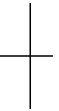


**Geschilbeslechtigingsdelta 2014**



**315**

Onderzoek en beleid

## **Geschilbeslechtingdelta 2014**

Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers

**M.J. ter Voert**

**C.M. Klein Haarhuis**

**BOOM | LEMMA**  
UITGEVERS



Wetenschappelijk Onderzoek- en  
Documentatiecentrum  
*Ministerie van Veiligheid en Justitie*

---

## Onderzoek en beleid

De reeks Onderzoek en beleid omvat de rapporten van onderzoek dat door en in opdracht van het WODC is verricht.

Opname in de reeks betekent niet dat de inhoud van de rapporten het standpunt van de Minister van Veiligheid en Justitie weergeeft.

---

Exemplaren van dit rapport kunnen worden besteld bij het distributiecentrum van Boom Lemma uitgevers:

Boom distributiecentrum te Meppel

Tel. 0522-23 75 55

Fax 0522-25 38 64

E-mail [budh@boomdistributiecentrum.nl](mailto:budh@boomdistributiecentrum.nl)

De integrale tekst van de WODC-rapporten is gratis te downloaden van [www.wodc.nl](http://www.wodc.nl).

Op [www.wodc.nl](http://www.wodc.nl) is ook nadere informatie te vinden over andere WODC-publicaties.

© 2015  WODC

*Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

*Voor zover het maken van reprografische veeleenvoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprerecht.nl](http://www.reprerecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-pro.nl](http://www.stichting-pro.nl)).*

*No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.*

ISBN 978-94-6236-646-6

ISBN 978-94-6274-469-1 (e-book)

NUR 820

# Voorwoord

Voor u ligt de derde opeenvolgende ‘Geschilbeslechtingdelta’ van het WODC. In navolging van voorgaande edities uit 2003 en 2009 vindt u een totaaloverzicht van de mate waarin burgers te maken hebben met (potentieel) juridische problemen en van de wegen die zij bewandelen om die problemen op te lossen. Ook de door burgers bereikte resultaten en hun oordeel over het functioneren van juridische voorzieningen zijn tegen het licht gehouden.

Doordat de studie nu voor de derde keer heeft plaatsgevonden, wordt het langzamerhand mogelijk veranderingen in de tijd waar te nemen. Uit het onderzoek blijkt dat over de jaren minder mensen met problemen te maken hebben gekregen. Vooral het aantal burgers dat problemen heeft ervaren rond de aanschaf van producten en diensten is afgenomen. Onder de burgers die wel een probleem hebben ervaren, is het gebruik van advocaat en rechtsbijstandsverzekeraar toegenomen. Wat meer problemen zijn via buitengerechtelijke procedures, zoals bezwaarprocedures, afgehandeld en iets minder via gerechtelijke procedures. De oordelen over het verkregen advies en de hulp zijn positief en weinig veranderd door de tijd heen. Dat geldt ook voor de attitudes van burgers over advocatuur en rechtspraak. De uiteindelijke resultaten, zoals het bereiken van doelen en het beëindigen of oplossen van het probleem, verschillen vrijwel niet over de jaren.

Het gebruik van internet en de digitalisering van het rechtsbestel groeien gestaag door. Het onderzoek beschrijft verschillende online voorzieningen die burgers kunnen helpen bij het oplossen van hun probleem. Over de weerslag van deze ontwikkelingen op de kans op en de aanpak van problemen is vooralsnog weinig bekend. Het onderhavige onderzoek laat wel zien dat het internet vaker dan voorheen wordt genoemd als bron van informatie bij de aanpak van problemen. Van het gebruik van alternatieve online procedures, zoals E-court of eBay, wordt echter nog bijna geen melding gemaakt.

In de toekomst komen door nieuwe (technologische) ontwikkelingen steeds meer ‘Legal Big Data’ beschikbaar. Deze omvatten niet alleen Big Data in de (inmiddels ‘bekende’) betekenis van gigantische aantallen digitale transacties, blogs, social media-berichten, et cetera, maar omvatten ook steeds meer gedigitaliseerde juridische bronnen en teksten, zoals vonnissen en processtukken. Deze data zouden bij een volgende meting ook aanleiding kunnen zijn voor aanvullende analyses. Zo zouden de enorme aantallen gegevens over zoekgedrag van burgers op internet wel eens een voorspellende waarde kunnen hebben voor het aantal en type problemen in de samenleving. Ook zouden data die worden gegenereerd door applicaties met conflictoplossingsopties, zoals bij eBay of Airbnb, interessante (nieuwe) inzichten kunnen opleveren.

Mede namens de auteurs wil ik mijn dank uitspreken aan de begeleidingscommissie onder voorzitterschap van Bert Niemeijer (zie bijlage 1) voor haar commentaar op eerdere versies van het rapport.

Prof. dr. F.L. Leeuw  
Directeur WODC

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>11</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>19</b>
1.1 Empirische en theoretische achtergrond	19
1.2 Doel- en vraagstelling	24
1.3 Onderzoeksmethode	25
1.4 Indeling rapport	27
<b>2 Ontwikkelingen in het rechtsbestel en digitalisering</b>	<b>29</b>
2.1 Ontwikkelingen in het rechtsbestel 2004-2014	29
2.1.1 Rechtshulp	29
2.1.2 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures	36
2.2 Digitalisering in de geschilbeslechtingsdelta	41
2.2.1 Probleemkans en prevalentie van problemen	41
2.2.2 De aanpak van problemen	43
2.3 Samenvatting	52
<b>3 Het landschap van juridische problemen</b>	<b>55</b>
3.1 Aard en omvang van problemen	55
3.1.1 Minstens één probleem	55
3.1.2 Aantal problemen	60
3.1.3 Civiel- en bestuursrechtelijke problemen	61
3.1.4 Zwaarte van het probleem	62
3.2 Problemen vaar achtergrondkenmerken	65
3.3 De drie periodes vergeleken	70
3.4 Samenvatting	73
<b>4 De aanpak</b>	<b>77</b>
4.1 Aanpak in eerste instantie	78
4.1.1 Passieven, doe-het-zelvers en (rechts)hulpgebruikers	78
4.1.2 Passieven: overwegingen en voornemens	81
4.1.3 (Rechts)hulpgebruik: omvang en intensiteit	82
4.1.4 Barrières in de rechtshulp? Ervaren problemen bij het inschakelen van deskundigen	87
4.2 Mediation	91
4.3 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures	94
4.4 Gemaakte kosten	98
4.4.1 Juridische en niet-juridische kosten	99
4.4.2 Kosten naar gebruik rechtshulp en procedures	102
4.5 Wat helpt de gevolgde aanpak verklaren?	106
4.5.1 Passief, doe-het-zelven, hulpgebruik of rechtshulpgebruik?	107
4.5.2 Mediation- en proceduregebruik	109
4.5.3 Kosten	110
4.5.4 Multivariate analyses: nettoverbanden	111
4.6 Aanpak: de drie periodes vergeleken	113

4.7	Samenvatting	119
<b>5</b>	<b>Afloop en resultaten</b>	<b>125</b>
5.1	Afloop	125
5.1.1	Soort afloop	126
5.1.2	Waarom wel of geen overeenstemming	129
5.1.3	Inhoud van de overeenstemming of beslissing	131
5.2	Resultaten	133
5.2.1	Doelen	133
5.2.2	Rechtvaardigheid	138
5.2.3	Nakoming afspraken en/of beslissing	139
5.3	Spijt	143
5.4	Neveneffecten	144
5.5	Afloop naar behaalde resultaten, spijt en neveneffecten	146
5.5.1	Afloop naar behaalde resultaten	146
5.5.2	Afloop naar spijt- en neveneffecten	147
5.6	Samenhang met de aanpak, probleem- en achtergrondkenmerken	149
5.6.1	Afloop en rechtshulp	149
5.6.2	Afloop naar probleemkenmerken	150
5.6.3	Afloop naar kenmerken respondent en andere partij	152
5.7	De drie periodes vergeleken	153
5.8	Samenvatting	154
<b>6</b>	<b>Tevredenheid en vertrouwen</b>	<b>159</b>
6.1	Rechtshulp als ervaren door de burger	159
6.1.1	Wat wilde men en wat kreeg men?	159
6.1.2	Evaluatie van de verkregen juridische hulp of advies	164
6.2	Mediation: verloop en kwaliteit volgens gebruikers	167
6.3	Procedures: verloop en kwaliteit volgens gebruikers	168
6.4	Vertrouwen van burgers in advocatuur en rechtspraak	171
6.4.1	Naar achtergrondkenmerken	172
6.4.2	Naar persoonlijke ervaringen	173
6.5	De drie periodes vergeleken	177
6.6	Samenvatting	180
<b>7</b>	<b>Slotbeschouwing</b>	<b>185</b>
7.1	Aantal en soort problemen	186
7.2	De aanpak	188
7.3	Afloop en resultaten	192
7.4	Tevredenheid en vertrouwen	193
7.5	Slotbeschouwing	195
	<b>Summary</b>	<b>205</b>
	<b>Literatuur</b>	<b>211</b>



<b>Bijlage 1</b>	<b>Begeleidingscommissie</b>	<b>217</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Verantwoording twee enquêtes</b>	<b>219</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Tabellen bij hoofdstuk 3</b>	<b>223</b>
<b>Bijlage 4</b>	<b>Tabellen bij hoofdstuk 4</b>	<b>243</b>
<b>Bijlage 5</b>	<b>Tabellen bij hoofdstuk 5</b>	<b>255</b>
<b>Bijlage 6</b>	<b>Tabellen bij hoofdstuk 6</b>	<b>257</b>



# Samenvatting

## Achtergrond

In 2004 en 2010 zijn de eerste twee Geschilbeslechtingdelta-onderzoeken verschenen. Daarin werden de civiel- en bestuursrechtelijke problemen van Nederlandse burgers beschreven, de aanpak die zij volgden om de problemen op te lossen en de resultaten die zij behaalden. Inmiddels zijn we weer ruim vijf jaar verder. In die tijd hebben maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in het rechtsbestel mogelijk geleid tot veranderingen in het patroon van het ontstaan en de afdoening van (potentieel) juridische problemen van burgers.

Inzicht in de problemen die burgers ondervinden en hoe zij deze oplossen, is beleidsmatig van belang omdat de Minister van Veiligheid en Justitie stelselverantwoordelijk is voor het scheppen van optimale voorwaarden voor het in stand houden en verbeteren van een goed en toegankelijk rechtsbestel. Het onderzoek geeft inzicht in bepaalde aspecten van die toegankelijkheid en kwaliteit van het rechtsbestel. Doordat de studie nu voor de derde keer heeft plaatsgevonden, wordt het langzamerhand ook mogelijk eventuele veranderingen over de jaren waar te nemen.

## Vraagstelling

In het onderzoek staan de volgende vragen centraal:

- 1 In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking en welke factoren zijn daarop van invloed?
- 2 Voor welke (gefaseerde) aanpak kiezen burgers? In hoeverre wordt gebruikgemaakt van rechtshulp, buitengerechtelijke geschiloplossing en de rechtspraak, en welke factoren zijn daarop van invloed?
- 3 Hoe zijn de problemen afgelopen en wat zijn de resultaten van de gevolgde aanpak?
- 4 Hoe evalueren burgers de gebruikte rechtshulp, mediation en procedures en wat zijn de attitudes van burgers ten opzichte van het functioneren van advocatuur en rechtspraak?
- 5 In hoeverre zijn er bij de antwoorden op bovenstaande vragen veranderingen opgetreden in vergelijking met de metingen uit 2003 en 2009?

## Theoretische achtergrond

Het onderzoek gaat uit van de volgende theoretische gedachten.

De *kans op problemen* hangt voor een deel samen met: a) de mate waarin burgers situaties meemaken waarin zich problemen kunnen voordoen (de participatietheorie en uitgangsposities), en b) of de betrokken partijen de mogelijkheid en capaciteiten hebben om een lastige situatie op te lossen

(sociale en economische hulpbronnen). Ernstig gebrek aan of een scherpe afname in economische of sociaalpsychologische hulpbronnen kan mensen kwetsbaar maken voor problemen.

Er zijn uiteenlopende verklaringen denkbaar voor *de aanpak* van de problemen. De verschillende aftakkingen van de geschilbeslechtsingsdelta houden steeds een keuze voor burgers in: actie ondernemen of niet, hulp zoeken of zelf doen, een procedure starten of iets anders? De geschilbeslechtsingsdelta gaat in de basis uit van de aanname dat een persoon die met een rechtsprobleem wordt geconfronteerd, steeds een keuze maakt op basis van de beschikbare keuzemogelijkheden. Binnen de grenzen die door het soort probleem worden gesteld, worden de voor- en nadelen van de verschillende opties afgewogen. Uit de voorgaande delta-onderzoeken blijkt dat burgers tot op zekere hoogte een kosten-batenafweging maken: hoe ernstiger het probleem, of hoe hoger de verwachte opbrengst, hoe meer mensen investeren in de aanpak.

Voorts wordt in rechtssociologisch onderzoek de beschikbaarheid van hulpbronnen van burgers van belang geacht voor de aanpak. De verwachting is dat rechtzoekenden die minder de beschikking hebben over economische hulpbronnen (inkomen, rechtsbijstandsverzekering, gesubsidieerde rechtshulp), vanwege de kosten minder gebruik zullen maken van rechtshulp of een procedure. Ook sociaalpsychologische hulpbronnen, samenhangend met onder andere het opleidingsniveau, kunnen verschil maken. Mensen met veel sociaalpsychologische hulpbronnen kunnen vaker hun eigen boontjes doppen, maar weten indien nodig ook hoe ze bij instanties aan moeten kloppen. Diegenen met weinig sociaalpsychologische hulpbronnen kunnen behoefte aan rechtshulp hebben, maar tegelijkertijd een drempel ervaren om daartoe over te gaan.

### **Onderzoeksmethode**

De gegevens zijn verzameld op basis van twee gestructureerde vragenlijsten: de screenings- en de probleemoplossingsenquête.

In de screeningsenquête (N=5.424) is aan Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder een lijst voorgelegd van 67 'lastige problemen'. Bij deze problemen is gevraagd of ze de afgelopen vijf jaar (periode mei 2009-mei 2014) een dergelijk probleem hebben ervaren en hoe vaak. Diegenen die in de screeningsenquête één of meer niet-triviale problemen meldden, zijn in de probleemoplossingsenquête (N=1.928) bevraagd over de aanpak van het probleem (indien meerdere problemen: het oudste probleem).

De steekproef is gestratificeerd getrokken uit een internetpanel van veldwerkbureau GfK en is representatief voor de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, opleidingsniveau, inkomen, stedelijkheid van de woon-

omgeving en mate van internetgebruik. Vijftigplussers zijn iets over- en allochtonen iets ondervertegenwoordigd.

### **Aantal en soort problemen**

Ongeveer 57% van de respondenten heeft tussen medio 2009 en medio 2014 te maken gehad met één of meer (potentieel) juridische problemen. Gemiddeld heeft die groep de afgelopen vijf jaar met 2,9 problemen per persoon van doen gehad.

Bijna een kwart van de respondenten werd geconfronteerd met problemen met de aanschaf van producten en diensten en problemen op het werk. Daarna volgen geldproblemen (15%), problemen in de woonomgeving en met het bezit van onroerend goed (elk 11%) en relatie- en familieproblemen (8%).

Vooral achtergrondkenmerken die samenhangen met iemands sociale en economische participatie en het verkeren in bepaalde uitgangspunten bepalen de probleemkans. Die neemt iets toe met: een hoger opleidingsniveau, een leeftijd tussen 24 en 45 jaar, zelfstandige zijn, de afgelopen vijf jaar hebben gewerkt, onroerend goed in bezit hebben gehad of hebben gehuurd. Ook mensen die vaker iets (ver)kopen via internet, hebben frequenter een probleem. Meer blootstelling aan situaties of transacties waar zich problemen kunnen voordoen, geeft dus een grotere kans op problemen. Tevens zien we dat een specifieke kwetsbare groep – de uitkeringsgerechtigden – een verhoogde kans op problemen heeft. Deze kenmerken verklaren samen echter nog maar 15% van de verschillen in probleemkans. De kans op een probleem hangt dus voor een groot deel af van andere kenmerken of ad hoc omstandigheden.

### **De aanpak**

Van de burgers met een probleem heeft een kleine 8% (nog) geen actie ondernomen, heeft 46% hulp gezocht bij een of meer (juridische) instanties, en heeft de overige 47% geen hulp gezocht en het probleem zelf aangepakt. Binnen de hulpgebruikers is onderscheid gemaakt tussen gebruikers van juridische adviseurs (37%), zoals advocaat, rechtsbijstandsverzekeraar en Juridisch Loket, en gebruikers van alleen niet-juridische hulp (9%), zoals zorgverleners of brancheverenigingen.

De meest geraadpleegde rechtshulpverleners zijn de advocaat (bij 12% van alle problemen) en de rechtsbijstandsverzekeraar (11%), op afstand gevolgd door het Juridisch Loket (5%) en de vakbond of beroepsvereniging (5%). Evenals bij de voorgaande onderzoeken is er een grote variëteit aan instellingen waar men aanklopt.

Bij 5% van de problemen heeft mediation of bemiddeling plaatsgevonden. Verder is bij 4% van de problemen een gerechtelijke procedure gestart en bij 11% een buitengerechtelijke (onder andere bij klacht-/bezwaarcommissies, huur- of geschillencommissies).

De aanpak van het probleem hangt vooral samen met de kenmerken van het probleem en vrijwel niet met achtergrondkenmerken van de respondent. Hoe ernstiger en complexer het probleem en hoe hoger de verwachte opbrengst, hoe vaker men actie onderneemt, rechtshulp (vooral een advocaat) inschakelt of een gerechtelijke procedure start. Ook het type probleem is van belang: bij relatie- en familieproblemen wordt relatief vaak een advocaat ingeschakeld en een gerechtelijke procedure gestart. Bij problemen met producten en diensten is dit juist minder het geval. De buitengerechtelijke procedures betreffen vaak problemen met de overheid (bezwaarprocedures) en problemen rond geld en onroerend goed. In tegenstelling tot bij gerechtelijke procedures doet de hoogte van de verwachte opbrengst er niet toe. Dit heeft met de prijs van deze procedures en daarmee een andere kosten-batenafweging te maken: de kosten van buitengerechtelijke procedures zijn doorgaans gering. Voor de procedures bij deze instanties heeft men geen advocaat nodig en ze zijn ofwel gratis of de hoogte van de klachtgelden is beperkt. Buitengerechtelijke procedures worden daarom ook ingezet bij een lagere verwachte opbrengst.

Ook het gebruik van de rechtsbijstandsverzekeraar hangt minder samen met de kenmerken van het probleem. Dit wordt vooral bepaald door het hebben van een gezinspolis rechtsbijstand. Probleemkenmerken zoals type probleem, de ernst van het probleem en de hoogte van de verwachte opbrengst zijn hier niet of minder van belang. Verzekerden schakelen een verzekeraar in ongeacht de hoogte van de verwachte opbrengst. Behalve een eigen risico worden de kosten immers grotendeels gedragen door de rechtsbijstandsverzekeraar. De drempel is dus lager voor verzekerden om ook bij een minder groot financieel belang gebruik te maken van hun polis.

Respondenten noemen te hoge kosten maar weinig als reden om geen actie te ondernemen of geen procedure te starten. De kosten spelen wel vaker een rol bij het niet inschakelen van rechtshulp, en dan vooral als men een advocaat voor ogen heeft.

Al met al melden weinig respondenten dat er juridische kosten zijn gemaakt: ongeveer 15% van de actieve burgers kreeg hiermee te maken. Ongeveer de helft heeft alles zelf betaald; bij de andere helft zijn de kosten geheel of gedeeltelijk vergoed door instanties (zoals rechtsbijstandsverzekeraar, Raad voor Rechtsbijstand of de werkgever) of door de andere partij. Vooral burgers die gebruik hebben gemaakt van een advocaat of gerechtelijke procedure maken zowel vaker als hogere juridische kosten dan de rest.

### **Afloop en resultaten**

Van alle problemen is 37% afgerond met overeenstemming en 8% met een beslissing door een (buiten)gerechtelijke instantie. Bij 37% van de problemen is men gestopt zonder dat er overeenstemming of een beslissing is bereikt, bij 6% van de problemen is geen actie ondernomen, en 13% van de problemen was nog niet afgerond ten tijde van de enquête.

Uiteindelijk hebben respondenten de volgende resultaten bereikt:

- van alle respondenten die actie hebben ondernomen, heeft 68% (75% als de nog lopende problemen buiten beschouwing worden gelaten) zijn of haar hoofddoel (gedeeltelijk) bereikt;
- bij alle respondenten die actie hebben ondernomen, is 79% van de problemen opgelost of beëindigd (88% van alle afgesloten problemen);
- in de gevallen waarin overeenstemming is bereikt, vindt 77% van de betrokkenen het resultaat rechtvaardig, tegen 72% wanneer een beslissing in een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure is genomen;
- als er afspraken of verplichtingen waren, zijn die in 88% van deze zaken (gedeeltelijk) nagekomen.

Evenals bij de voorgaande delta-onderzoeken blijkt dat mensen die tot overeenstemming zijn gekomen met de andere partij de meest gunstige resultaten behalen. Ze hebben het vaakst hun doel bereikt, het probleem is het vaakst beëindigd en de afspraken zijn meestal nagekomen. Verder blijkt dat degenen die op een gegeven moment zijn gestopt met verdere acties zonder dat er sprake was van een overeenkomst of beslissing, nog redelijk gunstige resultaten boeken: in 63% van de gevallen is het doel bereikt en in 88% van de gevallen is het probleem beëindigd. Een verklaring hiervoor is dat in deze situaties – zoals respondenten zelf melden – het probleem zich vaak vanzelf heeft opgelost. Ook rapporteren ze dat de andere partij hen toch op een of andere manier is tegemoetgekomen of het heeft opgegeven. Van ‘overeenstemming’ is in deze situaties dus geen sprake, terwijl respondenten wel vaak voor elkaar hebben gekregen wat ze wilden.

### **Oordelen over gebruikte voorzieningen en advocatuur en rechtspraak in het algemeen**

In het algemeen oordelen burgers gunstig over de juridische voorzieningen waar ze gebruik van hebben gemaakt. Gemiddeld genomen vonden ze de adviezen of hulp van de deskundigen goed bruikbaar en zijn ze tevreden over het verloop van de (buiten)gerechtelijke procedure.

Aan alle respondenten, ongeacht of ze de afgelopen vijf jaar een probleem hebben gehad, is een aantal stellingen voorgelegd over de rechtspraak en de advocatuur. Gemiddeld genomen vertrouwen burgers op een eerlijke behandeling als men naar de rechter stapt, vindt men rechtbanken een belangrijk

hulpmiddel voor het afdwingen van rechten, en vindt men rechters betrouwbaar en eerlijk. Opmerkelijk is wel dat relatief veel burgers van oordeel zijn dat de rechtspraak niet hetzelfde werkt voor arm en rijk. Over de advocatuur is het oordeel minder gunstig dan over de rechtspraak. Advocaten worden veelal te duur bevonden en minder betrouwbaar dan rechters.

Een aantal sociaaleconomisch kwetsbare groepen – zoals lagere inkomensgroepen, lager opgeleiden en uitkeringsgerechtigden – is minder goed te spreken over de advocatuur en de rechtspraak dan gemiddeld.

Ervaringen met problemen in de onderzochte periode maken ook enig verschil. Hoe meer problemen een burger heeft ervaren, hoe minder positief het oordeel over advocatuur en rechtspraak luidt. Ook burgers die ervaring hebben met rechtszaken en advocaten in de onderzochte periode zijn minder positief over de eerlijkheid van de rechtspraak en rechters en het oplossen van problemen door rechters en advocaten.

### **Vergelijking door de tijd**

In vergelijking met de voorgaande metingen is het aantal respondenten dat een probleem heeft ervaren in een periode van vijf jaar gedaald: van 67% in 2003, naar 61% in 2009, naar 57% in 2014. Ook zien we dat het gemiddeld aantal problemen is gedaald voor diegenen die melding maakten van een of meerdere problemen. Dit kan duiden op een afname van burgers die worden geconfronteerd met multiproblematiek. Tussen 2009 en 2014 is vooral het aantal burgers dat problemen heeft ervaren rond de aanschaf van producten en diensten afgenomen.

Het gebruik van advocaat en rechtsbijstandsverzekeraar is over de jaren toegenomen. De trends komen overeen met de groei van het aantal toevoegingen voor advocaten in civiele en bestuursrechtelijke zaken en het aantal rechtsbijstandspolissen over de jaren heen.

Het percentage problemen waarbij een rechtszaak is gestart, is afgenomen van een kleine 6% in de eerste tot 4% in de huidige meting. De terugloop van het aantal gerechtelijke procedures is ook in de ontwikkeling van het aantal handelszaken bij de rechtspraak geconstateerd.

Het percentage problemen waarbij een buitengerechtelijke procedure is gestart, is toegenomen van 6% in 2003 tot 11% in 2014. Onder andere het gebruik van bezwaarprocedures is toegenomen. De toename is deels te verklaren door de uitbreiding van het aantal klacht-/geschillencommissies waar een beroep op kan worden gedaan en de uitbreiding van antwoordmogelijkheden in de vragenlijst.

In vergelijking met de voorgaande enquêtes zijn in de enquête van 2014 de problemen minder vaak geëindigd met overeenstemming en zijn respondenten vaker 'gestopt' zonder dat er sprake was van overeenstemming of een beslissing. De uiteindelijke resultaten die zijn bereikt ten aanzien van het

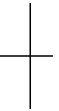


bereiken van doelen en het beëindigen van het probleem, verschillen over de jaren echter nauwelijks. Dit komt omdat de 'stoppers' in vergelijking met voorgaande jaren vaker hun doel hebben bereikt of hun probleem hebben opgelost.

De totaaloordelen over het verkregen advies en de hulp zijn weinig veranderd door de tijd heen. Dat geldt ook voor de oordelen van burgers over advocatuur en rechtspraak.

### **Slot**

Bijna iedereen heeft tegenwoordig toegang tot het internet en de internet-economie groeit gestaag door. Burgers kopen steeds meer artikelen via internet en er is steeds meer informatie te vinden waardoor ze wellicht in staat zijn zelf hun geschillen op te lossen. Het onderzoek beschrijft een scala aan online voorzieningen die burgers kunnen helpen bij het oplossen van hun probleem. Over de weerslag van deze ontwikkelingen op de kans op en aanpak van problemen door de burger is vooralsnog geen empirisch-wetenschappelijk onderzoek gevonden. In het onderhavige onderzoek constateren we wel dat mensen die meer (ver)kopen via internet iets vaker problemen hebben. Het internet wordt ook vaker dan voorheen genoemd als bron van informatie bij de aanpak van problemen. Van het gebruik van online procedures via E-court, Paypal of eBay wordt echter nog bijna geen melding gemaakt. Niettemin is duidelijk dat de digitalisering van het rechtsbestel zich in een opgaande lijn bevindt. Door herhaald onderzoek is het mogelijk na te gaan of door de voortgaande digitalisering en andere veranderingen de bestaande juridische voorzieningen de toegang tot het recht voldoende blijven waarborgen.



# 1 Inleiding

In 2004 is de eerste Geschilbeslechtingdelta (Van Velthoven & Ter Voert, 2004) verschenen. Hiermee kwam – voor het eerst sinds de studie van Schuyt et al. (1976) – een overzicht beschikbaar van de (potentieel) juridische problemen van Nederlandse burgers en van de mate waarin het rechtsbestel bij het oplossen van die problemen een rol speelt. In 2009 is dit onderzoek herhaald (Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010). Inmiddels zijn we weer ruim vijf jaar verder. In die tijd hebben maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in het rechtsbestel mogelijk geleid tot veranderingen in het patroon van het ontstaan en de afdoening van (potentieel) juridische problemen van burgers. Denk hierbij onder meer aan de economische crisis die zich na 2008 duidelijk aftekende, wijzigingen in de gesubsidieerde rechtsbijstand en het griffierechtstelsel, en het groeiende aanbod van digitale informatie en ‘zelfhulptools’ op internet.

Inzicht in de problemen die burgers ondervinden en hoe zij deze oplossen, is beleidsmatig van belang omdat de Minister van Veiligheid en Justitie stelselverantwoordelijk is voor het scheppen van optimale voorwaarden voor het in stand houden en verbeteren van een goed en toegankelijk rechtsbestel (artikel 32 in hoofdstuk VI (VenJ) van de rijksbegroting voor 2014). Het onderzoek geeft inzicht in bepaalde aspecten van die toegankelijkheid en kwaliteit van het rechtsbestel. Het laat zien welke wegen burgers bewandelen om hun civiel- en bestuursrechtelijke problemen op te lossen, welke drempels ze ervaren om rechtshulp in te schakelen, hoe ze die rechtshulp hebben ervaren en welke resultaten ze uiteindelijk hebben bereikt. Doordat de studie nu voor de derde keer heeft plaatsgevonden, wordt het langzamerhand ook mogelijk eventuele veranderingen over jaren waar te nemen.

In dit hoofdstuk geven we eerst een schets van de empirische en theoretische achtergrond van dit onderzoek dat past binnen de internationale ‘*Paths-to-Justice*’-traditie (paragraaf 1.1). Daarna volgen de doelstelling en de onderzoeksvragen (paragraaf 1.2), gevolgd door een bespreking van de gehanteerde onderzoeksmethode (paragraaf 1.3). Meer details over de methode van dataverzameling zijn te vinden in bijlage 2. Paragraaf 1.4 geeft de indeling van het vervolg van dit onderzoeksrapport.

## 1.1 Empirische en theoretische achtergrond

De onderhavige studie en haar voorgangers passen in de *Paths-to-Justice*-traditie die is ingezet met het onderzoek door Genn (1999). In deze studies wordt uitgegaan van ‘justiciable problems’, door ons vertaald als ‘potentieel juridische problemen’. Dit zijn problemen en geschillen die in beginsel via rechtsregels opgelost of aangepakt kunnen worden, maar dat hoeft niet. Rechtshulp wordt gezien als slechts één van de mogelijke vertakkingen in de ‘delta’, naast het zelf oplossen van problemen of het erbij laten zitten.

Dit contrasteert met de benadering in de oudere 'legal needs'-onderzoeken, waarin de behoefte aan rechtshulp centraal werd gesteld.

In de Geschilbeslechtingdelta wordt een brede inventarisatie gemaakt van problemen waarmee burgers in een periode van vijf jaar zijn geconfronteerd en van de deskundigen en instanties die zijn ingeschakeld. Ook de oplossingen die burgers zelf bereiken zonder juridische dienstverleners, worden in kaart gebracht. De term delta verwijst naar de veelheid aan 'stromen' die 'bevaren' kunnen worden om een probleem aan te pakken, dit in aanvulling op de klassieke metafoor van een piramide, waarin de nadruk ligt op één specifieke wijze van geschilbeslechting: het inschakelen van een advocaat en het starten van een gerechtelijke procedure. Het delta-onderzoek geeft een beeld van de verschillende routes die burgers nemen om hun problemen op te lossen: ondernemen ze wel of geen actie? Richten ze zich wel of niet tot een deskundige voor advies en hulp en als ze hulp inschakelen, waar gaan ze dan naartoe? Beginnen ze wel of niet aan een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure? Tijdens hun route kunnen burgers op allerlei momenten overeenstemming bereiken, afhaken of uiteindelijk een derde laten beslissen. Het onderzoek geeft niet alleen een beeld van de problemen van Nederlandse burgers en wat ze hebben ondernomen om die problemen op te lossen, maar ook van de resultaten van die acties en de tevredenheid over de dienstverleners waarvan ze gebruik hebben gemaakt. Door het onderzoek regelmatig uit te voeren kan inzicht worden verkregen in de vraag of de toegang tot het recht vanuit het perspectief van de burger over de tijd verandert. Box 1.1 geeft beknopt de theoretische achtergrond weer.

### **Box 1.1      Beknopte theoretische achtergrond bij het ontstaan en aanpakken van problemen**

#### **Kans op problemen**

De kans op problemen hangt voor een deel samen met: a) de mate waarin burgers situaties meemaken waarin zich problemen kunnen voordoen (de participatietheorie en uitgangsposities), en b) de vraag of de betrokken partijen de mogelijkheid en capaciteiten hebben om een lastige situatie op te lossen (sociale en economische hulpbronnen).

#### *Participatietheorie en uitgangsposities*

Volgens de *participatietheorie* houdt het hebben van rechtsproblemen verband met de omvang en de aard van iemands maatschappelijke activiteiten. Te verwachten is dat de kans op geschillen toeneemt naarmate iemand intensiever deelneemt aan het sociale en economische leven. Naarmate iemand meer relaties heeft, wordt de kans groter dat hij of zij in een van die relaties een onplezierige situatie meemaakt die kan uitmonden in een geschil (Sykes, 1969).

Wanneer we van de algemene kans op een probleem overstappen op de kans op *specifieke* problemen, kan het beeld er anders uitzien. Hier komt de

kwestie van de *uitgangspositie* om de hoek kijken, dat wil zeggen: de aanwezigheid van de sociale relatie waarin een bepaald probleem zich kan voordoen. Zo zal iemand die geen woonruimte huurt, geen problemen met de huisbaas krijgen over een huurverhoging of achterstallig onderhoud. Het is dan zeer wel denkbaar dat de verdeling van een specifieke probleemkans over de sociale groepen een ander beeld laat zien dan wanneer naar de algemene probleemkans wordt gekeken. Zo is bijvoorbeeld te verwachten dat huurproblemen relatief vaker voorkomen bij lagere inkomensgroepen dan bij hogere.

#### *Kwetsbare groepen (hulpbronnen van partijen)*

Ernstig gebrek aan of een scherpe afname in economische of sociaalpsychologische hulpbronnen kan mensen kwetsbaar maken voor problemen. Bepaalde financiële of sociaalpsychologische mogelijkheden en/of radicale veranderingen in financiële en sociale hulpbronnen van mensen, door bijvoorbeeld het verlies van een baan of een scheiding, kunnen problemen veroorzaken of ertoe leiden dat lastige situaties eerder tot een probleem uitgroeien.

Over de jaren heen zijn er bovendien maatschappelijke ontwikkelingen van demografische, economische, juridische en technologische aard (zie hoofdstuk 2) die van invloed zijn op de kans op problemen. Demografische ontwikkelingen zoals bevolkingstoename, vergrijzing of toenemende multiculturaliteit, kunnen van invloed zijn op de omvang en de aard van de problemen in een samenleving. Ook economische voor- en tegenspoed kunnen hun weerslag hebben op de problemen waarmee mensen worden geconfronteerd. Het is aannemelijk dat in een situatie van recessie, bijvoorbeeld, het aantal procedures over faillissementen, ontslagzaken en geldkwesties toeneemt, terwijl juist consumentenproblemen dalen door de afname van aankopen. De toename van juridisering en regulering in de samenleving kan ertoe leiden 'dat problemen eerder met tussenkomst van juridische instellingen worden afgehandeld' (juridisch), ook wets- en beleidswijzigingen kunnen een toe- of afname van juridische problemen tot gevolg hebben (zie hoofdstuk 2).

#### **Aanpak van problemen**

De verschillende aftakkingen van de geschilbeslechtingdelta houden steeds een keuze voor burgers in: actie ondernemen of niet, hulp zoeken of zelf doen, procedure of iets anders? Er zijn uiteenlopende verklaringen denkbaar voor de stappen die burgers uiteindelijk zetten.

De geschilbeslechtingdelta gaat in de basis uit van de aanname dat een persoon die met een rechtsprobleem wordt geconfronteerd, steeds een bewuste keuze maakt op basis van de op dat moment beschikbare keuzemogelijkheden. Die keuze wordt ontleend aan gepercipieerde voor- en

nadelen van de verschillende opties. Tot op zekere hoogte maken burgers een kosten-batenafweging – zo blijkt uit de voorgaande delta-onderzoeken: het belang dat op het spel staat en de ernst van het probleem zijn van invloed op de stappen die mensen ondernemen. Hoe ernstiger het probleem, of hoe hoger de verwachte opbrengst van een oplossing, hoe meer mensen investeren in de aanpak (vgl. Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015; Van Velthoven & Ter Voert, 2004; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010). De aard van het probleem is in de praktijk echter ook bepalend voor zowel de beschikbare opties als voor de keuzes die burgers maken. Zo liggen bij consumentenproblemen andere aanpakken voor de hand dan bij scheidingskwesties. Bovendien komen problemen zoals met gebrekkige producten of diensten relatief vaak voor en zijn deze relatief overzichtelijk, waardoor burgers uit de aard der zaak en/of uit ervaring zelf de oplossingsmogelijkheden kennen. Bij andere typen problemen kan een beroep op rechtshulp noodzakelijk zijn om te weten te komen wat de juridische status van het geschil precies is en welke oplossingsmethoden beschikbaar zijn (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015).

In rechtssociologisch onderzoek wordt verder de beschikbaarheid van hulpbronnen van burgers van belang geacht voor de aanpak. De verwachting is dat rechtzoekenden die minder de beschikking hebben over economische hulpbronnen, vanwege de kosten minder gebruik zullen maken van rechtshulp of een procedure. Ook sociaalpsychologische hulpbronnen, samenhangend met onder andere het opleidingsniveau, kunnen verschil maken. Mensen met veel sociaalpsychologische hulpbronnen kunnen vaker hun eigen boontjes doppen, maar weten indien nodig ook hoe ze bij instanties aan moeten kloppen. Diegenen met weinig sociaalpsychologische hulpbronnen kunnen behoefte hebben aan rechtshulp, maar tegelijkertijd een drempel ervaren om die in te schakelen.

Recent hebben inzichten uit de gedragseconomie een vlucht genomen in relatie tot beleidsvorming en -evaluatie (Thaler & Sunstein, 2008; voor de Nederlandse context zie onder andere Berveling et al., 2011; ESB dossier, 2013; Tiemeijer, 2011; Tiemeijer & Anderson, 2014). Daarin wordt de vaak impliciet gemaakte aanname, dat burgers bewuste keuzes maken op grond van het verwachte saldo van kosten en baten, uitgedaagd op basis van empirische bevindingen. Men onderscheidt zowel beperkt bewustzijn als beperkte rationaliteit. Bij beperkt bewustzijn valt te denken aan de situatie dat een partij er louter op uit is de andere partij pijn te doen, bijvoorbeeld in een emotioneel geladen conflict; van bewuste belangenafwegingen en keuzes is dan nauwelijks sprake. Beperkte rationaliteit houdt in dat keuzemogelijkheden die de burger ziet en de kosten en baten die hij of zij afweegt, onvolledig kunnen zijn en vertekeningen kunnen bevatten. Alleen al omdat een partij niet alle alternatieven kent, is haar keuze gebaseerd op een onvolledige afweging. Een voorbeeld van vertekende waarneming is dat mensen een ankerpunt nodig hebben. Zo kan in een schikkingsonderhandeling het

openingsbod – hoe laag ook – medebepalend zijn voor de acceptatie van het eindbod door de ontvanger (voor meer voorbeelden zie Klein Haarhuis & Niemeijer, 2013). Verder neigen mensen en dus ook partijen bij een geschil ernaar om informatie te interpreteren naar hun eigen positie en belang. In een experiment legden de vertegenwoordigers van de eisende partij informatie over de zaak in hun voordeel uit; de verdedigers deden echter precies hetzelfde op basis van dezelfde informatie.

Behalve het bewustzijn en de rationaliteit kent ten slotte ook het eigenbelang van mensen grenzen: zij blijken ook intrinsiek altruïstische drijfveren te hebben. Ze zijn bijvoorbeeld *conditional co-operators* (ik stel me in een geschil coöperatief op zolang de ander dat ook doet) en *altruistic punishers* (ik 'straf' de ander zodra die niet meewerkt).<sup>1</sup>

Het onderhavige geschilbeslechtingsonderzoek stelt ons helaas niet in staat om een empirische toets te leveren op het effect van alle genoemde factoren op geschilgedrag. Dit onderzoek is gebaseerd op een enquête met *zelfgerapporteerd* gedrag van burgers (en eventuele beweegredenen) en niet op gedragsexperimenten of observatie. Juist die zelfrapportage ontnemt ons het zicht op bepaalde menselijke perceptievertekingen en andere psychologische effecten. Niettemin kunnen we voornoemde inzichten uit de gedragseconomie – net als de kosten-batenaanname – inzetten bij de interpretatie van statistische verbanden tussen bijvoorbeeld probleemtype of achtergrondkenmerken (de geschilcontext) enerzijds en gezette stappen anderzijds.<sup>2</sup>

Pleasence et al. (2013) concludeerden op basis van een vergelijkende analyse van 26 *Paths to Justice*-studies wereldwijd dat deze sterk verschillen in methodologie: de manier waarop 'problemen' worden gedefinieerd, de wijze waarop steekproeftrekking en filtering van gegevens plaatsvinden, de vraagstelling en de manier waarop vragenlijsten worden afgenomen (online, telefonisch of *face-to-face*) en de responspercentages. Deze aanpakverschillen kunnen (aanzienlijk) doorwerken in de bevindingen. Behalve aan de aanpak kunnen internationale verschillen in uitkomsten worden toegeschreven aan institutionele, culturele, beleidsmatige en andere (mogelijke) factoren. Welke van deze factoren de belangrijkste verklaring bieden, is niet eenvoudig te bepalen. Ondanks de verschillen in aanpak onderscheiden Pleasence

- 1 Onder andere Ross en Stilling (1991) benoemden nog andere psychologische belemmeringen voor geschiloplossing of een schikking (die ook onder de vlag van de gedragseconomie worden genoemd), zoals dat partijen gelijkheid nastreven, voorstellen van de wederpartij lager waarderen (reactieve devaluatie) of de behoefte aan een uitspraak door een derde in een procedure.
- 2 Een voorbeeld. Als een oplossing (bijvoorbeeld een procedure) achteraf erg kostbaar is geweest, is het niet ondenkbaar dat burgers die dure aanpak voor zichzelf 'goedpraten' door in de enquête aan te geven dat ze bij aanvang een (erg) hoge opbrengst van hun oplossingsstrategie verwachtten; hoger dus dan ze *eigenlijk* aanvankelijk verwachtten. Dit effect van cognitieve-dissonantie-reductie (dat past binnen de gedragseconomie) valt niet uit onze gegevens te destilleren, maar kan wel deels de oorzaak zijn van een significant statistisch verband tussen enerzijds de verwachte opbrengst en anderzijds de gekozen oplossingsstrategie. Behalve een daadwerkelijke rationale kosten-batenafweging hebben we met dat verband dus mogelijk ook de menselijke neiging tot 'achteraf rationaliseren' van ondernomen stappen gemeten.

et al. (2013) een aantal rode draden, zowel wat betreft de aard van de problemen van de burgers, als wat betreft de aanpak om ze op te lossen. In het slot-hoofdstuk van de huidige studie bespreken we de belangrijkste resultaten in het licht van rode draden die uit de internationale literatuur naar voren zijn gekomen.

## 1.2 Doel- en vraagstelling

In navolging van de vorige delta-onderzoeken is de doelstelling van dit onderzoek wederom inzicht krijgen in de (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen en conflicten die voorkomen onder de Nederlandse bevolking en de wegen die burgers bewandelen om die problemen op te lossen. Een bijkomend doel is een vergelijking maken met de eerdere twee metingen, om te zien of verschuivingen waarneembaar zijn.

Het onderzoek beschrijft de problemen vanuit het perspectief van de burger. Het onderzoek betreft dus alleen geschillen tussen burgers onderling dan wel die tussen enerzijds burgers en anderzijds bedrijven, overheid of andere organisaties. Buiten beschouwing blijven de problemen van bedrijven onderling en van bedrijven met de overheid, evenals het beroep op rechtshulp door bedrijven.

Voor de beslechting van civiele en bestuursrechtelijke geschillen is er een brede variëteit aan deskundigen en instanties waar burgers te rade kunnen gaan. De toegang tot recht voor het oplossen van problemen kan betrekking hebben op toegang tot:

- informatie en advies: bijvoorbeeld via het Juridisch Loket of internet;
- rechtsbijstand in de vorm van begeleiding, bemiddeling of (proces)vertegenwoordiging; bepaalde vormen van dienstverlening worden onder andere verstrekt door de advocatuur, vakbonden, rechtsbijstandsverzekeraars, sociaal raadslieden;
- een procedure voor een bindende uitspraak door een onafhankelijke derde. Daarbij gaat het niet alleen om gerechtelijke instanties, maar ook om buitengerechtelijke procedures zoals geschillencommissies.

Het gaat daarbij niet alleen om de toegang tot die informatie, rechtsbijstand en procedures, maar ook om de kwaliteit ervan. Hierbij kan het gaan om uiteenlopende aspecten van de dienstverlening, zoals de effectiviteit (is de hulp bruikbaar, wordt het doel bereikt, wordt het probleem opgelost?) en de service door de dienstverlener (was de communicatie helder en begrijpelijk, was de bejegening correct, was de prijs transparant, werd men snel geholpen?).



Het onderzoek gaat uit van vijf centrale vragen:

- 1 In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking en welke factoren zijn daarop van invloed?
- 2 Voor welke (gefaseerde) aanpak kiezen burgers? In hoeverre wordt gebruikgemaakt van rechtshulp, buitengerechtelijke geschiloplossing en de rechtspraak, en welke factoren zijn daarop van invloed?
- 3 Hoe zijn de problemen afgelopen en wat zijn de resultaten van de gevolgde aanpak?
- 4 Hoe evalueren burgers de gebruikte rechtshulp, mediation en procedures en wat zijn de attitudes van burgers ten opzichte van het functioneren van advocatuur en rechtspraak?
- 5 In hoeverre zijn er bij de antwoorden op bovenstaande vragen *veranderingen* opgetreden in vergelijking met de metingen uit 2003 en 2009?

Dit zijn vergelijkbare onderzoeksvragen als in de Geschilbeslechtingdelta 2009 en 2003. Bij de beantwoording van vraag 5 geldt dat deze keer niet twee, maar drie metingen door de tijd met elkaar vergeleken kunnen worden.

### 1.3 Onderzoeksmethode

De gegevens komen voort uit twee gestructureerde vragenlijsten: de screenings- en de probleemoplossingsenquête die in twee instanties zijn voorgelegd aan een steekproef uit het internetpanel van veldwerkbureau GfK. In de screeningsenquête (N=5.424) is aan respondenten van 18 jaar en ouder een lijst voorgelegd van 67 'lastige problemen'. Bij deze problemen is gevraagd of ze de afgelopen vijf jaar een dergelijk probleem hebben ervaren en hoe vaak (zie Bijlage 2 voor meer details over respons en vragenlijsten). Diegenen die in de screeningsenquête één of meer niet-triviale problemen meldden, zijn in de vervolgvragenlijst van enkele weken later – de probleemoplossingsenquête – verder bevraagd over de aanpak van het probleem (indien meerdere problemen: het oudste probleem). Dit resulteerde uiteindelijk in een gegevensbestand van 1.928 respondenten en evenzoveel problemen met gedetailleerde informatie over onder andere contact met de wederpartij, het inschakelen van professionele (rechts)hulp, het starten van (buiten)gerechtelijke procedures, en beweegredenen van burgers bij de aanpak (of de afwezigheid hiervan).

#### *Steekproefopbouw*

Het onderzoek is uitgezet onder 8.000 GfK-panelleden van 18 jaar en ouder uit het GfK Online panel.<sup>3</sup> De steekproef voor de screening is gestratificeerd

3 Daarbij zijn 'zelfaanmelders' buiten de steekproef gelaten. Zelfaanmelders zijn personen die zich uit eigen beweging via internet hebben aangemeld voor het internetpanel. We hebben deze groep buitengesloten, omdat zelfselectie de kans op non-representativiteit kan verhogen.

naar: leeftijd, geslacht, opleiding, inkomen, etniciteit, internetgebruik en stedelijkheid van de woongemeente. In tabel 1.1 wordt de steekproefopbouw weergegeven. Vooral wat betreft de leeftijd wijkt de steekproef enigszins af van de CBS Gouden standaard 2013, het centrale ijkingsinstrument voor steekproeven:<sup>4</sup> er is sprake van een lichte oververtegenwoordiging van 50-plussers, zowel onder mannen als onder vrouwen. Evenals bij de voorgaande delta-onderzoeken het geval was, zijn allochtonen iets ondervertegenwoordigd.

Dat dit onderzoek is gebaseerd op een internetenquête kan met zich meebrengen dat een kwetsbare groep burgers niet is bereikt. Dit kan doorwerken in de resultaten. In de vorige editie van de Geschilbeslechtingdelta (Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010) is, aan de hand van een aanvullend *face-to-face*-onderzoek in toenmalige 'Vogelaarwijken' (later krachtwijken) en daarnaast onder niet-westerse allochtonen, bezien of probleemaantallen, aanpak, resultaten en attitudes voor deze groepen aanmerkelijk verschillen van die van online respondenten. De niet-westerse allochtonen ondervonden iets meer problemen dan gemiddeld, de groep sociaal kwetsbaren aanzienlijk minder. De omvang van het rechtshulpgebruik, ervaren barrières en de evaluatie van rechtshulp bleken voor beide groepen vergelijkbaar met die van respondenten uit de internetenquête. De twee groepen maakten wel minder gebruik van buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures en bereikten minder vaak overeenstemming. Over de gelijke en eerlijke werking van de rechtspraak voor rijk en arm oordeelde de sociaal kwetsbare groep negatiever, terwijl de oordelen van niet-westerse allochtonen nauwelijks afweken. De bevindingen over de sociaal kwetsbare groep bleken op hoofdlijnen vergelijkbaar met die van de laagst opgeleide groep binnen de internetenquête. In de huidige screeningsenquête is de verdeling van opleidingsniveau representatief voor de Nederlandse bevolking van achttien jaar en ouder (laagst opgeleiden 26%; Gouden Standaard 27%); de laagstopgeleiden zijn dus goed vertegenwoordigd.

In de *face-to-face*-enquêtes bij de vorige editie is tevens een controlegroep van gelijke samenstelling als de groep van de internetenquête betrokken. Naast een ijkpunt voor vergelijking met de twee genoemde groepen, verschaftte dit ook inzicht in de invloed van de bevragingmethode op bevindingen. Voor de meeste variabelen bleken de verschillen tussen de internet- en de controlegroep beperkt.<sup>5</sup>

4 Zie met inbegrip van de gebruikersinstructie 2014.

5 Vergelijkbaar bleken: probleemaantallen, de verhouding tussen rechtshulpgebruikers/passieven/doe-het-zelfers en de resultaten. Minder goed vergelijkbaar bleken: het aandeel gestarte procedures (hoger in de *face-to-face*-groep) en het aantal geraadpleegde hulpverleners (lager). Dit is mogelijk toe te schrijven aan de invloed van de interviewer, maar er kan ook een toevalsfactor in het spel zijn geweest: de controlegroep bevatte 77 personen en de internetgroep 2.234.

**Tabel 1.1 Steekproefopbouw in vergelijking met Gouden Standaard**

	Populatie (CBS Gouden Standaard 2013)	Steekproef uit panel GfK (screening, N=5.424)
<i>Geslacht en leeftijd</i>	%	%
Man		
18-34	13,3	11,2
35-49	14,0	13,4
50-64	12,9	14,2
65+	9,0	11,1
Vrouw		
18-34	13,1	10,3
35-49	13,9	12,5
50-64	12,9	13,8
65+	10,9	13,5
<i>Opleiding</i>		
Laag (geen/basisonderwijs/lbo/vmbo kader of beroepsgerichte leerweg)	26,7	26,1
Midden (mavo/mbo)	49,2	49,1
Hoog (hbo/wo)	24,1	24,9
<i>Bruto jaarinkomen huishouden (in euro's)*</i>		
Minimum	5,3	4,5
Beneden modaal	26,2	25,6
Modaal	7,9	8,1
1-2 keer modaal	39,0	40,6
+2 keer modaal	21,6	21,3
<i>Mate van internetgebruik (20 jaar en ouder)</i>		
0-3 uur per week	34,5	36,3
4-11 uur per week	34,4	33,4
12 uur of meer per week	31,1	30,2
<i>Etniciteit</i>		
Autochtoon	79,9	83,3
Allochtoon	20,1	16,7
<i>Stedelijkheidsgraad gemeente</i>		
Niet stedelijk	10,2	10,4
Weinig stedelijk	21,9	22,6
Matig stedelijk	19,6	20,6
Sterk stedelijk	28,0	27,6
Zeer sterk stedelijk	20,3	18,8

\* Indeling in inkomenscategorieën van de Gouden Standaard en het GfK komen niet exact overeen, de verschillen zijn echter niet groot.

#### 1.4 Indeling rapport

In hoofdstuk 2 beschrijven we verschillende juridische dienstverleners die bij de aanpak van problemen kunnen worden ingeschakeld en procedures die daarbij worden gevolgd. Tevens bespreken we ontwikkelingen in het gebruik van deze voorzieningen, die dienen als achtergrond en eventueel vergelijkingsmateriaal voor de te beschrijven trends in de vervolghoofdstukken.

Deze laten we volgen door een weergave van ontwikkelingen op het internet in relatie tot zowel het ontstaan als de aanpak van problemen.

In hoofdstuk 3 staat de eerste onderzoeksvraag naar de aard en omvang van problemen centraal. Daarbij gaan we in op zowel aantallen en verdere typering en beschrijving van problemen, als op de samenhang met kenmerken van de respondent – in lijn met box 1.1.

Hoofdstuk 4 gaat in op de aanpak van problemen – onderzoeksvraag 2.

In eerste instantie: in hoeverre blijft men passief, schakelt men rechtshulp in of neemt men het probleem zelf ter hand? Daarbij wordt stilgestaan bij mogelijke barrières in het rechtsbestel (aanbod) en andere redenen om van rechtshulp af te zien. Vervolgens wordt het gebruik van mediation en/of een buitengerechtelijke of gerechtelijke procedure in kaart gebracht. Tot slot worden mogelijke verklaringen voor verschillende aanpakken onderzocht: achtergrondkenmerken van burgers, probleemkenmerken en kenmerken van de andere partij. Ook de kosten voor de burger komen aan bod.

In hoofdstuk 5 worden de afloop en de resultaten van de aanpak besproken.

Wat de afloop betreft, wordt onderscheid gemaakt naar het al of niet bereiken van overeenstemming of een beslissing. Met resultaten bedoelen we verschillende zaken, zoals of iemands doel is bereikt, de ervaren rechtvaardigheid van de uitkomst, de nakoming van afspraken en of het geschil is beëindigd.

In hoofdstuk 6 wordt onderzoeksvraag 4 beantwoord: hoe worden de

gebruikte rechtshulp, mediation en procedures door burgers geëvalueerd?

Hoe rechtvaardig achten de gebruikers van mediation en procedures deze?

Wat zijn de algemene attitudes van burgers ten opzichte van het functioneren van de rechtspraak en de advocatuur?

Het laatste deel van de hoofdstukken 3 tot en met 6 bevat steeds een bespreking van voorlopige tendensen door de tijd – op basis van de drie metingen tot nu toe (onderzoeksvraag 5). Elk hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting.

Hoofdstuk 7 bevat een overkoepelende samenvatting en nabeschuiving.

## 2 Ontwikkelingen in het rechtsbestel en digitalisering

In dit hoofdstuk bespreken we achtereenvolgens ontwikkelingen in het rechtsbestel en ontwikkelingen op het internet in relatie tot zowel het ontstaan als de aanpak van problemen. Het afgelopen decennium is gekenmerkt door een aantal wijzigingen binnen het rechtsbestel die van invloed kunnen zijn geweest op de aanpak van (potentieel) juridische problemen. In paragraaf 2.1 beschrijven we de belangrijkste rechtshulpverleners en (buiten)gerechtelijke procedures kort en tonen we beschikbare gegevens over het gebruik van deze voorzieningen over de jaren. Deze beschrijving dient als achtergrondinformatie voor de uitkomsten van de enquête onder respondenten. Tevens kunnen eventuele trends over het gebruik van de betreffende voorzieningen worden vergeleken met de trends die we constateren op basis van de drie delta-onderzoeken.

Voorts kunnen nieuwe technologische en online ontwikkelingen hun weerslag hebben (gehad) op het ontstaan en de aanpak van problemen. In paragraaf 2.2 bespreken we relevante ontwikkelingen op het internet, van de aanschaf van producten en diensten tot en met digitale mogelijkheden voor hulp en geschiloplossing.

### 2.1 Ontwikkelingen in het rechtsbestel 2004-2014

Burgers kunnen bij de aanpak van hun problemen een beroep doen op allerlei juridische dienstverleners en gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures. In deze paragraaf beschrijven we enkele van deze dienstverleners en procedures en eventuele relevante ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden. Indien beschikbaar, worden gegevens over het gebruik van deze voorzieningen gepresenteerd.

#### 2.1.1 *Rechtshulp*

De soort hulp die burgers bij de oplossing van hun probleem zoeken, kan sterk variëren. De verstrekte hulp kan uiteenlopen van het geven van informatie en advies, via het verlenen van eenvoudige diensten zoals het invullen van een formulier of het opstellen van een brief of verweerschrift; tot meer uitgebreide begeleiding en bemiddeling tot aan procesvertegenwoordiging.

Welk soort rechtshulp wordt gezocht, zal afhangen van de kennis en de vaardigheden van de persoon in kwestie, maar ook van de aard en de ernst van het probleem. In sommige gevallen zal een burger al genoeg hebben aan een eenvoudig advies of hulp bij het opstellen van een bezwaarschrift. In andere gevallen kan vertegenwoordiging door een advocaat gewenst of noodzakelijk zijn.

In de voorgaande delta-onderzoeken is al geconstateerd dat er een grote verscheidenheid aan personen en instanties is waar een burger met een (potentieel) juridisch probleem gebruik van maakt. Afhankelijk van het soort instantie en het soort probleem geven deze instellingen meer of minder voorgaande rechtshulp. Maar ze spelen ook een belangrijke rol doordat ze rechtzoekenden indien nodig (door)verwijzen naar een passender adres.

We beschrijven in deze paragraaf de activiteiten van enkele rechtshulpverleners en de eventuele ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden.

#### *Juridisch Loket*

Bij het Juridisch Loket kunnen rechtzoekenden terecht voor vraagverheldering, informatie en advies en verwijzingen naar advocaten, mediators of andere personen en instanties. Rechtzoekenden kunnen contact leggen met het Juridisch Loket via het landelijke telefoonnummer, maar ook door bij één van de vestigingen langs te gaan voor advies bij de balie of een spreekuur. Tevens kunnen ze op de centrale website ([www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl)) een vraag stellen via e-mail.

Het Juridisch Loket is een eerstelijns voorziening in het kader van de Wet op de Rechtsbijstand (Wrb). Hoewel het Juridisch Loket is bedoeld als voorziening voor minderdraagkrachtigen, kan in principe elke Nederlander met een juridisch probleem gratis bij het Juridisch Loket terecht, ongeacht zijn inkomen of vermogen (Combrink-Kuiters et al., 2013).

Sinds 2006 zijn er dertig vestigingen van het Juridisch Loket. In de loop van 2004 en 2005 zijn ze in de plaats gekomen van de voormalige Bureaus Rechtshulp. De registratie van zogeheten 'klantcontacten' en 'klantactiviteiten' is over de jaren heen gewijzigd, zodat er geen onderling vergelijkbare jaarcijfers beschikbaar zijn. Ruwweg is er de afgelopen jaren sprake van ongeveer 800.000 activiteiten/contacten per jaar (zie Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2014 (Combrink-Kuiters et al., 2015) voor definities en cijfers).

Per 1 juli 2011 is de maatregel 'diagnose en triage' in werking getreden. Daarmee worden rechtzoekenden gestimuleerd eerst langs het Juridisch Loket te gaan door aan hen een korting op de eigen bijdrage voor een gesubsidieerde advocaat te verlenen, indien dit alsnog noodzakelijk blijkt. Rechtzoekenden die niet eerst de route langs het Juridisch Loket hebben afgelegd, krijgen deze korting op de eigen bijdrage niet. Deze maatregel heeft voor een toename van het aantal 'klantactiviteiten' gezorgd (Combrink-Kuiters et al., 2015).

#### *Sociaal raadslieden*

Sociaal raadslieden werken vanuit gemeentelijke organisaties, buurthuizen, welzijnsorganisaties en Algemeen Maatschappelijk Werk. Niet alle gemeenten bieden deze voorziening aan. Sociaal raadslieden bieden sociaaljuridische hulp- en dienstverlening bij problemen op het gebied van belastingen (toeslagen en inkomstenbelasting), inkomen, huisvesting, arbeid, consumentenzaken en juridische geschillen. Ze kunnen cliënten ondersteunen bij het

schrijven van brieven of kunnen contact opnemen met instanties namens cliënten. Vaak verlenen ze assistentie bij het bezwaar aantekenen tegen een beslissing van een overheidsinstantie (zoals Sociale Dienst en Belastingdienst).

Het is een eerstelijnsvoorziening waar burgers gratis kunnen aankloppen. Cijfers over klantcontacten worden niet jaarlijks bijgehouden. In 2012 zijn ongeveer 450.000 klanten bediend. De klanten zijn vooral afkomstig uit lagere inkomensgroepen, veelal laaggeletterd, uitkeringsgerechtigd en relatief vaak allochtoon (Peters et al., 2014, p. 53).

#### *Wets- en rechtswinkels*

Het landelijke platform Rechtswinkels Nederland vermeldt op zijn site dat er in Nederland ongeveer 80 rechtswinkels bestaan, verdeeld over 87 locaties.<sup>6</sup> De omvang en aard van de rechtswinkels kunnen sterk variëren. Er zijn grote (120 medewerkers) en kleine rechtswinkels. Tevens kunnen ze gespecialiseerd zijn op specifieke doelgroepen of rechtsterreinen, zoals kinderen, vrouwen, migranten of belastingzaken. Het zijn vrijwilligersorganisaties die meestal zijn bemenst door studenten van de juridische faculteiten van universiteiten.

De rechtswinkels geven gratis of tegen een geringe vergoeding juridisch advies, en bieden onder andere hulp bij het invullen van formulieren, het opstellen van bezwaarschriften of ze verwijzen door naar de advocatuur. Er zijn geen landelijke cijfers bekend over het aantal klanten dat ze jaarlijks bedienen.

#### *Advocaten en gesubsidieerde rechtshulp*

Rechtzoekenden kunnen bij advocaten terecht voor advies, bemiddeling en procesvertegenwoordiging. Inschakeling van een advocaat is verplicht bij rechtbankprocedures in de civiele sector. In civiele procedures bij de sector kanton en bij bestuursrechtelijke procedures is dit niet het geval. Halverwege 2011 is het type zaken waarvoor een advocaat verplicht is, ingeperkt. De competentie van de kantonrechter is toen verruimd naar alle procedures met betrekking tot consumentenkoop en alle procedures met een financieel belang tot en met € 25.000 (was tot en met € 5.000). Deze verschuiving heeft tot gevolg dat rechtzoekenden geen advocaat meer hoeven in te schakelen voor deze zaken.

Er zijn geen cijfers bekend over het aantal malen dat een advocaat wordt geraadpleegd.

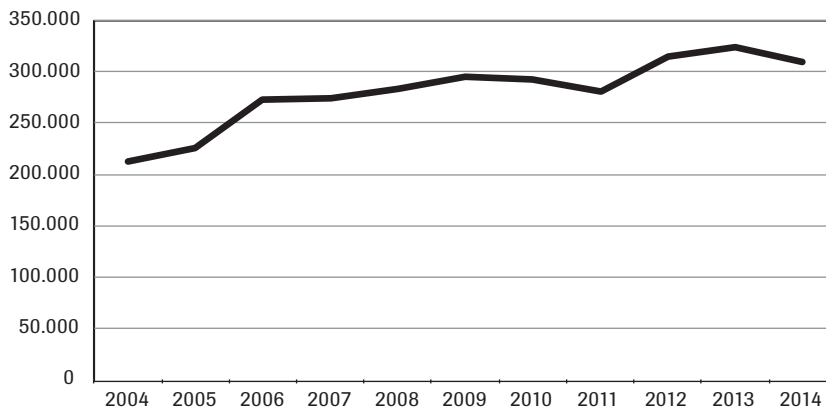
Wel is bekend hoe vaak minvermogenden gebruikmaken van een advocaat die wordt vergoed door de overheid op basis van een zogeheten toevoeging (zie figuur 2.1). Om te voorkomen dat burgers met een juridisch probleem vanwege de kosten afzien van juridische bijstand is een subsidiestelsel ontwikkeld, dat in de Wet op de rechtsbijstand (Wrb, *Staatsblad* 1993, nr. 775) is

<sup>6</sup> [www.platformrechtswinkels.nl](http://www.platformrechtswinkels.nl).

neergelegd. Rechtzoekenden met een inkomen en vermogenspositie onder een bepaalde grenswaarde betalen een inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor de kosten van een toegevoegd rechtshulpverlener. De overige kosten die aan de advocaat betaald moeten worden, worden in de vorm van een subsidie door de overheid vergoed.

De afgelopen tien jaar is de eigen bijdrage die rechtzoekenden moeten betalen verschillende keren verhoogd (zie tabel 2.1). Ook is de anticumulatie-regeling versoepeld en in 2013 geheel afgeschaft. Onder deze regeling kregen rechtzoekenden een korting op de eigen bijdrage als ze binnen een bepaalde periode een tweede of volgende toevoeging aanvroegen. De kosten zijn dus gestegen voor rechtzoekenden. Dit heeft echter niet tot minder gebruik geleid. Het gebruik van een advocaat op basis van een toevoeging voor civiele of bestuursrechtelijke zaken is de afgelopen tien jaar gestegen van ruim 200.000 naar ruim 300.000 zaken (zie figuur 2.1). De meeste toevoegingen – ongeveer 30% – worden afgegeven op het gebied van scheidingen en scheidingsgerelateerde zaken zoals alimentatie en omgangsregelingen (zie figuur 2.2). Opvallend is dat het aantal toevoegingen voor arbeid en ontslag, ondanks de economische crisis, een dalende lijn laat zien. Dit geldt eveneens voor toevoegingen op het terrein van het verbintenisrecht (zie figuur 2.2).

**Figuur 2.1** Aantal afgegeven toevoegingen civiel- en bestuursrecht\*

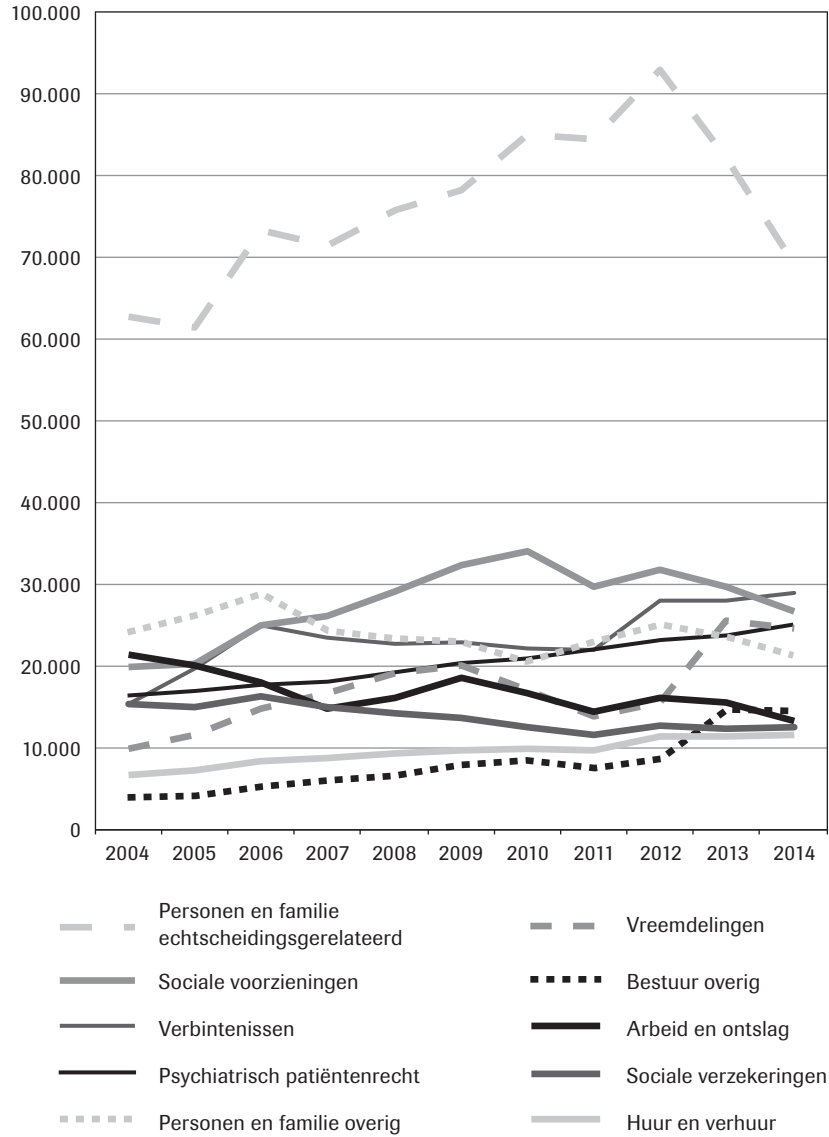


\* Exclusief asiel en vreemdelingenbewaring.

Bron: Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2014 (Combrink-Kuiters et al., 2015)



**Figuur 2.2 Top 10 afgegeven toevoegingen civiel- en bestuursrecht\***



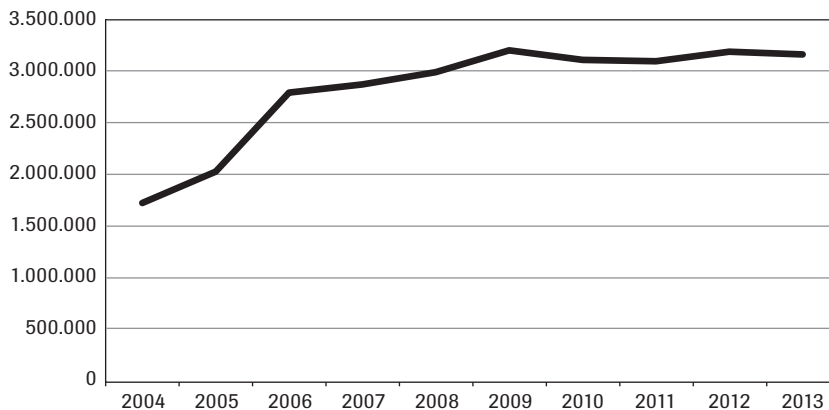
\* Exclusief mediation en lichte adviestoevoegingen, exclusief asiel en vreemdelingenbewaring.  
Bron: Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2014 (Combrink-Kuiters et al., 2015)

**Tabel 2.1** **Maatregelen ten aanzien van bereik toevoegingen en eigen bijdrage gesubsidieerde rechtsbijstand**

2004	2005	2006	2010	2011	2013
- Verhoging eigen bijdrage 35%	- Invoering mediation-toevoeging	- Vivalt, wijziging draagkrachtbegrip	- Verhoging financieel belang zaak voor verkrijgen toevoeging	- Diagnose en triage: korting als via Juridisch Loket	- Verhoging eigen bijdrage, vooral bij echtscheiding
- Versobering anticumulatie-regeling		- Invoering lichte adviestoevoeging		- Verhoging eigen bijdrage	- Afschaffing anti-cumulatieregeling
				- Versobering anti-cumulatieregeling	

*Rechtsbijstandsverzekeraars*

Een rechtsbijstandsverzekering geeft recht op juridische bijstand door een jurist van een verzekeraar. Maar ook de kosten van inschakeling van externe deskundigen of advocaten vallen onder de dekking, evenals de kosten van een gerechtelijke procedure. De verzekering wordt doorgaans modulair aangeboden. Afhankelijk van de gekozen module zijn geschillen op (onder meer) de terreinen verkeer, wonen en inkomen (waaronder belasting en sociale wetgeving) verzekerd.

**Figuur 2.3** **Aantal gezinspolissen rechtsbijstandsverzekeringen**

Bron: Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2014 (Combrink-Kuiters et al., 2015)

Het aantal huishoudens dat een verzekering heeft, is sterk toegenomen de afgelopen tien jaar. Het aantal rechtsbijstandsverzekeringen voor gezinnen is in de periode 2004-2009 gestegen van 1,7 miljoen naar 3,2 miljoen en daarna ongeveer op dit niveau gebleven (zie figuur 2.3). Tussen 2004 en 2013 is het

aantal gezinnen dat een rechtsbijstandsverzekering heeft, gestegen van 24% naar 42% (Combrink-Kuiters et al., 2015).

Op iedere honderd 'gezinspolissen' komen jaarlijks negen verzoeken om rechtshulp binnen (Verbond van Verzekeraars, 2013).

### *Vakbond*

Vakbonden helpen hun leden bij geschillen die voortkomen uit problemen op het gebied van werk en inkomen door het verstrekken van praktische rechtsbijstand en juridisch advies. Deze specifieke rechtsbijstandsverzekering zit meestal inbegrepen bij het vakbondslidmaatschap. Steeds meer vakbonden bieden ook de mogelijkheid aan om via hen een aanvullende rechtsbijstandsverzekering te regelen voor niet-arbeidsgerelateerde zaken. Er kan in de meeste gevallen dan ook gekozen worden voor een gezinsrechtsbijstandsverzekering. Bij sommige vakbonden is die uitgebreide gezinspolis inbegrepen bij het vakbondslidmaatschap.

Uit onderzoek van het CBS blijkt dat tussen 2004 en 2012 ongeveer 1,8 miljoen werknemers per jaar lid waren van een vakbond (Ter Steege et al., 2012). De ledenpopulatie vergrijsst wel. Als mogelijke oorzaak wordt genoemd dat jongeren met tijdelijke contracten minder binding met een bepaalde bedrijfstak hebben en daardoor minder het belang inzien van lidmaatschap van een vakbond.

### *Mediators en bemiddelaars*

Een mediator is een onafhankelijke derde die partijen begeleidt om tot een oplossing te komen van hun onderlinge conflict. Het doel van mediation is vanuit de belangen van partijen te komen tot een gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimaal resultaat. Na afloop van de mediation kunnen partijen naar de rechtbank om een eventuele vaststellingsovereenkomst van een executoriale titel te laten voorzien.

Partijen in een conflict kunnen op eigen initiatief aan mediation beginnen of na verwijzing door instanties. Sinds april 2005 bestaan er binnen het rechtsbestel twee structurele verwijzingsvoorzieningen naar mediation: het Juridisch Loket en de rechtspraak. Zowel het aantal verwijzingen bij het Juridisch Loket als bij de rechtspraak ligt de afgelopen jaren op ongeveer 3.000 zaken. Daarnaast zijn er andere verwijzende instanties, bijvoorbeeld arbodiensten, maatschappelijk werk, jeugdzorg, politie, sociaal raadslieden, of rechtsbijstandsverzekeraars.

Gegevens over het beroep dat wordt gedaan op mediators, zijn lastig te vinden. Het Nederlands Mediation Instituut komt op basis van onderzoek onder haar leden op de volgende schattingen: ruim 47.000 mediations in 2009 en ruim 51.000 in 2011 (NMI, 2012, p.15).

De kosten van een mediation worden in principe gedeeld door partijen. Vanuit de overheid zijn er tevens financiële voorzieningen (geweest) om het gebruik van mediation te stimuleren. Voor minder draagkrachtigen is sinds

2005 een mediatie toevoeging beschikbaar. Deze wordt hoofdzakelijk gebruikt binnen het personen- en familierecht. Het gebruik van deze toevoegingen is gestegen van 5.000 in 2007 naar ruim 13.000 toevoegingen in 2014 (Combrink-Kuiters et al., 2015). Daarnaast was tussen 2005 en 2011 een stimuleringsbijdrage (2,5 uur gratis mediatie) beschikbaar voor mediaties die werden verwezen door de rechtspraak en waarbij de partijen geen mediatie toevoeging ontvingen.

Naast deze praktijk van gecertificeerde mediators bestaan er ook verschillende vormen van (vrijwillige) bemiddeling. Zo kennen sommige wijken buurtbemiddelaars die worden ingeschakeld bij burenruzies.

### *2.1.2 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures*

#### *Gerechtelijke procedures*

Binnen de civiele rechtspraak worden niet alleen geschillen behandeld (zaken waarbij ten minste twee partijen met strijdige belangen zijn betrokken), maar ook (eenzijdige) verzoeken, zoals een verzoek om gezamenlijk ouderlijk gezag door samenwonende ouders. Partijen kunnen natuurlijke personen zijn, maar ook rechtspersonen zoals stichtingen of bedrijven.

De zaken worden meestal ingedeeld in handels- en familiezaken.

