



Klantwaardering Rechtspraak 2017

Landelijk rapport | 20 november 2017



Inhoud

Inleiding.....	3
Managementsamenvatting.....	13
Deel A Waardering rechtzoekenden en slachtoffers	22
1. Waardering rechtzoekenden rechtspraakbreed.....	23
2. Waardering rechtzoekenden over typen gerechten	45
3. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten.....	50
4. Waardering slachtoffers	58
Deel B Waardering professionals en curatoren.....	79
5. Waardering professionals rechtspraakbreed.....	80
6. Waardering professionals over typen gerechten	101
7. Waardering professionals naar zaaksoorten.....	109
8. Waardering curatoren.....	117
Deel C Doelgroepen vergeleken.....	138
9. Rechtzoekenden en professionals vergeleken	139
10. Rechtzoekenden en slachtoffers vergeleken	147
11. Professionals en curatoren vergeleken	152
Deel D Insights Connect & Inspire-sessies	156
12. Insights Connect & Inspire-sessie met professionals en curatoren	158
13. Insights Connect & Inspire rechtzoekenden en slachtoffers.....	164



Inleiding

Achtergrond en doel

Achtergrond

De Rechtspraak staat in dienst van de samenleving en vindt het belangrijk om met regelmaat feedback van haar klantengroepen 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.

Onderzoeksopzet in vogelvlucht

Doelgroep

Rechtzoekenden	Eisers/verzoekers, verdachten/verweerders/gedaagden
Slachtoffers	Slachtoffers die de zitting van de zaak zelf hebben bijgewoond in de rechtszaal Deze doelgroep is niet van toepassing voor het CBb
Professionals	Officieren van Justitie, advocaten, rechtsbijstandsverzekeraars, deurwaarders, bewindvoerders, professioneel gemachtigden
Curatoren	Advocaten die door een rechtbank zijn aangesteld tot curator in faillissementen

Veldwerk & methode: Face to face direct na de zitting

	Rechtzoekenden	Slachtoffers
Vragenlijst: Betrekking op:	Huidige zaak bij gerecht	Huidige zaak bij gerecht
Vragenlijst: Invulduur	10 minuten	14 minuten
Veldwerkperiode	6 maart – 15 juni	6 maart – 15 juni

Veldwerk & methode: Online, niet gelieerd aan een specifieke zitting

	Professionals	Curatoren
Vragenlijst: Betrekking op:	Zaaksoort & gerecht waar men de afgelopen 12 maanden het vaakst heeft geprocedeerd/ter zitting is opgetreden	Faillissementen waarin de curator in de afgelopen 12 maanden is opgetreden bij het betreffende arrondissement
Vragenlijst: Invulduur	9 minuten	12 minuten
Veldwerkperiode	3 april – 22 mei	3 april – 16 mei

Steekproef & respons

	Rechtzoekenden	Slachtoffers
Steekproefkader	Hele populatie in veldwerkperiode	Hele populatie in veldwerkperiode
Zaaksoorten	Kanton*, civiel-handel & -familie, straf, bestuur*, belasting	Straf, kanton*
Respons	Landelijk: 3406	Landelijk: 217

* = alleen bij rechtbanken

Steekproef & respons

	Professionals	Curatoren
Steekproefkader	17 doelgroepbestanden Advocaten: open link i.p.v. bestand	11 doelgroepbestanden (1 bestand per arrondissement)
Zaaksoorten	Kanton*, civiel-handel & -familie, straf, bestuur*, belasting, vreemdelingen*	Insolventie
Respons	Landelijk: 2894	Landelijk: 190

* = alleen bij rechtbanken

Leeswijzer

Opbouw

Opbouw rapport

- In de managementsamenvatting geven we de belangrijkste conclusies en concrete aanbevelingen voor verbeteringen weer.
- In deel A beschrijven we de waardering van rechtzoekenden en slachtoffers. Daarbij komen
 - de algemene waardering en de waardering naar typen gerechten, naar thema's en naar zaaksoorten aan bod. Daarnaast tonen we de uitkomsten van een prioriteitenanalyse en een tekstanalyse.
- In deel B gaan we in op de waardering van professionals en curatoren en passeren dezelfde onderwerpen als in deel A de revue. Aanvullend behandelen we in deel B de waardering van verschillende groepen professionals.
- In deel C vergelijken we de resultaten van de doelgroepen (waar mogelijk) met elkaar.
- In deel D geven we een samenvatting van de 2 Connect & Inspire-sessies, waarin we de verdieping hebben gezocht met de doelgroepen van de Rechtspraak.
- Als separate bijlage is een uitgebreide onderzoeksverantwoording beschikbaar, inclusief de definitieve vragenlijsten.

Vergelijkbare resultaten

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 ondervertegenwoordigd. 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.

Presentatie van de resultaten

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 type gerecht presteert in vergelijking tot de Rechtspraak in haar geheel). 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 typen 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 de Rechtspraak per doelgroep).
- Bollenplaten geven inzicht in de thema's die het meest spontaan genoemd worden in de toelichting op de algemene waardering, aangevuld met de waarderingsscore per thema.

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

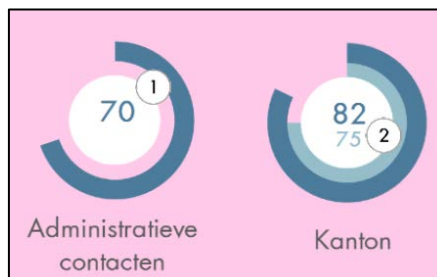
Algemene waardering en berekening waarderingsscore op factsheet



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.

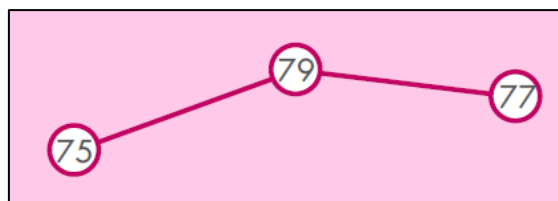
De klantwaardering presenteren we in de vorm van de waarderingsscore: % (zeer) tevreden minus % (zeer) ontevreden. Omdat de waarderingsscore een construct is, kan er niet gesproken worden van een percentage. De waarderingsscore kan liggen tussen -100 en 100. Bij de berekening kan er een afrondingsverschil 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.



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
1 Ontvangst bij aankomst gerecht	97		97 *	0%	95	157
Openingsijden gerechtsgebouw	90	3 10	90 ↗	8%	85 +	145
2 Entree, ruimte en bewegwijzing	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 typen gerechten, of zaaksoorten op themaniveau of de vergelijking van doelgroepen.

De volgende elementen zijn weergegeven:

1. Het thema (dikgedrukt).
2. De onderliggende aspecten.
3. De spreiding van de antwoorden: % (zeer) tevreden, % neutraal en % (zeer) ontevreden.
4. De waarderingsscore. Wanneer er geen waarnemingen zijn binnen een subcategorie staat er 'n.v.t.' in de grafiek.
5. De significantietoetsen:

** of ***: Verschil waarderingsscore 2017 t.o.v. 2014.

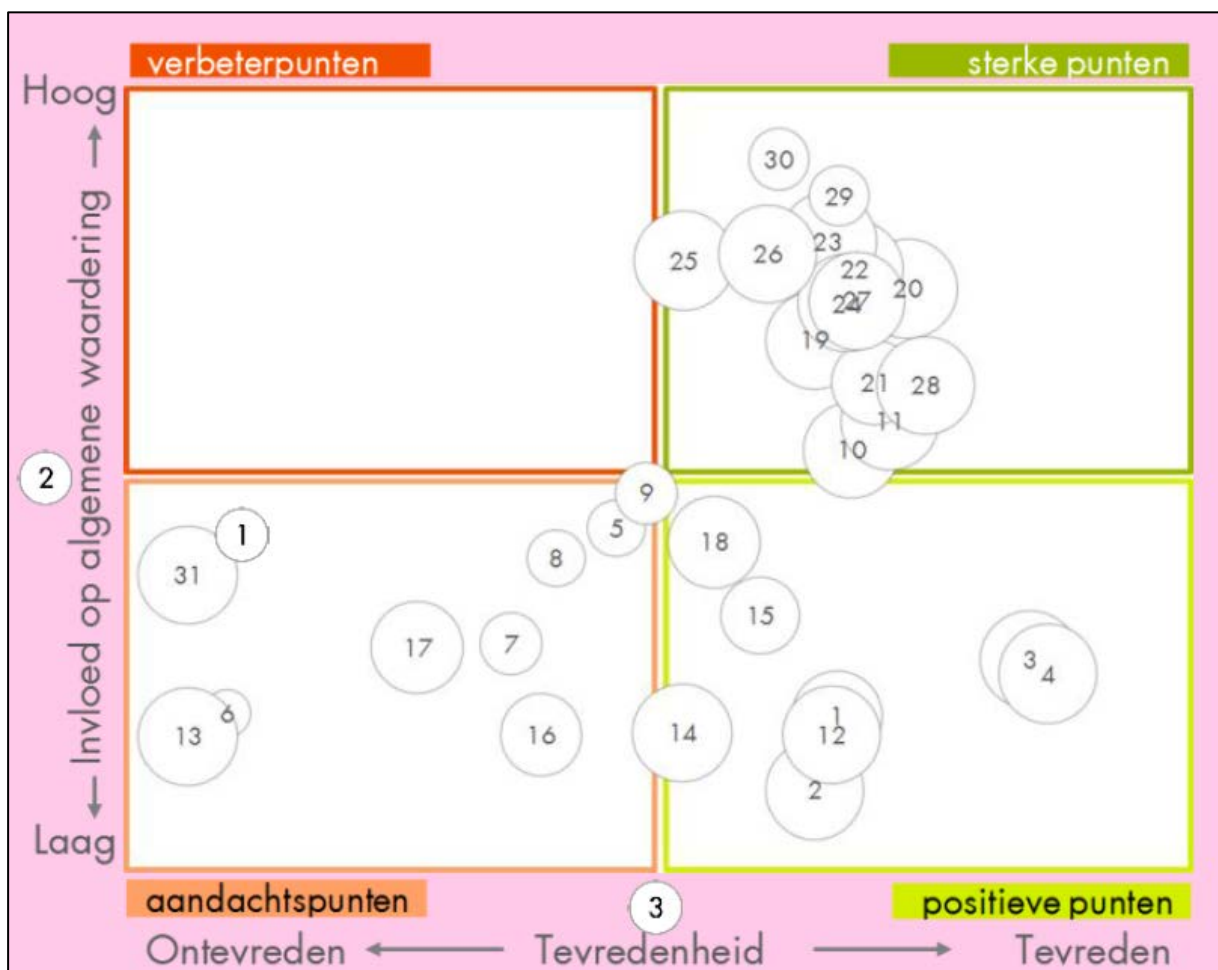
+ of -: Verschil waarderingsscore t.o.v. de algemene waarderingsscore.

* 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 (dit komt slechts een enkele keer voor in het landelijke rapport), 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 de Rechtspraak vastgesteld. Voor alle doelgroepen 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 waarderingscore 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: citaten en tekstanalyse

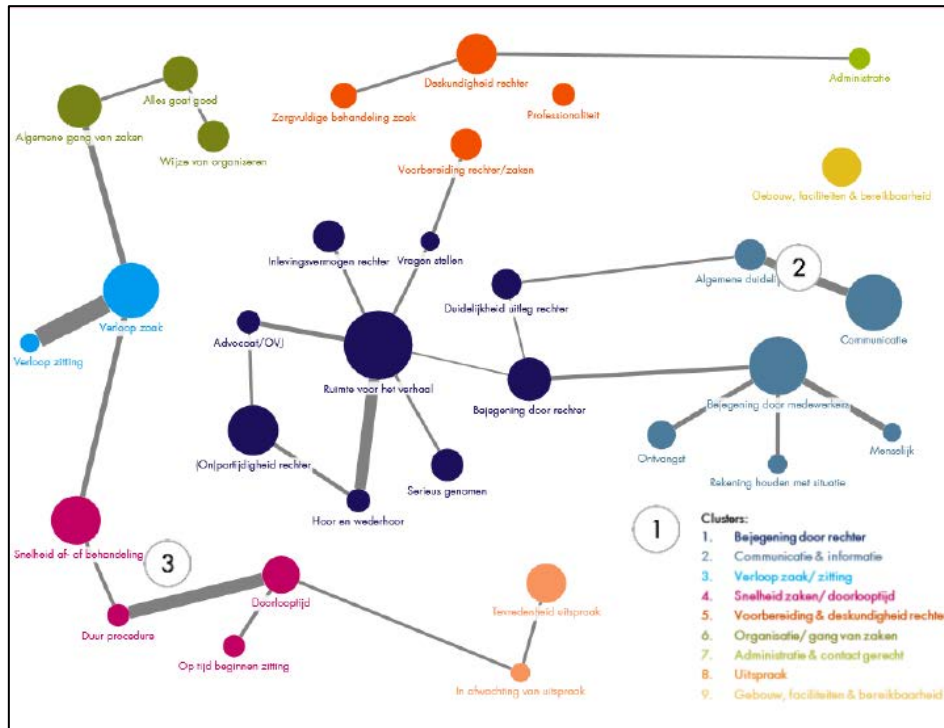
Aan alle doelgroepen is gevraagd om in eigen woorden aan te geven waarom ze tevreden of ontevreden zijn over de gang van zaken bij het gerecht. Op verschillende plekken in de rapportage geven we citaten weer.

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 tekstanalyse komt op 2 manieren terug in de rapportage.

1. Voor zowel de rechtzoekenden als de professionals doen we dit in een zogenoemde bollenplaat. Hierin worden de relaties tussen de verschillende thema's en onderwerpen in kaart gebracht. Een leeswijzer van de bollenplaat staat op de volgende pagina.
2. In deel C van het rapport waarin we doelgroepen vergelijken, 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.

Rechtzoekenden en professionals

Voorbeeld rechtzoekenden



1. Elke kleur van een cluster bollen staat voor een thema uit de spontaan genoemde toelichting. Het is een toelichting op zowel tevredenheid als onvrede. Elk thema bevat dus zowel positieve als negatieve opmerkingen.
2. De bollen staan voor genoemde (sub)thema's. De grootte van de bol geeft het aantal mensen weer dat iets gezegd heeft over dit (sub)thema. Hoe groter de bol, hoe vaker dit (sub)thema spontaan genoemd is.
3. De lijnen tussen de bollen staan voor de onderlinge relaties. Hoe dikker de lijn, hoe vaker dezelfde onderwerpen in één toelichting van een respondent genoemd zijn en dus samenhangen.

Om inzicht te geven in de richting van de impact van de thema's op de algemene waardering, tonen we per cluster de waarderingsscore.





1. De kleur van de (buitenste) cirkel is gelijk aan de kleur van het thema waar de getoonde waarderingsscore mee correspondeert.
2. De kleur van de binnenste cirkel geeft de spreiding weer van de tevredenheid: (zeer) tevreden (groen), neutraal (lichtblauw) en (zeer) ontevreden (oranje).
3. De score in het midden staat voor de waarderingsscore: % (zeer) tevreden minus % (zeer) ontevreden.

Slachtoffers en curatoren

De toelichting op de waardering door de nieuwe doelgroepen slachtoffers en curatoren is weergegeven via een cirkeldiagram. Daarbinnen maakt elk thema voor een bepaald percentage onderdeel uit van de cirkel. Alleen voor de grootste thema's (die vaak genoeg genoemd worden door respondenten) is daarnaast ook aangegeven wat de waarderingsscore voor dit thema is aan de hand van eenzelfde figuur als hier linksboven.

Spontaan genoemde verbeterpunten: citaten en tekstanalyse

We hebben de doelgroepen niet alleen gevraagd een toelichting in eigen woorden te geven op de algemene tevredenheid, maar aanvullend de vraag neergelegd om aan te geven wat er verbeterd kan worden. Op deze spontaan genoemde verbeterpunten hebben we ook een tekstanalyse uitgevoerd voor rechtzoekenden en professionals. De uitkomsten hiervan zijn op eenzelfde manier weergegeven in dit rapport, middels een bollenplaat. Daarnaast hebben we voor alle doelgroepen citaten uit deze spontaan genoemde verbeterpunten opgenomen in het rapport.

Managementsamenvatting

Samenvatting: Waardering rechtspraakbreed (1/4)

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van de doelgroepen over de gang van zaken binnen de Rechtspraak loopt uiteen. Bij rechtzoekenden (77) en curatoren (75) ligt de waarderingsscore op een hoog niveau. Bij rechtzoekenden is de waardering sinds 2011 stabiel, evenals de waardering van professionals. De waardering van de professionals ligt op een wat lager, maar nog altijd redelijk hoog niveau (67). De waarderingsscore van slachtoffers (58) is het laagst van alle doelgroepen. Dit jaar is voor het eerst de waardering van zowel curatoren als slachtoffers gemeten. Het meest bepalend voor de algemene waardering is de kernactiviteit van de Rechtspraak: het rechterlijk functioneren. Alle doelgroepen zijn hierover tevreden.

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 grootschalige enquête- onderzoek onder de 4 doelgroepen van het KWO2017;
- de analyse van de duizenden spontane antwoorden van de respondenten op de open vragen (met behulp van tekstanalyse);
- de vergelijking van de huidige resultaten ten opzichte van de resultaten van het KWO2011 en het KWO2014 (trendanalyse);
- de Connect & Inspire-sessies met medewerkers van de Rechtspraak en de 4 doelgroepen van het KWO2017.

Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan bod in de overkoepelende conclusies:

1. Ontwikkelingen van de resultaten in de tijd (trend).
2. Sterke punten van de Rechtspraak.
3. Verbeterpunten rondom het rechterlijk functioneren.
4. Verbeterpunten rondom het operationele proces.
5. Waardering over typen gerechten.

1. Stabiele trend waardering onder rechtzoekenden en professionals

De algemene waardering van rechtzoekenden en professionals is (redelijk) hoog en stabiel sinds 2011. Daarbij ligt de waardering van rechtzoekenden structureel hoger dan die van professionals. Wel zijn er op aspectniveau verschillen in de tijd waarneembaar: bij rechtzoekenden zien we bij ongeveer de helft van de aspecten verschuivingen, bij professionals is dat bij ongeveer een derde. Bij beide klantgroepen gaat het daarbij vaker om dalingen dan stijgingen in de waardering.



2. Het rechterlijk functioneren is de kracht van de Rechtspraak

Vanwege de hoge waardering voor het rechterlijk functioneren, in combinatie met de hoge impact hiervan op de algemene waardering, is het rechterlijk functioneren de kracht van de Rechtspraak.

Binnen het thema rechterlijk functioneren gaat het daarbij om de omgang van de rechter met betrokken partijen, het luisteren naar de standpunten en het serieus nemen van betrokken partijen, het bieden van ruimte voor het verhaal, de onpartijdigheid en de deskundigheid van de rechter en de begrijpelijkheid van de beslissing. Voor rechtzoekenden en slachtoffers gaat het hierbij nog wat sterker om het communicatieve en empathische vermogen van de rechter dan bij professionals en curatoren.

Hiernaast zijn alle doelgroepen positief over de behandeling door medewerkers en bodes, de openingstijden en de entree, de ruimte en de bewegwijzering. Deze aspecten hebben een minder sterke invloed op de algemene waardering dan het rechterlijk functioneren.



Samenvatting: Waardering rechtspraakbreed (2/4)

Overkoepelende conclusie

Het rechterlijk functioneren heeft een grote, positieve impact op de algemene tevredenheid. Tegelijkertijd komen er uit het KWO2017 doelgroepspecifieke verbeterkansen naar voren om de kracht van het rechterlijk functioneren te borgen.

3. Verbeterpunten rondom het rechterlijk functioneren

Het vasthouden van de huidige hoge tevredenheid over het rechterlijk functioneren is essentieel vanwege de grote invloed op de algemene waardering. Bij alle doelgroepen zijn er wel een of meer aspecten die aandacht behoeven.

Wanneer we kijken naar de doelgroep rechtzoekenden, dan komt naar voren dat er behoefte is aan extra aandacht voor het inlevingsvermogen. Het inlevingsvermogen is belangrijk, omdat dit een hoge impact heeft op de algemene waardering én er ruimte is voor groei in de tevredenheid hierover.

De slachtoffers geven meerdere verbeterpunten aan. Met name de aandacht van de rechters voor de rechten van de slachtoffers en het bieden van ruimte voor hun verhaal kunnen beter. Daarnaast zijn de voorbereiding en de luistervaardigheden van de rechter punten van aandacht. Rechters blijken slachtoffers lang niet altijd spreekrecht te geven, terwijl dit wel vooraf was aangevraagd. Slachtoffers ervaren dat het rechters soms ontbreekt aan begrip en erkenning van de impact die de zaak op hen als slachtoffers heeft.

Bij professionals dient bij het rechterlijk functioneren gelet te worden op de beslissing (passendheid in bestendige jurisprudentie, begrijpelijkheid en motivering), het voeren van meer regie om uitloop van de zitting te voorkomen, ongewenste tussentijdse wisselingen van rechters en het gebrek aan uniformiteit in het rechterlijk optreden.

Volgens de curatoren is meer transparantie van belang bij de verdeling van faillissementen: ze ervaren deze verdeling nu als een black box. Verder verdient de uitleg van de rechter-commissaris over de reden van afwijzing verbetering. Daarnaast maken de curatoren zich flinke zorgen over het hoge verloop onder rechter-commissarissen en de griffie en de gevolgen daarvan.

Samenvatting: Waardering rechtspraakbreed (3/4)

Overkoepelende conclusie

De voornaamste verbeterpunten die we bij alle doelgroepen terugzien rondom het operationele proces betreffen vooral de volgende zaken: de doorlooptijden, een tijdige aanvang van de zitting, een realistischere planning, de telefonische en digitale bereikbaarheid, de privacy en de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting. Daarnaast zijn er doelgroepspecifieke verbeterpunten voor slachtoffers en curatoren.

4. Verbeterpunten rondom het operationele proces

A. Luide roep om kortere doorlooptijden en tijdige aanvang van zittingen

Het belangrijkste verbeterpunt is met stip de doorlooptijd van de volledige procedure, vanwege de grote ontevredenheid en aanzienlijke impact op de algemene tevredenheid. Dit geldt voor alle doelgroepen. Hierbij gaat het zowel om de lengte van de hele procedure als om de onderdelen daarvan: de te lange wachttijd van de aanvang van de zaak tot de zitting, de periode tussen reacties van partijen en de tijd die zit tussen de zitting en de uitspraak. Ook het op tijd beginnen van de zitting is een verbeterpunt. Een verlate start brengt een hoop onzekerheid voor rechtzoekenden en slachtoffers met zich mee. Daarnaast zorgt deze vertraging voor frustraties en kosten (tijd is geld) voor professionals (vooral advocaten).

B. Planning moet flexibeler en realistischer

De mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda van de betrokkenen is ook aan verbetering toe. De planning en het maken van afspraken zouden flexibeler en meer in samenspraak met betrokkenen moeten gebeuren. Curatoren hebben hier minder moeite mee, omdat dit volgens hen al behoorlijk goed gebeurt. Door bij de planning uit te gaan van een realistischere zittingsduur kan voorkomen worden dat klanten geconfronteerd worden met onnodige (voorziene) uitloop.

C. Privacy is ondermaats

Privacy voor en tijdens de zitting voor vertrouwelijk overleg is een onvervulde behoefte bij alle doelgroepen en speciaal bij slachtoffers.

D. Verbetering van de bereikbaarheid, kwaliteit en informatievoorziening van de griffie

Ook de communicatie is een verbeterpunt. Het gaat dan zowel om een betere telefonische en digitale bereikbaarheid als een (snellere) reactie op verzoeken per e-mail en telefonisch. Daarnaast is meer proactieve communicatie voorafgaand aan de zitting gewenst. Bij dit laatste punt gaat het er specifiek om dat de tijd en datum van de zitting eerder worden doorgegeven en dat bodes proactief, tijdens het wachten, informatie geven over eventuele uitloop.

Professionals willen graag dat er normen worden gesteld aan de maximale duur van de uitloop, waarna met hen wordt overlegd of de zitting wordt aangehouden. Dit scheelt hen frustratie en kostbare tijd (en geld).

Rechtzoekenden zien graag dat bodes bij het wachten aangeven dat ze iets kunnen drinken.



Slachtoffers wensen vooraf geïnformeerd te worden over de deelnemers aan de zitting, de mogelijkheden om de verdachte te ontlopen en de vrijheid om de eigen zitplek te kiezen.

E. Voort maken met digitalisering gewenst

Dat de bereikbaarheid per e-mail en het digitaal indienen van stukken en dergelijke veelal nog niet mogelijk is of - waar dat wel mogelijk is - nog kinderziektes kent, vinden klanten echt niet meer van deze tijd.

Samenvatting: Waardering over typen gerechten (4/4)

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering onder rechtzoekenden is hoger dan onder professionals. Dit geldt voor alle gerechtstypen. Bij beide klantgroepen scoren rechtbanken hoger dan hoven.

Rechtbanken scoren hoger bij rechtzoekenden en professionals dan hoven

De scores van rechtzoekenden liggen bij de gerechts- typen allemaal op een hoog niveau en dichter bijeen (rechtbanken: 79, hoven: 74, bijzondere colleges: 73) dan de scores van professionals (rechtbanken: 68, hoven: 55, bijzondere colleges: 72).

De algemene waarderingsscore is bij rechtbanken het meest stabiel sinds 2011. De 2 colleges laten ook een relatief stabiel beeld zien. Wel daalde de waardering van rechtzoekenden over de colleges dit jaar; deze daling is binnen de gestelde normen net niet significant. Voor hoven geldt dat de trend een iets grilliger beeld laat zien: de trend is gedaald, maar deze daling is net niet significant binnen de gestelde normen.

De waarderingsscores binnen rechtbanken variëren meer bij rechtzoekenden dan bij professionals

Binnen de rechtbanken lopen de waarderingsscores van rechtzoekenden uiteen van 90 voor rechtbank Noord-Holland tot 69 voor rechtbank Limburg. De scores van professionals liggen wat dichter bijeen: van 77 voor rechtbank Overijssel tot 61 voor rechtbank Noord-Nederland.

Bij de rechtzoekenden scoren naast rechtbank Noord- Holland, rechtbank Zeeland-West-Brabant (85) en Rotterdam (85) hoger dan de gemiddelde waarderingsscore van rechtbanken (79). Rechtbank Limburg (69) scoort lager dan het rechtbank- gemiddelde (79).

Bij de professionals scoort alleen rechtbank Overijssel (77) hoger dan de gemiddelde waarderingsscore van rechtbanken (68).

De waarderingsscores verschillen binnen hoven meer bij professionals dan rechtzoekenden

Binnen de gerechtshoven variëren de scores van rechtzoekenden van 68 voor hof Amsterdam tot 77 voor hof Arnhem-Leeuwarden. Bij professionals variëren de scores van 42 voor hof 's-Hertogenbosch tot 67 voor hof Amsterdam.

Zowel bij rechtzoekenden als professionals liggen de scores van alle hoven in lijn met het gerechtshofgemiddelde van beide doelgroepen. We zien alleen verschillen die binnen de gestelde normen net niet significant zijn.

Bij rechtzoekenden en professionals zijn bij meer dan de helft van de thema's verschillen naar typen gerechten te zien

Bij rechtzoekenden en professionals scoren rechtbanken relatief hoger op de doorlooptijd, terwijl hoven en bijzondere colleges hier lager op scoren dan gemiddeld.

Rechtbanken scoren bij rechtzoekenden hoger op het rechterlijk functioneren. Zij scoren lager op de ontvangst voor aanvang van de zitting, waar hoven juist een hogere waardering krijgen. Rechtbanken scoren bij professionals lager op het gebied van administratieve contacten en rechtspraak.nl. Bijzondere colleges scoren bij professionals hoger op het vlak van administratieve contacten, rechtspraak.nl, het rechterlijk functioneren en de uitspraak. Daarentegen krijgen zij een lagere waardering toegekend



op het gebied van digitale voorzieningen. Tot slot scoren hoven bij rechtzoekenden hoger op de bereikbaarheid van het gerecht.

Samenvatting: Aanbevelingen

Overkoepelende aanbeveling

De Rechtspraak is dienend aan de samenleving en zou daarbij wat meer mogen denken vanuit haar klanten. Daartoe zouden rechtspraakbreed medewerkers zich in hun dagelijkse werkzaamheden (nog meer) kunnen laten leiden door 2 essentiële vragen die, los van de uitspraak, van belang zijn voor de beleving en waardering van de Rechtspraak:

- A. Onzekerheidsreductie: Ben ik mij bewust van de onzekerheid waarin rechtzoekenden verkeren en (hoe) help ik deze onzekerheid te verminderen in de procesgang?
- B. Menselijke maat: Stel ik de klant werkelijk centraal; gaan mensen boven procedures, of procedures boven mensen?

1. Doorlooptijden en tijdigheid

- Zorg ervoor dat elke zitting op tijd begint.
- Zorg voor realistischere en kortere doorlooptijden door:
 - Vooraf rekening te houden met de aard en complexiteit van de zaak.
 - Voor meer communicatie en afstemming vooraf over de planning te zorgen, bijvoorbeeld tijdens de regiezitting.
 - De uitspraaktermijn vaker na te komen in plaats van uit te stellen.
 - Verschillende niveaus van snelheid aan te bieden op basis van de urgentie van de zaak.
 - Bij de zittingsduur tijd in te plannen om direct erna de uitspraak uit te schrijven.
 - Te sturen op meer continuïteit van de rechter(s) op een zaak.

2. Communicatie

- Zorg voor een betere en ruimere telefonische bereikbaarheid.
- Geef (meer) inzicht in het verloop van de procedure en de verschillende stappen.
- Geef (meer) inzicht in de duur van de procedure en informeer proactiever over eventuele wijzigingen.
- Zorg voor meer flexibiliteit bij het maken van afspraken.
- Bied informatie over actuele wachttijden en uitloop van zittingen.
- Borg de juistheid van verstrekte informatie.
- Verbeter de vindbaarheid van informatie.

3. Privacy

- Bied gescheiden wachtruimtes aan.
- Zorg voor spreekruimtes voor overleg.
- Informeer klanten over de mogelijkheden in het gebouw.
- Informeer slachtoffers over de gang van zaken bij de zitting en over de aanwezigen.

