafzaken (51).

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
Administratieve contacten	74	21	4	70	1%	69	188
Civielhandel	76	21	3	74	3%	81	38
Civielfamilie	72	23	5	67	0%	70	39
Kanton	75	22	1	72	0%	65	36
(Bestuur en) Belasting	87	13	0	87	0%	79	38
Straf	62	27	11	51	0%	54	37
Rechterlijk functioneren	86	12	1	83	0%	88	189
Civielhandel	90	8	0	87	0%	93	39
Civielfamilie	82	15	1	79	0%	85	39
Kanton	89	11	0	89	0%	88	36
(Bestuur en) Belasting	92	8	0	92	0%	90	38
Straf	76	16	8	68	0%	83	37
Uitspraak	84	6	10	74	0%	84	70
Civielhandel	92	8	0	85	0%	83	13
Civielfamilie	82	9	9	73	0%	86	11
Kanton	80	20	0	80	0%	89	15
(Bestuur en) Belasting	100	0	0	100	0%	89	2
Straf	83	17	0	66	0%	80	29
Doorlooptijd	52	20	29	23	1%	25	188
Civielhandel	49	33	18	31	0%	34	39
Civielfamilie	54	18	28	26	0%	27	39
Kanton	42	25	33	8	0%	29	36
(Bestuur en) Belasting	66	13	21	45	0%	30	38
Straf	47	8	44	3	3%	8	36

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

Waarderingscore is:

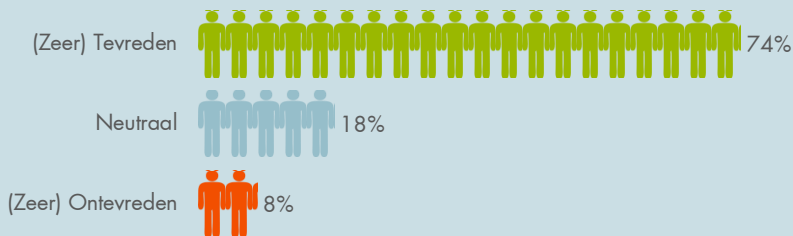
- Significant hoger t.o.v. totaal
- Significant lager t.o.v. totaal
- + Significant hoger t.o.v. benchmark
- Significant lager t.o.v. benchmark



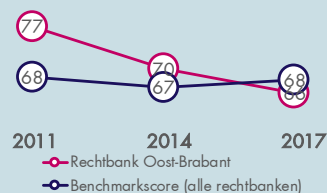
Deel B
Waardering professionals

3. Waardering professionals voor rechtbank Oost-Brabant

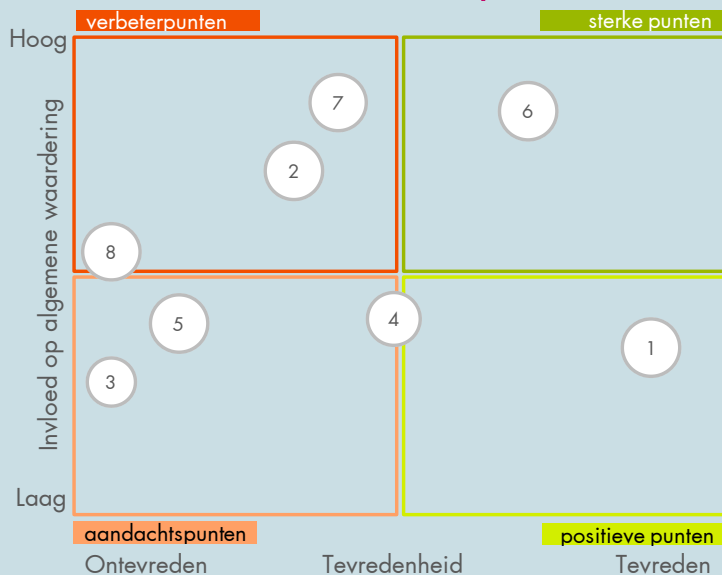
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=203)
- 2 Administratieve contacten (n=203)
- 3 Digitale voorzieningen (n=146)
- 4 Rechtspraak.nl (n=175)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=203)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=203)
- 7 Uitspraak (n=201)
- 8 Doorlooptijd (n=202)

Pluspunten op aspectniveau

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

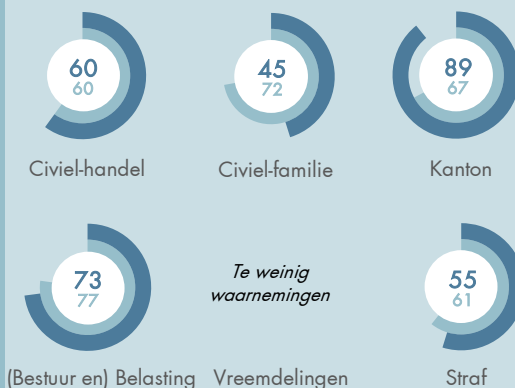
Verbeterpunten op aspectniveau

1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
3. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor rechtbank Oost-Brabant

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van de professionals is conform de benchmark (alle rechtbanken). Toch is er ruimte voor verbetering, bijvoorbeeld ten aanzien van de doorlooptijd, digitale voorzieningen, de beslissing (uitleg daarover en begrijpelijkheid), flexibiliteit bij het maken van afspraken en nakomen van afspraken.

Deelconclusies

- 🍷 Bij professionals scoort rechtbank Oost-Brabant voldoende op de algehele tevredenheid (66). Dit is conform de benchmark (alle rechtbanken: 68). De score laat een daling zien tussen 2011 en 2017.
- 🍷 Op de thema's doorlooptijd (6) en digitale voorzieningen (-3) scoort rechtbank Oost-Brabant het laagst bij professionals. De tevredenheid met de onderliggende aspecten varieert van 98 (behandeling door de bodes) tot -23 (voorzieningen procederen via internet).
- 🍷 In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) scoort rechtbank Oost-Brabant beter op het thema ontvangst bij aankomst gerecht. De thema's digitale voorzieningen, de uitspraak en de doorlooptijd worden lager dan de benchmark gewaardeerd. Dit geldt ook voor een aantal aspecten rond het maken van afspraken. Professionals zijn in vergelijking met 2014 minder te spreken over de flexibiliteit van afspraken, de begrijpelijkheid van de beslissing en de doorlooptijd van de procedure.
- 🍷 Uit de prioriteitenanalyse komen 6 verbeterpunten: passendheid binnen bestendige jurisprudentie, uitleg van de rechter over de beslissing, begrijpelijkheid van de beslissing, de doorlooptijd van de volledige procedure, flexibiliteit bij het maken van afspraken en het nakomen van afspraken. Daarnaast laat de prioriteitenanalyse nog 12 aandachtspunten zien, de belangrijkste zijn de termijn van de zitting tot de uitspraak, informatievoorziening voor de zitting en de correspondentie met medewerkers per post of fax. De beoordeling van aandachtspunten is (relatief) laag, maar de impact op de algemene waardering is ook (relatief) laag.
- 🍷 Veel spontaan genoemde verbeterpunten sluiten aan bij de vergelijkingen met de benchmark (alle rechtbanken) en de prioriteitenanalyse. Professionals raden met name aan de doorlooptijd te verkorten, uitloop te verminderen en te communiceren, privacy te verbeteren en communicatie te verbeteren.
- 🍷 Bij een vergelijking van de waardering door de advocaten en de overige professionals, blijkt dat de advocaten kritischer zijn over rechtspraak.nl, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd.

