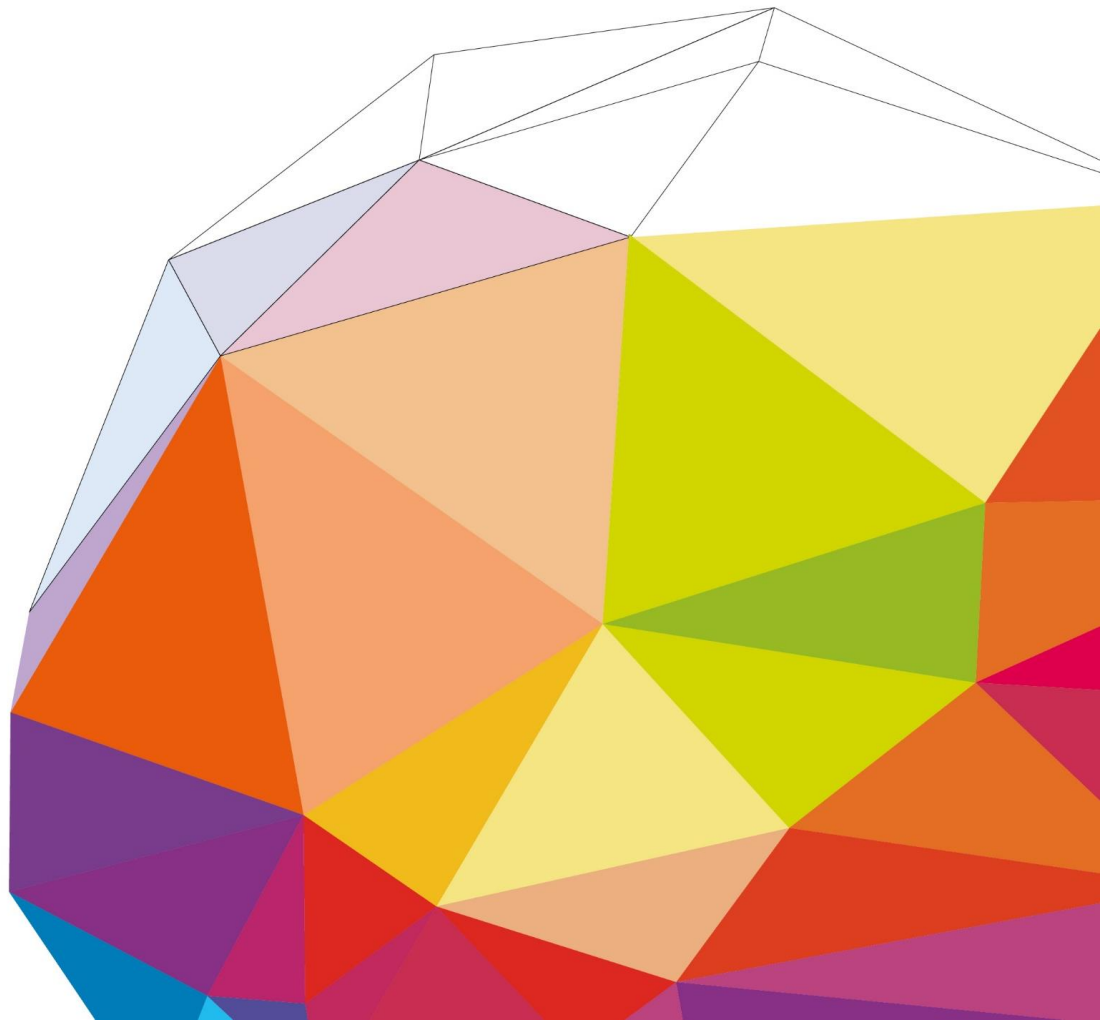


Klantwaardering Rechtspraak 2017

Rapport rechtbank Zeeland-West-Brabant

22 december 2017



Inhoud

Inleiding

Managementsamenvatting

Deel A Waardering rechtzoekenden

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

Deel B Waardering professionals

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

Deel C Waardering van doelgroepen vergeleken

5. Waardering rechtzoekenden en professionals vergeleken

Bijlage



Inleiding

Achtergrond en doel

Achtergrond

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

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

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

Doel

Het doel van het KWO2017 is tweeledig:

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

Doelgroepen

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

Onafhankelijk bureau SAMR

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

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

Onderzoeksoepzet in vogelvlucht

Doelgroep



Rechtzoekenden

Eisers/verzoekers, verdachten/verweerders/gedaagden



Slachtoffers

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

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



Professionals

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



Curatoren

Advocaten die door een rechtbank zijn aangesteld tot curator in faillissementen

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

Veldwerk & methode



Face to face direct na de zitting

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
10 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni

Vragenlijst

Betrekking op:
Huidige zaak bij gerecht

Invulduur
14 minuten

Veldwerkperiode
6 maart - 15 juni



Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

Vragenlijst

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

Invulduur
9 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 22 mei

Vragenlijst

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

Invulduur
12 minuten

Veldwerkperiode
3 april - 16 mei

Steekproef & respons



Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

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

Respons

Landelijk: 3406
Dit gerecht: 198

Steekproefkader

Hele populatie in veldwerkperiode

Zaaksoorten

Straf, kanton*

Respons

Landelijk: 217
Dit gerecht: 9



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: 191

Steekproefkader

11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)

Zaaksoort

Insolventie

Respons

Landelijk: 190
Dit gerecht: 11

*alleen bij rechtbanken

Opbouw rapport

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

Benaderingswijze rechtzoekenden en slachtoffers

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

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

Benaderingswijze professionals en curatoren

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

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

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

Respons

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

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

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

Bundeling van afzonderlijke aspecten tot thema's

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

Verschillen in klantwaardering

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

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

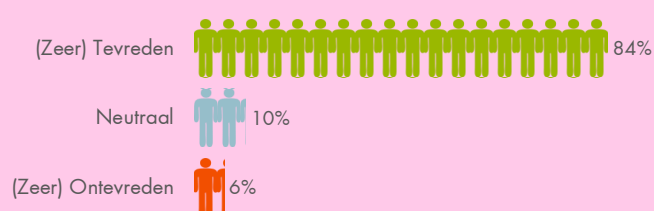
Presentatie van klantwaardering

De klantwaardering presenteren we met diverse grafische elementen:

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

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

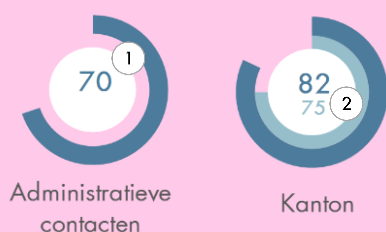
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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

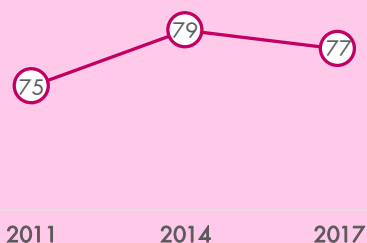
Deze antwoordcategorieën vormen de basis voor de (berekende) waarderingsscore.

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



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

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



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

Aspecten in tabellen

Waardering naar thema's	Waardering		Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	79	14 6	73	1%	77	156 6
1 Ontvangst bij aankomst gerecht	97		97 *	0%	95	157
Openingsdagen gerechtgebouw	3 90	10	90 ↗	8%	85 +	145
2 Entree, ruimte en bewegwijzering	94	4	91 ↗	0%	85 +	157
Behandeling door medewerkers	97		97 5	0%	96	5 157
Behandeling door bode(s)	98		98 *	2%	96	154

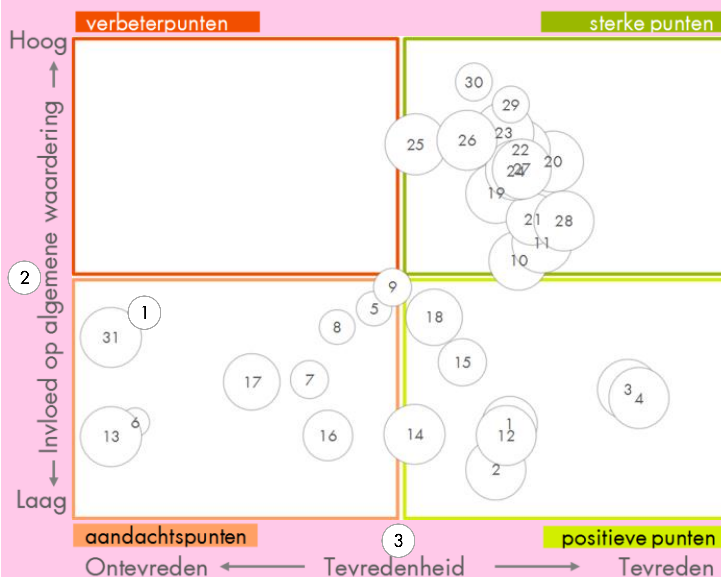
In deze tabel wordt de beoordeling van de aspecten weergegeven. De tabel komt in de rapportage in verschillende vormen terug, namelijk ook voor de vergelijking van zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

De volgende elementen zijn weergegeven:

- Het thema (dikgedrukt).
- De onderliggende aspecten.
- De spreiding van de antwoorden: % (zeer) tevreden, % neutraal en % (zeer) ontevreden.
- De waarderingsscore. Wanneer er geen waarnemingen zijn binnen een subcategorie staat er 'n.v.t.' in de grafiek.
- De significantietoetsen:
 - ↗ ↘ Verschil waarderingsscore 2017 t.o.v. 2014.
 - + - Verschil waarderingsscore t.o.v. de benchmark.
 - ● Verschil waarderingsscore t.o.v. de algemene waarderingsscore.
 - * Geen toetsing mogelijk t.o.v. 2014, doordat de thema's in 2017 niet identiek zijn aan de thema's van 2014. Dit heeft te maken met de onderliggende aspecten waar het thema op gebaseerd is. Zie hiervoor ook pagina 7. Daarnaast zijn sommige individuele aspecten nieuw in 2017.
6. Wanneer het aantal respondenten lager is dan 20, kunnen we eventuele gevonden verschillen niet toetsen op significantie. Waar dit het geval is, geven we het aantal waarnemingen (de 'netto n') in het rood weer. Resultaten zijn in dit geval indicatief: er kunnen geen harde conclusies op worden gebaseerd.

Prioriteitenanalyse

Met een statistische techniek (correlatieanalyse, zie de separate bijlage Onderzoeksverantwoording) hebben we de sterke punten en de aandachtspunten betreffende het gerecht vastgesteld. Voor rechtzoekenden en professionals is er een prioriteitenanalyse op 2 niveaus: 1 niveau met de thema's en 1 niveau met alle aspecten.



1. De grootte van de bol geeft het aantal mensen weer dat dit aspect beoordeeld heeft: hoe groter de bol, des te meer mensen hebben het beoordeeld.
2. De horizontale as laat de waarderingsscore zien: hoe verder naar rechts, hoe positiever men hierover is.
3. De verticale as laat de impact per aspect op de algemene waardering zien: hoe hoger, des te groter de impact.

De samenkomst van deze 2 assen levert 4 kwadranten op:

- 👉 **Sterke punten** hebben veel impact op de algehele waardering en worden positief beoordeeld.
- 👉 **Positieve punten** hebben relatief gezien minder impact op de algehele waardering, maar worden wel positief beoordeeld.
- 👉 **Aandachtspunten** hebben relatief gezien minder impact op de algehele waardering, maar worden wel negatief beoordeeld.
- 👉 **Verbeterpunten** hebben veel impact op de algehele waardering en worden negatief beoordeeld.

Spontane toelichting en spontaan genoemde verbeterpunten: citaten en tekstanalyse

Aan alle doelgroepen is gevraagd om in eigen woorden aan te geven waarom ze tevreden of ontevreden zijn over de gang van zaken bij het gerecht. Op verschillende plekken in de rapportage geven we citaten weer.

Daarnaast hebben we de spontane toelichting onderzocht aan de hand van een tekstanalyse. Daarmee hebben we de thema's en onderwerpen geïdentificeerd die in meerdere antwoorden voorkomen. De uitkomsten worden uitvoerig behandeld in de landelijke rapportage. De tekstanalyse komt op 2 manieren terug in de bijlage van deze rapportage.

1. Per doelgroep is er een staafdiagram die het percentage antwoorden binnen een thema vergelijkt met het percentage binnen de benchmark.
2. Ook gebruiken we een staafdiagram om de uitkomsten van de tekstanalyse per doelgroep met elkaar te vergelijken. Het percentage antwoorden binnen een thema voor de ene doelgroep, wordt vergeleken met het percentage binnen de andere doelgroep.

Tot slot hebben we de doelgroepen gevraagd om aan te geven wat er verbeterd kan worden. We hebben voor alle doelgroepen citaten uit deze spontaan genoemde verbeterpunten opgenomen in het rapport.



Managementsamenvatting

Waardering voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

Overkoepelende conclusie

Rechtbank Zeeland-West-Brabant wordt over het algemeen goed gewaardeerd door zowel de rechtzoekenden als de professionals (waarderingsscores van respectievelijk 85 en 71). De rechtzoekenden zijn vaker tevreden over rechtbank Zeeland-West-Brabant dan de benchmark van alle rechtbanken.

Introductie op de overkoepelende conclusies

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

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

Algemene waardering rechtzoekenden stabiel

De algemene waardering van de rechtzoekenden is vergelijkbaar met 2014. Ten opzichte van 2011 is een stijging in algemene tevredenheid waarneembaar (algemene waarderingsscore van 70 naar 85). Op een aantal specifieke aspecten uiten rechtzoekenden dit jaar meer kritiek dan in 2014.

Algemene waardering professionals stabiel

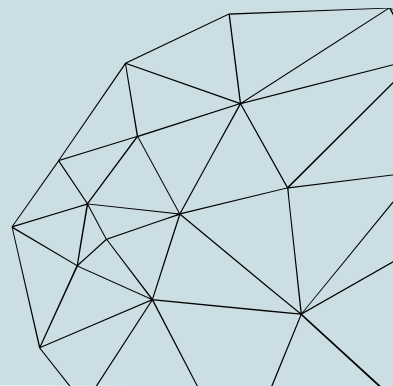
De professionals (zowel de advocaten als de overige professionals) zijn even tevreden als in eerdere metingen (2014 en 2017). Alleen de tevredenheid over de passendheid van uitspraken binnen bestendige jurisprudentie is ten opzichte van 2014 gestegen.