4. Digitale bereikbaarheid

- Verbeter de toegankelijkheid en de functionaliteiten van Rechtspraak.nl (specifiek: zorg voor een postcodecheck, contactgegevens, begrijpelijke informatie over de procedures).
- Zorg voor een betere digitale toegankelijkheid anno 2017.



5. Rechterlijk functioneren

- Het rechterlijk functioneren is de kracht van de Rechtspraak. Om deze kracht te borgen, is het van belang te zorgen voor:
- meer inlevingsvermogen voor de positie en de rechten van slachtoffers;
- duidelijkere en begrijpelijker motiveringen: deze leveren een belangrijke bijdrage aan de emotionele acceptatie van de uitspraak;
- vergroting en borging van de uniformiteit in rechterlijke stijlen;
- verbetering van de samenwerking met ketenpartners op basis van gelijkwaardigheid.



Deel A Waardering rechtzoekenden en slachtoffers

1. Waardering rechtzoekenden rechtspraakbreed

Klantwaarderingsonderzoek Rechtspraak 2017

Algemene waardering 2017

Waardering	Score percentage
(Zeer) Tevreden	84%
Neutraal	10%
(Zeer) Ontevreden	6

Trend waarderingsscore¹

Jaar	Waarderingsscore
2011	75
2014	79
2017	77

Pluspunten op aspectniveau

1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak)
2. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)
3. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten op aspectniveau

1. Telefonische bereikbaarheid medewerkers (Bereikbaarheid gerecht)
2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
3. Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (Rechtspraak.nl)

¹ Waarderingsscore: % (zeer) tevreden minus % (zeer) ontevreden. Door de berekening kunnen er afrondingsverschillen ontstaan.

Thema's

Niet opgenomen in document: Infographic: Thema's Klantwaarderingsonderzoek Rechtspraak 2017

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Aandachtspunten

- 2 - Bereikbaarheid gerecht
- 5 - Ontvangst aanvang zitting
- 9 – Doorlooptijd

Positieve punten

- 1 - Ontvangst aankomst gerecht
- 3 - Rechtspraak.nl
- 6 - Administratieve contacten

Sterke punten

- 4 - Uitleg van gerecht
- 7 - Rechterlijk functioneren
- 8 - Uitspraak

Waardering thema's

Thema	Waarderingsscore
Ontvangst bij aankomst gerecht	95
Bereikbaarheid gerecht	63
Rechtspraak.nl	71
Uitleg van gerecht	90
Ontvangst voor aanvang zitting	60
Administratieve contacten	70
Rechterlijk functioneren	87
Uitspraak	83
Doorlooptijd	20

Waardering typen gerechten

	2014	2017
Gerechtshoven	78	74
Rechtbanken	79	79
CRvB	86	64
CBb	78	83

Waardering zaaksoorten

	2014	2017
Civiel-handel	84	84
Kanton	80	80
Civiel-familie	78	75
(Bestuur en) Belasting	84	85
Straf	68	66

Leeswijzer

Belangrijkste bevindingen waardering rechtzoekenden rechtspraakbreed

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van rechtzoekenden ligt op een stabiel hoog niveau. De 3 sterkste punten zijn de uitleg over en begrijpelijkheid van de beslissing (beide punten horen bij het thema: uitspraak) en het serieus nemen door de rechter (thema: rechterlijk functioneren). De 3 belangrijkste verbeterpunten zijn de telefonische bereikbaarheid van medewerkers (thema: bereikbaarheid gerecht), de doorlooptijd van de volledige procedure (thema: doorlooptijd) en de vindbaarheid van informatie op de website (thema: rechtspraak.nl).

Belangrijke aandachtspunten zijn tevens de digitale bereikbaarheid van gerechten, de privacy(ruimtes) en de informatie tijdens het wachten.

Deelconclusies

- Op de algehele tevredenheid van rechtzoekenden scoort de Rechtspraak met een waarderingsscore van 77 goed.
- Essentieel is om de hoge tevredenheid over het rechterlijk functioneren te borgen aangezien dit een grote impact heeft op de algemene tevredenheid. Uit de spontane toelichtingen van rechtzoekenden blijkt het bovenal te gaan over de zachte vaardigheden van de rechter (het communicatief en empathisch vermogen). Daarbij verdient het inlevingsvermogen van de rechter aandacht, aangezien hier ruimte is voor groei in tevredenheid.
- Belangrijkste aandachts- c.q. verbeterpunt is met stip de doorlooptijd van de volledige procedure, vanwege de grote ontevredenheid en aanzienlijke impact op de algemene tevredenheid. Hierbij gaat het om de lengte van de gehele procedure en de onderdelen daarvan: de wachttijd van de aanvang van de zaak tot de zitting, de wachttijd tussen reacties van partijen, de wachttijd tussen zitting en uitspraak en het op tijd aanvangen van de zitting.
- In lijn met bovenstaande is ook een snellere reactietijd op verzoeken (per e-mail of telefonisch) gewenst en meer proactieve communicatie vooraf. Hierbij valt te denken aan het eerder doorgeven van de tijd en datum van de zitting, informatie geven over wachttijden tijdens het wachten en aangeven dat je tijdens de wachttijd iets kunt drinken bij de automaat.
- Aandacht behoeven ook de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda van rechtzoekenden, het ervaren gebrek aan privacy(ruimtes), de digitale en telefonische bereikbaarheid en de
- zoekfunctionaliteit (vindbaarheid informatie op de website) en het taalgebruik op de website rechtspraak.nl.
- Wanneer er specifiek naar verbeterpunten gevraagd wordt, noemen rechtzoekenden spontaan zaken als een realistischere planning van de zittingsduur, snellere, proactieve en meer digitale communicatie en meer en betere parkeer- en horecavoorzieningen.



Waardering rechtzoekenden algemeen en naar thema's

Rechtzoekenden zijn met een algemene waarderingsscore van 77 goed te spreken over de Rechtspraak. Ook uit de waardering op de meeste thema's spreekt tevredenheid. Daarbij scoort de ontvangst bij aankomst bij het gerecht het hoogst, gevolgd door de uitleg van het gerecht, het rechterlijk functioneren en de uitspraak.

Op enige afstand volgen rechtspraak.nl en de administratieve contacten; hierbinnen scoren vindbaarheid, informatievoorziening tijdens het wachten en rekening houden met uw agenda relatief laag.

Over de bereikbaarheid van het gerecht en de ontvangst voor aanvang van de zitting zijn rechtzoekenden wat minder positief, specifiek wat betreft de aspecten digitale bereikbaarheid en privacy(ruimtes). Hekkensluiter is de doorlooptijd, een duidelijk pijnpunt.

Waarderingscore is:

* = Geen vergelijking mogelijk t.o.v. 2014

** = Significant hoger t.o.v. 2014

*** = Significant lager t.o.v. 2014

Waardering naar thema's	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderingscore	Weet niet/n.v.t.	Benchmark-score	Netto n
Algemene waardering	84	10	6	77	0	-	3258
Ontvangst bij aankomst gerecht	95	5	--	95 *	0%	-	3267
Openingstijden gerechtsgebouw	83	15	2	82 ***	12%	-	2861
Entree, ruimte en bewegwijzering	85	9	6	79 ***	0%	-	3252
Behandeling door medewerkers	95	4	1	93	0%	-	3262
Behandeling door bode(s)	96	3	1	95 *	1%	-	3246
Bereikbaarheid gerecht	69	24	7	63 *	64%	-	1182
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	71	22	7	64 ***	67%	-	1089
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	53	32	15	38 ***	77%	-	760
Rechtspraak.nl	75	22	4	71 *	57%	-	1415
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	68	24	8	60 *	61%	-	1288
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	73	24	3	70 *	64%	-	1190
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	79	15	6	74 *	58%	-	1375
Uitleg van gerecht	92	7	1	90 *	1%	-	3233

Waardering naar thema's	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderingscore	Weet niet/n.v.t.	Benchmark-score	Netto n
Uitleg verloop zitting	86	10	4	83 **	3%	-	3158
Uitleg verdere verloop zaak	89	9	2	86	4%	-	3153
Ontvangst voor aanvang zitting	64	32	4	60 *	0%	-	3267
Faciliteiten tijdens wachten	78	14	8	70 **	1%	-	3229
Privacy(ruimtes)	55	24	21	33 ***	10%	-	2925
Tijdige start zitting	73	13	14	60 **	0%	-	3253
Administratieve contacten	74	21	5	70*	2%	-	3211
Informatievoorziening voor zitting	77	15	8	69*	44%	-	1814
Informatievoorziening tijdens het wachten	68	21	11	57*	41%	-	1922
Rekening gehouden met uw agenda	62	21	17	45*	13%	-	2835
Informatie vooraf over zaak	80	11	9	71***	14%	-	2810
Rechterlijk functioneren	89	8	3	87*	0%	-	3264
Vorbereiding rechter	84	10	7	77***	3%	-	3166
Omgang rechter met rechtzoekende	92	5	3	89	1%	-	3181
Omgang rechter met professional	91	6	3	89	25%	-	2398
Rechter luistert naar standpunten	89	6	5	85***	1%	-	3231
Rechter neemt u serieus	88	8	5	83*	1%	-	3249
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	89	6	5	84	1%	-	3232
Inlevingsvermogen rechter	79	15	6	73	2%	-	3190
Onpartijdigheid rechter	82	13	6	76	4%	-	3123
Deskundigheid rechter	85	11	4	82***	5%	-	3090
Begrijpelijkheid zitting	89	8	4	85	0%	-	3252



Waardering naar thema's	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderingscore	Weet niet/n.v.t.	Benchmark-score	Netto n
Uitspraak	87	8	4	83*	3%	-	1039
Uitleg rechter over beslissing	85	9	6	79**	3%	-	1031
Begrijpelijkheid beslissing	86	8	6	79	3%	-	1034
Doorlooptijd	50	19	31	20*	1%	-	3224
Doorlooptijd volledige procedure	50	19	31	20***	1%	-	3224



Prioriteitenanalyse rechtzoekenden rechtspraakbreed

Een mooi resultaat is dat er geen aspecten in het kwadrant met verbeterpunten zijn. Dat komt doordat de Rechtspraak in de beleving van rechtzoekenden goed functioneert op de aspecten die voor hen essentieel zijn: aspecten rondom het rechterlijk functioneren en uitleg over de zitting en de zaak. Deze sterke punten hebben de grootste impact op hun algemene waardering. Het is zaak om de tevredenheid hierop te borgen. Een punt van aandacht is het inlevingsvermogen van de rechter, hier is ruimte voor groei in tevredenheid.

Belangrijkste aandachtspunt is de doorlooptijd van de volledige procedure, vanwege de grote ontevredenheid en aanzienlijke impact op de algemene tevredenheid. Aandacht behoeven ook de mate waarin rekening wordt gehouden met de agenda van rechtzoekenden, de privacy(ruimtes) en de digitale bereikbaarheid van medewerkers. Werken aan de vindbaarheid op rechtspraak.nl, de informatievoorziening tijdens het wachten, een tijdige start van de zitting en de telefonische bereikbaarheid van medewerkers kan deze onderdelen doen ombuigen van aandachts- naar positieve punten. De belangrijkste huidige positieve punten om te bewaken zijn de informatievoorziening rondom de zitting en de zaak en de actualiteit en begrijpelijkheid van rechtspraak.nl.

Niet opgenomen in document: Infographic: Prioriteitenanalyse rechtzoekenden rechtspraakbreed.

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Sterke punten

- 10 Uitleg verloop zitting (n=3158)
- 11 Uitleg verdere verloop zaak (n=3153)
- 19 Voorbereiding rechter (n=3166)
- 20 Omgang rechter met rechtzoekende (n=3181)
- 21 Omgang rechter met professional (n=2398)
- 22 Rechter luistert naar standpunten (n=3231)
- 23 Rechter neemt u serieus (n=3249)
- 24 Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=3232)
- 25 Inlevingsvermogen rechter (n=3190)
- 26 Onpartijdigheid rechter (n=3123)
- 27 Deskundigheid rechter (n=3090)
- 28 Begrijpelijkheid zitting (n=3252)
- 29 Uitleg rechter over beslissing (n=1031)
- 30 Begrijpelijkheid beslissing (n=1034)

Aandachtspunten

- 5 Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=1089)
- 6 Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (n=760)
- 7 Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=1288)
- 13 Privacy(ruimtes) (n=2925)
- 14 Tijdige start zitting (n=3253)
- 16 Informatievoorziening tijdens het wachten (n=1922)



- 17 Rekening gehouden met uw agenda (n=2835)
- 31 Doorlooptijd volledige procedure (n=3224)

Positieve punten

- 1 Openingstijden gerechtsgebouw (n=2861)
- 2 Entree, ruimte en bewegwijzering (n=3252)
- 3 Behandeling door medewerkers (n=3262)
- 4 Behandeling door bode(s) (n=3246)
- 8 Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=1190)
- 9 Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=1375)
- 12 Faciliteiten tijdens wachten (n=3229)
- 15 Informatievoorziening voor zitting (n=1814)
- 18 Informatie vooraf over zaak (n=2810)

Tekstanalyse rechtzoekenden: spontane toelichting op waardering

De tekstanalyse bundelt alle spontaan genoemde toelichtingen op de algemene waardering, zowel positief als negatief. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt. De resultaten uit de tekstanalyse liggen in lijn met die uit de prioriteitenanalyse. Zo blijkt ook uit de tekstanalyse dat de bejegening van de rechter een cruciaal element is in de (on)tevredenheid van rechtzoekenden. Het gaat dan met name om de 'zachte' vaardigheden van de rechter (ruimte bieden voor het verhaal, oprecht én naar beide kanten luisteren, et cetera). De meer 'harde' vaardigheden (voorbereiding, deskundigheid, et cetera) zijn ook van belang, maar spelen een minder grote rol.

Het belang van de menselijke maat komt ook naar voren bij het thema communicatie & informatie: de bejegening door niet-juridische medewerkers, menselijkheid en rekening houden met de situatie van rechtzoekenden.

De doorlooptijden en het tijdig beginnen van zittingen zijn een belangrijk issue, dit houdt ook verband met het verloop van de zaak en het wachten op de uitspraak. Wat betreft de uitspraak draait het in de spontaan gegeven toelichting primair om de tevredenheid over de inhoud van de uitspraak. Bij het thema gebouw gaat het vooral om de privacy en bij communicatie vooral om de bereikbaarheid (met name digitaal, maar ook telefonisch).

Niet opgenomen in document: Infographic: Tekstanalyse rechtzoekenden: spontane toelichting op waardering.

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl



Clusters tekstanalyse rechtzoekenden

Om inzicht te krijgen in het sentiment van de gevonden themaclusters, geeft onderstaand overzicht per cluster weer wat de gemiddelde algemene waarderingsscore is binnen het betreffende cluster.

De volgende onderwerpen gaan samen met een hoge waarderingsscore, oftewel een groot aandeel tevreden respondenten en een (zeer) klein aandeel ontevreden respondenten: organisatie/gang van zaken, verloop zaak/zitting, communicatie & informatie en voorbereiding & deskundigheid van de rechter. Over deze onderwerpen, waarbij de algemene waarderingsscore duidelijk hoger ligt dan de gemiddelde score van 77, zijn dan ook voornamelijk positieve spontane toelichtingen gegeven.

De clusters gebouw, faciliteiten & bereikbaarheid en bejegening door de rechter scoren in lijn met de gemiddelde waarderingsscore. De clusters snelheid van zaken/doorlooptijd, administratie & contact met het gerecht en de uitspraak scoren juist lager. Hierbij is de aard van de spontane toelichtingen wat vaker negatief, vooral bij snelheid zaken/doorlooptijd.

Niet opgenomen in document: Infographic: Clusters tekstanalyse rechtzoekenden

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl



Toelichting algemene waardering rechtzoekenden (1/2)

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichting op de algemene waardering van rechtzoekenden die (zeer) tevreden zijn.

Als reden voor tevredenheid noemen zij vooral positieve ervaringen met de rechter (menselijkheid, deskundigheid, inlevingsvermogen, onpartijdigheid, et cetera) en met andere medewerkers. Daarbij geven sommige rechtzoekenden aan met een voor hen ongunstige uitspraak te kunnen leven, wanneer de rechter in hun beleving een zorgvuldige, onpartijdige belangenafweging heeft gemaakt.

"Ik ben zeer tevreden over de ontvangst, hoe je te woord wordt gestaan. De duidelijkheid in verwijzingen door de medewerkers: de weg vinden in het gebouw. Ontvangst door de bode springt er daarbij uit, breekt de spanning, zorgt voor een minder gespannen gevoel."

"De rechter heeft duidelijk uitgelegd waarop de beslissing gebaseerd is en had goed op het netvlies waar het over ging."

"Partijen werden goed gehoord en de rechters stelden de juiste vragen."

"De rechter was begaan met de situatie en was inlevend, gaf veel ruimte voor toelichting en mening van betrokkenen."

"Heel tevreden over de deskundigheid. Geen misverstanden. Vaak herhalen."

"Ik kreeg het gevoel dat de rechter bij de juridische aspecten, waar ik geen weet van heb, toch rekening hield met mijn belangen."

"Je hebt niet het gevoel dat hier iedereen tegen je is. Er wordt vriendelijk met je omgegaan."

"Allereerst krijg je het gevoel dat er een weegschaal tussen de partijen zit en dat is de rechter. De bevinding dat je toch wel recht hebt op bepaalde dingen."

Toelichting algemene waardering rechtzoekenden (2/2)

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichting op de algemene waardering van rechtzoekenden die (zeer) ontevreden zijn.

Een ongunstige uitspraak wordt vaak genoemd als reden voor ontevredenheid; men voelt zich niet gehoord en vindt dat de rechter geen onpartijdige, zorgvuldige belangenafweging heeft gemaakt en onvoldoende rekening heeft gehouden met de situatie van de rechtzoekende.

Als reden voor een negatieve algemene waardering brengen rechtzoekenden vooral minder positieve ervaringen met de informatievoorziening (geen informatie over wachttijden, over de verdere gang van zaken), bereikbaarheid (geen of slechte digitale bereikbaarheid), te lange doorlooptijden en geen of gebrekkige privacy voorzieningen naar voren.

“Duur van de procedure, privacy. Ik heb een uur zitten wachten in verband met uitloop en ik heb van allerlei zaken privéinformatie gehoord. Door de uitloop lopen voor mij de kosten voor de advocaat op.”

“Ik was niet op de hoogte dat je eventueel de verdachte niet hoefde tegen te komen buiten de rechtszaal; dat was nergens aangegeven.”

“Er wordt verwacht dat er recht wordt gesproken, maar ik heb geen neutraliteit ervaren. De rechter leek door zijn mimiek non-verbaal al een oordeel geveld te hebben.”

“Weinig faciliteiten in het gebouw, geen koffieapparaat aanwezig. Buiten erg onoverzichtelijk. Parkeren is dramatisch.”

“Procedure duurt te lang, vooral als het om inkomen gaat. Dat zou in een kwartaal of zo moeten. Je kunt niet maandenlang zonder inkomen leven.”

“De uitslag is teleurstellend. Dat een kort geding zo lang moet duren. Is meer een lang geding. Het gaat om kinderen. Het gaat op zijn kortst 9 weken duren. Waarom het zolang moet duren voordat het helder wordt wat er speelt. In het belang van het kind. Informatie over meerdere bodemprocedures moet niet als een verrassing komen.”

Tekstanalyse rechtzoekenden: verbeterpunten (1/2)

We hebben rechtzoekenden 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. Als verbeterpunten noemen rechtzoekenden spontaan bovenal het verkorten van de doorlooptijden en zaken die te maken hebben met het gebouw, de faciliteiten en de bereikbaarheid.

Bij de doorlooptijden (paars) gaat het om de lengte van de hele procedure en in het bijzonder onderdelen daarvan: wachttijden van de aanvang van de zaak tot de zitting, wachttijd tussen de reacties van partijen, wachttijd voor de uitspraak en het op tijd aanvangen van de zitting. Ook wordt het ontbreken van informatievoorziening door bodes over uitloop als verbeterpunt benoemd.

Bij de planning (donkergroen) noemt men ook elementen rondom de doorlooptijden: het sneller inplannen van de zitting, het tijdig beginnen van de zitting en het beter plannen van de starttijd en duur van de zitting. Nu ontstaat er uitloop doordat er te krap wordt gepland. Dat brengt lang wachten met zich mee, waardoor rechtzoekenden in de knel komen met het parkeren. Dit veroorzaakt extra spanning. Verder willen de respondenten dat er beter rekening wordt gehouden met hun agenda en situatie.

Bij gebouw, faciliteiten en bereikbaarheid (geel) gaat het om een betere bereikbaarheid en parkeervoorzieningen. Het gebrek aan privacy tijdens het wachten is een veelgenoemd verbeterpunt. Men wil beter (vooraf) geïnformeerd worden over de aanwezigheid van spreekkamers. Verder gaat het over bereikbaarheid per e-mail, de bewegwijzering in het gebouw, verbetering van de horecafaciliteiten (water en koffie tijdens het wachten aanbieden, water in de zittingszaal aanbieden, koffie dichterbij en op meer plekken), zorgen voor een goed werkende internetverbinding in de rechtszaal, het verbeteren van de parkeergelegenheid (meer plekken, langer parkeren, goedkoper of gratis parkeren, invalideplek dichtbij de ingang). Verder kan het gebouw gezelliger gemaakt worden en de temperatuur hoger of juist lager.

Niet opgenomen in document: Infographic: Tekstanalyse rechtzoekenden: spontane toelichting op waardering.

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Tekstanalyse rechtzoekenden: verbeterpunten (2/2)

Bij communicatie en informatie (lichtgroen) klinkt er een duidelijke roep om digitalisering: verbeteren van de bereikbaarheid per e-mail en het verbeteren van de zoekfunctionaliteit en het taalgebruik op de website. Ook is een snellere reactietijd op verzoeken per e-mail en telefonisch gewenst. Dit geldt ook voor meer proactieve communicatie: eerder de tijd en datum van de zitting doorgeven, informeren over wachttijden bij de zitting, aangeven dat je tijdens de wachttijd iets kunt drinken bij de automaat.

Medewerkers (bezetting) (blauw): hierbij gaat het om de beschikbaarheid van medewerkers en een klantvriendelijke(re) bejegening door baliemedewerkers, bodes en soms ook beveiligers. Daarnaast is er behoefte aan een betere uitleg door bodes over waar welke zittingszaal is en het proactief melden van uitloop. Ook is Bij de rechter gaat het bij deskundigheid (oranje) om het verbeteren van de samenwerking met hulpverleners, zorgdragen voor (meer) continuïteit in rechters, een betere voorbereiding/inlezen en kennis van de situatie en meer aandacht voor het slachtoffer.

Bij de bejegening (donkerblauw) gaat het enerzijds om het inlevingsvermogen, de menselijkheid, het geven van meer ruimte voor het verhaal en het zich verdiepen in en rekening houden met de situatie van de rechtzoekende. Anderzijds gaat het om de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de rechter en de verschillen die hierin door klanten tussen rechters worden ervaren.

De aandacht voor de slachtofferrechten kan ook beter: de informatie aan slachtoffers in het proces voorafgaand aan de zitting en het geven van meer spreekrecht. Verder zouden zaken sneller op zitting moeten komen, zittingstijden reëler gepland moeten worden en de vragen van tevoren toegestuurd moeten worden aan de zittingspartijen.

Niet opgenomen in document: Infographic: Tekstanalyse rechtzoekenden: spontane toelichting op waardering.

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Spontaan genoemde verbeterpunten door rechtzoekenden

We hebben rechtzoekenden 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.

"Ik vind dat een zaak in behandeling moet zijn bij dezelfde rechter of rechters. Iedere keer als je een zitting hebt komt het bij een ander, de een heeft er zin in en de ander absoluut niet. Er gaat zo veel mis dan. Men kan niet inschatten wat er in de tussentijd gebeurt en er gebeurt echt veel. Maar dan sta je daar weer en soms mag je praten en sommigen hebben absoluut geen interesse in je verhaal. Dan draaien ze een standaard beslissing uit die absoluut niet past in de situatie waarin je met je kinderen zit en zo kom je in een groter gevaar. Ik heb te maken met een ex-tbs'er die duidelijk signalen van recidive vertoont maar daar praat niemand over. Kinderen bang voor vader. En maar van zitting naar zitting."

"Betere bereikbaarheid, betere parkeervoorzieningen. De faciliteiten zijn ver over de datum."

"Ik zat met andere verdachten in de rechtszaal. Ik zou met 1 verdachte per keer tevredener zijn. Ik hoor wat andere mensen gedaan hebben. Dat hoeft van mij niet. Daar heb ik niets aan."

"Ik wil begrijpen wat er in de correspondentie bedoeld wordt: formeel mag, maar ook graag uitleg voor niet-deskundigen."

"Graag de mogelijkheid bieden voor een ander tijdstip in verband met andere verplichtingen, omdat alles onder werktijd moet."

"Meer privacy als je je zaak wil bespreken met je advocaat. Als je wacht, kun je alles wat in de gang besproken wordt van iedereen daar horen. De koffie mag wat dichterbij of op meer plekken. In de uitnodigingsbrief duidelijk verwijzen naar de website."

"Punctualiteit. Als het uitloopt op tijd informeren, in verband met parkeermeter en andere afspraken."

"Vaste medewerker/contactpersoon rechtbank. Misschien een digitaal bord waarop te zien is hoe laat de zaak begint en of de voorgaande zaken uitlopen. Open wifi-verbinding (of met een vaste code die niet verandert), zodat de code niet steeds opnieuw bij de bode hoeft te worden opgevraagd."

"Koffiecorner ook geschikt maken voor mensen in een rolstoel, betere parkeerplaats voor rolstoelen: ik kan niet bij de slagboomknop."

"Meer en beter inlevingsvermogen van de rechter. Het evenwicht in de mogelijkheid te reageren. De indruk bestaat dat de rechter, om maar onpartijdig genoeg over te komen, ten onrechte soms meer tijd gunt voor verweren door verdachte/advocaat. En dan de mogelijkheid achterwege laten voor reactie door de officier. Hiervoor kan vanuit de zijde van het OM wel begrip worden opgebracht, omdat de achterliggende reden wordt begrepen. Dit geldt echter niet voor het publiek. De behandeling moet dus wel in evenwicht blijven, dat is een aandachtspunt."



Trend rechtzoekenden rechtspraakbreed

De algemene waarderingsscore van rechtzoekenden is met 77 positief.

Kijken we naar de trend, dan zien we dat deze tussen 2011 en 2014 significant is gestegen en tussen 2014 en de huidige 2017-meting licht is gedaald. Deze daling is echter niet significant. De algemene waardering vertoont dus een stabiele trend in de afgelopen 3 jaar.

Jaar	Waarderingsscore
2011	75
2014	79
2017	77



Verschillen rechtzoekenden naar contextvariabelen (1/2)

In de resultaten zijn diverse verschillen naar achtergrondkenmerken te zien. Qua sociaal-demografie zien we de meest opvallende verschillen in leeftijd (jongeren zijn kritischer dan andere leeftijdsgroepen) en opleidingsniveau (respondenten met een hoge opleiding zijn tevredener dan respondenten die een middelbare of lagere opleiding hebben gevolgd).

Kijken we naar de relatie van de rechtzoekenden tot de zaak, dan is duidelijk te zien dat rechtzoekenden die als eiser/verzoeker belang hebben bij de zaak over het algemeen en op meerdere thema's een hogere waardering geven dan degenen die er als gedaagde/verweerder belang bij hebben. Ook valt op dat rechtzoekenden die alleen als privépersoon bij de zaak betrokken zijn over het algemeen en op meerdere thema's kritischer zijn (lagere waarderingsscores) dan degenen die er ook zakelijk bij betrokken zijn.

Kritischer zijn ook rechtzoekenden die eerder voor de rechter zijn verschenen dan degenen voor wie dit de eerste keer was. Verder zijn rechtzoekenden waarbij de gedaagde aanwezig was kritischer over de uitspraak en de doorlooptijd dan degenen waarbij de gedaagde niet aanwezig was.

Profiel overzicht

	Geslacht man	Geslacht vrouw	Leeftijd 18-34 jaar	Leeftijd 35-49 jaar	Leeftijd 50-64 jaar	Leeftijd 65 jaar en ouder	Opleiding laag	Opleiding midden	Opleiding hoog
Algemene waardering	77	78	72***	81**	78	73	71***	76	81**
Ontvangst bij aankomst gerecht	94	95	93	96**	94	95	94	95	95
Bereikbaarheid gerecht	62	64	62	66	59	63	57	69**	62
Rechtspraak.nl	70	75	70	74	69	69	65	63***	76**
Uitleg van gerecht	90	89	85***	92**	92**	86	90	89	91
Ontvangst voor aanvang zitting	61**	57***	54***	61	60	72**	63	60	59
Administratieve contacten	70	69	63***	72	71	77**	69	66***	73**
Rechterlijk functioneren	86	87	84	88	88	82	83***	86	89**
Uitspraak	82	85	82	87**	81	75	83	82	83
Doorlooptijd	16***	27**	17	22	19	16	28**	16	19

** = Significant hoger dan gemiddeld

*** = Significant lager dan gemiddeld



de Rechtspraak

Profiel overzicht

	Belang bij de zaak eiser/verzoeker	Belang bij de zaak gedaagde/verweerder	Betrokkenheid bij de zaak. Ook als werknemer	Betrokkenheid bij de zaak. Ook als eigenaar	Betrokkenheid bij de zaak. Alleen als privé-persoon	Eerder voor de rechter verschenen: Ja	Eerder voor de rechter verschenen: Nee	Gedaagde aanwezig: Ja	Gedaagde aanwezig: Nee
Algemene waardering	80**	75***	90**	81	74***	77***	81**	79	82
Ontvangst bij aankomst gerecht	95	94	96	94	95	94	95	95	96
Bereikbaarheid gerecht	66**	59***	67	61	62	62	65	63	73
Rechtspraak.nl	69	73	82**	76	66***	70	74	70	67
Uitleg van gerecht	91	89	95**	92	88***	89	91	91	91
Ontvangst voor aanvang zitting	63**	57***	57	68**	59	59***	64**	62	64
Administratieve contacten	74**	66***	78**	75**	66***	71	68	75	71
Rechterlijk functioneren	88**	85***	94**	91**	84***	86***	89**	87	91
Uitspraak	85	82	85	76	84	81	86	80***	90**
Doorlooptijd	17	22	32**	17	17***	18	22	13***	25**

** = Significant hoger dan gemiddeld

*** = Significant lager dan gemiddeld



Verschillen rechtzoekenden naar contextvariabelen (2/2)

Bij aspecten die met de zaak te maken hebben, is duidelijk het negatieve afstraaleffect van lange doorlooptijden te zien op de waardering van rechtzoekenden. Bij een doorlooptijd van langer dan een jaar is de algemene waardering en de waardering bij meerdere thema's lager dan bij een kortere doorlooptijd. Daarbij zien we dat een doorlooptijd van 4 maanden tot 1 jaar als te lang wordt ervaren (gezien de lage waarderingsscore voor het thema doorlooptijd). Maximaal 3 maanden lijkt aanvaardbaar te zijn voor rechtzoekenden.

