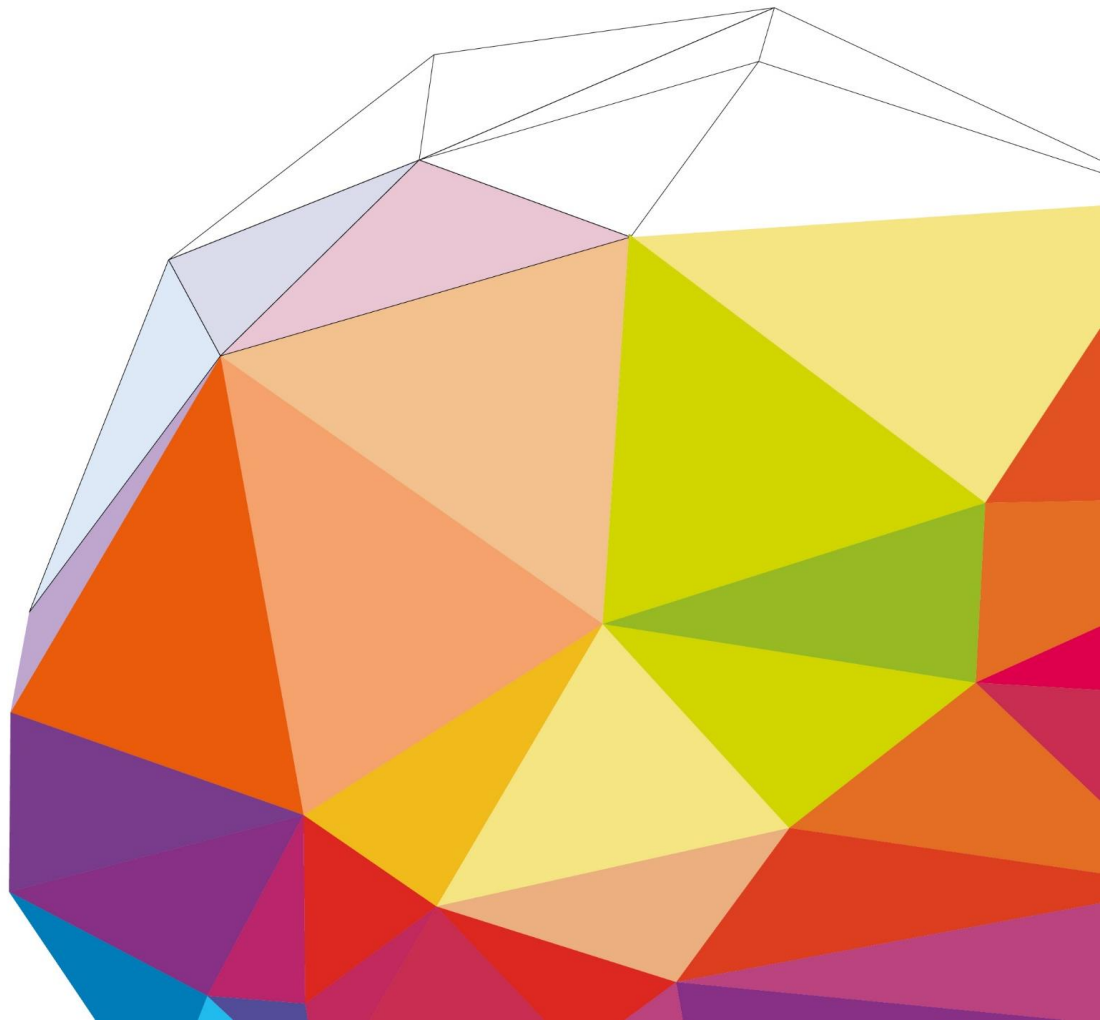


# Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Rotterdam

22 december 2017



# Inhoud

---

Inleiding

---

Managementsamenvatting

---

**Deel A Waardering rechtzoekenden**

1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Rotterdam
2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Rotterdam

---

**Deel B Waardering professionals**

3. Waardering professionals voor rechtbank Rotterdam
4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Rotterdam

---

**Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken**

5. Waardering rechtzoekenden en professionals vergeleken

---

Bijlage



# Inleiding

# Achtergrond en doel

## Achtergrond

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

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

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

## Doel

Het doel van het KWO2017 is tweeledig:

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

## Doelgroepen

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

## Onafhankelijk bureau SAMR

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

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

# Onderzoeksoepzet in vogelvlucht

## Doelgroep



Rechtzoekenden

Eisers/verzoekers, verdachten/verweerders/gedaagden



Slachtoffers

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

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



Professionals

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



Curatoren

Advocaten die door een rechtbank zijn aangesteld tot curator in faillissementen

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

## Veldwerk & methode



Face to face direct na de zitting

### Vragenlijst

*Betrekking op:*  
Huidige zaak bij gerecht

*Invulduur*  
10 minuten

**Veldwerkperiode**  
6 maart - 15 juni

### Vragenlijst

*Betrekking op:*  
Huidige zaak bij gerecht

*Invulduur*  
14 minuten

**Veldwerkperiode**  
6 maart - 15 juni



Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

### Vragenlijst

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

*Invulduur*  
9 minuten

**Veldwerkperiode**  
3 april - 22 mei

### Vragenlijst

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

*Invulduur*  
12 minuten

**Veldwerkperiode**  
3 april - 16 mei

## Steekproef & respons



### Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

### Zaaksoorten

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

### Respons

Landelijk: 3406  
Dit gerecht: 211

### Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

### Zaaksoorten

Straf, kanton\*

### Respons

Landelijk: 217  
Dit gerecht: 10



### Steekproefkader

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

### Zaaksoorten

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

### Respons

Landelijk: 2.894  
Dit gerecht: 185

### Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

### Zaaksoort

Insolventie

### Respons

Landelijk: 190  
Dit gerecht: 20

### Opbouw rapport

- 🍷 In de *managementsamenvatting* geven we de belangrijkste conclusies en concrete aanbevelingen voor verbeteringen weer.
- 🍷 In *deel A* beschrijven we de waardering van rechtzoekenden. Daarbij komen de algemene waardering, de waardering naar thema's en naar zaaksoorten aan bod. Daarnaast tonen we de uitkomsten van een prioriteitenanalyse.
- 🍷 In *deel B* gaan we in op de waardering van professionals en passeren dezelfde onderwerpen als in deel A de revue. Aanvullend behandelen we in deel B de waardering van advocaten versus overige professionals.
- 🍷 In *deel C* vergelijken we de resultaten van de doelgroepen (waar mogelijk) met elkaar.
- 🍷 In de *bijlage* is de tekstanalyse op landelijk niveau toegevoegd voor rechtzoekenden en professionals.
- 🍷 Als *separate bijlage* is een uitgebreide *onderzoeksverantwoording* beschikbaar, inclusief de definitieve vragenlijsten.

### Benaderingswijze rechtzoekenden en slachtoffers

Rechtzoekenden en slachtoffers zijn direct na de zitting face to face bevestigd door ervaren interviewers, die de antwoorden van de respondenten rechtstreeks noteerden in de onlinevragenlijst op een tablet. Deze benaderingswijze komt overeen met die van voorgaande KWO's en kwam uit een door SAMR en Mobiel Center gehouden pilot (met face-to-face-afname versus het zelf op een tablet invullen door respondenten) als meest geëigend naar voren.

Nieuw bij dit KWO ten opzichte van 2014 is dat rechtzoekenden en slachtoffers die niet konden of wilden meewerken aan een interview de mogelijkheid is geboden om achteraf op een zelfgekozen moment online deel te nemen. Dit kon door een e-mailadres achter te laten waarop die persoon een dag later een gepersonaliseerde link naar de onlinevragenlijst ontving. Slachtoffers kregen ook de mogelijkheid een brief mee te nemen met daarin een link naar de onlinevragenlijst en een wachtwoord.

### Benaderingswijze professionals en curatoren

Professionals zijn, net als bij vorige KWO's, via e-mail benaderd voor het invullen van een onlinevragenlijst. Dit jaar hebben alle deelnemende klantgroepen, met uitzondering van advocaten en professionals die werkzaam zijn voor het Leger des Heils, deelgenomen via een persoonlijke link. Deze link ontvingen ze via een e-mail die gestuurd was naar het zakelijke e-mailadres van de respondenten.

Dit jaar zijn er 2 belangrijke wijzigingen ten opzichte van 2014:

- 🍷 Vanwege privacyregels van hun koepelorganisatie konden advocaten alleen deelnemen via een open link die verspreid werd via openbare kanalen in plaats van een persoonlijke link in een e-mail op hun zakelijke e-mailadres.
- 🍷 We hebben er bewust voor gekozen om professionals – net als in het KWO2011, maar in tegenstelling tot het KWO2014 – niet tweemaal te bevragen. Dit vanuit methodologische zuiverheid om leereffecten en overvraging van respondenten te voorkomen. Omwille van de vergelijkbaarheid hebben we de dubbele bevraging in het KWO2014 eruit gefilterd, zodat de vergelijkingsbasis van alle KWO's hetzelfde is. De consequentie hiervan is dat de cijfers die in dit rapport getoond worden voor professionals in 2014 anders zijn dan die oorspronkelijk in 2014 getoond zijn.

### Respons

Onder rechtzoekenden en professionals zijn ruim voldoende waarnemingen gerealiseerd om zowel rechtspraakbreed als op gerechtsniveau resultaten te kunnen vergelijken; zowel tussen doelgroepen onderling als ten opzichte van de voorgaande landelijke KWO's. Er zijn enkele uitzonderingen:

- 👉 Bij enkele gerechten zijn niet voor alle zaaksoorten voldoende waarnemingen gerealiseerd, als gevolg van een beperkt aantal zaken bij een gerecht gedurende de veldwerkperiode.
- 👉 Binnen de doelgroep professionals is de subgroep advocaten ondervetegenwoordigd. Advocaten konden dit jaar enkel deelnemen door middel van een open link die verspreid is via openbare kanalen. Voorheen werden advocaten uitgenodigd via een persoonlijke e-mail op hun zakelijke e-mailadres. Deze benadering werkt responsverhogend. Dit jaar was deze benaderingswijze echter niet mogelijk vanwege aangescherpte regels van de koepelorganisatie.

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

### Bundeling van afzonderlijke aspecten tot thema's

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

### Verschillen in klantwaardering

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

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

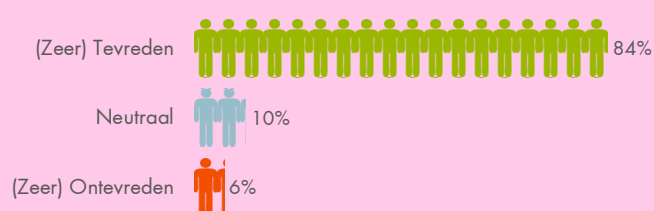
### Presentatie van klantwaardering

De klantwaardering presenteren we met diverse grafische elementen:

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

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

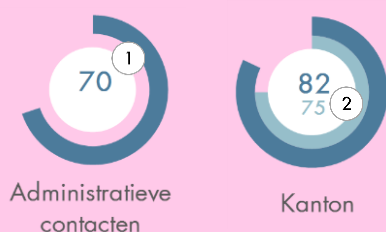
### Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

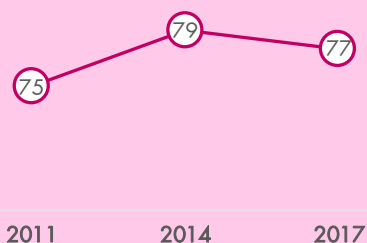
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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



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

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



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



### Aspecten in tabellen

Waardering naar thema's	Waardering		Waarderings- score	Weet niet / n.v.t.	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	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

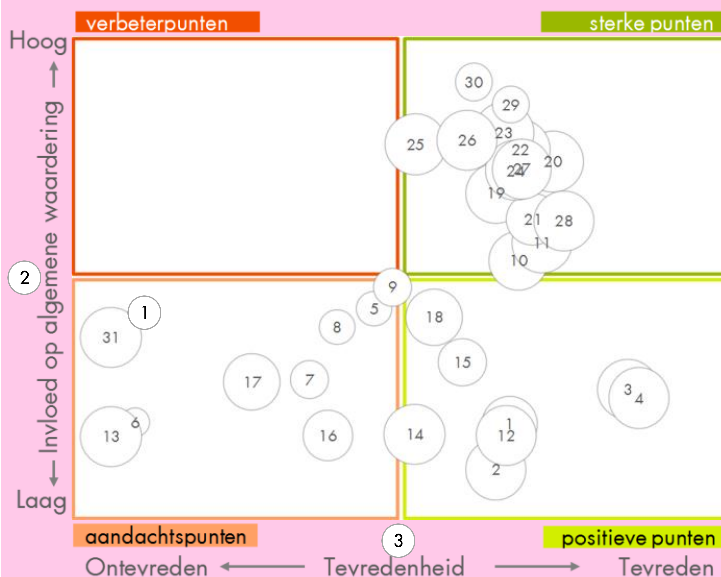
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

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.
- 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 Rotterdam

## Overkoepelende conclusie

Rechtbank Rotterdam scoort over het algemeen goed, ook in vergelijking met andere rechtbanken. Met name de begrijpelijkheid van en de uitleg bij de beslissing en het rechterlijk functioneren dragen positief bij aan de 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).

## Rechtbank Rotterdam scoort goed

De algemene waardering onder de rechtzoekenden en de professionals is goed, waarbij de waardering van de rechtzoekenden hoger is dan de waardering van professionals. Ook in vergelijking met andere rechtbanken scoort rechtbank Rotterdam goed.

## Sterke zit in thema's rechterlijk functioneren en uitleg gerecht

Zowel de thema's rechterlijk functioneren als begrijpelijkheid van de uitspraak dragen in grote mate bij aan de positieve algemene waardering.

Het rechterlijk functioneren wordt boven de benchmark gewaardeerd voor het inlevingsvermogen van de rechter, het luisteren naar standpunten en de omgang met professionals. Dit thema heeft bovendien een grote impact op de algemene tevredenheid.