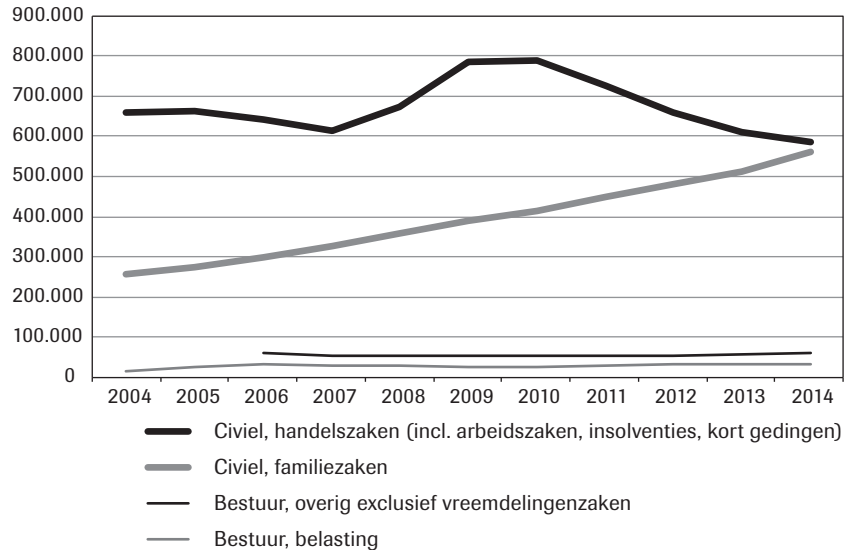
Handelszaken hebben meestal betrekking op geschillen over financiële vorderingen, zoals contractbreuk, huur- en arbeidszaken, incassozaken, schadeclaims, maar ook verzoeken om faillissement en schuldsaneringen vallen hieronder.

Familiezaken omvatten onder andere verzoeken tot curatele, bewind of mentorschap, echtscheiding, gezag en omgang, alimentatie of naamswijziging.

De bestuursrechtspraak behandelt bezwaren van burgers en rechtspersonen tegen besluiten van overheidsinstanties. Alvorens zij naar de rechter kunnen stappen, moet eerst een bezwaarschrift zijn ingediend bij het desbetreffende bestuursorgaan. Pas als de belanghebbenden het niet eens zijn met het besluit op dit bezwaarschrift, kunnen zij beroep instellen bij de rechtbank.

Figuur 2.4 geeft de instroom van zaken weer bij rechtbanken en appelcolleges. Dit betreft dus ook zaken waarin geen sprake is van geschillen (zoals verzoeken om gezamenlijk gezag of beschermingsbewind) en ook zaken waar geen burgers bij betrokken hoeven te zijn (zoals geschillen tussen bedrijven of bedrijven en de overheid). Opvallend is dat het aantal bestuursrechtelijke zaken redelijk stabiel is over de jaren, en dat het aantal civielrechtelijke zaken sterk verandert. Het aantal civiele handelszaken is vanaf 2006 sterk toegenomen en na 2010 sterk gedaald. Bij familiezaken is een continue stijging te zien over de jaren. Die stijging is sterk onder meer bij verzoekschriften met betrekking tot beschermingsbewind (De Heer-de Lange et al., 2013, p. 97).

**Figuur 2.4 Instroom gerechtelijke procedures civiel- en bestuursrecht, bij rechtbanken en appelcolleges**



Bron: Jaarverslagen Rechtspraak

In tabel 2.2 staat een aantal wijzigingen in wet- en regelgeving dat mogelijk van invloed is op de ontwikkeling van het aantal procedures. Maar ook conjuncturele en andere ontwikkelingen kunnen een rol hebben gespeeld. Wat opvalt, is dat de verschillende bestuursrechtelijke wijzigingen niet tot zichtbare veranderingen in aantallen bestuursrechtzaken hebben geleid. Mogelijk wordt veel in de bezwaarschriftfase opgelost. Over factoren die een rol spelen in de daling van het aantal civiele handelszaken zijn nog geen harde onderzoeksgegevens beschikbaar, maar in studies naar deze rechtszaken (exclusief insolventies en arbeidszaken) wordt gewezen op onder andere: de economische crisis, de nieuwe (hogere) griffierechtstarieven en de invoering van speciale wetgeving in september 2009 waardoor het College van Zorgverzekeraars de mogelijkheid kreeg om buiten de rechter om, via loonbeslag, achterstallige premies te innen (zie Eshuis et al., 2014, p. 65; Van Tulder, 2014).

**Tabel 2.2 Enkele wijzigingen van wet- en regelgeving op het terrein van civiel- en bestuursrecht**

Jaar	Civilrecht	Bestuursrecht
2004		Wet werk en bijstand, gemeenten verantwoordelijk voor sociale bijstand, afschaffing verwijtbaarheidstoets.
2005		Uitbreiding hoger beroep belastingzaken
2006	Invoering Zorgverzekeringswet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Huursubsidie wordt toeslag en gaat van huurcommissie naar Belastingdienst</li> <li>- Invoering Zorgverzekeringswet, Belastingdienst verantwoordelijk voor zorgtoeslag</li> </ul>
2007		Wet maatschappelijke ondersteuning, gemeente wordt verantwoordelijk
2008	Afschaffing verplicht procuraat	
2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bronheffing zorgverzekering: geen rechter meer nodig voor incasso</li> <li>- Invoering Wet bevordering voortgezet ouderschap en zorgvuldige scheiding. Flitscheiding afgeschaft, meer scheidingen moeten via de rechter. Verplicht ouderschapsplan.</li> </ul>	
2010	Invoering Wet griffierecht burgerlijke zaken: nieuwe (hogere) tarieven griffierecht	Wijziging Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten, bevorderen arbeidsparticipatie jonggehandicapten
2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Griffierecht betalen aan de poort</li> <li>- Competentiegrensverhoging kanton, griffierechtverhoging</li> </ul>	
2012	Normering buitengerechtelijke incassokosten. Buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens een staffel en zijn aan een maximum gebonden ter bescherming schuldenaar.	
2013		Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving door wijziging van o.m. de Wet werk en bijstand

*Buitengerechtelijke procedures*

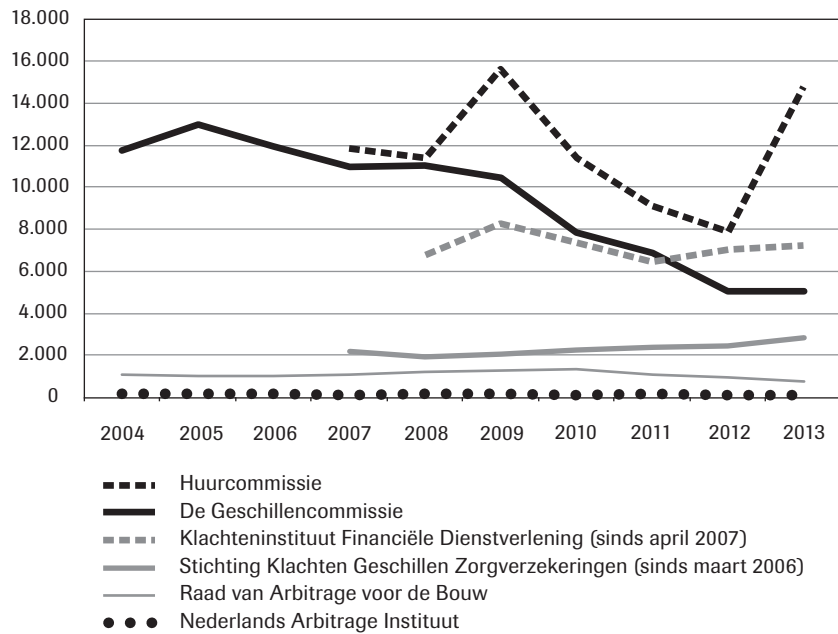
Naast de civiele rechtspraak bestaan verschillende instanties waar rechtzoekenden terecht kunnen voor de beslechting van geschillen op specifieke gebieden, zoals consumentengeschillen, huur, financiële dienstverlening, zorgverzekeringen en de bouw. Deze instanties hebben een advies- of beslissingsbevoegdheid.<sup>7</sup> Ze doen onder andere uitspraak op basis van een (bindend) advies of arbitraal vonnis. Soms proberen ze ook in eerste instantie zelf te bemiddelen of kunnen partijen alsnog kiezen voor mediation.

Een opvallende ontwikkeling is de daling van de instroom van zaken bij De Geschillencommissie voor consumentenzaken (zie figuur 2.5). Dit te meer omdat door de jaren heen het aantal geschillencommissies is toegenomen. In het *Jaarverslag 2012* noemt De Geschillencommissie als mogelijke oorzaak voor deze daling dat door de economische crisis minder transacties plaatsvinden, maar ook dat veel ondernemers klachten proberen te voorkomen

<sup>7</sup> Zie hoofdstuk 2 in *Rechtspleging Civiel en Bestuur 2012* (De Heer-de Lange et al., 2013) voor een beschrijving van deze instanties.

door problemen eerder en sneller op te lossen (De Geschillencommissie, 2013).

**Figuur 2.5 Instroom zaken bij civiele buitengerechtelijke procedures\***

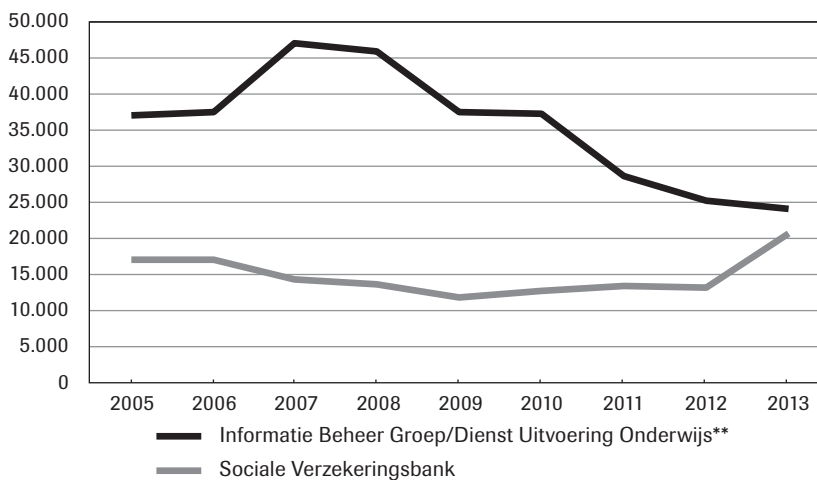
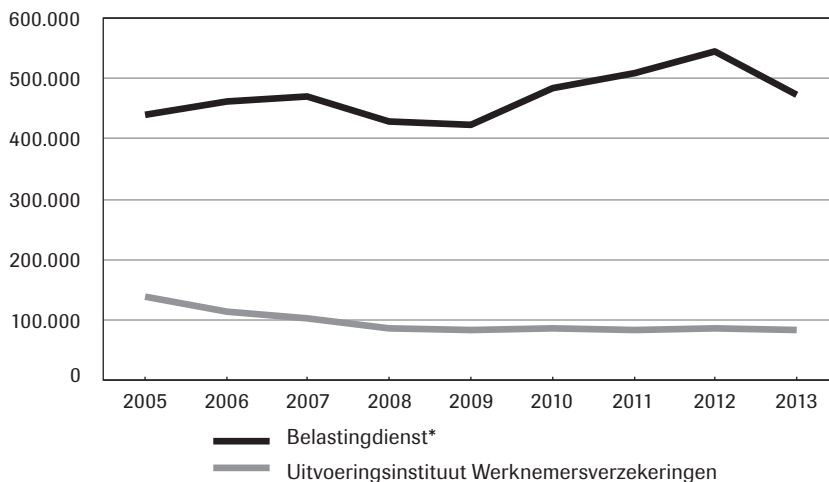


\* Door wetswijziging in 2006 zijn gegevens over 2001-2006 van de Huurcommissie niet vergelijkbaar met opvolgende jaren en daarom weggelaten.

Bron: WODC en Raad voor de rechtspraak (2014)

Wat betreft buitengerechtelijke procedures op het terrein van het bestuursrecht kunnen we inzicht geven in klachten die worden ingediend bij de Nationale ombudsman en bezwaarschriften bij een beperkt aantal overheidsorganen.

Bij de *Nationale ombudsman* kan men terecht met een klacht over de overheid als men er bij de betreffende instantie niet uitkomt. Tussen 2005 en 2013 schommelt het aantal klachten tussen 12.000 en 15.000 per jaar (Ter Voert et al., 2014).

**Figuur 2.6 Afgehandelde bezwaarschriften bij vier grote bestuursorganen**

\* Uitsluitend bezwaarschriften n.a.v. definitieve, navorderings- en naheffingsaanslagen. Sinds 2010 zijn bezwaarschriften leidend tot een ambtshalve vermindering en ingetrokken bezwaarschriften bij de cijfers inbegrepen, wat de toename van aantal bezwaren in 2010 ten opzichte van 2009 verklaart.

\*\* Cijfers 2005 t/m 2009 hebben betrekking op IBG, cijfers vanaf 2010 op DUO.

Bron: Klein Haarhuis (2015)

Over het aantal *bezwaarschriften* dat bij bestuursorganen, zoals gemeenten, wordt ingediend, zijn geen landelijke gegevens beschikbaar. In figuur 2.6 is wel het aantal afgehandelde bezwaarschriften bij vier grote landelijke bestuursorganen weergegeven. De Belastingdienst heeft de meeste bezwaarschriften te verwerken: jaarlijks tussen ruim 400.000 en ruim 500.000 bezwaar-



schriften. In 2006 is de Belastingdienst ook verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van de huur- en zorgtoeslag. UWV volgt met vanaf 2008 ongeveer 85.000 jaarlijks afgehandelde bezwaarschriften tegen beschikkingen met betrekking tot de Werkloosheidswet, de Ziektewet en de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering.<sup>8</sup> Bij de Dienst Uitvoering Onderwijs is het aantal afgehandelde bezwaarschriften sinds 2007 sterk gedaald naar ongeveer 25.000 bezwaarschriften in 2013. Het aantal bezwaarschriften dat door de Sociale Verzekeringsbank is afgehandeld – met betrekking tot bijvoorbeeld kinderbijslag, AOW en nabestaandenuitkering – daalde vanaf 2005, maar laat in 2013 een scherpe stijging zien naar ruim 20.000 bezwaarschriften.

## 2.2 Digitalisering in de geschilbeslechtingdelta

### 2.2.1 Probleemkans en prevalentie van problemen

Nieuwe technologische en online mogelijkheden en ontwikkelingen kunnen hun weerslag hebben (gehad) op het al dan niet ontstaan van problemen. Allereerst wordt de drempel tot het doen van allerlei rechtshandelingen en transacties voor de internettende burger verlaagd, denk aan aankopen op afstand of over de grens. Deze ‘drempelverlaging’ geldt voor (a) burgers onderling, bijvoorbeeld met het gebruik van Marktplaats en *eBay*, (b) voor burgers met particulieren en bedrijven, door online aankopen of bijvoorbeeld de interactie met providers of verzekeraars, en (c) voor burgers met de overheid, door het online kunnen aanvragen van zaken als een bouw- of bouwvergunning. Mogelijk neemt met deze ‘drempelverlaging’ de (maatschappelijke) participatie van de internettende burger toe, en daarmee de algemene en specifieke probleemkans. Tegelijkertijd zou zich een omgekeerd effect kunnen voordoen, bijvoorbeeld dat door toegenomen contactmogelijkheden tussen partijen het ontstaan of escaleren van problemen wordt tegengegaan.

Om alvast een beeld te krijgen van de mate waarin een dergelijk effect zich daadwerkelijk voordoet, bespreken we hier literatuur over de mate van digitalisering in de praktijk en over de gevolgen van digitalisering voor het ontstaan/de prevalentie van lastige problemen van burgers.

#### *Internet economie*

Over de onderzoeksperiode had ongeveer 95% van de Nederlandse bevolking toegang tot het internet (CBS, 2013). Volgens het CBS<sup>9</sup> gaf ruim 90% van de Nederlandse bevolking in de onderzoeksperiode (2009-2014) aan dat zij in de

8 Het hogere aantal bezwaarschriften in de jaren voor 2008 heeft mogelijk te maken met de Herkeuringsoperatie Arbeidsongeschiktheidsschattingbesluit uit 2004. Arbeidsongeschikten zijn vanaf 2004 opnieuw gekeurd volgens nieuwe, strengere criteria.

9 CBS Statline, <http://statline.cbs.nl>.

afgelopen drie maanden gebruikmaakten van internet; onder jongeren is dat zo goed als 100%. Ruim 85% gaf aan dit bijna dagelijks te doen. Deze indicatoren laten een (licht) stijgende trend zien. Commerciële producten waren in de onderzoeksperiode voor gemiddeld bijna 85% van de internetgebruikers reden om het internet op te gaan (52% kocht iets in de laatste drie maanden); online bankieren voor gemiddeld 81% van hen. Het aantal online transacties is scherp gestegen. Zo laat de Thuiswinkel Marktmonitor zien dat de omzet van online aankopen steeg van 7,4 miljard euro in 2009 tot 10,6 miljard euro in 2013.<sup>10</sup> In 2005 was dat nog 2,8 miljard. De grootste groei vond plaats vóór de economische crisis met ruim 30% per jaar tot en met 2007, om daarna af te toppen. De groei tussen 2012 en 2013 bedroeg 8,5%, iets minder dan in de jaren ervoor. De meeste online aankopen zijn reizen (pakketreizen en tickets plus hotels, samen bijna 37%) gevolgd door telecomproducten (bijna 14%), kleding (8%) en hard- en software (bijna 8%). Kleinere categorieën zijn elektronica en witgoed, boeken/cd's/dvd's/games en food, verzorging, huis en tuin.<sup>11</sup> Wereldwijd zal de interneteconomie in de G-20 volgens de Boston Consulting Group (2012) in vier jaar bijna in omvang verdubbelen; in 2012 was het wereldwijde GDP-aandeel 4,1%. Zo verwacht men bijvoorbeeld dat in het Verenigd Koninkrijk in 2016 23% van totale detailhandel uit online transacties bestaat.

### *Online overheidsdiensten*

Volgens het CBS<sup>12</sup> maakte ruim 70% van de Nederlanders in 2013 gebruik van online diensten van de overheid – 3% meer dan in 2012. Niet langer de toegang tot internet, maar de vaardigheden<sup>13</sup> met de computer en het web van de gebruikers maken verschil voor het gebruik van online overheidsdiensten. Hogeropgeleiden gebruiken twee tot drie keer zo vaak overheidswebsites, met name voor digitale aangiften bij de Belastingdienst (Bommeljé & Keur, 2013). Gebleken is dat 45% van de groep internetters beschikt over beperkte internetvaardigheden – vooral onder ouderen, laagopgeleiden en vrouwen is dit het geval gebleken. Behalve over het ervaren gemak van online overheidsdiensten rapporteerde 40% van de gebruikers ook problemen van technische aard en voorts problemen verband houdend met onduidelijke en/of verouderde informatie.<sup>14</sup> In 2013 publiceerde de Nationale ombudsman het rapport 'De burger gaat digitaal' over de ervaringen en tevredenheid van burgers met de digitale dienstverlening door de overheid. Een belangrijke conclusie

10 Blauw Research, GfK Retail and Technology (2014), [www.thuiswinkel.org/thuiswinkel-markt-monitor](http://www.thuiswinkel.org/thuiswinkel-markt-monitor).

11 Vgl. CBS Statline voor een vergelijking van de laatste twaalf maanden gekochte typen producten en diensten (in % mensen met een aankoop in die periode): <http://statline.cbs.nl>.

12 <http://statline.cbs.nl>.

13 Voor een overzicht van de algemene internetvaardigheden van Nederlanders zie wederom <http://statline.cbs.nl>. Het gros van de mensen weet een zoekmachine te gebruiken en kan e-mailen, maar minder dan de helft – en aflopend – beheerst het gebruik van chatroom, telefoneren via internet of online mappen (met bijv. muziek) delen.

14 In het eerdere rapport 'De Burger kan het niet alleen' (Bommeljé & Keur, 2013) wordt ook ingegaan op de vindbaarheid voor burgers van informatie en hulpmiddelen op websites van overheidsinstanties. Hier kwamen de auteurs zelf nogal wat problemen tegen zoals onvindbare of onleesbare informatie, dode links, onduidelijke zoekpaden en jargon. Ook trof men grote intergemeentelijke verschillen in digitale toegankelijkheid aan.

luit dat vooral hogeropgeleiden voordelen zien in de digitale overheid en vertrouwen hebben in de omgang door de overheid met persoonlijke gegevens. Rapportcijfers van burgers voor de kwaliteit van digitale dienstverlening worden uitgesplitst naar diensten (centraal) en gemeenten, Waterschappen en Kadaster. In Nederland bestaat al wat langer een *Burger Service Code*, die fungeert ter ondersteuning van de voortschrijdende overgang naar een e-overheid (Nationale ombudsman, 2013).<sup>15</sup>

### *Probleemkansen?*

Wat betreft de kans op problemen in relatie tot digitalisering vonden we geen empirische literatuur.<sup>16</sup> Er is vooralsnog geen empirisch onderzoek bekend dat beziet of de verschuiving naar online transacties doorwerkt in (a) de absolute hoeveelheid transacties en (b) de prevalentie van problemen van burgers.<sup>17</sup>

### **2.2.2 De aanpak van problemen**

Behalve op de probleemkansen kan digitalisering ook rechtstreeks invloed hebben op de aanpak van (potentieel) juridische problemen.

In Nederland bestaat inmiddels een scala van *online* voorzieningen voor informatie, advies (rechtshulp) en procedures waarop bij problemen een beroep kan worden gedaan. In deze paragraaf geven we eerst een indruk van deze voorzieningen, op basis van een online quickscan. Dan volgt een korte review van empirische literatuur – voor zover beschikbaar – over digitalisering van het rechtsbestel en (eventuele) gevolgen voor de aanpak die burgers hanteren in de oplossing van geschillen.

Om een indruk te geven van de mogelijkheden die de Nederlandse burger heeft bij een (dreigend) probleem van civiel- of bestuursrechtelijke aard, hebben we op het internet een inventarisatie verricht van online *informatie*, (*rechts*)*hulp en procedures*. Tabel 2.3 geeft voor elk van deze categorieën een overzicht van de organisaties met een online aanbod.

De applicatie *Rechtwijzer*, ontwikkeld door de Raad voor Rechtsbijstand samen met Tilburg University, helpt rechtzoekenden om stapsgewijs een oplossing te vinden voor hun probleem of conflict. De antwoorden op diagnostische vragen binnen de categorieën familierecht, consumentenrecht, wonen, werk en bestuursrecht (en ‘anders’) resulteren in een stappenplan. Met de aangereikte tools kan iemand zelf tot een oplossing komen. Lukt dat

15 Het betreft een niet-verplichte gedragscode met tien kwaliteitseisen voor de relatie tussen burger en overheid in de moderne (digitale) samenleving, geformuleerd als rechten van burgers en daarbij behorende plichten van overheden, [www.burger.overheid.nl](http://www.burger.overheid.nl).

16 Na een search op Google Scholar over de periode na 2010 – met de zoektermen: *e-commerce*, *e-government*, i.c.m. *problems / conflicts citizens* en voorts via SSRN (*conflict base online*).

17 Krishnan et al. (2013) stelden op basis van statistische analyses wel vast dat landen waarin *e-government* verder is ontwikkeld, minder corruptie kennen.

niet, dan is een verwijzing naar een relevante deskundige een van de opties (Peters & Combrink-Kuiters, 2014, p. 95).

De korte- en langetermijnresultaten van Rechtwijzer 1.0 zijn inmiddels kwantitatief geëvalueerd, inzoomend op scheidings- en consumentenkwesaties (Bickel, Van Dijk & Giebels, 2015). In het onderzoek zijn zowel gebruikers als niet-gebruikers betrokken. Rechtwijzer krijgt positieve algemene waarderings: 7,5 en 7,3 met betrekking tot respectievelijk scheidings- en consumentengeschillen. De problemen waar bezoekers van de website mee kampen zijn over het algemeen complex en omvangrijk en bevinden zich bovendien in een relatief vroeg stadium. De site lijkt vooral te worden gebruikt voor oriëntatie en informatie over mogelijke aanpakken. Na het bezoek aan Rechtwijzer neemt de communicatie met de wederpartij toe. Ook al vinden de onderzoekers geen kortetermijneffect in termen van stressreductie en verhoogde zelfeffectiviteit, de gebruikers van Rechtwijzer zeggen zich beter toegerust te voelen om hun (scheidingsgerelateerde) problemen aan te pakken. Rechtwijzer 2.0 voor echtscheidingszaken is in ontwikkeling; in 2010 is een online Echtscheidings- en Ouderschapsplan aan de website toegevoegd.

**Tabel 2.3 Online hulp- en procedureaanbod bij klachten of problemen van burgers**

Online hulpmiddelen	Bij welke organisaties
<i>Informatie</i>	- Juridisch Loket
Bijv. over aanpak van problemen; veelgestelde vragen (& antwoorden); standaard-doorverwijzingen	- <i>Rechtwijzer</i> - Overige rechtshulpverleners: sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, advocaten (Jurofoon), rechtskundig adviseurs, rechtsbijstandsverzekeringen, Nationale ombudsman, wets- en rechtswinkels, schuldhulpverlening, vakbonden, Vereniging Eigen Huis, Consumentenbond / ANWB en overige, tv-programma's, ConsuWijzer - Marktplaats, eBay - Grotere webwinkels - Grote bestuursorganen
<i>'Nuldelijn'</i>	- <i>Rechtwijzer</i>
Interactieve ondersteuning: diagnose via vragenlijstjes en vervolgens informatie of doorverwijzing	- ConsuWijzer - Rechtsbijstandsverzekeringen (bijv. DAS) - Consumentenbond - Grotere webwinkels (bijv. bij Wehkamp dient de klant eerst enkele vragen te beantwoorden voordat een klacht tegen het bedrijf kan worden ingediend) - Voorts als 'filter' bij procedures van: Nationale ombudsman, De Geschillencommissie, Huurcommissie (niet sterk sturend), Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ), Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)
<i>Tools of toolkits</i> Voor zelf doen, bijv. voorbeeldbrieven	- o.a. ConsuWijzer, Consumentenbond, Juridisch Loket, <i>Rechtwijzer</i> , Vereniging Eigen Huis, Nederlands Arbitrage Instituut (NAI), Huurcommissie
<i>Apps</i> Voor de smartphone	- het Juridisch Loket - Radar: <i>Apptoinette</i>

**Tabel 2.3 (Vervolg)**

Online hulpmiddelen	Bij welke organisaties
<i>Online hulp</i> Bijv. via contactformulier of op online forum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Rechtwijzer</i>: o.a. met doorverwijzing naar Juridisch Loket, sociaal raadslieden of naar De Geschillencommissie</li> <li>- De Geschillencommissie</li> <li>- Overige rechtshulpverleners: advocatuur (NOVA, Jurofoon), ANWB-rechtshulp, ConsuWijzer, Juridisch Loket, Rechtswinkel.nl, Radar, Rechtskundig adviseurs (NVRA), zaak aanmelden bij rechtsbijstandsverzekering (DAS)</li> <li>- Lokaal/regionaal: maatschappelijk werk &amp; schuldhulpverleners (ook NVVK)</li> </ul>
<i>Hulp door chatten</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maatschappelijk werk (lokaal/regionaal)</li> <li>- Juridisch Loket</li> </ul>
<i>Klacht indienen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marktplaats, eBay</li> <li>- Bij grotere webwinkels zelf</li> <li>- Consumentenbond, Radar, ANWB, ConsuWijzer</li> <li>- Bij bestuursorganen zoals UWV, DUO, SVB, IND zelf – wel met het advies om eerst te bellen</li> </ul>
<i>E-mediation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raad voor Rechtsbijstand: <a href="http://rvr.org/nl/subhome_rz/mediation/ONLM">rvr.org/nl/subhome_rz/mediation/ONLM</a></li> </ul>
<i>Procedure starten</i> Bijvoorbeeld met online formulier en/of digitaal kunnen indienen van stukken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Geschillencommissie</li> <li>- Klachtprocedure tegen verzekeraars: Kifid, SKGZ</li> <li>- Procedures bij eBay, Marktplaats, Airbnb</li> <li>- Bezwaarprocedure starten via DigiD: UWV, Belastingdienst, gemeenten (andere bestuursorganen bieden online vaak wel bezwaarformulieren aan, maar die moeten dan uitgeprint en verstuurd worden)</li> <li>- E-Court, voor private online arbitrage en bindend advies</li> <li>- KEI, digitale Loket rechtspraak. In ontwikkeling en sinds 2011 mogelijk bij de bestuursrechter, via MijnZaak (met DigiD)</li> <li>- Digitrage (<a href="http://www.digitrage.nl">www.digitrage.nl</a>) voor online arbitrage bij betalingsgeschillen tussen ondernemers en consumenten</li> </ul>
<i>Procedure voeren</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-kanton: online procederen bij relatief eenvoudige geschillen zoals huurgeschillen, burenruzies, werk- en consumentenproblemen. Volledig digitaal behalve mondelinge behandeling (sinds 2014)</li> <li>- Digitaal procederen is toekomststreven voor alle civiel- en bestuursrechtelijke zaken, inclusief hoger beroepen</li> </ul>

Het is niet ondenkbaar dat de vele online zelfhulpmogelijkheden zoals toolkits en voorbeeldbrieven – net als het zelf online kunnen starten en voeren van een procedure – het aandeel rechtshulpgebruikers terugdringt. In het *Advocatenblad* van december 2014 (nr. 24) spreekt men van een ‘*doe-het-zelftrend*’<sup>18</sup> die zich behalve bij bedrijven ook bij burgers voordoet: die halen steeds vaker juridische informatie, modelcontracten en standaardbrieven van internet (vgl. Susskind, 2010). Deze trend is relevant voor zowel de kans

18 In de literatuur ook wel ‘*disintermediation*’ genoemd: mensen lijken – als gevolg van de digitaliseringstrend – steeds vaker en steeds meer zelf te ondernemen (Verdonschot, 2014, p. 78). Deze trend wordt hard gevoeld door bijvoorbeeld reisbureaus en makelaars.

op problemen als voor de manier waarop deze, eenmaal ontstaan, worden aangepakt.<sup>19</sup>

Voor elke juridische vraag ontstaan in snel tempo websites met oplossingen: zelf een testament maken kan op nutestament.nl, bij de HEMA of een van de andere testamentsites die met een Google-zoekopdracht zo gevonden zijn. Een dagvaarding maakt de ijverige consument op dagvaard.nu, een boete vecht hij aan via boetebezwaar-online.nl, alimentatie berekent hij op scheidingsinformatie.nl, waar zijn ex ook de brief downloadt om betaling van de alimentatie te sommeren. Andere voorbeelden van Nederlandse doe-het-zelfinitiatieven zijn overeenkomsten.nl en doehetzelfnotaris.nl.<sup>20</sup> Dagelijks gaan via laatstgenoemde website consumenten met een zelf ingevulde akte naar notarissen, tegen vaste (lagere) tarieven. Sommige advocatenkantoren bieden inmiddels ook doe-het-zelfdiensten aan, zoals VanDienst.nl, dat de burger op verzoek een helpdesk, verschillende typen modelcontracten en tevens modelformulieren voor ingebrekestelling of een arbitragebeding gratis e-mailt. Ten slotte bieden ook rechtsbijstandsverzekeraars ARAG en DAS doe-het-zelfproducten aan voor standaardsituaties.<sup>21</sup> Een voorbeeld is ARAG's *flightclaimservice.nl*, waarop de schade van vluchtvertragingen online grotendeels door cliënten zelf wordt geclaimd – dit kon ook al via de Consumentenbond.

### *Digitale arbitrage en rechtspraak*

DigiTrage verzorgt volledig digitale arbitrage voor betalingsgeschillen tussen consumenten en ondernemers en tussen ondernemers onderling. Bedrijven met het DigiTrage-beding in de algemene voorwaarden maken deze stichting contractueel bevoegd om een uitspraak te doen – ook bij verstek.<sup>22</sup>

E-Court, ook een stichting, bestaat al iets langer (sinds 2009) en is opgericht door juridische professionals. Het betreft private online arbitrage en bindend advies voor burgers en bedrijven.

Dat ook de rechtspraak steeds verder digitaliseert, is – zeker met het programma Kwaliteit en Innovatie rechtspraak (KEI) – een onomkeerbare ontwikkeling.<sup>23</sup> KEI moet de rechtspraak toegankelijker maken, onder meer door een burger of bedrijf op ieder moment en vanaf iedere plek digitaal toegang tot de rechtspraak te geven. Via een digitaal portaal (Mijn Zaak) waarop met DigiD kan worden ingelogd, kan iedere rechtzoekende en diens procesvertegenwoordiger daarom *in de toekomst*: een civiel- of bestuursrechtelijke

19 In hoeverre dit het geval zal zijn, is afhankelijk van de vraag of het om geschilbeslechting of alleen om het verkrijgen van een executoriale titel gaat, c.q. een formele bekrachtiging van iets waarover partijen het al eens zijn (vgl. o.a. Reiling, 2003).

20 *Rocketlawyer* is een initiatief van Google, dat gebruikmaakt van alle juridische vragen die gebruikers van de zoekmachine intikken. Op de site zijn al duizenden contracten beschikbaar voor consumenten en bedrijven.

21 Bij DAS kan een consument kiezen: zelf gratis een juridische brief schrijven met input van DAS, een brief schrijven samen met een jurist van DAS voor vijftig euro, of het toch uitbesteden.

22 www.digitrage.nl.

23 www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtspraak-en-geschiedoplossing/vernieuwing-in-de-rechtspraak/programma-kwaliteit-en-innovatie-rechtspraak-kei. E-justice – denk aan digitale dossiers, e-mail, internet, *courtroom technology* en kennissystemen – is al langere tijd in ontwikkeling (vgl. Van den Hoogen, 2007, die kansen en bedreigingen voor de kwaliteit van de procedure onderzocht).

procedure starten; verweer voeren; stukken indienen en inzien; de voortgang van de procedure volgen en de uitspraak van de rechter ontvangen.

De Rechtspraak (Raad voor de rechtspraak en de gerechten) bouwt het nieuwe digitale systeem van de gerechten.<sup>24</sup> In het bestuursrecht (en het strafrecht) is het digitaal aanhangig maken van een procedure inmiddels mogelijk. Digitaal *procederen* is verder mogelijk bij de e-Kantonrechter voor eenvoudige kwesties zoals huurgeschillen, burenruzies, arbeidsconflicten of consumentenklachten. Deze procedure verloopt bijna volledig digitaal, met uitzondering van de mondelinge behandeling in de rechtszaal.<sup>25</sup>

Van Opijnen (2014) promoveerde op de inhoudelijke, juridische en ICT-mogelijkheden van open data in de rechtspraak. Een van de opgaven voor de toekomst is hoe uiteenlopende juridische bronnen (wetgeving, jurisprudentie en rechtswetenschappelijke literatuur) kunnen worden gesystematiseerd om raadpleging in onderlinge samenhang mogelijk te maken (*linked big data*).<sup>26</sup>

Op de website van de Nederlandse Rechtspraak ([www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)) zijn voorts inmiddels ook links naar Facebook, Twitter en YouTube te vinden. Op Twitter staan bijvoorbeeld uitspraken, nieuws, *trouble shooting* et cetera (vgl. Bladow & Raby, (2011) met betrekking tot de VS). Rechtbanken gebruiken steeds vaker sociale media om potentiële procespartijen wegwijs te maken of om nieuws en ontwikkelingen te delen.

#### *Digitalisering in de delta: voor- en nadelen en ervaringen*

Smith en Paterson (2013) brengen enkele wereldwijde ervaringen in kaart met betrekking tot de *digital revolution* in de rechtshulp – met inbegrip van de Nederlandse *Rechtwijzer*. Zij plaatsen dit tegen de achtergrond van twee krachtige bewegingen: kostenrestricties (economische crisis) enerzijds en de expansie van nieuwe technologie (digitalisering) anderzijds. Ze stellen de vraag of dit een *win-winsituatie* kan opleveren voor de constitutionele verantwoordelijkheid voor het recht. De conclusie is gemengd positief: digitalisering kan kwaliteit bieden tegen minder kosten, maar in aanvulling hierop – vooral met het oog op kwetsbare groepen – is ‘analoge’ individuele hulp nog steeds geweest. Met het oog op ons land voorspellen De Vey Mestdagh en Van Zuijlen (2012) dat private rechtspraak en ODR vooraleerst een aanvulling op de publieke rechtspraak vormen, maar in de toekomst ook steeds meer als substituut zullen gaan fungeren.

Eerder zijn in de literatuur al mogelijke voordelen van ADR (*alternative dispute resolution*) naar voren gebracht in vergelijking tot de rechtspraak, bij-

24 De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en de Hoge Raad richten parallel hieraan een eigen digitaal systeem in wat betreft de hoger beroepen.

25 Ibid. De rechtbanken Rotterdam en Oost-Brabant behandelen al deze zaken. De uitspraak volgt binnen acht weken en er is geen hoger beroep mogelijk.

26 Verder gevorderd dan in Nederland is het Amerikaanse Ravellaw.com. Gebruikers, ook burgers, kunnen zien hoe rechters geoordeeld hebben over zaken, welke argumenten gebruikt zijn, welke doorslaggevend waren, in welke contexten ze gebruikt zijn, hoe de rechtsgeschiedenis is en hoe zaken interacteren met eerdere zaken.

voorbeeld: meer controle over het proces door partijen zelf, minder kosten, sneller, flexibeler, minder conflictueus en informeler, oplossings- in plaats van schuldgericht en discreter (Cortés, 2011; Lodder & Zeleznikow, 2010; De Vey Mestdagh & Van Zuijlen, 2012). Volgens laatstgenoemde auteurs zullen steeds minder burgers gelet op de kosten gebruik (kunnen) maken van rechtsbijstand en rechtspraak; zelfs al beschikken ze over een rechtsbijstandsverzekering, want ook die stuurt aan op alternatieve vormen van geschilbeslechting. Tot *ODR (online dispute resolution)* wordt – althans in de Nederlandse context – gerekend het via digitale kanalen onderhandelen, bemiddelen en arbitreren (Katsh & Rainey, 2012). De technologische component van ODR is wel aangeduid als ‘de vierde partij’ (Cortés, 2011). Inmiddels zijn uiteenlopende verschijningsvormen van ODR bestudeerd (ibid.). Voorbeelden op het vlak van online consumentengeschillen zijn het Amerikaanse *CyberSettle*, dat sinds 1998 200.000 geschillen afhandelde, en het Europese ECODIR voor kleine geschillen: een drietrapsraket die sinds 2003 voorziet in online grensoverschrijdende onderhandeling, mediation voor zover dan nog nodig en – tevens optioneel – (bindend) advies. Bijzondere andere technieken van ODR zijn ‘med-arb’, waarin de neutrale derde als mediator en – bij het niet-slagen daarvan – als arbiter kan optreden. Verder zijn er online small-claims rechtbanken zoals in Ierland<sup>27</sup>, online jury’s (zoals via *crowd sourcing* bij eBay), en online ombudsfuncties, zoals de Europese ombudsman.

### **Box 2.1 Geautomatiseerde geschiloplossing bij eBay**

Volgens De Vey Mestdagh en Van Zuijlen (2012, p. 81, in verwijzing naar Gramatikov) worden jaarlijks meer dan 60 miljoen conflicten tussen gebruikers van eBay en Paypal over koop en verkoop van goederen en diensten behandeld met geautomatiseerde conflictoplossingsprotocollen van het bedrijf Modria ([www.modria.com](http://www.modria.com)). Slechts ‘enkele’ van die miljoenen (potentiële) conflicten zouden hebben geleid tot rechtszaken. Sinds 2002 is eBay eigenaar van de online betalingsdienst PayPal. Het uitgangspunt van de online voorzieningen is dat koper en verkoper (eerst) met elkaar communiceren om het probleem te verhelderen en oplossingen dichterbij te brengen. Met (a) tips voor communicatie met je handelspartner (zoals niet op de persoon spelen en niet dreigen met negatieve online feedback) en (b) de mogelijkheid tot het starten van een oplossingstraject in ‘Transactieproblemen oplossen’, het *resolution center*. Het systeem van eBay neemt in het tweede geval contact op met de handelspartner en helpt beide partijen bij het bespreken, bijhouden en oplossen van het geschil. De wederpartij moet binnen een specifieke termijn reageren dan wel presteren. Als ook dan het conflict niet is opgelost en dit volgens eBay aan de wederpartij te wijten is, kan eBay het account van de wederpartij opschorten en ook de klager com-

27 [www.courts.ie](http://www.courts.ie).



penseren en daarna van de wederpartij een vergoeding eisen (De Vey Mestdagh & Van Zuijlen, 2012, p. 84). Dit is geen bindende uitspraak; in vrijwel alle gevallen van ODR is sprake van mediation. Als een gebruiker echter door eBay is geblokkeerd naar aanleiding van een actie door een klagende partij en hij daartegen bezwaar wil maken – dus een geschil krijgt met eBay – moet hij in Nederland naar de hiervoor aangewezen rechtbank Amsterdam – in andere landen is hij op arbitrage aangewezen. Op eBay en Marktplaats vindt ook *crowdsourced dispute resolution* plaats (vgl. Rule & Nagarajan, 2010), waarbij een gebruikersjury van deelnemers op verzoek van een aanbieder beslist of een negatieve beoordeling wordt verwijderd of niet (zie bijvoorbeeld <http://gebruikersjury.marktplaats.nl>).

ODR heeft (bovenop ADR ten opzichte van rechtspraak) een aantal voordelen, zoals dat het uitermate toepasselijk is voor geschillen die online zijn ontstaan (Cortés, 2011; Lodder & Zeleznikow, 2010; De Vey Mestdagh & Van Zuijlen, 2012). Ook is een feitelijke ontmoeting tussen de geschilpartijen niet nodig en bevordert het asynchrone karakter van ODR het doordenken van de communicatie, wat effecten zoals intimidatie helpt reduceren. ODR zou verder tijd en geld besparen van logistiek en ontmoetingen. Voorts is geschilbeslechting mogelijk tussen partijen die in verschillende landen wonen. Het is bovendien veel eenvoudiger als partijen zich binden aan bijvoorbeeld het systeem van eBay dan aan het internationale privaatrecht. Het ICT-gebruik vergroot de voordelen verder, met bijvoorbeeld online *decision support systems* die de noodzaak van adviseurs en mediators verkleinen en relatief zeer snel resultaat leveren. ICT kan voorts de *toegang tot recht* voor burgers vergroten, bijvoorbeeld door het online kunnen indienen van (formele) klachten of het inwinnen van advies.

Nadelen van ODR zijn onder meer het gebrek aan face-to-face-contact en lichaamstaal, technologische problemen (bijv. vanwege verschillen in vaardigheden en faciliteiten), taalbarrières en het feit dat er (nog) geen duidelijke juridische standaarden zijn (Cortés, 2011). Op Europees niveau bestaan al sinds de latere jaren negentig aanbevelingen en regulering wat betreft ODR, bijvoorbeeld de *Recommendation on Arbitration* van 1998 en over online mediation (2001, rec 98/257/CE) en de Mediationrichtlijn van 2008. Voorts zijn er de richtlijnen met betrekking tot *e-commerce* van de EU en van de Europese consumentenorganisatie BEUC uit 2002 (Lodder & Zeleznikow, 2010).<sup>28</sup>

28 Lodder (2012) formuleerde in zijn oratie tien geboden voor 'internetrecht'; inzichten die hij benadrukt, zijn dat het internet de mogelijkheden bepaalt en het recht de toelaatbaarheid, en dat normstellers rekening houden met typerende kenmerken van het internet zoals openbaar karakter, traceerbaarheid en grensoverschrijdendheid.

**Box 2.2 Online scheidingsbemiddeling**

Gramatikov en Klaming (2011) bespreken de betekenis van online mediation voor scheidingszaken aan de hand van een digitaal experiment met uiteindelijk 56 deelnemende koppels in opdracht van de Raad voor Rechtsbijstand.

Zodra een casus ontvankelijk werd bevonden voor online mediation en beide partijen ermee hadden ingestemd, maakte de aangewezen mediator een zaak in de mediationapplicatie. Vervolgens nodigde hij of zij de partijen afzonderlijk uit door middel van een e-mail via de applicatie. Voordat ze konden deelnemen dienden de partijen een gebruikersovereenkomst te accepteren en een aantal intakevragen te beantwoorden, onder meer over het aantal kinderen en de duur van het huwelijk. Doel daarvan was om de mediator voldoende details te verschaffen over de partijen en over hun geschil. Beide partijen konden communiceren met de mediator en met elkaar door middel van (online) tekstberichten. Alle communicatie tussen de partijen liep via de mediator, die in staat werd gesteld te beslissen welke informatie de andere partij te zien kreeg. (...) Partijen dienden binnen 48 uur te reageren op elkaars uitingen. Nadat over alle onderwerpen binnen het geschil overeenstemming was bereikt, werd de overeenkomst neergelegd in een elektronisch convenant. Beide partijen dienden het convenant te accepteren voordat het in pdf-format geprint en ondertekend kon worden. Ook dienden beide partijen daartoe eerst het evaluatieformulier van de online mediationprocedure te hebben ingevuld. Het geprinte formulier kon vervolgens – al of niet met hulp van een advocaat – door de partijen worden gebruikt om de scheiding officieel bij de rechtbank te laten registreren.

Bron: Gramatikov en Klaming (2011, p. 7)

Inmiddels is online scheidingsbemiddeling in Nederland een concrete optie.<sup>29</sup> Gramatikov en Klaming (zie box 2.2) concluderen dat dit een waardevol instrument kan zijn (vgl. Cortés, 2011 over online consumentenmediation).<sup>30</sup> De scheidende partijen oordelen over het algemeen positief over de procedure.<sup>31</sup> In scheidingszaken betreft de verdeling (uitkomst) meestal het gezamenlijk bezit, de rechten als ouders en het onderhouden van de kinderen. De ervaren uitkomstrechtvaardigheid op deze aspecten bleek voor beide partijen ook relatief hoog. Een door de partijen ervaren *nadeel* van online mediation is dat het in emotioneel geladen kwesties zoals deze niet altijd als geschikt wordt ervaren, bijvoorbeeld omdat gezichtsuitdrukkingen bij het uitwisselen van tekstberichten voor de wederpartij onzichtbaar blijven (Gramatikov & Klaming, 2011). Vrouwen ervoeren dit iets vaker dan mannen

29 [www.rvr.org/nl/subhome\\_rz/mediation/ONLM,Veelgestelde-vragen-online-meditation.html](http://www.rvr.org/nl/subhome_rz/mediation/ONLM,Veelgestelde-vragen-online-meditation.html).

30 '(...) the prospects of ODR seem optimistic; as new generations are increasingly interacting online, they will in all likelihood embrace ODR technology.'

31 Zij lijken daarin niet de enige. 'Many studies have shown [online] dispute resolution services often receive very high satisfaction scores from users' (Rule, 2012 in verwijzing naar Sander & Rozdeiczer, 2006).

als een nadeel. Dit contrasteert met argumenten in de literatuur dat ODR juist in precare conflicten ongemakkelijke confrontaties helpt voorkómen. Een ander nadeel is dat het niet voor iedereen is weggelegd om het geschil op deze manier aan te pakken – gelet op bijvoorbeeld beperkte internet- of schrijfvaardigheden (vgl. Buckley, 2010; Cortés, 2011).<sup>32</sup>

Vaak betreft ODR kleinere of minder complexe zaken dan een scheiding, zoals in het geval van aankopen via eBay of Marktplaats. Er is bij de procedure bij eBay doorgaans sprake van mediation en niet van een bindende uitspraak. Dat is wel het geval bij online arbitrage; zie bijvoorbeeld Jaber (2012) voor een beschrijving en bijkomende juridische en praktische vraagstukken bij het vaak internationale karakter ervan – denk aan arbitrage in *e-commerce*-geschillen.

#### *Gevolgen van digitalisering en ODR*

Over de gevolgen van digitalisering van het rechtsbestel voor de aanpak die burgers volgen in de oplossing van hun geschillen – gaan ze bijvoorbeeld meer doe-het-zelven in plaats van hulp zoeken of passief blijven? – zijn vooralsnog geen empirische effectstudies gevonden. De synthese van 26 *Paths-to-Justice* studies wereldwijd (Pleasence et al., 2013) bevat ook geen analyse van de invloed van online ontwikkelingen. Wel constateerden Denvir et al. (2011) op basis van de Engeland/Wales-studie dat de mate waarin het internet is gebruikt voor informatie rond geschiloplossing is toegenomen van 4% van de onderzochte problemen in 2001 tot 18% in 2008.

Volgens trendvolgers leiden de verdere ontwikkeling van het internet en de genoemde doe-het-zelftrend tot fragmentatie of '*unbundling of legal services*'. De juridische beroepen begeleiden of behandelen zaken niet meer integraal, maar vooral nog de formele aspecten ervan (bijv. akte, uitspraak of executoriale titel).<sup>33</sup> Naast doe-het-zelven is ook een private – soms grensoverschrijdende – markt voor geschilbeslechting aan het ontstaan (denk aan de faciliteiten die eBay biedt) die van invloed kan zijn op het gebruik en de toekomstige vormgeving van het publieke rechtsbestel en de (gefinancierde) rechtsbijstand.

De Vey Mestdagh en Van Zuijlen (2012, p. 91) geven aan dat ODR ook mogelijkheden biedt voor *preventie* van (escalatie van) geschillen (vgl. de vorige paragraaf). Zo kunnen in de eBay-module medegebruikers reputatiescores toekennen aan gebruikers, waardoor het sluiten van transacties met minder betrouwbare partijen wordt ontmoedigd. Ook kunnen betrouwbaar gevonden partijen *Seals of Trust* toekennen aan bepaalde gebruikers. Bij eenmaal tot stand gekomen transacties kan de inzet van technieken voor identificatie en authenticatie (bijv. digitale handtekening, *dual key* cryptografie, certificatie van websites) helpen om conflicten te voorkomen. Dit is vele malen

32 Op de website van de Raad voor Rechtsbijstand staat een kort introductiefilmpje met de voordelen van E-mediation in echtscheidingszaken.

33 Susskind (2010) signaleert dat het bestaan en de rol van de advocatuur een onvermijdelijke transformatie ondergaan vanwege de exponentiële technologische ontwikkeling.

betrouwbaarder dan via mondelinge en geschreven overeenkomsten in de offline wereld. Ook de integriteit en conformiteit van levering van producten kunnen met digitale hulpmiddelen worden gegarandeerd; zo kan via PayPal een levering worden opgeschort totdat betaling heeft plaatsgevonden. Van den Herik en Dimov (2011) onderzochten in hoeverre het werk van een online lekenjury of *crowd sourced dispute resolution* (CODR) zoals op eBay tot rechtvaardige beslissingen kan leiden. Zij concluderen dat CODR – ondanks de toegankelijkheid en snelheid – niet volledig voldoet aan hun definitie van rechtvaardigheid. Dit onder meer omdat er geen toezicht of een check is op de manier waarop juryleden beslissingen nemen, bijvoorbeeld als men letterlijk een muntje opgooit. Ook is de vraag behandeld wanneer mensen gebonden zijn aan de handelingen van machines – zoals de genoemde *decision support systems*.

### 2.3 Samenvatting

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk zijn de belangrijkste rechtshulpverleners en (buiten)gerechtelijke procedures kort beschreven en, indien beschikbaar, trends over het gebruik van deze voorzieningen. Voor de tweede paragraaf is literatuur geïnventariseerd over het gebruik van internet, en zijn, op basis van een quickscan, online voorzieningen voor informatie, advies (rechtshulp) en procedures beschreven die burgers kunnen aanwenden bij de aanpak van problemen.

Deze informatie geeft inzicht in de voorzieningen die bestaan om problemen aan te pakken. Tevens kunnen eventuele trends over het gebruik van de betreffende voorzieningen worden vergeleken met de ontwikkelingen die we in de volgende hoofdstukken constateren op basis van de metingen van 2003, 2009 en 2014.

#### *Rechtshulp*

De soort rechtshulp die wordt verstrekt door het Juridisch Loket, sociaal raadlieden, wets- en rechtswinkels, (toegevoegd) advocaten, rechtsbijstandsverzekeraars, vakbonden en mediators is kort beschreven. Alleen over het gebruik van het aantal toegevoegde advocaten en het aantal rechtsbijstandsverzekeringen zijn over de jaren vergelijkbare gegevens beschikbaar.

Het gebruik van een advocaat op basis van een toevoeging voor civiele of bestuursrechtelijke zaken is de afgelopen tien jaar gestegen van ruim 200.000 naar ruim 300.000 zaken. Het grootste deel (ongeveer 30%) heeft betrekking op scheidingen en daaraan gerelateerde zaken zoals alimentatie en omgangsregelingen. Opvallend is dat het aantal toevoegingen voor arbeid en ontslag tussen 2009 en 2014, ondanks de economische crisis, een dalende lijn laat zien.

Het aantal rechtsbijstandsverzekeringen voor gezinnen is in de periode 2004-2009 gestegen van 1,7 miljoen naar 3,2 miljoen en daarna ongeveer op dit niveau gebleven. Tussen 2004 en 2013 is het aantal huishoudens dat een rechtsbijstandsverzekering heeft, gestegen van 24% naar 42%.

#### *Gerechtelijke procedures*

De afgelopen tien jaar waren er jaarlijks tussen de 80.000 en 90.000 bestuursrechtelijke zaken. Opvallend is dat het aantal bestuursrechtelijke zaken redelijk stabiel is over de jaren, en dat het aantal civiele zaken sterk is veranderd. Civiele handelszaken zijn vanaf 2006 in aantal sterk gestegen en na 2010 flink gedaald. Mogelijke oorzaken die hiervoor worden genoemd zijn de economische crisis, de nieuwe (hogere) griffierechtstarieven, en de invoering van speciale wetgeving in september 2009 waardoor het College van Zorgverzekeraars de mogelijkheid kreeg om buiten de rechter om, via loonbeslag, achterstallige premies te innen.

Familiezaken laten een continue stijging zien over de jaren. Onder andere het aantal verzoekschriften met betrekking tot meerderjarigen bewind is sterk gestegen.

Deze trends zijn lastig te vergelijken met de uitkomsten van de geschilbeslechtingsdelta, omdat het tevens procedures betreft tussen rechtspersonen onderling en rechtspersonen en bestuursorganen. Tevens betreffen de familiezaken lang niet altijd geschillen, zoals de vele verzoekschriften voor bewindvoering voor meerderjarigen.

#### *Buitengerechtelijke procedures*

Over het aantal bezwaarschriften dat bij bestuursorganen, zoals gemeenten, wordt ingediend, zijn geen landelijke gegevens beschikbaar. Wel is het aantal afgehandelde bezwaarschriften bij vier grote landelijke bestuursorganen bekend. De Belastingdienst heeft daarvan de meeste bezwaarschriften te verwerken: jaarlijks tussen de ruim 400.000 tot ruim 500.000. UWV volgt met jaarlijks ongeveer 85.000 afgehandelde bezwaarschriften; bij de DUO zijn de bezwaarschriften gedaald naar ongeveer 25.000 in 2013. SVB laat tussen 2012 en 2013 juist een stijging zien naar ongeveer 20.000 bezwaarschriften.

Buitengerechtelijke procedures op civielrechtelijk gebied zijn veel minder omvangrijk. Bij de verschillende instanties stromen enkele duizenden klachten/geschillen per jaar binnen. De grootste instantie vormt de Huurcommissie met ongeveer 15.000 klachten in 2013, gevolgd door het KIFID (7.000), De Geschillencommissie voor consumentenzaken (5.000), SKGZ (3.000) en arbitrage-instanties (900). De instroom bij De Geschillencommissie is sterk gedaald. De commissie zelf schrijft dit toe aan de economische recessie en verbeterde klachtafhandeling door bedrijven.

*Digitalisering in de delta*

Bijna iedereen heeft tegenwoordig toegang tot het internet, de internet-economie groeit gestaag door, en velen – met name hogeropgeleiden – maken gebruik van online overheidsdiensten. De kans op problemen kan toenemen doordat de drempel om bijvoorbeeld producten of diensten af te nemen, wordt verlaagd (participatietheorie). Aan de andere kant kunnen problemen door verbeterde contactmogelijkheden ook gemakkelijker worden voorkómen. Over de probleemkans als gevolg van de digitalisering bestaat vooralsnog geen wetenschappelijke evidentie.

In ons land bestaat inmiddels een scala aan online voorzieningen voor informatie, tools, (rechts)hulp en meer recent ook het starten en doorlopen van buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures, zowel in het civiele als in het bestuursrechtelijke domein. Voorbeelden zijn de applicatie *Rechtwijzer* en de website van het Juridisch Loket, volledig gedigitaliseerde mediation- en arbitragetrajecten, het digitaal kunnen indienen van bezwaarschriften en het digitale loket rechtspraak. In het bestuursrecht kan men sinds 2011 digitaal een procedure starten – het streven is dat men in de toekomst zowel in het civiele als bestuursrechtelijke domein het hele proces, inclusief hoger beroep, digitaal kan doorlopen.

Bovendien ontstaan voor elke juridische vraag (niet altijd probleem) in snel tempo websites met oplossingen, zoals voor het samenstellen van testamenten, contracten, bezwaarschriften en klachten of voor het berekenen van alimentatie. Een door academici gesignaleerde consequentie van deze ‘doe-het-zelftrend’ is een teruggedrongen rol van notarissen en advocaten tot formele handelingen ter verkrijging van bijvoorbeeld een akte of executoriale titel.

Over de weerslag van deze schijnbaar onstuitbare ontwikkelingen op de aanpak van problemen door de burger – bijvoorbeeld of die burger minder vaak persoonlijke hulp inschakelt – is vooralsnog geen empirisch-wetenschappelijk onderzoek gevonden. Wel is elders vastgesteld dat burgers aanzienlijk vaker dan voorheen hun toevlucht tot het internet zoeken.

## 3 Het landschap van juridische problemen

In dit hoofdstuk komen de volgende onderzoeksvragen aan de orde:

- In welke mate komen bepaalde civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de Nederlandse bevolking?
- Wat is de aard van die problemen (type probleem, ervaren ernst, duur, financieel belang)?
- Zijn er bepaalde bevolkingsgroepen die meer problemen hebben ervaren dan andere?
- Welke verschillen zijn er in vergelijking met de voorgaande studies uit 2003 en 2009?

In de screeningsvragenlijst is respondenten aan de hand van een lijst met 67 problemen (zie tabel 3.1) gevraagd of ze deze de afgelopen vijf jaar hebben ervaren. Daarbij werd aangegeven dat het om problemen moest gaan die ze zelf hebben ondervonden, en niet situaties waarin zij anderen hebben geholpen met hun problemen. Tevens moest het *niet* om problemen gaan die ze hebben (gehad) als ondernemer of namens een organisatie of een vereniging. Verder is een trivialiteitstoets toegepast. Als respondenten hebben aangegeven dat ze niets hebben ondernomen om het probleem aan te pakken en ze hebben als reden daarvoor aangegeven dat het probleem niet belangrijk is/was of dat ze geen meningsverschil met de andere partij hadden/hebben, zijn deze problemen buiten beschouwing gelaten.<sup>34</sup>

### 3.1 Aard en omvang van problemen

In de vragenlijst zijn de problemen gegroepeerd binnen een aantal hoofd-categorieën zoals werkproblemen en huurproblemen (zie figuur 3.1). Tevens zijn drie vragen gesteld waarbij respondenten problemen konden noemen die ze nog niet eerder hadden gemeld: heeft iemand juridische stappen tegen u genomen, heeft iemand bedreigd met juridische stappen en heeft u zelf juridische stappen genomen of overwogen? In deze paragraaf beschrijven we hoeveel respondenten deze problemen de afgelopen vijf jaar hebben ervaren en in welke mate. Tevens beschrijven we enkele kenmerken van deze problemen: om welk type problemen gaat het, hoe ernstig vonden burgers deze problemen, hoe lang heeft het probleem geduurd en indien er een financieel belang in het geding was, hoe hoog was dit financieel belang?

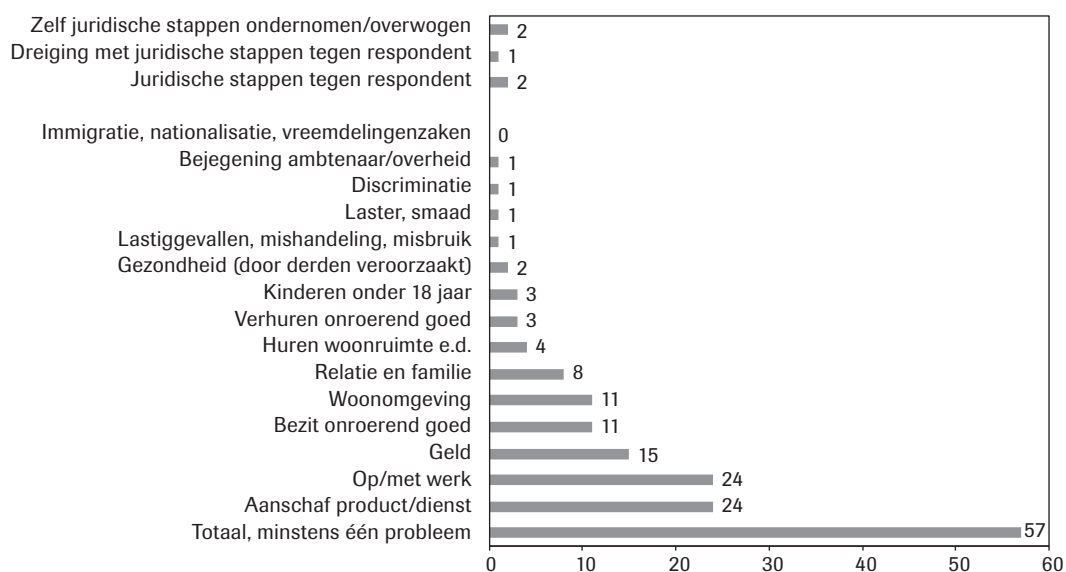
#### 3.1.1 *Minstens één probleem*

Gedurende de vijfjarige onderzoeksperiode (mei 2009 - mei 2014) heeft 57% van de respondenten van 18 jaar en ouder te maken gehad met minstens één (potentieel) juridisch probleem, van welke aard dan ook (zie figuur 3.1).

<sup>34</sup> In totaal bleken 210 problemen triviaal te zijn.

Problemen met de aanschaf van producten en diensten en problemen op het werk worden het meest genoemd (beide 24%). Daarna volgen geldproblemen (15%), problemen in de woonomgeving en het bezit van onroerend goed (beide 11%) en relatie- en familieproblemen (8%). De overige problemen zijn genoemd door 3 tot 4% van de respondenten (problemen op het gebied van huren, verhuren en minderjarige kinderen) of minder (bijvoorbeeld gezondheid, discriminatie of bejegening door overheid).

**Figuur 3.1** Percentage respondenten met minstens één probleem in afgelopen vijf jaar (screeningsenquête, N=5.424)



Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.1, bijlage 3.

Bron: screeningsenquête

Bovengenoemde percentages geven de kans op een probleem weer binnen de bevolking. Situaties die weinig mensen meemaken, zoals het verhuren van onroerend goed, worden dan vanzelf minder vaak genoemd. In bijlage 3, tabel b3.6 is te zien hoe de probleemkansen veranderen als rekening wordt gehouden met de vraag of de respondent in de uitgangspositie verkeerde waarin een bepaald type probleem zich kan voordoen. In de vragenlijst konden respondenten bij de probleemttypen werk, huren, verhuren, bezit onroerend goed en minderjarige kinderen aangeven of ze de afgelopen vijf jaar hebben gewerkt, gehuurd, verhuurd, onroerend goed in hun bezit hadden en minderjarige kinderen hadden. Van degenen die (op enig moment) werk hebben gehad de afgelopen vijf jaar, heeft 31% een werkgerelateerd probleem gehad. Vervolgens leidt het verhuren van onroerend goed tot de meeste problemen: 18% van degenen die onroerend goed hebben verhuurd, heeft een



probleem daarmee gehad. Het bezit van onroerend goed of het huren ervan levert ongeveer evenveel kans op een probleem op: respectievelijk 15% en 13%. Van degenen die de afgelopen vijf jaar een minderjarig kind hebben gehad, heeft 6% in verband hiermee problemen gehad.

Bij deze bevindingen moet, evenals bij de voorgaande delta-onderzoeken het geval was, de kanttekening worden geplaatst dat er sterke aanwijzingen zijn voor geheugeneffecten: sommige categorieën problemen, die verder terug liggen in het verleden, herinnert men zich minder goed dan andere. Zo is het aantal problemen dat wordt gemeld over de aanschaf van producten en diensten en geld in de jaren 2009 en 2010 veel lager dan in de meer recente jaren. Bij relatie- en familieproblemen en gezondheidsproblemen spelen dit soort effecten veel minder (zie tabel b3.2 in bijlage 3).

In tabel 3.1 is te vinden met welke subcategorieën van problemen de meeste mensen te maken krijgen. Binnen de werkproblemen noemen de meeste mensen vooral verlies van baan en problemen over loon of arbeidsvoorwaarden. Ten aanzien van het bezit van onroerend goed worden de meeste respondenten geconfronteerd met problemen rond hypotheek en onroerende-zaakbelasting. Problemen in de woonomgeving betreffen vooral burenruzies, en relatie- en familieproblemen hebben vooral te maken met het beëindigen van een relatie en het overlijden van een familielid.

**Tabel 3.1 Problemen naar subcategorie, met vermelding van gemiddelde mate van ernst (op schaal van 1 tot 5) (screeningsenquête, N=5.424)**

	% respondenten met minstens 1 probleem	Aantal genoemde problemen *	Gemiddelde ernst
<i>Problemen op of met het werk</i>	23,5	2.091	3,5
Loon (bijv. inschaling, tijdige uitbetaling, loonsverhoging, promotie)	9,2	567	3,3
Andere arbeidsvoorwaarden (bijv. werktijden, vakantiedagen, ziekengeld, zwangerschapsverlof, vervroegde uittreding)	7,7	475	3,2
Onbevredigende of gevaarlijke arbeidsomstandigheden	3,5	210	3,4
Pesterij, discriminatie of seksuele intimidatie op uw werk	2,7	166	3,8
Disciplinaire maatregelen (bijv. schorsing)	1,1	58	4,1
Verlies van uw baan (bijv. gedwongen ontslag, afvloeiingsregeling)	10,5	615	3,8
<i>Problemen met het bezit van een eigen huis of van ander onroerend goed (bijv. garage, tweede huis, volkstuin)</i>	10,5	701	2,9
Kopen of verkopen (bijv. misleidende informatie, courtage)	2,1	117	3,3
Hypotheek (bijv. verlenging, omzetting, onderwaarde)	4,3	233	3,1
Aanvragen van een vergunning (bijv. bouw-, woon- of kapvergunning)	1,7	95	2,9
Mede-eigenaar of -eigenaren	0,7	37	3,4
Krakers	0,0	2	4,0
Hoogte onroerendezaakbelasting (OZB-aanslag, WOZ-waarde)	3,8	212	2,4
Onteigening	0,1	5	4,2

**Tabel 3.1 (Vervolg)**

	% respondent met minstens 1 probleem	Aantal genoemde problemen *	Gemiddelde ernst
<i>Problemen met het verhuren van woonruimte of van ander onroerend goed (bijv. garage)</i>	2,5	190	3,0
Niet tijdig betalen van de huur	1,2	69	2,9
Servicekosten, borgsom, opzegtermijn of andere contractuele verplichtingen	0,5	30	2,9
Onenigheid met de huurder over het uitvoeren van reparaties	0,4	26	2,7
Uitzetten van een kamerbewoner of huurder	0,1	8	3,8
Onderhuur door de kamerbewoner of huurder	0,1	3	3,3
Problemen met de tussenpersoon/makelaar die het beheer voert	0,3	15	2,8
Voldoen aan veiligheidsregels	0,1	7	2,9
Asociaal gedrag van huurders	0,5	32	3,8
<i>Problemen met het huren van woonruimte of van ander onroerend goed (bijv. garage, volkstuin)</i>	4,2	361	3,0
Gebrekkige of onveilige (woon)omstandigheden	1,1	65	3,2
Afspraken over de huur, huurverhoging, servicekosten, borgsom en andere contractuele verplichtingen	1,6	93	2,8
Onderverhuren	0,1	7	2,6
Zorgen dat medebewoners hun aandeel in de rekening betalen	0,2	12	2,3
Uitvoeren van reparaties door de verhuurder	2,3	139	3,1
Zorgen dat de verhuurder een schriftelijke huurovereenkomst verstrekt	0,1	7	2,6
Aanvraag van huursubsidie / huurtoeslag	0,4	28	3,0
(Huis)uitzetting, pesterij door de verhuurder	0,1	10	3,2
<i>Problemen met betrekking tot woonomgeving</i>	10,8	777	3,3
Buren (bijv. geluidsoverlast, erfafscheiding, toegang)	9,5	658	3,3
Wijzigingen in de (woon)omgeving door overheid (bijv. bestemmingsplan, straatinrichting)	2,0	119	3,2
<i>Problemen met dienstverlening en/of de aanschaf van producten</i>	23,9	2.120	2,9
Levering van gebrekkige of verkeerde producten (bijv. elektrische apparaten, meubelen, kleding, voertuig)	9,1	574	2,7
Niet nakomen van afgesproken termijnen / leverdata	4,9	298	2,7
Reizen en vakanties die niet aan de verwachtingen voldoen	3,4	192	2,8
Niet goed uitgevoerd onderhoud, reparaties of verbouwingen (bijv. stomerij, automonteur, aannemer)	5,0	298	3,1
Ontoereikende of verkeerde medische of tandheelkundige behandeling	2,5	149	3,6
Ontoereikende of verkeerde hulp en adviezen (bijv. verzekeringsagent, advocaat, belastingadviseur, makelaar, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg)	2,2	134	3,4
Gebrekkige overige dienstverlening (bijv. telefoon, internet, kabel)	7,6	475	3,0
<i>Problemen met geld</i>	14,7	1.115	3,1
Van iemand een bedrag (terug)vorderen dat u toekomt (bijv. een uitgeleend bedrag, materiële schade in het verkeer)	3,5	201	3,1
Onjuiste afhandeling van een claim door een verzekeringsmaatschappij (bijv. autoschade, ziektekosten, WA)	2,0	112	2,9
Onjuiste rekeningen	3,0	173	2,6
Verkeerde of onredelijke belastingaanslag of andere problemen met belastingen	3,1	180	3,2
Problemen met een uitkering, toeslag of subsidie (bijv. bijstand, WIA, WW, AOW, studiefinanciering, kinderbijslag, zorgtoeslag, persoonsgebonden budget)	2,4	143	3,4
Problemen met uw pensioenfonds	0,6	34	3,0

**Tabel 3.1 (Vervolg)**

	% respondenten met minstens 1 probleem	Aantal genoemde problemen *	Gemiddelde ernst
Lastiggevallen worden door schuldeisers, faillissement, schuldsanering	1,3	74	3,9
Beslaglegging op inkomen, toeslagen, inboedel, bankrekening etc.	0,7	45	3,6
Onjuiste of misleidende informatie bij het afsluiten van een verzekering, belegging of ander financieel product (bijv. aandelenlease, woekerpolis)	2,5	153	2,9
<i>Problemen met relatie- en familie zaken</i>	<i>7,9</i>	<i>571</i>	<i>3,7</i>
Erkenning, naamgeving van kinderen	0,4	20	2,5
Opnemen en verzorgen van pleeg- of adoptiekinderen	0,3	14	3,1
Beëindigen van een relatie (bijv. echtscheidingsprocedure, verdeling van bezittingen bij het uit elkaar gaan)	3,4	187	3,9
Ontvangen of betalen van partner- of kinderalimentatie	1,3	69	3,3
Regelingen ten aanzien van de kinderen (gezag, omgang, zorg, ouder- schapsplan)	1,1	61	3,9
Naamswijziging	0,3	14	3,1
Lastiggevallen worden, mishandeling of misbruik door partner, ex-part- ner of ander familielid	0,9	55	4,1
Problemen na de dood van een familielid of partner (bijv. regeling begra- fenis, erkenning testament, verdeling nalatenschap)	2,7	151	3,6
<i>Problemen vanwege kinderen in uw gezin beneden de 18</i>	<i>2,5</i>	<i>176</i>	<i>3,8</i>
Door een kind veroorzaakte schade waarvoor u niet of niet goed verze- kerd bent	0,3	20	2,7
Geen toegang tot de gewenste school, of het gewenste type onderwijs	0,6	34	3,5
Ernstige opvoedings- en gedragsproblemen (bijv. ondertoezichtstelling, kindbescherming)	0,5	29	4,0
Ontoereikende of verkeerde zorgverlening (bijv. jeugdzorg, geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg)	0,7	43	4,2
Een kind tijdelijk van school gestuurd of niet meer toegelaten	0,4	22	3,5
Bedreiging, mishandeling of misbruik van een kind	0,5	28	4,3
<i>Gezondheidsproblemen door derden</i>	<i>2,2</i>	<i>171</i>	<i>4,0</i>
Gezondheidsproblemen als gevolg van slechte werkomstandigheden of een ongeluk door toedoen van een ander	2,2	171	4,0
<i>Overig</i>			
Discriminatie op grond van afkomst, geslacht of handicap (anders dan op uw werk)	1,1	77	3,4
Laster, smaad (uw goede naam is publiekelijk in het geding gebracht)	1,0	66	3,6
Lastiggevallen worden, mishandeling of misbruik (buiten de familiekring)	1,1	67	3,7
Immigratie, naturalisatie, vreemdelingenzaken	0,1	7	4,1
Onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst	0,9	58	3,6
Nog niet genoemde problemen waarbij <i>u juridische stappen tegen u</i> zijn ondernomen	1,6	118	3,4
Nog niet genoemde problemen waarbij iemand heeft <i>gedreigd om juridi- sche stappen tegen u</i> te ondernemen	1,4	87	3,3
Nog niet genoemde problemen waarbij <i>u zelf juridische stappen</i> heeft ondernomen of heeft overwogen om deze te ondernemen	2,4	144	3,5

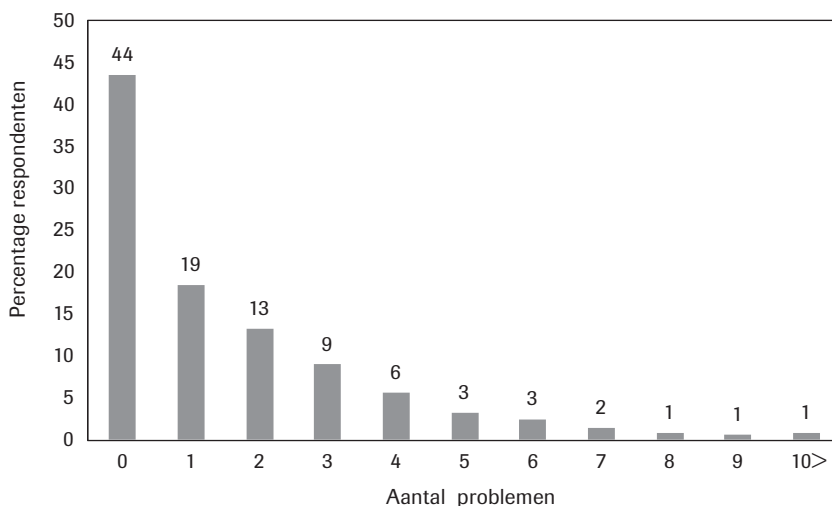
\* Per (sub)categorie kunnen respondenten meerdere problemen noemen.

### 3.1.2 *Aantal problemen*

Respondenten kunnen meerdere problemen van verschillende typen hebben ervaren of binnen bepaalde probleemttypen meerdere problemen hebben ervaren. In figuur 3.2 is te zien dat 19% van de respondenten één probleem heeft gemeld en dat 38% van de respondenten twee of meer problemen heeft ervaren in een periode van vijf jaar.

Gemiddeld hebben respondenten die een probleem hebben ervaren, 2,9 problemen gehad (zie figuur 3.3). Problemen van hetzelfde type komen het meest voor bij problemen op of met het werk, de aanschaf van producten of diensten en het huren van onroerend goed (gemiddeld 1,6 problemen).

