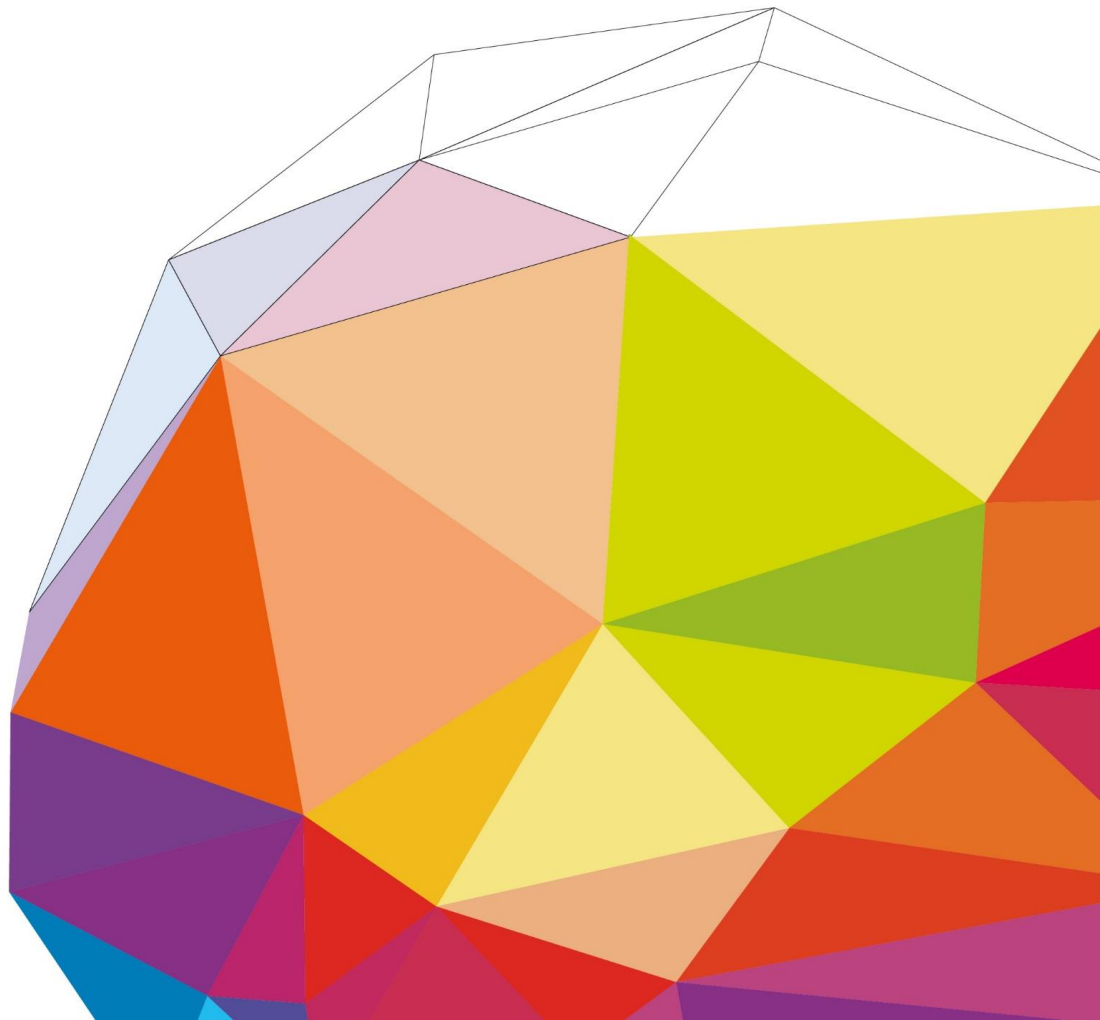


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Overijssel

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden en slachtoffers

1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Overijssel
2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Overijssel
3. Waardering slachtoffers voor rechtbank Overijssel

Deel B Waardering professionals

4. Waardering professionals voor rechtbank Overijssel
5. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Overijssel

Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken

6. Waardering rechtzoekenden en professionals vergeleken
7. Waardering rechtzoekenden en slachtoffers 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



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: 379

Steekproefkader
Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten
Straf, kanton*

Respons
Landelijk: 217
Dit gerecht: 35



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: 178

Steekproefkader
11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

Zaaksoort
Insolventie

Respons
Landelijk: 190
Dit gerecht: 18

Opbouw rapport

- 🍷 In de *managementsamenvatting* geven we de belangrijkste conclusies en concrete aanbevelingen voor verbeteringen weer.
- 🍷 In *deel A* beschrijven we de waardering van rechtzoekenden en slachtoffers. 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 bevestigen. Dit vanuit methodologische zuiverheid om leereffecten en overvraging van respondenten te voorkomen. Omwille van de vergelijkbaarheid hebben we de dubbele bevestiging 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.

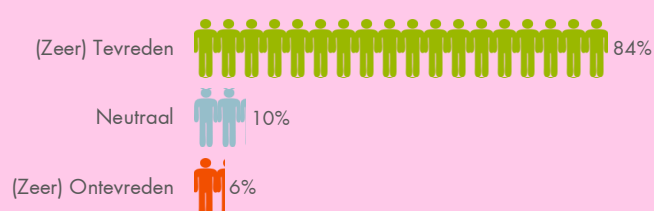
Presentatie van klantwaardering

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.

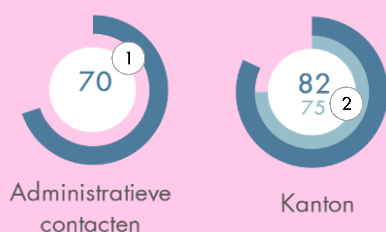
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

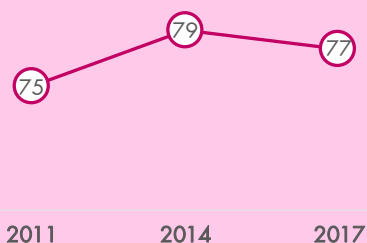
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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

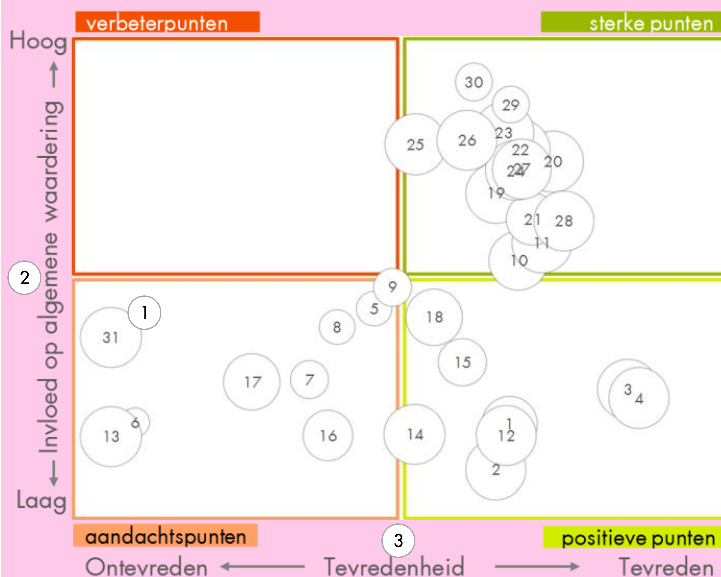
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

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 Overijssel

Overkoepelende conclusie

De algehele tevredenheid over rechtbank Overijssel is goed. Het rechterlijk functioneren is een van de sterke punten van de rechtbank, hoewel we zien dat enkele zachte elementen teruglopen in waardering.

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).

Algehele waardering voor rechtbank Overijssel goed

Over het algemeen is de waardering goed. Betreffende de rechtzoekenden ligt deze in lijn met de benchmark van alle rechtbanken en wat betreft de professionals ligt deze er zelfs boven. Ook de slachtoffers zijn, ondanks enkele ferme verbeterpunten, over het algemeen (zeer) tevreden over de gang van zaken.

Rechterlijk functioneren belangrijk sterk punt

We zien bij alle doelgroepen dat het rechterlijk functioneren goed beoordeeld wordt. Dit thema heeft veel impact op de algehele waardering en is daarom een sterk punt. We zien echter (met name bij rechtzoekenden) dat enkele zachte factoren van het rechterlijk functioneren lager beoordeeld worden dan de benchmark van alle rechtbanken of dan in 2014. Zo is er volgens de rechtzoekenden winst te behalen in het inlevingsvermogen van de rechter.

Rechtzoekenden tevreden over de uitleg van het gerecht

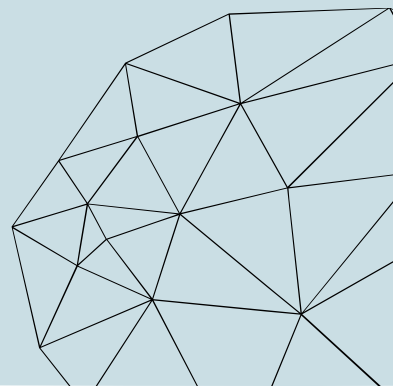
Andere aspecten met veel impact op de algemene tevredenheid relateren aan de uitleg van het gerecht. Rechtzoekenden zijn hier tevreden over, voor slachtoffers verdient met name de uitleg over het verdere verloop van de zaak extra aandacht.

Professionals over rechtbank Overijssel vaker tevreden dan de benchmark

Als het gaat om de ontvangst bij aankomst en voor de zitting, de digitale voorzieningen en de doorlooptijd, dan zijn de professionals vaker tevreden over rechtbank Overijssel dan de benchmark van alle rechtbanken.

Ontevredenheid doorlooptijd in lijn met landelijk beeld

In lijn met het landelijk beeld ligt de ontevredenheid van alle doelgroepen over de doorlooptijd. Hoewel we zien dat professionals de doorlooptijd bij rechtbank Overijssel wel hoger beoordelen dan de benchmark van alle rechtbanken, is dit thema nog steeds een belangrijk verbeterpunt.



Overkoepelende conclusie (vervolg)

De doorlooptijd, privacy(ruimtes) en informatie richting slachtoffers zijn enkele aspecten waar de doelgroepen (relatief) ontevreden over zijn.

Onvrede over privacy(ruimtes)

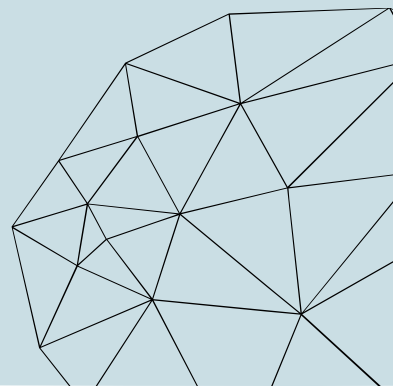
Hoewel de professionals de privacy(ruimtes) van rechtbank Overijssel beter beoordelen dan de benchmark van alle rechtbanken, geven alle doelgroepen (slachtoffers, rechtzoekenden en professionals) hier een lage beoordeling voor. Dit punt komt ook vaak ter sprake in de spontane toelichting.

Uitspraak een aandachtspunt voor professionals

In tegenstelling tot rechtzoekenden zijn professionals relatief ontevreden over de aspecten rondom de uitspraak. Met name de begrijpelijkheid van de beslissing is gedaald ten opzichte van 2014. Dit zijn belangrijke aspecten met veel invloed op algehele tevredenheid en daarmee dus een verbeterpunt.

Bescherming slachtoffer en informatie

Over de bescherming van slachtoffers zijn de slachtoffers zeer ontevreden. Dit zit met name in de informatie over de mogelijkheden om de verdachte te ontlopen. Ook andere aspecten rondom informatie worden laag beoordeeld, zoals de informatie tijdens het wachten, de zitplek en de uitleg over het verdere verloop van de zaak. Over de informatie op rechtspraak.nl zijn weinig slachtoffers echt tevreden.



Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Overijssel

Overkoepelende conclusie

Het beeld van de respondenten binnen de zaaksoorten is zeer divers. Professionals en rechtzoekenden verschillen in hun tevredenheid tussen zaaksoorten. Ook verschilt de tevredenheid per zaaksoort meestal in positieve zin, maar soms ook in negatieve zin van de benchmarkscore. In de tijd zien we dat de waardering van de zaaksoorten relatief stabiel is.

Beoordeling fluctueert in de tijd

Kijkend over de tijd (2011 en 2014) dan zien we in de algemene waardering meerdere verschillen tussen de zaaksoorten of ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken. Er is echter geen duidelijk patroon zichtbaar: als gevolg van het lage aantal waarnemingen fluctueren de scores namelijk sneller en kunnen we hier geen harde conclusies aan verbinden.

Strafzaken laag beoordeeld onder rechtzoekenden

De zaaksoort strafzaken wordt lager dan het gemiddelde van alle zaaksoorten gewaardeerd door rechtzoekenden. Dit heeft met name te maken met de administratieve contacten en de doorlooptijd. Professionals zijn over dit laatste aspect ook minder tevreden dan het gemiddelde van de andere zaaksoorten. Over andere thema's zijn zij juist positiever dan de rechtzoekenden binnen andere zaaksoorten en de benchmark van alle rechtbanken. De digitale voorzieningen en uitspraak waarderen zij bovengemiddeld in vergelijking met de benchmark van alle rechtbanken. Ook de ontvangst bij aankomst van het gerecht en voor aanvang van de zitting waarderen zij beter dan de benchmark van alle rechtbanken.

Professionals positief over bestuur en belasting

De professionals die te maken hebben met bestuurs- en belastingzaken zijn bovengemiddeld tevreden. Hier is de algemene waardering hoger dan bij de benchmark van alle rechtbanken. Met name de waardering voor de thema's ontvangst voor aanvang van de zitting en doorlooptijd scoren goed. Deze worden beter gewaardeerd in vergelijking met de benchmark, maar ook in vergelijking met andere zaaksoorten.

Kantonzaken zowel door rechtzoekenden als professionals goed beoordeeld

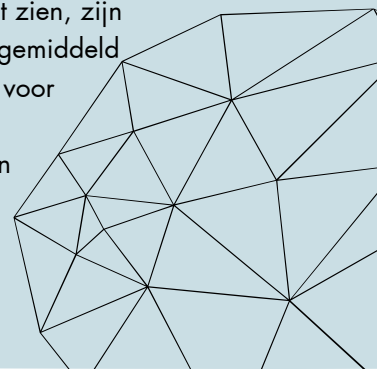
De algehele tevredenheid over de zaaksoort kantonzaken is bij de professionals hoger dan de benchmark van alle rechtbanken. Ook de ontvangst voor aanvang van de zitting wordt bovengemiddeld en hoger dan de benchmark van alle rechtbanken beoordeeld. Hoewel de algehele tevredenheid bij de rechtzoekenden niet afwijkt, zijn zij wel bovengemiddeld tevreden over de bereikbaarheid van het gerecht, de website rechtspraak.nl en de doorlooptijd in vergelijking met de benchmark van alle rechtbanken.

Divers beeld voor civiel-familiezaken

Bij de zaaksoort civiel-familie is het beeld zeer divers. Professionals zijn vaker dan de benchmark van alle rechtbanken tevreden over de ontvangst bij aankomst van het gerecht, de digitale voorzieningen en de doorlooptijd. De ontvangst voor aanvang van de zitting wordt echter lager beoordeeld dan in andere zaaksoorten. Voor rechtzoekenden geldt dat civiel-familiezaken juist positiever worden beoordeeld op het gebied van de uitspraak dan de andere zaaksoorten.

