

## Klantwaarderingsonderzoek Rechtspraak 2014

### Oordeel zelf!

Hoe tevreden bent u over de Rechtspraak? En hoe beoordeelt u de gang van zaken tijdens het proces? In het najaar van 2014 vindt binnen alle Nederlandse gerechten het klantwaarderingsonderzoek (KWO) 2014 plaats. Graag vragen wij aan u als professional om mee te werken aan dit onderzoek.

### Doel

Doel van het driejaarlijkse KWO is inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid over gerechten. Ook legt de Rechtspraak hiermee verantwoording af aan de maatschappij. De resultaten gebruiken gerechten om hun dienstverlening te verbeteren. Er wordt onderzoek gedaan bij rechtzoekenden en professionals. De onderzoeksresultaten worden in medio maart 2015 bekendgemaakt. Het onafhankelijke onderzoeksbureau Ipsos voert het klantwaarderingsonderzoek uit. De rapportage wordt verzorgd door Regioplan.

### Digitale vragenlijst

Het onderzoek onder de professionele partijen gebeurt door een online enquête. Alle relevante professionals (advocaten, officieren, gemeenten, rechtsbijstand, deurwaarders etc.) zullen per e-mail uitgenodigd worden om mee te doen. Het beantwoorden van de vragen duurt ongeveer tien minuten. De onderzoeksperiode duurt van 23 september tot 4 november 2014.

Ook rechtzoekenden worden gevraagd om een oordeel. Op alle gerechten worden van september tot november interviews met rechtzoekenden afgenomen. Per gerecht en per zaaksoort worden er minimaal 36 interviews gehouden. In totaal levert dit bijna 3.500 interviews op.

### Meer informatie

Uw mening is erg belangrijk voor het verbeteren van de kwaliteit van de Rechtspraak. Uiteraard worden alle antwoorden anoniem verwerkt. Wilt u meer weten over het klantwaarderingsonderzoek? Raadpleeg dan onze website [www.rechtspraak.nl/klantwaarderingsonderzoek](http://www.rechtspraak.nl/klantwaarderingsonderzoek) of volg ons op Twitter @rechtspraakNL.