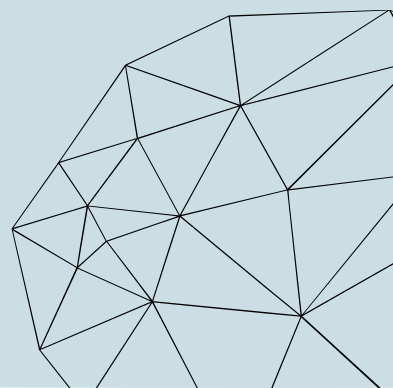
De begrijpelijkheid van de beslissing en de uitleg van de rechter over de beslissing zijn daarnaast sterke punten met een hoge waardering en een grote impact op de algemene waardering.

## Rechtzoekenden laten veel ontwikkeling zien

De waarderingsscore van de rechtzoekenden is in 2017 indicatief lager dan in 2014, maar wel (indicatief) hoger dan de benchmark (alle rechtbanken). De rechtzoekenden zijn over meerdere aspecten minder positief dan in 2014, zoals de bereikbaarheid van medewerkers, de ontvangst voor aanvang van de zitting en de doorlooptijd. Over andere aspecten zijn zij juist positiever dan de benchmark. Over de privacy(ruimtes) zijn de rechtzoekenden minder tevreden dan in 2014, maar wel meer tevreden dan de benchmark.

## Professionals zijn stabiel in hun beoordeling

Professionals zijn stabiel in hun waardering, ook ten opzichte van de benchmark. Binnen de groep professionals (advocaten en overige professionals) zijn er weinig verschillen zichtbaar in hun beoordeling.



# Waardering voor rechtbank Rotterdam

## Overkoepelende conclusie (vervolg)

De belangrijkste aandachtspunten zijn de doorlooptijd van de procedure en de flexibiliteit bij het maken van afspraken.

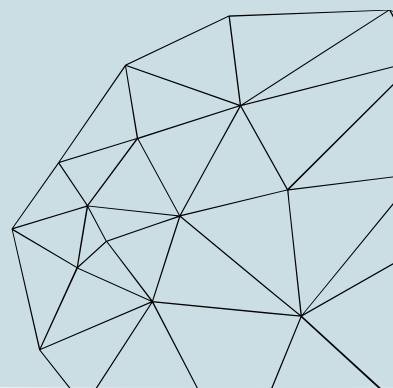
### Doorlooptijd volledige procedure belangrijkste aandachtspunt

Het thema doorlooptijd komt uit de prioriteitenanalyse als belangrijkste verbeterpunt. Dit thema krijgt de laagste waardering en heeft een grote impact. De tevredenheid over de doorlooptijd van de gehele procedure is sinds 2014 bovendien gedaald onder zowel de rechtzoekenden als de professionals. De snelheid waarmee een zaak op zitting wordt gebracht, vormt hierbij volgens professionals de grootste bottleneck. De spontane verbetersuggesties sluiten hierbij aan, vooral de professionals raden aan de doorlooptijden te verkorten en de capaciteit te vergroten.

### Andere aandachtspunten voor rechtbank Rotterdam

Naast de doorlooptijd zijn de belangrijkste aandachtspunten de bereikbaarheid van rechtbank-medewerkers (per telefoon en via e-mail) en de flexibiliteit bij het maken van afspraken.

Meerdere rechtzoekenden geven spontaan aan dat zij hebben moeten zoeken naar de juiste locatie, het juiste gebouw, de zittingszaal en voorzieningen zoals een koffiemachine.



# Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Rotterdam

## Overkoepelende conclusie

Binnen rechtbank Rotterdam ontvangen civiel-handelszaken een bovengemiddelde algemene waardering van de rechtzoekenden. Door de professionals wordt deze zaaksoort hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) gewaardeerd. De rechtzoekenden zijn met name positief over civiel-familiezaken.

### Civiel-handelszaken worden het best beoordeeld

Civiel-handelszaken ontvangen een bovengemiddelde algemene waardering van de rechtzoekenden. Bij de professionals wordt deze zaaksoort hoger dan de benchmark (alle rechtbanken) gewaardeerd. De rechtzoekenden waarderen deze zaaksoort positief op het gebied van de aspecten: de aankomst bij het gerecht, de uitleg van het gerecht, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd. Alleen de professionals beoordelen de ontvangst voor aanvang van de zaak lager dan gemiddeld en dan de benchmark.

### Rechtzoekenden positief over civiel-familiezaken

Hoewel de zaaksoort civiel-familiezaken geen bovengemiddelde algemene waardering krijgt, springt deze er positief uit bij een aantal thema's. Zo zijn de thema's uitleg van het gerecht, het rechterlijk functioneren en het administratieve contact bovengemiddeld goed en beter dan de benchmark (alle rechtbanken). Ook de ontvangst voor aanvang van de zitting wordt hoger beoordeeld dan bij de benchmark.

### Wisselend beeld bij kantonzaken

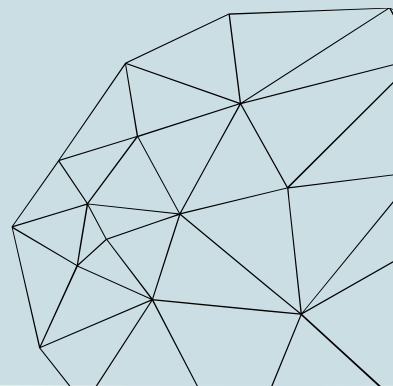
De rechtzoekenden binnen kantonzaken, zijn positiever over de uitleg van het gerecht en de ontvangst voor aanvang van de zitting dan de benchmark van alle rechtbanken. Professionals daarentegen zijn bovengemiddeld positief over de doorlooptijd en positiever ten opzichte van de benchmark over de uitspraak. De digitale voorzieningen beoordelen zij lager dan het gemiddelde van alle zaaksoorten.

### Ook wisselend beeld bij straf

Rechtzoekenden beoordelen de administratieve contacten en de ontvangst voor aanvang van de zitting lager dan gemiddeld. Professionals daarentegen beoordelen de digitale voorzieningen bovengemiddeld.

### Doorlooptijd bottleneck voor professionals bij bestuurs- en belastingzaken

Hoewel de rechtzoekenden binnen bestuurs- en belastingzaken geen afwijkende scores laten zien, zijn er bij de professionals wel een drietal verschillen. Zo zijn de professionals die te maken hebben met bestuurs- en belastingzaken minder tevreden met de doorlooptijd, vergeleken met de professionals binnen de andere zaaksoorten. Dit aspect wordt ook lager beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken). De ontvangst voor aanvang van de zitting en het rechterlijk functioneren ontvangen daarentegen een bovengemiddelde waarderingsscore.



# Aanbevelingen

## Overkoepelende aanbeveling

Om de hoge waardering van rechtzoekenden en professionals vast te houden, moet de focus liggen op het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing. Aandachtspunten zijn met name de doorlooptijd, maar ook: bereikbaarheid van rechtbankmedewerkers, rekening houden met de agenda's van professionals en informatieverstrekking over praktische zaken voor rechtzoekenden.

## Maak werk van de aanbevelingen zodat de tevredenheid van rechtzoekenden niet verder daalt

Rechtbank Rotterdam scoort bij rechtzoekenden op 8 aspecten lager dan de vorige meting in 2014. Ook de algemene waardering laat een daling zien, hoewel indicatief significant. Draag zorg dat de waardering niet (langzaam) verder daalt. Op deze pagina staan enkele aanbevelingen. Daarnaast zijn veel rechtzoekenden gebaat bij duidelijkere informatie over de juiste locatie, het juiste gebouw, de afgesproken ruimte en voorzieningen zoals de koffiemachines.

## Behoud focus op het rechterlijk functioneren en begrijpelijkheid van de beslissing

Besteed blijvend aandacht aan begrijpelijkheid en uitleg van de beslissing en het rechterlijk functioneren. Door te focussen op deze meest bepalende elementen van de waardering, kan de huidige goede score behouden blijven.

## Draag zorg voor snellere doorlooptijden

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak, met name binnen bestuurs- en belastingzaken. Winst is vooral te behalen in de snelheid waarmee een zaak op zitting wordt gebracht.

## Zorg voor meer privacy

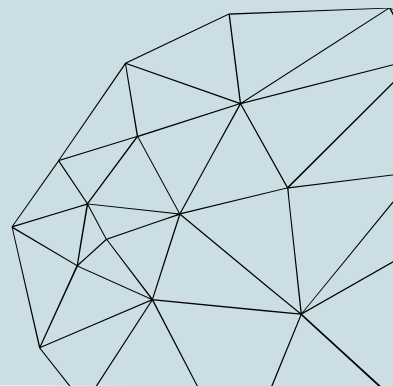
Het is belangrijk dat rechtbank Rotterdam meer zorg draagt voor de privacy rondom de zittingszalen. Denk hierbij aan het plaatsen van geluidsabsorberend materiaal of zitjes die speciaal zijn ontworpen voor het voeren van vertrouwelijke gesprekken.

## Waar mogelijk: houd rekening met agenda professionals

Houd waar mogelijk meer rekening met de agenda van de professionals. Meer flexibiliteit bij het inplannen van de afspraak is volgens de professionals gewenst.

## Verbeter de bereikbaarheid van rechtbankmedewerkers

Naast de doorlooptijd is het belangrijkste aandachtspunt de bereikbaarheid van rechtbankmedewerkers. Zowel rechtzoekenden als professionals lopen hier tegenaan. Er bestaat een behoefte aan het digitaliseren van de correspondentie en het digitaal indienen en uitwisselen van stukken.





Deel A  
Waardering rechtzoekenden



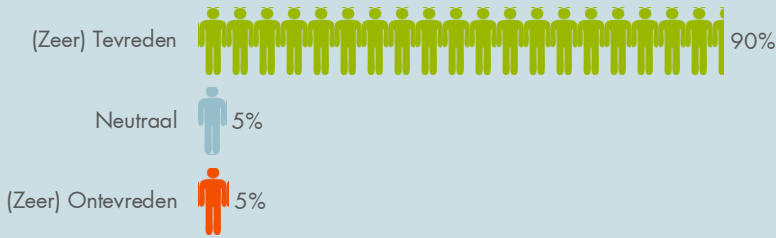
# 1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Rotterdam

# Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Rotterdam 2017

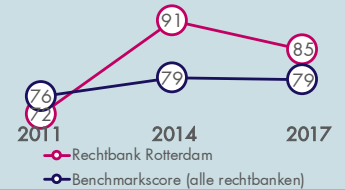


Rechtenzoekenden

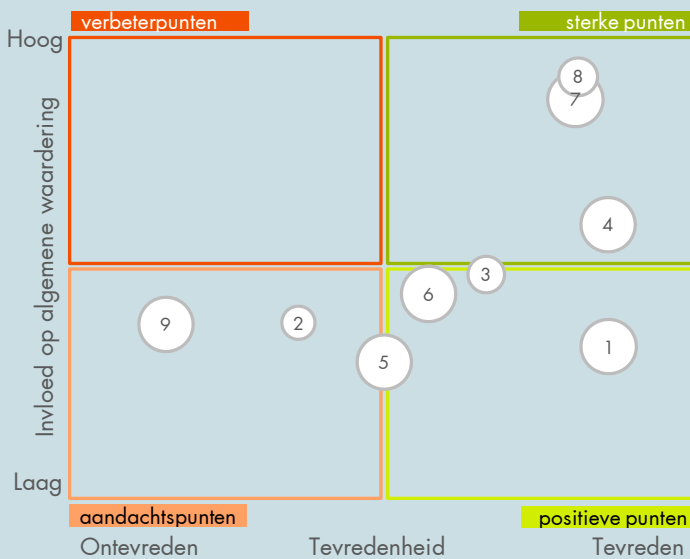
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=211)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=82)
- 3 Rechtspraak.nl (n=100)
- 4 Uitleg van gerecht (n=207)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=211)
- 6 Administratieve contacten (n=208)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=211)
- 8 Uitspraak (n=109)
- 9 Doorlooptijd (n=209)

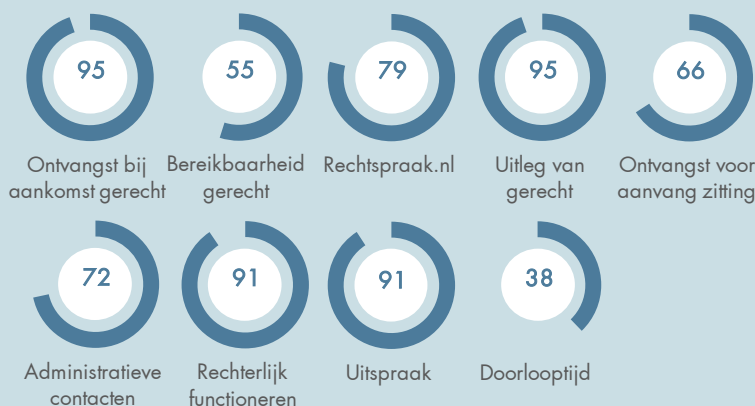
## Pluspunten op aspectniveau

1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak)
2. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)
3. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren)

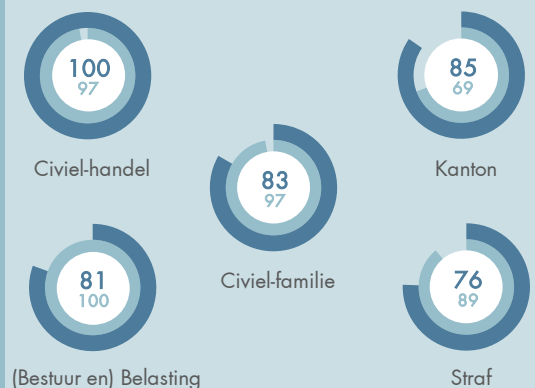
## Verbeterpunten op aspectniveau

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

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



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

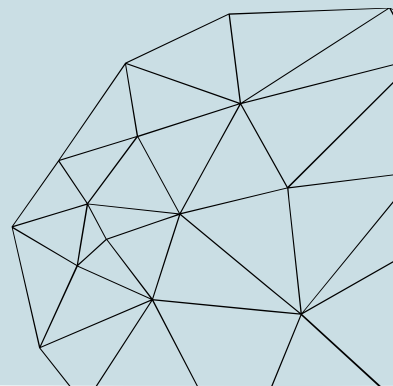
# Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Rotterdam

## Overkoepelende conclusie

Rechtbank Rotterdam scoort goed, ook in vergelijking met andere rechtbanken. Rechtzoekenden zijn echter over 8 uiteenlopende aspecten minder tevreden dan in 2014.

