



de Rechtspraak

Gerechtshof
Amsterdam

Amsterdamse Orde van Advocaten
Paulus Potterstraat 18
1071 DA
Amsterdam

Afdeling strafrecht

bezoekadres
IJdok 20
1013 MM Amsterdam

correspondentieadres
Postbus 1312
10000 BH Amsterdam

t (088) 36 11 110

www.rechtspraak.nl

datum 18 augustus 2016
van Mevr. mr. M.J.G.B. Heutink
contactpersoon K.D.M. de Lange
onderwerp Pilot online feedback

Geachte heer, mevrouw,

U bent als professional regelmatig aanwezig bij zittingen bij het gerechtshof Amsterdam. Daarom informeren wij u graag over een pilot die de komende maanden bij het gerechtshof Amsterdam gaat plaatsvinden.

Rechters (waar rechter(s) staat kan indien van toepassing ook steeds raadsheer worden gelezen) en bodes willen graag *directe* feedback van procespartijen op hun *eigen* optreden ontvangen. Deze feedback kunnen rechters gebruiken om zichzelf verder te professionaliseren. Voor de bodedienst kan de feedback input zijn om te komen tot verdere verbetering van de kwaliteit van het eigen optreden en de dienstverlening.

Vanaf 1 september 2016 start daarom een pilot bij de raadkamer gevangenhouding van het gerechtshof Amsterdam waarin gedurende drie maanden met behulp van online vragenlijsten directe feedback van professionele partijen wordt verzameld. Deze pilot is een aanvulling op een vorig jaar bij de rechtbanken Noord-Holland en Den Haag uitgevoerde pilot. De deelnemende rechters waren enthousiast over de resultaten. Deze vervolgpilot is bedoeld om het feedback instrument verder te ontwikkelen voor toekomstig gebruik. De online feedback gaat verder dan het landelijk klantwaarderingsonderzoek, dat een keer in de vier jaar wordt uitgevoerd en dat een indruk geeft van de algemene tevredenheid van al onze klanten op diverse aspecten van de rechtspraak. Online feedback ziet immers op het eigen optreden van een rechter in een bepaalde zaak en op de dienstverlening van de bodes. Individuele rechters ontvangen deze feedback die al dan niet anoniem is (dat is de keuze van de respondent).

Hoe werkt het?

Aan u kan voor aanvang van uw zaak door de bode worden gevraagd of u wilt meewerken aan het online onderzoek. U kunt dit vertrouwelijk en anoniem doen. Uw feedback wordt door het onderzoeksbureau pas nadat de rechter uitspraak heeft gedaan vrijgegeven. Uw feedback heeft zo geen invloed op de uitkomst van de zaak. Als u wilt meewerken krijgt u van de bode een kaartje met inloggegevens en een link naar een online platform van extern onderzoeksbureau, Amplix Interaction Management B.V. Met de inloggegevens kan via de link online een vragenlijst worden ingevuld waar u uw mening kunt geven over het optreden van de rechter en de bode tijdens de behandeling van uw zaak.



de Rechtspraak

Gerechtshof
Amsterdam

datum 18 augustus 2016
pagina 2 van 2

De online vragenlijsten zijn ontwikkeld in nauwe samenspraak tussen de rechters, bodes en Amplixs. Dit bureau is ervaren in het verzamelen van online informatie ten behoeve van (grote) organisaties.

Verdere informatie over de pilot online feedback is te vinden op www.meningrechtspraak.nl. Mocht u verder nog vragen hebben dan kunt u terecht bij de lokale coördinatoren van deze pilot: Karin de Lange 088-3613237 en/of Anne van der Heide, 088-3613565 of mailen naar onlinefeedback.hof-amsterdam@rechtspraak.nl.

Wij danken u bij voorbaat hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Mevr. mr. M.J.G.B. Heutink,
teamvoorzitter team IV afdeling strafrecht,