Verder zien we dat de verwachting van de rechtzoekende dat er een verdachte wordt veroordeeld een positieve samenhang vertoont met de algemene waardering. Op themaniveau zien we hier geen verschillen in de waardering.



Profiel overzicht

	Feitelijke doorlooptijd: maximaal 3 maanden	Feitelijke doorlooptijd: 4 maanden tot 1 jaar	Feitelijke doorlooptijd: langer dan 1 jaar	Rechter besloten: Ja	Rechter besloten: Nee	Verdachte veroordeeld: Ja	Verdachte veroordeeld: Nee	Verwachting verdachte veroordeeld: Ja	Verwachting verdachte veroordeeld: Nee
Algemene waardering	85**	79	66***	78	77	87	84	84**	75***
Ontvangst bij aankomst gerecht	96	95	94	96**	94***	100**	97***	96	94
Bereikbaarheid gerecht	60	67**	58	62	63	60	65	75	70
Rechtspraak.nl	74	71	65***	67	72	71	67	75	70
Uitleg van gerecht	91	92**	86***	89	90	92	89	93	92
Ontvangst voor aanvang zitting	61	61	60	57***	61**	66	59	59	63
Administratieve contacten	71	76**	61***	64***	72**	73	65	74	74
Rechterlijk functioneren	89**	88	83***	86	87	90	90	89	85
Uitspraak	88**	82	79	83	0	87	87	0	0
Doorlooptijd	62**	15***	-31***	23	17	28	15	5	14

** = Significant hoger dan gemiddeld

*** = Significant lager dan gemiddeld



2. Waardering rechtzoekenden over typen gerechten

Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden over typen gerechten

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van rechtzoekenden is voor alle gerechtstypen hoog. Daarbij scoren rechtbanken hoger dan hoven en bijzondere colleges.

Deelconclusies

- Rechtbanken scoren met een waarderingsscore van 79 hoger dan het landelijk gemiddelde (77) en hoven (74) en speciale colleges (73).
- Binnen de rechtbanken lopen de waarderingsscores uiteen van 90 voor rechtbank Noord-Holland tot 69 voor rechtbank Limburg. Naast rechtbank Noord-Holland scoren rechtbank Zeeland-West-Brabant (85) en Rotterdam (85) hoger dan de gemiddelde waarderingsscore van rechtbanken. Rechtbank Limburg scoort lager dan het rechtbankgemiddelde.
- Binnen de hoven variëren de waarderingsscores van 68 voor hof Amsterdam tot 77 voor hof Arnhem- Leeuwarden. De scores van alle hoven liggen in lijn met het gerechtshofgemiddelde.
- De algemene waarderingsscore voor rechtbanken is stabiel in de tijd. Bij de hoven en speciale colleges vertoont de trend meer fluctuaties en lijkt deze bij beide gerechtstypen licht gedaald te zijn ten opzichte van het KWO2014. Deze daling is net niet significant binnen de gestelde normen.

Waardering rechtzoekenden over typen gerechten

Binnen de rechtbanken heeft rechtbank Noord-Holland de hoogste algemene waarderingsscore, op de voet gevolgd door rechtbank Zeeland-West-Brabant en Rotterdam. Rechtbank Noord-Holland en Zeeland-West Brabant scoren hiermee significant hoger dan de gemiddelde waarderingsscore van rechtbanken.

Hoewel rechtbanken Rotterdam en Zeeland-West-Brabant een gelijke score laten zien, is de waarderingsscore van Rotterdam – in tegenstelling tot Zeeland-West-Brabant – net niet significant volgens de gestelde norm en daarmee slechts indicatief hoger dan het gemiddelde. Rechtbank Limburg scoort relatief het laagst van de rechtbanken en ook significant lager dan het rechtbankgemiddelde.

Rechtbanken scoren van de 3 typen gerechten het hoogste qua algemene waarderingsscore. Hoven en de bijzondere colleges scoren vergelijkbaar aan elkaar. De individuele scores van de hoven laten geen significante afwijkingen zien ten opzichte van het gerechtshofgemiddelde.

Rechtbanken

Rechtsgebied	Waarderings-score	(Zeer) Tevreden	Neutraal	(Zeer) Ontevreden
Amsterdam	72	79	14	7
Den Haag	76	82	12	6
Gelderland	77	84	8	8
Limburg **	69	78	14	8
Midden-Nederland	79	85	9	6
Noord-Holland *	90	93	4	3
Noord-Nederland	82	86	10	4
Oost-Brabant	74	82	11	7
Overijssel	76	82	12	6
Rotterdam	85	90	5	5
Zeeland-West Brabant *	85	87	11	2
Rechtbanken 2017	79	84	10	6

Hoven en CBb/CRvB

Rechtsgebied	Waarderings-score	(Zeer) Tevreden	Neutraal	(Zeer) Ontevreden
Amsterdam	68	77	14	9
Arnhem-Leeuwarden	77	83	12	6
Den Haag	72	81	10	9
's Hertogenbosch	74	82	10	
Gerechtshoven 2017	74	81	12	7
CBb/CRvB 2017	73	81	10	9

* = Significant hoger t.o.v. het totaal type gerecht

** = Significant lager t.o.v. het totaal type gerecht



Waardering rechtzoekenden over typen gerechten

In lijn met de hogere score op algemene tevredenheid bij rechtbanken zien we dat rechtbanken hoger dan gemiddeld gewaardeerd worden op het rechterlijk functioneren en op de doorlooptijd. De score op doorlooptijd is an sich erg laag. Hoven en bijzondere colleges scoren juist lager dan gemiddeld op doorlooptijd.

Rechtbanken scoren lager dan gemiddeld op de ontvangst voor aanvang zitting terwijl hoven hier juist hoger dan gemiddeld op scoren. Hoven scoren ook hoger dan gemiddeld op de bereikbaarheid van het gerecht.

Waardering naar thema's	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netto n
Algemene waardering	84	10	6	77	0%	3258
Rechtbanken	84	10	6	79**	0%	2429
Gerechtshoven	81	12	7	74***	0%	749
Bijzondere colleges	81	10	9	73	2%	80
Ontvangst bij aankomst gerecht	95	5	0	95	0%	3267
Rechtbanken	95	5	0	94	0%	2434
Gerechtshoven	96	4	0	95	0%	751
Bijzondere colleges	94	6	0	94	0%	82
Bereikbaarheid gerecht	69	24	7	63	64%	1182
Rechtbanken	68	24	7	61	63%	895
Gerechtshoven	75	22	4	71**	66%	255
Bijzondere colleges	63	25	13	50	61%	32
Rechtspraak.nl	75	22	4	71	57%	1415
Rechtbanken	74	22	3	71	57%	1055
Gerechtshoven	76	20	4	72	57%	321
Bijzondere colleges	72	21	8	64	52%	39
Uitleg van gerecht	92	7	1	90	1%	3233
Rechtbanken	92	7	1	90	1%	2408
Gerechtshoven	91	7	2	90	1%	744
Bijzondere colleges	90	6	4	86	1%	81
Ontvangst voor aanvang zitting	64	32	4	60	0%	3267
Rechtbanken	63	32	5	58***	0%	2434
Gerechtshoven	68	29	3	65**	0%	751
Bijzondere colleges	68	30	2	67	0%	82
Administratieve contacten	74	21	5	70	2%	3211
Rechtbanken	74	21	5	69	1%	2411
Gerechtshoven	75	20	5	70	4%	719
Bijzondere colleges	77	16	7	69	1%	81
Rechterlijk functioneren	89	8	3	87	0%	3264
Rechtbanken	90	8	2	88**	0%	2430
Gerechtshoven	88	9	4	84	0%	752
Bijzondere colleges	84	13	3	82	0%	82
Uitspraak	87	8	4	83	3%	1039
Rechtbanken	88	8	4	84	2%	921
Gerechtshoven	83	12	5	77	4%	111
Bijzondere colleges	86	14	0	86	13%	7
Doorlooptijd	50	19	31	20	1%	3224
Rechtbanken	53	20	27	25**	2%	2393
Gerechtshoven	43	18	38	5***	0%	749
Bijzondere colleges	30	22	48	-17***	0%	82

Waarderingscore is:

* = Significant hoger t.o.v. het totaal

** = Significant lager t.o.v. het totaal

Trend rechtzoekenden per typen gerechten

Bij de rechtbanken is de trend voor de algemene waarderingscore, na een eerdere significante stijging van 2011 naar 2014, sinds 2014 tot heden stabiel met een score van 79 bij beide metingen.

De trend bij de hoven is grilliger: van een aanzienlijke, significante stijging in 2014, naar een daling tot een algemene waardering van 74 op dit moment. Deze daling is net niet significant en is daarmee indicatief.

Bij de bijzondere colleges was de waarderingscore in de jaren 2011 en 2014 op een hoog en stabiel niveau, maar deze score is nu gedaald tot 73. Vanwege het beperkte aantal waarnemingen zijn fluctuaties sneller op toeval berust en is de daling daarom indicatief. Het volgende KWO (2020) zal moeten uitwijzen of de huidige daling bij de hoven en bijzondere colleges een fluctuatie betreft of zich doorzet in een dalende trend.

Tabel: trend voor de algemene waarderingscore

Type gerecht	2011	2014	2017
Rechtbanken	76	79	79
Gerechtshoven	69	78	74
Bijzondere colleges	81	82	73



3. Waardering rechtzoekenden naar zaaksoorten

Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

Zowel binnen de rechtbanken als de hoven, zijn er op het niveau van de algemene waardering en op themaniveau, verschillen in de waardering van rechtzoekenden naar zaaksoorten ten opzichte van de totale gemiddelde waardering.

Deelconclusies: Rechtbanken

- Binnen de rechtbanken ligt de algemene waardering van rechtzoekenden binnen de zaaksoorten civiel- handel (85) en bestuur en belasting (83) hoger dan de totale gemiddelde waardering. Straf (69) scoort juist lager dan gemiddeld.
- Kijken we naar de ontwikkeling in de tijd dan zien we enkele kleine, niet significante verschuivingen.

Deelconclusies: Hoven

- Binnen de hoven zien we eenzelfde patroon als bij rechtbanken in de algemene waardering van rechtzoekenden, kijkend naar zaaksoorten die boven dan wel onder het gemiddelde scoren. Civiel-handel en belasting scoren hoger dan gemiddeld, terwijl straf juist lager scoort dan gemiddeld.
- Bij alle zaaksoorten zijn verschuivingen in de tijd waarneembaar. Bij belasting gaat het om een lichte, niet significante stijging. Bij de andere zaaksoorten was er na een initiële stijging tussen 2011 en 2014, van 2014 tot 2017 sprake van een daling. Deze daling is het scherpst en significant bij civiel-familie.
- Kijkend naar de verschillen in de waardering binnen thema's naar zaaksoorten, dan zien we dat de meeste verschillen zichtbaar zijn bij de zaaksoort straf (met name lagere waarderingsscores op een aantal thema's dan gemiddeld), belasting en civiel-handel (met name hogere waarderingsscores op een aantal thema's dan gemiddeld).

Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort van rechtbanken

Binnen de rechtbanken ligt de algemene waardering van rechtzoekenden binnen de zaaksoorten civiel-handel en bestuur en belasting hoger, terwijl straf juist lager scoort dan het gemiddelde van alle zaaksoorten samen.

Kijken we naar de ontwikkeling in de tijd dan zien we enkele kleine, niet significante verschuivingen. Zo zien we bij civiel-handel een lichte stijging van 2011 naar 2017. Bij civiel-familie en kanton is er sprake van een stabilisatie ten opzichte van het KWO2014. Bij bestuur en belasting is de trend sinds 2011 stabiel. Bij straf was er een lichte, niet significante stijging van 2011 naar 2014 en een stabilisatie van de score in 2017.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/n.v.t.	Netton
Algemene waardering rechtbanken	84	10	6	79	0%	2429
Civiel-handel	89	7	4	85**	0%	464
Civiel-familie	84	9	6	78	0%	488
Kanton	85	10	5	80	0%	521
(Bestuur en) Belasting	87	9	4	83**	0%	452
Straf	77	15	8	69***	0%	504

Waarderingscore is:

* = Significant hoger t.o.v. het totaal

** = Significant lager t.o.v. het totaal

	2011	2014	2017
Civiel-handel	82	84	85
Civiel-familie	76	78	78
Kanton	70	80	80
(Bestuur en) Belasting	84	84	83
Straf	68	70	69

Niet opgenomen in document: Infographic: Algemene waarderingsscores naar zaaksoorten

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbanken

In lijn met de verschillen in de algemene waardering naar zaaksoorten binnen gerechten op totaalniveau (zie vorige pagina), zien we in de algemene waardering binnen thema's naar zaaksoorten ook de meeste verschillen bij de zaaksoorten straf, bestuur en belasting en civiel-handel. Kanton en civiel-familie laten weinig verschillen naar thema's zien.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netto n
Ontvangst bij aankomst gerecht	95	5	0	94	0%	2434
Civiel-handel	95	5	0	95	0%	466
Civiel-familie	95	5	0	95	0%	489
Kanton	94	5	1	94	0%	522
(Bestuur en) Belasting	94	6	0	94	0%	453
Straf	94	5	1	94	0%	504
Bereikbaarheid gerecht	68	24	7	61	63%	895
Civiel-handel	67	28	5	62	70%	138
Civiel-familie	72	20	8	64	67%	163
Kanton	66	25	9	57	60%	210
(Bestuur en) Belasting	71	24	5	66	48%	235
Straf	64	25	11	54	70%	149
Rechtspraak.nl	74	22	3	71	57%	1055
Civiel-handel	80	17	3	77	58%	195
Civiel-familie	69	29	2	67	58%	203
Kanton	79	18	3	76*	51%	255
(Bestuur en) Belasting	74	22	4	70	44%	255
Straf	66	29	5	61**	71%	147
Uitleg van gerecht	92	7	1	90	1%	2408
Civiel-handel	93	6	1	92	2%	459
Civiel-familie	89	8	3	87**	1%	485
Kanton	92	7	1	91	1%	516
(Bestuur en) Belasting	95	4	1	93*	1%	450
Straf	89	10	1	88	1%	498
Ontvangst voor aanvang zitting	63	32	2	58	0%	2434
Civiel-handel	65	32	3	62	0%	466
Civiel-familie	61	35	4	57	0%	489
Kanton	63	32	5	58	0%	522
(Bestuur en) Belasting	69	27	4	66*	0%	453
Straf	57	35	8	50**	0%	504

Waarderingscore is:

* = Significant hoger t.o.v. het totaal

** = Significant lager t.o.v. het totaal

Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van rechtbanken

Binnen strafzaken is de waardering lager dan gemiddeld op de thema's rechtspraak.nl, de ontvangst voor aanvang zitting, de administratieve contacten, het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd.

Bestuur en belasting scoort hoger op de uitleg van het gerecht, de ontvangst voor aanvang van de zitting en de administratieve contacten. Binnen civiel-handelszaken is de waardering ook hoger dan gemiddeld op de administratieve contacten en daarnaast ook hoger op het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd.

Verder laat kanton een hogere score zien op de thema's rechtspraak.nl en de uitspraak en scoort civiel-familie lager dan gemiddeld bij de uitleg van het gerecht.

Op de thema's ontvangst bij aankomst bij het gerecht en de bereikbaarheid van het gerecht zijn geen significante verschillen naar zaaksoorten.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netton
Administratieve contacten	74	21	5	69	1%	2411
Civiel-handel	83	15	2	81*	2%	455
Civiel-familie	75	21	4	70	1%	484
Kanton	71	23	6	65	0%	520
(Bestuur en) Belasting	81	17	2	79*	1%	450
Straf	63	29	8	54**	0%	502
Rechterlijk functioneren	90	8	2	88	0%	2430
Civiel-handel	94	5	1	93*	0%	466
Civiel-familie	88	9	3	85	0%	488
Kanton	89	9	2	88	0%	521
(Bestuur en) Belasting	92	6	2	90	0%	452
Straf	87	9	4	83**	0%	503
Uitspraak	88	8	4	84	2%	921
Civiel-handel	87	8	5	83	4%	110
Civiel-familie	89	7	4	86	4%	170
Kanton	91	8	1	89*	4%	183
(Bestuur en) Belasting	90	8	2	89	1%	71
Straf	86	8	6	80**	1%	387
Doorlooptijd	53	20	27	25	2%	2393
Civiel-handel	55	23	22	34*	2%	456
Civiel-familie	54	19	27	27	1%	482
Kanton	55	19	26	29	3%	508
(Bestuur en) Belasting	55	20	25	30	2%	446
Straf	46	17	38	8**	1%	501

Waarderingscore is:

* = Significant hoger t.o.v. het totaal

** = Significant lager t.o.v. het totaal

Waardering rechtzoekenden naar zaaksoort van hoven

De algemene waardering van rechtzoekenden verschilt significant ten opzichte van de gemiddelde algemene waardering van hoven bij de volgende zaaksoorten: civiel-handel en belasting scoren hoger dan gemiddeld, terwijl straf juist lager scoort dan gemiddeld. Dit ligt in lijn met het patroon dat zichtbaar is bij rechtbanken.

Bij de trend valt op dat deze bij alle zaaksoorten verschuivingen kent. Bij belasting gaat het om een lichte, niet significante stijging van 2011 naar 2014 en een significante stijging in 2017. Bij de andere zaaksoorten was er

na een initiële stijging tussen 2011 en 2014, vervolgens van 2014 tot 2017 sprake van een daling.

Het verloop is het grilligst en de daling het scherpst bij civiel-familie: een indicatieve stijging van 2011 naar 2014, tot een significante daling in 2017; daarmee komt de score onder het aanvangspunt van 2011. Bij straf zien we een vergelijkbaar beeld, maar is de daling minder scherp en niet significant. Bij civiel-handel zien we na een initiële, significante stijging ook een niet-significante daling.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netton
Algemene waardering gerechtshoven	81	12	7	74	0%	749
Civiel-handel	87	8	5	82*	0%	208
Civiel-familie	77	13	10	67	1%	194
(Bestuur en) Belasting	92	6	2	90*	0%	154
Straf	70	18	12	58**	1%	193

	2011	2014	2017
Civiel-handel	73	85	82
Civiel-familie	71	80	67
(Bestuur en) Belasting	80	83	90
Straf	52	64	58

Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van hoven

In lijn met de verschillen in de algemene waardering naar zaaksoorten binnen gerechten op totaalniveau (zie vorige pagina), zien we in de algemene waardering binnen thema's naar zaaksoorten ook de meeste verschillen bij de zaaksoorten straf, belasting en civiel-handel. Civiel-familie verschilt uitsluitend op één thema.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netton
Ontvangst bij aankomst gerecht	96	4	0	95	0%	751
Civiel-handel	99	1	0	99*	0%	209
Civiel-familie	97	3	0	97	0%	195
(Bestuur en) Belasting	94	5	1	93	0%	154
Straf	93	7	0	93	1%	193
Bereikbaarheid gerecht	75	22	4	71	66%	255
Civiel-handel	65	33	2	63	71%	60
Civiel-familie	75	17	8	68	73%	53
(Bestuur en) Belasting	80	17	3	78	47%	82
Straf	75	20	5	70	69%	60
Rechtspraak.nl	76	20	4	72	57%	321
Civiel-handel	80	17	4	76	60%	83
Civiel-familie	73	24	3	71	57%	83
(Bestuur en) Belasting	80	16	3	77	41%	91
Straf	70	22	8	63	67%	64
Uitleg van gerecht	91	7	2	90	1%	744
Civiel-handel	94	4	2	92	2%	205
Civiel-familie	90	9	1	89	1%	194
(Bestuur en) Belasting	97	3	0	97*	1%	152
Straf	85	10	4	81**	1%	193
Ontvangst voor aanvang zitting	68	29	3	65	0%	751
Civiel-handel	76	22	2	74*	0%	209
Civiel-familie	59	35	6	53**	0%	195
(Bestuur en) Belasting	73	26	1	73*	0%	154
Straf	63	34	3	60	1%	193

Waarderingscore is:

* = Significant hoger t.o.v. het totaal

** = Significant lager t.o.v. het totaal

Waardering rechtzoekenden naar thema en zaaksoort van hoven

Binnen strafzaken is de algemene waardering lager op de thema's uitspraak van het gerecht, de administratieve contacten, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd.

Belasting scoort hoger op de uitleg van het gerecht, de ontvangst voor aanvang van de zitting, de administratieve contacten en het rechterlijk functioneren.

Binnen civiel-handelszaken ligt de waarderingsscore ook lager dan gemiddeld op de ontvangst voor aanvang van de zitting en administratieve contacten en ook hoger op de ontvangst bij de aankomst en de doorlooptijd.

Civiel-familie laat een lagere score zien bij de ontvangst voor aanvang van de zitting.

Op de thema's bereikbaarheid van het gerecht en de website rechtspraak.nl zijn binnen de hoven geen significante verschillen naar zaaksoorten te bespeuren.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netton
Administratieve contacten	75	20	5	70	4%	719
Civiel-handel	86	12	2	85*	4%	201
Civiel-familie	74	21	5	68	7%	182
(Bestuur en) Belasting	82	17	1	81*	2%	151
Straf	59	29	11	48**	5%	185
Rechterlijk functioneren	88	9	4	84	0%	752
Civiel-handel	91	6	3	88	0%	209
Civiel-familie	87	8	5	82	0%	195
(Bestuur en) Belasting	94	5	1	94*	0%	154
Straf	79	15	6	74**	0%	194
Uitspraak.nl	83	12	5	77	4%	111
Civiel-handel	75	21	4	71	7%	28
Civiel-familie	96	0	4	92	4%	24
(Bestuur en) Belasting	69	19	13	56	11%	16
Straf	86	9	5	81	0%	43
Doorlooptijd	43	18	38	5	0%	749
Civiel-handel	53	16	32	21*	0%	209
Civiel-familie	42	17	41	1	1%	193
(Bestuur en) Belasting	42	23	35	6	0%	154
Straf	36	18	46	-9**	1%	193



4. Waardering slachtoffers

Klantwaarderingsonderzoek Rechtspraak 2017

Algemene waardering 2017

(Zeer) Tevreden	72%
Neutraal	3%
(Zeer) Ontevreden	15%

Waarderingscore²

58

Pluspunten

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

Verbeterpunten op aspectniveau

1. Informatie over deelnemers (Informatie over zitplek en deelnemers zitting)
2. Aandacht Schriftelijke Slachtofferverklaring (Rechterlijk functioneren)
3. Aandacht verzoek tot schadevergoeding (Rechterlijk functioneren)

Thema's

Niet opgenomen in document: Infographic: Thema's

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Waardering thema's

Thema	Waarderingscore
Praktische aspecten ontvangst	79
Persoonlijke aspecten ontvangst	95
Administratieve contacten	56
Rechtspraak.nl	76
Uitleg van gerecht	77
Informatie over zitplek en deelnemers zitting	64
Bescherming slachtoffer	20
Rechterlijk functioneren	78
Uitspraak	75
Doorlooptijd	-23

Waardering typen gerechten

Thema	Waarderingscore
Gerechtshoven	46
Rechtbanken	63

Zie leeswijzer

² Waarderingscore: % (zeer) tevreden minus % (zeer) ontevreden. Door de berekening kunnen er afrondingsverschillen ontstaan.

Belangrijkste bevindingen slachtoffers

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van slachtoffers ligt relatief laag. De 3 sterkste punten zijn de omgang van de rechter met de professional en de rechtzoekende, in dit geval het slachtoffer, (beide sterke punten behoren tot het thema: rechterlijk functioneren) en de uitleg van de rechter over de beslissing (thema: uitspraak). Tevens is de uitleg van het gerecht een sterk punt. De 3 belangrijkste verbeterpunten zijn de informatie over deelnemers (thema: informatie over de zitplek en de deelnemers aan de zitting), aandacht van de rechter voor de schriftelijke slachtofferverklaring en voor het verzoek tot schadevergoeding (thema: rechterlijk functioneren). Verbeterpunten zijn tevens de doorlooptijden en de bescherming van het slachtoffer/privacy.

Deelconclusies

- De algehele tevredenheid van slachtoffers is met een waarderingsscore van 58 relatief laag. De tevredenheid over de thema's varieert. Bij 6 van de 10 thema's is deze goed te noemen (praktische en persoonlijke aspecten ontvangst, rechtspraak.nl, uitleg van het gerecht, rechterlijk functioneren, uitspraak), bij 2 thema's matig (administratieve contacten, informatie over zitplek en deelnemers zitting) en bij 2 thema's slecht (doorlooptijd, bescherming slachtoffer).
- Aspectcores lopen uiteen van 94 (behandeling door de bode(s)) tot -23 (doorlooptijd).
- Slachtoffers zijn over het algemeen tevredener over rechtbanken (63) dan over hoven (46). Op 2 van de 10 thema's verschilt de waardering van slachtoffers significant tussen rechtbanken en hoven. Het gaat om de doorlooptijd (hoven scoren hier aanzienlijk lager dan rechtbanken) en uitleg van gerecht (hier scoren hoven hoger dan rechtbanken).
- Uit de prioriteitenanalyse op aspecten komen de volgende verbeterpunten naar voren: informatie over de deelnemers aan de zitting en de eigen zitplek bij aanvang van de zitting, de aandacht van de rechter tijdens de zitting voor de slachtofferrechten (schriftelijke slachtofferverklaring en verzoek tot schadevergoeding), de voorbereiding van de rechter en het bieden van ruimte voor het verhaal door de rechter. Uit de open antwoorden komt ter specificering hierop naar voren dat rechters slachtoffers lang niet altijd spreekrecht geven, terwijl dit wel vooraf was aangevraagd. Ook geven rechters niet altijd blijk van begrip en erkenning van de impact (met name de immateriële impact) van de zaak op het slachtoffer.
- Aandacht behoeven hiernaast met name de doorlooptijden, slachtofferbeschermingsaspecten (privacy: zowel tijdens het wachten als in de rechtszaal bij de keuze van de zitplaats, de mogelijkheden om de verdachte te ontlopen en de informatievoorziening daarover) en proactieve informatievoorziening tijdens het wachten over wijzigingen.
- De aspecten rondom het rechterlijk functioneren behoren tot de sterke punten. Waarbij op het inlevingsvermogen en de luistervaardigheden moet worden gelet aangezien voor deze aspecten geldt dat er zeker ruimte is voor meer tevredenheid. Dit biedt kansen aangezien de impact van deze aspecten op de algemene waardering groot is.

Waardering slachtoffers algemeen en naar thema's

Slachtoffers zijn met een algemene waarderingsscore van 58 matig te spreken over de Rechtspraak. Bij de thema's is evident dat de doorlooptijd met een negatieve score het grootste knelpunt is, gevolgd door de bescherming van het slachtoffer. Binnen het thema bescherming van het slachtoffer bestaat de grootste ontevredenheid over de mogelijkheden om de verdachte te ontlopen en de informatie daarover. Het aandeel ontevreden respondenten is hier bijna even groot als het aandeel tevreden respondenten. Over de privacy is weliswaar net iets meer dan de helft tevreden, een aanzienlijk deel is hierover echter ontevreden. Verder zijn slachtoffers matig tevreden over administratieve contacten: specifiek rekening houden met uw agenda is een pijnpunt. Men is het meest tevreden over de persoonlijke aspecten van de ontvangst. Binnen het thema praktische aspecten van de ontvangst scoort de tijdige start van de zitting minder goed.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netto n
Algemene waardering	72	13	15	58	0%	212
Praktische aspecten ontvangst	81	17	2	79	0%	212
Entree, ruimte en bewegwijzering	88	7	5	82	1%	210
Openingstijden gerechtsgebouw	86	13	1	85	13%	185
Faciliteiten tijdens wachten	78	16	6	72	3%	206
Tijdige start zitting	67	13	19	48	0%	212
Persoonlijk aspecten ontvangst	95	5	0	95	0%	212
Behandeling door medewerkers	94	3	3	91	0%	212
Behandeling door bode(s)	95	3	2	94	0%	212
Administratieve contacten	65	25	10	56	1%	209
Informatievoorziening vooraf over wijzigingen	70	12	18	52	48%	111
Informatievoorziening vooraf over zitting	84	7	9	75	7%	197
Informatievoorziening tijdens wachten over wijzigingen	60	22	18	42	39%	130
Rekening gehouden met uw agenda	35	33	32	4	21%	168
Rechtspraak.nl	79	17	3	76	59%	87
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	78	16	6	71	64%	77
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	66	31	3	64	64%	77
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	77	20	3	74	59%	87
Uitleg van gerecht	81	14	5	77	1%	209

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netton
Uitleg verloop zitting	79	13	8	70	5%	202
Uitleg verdere verloop zaak	79	10	11	69	4%	204
Informatie over zitplek en deelnemers zitting	69	25	6	64	0%	212
Informatie over deelnemers	61	23	16	45	17%	177
Informatie over zitplek	66	23	11	55	19%	172
Uw zitplek	84	9	7	77	0%	212
Bescherming slachtoffer	43	35	22	20	2%	207
Mogelijkheden om verdachte te ontlopen	42	25	33	9	21%	167
Informatie mogelijkheden verdachte te ontlopen	37	28	35	1	25%	158
Privacy(ruimtes)	58	23	19	38	13%	185
Rechterlijk functioneren	82	15	4	78	0%	212
Vorbereiding rechter	76	12	12	65	6%	199
Omgang rechter met rechtzoekende	88	8	4	84	3%	203
Omgang rechter met verdachte/cliënt	81	16	3	77	27%	154
Omgang rechter met professional	80	15	5	75	44%	117
Rechter luistert naar standpunten	76	15	9	67	21%	168
Rechter neemt u serieus	84	10	6	77	4%	203
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	75	11	14	61	14%	183
Inlevingsvermogen rechter	77	15	8	69	4%	203
Onpartijdigheid rechter	78	17	6	72	6%	200
Deskundigheid rechter	85	12	3	82	7%	197
Begrijpelijkheid zitting	85	10	4	81	3%	206
Aandacht Schriftelijke Slachtofferverklaring	74	14	12	62	12%	124
Aandacht verzoek tot schadevergoeding	72	15	14	58	7%	151
Uitspraak	81	13	6	75	1%	95
Begrijpelijkheid beslissing	77	12	12	65	1%	95

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netton
Uitleg rechter over beslissing	77	15	8	70	3%	93
Doorlooptijd	29	19	52	-23	0%	212
Doorlooptijd volledige procedure	29	19	52	-23	0%	212

Zie leeswijzer

Waardering slachtoffers naar typen gerechten

Slachtoffers zijn over het algemeen wat tevredener over rechtbanken (63) dan over hoven (46). Het verschil is net niet significant volgens de gestelde norm en daarmee indicatief.