**Figuur 3.2** Percentage respondenten naar aantal problemen dat ze hebben ervaren in afgelopen vijf jaar (screeningsenquête, N=5.424)



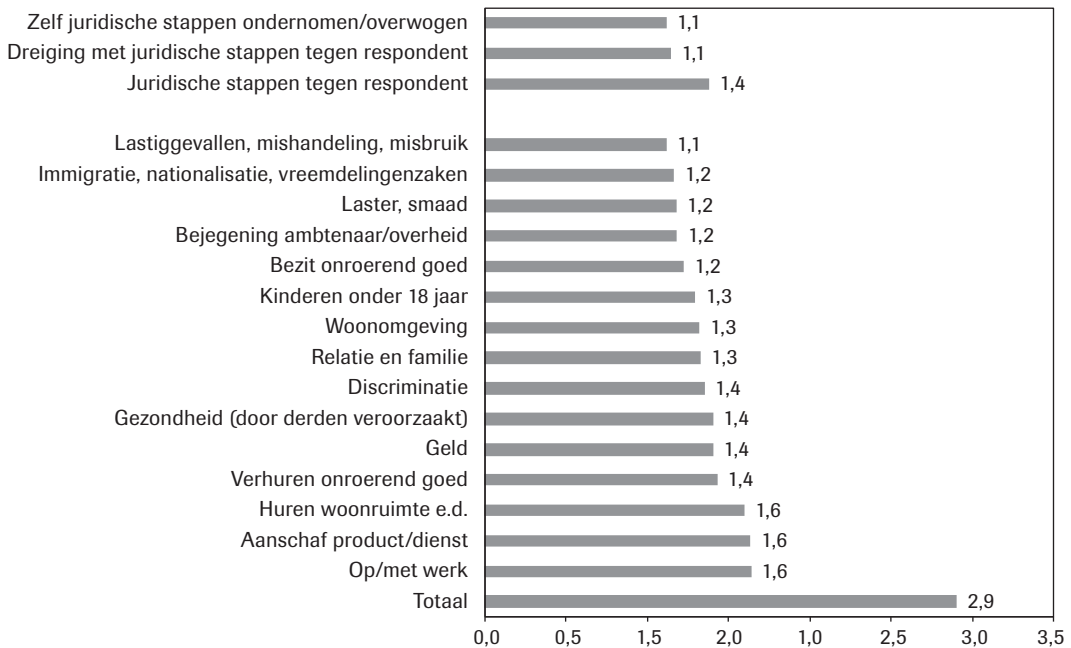
Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.2, bijlage 3.

Bron: screeningsenquête

Bepaalde problemen kunnen ook samenhangen met het ervaren van andere typen problemen. Een voorbeeld zijn echtscheidingen, die gepaard kunnen gaan met de gedwongen verkoop van een huis, problemen op het werk, geldproblemen en problemen over de omgang met kinderen. Omgekeerd kan stress op het werk door een dreigend ontslag een relatie onder druk zetten. Zo zijn er meer combinaties denkbaar. In tabel b3.4 (bijlage 3) zijn de correlaties tussen verschillende probleemttypen weergegeven. Wat opvalt, is dat de statistisch significante correlaties weliswaar positief, maar niet erg sterk zijn. De hoogste waarde in tabel b3.3 ligt op 0,20, terwijl de meeste correlaties zwak zijn en lager zijn dan 0,10. De sterkste samenhang bestaat tussen geld-

problemen en problemen met betrekking tot de aanschaf van producten en diensten ( $r=0,20$ ) en tussen familie-/relatieproblemen en geldproblemen ( $r=0,16$ ).

**Figuur 3.3 Gemiddeld aantal problemen in afgelopen vijf jaar binnen hetzelfde probleemtype, respondenten met minstens één probleem (screeningsenquête, N=3.066 respondenten, N=8.897 problemen)**



Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.1, bijlage 3.

Bron: screeningsenquête

### 3.1.3 *Civiel- en bestuursrechtelijke problemen*

Om een indruk te krijgen van de omvang van bestuursrechtelijke versus civielrechtelijke problemen is een onderverdeling gemaakt binnen de probleemcategorieën. Deze onderverdeling geeft een ruwe schatting van de omvang van deze problemen (zie bijlage 2 voor de indeling).

Ongeveer 14% van de respondenten heeft in een periode van vijf jaar te maken gehad met één of meer problemen van (potentieel) bestuursrechtelijke aard. Gemiddeld hadden burgers die bestuursrechtelijke problemen ondervonden met 1,4 van deze problemen van doen (zie tabel b3.5 in bijlage 3).

Bij de civielrechtelijke problemen zijn de cijfers aanzienlijk hoger. Van alle respondenten had in totaal 53% één of meer problemen van (potentieel) civielrechtelijke aard. Gemiddeld hadden de burgers die civielrechtelijke problemen ondervonden, met 2,6 van deze problemen te maken.

### **3.1.4 Zwaarte van het probleem**

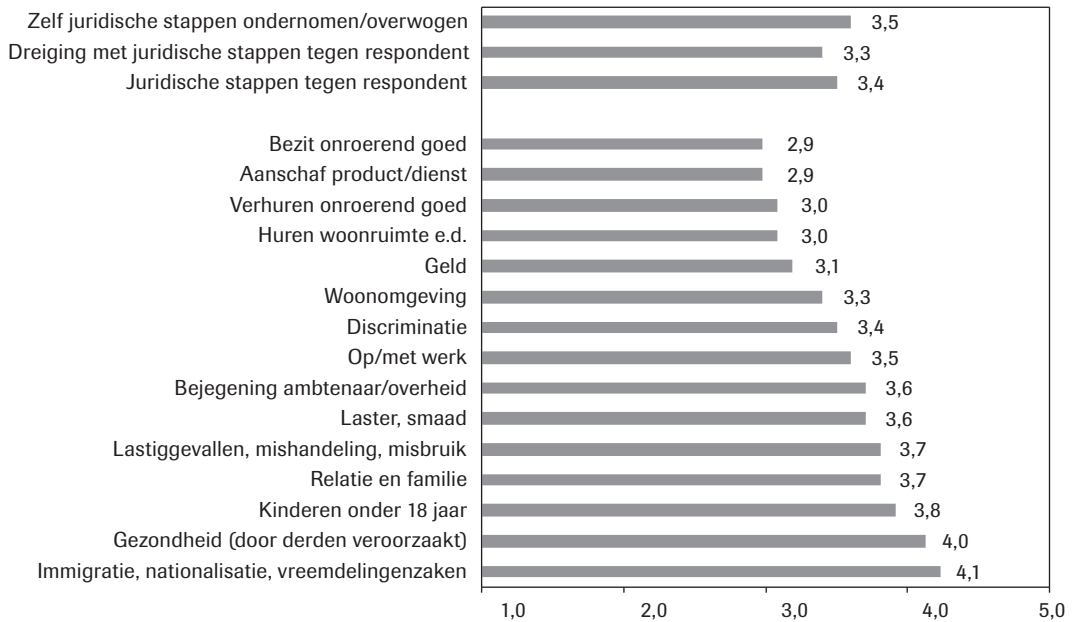
Er zijn een drietal kenmerken die iets zeggen over de zwaarte van het probleem: de mate waarin respondenten het probleem als ernstig hebben ervaren, de duur van het probleem en de hoogte van het financiële belang dat in het geding is.

#### *Ernst*

De ernst van elk probleem is gemeten door respondenten te vragen in hoeverre het probleem hen heeft beziggehouden. De antwoordmogelijkheden op een vijfpuntsschaal varieerden van 'In het geheel niet' tot 'Werd er volledig door in beslag genomen'. In figuur 3.4 is te zien dat de ernst van het probleem varieert per type probleem. Problemen met betrekking tot immigratie/vreemdelingenzaken en gezondheid worden gemiddeld genomen als het meest ernstig ervaren, en problemen in relatie tot het bezit van onroerend goed of de aanschaf van producten/diensten als het minst ernstig.

Binnen bepaalde typen problemen kan de mate waarin specifieke problemen als ernstig worden ervaren behoorlijk verschillen. Zo vinden respondenten die problemen hebben met de onroerendezaakbelasting/WOZ-waarde in de categorie bezit onroerend goed, deze problemen minder ernstig (gemiddeld 2,4) dan respondenten die problemen met een hypotheek hebben (gemiddeld 3,1). In tabel 3.1 zijn de gemiddelde scores voor alle subtypen van problemen te vinden.

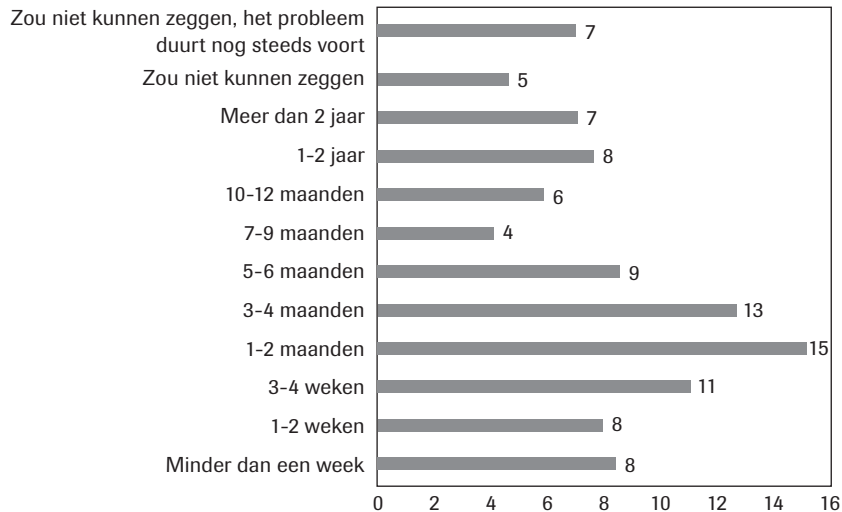
**Figuur 3.4 Ernst van het probleem (gemiddelde, schaal 1 tot 5) per probleemtype (N=3.066 respondenten, N=8.897 problemen)**



Bron: screeningsenquête

*Duur van het oudste probleem*

In de probleemoplossingsenquête is doorgevraagd over het verloop van het oudste probleem van de respondent. Daarbij is onder andere gevraagd hoe lang het probleem heeft geduurd. Dit gegeven kan ook een indruk geven van de zwaarte van het probleem. In figuur 3.5 is te zien dat de duur van het probleem sterk varieert. Ongeveer 42% van de problemen heeft twee maanden of korter geduurd, terwijl 15% meer dan een jaar in beslag heeft genomen. Bij ongeveer 12% van de problemen kan de respondent geen inschatting maken, onder andere omdat het probleem nog voortduurt.

**Figuur 3.5** Percentage problemen naar duur van het oudste probleem (N=1.928 problemen)

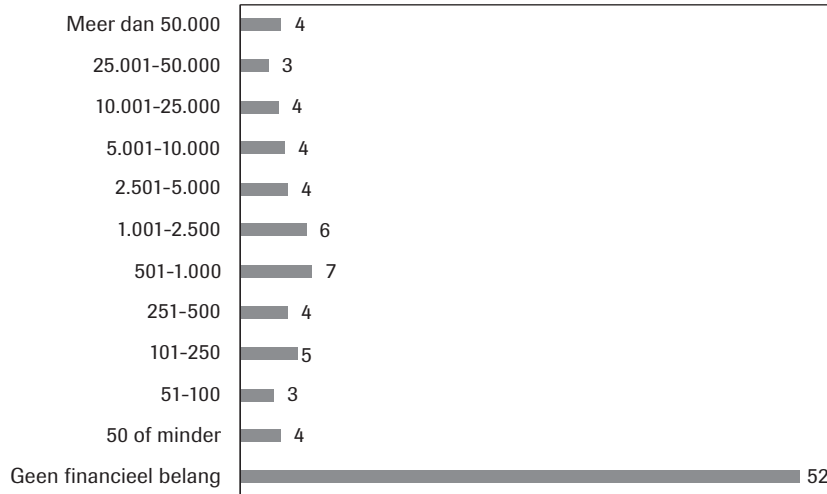
Bron: probleemoplossingsenquête

*Financieel belang oudste probleem*

In de probleemoplossingsenquête is gevraagd of het belang van de zaak (van het oudste probleem) in geld is uit te drukken en zo ja, hoe hoog dat bedrag is. Bij ongeveer de helft van de problemen is geen financieel belang in het geding (zie figuur 3.6). Als het belang wel in geld is uit te drukken, varieert de hoogte van dat bedrag sterk, van € 50 en minder tot meer dan € 50.000. Bij 24% van de problemen ligt het bedrag onder de € 1.000 en bij 12% boven de € 10.000 (zie figuur 3.6).



**Figuur 3.6 Percentage problemen naar financieel belang (in euro's) van het oudste probleem (N=1.928 problemen)**



Bron: probleemoplossingsenquête

### 3.2 Problemen vaar achtergrondkenmerken

De kans op problemen is niet voor iedereen hetzelfde. Uit de voorgaande delta-onderzoeken is gebleken dat het ervaren van problemen samenhangt met bepaalde achtergrondkenmerken van respondenten. In deze paragraaf onderzoeken we in hoeverre verschillen in achtergrondkenmerken van respondenten samengaan met:

- de kans dat ze minstens één probleem hebben ervaren;
- het aantal problemen dat ze hebben ervaren;
- het type probleem dat ze hebben ervaren.

In hoofdstuk 1 hebben we reeds aangegeven dat de kans op problemen kan samenhangen met de sociale en economische activiteiten die mensen ondernemen, bepaalde uitgangsposities en kwetsbare levensomstandigheden. In tabel 3.2 is weergegeven welke kenmerken we daartoe rekenen. Tevens is gekeken naar een algemeen achtergrondkenmerk: de stedelijkheid van de woonomgeving.<sup>35</sup>

<sup>35</sup> De stedelijkheid van de woonomgeving maakt geen verschil voor de algemene kans op een probleem. Wel rapporteren respondenten naarmate de stedelijkheid van de woonomgeving toeneemt meer huurproblemen en problemen met de woonomgeving en problemen met betrekking tot discriminatie (bijlage 3, tabel 3.17).

**Table 3.2 Kenmerken voor sociale/economische activiteiten, uitgangsposities en kwetsbare groepen**

<i>Sociale/economische activiteiten</i>
Inkomen (bruto jaarinkomen huishouden in zeven categorieën)
Opleiding (hoogst voltooide opleiding in zeven categorieën)
Sociale klasse (samengesteld uit opleiding en werkzaamheden hoofdkostwinner) <sup>2</sup>
Leeftijd (in zes categorieën)
Geslacht (man, vrouw)
Afgelopen vijf jaar werk gehad (nee, ja)
Uren internet per week (0-3 uur, 4-11 uur, 12 uur of meer)
(Ver)kopen via internet (nooit, zelden, af en toe, vaak)
<i>Kwetsbare groepen (beperkte economische en sociaalpsychologische hulpbronnen)</i>
Laag inkomen
Lage opleiding
Etniciteit (CBS-indeling westers allochtoon en niet-westers allochtoon)
Uitkering (inkomstenbron: zelfstandige, loondienst, uitkering, student, pensioen, anders)
Eenoudergezin (woonsituatie: alleenwonend, eenoudergezin, partners met kind, partners zonder kind, inwonend bij ouders, anders)
<i>Uitgangspositie</i>
Afgelopen vijf jaar werk gehad (nee, ja)
Afgelopen vijf jaar huis/onroerend goed gehuurd (nee, ja)
Afgelopen vijf jaar onroerend goed verhuurd (nee, ja)
Afgelopen vijf jaar in bezit van een huis geweest (nee, ja)
Afgelopen vijf jaar minderjarig kind gehad (nee, ja)

*Sociale en economische activiteiten*

Het hebben van rechtsproblemen houdt volgens de participatietheorie verband met iemands maatschappelijke activiteiten. De kans op geschillen neemt toe naarmate mensen meer deelnemen aan het sociale en economische leven. Naarmate iemand meer relaties heeft, is de kans groter dat hij of zij onplezierige situaties meemaakt die kunnen uitmonden in een geschil (Sykes, 1969). Traditioneel wordt (werd) verondersteld dat die participatie hoger ligt bij mannen dan bij vrouwen, bij werkenden in vergelijking met niet-werkenden, naarmate het opleidings- en inkomensniveau stijgt, en bij bepaalde leeftijdsgroepen (Groenen et al., 1992; Klijn, 1996). De maatschappelijke participatie in de leeftijdsgroep tussen de 25 en 45 jaar zou hoger liggen, omdat in die leeftijdsfase meer veranderingen plaatsvinden en relaties worden aangegaan (werk, gezin, huis, et cetera). In dit onderzoek hebben we daar twee kenmerken van 'internetgedrag' aan toegevoegd: het aantal uren dat men per week aan internetten besteedt en de mate waarin men (ver)koopt via internet (zie tabel 3.2). De gedachte is ook hier dat een grotere mate van activiteit tot meer transacties en dus tot meer problemen kan leiden.

In bijlage 3, tabellen b3.7 tot en met b3.14 zijn de verbanden tussen deze kenmerken en het ervaren van problemen weergegeven. Het al of niet hebben van een probleem vertoont de sterkste samenhang – Cramér's V tussen

0,20 en 0,26<sup>36</sup> – met leeftijd, werk, opleiding en (ver)kopen via internet. Daarna volgen sociale klasse, inkomen en uren besteed aan internet (Cramérs V tussen 0,13 en 0,15). De verschillen tussen mannen en vrouwen zijn klein. Hieronder worden de bevindingen kort beschreven:

- De leeftijdsgroep van 25 tot 35 jaar heeft het vaakst een probleem ervaren de afgelopen vijf jaar en meldt ook de meeste problemen. Daarna geldt: hoe ouder hoe minder vaak men een probleem heeft gehad en hoe lager het totale aantal problemen. De jongste leeftijdsgroep (18 tot 25 jaar) lijkt het meest op de groep 55- tot 65-jarigen. Alleen wat betreft huurproblemen zien we de meeste problemen bij de jongste leeftijdsgroep van 18- tot 25-jarigen.
  - Hoe hoger opgeleid, hoe vaker men een probleem heeft ervaren de afgelopen vijf jaar. Dit patroon is te zien bij de meeste probleemttypen. Tevens neemt het aantal problemen dat men heeft ervaren toe naarmate het opleidingsniveau stijgt.
  - Mensen die de afgelopen vijf jaar op enig moment werk hebben gehad, hebben vaker een of meer problemen gehad dan niet-werkenden. Dit geldt vooral ten aanzien van werkproblemen, maar ook op een aantal andere gebieden hebben ze iets vaker een probleem gehad (bijlage 3, tabel b3.18).
  - Hoe hoger het huishoudinkomen, hoe groter de kans op een probleem. Een uitzondering vormt de laagste inkomensgroep. Deze groep rapporteert even vaak een probleem als de groep met een huishoudinkomen tussen 1 en 2 keer modaal. Een hoger inkomen gaat vooral samen met problemen met betrekking tot bezit van onroerend goed en de aanschaf van producten en diensten. Bij huur- en verhuurproblemen zien we het omgekeerde patroon: hoe lager het inkomen hoe vaker deze problemen voorkomen. De laagste inkomensgroep rapporteert tevens vaker problemen met bejegening door de overheid in de categorie ‘overige problemen’.
- Wat betreft het gemiddeld aantal problemen dat burgers hebben ervaren, zien we een u-vormig patroon. Burgers uit de laagste inkomensgroep melden de meeste problemen (gemiddeld 2), gevolgd door de hogere inkomensgroepen (gemiddeld 1,7 tot 1,8). De beneden- en bijna-modale inkomensgroepen hebben de minste problemen gehad (gemiddeld 1,4 tot 1,5).
- Hoe hoger de sociale klasse<sup>37</sup> hoe vaker men een probleem heeft gehad en hoe meer problemen men heeft ervaren. Dit geldt voor veel probleemttypen.
  - Meer mannen (59%) hebben de afgelopen vijf jaar een probleem ervaren dan vrouwen (54%). Er is echter geen statistisch significant verschil tussen

36 Cramérs V is een associatiemaat voor variabelen die op nominale schaal zijn gemeten. De waarde ligt altijd tussen 0 en 1. Hoe hoger de waarde, hoe sterker de samenhang.

37 GFK-variabele samengesteld uit de hoogst gevolgde opleiding van de hoofdkostwinner van het huishouden en werkzaamheden van de hoofdkostwinner (soort beroep, leiding geven, werkzaamheid).

mannen en vrouwen wat betreft het totale aantal problemen dat ze hebben ervaren. Wel zijn er verschillen met betrekking tot specifieke problemen: mannen hebben vooral meer kans op problemen met of op het werk, het bezit van onroerend goed, de aanschaf van producten en diensten en geld.

- Burgers die meer uren aan internet besteden en die vaker (ver)kopen via internet hebben vaker één of meer problemen gehad. Dit geldt voor de meeste typen problemen.

### *Kwetsbare groepen*

Voor het vaststellen van kwetsbare groepen kijken we specifiek naar woonsituatie (alleenstaande ouders met minderjarige kinderen), bron van inkomsten (uitkeringsgerechtigden), etnische afkomst (allochtonen) en (de laagste) inkomens- en opleidingscategorieën. Deze laatste twee groepen zijn hiervoor reeds beschreven. In bijlage 3, tabellen b3.14 tot en met b3.17 zijn de verbanden tussen de overige achtergrondkenmerken en het ervaren van problemen weergegeven. Het al of niet hebben van een probleem vertoont de sterkste samenhang (Cramérs  $V 0,23$ ) met de bron van inkomsten. Daarna volgt de woonsituatie (Cramérs  $V 0,14$ ). De verschillen naar etnische afkomst zijn klein (Cramérs  $V 0,06$ ). Hieronder worden de bevindingen kort beschreven:

- Uitkeringsgerechtigden (arbeidsongeschikt, bijstand, werkeloos) hebben een grotere kans (68%) op een probleem dan bijvoorbeeld gepensioneerden (38%) of studenten (57%), maar vrijwel evenveel kans als zelfstandige ondernemers (69%). Ook het aantal problemen dat uitkeringsgerechtigden en zelfstandigen ervaren ligt hoger dan bij de overige groepen. Op veel probleemgebieden ervaren deze twee groepen meer problemen dan de overige groepen. Uitkeringsgerechtigden hebben relatief veel problemen op het gebied van werk, woonomgeving, geld, relatie en familie, minderjarige kinderen, bejegening door overheidsinstanties en discriminatie. Zelfstandigen ervaren relatief veel problemen met het bezit van onroerend goed, woonomgeving, aanschaf van producten en diensten, geld, minderjarige kinderen, (dreigende) juridische stappen tegen hen, en overige problemen (vooral laster, en bejegening door een overheidsinstantie).
- Alleenstaanden met minderjarige kinderen hebben het meest vaak een probleem (80%) en ervaren de meeste problemen (gemiddeld 3,4) in vergelijking met samenwonenden, alleenwonenden of andere huishoudsamenstellingen. Samenwonenden zonder kinderen hebben de minste problemen (gemiddeld 1,4). Eenoudergezinnen hebben in vergelijking met de andere groepen vooral vaker problemen op het gebied van relatie en familie, minderjarige kinderen en geld. Tevens is er meer tegen hen bedreigd met juridische stappen.

- Niet-westerse allochtonen hebben vaker (69%) een probleem ervaren dan autochtonen (56%) of westerse allochtonen (56%). Ze hebben vooral vaker een probleem gehad op het gebied van werk, het huren of verhuren van onroerend goed en met discriminatie. In totaal hebben ze ook meer problemen ervaren (gemiddeld 2,6) dan westerse allochtonen (gemiddeld 1,8) en autochtonen (gemiddeld 1,6).

#### *Uitgangspositie*

De voorgaande achtergrondkenmerken zijn vaak een indicatie voor de mate waarin respondenten in een bepaalde uitgangspositie verkeren waarin een bepaald type probleem kan ontstaan. De leeftijd van respondenten hangt bijvoorbeeld samen met de vraag of ze eventueel werk hebben of al gepensioneerd zijn, en of ze bijvoorbeeld minderjarige kinderen hebben.

In de vragenlijst konden respondenten bij de probleemtipes werk, huren, verhuren, bezit onroerend goed en minderjarige kinderen aangeven of ze die bepaalde conditie de afgelopen vijf jaar hadden meegemaakt. In bijlage 3, tabellen b3.7 tot en met b3.17 is te zien in hoeverre verbanden tussen problemen op het gebied van werk, huur, verhuur, bezit onroerend goed en minderjarige kinderen enerzijds en achtergrondkenmerken anderzijds blijven bestaan als rekening wordt gehouden met het feit dat de respondent in de uitgangspositie verkeerde waarin een bepaald type probleem zich kon voordoen. Onder andere blijkt dan dat verschillen naar inkomensniveau verdwijnen en alleen blijven bestaan ten aanzien van verhuurproblemen: mensen met inkomens onder modaal hebben meer problemen ervaren bij het verhuren van onroerend goed dan mensen met bovenmodale inkomens.

In bijlage 3, tabellen b3.18 tot en met b3.22 zijn de verbanden tussen de uitgangsposities en het ervaren van problemen weergegeven. Daarin is te zien dat vooral burgers die de afgelopen vijf jaar op enig moment werk hebben gehad een grotere kans op (werk)problemen hebben.

#### *Multivariate analyse*

In het voorgaande hebben we diverse achtergrondkenmerken van de respondenten elk afzonderlijk tegen het licht gehouden wat betreft de samenhang met de kans op problemen. Om een totaalbeeld te krijgen, hebben we een multivariate analyse uitgevoerd waarin alle genoemde achtergrondkenmerken zijn opgenomen. Op die manier kan worden nagegaan of de eerder gevonden bivariate verbanden overeind blijven als wordt gecontroleerd voor de andere kenmerken, en kan worden gezien wat de netto bijdrage van elke afzonderlijke variabele is.

Om de gecontroleerde verbanden van de achtergrondkenmerken van burgers te bepalen met de kans of ze de afgelopen vijf jaar wel of geen probleem hebben ervaren, is een logistische regressieanalyse uitgevoerd. In dit geval kan de afhankelijke variabele – Heeft de respondent de afgelopen vijf jaar wel of niet met problemen te maken gehad? – slechts twee waarden aannemen: 0 (nee)

of 1 (ja). In het model zijn de volgende onafhankelijke variabelen opgenomen: geslacht, leeftijd, opleiding, inkomen, sociale klasse, stedelijkheid, bron van inkomsten, woonsituatie, etnische afkomst en de uitgangsposities (Heeft de respondent al of niet werk gehad, onroerend goed bezeten, woonruimte gehuurd of verhuurd, of kinderen onder de 18 jaar gehad).

De resultaten van deze multivariate analyse laten zien dat leeftijd, opleiding, bron van inkomsten en de uitgangsposities werk, bezit onroerend goed en woonruimte gehuurd een significante invloed hebben op de kans op een probleem (zie bijlage 3, tabel b3.23). Die invloed verloopt volgens de lijnen die hiervoor zijn beschreven. Verschillen in opleiding hebben de sterkste invloed (gecontroleerd voor andere achtergrondkenmerken en uitgangsposities).

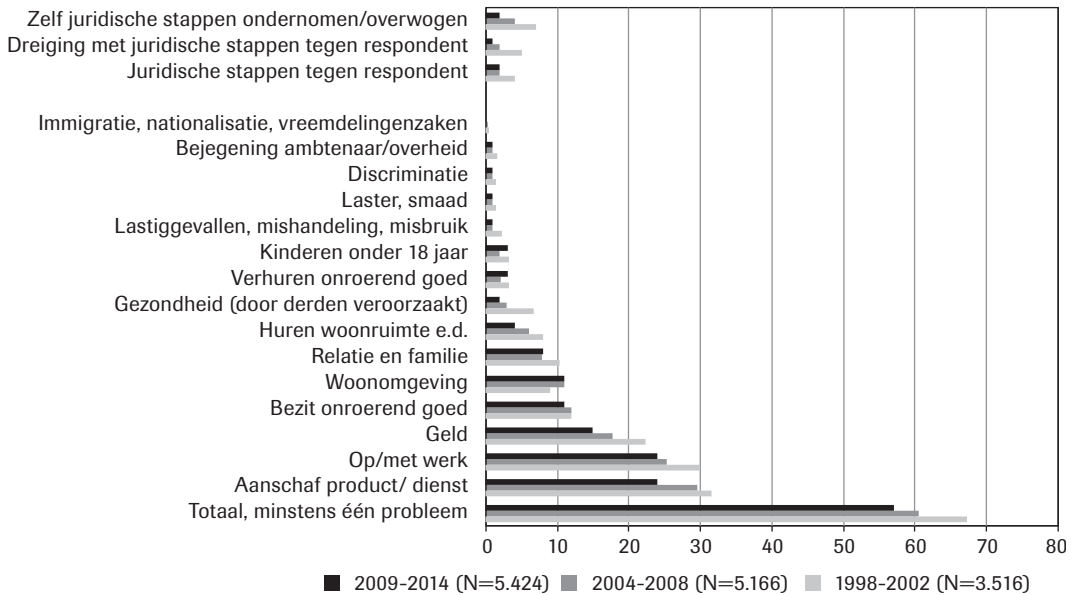
Naarmate het opleidingsniveau stijgt, wordt de kans op een probleem groter. De invloed van deze achtergrondkenmerken en uitgangsposities op de kans om een probleem te krijgen is echter niet groot. Gezamenlijk verklaren deze kenmerken de totale probleemkans voor maar 14%. Geslacht, inkomen, sociale klasse, woonsituatie, stedelijkheid en etnische afkomst blijken geen significante invloed op de probleemkans te hebben.

In tweede instantie zijn twee gedragsvariabelen toegevoegd: de mate waarin respondenten (ver)kopen via internet en de uren die ze aan internetten besteden. Het (ver)kopen via internet draagt significant bij aan de kans om een probleem te krijgen. Hoe meer internet(ver)kopen, hoe groter de kans op een probleem. De totale verklaarde variantie van dit model is iets hoger en bedraagt 15% (zie bijlage 3, tabel b3.23).

### **3.3 De drie periodes vergeleken**

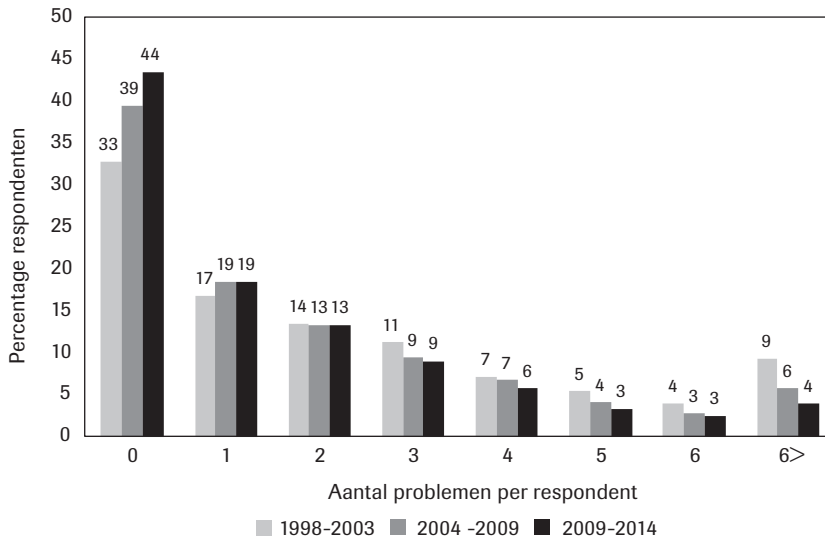
De huidige bevindingen vergelijken we op een aantal punten met de voorgaande metingen uit januari 2009 en januari 2003. In figuur 3.7 staat het aantal respondenten met minstens één probleem voor de drie onderzoeksperiodes naast elkaar. Wat opvalt is dat in vergelijking met de voorgaande metingen het aantal respondenten dat een probleem heeft ervaren in een periode van vijf jaar wederom is gedaald: van 67% in 2003, naar 61% in 2009, naar 57% in 2014. Tussen 2009 en 2014 heeft die daling zich vooral voorgedaan voor problemen rond de aanschaf van producten en diensten (van 30% naar 24%).

**Figuur 3.7** Percentage respondenten met minstens één probleem in afgelopen vijf jaar, periodes januari 1998-2002, januari 2004-2008, april 2009-2014



In figuur 3.8 is het *aantal* problemen per respondent voor de drie metingen weergegeven. Ook hier zien we over de jaren heen een afname van het aantal problemen dat respondenten hebben ervaren. Voor respondenten die minstens één probleem hebben ervaren, is het gemiddeld aantal problemen dat ze rapporteren tussen de meting van 2003 en de huidige meting, gedaald van 3,7 naar 3,1 naar 2,9. Het oordeel van respondenten over de ernst van het probleem is over de jaren heen vrijwel niet veranderd: dit getal lag bij de eerste twee metingen op gemiddeld 3,3 en ligt nu op 3,2 op een schaal van 1 tot 5.

**Figuur 3.8** Percentage respondentinnen naar aantal problemen dat ze hebben ervaren in afgelopen vijf jaar, periodes januari 1998-2002, januari 2004-2008, april 2009-2014



### Box 3.1 Grensoverschrijdende geschillen

Als gevolg van de voortschrijdende globalisering krijgen burgers in toenemende mate van doen met grensoverschrijdende geschillen. Via internet worden meer en meer producten aangeschaft op buitenlandse sites. Mensen werken, al dan niet over de grens, bij een buitenlandse werkgever of hebben relaties met buitenlandse partners. Daarom is ook bekeken in hoeverre de problemen van Nederlandse burgers een grensoverschrijdend tintje hebben.

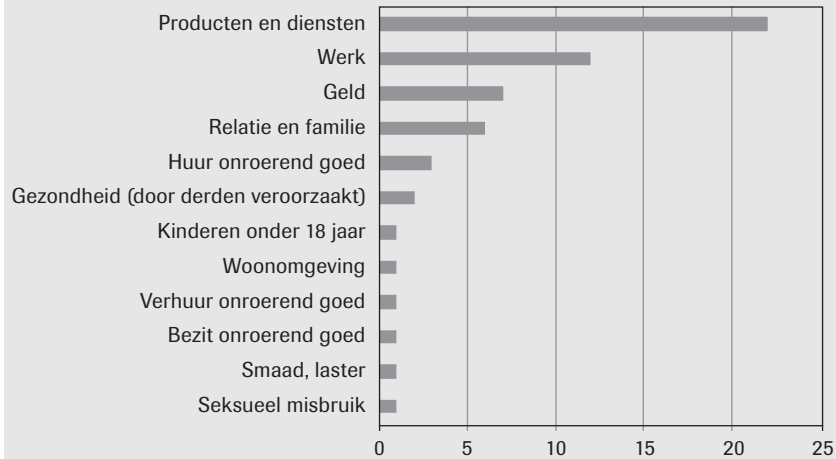
In de probleemoplossingsenquête is bij elk probleem gevraagd wie de (belangrijkste) wederpartij is geweest. Aansluitend is gevraagd waar deze wederpartij woonachtig/gevestigd was: (1) in Nederland, (2) in het buitenland of (3) weet niet.

Bij 58 problemen (3% van alle 1.928 problemen) laten respondenten weten dat de wederpartij in het buitenland woonachtig/gevestigd is. Daarmee wordt duidelijk dat het bij grensoverschrijdende geschillen (vooralsnog) om relatief bescheiden aantallen gaat. Dit was ook in het onderzoek van 2009 het geval, toen lag het percentage op 2%.

In de onderstaande figuur is te zien dat deze 58 problemen divers van aard zijn. De meeste hebben betrekking op producten en diensten, dan volgen werkproblemen, geldproblemen en relatie/familieproblemen.



### Aantal problemen met een grensoverschrijdend karakter, naar type probleem (N=58)



De andere partij is in bijna 70% van de gevallen een bedrijf of organisatie. De gemiddelde ernst van deze problemen ligt op 3,3. Vanwege het absoluut en relatief kleine aantal en de grote diversiteit van de problemen heeft het in het vervolg niet veel zin om gedetailleerd in te gaan op de specifieke oplossingstrajecten van grensoverschrijdende problemen. Dat zullen we dan ook niet doen.

### 3.4 Samenvatting

#### *Aantal en soort problemen*

Ongeveer 57% van de respondenten heeft in de periode mei 2009-mei 2014 te maken gehad met één of meer (potentieel) juridische problemen. Gemiddeld hebben degenen met problemen de afgelopen vijf jaar met 2,9 problemen per persoon van doen gehad.

Problemen met de aanschaf van producten en diensten en problemen op het werk worden het meest genoemd (beide 24%). Daarna volgen geldproblemen (15%), problemen in de woonomgeving en het bezit van onroerend goed (beide 11%) en relatie- en familieproblemen (8%).

Wanneer iemand een probleem ondervindt, neemt de kans toe dat hij ook te maken krijgt met een nieuw probleem, van hetzelfde of een ander type (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, pp. 73-75 en Krop et al., 2006). Het opeenvolgend of samen voorkomen van *verschillende typen* problemen is echter niet omvangrijk. Er is vooral een samenhang gevonden tussen het hebben

van geldproblemen en problemen met de aanschaf van producten en diensten.

#### *Aard van de problemen*

Ongeveer 53% van de burgers heeft de afgelopen vijf jaar met een probleem van civielrechtelijke aard te maken gehad en 14% met een probleem van bestuursrechtelijke aard.

Gemiddeld genomen werden respondenten redelijk in beslag genomen door de problemen (gemiddelde ernst 3,2 op schaal van 1 tot 5). De mate waarin burgers problemen als ernstig hebben ervaren, varieert sterk tussen typen problemen. Zo werden burgers enigszins tot redelijk in beslag genomen door WOZ-zaken (gemiddeld 2,4) en werden ze in flinke mate in beslag genomen door problemen met betrekking tot vreemdelingenzaken, gezondheid, relatie, familie en kinderen.

Van het oudste probleem dat respondenten hebben ervaren, is bekend hoe lang het heeft geduurd en hoe hoog het financieel belang was dat ermee was gemoeid. De duur van de problemen varieert sterk. Ruim 40% van de problemen was binnen twee maanden opgelost, maar er zijn ook problemen die meer dan een jaar hebben geduurd (15%) of nog voortduren. Ook het financieel belang van de problemen loopt sterk uiteen. Bij ongeveer de helft van de zaken is het belang van de zaak niet in geld uit te drukken. Bij de zaken waar dat wel het geval was, varieert de hoogte van dat bedrag sterk, van € 50 en minder tot meer dan € 50.000. Bij 24% van alle problemen – dus inclusief problemen zonder financieel belang – ligt het bedrag onder de € 1.000 en bij 12% boven de € 10.000.

#### *Problemen naar achtergrondkenmerken*

Er is gekeken of het ervaren van problemen samenhangt met de sociale en economische activiteiten die mensen ondernemen, kwetsbare/problematische levensomstandigheden en uitgangsposities waarin het probleem kan voorkomen.

Traditioneel wordt (werd) verondersteld dat de sociale en economische participatie hoger ligt bij mannen dan bij vrouwen, bij werkenden in vergelijking met niet-werkenden, naarmate het opleidings- en inkomensniveau stijgt, en bij bepaalde leeftijdsgroepen. Hoe hoger de participatie, hoe groter de kans op een probleem, zo is de veronderstelling. In de huidige studie zijn daar nog twee kenmerken van internetgedrag aan toegevoegd: de uren die men besteedt aan internetten en de mate waarin men (ver)koopt via internet. Om vast te stellen of kwetsbare groepen een grotere kans op problemen hebben, is gekeken naar de woonsituatie (alleenstaande ouders met minderjarige kinderen), bron van inkomsten (uitkeringsgerechtigden), etnische afkomst (allochtonen) en (de laagste) inkomens- en opleidingsniveaus. Verder is voor een vijftal typen problemen de uitgangspositie bekend, dat wil zeggen dat de respondent heeft aangegeven of de betreffende situatie in de afgelopen

vijf jaar – op enig moment – op hem of haar van toepassing was. Dit geldt voor het hebben van werk, het bezit van onroerend goed, het huren en verhuren van onroerend goed en het hebben van minderjarige kinderen. Wat betreft de kenmerken van sociale en economische participatie blijken vooral leeftijd, opleidingsniveau, het hebben van werk en (ver)kopen via internet samen te hangen met het ervaren van problemen. De kans op een probleem blijkt inderdaad groter te zijn naarmate het opleidingsniveau stijgt, men werk heeft gehad, men vaker (ver)koopt via internet en voor leeftijdsgroepen tussen 24 en 45 jaar. In mindere sterke mate ervaren mensen ook vaker problemen naarmate hun sociale klasse stijgt, men meer uren aan internetten besteedt en als ze een man zijn. Tevens is de kans op een probleem iets hoger naarmate het huishoudinkomen stijgt. Dit geldt echter niet voor de laagste inkomensgroep (minder dan € 12.500). Zij ervaren evenveel kans op een probleem als de hogere inkomensgroepen en zij rapporteren gemiddeld het grootste aantal problemen. De laagste inkomensgroep heeft vooral meer problemen op het gebied van huren en bejegening door de overheid.

Behalve de laagste inkomensgroep blijken van de overige kwetsbare groepen inderdaad uitkeringsgerechtigden (in vergelijking met mensen in loondienst, studenten en gepensioneerden), alleenstaande ouders (in vergelijking met andere woonsituaties) en niet-westerse allochtonen (in vergelijking met westerse allochtonen en autochtonen) een grotere probleemkans te hebben. Voor de laagst opgeleiden geldt dit niet. Daarnaast blijkt de groep zelfstandigen (samen met de uitkeringsgerechtigden) meer kans op een probleem te hebben dan mensen in loondienst, studenten en gepensioneerden.

Uit multivariate analyses blijkt dat als wordt gecontroleerd voor het effect van andere variabelen, alleen verschillen in opleiding, leeftijd, bron van inkomsten, het (ver)kopen via internet en de uitgangsposities die aangeven of de respondent de afgelopen vijf jaar heeft gewerkt, onroerend goed in bezit had, of heeft gehuurd van belang zijn. Een sterk effect hebben deze kenmerken echter niet. Ze verklaren slechts 15% van de variantie in probleemkans.

Verder kunnen we concluderen dat de bivariate verschillen die hiervoor zijn geconstateerd voor geslacht, inkomen, sociale klasse, etnische afkomst en woonsituatie vooral worden veroorzaakt door de samenhang van deze kenmerken met opleiding, leeftijd, bron van inkomsten en of men werk of bezit heeft gehad en of men woonruimte heeft gehuurd de afgelopen vijf jaar.

Al met al zijn vooral de indicatoren voor de mate van economische en sociale activiteiten (werken, opleiding, leeftijd, aan- en verkopen via internet) en bepaalde uitgangsposities (werk, bezit en huren) van belang. Dit geeft aan dat het vaker blootgesteld worden aan activiteiten of situaties waarin zich problemen kunnen voordoen, de kans op problemen vergroot. Van de kwetsbare groepen springen vooral uitkeringsgerechtigden in het oog. Zij melden onder andere meer problemen met werk, geld en bejegening door overheidsinstanties.

*Vergelijking met 2003 en 2009*

In vergelijking met de voorgaande metingen is het aantal respondenten dat een probleem heeft ervaren in een periode van vijf jaar wederom gedaald: van 67% in 2003, naar 61% in 2009, naar 57% in 2014. Ook zien we over de jaren heen een afname van het aantal problemen. Voor respondenten die minstens één probleem hebben ervaren, is het gemiddeld aantal problemen tussen de meting van 2003 en de huidige meting gedaald van 3,7 naar 3,1 naar 2,9.

Tussen 2009 en 2014 is vooral het aantal burgers dat problemen heeft ervaren rond de aanschaf van producten en diensten afgenomen. Een verklaring voor deze daling kan wellicht zijn veroorzaakt door de recessie, waardoor er minder transacties zijn geweest en dus ook de kans op een probleem afneemt. Eenzelfde trend zien we ook bij de aantallen klachten die zijn ingediend bij geschillencommissies voor consumentenzaken (zie hoofdstuk 2). Ook hier zijn de aantallen zaken in de afgelopen jaren teruggelopen. In het licht van de recessie is het opvallend dat tussen 2009 en 2014 het aantal problemen met betrekking tot geld en werk niet is toegenomen, maar eerder iets is afgenomen. Deze trend komt wel overeen met de ontwikkelingen van het aantal toevoegingen. In hoofdstuk 2 hebben we geconstateerd dat het aantal toevoegingen voor arbeid/ontslag en op het gebied van verbintenisrecht ook geen stijgende maar juist een dalende lijn laat zien vanaf 2009. Binnen de categorie geldproblemen is vooral het aantal problemen met onjuiste rekeningen afgenomen.

Hoewel de achtergrondkenmerken in de huidige analyses niet helemaal te vergelijken zijn met die uit de voorgaande studies, zien we wel grotendeels dezelfde uitkomsten. In de voorgaande studies werd eveneens vastgesteld dat de kans op een probleem vooral wordt bepaald door leeftijds- en opleidingsverschillen, bron van inkomsten (uitkeringsgerechtigden en zelfstandigen hebben meer problemen dan de rest) en bepaalde uitgangsposities (het hebben van betaald werk, bezit van onroerend goed en het huren van woonruimte in de onderzoeksperiode). Tevens zagen we ook in de voorgaande jaren dat de verklaarde variantie van deze kenmerken niet groot is. De kans op een probleem hangt dus voor een groot deel af van kenmerken die we nog niet in dit model hebben meegenomen (bijv. persoonlijkheidskenmerken, andere *exposure*-kenmerken, kenmerken van de andere partij) of toevallige omstandigheden.

## 4 De aanpak

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de tweede onderzoeksvraag:

*Voor welke (gefaseerde) aanpak kiezen burgers? In hoeverre wordt gebruikgemaakt van rechtshulp, buitengerechtelijke geschiloplossing en de rechtspraak, en welke factoren zijn daarop van invloed?*

Voor het maken van dit hoofdstuk maken we gebruik van gegevens die zijn verzameld met de probleemoplossingsenquête. In bijlage 2 is meer informatie over deze enquête te vinden. Paragraaf 4.1 biedt een overzicht van de aanpak die burgers in eerste instantie volgden. Daarbij wordt een indeling gemaakt naar: passiviteit, doe-het-zelven en hulpgebruik – en, specifiek, rechtshulpgebruik. In paragraaf 4.2 wordt uitgewerkt welk deel van de burgers begon aan mediation en wat beweegredenen zijn. Paragraaf 4.3 doet hetzelfde voor de buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures. De kosten van de gevolgde aanpak staan centraal in paragraaf 4.4. Mogelijke verklaringen voor de gevolgde aanpak worden in paragraaf 4.5 onderzocht. Daarbij wordt steeds onderscheid gemaakt tussen kenmerken van het probleem, achtergrondkenmerken van respondenten en de aard van de andere partij. In paragraaf 4.6 vergelijken we de uitkomsten van het huidige onderzoek (over de periode medio 2009-medio 2014) met die over de in de vorige twee delta-onderzoeken bestudeerde periodes: 2004-2008 en 1998-2002. Paragraaf 4.7 vat de bevindingen in dit hoofdstuk samen.

De kernbegrippen van dit hoofdstuk laten zich vatten in het conceptuele schema 4.1.

**Schema 4.1 Kernbegrippen**

Verklarende factoren	Type aanpak	Mediation en procedures
<i>Probleemtype</i>	<i>Passief</i>	
bijv. wonen, familie, aanschaf product of dienst; en: civiel- vs. bestuursrechtelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geen contact met tegenpartij gehad</li> <li>- Geen hulp gezocht bij deskundige of instantie</li> </ul>	
<i>Overige probleemkenmerken</i> ernst, verwachte opbrengst, verwachte oplossingsduur (complexiteit)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geen mediation</li> <li>- Geen procedure gestart</li> </ul>	
<i>Achtergrondkenmerken</i> o.a. inkomen, opleiding, sekse, stedelijkheid, etniciteit, uren internet per week, rechtsbijstands- verzekering, lid vakbond	<i>Doe-het-zelver</i>	<i>Mediation</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geen hulp gezocht bij deskundige of instantie</li> <li>- Contact met tegenpartij gehad en/of een procedure gestart</li> </ul>	Hulp bij het bereiken van overeenstemming met de andere partij
<i>Kenmerken andere partij</i> bedrijf of organisatie/particulier/overheids- orgaan anders	<i>Rechtshulpgebruiker</i>	<i>Procedures</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikgemaakt van een of meer rechtshulpverleners te weten: advocaat, rb-verzeke- raar, Juridisch Loket, sociaal raadsliden, vakbond, media- tor, wets-of /rechtswinkel, notaris, gerechtsdeurwaarder, rechtskundig adviseur, telefo- nische helpdesk ConsuWijzer, schuldhulpverlening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Buitengerechtelijk</i>: bezwaarcommissie, klachtencommissie/ombudsman, Huurcom- missie, Geschillencommissie, tuchtcollege, arbitrage, online geschilprocedure (Paypal, eBay, e-court)</li> <li>- <i>Gerechtelijk</i>: rechtbank, Gerechtshof, Raad van State, Centrale Raad van Beroep, Hoge Raad</li> </ul>
	<i>Overige hulpgebruiker</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikgemaakt van een of meer hulpverleners te weten: zorgverlener, maatschappelijk werk, RADAR/Kassa, Ver- eniging Eigen Huis, consu- mentenorganisatie, branche- organisatie, politicus, reli- gieuze organisatie, anders</li> </ul>	

**4.1 Aanpak in eerste instantie****4.1.1 *Passieven, doe-het-zelvers en (rechts)hulpgebruikers***

Figuur 4.2 geeft een overzicht van de eerste stappen in de aanpak voor alle 1.928 problemen uit de probleemoplossingsenquête. Van de burgers met een probleem heeft meer dan driekwart in eerste instantie contact opgenomen met de andere partij (1.480; 77%). Naar aanleiding van dat contact met de wederpartij is een flinke groep (32%) alsnog bij een of meer deskundigen voor advies of hulp te rade gegaan. Anderen hebben ervoor gekozen om voor de aanpak van het probleem verder op eigen kracht te vertrouwen (45%). Van de 23% die *niet* eerst contact hebben gelegd met de andere partij, hebben zich 262 mensen (bijna 14% van het totaal) tot een deskundige gewend voor

advies of hulp. 2% van alle respondenten zonder aanvankelijk contact met de wederpartij is alsnog te karakteriseren als doe-het-zelvers, omdat ze – eventueel in latere instantie – op eigen kracht een procedure zijn gestart of op een andere manier actie hebben ondernomen.

Er resteert een groep van 8% (148) die ten tijde van de enquête (nog) helemaal niets aan het oplossen van het probleem heeft gedaan. Deze groep duiden we voortaan aan als passieven. Van deze groep is 6% (124 respondenten) niet van plan om nog actie te ondernemen – dus ‘definitief’ passief; 2% (24) is dat wel van plan.

De genoemde personen (47% van het totaal) die het probleem op eigen kracht hebben aangepakt zonder beroep op rechtshulp, duiden we vanaf nu aan met ‘doe-het-zelvers’.

De respondenten (46%) die zich al dan niet in vervolg op contact met de andere partij tot een of meer deskundige personen of organisaties hebben gewend voor advies of hulp, noemen we ‘hulpgebruikers’.

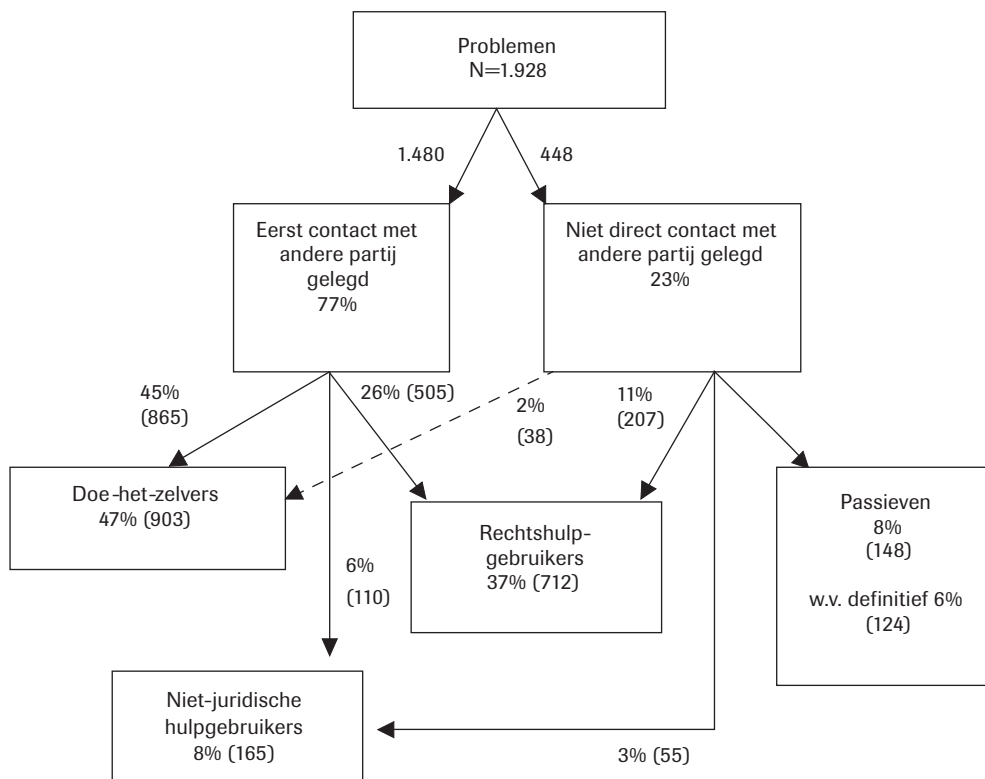
Het aandeel *rechtshulpgebruikers* is kleiner dan het totale aandeel hulpgebruikers (37% in plaats van 46%). Met rechtshulpgebruik bedoelen we het inwinnen van hulp of advies bij deskundigen die vooral gericht zijn op (potentieel-)juridische problemen. We definiëren rechtshulpgebruikers als diegenen die van ten minste één zo’n adviseur gebruik hebben gemaakt; al of niet náást andere adviseurs. Tot de juridische adviseurs rekenen we: (1) advocaat of (2) gerechtsdeurwaarder/incassobureau, (3) Juridisch Loket, (4) mediator, (5) notaris, (6) politie, (7) rechtsbijstandsverzekeraar, (8) rechtskundig adviseur, (9) schuldhulpverleningsorganisatie, (10) sociaal raadslid, (11) de Consuwijzer-helpdesk, (12) vakbond, (13) wets- of rechtswinkel. Het verschil (9%) definieert de groep *niet-juridische hulpgebruikers*: mensen die weliswaar advies hebben ingewonnen, maar dan *alleen* van niet-juridische aard. Tot de niet-juridische hulpverleners rekenen we zorgverleners, brancheorganisaties, religieuze organisaties, de Vereniging Eigen Huis of een tv-programma (bijv. Kassa of Radar).

Behalve contact met de andere partij, rechtshulp, overige hulp (en procedures) konden burgers aangeven welke specifieke andere acties zij hebben ondernomen naar aanleiding van hun probleem.<sup>38</sup> Figuur 4.2 geeft hiervan de resultaten.

Informatie of hulpmiddelen zoeken op het internet is wat burgers relatief vaak doen (bij 19% van de problemen) – zeker in verhouding tot informatie op papier (5%). Ook advies vragen bij familieleden, vrienden of kennissen gebeurt regelmatig (15%). Soms veranderen burgers van omgeving of situatie (5%).

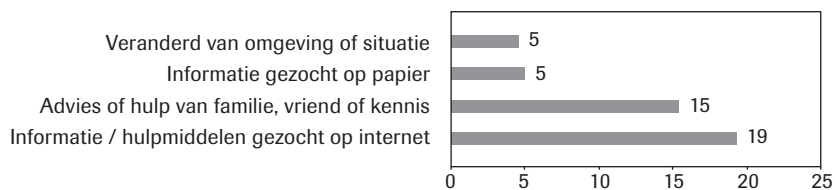
38 Deze vraag is al in de screeningsenquête gesteld en hier alleen geanalyseerd voor het oudste probleem.

**Figuur 4.1** Overzicht van de gevolgde aanpakken, met onderscheid tussen rechtshulp en niet-juridische hulp (alle percentages verwijzen naar het totaal van de 1.928 problemen)



Bron: probleemoplossingsenquête

**Figuur 4.2** Overige acties, als percentage van N=1.928 problemen



\* Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: screeningsenquête - op basis van het oudste probleem

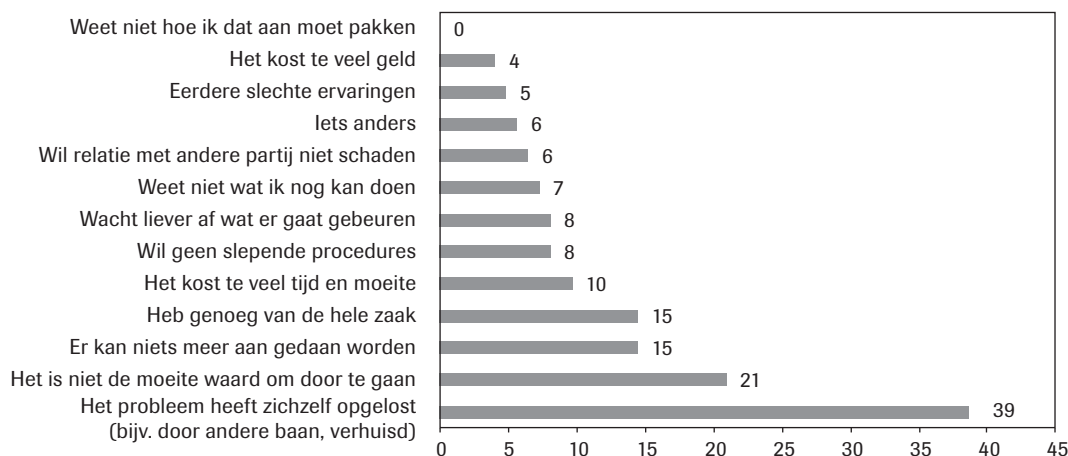


#### 4.1.2 Passieven: overwegingen en voornemens

Verreweg het grootste deel van de passieve groep (84%) zegt geen plannen te hebben om nog iets te ondernemen. Ruim 6% van het totaal van alle respondenten is dus definitief passief. De resterende minderheid (minder dan 2% van het totaal) geeft meer of minder stellig aan nog wel iets van plan te zijn. Het betreft onder meer contact met de andere partij (10 respondenten) of een beroep op een mediator of (buurt)bemiddelaar (3 respondenten). De 124 respondenten die passief zijn gebleven en ook niet van plan zijn nog actie te ondernemen, is gevraagd naar hun beweegredenen. 39% geeft aan dat het probleem zich inmiddels op enige wijze heeft opgelost; figuur 4.3 laat dit zien.

Van de passieve respondenten vond 21% het niet de moeite waard om actie te ondernemen. Een kleine 15% geeft aan genoeg te hebben van de hele zaak; een even groot aandeel denkt dat er niets (meer) aan gedaan kan worden. Bijna 10% vindt tijd en energie een barrière. De kosten lijken met 4% geen heikele kwestie. Gebrek aan *knowhow*, opzien tegen procedures en geen zin in gedoe met de wederpartij spelen evenmin een grote rol (elk argument wordt door 8% of minder van de passieven genoemd).<sup>39</sup>

**Figuur 4.3 Redenen\* die passieven geven om geen actie te ondernemen (in % van N=124 definitief passieven)**



\* Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

Bron: probleemoplossingsenquête

39 Zie ook Ter Voert en Klein Haarhuis (2015).

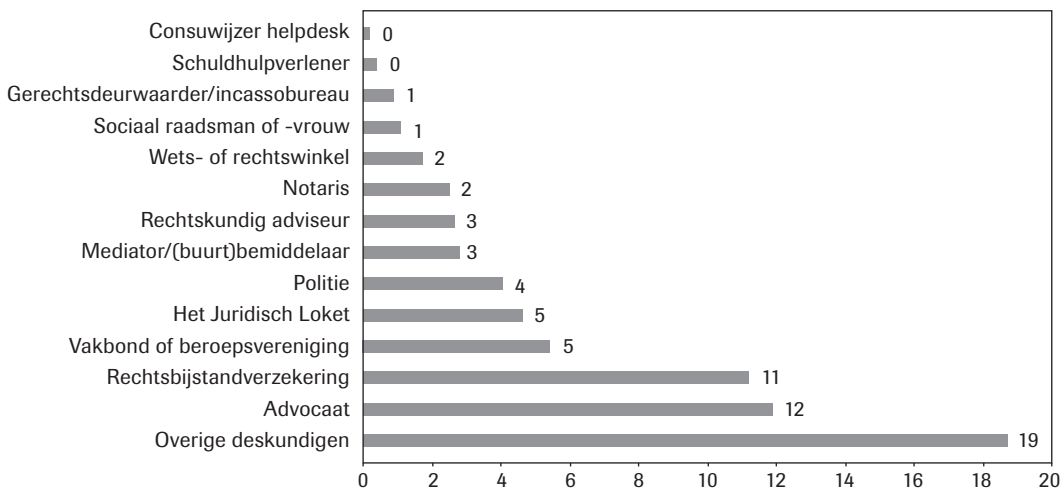
### 4.1.3 (Rechts)hulpgebruik: omvang en intensiteit

We gaan nu na hoe het hulpgebruik eruitziet voor de verschillende soorten problemen. Eerst zoomen we in op *het percentage* van alle respondenten met een probleem dat een beroep doet op verschillende juridische adviseurs. Daarna stellen we de *hoeveelheid* contacten met die adviseurs centraal.

#### (Rechts)hulpgebruik in termen van percentages

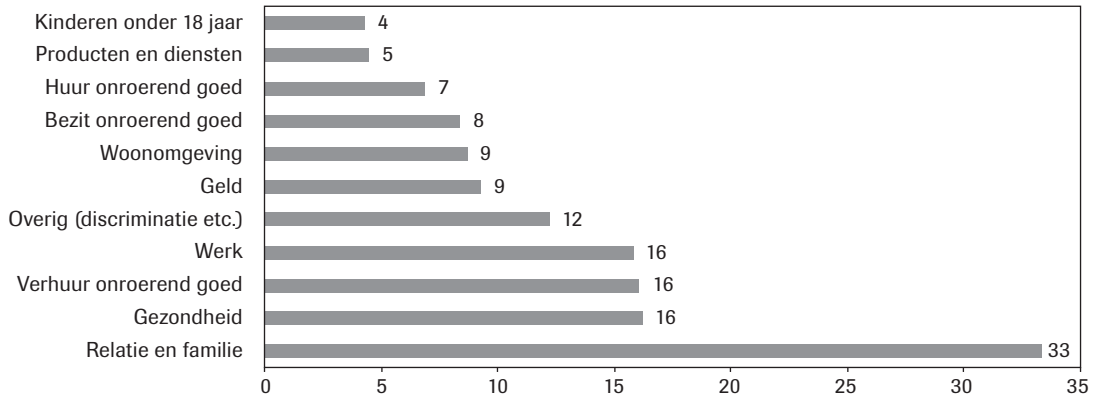
Figuur 4.4 laat zien welk aandeel van alle 1.928 ondervraagde burgers met een probleem zich meldde bij verschillende adviseurs: 12% raadpleegde een advocaat en 11% de rechtsbijstandsverzekering. Het Juridisch Loket en de vakbond of beroepsvereniging volgen op afstand met elk 5%. Het grootste aandeel burgers (19%) meldde zich bij de categorie 'overige adviseurs', die voor een belangrijk deel bestaat uit zorgverleners zoals huisarts, arbo-arts en ggz.

**Figuur 4.4** Percentage respondenten met een probleem (N=1.928) dat verschillende juridische adviseurs raadpleegde (in %)



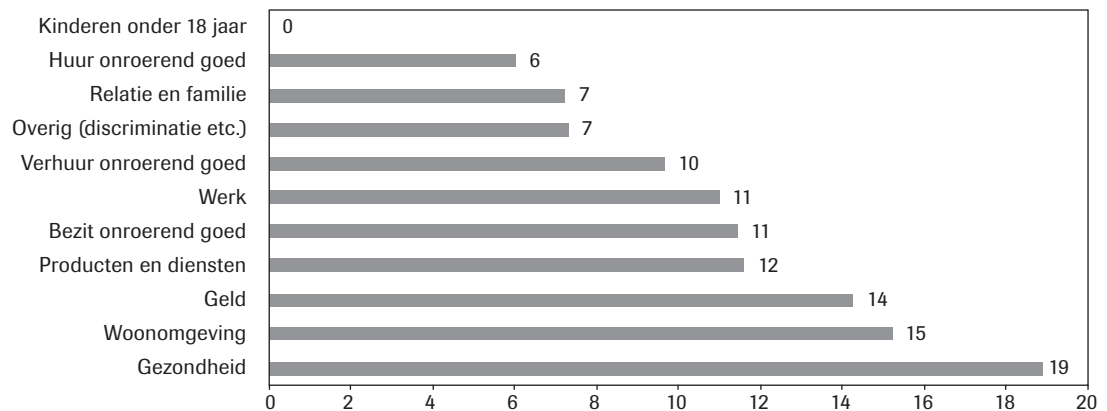
Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 4.5a laat zien naar aanleiding van welk type probleem de 12% respondenten die een advocaat raadpleegden, dit deed. Contact met advocaten ontstaat bij uitstek bij relatie- en familieproblemen (33%), op afstand gevolgd door problemen op het werk en met de gezondheid (beide 16%).

**Figuur 4.5a** Percentage respondentent dat een advocaat raadpleegde, naar type probleem

Bron: probleemoplossingsenquête

De rechtsbijstandsverzekering (figuur 4.5b) is – over de hele linie van problemen – door 11% van de burgers aangesproken en net iets vaker door mensen met een probleem op het gebied van gezondheid, de woonomgeving en geldzaken.

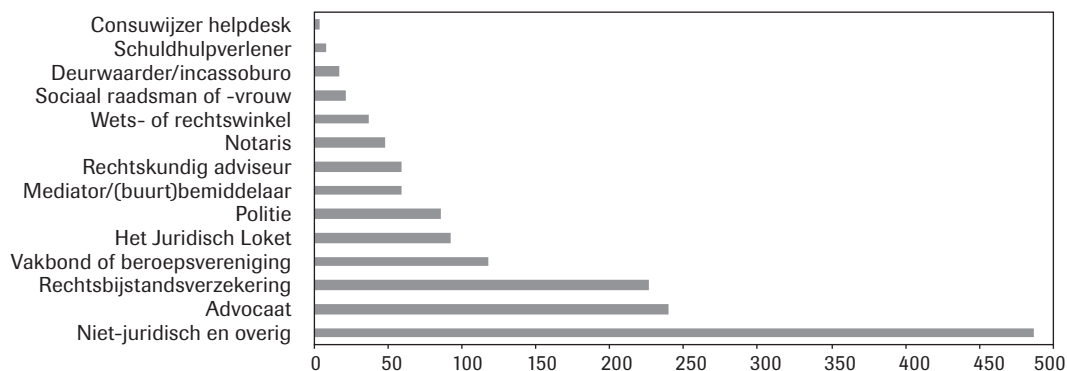
**Figuur 4.5b** Percentage respondentent dat de rechtsbijstandsverzekering raadpleegde, naar type probleem

Bron: probleemoplossingsenquête

Het Juridisch Loket (niet weergegeven), waarbij het aandeel gebruikers lager ligt op krap 5%, wordt eveneens over de hele linie van problemen geraadpleegd. Naar verhouding gebeurt dit nog iets vaker door mensen met een probleem op het vlak van gezondheid.

*(Rechts)hulpgebruik in termen van het aantal contacten met adviseurs*

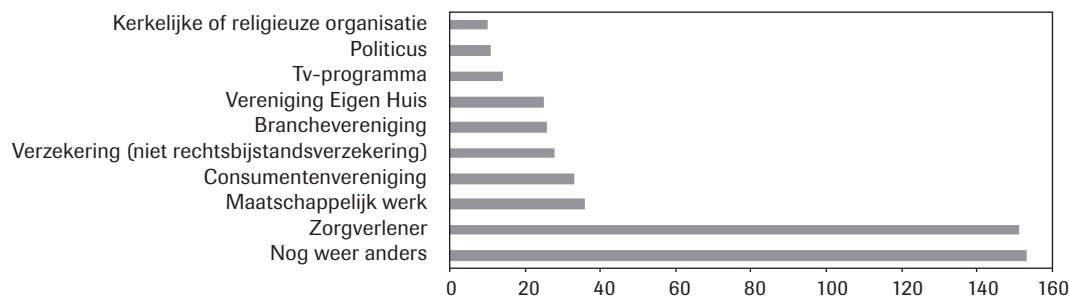
Het hulp- en rechtshulpgebruik kan vervolgens worden gezien vanuit het aantal contacten met de verschillende adviseurs. Figuren 4.6a en 4.6b laten zien hoeveel contacten de respondenten met een probleem in totaal met respectievelijk juridische en niet-juridische adviseurs hebben gehad.

**Figuur 4.6a Aantal contacten met juridisch adviseurs (N=1.013)**

Bron: probleemoplossingsenquête

De advocatuur en de rechtsbijstandsverzekering worden in absolute termen veruit het vaakst geraadpleegd, gevolgd door de vakbond en het Juridisch Loket. Deze top-4 komt overeen met de zojuist besproken volgorde in termen van het *aandeel* respondenten dat met deze deskundigen in aanraking is geweest. Die overeenkomst geldt ook voor de minder vaak geraadpleegde deurwaarders, schuldhulpverleners en sociaal raadsliden.

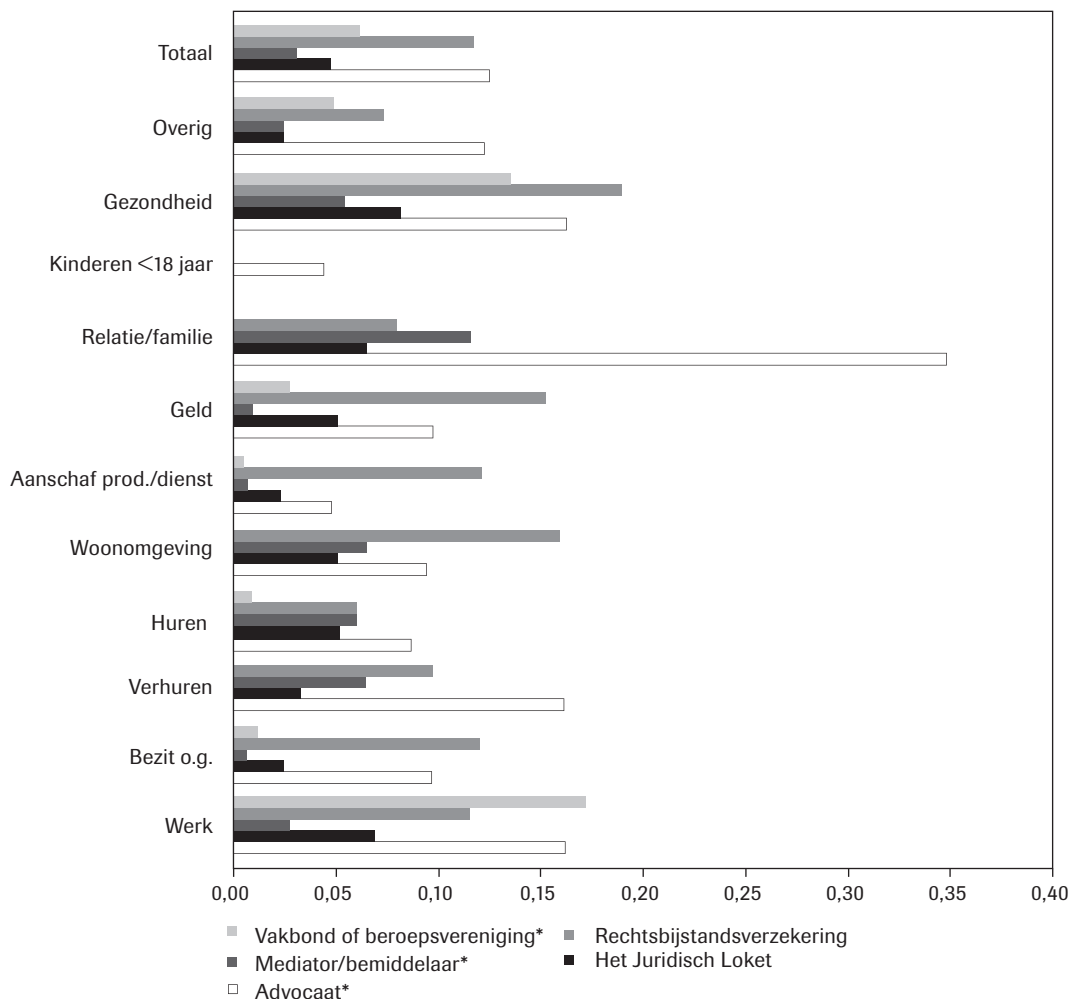
Van de niet-juridische adviseurs en hulpverleners wordt de zorgverlener (een nieuwe categorie in de huidige meting) bij uitstek het vaakst geraadpleegd, zo laat figuur 4.6b zien. Dat geldt ook voor de 'overig'-categorie, maar die is te divers om hier te beschrijven.

**Figuur 4.6b Aantal contacten met niet-juridisch adviseurs (N=487)**

Bron: probleemoplossingsenquête

Elke hulpgebruiker benaderde gemiddeld 1,7 deskundigen voor juridisch en/of niet-juridisch advies of hulp (1.500 contacten, verdeeld over 877 hulpgebruikers). Veruit de meeste hulpgebruikers raadpleegden één deskundige (51%), 32% consulteerde er twee en 12% drie. De rest consulteerde er vier of meer, met een maximum van zes.

**Figuur 4.7 Aantal contacten met adviseurs per respondent (N=1.928), naar probleemtype (beperkt aantal juridische adviseurs weergegeven)**



\* Significant verschil in gemiddelde aantal contacten tussen de probleemtalen (0,05-niveau).

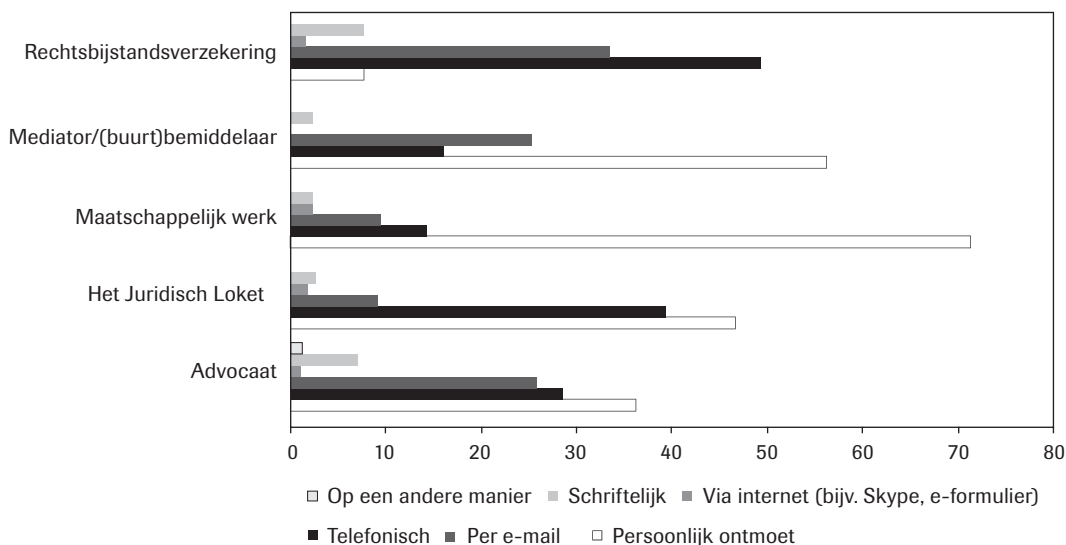
Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 4.7 geeft de gemiddelde hoeveelheid contacten per respondent weer met een vijftal *juridische* adviseurs, uitgesplitst naar typen problemen. Het beroep op de advocatuur is 'traditioneel' groot bij problemen in de relatie- en familiesfeer en verder bij gezondheids- en werkproblemen. Een vergelijkbaar patroon is te zien bij mediators/bemiddelaars. De vakbond springt er naar verwachting uit bij problemen in de werksfeer, maar wordt ook bij gezondheidsproblemen ingeschakeld. Het beroep op de rechtsbijstandsverzekering vindt plaats over de hele linie van problemen en verschilt niet significant tussen probleemtypen. Ook het Juridisch Loket wordt breed ingezet.

De meeste burgers hebben hun adviseur(s) persoonlijk ontmoet (35%) of telefonisch gesproken (34%). Op de derde plek komt de e-mail (23%), op afstand gevolgd door schriftelijk contact (6%). Contact via het internet (chat, Skype etc.) komt in de praktijk maar heel weinig voor (1%).

Figuur 4.8 laat zien dat deze verdeling verschilt tussen hulpverleners. Vooral bij maatschappelijk werk, het Juridisch Loket en de mediator overheerst het persoonlijke contact. Bij mediators neemt contact via e-mail na contact in persoon ook een relatief belangrijke plek in. Rechtsbijstandsverzekeringen worden vooral telefonisch en per e-mail benaderd.