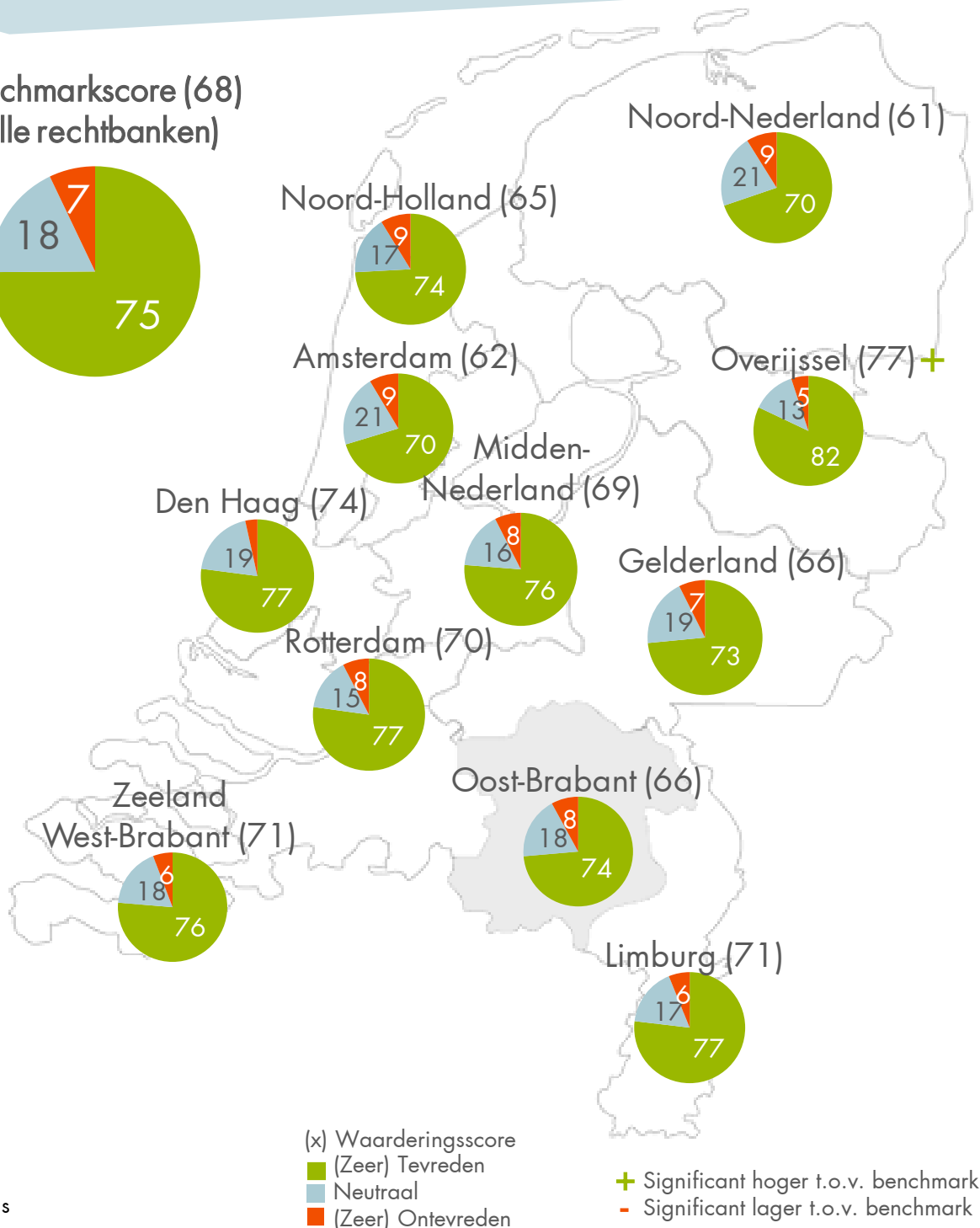
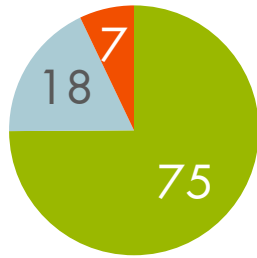


Waardering professionals voor rechtbank Oost-Brabant algemeen

De waarderingsscore die de professionals geven, ligt met 66 in lijn met de benchmark (alle rechtbanken: 68). De meerderheid (74%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken, 8% is (zeer) ontevreden.

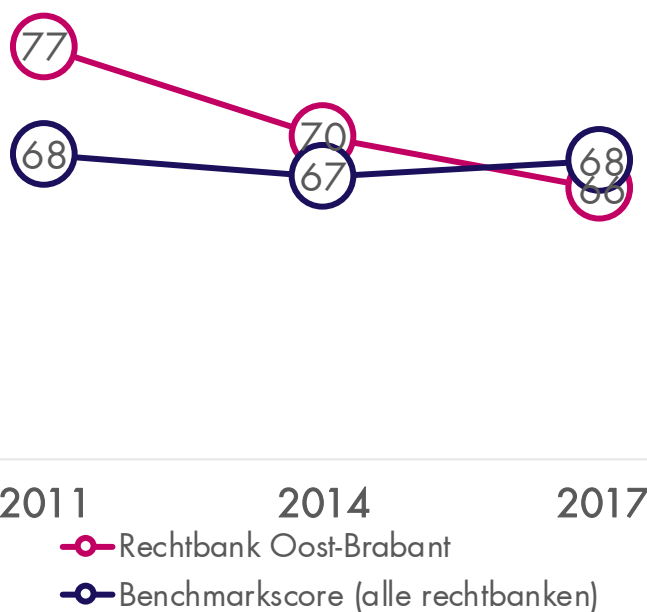
Het gerecht met de hoogste waarderingsscore is rechtbank Overijssel (77) en het gerecht met de laagste score is rechtbank Noord-Nederland (61).

Benchmarkscore (68)
(alle rechtbanken)



Trend waardering professionals voor rechtbank Oost-Brabant

De algemene waarderingsscore van de professionals is tussen 2011 en 2017 langzaam gedaald, van 77 in 2011 en 70 in 2014 naar 66 in 2017. De benchmark (gemiddelde waarderingsscore van alle rechtbanken) was in deze periode constant.



Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Oost-Brabant

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.

“ Degelijke rechtspraak, organisatorisch qua zittingsadministratie kan het beter, maar de rechtbank zal zelf de eerste zijn die dat beaamt, er wordt aan gewerkt.”

“ Ik ben tevreden, omdat het per saldo een ordentelijk functionerende rechtbank is waar men zich bewust is van de belangrijke rol die de rechtspraak speelt in het behoud van de rechtstaat.”



“ Ik zou (zeer) tevreden hebben aangegeven, maar door de lange behandeltermijn en de niet altijd professionele administratieve voorbereiding is mijn beoordeling helaas lager.”

“ Er gaan veel dingen goed, maar de wachttijd, planning van zaken en uitspraak rechter zijn aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.”

“ Zaken blijven te lang liggen. De periode tussen het insturen van een TUL-zitting tot de daadwerkelijke zitting duurt veel te lang. Dit is niet sporadisch, maar met regelmaat.”

“ De rechters zijn mijns inziens overbelast. Niet goed willen (of kunnen vanwege tijdsgebrek) luisteren en soms zelfs een onvriendelijke bejegening zijn daar het gevolg van.”

Waardering professionals voor rechtbank Oost-Brabant algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Rechtbank Oost-Brabant wordt hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) gewaardeerd op het thema ontvangst bij aankomst gerecht en 3 bijbehorende onderliggende aspecten. 3 thema's (digitale voorzieningen, uitspraak, doorlooptijd) en 6 aspecten (behalve binnen die thema's, ook rond het maken van afspraken) scoren lager dan de benchmark.