## Deelconclusies

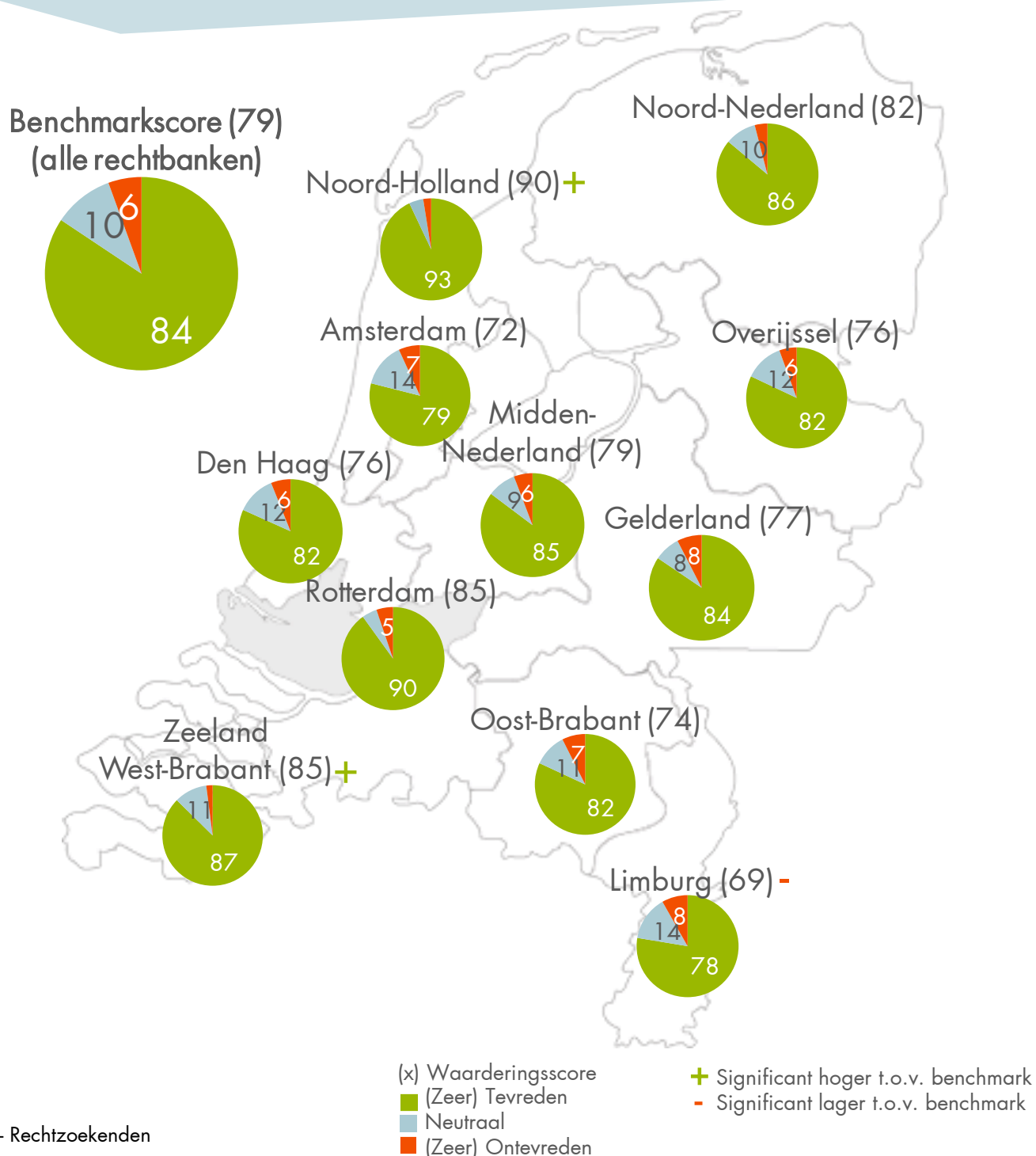
- Op de algehele tevredenheid scoort rechtbank Rotterdam met 85 goed. De algemene waardering ligt boven de benchmark (alle rechtbanken: 79), maar het verschil is niet significant.
- Scores voor de aspecten lopen uiteen van 96 (omgang rechter met professional) tot 28 (bereikbaarheid medewerkers per e-mail).
- In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) scoort rechtbank Rotterdam beter op 9 aspecten; doorlooptijden, duidelijkheid (uitleg verloop zitting en verdere verloop van de zaak, begrijpelijkheid van de beslissing), zachte factoren van de rechter (het luisteren naar de standpunten en het inlevingsvermogen) en de privacy in het gerechtsgebouw.
- Op 8 aspecten scoort rechtbank Rotterdam lager dan de vorige meting in 2014: informatie vooraf over de zaak, bereikbaarheid van medewerkers (telefonisch en via e-mail), entree en bewegwijzering, privacy, faciliteiten tijdens het wachten, doorlooptijd en deskundigheid van de rechter.
- De belangrijkste aandachtspunten zijn volgens de rechtzoekenden de doorlooptijd van de volledige procedure en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers.
- Veel spontaan genoemde verbeterpunten gaan over de vindbaarheid van de locatie, het juiste gebouw, de zittingszaal en voorzieningen zoals een koffiemachine. Ook is er behoefte aan informatie rond uitloop van de behandeling van zaken.



# Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Rotterdam algemeen

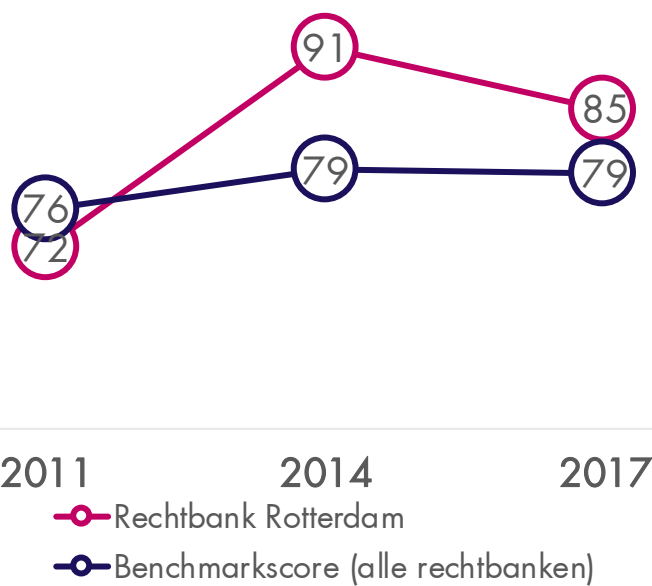
De waarderingsscore van rechtbank Rotterdam ligt met 85 net boven de benchmark, die een gemiddelde waarderingsscore van alle rechtbanken laat zien van 79. Dit verschil is niet significant. De overgrote meerderheid van de rechtzoekenden (90%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Slechts 5% 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 Rotterdam

De waardering van de rechtbank Rotterdam door de rechtzoekenden is tussen 2011 en 2014 sterk verbeterd (van 72 naar 91), maar de hoge waarderingsscore van 2014 is niet helemaal behouden in 2017. De daling is net niet significant volgens de gestelde norm. De benchmark (alle rechtbanken) is stabiel gebleven. De waarderingsscore ligt in 2014 en 2017 boven de benchmark, maar in 2017 is het verschil enkel indicatief significant.



# Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Rotterdam

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

“ Ik vond dat de rechter zich goed inleefde in de situatie en dat hij goed begreep hoe het zat.”

“ Ik ben tevreden over de duidelijkheid en helderheid van alles.”

“ Snel geregeld, ik voelde me begrepen.”

“ De wet is de wet, maar soms moet je daar wat soepeler mee omgaan. Meer aandacht voor de situatie.”



“ Lang wachten tot je wat hoort.”

“ De laatste rechter toonde pas begrip.”

“ Er werd gevraagd naar aanvullende informatie die wel verzonden was, maar deze was tijdens de zitting niet aanwezig.”

“ Het duurde veel te lang allemaal.”

# Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Rotterdam algemeen en naar thema's

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

De rechtzoekenden waarderen rechtbank Rotterdam bovengemiddeld hoog op de doorlooptijd, de privacy in het gerechtshuis, de uitleg van het gerecht, de begrijpelijkheid van de beslissing en enkele aspecten van het rechterlijk functioneren. Ze zijn minder tevreden over de informatievoorziening tijdens het wachten.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

Rechtzoekenden zijn in 2017 minder te spreken dan in 2014 over de thema's doorlooptijd, informatie vooraf over de zaak, de bereikbaarheid van medewerkers van het gerecht (telefonische en per e-mail), de entree, ruimte en bewegwijzering, de faciliteiten tijdens het wachten, de privacy(ruimtes) en de deskundigheid van de rechter.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	90	5	5	85	0%	79	211
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	95	5		95 *	0%	94	211
Openingstijden gerechtshuis	85	14		83	14%	80	182
Entree, ruimte en bewegwijzering	85	6	9	77 ↘	0%	78	211
Behandeling door medewerkers	96			95	1%	92	209
Behandeling door bode(s)	96			95 *	1%	95	209
<b>Bereikbaarheid gerecht</b>	62	30	7	55 *	61%	61	82
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	66	26	8	59 ↘	62%	63	80
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	41	46	13	28 ↘	74%	35	54
<b>Rechtspraak.nl</b>	81	17		79 *	53%	71	100
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	75	21	4	71 *	56%	60 +	92
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	75	23		72 *	61%	69	83
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	82	14	3	79 *	54%	75	97
<b>Uitleg van gerecht</b>	95	4		95 *	2%	90 +	207
Uitleg verloop zitting	91	8		89	4%	83 +	203
Uitleg verdere verloop zaak	95	4		93	3%	85 +	205
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	72	23	6	66 *	0%	58 +	211
Faciliteiten tijdens wachten	82	12	5	77 ↘	0%	70	210
Privacy(ruimtes)	65	23	12	53 ↘	5%	32 +	200
Tijdige start zitting	74	13	13	61	0%	59	211
<b>Administratieve contacten</b>	75	22	3	72 *	1%	69	208
Informatievoorziening voor zitting	70	24	6	65 *	49%	68	108
Informatievoorziening tijdens het wachten	55	29	15	40 *	44%	55 -	119
Rekening gehouden met uw agenda	63	23	14	49 *	16%	45	177
Informatie vooraf over zaak	78	12	10	68 ↘	11%	70	187
<b>Rechterlijk functioneren</b>	91	8		91 *	0%	88	211
Vorbereiding rechter	84	10	6	78	1%	78	209
Omgang rechter met rechtzoekende	94	4		93	0%	90	190
Omgang rechter met professional	96	4		96	27%	89 +	139
Rechter luistert naar standpunten	92	6		91	0%	85 +	211
Rechter neemt u serieus	89	7	4	85 *	0%	84	211
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	92	4	3	89	0%	85	211
Inlevingsvermogen rechter	86	9	5	81	0%	75 +	210
Onpartijdigheid rechter	86	12		83	1%	78	208
Deskundigheid rechter	86	12		84 ↘	3%	83	204
Begrijpelijkheid zitting	89	8		87	1%	87	209
<b>Uitspraak</b>	92	7		91 *	2%	84 +	109
Uitleg rechter over beslissing	88	10		86	4%	80	107
Begrijpelijkheid beslissing	92	5	4	88	3%	80 +	108
<b>Doorlooptijd</b>	61	16	23	38 *	1%	25 +	209
Doorlooptijd volledige procedure	61	16	23	38 ↘	1%	25 +	209

■ % (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

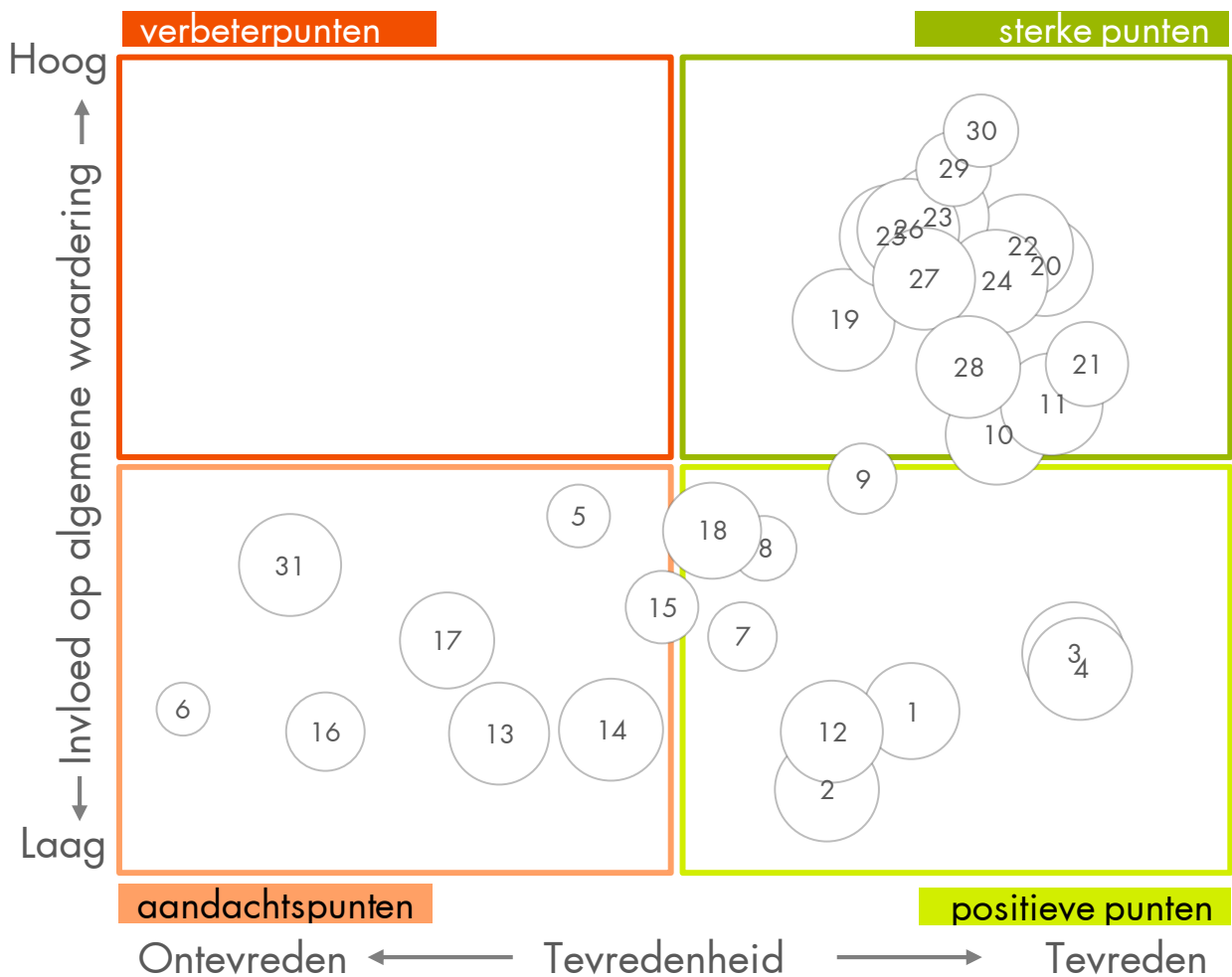
## Rotterdam

### Verbeter- en aandachtspunten

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

### Sterke punten

De sterke punten van rechtbank Rotterdam 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). Ook de uitleg over het verloop van de zitting (punt 10) en de uitleg over het verdere verloop van de zaak (punt 11) zijn sterke punten.