**Figuur 4.8** Wijze van contact met enkele adviseurs (in % van totaal van aangevinkte antwoorden)

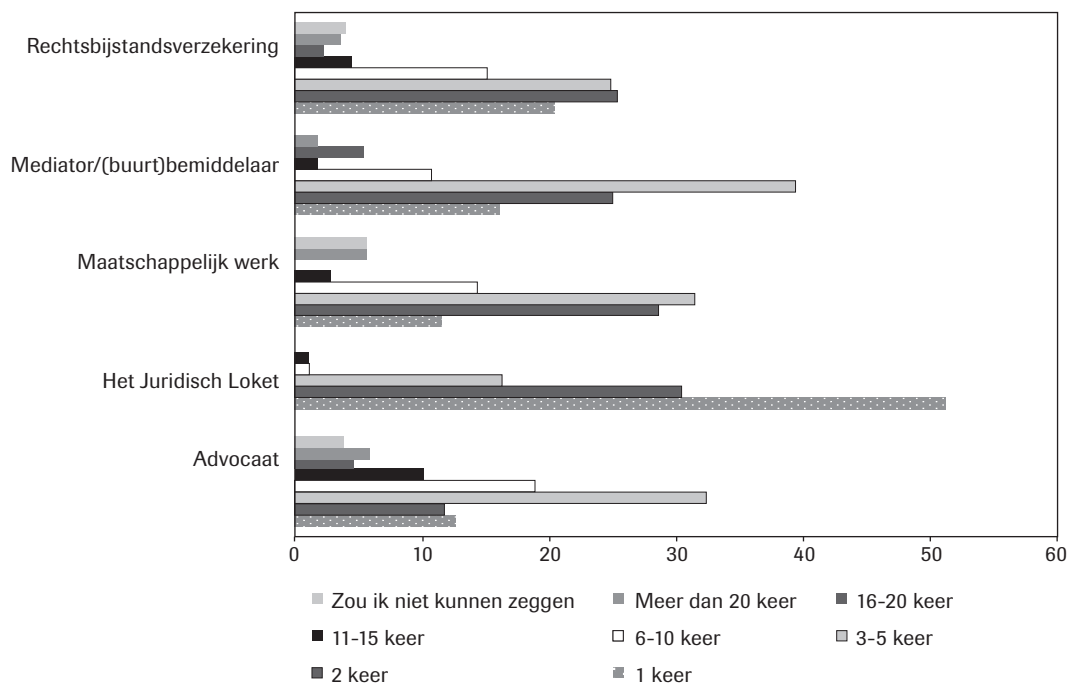


Bron: probleemoplossingsenquête

De meeste hulpgebruikers (73%) hadden naar eigen zeggen 1 tot 5 contactmomenten met hun adviseur(s). 28% had 3 tot 5 keer contact en 13% vaker, meestal 6 tot 10 keer. Tussen juridische adviseurs zien we verschillen in het

aantal contactmomenten (figuur 4.9). Zoals wellicht te verwachten valt, klopt men meestal één keer aan bij het Juridisch Loket en juist meerdere keren (meestal 3-5 keer) bij advocaat en mediator. Bij de rechtsbijstandsverzekeringen varieert het aantal contactmomenten wat meer.

**Figuur 4.9 Aantal contactmomenten met dezelfde adviseur (%-verdeling per adviseur)**



Bron: probleemoplossingsenquête

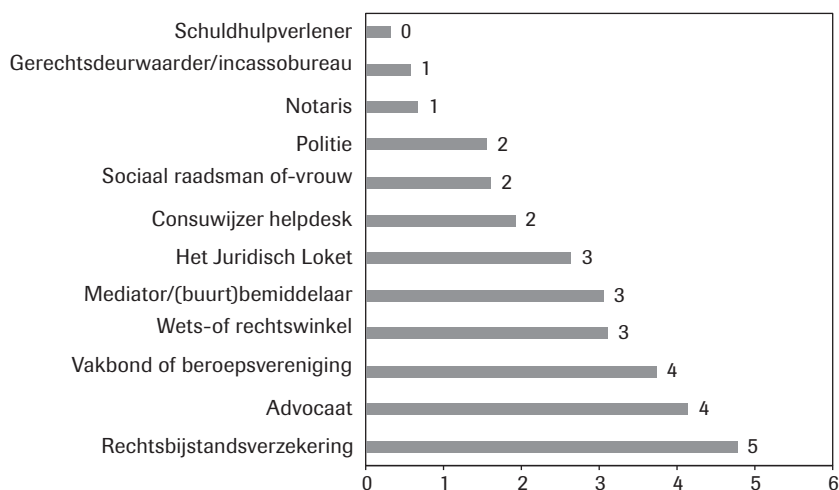
#### 4.1.4 *Barrières in de rechtshulp? Ervaren problemen bij het inschakelen van deskundigen*

In hoeverre zijn rechtshulpverleners bereikbaar en beschikbaar? In wat nu volgt gaan we na in hoeverre burgers hulp hebben overwogen of daartoe pogingen hebben ondernomen, zonder dat deze tot feitelijk contact hebben geleid. Passieven en doe-het-zelvers hebben niet gebruikgemaakt van rechtshulp, maar dit misschien wel overwogen, of (vergeefs) geprobeerd. En de gebruikers van rechtshulp hebben wellicht minder hulp gekregen dan beoogd – of juist niet. Om hier grip op te krijgen, is aan alle respondenten een vraag hierover gesteld.

Een kwart (25%; 484) van alle respondenten heeft een bepaalde rechtshulpverlener overwogen of geprobeerd in te schakelen, zonder dat het daadwerkelijk tot contact is gekomen.<sup>40</sup>

Van de hulpverleners die zijn overwogen of die respondenten vergeefs hebben gepoogd te raadplegen<sup>41</sup> werd de rechtsbijstandsverzekering met 5% het meest genoemd, gevolgd door de advocaat en de vakbond of beroepsvereniging (beide 4%). De verdeling in de figuur is in verhouding met het aantal keren dat wél contact met deze deskundigen tot stand kwam (zie vorige paragraaf). Het is dus niet zo dat de rechtsbijstandsverzekering en de advocaat het minst toegankelijk zijn; ze worden nu eenmaal vaak overwogen of geraadpleegd.

**Figuur 4.10** Rechtshulpverleners die niet zijn ingeschakeld, maar die men wel heeft overwogen of geprobeerd (in % van N=1.928)



Bron: probleemoplossingsenquête

40 Ondanks dat die laatste groep dus elders wel succesvol contact heeft gelegd.

41 In vorige edities van dit onderzoek is het *overwegen* en *proberen* te krijgen van contact nog los van elkaar gevraagd; in de huidige meting zijn die vragen samengevoegd om respondenten zo veel mogelijk te ontzien.



**Figuur 4.11 Redenen waarom geen rechtshulpverlener is ingeschakeld; in % van 484 respondenten die dat wel hebben overwogen/geprobeerd\***



\* Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: probleemoplossingsenquête

Waarom ondanks overwegen of proberen toch geen rechtshulpverlener is ingeschakeld, is in veel gevallen terug te voeren op het probleem. Dit laat figuur 4.11 zien. Zo heeft 28% van de 484 respondenten die ondanks overwegen of pogen geen contact legde met rechtshulpverleners, het probleem (alsnog) zelf of met anderen kunnen oplossen. Nog eens 9% dacht dat er toch niets aan het probleem gedaan kon worden. In totaal 35% van de niet-gebruikers noemt een of meer van deze redenen (N=169).

Andere veelgenoemde reden vormen de financiële kosten (18%). Denken toch beter te kunnen afwachten (18%) of dat de deskundige of organisatie niet zou kunnen helpen (16%), en geen juridische procedures willen (17%) zijn ook veel genoemde redenen. 15% noemt tijd en moeite een drempel. Twijfel over de kwaliteit van de hulp, denken dat het de relatie met de andere partij zou schaden en niet weten hoe het aan te pakken worden elk door 10% van de 484 respondenten genoemd. Dat de hulpverlener slecht bereikbaar of niet beschikbaar is, geven respondenten minder vaak aan (twee keer 4%).

Samengevat, driekwart van de burgers heeft *geen* (extra) rechtshulpverlener overwogen of vergeefs geprobeerd er één in te schakelen. Binnen de 25% waarbij dat wel het geval is, heeft de afwezigheid van contact vooral betrek-

king op zaken die in de probleemsituatie zelf spelen (het is bijv. al opgelost of niet op te lossen). Niettemin spelen ook redenen een rol die mogelijk (maar niet noodzakelijkerwijs) te maken hebben met het aanbod van rechtshulp, zoals financiële kosten, tijd en moeite en beperkte verwachtingen van de hulp. Slechte bereikbaarheid – fysiek of in termen van wachttijden – speelt daarbij verzeleken een kleine rol.<sup>42</sup>

In hoofdstuk 6 komen we terug op de ervaringen met rechtshulp, door in kaart te brengen hoe burgers deze evalueren.

#### **Box 4.1 De rechtsbijstandsverzekering nader belicht**

Volgens cijfers van het Verbond van Verzekeraars is het aantal rechtsbijstandsverzekeringen voor gezinnen in de periode 2004-2009 gestegen van 1,7 miljoen naar 3,2 miljoen en daarna ongeveer op dit niveau gebleven. Tussen 2004 en 2013 is het aantal gezinnen dat een rechtsbijstandsverzekering heeft, gestegen van 24% naar 42% (Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2014).

Uit de screeningsenquête blijkt dat 55% van de respondenten een gezinspolis rechtsbijstand heeft. Dit lag in 2009 op een ongeveer gelijk niveau, terwijl dit in de meting van 2003 nog beduidend lager was: 39%.

Het bezit van een gezinspolis hangt sterk samen met het inkomen van de respondent. In de tabel is te zien dat het bezit van een polis toeneemt naar mate het inkomen stijgt.

Respondenten met een gezinspolis hebben iets vaker een of meer problemen ervaren (58%) dan respondenten zonder polis (55%).

Gezien de stijging van het aantal mensen met een polis, is het niet verwonderlijk dat ook het beroep dat mensen met een probleem doen op een rechtsbijstandsverzekeraar in de verschillende metingen is toegenomen: van 5 naar 10 naar 11%.

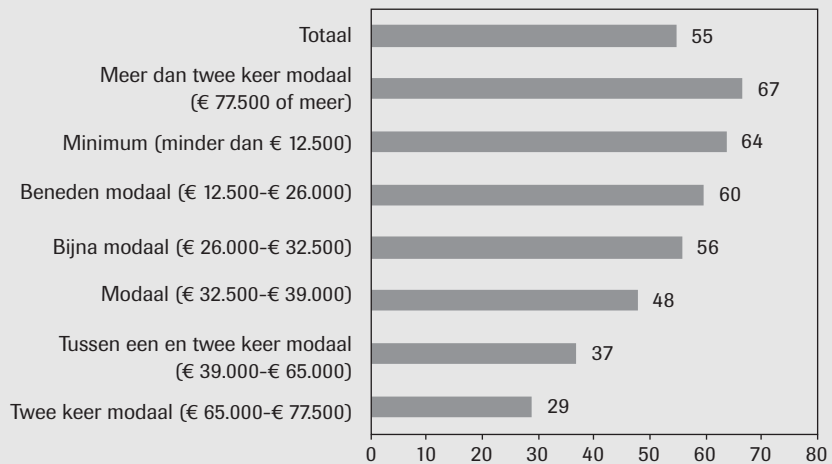
In de huidige meting heeft 18% *van de verzeleerden* met een probleem een beroep gedaan op de rechtsbijstandsverzekeraar. Het gebruik van een rechtsbijstandsverzekeraar wordt vooral bepaald door het wel of niet hebben van een gezinspolis. Probleemkenmerken zoals type probleem, de ernst van het probleem en de hoogte van de verwachte opbrengst zijn niet of minder van belang dan dat dit bij contact met een advocaat het geval is.

De verzeleeraar wordt vaker ingeschakeld als er een financieel belang (ongeacht de hoogte) in het geding is en verder doet het type probleem of de ernst ervan er niet of minder toe. Dat de hoogte van de verwachte opbrengst er niet zoveel toe doet, kan verklaard worden door de andere kosten-batenafweging die in dit geval wordt gemaakt. De kosten van de polis zijn reeds betaald. Behalve een eigen risico worden verdere kosten grotendeels gedra-

<sup>42</sup> In Ter Voert en Klein Haarhuis (2015) wordt dieper ingegaan op redenen van niet-gebruik van (o.a.) rechtshulp, in het bijzonder van de trits advocaat, Juridisch Loket en rechtsbijstandsverzekering. Verklaringen voor het wel/niet-gebruik van deze drie hulpverleners op het niveau van respondent, probleem en wederpartij worden getoetst.

gen door de rechtsbijstandsverzekeraar. De drempel is dus lager voor verzekerden om ook bij minder grote financiële belangen gebruik te maken van hun polis (zie Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015).

**Percentage respondenten in bezit van een gezinspolis rechtsbijstand naar bruto jaarinkomen huishouden (N=5.424)**



Bron: screeningsenquête 2014

Het beroep dat wordt gedaan op een advocaat verschilt niet significant tussen verzekerden en niet-verzekerden. Ook zijn geen significante verschillen gevonden tussen verzekerden en niet-verzekerden in het gebruik dat ze hebben gemaakt van gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures.

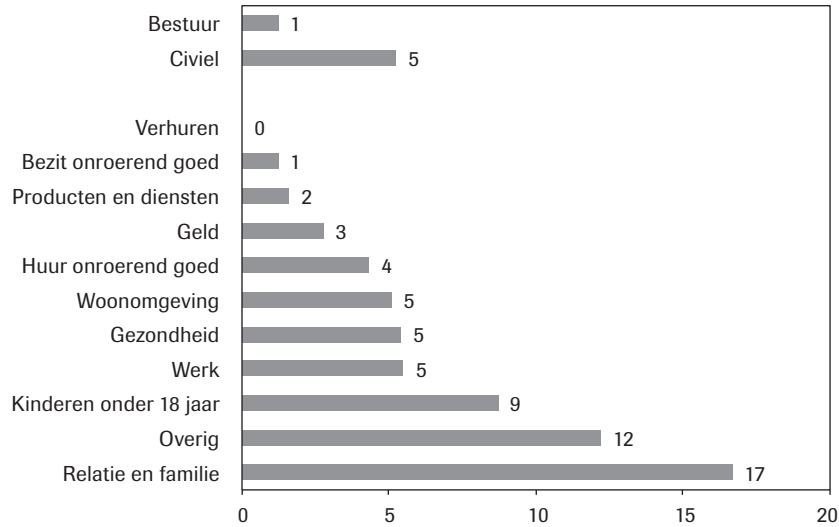
## 4.2 Mediation

In deze paragraaf beschrijven we welk deel van de ondervraagden voor de oplossing van hun probleem bij mediation terecht is gekomen, en wat de beweegredenen van gebruikers en niet-gebruikers van mediation zijn. Bij mediation wordt het probleem aangepakt met behulp van een neutrale bemiddelaar, die onderhandelingen tussen partijen begeleidt en hen helpt een oplossing te vinden.

Bij 91 (5% van de) problemen geven respondenten aan dat van mediation sprake is geweest: 77 personen (4%) zeggen met reguliere mediation te maken te hebben gehad en nog eens 14 (1%) met online mediation.<sup>43</sup>

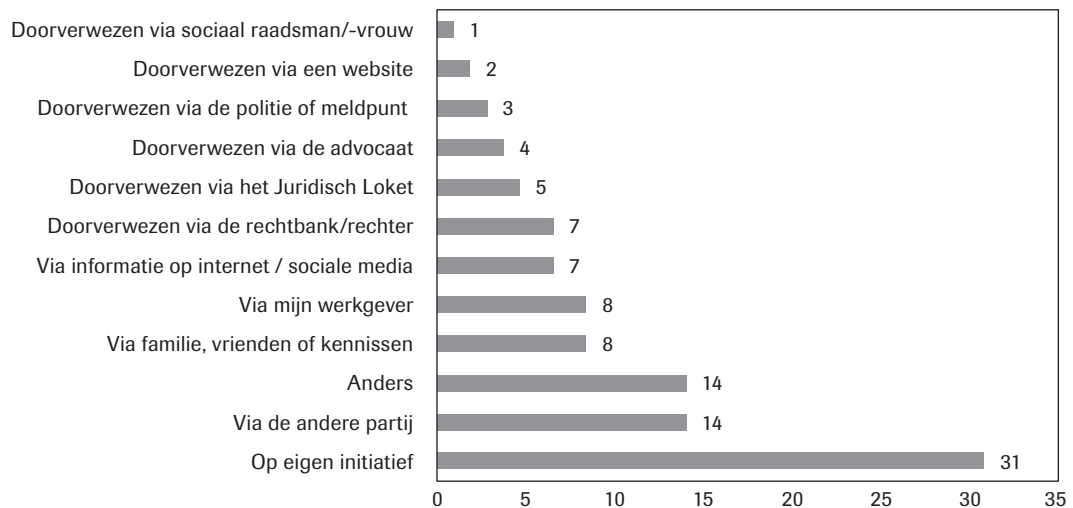
<sup>43</sup> Vgl. hoofdstuk 2.

**Figuur 4.12 Gestarte mediations (zowel regulier als online) in % van het aantal problemen per probleemtype (N=1.928)**



Bron: probleemoplossingsenquête

**Figuur 4.13 Hoe bij mediation terechtgekomen? In % van gebruikers (N=107)\***



\* Inclusief geplande mediations.

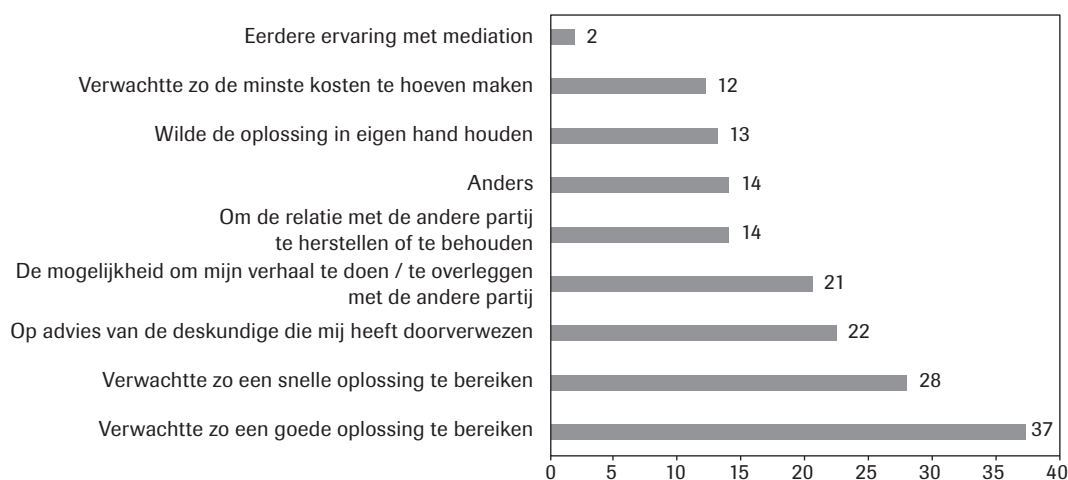
Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 4.12 laat zien bij welke probleemttypen gebruik is gemaakt van mediation. Vooral bij relatie- en familieproblemen en bij de categorie ‘overig’ –

(bijv. laster, discriminatie, smaad) blijkt dit vaak het geval. Veruit de meeste problemen aangepakt met mediation zijn van civielrechtelijke aard. Veruit de meeste betrokkenen (31%) geven aan op eigen initiatief te zijn uitgekomen bij mediation (figuur 4.13).

Veertien procent kwam via de andere partij bij mediation terecht. Net als in de vorige meting van 2009 lijkt van frequent doorverwijzen via het juridische circuit maar in beperkte mate sprake. De 'anders'-categorie is ook aanzienlijk, maar bevat geen antwoorden die aan deze redenen veel toevoegen.

**Figuur 4.14 Redenen waarom mediation gekozen; in % van gebruikers (N=107)\***



\* Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: probleemoplossingsenquête

De vaakst genoemde redenen voor gebruik van mediation (figuur 4.14) zijn dat het een manier is om een goede (37%) of snelle (28%) oplossing te bereiken. Op de derde plek komt het opvolgen van het advies van diegene die heeft doorverwezen (22%); gevolgd door de mogelijkheid om verhaal te doen of te overleggen met de wederpartij (21%).<sup>44</sup>

Aan de *niet*-gebruikers is voorts gevraagd waarom zij van mediation hebben afgezien (figuur 4.15). De vaakst genoemde reden is: 'niet (meer) nodig, ik kon het probleem zelf oplossen' (28%). Al met al zijn probleemgerelateerde redenen (al opgelost, niet de moeite waard of er kon niets meer aan gedaan worden) voor 44% van de niet-gebruikers reden om af te zien van mediation.<sup>45</sup> Onbekendheid met mediation ('wist er weinig of niets van af') wordt

<sup>44</sup> De 'anders'-categorie (14%) is divers en niet in andere categorieën in te delen.

<sup>45</sup> Binnen de 'anders'-categorie van 9% worden probleemgerelateerde motieven veruit het vaakst genoemd, met name dat mediation 'niet van toepassing' of 'niet nodig' was. Dit gebeurt relatief vaak in relatie tot bestuursrechtelijke problemen. Het niet meer willen ontmoeten van de andere partij is binnen deze restcategorie de op één na vaakst genoemde grond.

door 21% als reden voor niet-gebruik aangegeven. In de vorige meting was dat bijna 36%; kennelijk is mediation als aanpak wat meer ingeburgerd geraakt.

**Figuur 4.15 Redenen waarom *niet* is gekozen voor mediation; in % van niet-gebruikers (N=1.668)\***



\* Meerdere antwoorden mogelijk.  
Bron: probleemoplossingsenquête

### 4.3 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures

In deze paragraaf beschrijven we welk deel van de ondervraagden voor de oplossing van hun probleem in een buitengerechtelijke of gerechtelijke procedure terecht is gekomen en wat de beweegredenen van wel- en niet-gebruikers zijn.

Van de 1.928 problemen is in 273 gevallen (14%) een begin gemaakt met een of meer procedures. In wat volgt maken we steeds onderscheid tussen of het een buitengerechtelijke procedure betreft, zoals een bezwaarschrift, een procedure bij de Geschillen- of Huurcommissie, dan wel een gerechtelijke procedure (inclusief hoger beroepen). Van de gevolgde procedures waren er 206 buitengerechtelijk (11% van alle problemen) en 79 gerechtelijk (4% van alle problemen).

Tabel 4.1 laat de instroom van procedures bij buitengerechtelijke en gerechtelijke instanties zien, zowel in termen van het totale aantal keren dat deze zijn ingeschakeld (linkerhelft), als in termen van de laatst ingeschakelde

instanties (rechterhelft) – steeds uitgesplitst naar civiel- en bestuursrechtelijke problemen.

**Tabel 4.1 Instanties waar buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures zijn gestart, naar civiel- en bestuursrechtelijke problemen**

	Aantal keren ingeschakeld*			Als laatste ingeschakeld		
	Totaal	Civiel	Bestuur	Totaal	Civiel	Bestuur
<i>Buitengerechtelijk totaal</i>	305	205	100	273	181	92
<i>%</i>	215	133	82	194	118	76
Klachtencommissie/ ombudsman	70	65	82	71	65	83
Bezwaarcommissie	36	28	8	31	24	7
Huurcommissie	124	52	72	112	45	67
Geschillencommissie	15	15	0	14	14	0
Tuchtcollege	23	21	2	22	20	2
Arbitrage	2	2	0	2	2	0
Online procedure	2	2	0	1	1	0
Anders	6	6	0	6	6	0
<i>Gerechtelijk totaal</i>	7	7	0	6	6	0
<i>%</i>	90	72	18	79	63	16
Rechtbank sector kanton	30	35	18	29	35	17
Rechtbank civiel/bestuur	40	34	6	37	32	5
Gerechtshof	29	22	7	22	16	6
Centrale Raad van Beroep	15	13	2	15	13	2
Raad van State	1	1	0	1	1	
Hoge Raad	4	1	3	4	1	3
	1	1	0			

\* Meerdere antwoorden mogelijk per respondent.

Veruit het grootste deel van het totale aantal procedures in het bestuursrecht – kolom 4 van tabel 4.1 – is buitengerechtelijk (82%, dus 18% gerechtelijk). Veruit het vaakst gaat het dan om de bezwaarprocedure. Maar ook de meeste *civiel*rechtelijke procedures vinden plaats in het buitengerechtelijke circuit (65%, zie kolom 2).

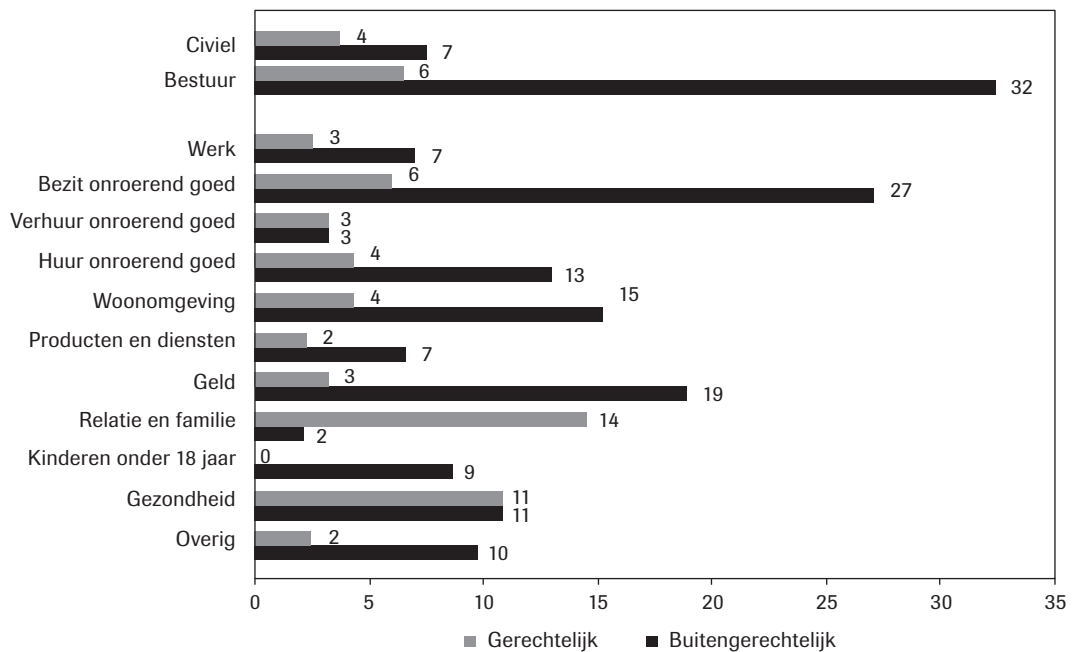
Burgers maken relatief weinig gebruik van de mogelijkheid om bij een andere instantie beroep aan te tekenen. Per proceduregebruiker zijn gemiddeld 1,1 procedures ingezet.<sup>46</sup> Bij een civielrechtelijk probleem had 11% meerdere procedures, bij een bestuursrechtelijk probleem 9%.

In een aantal gevallen vinkten respondenten een instantie aan die niet past bij onze indeling naar type probleem; zo zouden zowel de Centrale Raad van Beroep als de Raad van State een paar civielrechtelijke problemen hebben

46 Dit is vergelijkbaar met de vorige meting. Gelet op de kleine aantallen heeft het geen zin om de beroepstrajecten in detail uit te tekenen.

behandeld en zou de sector kanton van de rechtbank zes bestuursrechtelijke problemen. Voorts zijn er 52 'civiele bezwaarschriften' gemeld.<sup>47</sup> Figuur 4.16 laat zien dat probleemtypen sterk onderling verschillen in hoe vaak een buitengerechtelijke dan wel gerechtelijke procedure wordt gestart. De verhouding tussen gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures wisselt daarbij sterk: met betrekking tot (onder meer) geldzaken, de woonomgeving en bezit van onroerend goed is vaak sprake van buitengerechtelijke procedures, terwijl rond relatie en familie juist relatief veel rechtszaken worden gestart. Bij gezondheidsproblemen is het percentage gerechtelijk – buitengerechtelijk gelijk. De scheve verdeling in de bestuursrechtelijke sfeer is toe te schrijven aan de buitengerechtelijke bezwaarprocedure.

**Figuur 4.16 Gestarte gerechtelijke en gestarte buitengerechtelijke procedures naar type probleem (in % van het betreffende probleemtype; totale N=1.928)**



Bron: probleemoplossingsenquête

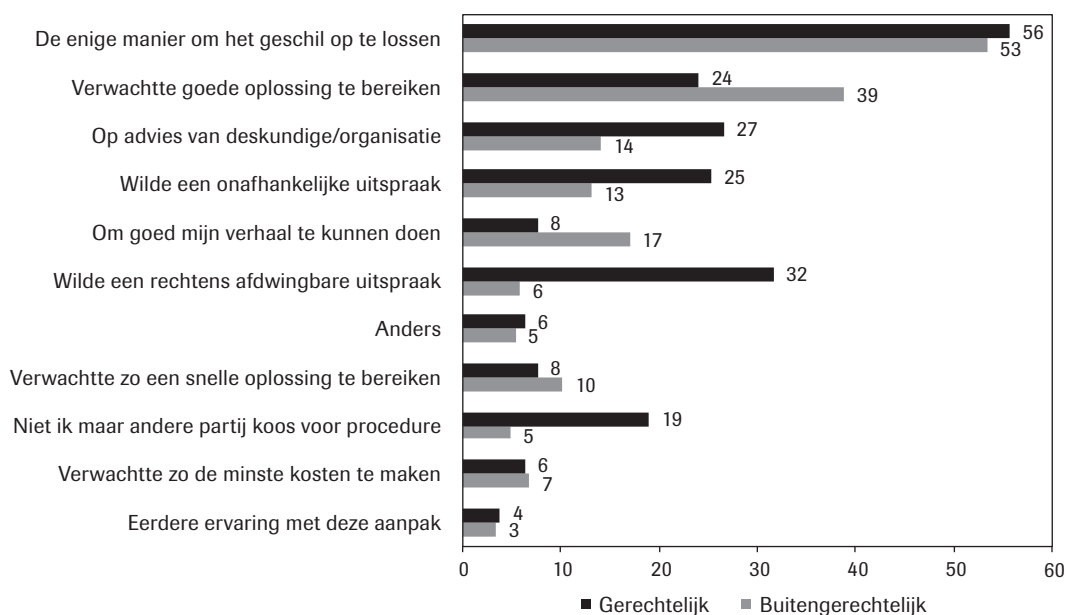
Rechtshulpgebruikers starten relatief vaker een rechtszaak dan doe-het-zelvers en niet-juridische hulpgebruikers, die vaker een buitengerechtelijke procedure beginnen (Cramérs  $V=0,35$ ; zie tabel b4.1 van bijlage 4).

<sup>47</sup> Dit ondanks het feit dat de voor deze derde editie in de enquête het begrip bezwaarprocedure steeds met tekstballen zijn verduidelijkt en ook de categorie 'klachtencommissie' is toegevoegd. Een andere nieuwe categorie in de vragenlijst is die van *online* procedures, zoals bijvoorbeeld faciliteiten voor geschiloplossing op de websites van eBay, PayPal of Marktplaats.



De beweegredenen van de betrokken respondenten om een procedure te beginnen zijn weergegeven in figuur 4.17. De vaakst genoemde reden voor zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke procedures is dat ze de enige manier zijn om het geschil tot een oplossing te brengen; in de vorm van bijvoorbeeld het verkrijgen van een uitkering of het bewerkstelligen van een echtscheiding.<sup>48</sup> Op de tweede plaats komt het willen bereiken van een goede oplossing. Gerechtelijke procedures worden relatief vaak gestart om een rechtens afdwingbare en/of onafhankelijke uitspraak te verkrijgen en voorts op advies van een deskundige. Buitengerechtelijke procedures worden vaker begonnen om het verhaal te kunnen doen of een goede oplossing te bereiken.

**Figuur 4.17** Waarom terechtgekomen bij resp. een buitengerechtelijke of gerechtelijke procedure (in % van 194 en 79 procedures)\*



\* Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: probleemoplossingsenquête

Aan diegenen die *geen* gebruik hebben gemaakt van een procedure<sup>49</sup> is eveneens gevraagd waarom. In totaal 60% geeft aan dat het probleem is opgelost, niet de moeite waard is, of dat geen procedure is gestart op advies van een (rechts)hulpverlener (figuur 4.18).<sup>50</sup> Van de niet-gebruikers vindt 8% de

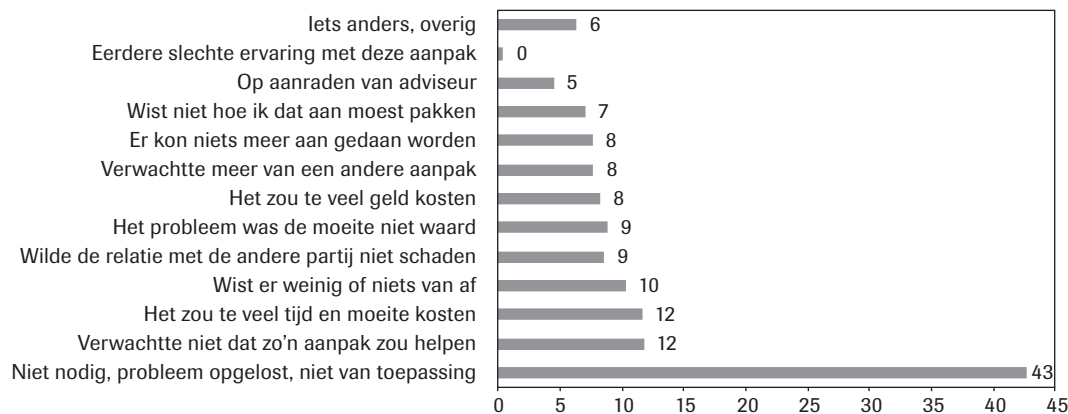
48 Vergelijkbare argumenten zijn ook in de 'anders'-categorie ruim vertegenwoordigd.

49 Uit oogpunt van validiteit is niet gevraagd van *welk type* procedure (buitengerechtelijk of gerechtelijk) de niet-gebruikers hebben afgezien.

50 Voor meer informatie over niet-gebruik van procedures verwijzen we naar Ter Voert en Klein Haarhuis (2015).

financiële kosten een drempel; 12% wijst op kosten in termen van tijd en moeite.

**Figuur 4.18 Redenen\* voor het afzien van een buitengerechtelijke of gerechtelijke procedure (als percentage van het aantal actieve respondenten dat geen procedure is gestart, N=1.459)**



\* Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

Bron: probleemoplossingsenquête

#### *Procedure online beginnen*

Ruim 16% van de 238 mensen die zelf de procedure zijn begonnen, deed dat via een digitaal loket, zoals dat van de Geschillencommissie of bij een bestuursorgaan. Het merendeel daarvan (28 respondenten) vond het eenvoudig tot heel eenvoudig; 9 respondenten vonden het digitale opstarten eenvoudig noch moeilijk; 2 vonden het moeilijk.<sup>51</sup>

#### **4.4 Gemaakte kosten**

In deze paragraaf beschrijven we welke juridische en andere kosten zijn gemaakt en of de kosten eventueel zijn vergoed door derden. Verder bekijken we in hoeverre de kosten verschillen voor gebruikers en niet-gebruikers van rechtshulp en procedures, en in hoeverre de kosten samenhangen met probleem-, respondent- en tegenpartijenmerken. We beginnen met een beschrijving van de juridische en niet-juridische kosten.

<sup>51</sup> Vergeleken met traditionele procedures lijkt men het digitale traject iets gemakkelijker te vinden; maar de aantallen zijn beperkt.

#### 4.4.1 *Juridische en niet-juridische kosten*

##### *Juridische kosten*

Ten eerste is alle respondenten die actie hebben ondernomen (N=1.780) gevraagd of ze – ongeacht of ze dit zelf hebben moeten betalen – bij de aanpak van het probleem te maken hebben gehad met juridische kosten, zoals advocaatkosten, griffierechten, klachtengeld, kosten van getuigen/deskundigen, eigen bijdragen, etc. Ongeveer 15% van de actieve respondenten zegt dat er juridische kosten zijn gemaakt (zie figuur 4.19). Niet alle juridische kosten hebben ze echter volledig uit eigen zak moeten betalen. Soms wordt overeen gekomen of beslist dat de ene partij de juridische kosten van de andere partij geheel of gedeeltelijk moet vergoeden of kan aanspraak worden gemaakt op, onder andere, een rechtsbijstandsverzekering of gesubsidieerde rechtsbijstand. In figuur 4.19 is te zien dat ongeveer de helft van de respondenten met juridische kosten alles zelf heeft betaald en dat bij de andere helft de kosten geheel of gedeeltelijk zijn vergoed door de tegenpartij en/of door instanties zoals een rechtsbijstandsverzekeraar, de Raad voor Rechtsbijstand of de werkgever.

Als uiteindelijk wordt gekeken naar de juridische kosten die de respondent zelf heeft moeten betalen, blijkt dat tussen de 11 en 13% van alle actieve respondenten zelf juridische kosten heeft betaald (zie figuur 4.19). De marge van 2% komt door de respondenten van wie de tegenpartij een deel of alle kosten heeft betaald. Deze groep van 2% heeft helaas niet de vraag voorgelegd gekregen hoeveel men nog zelf heeft moeten betalen, maar het kan dus zijn dat de tegenpartij al hun kosten heeft vergoed.

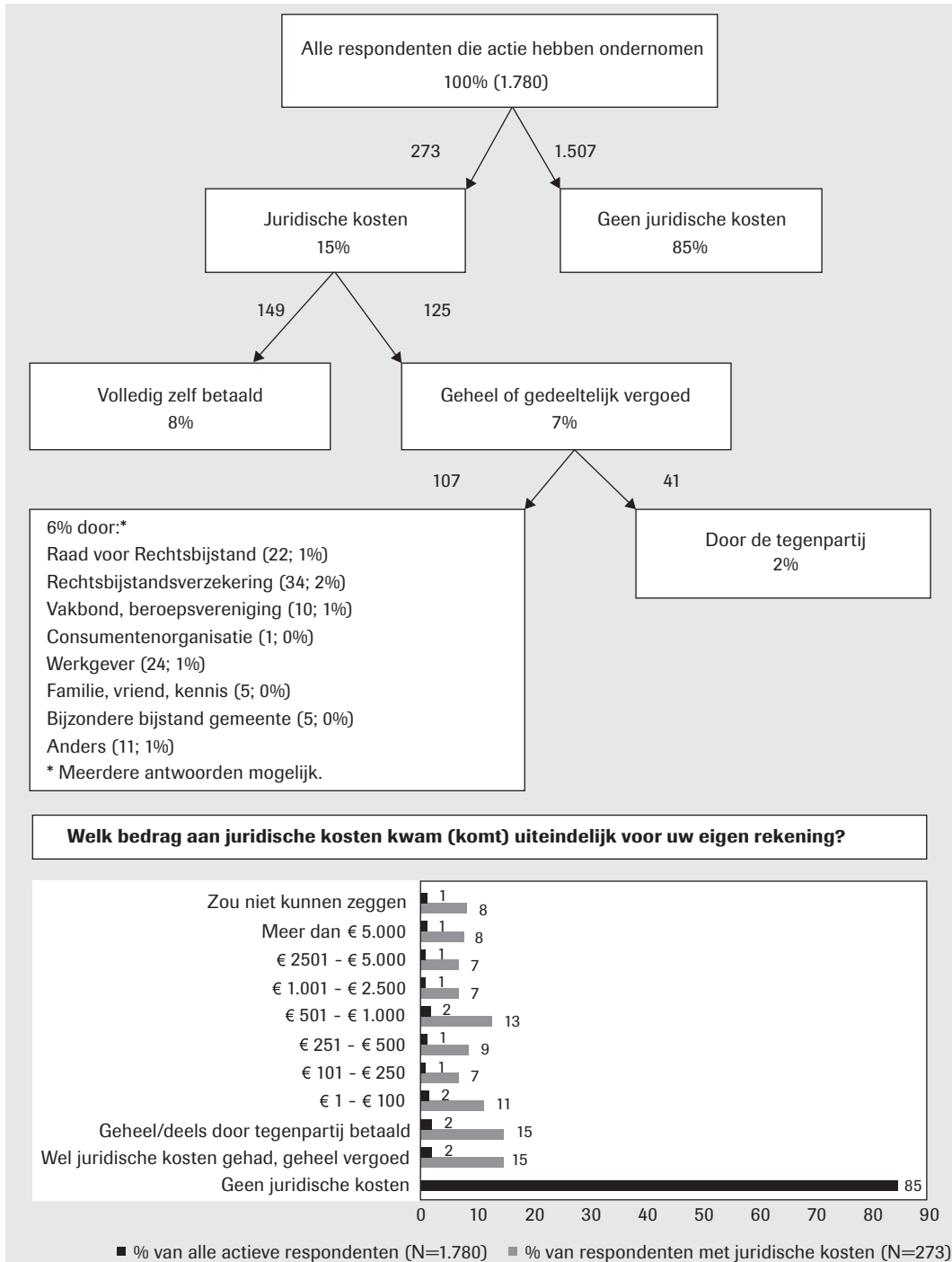
Verder zien we in figuur 4.19 dat de juridische kosten van 4% van alle actieve respondenten in de categorie van € 1 tot € 500 liggen, 2% in de categorie van € 501 tot € 1.000 en 3% daarboven.

##### *Niet-juridische kosten*

Omdat juridische kosten niet de enige lasten hoeven te zijn waarmee een rechtzoekende wordt geconfronteerd, is ook naar overige financiële kosten gevraagd, zoals verlies van inkomsten, reiskosten en telefoon- en administratiekosten.

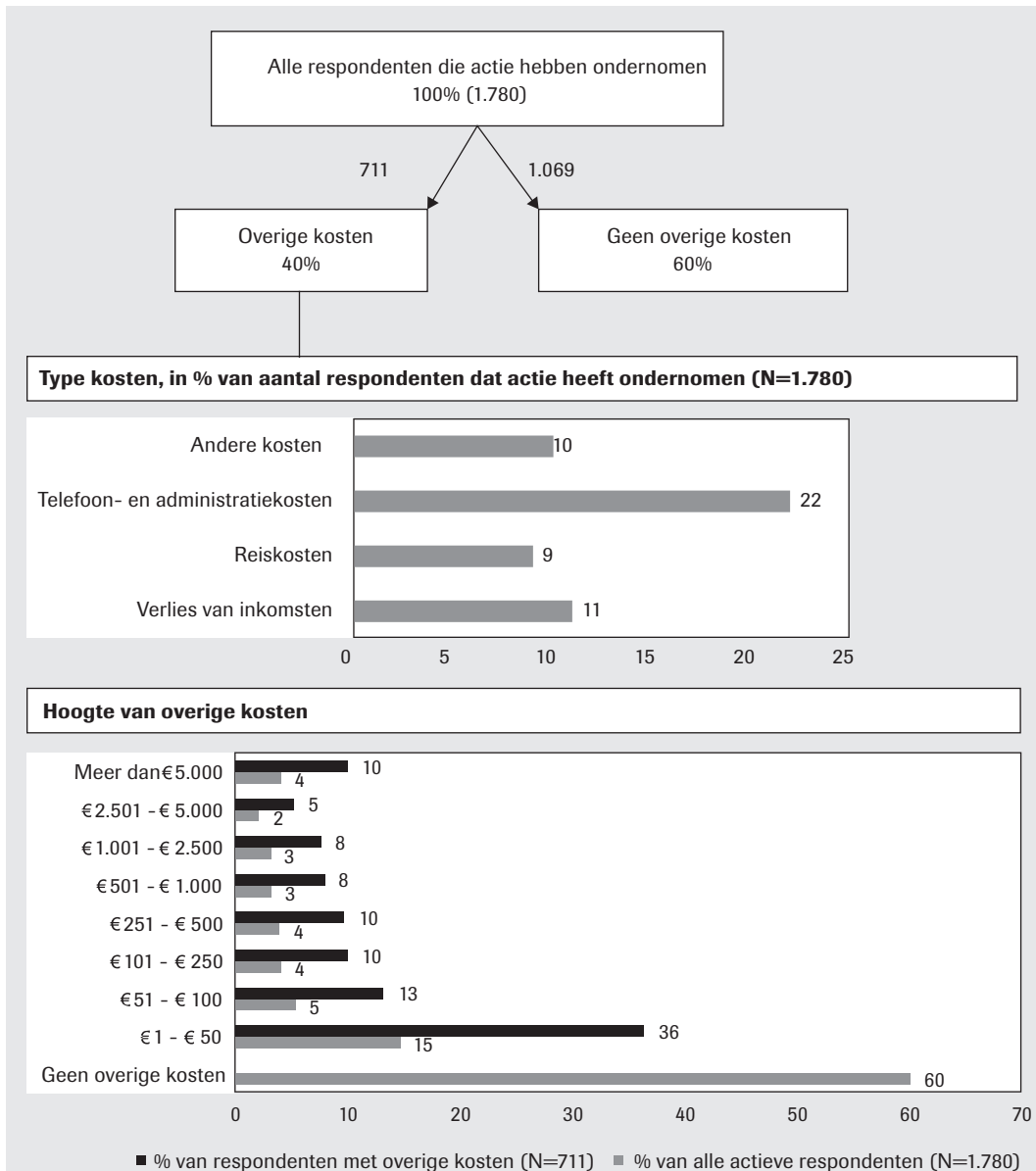
Ongeveer 40% van alle actieve respondenten meldt overige financiële kosten: 22% heeft telefoon- en administratiekosten gehad, 11% verlies van inkomsten en 9% reiskosten (zie figuur 4.20). De hoogte van de overige kosten varieert sterk. Voor 46% van de mensen die kosten hebben gemaakt lag het bedrag onder de € 100, terwijl 15% een bedrag boven de € 2.500 noemt.

**Figuur 4.19 In hoeverre zijn er juridische kosten gemaakt, in % van alle actieve respondenten (N=1.780)**



Bron: probleemoplossingsenquête

**Figuur 4.20 In hoeverre zijn er overige financiële kosten gemaakt? In % van alle actieve respondenten (N=1.780)**



Bron: probleemoplossingsenquête

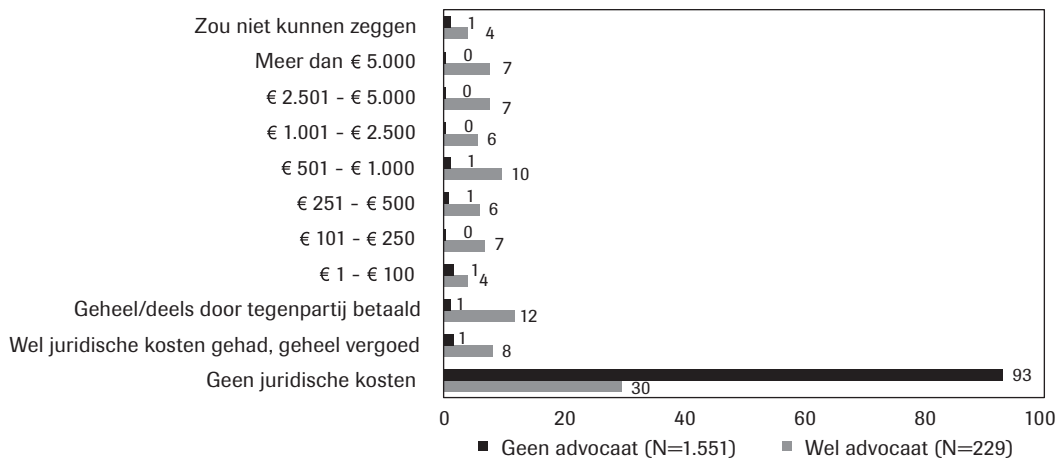
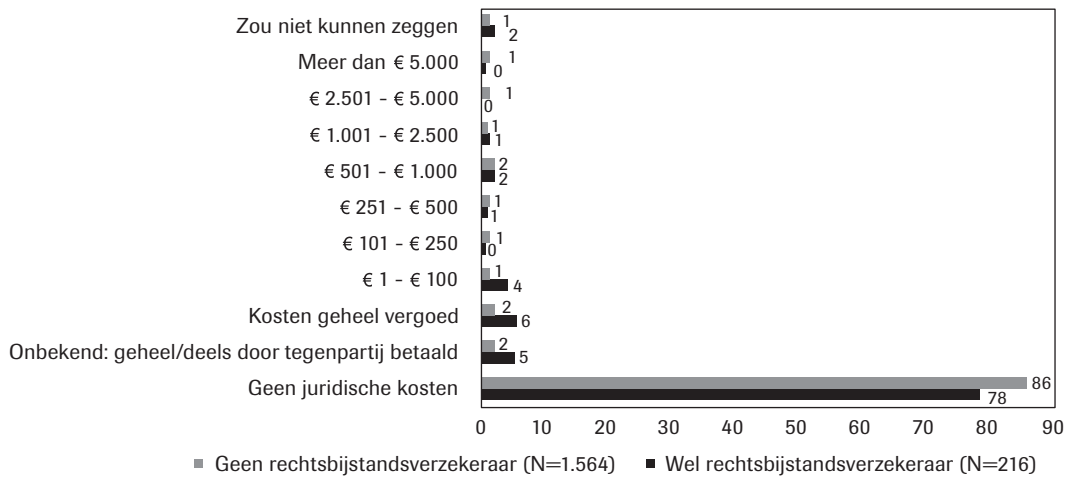
#### 4.4.2 *Kosten naar gebruik rechtshulp en procedures*

Juridische kosten worden, niet verwonderlijk, vooral gemaakt door respondenten die juridische deskundigen of instanties inschakelen. Van de rechtshulpgebruikers heeft 32% juridische kosten gemaakt (tegen 15% gemiddeld). Van de niet-gebruikers maakte 4% juridische kosten.

Er bestaat een groot verschil tussen mensen die al of geen advocaat hebben ingeschakeld: van de mensen die geen advocaat hebben gehad, zegt maar 7% juridische kosten te hebben gemaakt, tegenover 70% van de mensen die wel een advocaat hebben gehad (zie figuur 4.21). In figuur 4.21 is verder te zien welke kosten voor eigen rekening kwamen van respondenten die een advocaat of een rechtsbijstandsverzekeraar hebben geraadpleegd. Het overgrote deel van de mensen die contact hebben gehad met een rechtsbijstandsverzekeraar meldt dat ze geen juridische kosten hebben gehad. Bij ongeveer 10% van deze groep is dat wel het geval, maar zijn de kosten veelal lager dan € 500. Bij de groep die een advocaat heeft ingeschakeld variëren de kosten sterk, van geen kosten (42%: geen juridische kosten en kosten geheel vergoed) tot meer dan € 5.000 (7%). Opvallend is dat 30% zegt geen juridische kosten te hebben gehad. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als ze alleen een gratis intakegesprek hebben gehad. Het is ook mogelijk dat men de vraag 'Even los van de vraag wie de kosten uiteindelijk heeft betaald, heeft u bij het aanpakken van het probleem te maken gehad met juridische kosten?' met 'nee' heeft beantwoord als de advocaatkosten in zijn geheel door derden (bijvoorbeeld een rechtsbijstandsverzekeraar of vakbond) zijn vergoed.

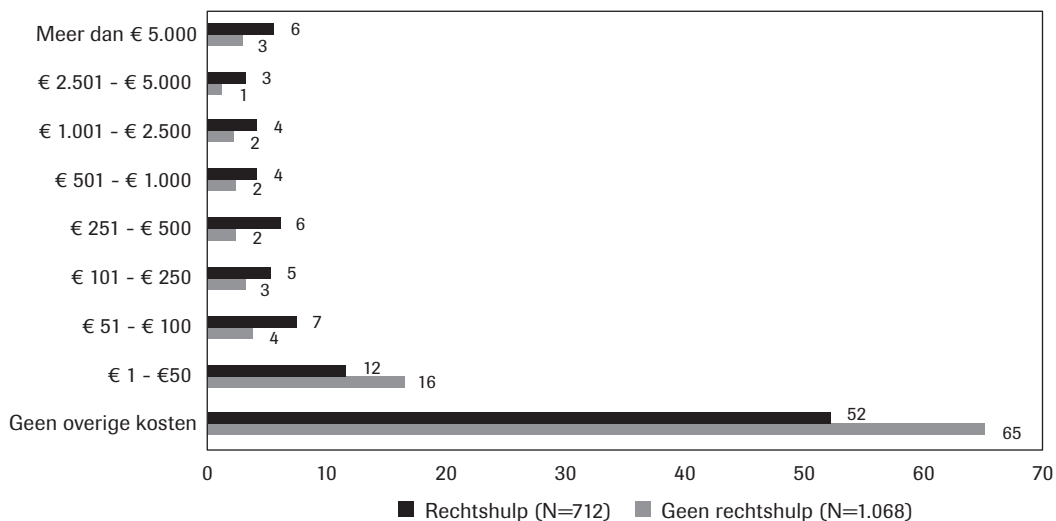
Figuur 4.22 laat zien hoe hoog de overige kosten (telefoon-, reiskosten etc.) zijn binnen de groepen die wel of geen rechtshulp hebben gehad. Ruim de helft (52%) van de rechtshulpgebruikers en 65% van de niet-gebruikers heeft geen overige kosten gemaakt. De hoogte van de wel gemaakte kosten varieert binnen beide groepen sterk, van minder dan € 50 tot meer dan € 5.000. Over het geheel genomen liggen de overige kosten van rechtshulpgebruikers hoger dan die van de niet-gebruikers. In figuur 4.23 is dit nog eens weergegeven maar dan voor degenen die een advocaat of rechtsbijstandsverzekeraar hebben geraadpleegd. Ook binnen deze groepen is er een brede spreiding van de hoogte van de overige kosten. De bijkomende kosten lijken ook voor de groep die contact heeft gehad met een advocaat hoger te liggen dan voor de groep die een verzekeraar heeft ingeschakeld.

**Figuur 4.21 Juridische kosten voor eigen rekening, in % van actieve respondenten die wel of geen advocaat of rechtsbijstandsverzekeraar hebben geraadpleegd**



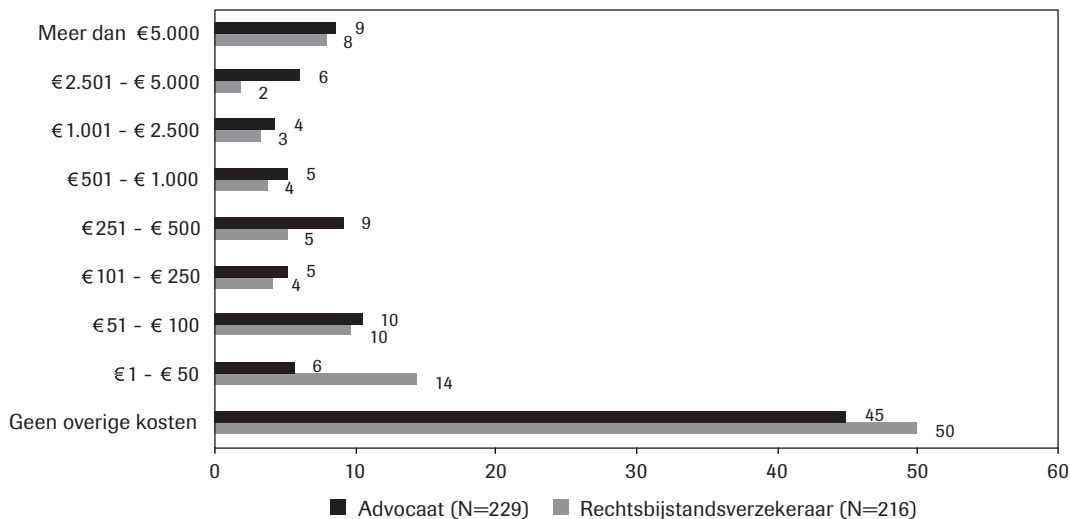
Bron: probleemoplossingsenquête

**Figuur 4.22 Overige kosten, in % binnen de groepen die wel of geen rechtshulp hebben gebruikt (N=1.780)**



Bron: probleemoplossingsenquête

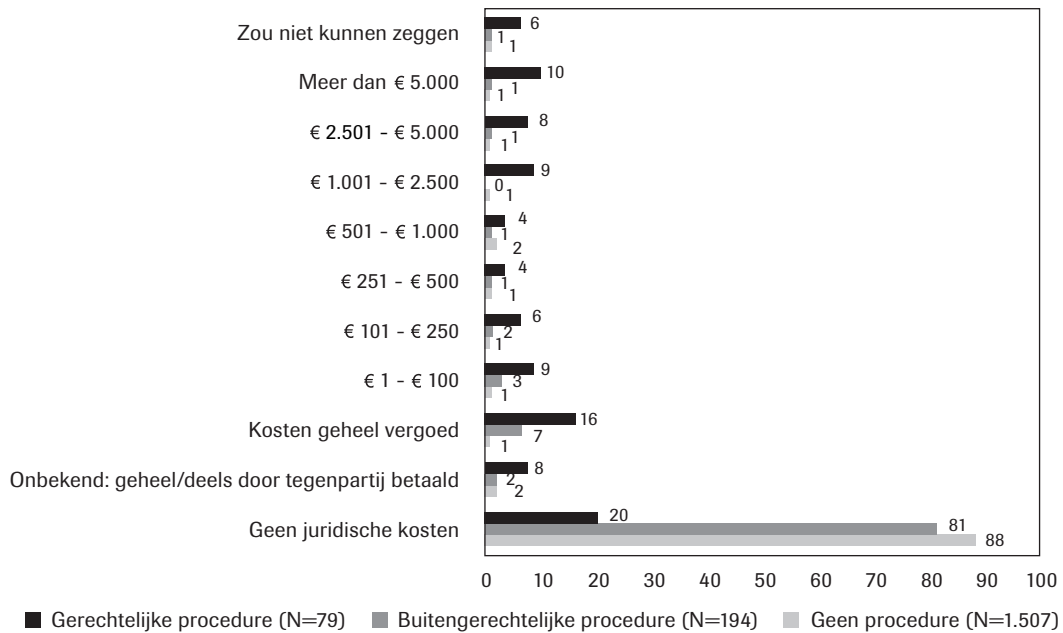
**Figuur 4.23 Overige kosten, in % binnen de groep respondenten die een advocaat (N=229) of rechtsbijstandsverzekeraar (N=216) hebben geraadpleegd**



Bron: probleemoplossingsenquête



**Figuur 4.24 Juridische kosten voor eigen rekening, in % van respondenten die al dan niet betrokken waren bij een (buiten)gerechtelijke procedure\***

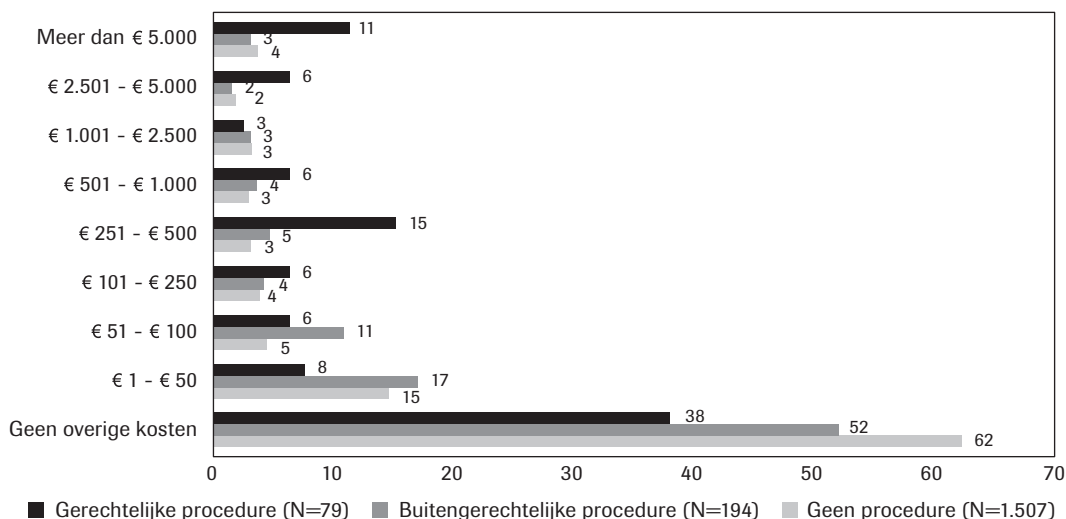


\* Het gaat om de laatste procedure.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tot slot is gekeken naar de kosten in relatie tot het gebruik van procedures. Figuur 4.24 laat zien dat in geval van gerechtelijke procedures beduidend vaker dan bij buitengerechtelijke procedures melding wordt gemaakt van *juridische* kosten, bovendien liggen de kosten ook nog eens hoger. Ook maken gebruikers van gerechtelijke procedures vaker *overige* kosten dan gebruikers van buitengerechtelijke procedures en zijn die kosten ook hoger (zie figuur 4.25).

**Figuur 4.25 Overige kosten, in % van respondenten die al dan niet betrokken waren bij een (buiten)gerechtelijke procedure\***



\* Het gaat om de laatste procedure.

Bron: probleemoplossingsenquête

#### 4.5 Wat helpt de gevolgde aanpak verklaren?

In deze paragraaf worden mogelijke verklaringen voor de verschillende eerder in dit hoofdstuk beschreven stappen in de aanpak verkend. Eerst wordt nagegaan in hoeverre de keuze tussen doe-het-zelven, (rechts)hulpgebruik of passiviteit samenhangt met probleemkenmerken, achtergrondkenmerken van respondenten en kenmerken van de andere partij (paragraaf 4.5.1). Dan volgen de verbanden van verschillende achtergrond- en probleemkenmerken met mediation- en proceduregebruik (paragraaf 4.5.2), gevolgd door samenhangen met juridische en overige kosten (paragraaf 4.5.3).

Bijlage 4 geeft de resultaten in tabelvorm weer. Daar waar we bij uitsplitsing naar een bepaald achtergrond- of probleemkenmerk significante afwijkingen aantreffen ten opzichte van de totale verdeling (bovenste rij), is een + of een - toegevoegd aan de tabel. Daarbij gaat het steeds om een *bivariate toets*: de andere factoren worden daarbij niet constant gehouden.

Verder wordt in wat nu volgt steeds de *sterkte* van de samenhang tussen (nominale) categoriale variabelen (bijvoorbeeld: man/vrouw; of: werkend/uitkering/pensioen) weergegeven aan de hand van de associatiemaat Cramérs V (verder: V). De waarde van V (tussen 0 en 1) geeft de mate van samenhang weer tussen twee variabelen (waarbij 1 = volledig).

Paragraaf 4.5.4 biedt een kort verslag van multivariate analyses, waarbij bezien wordt welke verbanden met de aanpak stand houden bij gelijkhouding van de andere.

#### 4.5.1 *Passief, doe-het-zelven, hulpgebruik of rechtshulpgebruik?*

##### *Probleemkenmerken*

Probleemkenmerken maken aanzienlijk verschil voor de aanpak: passief blijven, doe-het-zelven, rechtshulpgebruik of ander hulpgebruik (zie tabel b4.2, bijlage 4).

Het *type probleem* maakt veel verschil voor de aanpak ervan door de burger ( $V=0,18$ ). Mensen met problemen op het werk zijn relatief vaak rechtshulpgebruiker (en dus minder vaak doe-het-zelver), net als mensen met een probleem op het vlak van relatie en familie, de woonomgeving en de gezondheid. Bij werkproblemen komt relatief vaak passiviteit voor, net als bij overige problemen, zoals discriminatie of laster. Problemen met producten en diensten worden het vaakst met doe-het-zelven aangepakt. Er zijn geen significante verschillen in de wijze waarop men civiel- of bestuursrechtelijke problemen aanpakt.

De *ervaren ernst* van het probleem is gemeten door te vragen in hoeverre het probleem de respondent in zijn greep heeft gehouden (op een vijfpuntschaal, van 1=in het geheel niet, tot 5=volledig). De ernst van het probleem hangt sterk samen met de gevolgde aanpak ( $V=0,16$ ). Neemt het probleem de respondent niet of nauwelijks in beslag, dan resulteert relatief vaak doe-het-zelven en passiviteit. Bij problemen die burgers in flinke mate bezighouden of volledig in beslag nemen, is juist sprake van veel hulp- en rechtshulpgebruik en minder van doe-het-zelven en passiviteit.

Het *financiële belang* van het probleem in kwestie is van aanzienlijk belang voor de gevolgde aanpak ( $V=0,22$ ). Er zijn 12 categorieën van oplopend financieel belang onderscheiden, van kleiner of gelijk aan € 25 tot € 50.000. Iets minder dan de helft van de 1.928 respondenten gaf een financiële inschatting van het belang ( $N=909$ ). Naarmate het belang toeneemt, stijgt het aandeel rechtshulpgebruikers ten koste van het aandeel doe-het-zelvers ( $V=0,22$ ).<sup>52</sup>

De *verwachte opbrengst* is het door de respondent geschatte financiële belang van het probleem, vermenigvuldigd met de door de respondent ingeschatte kans dat wat hij/zij wil ook zal worden bereikt. De samenhang met de aanpak is voor de verwachte opbrengst nog iets sterker dan voor alleen het financiële belang. Hoe hoger de verwachte opbrengst, hoe minder passiviteit en vooral: hoe hoger het rechtshulpgebruik ( $V=0,27$ ).<sup>53</sup>

We meten de *complexiteit van het probleem* af aan de hoeveelheid tijd die de respondent aanvankelijk verwachtte dat de aanpak in beslag zou nemen

52  $V=0,16$  voor alle problemen, dus met inbegrip van diegenen ( $N=1.009$ ) die geen financieel belang hadden of dit niet konden inschatten.

53  $V=0,19$  voor alle problemen.

(in tien categorieën, oplopend van minder dan een week tot langer dan twee jaar). Hier zijn de verdelingen van doe-het-zelvers en hulpgebruikers elkaars spiegelbeeld: naarmate oplossing van het probleem naar verwachting langer gaat duren, neemt het rechtshulpgebruik significant toe en het doe-het-zelven af ( $V=0,21$ ).<sup>54</sup> Dit is vooral het geval bij een verwachte duur van drie tot vier maanden en langer. Doe het-zelvers zijn vooral te vinden bij problemen die naar verwachting tot twee weken in beslag nemen.

Deze vraag is in 2014 voor het eerst ook gesteld aan de groep passieven: hoe lang dacht u dat een *eventuele* oplossing van het probleem zou (kunnen) duren? Passiviteit blijkt niet significant samen te hangen met verwachte tijdsduur. Het is kennelijk niet zo dat passieven aanzienlijk vaker denken dat de aanpak van het probleem òf heel kort zou duren (en dat het probleem bijv. niet de moeite waard is om aan te pakken), òf juist heel lang (en het wellicht zo complex is dat men het niet aan denkt te kunnen).

#### *Achtergrondkenmerken van burgers*

Tabel b4.3 (bijlage 4) laat voorts zien in hoeverre de gevolgde aanpak (doe-het-zelven, (rechts)hulpgebruik of passiviteit) samenhangt met achtergrondkenmerken van respondenten, zoals het huishoudinkomen, opleiding, sekse, stedelijkheid, etniciteit, uren internet per week, en of iemand een rechtsbijstandsverzekering heeft of lid is van een vakbond.<sup>55</sup>

Slechts een paar achtergrondkenmerken van respondenten blijken significant samen te hangen met de gevolgde aanpak (passief, doe-het-zelver, rechts- of andere hulpgebruiker). Alleen leeftijdscategorie ( $V=0,10$ ), de woonsituatie (alleenwonend of niet, al dan niet met kinderen;  $V=0,07$ ) en de bron van inkomsten ( $V=0,10$ ) doen ertoe – zij het in geringe mate. Zo zijn jongeren vaker passief dan 65-plussers. Wat de woonsituatie betreft, blijken het vooral de alleenstaanden met kinderen onder de 18 jaar die relatief vaak passief blijven, òf rechtshulpgebruiker zijn (die groep is beduidend minder vaak doe-het-zelver). De aard van de inkomensbron van respondenten maakt vooral verschil in die zin dat binnen de groep zelfstandigen en bij mensen met een uitkering (arbeidsongeschikt/bijstand/werkloos) relatief vaak rechtshulpgebruik plaatsvindt.

Verder maakt verschil voor de aanpak of iemand een rechtsbijstandsverzekering heeft en lid is van een vakbond. Heeft men een rechtsbijstandsverzekering, dan schakelt men vooral die verzekering vaker in ( $V=0,13$ ) – zie ook box 4.1. Een vakbondslid is iets meer geneigd hulp in te schakelen in plaats van zelfstandig aan de slag te gaan ( $V=0,08$ ).

54  $V=0,23$  voor alle problemen, dus met inbegrip van diegenen ( $N=348$ ) die de aanvankelijk verwachte oplossingsduur niet konden inschatten..

55 Zie Ter Voert en Klein Haarhuis (2015, p. 29 e.v.) voor samenhangen met specifiek het rechtshulpgebruik – ook nader onderverdeeld naar Juridisch Loket, rechtsbijstandsverzekering en advocaat.

### *Kenmerken van de andere partij*

Er is een significante samenhang tussen de aanpak van het probleem en kenmerken van de andere partij ( $V=0,10$ ) zo laat tabel b4.4 zien. Burgers zijn relatief vaak doe-het-zelver als de andere partij een bedrijf/organisatie of een overheidsorgaan is, en vaker rechtshulpgebruiker als het een particulier (bijv. familie, burens, (ver)huurders, wederpartijen op Marktplaats) of overige partijen betreft.

We hebben naast de totale aanpak de verklaring van het *aantal* geraadpleegde deskundigen per respondent onderzocht. De resulterende patronen zijn sterk vergelijkbaar met het al dan niet rechtshulpgebruiker zijn<sup>56</sup> en worden daarom hier niet nader beschreven.

### 4.5.2 *Mediation- en proceduregebruik*

#### *Probleemkenmerken*

Van de probleemkenmerken maken voor *mediation* vooral verschil: het type probleem ( $V=0,19$ ) en de verwachte oplossingsduur (complexiteit;  $V=0,11$ ).<sup>57</sup> Mediation wordt vooral ingezet bij relatie- en familieproblemen (17% t.o.v. 5% gemiddeld) en bij 'overige' problemen, bijvoorbeeld rond laster en discriminatie. Wat de complexiteit betreft, vindt mediation vaker plaats bij problemen met een verwachte oplossingsduur tussen 1-2 maanden (7%), en langer dan een jaar (10%). Verder hangt de ernst van het probleem positief met mediation samen ( $V=0,09$ ). De verwachte financiële opbrengst maakt nauwelijks verschil.

Voor het al dan niet gebruikmaken van een *gerechtelijke procedure* zijn de kenmerken van het probleem van belang.<sup>58</sup> Gerechtelijke procedures komen het meest voor bij relatie- en familieproblemen (14%) en gezondheidsproblemen die door derden zijn veroorzaakt (11%), en het minst bij problemen over diensten en producten (2%). Ook een hogere mate van ernst ( $V=0,13$ ), verwachte opbrengst (vooral boven de € 2.500) en complexiteit (verwachte tijdsduur) gaan samen met meer gebruik van een gerechtelijke procedure.

*Buitengerechtelijke procedures* worden het meest ingezet bij problemen met het bezit van onroerend goed (27%), geldproblemen (19%) en problemen in de woonomgeving (15%), en juist het minst bij relatie- en familieproblemen (2%). Opmerkelijk is ook dat het gebruik van een buitengerechtelijke procedure niet significant samenhangt met de ernst van het probleem of de hoogte van de verwachte opbrengst. Bij de verwachte opbrengst is er vooral meer gebruik van een buitengerechtelijke procedure als er een financieel belang in het geding is, de hoogte doet er niet zo toe.

<sup>56</sup> Ibid.

<sup>57</sup> Voor de samenhangen tussen probleem-, achtergrond- en andere partijkennmerken met het in aanraking komen met mediation, zie tabel b4.5 (bijlage 4).

<sup>58</sup> Voor de bijbehorende tabellen verwijzen we naar de twee rechterkolommen van tabel 5 in Ter Voert en Klein Haarhuis (2015, p. 33).

*Achtergrondkenmerken van burgers*

Voor mediation doen vooral de achtergrondkenmerken leeftijd ( $V=0,10$ ) en woonsituatie ( $V=0,11$ ) ertoe: vooral mensen in de leeftijd van 35-44 (8%) en alleenstaanden met minderjarige kinderen (19%) krijgen ermee te maken. Verder is er enige samenhang met de inkomstenbron (vaker mediation bij een uitkering) en een licht positieve samenhang met het wekelijkse aantal uren internetten.

Achtergrondkenmerken van burgers maken geen significant verschil voor de vraag of al of niet een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure wordt gestart.<sup>59</sup>

*Aard van de andere partij*

Voor mediation maakt bij uitstek de aard van de andere partij verschil: het vindt meestal tussen particulieren plaats, wat valt af te lezen aan het aandeel particuliere wederpartijen (9%).

Als de andere partij een bedrijf of organisatie is, is er minder vaak een *rechtszaak* (2%) dan bij andere typen tegenpartijen. Maar bij *buitengerechtelijke procedures* is de samenhang met het type tegenpartij sterker. Is de andere partij een overheidsorgaan, dan komt het veel vaker voor (41%) dat een buitengerechtelijke procedure wordt gestart. Dit zijn vooral bezwaarprocedures. Is de andere partij een particulier, dan wordt juist weinig gebruikgemaakt van een buitengerechtelijke procedure (4%).

**4.5.3 Kosten**

Tot slot bezien we in hoeverre het optreden van respectievelijk juridische kosten en overige kosten samenhangt met kenmerken van, wederom: het probleem in kwestie, de respondent zelf en het type andere partij. Hetzelfde doen we vervolgens voor de hoogte van beide typen kosten.

*Wel of geen kosten: samenhang met probleem-, respondent- en tegenpartijkenmerken*

Of men wel of niet *juridische* kosten maakt (ongeacht of deze zijn vergoed), hangt vooral samen met probleemkenmerken. We zien bijvoorbeeld grote verschillen tussen typen problemen ( $V=0,27$ ). Bij huur- en consumentenproblemen melden burgers beduidend minder vaak juridische kosten (beide 7%) dan bij problemen in de relatie- en familiesfeer (45%). Bij problemen met een financieel belang hangen de kosten ook sterk samen met de verwachte opbrengst ( $V=0,20$ ). Tevens zien we dat bij meer complexe ( $V=0,23$ ) en ernstige problemen ( $V=0,17$ ) kosten vaker een rol spelen.<sup>60</sup>

<sup>59</sup> Ibid. tabel 4, p. 32.

<sup>60</sup> Bij de berekening van de  $V$  is de 'onbekend'-categorie van de variabelen verwachte opbrengst en complexiteit meegenomen; beide variabelen zijn bovendien teruggebracht tot vier categorieën in totaal.

De respondentkenmerken hangen slechts in beperkte mate samen met het wel of niet maken van juridische kosten. Er is een zwakke samenhang ( $V=0,10$ ) met de leeftijd van de respondent (oudere leeftijdsgroepen melden iets vaker kosten dan jongere groepen). Verder melden zelfstandigen vaker juridische kosten (26%) dan gemiddeld (15%) en studerende minder vaak (7%;  $V=0,11$ ) en zien we vaker kosten bij alleenstaanden met minderjarige kinderen (38%) dan bij respondenten in andere woonsituaties ( $V=0,11$ ) en iets minder vaak bij vakbondsleden (12%) dan bij niet-vakbondsleden (16%). Het wel of niet maken van juridische kosten hangt niet samen met de hoogte van het inkomen, het opleidingsniveau, etnische achtergrond, of het hebben van een rechtsbijstandsverzekering.

Juridische kosten worden voorts significant iets vaker gemaakt als de andere partij een particulier is (22%) dan als het een bedrijf of organisatie is (12%); de overheid zit hier tussenin (18%).

Wat betreft het maken van *overige* kosten zien we een soortgelijk patroon als bij de juridische kosten. De sterkste relaties doen zich voor met de probleemkenmerken. We zien ook hier vooral verschillen tussen typen problemen ( $V=0,17$ ). Overige kosten worden vaker gemeld bij consumenten- (46%) en geldproblemen (48%) en bij problemen met minderjarige kinderen (64%), en juist minder vaak bij problemen rondom huren (23%) en de woonomgeving (23%). Voorts maakt de ernst van het probleem enigszins verschil: hoe ernstiger, hoe vaker sprake is van overige kosten ( $V=0,15$ ). Anders dan bij de juridische kosten vertonen de verwachte opbrengst en de complexiteit van het probleem geen duidelijke relatie met de aanwezigheid van overige kosten. Wat de kenmerken van respondenten betreft bestaat geen significante samenhang tussen het maken van overige kosten met inkomen, opleiding, vakbondslicidmaatschap of het hebben van een rechtsbijstandsverzekering. Wel maakt leeftijd een klein verschil: ouderen melden iets vaker overige kosten dan jongeren ( $V=0,09$ ). Tevens zien we kleine verschillen wat betreft de bron van inkomsten ( $V=0,10$ ): zelfstandigen (54%) en uitkeringsgerechtigden (45%) melden vaker overige kosten dan mensen in loondienst (38%) en studenten (29%).