Ontwikkeling waardering in de tijd

Professionals zijn in vergelijking met 2014 minder te spreken over de flexibiliteit van afspraken, de begrijpelijkheid van de beslissing en de doorlooptijd van de procedure.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	74	18	8	66	1%	68	201
Ontvangst bij aankomst gerecht	97			97 *	0%	93 +	203
Openingstijden gerechtsgebouw	83	15		80	9%	78	184
Entree, ruimte en bewegwijzering	92	7		90	2%	77 +	199
Behandeling door medewerkers	96	3		96	3%	89 +	196
Behandeling door bode(s)	98			98 *	0%	93 +	203
Administratieve contacten	57	39	4	53 *	0%	59	203
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	69	24	7	62	8%	62	186
Correspondentie met medewerkers via post/fax	66	22	12	55	10%	55	182
Nakomen van afspraken	69	23	8	61	9%	70 -	184
Flexibiliteit in het maken van afspraken	43	34	23	20 ↘	20%	33 -	163
Informatievoorziening voor zitting	62	24	14	48 *	16%	53	170
Informatievoorziening tijdens het wachten	51	27	21	30 *	19%	26	164
Informatie vooraf over zaak	69	28		67	4%	65	195
Digitale voorzieningen	33	32	36	-3 *	28%	20 -	146
Bereikbaarheid via e-mail	35	24	41	-7	34%	16 -	133
Voorzieningen proceduren via internet	16	45	39	-23	62%	-9	77
Rechtspraak.nl	69	27	4	65 *	14%	62	175
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	75	22	4	71 *	18%	69	167
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	72	25	3	69 *	20%	68	162
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	60	27	13	47 *	15%	46	172
Ontvangst voor aanvang zitting	47	44	9	38 *	0%	38	203
Faciliteiten tijdens wachten	65	29	6	59	3%	54	196
Privacy(ruimtes)	45	35	21	24	19%	18	164
Op tijd beginnen zitting	46	26	28	18	0%	23	203
Rechterlijk functioneren	86	10	4	82 *	0%	85	203
Vorbereiding rechter	82	14	4	77	0%	80	203
Omgang rechter met rechtzoekende	82	13	5	76	0%	81	202
Omgang rechter met Officier van Justitie	77	23		77 *	0%	83	43
Omgang rechter met verdachte / cliënt	81	13	6	75 *	24%	81	155
Omgang rechter met professional	86	9	5	81	0%	84	202
Rechter luistert naar standpunten	82	14	4	78	0%	82	203
Rechter neemt u serieus	82	11	6	76 *	0%	81	202
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	85	10	5	80	0%	83	203
Inlevingsvermogen rechter	75	18	7	68	0%	75	202
Onpartijdigheid rechter	82	14	3	79	1%	79	201
Deskundigheid rechter	86	9	5	81	0%	82	203
Begrijpelijkheid zitting	88	10		86 *	0%	90	203
Uitspraak	66	26	8	58 *	1%	69 -	201
Uitleg rechter over beslissing	67	23	10	57	2%	64	198
Begrijpelijkheid beslissing	69	23	8	60 ↘	1%	70 -	201
Passend in bestendige jurisprudentie	61	30	9	52	6%	64 -	191
Doorlooptijd	33	40	27	6 *	0%	17 -	202
Doorlooptijd volledige procedure	32	33	35	-3 ↘	1%	7	201
Termijn tot zitting	42	29	29	13	6%	6	190
Termijn zitting tot uitspraak	44	31	24	20	2%	35 -	198

■ % (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

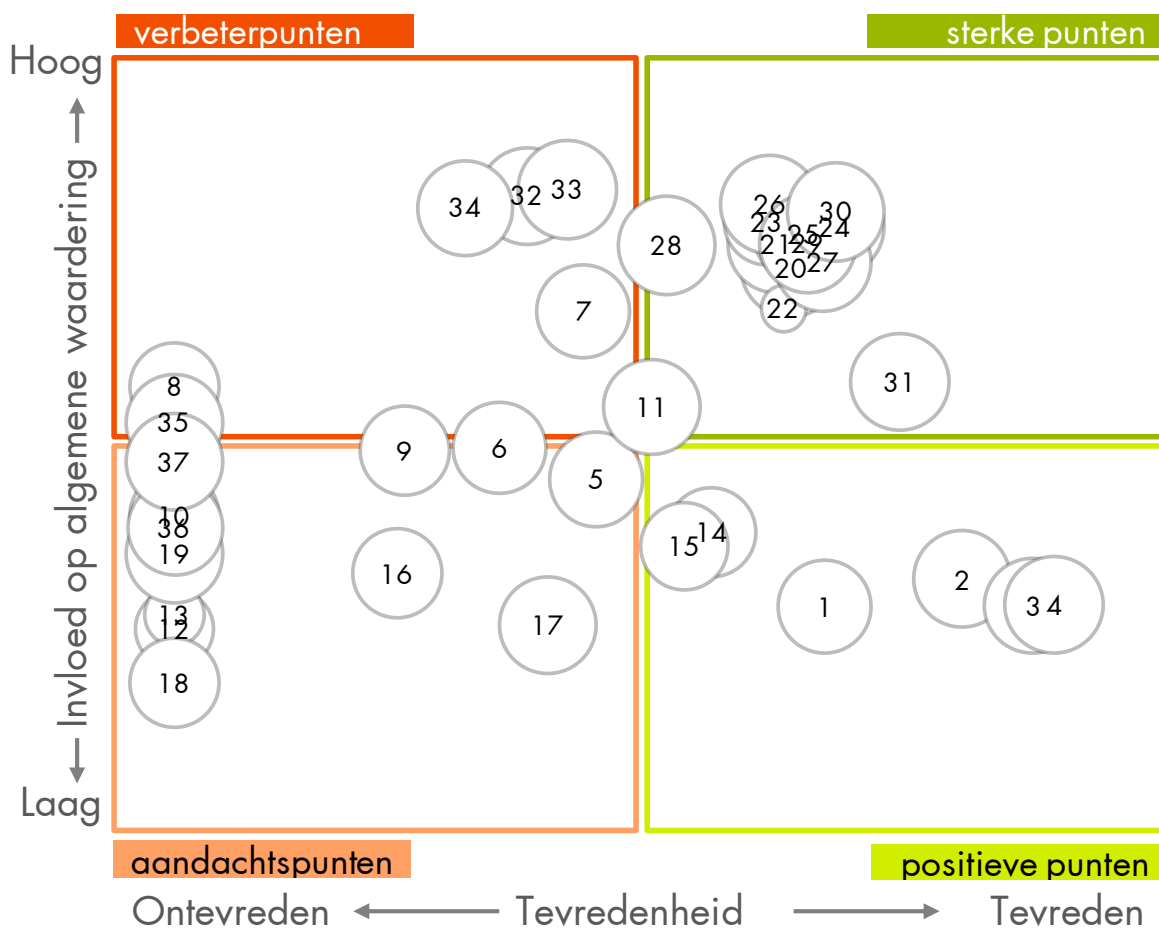
Prioriteitenanalyse professionals voor rechtbank Oost-Brabant

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat 6 verbeterpunten zien: passendheid binnen bestendige jurisprudentie (punt 34), uitleg van de rechter over de beslissing (punt 32), begrijpelijkheid van de beslissing (punt 33), de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35), flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8) en het nakomen van afspraken (punt 7). Belangrijke aandachtspunten zijn de termijn van de zitting tot de uitspraak (punt 37), informatievoorziening voor de zitting (punt 9) en de correspondentie met medewerkers via post of fax (punt 6).