Rechtzoekenden tevreden over civiel-handelszaken

Daar waar civiel-handel wat betreft de professionals geen afwijkende scores laat zien, zijn rechtzoekenden juist bovengemiddeld tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting, de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren in vergelijking met andere zaaksoorten.



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

De zachte elementen van het rechterlijk functioneren verdienen aandacht, met name voor rechtzoekenden. Ook de doorlooptijd, de privacy(ruimtes) en de informatie richting slachtoffers zijn punten ter verbetering.

Werk aan perceptie inlevingsvermogen van de rechter

Hoewel slachtoffers en professionals over dit punt (zeer) tevreden zijn, is er wat betreft de rechtzoekenden nog veel winst te behalen op het aspect inlevingsvermogen van de rechter. Ook andere zachte factoren van het rechterlijk functioneren, zoals de omgang van de rechter met de rechtzoekenden of de professional, de ruimte om een verhaal te kunnen doen en de mate waarin de rechter het verhaal serieus neemt, worden lager beoordeeld dan in 2014 of de benchmark van alle rechtbanken en verdienen dus aandacht.

Zoek naar realistische aanpassingen om meer privacy te kunnen bieden

Uit de spontane toelichting en verbeterpunten leren we dat er te weinig plekken zijn om iets in vertrouwen te bespreken en dat de akoestiek in de gang het gevoel geeft dat iedereen kan meeluisteren. Het is belangrijk dat rechtbank Overijssel (meer) zorg draagt voor de privacy binnen het gerecht.

Verbeter begrijpelijkheid en uitleg van de beslissing en consistentie in de uitspraak

Alhoewel de rechtzoekenden de uitleg en begrijpelijkheid van de beslissing juist als pluspunt ervaren, helpt een goede uitleg bij de beslissing 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. Ook verwachten de professionals dat beslissingen passen binnen de bestendige jurisprudentie. In de perceptie van de professionals wijkt de uitspraak nu nog wel eens af van uitspraken in eerdere en vergelijkbare zaken.

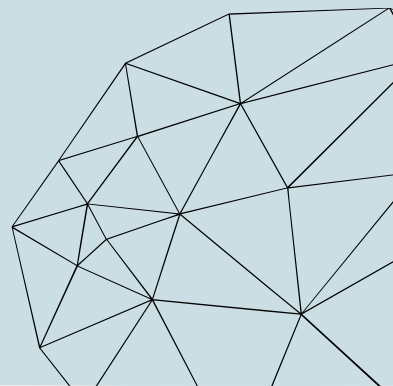
Draag zorg voor een duidelijk besef van het belang van de invloed die dit onderwerp heeft op de algehele waardering van de rechtbank en borg een goede verantwoording van de beslissing.

Draag zorg voor snellere processen

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Dit is vooral een aandachtspunt binnen strafzaken. Voor rechtzoekenden bestaat een traject binnen de Rechtspraak uit veel onzekerheid en voor hen is het van groot belang om deze onzekerheid zo snel mogelijk weg te nemen.

Slachtoffer behoefte aan meer informatie

Uit de resultaten blijkt duidelijk dat de slachtoffers meer behoefte hebben aan informatie. Het is daarom belangrijk om deze informatiestroom richting slachtoffers te verbeteren. Het is hierbij uiteraard lastig dat een slachtoffer geen formele rol heeft in het proces. Zo hoeven zij niet naar een zitting te komen en als ze komen hoeven zij zich niet te melden voor aanvang van de zitting. Om toch in de informatievoorziening van slachtoffers te voorzien is een belangrijke rol voor bemiddelende partijen weggelegd, zoals Slachtofferhulp Nederland.





Deel A
Waardering rechtzoekenden en slachtoffers

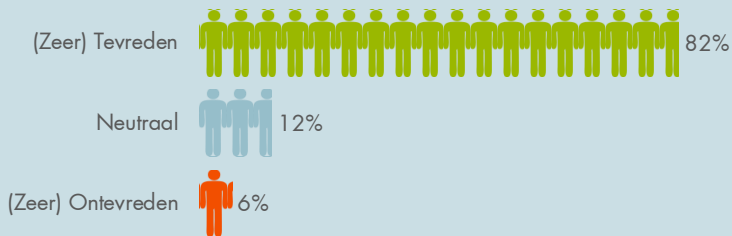
1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Overijssel

Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Overijssel 2017

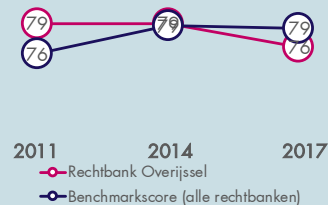


Rechtzoekenden

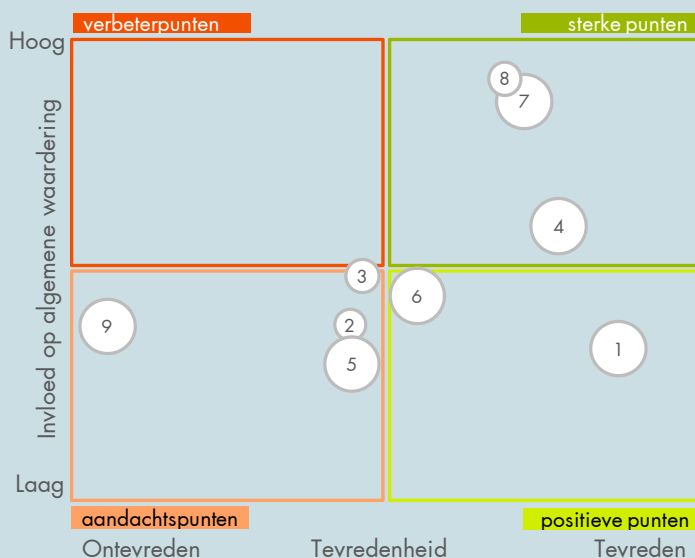
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=379)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=134)
- 3 Rechtspraak.nl (n=148)
- 4 Uitleg van gerecht (n=378)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=379)
- 6 Administratieve contacten (n=375)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=379)
- 8 Uitspraak (n=143)
- 9 Doorlooptijd (n=375)

Pluspunten op aspectniveau

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

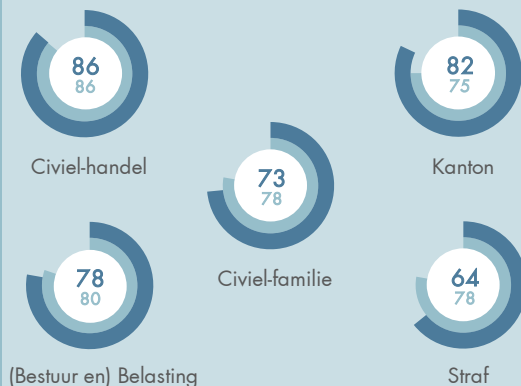
Verbeterpunten op aspectniveau

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

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

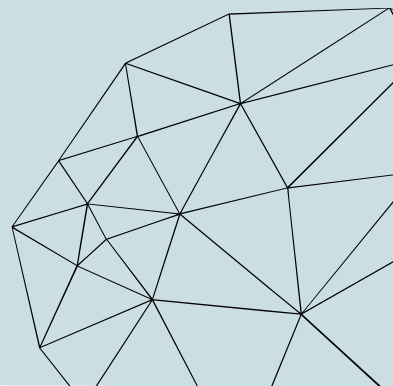
Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Overijssel

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat rechterlijk functioneren een belangrijke impact op de tevredenheid heeft en dat dit goed beoordeeld wordt. Hoewel het in de prioriteitenanalyse wordt gezien als sterk punt, zien we tegelijkertijd dat rechtbank Overijssel hier lager op scoort dan in de vorige meting en ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken. Het is daarom belangrijk om hieraan te blijven werken.

Deelconclusies

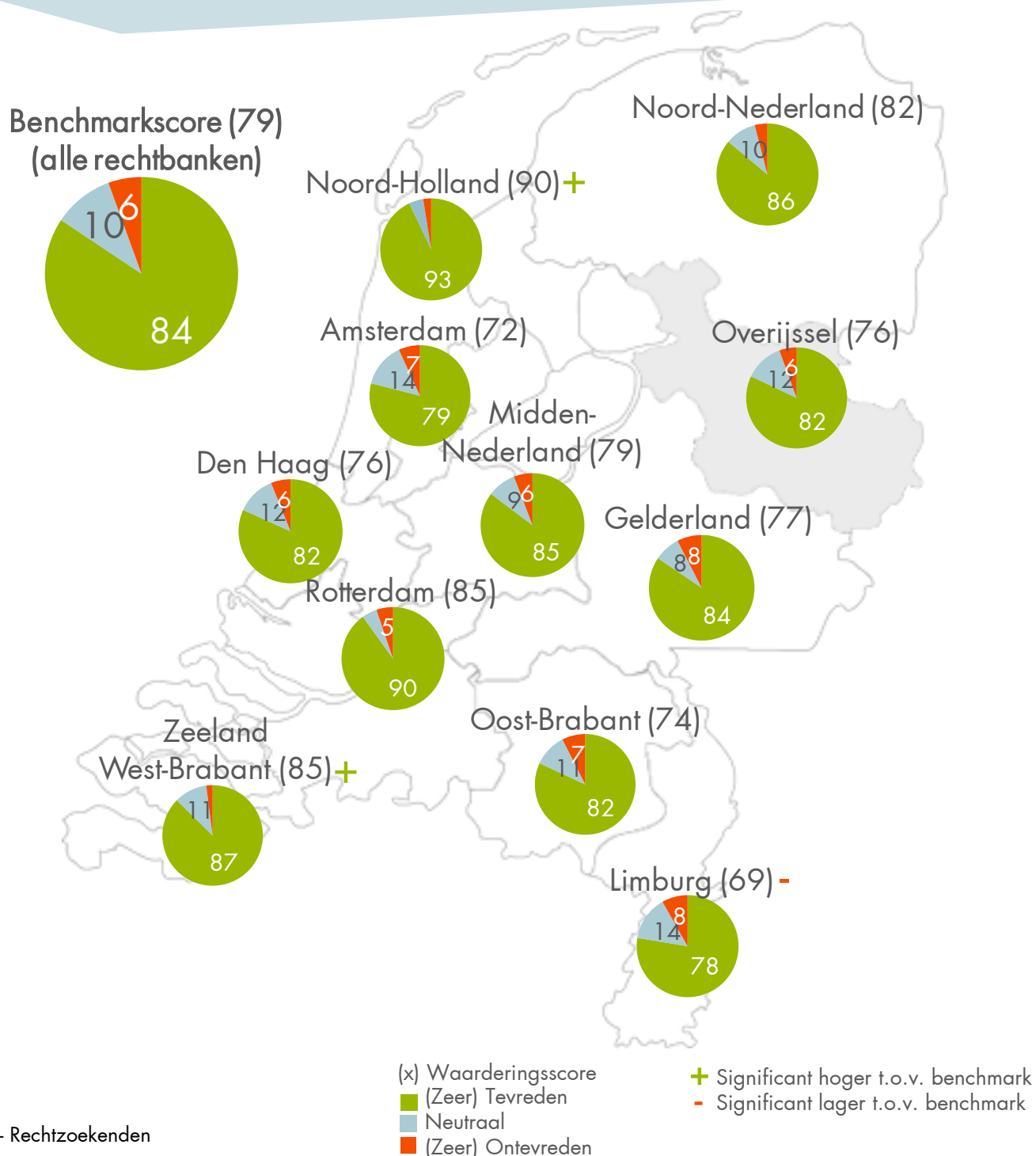
- Op de algehele tevredenheid scoort rechtbank Overijssel met 76 goed. Dit geldt ook voor de tevredenheid over de meeste aspecten, met enkele uitschieters. Scores lopen uiteen van 95 (behandeling door de bode(s)) tot 28 (privacy ruimtes).
- De algehele waardering ligt in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (79).
- Wat betreft het rechterlijk functioneren valt op dat, naast deskundigheid, het met name om zachte factoren gaat waar rechtbank Overijssel relatief gezien minder goed op scoort. Specifiek het inlevingsvermogen van de rechter dreigt in de categorie verbeterpunten te vallen, dit punt verdient dus extra aandacht.
- Rechtzoekenden binnen rechtbank Overijssel zijn minder tevreden over rechtspraak.nl dan de rechtzoekenden in de benchmark van alle rechtbanken. Dit zit in de begrijpelijkheid en actualiteit van de informatie.
- De faciliteiten tijdens het wachten en het tijdig starten van de zitting worden beter beoordeeld dan de benchmark van alle rechtbanken.
- De doorlooptijd is een duidelijk aandachtspunt voor rechtbank Overijssel. Dit ligt in lijn met het landelijke beeld van de rechtbanken: rechtbank Overijssel scoort hierop in lijn met de benchmark van alle rechtbanken.



Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Overijssel algemeen

De waarderingsscore ligt met 76 in lijn met de benchmarkscore van, afgerond, 79. De overgrote meerderheid (82%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Slechts 6% 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 Overijssel

De waardering van rechtbank Overijssel laat, net als de waardering van alle rechtbanken samen, een stabiel beeld in de tijd zien en ligt met 76 in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (79).



2011 2014 2017

—○— Rechtbank Overijssel

—○— Benchmarkscore (alle rechtbanken)

Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Overijssel

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 rechter heeft zich goed ingelezen, probeert het van alle kanten te bekijken. Ik voel me gehoord, ik kreeg ruimte voor toelichting.”

“ Kort en bondig met de zaken omgegaan. Duidelijke en heldere lijn. Bodes houden alles goed in de gaten.”



“ Ik vraag me af of rechters stukken opvragen uit andere gerechten. Het lijkt of ze alleen op de hoogte zijn van wat op dat moment is ingediend en niet van datgene wat mogelijk bij de politie of Veilig Thuis in het dossier zit.”

“ De rechter leeft zich in in mij.”

“ Het duurt veel te lang voordat de zitting begint. De rechter beschermt te veel de verdachten.”

“ De volledige procedure duurt te lang. Duurt vanaf nu nog 6 weken voordat het vonnis is geveld. De tegenpartij gaat in de tussentijd door. Andere vonnissen gaan via andere procedures en deze zijn bij ons niet bekend. De dagelijkse complexiteit is hier niet bekend.”

Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Overijssel algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore

De rechtzoekenden zijn minder tevreden over de website rechtspraak.nl – specifiek over de actualiteit en begrijpelijkheid van de informatie – en diverse aspecten van het rechterlijk functioneren. De faciliteiten tijdens het wachten en het tijdig beginnen van de zitting worden beter beoordeeld dan de benchmark van alle rechtbanken.