Rechtzoekenden vaker tevreden dan de benchmark (alle rechtbanken)

In vergelijking met alle rechtbanken (benchmark) wordt rechtbank Zeeland-West-Brabant beter gewaardeerd (waarderingsscore van 85 vs. 79). Ook de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank, de ontvangst bij de zitting en het rechterlijk functioneren worden beter gewaardeerd.

Algemene tevredenheid professionals vergelijkbaar, op thema's betere waardering in vergelijking met de benchmark van alle rechtbanken

Rechtbank Zeeland-West-Brabant wordt door de professionals hetzelfde gewaardeerd als de benchmark van alle rechtbanken. Als het gaat om specifiek de administratieve contacten, ontvangst voor aanvang van de zitting, het rechterlijk functioneren en de uitspraak ligt de waardering hoger dan de benchmark van alle rechtbanken. Deze thema's hebben echter niet voldoende invloed op de algemene waardering, zodat deze ook beter gewaardeerd wordt in vergelijking met de benchmark van alle rechtbanken.



Overkoepelende conclusie (vervolg)

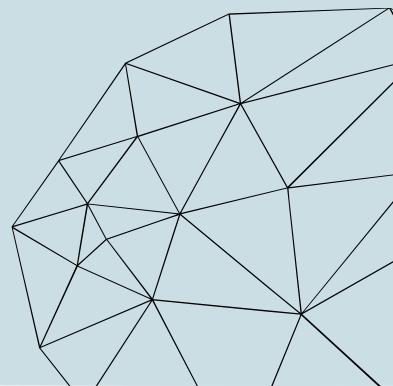
De rechtzoekenden en de professionals zijn met name tevreden over het rechterlijk functioneren. Het belangrijkste aandachtspunt is de doorlooptijd.

Rechtzoekenden en professionals met name tevreden over het rechterlijk functioneren

Zowel de rechtzoekenden als de professionals zijn met name tevreden over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank en het rechterlijk functioneren. Rechtzoekenden waarderen daarnaast de uitleg door de rechtbank zeer positief. Rechtzoekenden hebben het gevoel serieus genomen te worden door de rechter, begrijpen de beslissing van de rechter en vinden de omgang met de rechter prettig. Ook de professionals zijn over de omgang van de rechter met de professional en de verdachte.

Aandachtspunt is volgens rechtzoekenden en professionals de doorlooptijd

Aandachtspunten zitten volgens zowel rechtzoekenden als professionals met name in de doorlooptijd en de administratieve contacten. Procedures duren lang en doorlooptijden zijn lang. Daarnaast geven de rechtzoekenden aan dat zij graag zouden zien dat er meer rekening wordt gehouden met hun agenda. Ook de professionals zien flexibiliteit bij het plannen van afspraken als een aandachtspunt.



Waardering over zaaksoorten binnen rechtbank Zeeland-West-Brabant

Overkoepelende conclusie

Van alle zaaksoorten ligt de waarderingsscore van de rechtzoekenden binnen kantonzaken het hoogst. De waardering van de rechtzoekenden in kantonzaken, en dat geldt ook voor de professionals, is gestegen ten opzichte van 2014. Professionals zijn het vaakst tevreden in bestuurs- en belastingzaken en ook de tevredenheid in bestuurs- en belastingzaken is gestegen ten opzichte van 2014. Rechtzoekenden zijn daarentegen juist het minst tevreden in bestuurs- en belastingzaken. Professionals zijn het meest kritisch in strafzaken.

Rechtzoekenden in kantonzaken meest tevreden

Rechtzoekenden zijn met name tevreden in kantonzaken. Vooral het rechterlijk functioneren wordt goed gewaardeerd.

Rechtzoekenden meest kritisch, professionals juist meest tevreden in bestuurs- en belastingzaken

Het meest kritisch zijn rechtzoekenden over het rechterlijk functioneren in bestuurs- en belastingzaken. Professionals zijn juist het vaakst tevreden in bestuurs- en belastingzaken in vergelijking met andere zaaksoorten. Met name over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank, de administratieve contacten en over rechtspraak.nl. Opvallend is dat professionals tegelijkertijd in bestuurs- en belastingzaken de meeste kritiek hebben op de digitale voorzieningen in vergelijking met andere zaaksoorten.

Professionals meest kritisch in strafzaken

Professionals zijn in vergelijking met andere zaaksoorten het meest kritisch over strafzaken. Professionals zijn hierbij minder tevreden over de ontvangst bij aanvang van de zitting, de administratieve contacten en de doorlooptijd.

Rechtzoekenden in kantonzaken vaker tevreden dan de benchmark (alle rechtbanken)

Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn de rechtzoekenden vaker tevreden over kantonzaken. Met name over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank en het rechterlijk functioneren zijn zij vaker tevreden dan de benchmark van alle rechtbanken.

Professionals in strafzaken minder vaak tevreden in vergelijking met andere rechtbanken (benchmark)

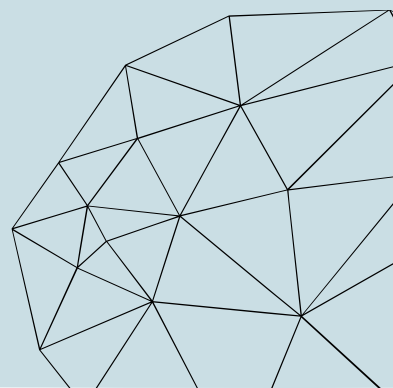
Professionals zijn kritischer dan de benchmark (alle rechtbanken) als het gaat om strafzaken. Met name over de doorlooptijd zijn zij vaker ontevreden dan de benchmark (alle rechtbanken).

Stijging in waardering van rechtzoekenden in kantonzaken en civiel-handelszaken

Wanneer we kijken naar ontwikkelingen in tevredenheid over de tijd, dan zien we dat de algemene tevredenheid in kantonzaken is gestegen. Ook de tevredenheid van rechtzoekenden in civiel-handelszaken kent een stijgende lijn. Voor de andere zaaksoorten geldt dat de tevredenheid sinds 2011 stabiel is gebleven of enigszins schommelt tussen metingen.

Wisselend beeld in waardering van professionals over de tijd tussen zaaksoorten

Voor de professionals in bestuurs- en belastingzaken geldt dat hun tevredenheid is toegenomen. De tevredenheid van de professionals die te maken hebben met strafzaken is, vooral ten opzichte van 2014, juist gedaald.



Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

Als rechtbank Zeeland-West-Brabant de hoge waardering van de rechtzoekenden en de professionals wil vasthouden, dan zal de focus moeten liggen op het rechtelijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing. Daarnaast is het wenselijk om aandacht te besteden aan de doorlooptijd en aan de flexibiliteit bij het inplannen van afspraken.

Behoud focus op het rechtelijk functioneren en begrijpelijkheid van de beslissing

Door te focussen op de meest bepalende elementen van de waardering (rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing), kan de huidige goede score behouden worden. Draag zorg voor blijvende aandacht voor het rechterlijk functioneren en de begrijpelijkheid van de beslissing.

Draag zorg voor snellere procedures

Besteed aandacht aan het sneller laten verlopen van een zaak. Zowel de professionals als de rechtzoekenden geven aan dat het lang duurt voordat een zaak ter zitting komt, maar ook dat vervolgspraken lang op zich laten wachten en soms uitgesteld worden. Sommige zaken lopen jaren en dat is volgens zowel de professionals als de rechtzoekenden te lang.

Verbeter de bereikbaarheid via telefoon en e-mail

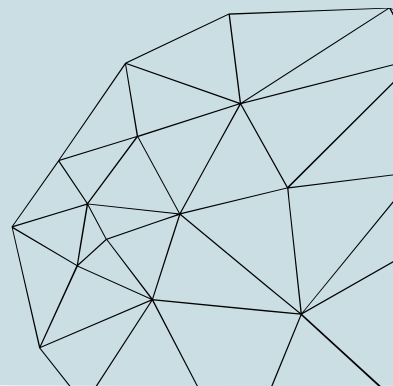
Rechtzoekenden verwachten anno 2017 een goede bereikbaarheid van rechtbankmedewerkers via zowel telefoon als e-mail. Om deze verwachting waar te maken, zal de huidige bereikbaarheid verbeterd moeten worden.

Meer privacy voor rechtzoekenden

De rechtzoekenden geven aan soms weinig privacy te ervaren in de daarvoor beschikbare ruimtes en gangen. Ook de professionals geven aan dat er ruimte is om de privacy te verbeteren. Communiceer proactief over de beschikbaarheid van privacyruimtes of creëer meer ruimtes voor afgeschermd overleg.

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

Houd meer rekening met de agenda's van rechtzoekenden en professionals. Meer flexibiliteit bij het inplannen van de afspraak is volgens zowel professionals als rechtzoekenden gewenst. Ook vinden zij het belangrijk dat bij het uitstellen van afspraken wordt aangegeven wat de reden van het uitstel is.





Deel A
Waardering rechtzoekenden

1. Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Zeeland- West-Brabant

Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Zeeland-West-Brabant 2017

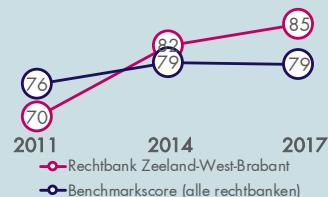


Rechtzoekenden

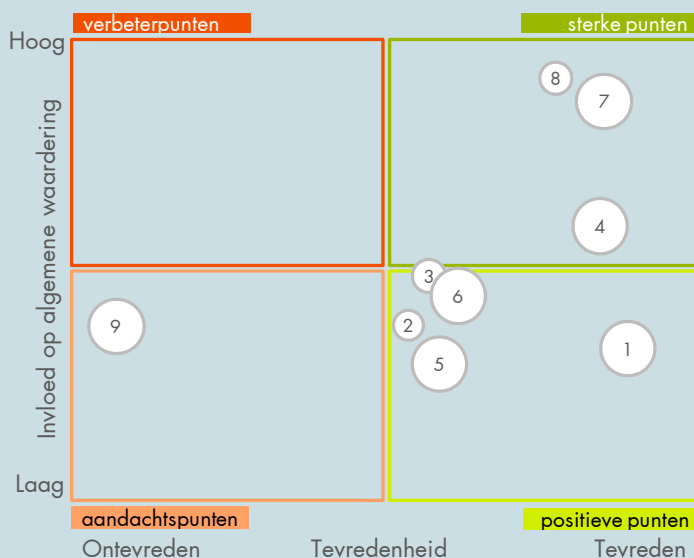
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=198)
- 2 Bereikbaarheid gerecht (n=64)
- 3 Rechtspraak.nl (n=77)
- 4 Uitleg van gerecht (n=197)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=198)
- 6 Administratieve contacten (n=197)
- 7 Rechterlijk functioneren (n=198)
- 8 Uitspraak (n=73)
- 9 Doorlooptijd (n=196)

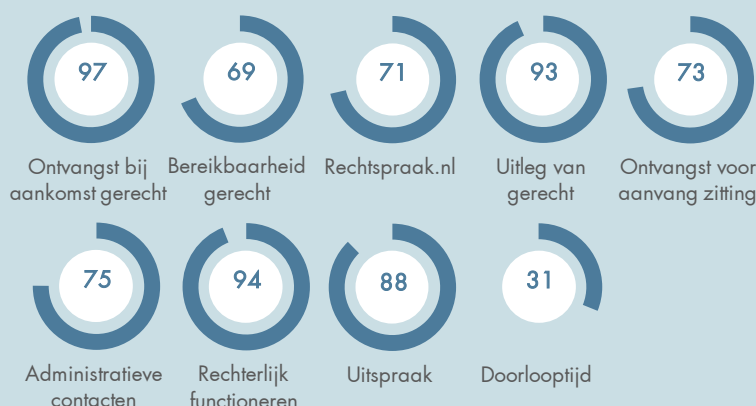
Pluspunten op aspectniveau

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

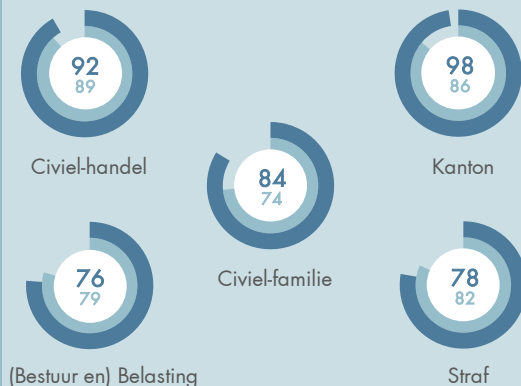
Verbeterpunten op aspectniveau

1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)
3. Telefonische bereikbaarheid medewerkers (Bereikbaarheid gerecht)

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

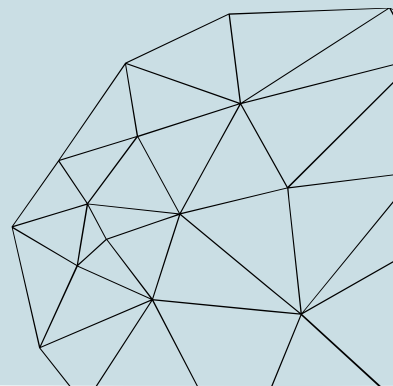
Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat rechterlijk functioneren een grote invloed heeft op de tevredenheid en dat het rechterlijk functioneren goed wordt gewaardeerd door de rechtzoekenden. Rechtbank Zeeland-West-Brabant scoort op het rechterlijk functioneren beter dan de benchmark van alle rechtbanken. Ook de uitspraak wordt goed gewaardeerd. De doorlooptijd daarentegen is een aandachtspunt.

