

Klanttevredenheid 2016

Dit document bevat de alternatieve tekst van het origineel. Dit document is bedoeld voor mensen met een visuele beperking, zoals slechtzienden en blinden.

Elke 3 jaar voert de Rechtspraak een [klantwaarderingsonderzoek \(KWO\)](#) uit.

Voor de Rechtspraak is het belangrijk om te weten hoe de rechtzoekende en professionele partijen het bezoek aan de rechtbank heeft ervaren. In 2014 gaf 70% van de professionals aan tevreden te zijn over het functioneren van de Rechtspraak. Bij de rechtzoekenden was dat zelfs 84%. Eind 2017 verschijnen de volgende resultaten van het KWO.

Waardering klanten voor Rechtspraak Service Centrum

In 2016 werd het Rechtspraak Service Centrum met een 8.7 door klanten gewaardeerd.

Trefwoorden: Social Media gemakkelijk - Goed - Deskundig - Behulpzaam - Externe zaken (niet RSC) - Kennisniveau RSC - Betrokken - Duidelijk - Goed doorverbonden - Snel/Efficiënt - Vriendelijk - Geen oplossing na contact - Geduld en doorvragen

Cijfers 2016: Dienstverlening

- 8,3 miljoen bezoekers aan rechtspraak.nl
- 35.000 nieuwsbriefabonnees
- Het RSC behandelde in 2016 31.456 telefoontjes
- 21.500 volgers op Twitter.
Het webcareteam beantwoordde 1873 berichten via Twitter
- 22.098 likes op Facebook.
Het webcareteam beantwoordde 3122 berichten via Facebook
- Meest bezochte pagina's op rechtspraak.nl:
 - Curatele, bewind en mentorschap (280.000)
 - Griffierechten (142.000)
 - Gezag (116.000)



Wie stelt vragen?

Cirkeldiagram: de top 6

Rechtszoekende	45 %
Burger	24 %
Advocaat	16 %
Professionele partij	9 %
Journalist	4 %
Overig	2 %
totaal	100 %

Meestgestelde vragen 2016

1. Wijzigingen in [bewindvoering](#)
2. Aanvraag en regeling [gezamenlijk gezag](#)
3. Digitale procedures: stukken en dossiers (met name op het gebied van [toezicht](#))
4. Vragen over [bekende rechtszaken](#)
5. [Voogdij](#)
6. [Andere vragen aan RSC](#)