Ontwikkeling waardering in de tijd

De rechtzoekenden zijn minder te spreken over de openingstijden, de telefonische bereikbaarheid, de privacy(ruimtes) en diverse aspecten van het rechterlijk functioneren dan in 2014. Zij zijn nu juist positiever over de uitleg van de zitting.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings-score	Weet niet / n.v.t	Benchmarkscore	Netto n
Algemene waardering	82	12	6	76	0%	79	378
Ontvangst bij aankomst gerecht	96	4	0	96 *	0%	94	379
Openingstijden gerechtsgebouw	82	16	2	79 ↘	17%	80	313
Entree, ruimte en bewegwijzering	84	9	7	78	0%	78	379
Behandeling door medewerkers	96	1	3	94	0%	92	379
Behandeling door bode(s)	96	3	1	95 *	0%	95	379
Bereikbaarheid gerecht	67	27	6	61 *	65%	61	134
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	70	23	7	63 ↘	66%	63	128
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	43	47	10	33	77%	35	88
Rechtspraak.nl	65	33	2	63 *	61%	71 -	148
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	64	27	9	55 *	62%	60	143
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	61	36	3	58 *	67%	69 -	126
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	70	24	6	65 *	62%	75 -	145
Uitleg van gerecht	91	7	2	88 *	0%	90	378
Uitleg verloop zitting	85	11	4	80 ↗	4%	83	362
Uitleg verdere verloop zaak	88	8	4	83	2%	85	371
Ontvangst voor aanvang zitting	64	33	3	61 *	0%	58	379
Faciliteiten tijdens wachten	84	12	5	79	2%	70 +	373
Privacy(ruimtes)	54	19	26	28 ↘	2%	32	373
Tijdige start zitting	80	8	12	68	0%	59 +	379
Administratieve contacten	74	23	4	70 *	1%	69	375
Informatievoorziening voor zitting	79	15	6	73 *	37%	68	237
Informatievoorziening tijdens het wachten	69	19	12	57 *	32%	55	257
Rekening gehouden met uw agenda	64	20	16	47 *	13%	45	331
Informatie vooraf over zaak	80	10	10	70	11%	70	336
Rechterlijk functioneren	87	10	3	84 *	0%	88	379
Vorbereiding rechter	84	10	6	78	4%	78	365
Omgang rechter met rechtzoekende	90	4	6	85	1%	90 -	377
Omgang rechter met professional	88	6	6	82 ↘	25%	89 -	286
Rechter luistert naar standpunten	87	7	6	81 ↘	2%	85	371
Rechter neemt u serieus	86	7	7	79 *	0%	84 -	378
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	86	8	6	80	2%	85 -	370
Inlevingsvermogen rechter	76	15	9	68 ↘	1%	75 -	374
Onpartijdigheid rechter	83	8	9	74	3%	78	366
Deskundigheid rechter	85	10	4	81 ↘	5%	83	359
Begrijpelijkheid zitting	89	8	3	86	0%	87	378
Uitspraak	85	10	4	81 *	2%	84	143
Uitleg rechter over beslissing	84	11	5	79	3%	80	141
Begrijpelijkheid beslissing	83	8	8	75	2%	80	143
Doorlooptijd	57	15	28	29 *	1%	25	375
Doorlooptijd volledige procedure	57	15	28	29	1%	25	375

■ % (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

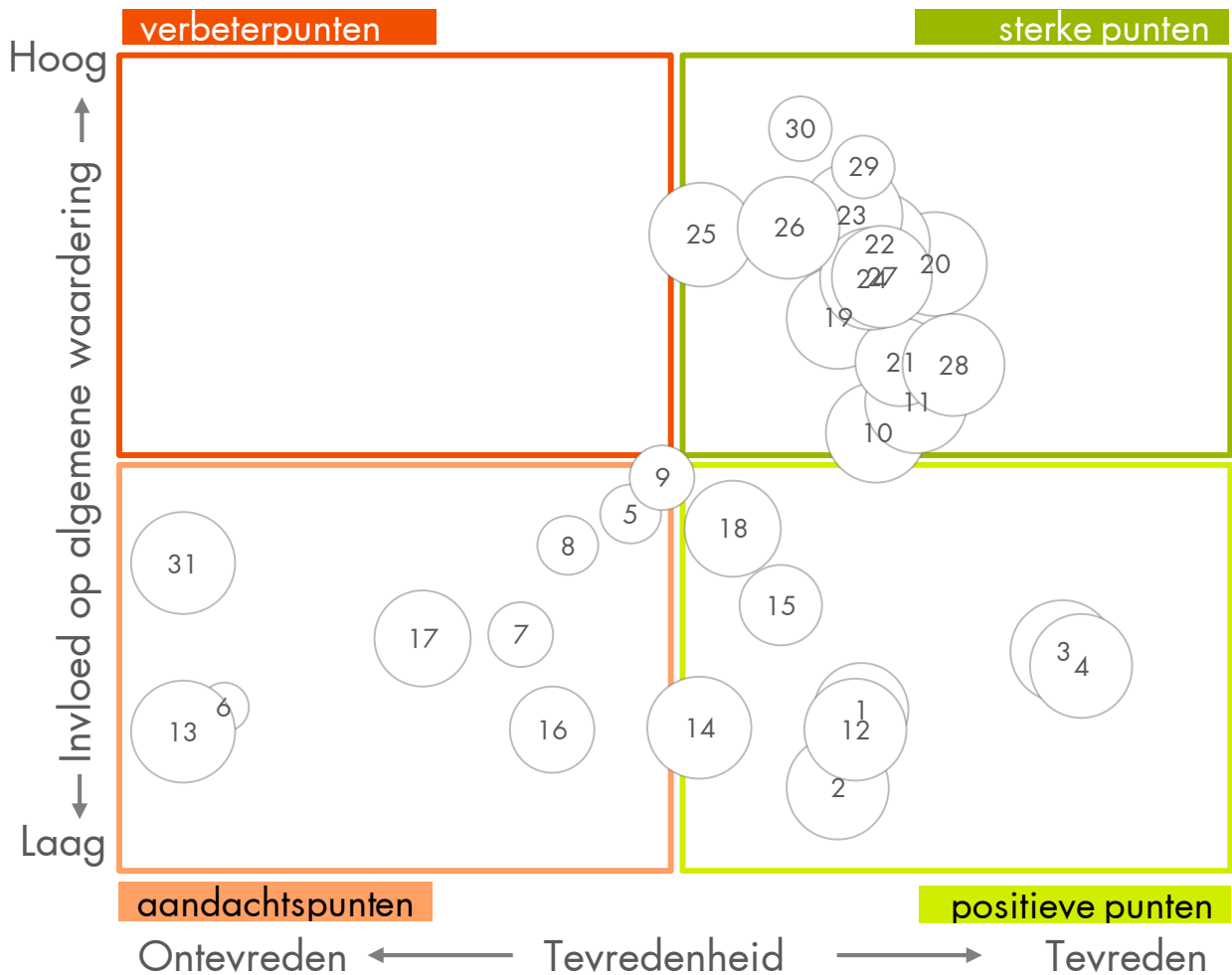
Overijssel

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat geen prioritaire verbeterpunten zien. Er zijn wel aandachtspunten. Enkele belangrijke aandachtspunten zijn de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31), de begrijpelijkheid en actualiteit van de informatie op rechtspraak.nl (punt 9 en 8) en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers (punt 5).

Sterke punten

De sterke punten zitten met name in de begrijpelijkheid van de beslissing (punt 30), de uitleg van de rechter hierover (punt 29) en in alle aspecten rondom het rechterlijk functioneren (punt 19-28). Het inlevingsvermogen van de rechter (punt 25) heeft een grote invloed op de algemene waardering en ligt op de grens tussen verbeterpunt en sterk punt.



- | | | |
|--|--|---|
| 1 Openingstijden gerechtsgebouw (n=313) | 12 Faciliteiten tijdens wachten (n=373) | 23 Rechter neemt u serieus (n=378) |
| 2 Entree, ruimte en bewegwijzering (n=379) | 13 Privacy(ruimtes) (n=373) | 24 Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=370) |
| 3 Behandeling door medewerkers (n=379) | 14 Tijdige start zitting (n=379) | 25 Inlevingsvermogen rechter (n=374) |
| 4 Behandeling door bode(s) (n=379) | 15 Informatievoorziening voor zitting (n=237) | 26 Onpartijdigheid rechter (n=366) |
| 5 Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=128) | 16 Informatievoorziening tijdens het wachten (n=257) | 27 Deskundigheid rechter (n=359) |
| 6 Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=88) | 17 Rekening gehouden met uw agenda (n=331) | 28 Begrijpelijkheid zitting (n=378) |
| 7 Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=143) | 18 Informatie vooraf over zaak (n=336) | 29 Uitleg rechter over beslissing (n=141) |
| 8 Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=126) | 19 Voorbereiding rechter (n=365) | 30 Begrijpelijkheid beslissing (n=143) |
| 9 Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=145) | 20 Omgang rechter met rechtzoekende (n=377) | 31 Doorlooptijd volledige procedure (n=375) |
| 10 Uitleg verloop zitting (n=362) | 21 Omgang rechter met professional (n=286) | |
| 11 Uitleg verdere verloop zaak (n=371) | 22 Rechter luistert naar standpunten (n=371) | |

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Overijssel

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 privacy is een veelgenoemd verbeterpunt, zowel in het kader van de akoestiek in de gangen als de mogelijkheid om in een eigen kamer te kunnen wachten of een gesprek te voeren. Verder worden facilitaire zaken benoemd als parkeerplaatsen, koffie en de mogelijkheid om een broodje te halen.

“ Ik wil graag privacy tijdens het wachten vooraf. Als je wacht, kun je nu alles wat in de gang besproken wordt horen.”

“ Communicatie vooraf bij wijzigingen. We hadden spontaan een andere rechter.”

“ Meer persoonlijke inleving. Bijvoorbeeld: “Ik begrijp u wel, maar ik kan niet anders”, klinkt beter. De rechter heeft geen medeleven.”



“ Dat er meer rekening wordt gehouden met mijn agenda. Liever sneller een uitspraak.”

“ Meer privacy. Dat je in een kamertje kan wachten en de tegenpartij niet tegen hoeft te komen.”

“ Aparte kamers voor de schikking. In de gang kun je horen wat de andere partij zegt. Privacy advocaat met cliënt moet beter.”

“ Akoestiek erg slecht op de gang. Erg gehorig. Meer ruimte. Bankjes te dicht op elkaar. Parkeerplekken wat meer en goedkoper. Beter aangeven waar het gratis parkeren is.”

2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Overijssel

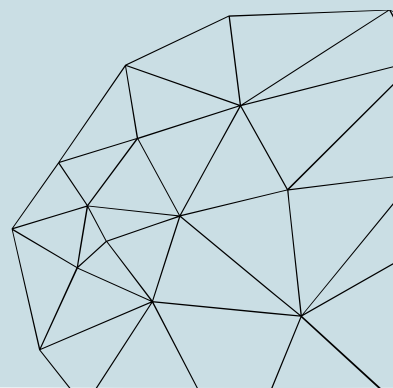
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

Kantonzaken en handelszaken worden binnen rechtbank Overijssel op verschillende thema's bovengemiddeld beoordeeld in vergelijking met andere zaaksoorten en de benchmark (alle rechtbanken). Binnen kantonzaken zijn rechtzoekenden zeer tevreden over de bereikbaarheid van het gerecht, rechtspraak.nl en de doorlooptijd. Bij civiel-handel is men bovengemiddeld tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting, de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren. Binnen strafzaken is de waardering juist lager dan bij andere zaaksoorten. Dit is vooral zichtbaar bij de thema's administratieve contacten en doorlooptijd.

Deelconclusies

- 👉 Hoewel de algemene waarderingsscore voor kantonzaken in lijn is met het gemiddelde van alle zaaksoorten binnen rechtbank Overijssel, worden kantonzaken wel duidelijk hoger beoordeeld op de bereikbaarheid van het gerecht, rechtspraak.nl en de doorlooptijd dan andere zaaksoorten. Over de bereikbaarheid van het gerecht is men ook beduidend vaker tevreden binnen kantonzaken dan binnen de andere zaaksoorten.
- 👉 Hetzelfde geldt voor de civiel-handelszaken; hoewel de algemene waarderingsscore voor deze zaaksoort in lijn met het gemiddelde van alle zaaksoorten is, wordt de zaaksoort wel bovengemiddeld gewaardeerd op de ontvangst voor aanvang van de zitting, de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren in vergelijking met andere zaaksoorten.
- 👉 Binnen strafzaken ligt de waardering juist lager dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. Daarnaast zien we ook een lichte daling ten opzichte van 2014. De doorlooptijd en administratieve contacten worden binnen strafzaken ook laag gewaardeerd, vergeleken met de andere zaaksoorten.
- 👉 Rechtzoekenden binnen de zaaksoort civiel-familie zijn minder dan gemiddeld tevreden over rechtspraak.nl, maar tegelijkertijd meer dan gemiddeld tevreden over de uitspraak in vergelijking met andere zaaksoorten.



Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Overijssel

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

De verschillende zaaksoorten scoren vergelijkbaar met de benchmark van alle rechtbanken. Wanneer we de zaaksoorten onderling vergelijken, dan zien we dat de waardering in strafzaken lager dan gemiddeld is. Binnen handelszaken is de waardering het hoogst, maar het verschil ten opzichte van de gemiddelde algemene waardering voor alle zaaksoorten is net niet significant.

Ontwikkeling waardering in de tijd

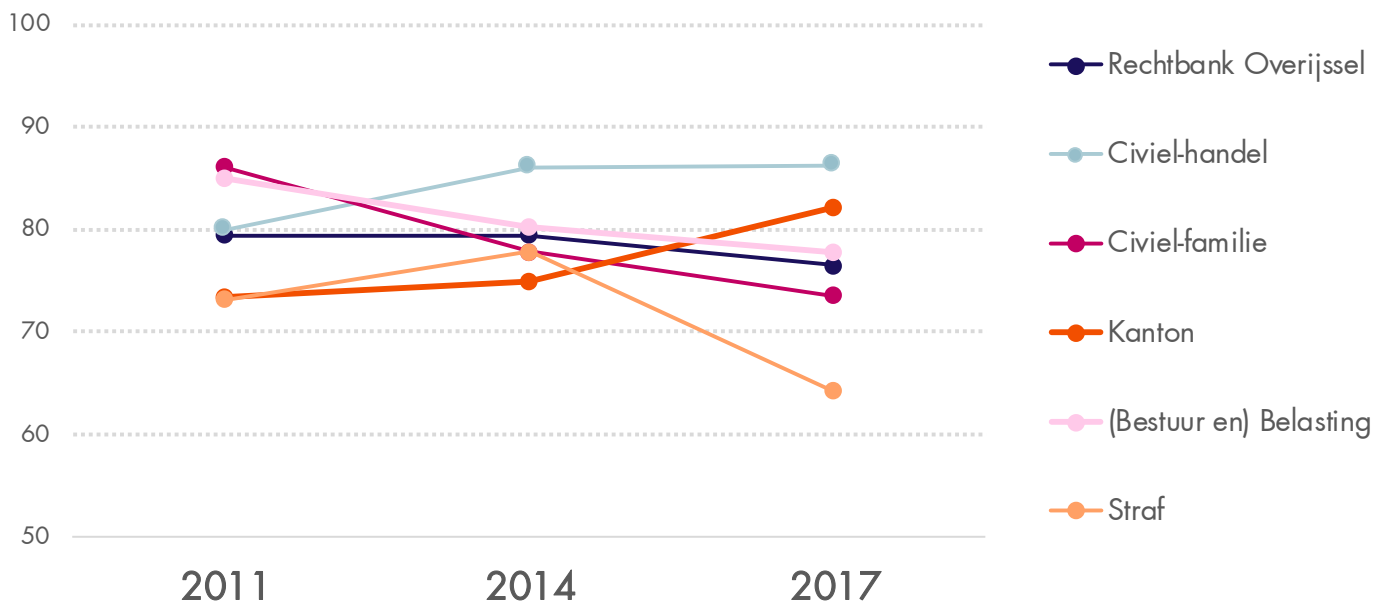
Over het geheel genomen worden de zaaksoorten vrij stabiel beoordeeld. Uitgezonderd strafzaken (de tevredenheid hierover is in het KWO 2017 gedaald ten opzichte van het KWO 2014) en civiel-familiezaken (de tevredenheid hierover daalt, waarbij het verschil tussen het KWO 2011 en het KWO 2017 significant is, maar het verschil tussen het KWO 2014 en het KWO 2017 niet significant is).