Deelconclusies

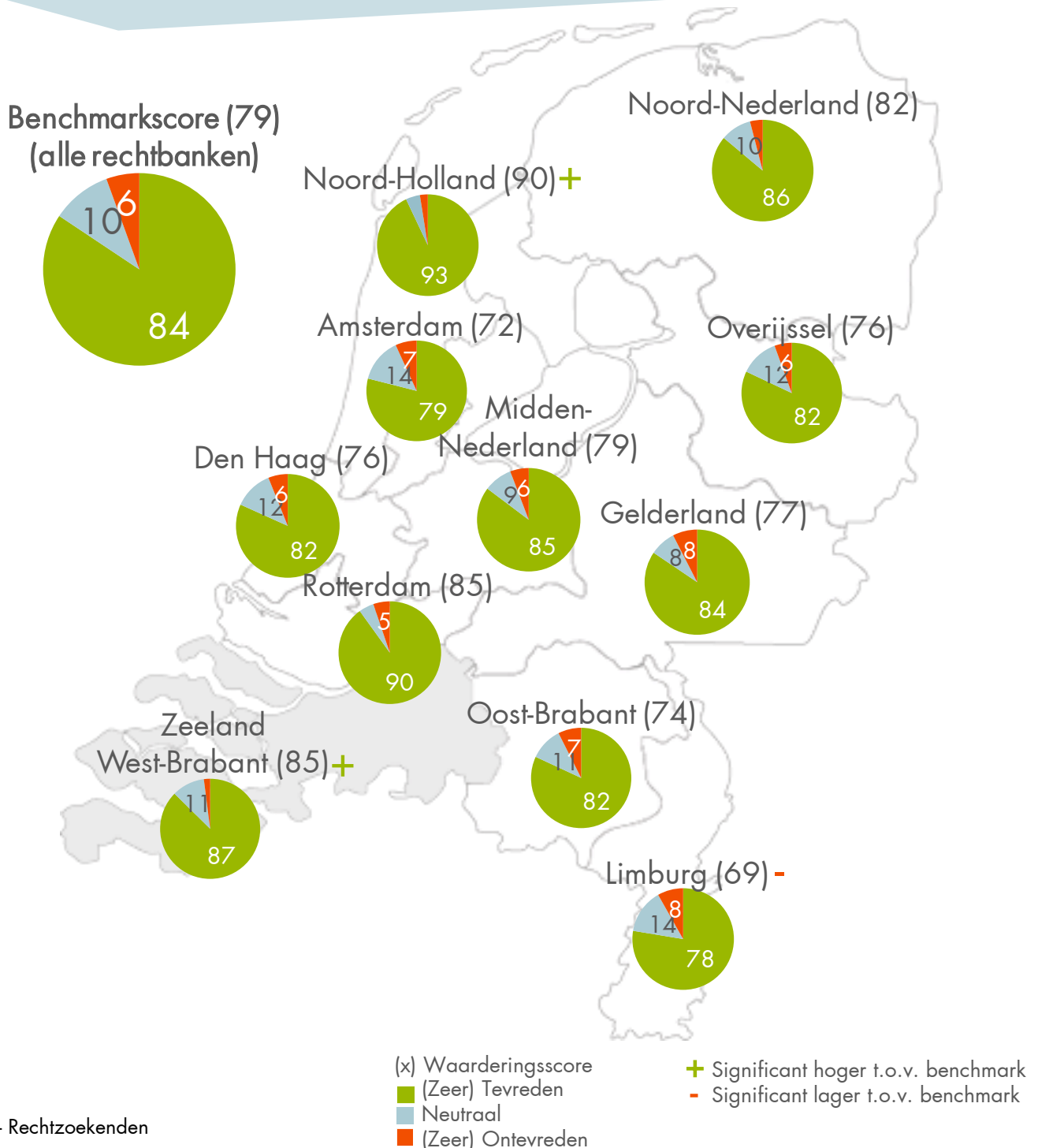
- Op de algehele tevredenheid scoort rechtbank Zeeland-West-Brabant met 85 heel goed en beter dan de benchmark (alle rechtbanken; 79). Dit geldt ook voor de tevredenheid op de meeste aspecten. Scores variëren tussen 98 (behandeling door de bodes) en 31 (doorlooptijd volledige procedure).
- Rechtzoekenden zijn vooral tevreden over het rechterlijk functioneren, de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank en de uitleg bij de rechtbank. Met name de omgang met de bodes, de rechter en de medewerkers scoren goed.
- De volledige doorlooptijd van de procedure en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers zijn belangrijke verbeterpunten. Dit geldt ook voor het rekening houden met de agenda van de rechtzoekende en voor de privacy(ruimtes).
- Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) valt op dat rechtzoekenden vaker tevreden zijn over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank, de ontvangst bij aankomst bij de zitting, het rechterlijk functioneren, de informatievoorziening tijdens het wachten en de bereikbaarheid van medewerkers per e-mail.
- Als het gaat om ontwikkelingen tussen 2014 en 2017, dan zien we dat de meeste aspecten stabiel zijn gebleven in waardering. De tevredenheid is, ondanks met een goede score ten opzichte van de benchmark, gedaald als het gaat om de telefonische bereikbaarheid van medewerkers en de bereikbaarheid per e-mail. Ook de tevredenheid over de uitleg over het verdere verloop van de zaak, de informatie vooraf over de zaak en de doorlooptijd van de volledige procedure is gedaald. De tevredenheid over de privacy(ruimtes) en een tijdige start van de zitting is gestegen.



Waardering rechtzoekenden voor rechtbank Zeeland-West-Brabant algemeen

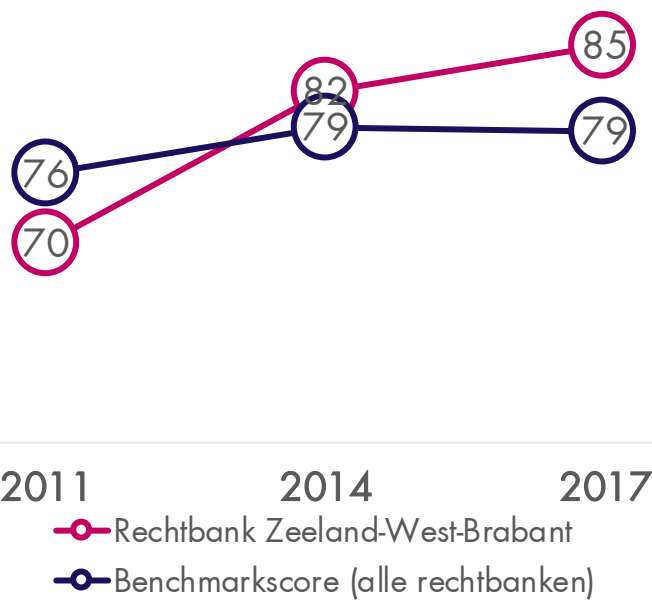
De waarderingsscore voor rechtbank Zeeland-West-Brabant ligt met 85 boven de benchmark (alle rechtbanken). De overgrote meerderheid (87%) is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Slechts 2% is (zeer) ontevreden.

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



Trend waardering rechtzoekenden voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

Rechtbank Zeeland-West-Brabant kent een stijgende lijn in de waarderingsscore ten opzichte van 2011. De gemiddelde waarderingsscore van alle rechtbanken (benchmark) is omhoog geklommen naar 79 na 2011 en is ten opzichte van 2014 in 2017 stabiel gebleven.



Toelichting rechtzoekenden op algemene waardering rechtbank Zeeland-West-Brabant

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

“ De feiten van alle partijen worden goed bekeken. Kundigheid van de rechter.”

“ Netjes behandeld, mensen goed laten vertellen, goed naar binnen geleid.”

“ Duidelijkheid van de rechter. De tijd en ruimte die er was voor inbreng. Duidelijkheid over de procedure.”



“ Betere voorbereiding rechter.”

“ Net iets meer tijd krijgen voor mijn verhaal. Het voelde nu alsof ik afgebroken werd. Net genoeg tijd om alles te zeggen, maar geen seconde meer.”

“ Doorlooptijd. Weten waarom zaken worden uitgesteld.”

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

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle rechtbanken)

De rechtzoekenden zijn vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank, de ontvangst bij aankomst bij de zitting en het rechterlijk functioneren. Op al deze onderdelen scoort rechtbank Zeeland-West-Brabant hoger dan de benchmark (alle rechtbanken). Daarnaast zijn rechtzoekenden vaker tevreden over de bereikbaarheid van medewerkers via e-mail en de informatievoorziening tijdens het wachten dan de benchmark (alle rechtbanken).

Ontwikkeling waardering in de tijd

Ten opzichte van 2014 is de tevredenheid over de bereikbaarheid (telefonisch en e-mail), de uitleg over het verdere verloop van de zaak, de informatie vooraf aan de zaak en de doorlooptijd van de volledige procedure gedaald. De tevredenheid over de privacy(ruimtes) en de tijdige start van de zitting is gestegen.

Waardering naar thema's	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
Algemene waardering	87	11	0	85	0%	79 +	198
Ontvangst bij aankomst gerecht	97	3	0	97 *	0%	94 +	198
Openingstijden gerechtsgebouw	92	7	0	92	7%	80 +	184
Entree, ruimte en bewegwijzering	92	6	0	89	1%	78 +	197
Behandeling door medewerkers	97	1	0	96	1%	92 +	197
Behandeling door bode(s)	98	0	0	98 *	1%	95 +	197
Bereikbaarheid gerecht	73	22	5	69 *	68%	61	64
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	68	25	7	61	72%	63	56
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	68	25	7	61	78%	35 +	44
Rechtspraak.nl	75	21	4	71 *	61%	71	77
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	70	23	7	63 *	65%	60	70
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	77	17	6	71 *	65%	69	69
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	78	16	7	71 *	62%	75	76
Uitleg van gerecht	94	6	0	93 *	1%	90	197
Uitleg verloop zitting	88	10	0	85	1%	83	196
Uitleg verdere verloop zaak	91	7	0	89	3%	85	192
Ontvangst voor aanvang zitting	76	20	4	73 *	0%	58 +	198
Faciliteiten tijdens wachten	84	12	4	80	0%	70 +	198
Privacy(ruimtes)	66	21	13	53	11%	32 +	176
Tijdige start zitting	82	8	11	71	0%	59 +	198
Administratieve contacten	79	17	4	75 *	1%	69	197
Informatievoorziening voor zitting	80	11	8	72 *	34%	68	131
Informatievoorziening tijdens het wachten	76	18	6	71 *	31%	55 +	136
Rekening gehouden met uw agenda	61	22	17	44 *	17%	45	164
Informatie vooraf over zaak	81	11	8	73	5%	70	188
Rechterlijk functioneren	94	5	0	94 *	0%	88 +	198
Vorbereiding rechter	88	9	4	84	1%	78 +	196
Omgang rechter met rechtzoekende	96	3	0	96	0%	90 +	198
Omgang rechter met professional	95	4	0	94	21%	89 +	157
Rechter luistert naar standpunten	94	4	0	92	2%	85 +	195
Rechter neemt u serieus	93	5	0	91 *	1%	84 +	197
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	93	5	0	90	1%	85 +	196
Inlevingsvermogen rechter	85	13	0	82	2%	75 +	194
Onpartijdigheid rechter	89	10	0	87	2%	78 +	194
Deskundigheid rechter	95	5	0	94	2%	83 +	194
Begrijpelijkheid zitting	93	5	0	91	0%	87 +	198
Uitspraak	92	4	4	88 *	1%	84	73
Uitleg rechter over beslissing	90	4	5	85	1%	80	73
Begrijpelijkheid beslissing	89	7	4	85	1%	80	73
Doorlooptijd	54	23	23	31 *	1%	25	196
Doorlooptijd volledige procedure	54	23	23	31	1%	25	196

■ % (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

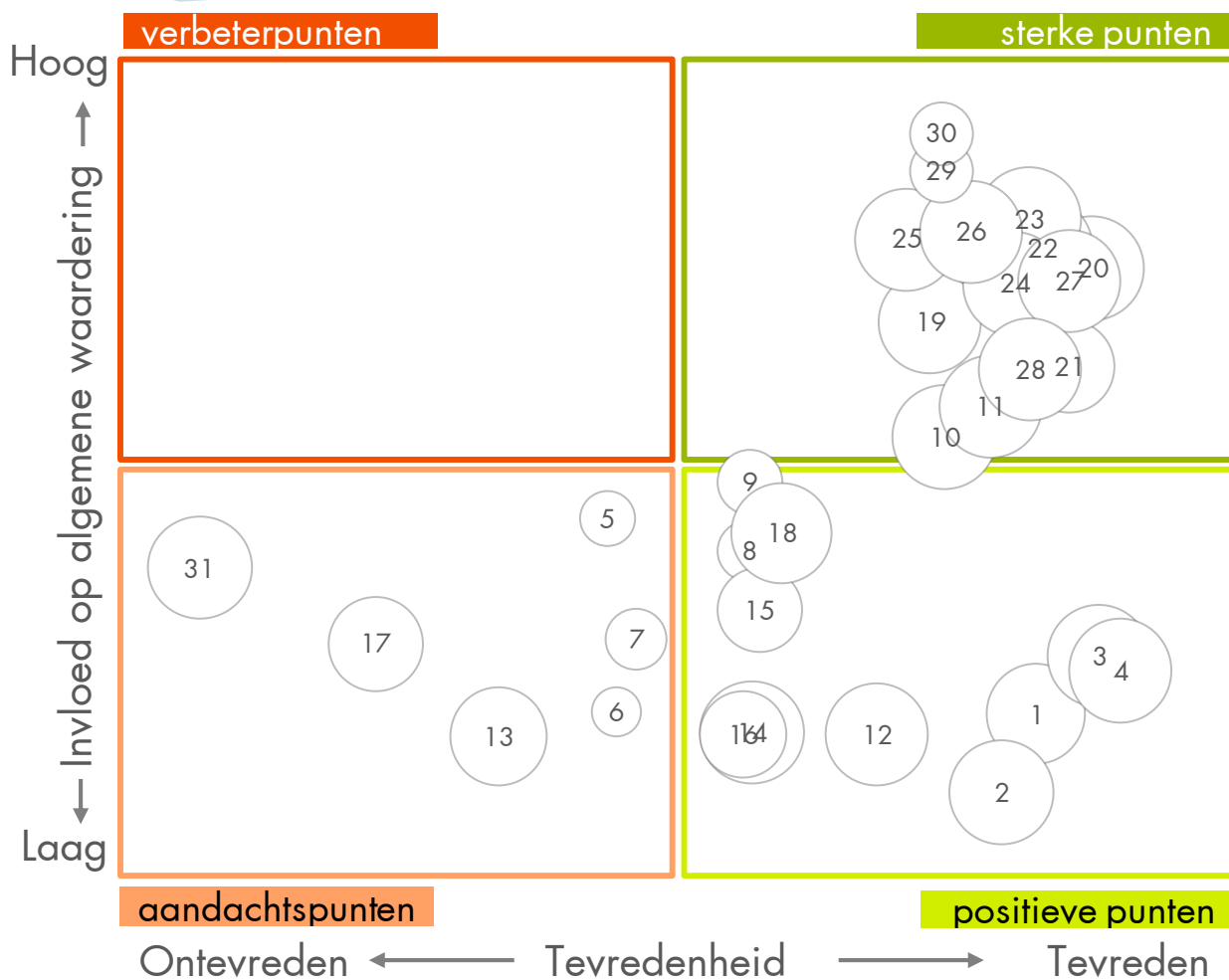
Prioriteitenanalyse rechtzoekenden voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat geen prioritaire verbeterpunten zien, er zijn daarentegen wel aandachtspunten. Enkele belangrijke aandachtspunten zijn de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 31), het rekening houden met de agenda van de rechtzoekende (punt 17), de privacy(ruimtes) (punt 13), de bereikbaarheid van medewerkers per telefoon of via e-mail (punt 5 en 6) en de vindbaarheid van informatie op rechtspraak.nl (punt 7).