Tot slot zien we kleine verschillen bij de kenmerken van de andere partij ( $V=0,08$ ). Als de andere partij een particulier is (35%), worden iets minder vaak overige kosten gemaakt dan in geval van een bedrijf (40%) of de overheid (38%).

#### 4.5.4 *Multivariate analyses: nettoverbanden*

Anders dan voornoemde beschrijvende analyses biedt multivariate analyse een toets op samenhangen, waarbij steeds alle andere kenbare, potentieel relevante factoren constant worden gehouden. Zo kan steeds de 'netto-Invloed' van iedere factor in kaart worden gebracht.

We doen hier verslag van de uitkomsten van de multivariate toetsen voor steeds een ander aspect van de aanpak, waarbij we ons in de beschrijving die nu volgt primair richten op de best passende modellen, waarin uiteindelijk zowel achtergrondvariabelen als overige kenmerken van probleem en respondent zijn geïntegreerd.<sup>61</sup>

In de logistische regressieanalyses vallen vooral effecten van respondentkenmerken weg. Maar de effecten van probleemkenmerken zoals ernst, verwachte opbrengst en complexiteit blijven onverminderd gelden. De relaties tussen de significante onafhankelijke en de verschillende afhankelijke variabelen volgen de lijnen die reeds bij de bivariate verbanden zijn beschreven.

#### *Passief of niet*

De eerste multivariate analyse betreft die van een passieve dan wel actieve benadering van het probleem (tabel b4.6). Passiviteit blijkt robuust samen te hangen met de ernst van het probleem en met de verwachte opbrengst van een eventuele aanpak. Zo wordt de kans op passiviteit telkens een factor 0,7 kleiner wanneer de ernst een stapje toeneemt. Wat betreft de verwachte tijdsduur is er geen direct lineair verband; de samenhang wordt verklaard door mensen die dit niet kunnen inschatten (die blijven veruit het vaakst passief). Verder hangt passiviteit samen met de bron van inkomsten: de kans op passiviteit is veel *kleiner* voor zelfstandigen dan voor andere groepen.

In de multivariate analyses vervalt het negatieve bivariate verband tussen leeftijd en passiviteit en ook goeddeels dat tussen woonsituatie en passiviteit. Ook het (negatieve) verband met het hebben van een rechtsbijstandsverzekering en vakbondslidmaatschap vervalt. Het best passende model verklaart de kans op passiviteit voor ruim 19%.

#### *Rechtshulpgebruiker of niet*

Probleemkenmerken maken het meeste verschil voor rechtshulpgebruik.<sup>62</sup> Allereerst vindt het meeste rechtshulpgebruik plaats bij relatie- en familieproblemen, bij gezondheidskwesties en bij problemen met de woonomgeving. Verder is sprake van robuuste verbanden van rechtshulpgebruik met: de ervaren ernst van het probleem en de door de burger verwachte opbrengst (beide een positief verband). Ten slotte maakt de complexiteit van het probleem verschil voor zowel hulp- als rechtshulpgebruik – naarmate de subjectief verwachte duur van oplossen stijgt, neemt de kans op doe-het-zelven af en die op hulpgebruik navenant toe.

Qua achtergrondkenmerken van respondenten speelt bij rechtshulpgebruik de factor verstedelijking een rol: naarmate iemand *landelijker* woont, vindt

61 Het rapporteren van best passende modellen past bij een exploratieve benadering van de data. Voor hypothesetoetsing is – zoals ook betoogd in de inleiding – de theorie op dit moment te versnipperd (participatietheorie, rationele keuze-aanname, gedragseconomie).

62 Voor de regressietabel en nadere uitsplitsing naar de afhankelijke variabelen advocaat, rechtsbijstandsverzekeraar en Juridisch Loket, verwijzen we naar tabel b3 van Ter Voert en Klein Haarhuis (2015, p. 64).



vaker rechtshulpgebruik plaats.<sup>63</sup> Verder doet inkomstenbron ertoe: zelfstandigen zijn vaker rechtshulpgebruiker dan mensen in loondienst, uitkeringsgerechtigden of studenten – met uitzondering van de vutters en gepensioneerden, die juist net wat minder doe-het-zelven. Het inkomen zelf maakt geen verschil; wel zijn rechtsbijstandsverzekerden vaker hulpgebruiker. Wat de wederpartij betreft is er meer kans op rechtshulpgebruik als de wederpartij een andere particulier is dan wanneer het de overheid betreft (bedrijven en organisaties zitten ertussenin). De verklaarde variantie van het volledige model is 25%.

#### *Mediation of niet*

Voor mediation maken in het best passende model verschil: de verwachte duur van het probleem, probleemtype en het wekelijkse aantal uren dat de respondent op internet doorbrengt (tabel b4.7, bijlage 4). De verbanden volgen de lijnen van de hierboven beschreven bivariate resultaten. In het best passende multivariate model blijkt echter ook opleidingsniveau verschil te maken – echter in zeer geringe mate.<sup>64</sup> De verklaarde variantie is ongeveer 16%.

#### *Buitengerechtelijke dan wel gerechtelijke procedure of niet*

Het resultaat van de multivariate analyses is sterk vergelijkbaar met de hierboven beschreven verbanden.<sup>65</sup> De probleemkenmerken ernst, verwachte tijdsduur en type probleem maken voor zowel gerechtelijke als voor buitengerechtelijke procedures verschil – volgens de lijnen die we eerder beschreven (het soort effect verschilt tussen de twee typen procedures: bijvoorbeeld bij relatie-, familie- en gezondheidsproblemen komt men vooral in gerechtelijke procedures terecht). Voor de kans op een buitengerechtelijke procedure maakt de hoogte van de verwachte opbrengst geen verschil, voor de kans op een gerechtelijke procedure wel. Vakbondslidmaatschap doet alleen de kans op een gerechtelijke procedure licht afnemen. Het type wederpartij maakt alleen voor de buitengerechtelijke procedures significant verschil; dit komt vooral door bezwaren tegen beslissingen van overheidsorganen.

## **4.6 Aanpak: de drie periodes vergeleken**

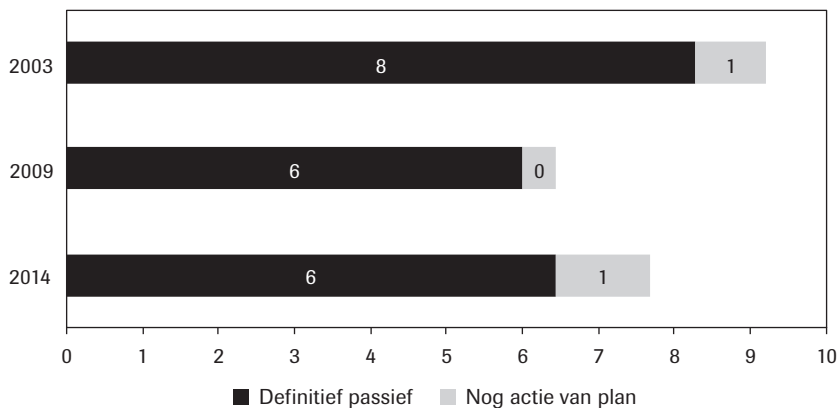
### *Type respondent & probleemtype*

Het aandeel passieven schommelt door de tijd (figuur 4.26): in de meting van 2003 (over 1998-2002) was dit aandeel het hoogst (9%), tot 2009 bleek het gedaald naar 6% om in de periode tot 2014 weer toe te nemen tot een kleine 8% passieven. Daarvan blijkt steeds het merendeel 'definitief passief'.

63 Bij het totale hulpgebruik (inclusief niet-juridische adviseurs) speelt in plaats van stedelijkheid de leeftijdscategorie een rol.

64 Mediation zou iets vaker plaatsvinden bij een lagere opleiding.

65 Voor de regressieresultaten verwijzen we naar tabel b3 van Ter Voert en Klein Haarhuis (2015, p. 64).

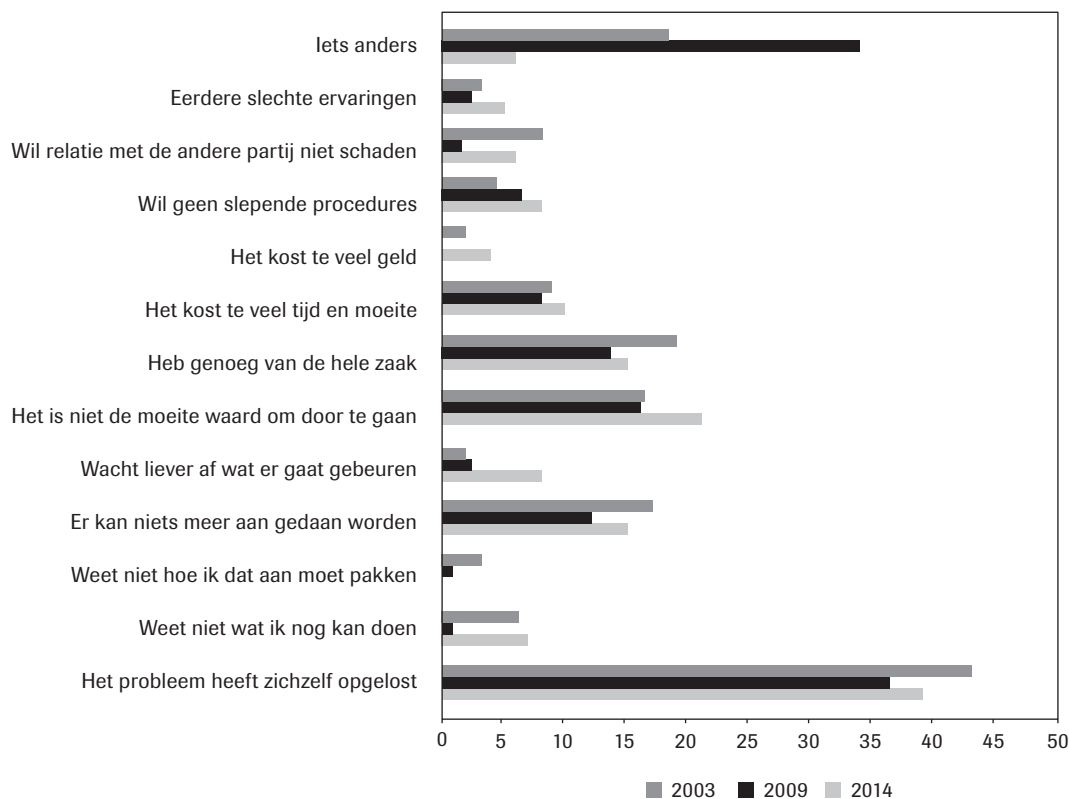
**Figuur 4.26 Passiviteit (drie metingen, in %)**

Dit patroon doet zich ook in meer of mindere mate binnen de meeste probleemtypen afzonderlijk voor (zie tabel b4.8, bijlage 4). In de categorie relatie en familie is het aandeel passiviteit sinds de vorige meting van 2009 nauwelijks toegenomen. Dat geldt ook voor civielrechtelijke in vergelijking met bestuursrechtelijke problemen.

De beweegredenen van passieven om geen actie te ondernemen verschillen over de jaren niet veel (figuur 4.27). Evenals bij de twee eerdere metingen is de belangrijkste reden dat het probleem zichzelf heeft opgelost. Iets vaker dan in de voorgaande metingen vindt men dat het niet de moeite waard is om door te gaan, of wacht men liever af wat er gaat gebeuren.<sup>66</sup>

Het hulpgebruik – te rade gaan bij juridische en/of niet-juridische adviseurs – vertoont een relatieve piek in de 2009-meting, met in de omliggende metingen van 2003 en 2014 een vergelijkbaar aandeel hulpgebruikers (figuur 4.28). Dit ondanks het feit dat voor de huidige meting de categorieën van advies of hulp in de enquête zijn uitgebreid met zorgverleners en mediators. Bij veel probleemtypen fluctueert het hulpgebruik over de jaren, zoals bij werk, geld, gezondheid, relatie en familie, consumentenproblemen en overig. Dit geldt in overkoepelende zin voor civielrechtelijke problemen. In de bestuursrechtelijke hoek is een dalende tendens in het aandeel hulpgebruikers te ontwaren (tabel b4.8, bijlage 4).

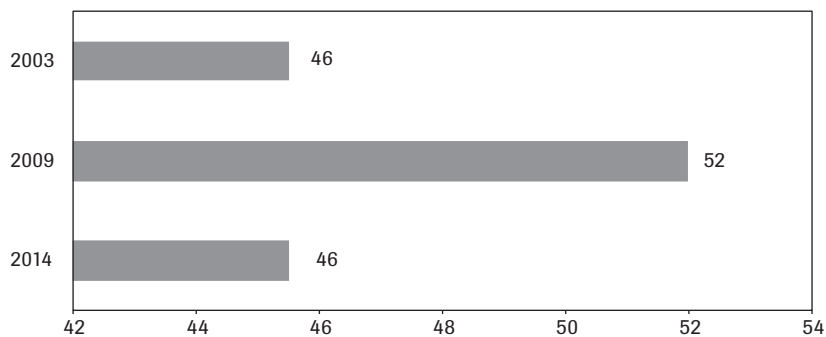
<sup>66</sup> De 'anders'-redenen waren in 2009 vooral het vermijden van de probleemsituatie en (wederom) dat het probleem alsnog zou zijn verdwenen of opgelost.

**Figuur 4.27 Beweegredenen\* van passieven (drie metingen, in %)\*\***

\* Meerdere antwoorden mogelijk.

\*\* 'Anders-categorie' voor 2009 en 2003 niet gecleand.

Bron: probleemoplossingsenquêtes.

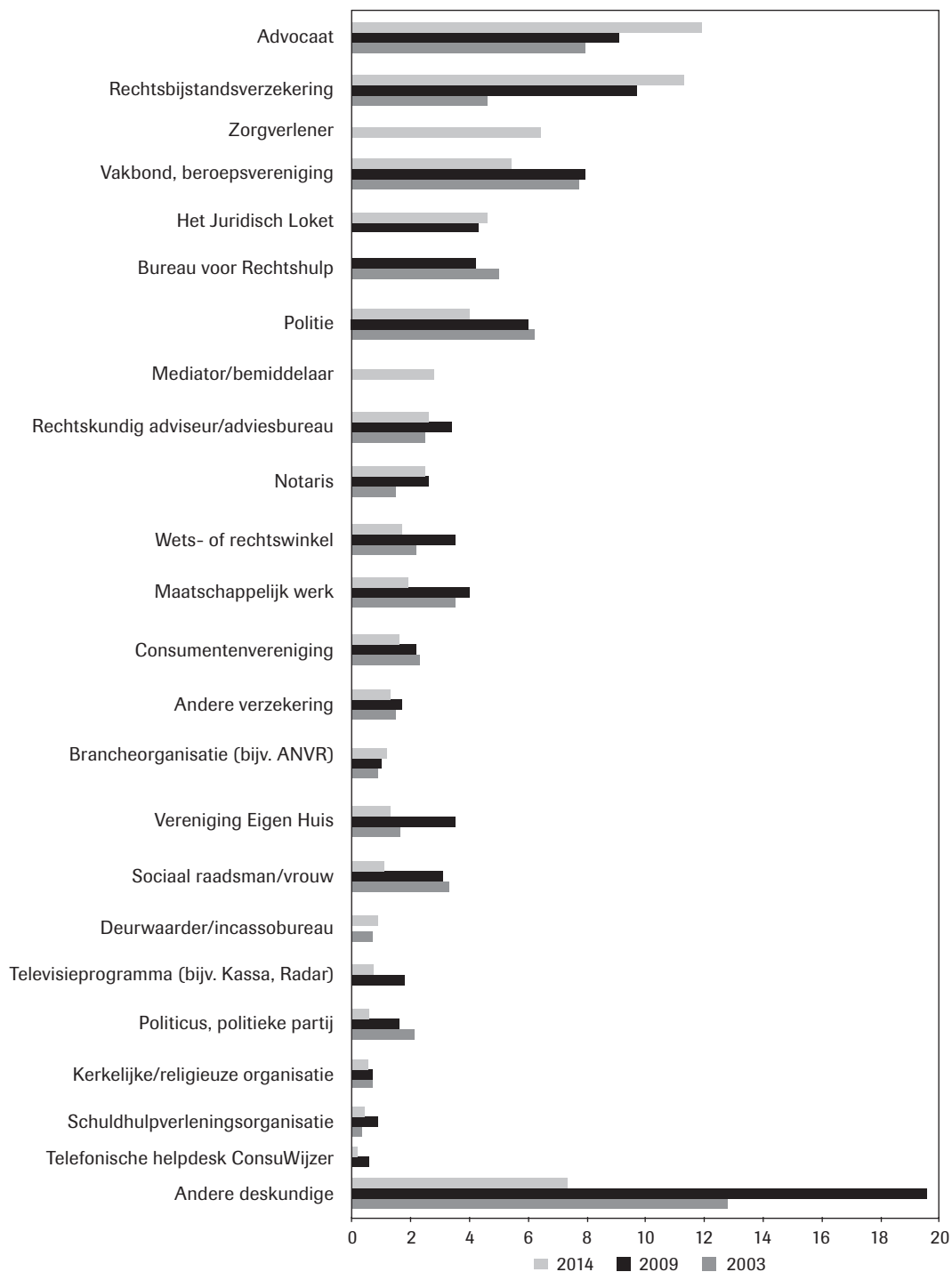
**Figuur 4.28 Hulpgebruikers (drie metingen, in % van alle problemen)**

Bron: probleemoplossingsenquêtes

Figuur 4.29 laat zien dat het aandeel mensen met een probleem dat in de periode 2003-2014 een advocaat of rechtsbijstandsverzekering heeft ingeschakeld, is toegenomen. Die toename deed zich bij rechtsbijstandsverzekeraars vooral tussen de meting van 2003 en 2009 voor, terwijl het beroep op een advocaat tussen de meting van 2009 en de huidige meting is gestegen.

Relatief gezien hebben minder mensen in verband met hun probleem contact gezocht met een vakbond, de politie, het maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, de wets- of rechtswinkel en de Vereniging Eigen Huis.

**Figuur 4.29** Vergelijking van het type adviseurs dat is ingeschakeld op het totale aantal problemen (drie metingen, in %)



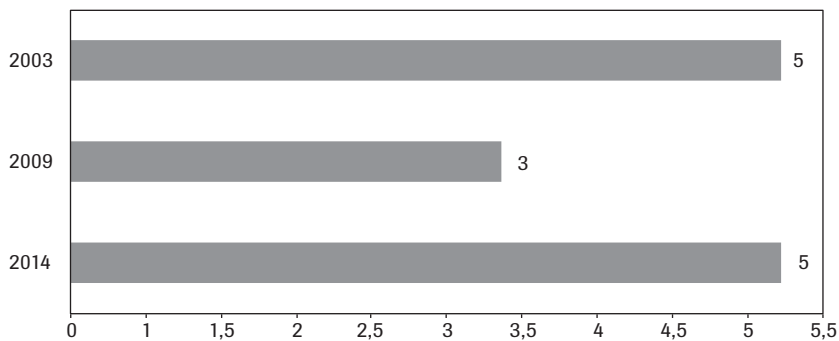
Bron: probleemoplossingsenquêtes

*Mediation en procedures*

In figuur 4.30 wordt het percentage respondenten dat te maken kreeg met mediation vergeleken tussen de drie metingen.

De figuur laat geen duidelijke trend zien. Dat is evenmin binnen probleemttypen het geval (tabel b.4.9, bijlage 4). Wel is een grote toename van het aandeel gestarte mediations te zien bij relatie- en familieproblemen en bij de ‘overige’ problemen in de huidige meting (2014).

**Figuur 4.30** Te maken gehad met mediation (drie metingen, in % van het aantal problemen)



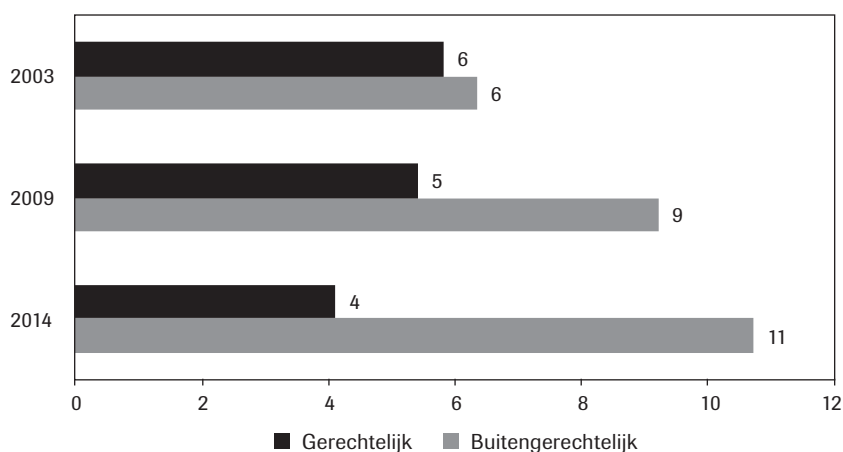
Bron: probleemoplossingsenquêtes

Tussen 1998 en 2009 is het aandeel problemen waarbij een buitengerechtelijke en/of gerechtelijke procedure is gestart gestegen, van 11% naar 14%. In de huidige meting is dat opnieuw 14%. Binnen de probleemttypen zien we wel enkele verschuivingen (tabel b4.10, bijlage 4). Bij consumentenproblemen en problemen met betrekking tot bezit van onroerend goed is een toename te zien. Ook zien we een toename in de bestuursrechtelijke sfeer. Bij relatie- en familieproblemen en ‘overige’ problemen is juist een afnemende tendens in het aandeel gestarte procedures zichtbaar. Het aandeel problemen waarin een *buitengerechtelijke* (al of niet voorafgaand aan een gerechtelijke) procedure wordt gestart, is toegenomen van resp. 6% en 9% in de vorige metingen tot 11% in de huidige (figuur 4.31). Daarentegen is het aandeel gerechtelijke procedures juist afgenomen, van 6% in 2003 tot 5% in de vorige en 4% in de huidige meting.

De uitkomsten van de multivariate analyses verschillen tussen de drie onderzoeksperiodes, wat samenhangt met verschillen tussen de metingen in termen van de vragenlijsten en de wijze waarop verklarende (achtergrondkenmerken, probleemkenmerken) en verklaarde variabelen zijn vormgegeven (zie ook bijlage 2). Toch is er een belangrijke overeenkomst: niet alleen in

de huidige meting, maar ook in de twee voorgaande blijken achtergrondkenmerken van respondenten een relatief geringe samenhang te vertonen met passiviteit en (rechts)hulpgebruik. Probleemkenmerken zoals type, ernst, verwachte opbrengst en verwachte duur (complexiteit) hangen sterker met de aanpak samen.

**Figuur 4.31** Te maken gehad met een buitengerechtelijke en/of gerechtelijke procedure (drie metingen, in % van het aantal problemen)



Bron: probleemoplossingsenquêtes

#### 4.7 Samenvatting

In dit hoofdstuk is ingegaan op de tweede onderzoeksvraag: *Voor welke (gefa-seerde) aanpak kiezen burgers? In hoeverre wordt gebruikgemaakt van rechts-hulp, buitengerechtelijke geschiloplossing en de rechtspraak, en welke factoren zijn daarop van invloed?*

##### *Aanpak in eerste instantie*

Van de burgers met een probleem neemt ruim drie kwart (77%) in eerste instantie contact op met de andere partij. Uiteindelijk is 47% als doe-het-zelver, 46% als hulpgebruiker en 8% als passief aan te merken. De groep van 8% passieve burgers valt uiteen in 6% 'definitief-passieven' en 2% passieven die nog van plan zijn actie te ondernemen. Binnen het hulpgebruik maakten we vervolgens onderscheid tussen gebruikers van alleen juridische adviseurs, zoals advocaat, rechtsbijstandsverzekering, notaris, het Juridisch Loket of mediator (37%) en gebruikers van alleen niet-juridische hulp, zoals zorg-verleners of een branchevereniging (9%).

Het aandeel hulpgebruikers vertoont een piek in 2009, vergeleken met de eerste meting van 2003 en de huidige meting (2014). Sinds 2009 is vooral het hulpgebruik in de bestuursrechtelijke sfeer afgenomen. Het aandeel doe-het-zelvers is juist hoger dan in beide voorgaande metingen. De mate van passiviteit schommelt enigszins met de jaren, tussen 6-9%.

#### *Wat beweegt passieven?*

In de huidige meting hebben we daarvan een iets beter beeld gekregen.

De meesten (30%) hebben geen actie ondernomen omdat – naast eventuele andere redenen – het probleem zich heeft opgelost. Een vijfde achtte actie niet de moeite waard. 15% geeft aan genoeg te hebben van de hele zaak; een even groot aandeel dat er niets (meer) aan gedaan kan worden.

Van de passieven zegt het overgrote merendeel geen plannen te hebben om nog iets te ondernemen. Vergeleken met de twee voorgaande metingen stellen zij minder vaak dat het probleem zichzelf heeft opgelost, en vaker dat het niet de moeite waard is om door te gaan.

#### *(Rechts)hulpgebruik*

De meeste (rechts)hulpgebruikers (51%) raadpleegden één deskundige, 32% raadpleegde er twee en 12% drie. De overige (rechts)hulpgebruikers stapten naar vier tot maximaal zes verschillende adviseurs.

De meest geraadpleegde juridisch deskundigen – zowel in termen van het aandeel respondenten als het aantal contacten – zijn de advocaat en de rechtsbijstandsverzekeraar, op afstand gevolgd door het Juridisch Loket en de vakbond of beroepsvereniging.

De aanspraak op een specifiek type (rechts)hulpverlener verschilt tussen probleemtijpen. Zo is het beroep op advocaten en mediators hoog bij problemen in de relatie- en familiesfeer. De rechtsbijstandsverzekeraar wordt breed ingezet, maar relatief het vaakst bij consumentenproblemen en juist weinig in geval van problemen in de relatie- en familiesfeer. De vakbond springt er naar verwachting uit bij problemen op het gebied van werk, maar wordt ook bij gezondheidsproblemen nogal eens ingeschakeld.

Het gebruik van advocaat en rechtsbijstandsverzekeraar laat over de jaren een stijging zien, terwijl een afname te zien is bij de rechts- en wetwinkel, de vakbond, sociaal raadslieden en het maatschappelijk werk.

Een kwart van de burgers heeft een (extra) rechtshulpverlener overwogen zonder deze te benaderen, of heeft vergeefs geprobeerd deze in te schakelen. Binnen die groep lijkt de afwezigheid van contact betrekking te hebben op (1) zaken die in de probleemsituatie zelf spelen: het probleem was bijvoorbeeld al opgelost of wordt niet oplosbaar gevonden en (2) barrières in termen van financiële kosten, gevolgd door kosten in termen van tijd en moeite en beperkte verwachtingen van de hulp. Slechte bereikbaarheid – fysiek of in termen van wacht- en openingstijden – speelt echter een kleine rol.



### *Mediation*

In 5% van de problemen geven respondenten aan dat sprake is geweest van mediation of bemiddeling. Binnen die groep zegt 15% dat sprake is geweest van online mediation. Veruit de meeste mediations vinden plaats in de civielrechtelijke sfeer, in het bijzonder met betrekking tot relatie- en familieproblemen. De vaakst genoemde redenen voor het gebruik van mediation zijn dat het een manier is om een goede en (daarna) snelle oplossing te bereiken. Op de derde plek komt het opvolgen van het advies van diegene die heeft doorverwezen. De onbekendheid met mediation is volgens de laatste meting gedaald van 36% tot 21% van de niet-gebruikers. Het percentage mediations in het totaal van problemen fluctueert over de tijd: in 2003 was het 4%, in 2009 3% en nu dus 5%.

### *Procedures: buitengerechtelijk en gerechtelijk*

In 14% van alle problemen is een begin gemaakt met één of meer procedures. Van de procespartijen is een relatief groot aandeel tevens hulpgebruiker (73% tegen 46% in de totale verdeling).

Van alle problemen is bij 11% een buitengerechtelijke en bij 4% een gerechtelijke procedure gestart; de buitengerechtelijke concentreren zich met name in problemen rond geld en onroerend goed en voorts in bestuursrechtelijke bezwaarprocedures. Rechtszaken betreffen relatief vaak relatie- en familiekwesities. Bij problemen rondom de gezondheid is het relatieve aandeel buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures gelijk. Per proceduregebruiker is gemiddeld 1,1 procedure ingezet; als er al beroep wordt aangetekend, blijft het veelal bij één stap. Bijna een zesde deel (16%) van de 238 mensen die zelf een procedure zijn gestart, deed dat via een digitaal loket.

De belangrijkste redenen voor het beginnen van zowel een buitengerechtelijke als een gerechtelijke procedure zijn dat ze de enige manier zijn om het geschil tot een oplossing te brengen. Rechtszaken worden vaak gestart om een onafhankelijke en rechtens afdwingbare uitspraak te verkrijgen en daarnaast op advies van (rechts)hulpverleners, terwijl verhaal kunnen doen en een goede oplossing bereiken redenen zijn voor veel buitengerechtelijke procedures. Dat men op een andere manier het probleem kon oplossen, is veruit de belangrijkste reden voor het afzien van een procedure (voor 60% van de niet-gebruikers). Financiële drempels (8%) en kosten in termen van tijd en moeite (12%) spelen een kleinere rol.

Rechtshulpgebruikers starten beduidend vaker een rechtszaak dan doe-het-zelvers en overige hulpegebruikers, die vaker een buitengerechtelijke procedure beginnen (of geen procedure).

Ten opzichte van de voorgaande meting zien we een gelijkblijvend aandeel van 14% van alle problemen waarin een of meerdere procedures zijn gestart; het was 11% in 2003. Het aandeel gestarte buitengerechtelijke procedures in het geheel van problemen is gestaag toegenomen van 6% in de eerste meting

tot 11% in de huidige meting, ten koste van het aandeel rechtszaken, dat terug is gelopen van een kleine 6% in beide vorige metingen tot 4%.

### *Kosten*

Van de actieve burgers kreeg 15% bij het aanpakken van het probleem te maken met juridische kosten, 40% met niet-juridische kosten. Bijna de helft van de groep met juridische kosten heeft een gehele of gedeeltelijke tegemoetkoming ontvangen, meestal via de Raad voor Rechtsbijstand, de rechtsbijstandsverzekering of de werkgever.

Het maken van kosten verschilt sterk tussen doe-het-zelvers en (rechts)hulpgebruikers. Zo maken rechtshulpgebruikers, vooral zij die een advocaat hebben ingeschakeld, vaker melding van (hoge) juridische kosten en ook vaak van bijkomende kosten, zoals reis- en administratiekosten of misgelopen inkomsten. Hetzelfde geldt voor gebruikers van gerechtelijke procedures. Kosten worden dus minder vaak gemaakt in geval van buitengerechtelijke procedures of geen procedure.

### *Verklaringen*

Om vat te krijgen op mogelijke verklaringen voor de gevolgde aanpakken, is eerst beschreven hoe de aanpak samenhangt met probleemkenmerken (zoals type, ernst en verwachte opbrengst), met achtergrondkenmerken van respondenten (bijv. leeftijd, opleiding, inkomen, rechtsbijstandsverzekering) en met het type andere partij (particulier, organisatie, overheid of anders).

Daarna is bezien welke van deze verklaringen 'standhielden' nadat voor de invloed van alle kenbare andere factoren werd gecontroleerd (*ceteris paribus*). We bespreken hier (alleen) deze multivariaat getoetste verklaringen. Hierbij zij opgemerkt dat het verklaarde aandeel van bijvoorbeeld passiviteit of rechtshulpgebruik steeds beperkt is: hooguit 20-25%. Het belangrijkste deel van de hier onderzochte aanpakfenomenen komt dus voort uit factoren of omstandigheden die we op basis van dit onderzoek niet kennen. Probleemkenmerken zoals ernst, verwachte opbrengst en complexiteit zijn over de hele linie robuuster gebleken in de verklaring van de aanpak dan de verschillende achtergrondkenmerken van burgers. Dit geldt zowel voor de aanpak in eerste instantie – passiviteit, doe-het-zelven en rechtshulpgebruik – als voor het beginnen met mediation of een procedure. In grote lijnen geldt het ook voor elk van de drie onderzochte periodes.

*Passiviteit* hangt negatief samen met de ernst van het probleem (hoe ernstiger, hoe minder vaak passief) en met de verwachte financiële opbrengst. Veel passieven lukte het niet om de verwachte duur van een eventuele aanpak van het probleem in te schatten. De kans op passiviteit is verder veel kleiner onder zelfstandigen.

*Rechtshulpgebruik* (ongeacht hoe vaak) hangt eveneens vooral samen met probleemkenmerken. Allereerst vindt het vaakst rechtshulpgebruik plaats bij relatie- en familieproblemen, bij gezondheidskwesties en bij problemen met

de woonomgeving. Verder is sprake van robuuste verbanden van rechtshulpgebruik met: de ervaren ernst van het probleem en de door de burger verwachte opbrengst (beide een positief verband). Ten slotte maakt de complexiteit van het probleem verschil: naarmate de aanvankelijk verwachte oplossingsduur stijgt, neemt de kans op doe-het-zelven af en die op rechtshulpgebruik navenant toe.

Van de achtergrondkenmerken van respondenten speelt bij rechtshulpgebruik de inkomstenbron een rol: zelfstandigen zijn vaker rechtshulpgebruiker dan mensen in loondienst, uitkeringsgerechtigden of studenten (vutters en gepensioneerden zijn weer minder vaak doe-het-zelver). Verder is het zo dat naarmate iemand *landelijker* woont, iets vaker rechtshulpgebruik plaatsvindt. Verder zetten rechtsbijstandsverzekerden die polis vaak in bij problemen en zijn zo vaker rechtshulpgebruiker. De hoogte van het inkomen maakt geen verschil.

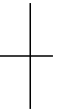
Verder stijgt de kans op rechtshulpgebruik als de wederpartij een andere particulier is in plaats van de overheid (bedrijven en organisaties zitten ertussenin).

De kans op het beginnen met *mediation* is groter bij een relatie- en familieprobleem en als de andere partij een particulier is. Ook een gemiddelde tot hoge complexiteit van het probleem doet de kans op mediation stijgen (in de multivariate analyses blijken voorts het opleidingsniveau en het aantal uren internetten heel licht verschil te maken).

Ook de kans dat begonnen wordt met *gerechtelijke en/of buitengerechtelijke procedures* hangt samen met de probleemkenmerken ernst, verwachte tijdsduur en type probleem. Voor de kans op een buitengerechtelijke procedure maakt de hoogte van de verwachte opbrengst geen verschil, voor de kans op een rechtszaak wel. Lid zijn van een vakbond doet alleen de kans op een gerechtelijke procedure iets dalen. Het soort wederpartij maakt echter alleen voor de *buitengerechtelijke procedures* significant verschil; dit komt vooral door bezwaarprocedures tegen beslissingen van overheidsorganen.

Het maken van juridische kosten hangt eveneens vooral samen met probleemkenmerken en minder met achtergrondkenmerken van respondenten.<sup>67</sup> Zo maakt men in de relatie-en familiesfeer vaker kosten dan bij consumentenproblemen. Ook de ernst en de omvang van het probleem doen ertoe. Een vergelijkbaar patroon is te zien bij overige kosten, zoals reis- en administratiekosten of inkomstenderving.

67 Alleen bivariaat getoetst.



## 5 Afloop en resultaten

In dit hoofdstuk kijken we naar de afloop van het probleem en de resultaten die de burgers met hun aanpak van het probleem hebben bereikt.

Concreet komen de volgende onderzoeksvragen aan de orde:

- Hoe is het probleem afgelopen?
- Welke resultaten zijn bereikt?
- Heeft de respondent ergens spijt van?
- Heeft het probleem nog neveneffecten gehad voor de respondent?
- In hoeverre hangen de hiervoor genoemde kenmerken samen met achtergrondkenmerken van de respondent, kenmerken van het probleem en de aanpak van het probleem?

De afloop en resultaten beschrijven we aan de hand van de kenmerken die in box 5.1 zijn weergegeven.

### Box 5.1 Indicatoren afloop en resultaat

Afloop probleem	Resultaat
Overeenstemming	Doel bereikt
Beslissing	Einde probleem/conflict
Gestopt	Rechtvaardigheid uitkomst
Geen actie	Afspraak/verplichting nagekomen
Loopt nog	

De analyses zijn gebaseerd op de gegevens die zijn verzameld via de probleemoplossingsenquête. Voor een deel van de analyses beperken we ons tot de problemen die als afgesloten kunnen worden beschouwd. Hierbij gaat het om problemen waarbij respondenten niet van plan zijn nog verdere acties te ondernemen en waarin ook geen sprake is van een lopende procedure of mediation.

### 5.1 Afloop

In de probleemoplossingsenquête zijn diverse vragen gesteld over de afloop van het probleem. We weten of er op enig moment overeenstemming is bereikt met de andere partij en/of een beslissing is genomen door een instantie. Tevens is naar de inhoud van de overeenkomst/beslissing gevraagd en naar de redenen waarom er wel of geen overeenstemming is bereikt.

In de komende paragrafen beschrijven we (1) hoe het probleem is afgelopen; (2) waarom in bepaalde fases wel of geen overeenstemming is bereikt; en (3) de inhoud van een eventuele beslissing en/of overeenkomst.

### 5.1.1 Soort afloop

In deze paragraaf beschrijven we de afloop van het probleem in eerste instantie voor alle problemen en in tweede instantie voor de problemen die als afgesloten kunnen worden beschouwd. Bij deze laatste problemen gaat het om problemen waarbij respondenten niet van plan zijn nog verdere acties te ondernemen en waarin ook geen sprake is van een lopende procedure of mediation.

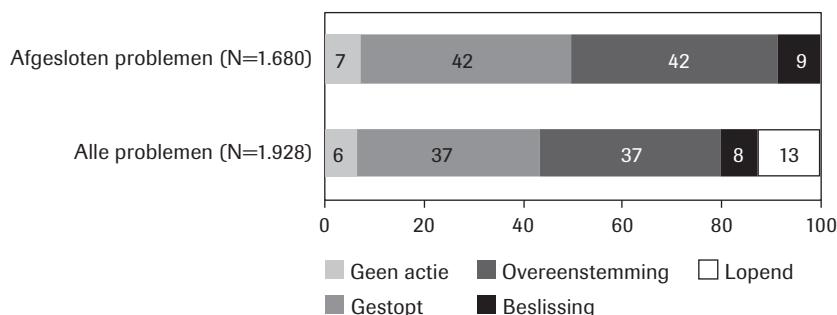
In box 5.2 is te zien hoe de afloop van het probleem is gemeten. Het gaat daarbij om het eindpunt van het probleem. Overeenstemming kan bijvoorbeeld zijn bereikt voordat er een procedure aan te pas kwam, tijdens een procedure of na een beslissing in een procedure. Van een beslissing is sprake als dit het eindpunt is. Als bij een probleem na een beslissing door een instantie nog overeenstemming wordt bereikt, dan wordt dit gezien als een overeenstemming en niet als een beslissing.

#### Box 5.2 Operationalisering afloop

Afloop	Operationalisering
Overeenstemming	Overeenstemming bereikt voor/tijdens een procedure, of na beslissing
Beslissing	Beslissing (buiten)gerechtelijke procedure is het eindpunt
Gestopt	Geen overeenstemming of beslissing en geen verdere acties meer
Geen actie	Geen contact met andere partij, geen hulpverlener, geen procedure
Loopt nog	Procedure, onderhandelingen of mediation loopt nog, of men is nog van plan iets te ondernemen

In figuur 5.1 is te zien hoe problemen zijn afgelopen. Bij 37% van de problemen is er uiteindelijk overeenstemming met de andere partij bereikt en bij 8% was de beslissing van een gerechtelijke of buitengerechtelijke instantie de laatste stap. Bij 37% van de problemen zijn verdere acties gestopt zonder dat er overeenstemming is bereikt of een beslissing door een instantie is genomen. In 6% van de gevallen heeft de respondent geen actie ondernomen. Bij de overige 13% van de problemen zijn er nog acties gaande zoals een procedure of mediation die nog niet is afgerond, of is de respondent nog van plan om (verdere) acties te ondernemen.

**Figuur 5.1 Afloop van (afgesloten) problemen; in % van alle (afgesloten) problemen**



Bij de 13% nog lopende problemen ligt het in de lijn der verwachting dat dit vooral de problemen zullen zijn die recent zijn ontstaan. Dit blijkt echter niet het geval te zijn. Wanneer we het percentage lopende problemen afzetten tegen het jaar dat het probleem is ontstaan, valt op dat het percentage 'lopende' problemen niet hoger ligt naarmate de problemen meer recent zijn ontstaan (zie tabel 5.1). Van de lopende problemen is 39% begonnen in 2009-2010 en duurde ten tijde van de enquête al ongeveer vier à vijf jaar.<sup>68</sup> Bezien we dit aantal op het totale aantal problemen, dan is ongeveer 5% van *alle* problemen na vier à vijf jaar nog niet afgerond. Een deel van de problemen bestaat dus uit langdurige geschillen.

**Tabel 5.1 Afgesloten en lopende problemen naar jaar van ontstaan, rijen tellen op tot 100%**

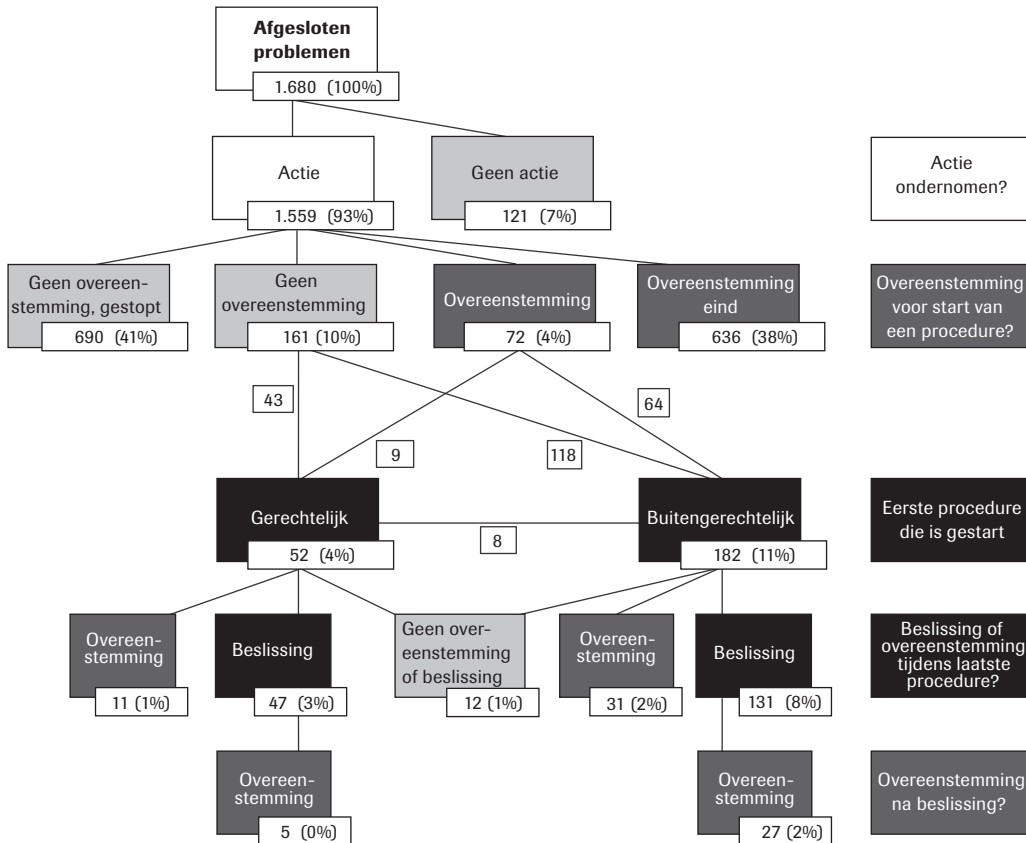
	Jan.-apr. 2014	2013	2012	2011	2010	2009
Afgesloten (N=1.680)	5%	18%	21%	19%	22%	15%
Lopend (N=248)	6%	19%	17%	19%	22%	17%

In figuur 5.2 is voor de afgesloten problemen (N=1.680) te zien in welke fase (gedeeltelijke) overeenstemming is bereikt. Bij 38% van de problemen weten de partijen overeenstemming te bereiken zonder dat er een procedure aan te pas komt. In 4% van de problemen wordt er overeenstemming bereikt, maar volgt er alsnog een procedure. Voorbeelden hiervan zijn echtscheidingen, ontslagzaken en faillissementen. Bij veel van deze geschillen gaat het ook om klachtenprocedures of bezwaarschriften (bijvoorbeeld WOZ-zaken). De overige 4% overeenstemmingen komen tot stand tijdens een procedure of na een beslissing van een (buiten)gerechtelijke instantie. In de meeste gevallen (N=23) deed de partij zelf de eerste stap om overeenstemming tot stand te

<sup>68</sup> Voor een deel komt dit doordat 'oude' problemen zijn oververtegenwoordigd door de selectie van problemen voor de probleemoplossingsenquête. Indien mensen meerdere problemen hadden, is het oudste probleem geselecteerd voor verdere ondervraging.

brengen. In vier gevallen was het op initiatief van de andere partij en in drie gevallen op initiatief van de beslissende instantie. In de andere gevallen was het niet duidelijk of kwam het van beide partijen.

**Figuur 5.2 Afloop van afgesloten problemen (in % van het totale aantal afgesloten problemen)**



In ongeveer 5% van alle problemen heeft mediation of bemiddeling plaatsgevonden, is er een mediation gaande of gepland. In ongeveer 3% van alle afgesloten problemen is overeenstemming via mediation bereikt. Bij de aanpak van het probleem kunnen een of meerdere (buiten)gerechtelijke procedures zijn gestart (zie ook hoofdstuk 4). In totaal is bij 4% van de afgesloten problemen een gerechtelijke procedure gestart en bij 11% een buitengerechtelijke (zie figuur 5.2).<sup>69</sup> Bij de laatste procedure die is gestart, is nagevraagd of de betreffende instantie een beslissing heeft genomen.

69 Bij acht problemen is zowel sprake van een gerechtelijke als een buitengerechtelijke procedure.

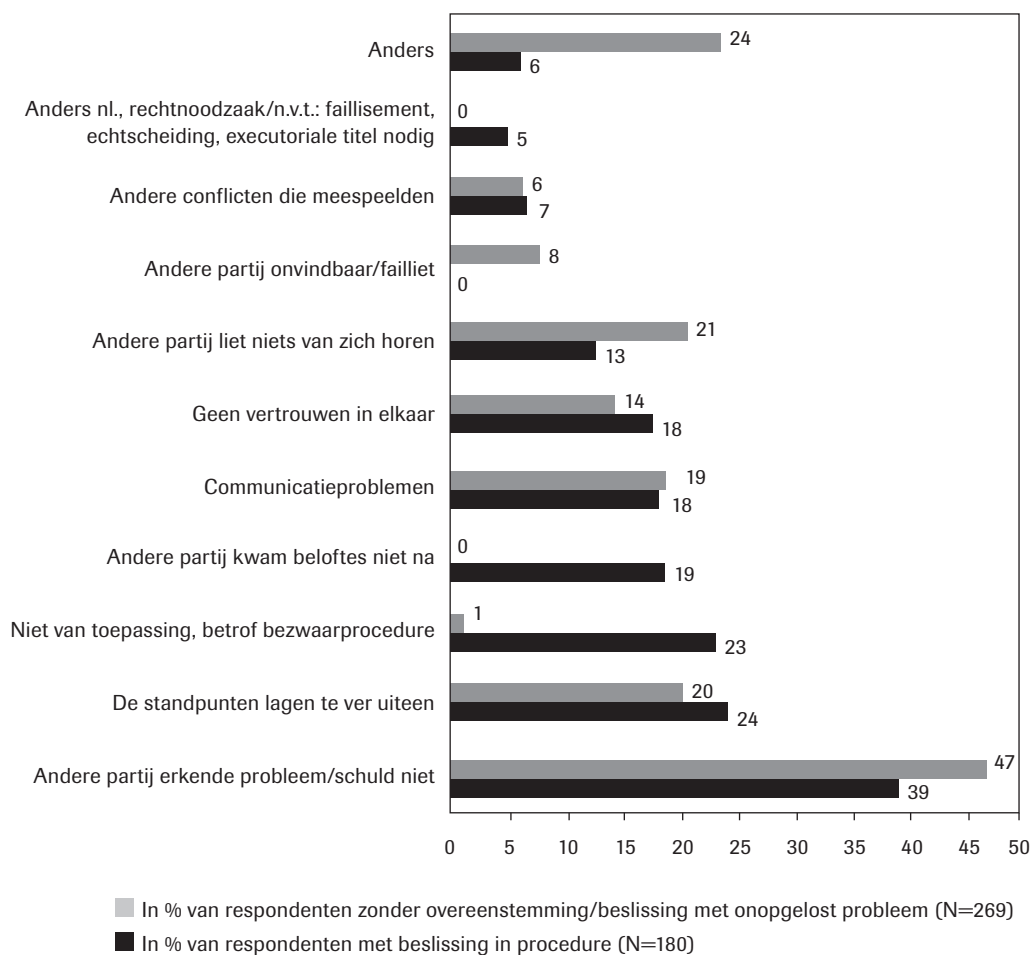


Van alle afgesloten problemen is 3% geëindigd in een gerechtelijke beslissing en 6% (8% beslissing min 2% overeenstemming na de beslissing) in een buitengerechtelijke beslissing.

### 5.1.2 Waarom wel of geen overeenstemming

In verschillende fases is respondenten gevraagd waarom ze wel of geen overeenstemming hebben bereikt.

**Figuur 5.3** Waarom is er geen overeenstemming bereikt? (in % van respondenten waarbij beslist is in een procedure (N=180) en onopgeloste problemen zonder overeenstemming/beslissing) (N=269)

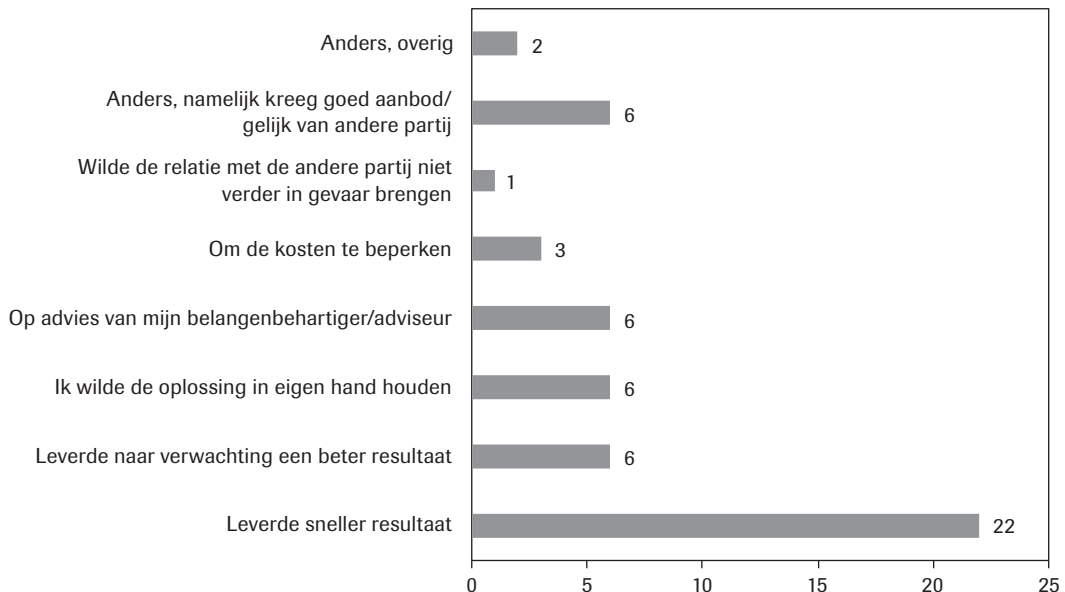


Ten eerste is bij de problemen waarbij een beslissing is genomen in een procedure (N=180), respondenten gevraagd waarom het in de voorafgaande fase niet is gelukt om overeenstemming te bereiken met de andere partij.

Ten tweede is bij problemen waarin geen overeenstemming of beslissing tot stand is gekomen en het probleem nog steeds voortduurt (N=269) aan respondenten gevraagd waarom geen overeenstemming is bereikt. Het meest genoemde antwoord in zowel de eerste als tweede situatie is dat de andere partij het probleem niet erkende (zie figuur 5.3) of de standpunten te ver uiteen lagen. Bij de problemen waarin is beslist in een procedure was er in veel gevallen ook sprake van een zekere rechtsnoodzaak. In bijna drie op de tien gevallen was er sprake van een bezwaarprocedure (23%), of andere 'verplichte' procedure (zoals scheiding, ontslag, faillissement), of wilde men een executoriale titel (zie figuur 5.3, 5%).

Tot slot is degenen die overeenstemming hebben bereikt tijdens een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure (N=42) gevraagd waarom op dat moment wel overeenstemming is bereikt. Het meest genoemde antwoord is dat het een sneller resultaat opleverde (zie figuur 5.4).

**Figuur 5.4** **Waarom is er overeenstemming bereikt tijdens de procedure? (in aantallen respondenten met overeenstemming tijdens procedure) (N=42)**



### 5.1.3 Inhoud van de overeenstemming of beslissing

Wat betreft de inhoud van de overeenstemming/beslissing beschrijven we of er over en weer sprake was van na te komen financiële en/of andere afspraken/verplichtingen. Voor de beslissingen geven we vervolgens aan of de respondent gewonnen of verloren heeft.

Bij 40% van de beslissingen en overeenkomsten is er *geen* sprake van financiële of andere verplichtingen of afspraken over en weer.<sup>70</sup>

Kijken we meer specifiek naar de zaken waarin *wel* sprake is van financiële of andere afspraken of verplichtingen, dan zien we in figuur 5.5 dat in 43% van de overeenkomsten/beslissingen sprake was van een financiële verplichting van de andere partij. Het bedrag waar het om ging, varieert enorm: van minder dan € 100 tot meer dan € 50.000. In 65% van de gevallen komt het bedrag ongeveer overeen met wat men had gehoopt, en in sommige gevallen pakt het veel lager (11%) of veel hoger uit (3%, zie figuur 5.5).

Verder is bij 18% van de zaken ook nog sprake van niet-financiële verplichtingen van de tegenpartij (zie figuur 5.5).

De respondent zelf heeft in 4% van de overeenstemmingen/beslissingen financiële verplichtingen en in 10% andere verplichtingen jegens de andere partij. De hoogte van de financiële verplichting varieert ook hier sterk en ligt bij 11 van de 32 respondenten veel hoger dan ze hadden gehoopt (zie figuur 5.5).

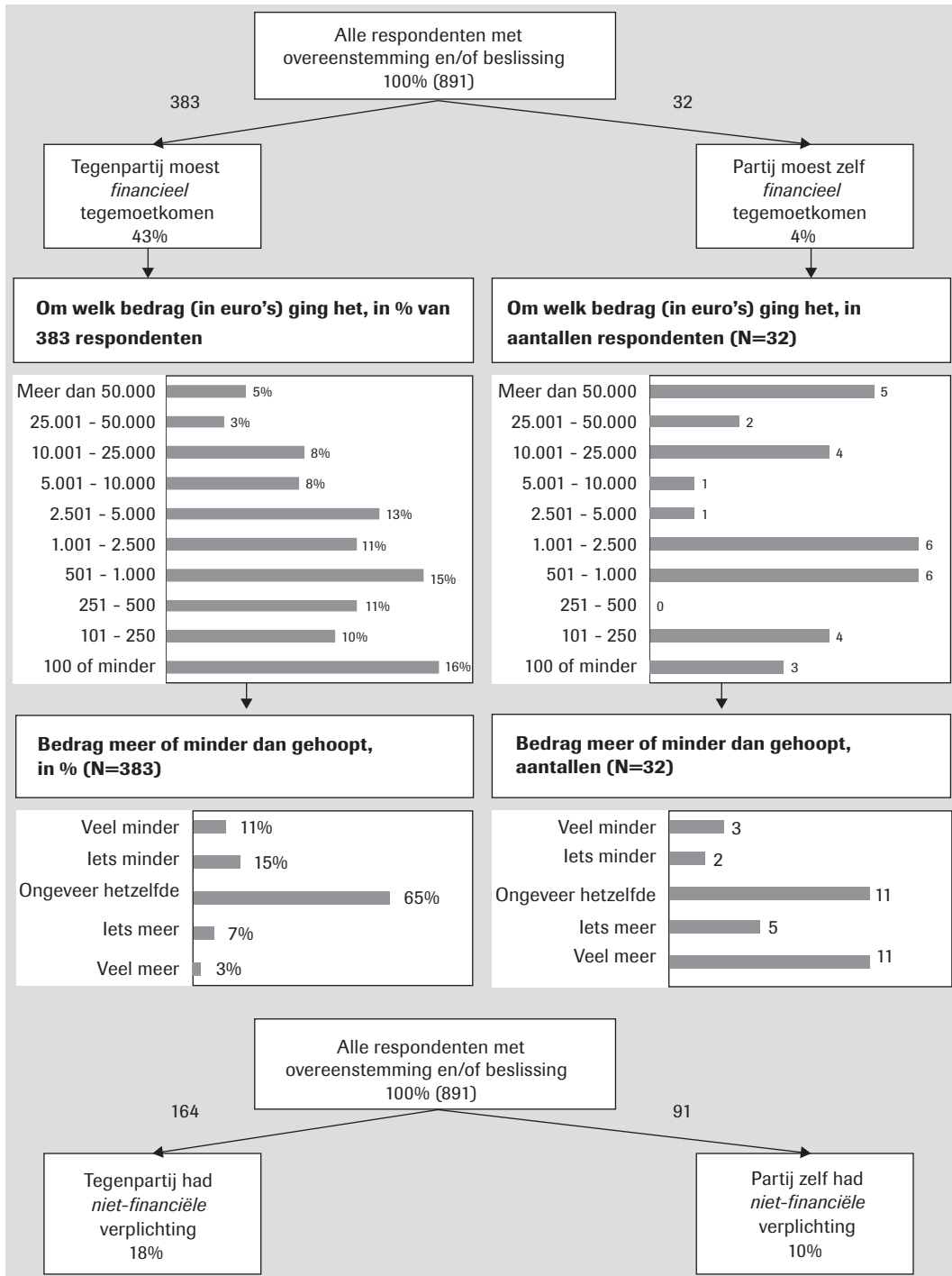
Wat betreft de inhoud van de beslissing is ook bekend of de uitkomst gunstig of minder gunstig uitviel voor de respondent (zie tabel 5.2). Ongeveer 57% geeft aan de zaak te hebben gewonnen, 21% zegt te hebben verloren en 12% heeft deels gewonnen, deels verloren. De overige 10% in de 'anders-categorie' bestaat uit onder andere zaken zoals echtscheidingen, ontslagen en faillissementen; zaken waarvan respondenten aangeven dat 'je niet kunt spreken van winnen of verliezen'. Verder zien we in tabel 5.2 dat de verschillen in uitkomsten tussen gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures gering zijn. Deze verschillen zijn ook statistisch niet significant.

**Tabel 5.2 Inhoud van de beslissing. 'Heeft u de zaak gewonnen of verloren', naar soort procedure**

	Gerechtelijk (N=49)	Buitengerechtelijk (N=131)	Totaal (N=180)
(Grotendeels) gewonnen	51%	59%	57%
Deels gewonnen, deels verloren	16%	11%	12%
(Grotendeels) verloren	20%	21%	21%
Anders	12%	9%	10%

70 Hierbij zijn verplichtingen om de juridische proceskosten te vergoeden buiten beschouwing gelaten. Zie hiervoor hoofdstuk 4.

**Figuur 5.5 Financiële en andere afspraken/verplichtingen tussen partijen**



## 5.2 Resultaten

Om te bezien wat respondenten uiteindelijk hebben bereikt met de aanpak van het probleem, beschrijven we de resultaten die in box 5.3 zijn weergegeven. Daarin is tevens aangegeven hoe de betreffende resultaten zijn gemeten. In de volgende paragrafen worden deze uitkomsten achtereenvolgens beschreven.

### Box 5.3 Operationalisering resultaten

Afloop	Operationalisering
Doel bereikt	Heeft men het belangrijkste doel bereikt? (Geheel, deels, nee, te vroeg om te zeggen)
Probleem opgelost	Opgelost door overeenstemming/beslissing; vanzelf opgelost; duurt nog voort
Rechtvaardigheid overeenkomst	Vindt u dat de overeenkomst die u met de andere partij heeft bereikt rechtvaardig was? (ja, nee)
Rechtvaardigheid beslissing	Vindt u dat de beslissing die de instantie heeft genomen rechtvaardig was? (ja, nee)
Afspraak/verplichting nagekomen	Heeft de andere partij, sinds de beslissing of overeenkomst de (financiële) tegemoetkoming geheel aan u voldaan? (ja, nee) Heeft u zelf de (financiële) tegemoetkoming aan de andere partij geheel voldaan? (ja, nee)

### 5.2.1 Doelen

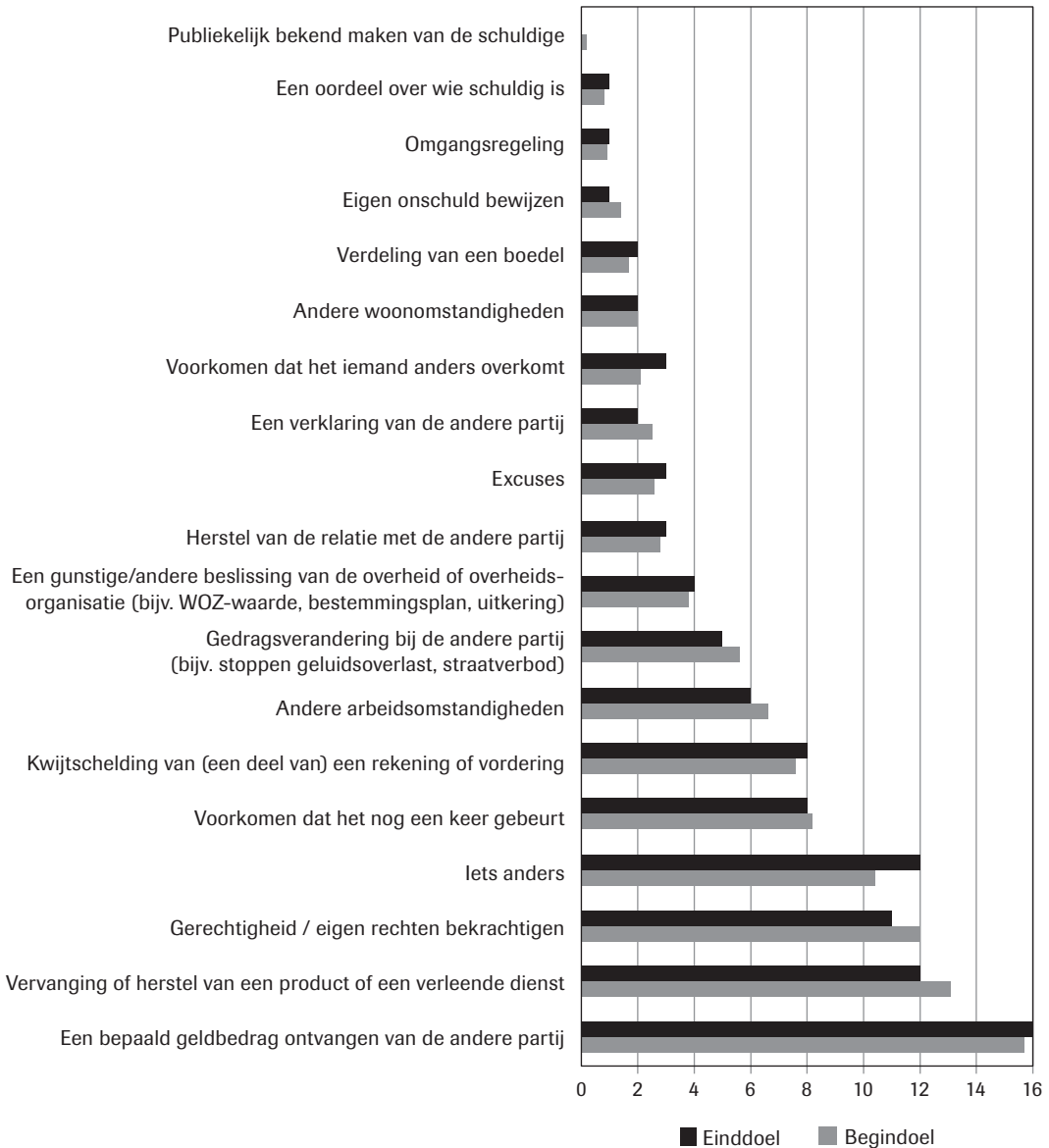
Degenen die actie hebben ondernomen om het probleem aan te pakken (N=1.780) is gevraagd aan te geven wat het belangrijkste doel was dat ze wilden bereiken en of ze dat doel ook hebben bereikt.

Figuur 5.6 geeft aan wat bij het aanpakken van het probleem het voornaamste doel bij de start van het probleem was. Het ontvangen van een geldbedrag of vervanging van een product of dienst worden het meest vaak genoemd. Maar ook immateriële doelen als gerechtigheid en voorkomen dat het nog een keer gebeurt, scoren hoog.

Ongeveer 16% van de respondenten meldt dat het voornaamste doel in de loop van de tijd is veranderd. Voor de uiteindelijke verdeling van de doelen maakt dat echter weinig uit (zie einddoel figuur 5.6).

Verder is onderzocht of er nog andere doelen waren. Bijna de helft van de respondenten (49%) heeft nog een of meerdere nevendoelen opgegeven.

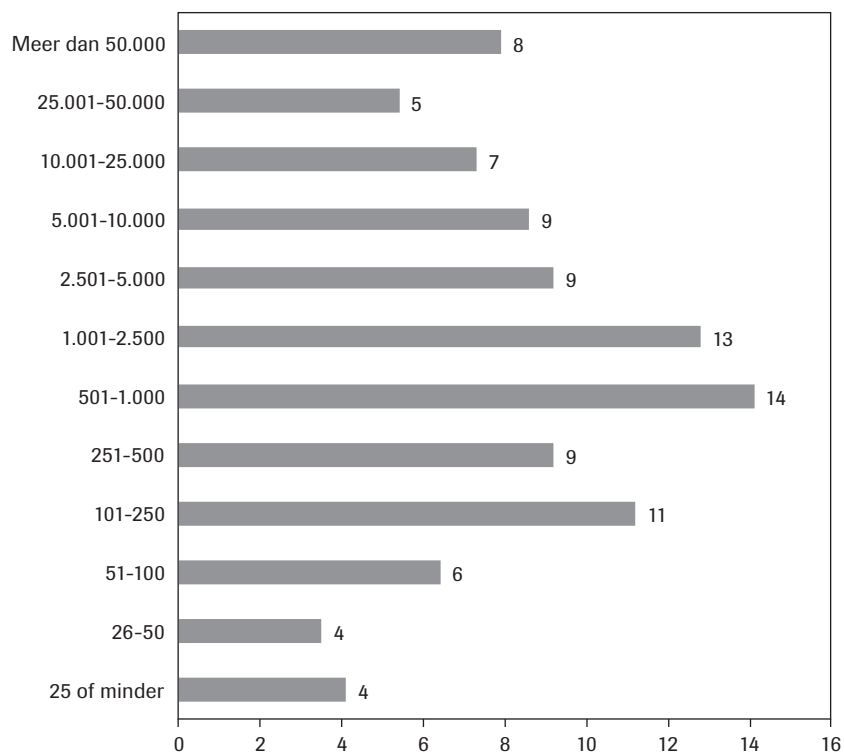
**Figuur 5.6** Belangrijkste begin- en einddoel volgens respondenten die actie hebben ondernomen; in % van alle respondenten die actie hebben ondernomen (N=1.780)



We kunnen daar nog aan toevoegen dat het doel volgens 49% van de respondenten (gedeeltelijk) in geld is uit te drukken. In figuur 5.7 is te zien dat de bedragen die in het geding zijn sterk uiteenlopen. Bij 8% van de zaken met

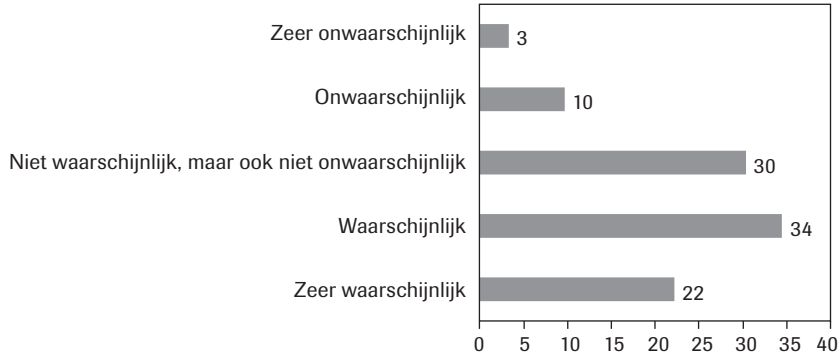
een financieel belang gaat het om meer dan € 50.000, terwijl eveneens bij 8% van de zaken het om een bedrag van € 50 of minder gaat.

**Figuur 5.7** Financieel belang (in euro's) van de zaak (in %), indien van toepassing (N=919)



Respondenten is vervolgens gevraagd hoe waarschijnlijk ze het achtten dat ze hun doel zouden bereiken toen ze voor het eerst besloten om iets aan het probleem te gaan doen. In figuur 5.8 is te zien dat 13% dacht dat ze hun doel waarschijnlijk niet zouden bereiken tegenover 56% die dat wel dacht. De overige respondenten hadden geen uitgesproken positieve of negatieve verwachtingen.

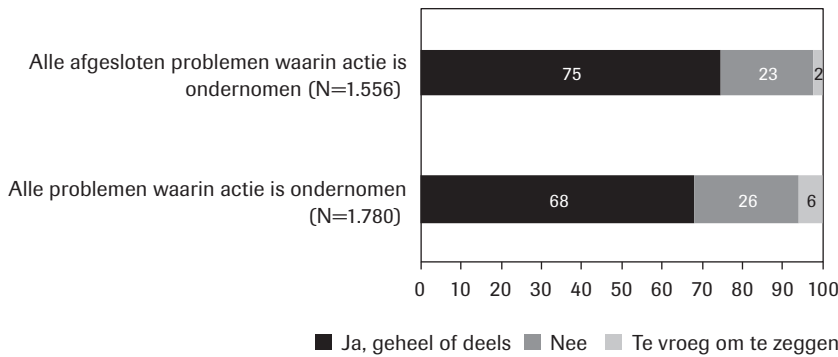
**Figuur 5.8** Hoe waarschijnlijk achtte u het dat u zou bereiken wat u wilde? (in % van respondenten die actie hebben ondernomen) (N=1.780)



Vervolgens is nagegaan of het gestelde doel bij het aanpakken van het probleem ook is bereikt. We concentreren ons daarbij op het uiteindelijke hoofddoel.

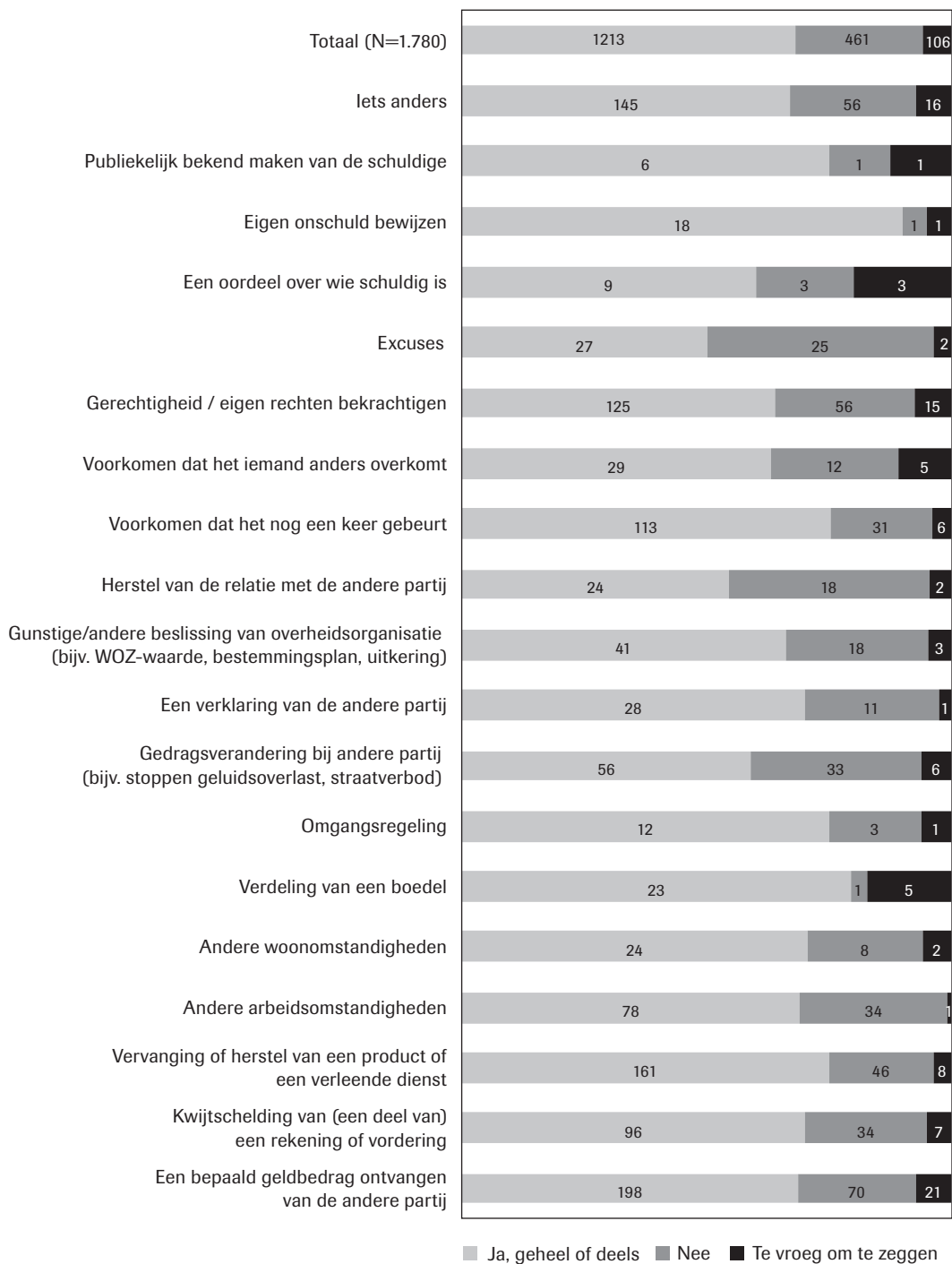
Zoals figuur 5.9 laat zien, heeft 68% van de respondenten die actie hebben ondernomen de hoofddoelstelling geheel of gedeeltelijk bereikt, bij 26% is dit niet het geval en 6% van de respondenten geeft aan dat het nog te vroeg is om daarover iets te zeggen.

**Figuur 5.9** Is het einddoel bereikt? (in % van alle (afgesloten) problemen waarin actie is ondernomen)



Figuur 5.10 laat zien dat sommige doelen vaker worden bereikt dan andere. Wanneer een gedragsverandering van de andere partij, herstel van de relatie met de andere partij of excuses zijn beoogd, is de score alles bijeen minder gunstig dan bij andere doelen.