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	82	12	6	76	0%	79	378
Civiel-handel	92		5	86	1%	85	73
Civiel-familie	81	12	7	73	0%	78	83
Kanton	85	13		82	0%	80	78
(Bestuur en) Belasting	84	10	6	78	0%	83	63
Straf	70	23	6	64	0%	69	81

■ % (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 Overijssel (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Kantonzaken scoren duidelijk hoger op de bereikbaarheid van het gerecht dan de benchmark van alle rechtbanken. Binnen civiel-handelszaken wordt de ontvangst voor aanvang van de zitting hoger beoordeeld dan de benchmark van alle rechtbanken. Rechtzoekenden bij civiel-familie zijn minder tevreden over rechtspraak.nl dan de benchmark van alle rechtbanken.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Rechtzoekenden binnen kantonzaken zijn bovengemiddeld tevreden als het gaat om de bereikbaarheid van het gerecht en rechtspraak.nl. Rechtzoekenden binnen familiezaken zijn juist minder tevreden dan het gemiddelde van de zaaksoorten. Over de ontvangst voor aanvang van de zitting is de waardering binnen civiel-handelszaken bovengemiddeld.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
Ontvangst bij aankomst gerecht	96	4	96	0%	94	379	
Civielhandel	95	5	95	0%	95	74	
Civielfamilie	98		98	0%	95	83	
Kanton	94	6	94	0%	94	78	
(Bestuur en) Belasting	97	3	97	0%	94	63	
Straf	96	4	96	0%	94	81	
Bereikbaarheid gerecht	67	27	6	61	65%	61	134
Civielhandel	59	41	9	59	77%	62	17
Civielfamilie	62	29	9	53	59%	64	34
Kanton	85	15	85	74%	57	20	
(Bestuur en) Belasting	72	25	69	43%	66	36	
Straf	59	26	15	44	67%	54	27
Rechtspraak.nl	65	33	9	63	61%	71	148
Civielhandel	74	17	9	65	69%	77	23
Civielfamilie	47	53	9	47	54%	67	38
Kanton	84	16	84	60%	76	31	
(Bestuur en) Belasting	71	26	68	40%	70	38	
Straf	44	56	44	78%	61	18	
Uitleg van gerecht	91	7	91	0%	90	378	
Civielhandel	93	5	92	0%	92	74	
Civielfamilie	85	10	80	1%	87	82	
Kanton	88	9	86	0%	91	78	
(Bestuur en) Belasting	97	3	94	0%	93	63	
Straf	91	7	90	0%	88	81	
Ontvangst voor aanvang zitting	64	33	6	61	0%	58	379
Civielhandel	72	28	72	0%	62	74	
Civielfamilie	55	42	53	0%	57	83	
Kanton	64	32	60	0%	58	78	
(Bestuur en) Belasting	70	27	67	0%	66	63	
Straf	62	35	58	0%	50	81	

■ % (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 Overijssel (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

De zaaksoorten scoren niet anders dan de benchmark van alle rechtbanken op de thema's administratieve contacten, rechterlijk functioneren, uitspraak of doorlooptijd.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn onderling enkele verschillen tussen de zaaksoorten. Zo is de waarderingsscore binnen familiezaken op het thema uitspraak bovengemiddeld hoog. Verder zijn er over de doorlooptijd binnen strafzaken bijzonder veel mensen ontevreden, waardoor de waardering hier ver onder het gemiddelde ligt. Over de doorlooptijd bij kantonzaken is men juist bovengemiddeld tevreden. De waardering binnen handelszaken wordt bovengemiddeld hoog beoordeeld op de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Administratieve contacten	74	23	4	70	1%	69	375
Civielhandel	83	17		83	3%	81	72
Civielfamilie	77	18	5	72	1%	70	82
Kanton	70	26	4	66	1%	65	77
(Bestuur en) Belasting	78	21	1	76	0%	79	63
Straf	62	31	7	54	0%	54	81
Rechterlijk functioneren	87	10	3	84	0%	88	379
Civielhandel	93	5	1	92	0%	93	74
Civielfamilie	82	13	5	77	0%	85	83
Kanton	87	10	1	85	0%	88	78
(Bestuur en) Belasting	87	10	3	84	0%	90	63
Straf	85	11	4	81	0%	83	81
Uitspraak	85	10	4	81	2%	84	143
Civielhandel	56	33	11	44	0%	83	9
Civielfamilie	91	9		91	2%	86	46
Kanton	80	20		80	12%	89	15
(Bestuur en) Belasting	83	17		83	0%	89	6
Straf	87	6	7	79	0%	80	67
Doorlooptijd	57	15	28	29	1%	25	375
Civielhandel	58	21	22	36	1%	34	73
Civielfamilie	58	12	30	28	0%	27	83
Kanton	66	14	20	46	3%	29	76
(Bestuur en) Belasting	58	19	23	35	2%	30	62
Straf	46	11	43	2	0%	8	81

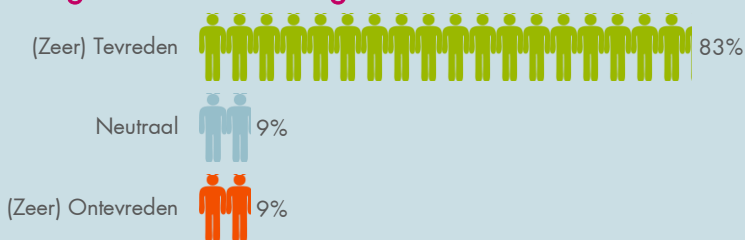
■ % (Zeer) Tevreden ■ % Neutraal ■ % (Zeer) Ontevreden

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

3. Waardering slachtoffers voor rechtbank Overijssel

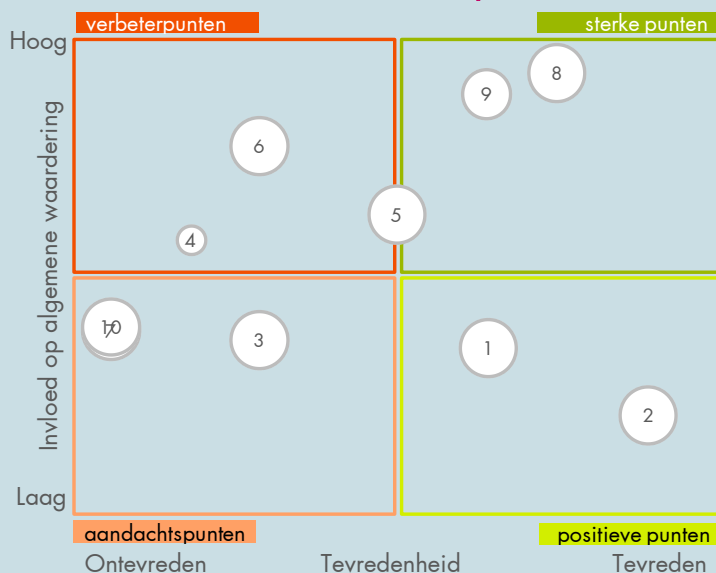
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Praktische aspecten ontvangst (n=35)
- 2 Persoonlijk aspecten ontvangst (n=35)
- 3 Administratieve contacten (n=35)
- 4 Rechtspraak.nl (n=10)
- 5 Uitleg van gerecht (n=35)
- 6 Informatie over zitplek en deelnemers zitting (n=35)
- 7 Bescherming slachtoffer (n=35)
- 8 Rechterlijk functioneren (n=35)
- 9 Uitspraak (n=26)
- 10 Doorlooptijd (n=35)

Waardering processen



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

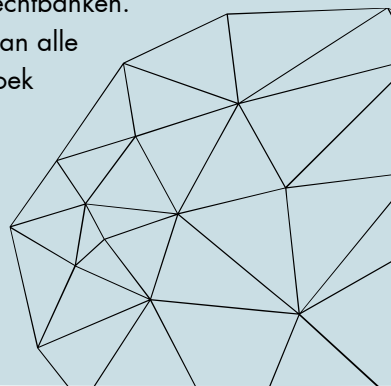
Belangrijkste bevindingen waardering slachtoffers voor rechtbank Overijssel

Overkoepelende conclusie

De bescherming van het slachtoffer is het thema waar de slachtoffers het minst tevreden over zijn. Met name de informatie over de mogelijkheden om de dader niet tegen te hoeven komen scoort laag. De informatie over de zitplek en deelnemers van de zitting heeft veel invloed op de algehele tevredenheid, dit is het belangrijkste verbeterpunt.

Deelconclusies

- De algehele waardering van de slachtoffers is met een score van 74 goed. Een meerderheid is (zeer) tevreden (83%). Het ligt in lijn met het landelijke beeld van slachtoffers binnen rechtbanken (63).
- Slachtoffers zijn met name positief over de persoonlijke aspecten van de ontvangst, namelijk de behandeling door medewerkers en bodes en het rechterlijk functioneren.
- Minder tevreden is men over de administratieve contacten, de uitleg van het gerecht, de informatie over de zitplek en deelnemers van de zitting, de bescherming van het slachtoffer en de doorlooptijd.
- Administratieve contacten: de informatie tijdens het wachten en de mate waarin rekening werd gehouden met de agenda van het slachtoffer worden zeer laag beoordeeld.
- Uitleg van het gerecht: met name over de uitleg over het verdere verloop van de zaak is men niet tevreden.
- Informatie over de zitplek en deelnemers van de zitting: met name over de informatie zijn slachtoffers ontevreden, de zitplek zelf wordt relatief goed beoordeeld. Dit onderwerp heeft veel invloed op de algehele tevredenheid en is daarmee een belangrijk verbeterpunt.
- Bescherming van de slachtoffers: hier zijn slachtoffers zeer negatief over, waarbij het pijnpunt met name zit in de informatie om de dader niet tegen te komen.
- Doorlooptijd: evenals de andere doelgroepen (rechtzoekenden en professionals), zijn ook de slachtoffers hier veelal ontevreden over.
- Het beschreven beeld ligt in lijn met het landelijke beeld van slachtoffers binnen rechtbanken. Op 2 aspecten wordt rechtbank Overijssel beter beoordeeld dan de benchmark van alle rechtbanken: het inlevingsvermogen van de rechter en de aandacht voor het verzoek tot schadevergoeding.



Waardering slachtoffers voor rechtbank Overijssel algemeen en naar thema's

De slachtoffers zijn over het algemeen positief (74), met name over het rechterlijk functioneren. Ook over de behandeling door medewerkers en bodes is men vrijwel alleen positief. Minder tevreden zijn zij over de bescherming van het slachtoffer. Met name de mogelijkheden om de verdachte niet tegen te komen (0) en de informatie hierover worden negatief beoordeeld.

Het beeld van de slachtoffers binnen rechtbank Overijssel ligt in lijn met het landelijke beeld van slachtoffers binnen alle rechtbanken: de slachtoffers zijn redelijk tevreden. Op 2 aspecten wordt rechtbank Overijssel beter beoordeeld: het inlevingsvermogen van de rechter en de aandacht voor het verzoek tot schadevergoeding.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	83	9	9	74	0%	63	35
Praktische aspecten ontvangst	80	17	1	77	0%	79	35
Entree, ruimte en bewegwijzering	91	6	0	86	0%	86	35
Openingstijden gerechtsgebouw	86	10	3	83	17%	83	29
Faciliteiten tijdens wachten	83	11	6	77	0%	74	35
Tijdige start zitting	69	17	14	54	0%	45	35
Persoonlijk aspecten ontvangst	97	0	0	97	0%	94	35
Behandeling door medewerkers	91	9	0	91	0%	91	35
Behandeling door bode(s)	91	6	0	89	0%	91	35
Administratieve contacten	60	29	11	49	0%	51	35
Informatievoorziening vooraf over wijzigingen	73	20	7	67	57%	45	15
Informatievoorziening vooraf over zitting	83	6	11	71	0%	70	35
Informatievoorziening tijdens wachten over wijzigingen	50	20	30	20	43%	38	20
Rekening gehouden met uw agenda	38	31	31	7	17%	0	29
Rechtspraak.nl	50	40	10	40	71%	73	10
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	56	33	11	44	74%	71	9
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	40	50	10	30	71%	60	10
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	40	50	10	30	71%	67	10
Uitleg van gerecht	71	23	6	66	0%	71	35
Uitleg verloop zitting	76	15	9	68	3%	66	34
Uitleg verdere verloop zaak	69	9	23	46	0%	59	35
Informatie over zitplek en deelnemers zitting	60	29	11	49	0%	64	35
Informatie over deelnemers	58	19	23	35	11%	47	31
Informatie over zitplek	57	20	23	33	14%	56	30
Uw zitplek	77	9	14	63	0%	73	35
Bescherming slachtoffer	31	49	20	11	0%	18	35
Mogelijkheden om verdachte te ontlopen	29	42	29	0	11%	12	31
Informatie mogelijkheden verdachte te ontlopen	26	26	48	-22	34%	-5	23
Privacy(ruimtes)	53	21	26	26	3%	34	34
Rechterlijk functioneren	89	9	1	86	0%	77	35
Vorbereiding rechter	82	9	9	73	6%	58	33
Omgang rechter met rechtzoekende	91	6	0	85	3%	84	34
Omgang rechter met verdachte / cliënt	71	21	7	64	20%	78	28
Omgang rechter met professional	79	13	8	71	31%	75	24
Rechter luistert naar standpunten	88	4	8	81	26%	68	26
Rechter neemt u serieus	91	9	0	82	3%	80	34
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	85	4	12	73	26%	61	26
Inlevingsvermogen rechter	91	6	0	89	0%	70	35
Onpartijdigheid rechter	85	12	0	82	3%	73	34
Deskundigheid rechter	91	6	3	88	6%	82	33
Begrijpelijkheid zitting	85	12	3	82	6%	82	33
Aandacht Schriftelijke Slachtofferverklaring	84	11	5	79	5%	66	19
Aandacht verzoek tot schadevergoeding	81	15	4	77	7%	56	26
Uitspraak	81	15	4	77	0%	77	26
Begrijpelijkheid beslissing	81	8	12	69	0%	69	26
Uitleg rechter over beslissing	85	12	4	81	0%	71	26
Doorlooptijd	49	11	40	9	0%	-12	35
Doorlooptijd volledige procedure	49	11	40	9	0%	-12	35

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

Waarderingscore is:

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

Toelichting slachtoffers op algemene waardering rechtbank Overijssel

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

“ Er is recht gedaan en voor iedereen te begrijpen. Motivatie was goed.”