Sterke punten

Sterke punten zitten met name in aspecten rondom de uitspraak zoals de begrijpelijkheid van de beslissing (punt 30) en de uitleg van de rechter over de beslissing (punt 29). Daarnaast zijn alle aspecten rondom het rechterlijk functioneren (punt 19-28) sterke punten. Ook de uitleg over het verloop van de zitting (punt 10) en het verdere verloop van de zaak (punt 11) worden positief beoordeeld.



- | | | |
|---|--|---|
| 1 Openingstijden gerechtsgebouw (n=184) | 12 Faciliteiten tijdens wachten (n=198) | 23 Rechter neemt u serieus (n=197) |
| 2 Entree, ruimte en bewegwijzering (n=197) | 13 Privacy(ruimtes) (n=176) | 24 Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=196) |
| 3 Behandeling door medewerkers (n=197) | 14 Tijdige start zitting (n=198) | 25 Inlevingsvermogen rechter (n=194) |
| 4 Behandeling door bode(s) (n=197) | 15 Informatievoorziening voor zitting (n=131) | 26 Onpartijdigheid rechter (n=194) |
| 5 Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=56) | 16 Informatievoorziening tijdens het wachten (n=136) | 27 Deskundigheid rechter (n=194) |
| 6 Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=44) | 17 Rekening gehouden met uw agenda (n=164) | 28 Begrijpelijkheid zitting (n=198) |
| 7 Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=70) | 18 Informatie vooraf over zaak (n=188) | 29 Uitleg rechter over beslissing (n=73) |
| 8 Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=69) | 19 Voorbereiding rechter (n=196) | 30 Begrijpelijkheid beslissing (n=73) |
| 9 Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=76) | 20 Omgang rechter met rechtzoekende (n=198) | 31 Doorlooptijd volledige procedure (n=196) |
| 10 Uitleg verloop zitting (n=196) | 21 Omgang rechter met professional (n=157) | |
| 11 Uitleg verdere verloop zaak (n=192) | 22 Rechter luistert naar standpunten (n=195) | |

Spontaan genoemde verbeterpunten rechtzoekenden voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

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

Verbeterpunten die vaak worden genoemd gaan over de doorlooptijd van de volledige procedure en de wachttijd tijdens de zitting. Ook zouden sommige rechtzoekenden meer tijd willen krijgen om hun verhaal te doen. Daarnaast geven de rechtzoekenden aan dat de bewegwijzering beter kan, zodat niet alles aan de bodes gevraagd hoeft te worden en zouden zij wat meer privacy willen.

“ Wat meer afgesloten wachtruimte en privacy.”

“ Het duurde veel te lang en in mijn ogen werd de tegenpartij meer geloofd en daarbij voorgetrokken.”

“ Soms zou er wat mindere moeilijke taal op de website mogen staan. Het is niet voor iedereen te begrijpen.”



“ De tijden en het inplannen van zaken eerder laten weten.”

“ De uitleg waar je moet zijn.”

“ Het zou sneller kunnen.”

2. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten binnen rechtbank Zeeland-West-Brabant

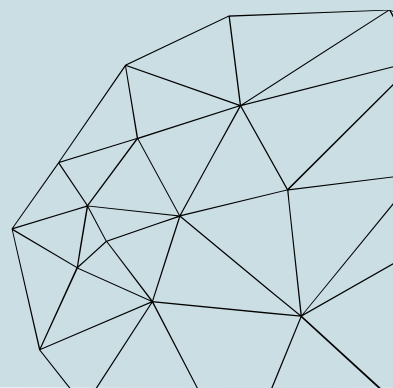
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

Met name de rechtzoekenden die te maken hebben met kantonzaken zijn tevreden. In het geval van kantonzaken zijn de rechtzoekenden ook vaker tevreden dan de benchmark (alle rechtbanken). De rechtzoekenden in bestuurs- en belastingzaken zijn het meest kritisch, vooral als het gaat over het rechterlijk functioneren.

Deelconclusies

- De rechtzoekenden die betrokken zijn bij kantonzaken zijn het meest tevreden en ook de gang van zaken wordt door de rechtzoekenden binnen deze zaaksoort beter gewaardeerd dan de benchmark (alle rechtbanken). Vooral de ontvangst voor aanvang van de zitting en het rechterlijk functioneren worden door de rechtzoekenden in kantonzaken beter gewaardeerd dan de benchmark van alle rechtbanken.
- Ook in andere zaken zijn er thema's die beter gewaardeerd worden ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken). Er zijn geen thema's waar rechtbank Zeeland-West-Brabant slechter op scoort dan de benchmark (alle rechtbanken).
- Als we zaaksoorten met elkaar vergelijken, dan zien we dat rechtzoekenden binnen een kantonzaak vaker tevreden zijn over het rechterlijk functioneren dan de rechtzoekenden die te maken hebben met een bestuurs- en belastingzaak.
- In vergelijking met 2014 zien we dat de algemene tevredenheid van de rechtzoekenden binnen kantonzaken is gestegen.



Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort binnen rechtbank Zeeland-West-Brabant

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle rechtbanken)

Van alle zaaksoorten zijn de rechtzoekenden het vaakst tevreden in kantonzaken. De tevredenheid in kantonzaken is hoger dan binnen andere rechtbanken (benchmark).

Ontwikkeling waardering in de tijd

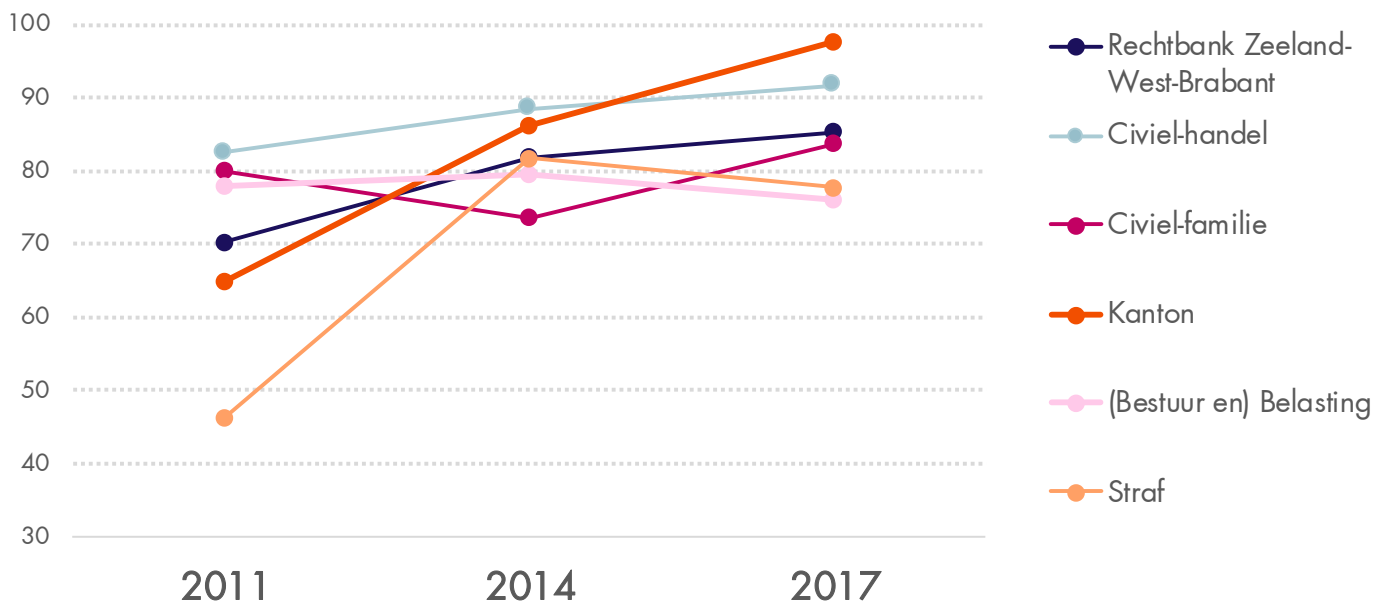
De tevredenheid van de rechtzoekenden binnen kantonzaken is gestegen ten opzichte van 2011. Ook de tevredenheid van de rechtzoekenden in civiel-handelszaken toont een indicatief stijgende trend. Bestuurs- en belastingzaken tonen een stabiel beeld. Civiel-familiezaken en strafzaken tonen een grillig verloop in tevredenheid tussen 2011 en 2017.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	87	85	0%	79 +	198
Civiel-handel	92	92	0%	85	36
Civiel-familie	88	84	0%	78	43
Kanton	98	98 ●	0%	80 +	41
(Bestuur en) Belasting	81	76	0%	83	42
Straf	78	78	0%	69	36

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

Waarderingscore is:

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



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

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle rechtbanken)

Rechtzoekenden zijn in vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank in het geval van civiel-familiezaken of strafzaken. Daarnaast zijn ze vaker dan de benchmark (alle rechtbanken) tevreden over de ontvangst voor aanvang van een zitting. Vooral in het geval van civiel-familiezaken en kantonzaken zijn rechtzoekenden hierover vaker tevreden.

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Rechtzoekenden zijn, in vergelijking met andere zaaksoorten, met name tevreden over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank in het geval van civiel-familiezaken en strafzaken.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
Ontvangst bij aankomst gerecht	97	3	97	0%	94 +	198	
Civielhandel	97		97	0%	95	36	
Civielfamilie	100		100 ●	0%	95 +	43	
Kanton	95	5	95	0%	94	41	
(Bestuur en) Belasting	93	7	93	0%	94	42	
Straf	100		100 ●	0%	94 +	36	
Bereikbaarheid gerecht	73	22	5	69	68%	61	64
Civielhandel	70	20	10	60	72%	62	10
Civielfamilie	91	9		91	74%	64	11
Kanton	56	33	11	44	56%	57	18
(Bestuur en) Belasting	86	14		86	67%	66	14
Straf	73	27		73	69%	54	11
Rechtspraak.nl	75	21	4	71	61%	71	77
Civielhandel	68	32		68	47%	77	19
Civielfamilie	80	10	10	70	77%	67	10
Kanton	82	18		82	59%	76	17
(Bestuur en) Belasting	68	21	11	58	55%	70	19
Straf	83	17		83	67%	61	12
Uitleg van gerecht	94	6		93	1%	90	197
Civielhandel	97			97	0%	92	36
Civielfamilie	93	7		93	0%	87	43
Kanton	93	7		93	0%	91	41
(Bestuur en) Belasting	93	5		90	0%	93	42
Straf	94	6		94	3%	88	35
Ontvangst voor aanvang zitting	76	20	4	73	0%	58 +	198
Civielhandel	72	28		72	0%	62	36
Civielfamilie	74	23		72	0%	57 +	43
Kanton	83	15		80	0%	58 +	41
(Bestuur en) Belasting	81	17		79	0%	66	42
Straf	69	19	11	58	0%	50	36

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

Waarderingscore is:

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

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

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle rechtbanken)

Rechtzoekenden zijn met name tevreden over het rechterlijk functioneren. Vooral als het gaat om civiel-familiezaken, kantonzaken en strafzaken zijn zij vaker tevreden dan de benchmark (alle rechtbanken). De rechtzoekenden binnen civiel-familiezaken zijn daarnaast vaker tevreden over de administratieve contacten dan de benchmark (alle rechtbanken).