Op een paar thema's verschilt de waarderingsscore van slachtoffers significant tussen rechtbanken en hoven. De verschillen zijn het grootst bij doorlooptijd: hoven scoren hier aanzienlijk lager dan rechtbanken ten opzichte van het totale landelijke gemiddelde. Wat betreft de gerechtshoven is bijna twee derde ontevreden over de doorlooptijd; kijken we naar de rechtbanken, dan is dit aandeel wat lager maar nog altijd fors. Het tweede thema waarin de waardering van slachtoffers verschilt naar type gerecht is de uitleg van het gerecht. Hier scoren juist de rechtbanken lager en de hoven hoger dan het totale landelijke gemiddelde. Bij administratieve contacten zien we indicatieve verschillen: hoven scoren hoger dan gemiddeld.

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netton
Algemene waardering	72	13	15	58	0%	212
Rechtbanken	76	11	13	63	0%	141
Gerechtshoven	65	17	18	46	0%	71
Praktische aspecten ontvangst	81	17	2	79	0%	212
Rechtbanken	82	15	3	79	0%	141
Gerechtshoven	79	20	1	77	0%	71
Persoonlijke aspecten ontvangst	95	5	0	95	0%	212
Rechtbanken	94	6	0	94	0%	141
Gerechtshoven	97	3	0	97	0%	71
Administratieve contacten	65	25	10	56	1%	209
Rechtbanken	63	26	11	51	1%	140
Gerechtshoven	70	25	6	64	3%	69
Rechtspraak.nl	79	17	3	76	59%	87
Rechtbanken	77	19	4	73	63%	52
Gerechtshoven	83	14	3	80	51%	35
Uitleg van gerecht	81	14	5	77	1%	209
Rechtbanken	78	16	7	71**	2%	138
Gerechtshoven	89	10	1	87*	0%	71
Informatie over zitplek en deelnemers zitting	69	25	6	64	0%	212
Rechtbanken	70	23	6	64	0%	141
Gerechtshoven	68	28	4	63	0%	71
Bescherming slachtoffer	43	35	22	20	2%	207
Rechtbanken	40	37	23	18	3%	137
Gerechtshoven	47	31	21	26	1%	70
Rechterlijk functioneren	82	15	4	78	0%	212
Rechtbanken	82	13	5	77	0%	141
Gerechtshoven	80	18	2	79	0%	71
Uitspraak	81	13	6	75	1%	95
Rechtbanken	83	12	6	77	0%	86
Gerechtshoven	67	22	11	56	10%	9
Doorlooptijd	29	19	52	-23	0%	212



Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netto n
Rechtbanken	35	18	47	-12*	0%	141
Gerechtshoven	18	20	62	-44**	0%	71

Waarderingscore is:

* = Significant hoger t.o.v. totaal

** = Significant lager t.o.v. totaal



Verschillen slachtoffers naar contextvariabelen

Qua sociaal-demografie verschillen slachtoffers in hun algemene waardering niet naar geslacht en leeftijd. Qua thema's zijn er ook weinig verschillen te zien wat betreft deze achtergrondkenmerken. Zo verschillen mannen en vrouwen alleen in hun tevredenheid over de uitleg van het gerecht: vrouwen zijn hierover positiever dan mannen. Verder zijn jongeren van 18 tot 34 jaar (nog) tevredener dan andere leeftijdsgroepen over de persoonlijke aspecten ontvangst, terwijl zij aanmerkelijk minder tevreden zijn over de uitleg van het gerecht.

Bij opleiding valt op dat respondenten die middelbaar zijn opgeleid op de algemene waardering en op enkele thema's positiever zijn, terwijl hoogopgeleiden op enkele thema's relatief wat minder positief zijn.

Ook valt op dat slachtoffers die alleen als privépersoon bij de zaak betrokken zijn over het algemeen en specifiek met betrekking tot de uitspraak kritischer zijn (lagere waarderingsscores) dan degenen die er ook zakelijk bij betrokken zijn. Kritischer (lagere waarderingsscores) zijn ook slachtoffers waarbij de verdachte/gedaagde niet aanwezig was tijdens de zitting, zowel over het algemeen als over meerdere thema's.



Profiel overzicht	Geslacht: man	Geslacht: vrouw	Leeftijd: 18 -34 jaar	Leeftijd: 35 -49 jaar	Leeftijd: 50 -64 jaar	Leeftijd: 65 jaar of ouder	Opleiding: laag	Opleiding: midden	Opleiding: hoog
Algemene waardering	63	49	63	50	53	63	54	67**	45
Praktische aspecten ontvangst	81	76	77	76	84	78	74	84**	72
Persoonlijke aspecten ontvangst	94	97	99**	96	93	89	100**	97	89*
Administratieve contacten	57	53	54	65	54	48	56	62	45
Rechtspraak.nl	77	74	76	0	77	0	0	79	81
Uitleg van gerecht	71*	86**	67*	83	84	78	77	76	78
Informatie over zitplek en deelnemers zitting	62	67	69	50	71	56	63	71**	50*
Bescherming slachtoffer	20	21	22	22	26	0	26	27	10
Rechterlijk functioneren	78	78	78	70	81	85	80	77	78
Uitspraak	76	72	83	74	59	0	0	70	81
Doorlooptijd	-19	-28	-26	-13	-26	-22	-20	-13**	-39*

* = Significant lager dan gemiddeld

** = Significant hoger dan gemiddeld

Profiel overzicht	Wie meegekomen naar zitting: Officier van Justitie	Wie meegekomen naar zitting: Mijn advocaat	Wie meegekomen naar zitting: Mdw van Slachtofferhulp NL	Wie meegekomen naar zitting: Andere vertegenwoordiger	Betrokkenheid bij de zaak. Ook als werknemer	Betrokkenheid bij de zaak. Ook als eigenaar	Betrokkenheid bij de zaak. Alleen als privé-persoon	Verdachte/gedaagde aanwezig: Ja	Verdachte/gedaagde aanwezig: Nee
Algemene waardering	64	55	60	62	86**	0	53*	70**	28*
Praktische aspecten ontvangst	76	84	83	78	86	0	77	80	75
Persoonlijke aspecten ontvangst	96	97	94	94	94	0	97	97	92
Administratieve contacten	49	61	65	53	44	0	58	57	52
Rechtspraak.nl	0	0	0	78	0	0	72	78	72
Uitleg van gerecht	87	87	76	77	78	0	78	81**	66*
Informatie over zitplek en deelnemers zitting	58	77	74	62	67	0	64	68	55
Bescherming slachtoffer	16	29	47	16	31	0	18	23	13
Rechterlijk functioneren	84	77	83	79	94**	0	77	82**	67*
Uitspraak	0	0	0	75	95**	0	68*	75	75
Doorlooptijd	-18	-23	-9	-21	-6	0	-25	-14**	-44*

* = Significant lager dan gemiddeld

** = Significant hoger dan gemiddeld



Verschillen slachtoffers naar contextvariabelen

Kijken we naar aspecten die met de zaak te maken hebben, dan valt op dat de beleving van de strafmaat veel impact heeft op de tevredenheid. Slachtoffers die de strafmaat als passend ervaren, hebben een hogere algemene waardering en ook een hogere waardering op de meeste thema's dan slachtoffers die de strafmaat als te licht beschouwen. Verder zijn slachtoffers die een schriftelijke slachtofferverklaring hebben ingediend maar waarbij deze niet is voorgelezen tijdens de zitting, over bijna de helft van de thema's minder tevreden dan gemiddeld.

Slachtoffers die vooraf op de hoogte waren van het spreekrecht zijn positiever over het rechterlijk functioneren dan degenen die dit niet van tevoren wisten. Degenen die dit niet van tevoren wisten en bij wie het ook niet tijdens de zitting is aangegeven, oordelen negatiever over de slachtofferbescherming. Degenen die het vooraf niet wisten en bij wie het wel tijdens de zitting is aangegeven, oordelen negatiever over de uitleg van het gerecht. Tot slot is er een duidelijk verband zichtbaar tussen de doorlooptijd en de waardering in het algemeen en op enkele thema's: hoe korter de doorlooptijd hoe positiever (hogere waarderingsscore) men is.

Profiel overzicht	Feitelijke doorlooptijd: max. 3 maanden	Feitelijke doorlooptijd: 4 maanden tot 1 jaar	Feitelijke doorlooptijd: langer dan 1 jaar	Rechter besloten: Ja	Rechter besloten: Nee	Beleving strafmaat: te licht	Beleving strafmaat: passend	Schriftelijke slachtofferverklaring: voorgelezen	Schriftelijke slachtofferverklaring: Ingediend maar niet voorgelezen	Schriftelijke slachtofferverklaring: Ingediend maar niet voorgelezen
Algemene waardering	64	55	60	62	86**	0	53*	70**	28*	61
Praktische aspecten ontvangst	76	84	83	78	86	0	77	80	75	82
Persoonlijke aspecten ontvangst	96	97	94	94	94	0	97	97	92	96
Administratieve contacten	49	61	65	53	44	0	58	57	52	56
Rechtspraak.nl	0	0	0	78	0	0	72	78	72	76
Uitleg van gerecht	87	87	76	77	78	0	78	81**	66*	79
Informatie over zitplek en deelnemers zitting	58	77	74	62	67	0	64	68	55	69
Bescherming slachtoffer	16	29	47	16	31	0	18	23	13	16
Rechterlijk functioneren	84	77	83	79	94**	0	77	82**	67*	85
Uitspraak	0	0	0	75	95**	0	68*	75	75	83
Doorlooptijd	-18	-23	-9	-21	-6	0	-25	-14**	-44*	-11

* = Significant lager dan gemiddeld

** = Significant hoger dan gemiddeld

Profiel overzicht	Spreekrecht: Op de hoogte	Spreekrecht: Niet op de hoogte, niet aangegeven	Spreekrecht: Niet op de hoogte, wel aangegeven	Gebruik gemaakt van spreekrecht: Ja	Gebruik gemaakt van spreekrecht: Nee en wilde ook niet	Gebruik gemaakt van spreekrecht: Nee, maar wilde wel	Schadevergoeding gevraagd: Ja	Schadevergoeding gevraagd: Nee
Algemene waardering	61	35	50	58	59	0	58	57
Praktische aspecten ontvangst	80	80	67	79	77	0	78	82
Persoonlijke aspecten ontvangst	95	95	96	97	92	0	94	98
Administratieve contacten	57	60	43	58	53	0	55	58
Rechtspraak.nl	78	0	0	70	80	0	77	72
Uitleg van gerecht	80	75	55	75	82	0	75	83
Informatie over zitplek en deelnemers zitting	64	85	46	65	65	0	61	71
Bescherming slachtoffer	24	-10	17	19	23	0	18	27
Rechterlijk functioneren	84	55	54	80	74	0	77	80
Uitspraak	80	0	0	75	70	0	71	90
Doorlooptijd	-18	-30	-46	-25	-14	0	-26	-12

* = Significant lager dan gemiddeld

** = Significant hoger dan gemiddeld

Prioriteitenanalyse slachtoffers rechtspraakbreed

In de p95prioriteitenanalyse van slachtoffers zijn meerdere aspecten te zien die verbetering behoeven. Verbeterpunten zijn: informatie over de deelnemers aan de zitting en hun zitplek bij aanvang van de zitting, de aandacht van de rechter tijdens de zitting voor de slachtofferrechten (schriftelijke slachtofferverklaring en verzoek tot schadevergoeding), de voorbereiding van de rechter en het bieden van ruimte voor hun verhaal door de rechter.

Aandachtspunten zijn met name de doorlooptijden, slachtofferbeschermingsaspecten (privacy, de mogelijkheden om de verdachte te ontlopen en de informatievoorziening daarover) en informatievoorziening over wijzigingen tijdens het wachten.

De aspecten rondom het rechterlijk functioneren behoren tot de sterke punten, waarbij op het inlevingsvermogen en de luistervaardigheden moet worden gelet aangezien deze nabij het kwadrant met de verbeterpunten liggen.

Niet opgenomen in document: Infographic: Prioriteitenanalyse slachtoffers rechtspraakbreed

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Positieve punten

1. Entree, ruimte en bewegwijzering (n=210)
- 2 Openingstijden gerechtsgebouw (n=185)
- 3 Faciliteiten tijdens wachten (n=206)
- 5 Behandeling door medewerkers (n=212)
- 6 Behandeling door bode(s) (n=212)
- 8 Informatievoorziening vooraf over zitting (n=197)
- 13 Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=87)
- 18 Uw zitplek (n=212)
- 32 Begrijpelijkheid zitting (n=206)

Aandachtspunten

- 4 Tijdige start zitting (n=212)
- 7 Informatievoorziening vooraf over wijzigingen (n=111)
- 9 Informatievoorziening tijdens wachten over wijzigingen (n=130)
- 10 Rekening gehouden met uw agenda (n=168)
- 12 Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=77)
- 19 Mogelijkheden om verdachte te ontlopen (n=167)
- 20 Informatie mogelijkheden verdachte te ontlopen (n=158)
- 21 Privacy(ruimtes) (n=185)
- 37 Doorlooptijd volledige procedure (n=212)

Verbeterpunten

- 16 Informatie over deelnemers (n=177)
- 17 Informatie over zitplek (n=172)
- 22 Voorbereiding rechter (n=199)
- 28 Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=183)
- 33 Aandacht Schriftelijke Slachtofferverklaring (n=124)
- 34 Aandacht verzoek tot schadevergoeding (n=151)

Sterke punten

- 11 Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=77)
- 14 Uitleg verloop zitting (n=202)
- 15 Uitleg verdere verloop zaak (n=204)
- 23 Omgang rechter met rechtzoekende (n=203)
- 24 Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=154)
- 25 Omgang rechter met professional (n=117)
- 26 Rechter luistert naar standpunten (n=16)
- 27 Rechter neemt u serieus (n=203)
- 29 Inlevingsvermogen rechter (n=203)
- 30 Onpartijdigheid rechter (n=200)
- 31 Deskundigheid rechter (n=197)
- 35 Begrijpelijkheid beslissing (n=95)
- 36 Uitleg rechter over beslissing (n=93)

Tekstanalyse slachtoffers: spontane toelichting op waardering

Onderstaande cirkeldiagram geeft weer welke spontaan genoemde thema's voorkomen in de toelichting van slachtoffers op hun algemene waardering. Alleen voor de grootste thema's (die vaak genoeg genoemd zijn) is aangegeven wat de waarderingsscore voor dit thema is (getoond in de cirkels). Dit geeft inzicht in het sentiment van de gevonden thema's.

Als toelichting op de algemene waarderingsvraag noemen slachtoffers het vaakst zaken die te maken hebben met communicatie & informatie en de bejegening door de rechter. De waarderingsscore van slachtoffers die hier een toelichting op geven is lager dan gemiddeld.

Alle andere thema's die in de spontane toelichtingen naar voren komen, worden in minder dan 10% van de gevallen genoemd. Relatief het meest genoemd zijn elementen die te maken hebben met de snelheid van zaken/doorlooptijd, de uitspraak en het verloop van de zaak/zitting. De algemene waarderingsscores van slachtoffers die in hun toelichting iets zeggen over deze onderwerpen zijn lager dan gemiddeld. Er is een duidelijk verband tussen het onderwerp en de algemene waardering; opmerkingen over de snelheid/doorlooptijd worden het vaakst vanuit een lage waardering benoemd.

Niet opgenomen in document: Infographic: Tekstanalyse slachtoffers: spontane toelichting op waardering

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl



Toelichting algemene waardering slachtoffers

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

Belangrijkste punten die slachtoffers stemmen tot tevredenheid zijn de bejegening door de rechter, de ruimte die de rechter bood om hun verhaal te doen, de uitkomst van de beslissing (toekenning schadevergoeding) en de privacy (vermijden van de verdachte). Ook de informatievoorziening over de gang van zaken vooraf en tijdens de zitting en tijdigheid hiervan zijn van belang.

Elementen waar de ene groep slachtoffers tevreden mee is, kunnen bij andere slachtoffers juist tot ontevredenheid leiden. Vooral onvoldoende erkenning door de rechter van de impact (immaterieel/emotioneel boven materieel) op het slachtoffer en het gevoel dat de uitspraak geen of onvoldoende recht doet aan hun situatie. Andere redenen voor onvrede: de privacy van slachtoffers, de lange doorlooptijden, lange wachttijden voor de zitting en de informatievoorziening vooraf (over de procedure, slachtofferrechten, mogelijkheden om de dader te ontlopen, aanwezig zijn bij de zitting, zitplaats bij de zitting) en tijdens het wachten.

Algemene waardering van slachtoffers die (zeer) tevreden zijn

"Goede voorzieningen. Aardige bodes. Informatieverstrekking is ook prima."

"Goed en duidelijk verloop van de zitting met een uitstekende uitleg. Het gevoel dat het recht gezegevierd heeft."

"Vanwege de beslissing dat er een schadevergoeding gepland wordt."

"Mijn verhaal kunnen vertellen. In de uitspraak werd mijn argumentatie meegenomen."

"Soepel. Er werd geen extra spanning opgebouwd. Zakelijke maar toch medelevende rechter."

"100 procent gehoord. Empathisch, serieus genomen. Ik vertrouw op de rechtspraak. "

"Overzichtelijk, duidelijk, alles netjes op tijd."

Algemene waardering van slachtoffers die (zeer) ontevreden zijn

"Het duurt allemaal zo lang, het schiet niet op. Schadevergoedingsclaim werd nauwelijks behandeld."

"Het duurt lang voor de zitting wordt gepland. De wachttijd op de rechtbank was veel te lang en wachten met de verdachte is niet goed."

"Energie geïnvesteerd in allerlei e-mails met slachtofferhulp. Niet normaal. 18 e-mails met die mevrouw die ik verstuurd heb, 17 e-mails van haar ontvangen. Om die slachtofferverklaring. En die wordt dan niet voorgelezen!"

"Rechtsproces heeft weinig ruimte voor ons als slachtoffer. We hebben geen directe stem in het hele proces. Zeker bij de politierechter was communicatie met de officier van justitie fijn geweest."

"Ik was er niet van op de hoogte dat je eventueel de verdachte niet hoefde tegen te komen buiten de rechtszaal; dat was nergens aangegeven."



“Informatievoorziening is traag en lang, ik moest zelf bellen om meer details te krijgen. De zaakcoördinator hebben wij ook nooit gezien.”

“Ik voelde mij een toeschouwer. Er is alleen gesproken over materiële schade en niet over wat dit met mij als persoon deed. Terwijl de immateriële schade de meeste impact had.”

Toelichting waardering zitplaats slachtoffers

Slachtoffers is specifiek gevraagd in hoeverre ze tevreden zijn over hun zitplaats in de rechtszaal. Uit hun antwoorden komt naar voren dat keuze vrijheid bij de zit plaats voor hen essentieel is. Want de een geeft de voorkeur aan een zitplaats achter de verdachte, terwijl de ander zich juist meer op zijn gemak voelt bij een zitplaats helemaal voorin, bijvoorbeeld ook omdat men dan goed zichtbaar is bij het uitoefenen van het spreekrecht. In ieder geval wil men de verdachte kunnen zien, zonder zelf door hem gezien te worden. Onder geen beding wil men naast de verdachte zitten.

Het tweede element dat van groot belang is voor de tevredenheid over de zitplaats, is de geluidskwaliteit en de verstaanbaarheid van de deelnemers aan de zitting.

Algemene waardering van slachtoffers die (zeer) tevreden zijn

"Er is gevraagd door de bode waar we willen zitten. We zaten op de eerste rij, eerste rang. Je hebt zicht op de verdachte maar je zit gescheiden van elkaar. We konden het goed horen en zien."

"Er zat een muur achter dus ik voelde me beschermd. De vorige keer zat ik te dicht bij de verdachte."

"Plek die je zelf uitkiest. Vooraan. Duidelijke positie ook tijdens spreekrecht."

"Ik zat achteraan, dus hoefde niet de hele tijd om te kijken naar de verdachte."

"Ik zat achter de verdachte zodat ik hem niet steeds hoefde aan te kijken. Dat zou te veel woede oproepen."

Algemene waardering van slachtoffers die (zeer) ontevreden zijn

"Geluid was soms slecht, dus soms moeilijk te volgen: graag in de microfoon spreken."

"Ik zat vlak achter de verdachte samen met de mevrouw van slachtofferhulp. Ik had graag gewild dat ik bij mijn familie zat of dat er een van mijn familieleden naast me zat. Dit scheen niet mogelijk te zijn."

"Omdat de verdachte voor in de zaal zat, een kleine open ruimte. De verdachte liep ook gewoon op de gang, ook richting toilet, in de richting waar ik zat. We zijn dus een aantal keren met hem geconfronteerd."

"Dat je als slachtoffer niet in de publieke bankjes zou hoeven te zitten. Ook een specifieke plek juist voor het slachtoffer. Anders dan in de publieke tribune."

"Omdat ik als ouder van het slachtoffer die minderjarig (10 jaar) is, zelf niet mocht meekomen. Op de publieke tribune moest zitten, en dus daarom ook niet werd gezien als benadeelde/slachtoffer/'vader van' door de rechtbank."

Spontaan genoemde verbeterpunten door professionals

We hebben 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.

“Vooraf laten weten waar en hoe laat de zaak is. Ik heb daar geen informatie over ontvangen. Ik ben er zelf achteraan gegaan. Die informatie heb ik ook niet via slachtofferhulp gekregen.”

“Minder bureaucratie. Betere faciliteiten, je moet kunnen pinnen bij de automaat. Parkeerplaats mag voor slachtoffers gratis zijn.”

“Het verstaanbaar zijn van de rechter in de rechtszaal. Microfoon in de rechtszaal.”

“Glaasje water aanbieden, vooral tijdens en eventueel na de zitting. Er waren ervaringsdeskundigen aanwezig voor de minderjarige verdachte. Daar was ik graag van op de hoogte geweest. Alle aandacht ging naar de verdachte. Meer aandacht aan het slachtoffer geven.”

“Meer informatie aan slachtoffers in het proces voorafgaand aan de zitting: spreekrecht voor slachtoffer, is er wel of niet contact tussen de partijen voorafgaand aan de zitting, zitplaats slachtoffer en wie er in de zaal zat.”

“Starttijd zitting. Beter inplannen. Te lang moeten wachten. Afspraak om 10.35 uur, start om 11.45 uur!”

“De verdeling in de zittingszaal qua zitplaatsen, ik wilde niet op dezelfde bank zitten. Ze waren mij met bewust lang aankijken aan het intimideren. Ik wilde ook liever dat zij eerst de zaal ingingen en daarna ik pas. Ik had geen informatie van tevoren over het niet hoeven tegenkomen van de dader. Verder kreeg ik ook geen informatie bij binnenkomst over de zitplaatsen en had er ook geen invloed op.”

“Te kort dag in mijn agenda.”

“Zorgen dat de verdachte voorafgaand aan de zitting niet in contact kan komen met de benadeelde. Verdachte via een aparte ingang het gebouw binnen. Privacy in de wachtruimte.”

“De procedure duurt te lang, 2 jaar in plaats van 3 maanden.”

“Dat mijn naam werd genoemd bij aanvang vond ik niet prettig. De verdachte was nu niet aanwezig, maar als hij wel aanwezig was geweest was dit dan ook gedaan? Ik was nerveus om de verdachte vooraf tegen te komen. Dit was mij van tevoren niet duidelijk. Ook niet dat ik verdachte had kunnen vermijden in de gang. Ik had liever niet een plek gehad op de publieke tribune, ik ben toch ook belanghebbende. Als ik een schadevergoeding had aangevraagd, dan waren mijn gegevens bij de verdachte bekendgemaakt. Daarom heb ik daar vanaf gezien.”



Deel B Waardering professionals en curatoren



5. Waardering professionals rechtspraakbreed

Klantwaarderingsonderzoek Rechtspraak 2017

Algemene waardering 2017

(Zeer) Tevreden	75%
Neutraal	18%
(Zeer) Ontevreden	7%

Trend waarderingsscore³

Jaar	Waarderingsscore
2011	67
2014	67
2017	67

Pluspunten op aspectniveau

1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak)
2. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren)
3. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak)

Verbeterpunten op aspectniveau

1. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)
2. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
3. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)

Thema's

Niet opgenomen in document: Infographic: Thema's Klantwaarderingsonderzoek Rechtspraak 2017

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Waardering thema's

Thema	Waarderingsscore
Ontvangst bij aankomst gerecht	93
Administratieve contacten	60
Digitale voorzieningen	19
Rechtspraak.nl	63
Ontvangst voor aanvang zitting	39
Rechterlijk functioneren	86
Uitspraak	70
Doorlooptijd	11

Waardering typen gerechten

Thema	Waarderingsscore 2014	Waarderingsscore 2017
Gerechtshoven	61	55
Rechbanken	67	68
CRvB	83	76
CBb	41	36

³ Waarderingsscore: % (zeer) tevreden minus % (zeer) ontevreden. Door de berekening kunnen er afrondingsverschillen ontstaan.



Waardering zaaksoorten

Thema	Waarderingsscore 2014	Waarderingsscore 2017
Civiel-handel	56	49
Civiel-familie	63	67
Kanton	70	71
(Bestuur en) Belasting	73	74
Vreemdelingen	76	79
Straf	67	64

Zie leeswijzer

Belangrijkste bevindingen waardering professionals rechtspraakbreed

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van professionals ligt op een stabiel redelijk hoog niveau. De 3 sterkste punten zijn het serieus nemen van betrokkenen door de rechter (thema: rechterlijk functioneren), de begrijpelijkheid van de beslissing en de passendheid van de beslissing in bestendige jurisprudentie (thema van deze beide aspecten: uitspraak). De 3 belangrijkste verbeterpunten zijn de uitleg van de rechter over de beslissing (thema: uitspraak), de flexibiliteit in het maken van afspraken (thema: administratieve contacten) en de doorlooptijd. Belangrijke verbeterpunten zijn tevens de informatievoorziening voor de zitting en tijdens het wachten, de telefonische en digitale bereikbaarheid, digitalisering en de privacy.

Deelconclusies

- De algemene waardering onder professionals is met een score van 67 redelijk.
- Kijkend naar de ontwikkelingen op aspectniveau, zien we bij ongeveer een derde van de aspecten verschillen in de tijd. Daarbij is de tevredenheid op 8 aspecten gedaald en op 3 aspecten gestegen.
- Sleutelement en tevens kracht van de Rechtspraak is volgens professionals de 'core business': het rechterlijk functioneren. Uit de spontane toelichtingen blijkt het daarbij zowel te gaan om de 'harde' vaardigheden (de deskundigheid, voorbereiding en professionaliteit) als de meer 'zachte' vaardigheden (de bejegening van de rechter in brede zin). Het is zaak specifiek te letten op de beslissing (passendheid in bestendige jurisprudentie, begrijpelijkheid en motivering), het nakomen van afspraken en de informatie vooraf over de zaak. Aanvullend blijkt dat de werkdruk van rechters als (te) hoog wordt ervaren. Tussentijdse wisselingen van rechters op zaken wordt als zeer inefficiënt ervaren, evenals het gebrek aan uniformiteit in het rechterlijk optreden.
- Verbeterpunten zijn de flexibiliteit in het maken van afspraken, de doorlooptijd (zaken moeten sneller op zitting komen, de termijn tot uitspraak moet korter), het op tijd aanvangen van de zitting door een reëlere planning van de zittingsduur, meer regie en to the point vragen stellen door rechters (uitloop voorkomen) en vragen van tevoren indienen bij betrokken partijen.
- Informatievoorziening is ook een belangrijk aandachtspunt. Proactieve informatievoorziening tijdens het wachten over uitloop van de zitting en overleg over aanhouding van de zaak tot een nieuwe datum, maar ook betere en accuratere informatievoorziening en administratie door de griffie. Aanvullend is er behoefte aan langere telefonische bereikbaarheid van medewerkers, (meer) digitalisering (van procederen en contact, vindbaarheid op rechtspraak.nl) en het bieden van meer privacy.
- Punt van zorg is volgens professionals de continuïteit en vakkundigheid in brede zin; deze staat volgens hen sterk onder druk als gevolg van bezuinigingen en vervanging van vaste medewerkers door flexkrachten. Met alle gevolgen van dien.



Waardering professionals algemeen en naar thema's

Professionals zijn met een algemene waarderingsscore van 67 redelijk te spreken over de Rechtspraak. Bij diverse thema's spreekt uit de waardering tevredenheid. Daarbij scoort de ontvangst bij aankomst gerecht het hoogst, gevolgd door het rechterlijk functioneren en de uitspraak. Op afstand volgen rechtspraak.nl en administratieve contacten; hierbinnen scoren informatievoorziening tijdens het wachten en voor de zitting, flexibiliteit in het maken van afspraken en vindbaarheid relatief laag. Over de ontvangst voor aanvang zitting, digitale voorzieningen en de doorlooptijd is men minder positief.