“ Omdat er terdege gekeken wordt dat de verdachte juist bestraft wordt.”

“ Kundige rechters, zij luisteren ook tussen de regels door.”



“ Duidelijkheid rechter. Uitleg rechter. Goed standpunt en vasthoudend. Mijn plek in de zaal was goed, maar het geluid niet.”

“ Dat het slachtoffer niks meer mocht zeggen.”

“ De verdachte werd te lief behandeld.”

Spontaan genoemde verbeterpunten slachtoffers voor rechtbank Overijssel

We hebben de slachtoffers 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 slachtoffers noemen, in lijn liggend met de beoordeling, als verbeterpunt de mogelijkheid om de dader niet tegen te komen. Ook de informatie richting slachtoffers, bijvoorbeeld tijdens het wachten over eventuele wijzigingen, en de doorlooptijd worden genoemd als verbeterpunten.

“

Voraf laten weten waar en hoe laat de zaak is naar de slachtoffers toe. Ik heb daar geen informatie over ontvangen. Ik ben er zelf achteraan gegaan. Die informatie heb ik ook niet via Slachtofferhulp Nederland gehad.”

“

De plek waar je zit is erg in het zicht van de verdachte, graag de zitplek meer in overleg kunnen kiezen.”



“

Een mevrouw van Slachtofferhulp Nederland heeft mij alles alsnog uitgelegd over de kosten. Daar begreep ik namelijk niets van na wat de rechter had verteld. Een duidelijkere uitleg zou fijn zijn.”

“

Betere informatievoorziening vooraf richting slachtoffer. Deze was heel erg beperkt. Het zou goed zijn om tussentijds een follow-up te geven over hoelang het nog duurt.”

“

Het verkorten van de duur van de zaken, die is nu met tussenpozen van steeds 3 maanden te lang.”

“

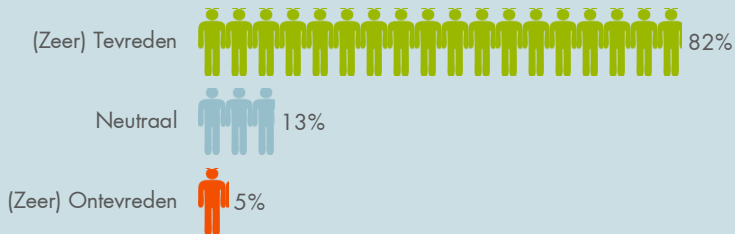
De tijdsduur is veel te lang, er zijn ondertussen al partijen overleden. Deze zaak betreft een grote fraudezaak.”



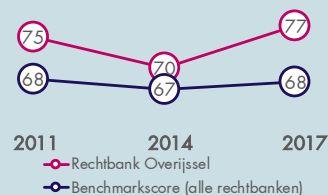
Deel B
Waardering professionals

4. Waardering professionals voor rechtbank Overijssel

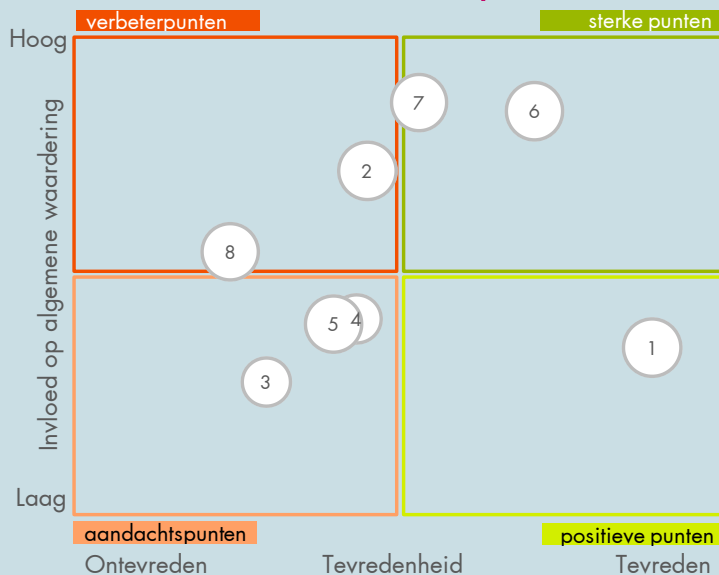
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=177)
- 2 Administratieve contacten (n=178)
- 3 Digitale voorzieningen (n=130)
- 4 Rechtspraak.nl (n=134)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=177)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=178)
- 7 Uitspraak (n=170)
- 8 Doorlooptijd (n=174)

Pluspunten op aspectniveau

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

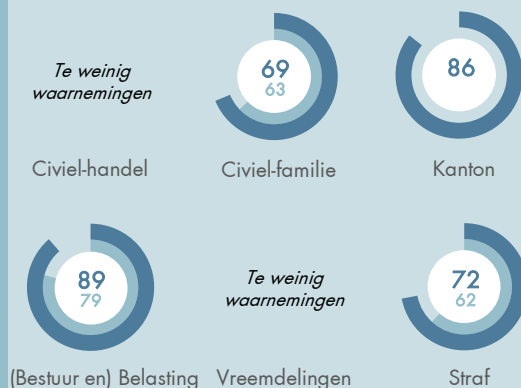
Verbeterpunten op aspectniveau

1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
3. Informatievoorziening tijdens het wachten (Administratieve contacten)

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor rechtbank Overijssel

Overkoepelende conclusie

De algehele tevredenheid van professionals over rechtbank Overijssel ligt hoger dan de benchmark van alle rechtbanken. Ook de beoordeling ligt voor de helft van de thema's hoger dan de benchmark van alle rechtbanken. Desalniettemin wordt een aantal aspecten lager beoordeeld dan in 2014. De belangrijkste verbeterpunten zijn de uitleg van de rechter, de passendheid van de beslissing in de bestendige jurisprudentie en de begrijpelijkheid van de beslissing.

Deelconclusies

- Op de algehele tevredenheid scoort rechtbank Overijssel met een score van 77 goed. Dit is hoger dan de benchmark van alle rechtbanken (68).
- Deze goede beoordeling geldt ook voor de tevredenheid over de meeste aspecten. Scores lopen uiteen van 94 (behandeling door de bode(s)/medewerkers) tot 15 (voorzieningen procederen via internet).
- De professionals zijn meer tevreden over de ontvangst bij aankomst en voor de zitting, de digitale voorzieningen en de doorlooptijd dan de benchmark van alle rechtbanken.
- De doorlooptijd van de volledige procedure en de termijn tot de zitting worden lager beoordeeld dan in 2014. Ook over de begrijpelijkheid van de beslissing, de onpartijdigheid en voorbereiding van de rechter, de flexibiliteit bij het maken van afspraken, het nakomen van afspraken en de correspondentie per post/fax zijn professionals minder tevreden dan in 2014.
- Sterke punten zijn vrijwel alle aspecten van het rechterlijk functioneren. Ook het nakomen van afspraken is een sterk punt. De waardering is hoog – ondanks een daling op sommige aspecten – en de invloed op de algemene waardering groot.
- Duidelijke en prioritaire verbeterpunten zijn de uitleg van de rechter en de passendheid van de beslissing in de bestendige jurisprudentie. Ook de begrijpelijkheid van de beslissing heeft veel invloed op de algehele waardering. De begrijpelijkheid van de beslissing is nog net een sterk punt, maar ligt op de grens met een verbeterpunt en wordt in 2017 minder goed gewaardeerd dan in 2014. Andere verbeterpunten zijn de flexibiliteit bij het maken van afspraken en de informatie vooraf over een zaak.
- Hoewel rechtbank Overijssel hier hoger op scoort dan de benchmark van alle rechtbanken, laat de prioriteitenanalyse zien dat de doorlooptijd een belangrijk verbeterpunt is.

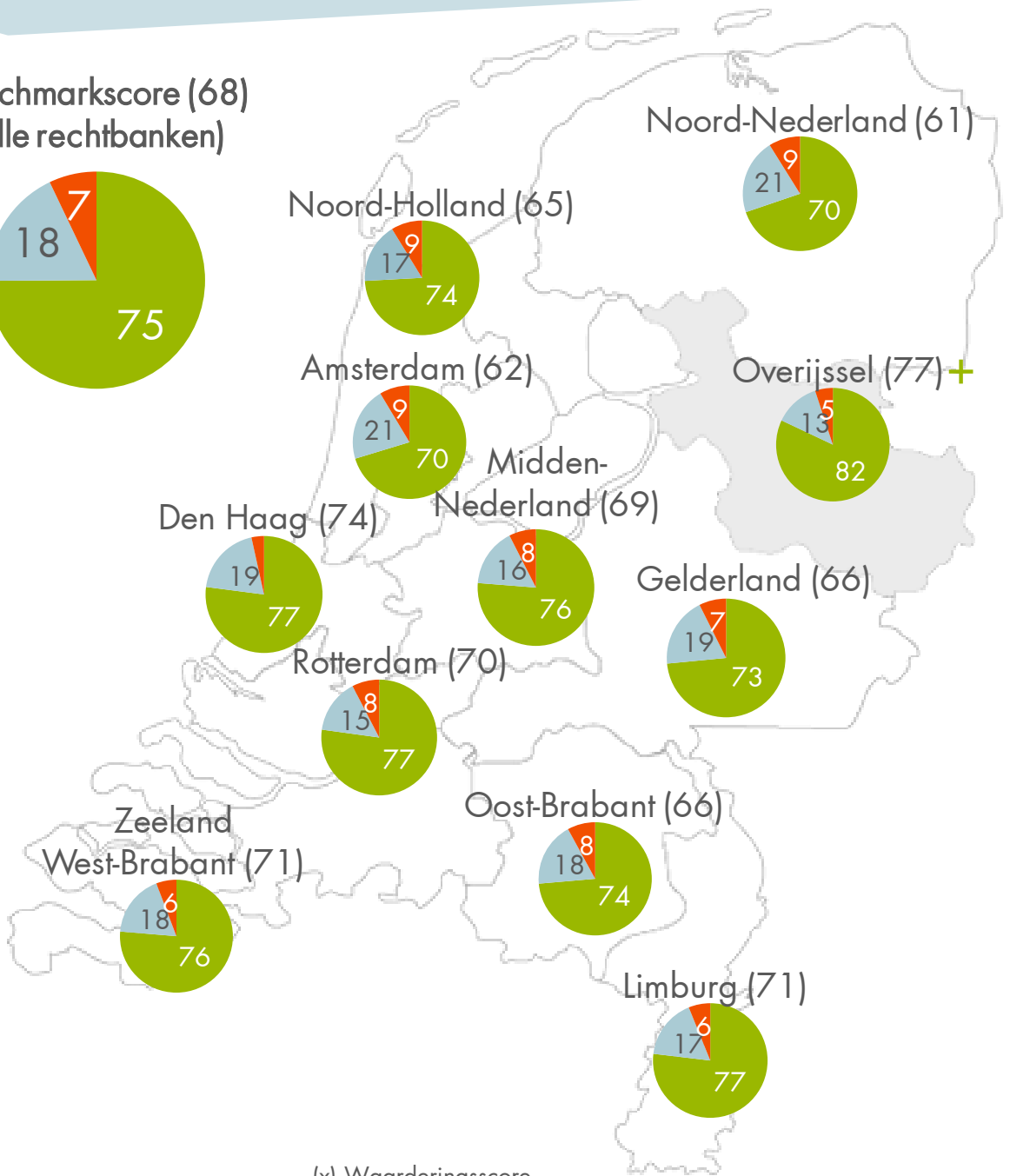
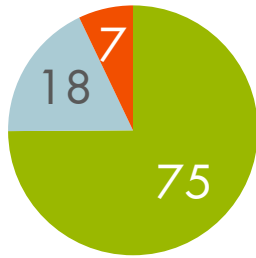


Waardering professionals voor rechtbank Overijssel algemeen

De waarderingsscore ligt met 77 hoger dan de benchmark van alle rechtbanken (68). De overgrote meerderheid (82%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij rechtbank Overijssel. Slechts 5% is (zeer) ontevreden.

Rechtbank Overijssel is tevens de rechtbank met de hoogste waarderingsscore van de professionals binnen de rechtbanken. Rechtbank Amsterdam heeft de laagste waarderingsscore (62).

Benchmarkscore (68)
(alle rechtbanken)



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

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

Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Overijssel

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.

“Rechters zijn goed voorbereid, stellen veel vragen, geven cliënten het idee gehoord te worden, de koffie is goed, overzichtelijk gebouw.”

“Vriendelijk en correcte bejegening, goede bereikbaarheid, ook via e-mail, gratis koffie, deskundige en praktisch ingestelde rechter.”



“Ik vind dat er steeds meer aandacht komt voor een praktisch en plezierig verloop van de zitting. Dit is voor cliënten heel belangrijk en dit maakt ook dat ze eerder tot een schikking kunnen komen.”

“Er zijn een aantal dingen die prima gaan, maar dingen die niet goed gaan kleuren het beeld behoorlijk. Bijvoorbeeld de informatieverstrekking vooraf en achteraf over data en tijdstip rechtszaak, wel/ niet doorgaan rechtszaak en/of opheffing schorsing, enzovoort. Daar ben ik erg ontevreden over en dat kleurt de mening naar neutraal.”

“Onplezierige en onprofessionele bejegening door met name rechters. Lange wachttijden en volstrekt onbegrijpelijke beslissingen.”

“Rechtbank Overijssel kiest veelal partij voor de burger. Uitspraken zijn vaak onbegrijpelijk en juridisch niet correct.”

Waardering professionals voor rechtbank Overijssel algemeen en naar thema's

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Rechtbank Overijssel scoort niet alleen op algemene waardering hoger dan de benchmark van alle rechtbanken, maar ook op verschillende thema's: ontvangst bij aankomst gerecht, digitale voorzieningen, ontvangst voor aanvang zitting en de doorlooptijd. Met name op de doorlooptijd scoort de rechtbank beduidend hoger. Ook de telefonische bereikbaarheid wordt beter gewaardeerd.