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

Rechtzoekenden in kantonzaken zijn vaker tevreden over het rechterlijk functioneren dan het gemiddelde van alle zaaksoorten. In bestuurs- en belastingzaken zijn zij minder vaak tevreden over het rechterlijk functioneren dan in andere zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n		
Administratieve contacten	79	17	4	75	1%	69	197
Civielhandel	81	14	6	75	0%	81	36
Civielfamilie	83	17		83	2%	70	42
Kanton	78	20		76	0%	65	41
(Bestuur en) Belasting	81	14	5	76	0%	79	42
Straf	72	19	8	64	0%	54	36
Rechterlijk functioneren	94	5		94	0%	88	198
Civielhandel	97			97	0%	93	36
Civielfamilie	93	7		93	0%	85	43
Kanton	100			100	0%	88	41
(Bestuur en) Belasting	86	12		83	0%	90	42
Straf	97			97	0%	83	36
Uitspraak	92	4	4	88	1%	84	73
Civielhandel	100			100	0%	83	10
Civielfamilie	93	7		87	0%	86	15
Kanton	88	12		88	6%	89	17
(Bestuur en) Belasting	100			100	0%	89	8
Straf	87	4	9	78	0%	80	23
Doorlooptijd	54	23	23	31	1%	25	196
Civielhandel	62	26	12	50	6%	34	34
Civielfamilie	47	23	30	16	0%	27	43
Kanton	54	15	32	22	0%	29	41
(Bestuur en) Belasting	52	33	14	38	0%	30	42
Straf	58	17	25	33	0%	8	36

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

Waarderingscore is:

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



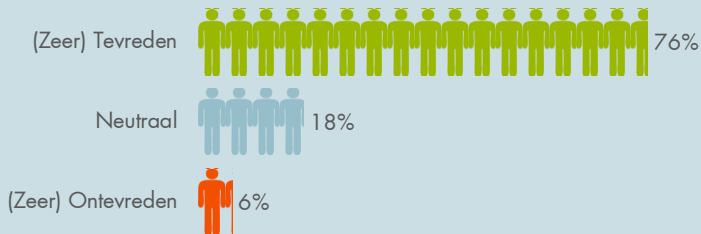
Deel B
Waardering professionals

3. Waardering professionals voor rechtbank Zeeland- West-Brabant

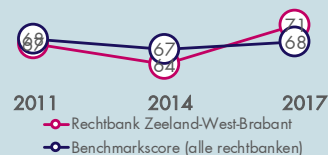
Klantwaarderingsonderzoek rechtbank Zeeland-West-Brabant 2017



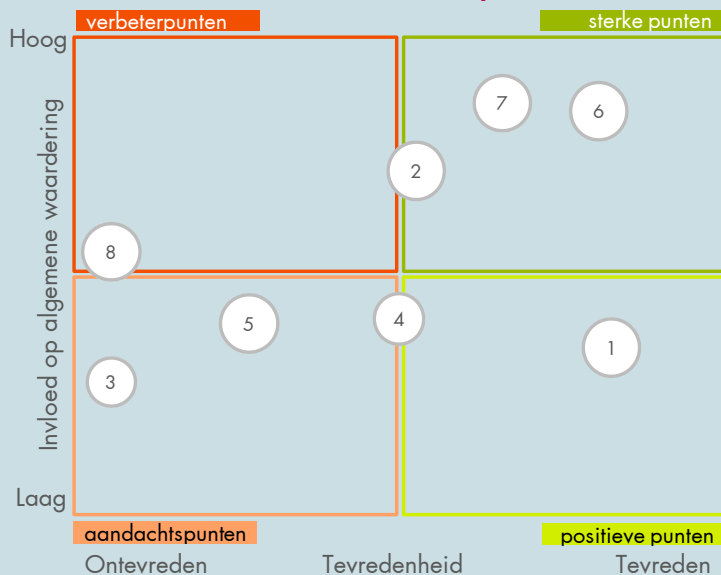
Algemene waardering 2017



Trend waarderingsscore*



Prioriteitenanalyse



Thema's

- 1 Ontvangst bij aankomst gerecht (n=191)
- 2 Administratieve contacten (n=190)
- 3 Digitale voorzieningen (n=140)
- 4 Rechtspraak.nl (n=149)
- 5 Ontvangst voor aanvang zitting (n=191)
- 6 Rechterlijk functioneren (n=191)
- 7 Uitspraak (n=182)
- 8 Doorlooptijd (n=187)

Pluspunten op aspectniveau

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

Verbeterpunten op aspectniveau

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

Waardering processen



Waardering zaaksoorten



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

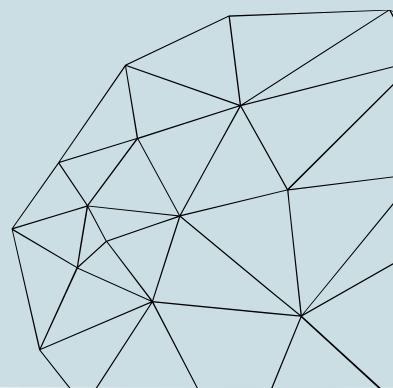
Belangrijkste bevindingen waardering professionals voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

Overkoepelende conclusie

Uit de prioriteitenanalyse blijkt dat het rechterlijk functioneren een grote invloed heeft op de tevredenheid en dat het rechterlijk functioneren goed beoordeeld wordt door de professionals. Daarnaast scoort rechtbank Zeeland-West-Brabant hoog op de uitspraak. Het is volgens de professionals belangrijk om te werken aan de doorlooptijd en de flexibiliteit bij het maken van afspraken.

Deelconclusies

- 👉 Op de algehele tevredenheid scoort rechtbank Zeeland-West-Brabant met 71 goed. Dit geldt ook voor de tevredenheid over de meeste aspecten. Scores variëren tussen 94 (begrijpelijkheid zitting) en -3 (voorzieningen procederen via internet).
- 👉 De professionals zijn vooral tevreden over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank, het rechterlijk functioneren en de uitspraak. Professionals zijn minder tevreden over de doorlooptijd van de volledige procedure en de digitale voorzieningen.
- 👉 Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) zijn professionals vaker tevreden over het rechterlijk functioneren, de uitspraak, de administratieve contacten en de ontvangst voor aanvang van de zitting. Er zijn geen aspecten waar professionals minder vaak tevreden over zijn in vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken).
- 👉 Als het gaat om ontwikkelingen in de tijd, dan zien we dat de tevredenheid van de professionals bij alle aspecten stabiel is gebleven, met uitzondering van de stijging in de waardering voor uitspraken passend bij bestendige jurisprudentie. Hier is de waardering juist gestegen.

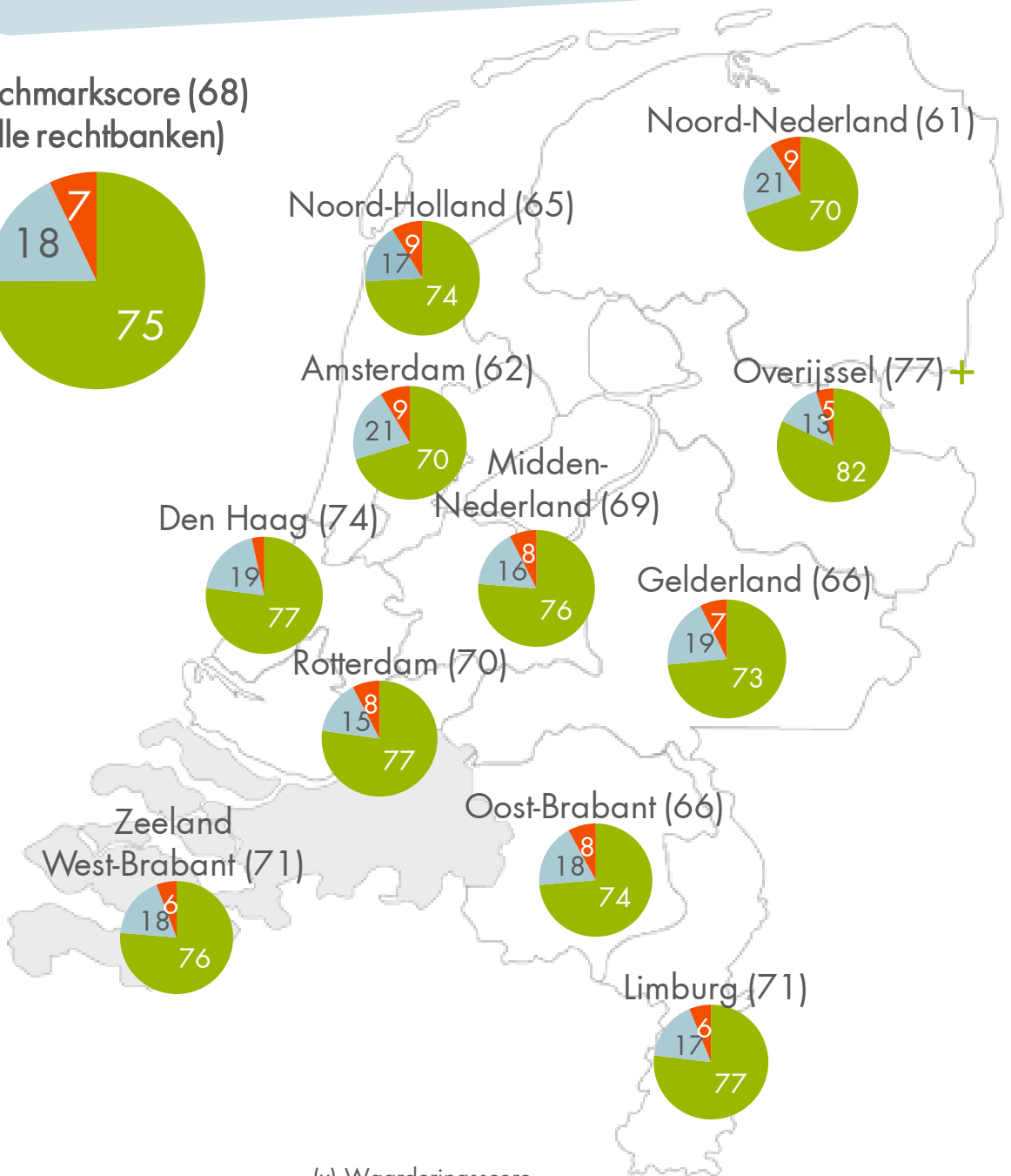
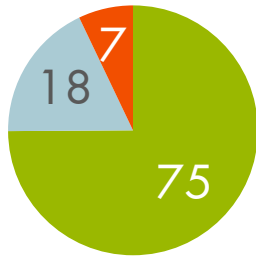


Waardering professionals voor rechtbank Zeeland-West-Brabant algemeen

De waarderingsscore is met 71 vergelijkbaar met de benchmark (alle rechtbanken; 68). De grote meerderheid (76%) van de professionals is (zeer) tevreden over de algemene gang van zaken. Slechts 6% is (zeer) ontevreden.

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

Benchmarkscore (68)
(alle rechtbanken)

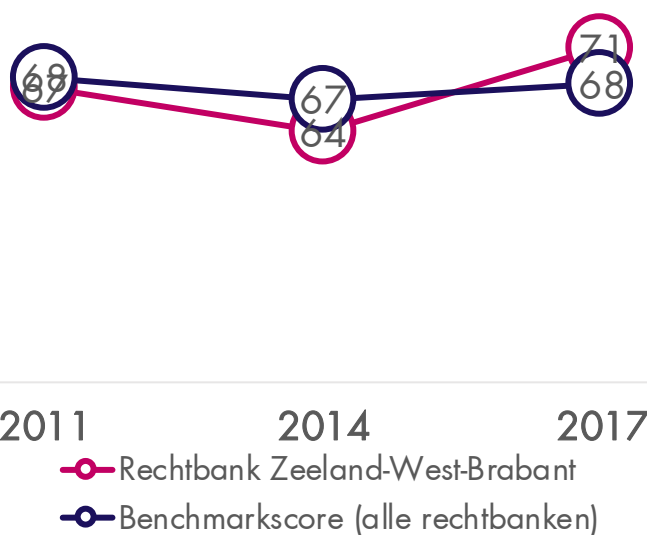


(x) Waarderingsscore
■ (Zeer) Tevreden
■ Neutraal
■ (Zeer) Ontevreden

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

Trend waardering professionals voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

De algemene waarderingsscore stijgt tussen 2014 en 2017 van 64 naar 71, maar kan over de hele linie (2011 tot 2017) als stabiel worden beschouwd. Ook de benchmarkscore (alle rechtbanken) is tussen 2011 en 2017 stabiel.



Toelichting professionals op algemene waardering rechtbank Zeeland-West-Brabant

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

“Vriendelijke bodes, de zittingen beginnen op het vastgestelde tijdstip, de inrichting van de rechtszalen is prima, evenals de bejegening door de rechters.”

“Goed ingelezen, goed voorbereide rechter die de zaak met geduld en respect voor beide partijen behandelt.”

“Procedureel en administratief schort er het nodige aan.”



“De rechter was tijdens de zitting goed en stelde kritische vragen aan een van de partijen, maar die kritische houding was in de uitspraak niet terug te vinden. De beleving ter zitting kwam dus niet overeen met de inhoud van de uiteindelijke uitspraak.”

“Tijdigheid. Zaken blijven veel te lang liggen. Gebrek aan capaciteit. Intern probleem dat naar buiten toe niet altijd/langer valt uit te leggen.”

“Het is een inhoudelijke reden. De rechter had voor aanvang van de zitting al een mening en is daarbij gebleven. De rechter heeft de zaak niet efficiënt aangepakt en het heeft door vooringenomenheid lang geduurd voordat hij doorhad hoe het zat.”

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

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle rechtbanken)

Als het gaat om de administratieve contacten, de ontvangst voor de aanvang van de zitting, de uitspraak en het rechterlijk functioneren dan zijn de professionals vaker tevreden over de rechtbank Zeeland West-Brabant dan de benchmark (alle rechtbanken). Dit geldt ook voor de voorbereiding van de rechter, de omgang van de rechter met de verdachte en de professional en de begrijpelijkheid van de zitting.