Waarderingsscore is:

* = Geen vergelijking mogelijk t.o.v. 2014

** = Significant hoger t.o.v. 2014

*** = Significant lager t.o.v. 2014

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netton
Algemene waardering	75	18	7	67	1%	2876
Ontvangst bij aankomst gerecht	93	6	1	93*	0%	2888
Openingstijden gerechtshuis	80	18	2	78	8%	2657
Entree, ruimte en bewegwijzering	82	14	4	77	2%	2849
Behandeling door medewerkers	91	8	1	89	2%	2848
Behandeling door bode(s)	94	5	1	93*	0%	2884
Administratieve contacten	64	33	4	60*	0%	2884
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	71	20	9	63	11%	2568
Correspondentie met medewerkers via post/fax	66	25	9	58***	21%	2286
Nakomen van afspraken	76	19	6	70	11%	2589
Flexibiliteit in het maken van afspraken	50	32	18	32***	22%	2265
Informatievoorziening voor zitting	66	21	12	54*	19%	2351
Informatievoorziening tijdens het wachten	49	30	21	29*	21%	2296
Informatie vooraf over zaak	72	22	6	67	6%	2732
Digitale voorzieningen	46	26	27	19*	28%	2094
Bereikbaarheid via e-mail	48	20	33	15***	35%	1889
Voorzieningen procederen via internet	26	39	34	-8***	67%	955
Rechtspraak.nl	69	26	5	63*	15%	2446

Waardering naar zaaksoorten	Waardering % (Zeer) tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) ontevreden	Waarderings -score	Weet niet/ n.v.t.	Netton
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	74	21	5	69*	21%	2300
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	73	23	4	69*	24%	2210
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	61	26	13	48*	18%	2385
Ontvangst voor aanvang zitting	49	41	10	39*	1%	2876
Faciliteiten tijdens wachten	64	26	10	54	3%	2795
Privacy(ruimtes)	42	35	23	18***	23%	2218
Op tijd beginnenzitting	49	28	23	25	1%	2864
Rechterlijk functioneren	88	10	2	86*	0%	2887
Vorbereiding rechter	86	10	4	82	1%	2856
Omgang rechter met rechtzoekende	85	12	4	81	3%	2820
Omgang rechter met Officier van Justitie	86	12	2	83*	4%	710
Omgang rechter met verdachte / cliënt	84	12	4	81*	27%	2110
Omgang rechter met professional	87	9	3	84**	1%	2873
Rechter luistert naar standpunten	87	9	4	83	0%	2880
Rechter neemt u serieus	85	10	4	81*	1%	2864
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	87	9	4	84	0%	2880
Inlevingsvermogen rechter	79	16	5	75	1%	2858
Onpartijdigheid rechter	84	12	4	79	1%	2863
Deskundigheid rechter	87	9	4	83**	1%	2870
Begrijpelijkheid zitting	91	8	1	90*	1%	2876
Uitspraak	76	18	6	70*	3%	2815
Uitleg rechter over beslissing	73	18	9	65	4%	2768
Begrijpelijkheid beslissing	77	16	7	70	3%	2809
Passend in bestendige jurisprudentie	73	20	7	65**	9%	2622
Doorlooptijd	35	41	24	11*	2%	2834
Doorlooptijd volledige procedure	34	32	34	0***	4%	2772
Termijn tot zitting	35	28	37	-2***	7%	2687
Termijn zitting tot uitspraak	53	27	20	33***	6%	2730

Prioriteitenanalyse professionals rechtspraakbreed86

Verbeterpunten zijn de flexibiliteit in het maken⁸² van afspraken, de doorlooptijd en de uitleg van de rechter. Daarbij scoren de flexibiliteit⁸¹ en de doorlooptijd lager dan de uitleg, maar heeft de uitleg meer impact op de algem⁸³ene tevredenheid. Het aspect uitleg over de beslissing ligt nabij het kwadrant met ste⁸¹rke punten en kan met lichte verbetering van de tevredenheid transformeren tot sterk punt. Huidige sterke punten hebben allemaal met het functioneren van de rechter te maken. Let specifiek op de beslissing (passendheid in bestendige jurisprudentie en begrijpelijkheid), het nakomen van afspraken en informatie vooraf over de zaak om verschuiving naar het kwadrant linksboven te voorkomen.

Belangrijkste aandachtspunten hebben te maken met de doorlooptijd (termijn tot zitting en tot uitspraak, op tijd aanvangen van de zitting), informatievoorziening en contact (informatievoorziening voor de zitting en tijdens het wachten, vindbaarheid informatie op rechtspraak.nl, correspondentie met en bereikbaarheid van medewerkers). Aandacht behoeven ook de digitalisering van procederen en contact, de faciliteiten tijdens het wachten en de privacy. Belangrijkste huidige positieve punt om te behouden is de behandeling door medewerkers en bodes.

Niet opgenomen in document: Infographic: Prioriteitenanalyse professionals rechtspraakbreed

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Positieve punten

- 1 Openingstijden gerechtsgebouw (n=2657)
- 2 Entree, ruimte en bewegwijzering (n=2849)
- 3 Behandeling door medewerkers (n=2848)
- 4 Behandeling door bode(s) (n=2884)
- 14 Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl (n=2300)
- 15 Actualiteit informatie rechtspraak.nl (n=2210)

Aandachtspunten

- 5 Telefonische bereikbaarheid medewerkers (n=2568)
- 6 Correspondentie met medewerkers via post/fax (n=2286)
- 9 Informatievoorziening voor zitting (n=2351)
- 10 Informatievoorziening tijdens het wachten (n=2296)
- 12 Bereikbaarheid via e-mail (n=1889)
- 13 Voorzieningen procederen via internet (n=955)
- 16 Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl (n=2385)
- 17 Faciliteiten tijdens wachten (n=2795)
- 18 Privacy(ruimtes) (n=2218)
- 19 Op tijd beginnen zitting (n=2864)
- 36 Termijn tot zitting (n=2687)
- 37 Termijn zitting tot uitspraak (n=2730)

Verbeterpunten

- 8 Flexibiliteit in het maken van afspraken (n=2265)
- 32 Uitleg rechter over beslissing (n=2768)
- 35 Doorlooptijd volledige procedure (n=2772)



Sterke punten

- 7 Nakomen van afspraken (n=2589)
- 11 Informatie vooraf over zaak (n=2732)
- 20 Voorbereiding rechter (n=2856)
- 21 Omgang rechter met rechtzoekende (n=2820)
- 22 Omgang rechter met Officier van Justitie (n=710)
- 23 Omgang rechter met verdachte / cliënt (n=2110)
- 24 Omgang rechter met professional (n=2873)
- 25 Rechter luistert naar standpunten (n=2880)
- 26 Rechter neemt u serieus (n=2864)
- 27 Rechter geeft ruimte voor uw verhaal (n=2880)
- 28 Inlevingsvermogen rechter (n=2858)
- 29 Onpartijdigheid rechter (n=2863)
- 30 Deskundigheid rechter (n=2870)
- 31 Begrijpelijkheid zitting (n=2876)
- 33 Begrijpelijkheid beslissing (n=2809)
- 34 Passend in bestendige jurisprudentie (n=2622)

Tekstanalyse professionals: spontane toelichting op waardering

De tekstanalyse bundelt alle spontaan genoemde toelichtingen op de algemene waardering, zowel positief als negatief. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt. Ook uit deze analyse blijkt dat het rechterlijk functioneren een sleutelement is in de tevredenheid van professionals. Daarbij gaat het zowel om de 'harde' vaardigheden (de deskundigheid, voorbereiding, zorgvuldigheid en professionaliteit) als de meer 'zachte' vaardigheden (de bejegening van de rechter in brede zin). De bejegening hangt ook samen met de ervaren kwaliteit van en de tevredenheid over de uitspraak: een goed onderbouwde uitspraak die met respect wordt gebracht, draagt bij aan de acceptatie voor cliënten.

Het belang van de menselijke maat zien we ook terug bij het thema communicatie & informatie, waarbij het vooral gaat over de bejegening door niet-juridische medewerkers. Andere thema's zijn de bereikbaarheid (vooral digitaal, maar ook telefonisch) en de informatievoorziening voor en tijdens de zitting. Tot slot zijn de doorlooptijden en tijdigheid een essentieel issue. Dit houdt verband met het verloop van de zaak. Bij het thema gebouw gaat het vooral om de privacy.

Niet opgenomen in document: Infographic: Tekstanalyse professionals: spontane toelichting op waardering

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Clusters:

1. Bejegening door rechter
2. Communicatie & informatie
3. Verloop zaak/ zitting
4. Snelheid zaken/ doorlooptijd
5. Voorbereiding & deskundigheid rechter
6. Organisatie/ gang van zaken
7. Administratie & contact gerecht
8. Uitspraak
9. Gebouw, faciliteiten & bereikbaarheid



Clusters tekstanalyse professionals

Om inzicht te krijgen in het sentiment van de gevonden themaclusters, geeft onderstaand overzicht per cluster weer wat de gemiddelde algemene waarderingsscore is binnen het betreffende cluster.

De clusters communicatie & informatie en voorbereiding & deskundigheid van de rechter gaan samen met een relatief hoge waarderingsscore oftewel een groot aandeel tevreden respondenten en een (zeer) klein aandeel ontevreden respondenten. Over deze clusters, waarbij de algemene waarderingsscore hoger ligt dan de gemiddelde score van 67, zijn dan ook voornamelijk positieve spontane toelichtingen gegeven.

De clusters organisatie/gang van zaken en verloop van de zaak/zitting scoren in lijn met de gemiddelde waarderingsscore. De clusters bejegening door de rechter, gebouw, faciliteiten & bereikbaarheid en administratie & contact met het gerecht scoren wat lager dan gemiddeld. De thema's uitspraak en de snelheid zaken/doorlooptijd hangen relatief het vaakst negatief samen met de algemene tevredenheid.

Niet opgenomen in document: Infographic: Clusters tekstanalyse professionals

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl



Toelichting algemene waardering professionals (1/2)

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichting op de al gemene waardering van professionals die(zeer)tevreden zijn.

Belangrijkste punten van tevredenheid bij professionals zijn de deskundigheid van de rechter en bejegening van cliënten en henzelf, de klantvriendelijkheid en behulpzaamheid van medewerkers en demotivering van uitspraken.

“Goed opgeleide rechters die ondanks de hoge werkdruk alsnog het dossier goed kennen en de tijd voor een zaak nemen. Respectvolle omgang ten aanzien van verdachten, zelfs bij notoire veelplegers.”

“Goede bejegening, goede rechters en griffies. Goede en goed gemotiveerde beslissingen.”

“In de afgelopen jaren (ik werk sinds 1982) is er veel verbeterd. De rechter biedt excuus aan voor wachten, noemt zijn naam en die van de griffie, geeft uitleg over het verloop van de zitting, geeft de datum van de uitspraak en wijst op de mogelijkheid van aanhouding, etc. De wachttijden bij zittingen zijn afgenomen.”

“Er wordt efficiënt en gebruikmakend van de moderne communicatiemiddelen (e-mail, op je mobiel bellen) gewerkt. De werkhouding is over het algemeen open, laagdrempelig en begripvol. Hands-on-mentaliteit.”

“De medewerkers zijn vriendelijk, altijd bereid om dingen te regelen (zoals: verhinderdata opgeven vóór een OTS-zitting), niet-inhoudelijke verzoeken per e-mail is geen probleem en familiezaken worden zo veel mogelijk als een geheel behandeld, ook als het verschillende gebieden betreft (omgang, alimentatie, verdeling).”

Toelichting algemene waardering professionals (2/2)

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichting op de algemene waardering van professionals die (zeer) ontevreden zijn.

Over elementen waar de een tevreden mee is, kan de andere juist ontevreden zijn. Zo nemen sommige rechters onbegrijpelijke, slecht onderbouwde beslissingen of stellen zich hautain op richting cliënten. Sommige griffie medewerkers zijn slecht bereikbaar of afspraken worden niet nagekomen. Verder zijn de lange doorlooptijden, de verlate start van zittingen en de telefonische en digitale bereikbaarheid veel genoemde issues. Evenals de tussentijdse wisselingen van rechters wat als zeer inefficiënt wordt ervaren. Professionals ervaren het gebrek aan een uniforme aanpak en werkwijze tussen gerechten. Zowel op het gebied van praktische aspecten(scanner bij beveiliging of tas uitpakken), communicatie(informatieverschaffing, digitale bereikbaarheid) als rondom het rechterlijk functioneren(zoals bejegening door de rechter)

“Telefonische bereikbaarheid rechtbank (lange wachttijden; slecht intern doorverbindingssysteem); houding rechter op zitting (weinig inspelend op datgene wat speelt; afwachtend/ lijdelijk); geen naleving van termijnen waarbinnen uitspraak zou worden afgegeven; beperkte motivering uitspraak; inhoud uitspraak vaak afwijkend van vergelijkbare uitspraken waar eveneens een groot deel van de procedures loopt.”

“Onbegrijpelijke beslissingen waar geen van de partijen iets aan heeft. Het wisselen van rechter na de comparitie: onbegrijpelijk, niet efficiënt en geeft niet de indruk van betrokkenheid bij de zaak. Veel te lange wachttijden; hetgeen blijkt geeft van een ivoren-torentje- behandeling. Rechters hebben geen idee welke stress dat een cliënt geeft!”

“De e-mailbereikbaarheid bestaat niet: dat is middeleeuws. Uitwisselen van stukken en indienen van fotomateriaal, plannen van zittingsdagen: graag per e-mail. Het hele dossier digitaal ter inzage van eiser, verweerder en rechtbank.”

“Slecht gemotiveerde uitspraken. Soms lijkt het alsof iemand anders dan de zittingsrechter de uitspraak heeft gedaan: er is niet terug te vinden wat op de zitting aan de orde is gekomen.”

“Informatie over verloop procedure; regelmatig uitstellen van de uitspraak (zonder bericht); weinig mogelijkheid voor cliënten om verhaal te vertellen. “

“Dat zittingen op tijd beginnen is helaas de uitzondering en dat zittingen (veel) te laat beginnen helaas de regel. Vaak wordt er zo weinig tijd ingeruimd voor een zitting, dat het optreden van vertraging voorzienbaar is.”

“Doorlooptijden en procedure zijn lang. Vooral het inplannen van een zitting en het wachten op de beschikking. Er is een groot verschil in de behandelwijze door de rechter van een zaak op de zitting, geen algemene opzet en werkwijze.”

“Onacceptabel lange tijd tussen vragen pleidooi en pleitdatum en tussen vragen van arrest en arrest, zelfs in tussenarresten over een eenvoudig onderwerp. Dit begint op rechtsweigering te lijken en dit is niet uit te leggen aan de cliënt.”

Tekstanalyse professionals: verbeterpunten (1/2)

We hebben 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. Als verbeterpunten noemen professionals het vaakst het verkorten van de doorlooptijden. In het bijzonder gaat het om een snellere af- en behandeling van de zaak: zaken zouden sneller op zitting moeten komen, de tijd tussen zitting en uitspraak moet korter en zittingen moeten vaker op tijd aanvangen. De rechters spelen daar ook een rol in: door een goede voorbereiding en door helder en to the point te zijn in hun vragen, kan de zitting efficiënt verlopen. De planning (kernissue bij organisatie/ gang van zaken) speelt daarbij een belangrijke rol, doordat zittingen structureel te krap worden gepland met grote uitloop als gevolg: zittingstijden moeten reëler gepland worden. Verder wil men dat er beter rekening wordt gehouden met de agenda van deelnemers aan de zitting, dat medewerkers hen beter op de hoogte houden van verhinderdata, dat stukken tijdiger worden aangeleverd, dat er meer souplesse is bij de zaakplanning en dat bodes deelnemers proactief informeren bij uitloop en overleggen over aanhouding van de zaak tot een nieuwe datum.

Bij gebouw, faciliteiten en bereikbaarheid gaat het om een betere en langere telefonische en digitale bereikbaarheid, meer parkeervoorzieningen, het vergemakkelijken van de toegankelijkheid voor vaste proces vertegenwoordigers (doorlopen bij de beveiliging net als advocaten), het bieden van meer privacy om voorafgaand aan en tijdens een zitting vertrouwelijk met cliënten te spreken. Ook de horecafaciliteiten zouden beter kunnen.

Niet opgenomen in document: Infographic: Tekstanalyse professionals: verbeterpunten

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl



Tekstanalyse professionals: verbeterpunten (2/2)

Verbeterpunten rondom het rechterlijk functioneren worden relatief minder vaak genoemd. Ze hebben vooral betrekking op de deskundigheid en voorbereiding van de rechter en de bejegening door de rechter. Professionals zien graag meer continuïteit in rechters: dezelfde rechter(s) op 1 zaak in plaats van wisselingen. Dat komt niet ten goede aan de inhoudelijke kwaliteit en maakt de procedures bovendien langer. Professionals wensen dat rechters meer kijken naar de samenhang tussen zaken, van tevoren de vragen al toesturen, beter regievoeren en de uitspraak beter onderbouwen. Bij de bejegening gaat het om meer ruimte voor het verhaal bieden, echt boven de partijen staan (onpartijdigheid), vriendelijkere bejegening, beter luisteren naar deskundigen, het structureler toepassen van de nieuwe zaakbehandeling en het verbeteren van de samenwerking en het contact met het veld. Bij administratie & contact wil men verbetering van de telefonische en digitale bereikbaarheid, verdere digitalisering (zoals digitaal procederen, contact via e-mail, snellere reactietijd op verzoeken via e-mail, digitaal zaakvolgsysteem en digitale indiening van stukken). Verder wenst men meer proactieve communicatie vooraf en tijdens het wachten en kan de administratie van de griffie accurater. Bij communicatie en informatie aangaande de griffie wenst men een betere organisatie, bezetting, ondersteuning en telefonische bereikbaarheid. Verder roept men de Rechtspraak op om medewerkers met kennis en ervaring in huis te houden in plaats van deze te vervangen door flexkrachten. Men ervaart onderbezetting bij de griffie en bij bodes en een vermindering van de deskundigheid bij de griffie als gevolg van een groot verloop.

Niet opgenomen in document: Infographic: Tekstanalyse professionals: verbeterpunten

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Spontaan genoemde verbeterpunten door professionals

We hebben 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.

“Meer uniformiteit tijdens zittingen: zo veel rechters, zo veel oordelen en stijlen. De ene rechter laat (te) veel ruimte voor de emoties van partijen, de andere rechter totaal niets. De ene rechter probeert partijen koste wat het kost tot overeenstemming te brengen, de andere bespreekt enkel zakelijk de geschilpunten. Het is hierdoor moeilijk om cliënten voor te bereiden op de zitting en hen te vertellen wat zij kunnen verwachten. Een goed systeem om blijvend van de excellente collega's te leren ontbreekt. Er zou ook meer feedback over individuele optreden te zijner tijd gevraagd kunnen worden aan (keten)partners.”

“Het is duidelijk merkbaar dat er te weinig capaciteit is op de griffie waardoor soms stukken niet doorgestuurd worden, men weinig flexibel kan zijn en wat kortaf reageert op vragen. Comparitiedata worden pas weken na opgave verhinderdata vastgesteld; datum voorlopige voorziening laat ook lang op zich wachten.”

“Minder personeelwisselingen. Continuïteit en vakkundigheid zijn een item. Bij personeelsleden van de rechtbank is ook te horen en te voelen dat ze vaak achter de feiten aanlopen.”

“Minder fouten in de informatievoorziening (vooral bij kanton worden verweren/ beschikkingen soms niet aan de advocaat gestuurd). Regelmatig zijn dossiers kwijt (niet in KEI overigens). Laat informatie niet uitsluitend per gewone post toezenden, maar juist per fax. Telefonisch zaken kunnen regelen (zoals planning zittingen).”

“De vragen die zullen worden behandeld op een zitting van tevoren toesturen. Dan word je tijdens een zitting minder verrast.”

“De bejegening naar officieren is bar slecht. Zij worden tijdens de zitting voor schut gezet, er wordt geen rekening met hun agenda gehouden, er wordt niet met interesse kennis genomen van relevante info van een OvJ. Resultaat: zaken lijden eronder. Dat mag en kan niet.”

“Meer zaken enkelvoudig afhandelen. In ieder geval door de behandelduur van een zaak te verkorten. Alle uitspraken op uitspraak.nl publiceren. Beter zoekmachine rechtspraak.nl.”

“De zittingsplanning zou beter naar de soort zaak moeten kijken en de zittingsduur realistischer kunnen inschatten. Duidelijkere rolberichten zodat de status in een zaak duidelijk is. Kinderverhoren zouden nooit op dezelfde dag als de zitting van de ouders gepland moeten worden, dat gaat nog te vaak mis, met de nodige vervelende confrontaties op de gangen.”

“Dat er nog steeds niet per e-mail kan worden gecommuniceerd met de griffie vind ik onbegrijpelijk en niet kunnen in deze tijd. Ook stukken digitaal aanleveren en stellen van vragen over datum zitting, uitspraak of andere zaken (portal). Dat KEI nog niet is ingevoerd doet daarbij niet ter zake; kanton en civiel leven echt nog in de 20e eeuw.”



Verder: directe telefoonnummers van griffiemedewerkers op briefpapier vermelden. Ook staan zaken soms extreem lang, zonder reden, voor uitspraak."



Trend professionals rechtspraakbreed

De algemene waarderingsscore van professionals is met 67 bij alle 3 de metingen positief.

De trend in de afgelopen 6 jaar uiterst stabiel.

Jaar	Waarderings-score
2011	67
2014	67
2017	67

Waardering beroepsgroepen professionals rechtspraakbreed

Wettelijk gemachtigden van het UWV, overige professionals en gemeenten zijn over het algemeen significant tevredener dan gemiddeld, terwijl advocaten en gerechtsdeurwaarders juist significant minder tevreden zijn. De waardering van officieren van justitie en de reclassering ligt rond het gemiddelde.

Er zijn diverse ontwikkelingen in de algemene waardering in de tijd. Deze zijn echter, uitgezonderd die bij de gemeenten, niet significant. Voor gemeenten geldt dat na een initiële daling van 2011 naar 2014, de waardering nu significant is gestegen. Daarnaast is er dit jaar een opvallende, weliswaar indicatieve, daling in waardering zichtbaar onder officieren van justitie.

Waardering naar functiegroepen	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netton
Algemene waardering	75	18	7	67	1%	2876
Gerechtsdeurwaarders	65	27	9	56	0%	128
Officieren van Justitie	75	19	6	69	1%	227
Advocaten	68	20	13	55	0%	918
Gemeenten	78	17	5	74	1%	586
UWV	93	7	0	93	0%	128
Reclassering Nederland	71	21	8	64	2%	318
Overige professionals	83	13	4	79	0%	545

In de tabel zijn alleen de type professionals opgenomen met 100 of meer waarnemingen. Waarderingscore is:

- * Significant hoger t.o.v. totaal
- ** Significant lager t.o.v. totaal

	2011	2014	2017
Totaal	67	66	67
Officieren van Justitie	75	79	79
Gemeenten	72	65	74
Reclassering Nederland	70	60	64
Gerechtsdeurwaarders	59	57	55
Advocaten	59	55	55
UWV	90	92	93
Overige professionals	75	80	80

Zie Leeswijzer

Verschillen professionals naar contextvariabelen

Wat betreft sociaal-demografie zijn er weinig verschillen: geslacht en leeftijd hangen niet samen met de algemene waardering. Vrouwen zijn wel wat minder te spreken over de administratieve contacten. Verder waarderen jonge professionals het rechterlijk functioneren het hoogst en waarderen professionals van 18 t/m 49 jaar de digitale voorzieningen lager dan de 50-plussers.

De algemene waardering verschilt ook niet met de andere achtergrondkenmerken. Wel zien we daarbij meer verschillen op themaniveau dan bij de sociaal-demografische kenmerken. Zo zijn professionals die al eerder hebben meegedaan aan het KWO positiever over de ontvangst bij de aankomst en de administratieve contacten. Verder zijn degenen die bij meerdere gerechten hebben geprocedeerd kritischer over rechtspraak.nl, het rechterlijk functioneren en de uitspraak. Bij de bezoekfrequentie van het gerecht zijn degenen met 7 of meer bezoeken

positiever over de ontvangst bij de aankomst en de digitale voorzieningen, maar minder positief over de ontvangst voor de aanvang van de zitting. Daarover zijn degenen met 1 – 3 bezoeken juist positiever, alsmede over rechtspraak.nl. Degenen met 4 – 6 bezoeken waarderen de doorlooptijden het minst.

Profiel overzicht	Man	Vrouw	Leeftijd 18-34 jaar	Leeftijd 35-49 jaar	Leeftijd 50-64 jaar	Leeftijd 65 jaar en ouder
Algemene waardering	65	69	74	71	69	53
Ontvangst bij aankomst gerecht	93	93	95	95	94	91
Administratieve contacten	63**	58*	62	62	63	73
Digitale voorzieningen	17	20	18	14*	25**	31
Rechtspraak.nl	61	66	69	65	65	51
Ontvangst voor aanvang zitting	40	38	37	45	41	49
Rechterlijk functioneren	85	86	91**	88	87	82
Uitspraak	70	70	73	72	75	60
Doorlooptijd	13	9	16	14	8	7

* Significant lager dan gemiddeld

** Significant hoger dan gemiddeld

	Niet eerder meegedaan	Wel eerder meegedaan	Geproceedeerd bij 1 gerecht	Geprocedeerd bij meerdere gerecht	Bezoek-frequentie 1 tot 3 bezoeken	Bezoek-frequentie 4 tot 6 bezoeken	Bezoek-frequentie 7 of meer bezoeken
Algemene waardering	67	70	68	67	67	66	69
Ontvangst bij aankomst gerecht	93*	96**	93	93	92*	92	95**
Administratieve contacten	60*	68**	59	61	63	58	60
Digitale voorzieningen	18	18	24	16	16	14	24**
Rechtspraak.nl	63	65	71**	59*	67**	60	63
Ontvangst voor aanvang zitting	39	41	39	39	45**	35	34*
Rechterlijk functioneren	86	87	89**	83*	86	84	86
Uitspraak	70	73	75**	67*	71	69	69
Doorlooptijd	11	11	13	10	13	2*	13

* Significant lager dan gemiddeld

** Significant hoger dan gemiddeld



6. Waardering professionals over typen gerechten



Belangrijkste bevindingen professionals over typen gerechten

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van professionals is bij rechtbanken en bijzondere colleges hoger dan bij hoven.

Deelconclusies

- De waarderingsscore van hoven is met 55 lager dan het landelijk gemiddelde van professionals (67). De score van rechtbanken (68) en bijzondere colleges (72) ligt in lijn met het landelijk gemiddelde.
- Binnen de rechtbanken lopen de waarderingsscores uiteen van 77 voor rechtbank Overijssel tot 61 voor rechtbank Noord-Nederland. Rechtbank Overijssel scoort als enige hoger dan de gemiddelde waarderingsscore van rechtbanken (68).
- Binnen de hoven variëren de waarderingsscores van 42 voor hof 's-Hertogenbosch tot 67 voor hof Amsterdam. De scores van de individuele hoven wijken niet significant af van het gerechtshofgemiddelde (55).
- De algemene waarderingsscore voor rechtbanken is stabiel in de tijd. Voor de bijzondere colleges geldt dat de algemene waardering na een stijging van 2011 naar 2014 nu stabiel is gebleven. Bij hoven zien we juist een dalende trend. Deze daling is niet significant, maar indicatief.
- Kijken we naar verschillen in algemene waardering tussen beroepsgroepen, dan zien we dat advocaten kritischer zijn en een lagere score hebben dan andere professies (55 vs. 73).

Algemene waardering professionals

Speciale colleges scoren van de 3 verschillende gerechtstypen het hoogste (72) qua algemene waarderingsscore, op de voet gevolgd door rechtbanken (68). Hoven scoren het laagst (55).

Binnen de rechtbanken heeft rechtbank Overijssel de hoogste algemene waarderingsscore, gevolgd rechtbank Den Haag, Limburg, Zeeland-West-Brabant en Rotterdam. Rechtbank Overijssel scoort significant hoger dan de gemiddelde waarderingsscore van rechtbanken. Binnen de rechtbanken scoren rechtbank Noord-Nederland en rechtbank Amsterdam relatief het laagst.

Binnen de hoven liggen de waarderingsscores een stuk lager, vooral bij hof 's-Hertogenbosch en hof Den Haag. Zij halen het gemiddelde van de gerechtshoven behoorlijk omlaag; hof Arnhem-Leeuwarden en Amsterdam scoren aanzienlijk hoger.