- |    |   |    |   |    |  |
|----|---|----|---|----|--|
| 1  | Openingstijden gerechtsgebouw (n=182)             | 12 | Faciliteiten tijdens wachten (n=210)              | 23 | Rechter neemt u serieus (n=211)              |
| 2  | Entree, ruimte en bewegwijzering (n=211)          | 13 | Privacy(ruimtes) (n=200)                          | 24 | Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=211) |
| 3  | Behandeling door medewerkers (n=209)              | 14 | Tijdige start zitting (n=211)                     | 25 | Inlevingsvermogen rechter (n=210)            |
| 4  | Behandeling door bode(s) (n=209)                  | 15 | Informatievoorziening voor zitting (n=108)        | 26 | Onpartijdigheid rechter (n=208)              |
| 5  | Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=80)    | 16 | Informatievoorziening tijdens het wachten (n=119) | 27 | Deskundigheid rechter (n=204)                |
| 6  | Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=54)      | 17 | Rekening gehouden met uw agenda (n=177)           | 28 | Begrijpelijkheid zitting (n=209)             |
| 7  | Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=92)     | 18 | Informatie vooraf over zaak (n=187)               | 29 | Uitleg rechter over beslissing (n=107)       |
| 8  | Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=83)      | 19 | Vorbereiding rechter (n=209)                      | 30 | Begrijpelijkheid beslissing (n=108)          |
| 9  | Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=97) | 20 | Omgang rechter met rechtzoekende (n=190)          | 31 | Doorlooptijd volledige procedure (n=209)     |
| 10 | Uitleg verloop zitting (n=203)                    | 21 | Omgang rechter met professional (n=139)           |    |  |
| 11 | Uitleg verdere verloop zaak (n=205)               | 22 | Rechter luistert naar standpunten (n=211)         |    |  |



# Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Rotterdam

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.

Veel opmerkingen gaan in op de vindbaarheid van de locatie, het juiste gebouw, de afgesproken ruimte en voorzieningen zoals een koffiemachine. Ook is er behoefte aan informatie rond uitloop van de behandeling van zaken.

“Aangeven hoe je bij de rechtbank moet komen.”

“Onduidelijkheid over de locatie: Rotterdam of Dordrecht? Verschil tussen vooraankondiging en uitnodiging.”

“Beter aangeven in welk gebouw je moet zijn in Rotterdam. Bodes graag laten doorgeven als de lopende zaak uitloopt.”



“De bewegwijzering is moeilijk voor onbekenden.”

“Beter aangeven waar koffie te halen is.”

“Laten weten als er uitloop is.”

## 2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Rotterdam

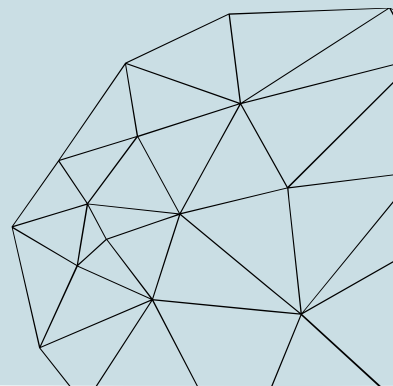
# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

Civiel-handelszaken worden beter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken) en dan andere zaaksoorten. Deze zaaksoort heeft een 100% tevredenheid. De bovengemiddelde beoordeling van civiel-handelszaken zien we ook bij de thema's uitleg van het gerecht, administratieve contacten en rechterlijk functioneren.

## Deelconclusies

- Rechtzoekenden zijn het meest positief over civiel-handelszaken; deze zaaksoort wordt bovengemiddeld beoordeeld.
- De waardering van de meeste zaaksoorten laat een daling zien tussen 2014 en 2017, met name de waardering van bestuurs- en belastingzaken. De waardering van kantonzaken is daarentegen licht gestegen.
- Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn rechtzoekenden tevredener over de uitleg van het gerecht en de ontvangst voor de aanvang van de zitting. Dit geldt vooral voor civiel-familiezaken en kantonzaken. Ook zijn zij bij civiel-familiezaken tevredener over de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren. Rechtzoekenden zijn tevredener over de uitleg van het gerecht, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd in civiel-handelszaken.
- De ontvangst voor aanvang van de zitting (36 vs. 66 gemiddeld) en de administratieve contacten (51 vs. 72 gemiddeld) worden lager beoordeeld door de rechtzoekenden die vanwege een strafzaak naar rechtbank Rotterdam komen.
- Bij civiel-familiezaken worden de thema's uitleg van het gerecht (over het verloop van de zitting en het verdere verloop van de zaak), de administratieve contacten en rechterlijk functioneren bovengemiddeld gewaardeerd. Wat civiel-handelszaken betreft, krijgen de thema's rechterlijk functioneren en de doorlooptijd een bovengemiddelde waardering.



# Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Rotterdam

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

Civiel-handelszaken (100) worden significant beter beoordeeld dan het gemiddelde (85) en de benchmark (alle rechtbanken: 85). De algemene waardering voor rechtbank Rotterdam en de scores voor civiel-familiezaken, kantonzaken, bestuurs- en belastingzaken en strafzaken wijken niet af van de benchmark.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

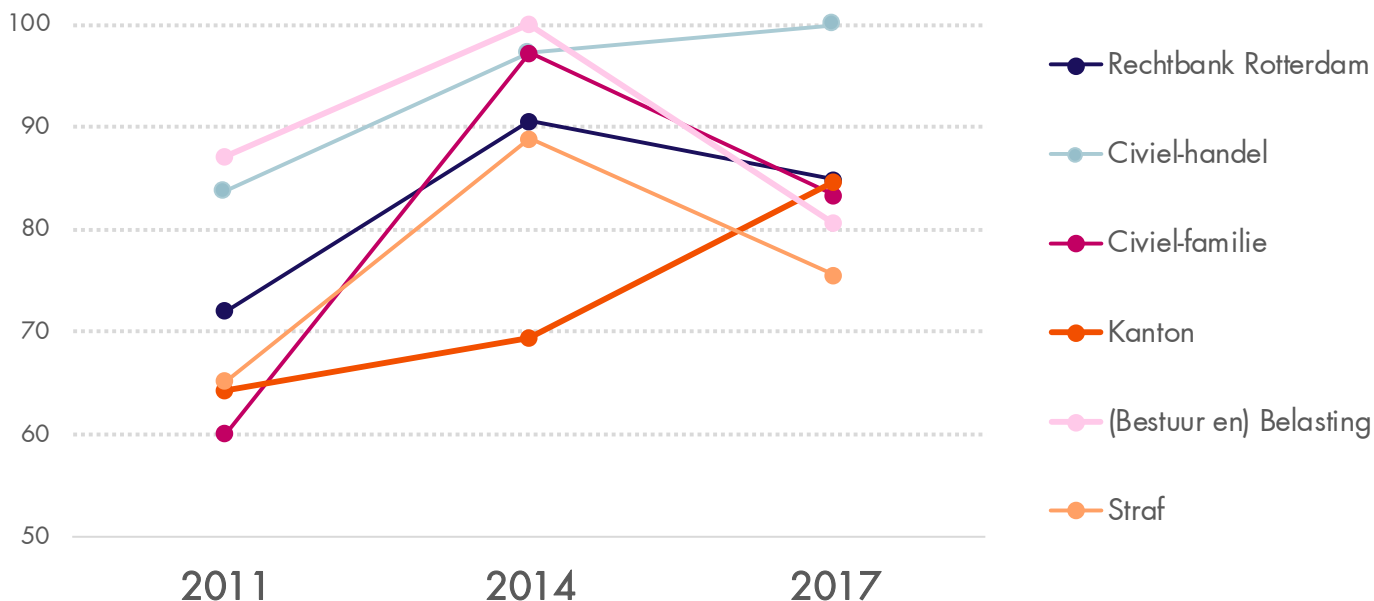
De algemene waardering voor de zaaksoorten laat over het algemeen een (lichte) stijging zien in 2014 en een (lichte) daling in 2017. Met name de zaaksoort bestuurs- en belastingzaken laat een daling zien in 2017 (van 100 naar 81). De waardering voor kantonzaken is echter tussen 2014 en 2017 gestegen (van 69 naar 85).

Waardering naar zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
<b>Algemene waardering</b>	90	5	5	85	0%	79	211
Civiel-handel	100			100	0%	85	42
Civiel-familie	89	6	6	83	0%	78	36
Kanton	88	8	4	85	0%	80	52
(Bestuur en) Belasting	89	8	8	81	0%	83	36
Straf	84	7	9	76	0%	69	45

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

Waarderingsscore is:

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



# Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbank Rotterdam (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

De rechtzoekenden zijn tevredener over de uitleg van het gerecht en de ontvangst voor de aanvang van de zitting dan de benchmark (alle rechtbanken), dit geldt vooral voor de rechtzoekenden die betrokken zijn bij civiel-familiezaken en kantonzaken.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn nauwelijks significante verschillen in de waarderingsscore van de verschillende zaaksoorten ten opzichte van het gemiddelde. Wel valt op dat de ontvangst voor aanvang van de zitting lager dan gemiddeld wordt beoordeeld op het gebied van strafzaken (36 vs. 66). De uitleg van het gerecht wordt bovengemiddeld beoordeeld bij civiel-familiezaken.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	95	95	0%	94	211
Civielhandel	100	100	0%	95 +	42
Civielfamilie	97	97	0%	95	36
Kanton	96	96	0%	94	52
(Bestuur en) Belasting	89	89	0%	94	36
Straf	91	91	0%	94	45
<b>Bereikbaarheid gerecht</b>	62	55	61%	61	82
Civielhandel	58	58	71%	62	12
Civielfamilie	64	64	69%	64	11
Kanton	72	68	52%	57	25
(Bestuur en) Belasting	67	61	50%	66	18
Straf	44	19	64%	54	16
<b>Rechtspraak.nl</b>	81	79	53%	71	100
Civielhandel	90	90	52%	77	20
Civielfamilie	64	64	61%	67	14
Kanton	89	89	46%	76 +	28
(Bestuur en) Belasting	67	57	42%	70	21
Straf	88	88	62%	61	17
<b>Uitleg van gerecht</b>	95	95	2%	90 +	207
Civielhandel	98	98	0%	92 +	42
Civielfamilie	100	100	0%	87 +	36
Kanton	98	98	2%	91 +	51
(Bestuur en) Belasting	91	89	3%	93	35
Straf	88	88	4%	88	43
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	72	66	0%	58 +	211
Civielhandel	76	71	0%	62	42
Civielfamilie	75	75	0%	57 +	36
Kanton	75	75	0%	58 +	52
(Bestuur en) Belasting	78	75	0%	66	36
Straf	56	36	0%	50	45

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

Waarderingscore is:

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

# Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbank Rotterdam (2/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

De rechtzoekenden binnen civiel-handelszaken zijn tevredener over het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd. Binnen civiel-familiezaken zijn zij tevredener over de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De waarderingsscore van civiel-handelszaken is hoger voor het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd ten opzichte van de gemiddelde waarderingsscore. In civiel-familiezaken worden de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren beter beoordeeld. In strafzaken is de waarderingsscore lager voor administratieve contacten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
<b>Administratieve contacten</b>	75	22	3	72	1%	69	208
Civielhandel	83	15		80	2%	81	41
Civielfamilie	89	11		89	3%	70	35
Kanton	75	21	4	71	0%	65	52
(Bestuur en) Belasting	74	23		71	3%	79	35
Straf	58	36	7	51	0%	54	45
<b>Rechterlijk functioneren</b>	91	8		91	0%	88	211
Civielhandel	100			100	0%	93	42
Civielfamilie	97			97	0%	85	36
Kanton	90	10		90	0%	88	52
(Bestuur en) Belasting	89	8		86	0%	90	36
Straf	82	16		80	0%	83	45
<b>Uitspraak</b>	92	7		91	2%	84	109
Civielhandel	100			100	0%	83	13
Civielfamilie	100			100	7%	86	13
Kanton	94			91	3%	89	35
(Bestuur en) Belasting	86	14		86	0%	89	7
Straf	85	15		85	0%	80	41
<b>Doorlooptijd</b>	61	16	23	38	1%	25	209
Civielhandel	73	15	12	61	2%	34	41
Civielfamilie	69	6	26	43	3%	27	35
Kanton	52	29	19	33	0%	29	52
(Bestuur en) Belasting	64	8	28	36	0%	30	36
Straf	51	18	31	20	0%	8	45