Ontwikkeling waardering in de tijd

Hoewel de rechtbank op veel punten hoger scoort dan de benchmark (alle rechtbanken), worden de doorlooptijden van de volledige procedure en de termijn tot de zitting lager beoordeeld dan in 2014.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	82	13	5	77	0%	68 +	178
Ontvangst bij aankomst gerecht	97			97 *	1%	93 +	177
Openingstijden gerechtsgebouw	85	14		84	10%	78 +	160
Entree, ruimte en bewegwijzering	89	9		86	1%	77 +	176
Behandeling door medewerkers	94	5		94	1%	89 +	176
Behandeling door bode(s)	95	5		94 *	1%	93	177
Administratieve contacten	65	31	3	62 *	0%	59	178
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	79	17	4	74	8%	62 +	164
Correspondentie met medewerkers via post/fax	71	22	7	64	28%	55	128
Nakomen van afspraken	76	18	6	71	8%	70	163
Flexibiliteit in het maken van afspraken	54	27	19	35	21%	33	141
Informatievoorziening voor zitting	68	20	12	56 *	12%	53	156
Informatievoorziening tijdens het wachten	51	28	21	30 *	15%	26	151
Informatie vooraf over zaak	73	18	9	64	6%	65	168
Digitale voorzieningen	63	23	14	49 *	27%	20 +	130
Bereikbaarheid via e-mail	63	20	17	46	33%	16 +	119
Voorzieningen procederen via internet	42	31	27	15	71%	-9 +	52
Rechtspraak.nl	65	31	4	60 *	25%	62	134
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	75	20	5	71 *	29%	69	126
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	72	22	5	67 *	35%	68	116
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	57	28	15	42 *	27%	46	130
Ontvangst voor aanvang zitting	63	31	6	58 *	1%	38 +	177
Faciliteiten tijdens wachten	82	14	4	77	3%	54 +	173
Privacy(ruimtes)	57	29	13	44	25%	18 +	134
Op tijd beginnen zitting	50	28	22	28	1%	23	177
Rechterlijk functioneren	88	7	5	83 *	0%	85	178
Vorbereiding rechter	82	9	10	72	2%	80	175
Omgang rechter met rechtzoekende	86	9	5	81	3%	81	173
Omgang rechter met Officier van Justitie	90	6	4	86 *	0%	83	50
Omgang rechter met verdachte / cliënt	88	9	4	84 *	21%	81	141
Omgang rechter met professional	88	6	6	82	1%	84	177
Rechter luistert naar standpunten	88	6	6	81	1%	82	177
Rechter neemt u serieus	83	10	7	75 *	0%	81	178
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	89	5	7	82	1%	83	177
Inlevingsvermogen rechter	81	12	7	75	1%	75	177
Onpartijdigheid rechter	82	10	8	74	1%	79	177
Deskundigheid rechter	86	8	6	80	0%	82	178
Begrijpelijkheid zitting	91	7	1	89 *	0%	90	178
Uitspraak	75	18	7	68 *	4%	69	170
Uitleg rechter over beslissing	73	17	9	64	5%	64	169
Begrijpelijkheid beslissing	76	14	10	66	4%	70	170
Passend in bestendige jurisprudentie	73	18	9	64	12%	64	157
Doorlooptijd	55	34	10	45 *	2%	17 +	174
Doorlooptijd volledige procedure	53	32	15	38	6%	7 +	167
Termijn tot zitting	56	22	22	34	10%	6 +	161
Termijn zitting tot uitspraak	63	27	10	53	10%	35 +	160

■ % (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

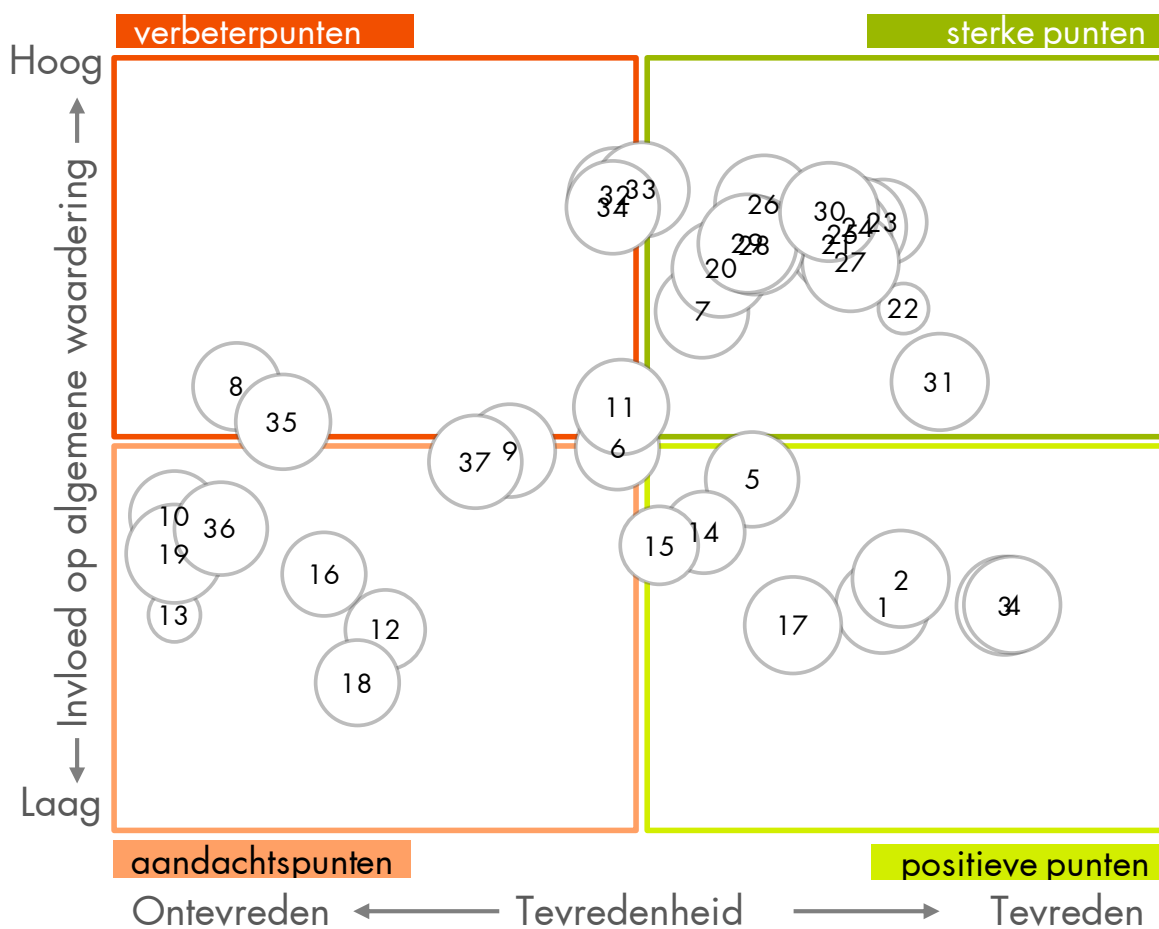
Prioriteitenanalyse professionals voor rechtbank Overijssel

Verbeter-/aandachtspunten

Volgens de professionals zijn er een aantal verbeterpunten, waaronder: flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8), informatie vooraf over de zaak (punt 11) en uitleg over de beslissing (punt 32). Ondanks de hogere score op de doorlooptijd dan de benchmark van alle rechtbanken is dit aspect ook voor rechtbank Overijssel een belangrijk verbeterpunt (punt 35)

Sterke punten

Ook bij de professionals die de rechtbank Overijssel bezoeken, komen veel aspecten van het rechterlijk functioneren uit de prioriteitenanalyse als een sterk punt (punt 20-31). Ook het nakomen van afspraken (punt 7) is een sterk punt.



1	Openingsstijden gerechtsgebouw (n=160)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=126)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=177)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=176)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=116)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=177)
3	Behandeling door medewerkers (n=176)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=130)	29	Onpartijdigheid rechter (n=177)
4	Behandeling door bode(s) (n=177)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=173)	30	Deskundigheid rechter (n=178)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=164)	18	Privacy(ruimtes) (n=134)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=178)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=163)	19	Op tijd beginnen zitting (n=177)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=169)
7	Nakomen van afspraken (n=163)	20	Vorbereiding rechter (n=175)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=170)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=141)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=173)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=157)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=156)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=50)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=167)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=151)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=141)	36	Termin tot zitting (n=161)
11	Informatie vooraf over zaak (n=168)	24	Omgang rechter met professional (n=177)	37	Termin zitting tot uitspraak (n=160)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=119)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=177)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=52)	26	Rechter neemt u serieus (n=178)		

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Overijssel

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.

Verbeterpunten gaan veelal over de snelheid van zittingen. Ook de bereikbaarheid per e-mail en meegaan in nieuwe digitale voorzieningen worden naar voren gebracht.

“Versneld overstappen naar e-mail en internet. Uitspraken helder formuleren en historische 'wetboektaal' vervangen door modern taalgebruik.”

“Sneller op de zitting brengen, zitting via Skype of beeldverbinding afdoen. Bezoek ter plaatse is niet nodig, kan ook via digitale weg met de huidige beschikbare technieken.”



“In het strafrecht heb je vaak met kwetsbare verdachten te maken. Ik heb niet altijd het gevoel dat de manier van communiceren tijdens een zitting hierop wordt aangepast.”

“De rechtbank loopt achter waar het contact en aanleveren van stukken via de e-mail betreft. Dat kan beter.”

“Per e-mail vragen kunnen stellen zou fijn zijn.”

“Wachttijden inkorten. Zaken sneller afdoen.”

“De tijdsplanning: het is erg vervelend wanneer zaken te laat beginnen en dat je niet weet hoe lang het nog duurt.”

Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Overijssel

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken zijn met name de overige professionals vaak positiever. Dit geldt voor de thema's ontvangst voor aankomst gerecht, digitale voorzieningen, ontvangst voor aanvang zitting en de doorlooptijd. Dit ligt in lijn met het feit dat de professionals als geheel rechtbank Overijssel op deze thema's hoger beoordelen dan de benchmark van alle rechtbanken.

Waardering vergeleken tussen groepen

We zien dat met name bij het thema uitspraak een duidelijk verschil zit in de tevredenheid van de advocaten en de overige professionals. De advocaten zijn over dit onderwerp een stuk minder tevreden.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	82	13	5	77	0%	68 +	178
Advocaten	73	15	12	61	0%	55	33
Overige professionals	84	12	3	81	0%	73	145
Ontvangst bij aankomst gerecht	97			97	1%	93 +	177
Advocaten	100			100 ●	0%	93 +	33
Overige professionals	97		3	97 ●	1%	93 +	144
Administratieve contacten	65	31	3	62	0%	59	178
Advocaten	64	33	3	61	0%	55	33
Overige professionals	66	31	3	62	0%	61	145
Digitale voorzieningen	63	23	14	49	27%	20 +	130
Advocaten	50	29	21	29	15%	2	28
Overige professionals	67	22	12	55	30%	29 +	102
Rechtspraak.nl	65	31	4	60	25%	62	134
Advocaten	71	23	6	65	6%	51	31
Overige professionals	63	33	4	59	29%	68	103
Ontvangst voor aanvang zitting	63	31	6	58	1%	38 +	177
Advocaten	73	18	9	64	0%	28 +	33
Overige professionals	61	34	5	56	1%	43 +	144
Rechterlijk functioneren	88	7	5	83	0%	85	178
Advocaten	76	15	9	67	0%	74	33
Overige professionals	90	6	4	86	0%	90	145
Uitspraak	75	18	7	68	4%	69	170
Advocaten	52	31	17	34 ●	12%	54	29
Overige professionals	80	15	5	75 ●	3%	76	141
Doorlooptijd	55	34	10	45	2%	17 +	174
Advocaten	50	34	16	34	3%	2 +	32
Overige professionals	56	35	9	47	2%	23 +	142

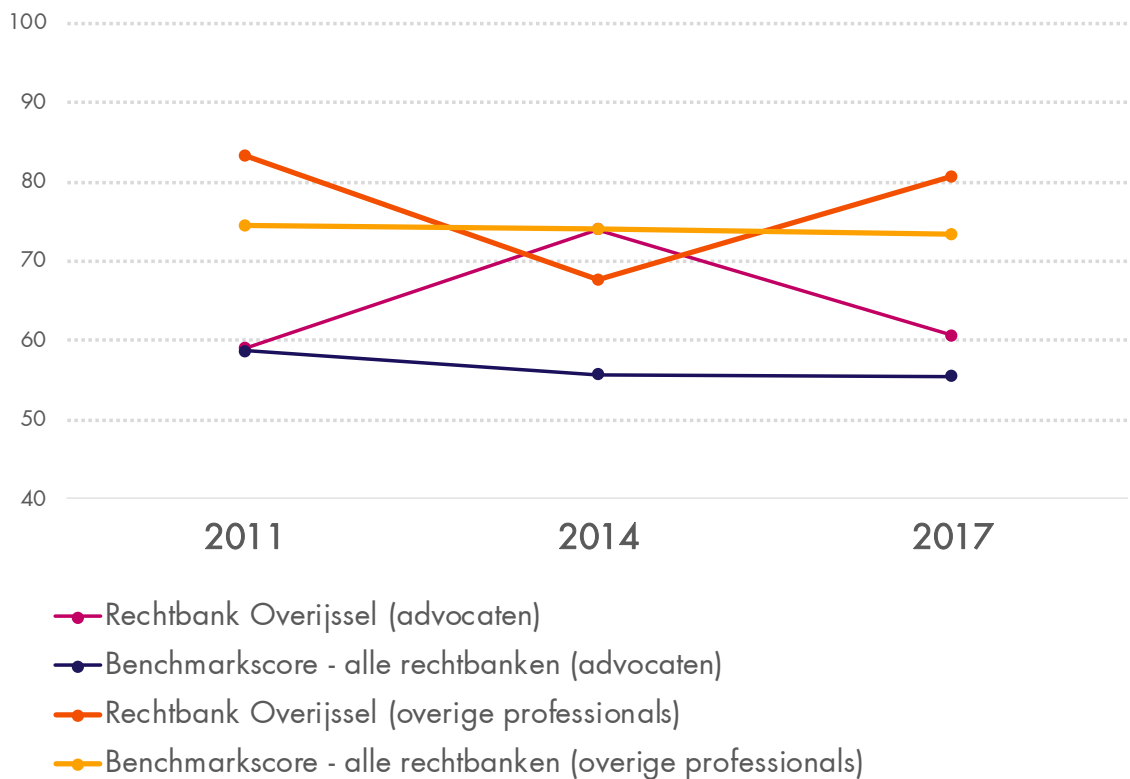
■ % (Zeer) Tevreden ■ % Neutraal ■ % (Zeer) Ontevreden

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 Overijssel

Hoewel de benchmark van alle rechtbanken voor zowel advocaten en overige professionals een zeer stabiele waarderingsscore laat zien, is de waarderingsscore voor rechtbank Overijssel die de advocaten en overige professionals geven een stuk grilliger. Beide waarderingsscores zijn weer op het niveau van 2011.



5. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Overijssel

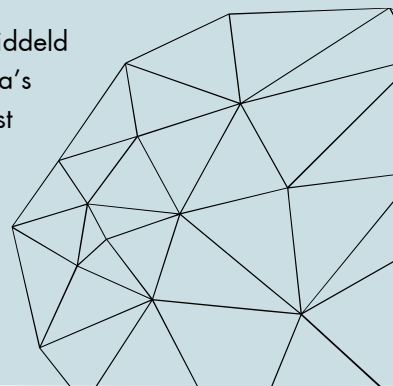
Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

Er zijn veel verschillen zichtbaar tussen zowel de zaaksoorten onderling als tussen rechtbank Overijssel en de benchmark van alle rechtbanken. De algemene waardering voor bestuurs- en belastingzaken ligt hoger dan de gemiddelde algemene waardering van zaaksoorten binnen rechtbank Overijssel. Ook is de algemene waardering voor bestuurs- en belastingzaken, net als bij kantonzaken, bovengemiddeld goed ten opzichte van de benchmark van alle rechtbanken. Vooral op de thema's digitale voorzieningen, ontvangst voor aanvang zitting en de doorlooptijd zijn er veel (grote) verschillen.