Sterke punten

De sterke punten zitten volgens professionals met name in alle aspecten die te maken hebben met het rechterlijk functioneren (punt 20-31). Daarnaast behoort de informatie vooraf over de zaak (punt 11) ook tot de sterke punten.



1	Openingstijden gerechtsgebouw (n=184)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=167)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=203)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=199)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=162)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=202)
3	Behandeling door medewerkers (n=196)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=172)	29	Onpartijdigheid rechter (n=201)
4	Behandeling door bode(s) (n=203)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=196)	30	Deskundigheid rechter (n=203)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=186)	18	Privacy(ruimtes) (n=164)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=203)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=184)	19	Op tijd beginnen zitting (n=203)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=198)
7	Nakomen van afspraken (n=184)	20	Vorbereiding rechter (n=203)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=201)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=163)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=202)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=191)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=170)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=43)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=201)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=164)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=155)	36	Doorlooptijd volledige procedure (n=201)
11	Informatie vooraf over zaak (n=195)	24	Omgang rechter met professional (n=202)	37	Terminj zitting tot uitspraak (n=198)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=133)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=203)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=77)	26	Rechter neemt u serieus (n=202)		

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Oost-Brabant

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

De spontane verbeterpunten zijn divers, maar hebben veelal betrekking op doorlooptijd, privacy en communicatie.

“Wat voor rechtzoekenden makkelijker zou zijn, is het laten behandelen van een zaak door een en dezelfde rechter met dezelfde gerechtssecretaris. Indien de zaak wordt aangehouden, verschijnt telkens een ander achter de tafel, die zichzelf de zaak weer geheel eigen moet malen en niets weet over de vorige zitting(-en).”

“De doorlooptijd van zaken verkorten. Sommige kwesties blijven lang liggen, waardoor de standpunten onnodig verharden.”

“E-mailcontacten moeten mogelijk worden gemaakt. De rechtbank mag in de voorbereiding zelf meer doen, zoals de vergunninghouder bellen bij een verzoek om voorlopige voorziening en zelf zorgen voor een extra setje gedingstukken als een derde zich aanmeldt in de procedure.”



“De uitkomst van de zitting mag ook aan de toezichthouder direct doorgegeven worden (nu vaak lang wachten voordat de uitspraak komt).”

“Meer privacy. Nu zijn veel gesprekken van medebezoekers te horen.”

“Oproeping getuige-deskundige, noodzakelijkheid ervan inhoudelijk onderbouwen (zeker indien er recente rapportage voorhanden is). Uitstel zittingen of ernstige vertragingen telefonisch melden aan getuige-deskundigen om onnodig afreizen te voorkomen.”

Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Oost-Brabant

Waardering vergeleken tussen beroepsgroepen

De algemene waardering van de advocaten en de algemene waardering van de overige professionals wijken niet significant van elkaar af. Over 3 van de 8 thema's zijn advocaten kritischer dan de overige professionals; het gaat dan om rechtspraak.nl, rechterlijk functioneren en de doorlooptijd.

Vergelijking met benchmark

De advocaten waarderen rechtbank Oost-Brabant hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) op het gebied van de ontvangst bij het gerecht, echter de doorlooptijd waarderen zij lager dan de benchmark. De overige professionals waarderen rechtspraak.nl hoger dan de benchmark, maar waarderen de digitale voorzieningen en de uitspraak lager dan de benchmark.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	74	18	8	66	1%	68	201
Advocaten	71	14	15	56	1%	55	87
Overige professionals	75	22	3	73	1%	73	114
Ontvangst bij aankomst gerecht	97	0	3	97	0%	93 +	203
Advocaten	99	0	1	99	0%	93 +	88
Overige professionals	96	4	0	96	0%	93	115
Administratieve contacten	57	39	4	53	0%	59	203
Advocaten	53	43	3	50	0%	55	88
Overige professionals	59	37	4	55	0%	61	115
Digitale voorzieningen	33	32	36	-3	28%	20 -	146
Advocaten	27	33	41	-14	27%	2	64
Overige professionals	38	30	32	6	29%	29 -	82
Rechtspraak.nl	69	27	4	65	14%	62	175
Advocaten	57	36	7	50 ●	2%	51	86
Overige professionals	81	18	1	80 ●	23%	68 +	89
Ontvangst voor aanvang zitting	47	44	9	38	0%	38	203
Advocaten	43	48	9	34	0%	28	88
Overige professionals	50	41	9	42	0%	43	115
Rechterlijk functioneren	86	10	4	82	0%	85	203
Advocaten	80	11	9	70 ●	0%	74	88
Overige professionals	90	10	0	90 ●	0%	90	115
Uitspraak	66	26	8	58	1%	69 -	201
Advocaten	59	30	10	49	2%	54	86
Overige professionals	71	23	6	65	0%	76 -	115
Doorlooptijd	33	40	27	6	0%	17 -	202
Advocaten	24	39	38	-14 ●	0%	2 -	88
Overige professionals	40	41	18	22 ●	1%	23	114

■ % (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

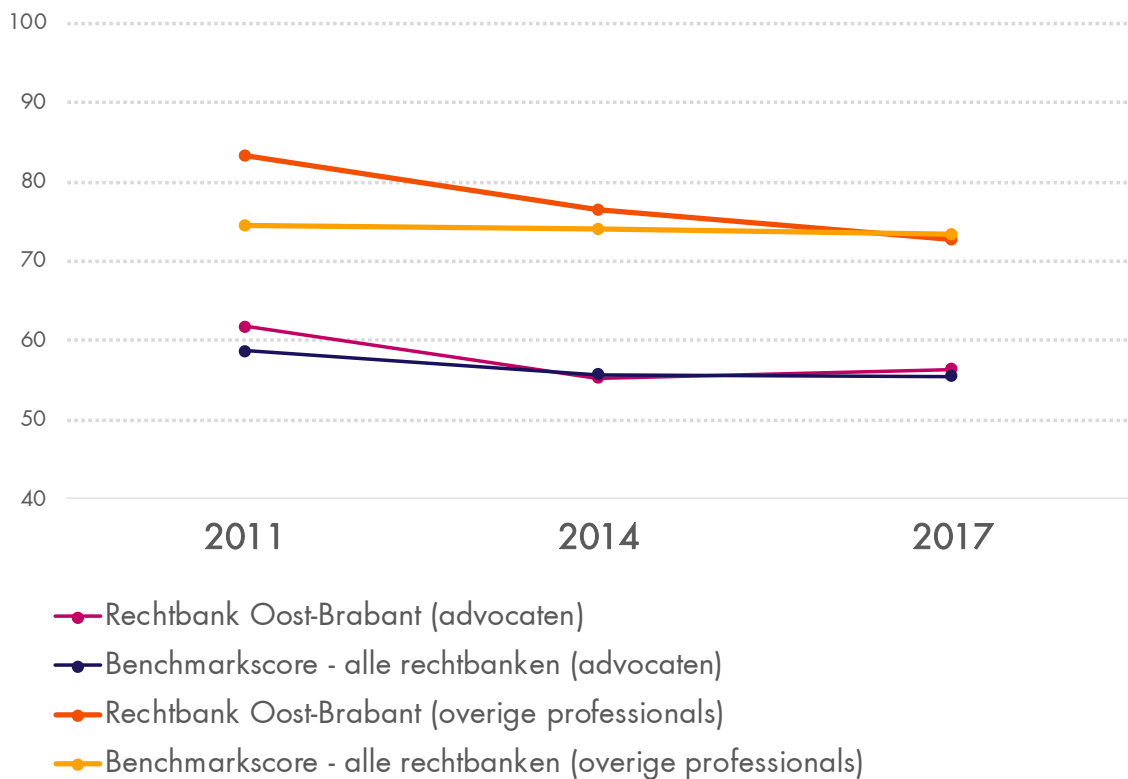
Trend waardering beroepsgroepen voor rechtbank Oost-Brabant

Waardering vergeleken tussen beroepsgroepen en met benchmarkscore

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

Ontwikkeling waardering in de tijd

De algemene waarderingsscore van advocaten is tussen 2011 en 2017 net als bij de benchmark (alle rechtbanken) stabiel. Overige professionals zijn rechtbank Oost-Brabant in de loop van de tijd iets slechter gaan waarderen en zijn in 2017 op de benchmark uitgekomen.