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

Waarderingscore is:

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

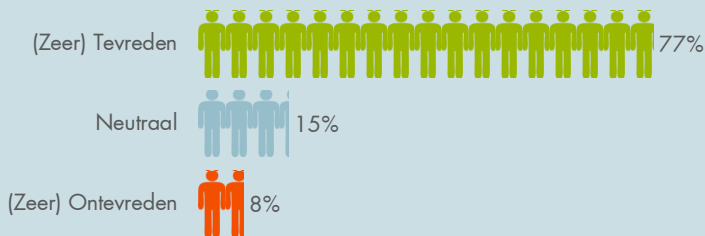


Deel B  
Waardering professionals

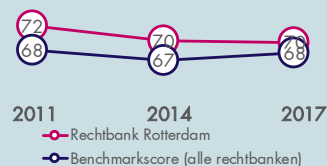
### 3. Waardering professionals voor rechtbank Rotterdam



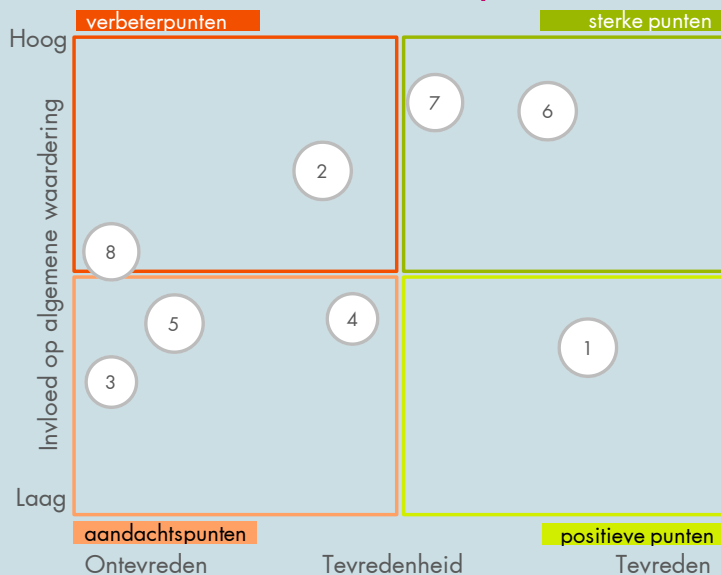
## Algemene waardering 2017



## Trend waarderingsscore\*



## Prioriteitenanalyse



## Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=185)
- 2 Administratieve contacten (n=185)
- 3 Digitale voorzieningen (n=146)
- 4 Rechtspraak.nl (n=150)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=185)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=184)
- 7 Uitspraak (n=178)
- 8 Doorlooptijd (n=179)

## Pluspunten op aspectniveau

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

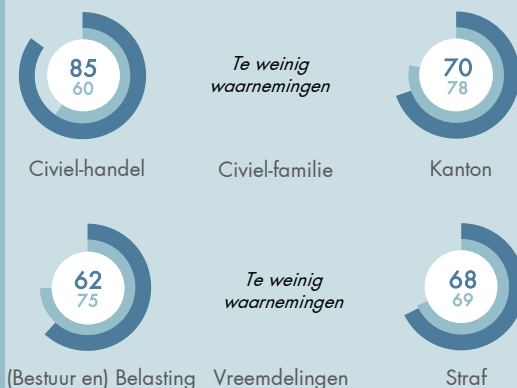
## Verbeterpunten op aspectniveau

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

## Waardering processen



## Waardering zaaksoorten



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

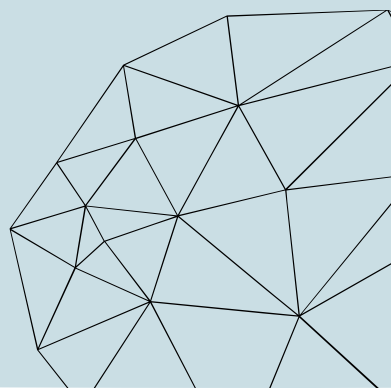
# Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor rechtbank Rotterdam

## Overkoepelende conclusie

Rechtbank Rotterdam scoort onder de professionals goed en conform de benchmark (alle rechtbanken). Er is ruimte voor verbetering op een aantal thema's en aspecten, met name op het gebied van doorlooptijd en communicatie.

## Deelconclusies

- 🍷 Bij de professionals scoort rechtbank Rotterdam goed op de algehele tevredenheid (70). Dit is conform de benchmark van alle rechtbanken (68). De waarderingsscore is al 3 metingen stabiel.
- 🍷 Op de thema's doorlooptijd (9) en digitale voorzieningen (16) scoort rechtbank Rotterdam het laagst bij professionals. De tevredenheid over de onderliggende aspecten varieert van 91 (begrijpelijkheid zitting) tot 13 (procederen via internet).
- 🍷 In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) scoort rechtbank Rotterdam lager op de termijn tot de zitting en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers. Professionals zijn in vergelijking met 2014 minder te spreken over de termijn tot zitting. Op 1 aspect scoort rechtbank Rotterdam hoger dan in 2014, namelijk passendheid van de uitspraak in bestendige jurisprudentie.
- 🍷 Uit de prioriteitenanalyse komen 3 verbeterpunten voor rechtbank Rotterdam: de doorlooptijd van de volledige procedure, de informatie vooraf over de zaak en de flexibiliteit bij het maken van afspraken. Belangrijke aandachtspunten zijn de termijn van de zitting tot de uitspraak, informatievoorziening voor de zitting en de correspondentie met medewerkers per post of fax.
- 🍷 Veel spontaan genoemde verbeterpunten sluiten aan bij de prioriteitenanalyse. Professionals raden met name aan de doorlooptijden te verkorten, de zittingscapaciteit te vergroten en de communicatie te moderniseren.
- 🍷 Bij een vergelijking van de waardering door de advocaten en de overige professionals blijkt dat de advocaten kritischer zijn over de ontvangst bij aankomst bij het gerecht en rechtspraak.nl.

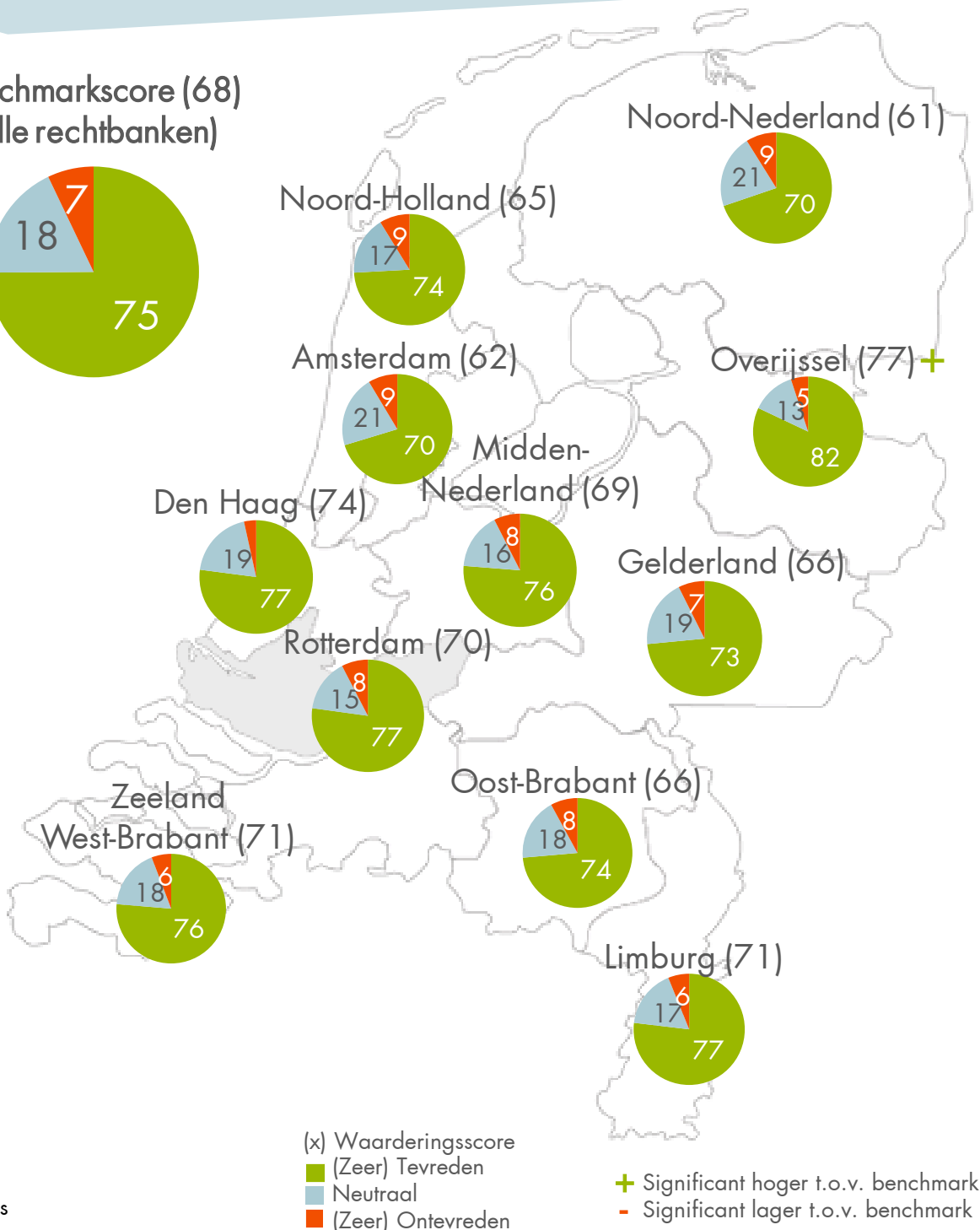
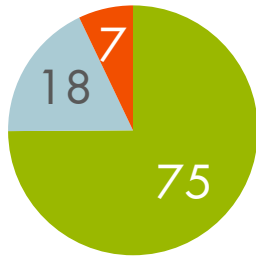


# Waardering professionals voor rechtbank Rotterdam algemeen

De waarderingsscore van de professionals voor Rechtbank Rotterdam ligt met 70 in lijn met de benchmark van alle rechtbanken (68). De meerderheid (77%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken bij rechtbank Rotterdam. Slechts 8% is (zeer) ontevreden.

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

Benchmarkscore (68)  
(alle rechtbanken)

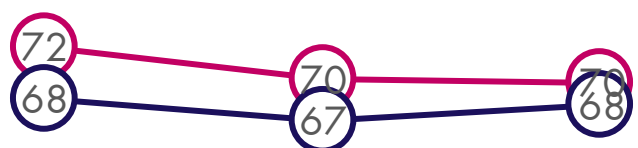


(x) Waarderingsscore  
■ (Ze)er tevreden  
■ Neutraal  
■ (Ze)er ontevreden

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

# Trend waardering professionals voor rechtbank Rotterdam

De algemene waarderingsscore voor rechtbank Rotterdam door professionals is tussen 2011 en 2017 constant. Ook de benchmark (gemiddelde waarderingsscore van alle rechtbanken) is in deze periode stabiel.



2011                      2014                      2017

—○— Rechtbank Rotterdam

—○— Benchmarkscore (alle rechtbanken)

# Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Rotterdam

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.



Faciliteiten, deskundigheid van de rechters en, last but not least, het verontschuldigen als een zitting veel later begint of als er iets is misgegaan en je voor niks bent gekomen."



De zaken worden goed op de zitting behandeld en de uitspraken zijn (meestal) ook juist en logisch."



Over het algemeen gaat het redelijk goed, maar naar mijn mening kan het allemaal veel beter. Rechters lezen zich namelijk niet altijd goed in. Sommige rechters doen dit wel. Andere rechters doen dit niet (altijd) of niet goed genoeg. Dat vind ik bijzonder kwalijk. Voor de rechter is het wellicht de zoveelste zaak. Voor de rechtzoekende meestal niet. De rechtzoekende heeft er recht op dat rechters hun werk steeds goed doen."



Ik ben ontevreden over (het gebrek aan) de motivering van de uitspraken."



De tijd tussen de start van een procedure en de datum van de zitting is extreem lang. Er is geen contact mogelijk met de behandelend griffie; alle communicatie loopt via administratieve krachten die bij elke vraag aangeven 'Dat moet u schriftelijk of per fax aanvragen'."



Te lange doorlooptijd te weinig zittingscapaciteit."