Deelconclusies

- De algemene waardering voor de zaaksoorten binnen rechtbank Overijssel ligt in lijn met de benchmark van alle rechtbanken. Behalve voor bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken: deze zaaksoorten worden hoger beoordeeld dan de benchmark van alle rechtbanken.
- De zaaksoort bestuurs- en belastingzaken wordt ook binnen rechtbank Overijssel bovengemiddeld beoordeeld in vergelijking met andere zaaksoorten. De overige zaaksoorten scoren niet significant hoger of lager dan het gemiddelde.
- Kijkende naar de ontwikkeling in de tijd bij de zaaksoorten, dan zien we dat er, na fluctuaties van zowel dalende als stijgende aard tussen 2011 en 2014, in de periode tussen 2014 en de 2017 louter sprake is van lichte stijgingen.
- Civiel-familie: in vergelijking met de benchmark van alle rechtbanken zijn professionals meer tevreden over de ontvangst bij aankomst van het gerecht, de digitale voorzieningen en de doorlooptijd. In vergelijking met de andere zaaksoorten zijn professionals wel minder tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting.
- Kanton: deze zaaksoort wordt bovengemiddeld en ook hoger dan de benchmark van alle rechtbanken beoordeeld op de ontvangst voor aanvang van de zitting.
- Bestuur en belasting: over de ontvangst voor aanvang van de zitting en de doorlooptijd zijn de professionals bij deze zaaksoort bovengemiddeld tevreden in vergelijking met de andere zaaksoorten. Ook worden de ontvangst voor aanvang van de zitting en de doorlooptijd beter gewaardeerd dan de benchmark van alle rechtbanken.
- Straf: deze zaaksoort laat een wisselend beeld zien. Strafzaken wordt bovengemiddeld hoog en/of beter dan de benchmark (alle rechtbanken) gewaardeerd op de thema's ontvangst voor aankomst gerecht, digitale voorzieningen, ontvangst voor aankomst zitting en de uitspraak. Daarentegen wordt straf lager dan gemiddeld beoordeeld op de doorlooptijd in vergelijking met andere zaaksoorten.



Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Overijssel

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

De professionals beoordelen kantonzaken en bestuurs- en belastingzaken bij rechtbank Overijssel positiever dan de benchmark van alle rechtbanken. Daarnaast zitten er ook verschillen tussen de zaaksoorten. Bestuurs- en belastingzaken worden boven het gemiddelde van alle zaaksoorten beoordeeld.

Ontwikkeling waardering in de tijd

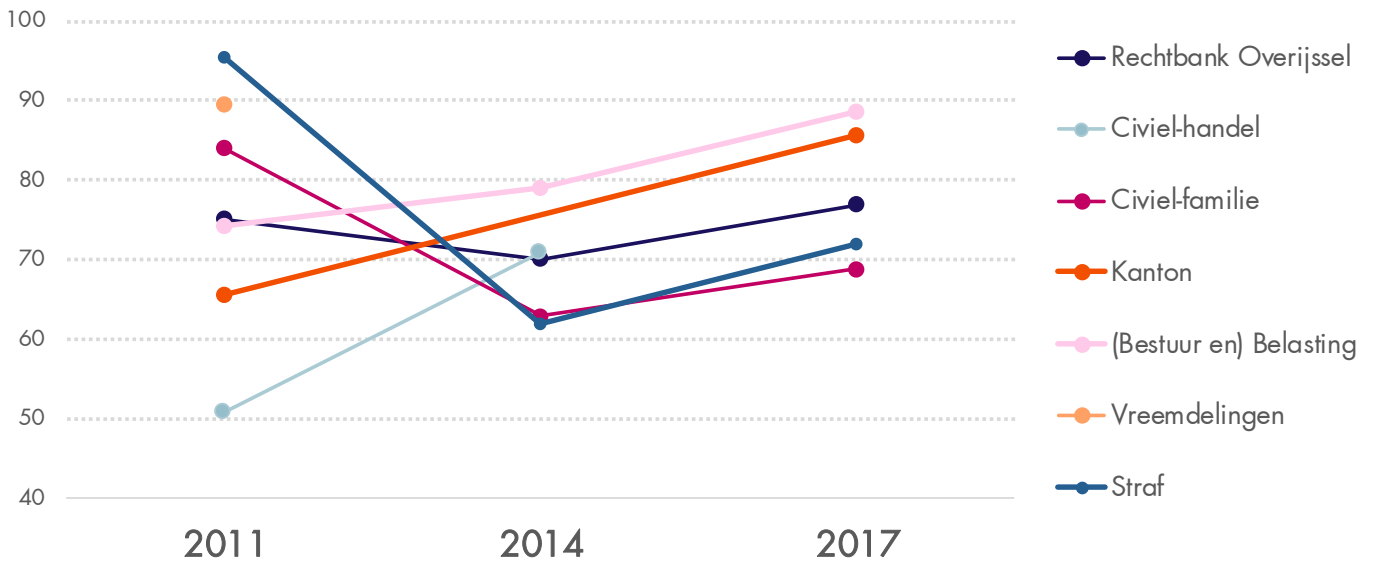
De waarderingsscores voor de zaaksoorten zijn sinds 2014 licht gestegen. Zaaksoorten bestuurs- en belastingzaken en kantonzaken laten een constante stijging zien, de andere zaaksoorten fluctueren meer.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	82	13	5	77	0%	68 +	178
Civielhandel	71	12	18	53	0%	54	17
Civielfamilie	75	19	6	69	0%	67	32
Kanton	86	14		86	0%	71 +	28
(Bestuur en) Belasting	91	7		89 ●	0%	75 +	44
Vreemdelingen	100			100	0%	79	7
Straf	78	16	6	72	0%	64	50

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

Waarderingscore is:

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



Waardering professionals naar thema en zaaksoort van rechtbank Overijssel (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

De zaaksoorten civiel-familie en straf scoren op 2 thema's hoger dan de benchmark van alle rechtbanken: ontvangst bij aankomst gerecht en digitale voorzieningen. Op deze thema's scoort rechtbank Overijssel hoger dan de benchmark van alle rechtbanken.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Over het algemeen scoren de zaaksoorten redelijk vergelijkbaar. Strafzaken worden bovengemiddeld beoordeeld op de digitale voorzieningen en familiezaken op de ontvangst bij aankomst bij 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	1%	93 +	177
Civielhandel	100	100	0%	90	17
Civielfamilie	100	100 ●	0%	96 +	32
Kanton	96	96	4%	92	27
(Bestuur en) Belasting	93	93	0%	95	44
Vreemdelingen	100	100	0%	96	7
Straf	98	98	0%	91 +	50
Administratieve contacten	65	62	0%	59	178
Civielhandel	71	65	0%	57	17
Civielfamilie	66	66	0%	54	32
Kanton	75	71	0%	64	28
(Bestuur en) Belasting	59	57	0%	70	44
Vreemdelingen	86	86	0%	78	7
Straf	60	54	0%	45	50
Digitale voorzieningen	63	49	27%	20 +	130
Civielhandel	46	23	24%	11	13
Civielfamilie	68	61	13%	13 +	28
Kanton	44	17	36%	-8	18
(Bestuur en) Belasting	37	-5	57%	-27	19
Vreemdelingen	57	57	0%	51	7
Straf	84	84 ●	10%	64 +	45
Rechtspraak.nl	65	60	25%	62	134
Civielhandel	63	63	6%	45	16
Civielfamilie	65	53	47%	58	17
Kanton	61	54	0%	56	28
(Bestuur en) Belasting	74	69	5%	74	42
Vreemdelingen	33	33	14%	69	6
Straf	64	64	50%	63	25

■ % [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 Overijssel (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore

Op het thema ontvangst voor aanvang zitting scoren de zaaksoorten kanton, bestuur en belasting en straf flink hoger dan de benchmark van alle rechtbanken. De doorlooptijd wordt bij civiel-familie en bestuur en belasting beter beoordeeld dan de benchmark van alle rechtbanken.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De ontvangst voor aanvang van de zitting wordt wisselend beoordeeld. Daar waar kanton en bestuur en belasting bovengemiddeld worden beoordeeld, wordt civiel-familie lager dan gemiddeld beoordeeld. Ook bij de doorlooptijd zijn verschillen, hier wordt bestuur en belasting bovengemiddeld beoordeeld en straf lager dan gemiddeld. Straf wordt daarentegen wel bovengemiddeld beoordeeld op het thema uitspraak.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst voor aanvang zitting	63	31	6	58	1%	38 +	177
Civielhandel	76	6	18	59	0%	37	17
Civielfamilie	41	53	6	34 ●	0%	25	32
Kanton	81	15	4	78 ●	4%	45 +	27
(Bestuur en) Belasting	75	23		73 ●	0%	53 +	44
Vreemdelingen	86	14		86	0%	61	7
Straf	50	44	6	44	0%	23 +	50
Rechterlijk functioneren	88	7	5	83	0%	85	178
Civielhandel	59	29	12	47	0%	77	17
Civielfamilie	78	13	9	69	0%	78	32
Kanton	89	11		89	0%	84	28
(Bestuur en) Belasting	93		5	89	0%	91	44
Vreemdelingen	100			100	0%	86	7
Straf	96		4	92	0%	88	50
Uitspraak	75	18	7	68	4%	69	170
Civielhandel	40	27	33	7	12%	55	15
Civielfamilie	66	25	9	56	0%	67	32
Kanton	74	26		74	18%	62	23
(Bestuur en) Belasting	79	16	5	74	2%	77	43
Vreemdelingen	100			100	0%	73	7
Straf	86	10	4	82 ●	0%	72	50
Doorlooptijd	55	34	10	45	2%	17 +	174
Civielhandel	53	29	18	35	0%	5	17
Civielfamilie	45	45	10	35	3%	-10 +	31
Kanton	61	32	7	54	0%	35	28
(Bestuur en) Belasting	73	20	7	66 ●	0%	21 +	44
Vreemdelingen	86	14		86	0%	59	7
Straf	38	47	15	23 ●	6%	14	47

■ % (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

6. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Overijssel

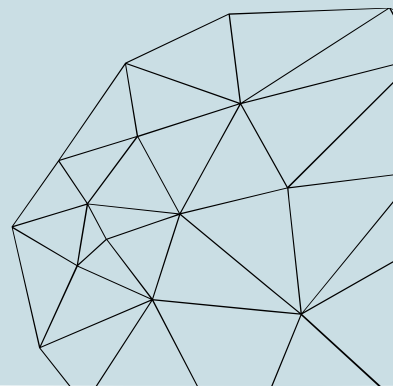
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Overijssel

Overkoepelende conclusie

De algehele waardering van rechtzoekenden en professionals ligt redelijk in een lijn. Toch zijn er enkele verschillen tussen de plus- en verbeterpunten voor de verschillende zaaksoorten.

Deelconclusies

- De algemene waardering onder professionals (77) ligt in lijn met de rechtzoekenden (76).
- Aspecten van het rechterlijk functioneren zijn voor beide doelgroepen sterke punten voor vrijwel alle zaaksoorten. Voor de zaaksoort civiel-familie geldt echter dat de belangrijkste pluspunten in de uitspraak zitten.
- 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.
- Binnen de belangrijkste verbeterpunten zien we enkele verschillen:
 - Voor rechtzoekenden zijn de belangrijkste verbeterpunten de doorlooptijd en privacy(ruimtes). Enkel straf en civiel-handel wijken af met een verbeterpunt omtrent rekening houden met de rechtzoekende zijn/haar agenda en de actualiteit van de informatie op rechtspraak.nl.
 - Voor professionals is het beeld van verbeterpunten meer divers. Voor civiel-familie hebben de verbeterpunten te maken met de uitspraak, daar waar dit thema voor rechtzoekenden juist een pluspunt is. Voor kanton en bestuur en belasting is juist de flexibiliteit bij het maken van afspraken een belangrijk verbeterpunt.



Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Overijssel

In de benchmark van alle rechtbanken zien we dat professionals over het algemeen kritischer zijn dan rechtzoekenden. Bij rechtbank Overijssel is te zien dat de professionals en de rechtzoekenden een vergelijkbare waardering geven. Dit correspondeert ook met de uitkomst dat professionals rechtbank Overijssel hoger beoordelen dan de benchmark van alle rechtbanken.

Ook binnen de zaaksoorten zijn er geen significante verschillen tussen rechtzoekenden en professionals.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Algemene waardering	76	77
Civiel-handel	86	
Civiel-familie	73	69
Kanton	82	86
(Bestuur en) Belasting	78	89
Vreemdelingen		
Straf	64	72

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 Overijssel

Pluspunten

Pluspunten voor zowel professionals als rechtzoekenden zijn aspecten van het rechterlijk functioneren. De enige verschillen zijn zichtbaar bij civiel-handel en straf. Zo ligt bij civiel-familie en straf de nadruk voor rechtzoekenden op de uitspraak als pluspunt, terwijl dit bij professionals in strafzaken de omgang met de rechtzoekende en professional is.

Verbeterpunten

Er zijn enkele verschillen zichtbaar tussen de professionals wat betreft de belangrijkste verbeterpunten van de verschillende zaaksoorten. Zo ligt de nadruk bij de rechtzoekenden vaak op de doorlooptijd en de privacy(ruimtes). Bij professionals is het beeld meer divers. Daar zijn ook de flexibiliteit bij het maken van afspraken, de informatie voor de zitting en de uitspraak en correspondentie met medewerkers via fax belangrijke verbeterpunten.

Pluspunten

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

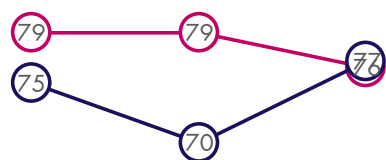
Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Actualiteit informatie rechtspraak.nl (Rechtspraak.nl)	n.v.t.
Civiel-familie	1. Inlevingsvermogen rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)	1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak) 2. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)
Kanton	1. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting) 2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)	1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (Rechtspraak.nl)
(Bestuur en) Belasting	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Correspondentie met medewerkers via post/fax (Administratieve contacten)
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Informatievoorziening voor zitting (Administratieve contacten)

Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Overijssel

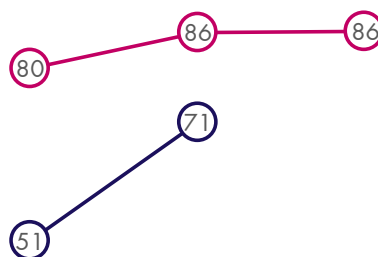
Over de verschillende metingen heen is te zien dat de algemene waardering van rechtzoekenden en professionals in 2011 dicht bij elkaar lag, in 2014 van elkaar differentieerde en in 2017 weer met elkaar in een lijn ligt. De waardering binnen civiel-familiezaken volgt een vergelijkbare trend. Bij de zaaksoorten bestuurs- en belastingzaken en strafzaken is er bij de waardering van de rechtzoekenden en professionals een tegengestelde beweging zichtbaar. Opvallend is dat de beoordeling voor kantonzaken al 3 metingen in een lijn ligt en (licht) stijgend is.