4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Oost-Brabant

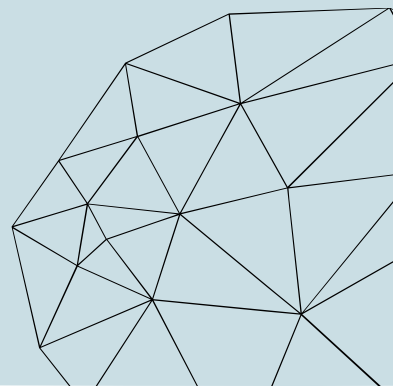
Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

Professionals beoordelen kantonzaken bij rechtbank Oost-Brabant boven het gemiddelde van alle zaaksoorten. Civiel-familiezaken scoren relatief slecht op administratieve contacten, digitale voorzieningen, rechterlijk functioneren, de uitspraak en doorlooptijd.

Deelconclusies

- 👉 Professionals zijn bovengemiddeld positief over de behandeling bij kantonzaken (89).
- 👉 De algemene waardering voor kantonzaken is tussen 2014 en 2017 gestegen. De algemene waardering voor civiel-familiezaken is in dezelfde periode juist gedaald.
- 👉 Strafzaken worden lager dan gemiddeld beoordeeld op de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, de administratieve contacten en de ontvangst voor de zitting. De digitale voorzieningen worden binnen strafzaken daarentegen hoger beoordeeld dan het gemiddelde van alle zaaksoorten.
- 👉 De algehele beoordeling voor civiel-familiezaken lijkt lager te liggen dan voor de andere zaaksoorten, hoewel dit verschil niet significant is. Deze lagere beoordeling is wel significant als het gaat om de administratieve contacten, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd.
- 👉 Kantonzaken worden hoger dan gemiddeld beoordeeld op de administratieve contacten. Ook het rechterlijk functioneren wordt bovengemiddeld beoordeeld. De digitale voorzieningen worden daarentegen lager dan gemiddeld beoordeeld.
- 👉 Bestuurs- en belastingzaken tonen dezelfde verschillen als kantonzaken wat betreft de administratieve contacten en digitale voorzieningen. Daarnaast wordt deze zaaksoort bovengemiddeld beoordeeld op de ontvangst voor aanvang van de zitting en de doorlooptijd.



Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Oost-Brabant

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

Kantonzaken (89) krijgen de hoogste waarderingsscore en scoren daarmee beter dan het gemiddelde van de andere zaaksoorten en de benchmark (alle rechtbanken).

Ontwikkeling waardering in de tijd

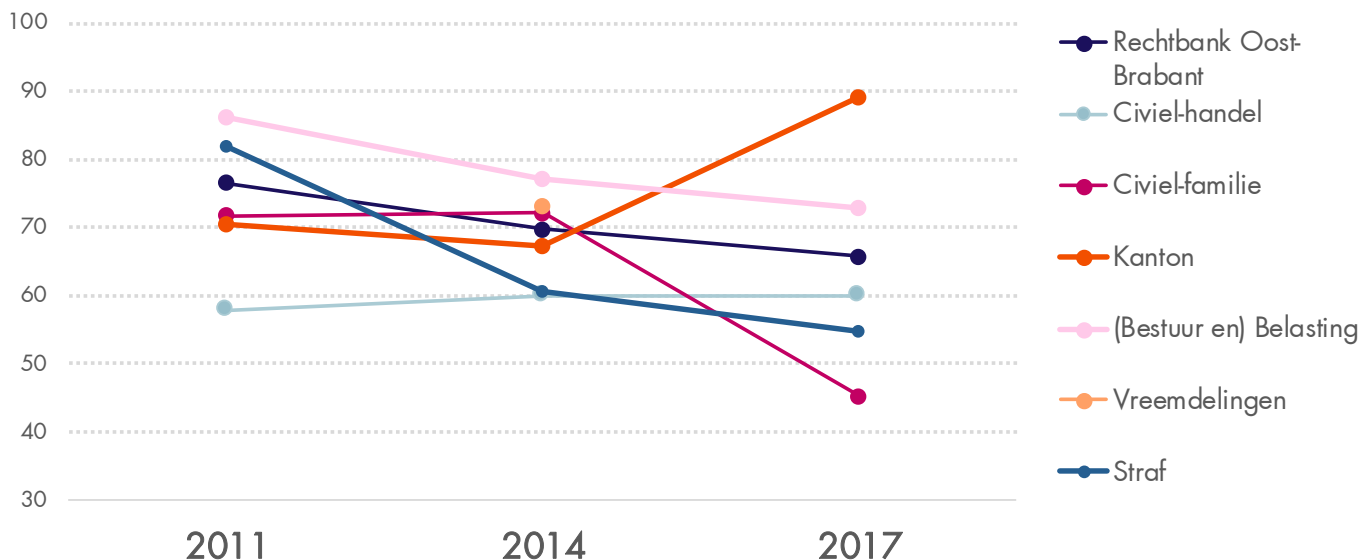
De waardering voor kantonzaken is tussen 2014 en 2017 gestegen. De waardering voor civiel-familiezaken is in dezelfde periode gedaald. De ontwikkeling van de overige zaaksoorten is stabiel.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	74	18	8	66	1%	68	201
Civielhandel	74	11	14	60	3%	54	35
Civielfamilie	65	16	19	45	0%	67	31
Kanton	89		11	89	0%	71	37
(Bestuur en) Belasting	79	15	6	73	0%	75	48
Vreemdelingen	75	25		75	0%	79	8
Straf	60	36	5	55	2%	64	42

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

Waarderingscore is:

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



Waardering professionals naar thema en zaaksoort van rechtbank Oost-Brabant (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Het thema ontvangst bij aankomst gerecht wordt bij binnen alle zaaksoorten boven de benchmark (alle rechtbanken) gewaardeerd. Binnen civiel-familiezaken en strafzaken scoren de administratieve contacten lager dan de benchmark. De digitale voorzieningen worden ook lager dan de benchmark gewaardeerd, dit komt met name door de scores in familie-, kanton- en bestuurs- en belastingzaken.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Binnen civiel-familie- en strafzaken scoren de administratieve contacten een stuk lager dan binnen de zaaksoorten kanton- en bestuurs- en belastingzaken. Kanton- en bestuurs- en belastingzaken scoren gemiddeld slechter op digitale voorzieningen vergeleken met de andere zaaksoorten. Strafzaken worden daarentegen bovengemiddeld op dit onderwerp beoordeeld.