Rechtbanken

Waarderingsscore	(Zeer) Tevreden	Neutraal	(Zeer) Ontevreden
Amsterdam (62)	70	21	9
Den Haag (74)	77	19	4
Gelderland (66)	73	19	7
Limburg (71)	77	17	6
Midden-Nederland (69)	76	16	8
Noord-Holland (65)	74	17	9
Noord-Nederland (61)	70	21	9
Oost-Brabant (66)	74	18	8
Overijssel (77)*	82	13	5
Rotterdam (70)	77	15	8
ZeelandWest-Brabant (71)	76	18	6
Rechtbanken 2017 (68)	75	18	7

Gerechtshoven en CBb/CRvB

Waarderingsscore	(Zeer) Tevreden	Neutraal	(Zeer) Ontevreden
Amsterdam (67)	74	19	7
Arnhem-Leeuwarden (64)	77	9	14
Den Haag (45)	63	20	18
's Hertogenbosch (42)	60	23	17
Gerechtshoven 2017 (55)	69	17	14
CRvB/CBb 2017 (72)	77	17	6

* Significant hoger t.o.v. het totaal type gerecht

** Significant lager t.o.v. het totaal type gerecht



Waardering professionals over typen gerechten

Op diverse thema's zijn er verschillen naar typen gerechten te zien in de waarderingsscores. Bijzondere colleges scoren op de volgende thema's hoger dan gemiddeld: administratieve contacten, rechtspraak.nl, en de uitspraak. Zij scoren lager dan gemiddeld op digitale voorzieningen en doorlooptijd. Rechtbanken scoren lager dan gemiddeld op de administratieve contacten en rechtspraak.nl, maar juist hoger op de doorlooptijden (hoewel de score an sich laag blijft). Hoven scoren lager op doorlooptijden dan gemiddeld. Andere verschillen zijn niet significant vanwege het kleinere aantal waarnemingen bij hoven. De kans is dan groter dat verschillen op toeval berust zijn, daarom noemen we ze indicatief. De administratieve contacten en rechtspraak.nl scoren bij hoven lager dan gemiddeld, de digitale voorzieningen scoren juist hoger dan gemiddeld.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netto n
Algemene waardering	75	18	7	67	1%	2876
Rechtbanken	75	18	7	68	1%	2287
Gerechtshoven	69	17	14	55**	2%	236
Bijzondere colleges	77	17	6	72	0%	353
Ontvangst bij aankomstgerecht	93	6	1	93	0%	2888
Rechtbanken	93	7	0	93	0%	2297
Gerechtshoven	92	8	0	92	0%	240
Bijzondere colleges	94	5	1	94	1%	351
Administratieve contacten	64	33	4	60	0%	2884
Rechtbanken	63	34	3	59**	0%	2291
Gerechtshoven	63	30	7	56	0%	240
Bijzondere colleges	73	25	2	71*	0%	353
Digitale voorzieningen	46	26	27	19	28%	2094
Rechtbanken	47	26	27	20	24%	1738
Gerechtshoven	53	24	23	30	24%	182
Bijzondere colleges	32	34	34	-2	51%	174
Rechtspraak.nl	69	26	5	63	15%	2446
Rechtbanken	68	27	5	62**	16%	1931
Gerechtshoven	65	28	7	59	21%	191
Bijzondere colleges	77	20	3	73*	8%	324
Ontvangst voor aanvang zitting	49	41	10	39	1%	2876
Rechtbanken	48	41	10	38	1%	2288
Gerechtshoven	53	35	11	42	2%	237
Bijzondere colleges	50	43	7	44	1%	351
Rechterlijk functioneren	88	10	2	86	0%	2887
Rechtbanken	87	10	2	85	0%	2295
Gerechtshoven	84	11	5	80	0%	240
Bijzondere colleges	92	7	1	91*	0%	352
Uitspraak	76	18	6	70	3%	2815
Rechtbanken	75	18	6	69	2%	2247
Gerechtshoven	72	18	10	62	8%	222
Bijzondere colleges	82	14	3	79	2%	346
Doorlooptijd	35	41	24	11	2%	2834
Rechtbanken	38	41	21	17*	2%	2253
Gerechtshoven	31	36	32	-1**	5%	229
Bijzondere colleges	18	44	38	-20**	0%	352

Waarderingscore is:

* Significant hoger t.o.v. totaal

** Significant lager t.o.v. totaal



Trend professionals per typen gerechten

In 2011 was de algemene waardering van de bijzondere colleges het laagst van de 3 typen gerechten. Na de stijging van 2011 naar 2014, staat de waarderingsscore voor de bijzondere colleges stabiel bovenaan.

Bij de rechtbanken is de trend voor de algemene waarderingsscore stabiel over alle metingen heen.

De trend in de algemene waardering bij hoven is daarentegen dalend. De dalingen per meting zijn niet significant. Ook de daling sinds 2011 is net niet significant volgens de gestelde normen en daarmee indicatief.

Jaar	Rechtbanken	Gerechtshoven	Bijzondere colleges
2011	68	64	54
2014	67	61	72
2017	68	55	72

Waardering beroepsgroepen professionals per type gerecht

Advocaten zijn kritischer dan de andere beroepsgroepen. Zo ligt hun algemene waarderingsscore (55) onder het gemiddelde (67), terwijl die van de overige professionals daarboven ligt (73).

Kijken we naar de waardering per type gerecht dan zien we hetzelfde beeld bij de rechtbanken en bij hoven. Bij de bijzondere colleges zijn er geen verschillen in de waardering van advocaten versus overige professionals.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netto n
Algemene waardering	75	18	7	67	1%	2876
Advocaten	68	20	13	55**	0%	918
Overige professionals	78	17	5	73*	1%	1958
Algemene waardering rechtbanken	75	18	7	68	1%	2287
Advocaten	67	21	12	55	0%	709
Overige professionals	78	17	5	73*	1%	1578
Algemene waardering gerechtshoven	69	17	14	55	2%	236
Advocaten	58	18	24	34**	0%	93
Overige professionals	76	16	8	69	3%	143
Algemene waardering bijzondere colleges	77	17	6	72	0%	353
Advocaten	77	15	9	68	0%	116
Overige professionals	78	18	4	73	0%	237

Waarderingscore is:

* Significant hoger t.o.v. totaal

** Significant lager t.o.v. totaal



Waardering beroepsgroepen professionals per type gerecht

De trend in de algemene waarderingsscore is het meest stabiel bij de rechtbanken, zowel bij advocaten als overige professionals. De waarderingsscore is bij overige professionals over de metingen heen hoger dan bij advocaten.

Kijken we naar hoven dan zien we een (nog) groter structureel verschil in de waarderingsscore: met name over de laatste 2 metingen heen is deze bij de overige professionals fors hoger dan bij advocaten. Het forse verschil komt met name door de scherpe daling in de waardering onder advocaten van 2011 naar 2014. Deze daling is nu afgevlakt, maar niet hersteld naar het niveau van 2011.

Bij de bijzondere colleges is bij advocaten juist een stijgende lijn te zien, terwijl er bij de overige professionals nu juist sprake is van een daling in waardering. Deze ontwikkelingen zijn niet significant. Voor de advocaten komt dit door de kleine aantallen. Verschillen kunnen daardoor sneller op toeval berust zijn.

Jaar	Rechtbanken - advocaten	Rechtbanken - overige professionals	Gerechtshoven - advocaten	Gerechtshoven - overige professionals	Bijzondere colleges - advocaten	Bijzondere colleges - overige professionals
2011	59	75	59	80	41	80
2014	56	74	38	86	56	86
2017	56	74	35	74	69	74

Zie Leeswijzer



7. Waardering professionals naar zaaksoorten



Belangrijkste bevindingen professionals naar zaaksoorten

Overkoepelende conclusie

De waardering van de professionals verschilt per zaaksoort. Dit geldt zowel voor de algemene waardering als voor de waardering binnen diverse thema's en bijbehorende aspecten.

Deelconclusies

Rechtbanken

- Binnen de rechtbanken ligt de algemene waardering van professionals binnen de zaaksoorten vreemdelingen (79) en bestuur en belasting (75) hoger dan de totale gemiddelde waardering van rechtbanken (68). Civiel-handel (54) scoort juist lager dan gemiddeld.
- Kijkend naar ontwikkeling in de tijd dan zien we enkele kleine, niet significante verschuivingen.
- In de algemene waardering binnen thema's zien we bij alle zaaksoorten verschillen. De meeste verschillen komen voor bij bestuur en belasting en kanton.

Hoven

- Binnen de hoven ligt de algemene waardering van professionals binnen civiel-handelszaken lager (32) dan de totale gemiddelde waardering van hoven (55) en binnen strafzaken juist hoger (66) dan gemiddeld.
- Qua ontwikkelingen in de tijd zien we dat de daling bij civiel-handel is gestabiliseerd (op een laag niveau: 32). Bij belasting en straf zijn de dalingen indicatief.
- De waardering verschilt binnen iets meer dan de helft van de thema's naar zaaksoorten: administratieve contacten, digitale voorzieningen, rechterlijk functioneren, uitspraak en doorlooptijd. De meeste verschillen komen voor bij civiel-handel (met name lagere waarderingsscores op een aantal thema's dan gemiddeld), gevolgd door straf (met name hogere waarderingsscores op een aantal thema's dan gemiddeld).

Waardering professionals naar zaaksoort van rechtbanken

Binnen de rechtbanken verschilt de algemene waardering van professionals bij de helft van de zaaksoorten significant ten opzichte van de gemiddelde algemene waardering van rechtbanken. Zaaksoorten vreemdelingen en bestuur en belasting scoren hoger, terwijl civiel-handel lager scoort dan gemiddeld.

Kijken we naar de ontwikkeling in de tijd dan zien we enkele kleine, niet significante verschuivingen. De grootste stijger in waardering is binnen zaaksoort vreemdelingen van 2011 naar 2014. Deze stijging is behouden in 2017. Verder valt op dat zaaksoort straf een dalende trend laat zien vanaf 2011. De algemene waardering binnen zaaksoort civiel-handel was al de laagste van alle zaaksoorten en ligt nu nog verder dan in 2014 af van de andere zaaksoorten.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netton
Algemene waardering rechtbanken	75	18	7	68	1%	2287
Civiel-handel	67	21	12	54**	1%	267
Civiel-familie	75	17	8	67	0%	317
Kanton	78	16	7	71	0%	362
(Bestuur en) Belasting	79	16	5	75*	1%	614
Vreemdelingen	84	10	6	79*	0%	103
Straf	71	22	7	64	1%	624

Waarderingsscore is:

* Significant hoger t.o.v. totaal

** Significant lager t.o.v. totaal

	Totaal	Civiel-handel	Civiel-familie	(Bestuur en) Belasting	Straf
2011	68	59	70	75	74
2014	66	58	64	74	66
2017	67	54	66	75	66

Zie Leeswijzer

Waardering professionals naar thema en zaaksoort van rechtbanken

Binnen de rechtbanken zien we in de algemene waardering binnen thema's bij alle zaaksoorten verschillen. De meeste verschillen komen voor bij de zaaksoorten bestuur en belasting en kanton.

Bij de andere zaaksoorten zien we bij minder thema's verschillen in de algemene waardering.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netton
Ontvangst bij j aankomst gerecht	0	0	0	93	0%	2297
Civiel-handel	0	0	0	90	0%	269
Civiel-familie	0	0	0	96*	0%	317
Kanton	0	0	0	92	0%	361
(Bestuur en) Belasting	0	0	0	95*	0%	619
Vreemdelingen	0	0	0	96	0%	103
Straf	0	0	0	91	0%	628
Administratieve contacten	0	0	0	59	0%	2291
Civiel-handel	0	0	0	57	0%	268
Civiel-familie	0	0	0	54	0%	318
Kanton	0	0	0	64	0%	362
(Bestuur en) Belasting	0	0	0	70*	0%	618
Vreemdelingen	0	0	0	78*	0%	103
Straf	0	0	0	45**	1%	622
Digitale voorzieningen	0	0	0	20	24%	1738
Civiel-handel	0	0	0	11	23%	207
Civiel-familie	0	0	0	13	19%	259
Kanton	0	0	0	-8**	27%	266
(Bestuur en) Belasting	0	0	0	-27**	43%	352
Vreemdelingen	0	0	0	51*	22%	80
Straf	0	0	0	64*	9%	574
Rechtspraak.nl	0	0	0	62	16%	1931
Civiel-handel	0	0	0	45**	6%	253
Civiel-familie	0	0	0	58	14%	272
Kanton	0	0	0	56	4%	348
(Bestuur en) Belasting	0	0	0	74*	10%	558
Vreemdelingen	0	0	0	69	18%	84
Straf	0	0	0	63	34%	416

Waarderingscore is:

* Significant hoger t.o.v. totaal

** Significant lager t.o.v. totaal

Zie Leeswijzer

Waardering professionals naar thema en zaaksoort van rechtbanken

Binnen civiel-handelszaken is de waardering lager dan gemiddeld op de thema's rechtspraak.nl, het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd. Civiel-familie scoort hoger op de ontvangst bij aankomst bij het gerecht, maar lager op de ontvangst voor aanvang van de zitting, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd. Binnen kantonzaken is de waardering hoger op de ontvangst voor aanvang van de zitting en de doorlooptijd, maar lager op de digitale voorzieningen, rechtspraak.nl en de uitspraak.

Bestuur en belasting scoort hoger dan gemiddeld op alle thema's, behalve de digitale voorzieningen (lager dan gemiddeld) en de doorlooptijd (gemiddeld). Binnen vreemdelingenzaken is de algemene waardering hoger dan gemiddeld op de administratieve contacten, de digitale voorzieningen, de ontvangst voor aanvang van de zitting en de doorlooptijd. Straf scoort hoger op de digitale voorzieningen en het rechterlijk functioneren, echter lager op de administratieve contacten en de ontvangst voor aanvang van de zitting.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netton
Ontvangst voor aanvang zitting	48	41	10	38	1%	2288
Civiel-handel	48	41	11	37	0%	269
Civiel-familie	38	49	13	25**	0%	318
Kanton	53	40	8	45*	0%	361
(Bestuur en) Belasting	58	36	6	53*	0%	618
Vreemdelingen	66	29	5	61*	0%	103
Straf	38	46	16	23	2%	619
Rechterlijk functioneren	87	10	3	85	0%	2295
Civiel-handel	81	15	4	77**	0%	268
Civiel-familie	82	14	4	78**	0%	318
Kanton	86	13	1	84	1%	360
(Bestuur en) Belasting	92	7	1	91*	0%	619
Vreemdelingen	88	10	2	86	0%	103
Straf	89	9	1	88*	0%	627
Uitspraak	75	18	6	69	2%	2247
Civiel-handel	68	19	13	55**	4%	257
Civiel-familie	71	25	4	67	0%	317
Kanton	71	20	9	62**	5%	343
(Bestuur en) Belasting	80	16	4	77*	2%	609
Vreemdelingen	77	18	5	73	1%	102
Straf	78	17	6	72	2%	619
Doorlooptijd	38	41	21	17	2%	2253
Civiel-handel	36	33	31	5**	0%	269
Civiel-familie	25	40	35	-10**	1%	315
Kanton	50	35	15	35*	0%	362
(Bestuur en) Belasting	41	38	21	21	0%	619
Vreemdelingen	63	33	4	59*	3%	100
Straf	31	53	16	14	7%	588

Waarderingscore is:

* Significant hoger t.o.v. totaal

** Significant lager t.o.v. totaal

Zie Leeswijzer

Waardering professionals naar zaaksoort van hoven

Binnen de hoven verschilt de algemene waardering van professionals bij de helft van de zaaksoorten significant ten opzichte van de gemiddelde algemene waardering van hoven. Zaaksoort civiel-handel scoort lager en zaaksoort straf hoger dan gemiddeld.

Kijken we naar de ontwikkeling in de tijd dan zien we civiel-handel een sterke, significante daling in de algemene waarderingsscore maken van 2011 naar 2014. Vervolgens stabiliseert de dalende trend in 2017. Bij civiel-familie en belasting kunnen we geen harde uitspraken doen over de trend, aangezien zij een waarde missen in 2014 wegens het lage aantal waarnemingen. Vergelijken we de waarderingsscores van 2017 met 2011 dan is de daling bij belasting net niet significant vanwege het beperkte aantal. De kans is dan groter dat een fluctuatie op toeval berust. Het betreft derhalve een indicatieve daling. Bij straf vindt na een initiële sterke en significante stijging van 2011 naar 2014 een indicatieve daling plaats in 2017.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netton
Algemene waardering gerechthoven	69	17	14	55	2%	236
Civiel-handel	58	17	26	32*	0%	78
Civiel-familie	82	9	9	73	0%	22
(Bestuur en) Belasting	70	23	7	63	3%	30
Straf	75	17	8	66**	4%	106

Waarderingscore is:

* Significant hoger t.o.v. totaal

** Significant lager t.o.v. totaal

	Totaal	Civiel-handel	Civiel-familie	(Bestuur en) Belasting	Straf
2011	64	52	66	79	52
2014	60	34	70	71	75
2017	55	31	72	64	66

Zie Leeswijzer

Waardering professionals naar thema en zaaksoort van hoven

Binnen de hoven verschilt de waardering binnen de volgende thema's naar zaaksoorten ten opzichte van de gemiddelde waarderingsscore van hoven: de administratieve contacten, digitale voorzieningen, het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd.

Bij civiel-familiezaken komen geen verschillen naar thema's voor en belastingzaken verschilt op slechts een thema (positief) van de andere zaaksoorten. De meeste verschillen komen voor bij civiel-handelszaken, gevolgd door strafzaken.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netton
Ontvangst bij aankomst gerecht	92	8	1	92	0%	240
Civiel-handel	90	9	1	88	0%	78
Civiel-familie	91	9	0	91	0%	22
(Bestuur en) Belasting	97	3	0	97	0%	31
Straf	93	7	0	93	1%	109
Administratieve contacten	63	30	7	56	0%	240
Civiel-handel	54	37	9	45	0%	78
Civiel-familie	73	23	5	68	0%	22
(Bestuur en) Belasting	81	19	0	81	0%	31
Straf	62	30	7	55	1%	109
Digi tale voorzieningen	53	24	23	30	24%	182
Civiel-handel	33	35	31	2**	31%	54
Civiel-familie	29	35	35	-6	23%	17
(Bestuur en) Belasting	43	21	36	7	55%	14
Straf	70	15	14	56*	12%	97
Rechtspraak.nl	65	28	7	59	21%	191
Civiel-handel	61	31	8	52	9%	71
Civiel-familie	67	17	17	50	18%	18
(Bestuur en) Belasting	74	26	0	74	13%	27
Straf	67	28	5	61	32%	75

Waarderingsscore is:

* Significant hoger t.o.v. totaal

** Significant lager t.o.v. totaal

Zie Leeswijzer

Waardering professionals naar thema en zaaksoort van hoven

Binnen civiel-handelszaken is de waardering lager dan gemiddeld op de thema's digitale voorzieningen, het rechterlijk functioneren, de uitspraak en de doorlooptijd. Belasting scoort hoger dan gemiddeld op de administratieve contacten. Binnen strafzaken is de waardering hoger op digitale voorzieningen, het rechterlijk functioneren en de doorlooptijd.

Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netton
Ontvangst voor aanvang zitting	53	35	11	42	2%	237
Civiel-handel	54	32	14	40	0%	78
Civiel-familie	64	32	5	59	0%	22
(Bestuur en) Belasting	55	35	10	45	0%	31
Straf	50	39	11	39	4%	106
Rechterlijk functioneren	84	11	5	80	0%	240
Civiel-handel	74	17	9	65**	1%	77
Civiel-familie	91	5	5	86	0%	22
(Bestuur en) Belasting	87	13	0	87	0%	31
Straf	89	8	3	86*	0%	110
Uitspraak	72	18	10	62	8%	222
Civiel-handel	61	26	14	47**	15%	66
Civiel-familie	86	10	5	81	5%	21
(Bestuur en) Belasting	68	18	14	54	10%	28
Straf	77	16	7	69	3%	107
Doorlooptijd	31	36	32	-1	5%	229
Civiel-handel	18	26	56	-38**	1%	77
Civiel-familie	45	27	27	18	0%	22
(Bestuur en) Belasting	39	35	26	13	0%	31
Straf	36	46	17	19*	10%	99

Waarderingscore is:

* Significant hoger t.o.v. totaal

** Significant lager t.o.v. totaal

Zie Leeswijzer



8. Waardering curatoren

Klantwaarderingsonderzoek Rechtspraak 2017

Algemene waardering 2017

(Zeer) Tevreden	82%
Neutraal	12%
(Zeer) Ontevreden	6%

Waarderingsscore⁴

75

Pluspunten op aspectniveau

1. Flexibiliteit in maken van afspraken (Administratieve contacten)
2. Deskundigheid RC (Functioneren rechtercommissaris)
3. Telefonische bereikbaarheid RC (Administratieve contacten)

Thema's

Niet opgenomen in document: Infographic: Prioriteitenanalyse rechtzoekenden rechtspraakbreed.

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Waardering thema's

Praktische aspecten ontvangst	76
Persoonlijke aspecten ontvangst	97
Administratieve contacten	79
Functioneren rechter-commissaris	83
Verdeling van faillissementen over curatoren	33

Zie leeswijzer

⁴ Waarderingsscore: % (zeer) tevreden minus % (zeer) ontevreden. Door de berekening kunnen er afrondingsverschillen ontstaan.

Belangrijkste bevindingen curatoren

Overkoepelende conclusie

De algemene waardering van curatoren ligt hoog. De 3 sterkste punten zijn de flexibiliteit in het maken van afspraken (thema: administratieve contacten), de deskundigheid van de rechter-commissaris (thema: functioneren rechter-commissaris) en de telefonische bereikbaarheid van de rechter-commissaris (thema: administratieve contacten). De 3 belangrijkste verbeterpunten zijn de evenwichtigheid, de rechtvaardigheid en de objectiviteit van de verdeling van faillissementen over curatoren (thema: verdeling van faillissementen over curatoren).

Deelconclusies

- Op de algehele tevredenheid van curatoren scoort de Rechtspraak met 75 goed. Op 1 thema na – verdeling van faillissementen over curatoren (score 33) – spreekt uit de waardering bij alle thema's tevredenheid. Het thema persoonlijke aspecten van de ontvangst bereikt bijna het plafond (97). Op enige afstand hiervan komen het functioneren van de rechter-commissaris (83), de administratieve contacten (79) en de praktische aspecten van de ontvangst (76).
- Uit de prioriteitenanalyse komen veel sterke punten naar voren. Deze hebben te maken met de rechter-commissaris (deskundigheid, dossierkennis, omgang met de curator, kwaliteit tussentijdse feedback) en randvoorwaardelijke zaken (flexibiliteit in het maken van afspraken en telefonische bereikbaarheid van de rechter-commissaris). De open toelichtingen van curatoren getuigen van het goede contact dat zij ervaren met de griffie en rechter-commissarissen. Korte lijnen, open en positief-kritische bejegening, vertrouwen, gelijkwaardigheid, pragmatiek en snelle afhandeling zijn daarin sleutelbegrippen.
- De belangrijkste verbeterpunten hebben bovenal te maken met de verdeling van faillissementen over curatoren, die zij als een black box ervaren. Specifiek gaat het om de objectiviteit, rechtvaardigheid, evenwichtigheid en transparantie van deze verdeling. Uit de spontaan genoemde verbeterpunten spreekt de wens van curatoren om bij de verdeling van faillissementen meer rekening te houden met de kwaliteit en voortvarendheid van curatoren.
- Relevante verbeterpunten zijn verder de uitleg van de rechter-commissaris over de reden van afwijzing, de e-mailbereikbaarheid van de griffie en de rechter-commissaris en het verloop van rechter-commissarissen. Curatoren ervaren het in hun ogen te grote verloop van rechter-commissarissen en griffiepersoneel als oorzaak van een verslechterde snelheid, bereikbaarheid, deskundigheid, accuratesse, continuïteit, sfeer en het nemen van verantwoordelijkheid (case-ownership). De oorzaak leggen zij niet bij de griffie en rechter-commissarissen, maar bij de Rechtspraak als organisatie.
- Andere spontaan veel genoemde verbeterpunten zijn: meer proactieve tussentijdse (ook positieve) feedback door de rechter-commissarissen, meer uniformiteit in hun aanpak en besluitvorming en verdere digitalisering.



Waardering curatoren algemeen en naar thema's

Curatoren zijn met een algemene waarderingsscore van 75 goed te spreken over de Rechtspraak. Ook de waardering per thema ligt hoog, met uitzondering van de verdeling van faillissementen over curatoren. Daarbij scoort het thema persoonlijke aspecten ontvangst het hoogst. Op enige afstand hiervan komen het functioneren van de rechter-commissaris, de administratieve contacten en de praktische aspecten van de ontvangst.

De score van 33 voor de verdeling van faillissementen over curatoren geeft blijk van onvrede bij curatoren hierover. Dat geldt voor alle aspecten binnen dit thema maar het sterkst voor de transparantie bij de verdeling van faillissementen: de groep curatoren die hierover ontevreden is, is groter dan de groep tevredenen.

Kijken we naar de aspecten binnen de andere thema's, dan valt bij praktische aspecten van de ontvangst de lage score voor privacy op. Bij het functioneren van de rechter-commissaris valt het verloop van rechter-commissarissen op en bij administratieve contacten de relatief lagere score voor de digitale bereikbaarheid van de insolventiegriffie en de rechter-commissaris.



Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings-score	Weet niet/n.v.t.	Netto n
Algemene waardering	82	12	6	75	0%	190
Praktische aspecten ontvangst	77	22	1	76	1%	189
Openingstijden gerechtsgebouw	79	20	1	78	5%	180
Entree, ruimte en bewegwijzering	85	14	1	84	3%	185
Faciliteiten tijdens wachten	71	22	6	65	1%	189
Privacy(ruimtes)	48	39	14	34	7%	176
Persoonlijke aspecten ontvangst	97	3	0	97	1%	189
Behandeling door medewerkers	94	6	0	94	1%	189
Behandeling door bode(s)	96	3	1	96	1%	189
Administratieve contacten	83	14	4	79	0%	190
Telefonische bereikbaarheid insolventiegriffie	78	15	7	72	0%	190
Telefonische bereikbaarheid rechter-commissaris	77	16	7	69	7%	177
Bereikbaarheid via e-mail insolventiegriffie	70	20	9	61	10%	171
Bereikbaarheid via e-mail rechter-commissaris	70	20	10	60	15%	161
Correspondentie via post/fax insolventiegriffie	77	17	6	70	4%	183
Correspondentie via post/fax rechter-commissaris	81	13	6	75	6%	179
Flexibiliteit in maken van afspraken	75	18	6	69	16%	159
Reactietijd niet-spoedeisende verzoeken	78	13	9	69	0%	190
Reactietijd spoedeisende verzoeken	91	6	3	89	1%	188
Functioneren rechter-commissaris	85	12	3	83	0%	190
Omgang rechter-commissaris met curator	92	5	3	88	0%	190
Tussentijdse feedback rechter-commissaris op dossier	78	15	7	72	4%	183
Deskundigheid rechter-commissaris	91	5	4	86	0%	190
Rechter-commissaris inhoudelijk op de hoogte	90	7	3	88	1%	188
Toezicht rechter-commissaris op afwikkeling zaak	80	15	5	76	1%	189
Navolgbaarheid handelen rechter-commissaris	79	15	6	73	1%	188
Begrijpelijkheid beslissing van afwijzing	70	27	3	68	21%	151
Uitleg rechter-commissaris reden(en) van afwijzing	71	22	7	64	20%	152
Begrijpelijkheid beslissing van toestemming	88	12	1	87	2%	186
Uitleg rechter-commissaris reden(en) van toestemming	79	17	3	76	6%	178
Beslissing past in bestendige jurisprudentie	80	18	2	78	5%	180
Verloop van rechter-commissarissen	44	35	21	23	6%	179
Kennisoverdracht tussen rechter-commissarissen	75	22	3	71	34%	126



Waardering naar thema's en zaaksoorten	Waardering % (Zeer) Tevreden	Waardering % Neutraal	Waardering % (Zeer) Ontevreden	Waarderings- score	Weet niet/n.v.t.	Netto n
Verdeling van faillissementen over curatoren	49	36	16	33	5%	180
Objectiviteit verdeling faillissementen	54	35	12	42	12%	168
Rechtvaardigheid verdeling faillissementen	54	34	12	42	11%	169
Evenwichtigheid verdeling faillissementen	51	29	20	31	13%	165
Transparantie verdeling faillissementen	34	29	37	-3	7%	177

Zie Leeswijzer



Verschillen curatoren naar contextvariabelen

De algemene waardering van curatoren verschilt niet naar de sociaal-demografische achtergrondkenmerken leeftijd en geslacht. Op themaniveau zijn verschillen dun gezaaid: vrouwen zijn minder te spreken over administratieve contacten dan mannen, en curatoren van 50 – 64 jaar zijn minder te spreken over de praktische aspecten van de ontvangst. Kijken we naar andere achtergrondkenmerken dan blijkt de rolverdeling (overwegend advocaat of overwegend curator) niet samen te hangen met de waardering. Dat is wel het geval bij de hoeveelheid faillissementszaken waar curatoren de afgelopen 12 maanden bij zijn aangesteld en hoeveel jaar zij als curator zijn aangesteld. Zo is de waardering in het algemeen en voor het functioneren van de rechter-commissaris in het bijzonder lager bij curatoren die in de afgelopen 12 maanden bij maximaal 5 zaken zijn aangesteld dan bij curatoren bij wie dat bij meer dan 5 zaken het geval was. Verder is de algemene waardering hoger bij curatoren die relatief kort als curator werkzaam zijn. Degenen die meer dan 15 jaar werkzaam zijn als curator zijn (nog) vaker tevreden over de persoonlijke aspecten van de ontvangst. Met een waarderingsscore van 100 heeft deze subgroep het tevredenheidsplafond bereikt.



Profiel overzicht

	Geslacht: Man	Geslacht: vrouw	Leeftijd: 18-34 jaar	Leeftijd: 35-49 jaar	Leeftijd: 50-64 jaar	Leeftijd: 65 jaar en ouder
Algemene waardering	75	71	-	84	83	-
Praktische aspecten ontvangst	76	70	-	86	70*	-
Persoonlijke aspecten ontvangst	97	97	-	97	94	-
Administratieve contacten	84**	55*	-	89	81	-
Functioneren rechter- commissaris	83	77	-	90	92	-
Verdeling van faillissementen over curatoren	32	39	-	46	37	-
Algemene waardering	75	71	-	84	83	-

* Significant lager dan gemiddeld

** Significant hoger dan gemiddeld



de Rechtspraak

	Hoeveelheid faillissementen maximaal 5 zaken	Hoeveelheid faillissementen meer dan 5 zaken	Hoeveel jaar aangesteld tot 5 jaar	Hoeveel jaar aangesteld 5-15 jaar	Hoeveel jaar aangesteld meer dan 15 jaar	Rolverdeling overwegend advocaat	Rolverdeling overwegend curator
Algemene waardering	67	84	90	80	71	72	76
Praktische aspecten ontvangst	77	75	79	83	72	83	73
Persoonlijke aspecten ontvangst	94	99	97	95	100	96	97
Administratieve contacten	73	85	86	83	78	83	78
Functioneren rechter-commissaris	76	90	90	83	83	78	84
Verdeling van faillissementen over curatoren	28	39	46	40	36	27	35
Algemene waardering	67	84	90	80	71	72	

* Significant lager dan gemiddeld

** Significant hoger dan gemiddeld



Verschillen curatoren naar contextvariabelen

De achtergrondvariabelen 'tevredenheid werkwijze verdeling faillissementen over curatoren' hangen het meest samen met de waardering, gevolgd door 'beleving huidige rolinvulling' en 'reactietijd niet-spoedeisende verzoeken'.

Curatoren die ontevreden zijn over de werkwijze bij de verdeling van faillissementen over curatoren hebben een fors lagere waardering in het algemeen en op de thema's administratieve contacten, het functioneren van de rechter-commissaris en de verdeling van faillissementen over curatoren.