# Waardering professionals voor rechtbank Rotterdam algemeen en naar thema's

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

De rechtbank Rotterdam wordt door de professionals lager dan de benchmark (alle rechtbanken) gewaardeerd op de termijn tot de zitting en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers. De overige aspecten wijken niet af van de benchmark.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

De professionals zijn in vergelijking met 2014 minder te spreken over de termijn tot zitting. Het aspect passendheid van de uitspraak in bestendige jurisprudentie is juist verbeterd ten opzichte van 2014.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	77	15	8	70	1%	68	184
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	89	11		89 *	0%	93	185
Openingstijden gerechtsgebouw	76	21		74	8%	78	170
Entree, ruimte en bewegwijzering	78	17	4	74	3%	77	180
Behandeling door medewerkers	88	10		86	1%	89	184
Behandeling door bode(s)	91	7		90 *	0%	93	185
<b>Administratieve contacten</b>	60	36	4	56 *	0%	59	185
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	64	21	16	48	14%	62 -	160
Correspondentie met medewerkers via post/fax	57	32	11	47	30%	55	129
Nakomen van afspraken	76	19	5	70	11%	70	165
Flexibiliteit in het maken van afspraken	50	31	19	30	25%	33	139
Informatievoorziening voor zitting	62	23	15	46 *	19%	53	149
Informatievoorziening tijdens het wachten	45	31	24	21 *	17%	26	154
Informatie vooraf over zaak	70	25	5	65	8%	65	170
<b>Digitale voorzieningen</b>	47	23	30	16 *	21%	20	146
Bereikbaarheid via e-mail	48	20	32	15	26%	16	136
Voorzieningen procederen via internet	29	29	42	-13	74%	-9	48
<b>Rechtspraak.nl</b>	67	25	7	60 *	19%	62	150
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	77	18	5	73 *	29%	69	132
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	73	23	3	70 *	31%	68	128
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	60	24	15	45 *	22%	46	144
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	48	43	10	38 *	0%	38	185
Faciliteiten tijdens wachten	69	23	8	61	5%	54	176
Privacy(ruimtes)	44	32	24	20	26%	18	137
Op tijd beginnen zitting	48	21	30	18	1%	23	184
<b>Rechterlijk functioneren</b>	86	11	1	84 *	1%	85	184
Vorbereiding rechter	81	15	3	78	2%	80	182
Omgang rechter met rechtzoekende	85	13		83	3%	81	179
Omgang rechter met Officier van Justitie	90	9		88 *	4%	83	68
Omgang rechter met verdachte / cliënt	85	12		83 *	26%	81	137
Omgang rechter met professional	85	12	3	81	1%	84	183
Rechter luistert naar standpunten	87	9	4	83	1%	82	184
Rechter neemt u serieus	87	9	4	82 *	2%	81	181
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	88	8	4	84	1%	83	184
Inlevingsvermogen rechter	79	17	4	75	2%	75	181
Onpartijdigheid rechter	85	10	4	81	2%	79	181
Deskundigheid rechter	84	12	4	80	2%	82	182
Begrijpelijkheid zitting	92	7		91 *	3%	90	180
<b>Uitspraak</b>	78	14	8	70 *	4%	69	178
Uitleg rechter over beslissing	77	14	9	67	5%	64	175
Begrijpelijkheid beslissing	79	12	9	70	4%	70	178
Passend in bestendige jurisprudentie	76	17	7	69 ↗	15%	64	157
<b>Doorlooptijd</b>	31	47	22	9 *	3%	17	179
Doorlooptijd volledige procedure	31	39	31	0	5%	7	176
Termin tot zitting	33	29	38	-6 ↘	7%	6 -	172
Termin zitting tot uitspraak	52	31	17	35	8%	35	170

■ % (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

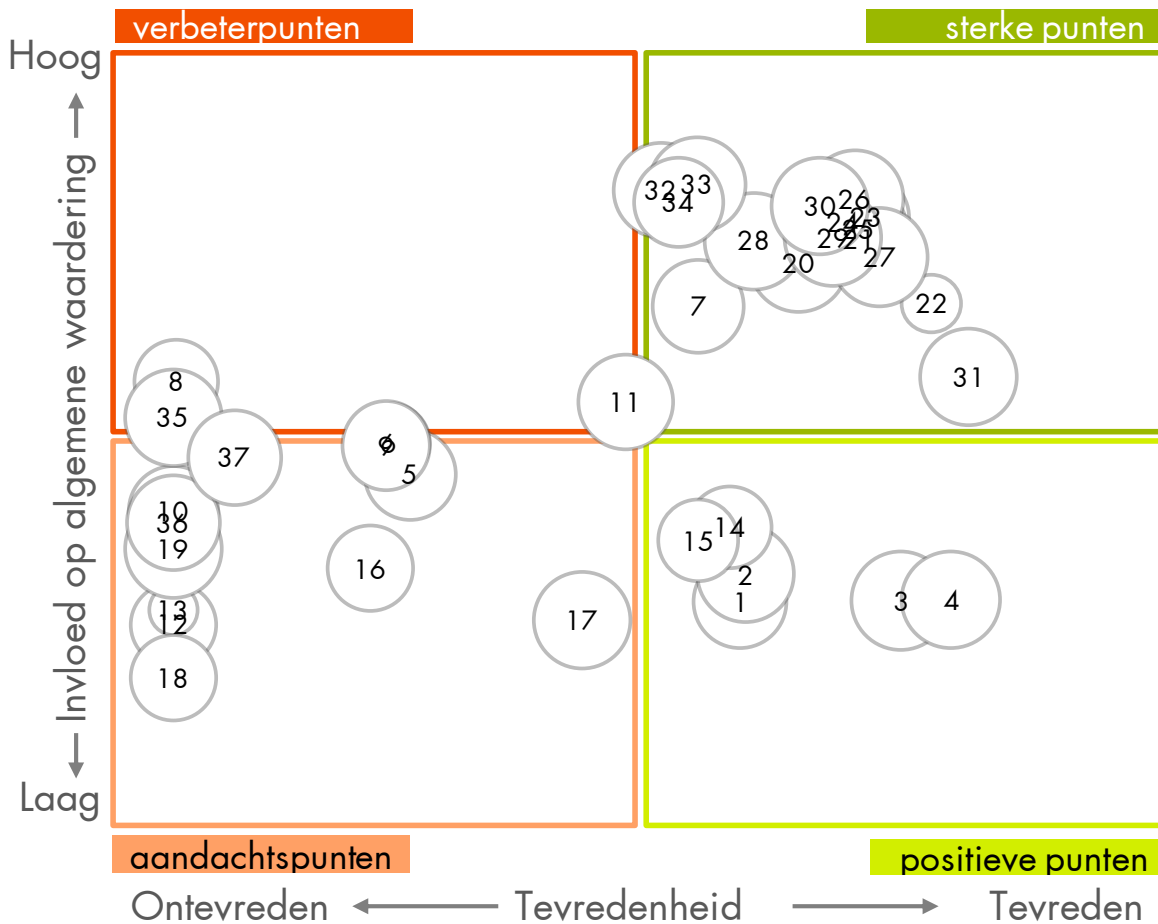
# Prioriteitenanalyse professionals voor rechtbank Rotterdam

## Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse van professionals laat 3 verbeterpunten zien: de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35), flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8) en informatie vooraf over de zaak (punt 11). Belangrijke aandachtspunten zijn de termijn van de zitting tot de uitspraak (punt 37), informatievoorziening voor de zitting (punt 9) en de correspondentie met medewerkers per post of fax (punt 6).

## Sterke punten

De sterke punten zitten volgens de professionals met name in alle aspecten die te maken hebben met het rechterlijk functioneren en de uitspraak (punt 20-34). Daarnaast behoort het nakomen van afspraken (punt 7) tot de sterke punten.



1	Openingsstijden gerechtsgebouw (n=170)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=132)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=184)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=180)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=128)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=181)
3	Behandeling door medewerkers (n=184)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=144)	29	Onpartijdigheid rechter (n=181)
4	Behandeling door bode(s) (n=185)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=176)	30	Deskundigheid rechter (n=182)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=160)	18	Privacy(ruimtes) (n=137)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=180)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=165)	19	Op tijd beginnen zitting (n=184)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=175)
7	Nakomen van afspraken (n=165)	20	Vorbereiding rechter (n=182)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=178)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=139)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=179)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=157)
9	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=149)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=68)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=176)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=154)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=137)	36	Termijn tot zitting (n=172)
11	Informatie vooraf over zaak (n=170)	24	Omgang rechter met professional (n=183)	37	Termijn zitting tot uitspraak (n=170)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=136)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=184)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=48)	26	Rechter neemt u serieus (n=181)		

# Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Rotterdam

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

De spontane verbeter suggesties sluiten veelal aan bij de verbeter- en aandachtspunten uit de prioriteitenanalyse. De professionals raden met name aan de doorlooptijden te verkorten, capaciteit te vergroten en de communicatie te moderniseren.

“ Op tijd beginnen met de zitting.”

“ Doorlooptijd mag wel verkort; deskundigheid op sommige rechtsgebieden bij sommige rechters is onvoldoende; tijd die verloopt tussen laatste aktewisseling dan wel de comparitie na antwoord en het wijzen van vonnis duurt soms wel erg lang.”

“ Direct contact (telefonisch en per e-mail) met de griffier die de zaak behandelt. Dus sneller kunnen schakelen met de behandelaar van de rechtbank.”



“ Een TUL-zitting moet eerder na het uitbrengen van advies tenuitvoerlegging worden gepland om de cliënt veel meer het gevoel te geven dat er adequaat gereageerd wordt. Maanden wachten op een zitting is als mosterd na de maaltijd.”

“ Mogelijkheid open stellen om langs de digitale weg te corresponderen.”

“ Een capaciteitsuitbreiding bij de rechters en ondersteuning.”

“ Irritant (broekriem af/om) vind ik dat ik als UWV-medewerker bij de rechtbank door detectiepoortjes moet. Ook ik als diverse keren per dag kom. [...] Vroeger hoefde ik niet door de poortjes. Als UWV-medewerker was toen het vertonen van een rechtbankpasje voldoende.”



# Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Rotterdam

Advocaten en overige professionals geven dezelfde algemene waardering en de tevredenheid over de thema's is over het algemeen ook gelijk. Over 2 thema's zijn de advocaten kritischer dan de overige professionals, namelijk ontvangst bij aankomst bij het gerecht en rechtspraak.nl.

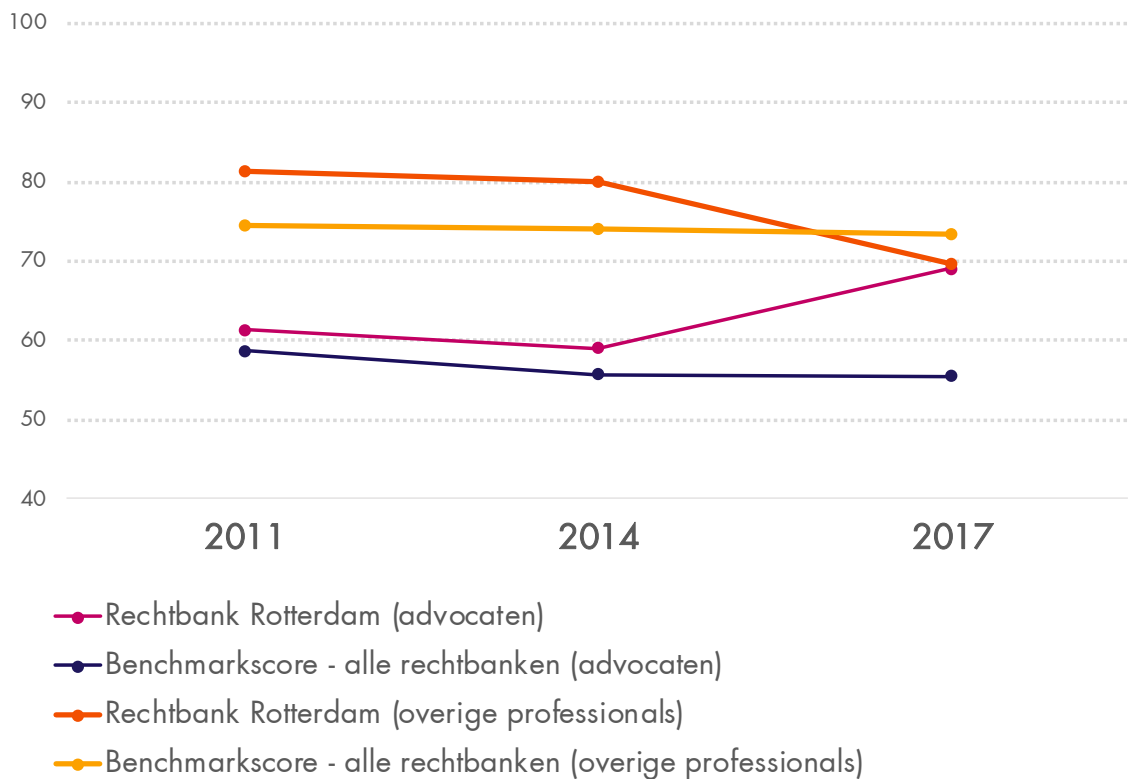
Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	77	15	8	70	1%	68	184
Advocaten	79	12	10	69	0%	55	42
Overige professionals	77	16	7	70	1%	73	142
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	89	11		89	0%	93	185
Advocaten	79	21		79	0%	93	42
Overige professionals	92	8		92	0%	93	143
<b>Administratieve contacten</b>	60	36	4	56	0%	59	185
Advocaten	60	33	7	52	0%	55	42
Overige professionals	60	37		57	0%	61	143
<b>Digitale voorzieningen</b>	47	23	30	16	21%	20	146
Advocaten	34	22	44	-9	24%	2	32
Overige professionals	50	24	26	24	20%	29	114
<b>Rechtspraak.nl</b>	67	25	7	60	19%	62	150
Advocaten	54	32	15	39	2%	51	41
Overige professionals	72	23	5	68	24%	68	109
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	48	43	10	38	0%	38	185
Advocaten	43	36	21	21	0%	28	42
Overige professionals	49	45	6	43	0%	43	143
<b>Rechterlijk functioneren</b>	86	11		84	1%	85	184
Advocaten	79	17	5	74	0%	74	42
Overige professionals	89	10		87	1%	90	142
<b>Uitspraak</b>	78	14	8	70	4%	69	178
Advocaten	70	18	13	58	5%	54	40
Overige professionals	80	13	7	74	3%	76	138
<b>Doorlooptijd</b>	31	47	22	9	3%	17	179
Advocaten	38	38	24	14	0%	2	42
Overige professionals	28	50	21	7	4%	23	137

■ % (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 Rotterdam

De algemene waardering van de advocaten en de overige professionals is tussen 2014 en 2017 'naar elkaar toegekropen'. Advocaten en overige professionals gaven voorheen een andere beoordeling, waarbij advocaten minder positief waren. In 2017 is het verschil tussen de algemene waardering van advocaten en overige professionals verdwenen.



## 4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Rotterdam

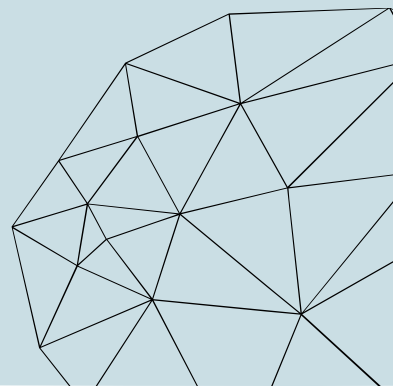
# Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

## Overkoepelende conclusie

De zaaksoort civiel-handelszaken wordt bij rechtbank Rotterdam in het algemeen beter beoordeeld dan het gemiddelde van de benchmark (alle rechtbanken). Dit verschil zien we niet terug in de onderliggende thema's. Het ontvangst voor aanvang van de zitting wordt bij deze zaaksoort zelfs lager dan gemiddeld en minder goed dan de benchmark gewaardeerd.