Totaal



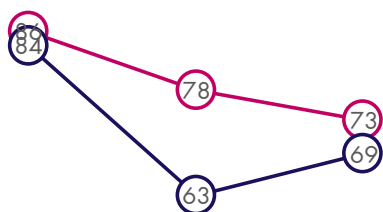
2011 2014 2017

Civiel-handel



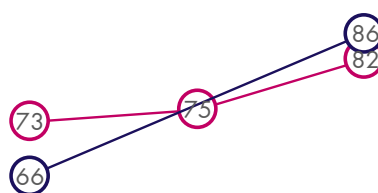
2011 2014 2017

Civiel-familie



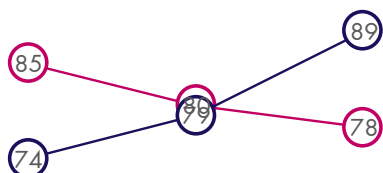
2011 2014 2017

Kanton



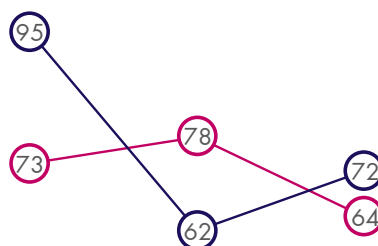
2011 2014 2017

(Bestuur en) Belasting



2011 2014 2017

Straf



2011 2014 2017

6. Rechtzoekenden en slachtoffers vergeleken

Waardering naar aspecten

Over het algemeen gezien, beoordelen de rechtzoekenden en de slachtoffers rechtbank Overijssel zeer vergelijkbaar. Door de lage hoeveelheid waarnemingen onder slachtoffers zullen zichtbare verschillen sneller op toeval berusten. Echter, slachtoffers zijn duidelijk minder tevreden over de uitleg van het verdere verloop van de zaak en de mate waarin er rekening is gehouden met zijn/haar agenda. Daarentegen zijn slachtoffers meer tevreden over het inlevingsvermogen van de rechter.

Deze uitkomsten hangen waarschijnlijk samen met de context voor slachtoffers. De slachtoffers hebben geen formele rol in een zitting en hoeven zichzelf ook niet kenbaar te maken. Dit kan als gevolg hebben dat er in mindere mate rekening gehouden wordt met hun agenda en dat ze minder uitleg krijgen.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Slachtoffers
Algemene waardering	76	74
Openingstijden gerechtsgebouw	79	83
Entree, ruimte en bewegwijzering	78	86
Behandeling door medewerkers	94	91
Behandeling door bode(s)	95	89
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	63	
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	33	
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	55	
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	58	
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	65	
Uitleg verloop zitting	80	68
Uitleg verdere verloop zaak	83	46
Faciliteiten tijdens wachten	79	77
Privacy(ruimtes)	28	26
Tijdige start zitting	68	54
Informatievoorziening voor zitting	73	
Informatievoorziening tijdens het wachten	57	20
Rekening gehouden met uw agenda	47	7
Informatie vooraf over zaak	70	71
Vorbereiding rechter	78	73
Omgang rechter met rechtzoekende	85	85
Omgang rechter met professional	82	71
Rechter luistert naar standpunten	81	81
Rechter neemt u serieus	79	82
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	80	73
Inlevingsvermogen rechter	68	89
Onpartijdigheid rechter	74	82
Deskundigheid rechter	81	88
Begrijpelijkheid zitting	86	82
Uitleg rechter over beslissing	79	81
Begrijpelijkheid beslissing	75	69
Doorlooptijd volledige procedure	29	9

Getoonde score is de waarderingsscore (% (Zeer) Tevreden - % (Zeer) Ontevreden)

- Significant lager dan rechtzoekenden
- Significant hoger dan rechtzoekenden



Bijlagen

Tekstanalyse*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

Algemeen beeld

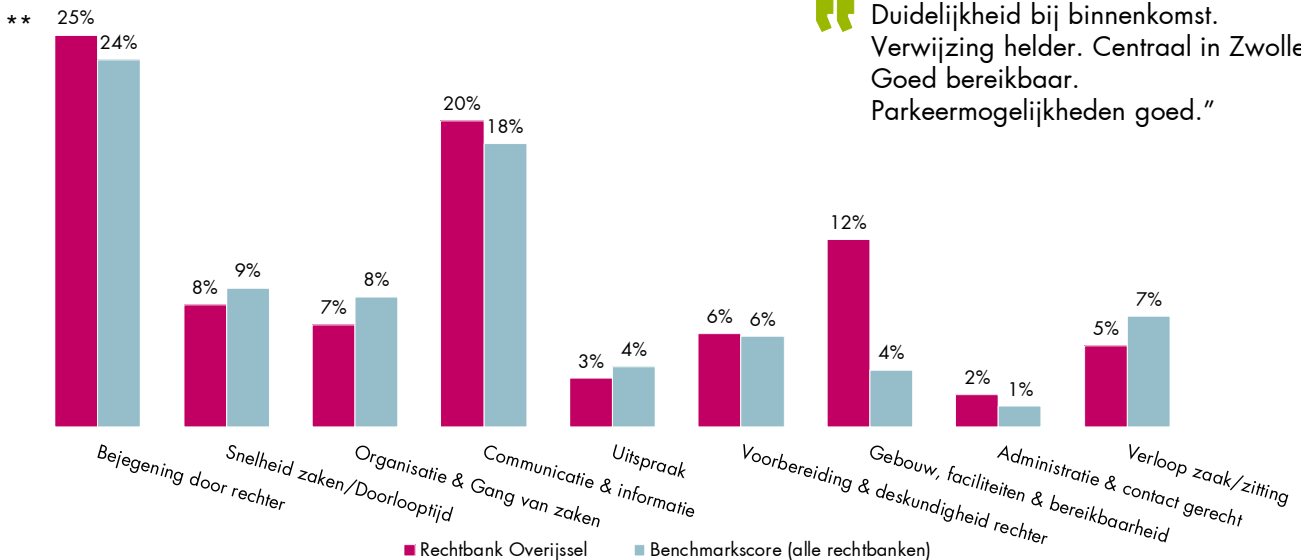
De bejegening door de rechter (25%), de communicatie & informatie (20%), en het gebouw, de faciliteiten & bereikbaarheid (12%) zijn de 3 onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt. De administratieve contacten noemen rechtzoekenden relatief het minst vaak als reden voor (on)tevredenheid (2%).

Vergelijking met benchmark van alle rechtbanken

De tekstanalyse laat zien dat er bij rechtbank Overijssel onderwerpen ter sprake komen die sterk overeenkomen met de benchmark van alle rechtbanken. Zo is de top 2 van onderwerpen hetzelfde. Het derde punt verschilt en betreft bij rechtbank Overijssel het gebouw, de faciliteiten & de bereikbaarheid. Hierover worden 3 keer zo veel opmerkingen gemaakt (12%), vergeleken met de benchmark van alle rechtbanken (4%).

“ Bij binnenkomst meteen met respect behandeld. Goede uitleg.”

“ De rechter luisterde goed en legde alles goed uit.”



“ Duidelijkheid bij binnenkomst. Verwijzing helder. Centraal in Zwolle. Goed bereikbaar. Parkeermogelijkheden goed.”

“ De rechter was duidelijk, hij heeft goed de hoofdzaken van de bijzaken gescheiden.”

“ Het heeft te lang geduurd. Je krijgt niet de kans om alles uit te leggen wat je wil.”

“ Keurig en zakelijk behandeld. Neutraal gereageerd naar beide partijen. Heel goed gedaan. 3 rechters getuigt dat je de partijen serieus neemt.”

*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 voorbereiding & deskundigheid van de rechter (28%), de bejegening door de rechter (26%) en communicatie & informatie (19%) zijn de 3 onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt. Het gebouw, de faciliteiten & bereikbaarheid noemen professionals relatief het minst vaak als reden voor (on)tevredenheid (5%).

Vergelijking met benchmark van alle rechtbanken

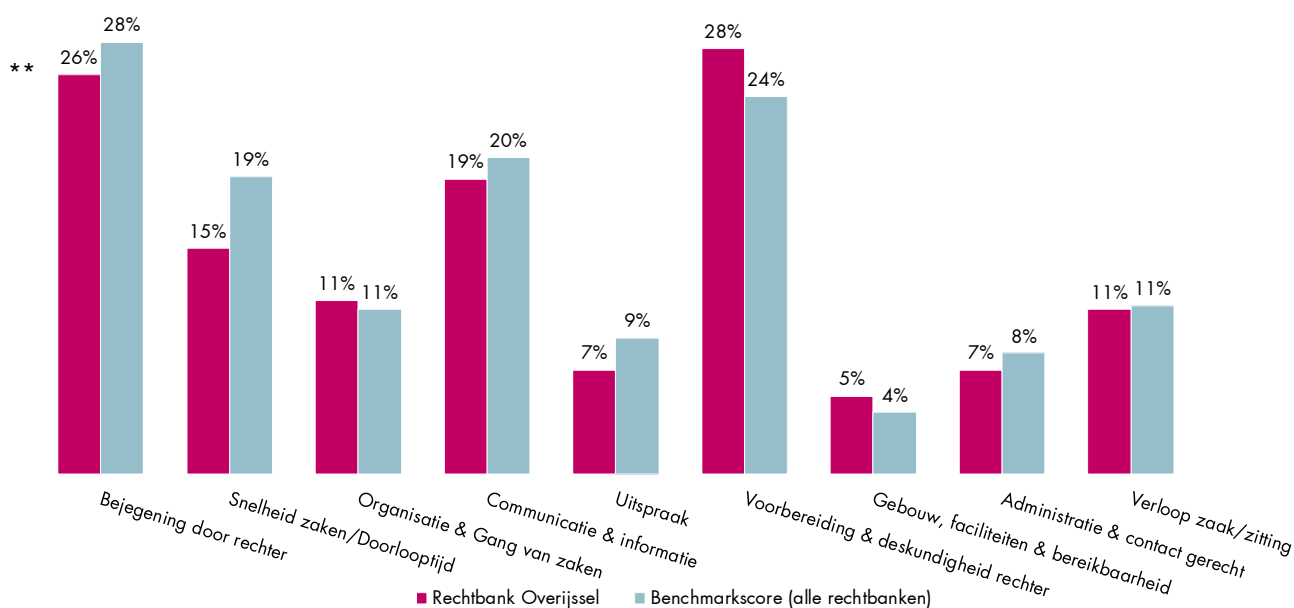
De tekstanalyse laat slechts kleine verschillen zien tussen rechtbank Overijssel en de benchmark van alle rechtbanken. Zo is de top 3 van onderwerpen hetzelfde, maar zijn enkel plek 1 en 2 omgedraaid. Daarnaast maken de professionals betreffende rechtbank Overijssel minder vaak een opmerking over de doorlooptijd ten van opzichte van de benchmark van alle rechtbanken.



De rechtbank werkt efficiënt en handelt professioneel maar wel met empathie."



De deskundigheid en onpartijdigheid van de rechters. De zorgvuldige behandeling van een zaak op de zitting."



Rechters geven vaak blijk van niet goed ingelezen te zijn in een zaak, met als resultaat slechte beslissingen. De bejegening naar het OM toe door rechters is bij herhaling op het schandalige af. Dat geldt zowel voor formele beslissingen als de manier waarop er met een officier wordt omgegaan."



Doorgaans zijn de stukken goed gelezen en stellen de rechters de juiste vragen."

*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.

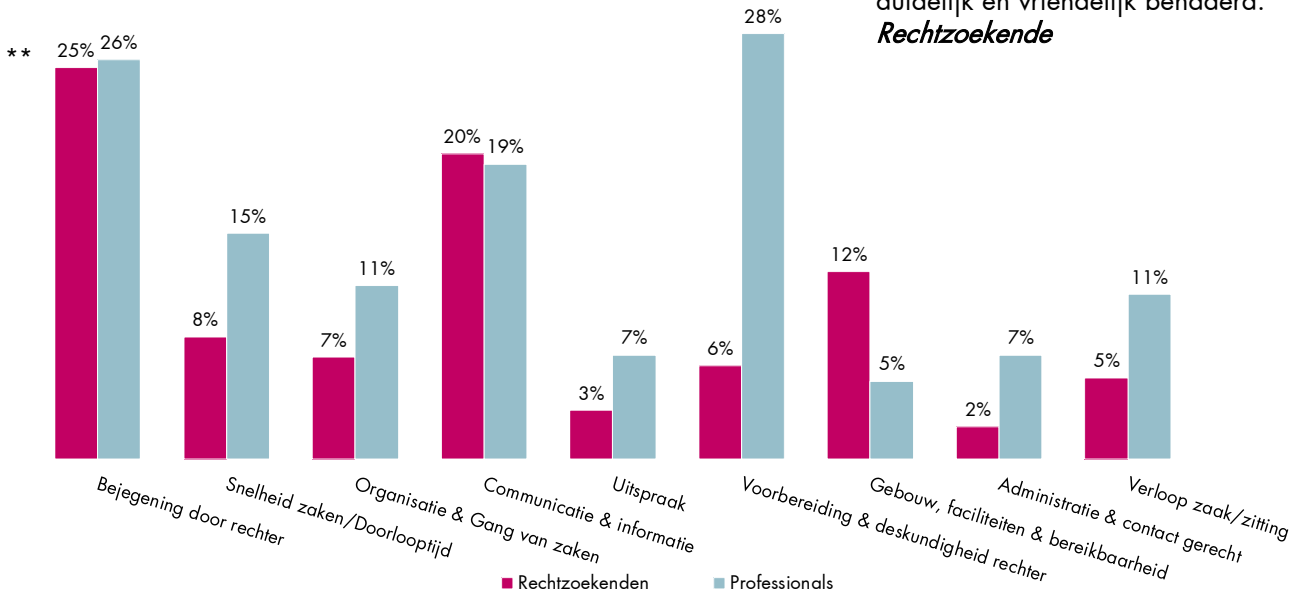
Tekstanalyse*: spontane thema's vergeleken

De tekstanalyse laat een aantal (grote) verschillen tussen de rechtzoekenden en de professionals zien. Professionals maken beduidend meer opmerkingen over de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (28% t.o.v. 6%). Ook de organisatie & gang van zaken, de doorlooptijd en verloop van de zaak/zitting zijn vaker het onderwerp in de toelichting van de professionals. De rechtzoekenden maken daarentegen meer opmerkingen over het gebouw, de faciliteiten & bereikbaarheid.

Meermaals verzocht om een machtiging uithuisplaatsing. Het wordt te lang gerekt en telkens nog gekeken naar oplossingen voor ouders en netwerk. Hierdoor is de veiligheid van de kinderen volgens het LJ&R onvoldoende gewaarborgd. Uiteindelijk een crisis waarop een spoedmachtiging dan wel wordt gegeven. Dit zorgt bij de kinderen (en hun ouders) voor veel strijd, onrust en druk.”
Professional

Alles goed verlopen. Ze luisteren goed. Goede uitleg over de gang van zaken.”
Rechtzoekende

Vriendelijk geholpen en door de rechter duidelijk en vriendelijk benaderd.”
Rechtzoekende



Sinds jaar en dag de meest efficiënte rechtbank van Nederland met deskundige rechters en vriendelijk personeel. Als de hele Rechtspraak in Nederland zo georganiseerd zou zijn als hier, zouden tal van problemen in 1 klap zijn opgelost.”
Professional

De meeste rechters geven beide partijen voldoende gelegenheid om te reageren en zijn onpartijdig. Doorgaans zijn de zittingen goed voorbereid en er worden geen afwijkende beschikkingen gewezen.”
Professional

Vlot verlopen. Netjes op tijd begonnen. Niet onnodig veel vragen gesteld.”
Rechtzoekende

**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.*