Verder blijkt dat de beleving van de rolinvulling door de rechter-commissaris die gericht is op meedenken (in plaats van meebeslissen) samengaat met hogere algemene waardering en hogere waardering voor het functioneren van de rechter-commissaris en de verdeling van faillissementen over curatoren. De gewenste rolinvulling in de zin van meedenken versus meebeslissen gaat niet samen met verschillen in de waardering. Kijken we naar rolinvulling qua reactieve versus proactieve opstelling van de rechter-commissaris, dan komt naar voren dat curatoren die de huidige rolinvulling vooral als proactief ervaren de administratieve contacten hoger waarderen. Als het om de gewenste rolinvulling gaat, zijn curatoren met een voorkeur voor een proactieve rolinvulling iets minder (maar nog altijd zeer goed) te spreken over de persoonlijke aspecten van de ontvangst.



Profiel overzicht

Tabel: Tevredenheid werkwijze verdeling faillissementen over curatoren/Reactie tijd niet-spoedeisende verzoeken

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Reactie tijd niet-spoedeisende verzoeken: binnen een week	Reactie tijd niet-spoedeisende verzoeken: meer dan een week
Algemene waardering	94**	82	18*	80**	56*
Praktische aspecten ontvangst	79	79	61	79	66
Persoonlijke aspecten ontvangst	97	98	94	98	93
Administratieve contacten	90**	82	48*	86**	56*
Functioneren rechter-commissaris	100**	86	39*	86	68
Verdeling van faillissementen over curatoren	100**	27	-64*	38	18

* Significant lager dan gemiddeld

** Significant hoger dan gemiddeld



Profiel overzicht

de Rechtspraak

	Beleving huidige rolinvulling: vooral reactief	Beleving huidige rolinvulling: vooral proactief	Beleving huidige rolinvulling: vooral meedenken	Beleving huidige rolinvulling: vooral meebeslissen	Gewenste rolinvulling: vooral reactief	Gewenste rolinvulling: vooral proactief	Gewenste rolinvulling: vooral meedenken	Gewenste rolinvulling: vooral meebeslissen
Algemene waardering	70	84	89**	61*	78	73	74	78
Praktische aspecten ontvangst	75	75	79	72	82	73	77	72
Persoonlijke aspecten ontvangst	98	95	98	96	100**	95*	97	96
Administratieve contacten	71*	91**	85	73	84	77	81	79
Functioneren rechter-commissaris	80	90	93**	72*	84	81	81	90
Verdeling van faillissementen over curatoren	30	39	51**	18*	44	29	37	30

* Significant lager dan gemiddeld

** Significant hoger dan gemiddeld

Prioriteitenanalyse curatoren rechtspraakbreed

Het eerste wat opvalt in de prioriteitenanalyse van curatoren is dat veel aspecten zich bovenin bevinden: het gaat dus om aspecten met een grote impact op de algemene waardering. Daarbij is het kwadrant met sterke punten veel beter gevuld dan het kwadrant met verbeterpunten.

De aspecten rondom de verdeling van faillissementen over curatoren zijn de belangrijkste verbeterpunten: deze aspecten hebben een grote negatieve impact op de algemene waardering van curatoren. Andere verbeterpunten zijn de uitleg van de rechter-commissaris over de reden van afwijzing en de e-mailbereikbaarheid van de griffie

en de rechter-commissaris. Het verloop van rechter-commissarissen is een verbeterpunt dat minder prioriteit behoeft vanwege zijn relatief wat minder grote impact op de algemene waardering.

De belangrijkste sterke punten, die geborgd moeten worden, hebben te maken met de rechter-commissaris (deskundigheid, dossierkennis, omgang met de curator, kwaliteit tussentijdse feedback) en randvoorwaardelijke zaken (flexibiliteit in het maken van afspraken en telefonische bereikbaarheid van de rechter-commissaris).

Niet opgenomen in document: Infographic: Prioriteitenanalyse curatoren rechtspraakbreed

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Positieve punten

- 1 Openingstijden gerechtsgebouw (n=180)
- 2 Entree, ruimte en bewegwijzering (n=185)
- 3 Faciliteiten tijdens wachten (n=189)
- 5 Behandeling door medewerkers (n=189)
- 6 Behandeling door bode(s) (n=189)

Aandachtspunten

- 4 Privacy(ruimtes) (n=176)

Verbeterpunten

- 9 Bereikbaarheid via e-mail insolventiegriffie (n=171)
- 10 Bereikbaarheid via e-mail RC (n=161)
- 23 Uitleg RC reden(en) van afwijzing (n=152)
- 27 Verloop van RC's (n=179)
- 29 Objectiviteit verdeling faillissementen (n=168)
- 30 Rechtvaardigheid verdeling faillissementen (n=169)
- 31 Evenwichtigheid verdeling faillissementen (n=165)
- 32 Transparantie verdeling faillissementen (n=177)

Sterke punten

- 7 Telefonische bereikbaarheid insolventiegriffie (n=190)
- 8 Telefonische bereikbaarheid RC (n=177)
- 11 Correspondentie via post/fax insolventiegriffie (n=183)
- 12 Correspondentie via post/fax RC (n=179)
- 13 Flexibiliteit in maken van afspraken (n=159)
- 14 Reactietijd niet-spoedeisende verzoeken (n=190)



- 15 Reactietijd spoedeisende verzoeken (n=188)
- 16 Omgang RC met curator (n=190)
- 17 Kwaliteit tussentijdse feedback RC op dossier (n=183)
- 18 Deskundigheid RC (n=190)
- 19 RC inhoudelijk op de hoogte (n=188)
- 20 Toezicht RC op voortvarende afwikkeling zaak (n=189)
- 21 Navolgbaarheid handelen RC (n=188)
- 22 Begrijpelijkheid beslissing van afwijzing (n=151)
- 24 Begrijpelijkheid beslissing van toestemming (n=186)
- 25 Uitleg RC reden(en) van toestemming (n=178)
- 26 Beslissing past in bestendige jurisprudentie (n=180)
- 28 Kennisoverdracht tussen RC's (n=126)

Zie Leeswijzer

Tekstanalyse curatoren: spontane toelichting op waardering

Onderstaande cirkeldiagram geeft weer welke spontaan genoemde thema's voorkomen in de toelichting van curatoren op hun algemene waardering. Alleen voor de grootste is aangegeven wat de waarderingsscore voor dit thema is (getoond in de cirkels). Dit geeft inzicht in het sentiment van de gevonden thema's.

Als toelichting op de algemene waarderingsvraag noemen curatoren het vaakst zaken die te maken hebben met communicatie & informatie, snelheid zaken/doorlooptijd, voorbereiding & deskundigheid rechter-commissaris en administratie & contact gerecht.

Verder komen in de toelichtingen van curatoren op hun algemene waardering de thema's verloop van de zaak/zitting, gebouw, faciliteiten & bereikbaarheid, organisatie & gang van zaken en bejegening door de rechter-commissaris aan bod. Elementen rondom de uitspraak worden slechts zeer beperkt benoemd.

De algemene waarderingsscores van curatoren die de thema's verloop zaak/zitting, organisatie & gang van zaken, administratie & contact gerecht en bejegening door de rechter-commissaris noemen, zijn lager dan gemiddeld. Bij deze thema's worden dus wat vaker negatieve elementen benoemd door curatoren.

Niet opgenomen in document: Infographic: Tekstanalyse curatoren: spontane toelichting op waardering

Wilt u dit schema als alternatieve tekst voor bijvoorbeeld een screenreader hebben, mail dan naar: redactie@rechtspraak.nl

Zie Leeswijzer

Toelichting op algemene waardering curatoren

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichting op de algemene waardering van curatoren die (zeer) tevreden zijn en van curatoren die (zeer) ontevreden zijn.

Belangrijkste punt dat curatoren tot tevredenheid stemt is het goede contact met de griffie en rechter- commissarissen. Zij ervaren korte lijnen met een open, prettige, professionele en ook persoonlijke bejegening op basis van gelijkwaardigheid. De positief-kritische opstelling van de rechter-commissaris wordt daarbij gewaardeerd; deze draagt bij aan het – als kwalitatief goed ervaren – toezicht. Ook de snelheid in de afhandeling stemt tot tevredenheid.

Belangrijkste redenen voor ontevredenheid is het ervaren grote verloop van rechter-commissarissen en griffiepersoneel met alle nadelige gevolgen voor de snelheid, bereikbaarheid, deskundigheid en gevoel van verantwoordelijkheid. Ook ervaren sommige curatoren dat zij in (te) weinig faillissementen worden aangesteld en wordt de verdeling van faillissementen over curatoren als een black box ervaren. Verder wordt melding gemaakt van slecht gemotiveerde afwijzingen.

(Zeer) tevreden citaten

“Ik zie mijn aanstellingen als een vorm van waardering, maar ervaar ze ook als een verantwoordelijkheid. Als ik dan het nodige werk heb verzet en het leidt tot resultaat, dan ervaar ik waardering, hulp en steun bij de rechtbank. Ze laten je niet in de kou staan, óók als de gefailleerde met modder gaat gooien. Die ruggensteun kun je dan als curator goed gebruiken, want je staat uiteindelijk vaak alleen en altijd vol in de wind.”

“Goed contact met griffie en rc's. Open en op gelijkwaardig niveau communicatie mogelijk. Praktische benadering door de rc's.”

“Het is een professioneel team dat voortvarend en pragmatisch handelt. Goed bereikbaar, snelle reacties, positief kritisch. Een genot om mee samen te werken.”

“De samenwerking met de rechtbank, rc's en griffie is prima. De wijze van het benoemingenbeleid is weinig transparant, maar heb wel het idee dat - uitzonderingen daargelaten - de kwaliteit, kennis en kunde van de curatoren (en het kantoor) goed in ogenschouw worden genomen bij benoemingen.”

“Ik heb het gevoel dat ik in dossiers met de rechtbank contact kan opnemen als dat nodig is en ik hoop dat de rechtbank dat omgekeerd ook doet. Zeker als de rechtbank vindt dat ik niet naar behoren functioneer, zodat ik (tijdig) mijn functioneren kan verbeteren.”

“Via KEI worden verzoeken veel sneller behandeld dan vroeger. ”

(Zeer) ontevreden citaten

“Ik heb niet zozeer de indruk dat het aan de inzet van de rc's ligt en of de medewerkers. Echter, ik denk dat er sprake is van onderbezetting en door de reorganisaties binnen de afdeling Toezicht is de interne sfeer er niet beter op geworden. Dit uit zich ook extern.”

“Te weinig: continuïteit, behoud van kennis, specialisatie, kwetsbaar openstellen voor constructieve feedback. Het verloop is 'killing'. Maar: eerlijke, integere, zelfs sympathieke rc's en griffie en ik vind dat het systeem ook onder hoge druk wel functioneert.”



“Het aantal faillissementen waarin ik benoemd ben is erg klein. Dat geldt ook voor andere curatoren. In mijn optiek zijn er te veel curatoren.”

“Onvoldoende deskundigheid en directe betrokkenheid mede als gevolg van verloop onder rc's en tijdgebrek c.q. focus op het specifieke faillissementsdossier. Gebrek aan transparantie in werkwijze en (totstandkoming van) beslissingen.”

“Veel te groot verloop van rc's en griffiepersoneel en daardoor te weinig kennis, ervaring en deskundigheid. Slechte en veel te beperkte bereikbaarheid. Rc's hebben door hun werkdruk geen tijd voor inhoudelijke verdieping in een dossier. Veelal geen besef van urgentie die in de praktijk van een curator kan spelen. Niet- transparante en objectief niet rechtvaardige verdeling van faillissementen.”

Spontaan genoemde verbeterpunten door curatoren

We hebben curatoren 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.

Curatoren geven aan behoefte te hebben aan proactieve tussentijdse feedback van rechter-commissarissen op hun functioneren. Verder is de telefonische en digitale bereikbaarheid van de griffie en de rechter-commissarissen een duidelijk verbeterpunt alsmede de bezetting, inhoudelijke kwaliteit, accuratesse, snelheid en continuïteit van de griffie. Debet aan deze problemen is volgens curatoren het verloop van griffiemedewerkers en van rechter-commissarissen. Tevens is meer uniformiteit in aanpak en beslissingen van rechter-commissarissen gewenst. Als verbeterpunten noemen curatoren ook veelvuldig zaken rondom de benoeming van curatoren in faillissementen: deze moet transparanter en er moet daarbij meer rekening worden gehouden met de kwaliteit van de curatoren. Men geeft verder suggesties voor verbetering van digitalisering.

“Op dit moment is er eens per anderhalf jaar een gesprek tussen de rechtbank en de curator, waar partijen elkaar feedback kunnen geven. Ik ga aan mijn functioneren twijfelen als ik enige tijd niet ben aangesteld in een faillissement, ook al worden er in het algemeen weinig faillissementen uitgesproken. Gaarne tussentijdse (telefonische?) contacten (zonder dat het over een dossier gaat). Vaker in grote faillissementen kiezen voor duo-benoemingen, waarbij een ervaren curator van het ene kantoor wordt gekoppeld aan een minder ervaren curator van het andere kantoor. Zodoende wordt die andere curator enigszins opgeleid door een ander dan zijn kantoorgenoot.”

“Meer en deskundige medewerkers bij de behandeling inzetten. Scherper inzetten op het nakomen van toezeggingen. Meer deskundigheid op KEI ontwikkelen. Blijk geven van enig kritisch zelfinzicht mag ook. Het gevoel van 'samen dingen oplossen' is naar mijn indruk minder aanwezig dan voorheen.”

“Er wordt erg weinig feedback gegeven over de manier van afwikkeling en vrijwel nooit een compliment. Een curator is ook maar een mens en staat regelmatig voor moeilijke afwegingen.”

“In plaats van krampachtig vast te houden aan een evenwichtige verdeling van het aantal faillissementen, kan de rechtbank beter de situatie gebruiken om de lijst van curatoren nog verder in te perken zodat in ieder geval voor die kantoren die zich professioneel/organisatorisch hebben gericht op de faillissementspraktijk ook in de toekomst mogelijk blijft 'kwaliteit te leveren'. Concreet: eenmanskantoren niet meer benoemen (ook omdat er veelal geen afdoende vervanging is) en alleen nog kantoren benoemen met een goede backoffice.”

“Digitaal Toezicht- systeem moet gebruikersvriendelijker worden.”

“De rechtbank heeft onvoldoende inzicht in de kwaliteit van de curatoren, zowel qua kwaliteit als voortvarendheid van afwikkeling. Curatoren die minder presteren zouden hierop aangesproken moeten worden en minder (grote) faillissementen toegewezen moeten krijgen. Verder hoeft een ervaren curator niet per definitie een betere curator te zijn. De rechtbank zou dan ook curatoren niet uitsluitend op de ervaringsjaren moeten



beoordelen. De rechtbank zou er goed aan doen om curatoren met meer dan 10 jaar ervaring zonder Grotius- opleiding niet meer aan te stellen. Een serieuze curator volgt deze opleiding."

"Structuur op de griffie. Betere opleiding griffiepersoneel. Minder verloop. Meer beschikbaarheid rc's én zittingruimte. Een transparante, objectief toetsbare toewijzing van faillissementen. Rc's dienen per e-mail en mobiele telefoon bereikbaar te zijn en zich niet te verschuilen achter KEI (het systeem dat de afstand tussen de praktijk van de curator en de rc enkel verder heeft vergroot). Er zou veel vaker persoonlijk overleg tussen curator en rc mogelijk moeten zijn. Verzoeken zouden sneller afgewikkeld moeten kunnen worden. De griffie is slecht bemand (vrijdagmiddag is stelselmatig vrijwel iedereen heel vroeg naar huis: bij de werktijden staan de privébelangen centraal en niet de belangen van de faillissementspraktijk)."

Spontaan genoemd: verbeteringen in het toezicht op faillissementen door de rechter-commissaris

We hebben curatoren gevraagd in eigen woorden aan te geven hoe het toezicht op faillissementen door de rechter-commissaris verbeterd kan worden.

Zij geven vooral te kennen behoefte te hebben aan proactief, laagdrempeliger, directer, persoonlijker contact met de rechter-commissaris. Dat is belangrijk voor het vertrouwen over en weer en natuurlijk belangrijk voor uitwisseling feiten en vertrouwelijke informatie. Andere verbeterpunten voor het toezicht zijn: het toezicht uniformeren en automatiseren (KEI), beter onderscheid maken in en meer sturen op hoofdlijnen, een meer consequente invulling van het toezicht tussen verschillende rechter-commissarissen, meer transparantie over hoe het toezicht plaatsvindt en het verplicht overleggen van een accountantsverklaring.

“Meer openheid. Ik heb het gevoel dat zaken niet worden uitgesproken omdat de vrees bestaat dat daarover discussie gaat ontstaan met de curator. Een rc als toezichthouder draagt echter een belangrijke verantwoordelijkheid en moet daarop door de betrokkenen kunnen worden aangesproken. De rc mag daarom een discussie niet uit de weg gaan. Verder zou het goed zijn om bij aanvang van een faillissement met de curator afspraken te maken over de wijze waarop de rc invulling aan zijn of haar toezicht wil geven, bijvoorbeeld periodiek (telefonisch) overleg, of periodieke updates per e-mail van de curator. Het voeren van gesprekken bij faillissement betrokken partijen zonder wetenschap van de curator is ongewenst. In de regel dient de curator bij dat overleg aanwezig te zijn, tenzij er een goede reden is om het gesprek alleen te voeren.”

“Meer feedback door bijvoorbeeld eens te reageren op verslagen. Meer betrokkenheid bij moeilijke beslissingen. Wordt soms overgelaten aan griffiemedewerkers.”

“Pas op voor anonimiteit ten gevolge van KEI.”

“Ik zou het prettig vinden als de rechter-commissaris met meer regelmaat zelf telefonisch contact zou opnemen na schriftelijke berichten (met enige inhoud).”

“Een regelmatig terugkerend informeel zaakinhoudelijk overleg (maandelijks of om de 2 maanden) lijkt mij een bijdrage te leveren aan inzicht in de dossiers en in elkaars denkwijze.”

“De invulling van het toezicht is soms nog te veel een weerspiegeling van persoonlijkheid. Dat heeft voordelen, zo nu en dan een andere aanpak is verfrissend, maar het is niet heel consequent.”

“Verplicht INSOLAD volgen, transparanter communiceren, laagdrempeliger en benaderbaar optreden, hogere doorloopsnelheid.”

“Meer tijd, meer feedback, soms meer kennis over hoe het in de praktijk gaat (stage bij curator met name door beginnend rc's).”

“Betere communicatie tussen rc en griffie/secretariaat zou toezicht verbeteren.”

“Dat de benoemde rc ook daadwerkelijk aanwezig is voor overleg en niet vervangen is door een collega.”



“Frequenter contact met de curator in de (actieve) beginfase van het faillissement moeten bestaan, de fase waarin de belangrijke beslissingen worden genomen.”

“Doe wat KEI beloofde: uniformeer en automatiseer het toezicht in overleg met de curatoren en beperk de toepassing van de kostbare tijd van rc's voor inhoudelijk werk. Stel je als toezichthouders kwetsbaar op. Maak je plannen waar als het gaat om audits en vraag curatoren om tips hoe het beter kan. Realiseer je dat curatoren op eieren lopen als het gaat om de relatie met een rc.”



Deel C Doelgroepen vergeleken



9. Rechtzoekenden en professionals vergeleken



Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en professionals vergeleken

Overkoepelende conclusie

Professionals zijn over vrijwel de hele linie kritischer dan rechtzoekenden. Dit geldt zowel voor hun algemene waardering, alsook de waardering op het niveau van typen gerechten en enkele zaaksoorten.

Deelconclusies

- De algemene waardering van professionals (67) ligt 10 punten lager dan die van rechtzoekenden (77).
- Ook op het niveau van typen gerechten (rechtbanken en hoven) en zaaksoorten (civiel-handel en bestuur en belasting) is de waardering van professionals lager dan die van rechtzoekenden.
- De belangrijkste pluspunten van rechtzoekenden hebben betrekking op de uitspraak (specifiek de begrijpelijkheid van de beslissing en de uitleg) en het rechterlijk functioneren, terwijl de pluspunten van professionals uitsluitend betrekking hebben op het rechterlijk functioneren. Binnen het rechterlijk functioneren gaat het zowel rechtzoekenden als professionals bovenal om 'zachte' vaardigheden van de rechter: het serieus nemen van, het luisteren naar en de omgang met de rechtzoekende/professional. Enkel voor professionals geldt dat ook 'harde' vaardigheden van de rechter (deskundigheid van de rechter en begrijpelijkheid van de zitting) als sterk pluspunt gezien worden.
- De doorlooptijd is zowel bij rechtzoekenden als professionals over alle zaaksoorten heen een verbeterpunt. De andere verbeterpunten verschillen tussen rechtzoekenden en professionals:
 - Privacy is – na de doorlooptijd – voor rechtzoekenden het belangrijkste verbeterpunt, gevolgd door de bereikbaarheid van medewerkers per e-mail en de onpartijdigheid van de rechter.
 - Flexibiliteit in het maken van afspraken is voor professionals een even belangrijk verbeterpunt als de doorlooptijd. Gevolgd door de uitleg van de rechter en de passendheid van de uitspraak van de rechter in de bestendige jurisprudentie.

Algemene waardering rechtzoekenden en professionals naar zaaksoort

Professionals zijn over vrijwel de hele linie kritischer dan rechtzoekenden. Zo is hun algemene waardering op totaalniveau en op het niveau van typen gerechten lager dan die van rechtzoekenden. Dat geldt ook voor hun waardering bij de zaaksoorten civiel-handel en (bestuur en) belasting.

Verder is de waardering van professionals binnen de zaaksoort civiel-familie in rechtbanken lager dan het geval is bij rechtzoekenden. Binnen de zaaksoort kanton is de waardering van professionals niet alleen op rechtbankniveau, maar ook op totaalniveau lager dan die van rechtzoekenden.

Bij de zaaksoort straf zijn er geen verschillen in algemene waardering naar rechtzoekenden en professionals.

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden Professionals			Professionals		
	Totaal	Rechtbank en	Gerechts- hoven	Totaal	Rechtbank en	Gerechts- hoven
Algemene waardering	77	79	74	67*	68*	55*
Civiel-handel	84	85	82	49*	54*	32*
Civiel-familie	75	78	67	67	67*	73
Kanton	80	80		71*	71*	80
(Bestuur &) Belasting	85	83	90	74*	75*	63*
Vreemdelingen				79	79	
Straf	66	69	58	64	64	66

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

* Significant lager dan rechtzoekenden

** Significant hoger dan rechtzoekenden

Pluspunten voor zaaksoorten, naar thema's

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de top 2 pluspunten (op basis van prioriteitenanalyses) per zaaksoort, uitgesplitst naar rechtzoekenden versus professionals.

De pluspunten van rechtzoekenden hebben betrekking op de uitspraak (6 van de 10 punten) en het rechterlijk functioneren (4 van de 10 punten), terwijl de pluspunten van professionals alle 12 betrekking hebben op het rechterlijk functioneren. Bij de uitspraak gaat het rechtzoekenden bovenal om de begrijpelijkheid van de beslissing (4 keer in de top 2), gevolgd door de uitleg (2 keer in de top 2). Bij het rechterlijk functioneren gaat

het hen om de 'zachte' vaardigheden van de rechter: het serieus nemen van, het luisteren naar en de omgang met de rechtzoekende.

Bij de professionals gaat het bij het rechterlijk functioneren zowel om 'zachte' als 'harde' vaardigheden van de rechter, met het accent op de zachte vaardigheden (7 van de 12 keer top 2- punten): omgang van de rechter met de professional (4 keer in de top 2) en met de verdachte/cliënt (2 keer in de top 2) en het serieus nemen van de professional (1 keer in de top 2). Bij de 'harde' vaardigheden (5 keer in de top 2) gaat het vooral om de deskundigheid van de rechter (4 keer in de top 2) en bij 1 zaaksoort om de begrijpelijkheid van de zitting.

Pluspunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 2. Rechter luistert naar standpunten (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren) 2. Begrijpelijkheid zitting (Rechterlijk functioneren)
Civiel-familie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak) 2. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)
Kanton	<ol style="list-style-type: none"> 1. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak) 2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren)
(Bestuur &)Belasting	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 2. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechter neemt u serieus (Rechterlijk functioneren) 2. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)
Vreemdelingen	n.v.t.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Omgang rechter met verdachte / cliënt (Rechterlijk functioneren) 2. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)
Straf	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak) 2. Begrijpelijkheid beslissing (Uitspraak) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren) 2. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten naar zaaksoorten, naar thema's

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de 2 belangrijkste verbeterpunten (op basis van prioriteitenanalyses) per zaaksoort, uitgesplitst naar rechtzoekenden versus professionals.

Zowel in de verbeterpunten van rechtzoekenden als van professionals zijn de doorlooptijden een kernpunt: bij rechtzoekenden staat dit onderwerp bij alle 5 zaaksoorten op de eerste plek in de top 2 (5 van de in totaal 10 top 2-verbeterpunten) en bij professionals komt het bij 4 van de 6 zaaksoorten op de eerste en/of tweede plaats (5 van de in totaal 12 top 2-verbeterpunten).

De andere verbeterpunten verschillen tussen rechtzoekenden en professionals. Na de doorlooptijd is de privacy voor rechtzoekenden het belangrijkste verbeterpunt (3 van de 10 verbeterpunten), gevolgd door de bereikbaarheid van medewerkers per e-mail en de onpartijdigheid van de rechter (beide 1 keer een top 2- verbeterpunt). Bij professionals is juist de flexibiliteit in het maken van afspraken (5 van de 12 top 2- verbeterpunten) een even belangrijk verbeterpunt als de doorlooptijden. Verder komen de uitleg van de rechter en de passendheid van de uitspraak van de rechter in de bestendige jurisprudentie beide eenmaal voor als top 2- verbeterpunt.

Verbeterpunten

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Professionals
Civiel-handel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Uitleg rechter over beslissing (Uitspraak)
Civiel-familie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)
Kanton	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Privacy(ruimtes) (Ontvangst voor aanvang zitting) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Termijn zitting tot uitspraak (Doorlooptijd)
(Bestuur &)Belasting	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Bereikbaarheid via e-mail medewerkers (Bereikbaarheid gerecht) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
Vreemdelingen	n.v.t.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passend in bestendige jurisprudentie (Uitspraak) 2. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
Straf	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd) 2. Onpartijdigheid rechter (Rechterlijk functioneren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten) 2. Doorlooptijd volledige procedure (Doorlooptijd)

Trend klantwaardering 2011 - 2017 rechtbanken

Zowel bij de professionals als rechtzoekenden is de trend van de algemene waardering over rechtbanken sinds 2014 stabiel. Wel is de waarderingsscore van professionals sinds 2011 lager dan die van rechtzoekenden.

Totaal

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	76	68
2014	79	67
2017	79	68

Civiel-handel

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	82	59
2014	84	58
2017	85	54

Civiel-familie

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	76	70
2014	78	63
2017	78	67

Kanton

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	77	66
2014	80	70
2017	80	71

(Bestuur en) Belasting

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	84	75
2014	84	73
2017	83	75

Straf

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	67	74
2014	70	67
2017	69	64

Trend klantwaardering 2011 - 2017 hoven

Op niveau van alle hoven samen is er zowel in 2014 als in 2017 een significant verschil tussen rechtzoekenden en professionals, waarbij rechtzoekenden een hogere waardering hebben dan professionals. In 2011 waren de scores juist vergelijkbaar.

Voor civiel-handelszaken zien we hetzelfde patroon, waarbij ook in 2011 een significant verschil bestond in waardering tussen beide groepen. Ook voor belastingzaken geldt dat rechtzoekenden een hogere waardering

hebben dan professionals, terwijl dat in de eerder metingen niet het geval was. Civiel-familie laat een afwijkend patroon zien waarbij de waardering onder rechtzoekenden sinds 2014 dalende is, terwijl de waardering van professionals stabiel is gebleven.

Totaal

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	69	64
2014	78	61
2017	72	55

Civiel-handel

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	73	53
2014	85	33
2017	82	32

Civiel-familie

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	71	66
2014	80	-
2017	67	73

(Bestuur en) Belasting

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	80	79
2014	83	-
2017	90	63

Straf

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	52	53
2014	64	75
2017	58	66

Trend klantwaardering 2011 - 2017 bijzondere colleges

De waardering van rechtzoekenden en professionals voor bijzondere colleges komt in 2017 op hetzelfde punt uit. De weg ernaartoe verschilt echter. Zo was de waardering van rechtzoekenden tussen 2011 en 2014 stabiel, maar is deze tussen 2014 en 2017 gedaald. Bij professionals zien we een omgekeerde ontwikkeling: de waardering is tussen 2011 en 2014 fors gestegen en tussen 2014 en 2017 gestabiliseerd.

Totaal

	Rechtzoekenden	Professionals
2011	81	54
2014	82	72
2017	73	72



10. Rechtzoekenden en slachtoffers vergeleken



Belangrijkste bevindingen rechtzoekenden en slachtoffers vergeleken

Overkoepelende conclusie

Slachtoffers zijn over vrijwel de hele linie kritischer dan rechtzoekenden. Zowel hun algemene waardering als de waardering op het niveau van de aspecten ligt lager.

Deelconclusies

- De algemene waardering van slachtoffers (58) ligt lager dan die van rechtzoekenden (77).
- In de pluspunten van rechtzoekenden en slachtoffers staat de omgang van de rechter met de rechtzoekende bij beide groepen op de tweede plaats van de top 3. De overige 2 pluspunten verschillen. Bij rechtzoekenden gaat het om randvoorwaarden van de uitspraak (de begrijpelijkheid van en uitleg over de beslissing). Bij slachtoffers gaat om het rechterlijk functioneren (omgang van de rechter met de professional en de deskundigheid van de rechter).
- De 3 belangrijkste verbeterpunten verschillen tussen rechtzoekenden en slachtoffers:
 - Bij rechtzoekenden gaat het om de doorlooptijd, de privacy(ruimtes) en de digitale bereikbaarheid van medewerkers.
 - Bij slachtoffers gaat het om de informatie over de deelnemers aan de zitting, de mogelijkheden om de verdachte te ontlopen en de aandacht voor het verzoek van het slachtoffer tot schadevergoeding.