## Deelconclusies

- Over civiel-familiezaken (n=18) en vreemdelingenzaken (n=8) zijn dusdanig weinig professionals bevraagd dat over deze zaaksoorten geen overkoepelende conclusies kunnen worden getrokken.
- Zaaksoort civiel-handelszaken wordt door professionals significant beter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken).
- Tussen 2011 en 2017 is de waardering voor bestuurs- en belastingzaken gedaald van de hoogst gewaardeerde zaaksoort naar de laagst gewaardeerde. De waardering voor civiel-handelszaken is tussen 2014 en 2017 gestegen.
- Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn de professionals binnen civiel-handelszaken minder tevreden over de ontvangst voor aanvang van de zitting. De doorlooptijd wordt lager dan de benchmark gewaardeerd voor bestuurs- en belastingzaken. De uitspraak wordt door professionals binnen kantonzaken boven de benchmark beoordeeld.
- De zaaksoorten worden op veel aspecten ongeveer gelijk beoordeeld. Bestuurs- en belastingzaken, de zaaksoort met de laagste algemene waardering, worden bovengemiddeld gewaardeerd voor ontvangst voor aanvang van de zitting (57) en rechterlijk functioneren (94). De doorlooptijd is wel vaker een issue bij deze zaaksoort. Dit aspect wordt bij kantonzaken daarentegen bovengemiddeld beoordeeld.



# Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Rotterdam

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten en met benchmarkscore

Civiel-handelszaken en vreemdelingenzaken (een laag aantal waarnemingen) krijgen de hoogste waarderingsscore. Civiel-handelszaken worden significant beter beoordeeld dan de benchmark (alle rechtbanken). De algemene waardering en de scores voor de 5 andere zaaksoorten zijn in lijn met de benchmark.

## Ontwikkeling waardering in de tijd

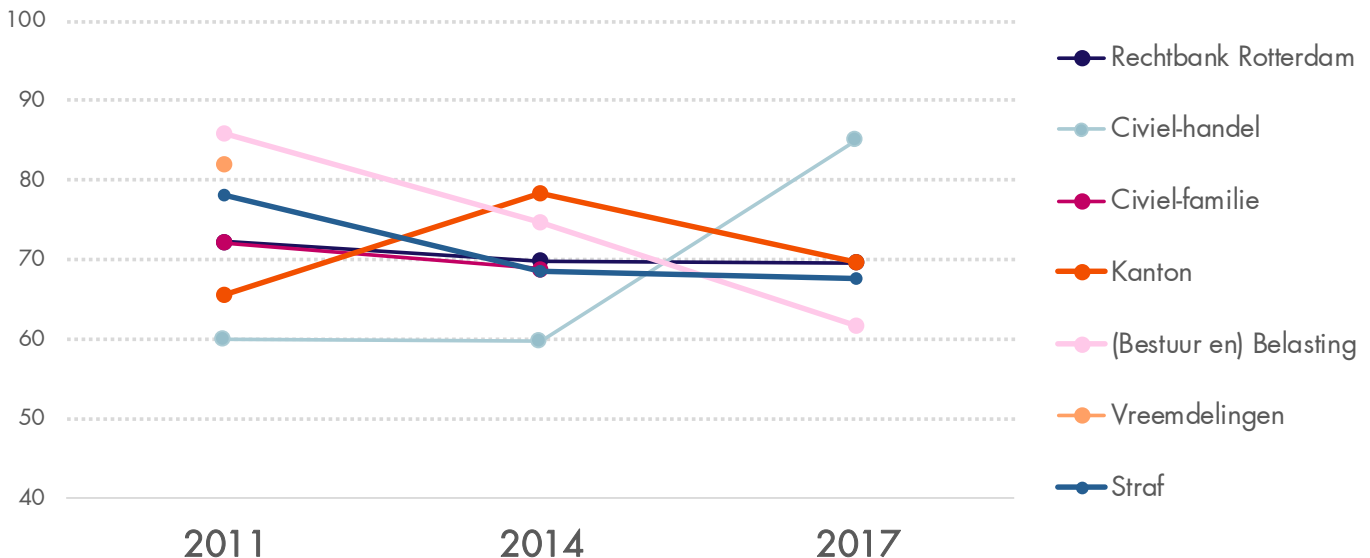
Tussen 2011 en 2017 is de waardering voor bestuurs- en belastingzaken gedaald van de hoogst gewaardeerde zaaksoort naar de laagst gewaardeerde zaaksoort (van 86 in 2011 naar 75 in 2014 en 62 in 2017). De waardering voor civiel-handelszaken is tussen 2014 en 2017 gestegen (van 60 naar 85).

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Algemene waardering</b>	77	15	8	70	1%	68	184
Civiel-handel	90	5	5	85	0%	54 +	20
Civiel-familie	83		17	67	0%	67	18
Kanton	73	24	3	70	0%	71	33
(Bestuur en) Belasting	68	26	6	62	3%	75	34
Vreemdelingen	88		13	88	0%	79	8
Straf	77	13	10	68	0%	64	71

■ % (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 Rotterdam (1/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Er zijn bij deze thema's geen verschillen met de benchmarkscores. Dit kan te maken hebben met lage aantallen waarnemingen per zaaksoort (vooral van toepassing bij civiel-familiezaken en vreemdelingenzaken).

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Er zijn nauwelijks significante verschillen in de waarderingsscore voor de verschillende zaaksoorten ten opzichte van het totaal. Wel valt op dat de digitale voorzieningen lager dan gemiddeld (16) worden gewaardeerd binnen kantonzaken (-33) en hoger binnen strafzaken (55).

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Ontvangst bij aankomst gerecht</b>	89	11		89	0%	93	185
Civielhandel	85	15		85	0%	90	20
Civielfamilie	78	22		78	0%	96	18
Kanton	91	9		91	0%	92	33
(Bestuur en) Belasting	89	11		89	0%	95	35
Vreemdelingen	100			100	0%	96	8
Straf	92	8		92	0%	91	71
<b>Administratieve contacten</b>	60	36	4	56	0%	59	185
Civielhandel	65	30	5	60	0%	57	20
Civielfamilie	56	33	11	44	0%	54	18
Kanton	67	33		67	0%	64	33
(Bestuur en) Belasting	57	40		54	0%	70	35
Vreemdelingen	100			100	0%	78	8
Straf	54	42	4	49	0%	45	71
<b>Digitale voorzieningen</b>	47	23	30	16	21%	20	146
Civielhandel	47	33	20	27	25%	11	15
Civielfamilie	39	17	44	-6	0%	13	18
Kanton	21	25	54	-33	27%	-8	24
(Bestuur en) Belasting	21	11	68	-47	46%	-27	19
Vreemdelingen	60	20	20	40	38%	51	5
Straf	65	26	9	55	8%	64	65
<b>Rechtspraak.nl</b>	67	25	7	60	19%	62	150
Civielhandel	39	39	22	17	10%	45	18
Civielfamilie	57	36	7	50	22%	58	14
Kanton	65	26	10	55	6%	56	31
(Bestuur en) Belasting	79	18	3	76	6%	74	33
Vreemdelingen	83	17		83	25%	69	6
Straf	73	23	4	69	32%	63	48

■ % (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 Rotterdam (2/2)

## Waardering vergeleken met benchmarkscore

Er zijn een paar verschillen met de benchmarkscores. De ontvangst voor aanvang van de zitting wordt lager dan de benchmark (alle rechtbanken) gewaardeerd bij civiel-handelszaken. De uitspraak wordt door professionals hoger dan de benchmark beoordeeld bij kantonzaken. De doorlooptijd wordt binnen bestuurs- en belastingzaken lager gewaardeerd dan de benchmark.

## Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Bestuurs- en belastingzaken worden bovengemiddeld gewaardeerd voor ontvangst voor aanvang van de zitting en rechterlijk functioneren. De doorlooptijd wordt door de professionals binnen bestuurs- en belastingzaken lager gewaardeerd dan gemiddeld, terwijl dit thema binnen kantonzaken juist beter wordt gewaardeerd dan gemiddeld. De ontvangst voor aanvang van de zitting wordt binnen civiel-handelszaken lager beoordeeld.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
<b>Ontvangst voor aanvang zitting</b>	48	43	10	38	0%	38	185
Civielhandel	30	45	25	5	0%	37	20
Civielfamilie	39	44	17	22	0%	25	18
Kanton	48	48	3	45	0%	45	33
(Bestuur en) Belasting	63	31	6	57	0%	53	35
Vreemdelingen	100			100	0%	61	8
Straf	41	49	10	31	0%	23	71
<b>Rechterlijk functioneren</b>	86	11	3	84	1%	85	184
Civielhandel	90	5	5	85	0%	77	20
Civielfamilie	78	17	6	72	0%	78	18
Kanton	72	28		72	3%	84	32
(Bestuur en) Belasting	94	6		94	0%	91	35
Vreemdelingen	100			100	0%	86	8
Straf	89	8	3	86	0%	88	71
<b>Uitspraak</b>	78	14	8	70	4%	69	178
Civielhandel	70	15	15	55	0%	55	20
Civielfamilie	78	11	11	67	0%	67	18
Kanton	79	21		79	12%	62	29
(Bestuur en) Belasting	82	12	6	76	3%	77	34
Vreemdelingen	88	13		88	0%	73	8
Straf	77	13	10	67	3%	72	69
<b>Doorlooptijd</b>	31	47	22	9	3%	17	179
Civielhandel	40	30	30	10	0%	5	20
Civielfamilie	33	44	22	11	0%	-10	18
Kanton	48	39	12	36	0%	35	33
(Bestuur en) Belasting	20	46	34	-14	0%	21	35
Vreemdelingen	71	29		71	13%	59	7
Straf	20	61	20	0	7%	14	66

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

Waarderingscore is:

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



Deel C  
Doelgroepen vergeleken



## 5. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Rotterdam

# Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Rotterdam

## Overkoepelende conclusie

De rechtzoekenden geven een hogere algemene waardering dan de professionals. Het belangrijkste verbeterpunt volgen beide groepen is de doorlooptijd van de procedure. Beide partijen hopen op meer flexibiliteit en afstemming op de eigen agenda bij het inplannen van afspraken.

## Deelconclusies

- Rechtzoekenden geven rechtbank Rotterdam een hogere algemene waardering dan professionals. Ook over de verschillende zaaksoorten lijken zij positiever, maar die verschillen zijn niet significant. Met name in bestuurs- en belastingzaken is het verschil tussen rechtzoekenden en professionals relatief groot.
- Sterke punten en verbeterpunten worden op de volgende manier bepaald: we combineren de waarderingsscore van een aspect met de invloed die het aspect heeft op de algehele waardering van het gerecht (zie prioriteitenmatrix). Een sterk punt wordt goed gewaardeerd en heeft veel impact op de algemene waardering.
- Voor zowel de rechtzoekenden als de professionals zijn kenmerken van de rechter de belangrijkste pluspunten. De rechter neemt hen serieus, luistert, is prettig in de omgang en neemt begrijpelijke beslissingen.
- Het meest voorkomende verbeterpunt is de doorlooptijd van de procedure. Dit staat bij de rechtzoekenden en bij de professionals in de top 2 van alle zaaksoorten. Aanvullend geldt voor rechtzoekenden dat het aspect rekening houden met hun agenda een belangrijk aandachtspunt is (in kanton- en bestuurs- en belastingzaken). Ook voor professionals geldt dat het aspect meer flexibiliteit bij het maken van afspraken een belangrijk verbeterpunt is (in kanton-, bestuurs- en belasting- en strafzaken).
- Verder lopen de verbeterpunten meer uiteen tussen rechtzoekenden en professionals. Bij rechtzoekenden is hun privacy een verbeterpunt (civiel-handels- en civiel-familiezaken) en de voorbereiding door de rechter (strafzaken). In civiel-handelszaken kan naar mening van de professionals de begrijpelijkheid van de beslissing verbeterd worden.
- Als we naar de waardering naar zaaksoort kijken en de ontwikkeling daarvan in de tijd, dan zien we een veranderlijk beeld. De meest opvallende ontwikkelingen zijn de stijging van de waardering voor civiel-handelszaken en de daling van de waardering voor bestuurs- en belastingzaken.



# Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Rotterdam

De rechtzoekenden zijn positiever over het functioneren van de rechtbank Rotterdam, dat blijkt uit de algemene waardering. Ook over de verschillende zaaksoorten zijn zij positiever, met name over bestuurs- en belastingzaken, maar die verschillen zijn niet significant.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
<b>Algemene waardering</b>	85	70
Civiel-handel	100	85
Civiel-familie	83	
Kanton	85	70
(Bestuur en) Belasting	81	62
Vreemdelingen		
Straf	76	68

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 Rotterdam

## Pluspunten

Voor zowel rechtzoekenden als professionals zijn kenmerken van de rechter de belangrijkste pluspunten. Zij voelen zich serieus genomen, er wordt geluisterd, ze zijn tevreden over de omgang en de beslissing is duidelijk.

## Verbeterpunten

Het meest voorkomende verbeterpunt is de doorlooptijd van de procedure, dit staat bij rechtzoekenden en bij professionals in de top 2 van alle zaaksoorten. Voor rechtzoekenden zijn daarnaast de privacy(ruimtes) een verbeterpunt (civiel-handels- en civiel-familiezaken), de voorbereiding door de rechter (strafzaken) en dat er rekening wordt gehouden met hun agenda (kanton- en bestuurs- en belastingzaken). Voor professionals is de flexibiliteit bij het maken van afspraken een belangrijk verbeterpunt (kanton-, straf- en bestuurs- en belastingzaken). Binnen civiel-handelszaken geldt dat de begrijpelijkheid van de beslissing een belangrijk verbeterpunt is voor de professionals.