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%	93 +	203
Civielhandel	100	100 ●	0%	90 +	36
Civielfamilie	100	100 ●	0%	96 +	31
Kanton	100	100 ●	0%	92 +	37
(Bestuur en) Belasting	100	100 ●	0%	95 +	48
Vreemdelingen	100	100	0%	96	8
Straf	86	86 ●	0%	91	43
Administratieve contacten	57	53	0%	59	203
Civielhandel	64	64 ●	0%	57	36
Civielfamilie	42	32 ●	0%	54 -	31
Kanton	73	73 ●	0%	64	37
(Bestuur en) Belasting	75	75 ●	0%	70	48
Vreemdelingen	38	38	0%	78	8
Straf	30	19 ●	0%	45 -	43
Digitale voorzieningen	33	-3	28%	20 -	146
Civielhandel	41	21	19%	11	29
Civielfamilie	11	-53	39%	13	19
Kanton	4	-63	35%	-8 -	24
(Bestuur en) Belasting	19	-35	46%	-27	26
Vreemdelingen	57	43	13%	51	7
Straf	59	51 ●	5%	64	41
Rechtspraak.nl	69	65	14%	62	175
Civielhandel	56	47	6%	45	34
Civielfamilie	65	61	0%	58	31
Kanton	69	66	5%	56	35
(Bestuur en) Belasting	82	78	6%	74	45
Vreemdelingen	83	83	25%	69	6
Straf	67	67	44%	63	24

■ % [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 Oost-Brabant (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Kantonzaken scoren boven de benchmark (alle rechtbanken) op het gebied van het rechterlijk functioneren. Familie- en strafzaken scoren op het thema uitspraak lager dan benchmark.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn enkele significante verschillen in de waarderingsscore voor de verschillende zaaksoorten ten opzichte van het gemiddelde. Het rechterlijk functioneren wordt lager dan gemiddeld gewaardeerd binnen familiezaken en hoger binnen kantonzaken. Familiezaken worden lager gewaardeerd op de doorlooptijd en bestuurs- en belasting zaken juist hoger. Strafzaken worden slechter gewaardeerd op de ontvangst voor aanvang van de zitting dan andere zaaksoorten, de zaaksoorten bestuurs- en belastingzaken weer hoger.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst voor aanvang zitting	47	44	9	38	0%	38	203
Civielhandel	56	42		53	0%	37	36
Civielfamilie	32	58	10	23	0%	25	31
Kanton	54	35	11	43	0%	45	37
(Bestuur en) Belasting	60	38		58 ●	0%	53	48
Vreemdelingen	38	63		38	0%	61	8
Straf	33	47	21	12 ●	0%	23	43
Rechterlijk functioneren	86	10	4	82	0%	85	203
Civielhandel	86	6	8	78	0%	77	36
Civielfamilie	71	16	13	58 ●	0%	78	31
Kanton	97			97 ●	0%	84 +	37
(Bestuur en) Belasting	92	6		90	0%	91	48
Vreemdelingen	75	25		75	0%	86	8
Straf	81	19		81	0%	88	43
Uitspraak	66	26	8	58	1%	69 -	201
Civielhandel	74	15	12	62	6%	55	34
Civielfamilie	48	45	6	42	0%	67 -	31
Kanton	68	24	8	59	0%	62	37
(Bestuur en) Belasting	77	17	6	71	0%	77	48
Vreemdelingen	63	25	13	50	0%	73	8
Straf	60	33	7	53	0%	72 -	43
Doorlooptijd	33	40	27	6	0%	17 -	202
Civielhandel	31	33	36	-6	0%	5	36
Civielfamilie	16	35	48	-32 ●	0%	-10	31
Kanton	35	43	22	14	0%	35	37
(Bestuur en) Belasting	46	40	15	31 ●	0%	21	48
Vreemdelingen	38	63		38	0%	59	8
Straf	31	43	26	5	2%	14	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 C
Doelgroepen vergeleken

5. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Oost-Brabant

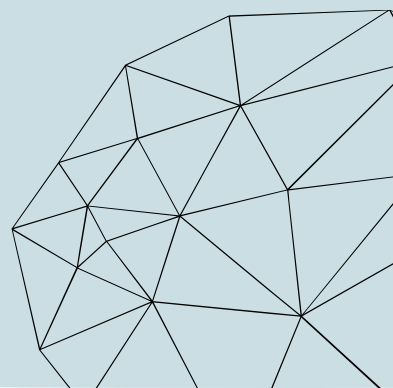
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Oost-Brabant

Overkoepelende conclusie

Rechtzoekenden lijken een hogere algemene waardering te geven dan professionals, hoewel het verschil tussen de scores niet significant is en daarmee op toeval kan berusten. Het belangrijkste verbeterpunt voor beide groepen is de doorlooptijd van de procedure. Rechtzoekenden hopen daarnaast op meer privacy, terwijl professionals meer flexibiliteit wensen bij het maken van afspraken.

Deelconclusies

- De verschillen tussen de rechtzoekenden en de professionals zijn niet significant. Echter wanneer we naar de algemene waardering en de waardering voor de zaaksoorten kijken, lijkt het erop alsof de rechtzoekenden tevredener zijn dan de professionals.
- Sterke punten en verbeterpunten worden op de volgende manier bepaald: we combineren de waarderingsscore van een aspect met de invloed die het aspect heeft op de algehele waardering van het gerecht (zie prioriteitenmatrix). Een sterk punt wordt goed gewaardeerd en heeft veel impact op de algemene waardering.
- Voor zowel rechtzoekenden als professionals zijn kenmerken van het rechterlijk functioneren de belangrijkste pluspunten.
- Het belangrijkste verbeterpunt is de doorlooptijd van de procedure. Dit thema staat bij de rechtzoekenden en de professionals binnen vrijwel alle zaaksoorten in de top 2. Bij de rechtzoekenden is daarnaast hun privacy een verbeterpunt. Bij de professionals vinden naast de doorlooptijd de flexibiliteit bij het maken van afspraken het belangrijkste verbeterpunt.
- Als we naar de waardering per zaaksoort kijken en de ontwikkeling daarvan in de tijd, dan zien we een veranderlijk beeld. De meest opvallende verandering is de daling in de waardering van de professionals binnen familiezaken tussen 2014 en 2017 (van 72 naar 45).



Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Oost-Brabant

De rechtzoekenden lijken wat betreft de algemene waardering (74) meer tevreden dan de professionals (66). Dit verschil is echter net niet significant volgens de gestelde norm. Ook binnen de verschillende zaaksoorten lijken de rechtzoekenden positiever. Binnen de zaaksoorten civiel-handelszaken en familiezaken is dit verschil net niet significant volgens de gestelde norm.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Algemene waardering	74	66
Civiel-handel	79	60
Civiel-familie	74	45
Kanton	75	89
(Bestuur en) Belasting	82	73
Vreemdelingen		
Straf	62	55

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 Oost-Brabant

Pluspunten vergeleken tussen rechtzoekenden en professionals

Voor zowel rechtzoekenden als professionals zijn kenmerken van het rechterlijk functioneren de belangrijkste pluspunten: er wordt geluisterd, de rechter is deskundig, ze zijn tevreden over de omgang en de zitting en beslissingen zijn begrijpelijk. Hoewel er onderling tussen zaaksoorten verschillen kunnen zijn, geldt voor alle zaaksoorten dat aspecten van het rechterlijk functioneren steeds de belangrijkste pluspunten zijn.