Ontwikkeling waardering in de tijd

Ten opzichte van eerdere metingen zijn er nauwelijks veranderingen. Alleen de tevredenheid over uitspraken die passen binnen de bestendige jurisprudentie is gestegen.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	76	18	6	71	1%	68	190
Ontvangst bij aankomst gerecht	92		8	92 *	0%	93	191
Openingstijden gerechtsgebouw	80	18		78	10%	78	171
Entree, ruimte en bewegwijzering	76	21		73	2%	77	188
Behandeling door medewerkers	89	9		88	1%	89	190
Behandeling door bode(s)	93	6		92 *	0%	93	191
Administratieve contacten	69	29		68 *	1%	59 +	190
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	74	19	8	66	10%	62	171
Correspondentie met medewerkers via post/fax	68	26	6	62	24%	55	145
Nakomen van afspraken	80	13	7	73	9%	70	173
Flexibiliteit in het maken van afspraken	53	36	11	42	20%	33	152
Informatievoorziening voor zitting	68	23	9	59 *	21%	53	150
Informatievoorziening tijdens het wachten	58	31	11	46 *	27%	26 +	140
Informatie vooraf over zaak	75	20	5	69	4%	65	183
Digitale voorzieningen	51	27	22	29 *	27%	20	140
Bereikbaarheid via e-mail	53	18	30	23	37%	16	120
Voorzieningen proceduren via internet	24	48	28	-3	70%	-9	58
Rechtspraak.nl	69	28	3	66 *	22%	62	149
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	73	24		70 *	27%	69	140
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	70	27		67 *	29%	68	136
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	64	27	9	55 *	23%	46	148
Ontvangst voor aanvang zitting	56	35	9	47 *	0%	38 +	191
Faciliteiten tijdens wachten	65	26	9	56	4%	54	183
Privacy(ruimtes)	50	30	20	29	34%	18	127
Op tijd beginnen zitting	59	22	19	39	0%	23 +	191
Rechterlijk functioneren	92		7	91 *	0%	85 +	191
Vorbereiding rechter	88	10		86	2%	80 +	187
Omgang rechter met rechtzoekende	88	10		85	2%	81	188
Omgang rechter met Officier van Justitie	82	11	7	75 *	2%	83	44
Omgang rechter met verdachte / cliënt	91	7		89 *	36%	81 +	123
Omgang rechter met professional	93	5		91	1%	84 +	190
Rechter luistert naar standpunten	90	5	5	85	1%	82	190
Rechter neemt u serieus	88	7	4	84 *	0%	81	191
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	89	7	4	85	0%	83	191
Inlevingsvermogen rechter	84	13	3	81	1%	75	189
Onpartijdigheid rechter	86	12		84	1%	79	190
Deskundigheid rechter	90	7	3	87	1%	82	190
Begrijpelijkheid zitting	94		6	94 *	0%	90 +	191
Uitspraak	82	15	3	79 *	5%	69 +	182
Uitleg rechter over beslissing	80	14	6	73	7%	64 +	177
Begrijpelijkheid beslissing	81	16	3	77	5%	70 +	181
Passend in bestendige jurisprudentie	79	16	5	73 ↗	12%	64 +	168
Doorlooptijd	40	43	17	23 *	2%	17	187
Doorlooptijd volledige procedure	38	32	30	9	5%	7	182
Termijn tot zitting	42	26	32	9	6%	6	180
Termijn zitting tot uitspraak	62	24	14	48	8%	35 +	176

■ % (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

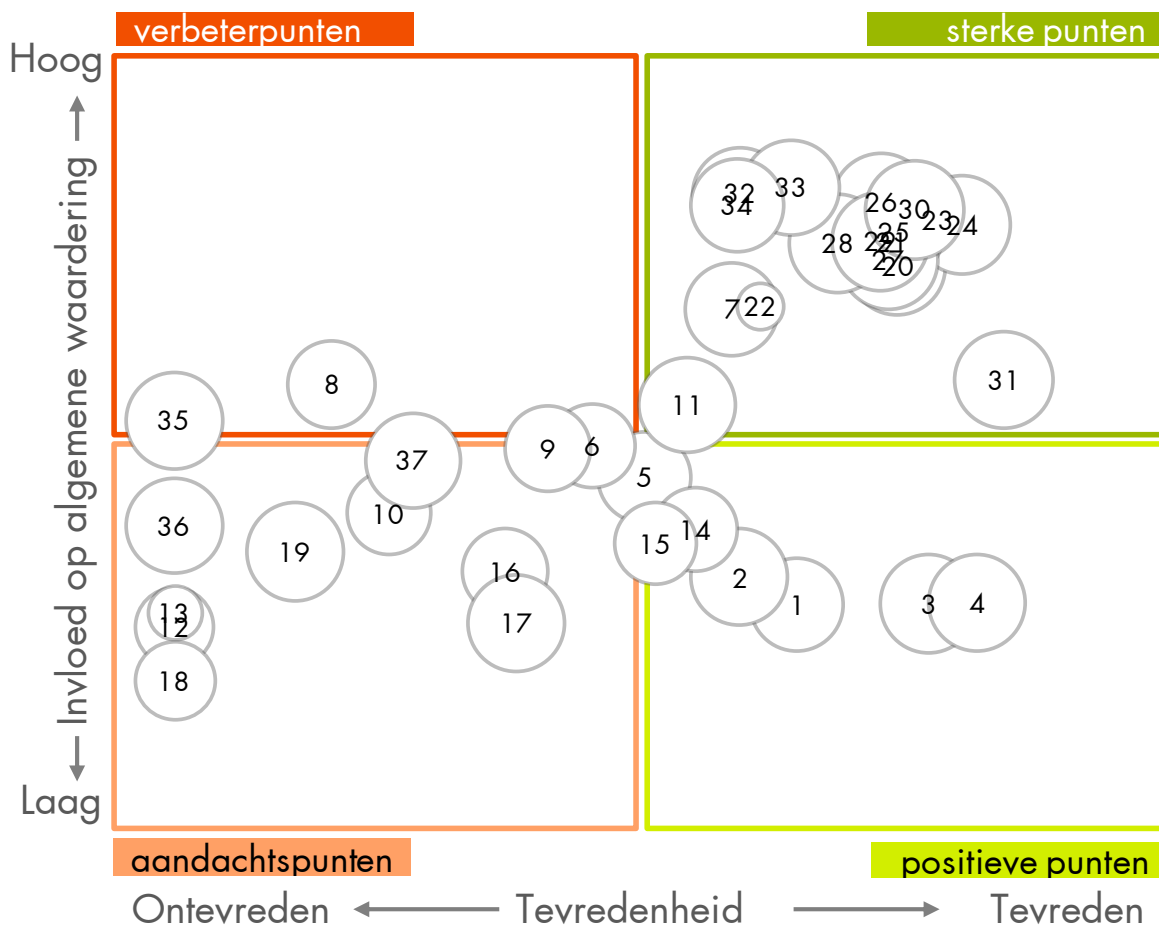
Prioriteitenanalyse professionals voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

Verbeter- en aandachtspunten

De prioriteitenanalyse laat twee prioritaire verbeterpunten zien: de flexibiliteit bij het maken van afspraken (punt 8) en de doorlooptijd van de volledige procedure (punt 35). Enkele andere belangrijke aandachtspunten zijn de termijn tussen de zitting en de uitspraak (punt 37), de informatievoorziening voor de zitting (punt 9) en de communicatie met medewerkers per post (punt 6).

Sterke punten

Sterke punten zitten met name in alle aspecten die te maken hebben met het rechterlijk functioneren (punt 20-31) en de uitspraak (punt 32-34). Daarnaast behoren het nakomen van afspraken (punt 7) en de informatie vooraf over de zaken (punt 11) tot de sterke punten.



1	Openingsstijden gerechtsgebouw (n=171)	14	Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=140)	27	Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=191)
2	Entree, ruimte en bewegwijzering (n=188)	15	Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=136)	28	Inlevingsvermogen rechter (n=189)
3	Behandeling door medewerkers (n=190)	16	Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=148)	29	Onpartijdigheid rechter (n=190)
4	Behandeling door bode(s) (n=191)	17	Faciliteiten tijdens wachten (n=183)	30	Deskundigheid rechter (n=190)
5	Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=171)	18	Privacy(ruimtes) (n=127)	31	Begrijpelijkheid zitting (n=191)
6	Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=173)	19	Op tijd beginnen zitting (n=191)	32	Uitleg rechter over beslissing (n=177)
7	Nakomen van afspraken (n=173)	20	Vorbereiding rechter (n=187)	33	Begrijpelijkheid beslissing (n=181)
8	Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=152)	21	Omgang rechter met rechtzoekende (n=188)	34	Passend in bestendige jurisprudentie (n=168)
9	Informatievoorziening voor zitting (n=150)	22	Omgang rechter met Officier van Justitie (n=44)	35	Doorlooptijd volledige procedure (n=182)
10	Informatievoorziening tijdens het wachten (n=140)	23	Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=123)	36	Termijn tot zitting (n=180)
11	Informatie vooraf over zaak (n=183)	24	Omgang rechter met professional (n=190)	37	Termijn zitting tot uitspraak (n=176)
12	Bereikbaarheid via e-mail (n=120)	25	Rechter luistert naar standpunten (n=190)		
13	Voorzieningen procederen via internet (n=58)	26	Rechter neemt u serieus (n=191)		

Spontaan genoemde verbeterpunten professionals voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

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

“Meer aandacht voor de vordering van de benadeelde partij en niet bij voorbaat al roepen: “Niet ontvankelijk”. Het is een serieus onderdeel van de strafprocedure, maar veel strafrechters willen er snel vanaf. Althans die indruk krijg ik.”

“Het op tijd aanvangen van zittingen, het gerechtsgebouw eerder openen en de deskundigheid van (met name) de politierechters.”



“Tijdsverloop voor vonniswijzen is lang, ook (of juist?) bij relatief eenvoudige zaken. Als advocaat heb ik daar natuurlijk begrip voor, maar voor cliënten is dit soms moeilijk te begrijpen.”

“De grond tot de uiteindelijke beslissing is onduidelijk.”

“Termijn tussen zitting en uitspraak is lang.”

“Vermeld in een brief waar het over gaat. Respecteer verhinderdata.”

Waardering beroepsgroepen voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle rechtbanken)

De professionals zijn vaker tevreden over de administratieve contacten, het rechterlijk functioneren en de uitspraak in vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken). Dit geldt vooral voor de overige professionals (waarderingscores tussen 69 en 92). Daarnaast zijn professionals vaker tevreden over de ontvangst voor aanvang van een zitting in vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken). De absolute waardering voor de ontvangst voor aanvang van een zitting is echter niet hoog (47).

Waardering vergeleken tussen groepen

Advocaten en overige professionals hebben een vergelijkbare waardering in algemene zin en als het gaat over de verschillende aspecten.

Waardering naar thema's	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	76	18	6	71	1%	68	190
Advocaten	68	23	9	59	0%	55	22
Overige professionals	77	17	5	72	1%	73	168
Ontvangst bij aankomst gerecht	92	8		92	0%	93	191
Advocaten	82	18		82	0%	93	22
Overige professionals	93	7		93	0%	93	169
Administratieve contacten	69	29		68	1%	59	190
Advocaten	59	41		59	0%	55	22
Overige professionals	71	27		69	1%	61	168
Digitale voorzieningen	51	27	22	29	27%	20	140
Advocaten	47	13	40	7	32%	2	15
Overige professionals	51	29	20	31	26%	29	125
Rechtspraak.nl	69	28	3	66	22%	62	149
Advocaten	55	35	10	45	9%	51	20
Overige professionals	71	26		69	24%	68	129
Ontvangst voor aanvang zitting	56	35	9	47	0%	38	191
Advocaten	50	36	14	36	0%	28	22
Overige professionals	57	35	8	49	0%	43	169
Rechterlijk functioneren	92	7		91	0%	85	191
Advocaten	82	18		82	0%	74	22
Overige professionals	93	6		92	0%	90	169
Uitspraak	82	15	3	79	5%	69	182
Advocaten	79	16	5	74	14%	54	19
Overige professionals	82	15	3	79	4%	76	163
Doorlooptijd	40	43	17	23	2%	17	187
Advocaten	36	41	23	14	0%	2	22
Overige professionals	41	43	16	24	2%	23	165

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

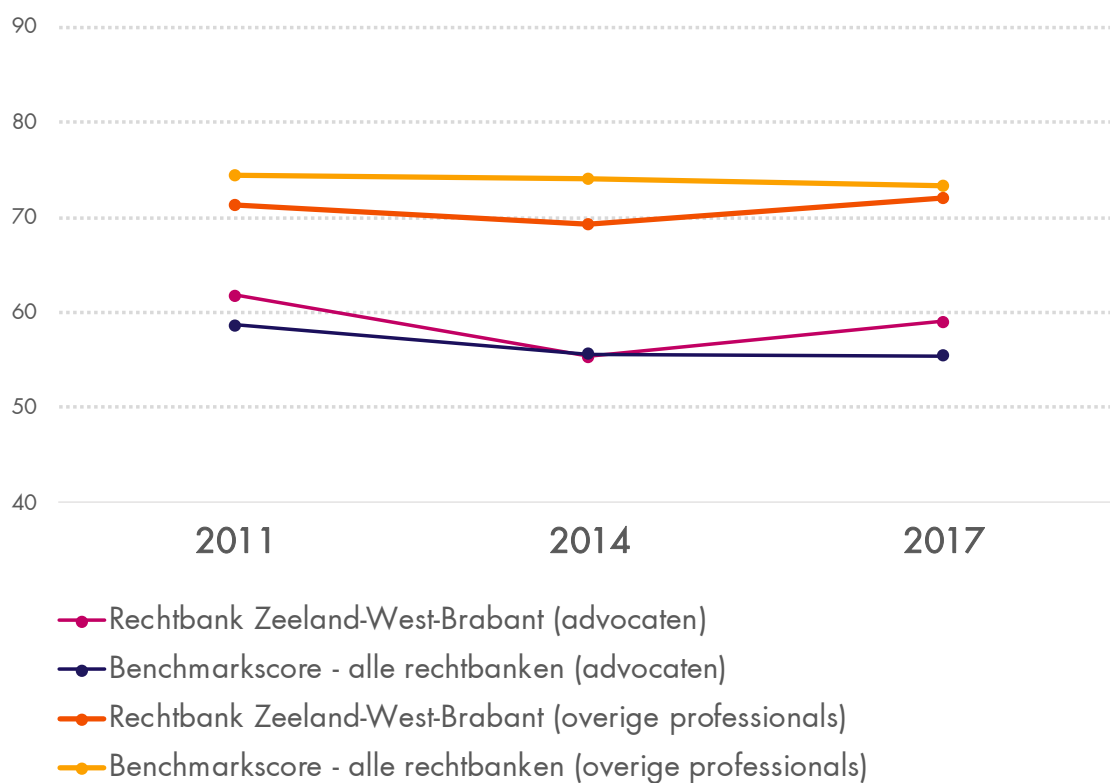
Waarderingscore is:

- 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 Zeeland-West-Brabant

De tevredenheid over de tijd van de advocaten is nagenoeg stabiel gebleven. Dit geldt ook voor de tevredenheid van de advocaten binnen de benchmark (alle rechtbanken).