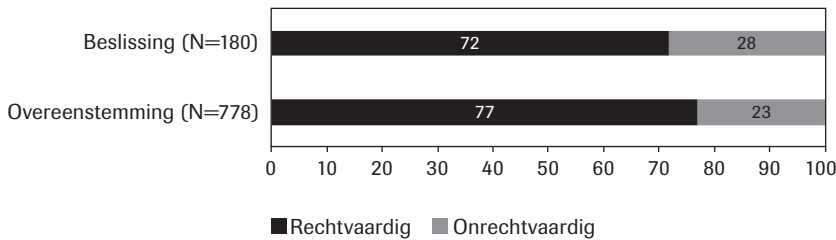


**Figuur 5.10 Is het einddoel bereikt, naar soort einddoel (aantallen)**

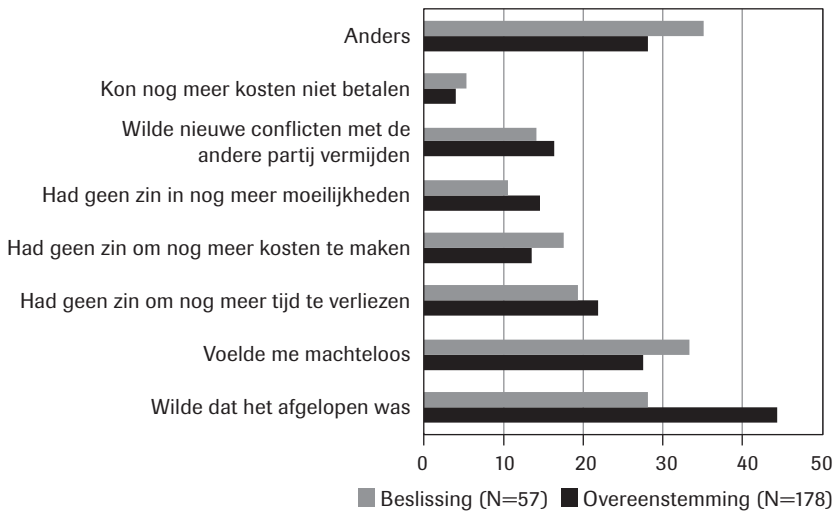
**5.2.2 Rechtvaardigheid**

Een andere maat voor de beoordeling van de uitkomst van het geschil is in hoeverre respondenten de inhoud van de overeenstemming of beslissing rechtvaardig vonden. In figuur 5.11 is te zien dat in geval van overeenstemming 77% van de betrokkenen het resultaat fair vindt, tegen 72% wanneer een beslissing in een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure is genomen.

**Figuur 5.11 Rechtvaardigheid van overeenstemming/beslissing (in % van aantal respondenten)**



**Figuur 5.12 Waarom zijn respondenten die de beslissing/overeenkomst niet rechtvaardig vonden, niet in beroep, respectievelijk toch akkoord gegaan? (in % van aantal respondenten dat resultaat niet rechtvaardig vond)**



Aan degenen die het resultaat niet rechtvaardig vonden, is gevraagd waarom ze niet in beroep, respectievelijk toch akkoord zijn gegaan (zie figuur 5.12). In geval van een beslissing in een procedure antwoordden respondenten vooral dat ze zich machteloos voelden. Bij een overeenkomst speelt dat

gevoel ook een rol, maar willen respondenten toch vooral een punt achter het probleem zetten.

### 5.2.3 *Nakoming afspraken en/of beslissing*

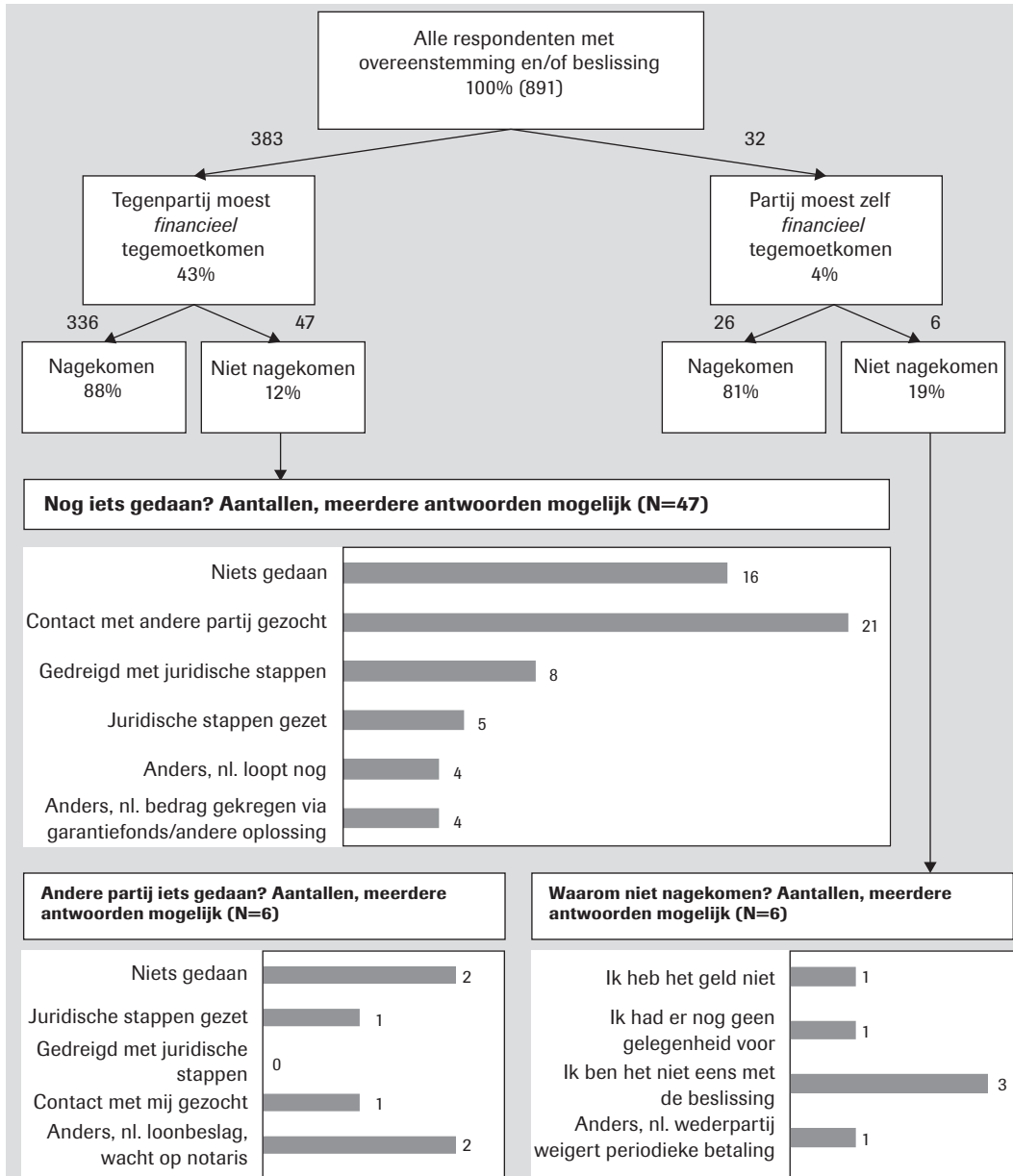
Voor problemen waarbij overeenstemming met de andere partij is bereikt of een (buiten)gerechtelijke beslissing is genomen, is respondenten gevraagd of de andere partij en/of de respondent zelf de verplichtingen/afspraken is/zijn nagekomen.

In de figuren 5.13 en 5.14 is te zien hoe vaak financiële en andere afspraken/verplichtingen zijn nagekomen en of partijen nog actie hebben ondernomen als de afspraken niet zijn nagekomen.

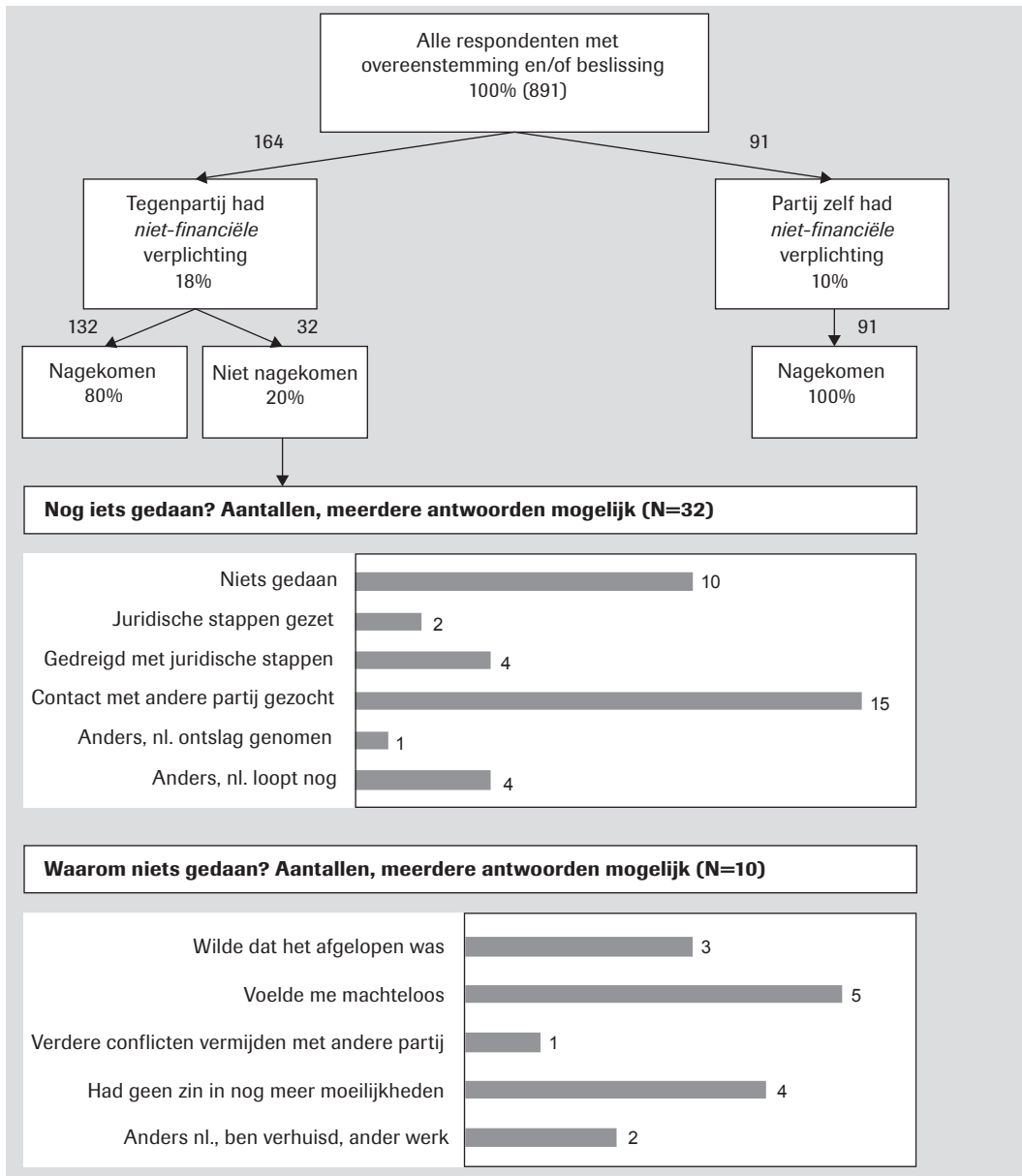
De tegenpartij is de financiële verplichting in 88% van de gevallen nagekomen en de niet-financiële verplichting in 80% van de gevallen (zie figuur 5.13 en 5.14). In ongeveer een derde van de gevallen waarin de tegenpartij de afspraken niet is nagekomen, heeft de respondent geen verdere acties ondernomen. Wel is in ruwweg 40% van de zaken nog contact gezocht met de andere partij. Tevens heeft de respondent in sommige gevallen met juridische stappen gedreigd of daadwerkelijk juridische stappen gezet (zie figuur 5.13 en 5.14). Een deel van de zaken is niet nagekomen omdat de zaak nog loopt.

Respondenten zelf zijn in ongeveer 80% van de gevallen de financiële afspraken/verplichtingen nagekomen. De niet-financiële verplichtingen zijn ze allemaal nagekomen (zie figuur 5.13 en 5.14).

**Figuur 5.13 Nakoming financiële afspraken**

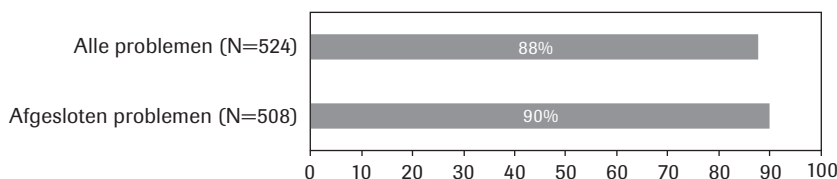


**Figuur 5.14 Nakoming niet-financiële afspraken**



Nemen we de financiële en andere verplichtingen/afspraken samen, dan is bij 59% (N=524) van de beslissingen of overeenkomsten sprake van een financiële tegemoetkoming of andere verplichting of afspraak tussen de partijen. In totaal zijn in 88% van deze zaken de verplichtingen of afspraken (gedeeltelijk) nagekomen (zie figuur 5.15). Indien we ons beperken tot de afgesloten problemen (N=508), is in 90% van deze zaken de afspraak/verplichting (gedeeltelijk) nagekomen (zie figuur 5.15).

**Figuur 5.15 Zijn afspraken/verplichtingen (gedeeltelijk) nagekomen? (in % van (afgesloten) problemen met verplichtingen/afspraken)**

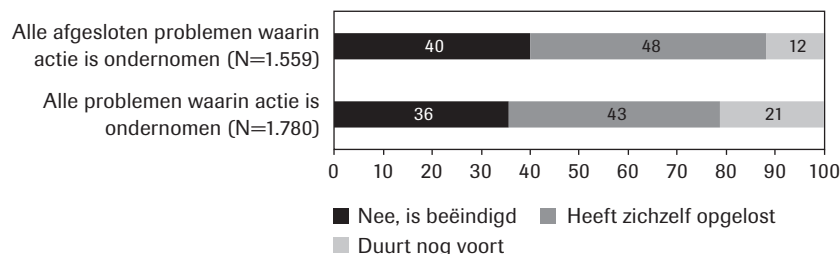


#### 5.2.4 *Einde conflict*

Een volgende resultaatindicator is of de beslissing of overeenkomst een eind heeft gemaakt aan het geschil en of het probleem nog voortduurt. Van alle *afgesloten* problemen waarin actie is ondernomen (N=1.559) is in 12% van de gevallen het probleem niet opgelost en onderneemt de respondent geen verdere acties meer (zie figuur 5.16). In de overige gevallen heeft het probleem zich vanzelf opgelost (48%) of is het beëindigd door de beslissing of de overeenstemming (40%). Indien we ook de nog lopende problemen meenemen in de berekening, duurt 21% van alle problemen waarin actie is ondernomen (N=1.780) nog voort (zie figuur 5.15).

Veelgenoemde antwoorden op de vraag hoe het probleem zich vanzelf heeft opgelost zijn: de probleemrelatie is beëindigd (door verhuizingen, een andere baan of overplaatsing naar andere afdeling, beëindiging van contracten); de andere partij heeft water bij de wijn gedaan of het opgegeven; zonder dat er sprake was van overeenstemming of een beslissing is de tegenpartij hun toch tegemoetgekomen, al dan niet na bemiddeling/druk door een derde (bijvoorbeeld politie of advocaat); faillissement van de andere partij waardoor er niets meer aan te doen was; of, door met elkaar te praten en overleggen.

**Figuur 5.16 Duurt het probleem nog voort? (in % van (afgesloten) zaken waarin actie is ondernomen)**



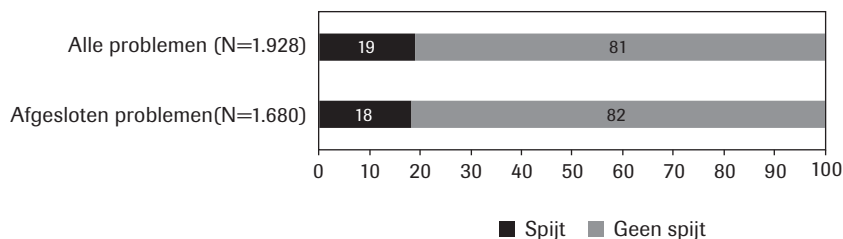
### 5.3 Spijt

Op de vraag of men achteraf ergens spijt van heeft, antwoordde 19% van alle respondenten bevestigend (zie figuur 5.17).

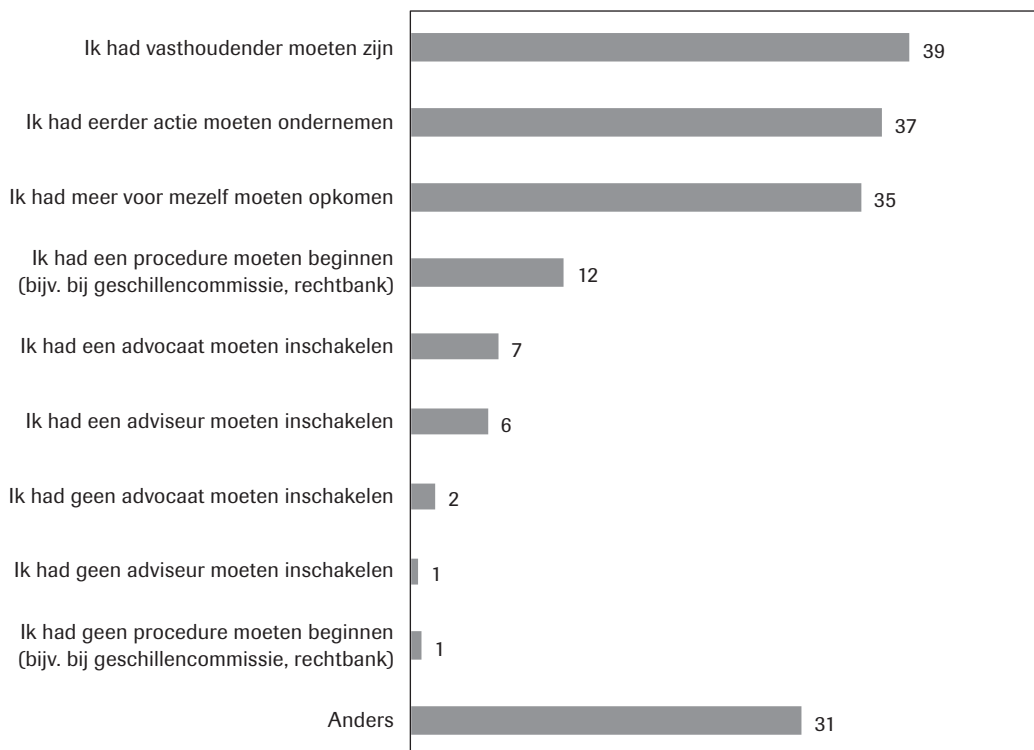
Van de respondenten met spijt, geeft het merendeel aan dat ze vasthouden-der hadden moeten zijn, ze eerder actie hadden moeten ondernemen of meer voor zichzelf hadden moeten opkomen (zie figuur 5.18). Sommige respondenten hebben er achteraf spijt van dat ze geen procedure zijn gestart of advocaat hebben ingeschakeld, hoewel er ook enkelen zijn die juist spijt hebben dat ze dat wel hebben gedaan (zie figuur 5.18).

In de 'anders-categorie' die vaak is gebruikt, wordt onder meer genoemd dat men het probleem op zichzelf of de escalatie ervan had kunnen vermijden door anders (of niet) te handelen. Ook zijn er mensen die liever een *andere* adviseur of advocaat hadden ingeschakeld.

**Figuur 5.17 Heeft men ergens spijt van? (in % van alle (afgesloten) problemen)**



**Figuur 5.18** Waar heeft men spijt van? Een of meerdere redenen genoemd (in % van aantal respondenten met spijt) (N=364)



#### 5.4 Neveneffecten

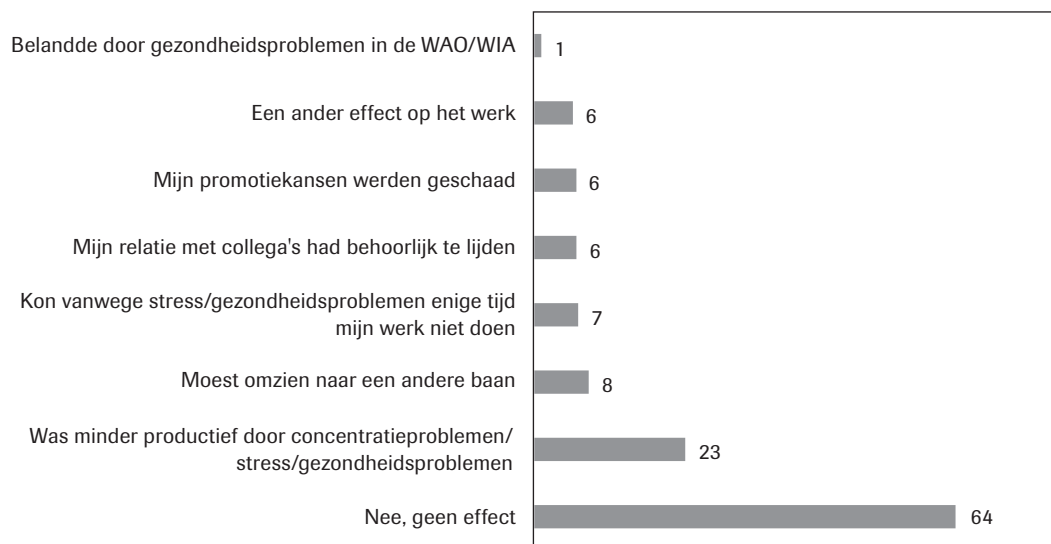
Ook is geïnventariseerd of het aanpakken van het probleem neveneffecten heeft gehad op het werk en in de persoonlijke levenssfeer van de respondenten.

Ongeveer 74% van de respondenten had tijdens het bestaan van het probleem betaald werk. Bij het merendeel daarvan (64%) heeft (het aanpakken van) het probleem geen neveneffecten gehad op het werk, bij 36% wel (zie figuur 5.19). Een kwart van de werkenden was minder productief en 7% kon zijn werk enige tijd niet goed doen. Ongeveer 8% moest omzien naar een andere baan.

Wat in het oog gehouden moet worden, is dat voor een deel van deze mensen het probleem juist met het werk te maken had. Wanneer de werkproblemen buiten beschouwing worden gelaten, ondervindt nog slechts 21% van de betrokkenen effecten op het werk.

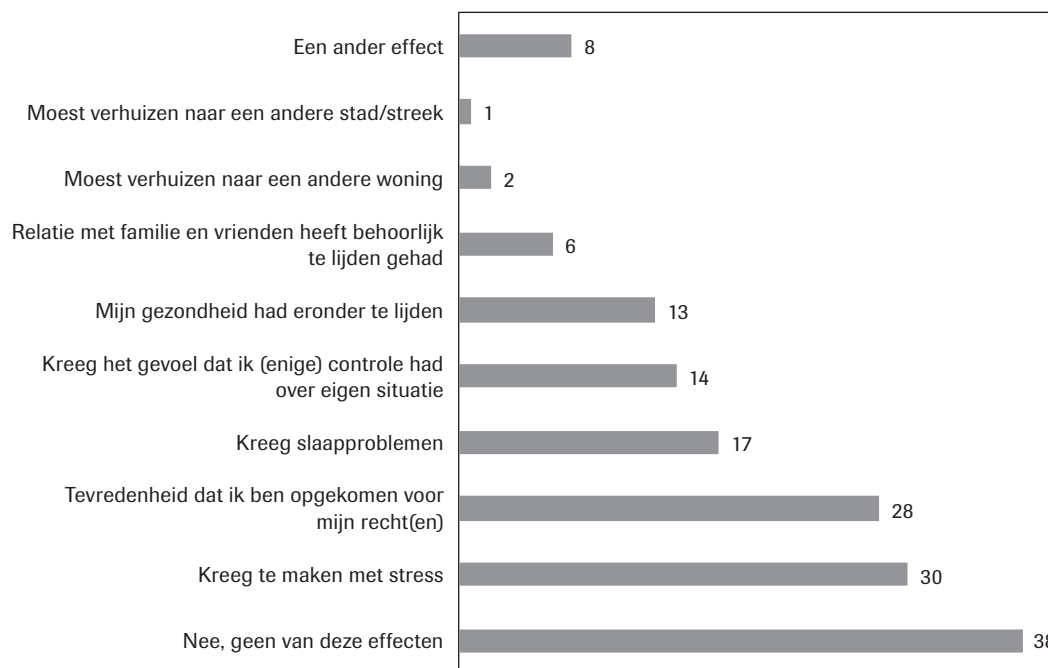


**Figuur 5.19** Percentage respondentent met betaald werk dat bepaalde neveneffecten op het werk heeft ervaren; meerdere antwoorden mogelijk (N=1.419)



Effecten in de persoonlijke levenssfeer komen veel meer voor; 62% van de respondenten noemt er een of meer (zie figuur 5.20). Het betreft ditmaal echter niet alleen negatieve effecten. Een van de meest genoemde effecten, 'tevredenheid dat ik ben opgekomen voor mijn recht(en)' (28%), is duidelijk positief van aard. Dat geldt ook voor 'kreeg het gevoel dat ik (enige) controle had over de eigen situatie' (14%). Van de negatief gestemde effecten wordt stress het vaakst genoemd (30%), gevolgd door slaap- en gezondheidsproblemen (respectievelijk 17% en 13%).

**Figuur 5.20** Percentage respondentent dat bepaalde neveneffecten heeft ervaren, meerdere antwoorden mogelijk (N=1.927)



## 5.5 Afloop naar behaalde resultaten, spijt en neveneffecten

### 5.5.1 Afloop naar behaalde resultaten

Tabel 5.3 laat zien dat mensen die overeenstemming hebben bereikt met de andere partij de meest gunstige resultaten behalen. Ze hebben het meest vaak hun doel bereikt, vinden de overeenkomst of beslissing<sup>71</sup> het meest vaak rechtvaardig, het probleem is het vaakst beëindigd en de afspraken zijn meestal nagekomen.

Verder laat tabel 5.3 zien dat degenen die op een gegeven moment zijn gestopt met verdere acties zonder dat er sprake was van een overeenkomst of beslissing, nog redelijk gunstige resultaten boeken: in 63% van de gevallen is het doel bereikt en in 88% van de gevallen is het probleem beëindigd.

Dit laatste percentage ligt zelfs hoger dan bij de gevallen waarbij het probleem is afgesloten met een beslissing door (buiten)gerechtelijke instantie. Respondenten geven aan dat het probleem zich vaak vanzelf heeft opgelost.

71 Er zijn 32 respondenten waarbij het probleem is beëindigd met overeenstemming en waarbij in een eerdere fase een beslissing is gevallen (zie ook figuur 5.2).

Veelgenoemde antwoorden op de vraag hoe het probleem zich vanzelf heeft opgelost zijn: het einde van de probleemrelatie (door verhuizingen, een andere baan of overplaatsing naar andere afdeling, beëindiging van contracten); de andere partij heeft water bij de wijn gedaan of het opgegeven; zonder dat er sprake was van overeenstemming is de tegenpartij hen toch tegemoetgekomen (al dan niet na bemiddeling/druk door een derde).

**Tabel 5.3 Percentage respondenten dat bepaalde resultaten heeft bereikt naar aflloop van het probleem, afgesloten problemen waarin actie is ondernomen**

	Doel bereikt N=1.556	Overeenkomst rechtvaardig N=747	Beslissing rechtvaardig N=178	Probleem beëindigd N=1.559	Afspraak nagekomen N=508
Totaal	72	77	72	88	90
Overeenstemming (N=704)	87+	79	91+ <sup>2</sup>	91+	92+
Beslissing (N=146)	70	68 <sup>1</sup>	68-	80-	81-
Gestopt (N=706)	63-	nvt	nvt	87	n.v.t.
Cramer's V	0,27	ns	0,20	0,10	0,14

N.v.t.: niet van toepassing, vraag niet gesteld.

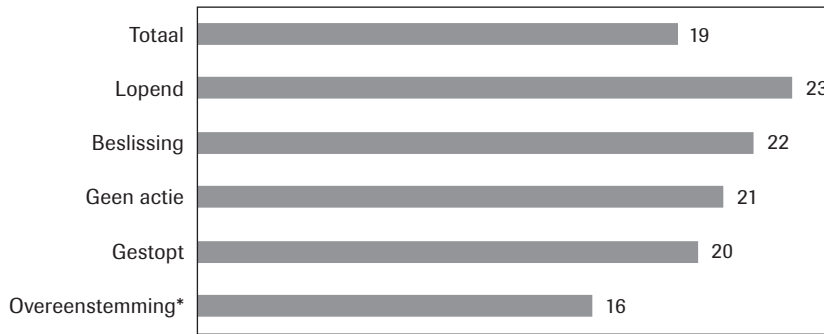
- 1 Er zijn 28 respondenten waarbij het probleem is beëindigd met een beslissing en waarin in een fase daarvoor overeenstemming is bereikt.
- 2 Er zijn 32 respondenten waarbij het probleem is beëindigd met overeenstemming en waarin in een eerdere fase een beslissing is gevallen (zie figuur 5.2).

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraattoets op 0,05-niveau significant hoger/lager is dan het totaal-% van de kolom.

### 5.5.2 Aflloop naar spijt- en neveneffecten

Respondenten die overeenstemming hebben bereikt, hebben het minst vaak ergens spijt van (zie figuur 5.21). Waarover men spijt heeft, verschilt niet zozeer tussen de aflloopcategorieën. Alleen als het een lopend probleem betreft, hebben respondenten iets vaker spijt dat ze geen procedure zijn begonnen.

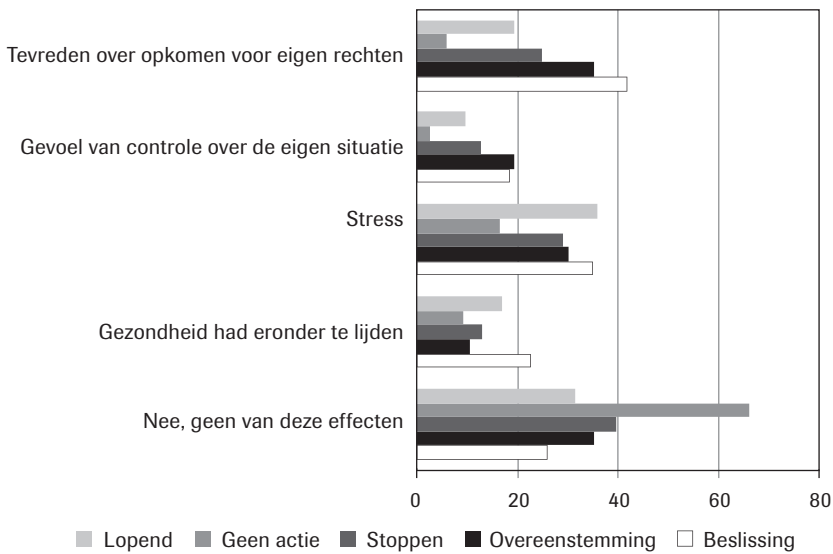
**Figuur 5.21** Percentage respondentent dat spijt heeft na afloopcategorie (N=1.928)



\* Het percentage is volgens een Chi-kwadraattoets op 0,05-niveau significant lager dan het totaal-%.

In figuur 5.22 zijn alleen de neveneffecten weergegeven die significant ( $p < 0,05$ ) verschillen tussen de wijzen waarop het probleem is afgelopen. Als mensen geen actie hebben ondernomen, melden ze het minst vaak (positieve dan wel negatieve) neveneffecten. Is het probleem beëindigd met een beslissing, dan worden het meest vaak neveneffecten genoemd. Deze zijn zowel positief (tevredenheid voor opkomen voor eigen rechten, controle over de situatie), als negatief (stress en gezondheidsproblemen).

**Figuur 5.22** Neveneffecten naar afloopcategorie (N=1.928); in %



## 5.6 Samenhang met de aanpak, probleem- en achtergrondkenmerken

In deze paragraaf beschrijven we hoe de afloop van het probleem samenhangt met kenmerken van de aanpak, het probleem, de respondent en de tegenpartij (zie tabel 5.4). Deze samenhangen beschrijven we alleen voor de afloop van het probleem. Voor het verband van deze kenmerken met de bereikte resultaten verwijzen we naar ‘Rechtshulp gemist?’ (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015).

**Tabel 5.4 Kenmerken aanpak, probleem, respondent en andere partij**

<i>Aanpak</i>
Doe-het-zelver, rechtshulp, overige hulp
Advocaat of niet
Rechtsbijstandsverzekeraar of niet
Juridisch Loket of niet
<i>Kenmerken probleem</i>
Type probleem: werk, huur, et cetera
Ernst (schaal 1-5)
Verwachte duur
Verwachte opbrengst
<i>Kenmerken respondent</i>
Inkomen (bruto jaarinkomen huishouden in zeven categorieën)
Opleiding (hoogst voltooide opleiding in zeven categorieën)
Leeftijd (in zes categorieën)
Geslacht (man, vrouw)
Etniciteit (CBS-indeling westers allochtoon en niet-westers allochtoon)
Inkomstenbron (zelfstandige, loondienst, uitkering, student, pensioen, anders)
Woonsituatie (alleenwonend, eenoudergezin, partners met kind, partners zonder kind, inwonend bij ouders, anders)
Bezit gezinspolis rechtsbijstandsverzekering
Lid vakbond (nee, ja)
Stedelijkheid woonomgeving (vijf categorieën, van laag naar hoog)
Uren internet per week (0-3 uur, 4-11 uur, 12 uur of meer)
<i>Kenmerken andere partij</i>
Particulier, bedrijf/organisatie, overheidsorgaan, anders/onbekend

### 5.6.1 Afloop en rechtshulp

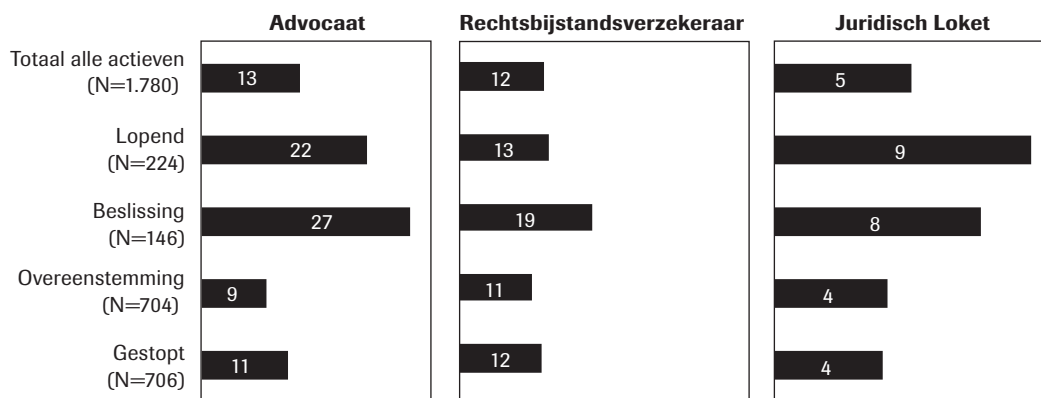
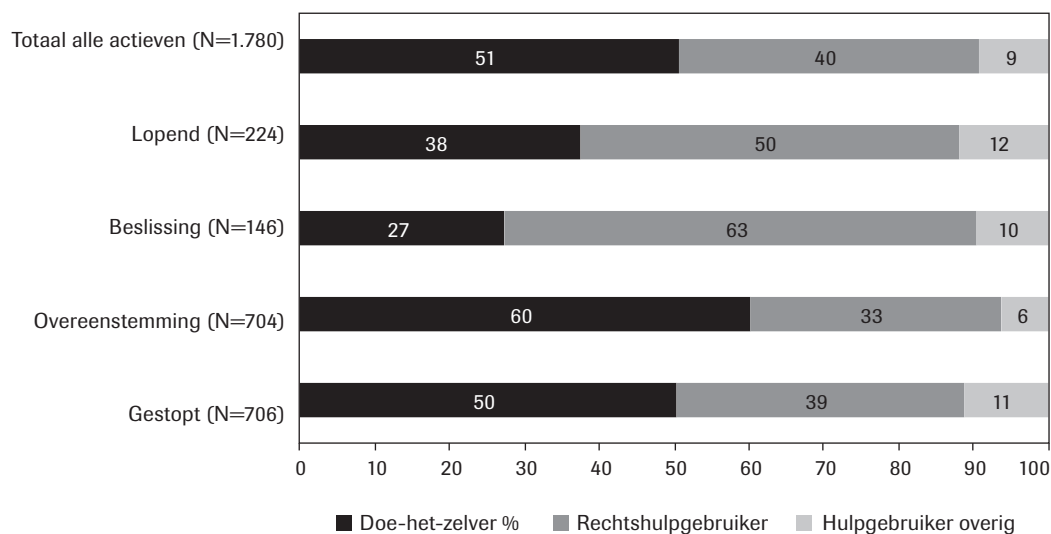
Bij het inschakelen van rechtshulpverleners zien we een duidelijk verschil naar afloop van het probleem. Bij de problemen die zijn afgerond met een beslissing, is meer gebruikgemaakt van rechtshulp in het algemeen,<sup>72</sup> dan bij de problemen die zijn afgesloten met overeenstemming of waarin respondenten zijn gestopt met acties (zie figuur 5.23). Ook bij de nog lopende problemen is relatief vaak sprake van rechtshulp.

In figuur 5.23 is tevens specifiek gekeken naar de inzet van een drietal rechtshulpverleners: advocaten, rechtsbijstandsverzekeraars en het Juridisch Loket.

72 Zie hoofdstuk 4 voor de hulpverleners die hieronder worden gerekend.

Voor deze drie rechtshulpverleners zien we vrijwel hetzelfde patroon als hiervoor is beschreven. Bij beslissingen ligt het gebruik van advocaten, rechtsbijstandsverzekeraars en het Juridisch Loket hoger dan bij overeenstemmingen of de categorie 'gestopt'. Bij lopende problemen is ook relatief veel gebruik gemaakt van advocaten en/of het Juridisch Loket.

**Figuur 5.23 Afloop van het probleem naar type hulpgebruik (in % van afloopcategorie)**



Voor corresponderende cijfers zie tabel b5.1, bijlage 5.

### 5.6.2 Afloop naar probleemkenmerken

In tabel 5.5 is de samenhang tussen de afloop van het probleem en verschillende probleemkenmerken weergegeven.

Ten eerste zien we verschillen tussen typen problemen. Bij werkproblemen wordt relatief vaak geen actie ondernomen. Problemen met de aanschaf van producten en diensten eindigen relatief vaak met overeenstemming tussen de partijen, terwijl dit bij problemen in de woonomgeving het minst vaak gebeurt. Problemen met het bezit van onroerend goed worden naar verhouding vaak afgerond met een beslissing, problemen in verband met werk en de aanschaf van producten en diensten juist relatief weinig. Onder de lopende problemen komen relatief veel problemen voor met betrekking tot huur en de woonomgeving. In die laatste categorie gaat het om burenruzies en veranderingen in de woonomgeving door de overheid.

Ten tweede bestaan er verschillen naar de financiële opbrengst die men verwachtte. Bij een lage verwachte opbrengst heeft men vaker geen actie ondernomen, bij een hoge verwachte opbrengst is het probleem vaker afgerond met een beslissing.

Ten derde zien we verschillen wat betreft de verwachte duur van het probleem. Problemen waarvan men verwachtte dat deze langer dan zeven maanden zouden gaan duren, komen vooral voor bij nog lopende problemen en de problemen die zijn afgerond met een beslissing.

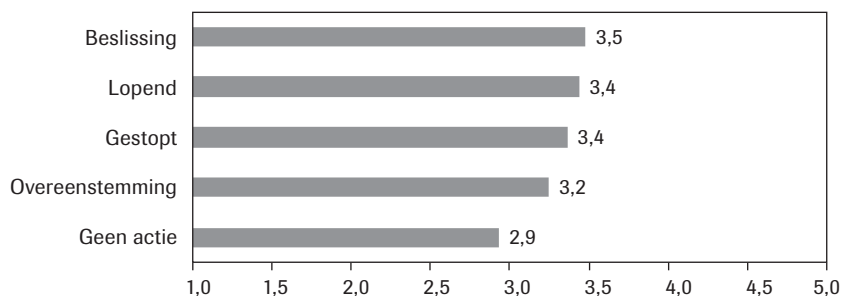
**Tabel 5.5 Afloop van het probleem naar probleemkenmerken (in %, rijen tellen op tot 100%)**

	Geen actie	Gestopt	Overeenstemming	Beslissing	Lopend
Totaal (N=1.928)	6	37	37	8	13
<i>Type probleem (Cramérs V=0,12):</i>					
Werk (N=582)	9+	39	36	5-	11
Bezit onroerend goed (N=166)	4	34	35	17+	10
Verhuur onroerend goed (N=31)	7	26	48	3	16
Huur onroerend goed (N=116)	3	35	29	9	23+
Woonomgeving (N=138)	7	36	25-	11	20+
Producten en diensten (N=439)	6	40	42+	4-	9-
Geld (N=217)	5	30-	41	11	13
Relatie en familie (N=138)	5	30	39	9	17
Kinderen onder 18 jaar (N=23)	0	52	39	0	9
Gezondheid (N=37)	5	38	32	14	11
Overig (discriminatie, etc.) (N=41)	10	42	20-	7	22
<i>Verwachte opbrengst (Cramérs V=0,10)</i>					
€ 0 - € 250 (N=295)	10+	37	36	9	9-
€ 251 - € 2.500 (N=314)	3	33	45+	7	13
€ 2.501 en hoger (N=310)	1	33	40	11+	16
onbekend/geen financieel belang (N=1.009)	8	39+	33-	6-	13
<i>Verwachte duur (complexiteit) (Cramérs V=0,20):</i>					
Maand of minder (N=819)	4-	39+	43+	3-	10-
1-6 maanden (N=558)	3-	30-	40+	14+	13
7 maanden en meer (N=203)	4	31	28-	13+	24+
Onbekend/nvt (N=348)	17+	45+	20-	4-	14

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraattoets op 0,05-niveau significant hoger/lager is dan het totaal-% van de kolom.

De keuze om geen actie te ondernemen om het probleem op te lossen, lijkt samen te hangen met de ernst van het probleem. Problemen waarin geen actie is ondernomen, zijn de minst ernstige problemen (gemiddeld 2,9; zie figuur 5.24). Daarna volgen problemen waarin overeenstemming is bereikt (gemiddeld 3,2). Problemen die zijn geëindigd in een beslissing zijn het meest ernstig (gemiddeld 3,5; zie figuur 5.24).

**Figuur 5.24 Gemiddelde ervaren ernst van het probleem (schaal 1-5); alle problemen (N=1.928)**



### 5.6.3 *Afloop naar kenmerken respondent en andere partij*

Al met al lijkt de afloop van het probleem maar weinig samen te hangen met de achtergrondkenmerken van respondenten. De verschillen naar etnische afkomst, stedelijkheid en internetgebruik zijn niet significant. De overige verschillen die zijn gevonden, zijn klein:

- Leeftijd, zwak verband (Cramérs  $V=0,07$ ): de leeftijdsgroepen onder de 34 jaar zijn iets vaker passief.
- Opleiding, zwak verband (Cramérs  $V=0,08$ ): universitair opgeleiden stoppen het minst vaak en bereiken het vaakst overeenstemming. Lbo'ers hebben het vaakst een nog lopend probleem.
- Inkomen, zwak verband (Cramérs  $V=0,08$ ): de laagste inkomensgroepen hebben iets vaker een nog lopend probleem.
- Bron van inkomsten, zwak verband (Cramérs  $V=0,08$ ): bij uitkeringsgerechtigden eindigt het probleem relatief vaak met een beslissing, bij mensen in loondienst juist niet. Zelfstandigen zijn minder vaak passief gebleven en studenten juist vaker.
- Woonsituatie, zwak verband (Cramérs  $V=0,08$ ): alleenwonenden hebben vaker een nog lopend probleem; alleenstaande ouders zijn vaker passief gebleven en minder vaak 'gestopt'. Ouders met kinderen bereiken vaker overeenstemming.
- Geslacht, zwak verband (Cramérs  $V=0,08$ ): vrouwen zijn iets vaker passief gebleven en bereiken minder vaak overeenstemming dan mannen.

De kenmerken van de andere partij doen er meer toe (zie tabel 5.6, Cramérs  $V=0,16$ ). Als de overheid de andere partij is, eindigt het probleem vaker



met een beslissing – veelal door bezwaarcommissies – en stoppen mensen minder vaak zonder dat er overeenstemming of een beslissing is bereikt. Is de andere partij een bedrijf dan is er juist minder vaak een beslissing door een instantie, maar is het probleem vaker afgerond met overeenstemming. Particulieren onderling bereiken juist weer minder vaak overeenstemming en hebben vaker een nog lopend conflict. Al eerder constateerden we dat lopende problemen zich vooral voordoen bij huurproblemen en problemen in de woonomgeving. Het lijkt er dus op dat lopende problemen vooral spelen bij burenruzies en het huren bij particuliere verhuurders.

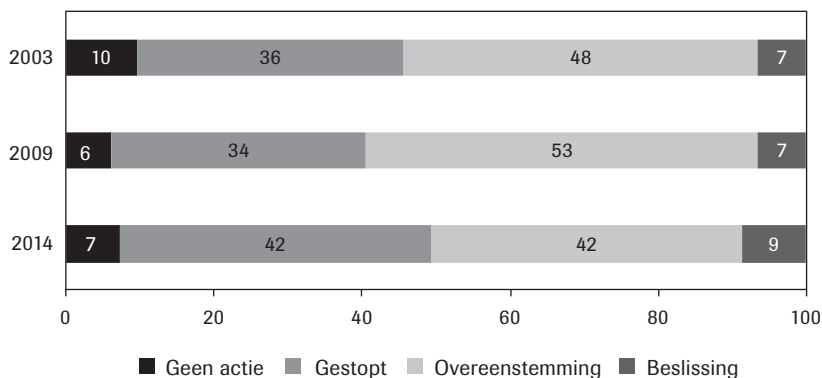
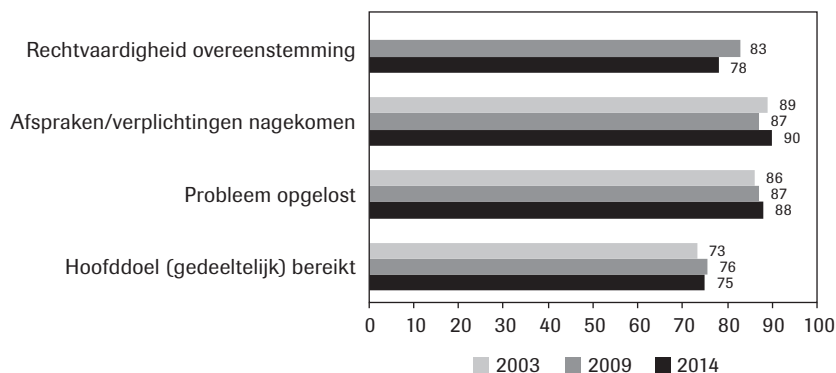
**Tabel 5.6 Afloop van het probleem in %, naar kenmerken andere partij, rijen tellen op tot 100%**

Andere partij (Cramérs V=0,16)	Geen actie	Gestopt	Overeenstemming	Beslissing	Lopend
Particulier (N=428)	8	40	29-	5	17+
Bedrijf/organisatie (N=1.092)	6	39	40+	5-	11-
Overheid (N=209)	6	21-	34	26+	14
Anders/onbekend (N=199)	6	35	34	9	16
Totaal (N=1.928)	6	37	37	8	13

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraattoets op 0,05-niveau significant hoger/lager is dan het totaal-% van de kolom.

## 5.7 De drie periodes vergeleken

De uitkomsten van de drie enquêtes zijn vergeleken wat betreft de afloop en de bereikte resultaten. In vergelijking met de voorgaande enquêtes zijn in de enquête van 2014 de problemen minder vaak geëindigd met overeenstemming en vaker ‘gestopt’ zonder dat er sprake was van overeenstemming of een beslissing (zie figuur 5.25). Voor de uiteindelijke resultaten lijkt dit echter niet uit te maken. In figuur 5.26 zien we dat de bereikte resultaten over de verschillende jaren heen elkaar niet veel ontlopen en in 2014 zeker niet ongunstiger zijn dan in voorgaande jaren. De ervaren rechtvaardigheid van de beslissing of overeenstemming hebben we niet kunnen vergelijken. In 2003 is de vraag anders gesteld (‘billijk’ in plaats van ‘rechtvaardig’) en in 2009 klopte de routing in de vragenlijst niet, zodat niet naar de rechtvaardigheid van de beslissing is gevraagd.

**Figuur 5.25 Afloop probleem naar jaar enquête (in % van afgesloten problemen)****Figuur 5.26 Resultaten naar jaar enquête (in % van afgesloten problemen)**

## 5.8 Samenvatting

In dit hoofdstuk hebben we de afloop van het probleem beschreven en de resultaten die de burgers met hun aanpak van het probleem hebben bereikt.

### *Afloop*

Daartoe hebben we om te beginnen beschreven hoe het probleem is afgelopen: bij 37% van de problemen is overeenstemming bereikt, 8% is afgerond met een beslissing van een (buiten)gerechtelijke instantie, bij 37% van de problemen is men gestopt zonder dat er overeenstemming of een beslissing is bereikt, bij 6% van de problemen is geen actie ondernomen, en 13% van de problemen loopt nog. Onder de lopende problemen bevinden zich een groot aantal problemen (39%) die al vier à vijf jaar duren.

Veelgenoemde redenen waarom geen overeenstemming tot stand is gekomen, zijn dat de andere partij het probleem niet erkende of de standpunten te ver uiteen lagen. Ook was er bij verschillende problemen sprake van een zekere 'rechtsnoodzaak' (bezwaarprocedures, scheiding, ontslag, faillissement) waardoor er vanzelfsprekend een procedure nodig was.

De inhoud van de overeenkomsten en/of beslissingen varieert sterk.

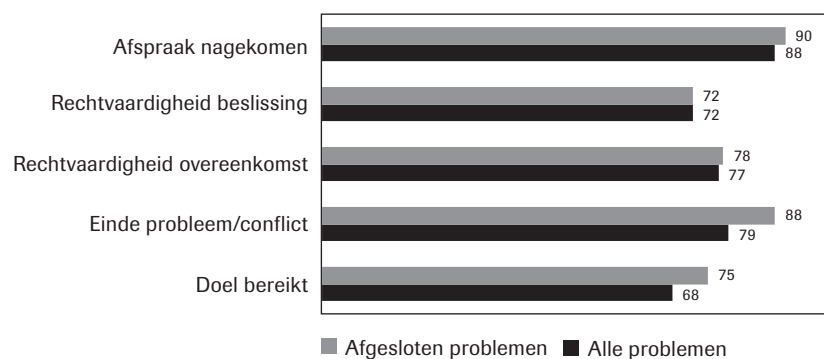
Bij 60% is er sprake van financiële of andere afspraken/verplichtingen.

De hoogte van de financiële verplichtingen verschilt van minder dan € 100 tot meer dan € 50.000.

### Resultaten

Om te bezien wat respondenten uiteindelijk hebben bereikt met de aanpak van hun probleem is naar de volgende resultaten gekeken: is het doel bereikt, is het probleem opgelost, is de afspraak/verplichting nagekomen en hoe rechtvaardig vond men de overeenkomst of beslissing? In figuur 5.27 zijn deze resultaten samengevat weergegeven.

**Figuur 5.27 Resultaten (in % van alle en afgesloten problemen)**



Tevens is een inventarisatie gemaakt van de hoofddoelstellingen van de respondenten bij de aanpak van hun problemen. Doelstellingen van financiële en materiële aard blijken dan een belangrijke positie in te nemen, maar zijn bij lange na niet de enige. Ook het bekrachtigen van de eigen rechten en het veranderen van het gedrag van de wederpartij scoren hoog.

### Spijt en neveneffecten

Gevraagd naar de persoonlijke beleving van de aanpak en de resultaten van het probleem, meldt 62% van de respondenten effecten in de persoonlijke levenssfeer. Deze zijn deels positief (tevredenheid te zijn opgekomen voor de eigen rechten, gevoel van controle over de eigen situatie) en deels negatief (stress, slaap- en gezondheidsproblemen). Verder meldt 19% van de respondenten (enige) spijt te hebben. Men vindt vooral dat men vasthoudender had moeten zijn, meer voor zichzelf had moeten opkomen en eerder actie had

moeten ondernemen. Enkelen hebben er spijt van dat ze geen procedure zijn begonnen (12%) of geen advocaat hebben ingeschakeld (7%). Respectievelijk 1% en 2% heeft echter juist spijt dat ze dat *wel* hebben gedaan.

#### *Afloop en resultaten*

Vervolgens hebben we de afloop van het probleem en de bereikte resultaten met elkaar in verband gebracht.

Evenals bij de voorgaande delta-onderzoeken hebben we geconstateerd dat mensen die overeenstemming hebben bereikt met de andere partij de meest gunstige resultaten behalen. Ze hebben het meest vaak hun doel bereikt, het probleem is het vaakst beëindigd en de afspraken zijn meestal nagekomen. Tevens hebben ze minder vaak ergens spijt van. Is het probleem afgerond met een beslissing, dan meldt men ook vaker als neveneffect dat 'de gezondheid eronder heeft geleden'. Aan de andere kant is men ook vaker tevreden over het 'opkomen voor eigen rechten'.

Verder blijkt dat degenen die op een gegeven moment zijn gestopt met verdere acties zonder dat er sprake was van een overeenkomst of beslissing, nog redelijk gunstige resultaten boeken: in 63% van de gevallen is het doel bereikt en in 88% van de gevallen is het probleem beëindigd. Dit laatste percentage ligt zelfs hoger dan bij de gevallen waarbij het probleem is afgesloten met een beslissing door (buiten)gerechtelijke instantie. Respondenten geven aan dat het probleem zich vaak vanzelf heeft opgelost (door verhuizingen, een andere baan of overplaatsing naar andere afdeling, de andere partij heeft water bij de wijn gedaan of het opgegeven, de tegenpartij is hen toch tegevoetgekomen).

#### *Probleem-, respondent- en partijenmerken*

Hoe het probleem is afgelopen hangt vooral samen met de kenmerken van het probleem en de andere partij. Problemen waarbij geen actie is ondernomen, hebben een lage verwachte financiële opbrengst (onder de € 250), komen vaker voor bij werkproblemen, en de gemiddelde ernst is lager dan bij de andere problemen.

Overeenstemming komt het vaakst voor bij problemen over producten en diensten, bij bedragen tussen de € 250-€ 2.500 en als de complexiteit van het probleem niet hoog is en de andere partij een bedrijf is. Het minst vaak wordt overeenstemming bereikt bij problemen in de woonomgeving, als er geen sprake is van een financieel belang, de complexiteit van het probleem hoog is en de andere partij een particulier is.

Beslissingen komen meer voor bij problemen over het bezit van onroerend goed, met een hoge verwachte opbrengst en als de complexiteit en ervaren ernst hoger zijn. De andere partij is relatief vaak de overheid en minder vaak een bedrijf.

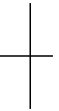
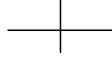
Problemen die nog voortduren ten tijde van de enquête hebben bovengemiddeld vaak betrekking op huurproblemen en problemen in de woonom-

geving, zoals burenruzies. De andere partij is relatief vaak een particulier en minder vaak een bedrijf.

Verschillen in achtergrondkenmerken van respondenten hangen niet of nauwelijks samen met de afloop van het probleem.

#### *Periodes vergeleken*

Tot slot kunnen we de resultaten van het onderhavige delta-onderzoek vergelijken met de bevindingen van zes jaar geleden. We kunnen dan heel kort zijn. In vergelijking met de voorgaande enquêtes zijn in de enquête van 2014 de problemen weliswaar iets minder vaak geëindigd met overeenstemming en vaker 'gestopt' zonder dat er sprake was van overeenstemming of een beslissing, voor de uiteindelijke resultaten lijkt dit niet uit te maken. De verschillen zijn over de hele linie zodanig gering, dat we kunnen vaststellen dat het algemene beeld wat betreft doelstellingen en resultaten van rechtzoekenden ongewijzigd is.



## 6 Tevredenheid en vertrouwen

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de voorlaatste onderzoeksvraag: *Hoe evalueren burgers hun ervaringen met het rechtsbestel? Hoeveel vertrouwen hebben zij in het functioneren van advocatuur en rechtspraak?*

In paragraaf 6.1 wordt besproken welke soort hulp burgers wilden en welke hulp zij kregen van rechtshulpverleners. Vervolgens wordt beschreven hoe burgers de verkregen hulp of het verkregen advies evalueren. In paragraaf 6.2 en 6.3 wordt ongeveer hetzelfde gedaan voor mediation en procedures, maar dan toegespitst op de ervaren rechtvaardigheid van proces en uitkomst. In paragraaf 6.4 komen de attitudes van burgers aan bod ten opzichte van advocatuur en rechtspraak. Bezien wordt in hoeverre deze meer of minder positief zijn als onderscheid wordt gemaakt naar achtergrondkenmerken en naar of de burgers zelf wel of geen ervaring hebben met advocaten en rechtszaken.

De kernbegrippen van dit hoofdstuk laten zich vatten in het onderstaande schema.

**Tabel 6.1 Conceptueel schema**

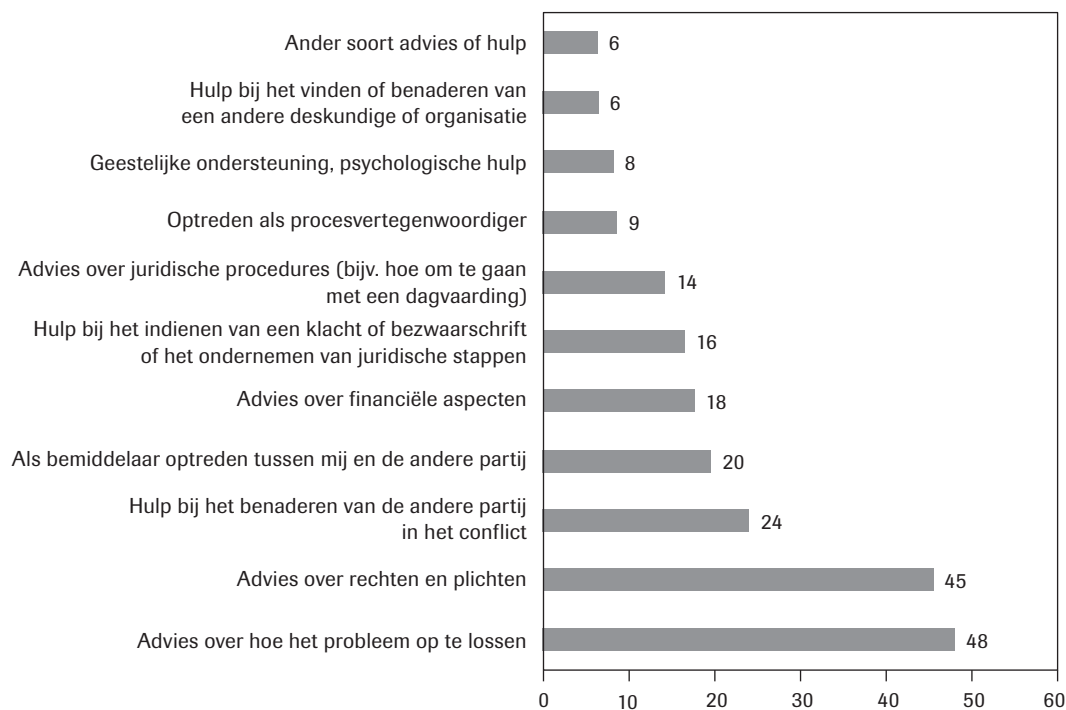
Kwaliteit hulp/advies	Kwaliteit mediation of procedure	Kwaliteit totaal
<i>Soorten hulp en advies:</i>	<i>In geval van zitting of sessie:</i>	Attitudes: waardering advocatuur en rechtspraak
Wat wilde de burger en	Vooraf goed geïnformeerd?	
Waarin voorzag de rechtshulpverlener?	Verloop goed te volgen?	
	Voldoende kunnen zeggen?	Naar: achtergrondkenmerken en
<i>Evaluatie:</i>	Onpartijdig?	persoonlijke ervaringen (aantal problemen; procedure gevolgd of advocaat geraadpleegd)
Was de rechtshulp vindbaar, toegankelijk, begrijpelijk, deskundig?	Zou u het opnieuw doen?	
	Oordeel over motivering uitspraak	
<i>Totaaloordelen:</i>		
Bruikbaarheid	(naar) Gewonnen-verloren	
Zou men de rechtshulpverlener opnieuw inschakelen?		

### 6.1 Rechtshulp als ervaren door de burger

#### 6.1.1 Wat wilde men en wat kreeg men?

Figuur 6.1 geeft weer wat voor soort hulp of advies respondenten wilden van de geraadpleegde adviseurs (in totaal), uitgedrukt als percentage van het aantal contacten (1.500).

**Figuur 6.1** Wat voor soort hulp *wilden* respondenten (alleen juridische hulpverleners)?  
(in % van het totaal van N=1.500 contacten\*)



\* Meerdere antwoorden mogelijk.

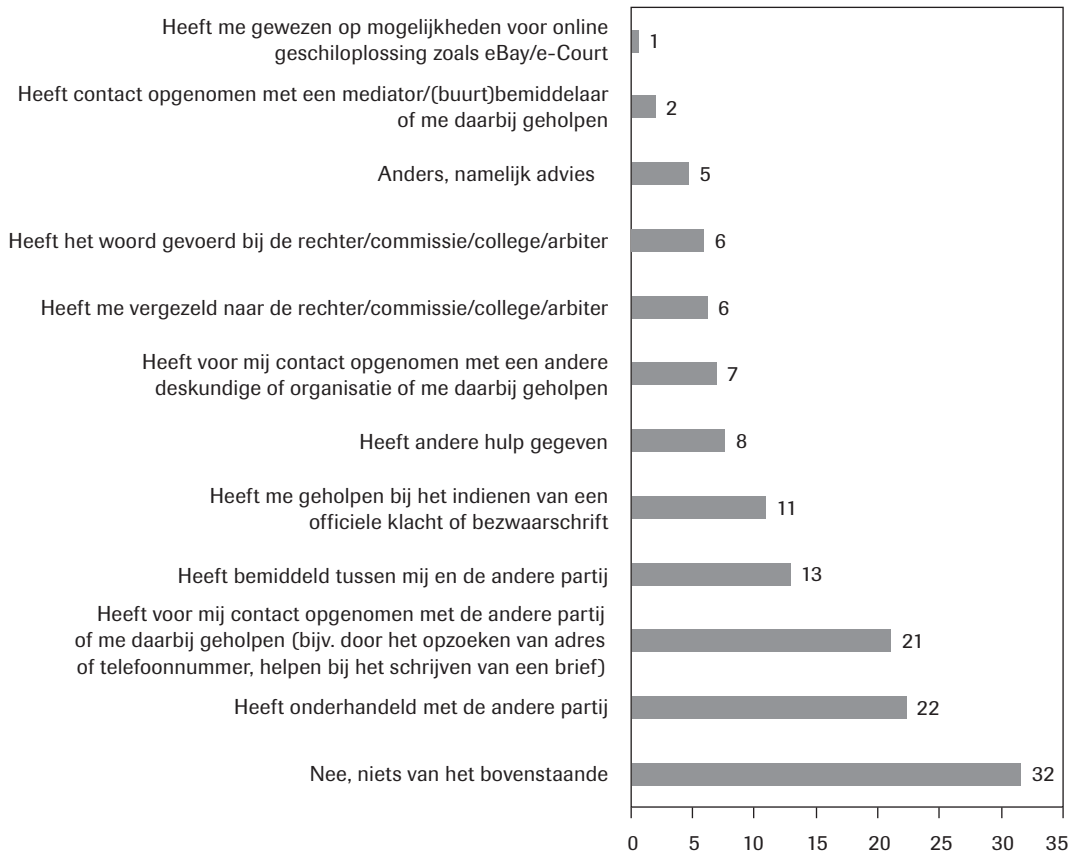
Bron: probleemoplossingsenquête

De meeste hulpgebruikers wilden advies over hoe het probleem op te lossen (48%) en over hun rechten en plichten (45%). Behoeftte aan hulp bij het benaderen van de andere partij komt op een derde plek (24%), gevolgd door bemiddeling tussen de burger en de andere partij (20%). Dan volgen advies over financiële aspecten en hulp bij het indienen van een klacht of bezwaarschrift of ondernemen van juridische stappen (resp. 18% en 16%). De categorie 'anders' (6%) is zeer divers en vaak concreet toegespitst op de situatie. Bij welke adviseurs zoekt men welke hulp of advies? Voor advies over hoe het probleem op te lossen, worden vaak benaderd de rechtswinkel (in 68% van de contacten met deze adviesinstantie), sociaal raadsliden en de schuld-hulpverlening (beide 62%) en ook de vakbond en het Juridisch Loket (57%) (bijlage 6, tabel b6.1). Het Juridisch Loket wordt vaak benaderd voor advies over rechten en plichten (77% van deze contacten), en dat geldt eveneens voor de vakbond, de notaris (beide 69%) en de advocaat (55%). Bij mediators klopt men vooral aan voor hulp bij het benaderen van de andere partij en hetzelfde geldt voor de politie, de rechtsbijstandsverzekering en de advocaat.



Advies over financiële aspecten en hulp bij indienen van klachten of bezwaren zoekt men relatief vaak bij de advocaat en de rechtsbijstandsverzekering.

**Figuur 6.2** Wat voor soort hulp *kregen* respondenten? Naar type adviseur en in totaal (alleen juridische hulpverleners) (in % van 1.500 contacten\*)



\* Meerdere antwoorden mogelijk.

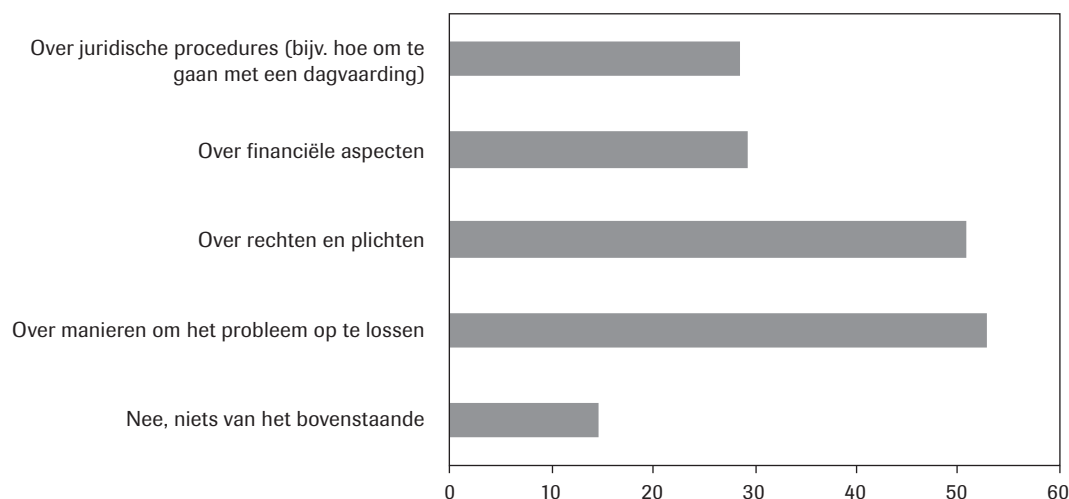
Bron: probleemoplossingsenquête

Wat hulpverleners of adviseurs in de praktijk betrekkelijk vaak doen, is onderhandelen met de wederpartij of namens of voor de burger contact opnemen met die partij (resp. 22 en 21% van het totale aantal contacten; figuur 6.2). Daarmee voldoen ze op hoofdlijnen aan wat de burger wilde (24% contact, 20% bemiddeling). In 13% van de contacten was feitelijk sprake van bemiddeling, wat minder dan men aanvankelijk wilde (20%). Maar de hulpverleners doen volgens de burger nog het vaakst 'niets van bovenstaande' (32%): vooral in de eerstelijns hulp, zoals bij het Juridisch Loket of de

rechtswinkel, is dat het geval (54%), terwijl dat aandeel bij de advocaat met 15% veel lager is (tabel b6.2 in bijlage 6). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat eerstelijns hulpverleners, vooral bij meer complexe problemen, vaak zelf geen directe oplossing voor het probleem kunnen bieden maar wel een advies of eerste stap. Doorverwijzen of contact opnemen met andere hulpverleners/mediator gebeurt niet zo vaak (9%), en wijzen op online mogelijkheden voor geschiloplossing zeer weinig (1%). In 8% van de gevallen is sprake van 'andere' verkregen hulp. Dit percentage resteert na hercodering van die open antwoorden die advies inhielden ('anders namelijk advies', 5% van het totaal).<sup>73</sup>

Daarna is de respondenten gevraagd *waarover* de betreffende hulpverlener eventueel advies heeft gegeven. De top-2 daarvan stemt overeen met de top-2 van welk advies burgers wilden. Figuur 6.3 laat dit zien. Het vaakst betreft het advies over oplossingsmogelijkheden, op de voet gevolgd door advies over rechten en plichten. Advies over juridische procedures en over financiële aspecten komen daarna.

**Figuur 6.3** Heeft de hulpverlener u advies gegeven over één van de volgende zaken? (in % van 1.500 contacten)



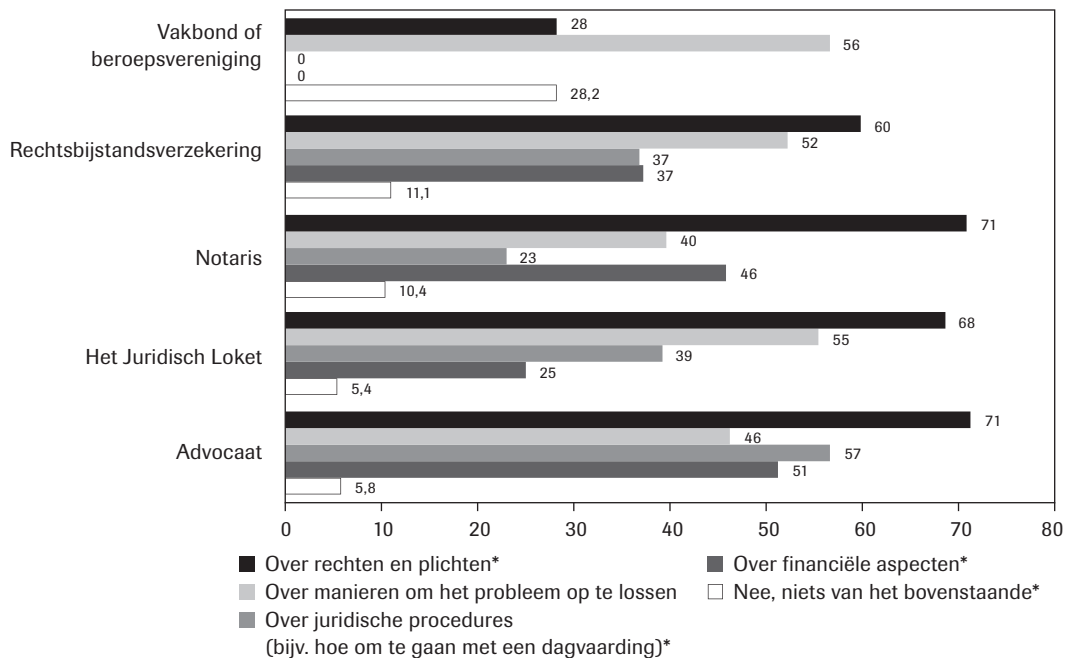
Bron: probleemoplossingsenquête

De meeste van de hier weergegeven rechtshulpverleners – met uitzondering van de vakbond – adviseren het vaakst over rechten en plichten, gevolgd door manieren om het probleem op te lossen (figuur 6.4). Advocaat en notaris adviseren relatief vaker over financiële aspecten en de advocaat verder rela-

<sup>73</sup> De categorie advisering ontbreekt in de betreffende enquêtevraag en komt pas later in de vragenlijst terug. Advies is hierdoor bij 'anders' maar liefst 70 keer genoemd. Ook 'doorverwijzen' staat niet duidelijk tussen de antwoordmogelijkheden. In de volgende editie zal dit worden aangepast.

tief het vaakst over juridische procedures. Bij het Juridisch Loket en de rechtsbijstandsverzekering zijn de verschillende typen advies ongeveer op dezelfde manier verdeeld; de rechtsbijstandsverzekering adviseert iets vaker dan het Juridisch Loket over financiële aspecten.

**Figuur 6.4 Heeft de hulpverlener u advies gegeven over een van de volgende zaken? (in % van het aantal contacten, uitgesplitst naar juridische deskundigen)**



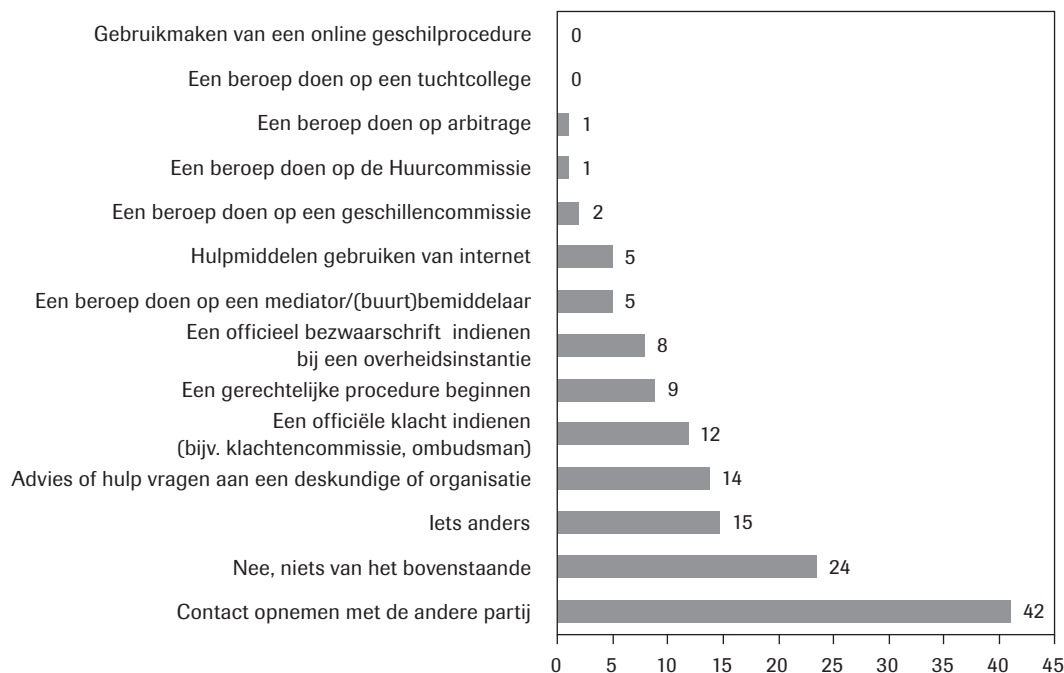
\* Het soort advies varieert significant tussen hulpverleners (getoetst in vier afzonderlijke rondes).

Bron: probleemoplossingsenquête; alleen de 'grotere' hulpverleners weergegeven

Volgens de ondervraagden schatte 74% van alle geraadpleegde adviseurs in dat er iets aan het probleem te doen was en de resterende 26% niet. Adviseurs verschillen niet significant in dit 'optimisme'; het heeft meer met de aard van het probleem te maken.

Contact opnemen met de andere partij wordt door adviseurs veruit het vaakst voorgesteld (42%; figuur 6.5). Dit wordt op afstand gevolgd door 'niets van bovenstaande' (24%). In die gevallen heeft de adviseur mogelijk alleen geluisterd of de zaak inzichtelijk gemaakt zonder een bepaalde actie voor te stellen. Het advies om een officiële klacht of bezwaarschrift in te dienen neemt een derde plek in, gevolgd door 'iets anders' (15%). Doorverwijzing naar een andere deskundige of organisatie (14%) en het voorstel tot een gerechtelijke procedure (12%) komen – zeker in vergelijking tot contact opnemen met de andere partij – minder vaak voor.

**Figuur 6.5** Wat heeft de hulpverlener voorgesteld te doen? (in % van het aantal contacten (1.500))



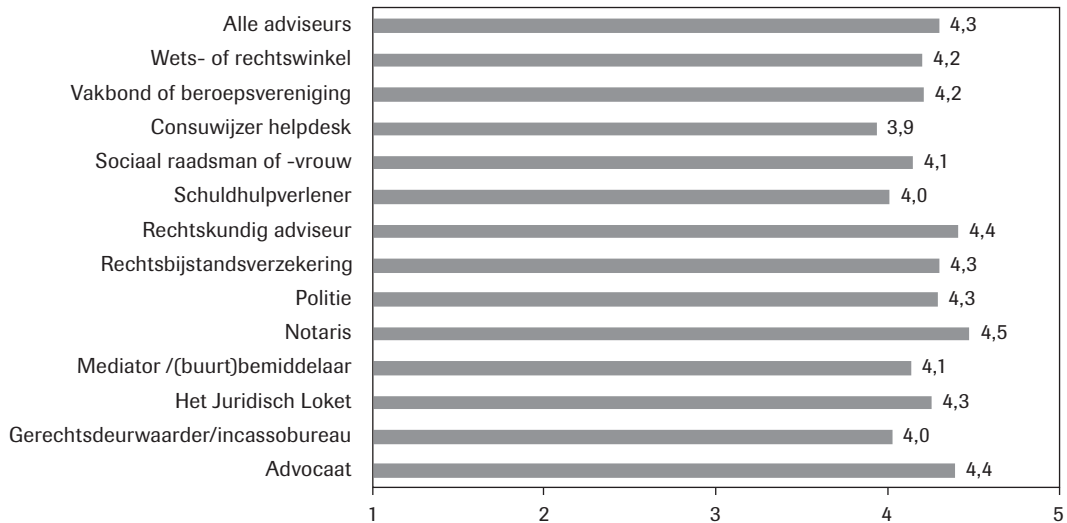
Bron: probleemoplossingsenquête

Het advies om contact op te nemen met de andere partij staat bij alle rechtshulpverleners op nummer 1. De adviseurs vervullen dus (deels) een rol die verdere juridisering helpt voorkómen. Wat verder blijkt bij uitsplitsing naar de meest bekende juridische deskundigen (tabel b6.3, bijlage 6), is – niet heel verrassend – dat het Juridisch Loket naar verhouding het vaakst doorverwijst; met inbegrip van online hulpmiddelen. Eenmaal bij een advocaat gekomen, ontvangen burgers relatief vaker het advies om een gerechtelijke procedure te beginnen.