Verbeterpunten vergeleken tussen rechtzoekenden en professionals

Het verbeterpunt dat het vaakst naar voren komt, is de doorlooptijd van de procedure. Dit verbeterpunt komt alleen niet voor in de top 2 van verbeterpunten die de professionals aangaven binnen de zaaksoorten strafzaken en handelszaken. Bij rechtzoekenden komt daarnaast privacy naar voren als het belangrijkste verbeterpunt (handels-, kanton- en bestuurs- en belastingzaken). Voor professionals is naast de doorlooptijd de flexibiliteit bij het maken van afspraken het belangrijkste verbeterpunt (in de top 2 van handels- en strafzaken).

Pluspunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (Rechterlijk functioneren) 2. Deskundigheid rechter (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. Onpartijdigheid rechter (Rechterlijk functioneren)
Kanton	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met rechtzoekende (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 luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Voorbereiding rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	<ol style="list-style-type: none"> 1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak) 2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)

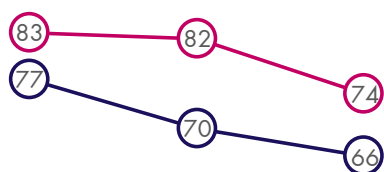
Verbeterpunten

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. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
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. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak) 2. Nakomen van afspraken (Administratieve contacten)
Kanton	<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. 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. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Termijn zitting tot uitspraak (Doorlooptijd)
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	<ol style="list-style-type: none"> 1. Onpartijdigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)

Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Oost-Brabant

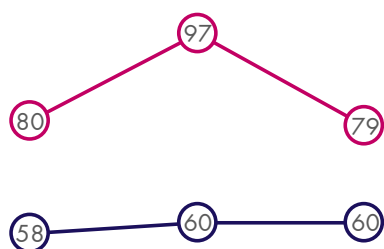
Over de hele linie toont de ontwikkeling van de waardering van zowel de professionals als de rechtzoekenden een veranderlijk beeld. De meest opvallende verandering is de daling van de waardering van de professionals binnen familiezaken tussen 2014 en 2017 (van 72 naar 45). Ook de stijging van de waardering van de professionals binnen kantonzaken is opvallend: van 67 in 2014 naar 89 in 2017.

Totaal



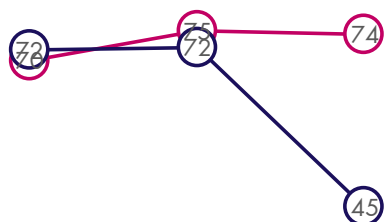
2011 2014 2017

Civiel-handel



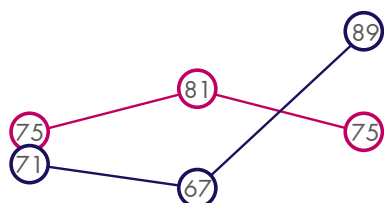
2011 2014 2017

Civiel-familie



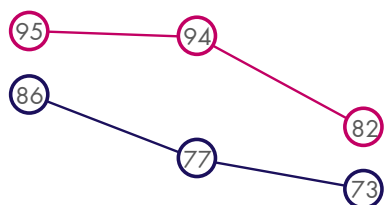
2011 2014 2017

Kanton



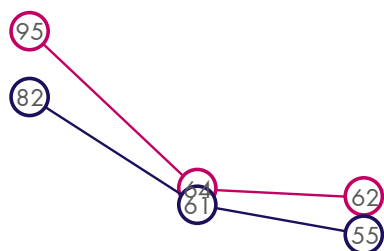
2011 2014 2017

(Bestuur en) Belasting



2011 2014 2017

Straf



2011 2014 2017



Bijlagen

Tekstanalyse*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (31%), communicatie & informatie (20%) en de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (11%) zijn de onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt bij rechtbank Oost-Brabant.

Vergelijking met benchmark

De tekstanalyse laat zien dat er vaker opmerkingen worden gemaakt over de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (11%) dan de benchmark (alle rechtbanken: 6%). In de benchmark komt dat thema niet in de top 3 van de meest genoemde onderwerpen voor, bij de waardering van rechtbank Oost-Brabant wel. Daarnaast wordt ook vaker gesproken over de bejegening door de rechter (31% vs. 24%).



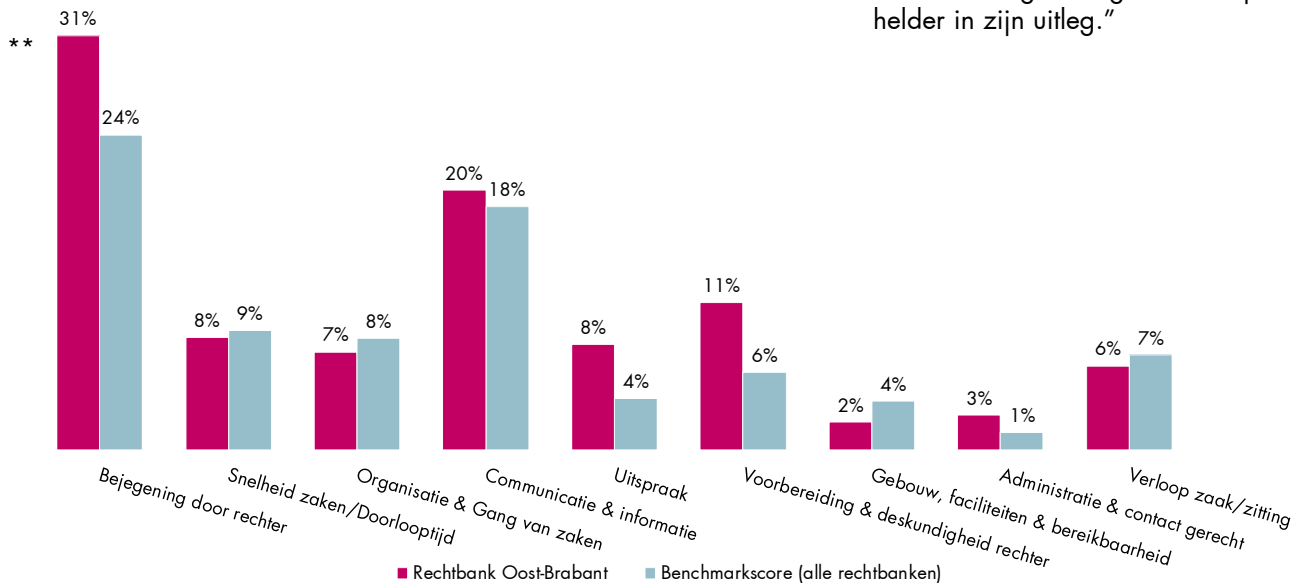
Informatievoorziening was goed."



Rechter goed op de hoogte en schakelde goed met het kind in begrijpelijke duidelijke taal."



Rechter was goed ingelezen. Hij was helder in zijn uitleg."



Zeer goede dossierkennis, open vragen stellen en inlevingsvermogen. Rolstoelvriendelijk gebouw."



Geen telefonisch contact mogelijk. Vind ik slecht."



Zaak werd serieus behandeld. Er was een half uur voor uitgetrokken en de zaak heeft een uur 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 toelichting professionals op waardering

Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (32%), de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (27%), de snelheid van zaken/doorlooptijd (21%) en de communicatie & informatie (20%) zijn de onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt door de groep professionals.

Vergelijking met benchmark

Over rechtbank Oost-Brabant worden door professionals even vaak opmerkingen gemaakt over de verschillende onderwerpen als de benchmark (alle rechtbanken). De top 4 van de onderwerpen die genoemd worden, is vergelijkbaar met de benchmark. Over het verloop van de zaak/zitting worden meer opmerkingen gemaakt dan de benchmark (17% vs. 11%).