Plus- en verbeterpunten rechtzoekenden en slachtoffers naar thema's

Vergelijken we de 3 belangrijkste pluspunten van rechtzoekenden en slachtoffers met elkaar, dan zien we als overeenkomst dat de omgang van de rechter met de rechtzoekende bij allebei op de tweede plaats staat. De overige 2 pluspunten verschillen tussen rechtzoekenden en slachtoffers. Bij rechtzoekenden hebben deze pluspunten betrekking op de uitspraak (begrijpelijk van en uitleg over de beslissing), terwijl ze bij slachtoffers betrekking hebben op het rechterlijk functioneren (omgang van de rechter met de professional en de deskundigheid van de rechter).

De 3 belangrijkste verbeterpunten verschillen tussen rechtzoekenden en slachtoffers. Bij rechtzoekenden gaat het om de doorlooptijd, privacy(ruimtes) en de digitale bereikbaarheid van medewerkers. Bij slachtoffers gaat het om informatie over de deelnemers aan de zitting en over mogelijkheden om de verdachte te ontlopen en aandacht voor het verzoek van het slachtoffer tot schadevergoeding.

Pluspunten

Rechtzoekenden

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

Pluspunten

Slachtoffers

1. Omgang rechter met professional (Rechterlijk functioneren)
2. Omgang rechter met rechtzoekende (Rechterlijk functioneren)
3. Deskundigheid rechter (Rechterlijk functioneren)

Verbeterpunten

Rechtzoekenden

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

Verbeterpunten

Slachtoffers

1. Informatie over deelnemers (Informatie over zitplek en deelnemerszitting)
2. Aandacht verzoek tot schadevergoeding (Rechterlijk functioneren)
3. Informatie mogelijkheden verdachte te ontlopen (Bescherming slachtoffer)

Waardering rechtzoekenden en slachtoffers naar aspecten

Slachtoffers zijn op algemeen en aspectniveau kritischer dan rechtzoekenden. Hun algemene waarderingsscore ligt aanmerkelijk lager (58) dan die van rechtzoekenden (77) én zij scoren lager dan rechtzoekenden op ongeveer een derde van de aspecten (11 van de 29) waarop beide klantgroepen vergeleken kunnen worden.

De verschillen in de waardering zijn het grootst bij de volgende aspecten: doorlooptijd (verschil 43), rekening houden met uw agenda (verschil 41) en de rechter gaf ruimte voor uw verhaal (verschil: 23). Bij de andere aspecten ligt de waardering van slachtoffers tussen de 12 en 18 punten lager dan van rechtzoekenden: rechter luistert naar standpunten (verschil 18), uitleg verloop zaak (verschil 17), informatievoorziening voor zitting (verschil 17), informatievoorziening tijdens het wachten (verschil 15), omgang rechter met professional (verschil 14), uitleg verloop zitting (verschil 13), voorbereiding rechter (verschil 12).

Groepen vergeleken	Rechtzoekenden	Slachtoffers
Algemene waardering	77	58*
Openingstijden gerechtsgebouw	82	85
Entree, ruimte en bewegwijzering	79	82
Behandeling door medewerkers	93	91
Behandeling door bode(s)	95	94
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	64	-
Bereikbaarheid via e-mail medewerkers	38	-
Vindbaarheid informatie rechtspraak.nl	60	64
Actualiteit informatie rechtspraak.nl	70	71
Begrijpelijkheid informatie rechtspraak.nl	74	74
Uitleg verloop zitting	83	70*
Uitleg verdere verloop zaak	86	69*
Faciliteiten tijdens wachten	70	72
Privacy(ruimtes)	33	38
Tijdige start zitting	60	48*
Informatievoorziening voor zitting	69	52*
Informatievoorziening tijdens het wachten	57	42*
Rekening gehouden met uw agenda	45	4*
Informatie vooraf over zaak	71	75
Vorbereiding rechter	77	65*
Omgang rechter met rechtzoekende	89	84
Omgang rechter met professional	89	75
Rechter luistert naar standpunten	85	67*
Rechter neemt u serieus	83	77
Rechter geeft ruimte voor uw verhaal	84	61*
Inlevingsvermogen rechter	73	69
Onpartijdigheid rechter	76	72
Deskundigheid rechter	82	82
Begrijpelijkheid zitting	85	81
Uitleg rechter over beslissing	79	70
Begrijpelijkheid beslissing	79	65
Doorlooptijd volledige procedure	20	-23*



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

* Significant lager dan rechtzoekenden

** Significant hoger dan rechtzoekenden



11. Professionals en curatoren vergeleken



Belangrijkste bevindingen professionals en curatoren vergeleken

Overkoepelende conclusie

Curatoren zijn over vrijwel de hele linie positiever dan professionals. Zowel hun algemene waardering als de waardering op het niveau van aspecten ligt hoger.

Deelconclusies

- De waardering van curatoren (75) ligt 8 punten hoger dan die van professionals (67).
- Pluspunten van professionals en curatoren hebben te maken met het functioneren van de rechter(-commissaris) en komen grotendeels overeen. Bij beide klantgroepen staat de deskundigheid van de rechter, respectievelijk rechter-commissaris, op de eerste plaats en de omgang van de rechter met de professional, respectievelijk de curator, op de tweede plaats. De derde plaats verschilt: voor de professionals geldt als derde punt dat de rechter hen serieus neemt, de curatoren geven als derde pluspunt dat de rechter-commissaris inhoudelijk op de hoogte is.
- De verbeterpunten van curatoren en professionals verschillen:
 - Bij curatoren gaat het om aspecten die te maken hebben met de verdeling van faillissementen over curatoren: de evenwichtigheid, transparantie en objectiviteit hiervan.
 - Bij professionals gaat het om de flexibiliteit in het maken van afspraken, de informatievoorziening tijdens het wachten en het op tijd beginnen van de zitting.

Plus- en verbeterpunten professionals en curatoren naar thema's

De top 3 belangrijkste pluspunten van professionals en curatoren bestaat uit pluspunten rondom het functioneren van de rechter(-commissaris) en komt grotendeels overeen: bij beide klantgroepen staat de deskundigheid van de rechter, respectievelijk rechter-commissaris, op de eerste plaats en de omgang van de rechter met de professional, respectievelijk de curator, op de tweede plaats. De derde plaats verschilt: dit is bij professionals dat de rechter hen serieus neemt en bij curatoren dat de rechter-commissaris inhoudelijk op de hoogte is.

De 3 belangrijkste verbeterpunten verschillen tussen professionals en curatoren. Bij professionals gaat het om de flexibiliteit in het maken van afspraken, de informatievoorziening tijdens het wachten en het op tijd beginnen van de zitting. Bij curatoren gaat het om aspecten die te maken hebben met de verdeling van faillissementen over curatoren: de evenwichtigheid, transparantie en objectiviteit van deze verdeling.

Pluspunten

Professionals

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

Pluspunten

Curatoren

1. Deskundigheid rechter-commissaris (Functioneren rechter-commissaris)
2. Omgang rechter-commissaris met curator (Functioneren rechter-commissaris)
3. Rechter-commissaris inhoudelijk op de hoogte (Functioneren rechtercommissaris)

Verbeterpunten

Professionals

1. Flexibiliteit in het maken van afspraken (Administratieve contacten)
2. Informatievoorziening tijdens het wachten (Administratieve contacten)
3. Op tijd beginnen zitting (Ontvangst voor aanvang zitting)

Verbeterpunten

Curatoren

1. Evenwichtigheid verdeling faillissementen (Verdeling van faillissementen over curatoren)
2. Transparantie verdeling faillissementen (Verdeling van faillissementen over curatoren)
3. Objectiviteit verdeling faillissementen (Verdeling van faillissementen over curatoren)

Waardering van professionals en curatoren naar aspecten

Curatoren zijn op algemeen en aspectniveau positiever dan professionals. Hun algemene waarderingsscore ligt hoger (75) dan die van professionals (67), dit verschil is echter niet significant. Curatoren scoren wel significant hoger dan professionals op ongeveer de helft van de aspecten waarop beide klantgroepen vergeleken kunnen worden.

De verschillen in de waardering zijn het grootst bij de flexibiliteit in het maken van afspraken (verschil 37). Bij de andere aspecten ligt de waardering van curatoren tussen de 5 en 16 punten hoger dan van professionals:

privacy(ruimtes) (verschil 13), faciliteiten tijdens het wachten (verschil 11), passend in de bestendige jurisprudentie (verschil 13), entree, ruimte en bewegwijzering (verschil 7) en de behandeling door medewerkers (verschil 5).

Groepen vergeleken	Professionals	Curatoren
Algemene waardering	67	75
Openingstijden gerechtsgebouw	78	78
Entree, ruimte en bewegwijzering	77	84**
Behandeling door medewerkers	89	94**
Behandeling door bode(s)	93	96
Telefonische bereikbaarheid medewerkers	63	-
Telefonische bereikbaarheid insolventiegriffie		72
Telefonische bereikbaarheid rechter-commissaris		69
Correspondentie met medewerkers via post/fax	58	
Correspondentie via post/fax insolventiegriffie		70
Correspondentie via post/fax rechter-commissaris		75
Flexibiliteit in het maken van afspraken	32	69**
Bereikbaarheid via e-mail	15	-
Bereikbaarheid via e-mail insolventiegriffie	-	61
Bereikbaarheid via e-mail rechter-commissaris	-	60
Faciliteiten tijdens wachten	54	65**
Privacy(ruimtes)	18	34**
Vorbereiding rechter	82	-
Rechter-commissaris inhoudelijk op de hoogte	-	88
Omgang rechter met professional	84	88
Deskundigheid rechter	83	86
Begrijpelijkheid zitting	90	-
Navolgbaarheid handelen rechter-commissaris	-	73
Uitleg rechter over beslissing	65	-
Uitleg rechter-commissaris reden(en) van afwijzing	-	64
Uitleg rechter-commissaris reden(en) van toestemming	-	-
Begrijpelijkheid beslissing	70	-
Begrijpelijkheid beslissing van afwijzing	-	-
Begrijpelijkheid beslissing van toestemming	-	87
Passend in bestendige jurisprudentie	65	78**
Doorlooptijd volledige procedure	0	-
Termijn tot zitting	-2	-
Termijn zitting tot uitspraak	33	-
Reactietijd niet-spoedeisende verzoeken	-	69
Reactietijd spoedeisende verzoeken	-	89

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

* Significant lager dan professionals

** Significant hoger dan professionals



Deel D Insights Connect & Inspire-sessies

Connect & Inspire

Van ratio naar emotie met 2 Connect & Inspire-sessies

Klantfocus vraagt niet alleen om weten: het kennen van de feiten, een rationele analyse. Maar (juist) ook om begrijpen: beleven hoe het voelt, emoties aanvoelen. Het kwantitatieve onderzoek zoals uitgevoerd heeft allerlei vraagstellingen om de ratio te ontsluiten en emotie te 'vangen'. Aanvullend aan het KWO hebben we de verdieping gezocht met de doelgroepen van de Rechtspraak in 2 Connect & Inspire-sessies. Door de gevonden inzichten vanuit het kwantitatieve onderzoek in de sessie gezamenlijk – doelgroepen en medewerkers – te duiden en te vertalen naar verbeteracties, hebben we het gevoel van urgentie en commitment vergroot bij medewerkers van de Rechtspraak. De doelstellingen van de Connect & Inspire-sessie waren daarom:

- verdieping en duiding geven aan gevonden resultaten;
- verbeterpunten formuleren op thema's vanuit het kwantitatieve onderzoek;
- gevoel van urgentie oproepen bij medewerkers van de Rechtspraak

De uitvoering van beide Connect & Inspire-sessies

- Vrijdag 8 september (professionals en curatoren) en donderdag 14 september (rechtzoekenden en slachtoffers).
- Inhoudelijke afbakeningen vanuit het kwantitatieve onderzoek door verdieping op gevonden thema's en verbeterprioriteiten: 1) organisatie, timing en planning 2) (digitale) communicatie en bereikbaarheid 3) privacy 4) de rechter.
- Selectie van professionals, curatoren, rechtzoekenden en slachtoffers door SAMR op basis van een specifieke toestemmingsvraag in het kwantitatief onderzoek:
 - Spreiding naar rechtsgebied, functie, regio en demografie. Afspiegeling spreiding kwantitatief onderzoek.
 - 18 professionals en curatoren (met name professionals).
 - 19 rechtzoekenden en slachtoffers.
- Programma van de sessies:
 - Gescheiden briefing.
 - Vertellen (doelgroepen) en luisteren (medewerkers):
 - Story cirkels.
 - Speeddate.
- Interpretatie.
- Debat.
- Borrel.



12. Insights Connect & Inspire-sessie met professionals en curatoren



Insights Connect & Inspire professionals

Wat drijft professionals?

Professionals en curatoren zijn niet ontevreden over de huidige gang van zaken bij de gerechten. Bovendien ziet men dat er al veel verbeteringen zijn doorgevoerd in de afgelopen jaren. Toch ziet men zeker ook nog ruimte voor verbetering. Verbeteringen die 2 doelen moeten dienen:

- Onzekerheid voor cliënten/rechtzoekenden verminderen.
- Efficiëntie verhogen.

Het gaat goed, maar het kan nog beter

Professionals en curatoren (vanaf nu 'professionals') zijn niet ontevreden over de huidige gang van zaken bij de gerechten. Bovendien ziet men dat vele verbeteringen zijn doorgevoerd in de afgelopen jaren. Daarnaast is men zich bewust van de werkdruk en het streven om maatschappelijke middelen zo optimaal mogelijk in te zetten. Toch zien professionals en curatoren zeker ruimte voor verbetering. Verbeteringen die 2 doelen moeten dienen:

- onzekerheid voor cliënten/rechtzoekenden verminderen;
- efficiëntie verhogen.

Onzekerheid cliënten/rechtzoekenden verminderen Rechtzoekenden (en slachtoffers) hebben veelal eenmalig te maken met de Rechtspraak. Bovendien is er vaak sprake van grote emotionele betrokkenheid bij de zaak. De impact van de gang naar de rechter op het leven is enorm. Dit samen maakt dat men in onzekerheid verkeert. Die onzekerheid wordt vergroot door:

- de lange duur van het proces als geheel;
- uitstel van uitspraken, zodat het nog langer duurt.
- ingewikkeld taalgebruik:
- tijdens de zitting, toelichting van de rechter;
- in informatie en documentatie die betrekking hebben op de zitting.

Het verminderen van de onzekerheid vergroot de kwaliteit van de rechtspraak en daarmee de maatschappelijke impact.

Efficiëntie verhogen

Professionals en curatoren hebben er begrip voor dat medewerkers in de rechtspraak vaak onder grote druk werken. Toch heeft men het idee dat er soms inefficiënt wordt gewerkt, bijvoorbeeld:

- het soms onnodig uitgebreid toelichten van een procesmatig besluit richting ketenpartners;
- wijzigingen in het proces of de timing niet tijdig communiceren;
- de lange duur van het proces als geheel wat tot extra (dubbel) werk kan leiden, zoals opnieuw in moeten lezen;
- beperkt gebruik van digitale mogelijkheden/niet snel genoeg zijn met de invoering van digitale mogelijkheden.



Verbeteren van de efficiëntie heeft verschillende voordelen:

- een grotere maatschappelijke opbrengst: meer tijd binnen de gerechten beschikbaar voor het vervullen van belangrijke taken (bijvoorbeeld het verminderen
- van de onzekerheid bij de rechtzoekenden) en het verminderen van de werkdruk in het algemeen;
- het verhogen van de eigen efficiëntie en het verminderen van de irritatie bij professionals.



Wat houdt professionals bezig?

Tijdens de Connect & Inspire-sessie deelden de professionals hun ervaringen met medewerkers van de Rechtspraak. Hieronder een aantal typerende uitspraken van medewerkers en professionals

"Het belang van de klant staat voorop. Dat is uiteindelijk ons bestaansrecht namelijk." (professional)

"Als het heel lang duurt dan raak je soms gefrustreerd. Soms is zelfs de initiële vraag alweer verdwenen. Dat is dus gewoon zonde." (professional)

"Verwachtingsmanagement is zo belangrijk. Anders wordt het uitgesteld en dan denkt de klant 'ben ik niet belangrijk ofzo?'" (professional)

"Professionals willen de onzekerheid van klanten reduceren. Terwijl deze onzekerheid eigenlijk door de Rechtspraak juist in stand gehouden kan worden. Of zelfs vergroot. Het uitgangspunten voor de Rechtspraak zou moeten zijn: 'we willen burgers zo snel mogelijk uit hun onzekerheid halen'." (medewerker)

"Nog belangrijker dan de uitspraaktermijn versnellen, is het doen van realistische uitspraken met betrekking tot de uitspraaktermijn. Dat kan misschien wat langer zijn, maar dan ga je wel halen wat je belooft." (professional)

"Ik heb soms wel het idee dat ze ruim de tijd nemen. Wij werken met 'levertijden', dat is voor hen anders." (professional)

"Ik maak mee dat iemand die net de rechter heeft gehoord mij in de gang vraagt 'wat zei de rechter nu, ben ik schuldig?' Ze hebben het dan gewoon niet begrepen en dan moeten wij het nog uitleggen." (medewerker)

"De ene keer krijg je een stempel 'toegekend' en een andere keer een beschikking van 3 kantjes. Daar gaat zo veel tijd in zitten. Als het ook met die stempel kan, doe dat dan." (medewerker)



Verbeterideeën professionals en medewerkers

Organisatie & informatie, planning & doorlooptijden

Professionals

- Meer communicatie vooraf over de planning van de procedure, bijvoorbeeld tijdens de regiezitting.
- De datum van de zitting afstemmen, niet opleggen.
- Zaken binnen hetzelfde bestuursorgaan combineren op dezelfde zitting.
- Bij civielrecht: niet steeds weer 6 weken verlengen zonder nadere uitleg.
- Bij bestuursrecht:
 - Snel een zitting of regiezitting plannen, wachttijd laat het geschil escaleren.
 - Vaker de optie mediatie verkennen.
- De mogelijkheid bieden om gespreksonderwerpen/mogelijke vragen in te dienen, schriftelijk of mondeling.

Privacy

Professionals

- Wachtruimten voor klanten en partijen zodanig inrichten dat de wederpartij niet te zien of te horen is.
- Spreekruimte(s) voor overleg bieden.
- Gescheiden houden van medewerkers/slachtoffers en verdachten.

Organisatie & informatie, planning & doorlooptijden

Medewerkers

- De doorlooptijden in het algemeen verkorten, sneller een zitting/uitspraak.
- Realistische uitspraaktermijn vooraf communiceren. (verwachtingsmanagement).
- De uitspraaktermijn vaker nakomen (geen uitstel/aanhouden).
- Telefonisch informeren als de zitting op korte termijn niet doorgaat.
- Verschillende niveaus van snelheid aanbieden gebaseerd op urgentie van de zaak (sommige zaken zijn doeltreffender bij snelle behandeling).
- Direct na de zitting de uitspraak schrijven. Na een week nalezen en versturen.
- Niet onnodig comparities plannen.

Privacy

Medewerkers

- Overlegruimte beschikbaar stellen/je kunnen afzonderen.
- Identificeren: check doen op de aanwezigheid van personen.
- Laten weten hoe er wordt omgegaan met het gebruik van het gebruik van socialmedia (Twitter) tijdens zittingen.

Verbeterideeën professionals en medewerkers

Communicatie & digitalisering

Professionals

- Mogelijk maken van e-mailcontact met behandelaar.
- Mogelijk maken van telefonisch contact met behandelaar.
- 'Kwaliteit en Innovatie (KEI) berichten':
- Leesbevestiging ontvangen.
- Meer specificeren: zaaknaam, welke handeling uitgevoerd, naam gemachtigde, link naar zaak in e-mail.
- Vaste toegangspas (gelijk aan pas juristen) voor klanten.

Rechter (commissaris)

Professionals

- Rechter

- Betere motivering van beslissingen.
- Meer intercollegiaal overleg (advocaat –rechter):
- Kennis delen/vergroten
- Uniformiteit bewaren
- De uitspraak (ook) voor de verliezer uitschrijven: verliezer en winnaar moeten straks verder leven.
- Gemakkelijker omissies in beschikking herstellen.
- Sociaal domein meer aanvoelen: maatregelen op maat.
- Verwachtingsmanagement
- Vinger op juiste plek leggen bij gedrag advocaten: koesteren van kritische advocaten vs. afserveren van advocaat met trucjes.

- Rechter-commissaris

- Onafhankelijkheid:
- Ivoren toren?
- Old boys-network?

Communicatie & digitalisering

Medewerkers

- E-mailen met medewerkers bij gerechten (er zijn al goede ervaringen bij sommige rechtbanken).
- Directe telefoonnummers van griffies beschikbaar maken.
- Vergroten bereikbaarheid na 16.00 uur en op vrijdagmiddag.
- Toegankelijkheid vergroten via de website:
- Postcodecheck
- Contactgegevens
- Wat doet welk team?
- Digitaal aanleveren van stukken mogelijk maken.
- Bij verouderde reclasseringsrapporten om aanvulling vragen.

Rechter (commissaris)

Medewerkers

- Kort en bondig waar mogelijk.
- Niet te snel op een schikking aansturen, soms is een uitspraak gewenst voor het krijgen van uitsluitsel/duidelijkheid. Dit geldt voornamelijk voor bestuursrecht, maar ook voor andere rechtsgebieden.



13. Insights Connect & Inspire rechtzoekenden en slachtoffers



Insights Connect & Inspire rechtzoekenden en slachtoffers

Wat drijft rechtzoekenden en slachtoffers?

Rechtzoekenden en slachtoffers zijn over het algemeen (redelijk) tevreden over de huidige gang van zaken bij de gerechten. Er valt echter nog winst te behalen op een aantal punten. Verbetering is met name mogelijk op het empathische vlak (gehoord willen worden), het geven van meer uitleg en het managen van verwachtingen. Daarnaast zijn er praktische verbeterpunten op het gebied van privacy.

Empathisch vermogen tijdens zitting

Rechtzoekenden en slachtoffers zijn positief over zittingen waarbij er ruimte is voor het delen van je verhaal; voor een oprecht luisterend oor van de rechter en voor een rechter die goed is ingelezen en echt aandacht heeft. Ervaringen hiermee zijn echter wisselend, daar ligt dus ruimte voor verbetering. Hier valt echt winst te behalen, omdat dit punt veel invloed heeft op de algehele tevredenheid.

Uitleg geven – het waarom

Rechtzoekenden zijn erg geholpen met het geven van meer uitleg. Bijvoorbeeld over de uitspraak of juist waarom de uitspraak uitgesteld wordt. Door meer uitleg en een betere onderbouwing van de uitspraak, ontstaat er meer begrip. Daarnaast kan een toelichting op de uitspraak er ook voor zorgen dat men de zaak emotioneel beter kan afsluiten. Iets waar meer aandacht voor mag zijn volgens rechtzoekenden en slachtoffers.

Verwachtingen managen

Het is een onzekere tijd voor rechtzoekenden/slachtoffers tijdens een rechtszaak. Voor de meeste van hen is een rechtszaak geen dagelijkse kost en mede daardoor is het managen van verwachtingen zo essentieel en moet informatie makkelijk te vinden zijn (rechtspraak.nl kan beter).

Dit kan zowel voorafgaand: wat moet men weten, wat zijn de rechten en plichten? Ook tijdens de zitting is dit mogelijk: hoe verloopt een zitting, wat kun je wel en niet verwachten, hoe bereid je je voor? En na de zitting: wanneer is de uitspraak? Het is belangrijk om hierover proactief én realistisch te communiceren. Een termijn van 6 weken tot de uitspraak kan uitgesteld worden. Daar is an sich begrip voor, maar niet als daar niet over gecommuniceerd wordt en wordt uitgelegd waarom. Alles heeft te maken met het managen van verwachtingen, het tijdig communiceren. Mensen te lang in het ongewisse laten moet voorkomen worden.

De praktische kant rondom privacy

Rechtzoekenden en slachtoffers zijn (redelijk) tevreden over de huidige gang van zaken bij de gerechten. Privacy is een onderwerp dat veel genoemd wordt en verbeteringen daarin zijn vooral praktisch van aard. Bijvoorbeeld door altijd een kamer/ruimte aan te bieden waar men rustig kan overleggen (bijvoorbeeld met de advocaat). Of een confrontatie tussen 2 partijen voorafgaand aan de zitting te voorkomen door van gescheiden ruimtes gebruik te maken.



Wat houdt rechtzoekenden en slachtoffers bezig?

Tijdens de Connect & Inspire-sessie deelden de rechtzoekenden en slachtoffers hun ervaringen met de medewerkers van de Rechtspraak. Hieronder een aantal typerende uitspraken van rechtzoekenden/slachtoffers en medewerkers.

"Ik vond het netjes geregeld, wist waar ik moest zijn, hoe laat, het verliep allemaal volgens planning." (rechtzoekende)

"Ik geef een compliment aan de rechter, hij gaf mij namelijk echt de tijd mijn verhaal te doen en luisterde oprecht. Dat heb ik ook wel eens anders meegemaakt." (rechtzoekende)

"In hoger beroep kun je een uitspraak tot 2 jaar uitstellen, dat is niet eerlijk, al die tijd onzekerheid." (rechtzoekende)

"Het is eigenlijk vergelijkbaar met de Belastingdienst. Als je de Belastingdienst belt met een vraag, krijg je soms ook onjuiste informatie. Dat moet gewoon niet kunnen, bij ons ook niet." (medewerker)

"Ik wil geen discussie over de uitspraak, maar meer begrijpen waarom, dan kun je het emotioneel ook beter afsluiten." (slachtoffer)

"Het klopt dat wij de 6 weken niet altijd kunnen halen, hoe vervelend ook. Maar als ik het zo hoor, moeten we er in ieder geval voor zorgen dat we daar tijdig over communiceren." (medewerker)

"Je loopt vanaf week 6 iedere dag naar de brievenbus omdat je weet dat de uitspraak binnen 6 weken zal komen. Als dat uiteindelijk 17 weken wordt, zonder dat je dat weet, is dat slopend." (rechtzoekende)

"Ik vond het vervelend dat ik niet wist of ik bijvoorbeeld de dader al zou zien in de wachtruimte of dat hij aanwezig was bij de zitting, dat soort dingen wil je toch van tevoren weten." (slachtoffer)

"Er is niet even een aparte ruimte waar je met je advocaat rustig kunt overleggen." (rechtzoekende)



Verbeterideeën rechtzoekenden/slachtoffers en medewerkers

Organisatie, planning & doorlooptijden

Rechtzoekenden/slachtoffers

- De doorlooptijd verkorten, eerder tot een uitspraak komen (anders ook emotioneel gezien te zwaar).
- Idee: alleen in de ochtend zittingen en in de middag uitwerken.
- Gehele proces door één rechter. Nu zie je meerdere rechters. Men hoopt door te werken met één rechter tot een betere en snellere uitspraak te komen.
- Digitaliseren nu veel brieven, liever digitaal.

Organisatie, planning & doorlooptijden

Medewerkers

- Doorlooptijd versnellen óf beter over communiceren:
- Realistische termijn uitspraak afgeven.
- Informatie geven over wat en wanneer men iets kan verwachten verwachtingen managen.
- Omgang met slachtoffers: ook aandacht voor emotionele verwerking in plaats van alleen juridische uitspraak.

Privacy

Rechtzoekenden/slachtoffers

- Aparte ruimtes voor slachtoffer en dader (of eiser en gedaagde) om in alle rust en met voldoende privacy zaken met je advocaat te bespreken.
- Altijd de mogelijkheid krijgen er een besloten zitting van te kunnen maken.
- In wachtruimte betere afscheiding van andere rechtszaken, zodat je geen details kunt horen van andere zaken (en vice versa).
- Geen namen noemen van slachtoffers.
- Aanmelden bij receptie, meer afstand tot andere aanwezigen in verband met privacy (onder andere noemen van je naam).

Privacy

Medewerkers

- Voldoende mogelijkheden voor wachtruimtes met privacy of kamers waarin overlegd kan worden.
- Confrontatie tussen 2 partijen zo veel mogelijk voorkomen.
- Niet ongewenst adressen vermelden.

Verbeterideeën rechtzoekenden/slachtoffers en medewerkers

Bereikbaarheid en informatie

Rechtzoekenden/slachtoffers

- Meer voorlichting geven over rechten, plichten, mogelijkheden.
- Standaard een vertaling van de brieven aanbieden.
- Taalgebruik in correspondentie vereenvoudigen.
- Contactpersoon binnen de rechtbank die iemand bij kan staan bij vragen of onduidelijkheden.
- Reden vermelden als de uitspraak wordt uitgesteld.
- www.rechtspraak.nl informatie is niet goed vindbaar.
- Mogelijkheden voor contact per e-mail aanbieden in plaats van telefonisch.

Bereikbaarheid en informatie

Medewerkers

- Informatievoorziening binnen de Rechtspraak verbeteren. Deze moet altijd compleet en kloppend zijn.
- Bejegening bij ontvangst en behulpzaamheid (wegwijzer, informatie).
- Rechtspraakloket voor mensen zonder internet, etcetera.

Rechter

Rechtzoekenden/slachtoffers

- Alleen nog uitspraken doen binnen eigen vakgebied/meer kennis van zaken.
- Beide partijen evenveel spreektijd geven.
- Rechter moet altijd goed ingelezen zijn.
- Zorgen dat beide partijen zich netjes blijven gedragen.
- Objectief zijn en elke schijn van partijdigheid vermijden.
- Meer toelichting geven op de uitspraak.
- Strenger zijn op het op tijd inleveren van stukken door de advocaat.
- Aan afspraken houden, anders tijdig communiceren bijvoorbeeld wanneer de uitspraak langer duurt dan 6 weken.

Rechter

Medewerkers

- Altijd actief luisteren en dit kenbaar maken.
- Men wil gehoord worden en daar moet voldoende tijd voor zijn.
- Open houding.
- Goede dossierkennis.
- Wisseling van rechter voorkomen.
- Taalgebruik: meer uitleg tijdens de zitting.
- Tijdige aanvang zitting.
- Motivatie toelichten waarom men tot de uitspraak is gekomen.
- Uitleg bij uitstel van het termijn.