## Pluspunten

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

## Verbeterpunten

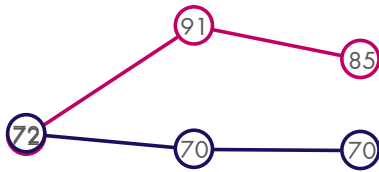
Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak)
Civiel-familie	1. Doorlooptijd volledige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

# Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Rotterdam

We zien dat de algemene waardering van de rechtzoekenden in 2014 flink gestegen is ten opzichte van 2011. Deze waardering is in 2017 iets gedaald, maar is nog steeds significant hoger dan de waardering van professionals.

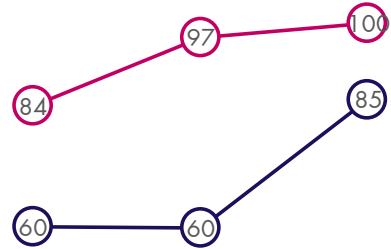
Over de hele linie toont de ontwikkeling van de waardering voor de zaaksoorten van zowel de professionals als de rechtzoekenden een veranderlijk beeld. De meest opvallende veranderingen zijn de stijging van de waardering voor civiel-handelszaken en de daling van de waardering voor bestuurs- en belastingzaken.

Totaal



2011 2014 2017

Civiel-handel



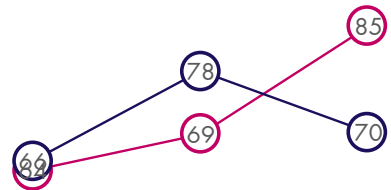
2011 2014 2017

Civiel-familie

*Te weinig waarnemingen in 2017*

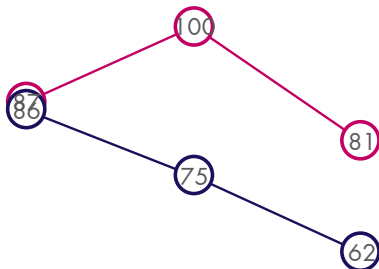
2011 2014 2017

Kanton



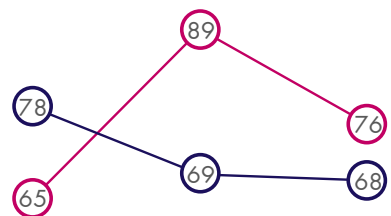
2011 2014 2017

(Bestuur en) Belasting



2011 2014 2017

Straf



2011 2014 2017



# Bijlagen

# Tekstanalyse\*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

## Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (16%), de communicatie & informatie (15%) en de snelheid van zaken/doorlooptijd (10%) zijn de 3 onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt. Het gebouw, de faciliteiten & bereikbaarheid en de administratie & contact met het gerecht worden door de rechtzoekenden helemaal niet genoemd als reden voor (on)tevredenheid.

## Vergelijking met benchmark

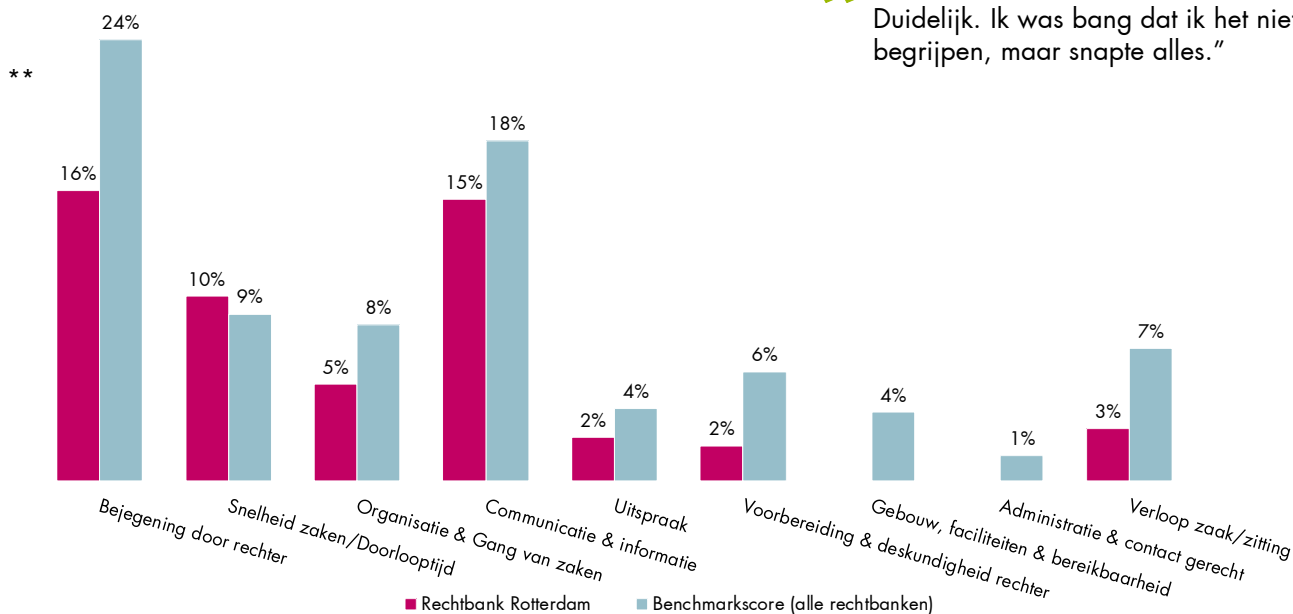
De tekstanalyse laat zien dat de rechtzoekenden binnen rechtbank Rotterdam over vrijwel alle onderwerpen minder opmerkingen maken. De top 3 van meest genoemde thema's is wel hetzelfde als de benchmark van alle rechtbanken.



“Duurt erg lang.”



“Zaak met goed ingelezen rechter.  
Duidelijke zitting.”



“Duidelijk. Ik was bang dat ik het niet zou begrijpen, maar snapte alles.”



“Goed gegaan, uitspraak terecht.”



“Bij binnenkomst vriendelijk ontvangen, goed te woord gestaan en ik voelde me veilig en op mijn gemak.”



“Koffieapparaat meer zichtbaar. Ik was nerveus en had behoefte aan koffie. Door nervositeit zie je door de deur alleen de bodes en niet het apparaat voor koffie.”

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

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

# Tekstanalyse\*: spontane toelichting professionals op waardering

## Algemeen beeld

De bejegening door de rechter (27%), de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (27%) en de communicatie & informatie (22%) zijn de onderwerpen waar de meeste opmerkingen over worden gemaakt door de professionals.

## Vergelijking met benchmark

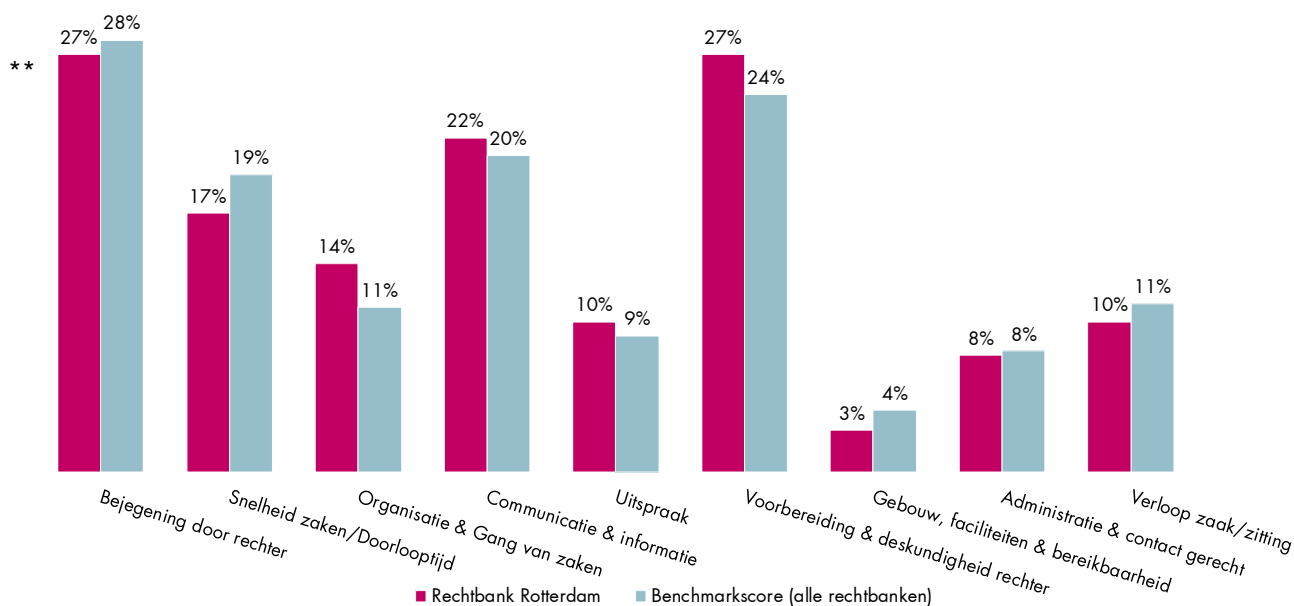
Over rechtbank Rotterdam worden door de professionals even vaak opmerkingen gemaakt over de verschillende onderwerpen als de benchmark van alle rechtbanken. De top 3 onderwerpen voor (on)tevredenheid is gelijk aan de benchmark.



De vriendelijkheid van de bodes, griffiers en rechters maken de sfeer bij de rechtbank Rotterdam heel prettig. De uitspraken zijn vaak kort en duidelijk."



De zitting is meestal redelijk. Echter de uitspraak laat vaak veel te lang op zich wachten en komt vaak niet overeen met de verwachting na de behandeling ter zitting, voor de cliënt(e) vaak onbegrijpelijk. Hetgeen ter zitting uitgebreid is besproken, komt niet terug in de uitspraak."



Zaken lopen lang. Administratief gaat er nog wel eens wat mis. Er wordt bij de planning van zittingen geen rekening gehouden met ons."



Griffiers worden afgeschermd (telefonisch). Dat maakt communiceren lastig, alles moet per fax of brief (ouderwets!!), geen e-mail mogelijk. Lange tijd tussen start zaak en op zitting komen. Uitspraken meestal wel binnen 6 weken. Bewegwijzering in Rotterdam onduidelijk. Onduidelijk waarom een zaak in Dordrecht is of in Rotterdam."



Over het algemeen zijn de rechters goed geïnformeerd over de inhoud van de zaak en vriendelijk."

\*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

Te zien is dat de professionals veel meer thema's behandelden in de toelichting van hun algemene waardering dan de rechtzoekenden. Wat opvalt is dat de professionals veel langer van stof zijn in hun toelichtingen. De voorbereiding & deskundigheid van de rechter springt eruit als onderwerp waar de professionals veel meer opmerkingen over maken dan de rechtzoekenden (27% vs. 2%). De bejegening door de rechter en de communicatie & informatie zijn onderwerpen die zowel bij de rechtzoekenden als bij de professionals vaak ter sprake komen.



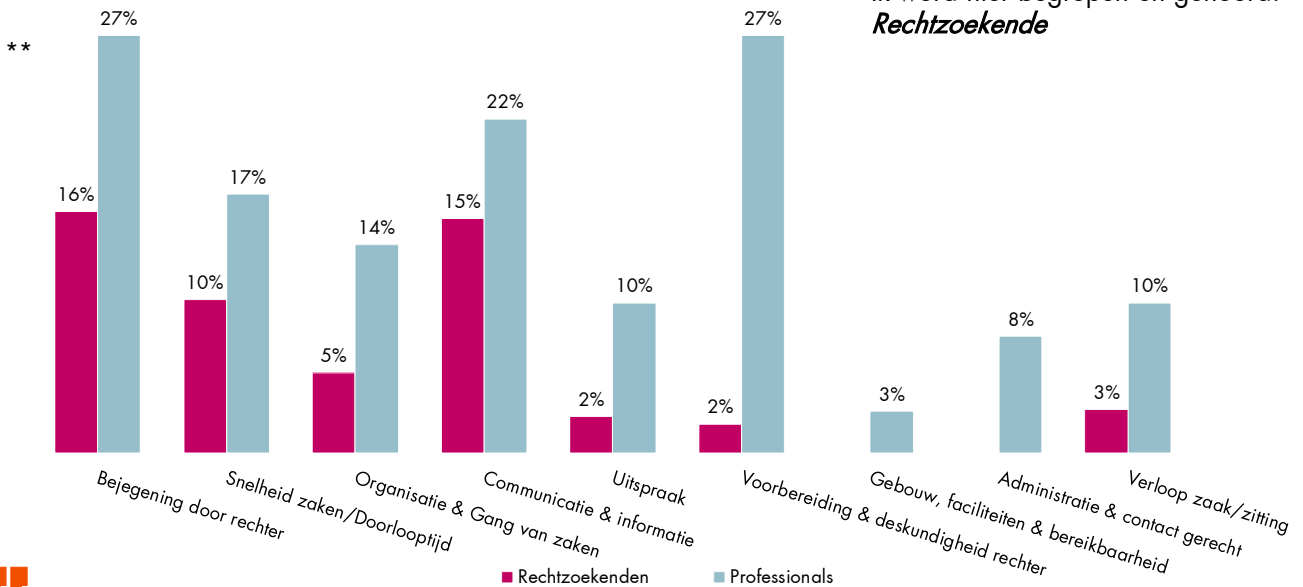
Manier van verduidelijking. De rechter is voorbereid en heeft kennis van zaken.”  
**Rechtzoekende**



Alleen de wachttijd is te lang.”  
**Rechtzoekende**



Ik word hier begrepen en gehoord.”  
**Rechtzoekende**



Vooral over de behandeling in huurzaken zijn wij wat minder te spreken in die gevallen waarin er inhoudelijk eigenlijk geen verweer is en de huurder eigenlijk alleen tijd rekt.”  
**Professional**



Tevreden over de behandeling ter zitting en de inhoud van de uitspraak.”  
**Professional**



Ontevreden over de duur van de procedure, het wachten op een datum voor een comparitie en het wachten op een uitspraak.”  
**Professional**

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

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