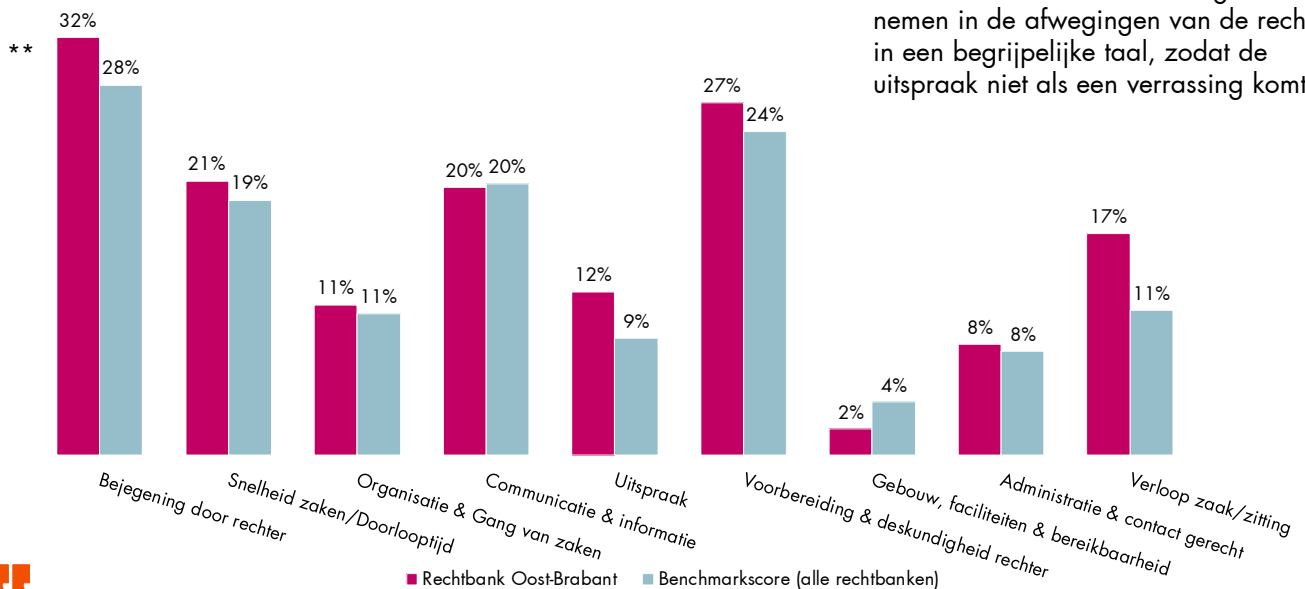
Over het algemeen zijn de rechters goed voorbereid, verloopt de zitting op een prettige en procedureel correcte wijze. Meestal kunnen we ons vinden in de uitspraak en de motivering van de uitspraak."



1. De rechters zijn zonder uitzondering zeer deskundig in hun vakgebied en goed voorbereid, wat niet bepaald een sinecure is in sommige dossiers.
2. Het belang van de kinderen wordt de afgelopen jaren steeds duidelijker voorop gezet en daar is ook voldoende aandacht voor."



De aandacht die er is om burgers mee te nemen in de afwegingen van de rechter in een begrijpelijke taal, zodat de uitspraak niet als een verrassing komt."



De reden waarom ik niet zeer tevreden ben, maar gewoon tevreden is het gegeven dat er nimmer via e-mail gecommuniceerd kan worden. Zelfs het doorgeven van verhinderdata kan niet via e-mail. Verder ben ik door een nauwelijks te bedaren medewerker opgebeld toen ik mijn verweerschrift doorfaxte, want de fax kon dat niet aan."



Het enorme gebrek aan (tijdige) zittingscapaciteit, het op tijd inplannen van zaken en vervolgens bewaken van de voortgang in een zaak, stemmen mij zeer somber (zacht uitgedrukt)."



Vlotte behandeling, duidelijke uitspraak en voldoende begrip voor mijn cliënt."

*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 professionals zijn vaak uitgebreider in hun toelichtingen dan de rechtzoekenden. De bejegening door de rechter en de communicatie & informatie zijn onderwerpen die zowel door rechtzoekenden als door professionals vaak genoemd worden. Te zien is dat professionals de thema's snelheid van zaken/doorlooptijd, voorbereiding & deskundigheid van de rechter en het verloop van zaak/zitting vaker behandelden in de toelichting van hun algemene waardering dan de rechtzoekenden.



Vandaag ging het goed en vlot en snel, maar vorige keer was ik minder tevreden."

Rechtzoekende



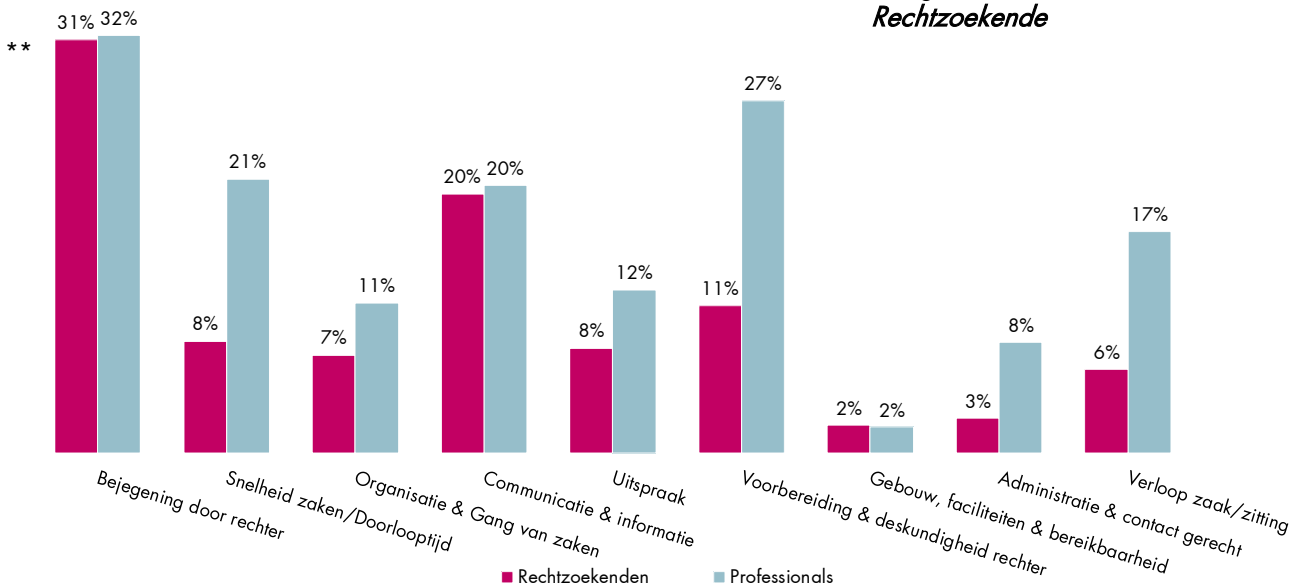
Correcte behandeling, alles is duidelijk."

Rechtzoekende



Het gevoel dat het begripvol en onpartijdig was. We voelen ons hier op ons gemak."

Rechtzoekende



De rechters zijn deskundig en geven partijen vaak het gevoel gehoord te worden, wat in familiezaken erg belangrijk is."

Professional



Competente rechters. Prettig in de omgang. Onpartijdigheid staat hoog in hun vaandel. Laten waardering blijken als duidelijk is dat de zittingsvertegenwoordiger goed voorbereid is."

Professional



Administratieve zaken, daar ben ik niet zo tevreden over. Ook heel lastig is dat rechtbank niet via e-mail te bereiken is."

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.*