### 6.1.2 *Evaluatie van de verkregen juridische hulp of advies*

In wat volgt bespreken we, alleen voor rechtshulpverleners, hoe hun advies of hulp is gewaardeerd door de gebruikers ervan (figuur 6.6).

**Figuur 6.6 Evaluatie van advies of hulp (gemiddelde van vijf vijfpuntsschaalvragen) naar rechtshulpverlener (N=960 contacten)**



Bron: probleemoplossingsenquête

Nagenoeg alle adviseurs scoren op bijna alle stellingen een 4 of hoger op de vijfpuntsschaal. Het gemiddelde is 4,3. Men is over de hele linie van vragen het best te spreken over de notaris, de rechtskundig adviseur en de advocaat. De rechtsbijstandsverzekering en het Juridisch Loket zitten beide met 4,3 op het gemiddelde; de rechtswinkel en de vakbond er iets onder (4,2). De rest volgt op de voet.

De vindbaarheid en bereikbaarheid van adviseurs worden door burgers het best geëvalueerd (resp. 4,3 en 4,5; zie ook tabel b6.4, bijlage 6). Voor luisteren krijgen de adviseurs gemiddeld een 4,1. De deskundigheid scoort gemiddeld 4,0, evenals de duidelijkheid van het advies of de hulp.

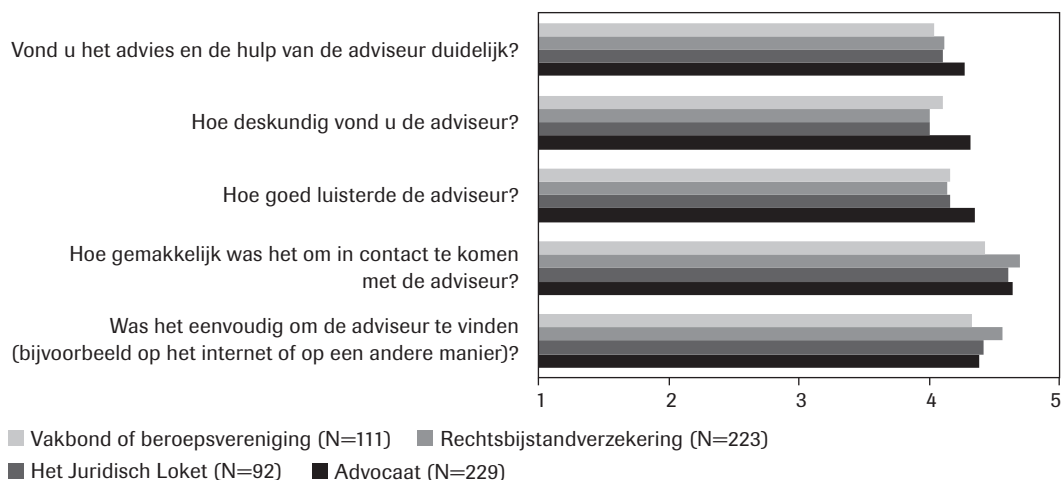
Figuur 6.7 laat zien hoe de grotere juridische adviseurs 'scoren' op de afzonderlijke evaluatievragen. De advocaat scoort inhoudelijk steeds het hoogst (luisteren, deskundigheid en duidelijkheid) maar is wat minder *vindbaar* voor de burger. De rechtsbijstandsverzekering blinkt uit in vindbaarheid en bereikbaarheid, maar is een middenmoter op deskundigheid, luisteren en duidelijkheid. Een op grote lijnen vergelijkbaar patroon is te zien bij het Juridisch Loket.

De vakbond (N=111) doet het relatief iets minder goed, maar op de vijfpuntsschaal is dat nog steeds (bijna) 'goed'.

De vraag of ze zich respectvol door de adviseur of deskundige behandeld voelen wordt door 93% van de burgers positief beantwoord (tabel b6.5, bijlage 6). Het Juridisch Loket en de advocatuur scoren op dit punt het hoogst

(resp. 96% en 97%), schuldhulpverleners en gerechtsdeurwaarders het laagst (resp. 75% en 83%).

**Figuur 6.7 Evaluatie van advies of hulp per vraag, naar rechtshulpverlener (vijfpuntsschalen, gemiddelden per adviseur)\***

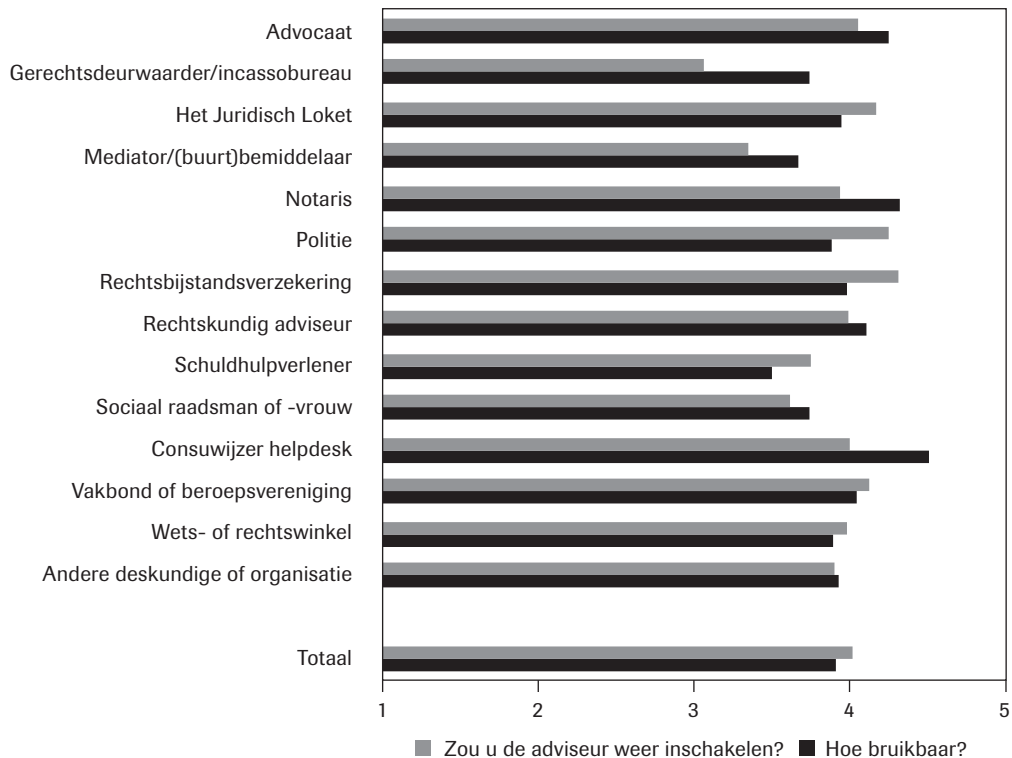


\* De N per adviseur is lager dan het feitelijke aantal contacten als gevolg van een kleine programmeerfout in de online enquête waardoor de vragen betreffende de derde ronde adviseurs geheel en de vierde ronde deels zijn weggevallen.  
Bron: probleemoplossingsenquête

#### *Totaaloordeelen van respondenten naar type adviseur*

De bruikbaarheid van de ontvangen hulp geven de respondenten een totaaloordeel van gemiddeld 3,9 op de vijfpuntsschaal (figuur 6.8, onderste balken). Met een score van 4 uit 5 oordeelt men positief over de vraag of men de adviseur een volgende keer weer zou inschakelen. Dit zijn hoge algemene waarderingscores. De verschillen tussen adviseurs zijn beperkt. Over gerechtsdeurwaarders, schuldhulpverleners, sociaal raadslieden en mediators oordeelt men het minst positief – maar ook dat is nog steeds voldoende tot ruim voldoende.

**Figuur 6.8 Oordelen van respondenten naar enkele juridische adviseurs, gemiddelden (vijfpuntsschaal)**



Bron: probleemoplossingsenquête

## 6.2 Mediation: verloop en kwaliteit volgens gebruikers

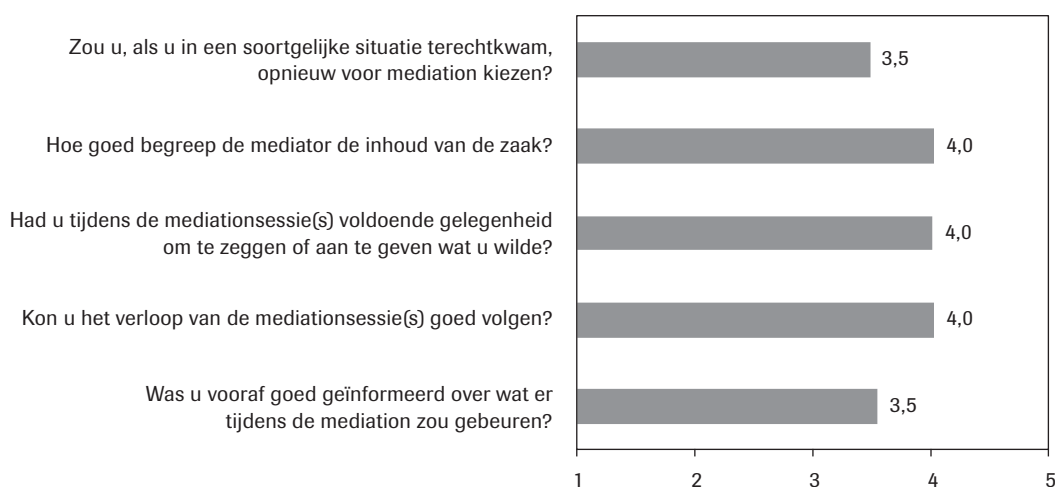
Aan diegenen die een mediation hebben doorlopen – al of niet tot het eind – zijn een aantal evaluatieve vragen gesteld. Figuur 6.9 geeft een overzicht van gemiddelde scores op een vijfpuntsschaal.

De ervaringen met mediation zijn positief wat betreft de gelegenheid voor eigen inbreng, het kunnen volgen van de sessies en of de mediator de inhoud van de zaak begreep, zijn over het algemeen positief. Deze aspecten geven de gebruikers een 4 (uit 5). Verder meent 76% van de gebruikers dat tijdens de mediation *geen* belangrijke punten over het hoofd zijn gezien – de rest vindt van wel. Ten slotte blijkt 65% van de ondervraagden positief over de onpartijdigheid van de mediator.<sup>74</sup>

<sup>74</sup> Zie tabel b6.6, bijlage 6.

Als ruim voldoende beoordeelt men de ervaringen met het vooraf geïnformeerd zijn over wat mediation precies inhoudt (gemiddeld 3,5). Dezelfde score krijgt de vraag of men in een vergelijkbare situatie opnieuw voor mediation zou kiezen. Ruim de helft (54%) van de gebruikers zou waarschijnlijk of zeker nog eens voor mediation opteren; de rest twijfelt of denkt waarschijnlijk of zeker van niet.

**Figuur 6.9 Ervaringen met mediation (N=88\* ervaringsdeskundigen, gemiddelden, vijf puntsschaal)**



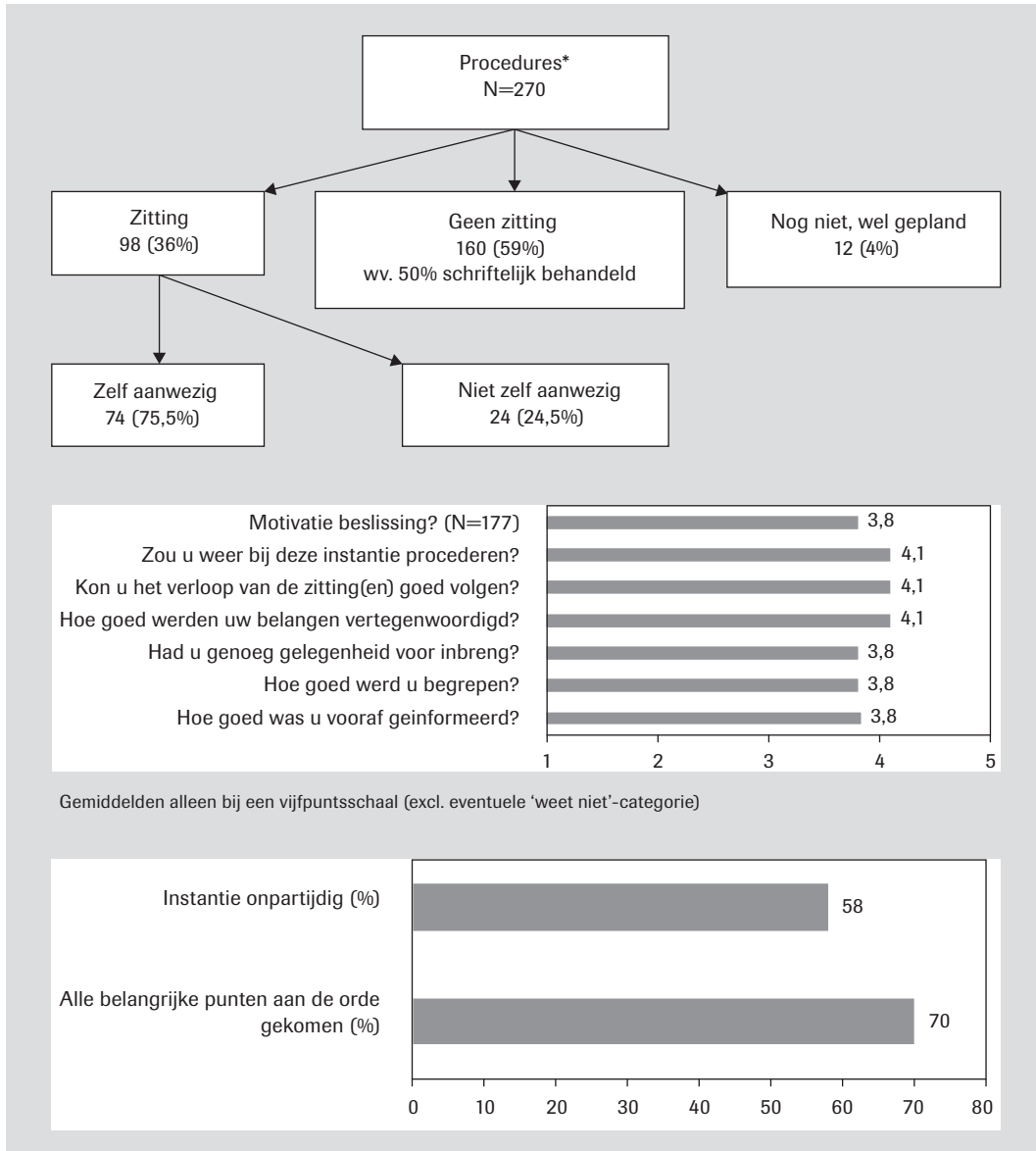
\* De vraag is door 94 mensen ingevuld, maar 6 van hen bleken inconsistent over of de mediation wel of niet begonnen was.  
Bron: probleemoplossingsenquête

### 6.3 Procedures: verloop en kwaliteit volgens gebruikers

In deze paragraaf brengen we in kaart hoe respondenten het verloop van procedures evalueren. Daarbij concentreren we ons op die procedures waarbij een of meerdere zittingen hebben plaatsgevonden (36%). In het merendeel van de procedures is geen sprake van een zitting (figuur 6.10). Over het verloop van de zittingen is men – net als over mediation – gematigd positief tot positief: op de verschillende aspecten van procedurele rechtvaardigheid oordeelt men tussen 3,5 en 4 op de vijf puntsschaal.



**Figuur 6.10 Verloop, kwaliteit en ervaren rechtvaardigheid van gevolgde procedures met zitting**



\* 270 procedures in plaats van 273 (vgl. hoofdstuk 4); 3 cases zijn in het proces van schonen van gegevens weggefallen.  
Bron: probleemoplossingsenquête

Over het aan de orde komen van alle belangrijke punten oordeelt een ruime meerderheid (70%) van de respondenten positief, over de onpartijdigheid van de instantie een iets kleiner aandeel, 58%.<sup>75</sup>

### *Gewonnen of verloren?*

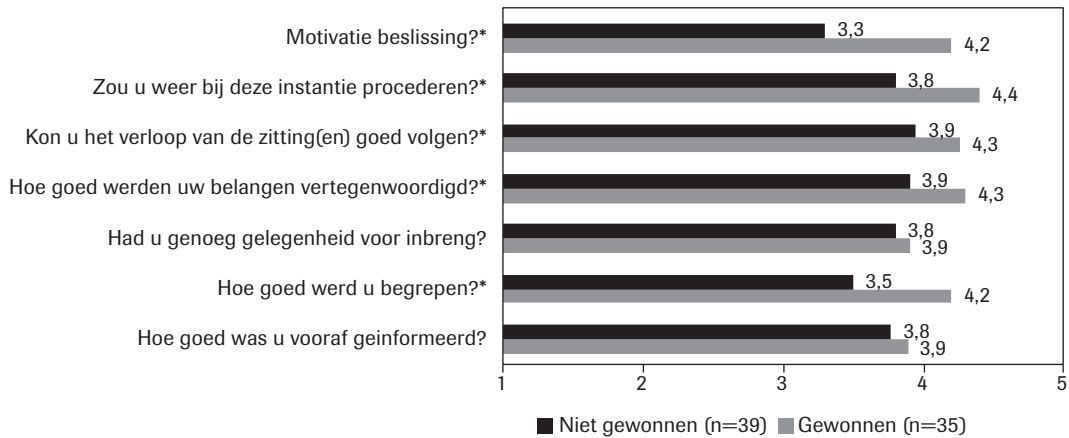
Het belang van de rechtvaardigheidsbeleving door burgers van gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures en zittingen is in de literatuur en de beleidspraktijk herhaaldelijk benadrukt – bijvoorbeeld uit oogpunt van acceptatie en naleving. In de Geschilbeslechtingdelta 2009 constateerden we echter ook dat de mate van gerapporteerde rechtvaardigheid op verschillende indicatoren samenhang vertoont met de uitkomst van de procedure: of de respondent verliezer of winnaar van de procedure zegt te zijn. Dit blijkt in de huidige editie opnieuw het geval. Op vijf van zeven elementen van ervaren procedurele rechtvaardigheid maakt winst/verlies significant verschil (figuur 6.11). Zo krijgt de vraag of men opnieuw een procedure zou starten, gemiddeld een score van 4,4 uit 5 in geval van winst, tegen 3,8 in geval van verlies.<sup>76</sup> Bij de vraag hoe goed men zich begrepen voelde, is het verschil tussen winnaars en verliezers ook aanzienlijk. De motivatie van de uitkomst waarden de winnaars een vol punt hoger dan verliezers. Over de onpartijdigheid van de instantie oordelen de winnaars ook veel positiever: 86% van die groep zegt ja, tegen 12% van de verliezers (tabel b6.7, bijlage 6). Er is echter geen systematisch verschil tussen verliezers en winnaars op het vooraf geïnformeerd zijn, de gelegenheid voor eigen inbreng en het aan bod komen van belangrijke dingen.

Twee mogelijke verklaringen voor de verschillen tussen winnaars en verliezers in hun beoordeling van deze aspecten van procedurele rechtvaardigheid zijn (a) cognitieve dissonantiereductie: de verliezende partij geeft – terugblikkend – het verloop van de procedure een minder positieve kleuring; (b) feitelijke verschillen in bejegening: de procesinstanties behandelen mensen met een ‘sterkere zaak’ (hogere winstkans) al tijdens de procedure positiever en diegenen met een zwakkere zaak negatiever. Deze twee verklaringen sluiten elkaar niet uit.

75 Zie tabel b6.7, bijlage 6.

76 Om tot de tweeledige winst/verlies-indeling te komen, is de oorspronkelijke variabele van 5 tot 2 categorieën teruggebracht. ‘Grotendeels gewonnen’ en ‘geheel gewonnen’ zijn daarbij als enige tot de groep met winst gerekend; de ‘verloren noch gewonnen’-categorie is ingedeeld bij ‘niet gewonnen’. Analyses met een indeling waarbij ‘verloren noch gewonnen’ achterwege is gelaten, leidden niet tot inhoudelijk andere uitkomsten.

**Figuur 6.11 Gemiddelde oordelen procedurele rechtvaardigheid (vijfpuntsschaal) door burgers die een zitting bijwoonden, naar al of niet gewonnen (j/n) (N=74)**



\* De oordelen verschillen significant tussen de ja-/neegroepen.

Bron: probleemoplossingsenquête

#### 6.4 Vertrouwen van burgers in advocatuur en rechtspraak

Om de waardering van advocatuur en rechtspraak in algemene zin in kaart te brengen, zijn in de screeningsenquête acht stellingen opgenomen. Deze hebben deels betrekking op de rechtspraak als geheel en deels op het functioneren van rechters en advocaten. De stellingen zijn voorgelegd aan alle respondenten (N=5.424), dus zowel aan diegenen die geen probleem hebben gemeld als diegenen die een of meer problemen hebben ondervonden. Figuur 6.12 toont de totale gemiddelde waarderingsscores op de acht stellingen.

Een gemiddelde score boven de 3 betekent dat men het met de stelling meer eens dan oneens is; onder de 3 is men het meer oneens dan eens.

Over de advocatuur zijn de respondenten niet positief. De negatief geformuleerde stelling 'advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen' krijgt score 4 uit 5. Evenmin positief oordeelt men over het probleemoplossend vermogen van advocaten (2,9). Met de stelling dat advocaten eerlijk en betrouwbaar zijn, is de burger het eens noch oneens (3,0).

Over de rechtspraak wordt positiever geoordeeld. De burger is het eens met de stellingen dat hij of zij bij de rechter een eerlijke behandeling krijgt, en dat rechtbanken belangrijk zijn om rechten af te dwingen (resp. 3,7 en 3,8).

In iets mindere mate geldt dit ook voor de stelling dat rechters eerlijk en betrouwbaar zijn (3,5). Dat de rechtspraak in staat is om problemen op te lossen, wordt met iets minder instemming begroet (3,1). Eens noch oneens is de

burger het met de stelling dat het rechtssysteem voor iedereen – arm of rijk – gelijk werkt (3,0).

**Figuur 6.12 Oordelen van respondenten over advocatuur en rechtspraak, gemiddelde (exclusief ‘zou niet kunnen zeggen’)**



1=helemaal oneens; 2=oneens; 3=niet eens, niet oneens; 4=eens 5=helemaal eens.

Bron: screeningsenquête

#### 6.4.1 *Naar achtergrondkenmerken*

In tabel b6.8 (bijlage 6) splitsen we de reacties op de stellingen uit naar achtergrondkenmerken van burgers. De verschillen tussen categorieën (bijv. man of vrouw of hoog of laag opgeleid) zijn over de hele linie niet zo heel groot: de variatiemarge is maximaal 0,5.<sup>77</sup> De achtergrondkenmerken die er het meest toe blijken te doen bij meerdere stellingen, zijn opleiding, inkomen en inkomstenbron (met correlaties tussen 0,1 en 0,2). Wat een advocaat kost, wordt vooral door lage inkomens en opleidingsniveaus (te) veel gevonden. Ook over het rechtssysteem als geheel oordelen deze meer kwetsbare groepen minder positief dan anderen. Dat geldt eveneens voor de stelling dat rechters betrouwbaar zijn. Uitkeringsgerechtigden zijn over nagenoeg alle stellingen duidelijk negatiever. Maar ook zelfstandigen zijn op sommige punten minder goed te spreken, namelijk over de gelijkheid van het rechtssysteem en het probleemoplossend vermogen van advocaten. Het hebben van een rechtsbijstandspolis maakt voor de waarderingscores geen verschil; evenmin als lidmaatschap van een vakbond.

Verder doen geslacht, leeftijd en de woonsituatie ertoe, maar in mindere mate. Mannen beoordelen rechters als iets eerlijker en betrouwbaarder dan

<sup>77</sup> Omdat het de screeningsenquête betreft met een relatief groot aantal respondenten (N=5.424) zijn ook kleine verschillen van niet meer dan 0,1 punt toch vaak significant.

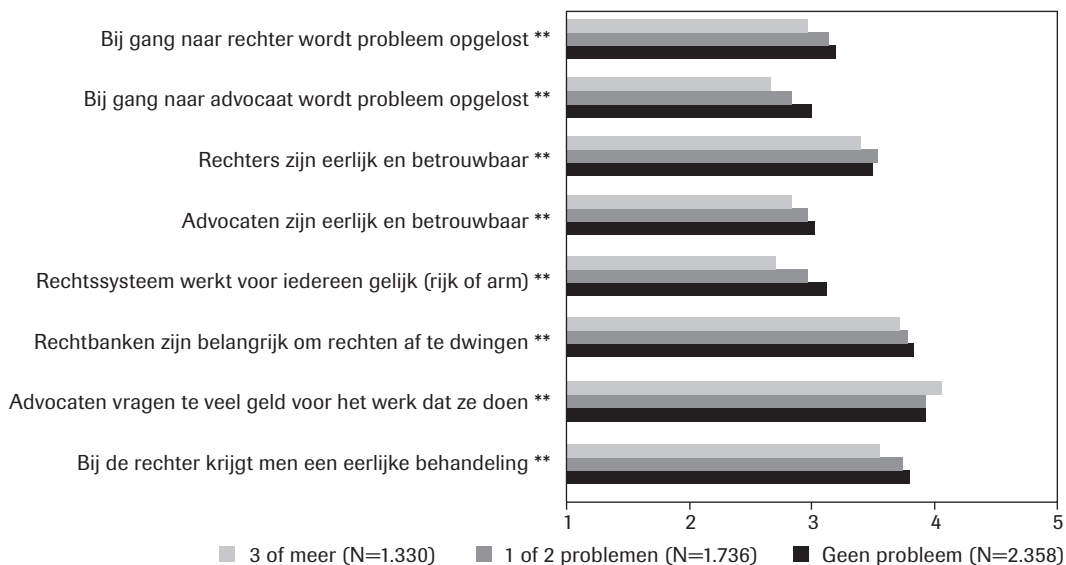
vrouwen, maar vrouwen zijn weer iets positiever over de gelijkheid van het rechtssysteem. Jongeren tussen 18 en 24 jaar zijn over het algemeen wat positiever over de eerlijkheid van het rechtssysteem en over het honorarium van advocaten dan de hogere leeftijdsklassen; met name over de eerlijke behandeling door en betrouwbaarheid van rechters.<sup>78</sup> Alleenstaanden met kinderen (woonsituatie) oordelen minder positief, met name over de eerlijkheid en betrouwbaarheid van rechters en de gelijkheid van het rechtssysteem. Of iemand in stedelijk gebied woont of niet of allochtoon is of autochtoon, maakt niet of nauwelijks verschil. Dat geldt ook voor het aantal uren per week internetten.

#### **6.4.2 Naar persoonlijke ervaringen**

Maakt het voor attitudes uit of mensen (a) in de afgelopen vijf jaar een probleem hebben ondervonden en (b) zij te maken hebben gehad met advocaten en gerechtelijke instanties? Figuur 6.13 laat de belangrijkste bevindingen zien wat betreft het hebben ervaren van problemen over de afgelopen vijf jaar.

78 Maar bij de stellingen over de waarde van rechtbanken en de gelijkheid van het rechtssysteem als geheel oordelen de oudste leeftijdsklassen weer net zo positief als jongeren en zijn de attitudes van de midden-groepen juist wat minder positief.

**Figuur 6.13 Gemiddeld oordeel\* van respondenten over advocatuur en rechtspraak (vijfpuntsschaal) (naar aantal ondervonden juridische problemen in de periode 2009-2014) (N=5.424)**



\* Het gemiddelde, berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven op een schaal van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens. Het aantal respondenten dat zich van een oordeel heeft onthouden wisselt tussen de stellingen van N=258 tot N=517.

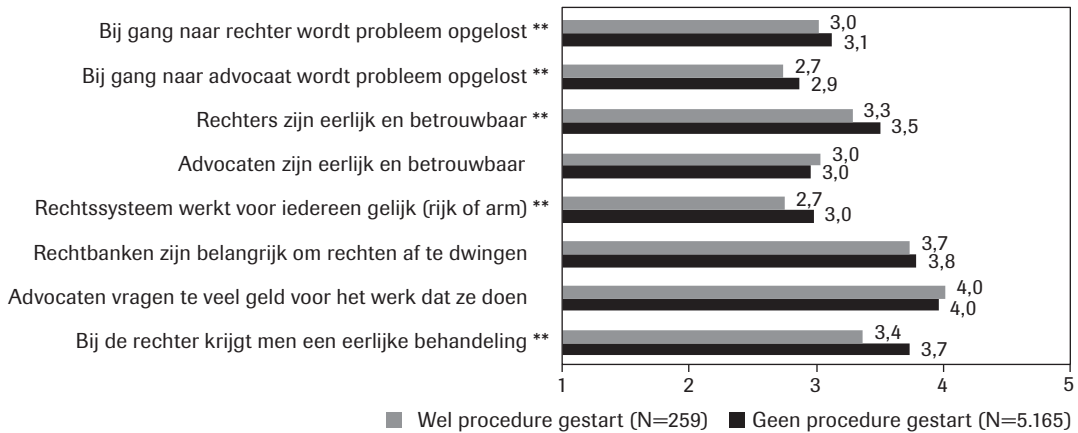
\*\* Het gemiddelde oordeel over de stelling verschilt significant tussen de groepen.

Bron: screeningsenquête

Over het algemeen geldt: hoe meer problemen een burger heeft ervaren, hoe minder positief deze zich uit over advocatuur en rechtspraak. Op elke stelling verschillen de op basis van probleemaantal onderscheiden groepen respondenten significant van elkaar.<sup>79</sup> Maar de verschillen zijn zoals eerder aangegeven niet groot want vallen binnen een 0,5-marge op de vijfpuntsschaal. De bovenste groep respondenten (blauwe balk) vertegenwoordigt diegenen die geen problemen hebben gerapporteerd over de afgelopen vijf jaar. Deze groep oordeelt over zes van de acht stellingen positiever dan de groep met een of twee problemen. Het minst positief zijn de mensen met drie of meer problemen. Ook over het honorarium van de advocatuur (de enige negatief geformuleerde stelling) oordeelt de groep met drie of meer problemen het minst positief.

79 De sterkte van de verbanden tussen deze probleemaantallen met de stellingen (Spearman  $\rho$ ) varieert tussen  $\rho=0,03$  en  $\rho=0,06$  (resp. 'rechtbanken zijn eerlijk en betrouwbaar' en 'advocaten vragen te veel geld') tot  $\rho=0,14$  en  $\rho=0,16$  (resp. 'het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk' en 'bij gang naar advocaat wordt probleem opgelost').

**Figuur 6.14 Gemiddelde oordelen\* over advocatuur en rechtspraak (vijfpuntsschaal) naar wel of niet betrokken bij een gerechtelijke procedure (N=5.424)**



\* Het gemiddelde, berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven op een schaal van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens. Het aantal respondenten dat zich van een oordeel heeft onthouden wisselt tussen de stellingen van N=258 tot N=517.

\*\* Het gemiddelde oordeel over de stelling verschilt significant tussen de groepen.

Bron: screeningsenquête

Het patroon wijkt alleen iets af op stelling 6 (rechters zijn eerlijk en betrouwbaar): hierover oordeelt de groep met een of twee problemen een fractie *positiever* dan de groep zonder problemen. Maar ook hier geldt dat de groep met de meeste gerapporteerde problemen de minst positieve attitudes heeft.

Vervolgens splitsen we de oordelen uit naar feitelijke ervaringen met advocatuur en rechtspraak. Eerst bezien we of oordelen verschillen met of iemand al dan niet betrokken is geweest bij een gerechtelijke procedure respectievelijk een advocaat heeft geraadpleegd (figuren 6.14 en 6.15).<sup>80</sup>

80 Het al of niet gebruiken van de rechtspraak en van de advocatuur hangt ook onderling significant samen ( $r=0,38$ ), wat niemand zal verrassen.

**Figuur 6.15 Gemiddelde oordelen\* over advocatuur en rechtspraak (vijfpuntsschaal) naar wel of niet advocaat geraadpleegd (N=5.424)**



\* Het gemiddelde, berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven op een schaal van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens. Het aantal respondenten dat zich van een oordeel heeft onthouden wisselt tussen de stellingen van N=258 tot N=517.

\*\* Het gemiddelde oordeel over de stelling verschilt significant tussen de deelgroepen.

Bron: screeningsenquête

Uit de figuren 6.14 en 6.15 komt duidelijk naar voren dat burgers enigszins (0,1 tot 0,3 punt) *minder* positief oordelen in geval van ervaringen met rechters en advocaten in de onderzochte periode.<sup>81</sup> Dit betreft vooral: de eerlijkheid en gelijkheid van het systeem van de rechtspraak, de eerlijkheid en betrouwbaarheid van rechters en dat bij de gang naar een advocaat of rechter het probleem wordt opgelost.

Dit betekent niet onmiddellijk dat ervaringen met advocatuur en rechtspraak de *oorzaak* zijn van iets minder positieve oordelen. Een mogelijke verklaring voor de samenhang is dat ervaringen met advocaten en rechtszaken samen vallen met de meer ernstige en complexe problemen (zoals in hoofdstuk 4 vastgesteld). Dit kan de attitudes hebben beïnvloed, bijvoorbeeld omdat men ondanks het inschakelen geen bevredigende oplossing voor het probleem heeft kunnen bereiken.

81 Dat geldt ook voor de gebruikers van het Juridisch Loket – met betrekking tot de stellingen over de behandeling door rechters en de beloning van advocaten. Dit wordt deels verklaard door de minder positief oordelende lagere inkomensgroepen, die daar vaker aankloppen. Diegenen die de rechtsbijstandsverzekering hebben benaderd, oordelen over geen van de stellingen echt anders (niet weergegeven in tabellenbijlage).



## 6.5 De drie periodes vergeleken

### *Evaluatie van advies of hulp*

Over de algehele bruikbaarheid van de verkregen rechtshulp zijn de evaluatie-oordelen van respondenten betrekkelijk stabiel; er is weinig variatie over de tijd (figuur 6.16).<sup>82</sup> Over de periode van de huidige meting (2009-2014) zijn de oordelen het meest positief, en over de periode 2004-2008 het minst; maar ook dat is nog steeds voldoende tot ruim voldoende. Dit verschil geldt vooral voor het oordeel over de bruikbaarheid van rechtshulp; voor de vraag of men de rechtshulpverlener opnieuw zou inschakelen, zijn de verschillen iets minder geprononceerd. Maar ook hierover is men in 2014 net iets positiever dan voorheen.

**Figuur 6.16 Algehele bruikbaarheid van verkregen advies of hulp – gemiddelde op vijfpuntsschaal – drie metingen**



Bron: probleemoplossingsenquêtes

Per adviseur zien we geen sterke afwijkingen van dit overkoepelende patroon (niet weergegeven; tabel b6.9). Alleen over politie en rechtsbijstandsverzekering oordeelde men in 2003 (iets) *positiever* dan in de huidige meting.

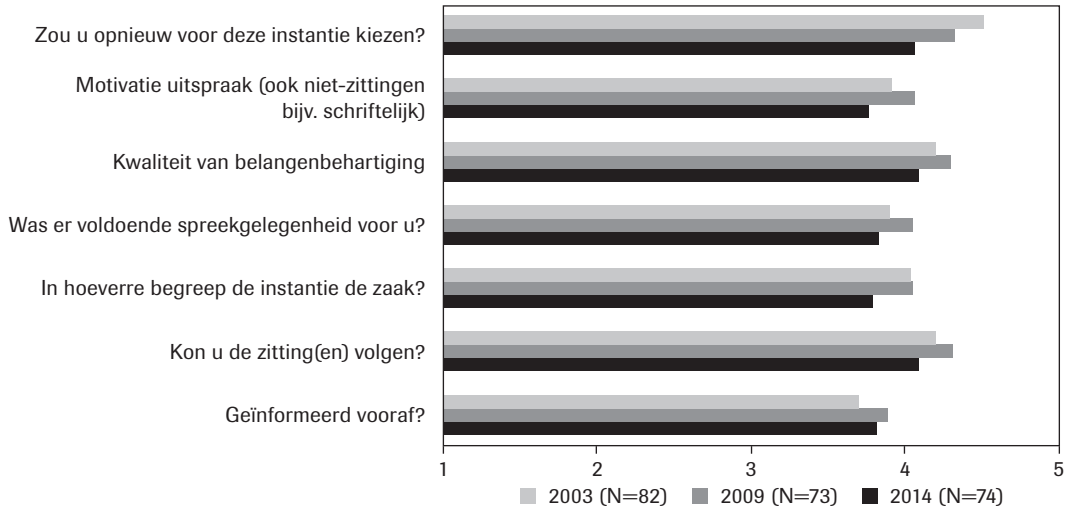
### *Evaluatie mediation en procedures (procedurele rechtvaardigheid)*

Het mediationverloop evalueert men in 2014 gematigd positief, over de hele linie vergelijkbaar met de vorige meting (figuur 6.17). Naar aanleiding van de vraag of men opnieuw voor mediation zou kiezen – een soort van totaaloordeel – zijn respondenten iets positiever dan in de voorgaande meting; maar in 2003 was men hierover het best te spreken.<sup>83</sup>

<sup>82</sup> Deze vergelijking is gebaseerd op gewogen gemiddelden (op basis van het aantal contacten) van ervaringen met de volgende rechtshulpverleners die in meerdere metingen terugkomen: advocaat, Juridisch Loket, politie, rechtsbijstandsverzekeraar, rechtskundig adviseur, sociaal raadslieden, vakbond/beroepsvereniging en de wets- of rechtswinkel.

<sup>83</sup> In beide vorige metingen werd opgemerkt dat de bekendheid met mediation beperkt bleek en dat niet alle evaluaties over mediation gingen. In hoofdstuk 4 vonden we indicaties dat de bekendheid met mediation in de huidige meting is gestegen; mogelijk gaat een groter aandeel van de beoordelingen dus daadwerkelijk over mediation. Bovendien hebben we steeds te maken met relatief kleine aantallen respondenten (tussen 64 en 88), wat tot fluctuaties kan leiden.

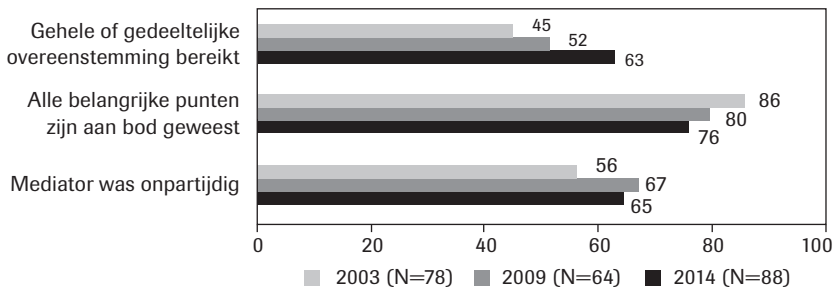
**Figuur 6.17 Evaluatie van het mediationverloop – drie metingen, vijfpuntsschaal**



Bron: probleemoplossingsenquêtes

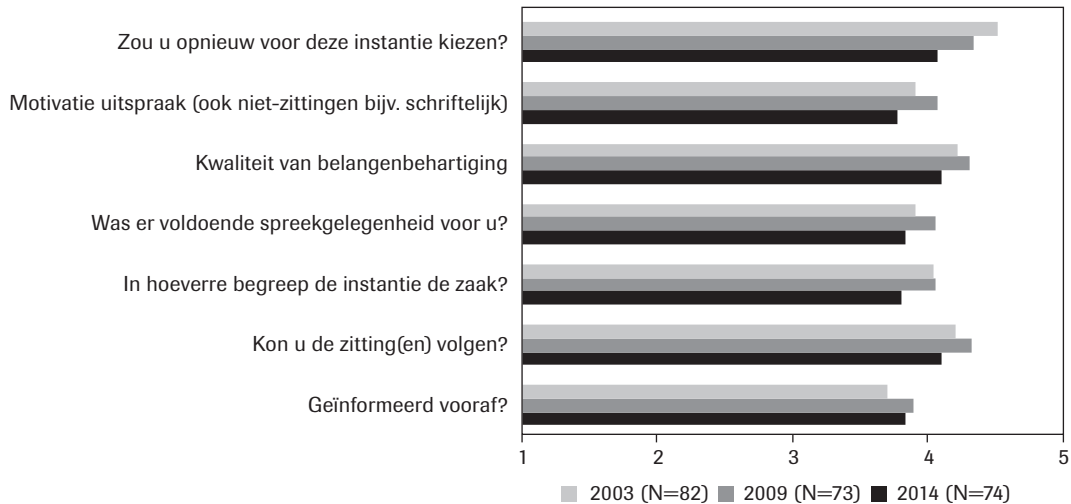
Op de drie resterende beoordelingspunten van mediation is het beeld wisselend (zie figuur 6.17a). Het percentage respondenten dat de mediator onpartijdig vindt, ligt iets lager dan in de vorige meting, maar was in 2003 veruit het laagst. Wat betreft het aan bod laten komen van de belangrijke punten, is sinds 2003 een licht negatieve ontwikkeling zichtbaar. Van een omgekeerde ontwikkeling is echter sprake bij het aandeel gebruikers dat na de mediation overeenstemming zegt te hebben bereikt.

**Figuur 6.17a Evaluatie van het mediationverloop – drie metingen (in % van ervaringsdeskundigen)**



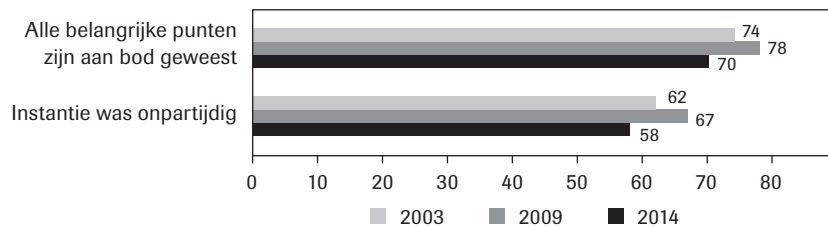
Bron: probleemoplossingsenquêtes

**Figuur 6.18 Evaluatie van aspecten van procedurele rechtvaardigheid van zittingen in geval van buitengerechtelijke of gerechtelijke procedure, drie metingen (vijfpuntsschaal)**



Bron: probleemoplossingsenquêtes

**Figuur 6.18a Evaluatie van aspecten van procedurele rechtvaardigheid van zittingen in geval van buitengerechtelijke of gerechtelijke procedure, drie metingen (in %)**



Bron: probleemoplossingsenquêtes

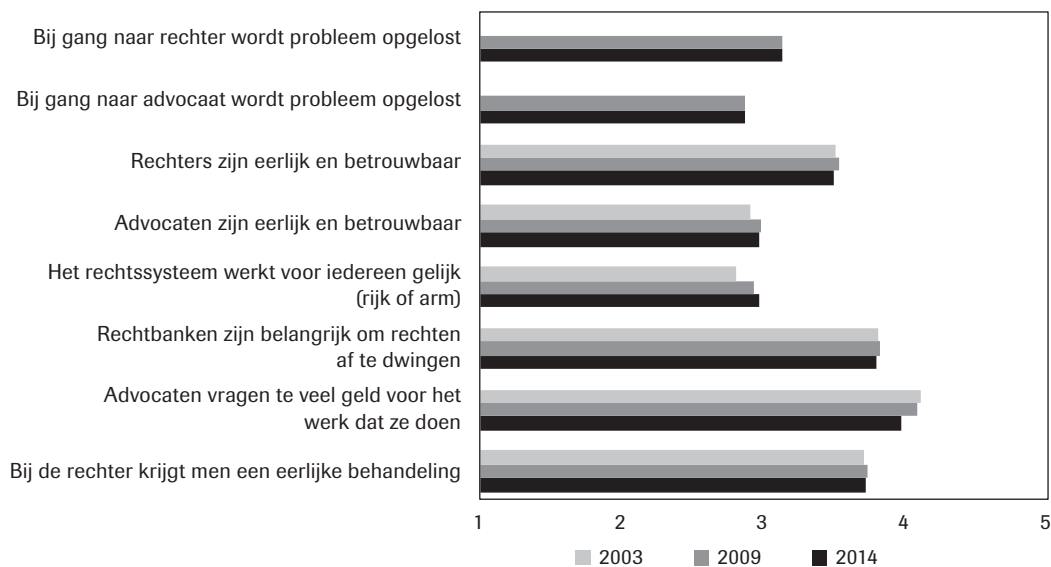
De tevredenheid over de rechtvaardigheid van zittingen in geval van buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures is over de hele linie licht gedaald (figuur 6.18).<sup>84</sup> Wat betreft de ervaren procedurele rechtvaardigheid zien we op bijna alle punten een kleine afname ten opzichte van beide vorige metingen – informatievoorziening vooraf uitgezonderd (dit aspect waardeerde men in 2003 het minst hoog). De kans dat men opnieuw voor de instantie zou kiezen vertoont ook een dalende tendens. Over de onpartijdigheid van de instantie is men minder goed te spreken dan in 2009.

<sup>84</sup> Net als bij mediation hebben we steeds te maken met relatief kleine aantallen respondenten, wat gemakkelijker dan bij grote aantallen tot verschillen tussen metingen kan leiden.

*Vertrouwen in advocatuur en rechtspraak*

Vergelijken we de scores op de *algemene* stellingen over advocatuur en rechtspraak – voorgelegd aan alle respondenten – tussen de drie metingen, dan valt de stabiliteit op (figuur 6.19). De weinige ‘trends’ op een paar indicatoren zijn positief, maar klein. Dat betekent over het algemeen dat men over de periode 2009-2014 evenveel tot iets meer vertrouwen in de advocatuur en de rechtspraak zegt te hebben dan in de voorgaande twee metingen. Iets positiever dan voorheen is men over de stelling ‘het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk’: 3,0 tegen 2,8 in 2004-2008 en over of advocaten te veel geld vragen: 4,0 in plaats van 4,1 in beide vorige metingen (minder negatief).

**Figuur 6.19** Vergelijking vertrouwen in advocatuur en rechtspraak aan de hand van acht stellingen\* tussen de drie onderzoeksperiodes (gemiddelden\*\* vijfpuntsschaal)



\* Met weglating van de ‘zou niet weten’-categorie.

\*\* De eerste twee stellingen zijn vanaf de tweede meting toegevoegd.

Bron: screeningsenquêtes

## 6.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk is een antwoord gegeven op de vraag:

*Hoe evalueren burgers hun ervaringen met het rechtsbestel? Hoeveel vertrouwen hebben zij in het functioneren van advocatuur en rechtspraak?*

*Wat wilden en wat kregen burgers van de hulpverleners?*

De meeste rechtshulpgebruikers willen advies over hoe het probleem op te lossen (48%) en over hun rechten en plichten (45%). Het willen van hulp bij het benaderen van de andere partij komt op een derde plek (24%), gevolgd door bemiddeling tussen burger en andere partij (20%). Daarna komen advies over financiële aspecten en hulp bij het indienen van een klacht of bezwaarschrift.

De inhoud van het daadwerkelijke advies door de ingeschakelde deskundigen betreft het vaakst oplossingsmogelijkheden, op de voet gevolgd door rechten en plichten. Dat is in lijn met wat de burgers wilden. Advies over juridische procedures en over financiële aspecten komen daarna. Wat de rechtshulpverlener concreet voorstelde, is veruit het vaakst contact opnemen met de andere partij – ook iets wat de burger zelf vaak wilde. De geraadpleegde deskundigen – ook in de ‘tweede lijn’ – vervullen dus (deels) een rol die verdere juridisering kan helpen tegengaan. De suggestie om een officiële klacht of bezwaarschrift in te dienen neemt een derde plek in.<sup>85</sup> Doorverwijzingen en het advies om een procedure te starten komen naar verhouding minder vaak voor. (Terwijl het Juridisch Loket relatief vaak doorverwijst, adviseren advocaten relatief vaak te beginnen met een gerechtelijke procedure.)

Wat de rechtshulpverleners verder betrekkelijk vaak hebben *gedaan*, is onderhandelen met de wederpartij of namens of voor de burger contact opnemen met die partij (resp. 22 en 21% van het totale aantal contacten). Daarmee lijken ze wederom redelijk te voldoen aan de behoefte bij de burger. In 13% is sprake van feitelijke bemiddeling; wat minder dan de burger aanvankelijk wilde (20%).

Bij instanties zoals het Juridisch Loket en de rechtswinkel (de ‘eerste lijn’) wordt wat de burger aanvankelijk wilde naar verhouding niet zo vaak waargemaakt; anders dan bij de advocaat. Deels wordt dit verklaard door de rol van de betreffende instanties; zo is het Juridisch Loket primair bedoeld voor informatie, advies en doorverwijzing terwijl dit in de ‘tweede lijn’ anders ligt.

*Evaluatie van de hulp*

Bijna alle adviseurs krijgen van de hulpgebruikers op bijna alle vragen een 4 of hoger op de vijfpuntsschaal. Het gemiddelde is 4,3. Dat is een goede score: men is tevreden tot zeer tevreden.

De vindbaarheid en bereikbaarheid van adviseurs worden door de burger het best beoordeeld. Daarna volgen inhoudelijke aspecten zoals deskundigheid, luisteren en de duidelijkheid van het advies of de hulp. Op deskundigheid scoort de advocaat hoger dan het Juridisch Loket of de rechtsbijstandsverzekering, die het juist beter doen op vindbaarheid en bereikbaarheid. Van de juridische hulpgebruikers voelt 93% zich respectvol behandeld door de adviseur.

<sup>85</sup> Op de tweede plaats staat ‘komt niet in de antwoordmogelijkheden voor’. Dit is door respondenten niet nader gedeut.

De algehele bruikbaarheid van de ontvangen hulp krijgt van de respondenten een 3,9 op de vijfpuntsschaal. De vraag of men de adviseur een volgende keer opnieuw zou inschakelen scoort 4 uit 5. Dit zijn hoge algemene waarderingscores, de verschillen tussen adviseurs zijn beperkt.

De totaaloordelen over het verkregen advies en de hulp zijn betrekkelijk stabiel door de tijd heen. Over de periode van de huidige meting (2009-2014) is men verhoudingsgewijs het meest te spreken; over de periode 2004-2008 het minst, maar de verschillen zijn – nogmaals – klein.

#### *Evaluatie mediation en procedures*

De ervaringen met mediation zijn overwegend positief. Meestal zit twee derde of meer van de gebruikers aan de positieve kant van de schaal met betrekking tot begrijpelijkheid, gelegenheid voor eigen inbreng en de deskundigheid van de mediator. In 2014 oordeelt men over het geheel genomen ongeveer even positief over gevolgde mediations als in 2009. Een iets kleiner aandeel dan in de vorige meting acht de mediator onpartijdig (in 2003 was dit aandeel veruit het kleinst).

Het verloop van gevolgde procedures krijgt ook een redelijk positieve evaluatie: op de meeste aspecten van procedurele rechtvaardigheid oordeelt men tussen 3,8 en 4,1 op de vijfpuntsschaal. Over het aan bod komen van de belangrijke punten (70%) en over de onpartijdigheid van de instantie (58%) oordeelt men in meerderheid positief. Het hebben gewonnen of verloren van de zaak blijkt een belangrijke verklaring voor verschillen in de ervaren procedurele rechtvaardigheid. Het betreft met name de begrijpelijkheid van de beslissing, onpartijdigheid en of men de procedure opnieuw zou volgen. Het oordeel over het vooraf geïnformeerd zijn en de ruimte voor inbreng hangt niet samen met verlies of winst. Wat betreft de tevredenheid over het verloop (procedurele rechtvaardigheid) van buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures zien we al met al een afname ten opzichte van beide vorige metingen; bijvoorbeeld over de onpartijdigheid van de derde en of men opnieuw voor de betreffende procedure zou kiezen.

#### *Attitudes ten aanzien van advocatuur en rechtspraak*

Het vertrouwen in en de waardering van advocatuur en rechtspraak in ons land is onderzocht aan de hand van acht stellingen. Het globale beeld dat hieruit ontstaat, is positief. Over de hele linie is de burger het min of meer eens met de stellingen dat hij of zij bij de rechter een eerlijke behandeling krijgt, en dat rechtbanken belangrijk zijn om rechten af te dwingen: bijna 4 uit 5 (vijfpuntsschaal). In wat mindere mate geldt dit ook voor de stelling dat rechters eerlijk en betrouwbaar zijn (3,5). Iets minder instemming krijgt de stelling dat de rechtspraak in staat is om problemen op te lossen: daarmee is men het eens noch oneens (3). Dat geldt ook voor de stellingen dat advocaten eerlijk en betrouwbaar zijn; dat de advocatuur in staat is om problemen op te lossen en dat het rechtssysteem voor iedereen – arm of rijk –

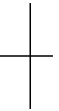
gelijk werkt. Het minst positief is men over het geld dat advocaten vragen voor het werk dat zij doen; dat vindt de gemiddelde burger (te) veel (4 uit 5). Sociaaleconomisch kwetsbare groepen tonen over het geheel genomen wat minder vertrouwen in de advocatuur en de rechtspraak dan gemiddeld. Respondenten met een lager huishoudinkomen en een lagere opleiding oordelen minder positief over het rechtssysteem als zodanig, over de eerlijkheid en betrouwbaarheid van rechters en over het geld dat advocaten vragen voor hun werk. Ook specifiekere kwetsbare groepen oordelen wat minder positief, zoals alleenstaanden met kinderen en uitkeringsgerechtigden.<sup>86</sup> Verder maken ook geslacht en leeftijd verschil, maar in mindere mate. Jongeren tussen 18 en 24 jaar zijn bijvoorbeeld wat positiever over de eerlijkheid van het rechtssysteem en het honorarium van advocaten dan mensen uit de hogere leeftijdsklassen.

Ervaringen met het rechtsbestel in de onderzochte periode maken voorts een aanmerkelijk verschil voor het getoonde vertrouwen. Hoe meer problemen een burger heeft ervaren, hoe minder positief het oordeel over advocatuur en rechtspraak luidt. Burgers die geen (potentieel-juridisch) probleem hebben ervaren in de laatste vijf jaar, oordelen over zes van de acht stellingen positiever dan burgers met een of meer problemen. Het minst positief zijn de mensen met drie of meer problemen.

Ook ervaringen met rechtszaken en advocaten in de onderzochte periode maken dat burgers iets minder positief oordelen over rechters en de advocatuur. Het betreft met name de stellingen over de eerlijkheid van de rechtspraak en rechters. Maar of de ervaringen met de advocatuur en de rechtspraak een directe *oorzaak* zijn van de wat minder positieve oordelen, is niet zeker. Zo vallen ervaringen met rechtshulp en procedures samen met meer ernstige en complexe problemen. Dit kan de attitudes hebben beïnvloed, bijvoorbeeld omdat men ondanks advocaat of procedure geen bevredigende oplossing voor het probleem heeft kunnen bereiken.

De oordelen van burgers over advocatuur en rechtspraak vertonen een opmerkelijke stabiliteit door de tijd heen.

86 Maar ook zelfstandigen oordelen op punten wat minder positief, over de gelijkheid van het rechtssysteem en het probleemoplossend vermogen van advocaten.





## 7 Slotbeschouwing

In deze derde editie van de Geschilbeslechtingsdelta hebben we voor de periode (medio) 2009-2014 opnieuw beschreven hoe het gesteld is met de aard en omvang van problemen van Nederlandse burgers, de aanpak die zij volgen in de oplossing ervan en de resultaten die zij behalen. Ook oordelen van burgers over de rechtshulp, mediation of procedure en hun attitudes ten aanzien van het functioneren van advocatuur en rechtspraak zijn in kaart gebracht. Steeds is zoveel mogelijk gedifferentieerd naar achtergrondkenmerken van burgers, soorten van problemen en hun omvang en de aard van de andere partij.

Door de bevindingen te vergelijken met de resultaten van de eerste twee edities – over de periodes 1998-2002 en 2004-2008 – kunnen we voorlopige tendensen waarnemen door de tijd.

In dit hoofdstuk laten we de onderzoeksvragen en antwoorden hierop nogmaals kort de revue passeren. Vraag 5 over de vergelijking van bevindingen tussen de drie metingen wordt steeds meegenomen in de beantwoording van de vragen 1 tot en met 4 (achtereenvolgens paragrafen 7.1-7.4). Een aantal kerncijfers over de drie metingen is samengevat in tabel 7.1. Het hoofdstuk eindigt met een slotbeschouwing (paragraaf 7.5).

**Tabel 7.1 Samenvatting kernindicatoren**

Aantal problemen	2003	2009	2014	Trend
Burgers met minstens 1 probleem	67%	61%	57%	
Gemiddeld aantal problemen voor burgers met een probleem	3,7	3,1	2,9	
Aanpak (% van alle problemen)	2003	2009	2014	Trend
(Nog) geen actie	9%	6%	8%	
Zelfhulp	45%	42%	47%	
(Rechts)hulp	46%	52%	46%	
Advocaat	8%	9%	12%	
Rechtsbijstandsverzekeraar	5%	10%	11%	
Buitengerechtelijke procedure	6%	9%	11%	
Gerechtelijke procedure	6%	5%	4%	
Afloop (% van afgesloten problemen)	2003	2009	2014	Trend
Overeenstemming	48%	53%	42%	
Beslissing	7%	7%	9%	
Gestopt	36%	34%	42%	
Geen actie	10%	6%	7%	
Resultaat (% van afgesloten problemen)	2003	2009	2014	Trend
Hoofdoel (gedeeltelijk) bereikt	73%	76%	75%	
Probleem opgelost	86%	87%	88%	
Afspraken/verplichtingen nagekomen	89%	87%	90%	
Evaluatie van rechtshulp (gemiddelde vijfpuntsschaal)	2003	2009	2014	Trend
Bruikbaarheid	3,9	3,7	4,0	
Zou hulpverlener weer inschakelen	4,0	3,9	4,1	
Vertrouwen in advocatuur en rechtspraak, stellingen (gemiddelde vijfpuntsschaal)	2003	2009	2014	Trend
Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling	3,7	3,7	3,7	
Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen	4,1	4,1	4,0	
Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	3,8	3,8	3,8	
Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk (rijk of arm)	2,8	2,9	3,0	
Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	2,9	3,0	3,0	
Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	3,5	3,5	3,5	
Bij gang naar advocaat wordt probleem opgelost		2,9	2,9	
Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost		3,1	3,1	

## 7.1 Aantal en soort problemen

*In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking en welke factoren zijn daarop van invloed?*

Ongeveer 57% van de respondenten heeft tussen medio 2009 en medio 2014 te maken gehad met één of meer (potentieel) juridische problemen. Gemiddeld heeft die groep de afgelopen vijf jaar met 2,9 problemen per persoon van doen gehad.

Problemen met de aanschaf van producten en diensten en problemen op het werk leveren de grootste bijdrage aan het totaal (elk 24%). Daarna volgen

geldproblemen (15%), problemen in de woonomgeving en met het bezit van onroerend goed (elk 11%) en relatie- en familieproblemen (8%). Ongeveer 53% van alle burgers heeft de afgelopen vijf jaar met een probleem van civielrechtelijke aard te maken gehad en 14% met een probleem van bestuursrechtelijke aard. Het aantal problemen waarbij de wederpartij in het buitenland is gevestigd en dat dus een grensoverschrijdend karakter heeft, ligt op 3%. Gemiddeld genomen werden respondenten redelijk in beslag genomen door de problemen (gemiddelde ernst 3,2 op een schaal van 1 tot 5). De mate waarin burgers problemen als ernstig hebben ervaren, verschilt sterk tussen typen problemen. Zo werden burgers enigszins tot redelijk in beslag genomen door WOZ-zaken, maar in flinke mate door problemen met betrekking tot vreemdelingenzaken, gezondheid, relatie, familie en kinderen. Vooral achtergrondkenmerken die samenhangen met iemands sociale en economische participatie en het verkeren in bepaalde uitgangspunten<sup>87</sup> bepalen de probleemkans. Die neemt iets toe met: een hoger opleidingsniveau, een leeftijd tussen 24 en 45 jaar, zelfstandige zijn, maar ook een uitkering hebben dan wel de afgelopen vijf jaar hebben gewerkt, onroerend goed in bezit hebben gehad of hebben gehuurd. Ook internetgedrag heeft een positief effect op de probleemkans: hoe vaker men (ver)koopt via internet, hoe groter de kans op een probleem. Meer blootstelling aan situaties of transacties waar zich problemen kunnen voordoen, geeft dus een grotere kans op problemen. Tevens zien we dat een specifieke kwetsbare groep – de uitkeringsgerechtigden – een verhoogde kans op problemen heeft. Deze kenmerken verklaren samen echter nog maar 15% van de verschillen in probleemkans. De kans op een probleem hangt dus voor een groot deel af van kenmerken die we niet in het onderzoek hebben betrokken (bijv. persoonlijkheidskenmerken, meer kenmerken van de andere partij) of van toevallige omstandigheden – zoals pech, toeval of geluk – die niet in kaart zijn te brengen en onverklaarbaar blijven.

#### *Vergelijking met 2003 en 2009*

In vergelijking met de voorgaande metingen is het aantal respondenten dat een probleem heeft ervaren in een periode van vijf jaar wederom gedaald: van 67% in 2003, naar 61% in 2009, naar 57% in 2014. Ook zien we over de jaren heen dat het gemiddelde aantal problemen is gedaald voor diegenen die melding maakten van een of meerdere problemen (zie tabel 7.1). Dit kan duiden op een afname van burgers die worden geconfronteerd met multi-problematiek. Tussen 2009 en 2014 is vooral het aantal burgers dat problemen heeft ervaren rond de aanschaf van producten en diensten afgenomen. De ernst van de problemen is vrijwel niet veranderd.

<sup>87</sup> Is sprake geweest van de relatie of situatie waarbinnen zich een specifiek type probleem zou kunnen voordoen? Bijvoorbeeld, heeft de burger een huis gehuurd, had deze een baan of was hij/zij eigenaar van onroerend goed?

De afname van de problemen rond de aanschaf van producten en diensten kan zijn veroorzaakt door de recessie, waardoor er minder transacties zijn geweest en dus ook de kans op een probleem daalt. Eenzelfde dalende trend zien we ook bij de aantallen klachten die zijn ingediend bij geschillencommissies voor consumentenzaken.

## 7.2 De aanpak

*Voor welke (gefaseerde) aanpak kiezen burgers? In hoeverre wordt gebruikgemaakt van rechtshulp, buitengerechtelijke geschiloplossing en de rechtspraak, en welke factoren zijn daarop van invloed?*

Van de burgers met een probleem neemt ruim drie kwart (77%) in eerste instantie contact op met de andere partij. Uiteindelijk is 47% aan te merken als doe-het-zelver, 46% als hulpgebruiker en heeft een kleine 8% (nog) geen actie ondernomen.<sup>88</sup> Binnen de hulpgebruikers hebben we in de huidige meting onderscheid gemaakt tussen gebruikers van juridische adviseurs (37%), zoals advocaat, rechtsbijstandsverzekeraar, notaris, Juridisch Loket of mediator en gebruikers van alleen niet-juridische hulp (9%), zoals zorgverleners of brancheverenigingen.

### *(Rechts)hulpgebruik*

Iets meer dan de helft van de hulpgebruikers (51%) raadpleegde één deskundige, 32% raadpleegde er twee en 12% drie. De rest stapte naar vier tot zes verschillende adviseurs.

De meest geraadpleegde rechtshulpverleners zijn de advocaat (bij 12% van alle problemen) en de rechtsbijstandsverzekeraar (11%), op afstand gevolgd door het Juridisch Loket (5%) en de vakbond of beroepsvereniging (5%).

Welke hulpverlener men kiest, verschilt per type probleem. Zo is het beroep op advocaten en mediators hoog bij problemen in de relatie- en familiesfeer. De rechtsbijstandsverzekeraar wordt breed ingezet, maar het vaakst in geval van problemen met de aanschaf van producten en diensten en juist betrekkelijk weinig in geval van problemen in de relatie- en familiesfeer. De vakbond springt eruit bij problemen op of met het werk, maar wordt ook bij gezondheidsproblemen nogal eens ingeschakeld.

In 5% van de problemen geven respondenten aan dat mediation of bemiddeling heeft plaatsgevonden. Binnen die groep zegt 15% dat sprake is geweest van *online* mediation. Veruit de meeste mediations vinden plaats in de civielrechtelijke sfeer en hebben vooral betrekking op relatie- en familieproblemen.

<sup>88</sup> Een groep van 6% geeft aan niets meer van plan te zijn te ondernemen. Deze groep kan als 'definitief passief' worden beschouwd.

### *Buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures*

Van alle problemen is bij 11% een buitengerechtelijke en bij 4% een gerechtelijke procedure gestart. De buitengerechtelijke procedures betreffen vaak bezwaarprocedures en problemen rond geld en onroerend goed. De gerechtelijke procedures betreffen relatief vaak relatie- en familiekwesties. Ongeveer een zesde (16%) van de mensen die zelf een (buiten)gerechtelijke procedure zijn begonnen, deed dit digitaal.

### *Factoren van invloed op de aanpak*

De kans op passief blijven is vooral afhankelijk van probleemkenmerken: passiviteit neemt af bij een ernstiger en complexer probleem en bij een hogere verwachte opbrengst van de aanpak ervan. Verder zijn zelfstandigen minder vaak passief vergeleken met mensen in loondienst of met een uitkering.

Rechtshulpgebruik, dat wil zeggen gebruik van juridische adviseurs of hulpverleners, hangt eveneens vooral af van de kenmerken van het probleem. Het beroep op juridische adviseurs neemt toe met de ervaren ernst, de hoogte van de verwachte opbrengst en complexiteit van het probleem. Tevens worden bij relatie- en familieproblemen vaak rechtshulpverleners ingeschakeld en juist minder frequent bij problemen met producten en diensten. Voorts is de kans op rechtshulpgebruik groter als de wederpartij een particulier is en kleiner als het de overheid of een organisatie/bedrijf betreft. Het gebruik van de rechtsbijstandsverzekeraar hangt vooral samen met het hebben van een rechtsbijstandspolis – wat weer positief gerelateerd is aan inkomen. De verzekeraar wordt vaker ingeschakeld als er een financieel belang, ongeacht de hoogte, in het geding is. Dat de hoogte van de verwachte opbrengst er niet zoveel toe doet, komt voort uit het feit dat de kosten van de polis al zijn voldaan. Behalve een eigen risico worden verdere kosten grotendeels gedragen door de rechtsbijstandsverzekeraar. Verzekerden voelen dus ook bij minder grote financiële belangen weinig belemmeringen om gebruik te maken van hun polis.

Ook voor de kans op een gerechtelijke procedure zijn vooral de probleemkenmerken van belang: hoe hoger de verwachte opbrengst en hoe ernstiger en complexer het probleem, hoe vaker een gerechtelijke procedure wordt gestart. Tevens doet het type probleem ertoe: het zijn relatief vaak relatie- en familieproblemen en gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden die met een gerechtelijke procedure worden aangepakt. Bij buitengerechtelijke procedures zien we een ander patroon. De hoogte van de verwachte opbrengst doet er hier niet toe. Dit heeft met een andere kosten-batenafweging te maken: de kosten van buitengerechtelijke procedures zijn doorgaans gering: men heeft geen advocaat nodig en een zaak starten is ofwel gratis of de kosten van de klachtgelden zijn beperkt. Buitengerechtelijke procedures worden daarom ook bij een lagere verwachte opbrengst gestart. Deze procedures worden vooral gebruikt als de tegenpartij een overheidsorgaan is

(bezwaarprocedures), of een bedrijf/organisatie en het minst bij particulieren. Ze worden vooral ingezet bij problemen met betrekking tot huren, de woonomgeving en onroerend goed. Het hebben van een gezinspolis rechtsbijstand maakt geen verschil voor het starten van buitengerechtelijke of gerechtelijke procedures.

De mate waarin de door ons onderzochte factoren het gebruik van rechtshulp of (buiten)gerechtelijke procedures verklaren, schommelt tussen 20% en 27%. Het belangrijkste deel van de hier onderzochte aanpakfenomenen komt dus voort uit factoren of omstandigheden die we op basis van dit onderzoek niet kennen. Wel zijn probleemkenmerken zoals ernst en de verwachte opbrengst en complexiteit voor meerdere stappen in de aanpak – en ook door de jaren heen – robuuster gebleken in de verklaring van de aanpak dan (sociale) achtergrondkenmerken van burgers.

#### *Barrières in de delta?*

Respondenten die passief zijn gebleven, een bepaalde rechtshulpverlener hebben overwogen maar uiteindelijk niet hebben ingeschakeld, of geen juridische procedure zijn gestart terwijl geen overeenstemming is bereikt, is gevraagd wat hun beweegredenen hierbij waren. Bij al deze drie stappen blijkt dat de grootste groep afziet van die aanpak omdat het probleem is opgelost, niet de moeite waard is, en/of de betreffende stap niet nodig is. 'Kost te veel tijd en moeite' wordt door 10% tot 15% van deze respondenten genoemd. Ook weerhouden aspecten zoals 'het niet willen schaden van de relatie met de andere partij' en 'wist niet hoe dat aan te pakken' 5% tot 11% van de respondenten van de drie genoemde stappen. Te hoge kosten zijn niet vaak een argument voor passieven (4%) en respondenten die geen procedure zijn gestart (8%). De kosten spelen wel vaker een rol bij het niet inschakelen van rechtshulp (18%), en dan vooral als men een advocaat voor ogen heeft (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015).

Al met al melden weinig respondenten dat er juridische kosten zijn gemaakt. Ongeveer 15% van de actieve burgers kreeg naar eigen zeggen te maken met juridische en 40% met niet-juridische kosten, zoals telefoon- en reiskosten. Ongeveer de helft van diegenen met juridische kosten heeft alles zelf betaald; bij de andere helft zijn de kosten geheel of gedeeltelijk vergoed door instanties (zoals rechtsbijstandsverzekeraar, Raad voor Rechtsbijstand of de werkgever) of door de andere partij. De hoogte van de kosten die voor eigen rekening komen, varieert sterk van minder dan € 100 tot meer dan € 5.000. Vooral burgers die gebruik hebben gemaakt van een advocaat of gerechtelijke procedure maken zowel vaker als hogere juridische kosten dan de rest.

#### *Vergelijking met voorgaande metingen*

Het aandeel hulpgebruikers vertoont een piek in 2009 (52%) ten opzichte van de eerste (2003) en laatste, 2014-meting (beide ongeveer 46%). Sinds 2009 is vooral het hulpgebruik in de bestuursrechtelijke sfeer afgenomen. Het aan-

deel doe-het-zelvers is juist hoger dan in beide voorgaande metingen (zie tabel 7.1).

Het gebruik van advocaat en rechtsbijstandsverzekeraar is over de jaren toegenomen (zie tabel 7.1). De trends komen overeen met de ontwikkeling van het aantal toevoegingen voor advocaten in civiele en bestuursrechtelijke zaken en het aantal rechtsbijstandspolissen over de jaren heen. In de huidige meting ligt het gebruik van de vakbond iets lager dan in de meting van 2009. Het feit dat het aandeel werkproblemen in de laatste meting iets is gedaald, kan deels het dalend gebruik van de vakbond verklaren. Tevens besteden vakbonden de rechtsbijstand steeds vaker uit aan rechtsbijstandsverzekeringen (zie hoofdstuk 2). Hierdoor wordt de verzekeraar vaker aanspreekpunt in geval van een probleem dan de vakbond zelf.

Het gebruik van mediation of bemiddeling laat weinig verschuivingen zien: in 2003 was het 4%, in 2009 3% en nu 5%. De onbekendheid met mediation is volgens de laatste meting gedaald, wat het licht toegenomen gebruik zou kunnen helpen verklaren.

Het percentage problemen waarbij een rechtszaak is gestart, is afgenomen van een kleine 6% in de eerste tot 4% in de huidige meting. De terugloop van het aantal gerechtelijke procedures hebben we ook in de ontwikkeling van het aantal handelszaken bij de rechtspraak geconstateerd. De instroom van familiezaken laat over de jaren echter een stijging zien. Die stijging zit vooral in het aantal zaken waarin volwassenen onder bewind worden gesteld. Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn bij dementie, psychische problemen of schuldenproblematiek. Dit zijn geen geschillen, maar in dit type zaken heeft de rechter vooral de rol van toezichthouder.

Het percentage problemen waarbij een buitengerechtelijke procedure is gestart, is toegenomen van 6% in 2003 tot 11% in 2014. Onder andere het gebruik van bezwaarprocedures is toegenomen. Tevens is de toename te verklaren door de uitbreiding van het aantal klachten-/geschillencommissies waar een beroep op kan worden gedaan. Sinds 2006 zijn er onder andere klachten-/geschillencommissies bijgekomen voor zorgverzekeringen (SKGZ) en de financiële dienstverlening (Kifid) die samen ongeveer 10.000 klachten per jaar afhandelen. Tevens zijn in de vragenlijst antwoordmogelijkheden toegevoegd, namelijk 'klachtencommissies/ombudsman' en 'online procedures via onder andere Paypal, eBay of e-Court'. Deze laatste digitale mogelijkheden worden echter nog weinig genoemd (in totaal vijf keer).

### 7.3 Afloop en resultaten

*Hoe zijn de problemen afgelopen en wat zijn de resultaten van de gevolgde aanpak?*

#### *Afloop*

Van alle problemen is 37% afgerond met overeenstemming en 8% met een beslissing door een (buiten)gerechtelijke instantie. Bij 37% van de problemen is men gestopt zonder dat er overeenstemming of een beslissing is bereikt, bij 6% van de problemen is geen actie ondernomen, en 13% van de problemen was nog niet afgerond ten tijde van de enquête.

De inhoud van de overeenkomsten en/of beslissingen varieert sterk. Bij 60% is er sprake van financiële of andere afspraken/verplichtingen. De hoogte van de financiële verplichtingen verschilt van minder dan €100 tot meer dan € 50.000.

#### *Resultaten*

Om te bezien wat respondenten uiteindelijk hebben bereikt met de aanpak van hun probleem is naar de volgende resultaten gekeken: is het doel bereikt, is het probleem opgelost, is de afspraak/verplichting nagekomen en hoe rechtvaardig vond men de overeenkomst of beslissing?

De doelen die respondenten wilden bereiken, konden van materiële dan wel immateriële aard zijn. Hoofddoelen van materiële aard, zoals het ontvangen van een geldbedrag, herstel van een product of dienst of het kwijtschelden van een rekening, worden vaak genoemd. Maar ook immateriële doelen zoals het bekrachtigen van de eigen rechten en het veranderen van het gedrag van de wederpartij scoren hoog. Van alle respondenten die actie hebben ondernomen, heeft 68% (75% als de nog lopende problemen buiten beschouwing worden gelaten) zijn of haar hoofddoel (gedeeltelijk) bereikt.

Bij alle respondenten die actie hebben ondernomen, is 79% van de problemen opgelost of beëindigd (88% van alle afgesloten problemen). In de gevallen waarin overeenstemming is bereikt, vindt 77% van de betrokkenen het resultaat rechtvaardig, tegen 72% wanneer een beslissing in een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure is genomen. Als er afspraken of verplichtingen waren, zijn die in 88% van deze zaken (gedeeltelijk) nagekomen.

Evenals bij de voorgaande delta-onderzoeken blijkt dat mensen die tot overeenstemming zijn gekomen met de andere partij de meest gunstige resultaten behalen. Ze hebben het vaakst hun doel bereikt, het probleem is het vaakst beëindigd en de afspraken zijn meestal nagekomen. Tevens hebben ze minder vaak ergens spijt van. Is het probleem afgerond met een beslissing door een (buiten)gerechtelijke instantie, dan meldt men vaker als neveneffect dat de gezondheid eronder heeft geleden. Aan de andere kant is men in deze gevallen wel vaker tevreden over het 'opkomen voor eigen rechten'.