Ook de tevredenheid van de overige professionals is tussen 2011 en 2017 redelijk stabiel en komt overeen met de trend van de benchmark (alle rechtbanken).



4. Waardering professionals naar zaaksoorten binnen rechtbank Zeeland-West-Brabant

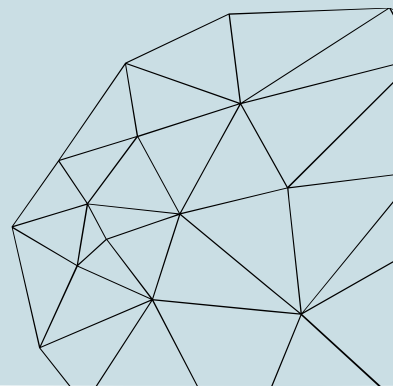
Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

De professionals die betrokken zijn bij bestuurs- en belastingzaken zijn het vaakst tevreden. Het minst vaak zijn zij tevreden in strafzaken, hierop scoort rechtbank Zeeland-West-Brabant lager dan de benchmark (alle rechtbanken).

Deelconclusies

- 👉 Professionals in bestuurs- en belastingzaken zijn het vaakst tevreden. Met name over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank, de ontvangst bij aankomst bij de zitting, de administratieve contacten en over rechtspraak.nl zijn zij in vergelijking met andere zaaksoorten vaker tevreden. Minder vaak zijn professionals in bestuurs- en belastingzaken tevreden over de digitale voorzieningen dan het gemiddelde van alle zaaksoorten.
- 👉 De professionals die te maken hebben met strafzaken zijn het meest kritisch. Vooral over de ontvangst bij aanvang van een zitting, de doorlooptijd en over de administratieve contacten zijn zij vaker ontevreden dan hun collega's binnen de ander zaaksoorten.
- 👉 Ten opzichte van de benchmark (alle rechtbanken) is de tevredenheid van professionals in strafzaken lager.
- 👉 Wanneer we kijken naar ontwikkelingen over de tijd, dan is de tevredenheid van de professionals in bestuurs- en belastingzaken en in kantonzaken toegenomen ten opzichte van de meting in 2014. De tevredenheid van professionals in stafzaken is ten opzichte van 2014 gedaald.



Waardering professionals naar zaaksoort binnen rechtbank Zeeland-West-Brabant

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle rechtbanken)

Professionals zijn het vaakst tevreden over de gang van zaken in bestuurs- en belastingzaken. Het minst vaak zijn zij tevreden over strafzaken in vergelijking met andere zaaksoorten. In vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken) zijn professionals in strafzaken kritischer.

Ontwikkeling waardering in de tijd

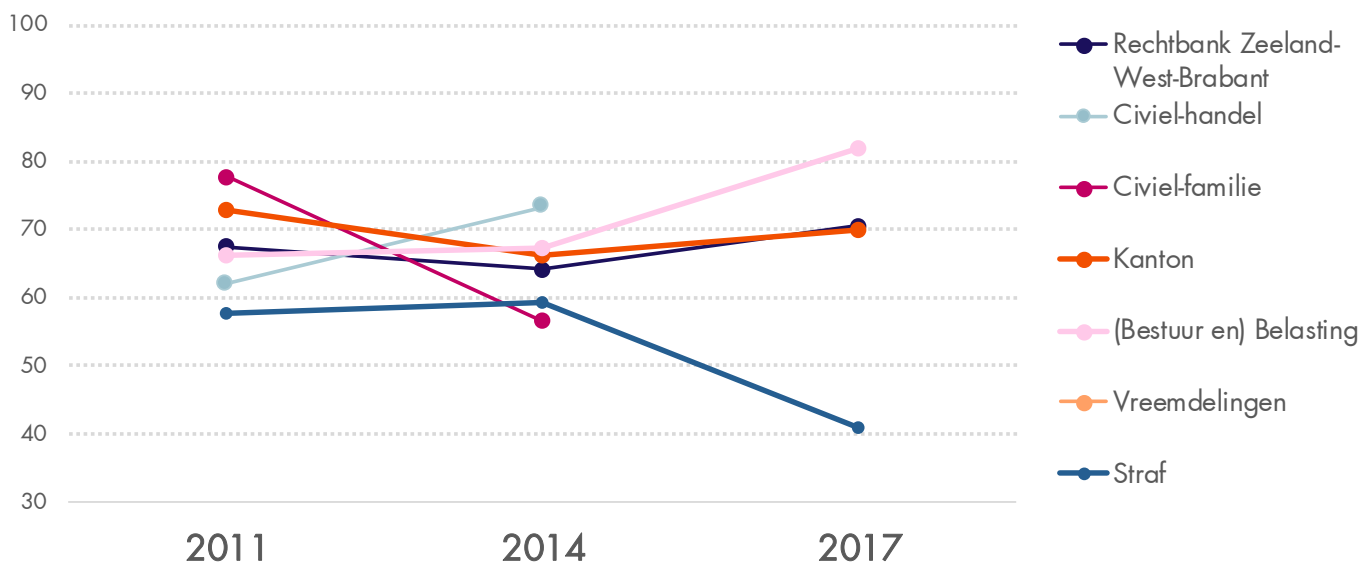
De tevredenheid van de professionals in bestuurs- en belastingzaken is toegenomen ten opzichte van 2014. De tevredenheid in strafzaken is ten opzichte van 2014 gedaald. De overige zaaksoorten blijven stabiel of hebben te weinig waarnemingen om betrouwbare uitspraken over te kunnen doen.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Algemene waardering	76	18	6	71	1%	68	190
Civielhandel	75	25		75	0%	54	12
Civielfamilie	88		13	75	0%	67	8
Kanton	75	20	5	70	0%	71	40
(Bestuur en) Belasting	85		13	82	0%	75	72
Vreemdelingen	100			100	0%	79	14
Straf	55	32	14	41	2%	64	44

■ % (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 Zeeland-West-Brabant (1/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle rechtbanken)

De professionals zijn binnen bestuurs- en belastingzaken vaker tevreden dan de benchmark (alle rechtbanken) over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank en de administratieve contacten. Daarnaast zijn professionals vaker tevreden over de digitale voorzieningen in het geval van kantonzaken dan de benchmark (alle rechtbanken).

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De professionals zijn binnen bestuurs- en belastingzaken in vergelijking met andere zaaksoorten vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank, de administratieve contacten en over rechtspraak.nl. Daarentegen zijn zij het vaakst ontevreden over de digitale voorzieningen. De professionals die met strafzaken te maken hebben, zijn vaker ontevreden over de administratieve contacten dan de professionals binnen de andere zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering	Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst bij aankomst gerecht	92	92	0%	93	191
Civielhandel	75	75	0%	90	12
Civielfamilie	100	100	0%	96	8
Kanton	83	83	0%	92	40
(Bestuur en) Belasting	99	99 ●	0%	95 +	72
Vreemdelingen	100	100	0%	96	14
Straf	91	91	0%	91	45
Administratieve contacten	69	68	1%	59 +	190
Civielhandel	58	58	0%	57	12
Civielfamilie	63	50	0%	54	8
Kanton	65	63	0%	64	40
(Bestuur en) Belasting	86	86 ●	0%	70 +	72
Vreemdelingen	93	93	0%	78	14
Straf	43	41 ●	2%	45	44
Digitale voorzieningen	51	29	27%	20	140
Civielhandel	43	14	42%	11	7
Civielfamilie	20	-20	38%	13	5
Kanton	42	23	23%	-8 +	31
(Bestuur en) Belasting	26	-16 ●	40%	-27	43
Vreemdelingen	75	67	14%	51	12
Straf	81	76 ●	7%	64	42
Rechtspraak.nl	69	66	22%	62	149
Civielhandel	40	20	17%	45	10
Civielfamilie	50	50	50%	58	4
Kanton	65	57	8%	56	37
(Bestuur en) Belasting	81	81 ●	14%	74	62
Vreemdelingen	64	64	21%	69	11
Straf	64	64	44%	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 Zeeland-West-Brabant (2/2)

Waardering vergeleken met benchmarkscore (alle rechtbanken)

De professionals zijn vaker tevreden over de ontvangst bij aankomst bij de rechtbank, het rechterlijk functioneren en de uitspraak dan de benchmark (alle rechtbanken). In het geval van strafzaken zijn professionals vaker ontevreden over de doorlooptijd in vergelijking met de benchmark (alle rechtbanken).

Waardering vergeleken tussen zaaksoorten

De professionals zijn binnen bestuurs- en belastingzaken vaker tevreden over de ontvangst voor aanvang van een zitting, vergeleken met de professionals binnen de andere zaaksoorten. De professionals binnen strafzaken zijn daarentegen minder vaak tevreden over de ontvangst bij aanvang van een zitting en de doorlooptijd in vergelijking met de andere zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering			Waarderings- score	Weet niet / n.v.t	Benchmark- score	Netto n
Ontvangst voor aanvang zitting	56	35	9	47	0%	38 +	191
Civielhandel	67	33		67	0%	37	12
Civielfamilie	38	38	25	13	0%	25	8
Kanton	55	35	10	45	0%	45	40
(Bestuur en) Belasting	67	28	6	61 ●	0%	53	72
Vreemdelingen	93		7	93	0%	61	14
Straf	29	56	16	13 ●	0%	23	45
Rechterlijk functioneren	92		7	91	0%	85 +	191
Civielhandel	100			100	0%	77	12
Civielfamilie	100			100	0%	78	8
Kanton	88	13		88	0%	84	40
(Bestuur en) Belasting	94	6		94	0%	91	72
Vreemdelingen	100			100	0%	86	14
Straf	84	11	4	80	0%	88	45
Uitspraak	82	15	3	79	5%	69 +	182
Civielhandel	60	40		60	17%	55	10
Civielfamilie	100			100	0%	67	8
Kanton	79	18		76	5%	62	38
(Bestuur en) Belasting	83	16		81	3%	77	70
Vreemdelingen	93	7		93	0%	73	14
Straf	81	10	10	71	7%	72	42
Doorlooptijd	40	43	17	23	2%	17	187
Civielhandel	42	42	17	25	0%	5	12
Civielfamilie	38	25	38	0	0%	-10	8
Kanton	50	40	10	40	0%	35	40
(Bestuur en) Belasting	42	43	15	26	0%	21	72
Vreemdelingen	62	38		62	7%	59	13
Straf	21	50	29	-7 ●	7%	14 -	42

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

Waarderingscore is:

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



Deel C
Doelgroepen vergeleken

5. Rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

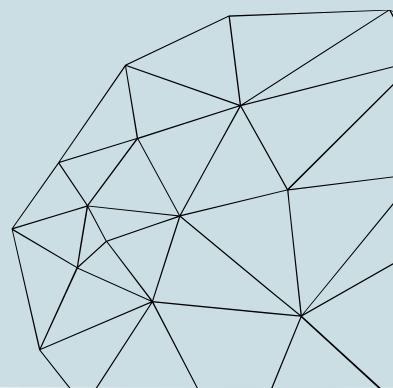
Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

Overkoepelende conclusie

Vooraf het rechterlijk functioneren wordt door zowel de professionals als de rechtzoekenden vaak goed gewaardeerd. Toch zijn de professionals kritischer over rechtbank Zeeland-West-Brabant dan de rechtzoekenden.

Deelconclusies

- 👉 Het rechterlijk functioneren wordt goed gewaardeerd door de professionals en de rechtzoekenden. Met name als het gaat om de omgang van de rechter met de rechtzoekende en de professional.
- 👉 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.
- 👉 Verbeterpunten zitten zowel voor de rechtzoekenden als voor de professionals met name in de doorlooptijd en in de administratieve contacten. Dit geldt voor de meeste zaaksoorten.
- 👉 De professionals zijn kritischer over rechtbank Zeeland-West-Brabant dan de rechtzoekenden. Met name de professionals in strafzaken zijn kritisch.



Algemene waardering naar zaaksoort voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

De professionals zijn kritischer in hun algemene waardering voor rechtbank Zeeland-West-Brabant dan rechtzoekenden. De algemene waarderingsscore van professionals (71) is lager dan die van rechtzoekenden (85).

Voorals het gaat om strafzaken en kantonzaken zijn de professionals kritischer dan de rechtzoekenden (41 vs. 78 in het geval van strafzaken, 70 vs. 98 in het geval van kantonzaken).

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Algemene waardering	85	71
Civiel-handel	92	
Civiel-familie	84	
Kanton	98	70
(Bestuur en) Belasting	76	82
Vreemdelingen		
Straf	78	41

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 Zeeland-West-Brabant

Pluspunten

Pluspunten zijn, voor zowel de rechtzoekenden als de professionals, vooral de onderliggende aspecten van het rechterlijk functioneren. In het geval van de rechtzoekenden worden in de meeste zaaksoorten vooral de omgang met de rechter en het serieus genomen worden door de rechter goed gewaardeerd. Ook de professionals zijn vaak tevreden over de omgang van de rechter met de professional en de verdachte.

Verbeterpunten

Verbeterpunten zitten voor beide doelgroepen in de doorlooptijd en in de administratieve contacten. Deze verbeterpunten komen bij de meeste zaaksoorten naar voren.

Pluspunten

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

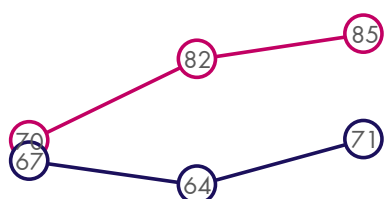
Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	1. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting) 2. Informatievoorziening voor zitting (Administratieve contacten)	n.v.t.
Civiel-familie	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)	n.v.t.
Kanton	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Termijn zitting tot uitspraak (Doorlooptijd)
(Bestuur en) Belasting	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Rekening gehouden met uw agenda (Administratieve contacten)	1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Termijn tot zitting (Doorlooptijd)
Vreemdelingen	n.v.t.	n.v.t.
Straf	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)

Trend klantwaardering 2011- 2017 voor rechtbank Zeeland-West-Brabant

In de algemene waardering vertoont de waardering van de rechtzoekenden voor rechtbank Zeeland-West-Brabant een stijgende lijn. Het sterkst stijgend is de waardering die de professionals binnen kantonzaken geven. De waardering van de professionals in bestuurs- en belastingzaken is stabiel, met een opvallende stijging in tevredenheid. Strafzaken toont daarentegen een daling.

Totaal



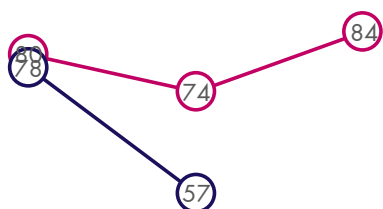
2011 2014 2017

Civiel-handel

Te weinig waarnemingen in 2017

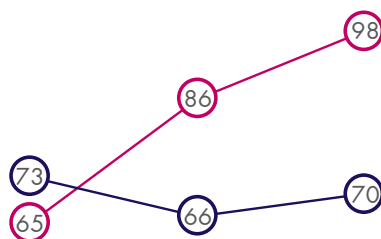
2011 2014 2017

Civiel-familie



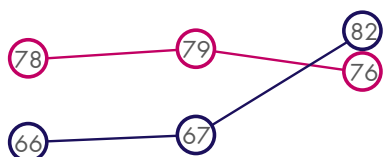
2011 2014 2017

Kanton



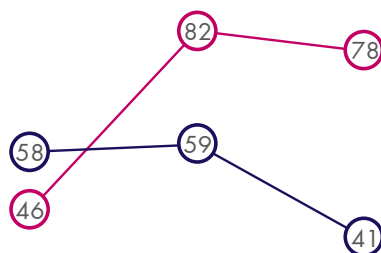
2011 2014 2017

(Bestuur en) Belasting



2011 2014 2017

Straf



2011 2014 2017

—○— Rechtzoekenden —○— Professionals



Bijlagen

Tekstanalyse*: spontane toelichting rechtzoekenden op waardering

Algemeen beeld

Over de communicatie & informatie (14%), de bejegening door de rechter (13%) en de snelheid van zaken/doorlooptijd (11%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. De uitspraak en de administratie & het contact met de rechtbank noemen rechtzoekenden het minst vaak (1%).

Vergelijking met benchmark (alle rechtbanken)

De tekstanalyse laat zien dat de onderwerpen die ter sprake komen binnen rechtbank Zeeland-West-Brabant, overeenkomen met de benchmark (alle rechtbanken). De top 3 is gelijk. Wel valt op dat de rechtzoekenden binnen rechtbank Zeeland-West-Brabant een minder uitgebreide toelichting geven.



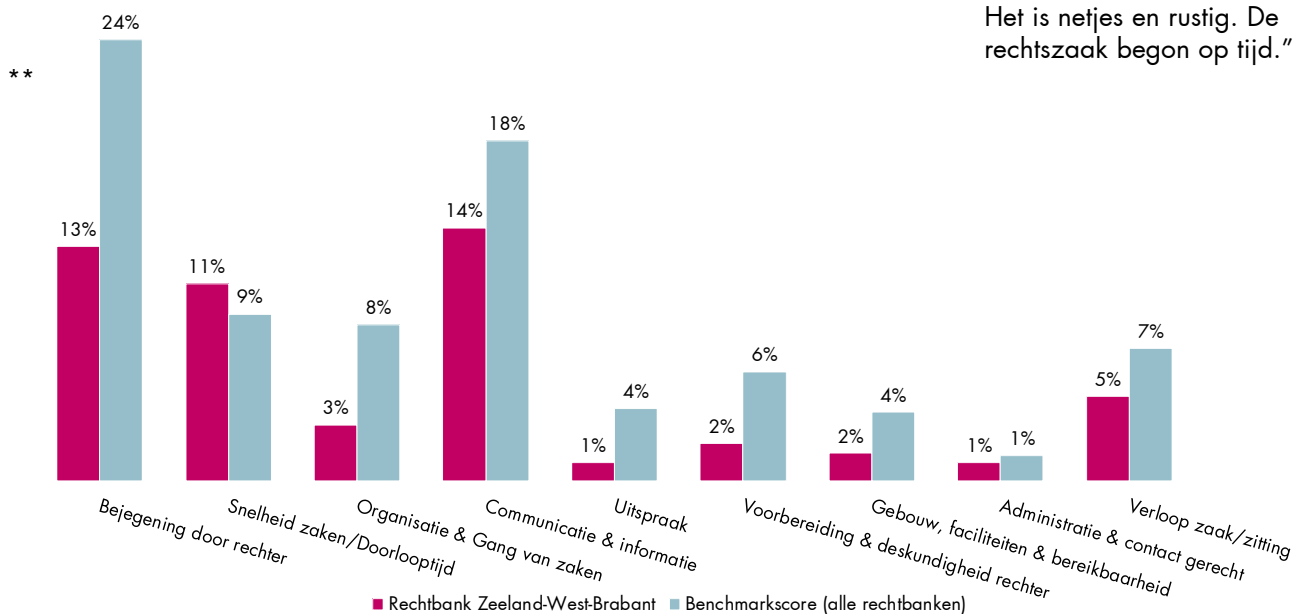
Het ging sneller dan ik had gedacht. Er was begrip van de rechter voor de situatie."



Adequate en correcte behandeling."



Het is netjes en rustig. De rechtszaak begon op tijd."



Liever de zaak sneller afhandelen. Korter na het moment oppakken."



Meer informatie."



Beter luisteren. Bij bepaalde zaken 1 vaste rechter."

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

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

Tekstanalyse*: spontane toelichting professionals op waardering

Algemeen beeld

Over de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (30%), de bejegening door rechter (26%), de snelheid van zaken/doorlooptijd (20%) en de communicatie & informatie (18%) worden de meeste opmerkingen gemaakt. Het gebouw, de faciliteiten & bereikbaarheid noemen professionals het minst vaak (5%).

Vergelijking met benchmark (alle rechtbanken)

De tekstanalyse laat zien dat de onderwerpen die ter sprake komen binnen rechtbank Zeeland-West-Brabant, overeenkomen met de benchmark (alle rechtbanken). De top 3 is qua onderwerpen vergelijkbaar. Alleen de voorbereiding & deskundigheid van de rechter en de administratie & het contact met de rechtbank worden door professionals binnen rechtbank Zeeland-West-Brabant vaker genoemd.



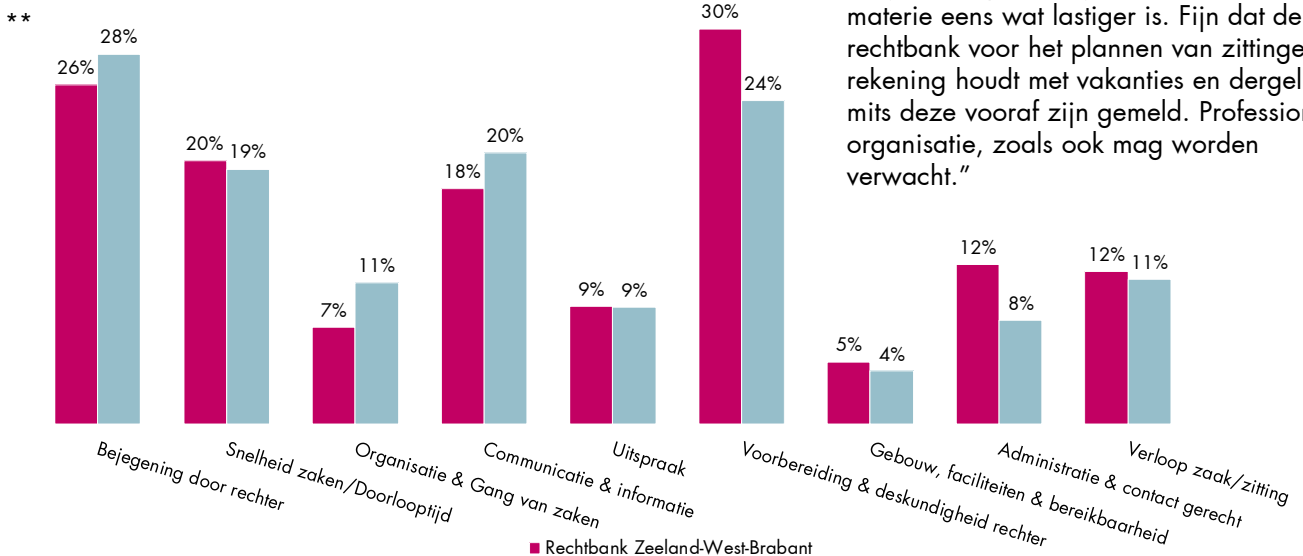
“Zeer deskundige rechter en mogelijkheden om spoedeisende zaken snel te communiceren.”



“Deskundige rechters, vriendelijke bejegening van cliënt en mezelf. Duidelijkheid uitspraak.”



“Zeer correcte en vriendelijke benadering van mij en collega’s werkzaam bij een groot bestuursorgaan. Oplossingsgerichte vragen en opmerkingen, zeker ook als de materie eens wat lastiger is. Fijn dat de rechtbank voor het plannen van zittingen rekening houdt met vakanties en dergelijke, mits deze vooraf zijn gemeld. Professionele organisatie, zoals ook mag worden verwacht.”



“Bejegening van de rechter richting cliënt mag cliëntvriendelijker.”



“Niet te veel wisselingen van rechters: expertise behouden. Doorlooptijd van zaken zou korter kunnen zijn.”



“Digitaal aanleveren procesdossiers. Updates tijdens het wachten op de zitting over de geschatte uitlooptijd.”

*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

Opvallend is dat de professionals een uitgebreidere toelichting geven op hun tevredenheid dan de rechtzoekenden. Alle thema's komen vaker ter sprake bij de professionals dan bij de rechtzoekenden. Met name over de voorbereiding & deskundigheid van de rechter (30% vs. 2%), de bejegening door de rechter (26% vs. 13%), de administratie & het contact met de rechtbank (12% vs. 1%) en de uitspraak (9% vs. 1%) hebben professionals veel meer te zeggen dan de rechtzoekenden.

De bejegening door de rechter, communicatie & informatie en de snelheid van zaken/doorlooptijd zijn 3 onderwerpen die zowel bij de rechtzoekenden als bij de professionals vaak ter sprake komen.



De verstrekte informatie is helder. De behandeling tijdens de zitting is prettig."

Professional



Plezierige rechter, begrijpelijk en toegankelijk."

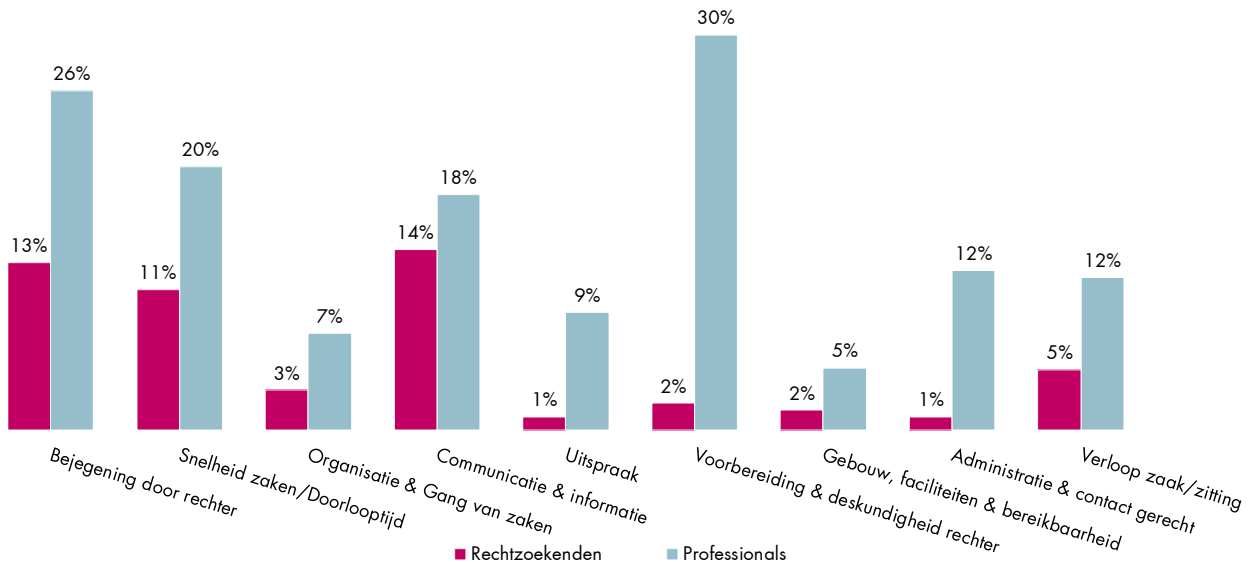
Rechtzoekende



Informatievoorziening bij het bellen: men weet niet wat men moet doen. Er wordt alleen ergens naar verwezen, dus geen bevestiging of ik het goed doe."

Rechtzoekende

**



Over het algemeen verlopen de zittingen volgens schema, waarbij de voorzitters zich objectief opstellen. De bodes zijn vriendelijk, openbare ruimtes zijn open en schoon."

Professional



Het gevoel gehoord en gezien te worden."

Rechtzoekende



Meer informatie over een traject naar reclassering. Dit is nu afhankelijk van de welwillendheid van een officier."

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.