Verder blijkt dat degenen die op een gegeven moment zijn gestopt met verdere acties zonder dat er sprake was van een overeenkomst of beslissing, nog redelijk gunstige resultaten boeken: in 63% van de gevallen is het doel bereikt en in 88% van de gevallen is het probleem beëindigd. Dit laatste percentage ligt zelfs hoger dan bij de gevallen waarbij het probleem is afgesloten met een beslissing door een (buiten)gerechtelijke instantie. Een verklaring hiervoor is dat in deze situaties – zoals respondenten zelf aangeven – het probleem zich vaak vanzelf heeft opgelost (door verhuizing, een andere baan of overplaatsing naar andere afdeling). Ook meldden ze regelmatig dat – zonder dat er dus sprake is van overeenstemming – de andere partij water bij de wijn heeft gedaan, het heeft opgegeven of hen toch op een of andere manier is tegemoetgekomen. Van ‘overeenstemming’ is in deze situaties dus geen sprake, terwijl respondenten wel vaak voor elkaar hebben gekregen wat ze wilden.

#### *Periodes vergeleken*

In vergelijking met de voorgaande enquêtes zijn in de enquête van 2014 de problemen minder vaak geëindigd met overeenstemming en vaker ‘gestopt’ zonder dat er sprake was van overeenstemming of een beslissing (zie tabel 7.1). De uiteindelijke resultaten die zijn bereikt ten aanzien van het bereiken van doelen en het beëindigen van het probleem, verschillen over de jaren echter nauwelijks. Zoals we hiervoor reeds hebben opgemerkt, betekent het ‘stoppen’ zonder overeenstemming of beslissing lang niet altijd dat men aan het kortste eind trekt. De ‘stoppers’ hebben in vergelijking met voorgaande jaren vaker hun doel bereikt of hun probleem opgelost. Vandaar dat het algemene beeld wat betreft de resultaten die rechtzoekenden bereiken vrijwel ongewijzigd is.

## **7.4 Tevredenheid en vertrouwen**

*Hoe evalueren de burgers de gebruikte rechtshulp, mediation en procedures en wat zijn de attitudes ten opzichte van het functioneren van advocatuur en rechtspraak?*

#### *Positieve evaluaties van de hulp*

Respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de geboden hulp van alle typen rechtshulpverleners. Ze zijn het meest tevreden over de vindbaarheid en bereikbaarheid van rechtshulp. Daarna volgen inhoudelijke aspecten zoals deskundigheid, luisteren en de duidelijkheid van het advies of de hulp. Op deskundigheid scoort de advocaat hoger dan het Juridisch Loket of de rechtsbijstandsverzekeraar, die het juist beter doen op vindbaarheid en bereikbaarheid. 93% van de juridische hulpgebruikers voelt zich respectvol behandeld door de adviseur.

Gemiddeld geven respondenten ook hoge waarderingsscores voor de algehele bruikbaarheid van de ontvangen rechtshulp en reageren ze positief op de vraag of ze de rechtshulpverlener een volgende keer opnieuw zouden inschakelen. Dit beeld geldt voor alle adviseurs: de verschillen tussen typen adviseurs zijn beperkt.

*Redelijk positieve evaluaties van mediation en procedures*

De ervaringen met mediation/bemiddeling zijn overwegend positief. Meestal zit twee derde of meer van de gebruikers aan de positieve kant van de schaal met betrekking tot begrijpelijkheid, gelegenheid voor eigen inbreng en deskundigheid van de mediator. Over de hele linie beoordeelt men het mediationverloop ongeveer even positief als in 2009. Een iets kleiner aandeel dan in de vorige meting acht de mediator onpartijdig.

Het verloop van de (buiten)gerechtelijke procedure krijgt ook een redelijk positieve evaluatie: op de meeste aspecten van procedurele rechtvaardigheid, zoals het voldoende kunnen inbrengen of begrepen worden, oordeelt men gemiddeld tussen 3,8 en 4,1 op een vijfpuntsschaal. Ook over het aanbodkomen van de belangrijke punten oordeelt 70% positief. Over de onpartijdigheid van de beslissende instantie zijn de meningen meer verdeeld: 58% oordeelt hier positief over, terwijl 16% vindt dat de andere partij werd bevoordeeld. Evenals we in de vorige metingen hebben geconstateerd, blijkt het hebben gewonnen of verloren van de zaak een belangrijke verklaring te zijn voor verschillen in ervaren procedurele rechtvaardigheid. Zoals te verwachten is, oordelen verliezende respondenten negatiever.

*Positieve attitudes ten opzichte van advocatuur en rechtspraak*

Aan alle respondenten, ongeacht of ze de afgelopen vijf jaar een probleem hebben gehad, is een aantal stellingen voorgelegd over de rechtspraak en de advocatuur. Het globale beeld dat hieruit ontstaat, is positief. Over de hele linie is de burger het min of meer eens met de stellingen dat hij of zij bij de rechter een eerlijke behandeling krijgt, en dat rechtbanken belangrijk zijn om rechten af te dwingen. In wat mindere mate geldt dit ook voor de stelling dat rechters eerlijk en betrouwbaar zijn. Iets minder instemming krijgt de stelling dat de rechtspraak in staat is om problemen op te lossen: daarmee is men het gemiddeld genomen eens noch oneens. Dat geldt ook voor de stellingen dat advocaten eerlijk en betrouwbaar zijn; dat de advocatuur in staat is om problemen op te lossen en dat het rechtssysteem voor iedereen – arm of rijk – gelijk werkt. Het minst positief is men over het geld dat advocaten vragen voor het werk dat zij doen; dit is de gemiddelde burger te veel.

Jongeren tussen de 18 en 24 jaar zijn wat positiever over het rechtssysteem en het honorarium van advocaten dan mensen uit de hogere leeftijdsklassen. Verder is een aantal sociaaleconomisch kwetsbare groepen minder goed over de advocatuur en de rechtspraak te spreken dan gemiddeld. Mensen met lagere inkomens en lageropgeleiden oordelen minder positief over de gelijke

werking van het rechtssysteem voor arm en rijk, over de eerlijkheid en betrouwbaarheid van rechters en over het geld dat advocaten vragen voor hun werk. Ook specifieke kwetsbare groepen oordelen wat minder positief, zoals alleenstaanden met kinderen en uitkeringsgerechtigden.

Ervaringen met problemen in de onderzochte periode maken ook enig verschil. Als men meer problemen heeft ervaren, is men iets minder positief over de gelijke werking van het rechtssysteem voor arm en rijk en de stelling dat door het inschakelen van een advocaat het probleem wordt opgelost. Burgers die geen (potentieel-juridisch) probleem hebben ervaren in de laatste vijf jaar oordelen over zes van de acht stellingen (iets) positiever dan burgers met een of meer problemen.

Ook ervaringen met rechtszaken en advocaten in de onderzochte periode maken dat burgers iets minder positief oordelen over rechters en advocaten. Het betreft vooral de stellingen over de eerlijkheid van de rechtspraak en rechters. Maar of ervaringen met advocaten en rechtspraak een directe oorzaak zijn van de wat minder positieve attitudes, is niet zeker. Zo vallen ervaringen met rechtshulp en procedures samen met meer ernstige en complexe problemen. In 'Rechtshulp gemist?' (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015) hebben we vastgesteld dat gebruikers van rechtshulp en procedures – gedeeltelijk door de ernst en complexiteit van hun probleem – minder goede resultaten bereiken dan degenen die daar geen gebruik van hebben gemaakt. Dit kan de attitudes hebben beïnvloed, bijvoorbeeld omdat men ondanks advocaat of procedure geen bevredigende oplossing voor het probleem heeft kunnen bereiken.

#### *Stabiele oordelen door de tijd*

De totaaloordelen over het verkregen *advies en de hulp* zijn stabiel door de tijd heen. Dat geldt ook voor de meeste oordelen van burgers over *advocaatuur en rechtspraak*. Door de tijd heen zijn burgers iets positiever gaan denken over de gelijke werking van het rechtssysteem voor arm en rijk.

Ten opzichte van de vorige metingen zien we in grote lijnen wel een lichte afname in de ervaren procedurele rechtvaardigheid van gevolgde *procedures*; vooral over de onpartijdigheid en of men nog eens voor de betreffende procedure zou kiezen.

## **7.5 Slotbeschouwing**

### *Bevindingen in internationaal perspectief*

Bevindingen van *Paths-to-Justice* studies in diverse landen zijn vrijwel niet met elkaar te vergelijken door allerlei methodologische verschillen (Ter Voert & Niemeijer, 2007; Pleasence et al., 2013). Er zijn echter wel globale overeenkomsten. Zo staan consumentenproblemen in 18 van 20 *Paths-to-Justice* studies in de top-3 van meest voorkomende probleemtypen (Pleasence et al.,

2013). Dit is te verklaren doordat het aanschaffen van producten en diensten activiteiten zijn die bij alle burgers met grote frequentie voorkomen. Bij transacties die veel plaatsvinden, is in het verlengde van de participatietheorie, de kans groter dat bij een van die transacties een keer een probleem optreedt.

Bevindingen van de verschillende *Paths-to-Justice* studies (Ter Voert & Niemeijer, 2007) laten tevens zien dat de kans op problemen niet willekeurig verdeeld is over burgers: verschillen in leeftijd, werkzaamheid, opleidingsniveau, burgerlijke staat en gezondheid hangen samen met verschillen in het ervaren van problemen. De kans op problemen is hoger bij:

- de leeftijdscategorie tussen de 25 tot 40 jaar;
- hogeropgeleiden;
- gescheiden personen of alleenstaande ouders;
- personen die recht hebben op sociale uitkeringen en zelfstandigen;
- mensen met een chronische ziekte of handicap.

De resultaten bevestigen de participatietheorie tot op zekere hoogte. In verschillende opzichten lijkt de verwachte positieve relatie tussen de kans op een probleem en de intensiteit van sociale/economische activiteiten zich voor te doen. Mensen met betaald werk, mensen met een hogere opleiding en mensen in de leeftijdscategorie van 25 tot 44 jaar hebben respectievelijk vaker en meer problemen dan gepensioneerden, lageropgeleiden en andere leeftijdscategorieën. Tevens wordt in verschillende studies gevonden dat juist kwetsbare groepen een hoge probleemkans hebben: namelijk mensen die zijn gescheiden, gehandicapt zijn of van een uitkering leven (Currie, 2005; Mulherin & Coumarelos, 2007; Pleasence et al., 2004).

Wat betreft de aanpak van problemen blijkt in alle landen dat het type probleem voor een deel bepaalt hoe het wordt aangepakt. Consumentenproblemen lost men bijvoorbeeld meestal zelf op, terwijl familieproblemen vaak via de juridische weg worden afgehandeld. Ook elders wordt bij ernstiger problemen eerder overgegaan tot actie en een beroep gedaan op rechtshulp. Tevens doet ook in andere landen een beperkt percentage burgers met een probleem een beroep op de rechter (tussen 1% en 6%).

#### *Hoe is de afname in problemen te verklaren?*

Denkend over welke maatschappelijke ontwikkelingen verantwoordelijk *kunnen* zijn voor de daling in het aantal problemen en het aandeel burgers met een probleem, komt als eerste de conjunctuur op. De richting waarin de conjunctuur de probleemkans en -frequentie beïnvloedt, is niet eenduidig: enerzijds kan een crisis tot meer (dreigende) ontslagen en problemen op het werk leiden, doorwerkend in meer problemen met betalingen van rekeningen of huur et cetera; anderzijds kan zich door verminderde bestedingen een daling van consumentenproblemen voordoen. In de tweede onderzoeksperiode (2004-2008) waren de economische omstandigheden (productiegroei en werkloosheidscijfers) iets minder gunstig dan in de eerste (1998-2002).

De derde onderzoeksperiode (2009-2014) staat overduidelijk in het teken van economische neergang en crisis. De afname in de totale hoeveelheid problemen per respondent is echter niet het sterkst in de laatste, door de crisis getekende periode, maar in de onderzoeksperiode *hieraan voorafgaand*. Wel is de terugval in problemen met de aanschaf van goederen en diensten in de laatste meting conform de conjuncturele verklaring. In de middelste meting kon de omvang van de daling in het aantal (toen vooral geld- en werk)problemen ten opzichte van de eerste meting al niet goed worden verklaard; de huidige inzichten lijken dit vraagteken niet weg te nemen. Opvallend is dat werkproblemen en geldproblemen geen stijging laten zien in de huidige meting. Een stijging van arbeids-/ontslagzaken zien we ook niet bij het aantal afgegeven toevoegingen voor advocaten in dit soort zaken; dit laat zelfs een daling zien vanaf 2009. Het kan zijn dat de toename van het aantal tijdelijke arbeidscontracten ervoor zorgt dat eventuele probleemgeladen situaties op het werk van korte duur zijn en vanzelf verdwijnen als het contract afloopt. Een aflopend contract was in ieder geval een reden voor verschillende respondenten om passief te blijven en een bepaald probleem niet aan te pakken omdat de situatie maar tijdelijk was.

Dat de huidige meting geen stijging van geldproblemen laat zien, kan te maken hebben met het brede palet aan problemen dat hieronder valt. De schuldenproblematiek – die de afgelopen tien jaar is toegenomen (Madern, 2014) – betreft slechts een deel van de geldproblemen. Het gaat hier ook om problemen met verzekeringen, belasting, toeslagen, woekerpolissen en onjuiste rekeningen. Vooral problemen in verband met onjuiste rekeningen zijn afgenomen over de jaren.

Als tweede kan toegenomen internetgebruik invloed hebben gehad op de probleemkans en -frequentie. De denkbare effecten wijzen echter twee richtingen op: enerzijds kunnen de uitgebreide online participatiemogelijkheden leiden tot meer transacties en dus een grotere probleemkans. Zo zien we in de meting van 2014 dat mensen die meer (ver)kopen via internet vaker problemen hebben.<sup>89</sup> Anderzijds worden juist op veelgebruikte websites voor transacties tussen burgers (zoals *eBay*, *Airbnb* of Marktplaats) en tussen burgers en bedrijven, potentiële conflicten door de organisatie voorkomen of in banen geleid. Ten eerste gebeurt dat door gebruik te maken van klantbeoordelingen. Aanbieders van producten en diensten kunnen zich geen ontevreden klanten veroorloven omdat negatieve ervaringen direct via het web bekend worden gemaakt. Ze zullen dus proberen problemen te voorkomen. Ten tweede gebeurt dat door vroegtijdig onderling contact te faciliteren als iets niet naar tevredenheid is verlopen, al dan niet met inschakeling van een *resolution center*. Bij online transacties tussen burgers en bedrijven faciliteert het bedrijf zelf vaak contact met de klant, al dan niet via een digitaal klachtenloket. Rimpelingen worden dus vaak al gladgestreken, mogelijk nog voor-

89 Dit hoeft overigens niets met internet te maken te hebben, maar kan ook een indicator zijn van de mate waarin mensen producten of diensten kopen.

dat de burger ze als ‘probleem’ zal bestempelen. Dit mechanisme zou zich ook in meer algemene zin kunnen voordoen. De geschilbeslechtingdelta-onderzoeken borduren voort op de eerste vraag aan de burger: of die te maken heeft gehad met een (lastig) probleem. Door veranderingen in de ‘gevoelswaarde’ van het concept probleem zou de grens waarbij men over een ‘lastig probleem’ begint te spreken, kunnen zijn opgeschoven. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor de daling in het aantal door ons vastgestelde problemen.

Als het gaat om de geconstateerde afname in het aantal problemen van burgers, levert de toepassing van de *participatietheorie* weliswaar antwoorden op, maar evenzoveel vraagtekens. In lijn met de zich doorzettende afname zijn de volgende aan de participatietheorie ontleende verklaringen: toenemende vergrijzing en de economische crisis, die zich uit in minder gerapporteerde consumentenproblemen. Trends die zich op basis van de participatietheorie echter niet laten rijmen met de dalende trend in problemen zijn: een langzaam stijgend algemeen opleidingsniveau en toenemend woningbezit.

Op het niveau van de burger is de participatietheorie niettemin zinvol gebleken in het verklaren van de probleemkans. Dit omdat de uitgangspositiekenmerken (gewerkt, onroerend goed in bezit of gehuurd) er, naast vooral opleiding en leeftijd, wederom in relatief grote mate toe blijken te doen.

#### *Aanpak van problemen door de tijd (1998-2014): toegenomen rol van het internet?*

Het aandeel (rechts)hulpgebruik in het totaal van problemen is sinds de vorige meting gedaald – en het aandeel doe-het-zelven is toegenomen. Die daling is niet zozeer toe te schrijven aan minder gebruik van een advocaat of rechtsbijstandsverzekeraar. Het percentage mensen met een probleem dat contact heeft gezocht met een advocaat of rechtsbijstandsverzekeraar is over de jaren toegenomen. Van de vakbond, wets- en rechtswinkels en sociaal raadslieden is wel minder gebruikgemaakt. Het lijkt erop dat een groter percentage burgers met een probleem dus in staat is om zonder hulp het probleem aan te pakken.

Een van de mogelijke verklaringen hiervoor betreft de handvatten die het internet biedt. Ligt het inderdaad aan Google en andere online faciliteiten en sociale media dat burgers vaker zelfstandig hun problemen aanpakken? Deze meest recente editie van de Geschilbeslechtingdelta leert dat internet vaker dan voorheen wordt genoemd als bron van informatie bij de aanpak van problemen: nu 21% tegenover de vorige keer 12%. Deze toename is in lijn met online ontwikkelingen in het aanbod van informatie en hulpmiddelen (zoals voorbeeldbrieven en andere ‘tools’) die we in het tweede hoofdstuk beschreven, bijvoorbeeld van online portalen van het Juridisch Loket, het maatschappelijk werk of Rechtwijzer. Dit zou de relatieve afname van persoonlijke hulp en advies bij bepaalde instanties kunnen verklaren. Maar tege-

lijktijd maken online faciliteiten het vinden van adviseurs en hulpverleners mogelijk ook eenvoudiger. Echter, niet meer dan 5% van de burgers gaf aan dat de adviseur via internet is gevonden – evenveel als in de voorgaande meting. Het internet zou in dit opzicht dus eerder verantwoordelijk kunnen zijn voor (een deel van) de verschuiving van rechtshulp naar doe-het-zelven – in plaats van dat het een toename in het rechtshulpgebruik veroorzaakt. Ook het digitaal kunnen starten van een procedure – zoals al geruime tijd het geval is bij verschillende geschillencommissies of bezwaarprocedures (zowel centraal als bij gemeenten) of het aanbieden van bezwaarformulieren/brieven via internet kan de drempel voor procedures hebben verlaagd. Zo is het aandeel bezwaarprocedures uitgedrukt als percentage van alle problemen gestegen van een kleine 4% naar een ruime 6%. Daarnaast kan de burger nu een bestuursrechtszaak digitaal starten en de stukken hiervoor digitaal indienen. Volgens de laatste enquête speelt het internet in het starten van (buiten)gerechtelijke procedures (vooralsnog) echter een bescheiden rol (16%). Ook vond 15% van de mediations online plaats. We weten echter niet of dit vroeger minder was, omdat in de huidige meting hiernaar pas voor het eerst is gevraagd. Niettemin is duidelijk dat de digitalisering van het rechtsbestel zich in een opgaande lijn bevindt.

*Hoe verhouden de onderzoeksresultaten zich tot het aantal geregistreerde rechtszaken?*

Regelmatig wordt naar aanleiding van de onderzoeksresultaten van de Geschilbeslechtingsdelta gemeld dat 5% van de geschillen bij de rechter terechtkomt. Hierbij moet bedacht worden dat de Geschilbeslechtingsdelta de herkomst en achtergrond belicht van slechts *een deel van* de zaken waarmee rechters te maken krijgen. Het vertalen van de deltagegevens naar registratiegegevens over de rechtspraak kent haken en ogen (vgl. Van Velthoven & ter Voert, 2004a). Hier kunnen een paar redenen voor worden genoemd. De deltagegevens zijn gebaseerd op een aantal ingrijpende afbakening die zich in de werkelijke ‘stromen’ van problemen en (rechts)zaken niet voordoen.

- De enquête is alleen gericht tot burgers c.q. natuurlijke personen (en niet tot rechtspersonen) die te maken hadden met een andere burger, een rechtspersoon of de overheid. Tevens gaat het om problemen in de persoonlijke levenssfeer en *niet* om problemen die burgers hebben (gehad) als ondernemer of namens een organisatie of een vereniging. Buiten beeld blijven dus bedrijfsmatige problemen, problemen tussen rechtspersonen onderling of tussen rechtspersonen en de overheid. Hiervoor zij verwezen naar de geschilbeslechtingsdelta MKB (Croes & Maas, 2009). In een groot deel van de handelszaken in de civiele rechtspraak en een deel van de bestuursrechtspraak, bijvoorbeeld belastingzaken, is louter sprake van geschillen van rechtspersonen.

- Het fundament van de geschilbeslechtingdelta is de vraag of de burger (respondent) een lastig probleem heeft ervaren. Het is echter mogelijk dat burgers in werkelijkheid een procedure zijn ingegaan zonder zelf in termen van ‘probleem’ te denken, maar slechts in termen van ‘iets onvermijdelijks’ of een noodzakelijk ‘kwaad’ om een bepaald doel te bereiken. Die procedure is dan niet vertegenwoordigd in het delta-onderzoek – dat immers ‘lastige problemen’ als vertrekpunt heeft. In werkelijkheid kan het aantal rechtszaken ten opzichte van het aantal problemen dus groter zijn dan uit dit onderzoek naar voren komt.<sup>90</sup>

Al eerder hebben we opgemerkt dat de instroom bij de rechtspraak niet alleen *geschillen* betreft die worden beslecht via schikkingen of rechterlijke oordelen. Het kan ook gaan om het verkrijgen van een (executoriale) titel om gemaakte afspraken vast te leggen (bijvoorbeeld alimentatieafspraken of omgangsregelingen) of verzoeken tot gezamenlijk gezag over minderjarige kinderen door niet-gehuwde partners. Tevens heeft de rechter in een toenemend aantal zaken de rol van toezichthouder (bijvoorbeeld toezicht op mentoren, bewindvoerders of faillissementen).

In hoofdstuk 2 hebben we geconstateerd dat binnen de civiele rechtspraak het aantal familiezaken over de jaren heen blijft stijgen. Vooral zaken waarin de rechter een toezichthoudende functie heeft – de verzoeken voor het instellen van een bewindvoerder – zijn sterk gestegen. In hoofdstuk 2 hebben we ook beschreven dat het aantal handelszaken na 2006 is gestegen en vanaf 2010 weer gedaald. In de registratie van rechtszaken ontbreken helaas betrouwbare gegevens over de aard van de betrokken partijen. Daardoor is vooral bij deze handelszaken onbekend hoe vaak burgers hierbij zijn betrokken. Voor de daling van deze zaken worden diverse mogelijke oorzaken gegeven, zoals de recessie, de verhoging van de griffierechten en/of veranderingen in de incasso van achterstallige zorgpremies waardoor geen rechter meer nodig is. De slechte economische tijden en de hogere kosten voor rechtszaken kunnen er bij rechtspersonen tevens voor hebben gezorgd dat ze rechtszaken proberen te voorkomen. Algeheel is de tendens bij organisaties om snel in te grijpen bij betalingsachterstanden en regelingen te treffen, om olopemde – en daardoor steeds moeilijker inbare – schulden te voorkomen. Woningcorporaties grijpen bijvoorbeeld eerder in bij huurachterstanden.<sup>91</sup> Ook bedrijven zijn bij zaken met een gering financieel belang waarvoor de gerechtskosten (en eventuele reputatieschade) relatief hoog zijn, wellicht eerder geneigd om water bij de wijn te doen of samen met de andere partij tot een oplossing te komen.

90 Dit laat overigens onverlet dat bedrijven als wederpartij een probleem, bijvoorbeeld een incassoprocedure tegen een burger, wel degelijk als lastig kunnen ervaren.

91 [www.aedes.nl](http://www.aedes.nl).



*Wat bepaalt de aanpak?*

Evenals in de voorgaande delta-onderzoeken blijkt dat burgers tot op zekere hoogte een kosten-batenafweging maken: het belang dat op het spel staat en de ernst van het probleem zijn van invloed op de stappen die mensen ondernemen. Hoe ernstiger het probleem, of hoe hoger de verwachte opbrengst van een oplossing, hoe meer mensen investeren in de aanpak (vgl. Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015; Van Velthoven & Ter Voert, 2004; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010).

Het type probleem blijkt in de praktijk ook bepalend voor zowel de beschikbare opties als voor de keuzes die burgers maken. Zo worden vooral bij relatie- en familieproblemen advocaten en gerechtelijke procedures ingeschakeld, terwijl dit juist niet geldt voor problemen met producten of diensten. Bij problemen met de overheid is de bezwaarprocedure de meest aangewezen weg.

In rechtssociologisch onderzoek wordt verder de beschikbaarheid van hulpbronnen van burgers van belang geacht voor de aanpak. De verwachting is dat rechtzoekenden die minder de beschikking hebben over economische hulpbronnen (inkomen, rechtsbijstandspolis, vakbondslidmaatschap) vanwege de kosten minder gebruik zullen maken van rechtshulp of een procedure. Ook sociaalpsychologische hulpbronnen, samenhangend met onder andere het opleidingsniveau, zouden verschil maken. Mensen met veel sociaalpsychologische hulpbronnen kunnen vaker hun eigen boontjes doppen, maar weten indien nodig ook hoe ze bij instanties aan moeten kloppen. Diegenen met te weinig sociaalpsychologische hulpbronnen kunnen juist rechtshulp nodig hebben, maar tegelijkertijd ook een drempel ervaren om daadwerkelijk tot rechtshulp over te gaan.

In het onderzoek is vastgesteld dat de meeste kenmerken van de rechtzoekende echter niet of nauwelijks samenhangen met het gebruik van rechtshulp of procedures en de resultaten die worden bereikt.

De hoogte van het inkomen maakt geen verschil voor het gebruik van rechtshulp of procedures. Wel bewandelen de verschillende inkomensgroepen iets andere wegen. Hogere inkomensgroepen hebben vaker een rechtsbijstandsverzekering en zetten deze in als het nodig is. Lagere inkomensgroepen kloppen juist vaker aan bij het Juridisch Loket.

De financiële drempel wordt voor de lagere inkomensgroepen gedeeltelijk weggenomen door de gesubsidieerde rechtsbijstand, en – afhankelijk van het type probleem – voor alle inkomensgroepen worden de kosten ook (voor een deel) gedekt of wordt gratis hulp verstrekt door de rechtsbijstandsverzekering, de vakbond en/of de werkgever.

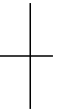
Dit neemt niet weg dat bepaalde groepen wel wat moeilijker hun weg vinden dan anderen in het rechtsbestel. We zien wel enige sociaalpsychologische drempels bij het inschakelen van rechtshulp en procedures bij personen met een lager inkomen en een lagere opleiding: niet weten wat te doen of zich niet thuis voelen in die wereld zijn voor deze groepen vaker redenen om niet in

actie te komen. Tevens hebben ze minder positieve oordelen over advocaten en de rechtspraak. De lagere inkomens en lageropgeleiden oordelen minder positief over de gelijke werking van het rechtssysteem voor arm en rijk, over de eerlijkheid en betrouwbaarheid van rechters en over het geld dat advocaten vragen voor hun werk.

*Aandachtspunten voor vervolgonderzoek*

- De verklaarde variantie van de multivariate modellen om de kans op problemen of de aanpak van problemen te verklaren, is – hoewel naar academische standaarden niet onbevredigend – beperkt. Onduidelijk is hoeveel resterende variantie nog is te verklaren; een deel zal altijd onverklaarbaar blijven. Het onverklaarbare deel komt tot stand doordat menselijke gedragingen en sociale structuren een ‘random’ component hebben waarvan de omvang niet bekend is (Kalmijn & Kraaykamp, 1999). In het ontstaan van problemen en de aanpak ervan spelen ook toevallige omstandigheden een rol. Het is de vraag in hoeverre het resterende deel dat nog verklaard kan worden, met de opzet van het huidige enquête-onderzoek naar boven kan worden gehaald. Het verloop van een geschil is geen statisch gegeven; niet goed behandelde klachten of niet serieus genomen kleine problemen kunnen uiteindelijk oplopen tot langdurige conflicten. Een deel van het ontstaan van de problemen en ook de aanpak ervan zal samenhangen met de manier waarop de communicatie tussen partijen verloopt en de gedragingen en keuzes van de wederpartij; gegevens waarin de huidige manier van dataverzameling niet voorziet. Tevens kan een deel zijn terug te voeren op psychologische (bepaalde persoonlijkheidskenmerken) of biologische factoren die in de huidige opzet van het onderzoek niet boven tafel gehaald kunnen worden. In het eerste hoofdstuk hebben we verschillende lijnen van verklaringen onderscheiden. Zo wordt vanuit de gedragseconomie de aanname uitgedaagd dat mensen bewuste en weloverwogen belangenafwegingen maken in de aanpak van problemen – bijvoorbeeld door te stellen dat partijen ook vanuit emoties zoals wraak procederen. In toekomstig onderzoek zou meer aandacht besteed kunnen worden aan het systematisch samenbrengen van verschillende theoretische inzichten. Voor het vaststellen van de probleemkansen bij specifieke online transacties en de aanpak van daar ontstane problemen, bieden de data die worden gegenereerd door applicaties met conflictoplossingsopties (resolutiecentra), zoals bij eBay of Airbnb (beschreven in hoofdstuk 2), mogelijk kansen voor onderzoek.
- Bijna iedereen heeft tegenwoordig toegang tot het internet en de internet-economie groeit gestaag door. Burgers kopen steeds meer artikelen via internet en er is steeds meer informatie te vinden waardoor ze wellicht in staat zijn zelf hun geschillen op te lossen. Het onderzoek beschrijft een scala aan online voorzieningen die burgers kunnen helpen bij het oplossen van hun probleem. Over de weerslag van deze ontwikkelingen op de

kans op en aanpak van problemen door de burger is vooralsnog geen empirisch-wetenschappelijk onderzoek gevonden. In het onderhavige onderzoek constateren we wel dat mensen die meer (ver)kopen via internet iets vaker problemen hebben. Het internet wordt ook vaker dan voorheen genoemd als bron van informatie bij de aanpak van problemen. Van het gebruik van online procedures via E-court, Paypal of eBay wordt echter nog bijna geen melding gemaakt. Niettemin is duidelijk dat de digitalisering van het rechtsbestel zich in een opgaande lijn bevindt. Zo is de digitalisering van de Rechtspraak volop in ontwikkeling. Door herhaald onderzoek is het mogelijk om na te gaan of, door de voortgaande digitalisering en andere veranderingen, de beschikbare juridische voorzieningen de toegang tot het recht voldoende blijven waarborgen.



# Summary

## Paths to Justice in the Netherlands 2014

The 2003 and 2009 Paths to Justice studies provided a quantitative overview of the so-called landscape of disputes as seen from the perspective of Dutch citizens. This provided insight into the extent to which citizens are confronted with justiciable problems and the courses they follow to resolve those problems. Five years have passed since then, with social and online developments and changes to the legal system. These might have led to changes in the pattern of occurrence and settlement of justiciable problems. Obtaining insight into citizens' justiciable problems and the way they are resolved has a direct relevance for policy making: the Minister of Security and Justice is responsible for maintaining an adequately functioning and accessible legal (aid) system, by creating optimum conditions. Since this study has been conducted for the third time now, it is becoming possible to observe preliminary trends.

The research questions are:

- 1 To what extent are (potentially) civil-law and administrative-law problems prevalent among the population?
- 2 What courses do citizens follow to resolve these problems? To what extent do citizens use legal services, extrajudicial and judicial dispute resolution, and which circumstances influence their choices?
- 3 How were the problems concluded? Which results have been achieved?
- 4 How do citizens evaluate legal advisors, mediation and procedures? To what extent do citizens have confidence in the operation of lawyers and the courts?
- 5 With respect to the above questions, to what extent have changes occurred in comparison with the measurements of 2003 and 2009?

## Theoretical background

This research departs from the following theoretical background. The chance of encountering justiciable problems is considered to depend on: (a) the extent to which citizens experience situations or relationships in which problems *can* occur (participation theory and baseline conditions); (b) whether the involved parties have sufficient economic and social resources to resolve difficult situations. Serious lack of these resources can make people vulnerable to experiencing problems. Various explanations are possible concerning the choices citizens make in tackling problems: to take action or not, 'DIY' or seek help, to start a procedure or to do something else. This study departs from the basic assumption that persons confronted with a justiciable problem make a conscious choice between the available options. Within boundaries set by the problem at hand, the pros and cons of these options are weighed. The previous two studies showed that, to some extent, citizens

make a cost-benefit assessment: the more serious a problem or the higher the stakes and the expected benefits, the more people will invest in resolving the problem. Next to these factors, economic and social resources are deemed relevant for actions taken to resolve problems – in line with insights from socio-legal research. Relevant economic resources are, for example, income level and having a legal expenses insurance or an entitlement to legal aid. Socio-psychological resources, associated with (e.g.) education level, are also relevant: those with many of these resources are more independent in resolving their problem – or in finding the right type of help – than those having little resources. Citizens lacking the socio-psychological resources might be in need of legal services, but at the same time could experience a barrier to use it.

### **Research method**

Data were gathered using an Internet survey among a representative group of Dutch citizens (in terms of sex, income, educational level, degree of urbanisation and internet use), based on a stratified sample drawn by bureau GfK, which conducted the survey. The survey consisted of two parts: a screening survey and a problem-solving survey. In the screening survey (N=5,424), Dutch citizens (aged 18 and older) were presented a list of 67 ‘serious problems’. They were asked whether they experienced such problems in the five-year period between May 2009 and May 2014 and if so, how many. Those who reported one or more problems were asked to complete the problem-solving survey (N=1,928) about how the problem was tackled. If more than one problem was reported in the screening survey, the problem-solving survey applied only to the oldest one.

### **Number and types of problems**

Over the five-year period, 57% of the citizens were faced with one or more justiciable problems. Within this group, citizens experienced 2.9 problems per person on average.

Twenty-five per cent of respondents were faced with employment problems. Another quarter ran into problems in connection to the purchase of products and services. These problem types are followed at some distance by problems related to money (15%), ownership of immovable property (11%) and problems regarding family and relationships (faced by 8% of citizens).

In line with theoretical expectations, the probability of encountering problems depends mostly on background characteristics associated with one’s social and economic participation as well as ‘baseline’ conditions: being in the situation in which certain problems can occur. The risk of facing a prob-

lem increased slightly with a higher educational level, being between 24 and 45 years of age, being self-employed or among those who – were employed, were a property owner or were a tenant during the research period. What is more, online buying or selling enlarges the chance of encountering a problem. Greater exposure thus results in a larger chance of encountering problems. What is more, the vulnerable group of social welfare recipients encountered more problems. In a multivariate analysis these factors accounted for 15% of the variance in problem probability. Hence other characteristics, beyond the scope of our survey, play an important part.

### **Actions taken**

By the time of study, almost 8% had not yet taken action in response to their problem, 46% sought help from one or more (legal) advisors and the remaining 47% did not seek help and handled the problem on their own. Within the group of aid-seekers, a distinction was made between users of legal advisers (37%) such as lawyers, legal expenses insurers and Legal Desk, and users of *non*-legal advisers (9%) such as health care providers and trade/professional associations.

Lawyers are the most consulted legal advisers (in 12% of problems) as well as the legal expenses insurance (LEI) (11%). The Legal Services Counter and trade union both have a share of 5%. Like the previous two studies have shown, a wide variety of institutions and agencies were used.

Mediation took place in 5% of the problems. A judicial procedure was started in 4% of the problems, an extrajudicial procedure in 11% (for example, by a complaints committee, rent tribunal, or conciliation/arbitration committee). The choices made by citizens in handling problems turn out to be much more closely related to the characteristics of the problem than to background characteristics of respondents, like education or income. The more serious and the higher the complexity of the problem and the expected benefits, the more often people took action, used legal services (particularly, an advocate) or started a judicial procedure. The type of problem also matters: those with family or relational problems relatively often consulted a lawyer and started a judicial procedure – in contrast with those faced with problems regarding the purchase of goods and services. Extrajudicial procedures often regarded objections to administrative decisions, as well as problems related to money and immovable property ownership. In contrast with judicial procedures, the expected financial benefits did not affect the probability that an *extrajudicial* procedure was started. Apparently, citizens made cost-benefit assessments; the costs of extrajudicial procedures are generally small or non-existent and no advocate is required. Hence, extrajudicial procedures were used even if less was at stake in financial terms. The use of legal expenses insurances is determined in particular by having this insurance policy: since the insurer is

taking care of (most of) the costs, other factors like financial stakes or problem type become less relevant.

Only a small part of respondents mentioned the costs as a reason to refrain from action or from starting a procedure. In relation to abandoning the use of legal services, costs were mentioned more often, particularly when advocates were considered. Only a small part of citizens actually reported legal costs (15%). About half of this group bore these expenses themselves whereas the others obtained a partial or full refund from, among others, legal expenses insurance, Legal Aid Board, employer or the other party. Respondents who made use of an advocate or judicial procedure reported costs more frequently, as well as higher expenses.

### **Results of actions**

Thirty-seven per cent of all problems resulted in an agreement and 8% in a decision by an extrajudicial or judicial body. In another 37% of the problems, citizens cancelled their action without achieving an agreement or a decision, in 6% no action was undertaken and 13% of the problems were still ongoing when our Internet survey was held. In the end, the following results were reported by respondents:

- Of all who took action, 68% achieved his or her main goal (75% if we exclude the problems that are still ongoing).
- For 79% of the active respondents the problem was resolved or ended (88% if we exclude the problems that are still ongoing).
- In case of an agreement, 77% found the result just, as opposed to 72% in case a decision was made by a court or an extrajudicial body.
- 88% of the agreements or obligations were (partially) fulfilled.

In line with previous editions of this study, we found that those who reached an agreement get the most out of their actions in terms of goal attainment, problem solving and compliance. What is more, those who cancelled their action without an agreement or decision also turn out to achieve quite some results: goal attainment in 63% and problem solving in 88% of the cases. An explanation for this is that, as respondents stated it, the problem was solved in some way. Furthermore, it was reported that the other party to some level had met one's objections or gave up – without this being typified as an agreement.

### **Evaluations of legal services and general confidence in lawyers and courts**

Citizens evaluated the legal services quite positive. On average, the advice and aid from legal advisers were deemed practicable and procedures (extrajudicial and judicial) were found satisfactory. All respondents, regardless of



whether they encountered one or more problems, were asked to react to a number of propositions regarding advocates and the courts. On average, Dutch citizens confide in a fair treatment in a judicial procedure, think the courts are an important means to effectuate one's rights, and think judges are trustful and honest. However, quite a share of citizens do not think that the legal system operates equally for everyone. When it comes to advocates, citizens are less positive: advocates are deemed too expensive and less reliable than judges. Vulnerable groups in socio-economic terms are somewhat less positive than average regarding both advocates and the courts. Having experienced more problems also negatively affects citizens' judgements, as well as having used an advocate or judicial procedure during the research period.

### **Comparison across time**

A decreasing trend is observed in the share of respondents who experienced one or more problems during a five-year period: from 67% in 2003, to 61% in 2009, to 57% in 2014. Also, the average number of problems per person decreased over time, for the group experiencing problems. Between 2009 and 2014, particularly the number of problems relating to the purchase of goods and services went down. What is more, judicial procedures as a percentage of all problems show a decreasing trend from 6% in the first to 4% in the current study. These developments are in line with trends in judicial and Legal Aid Board statistics. The share of extrajudicial procedures, including objectives against administrative decisions, increased over time, from 6% in 2003 to 11% in 2014. This could be due to an increase in the number of complaints and dispute resolution committees and an extension of response categories in the questionnaire.

In comparison with previous editions of this study, problems less often resulted in agreements and respondents more frequently cancelled their actions. However, findings are stable over time as regards to goal attainment and problem solving, implying that those who stopped more often achieved their aims or resolved their problem.

Satisfaction scores on the obtained advice or help are generally stable across time. The same holds for public confidence in advocates and the court system.

### **Concluding remarks**

In the Netherlands, about 95% of the households has access to the Internet and the online economy is steadily growing. Citizens are purchasing more and more online and there is a growing amount of online information available that allows citizens to solve problems on their own. This study

included the description of a range of online provisions to assist citizens in this regard. As of yet, no empirical (large scale) research has been found on how online developments affect citizens' sensitivity to justiciable problems and the actions they take to resolve these. In the current study, however, a small positive effect was found of online buying on problem incidence. In addition, more often than before, the Internet is mentioned as a guidance in handling problems. The use of online procedures like E-court, Paypal and on eBay is still rarely reported. Nevertheless, the digitalisation of the legal system is moving forward. Repeating this study will help unravel whether existing legal provisions still warrant access to justice in the digital era.

## Literatuur

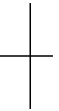
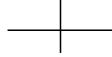
- Berveling J., Derriks, H., Riet, O. van de, Smit, R., & Storm, M. (2011). *Gedrag in beleid: Met psychologie en gedragseconomie het mobiliteitsbeleid versterken*. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid.
- Bickel, E.A., Dijk, A.J. van, & Giebels, E. (2015). *Online legal advice and conflict support: A Dutch experience*. Enschede: Universiteit Twente, Department Psychology of conflict, risk & safety.
- Bladow, K., & Raby, J. (2011). Using social media to support self-represented litigants and increase access to justice. In C.A. Flango, A.M. McDowell, C.F. Campbell & N.B. Kauder (red.), *Future trends in state courts* (pp. 35-40). Williamsburg: National Center for State Courts.
- Bommeljé, Y., & Keur, P.A. (2013). *De burger kan het niet alleen*. Den Haag: Sdu. PBLQatie nr. 41.
- Boston Consulting Group (2012). *The internet economy in the G-20*. Boston: Boston Consulting Group.
- Buckley, M. (2010). *Moving forward on legal aid: Research on needs and innovative approaches*. Ottawa: Canadian Bar Association.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2013). *ICT, Kennis en economie 2013*. Den Haag/Heerlen: CBS.
- Combrink Kuiters, L., Gammeren-Zoetewij, M. van, & Peters, S.L. (2013). *Monitor gesubsidieerde Rechtsbijstand 2012*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.
- Combrink Kuiters, L., Gammeren-Zoetewij, M. van, & Peters, S.L. (2015). *Monitor gesubsidieerde Rechtsbijstand 2014*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.
- Cortés, P. (2011). *Online dispute resolution for consumers in the European Union*. Londen/New York: Routledge.
- Croes, M.T., & Maas, G.C. (2009). *Geschilbeslechtingdelta MKB: over het optreden en afhandelen van (potentieel) juridische problemen in het midden- en kleinbedrijf*. Den Haag: WODC. Cahier 2009-13.
- Currie, A. (2005). *A national survey of the civil justice problems of low and moderate income Canadians: Incidence and patterns*. Paper gepresenteerd op de ILAG Conference, Killarney Ierland, 8-10 juni 2005. [www.internationallegalaidgroup.org](http://www.internationallegalaidgroup.org).
- De Geschillencommissie voor consumentenzaken (2013). *Jaarverslag 2012*. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- Denvir, C., Balmer, N.J., & Pleasence, P. (2011). Surfing the web, recreation or resource? Exploring how young people in the UK use the Internet as an advice portal for problems with a legal dimension. *Interacting with Computers*, 23(1), 96-104.
- ESB Dossier (2013). *Gedragseconomie voor milieubeleid*. Den Haag: Sdu uitgevers. *Economisch Statistische Berichten*, 98(4672S).
- Eshuis R.J.J., Dalm, S.J.P.J., & Jong, P.O. de (2014). *Evaluatie Competentie-grensverhoging 2011: Rapportage voormeting*. Den Haag: WODC. Cahier 2014-1.

- Genn, H. (1999). *Paths to justice: What people do and think about going to law*. Oxford/Portland Oregon: Hart Publishing.
- Gramatikov, M.A., & Klaming, L. (2011). Getting divorced online: procedural and outcome justice in online divorce mediation. *Journal of Law and Family studies*, 13(2), 1-30.
- Groenen, W.C.C., Kuhry, B., Pommer, E.J., Puijenbroek, R.A.G. van, & Tulder, F.P. van (1992). *Consumptie van kwartaire diensten*. Den Haag: SCP. Sociale en Culturele Studie 15.
- Heer-de Lange, N. de, Diephuis, B.J., & Eshuis, R.J.J. (red.) (2013). *Rechtspleging Civiel en Bestuur 2012: Ontwikkelingen en samenhangen*. Den Haag: Boom Lemma. Justitie in statistiek 3.
- Herik, J. van den, & Dimov, D.V. (2011). Towards Crowd sourced Online Dispute Resolution. In S. Kierkegaard & P. Kierkegaard (red.), *Law across nations: Governance, policy and statutes* (pp. 244-257), Hellerup: International Association of IT Lawyers (IAITL). Geraadpleegd mei 2014: <http://ssrn.com/abstract=1933392>.
- Hoogen, R.H. van den (2007). *E-justice, beginselen van behoorlijke elektronische rechtspraak* (proefschrift Universiteit Utrecht). Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Jaberi, M.S. (2012). *Online arbitration: A vehicle for dispute resolution in electronic commerce*. Geraadpleegd mei 2014: <http://ssrn.com/abstract=2128242>.
- Kalmijn, M., & Kraaykamp, G. (1999). De verklaarde variantie verklaard: Een vergelijking van sociologische onderzoeksartikelen in de periode 1975-1998. *Mens en Maatschappij*, 74(2), 166-179.
- Katsh, E., & Rainey, D. (red.) (2012). *Online Dispute Resolution: Theory and practice*. Den Haag: Eleven International Publishing.
- Klein Haarhuis, C.M., & Niemeijer, E. (2013). De verklaring van geschilgedrag: Gedragseconomische bijdragen en hun beperkingen. In: W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij (red.), *Capita civilologie: Handboek empirie en privaatrecht* (pp. 109-135). Den Haag: Boom Juridische uitgevers. Civologie 6.
- Klein Haarhuis, C.M. (2015). *Buitengerechtelijke procedures civiel en bestuur 2013: afgehandelde bezwaarschriften en instroom bij buitengerechtelijke procedures in het civielrecht (2005-2013)*. Den Haag: WODC. Factsheet 2015-1.
- Klijn, A. (1996). Vraag en aanbod op de markt voor rechtshulp: Een reconstructie van twintig jaar onderzoek in Nederland. In: J. Griffiths (red.), *De sociale werking van recht: Een kennismaking met de rechtssociologie en rechtsantropologie* (pp. 191-255.). Nijmegen: Ars Aequi Libri.
- Krishnan, S., Teo, T.S.H., & Lim, V.K.G. (2013). Examining the relationships among e-government maturity, corruption, economic prosperity and environmental degradation: A cross-country analysis. *Information & Management*, 50(8): 638-649.

- Krop, B., Velthoven, B. van, & Voert, M. ter (2006). Over meten en samenloop van juridische problemen in de delta. *Recht der Werkelijkheid*, (1), 19-46.
- Lodder, A.R. (2012). *Recht rond cyberwar, het internet van dingen en andere internet(on)gemakken* (inaugurele rede Vrije Universiteit Amsterdam). Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Lodder, A.R., & Zeleznikow, J. (2011). Enhanced dispute resolution through the use of information technology. *Group decision and negotiation*, 20(4), 525-530.
- Madern, T. (2014). *Schulden in Nederland: Omvang en gevolgen*. Utrecht: Nibud.
- Mulherin, G. & Coumarelos, C. (2007). Access to justice and disadvantaged communities. In P. Pleasence, A. Buck & N. Balmer (red.), *Transforming lives: Law and social process* (pp. 9-43). Londen: Legal Services Commission.
- NMI (Nederlands Mediation Instituut) (2012). NMI Jaarverslag, 2011. Rotterdam: NMI. [www.mfnregister.nl/jaarverslagen](http://www.mfnregister.nl/jaarverslagen).
- Opijnen, M. van (2014), *Op en in het web: Hoe de toegankelijkheid van rechterlijke uitspraken kan worden verbeterd* (proefschrift Universiteit van Amsterdam). Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Peters, S.L., & Combrink-Kuiters, L. (2014). Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand in roerige tijden. *Justitiële verkenningen*, 40(1), 93-113.
- Peters, S.L., Gammeren-Zoetewij, M. van, & Combrink-Kuiters, L. (2014). *Monitor gesubsidieerde Rechtsbijstand 2013*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.
- Pleasence, P., Buck, A., Balmer, N.J., O'Grady, A., Genn, H., & Smith, M. (2004). *Causes of action: Civil law and social justice*. Norwich: TSO.
- Pleasence, P. Balmer, N.J., & Sandefur, R.L. (2013). *Paths to Justice: A past, present and future roadmap*. Londen: UCL Centre for Empirical Legal studies.
- Raad voor de rechtspraak (2015). *Jaarverslag van de rechtspraak 2014*. [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).
- Reiling, D. (2003). Rechtspraak in de digitale delta. *Nederlands Juristenblad*, 78(44), 2286-2291.
- Ross, L., & Stilling, C. (1991). Barriers to conflict resolution. *Negotiation Journal*, 7(4), 389-404.
- Rule, C., & Nagarajan, C. (2010). Leveraging the wisdom of the crowds: the Ebay community court and the future of online dispute resolution. *AC Resolution Magazine* 2(2), 4-7. Geraadpleegd mei 2014: [www.acrnet.org](http://www.acrnet.org).
- Rule, C. (2012). Quantifying the economic benefits of effective redress: Large e-commerce data sets and the costbenefit case for investing in dispute resolution. *University of Arkansas at Little Rock Law Review*, 34(4), 767-778.
- Sander, F.E.A., & Rozdeiczer, L. (2006). Matching cases and dispute resolution procedures: Detailed analysis leading to a mediation-centered approach. *Harvard Negotiation Law Review* 11(1), 32.

- Schuyt, K., Groenendijk, K., & Sloot, B. (1976). *De weg naar het recht: Een rechtssociologisch onderzoek naar de samenhangen tussen maatschappelijke ongelijkheid en juridische hulpverlening*. Deventer: Kluwer.
- Smith, R., & Paterson, A. (2013). *Face to face legal services and their alternatives: Global lessons from the digital revolution*. Londen: Nuffield Foundation.
- Steege, D. ter, Groenigen, E. van, Kuijpers, R., & Cruchten, J. van (2012). Vakbeweging en organisatiegraad van werknemers. *Sociaaleconomische trends*, 4. Geraadpleegd mei 2014: [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl).
- Susskind, R. (2010). *The end of lawyers? Rethinking the nature of legal services*. Oxford: Oxford University Press.
- Sykes, G.M. (1969). Legal needs of the poor in the city of Denver. *Law and Society Review*, 4(2), 255-279.
- Thaler, R.H., & Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness*. New Haven: Yale University Press.
- Tiemeijer, W. (2011). *Hoe mensen keuzes maken: De psychologie van het beslissen*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tiemeijer, W.L., & Anderson, J.H. (2014). Normatieve overwegingen rondom gedragssturing. In Raad voor de Maatschappelijke Ontwikkeling (red.), *De verleiding weerstaan: Grenzen aan beïnvloeding van gedrag door de overheid* (pp. 89-150). Den Haag: Raad voor de Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Tulder, F. van (2014). *In de schaduw van de rechter: Individuele en maatschappelijke kosten en baten van de juridische infrastructuur*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak. Research Memoranda 4.
- Velthoven, B.C.J. van, & Voert, M. ter (2004). *Geschildbeslechtsingsdelta 2003: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers. Onderzoek en beleid 219.
- Velthoven, B.C.J. van, & Voert, M. ter (2004a). Rechter in de delta: Over de rol van de rechtspraak in de beslechting van geschillen van Nederlandse burgers. *Rechtstreeks*, (4).
- Velthoven, B.C.J. van, & Klein Haarhuis, C.M. (2010). *Geschildbeslechtsingsdelta 2009: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers. Onderzoek en beleid 283.
- Verbond van Verzekeraars (2013). *Verzekerd van cijfers 2012*. Geraadpleegd mei 2014: [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).
- Verdonschot, J.H. (2014). De technologie van toegang tot het recht. *Justitiële verkenningen*, 40(1), 77-92.
- Vey Mestdagh, C.N.J. de, & Zuijlen, T. van (2012). Private rechtspraak: Online én offline een realiteit. *Justitiële verkenningen*, 38(8), 81-93.
- Voert, M.J. ter & Niemeijer, E. (2007). *Varieties in disputing behaviour in different countries: Explanatory strategies and methodological pitfalls*. Paper gepresenteerd op de Joint Annual Meeting of the Law and Society Associa-

- tion and the Research Committee on Sociology of Law, Humboldt University, Berlin, 26 juli 2007.
- Voert, M.J. ter, Klein Haarhuis, C.M., & Goudriaan, H. (2014). Rechtshulp en buitengerechtelijke procedures. In N.E. de Heer-de Lange, B.J. Diephuis, & R.J.J. Eshuis (red.), *Rechtspleging Civiel en Bestuur 2012: Ontwikkelingen en samenhangen* (pp. 49-82). Den Haag: Boom Lemma. Justitie in statistiek 3.
- Voert, M.J. ter, & Klein Haarhuis, C.M. (2015). *Rechtshulp gemist?* Den Haag: WODC. Cahier 2015-5.
- WODC & Raad voor de rechtspraak (2014). *Tabellen Rechtspleging Civiel en Bestuur 2013 (web-update)*. Den Haag: WODC/Raad voor de rechtspraak. [www.wodc.nl/onderzoek/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur](http://www.wodc.nl/onderzoek/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur).





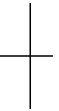
# Bijlage 1 Begeleidingscommissie

## Voorzitter

Prof. mr. dr. E. Niemeijer Vrije Universiteit Amsterdam  
Academie voor Wetgeving en Academie voor Overheidsjuristen

## Leden

Mr. E.T.M. Borghs	Raad voor Rechtsbijstand
Dr. F.C.J. van der Doelen	Ministerie van Veiligheid en Justitie, Directie Rechtsbestel
Dr. M.A. Gramatikov	The Hague Institute for the Internationalisation of Law
Mr. M. Mulder	Ministerie van Veiligheid en Justitie, Directie Rechtsbestel
Dr. S. Verberk	Raad voor de rechtspraak



## Bijlage 2      Verantwoording twee enquêtes

### *Screeningsenquête*

De screeningsenquête is half april-begin mei 2014 uitgezet onder 8.000 panelleden. In totaal zijn 5.773 mensen gestart met het invullen van de vragenlijst (72% respons), daarvan hebben er 5.424 (respons 68%) de vragenlijst volledig ingevuld.

In de screeningsvragenlijst is respondenten aan de hand van een lijst met 67 problemen gevraagd of ze deze de afgelopen vijf jaar hebben ervaren. Daarbij werd aangegeven dat het om problemen moest gaan die ze zelf hebben ondervonden, en niet situaties waarin zij anderen hebben geholpen met hun problemen. Tevens moest het *niet* om problemen gaan die ze hebben (gehad) als ondernemer of namens een organisatie of een vereniging.

In de vragenlijst zijn de problemen gegroepeerd binnen een aantal hoofdcategorieën zoals werkproblemen en huurproblemen (zie hoofdstuk 3). Tevens zijn drie vragen gesteld waarbij respondenten problemen konden noemen die ze nog niet eerder hadden gemeld: heeft iemand juridische stappen tegen u genomen, heeft iemand gedreigd met juridische stappen en heeft u zelf juridische stappen genomen of overwogen?

Verder is een trivialiteitstoets toegepast. Als respondenten hebben aangegeven dat ze niets hebben ondernomen om het probleem aan te pakken en ze als reden daarvoor hebben aangegeven dat het probleem niet belangrijk is/ was of dat ze geen meningsverschil met de andere partij hadden/hebben, zijn deze problemen buiten beschouwing gelaten. In totaal bleken 210 problemen triviaal te zijn.

### *Probleemoplossingsenquête*

Iedereen die in de screeningsenquête melding maakte van één of meer niet-triviale problemen – ontstaan tussen begin april 2009 en eind maart 2014, komt in aanmerking voor de probleemoplossingsenquête. Die is gericht op het oudste, niet triviale probleem ontstaan in de periode april 2009 - maart 2014. De selectie op basis van het oudste probleem is gedaan om zoveel mogelijk van het hele (eventuele) oplossingstraject in beeld te krijgen (bijv. inclusief eventuele procedures).

Voor het hoofdonderzoek zijn in totaal 2.858 personen uitgenodigd met een niet triviaal geschil. De hoofdenquête stond open voor beantwoording tussen 5 juni en 1 juli 2014, zeven weken na uitzending van de screeningsenquête (die ingevuld kon worden tussen 15 april en 7 mei). Van de 2.858 benaderde personen vulden uiteindelijk 2.421 respondenten (respons 85%) de hoofdvragenlijst in. Daarvan vulden 1.958 respondenten de vragenlijst helemaal in. Alleen de complete vragenlijsten – een respons van 69% van het totale aantal benaderden – zijn in dit onderzoek betrokken. De data van het hoofdonderzoek zijn – gekoppeld aan de screeningsdata en de geselecteerde achtergrondvariabelen uit de basisvragenlijst – opgeleverd in één SPSS-bestand.

Verdere controle van dit bestand, waarbij de antwoorden op de open vragen een belangrijke rol speelden, wees uit dat een aantal vragenlijsten onbruikbaar was voor verdere analyse:

- 2 strafrechtelijke kwesties, waaronder diefstal;
- 2 zakelijke problemen (speeltuin, plaatsing foto op website);
- 1 collectief arbeidsprobleem dat de respondent niet zelf raakte;
- 2 niet persoonlijk (als vertegenwoordiger van buurman, in de rol van internetforumbeheerder);
- 7 niet nader te interpreteren of inconsistente antwoorden;
- 17 vergeten waar het in de screeningsenquête gemelde probleem over ging (ondanks dat de omschrijving en typering van het probleem in de hoofdenquête werd herhaald).

In de eerste zeven situaties was sprake van een probleem dat buiten de reikwijdte van dit onderzoek valt; in de volgende zeven situaties was sprake van ongeldige gegevens en in de laatste zeventien gevallen was sprake van herineringsproblemen met betrekking tot het gemelde probleem in de screeningsenquête. Deze 31 gevallen zijn uit het databestand verwijderd.

De selectie van het in de screeningsenquête als oudste genoemde probleem zou in principe een aselechte steekproef moeten opleveren voor de probleemoplossingsenquête. Maar deze selectie – die een periode tot vijf jaar terug kan beslaan – is niet gevrijwaard van geheugeneffecten. ‘Ernstiger’ problemen, zoals op het werk, met onroerend goed of in de relatie- en familiesfeer, zijn – net als in voorgaande edities van dit onderzoek – oververtegenwoordigd. Dergelijke problemen blijven mensen langer bij dan bijvoorbeeld problemen met of na aanschaf van een dienst of product. Consumentenproblemen raken hierdoor juist ondervertegenwoordigd.

#### *Aanpassingen in de vragenlijsten ten opzichte van de laatste meting*

- Groeperen, vereenvoudigen en/of uitdunnen van antwoordcategorieën (bijv. de lijst van (rechts)hulpverleners, en de lange lijsten van redenen waarom geen advies is of kon worden ingewonnen).
- Saneren van verouderde begrippen/instanties.
- Invoege van tekstballonnetjes met begripsverheldering/reminders voor de respondenten (bijv. bij de bezwaarprocedure).
- Toevoegen van nieuwe online mogelijkheden voor advies dan wel geschilbeslechting (o.a., Rechtwijzer, online mediation en online starten van een procedure bijv. via de websites van eBay, PayPal of Marktplaats).
- Toevoegen van een categorie ‘klachtencommissie/ombudsman’ aan de lijst met procedures.

*Operationalisering bestuurs- versus civielrecht*

Onder het bestuursrecht zijn de volgende problemen gerekend:

- binnen probleemtype werk: de problemen van personen in overheidsdienst;
- binnen probleemtype bezit van onroerend goed: de problemen met het aanvragen van een vergunning, met de hoogte van de OZB-aanslag en met onteigening;
- binnen probleemtype verhuren van onroerend goed: de problemen in verband met het voldoen aan veiligheidsregels;
- binnen probleemtype huren van woonruimte en dergelijke: de problemen met het aanvragen van huurtoeslag;
- binnen probleemtype woonomgeving: de problemen met wijzigingen in de woonomgeving door de overheid;
- binnen probleemtype geld: de problemen vanwege een verkeerde of onbillijke belastingaanslag of andere problemen met belastingen en problemen met de aanvraag van een uitkering, toeslag of subsidie;
- de problemen vanwege immigratie, naturalisatie en vreemdelingenzaken en vanwege een onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst.

Alle andere problemen zijn als civielrechtelijk bestempeld, met uitzondering van de drie vangnetvragen over (dreigende) juridische stappen. Deze zijn achterwege gelaten omdat we over onvoldoende informatie beschikken om ze in te delen.



## Bijlage 3      Tabellen bij hoofdstuk 3

**Tabel b3.1      Aantal respondenten met minstens één probleem en aantal problemen in de periode april 2009-april 2014, naar probleemgebied (N=5.425)**

	Aantal responden- ten met minstens 1 probleem	% respondenten met minstens 1 probleem	Totale aantal genoemde problemen	% problemen van totale aantal genoemde problemen	Gemiddeld aantal proble- men voor respondenten met minstens 1 probleem in het zelfde probleem- type
Totaal	3.066	56,5	8.897	100,0	2,9
Aanschaf product/dienst	1.296	23,9	2.120	23,8	1,6
Op/met werk	1.277	23,5	2.091	23,5	1,6
Geld	795	14,7	1.115	12,5	1,4
Woonomgeving	588	10,8	777	8,7	1,3
Bezit onroerend goed	572	10,5	701	7,9	1,2
Relatie en familie	430	7,9	571	6,4	1,3
Huren woonruimte e.d.	226	4,2	361	4,1	1,6
Verhuren onroerend goed	133	2,5	190	2,1	1,4
Kinderen onder 18	136	2,5	176	2,0	1,3
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	122	2,2	171	1,9	1,4
Lastiggevallen, mishan- deling, misbruik	60	1,1	67	0,8	1,1
Laster, smaad	56	1,0	66	0,7	1,2
Discriminatie	57	1,1	77	0,9	1,4
Bejegening ambtenaar/ overheid	49	0,9	58	0,7	1,2
Immigratie, nationalisatie, vreemdeling enz.	6	0,1	7	0,1	1,2
Juridische stappen tegen respondent	87	1,6	118	1,3	1,4
Dreiging met juridische stappen tegen resp.	76	1,4	87	1,0	1,1
Zelf juridische stappen ondernomen/overwogen	129	2,4	144	1,6	1,1

**Tabel b3.2** Percentage problemen naar jaar van ontstaan, naar type probleem en in totaal (screeningsenquête, N=5.425 respondenten, N=8.897 problemen)

	Jan-apr 2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008 of eerder	Totaal
Totaal	9	26	20	13	11	9	12	100
Aanschaf product/dienst	16	35	19	11	8	6	5	100
Op/met werk	7	20	19	15	15	12	10	100
Geld	13	29	18	10	9	7	15	100
Woonomgeving	5	18	18	15	11	9	24	100
Bezit onroerend goed	6	23	21	17	13	11	9	100
Relatie en familie	5	21	20	13	12	13	17	100
Huren woonruimte e.d.	6	25	24	15	8	7	15	100
Verhuren onroerend goed	10	27	21	11	15	5	12	100
Kinderen onder 18 jaar	7	23	18	14	9	11	17	100
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	3	13	18	14	18	13	22	100
Overig (discr., laster, mish., bejegening)	3	13	18	14	18	13	22	100
Juridische stappen tegen respondent	6	25	24	16	9	9	11	100
Dreiging juridische stappen tegen resp.	11	26	30	8	13	6	6	100
Zelf juridische stappen ondernomen/overwogen	3	29	18	10	10	10	19	100

**Tabel b3.3** Percentage respondenten naar aantal problemen dat ze hebben ervaren in afgelopen vijf jaar (screeningsenquête, N=5.424)

Aantal problemen	Aantal respondenten	% respondenten
0	2.358	43,5
1	1.002	18,5
2	724	13,3
3	490	9,0
4	311	5,7
5	180	3,3
6	134	2,5
7	80	1,5
8	51	0,9
9	35	0,6
10	22	0,4
11	11	0,2
12	7	0,1
13	8	0,1
14	2	0,0
16	3	0,1
17	2	0,0
18	1	0,0
23	1	0,0
24	1	0,0
42	1	0,0
Totaal	5.424	100



Tabel b3.4 Correlaties tussen het ervaren van typen problemen (screeningsenquête, N=5.425)\*

	Werk	Woon- omge- ving	Woon- omge- ving	Bezit OG	Ver- huur	Huren	Aan- schaf pro- duct/ dienst	Geld	Rela- tie/ familie	Kind	Gezond- heid	Discri- minatie	Laste- r, smaat	Lastig- gevallen, mish-, misbruik	Immigra- tie, vreemde- lingen- zaken	Bejege- ning ambe- naar/ overheid	Juridi- sche stap- pen tegen	Drei- ging met juri- di- sche stap- pen tegen	Zelf juri- di- sche stap- pen
Op/met werk	1,00	0,05	0,09	0,05	0,07	0,12	0,12	0,12	0,09	0,06	0,12	0,08	0,05	0,04	ns	0,05	0,03	0,05	0,07
Woonomgeving	0,05	1,00	0,14	0,07	0,12	0,14	0,10	0,10	0,09	0,05	0,03	0,08	0,08	0,08	ns	0,05	0,06	0,06	0,04
Bezit onroerend goed	0,09	0,14	1,00	0,07	ns	0,14	0,12	0,12	0,12	0,05	0,04	ns	0,05	ns	ns	0,04	0,08	0,06	0,07
Verhuur	0,05	0,07	0,07	1,00	0,12	0,12	0,04	0,06	ns	0,04	0,04	0,07	0,06	0,03	ns	ns	0,09	0,05	ns
Huren	0,07	0,12	ns	0,12	1,00	0,12	0,07	0,11	0,09	ns	0,04	0,07	0,05	0,04	ns	0,06	0,09	0,06	0,05
Aanschaf product/dienst	0,12	0,14	0,14	0,04	0,07	0,07	1,00	0,20	0,08	0,06	0,04	0,05	0,04	0,06	ns	0,04	0,07	0,06	0,07
Geld	0,12	0,10	0,12	0,06	0,11	0,11	0,20	1,00	0,16	0,06	0,06	0,03	0,09	0,04	0,03	0,10	0,09	0,09	0,09
Relatie en familie	0,09	0,09	0,12	ns	0,09	0,09	0,08	0,16	1,00	0,10	0,05	ns	0,07	0,06	ns	0,04	0,07	0,07	0,07
Kinderen onder 18	0,06	0,05	0,05	0,04	ns	ns	0,06	0,06	0,10	1,00	0,04	ns	0,03	ns	0,03	0,04	ns	0,04	ns
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	0,12	0,03	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,06	0,05	0,04	1,00	ns	0,05	0,10	ns	0,06	0,05	0,03	0,05
Discriminatie	0,08	0,08	ns	0,07	0,07	0,07	0,05	0,03	ns	ns	ns	1,00	0,06	0,11	ns	0,07	0,03	ns	ns
Laste, smaat	0,05	0,08	0,05	0,06	0,05	0,05	0,04	0,09	0,07	0,03	0,05	0,06	1,00	0,11	ns	0,13	0,09	0,11	0,04
Lastiggevallen, mishandeling, misbruik	0,04	0,08	ns	0,03	0,04	0,04	0,06	0,04	0,06	ns	0,10	0,11	0,11	1,00	ns	0,05	0,06	0,03	0,05
Immigratie, vreemdelingen-zaken	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	0,03	ns	0,03	ns	ns	ns	ns	1,00	ns	ns	ns	ns
Bejegening ambtenaar/overheid	0,05	0,05	0,04	ns	0,06	0,06	0,04	0,10	0,04	0,04	0,06	0,07	0,13	0,05	ns	1,00	0,03	0,07	0,04
Juridische stappen tegen respondent	ns	0,06	0,08	0,09	0,09	0,09	0,07	0,09	0,07	ns	0,05	0,03	0,09	0,06	ns	0,03	1,00	0,12	0,06

**Tabel b3.4 (Vervolg)**

	Werk	Woon- omge- ving	Bezit og huur	Huren	Ver- huur	Aan- schat- pro- duct/ dienst	Geld	Rela- tie/ familie	Kind	Gezond- heid	Disci- minatie	Laster, smaad	Lastig- gevallen, mish, mis- bruik	Immigra- tie, vreemde- lingen- zaken	Bejege- ning ambie- naar/ overheid	Juridi- sche stappen tegen	Dreiging met juri- dische stappen tegen	Zelf juri- dische stap- pen
Dreiging met juridische stap- pen tegen res- pondent	0,05	0,06	0,06	0,05	0,06	0,06	0,09	0,07	0,04	ns	ns	0,11	0,03	ns	0,07	0,12	1,00	0,07
Zelfjuridische stappen onder- nomen/over- wogen	0,07	0,04	0,07	ns	0,05	0,07	0,09	0,07	ns	0,05	ns	0,04	0,05	ns	0,04	0,06	0,07	1,00

\* ns = niet significant ( $p > 0,05$ ). Correlaties tussen de 0,10 en 0,20 zijn cursief.

**Tabel b3.5 Aantal respondenten met minstens één probleem en aantal problemen in de periode april 2009-april 2014, naar civiel- of bestuursrechtelijk probleem (screeningsenquête, N=5.425 respondenten, N=8.897 problemen)**

	Aantal respondenten minstens 1 probleem	% respondenten minstens 1 probleem	Totale aantal genoemde problemen	% problemen van totale aantal genoemde problemen	Gemiddelde aantal problemen voor respondenten met min- stens 1 probleem in hetzelfde probleemtype
Civiel	2.861	52,7	7.529	85	2,6
Bestuur	741	13,7	1.019	11	1,4
Onbekend			349	4	

**Tabel b3.6 Aantal respondenten met minstens één probleem in de periode van vijf jaar, naar uitgangsposities (screeningsenquête, N=5.425)**

	Aantal respondenten minstens 1 probleem	% respondenten min- stens 1 probleem	Aantal respondenten in uitgangspositie*	% respondenten minstens 1 probleem, indien in uitgangs- positie
Op/met werk	1.277	23,5	4.085	31,3
Bezit onroerend goed	572	10,5	3.895	14,7
Huren woonruimte e.d.	226	4,2	1.689	13,4
Verhuren onroerend goed	133	2,5	721	18,4
Kinderen onder 18 jaar	136	2,5	2.207	6,2

\* Aantal respondenten dat heeft aangegeven dat ze in de afgelopen vijf jaar respectievelijk werk hebben gehad, onroerend goed bezaten, hebben gehuurd, hebben verhuurd of minderjarige kinderen hebben gehad.

**Tabel b3.7 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar geslacht (N=5.424), sterkte samenhang in Cramér's V**

Geslacht	Man N=2.705	Vrouw N=2.719	Cramér's V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>			
Totaal*	58,7	54,4	0,04
Op/met werk*	25,4	21,7	0,04
Bezit onroerend goed*	12,2	8,9	0,06
Verhuren onroerend goed	2,4	2,5	
Huren woonruimte e.d.*	3,5	4,8	0,03
Woonomgeving	10,6	11,1	
Aanschaf product/dienst *	25,2	22,6	0,03
Geld*	15,7	13,6	0,03
Relatie en familie*	7,1	8,7	0,03
Kinderen onder 18 jaar	2,3	2,8	
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	2,0	2,2	
Overig (discrim., laster e.d.)	3,4	3,9	
Juridische stappen tegen*	2,0	1,3	0,03
Idem, dreigend	1,7	1,3	
Zelf juridische stappen	2,6	2,1	
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>			
Totaal	1,7	1,6	
<i>Probleem indien uitgangspositie (%)**</i>			
Bezit onroerend goed, indien bezit o.g.*	16,2	13,0	0,05
Aantal bezitters o.g.	2.043	1.852	
Verhuur onroerend goed, indien verhuurd*	15,6	22,4	0,09
Aantal verhuurders	422	299	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

\*\* Problemen met werk, huur en kinderen onder 18 jaar leveren geen significante verschillen op tussen mannen en vrouwen in uitgangspositie.

**Tabel 3.8 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar leeftijd (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Leeftijd	18-24 N=263	25-34 N=901	35-44 N=804	45-54 N=1.054	55-64 N=1.065	65+ N=1.337	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>							
Totaal*	58,2	71,9	67,2	63,1	53,5	36,6	0,26
Op/met werk*	28,1	38,1	32,0	28,8	22,1	4,8	0,28
Bezit onroerend goed*	2,7	12,8	13,8	12,2	9,3	8,3	0,09
Verhuren onroerend goed*	4,2	4,3	2,4	1,5	1,9	2,1	0,07
Huren woonruimte e.d.*	12,8	9,3	3,4	2,3	2,5	2,3	0,16
Woonomgeving*	9,5	13,8	13,2	10,9	10,5	7,9	0,07
Aanschaf product/dienst *	21,7	32,2	28,4	26,0	21,4	16,4	0,13
Geld*	12,5	16,3	17,3	16,6	14,5	11,0	0,07
Relatie en familie*	8,0	8,9	11,3	10,3	7,3	3,8	0,10
Kinderen onder 18*	0,4	1,1	4,4	6,4	1,5	0,5	0,14
Gezondheid (door derden veroorzaakt) *	1,5	2,6	2,7	2,7	2,0	1,0	0,05
Overig (discrim., laster e.d.) *	6,8	5,1	5,1	3,5	3,4	1,5	0,08
Juridische stappen tegen	2,3	1,3	2,5	1,7	1,8	0,9	
Idem, dreigend	1,5	2,3	1,7	1,4	0,9	0,9	
Zelf juridische stappen	1,5	2,1	3,5	2,5	2,3	2,1	
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>							
Totaal*	1,7	2,3	2,1	1,8	1,5	0,9	
<i>Probleem indien in uitgangspositie (%)</i>							
Werk, indien gewerkt*	32,7	40,2	35,1	32,0	28,0	13,3	0,05
Aantal gewerkt	226	854	733	950	839	483	
Bezit o.g., indien bezit o.g.*	15,6	18,7	16,3	14,8	12,2	12,9	0,06
Aantal met bezit o.g.	45	616	683	874	813	864	
Verhuur o.g., indien verhuurd*	32,4	24,5	15,3	10,5	14,9	23,7	0,16
Aantal verhuurders	34	159	124	152	134	118	
Huren, indien gehuurd*	27,5	21,4	13,1	9,3	9,4	7,2	0,20
Aantal huurders	120	392	206	257	286	428	
Kind < 18, indien kind <18*	8,3	2,9	6,3	10,0	4,3	2,7	0,12
Aantal met kind <18	12	341	559	668	365	262	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

**Tabel b3.9 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar opleidingsniveau (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Hoogst voltooide opleiding	Geen, Lager N=198	Lbo N=1.216	Mavo N=580	Mbo N=1.261	Havo, vwo N=821	Hbo N=827	Wo N=521	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>								
Totaal*	39,9	43,1	48,3	61,1	60,4	67,1	69,3	0,20
Op/met werk*	13,6	15,5	19,8	26,4	25,2	31,1	28,8	0,14
Bezit onroerend goed*	4,0	6,2	8,6	10,1	10,1	17,4	16,3	0,13
Verhuren onroerend goed*	0,5	1,7	1,2	2,5	4,0	3,5	2,1	0,06
Huren woonruimte e.d.*	4,5	3,0	3,4	4,4	5,6	3,1	6,3	0,06
Woonomgeving*	6,6	8,6	10,3	10,2	12,7	11,2	16,1	0,07
Aanschaf product/dienst *	18,2	13,9	19,8	24,6	28,3	31,0	34,2	0,16
Geld*	12,1	11,1	11,2	16,1	16,4	15,1	20,7	0,08
Relatie en familie*	4,0	6,2	7,1	8,0	9,6	9,7	8,8	0,06
Kinderen onder 18 jaar	1,0	2,5	2,4	3,2	2,6	1,9	2,5	
Gezondheid (door derden veroorzaakt)*	1,0	2,5	1,0	2,9	1,0	2,5	1,5	0,06
Overig (discriminatie, laster e.d.)	2,5	3,5	3,4	3,9	3,5	5,0	2,3	
Juridische stappen tegen	1,5	1,2	1,4	1,7	2,3	1,1	2,3	
Idem, dreigend	0,5	1,2	0,5	1,4	1,9	1,5	2,1	
Zelf juridische stappen*	2,5	1,2	2,4	2,4	2,1	3,3	4,0	0,06
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>								
Totaal*	1,2	1,2	1,4	1,7	1,9	2,0	2,1	
<i>Probleem indien in uitgangspositie (%)</i>								
Werk, indien gewerkt*	28,1	26,4	31,4	31,2	31,9	35,3	32,1	0,06
Aantal gewerkt	96	712	366	1.067	648	728	468	
Bezit o.g., indien bezit o.g.*	8,9	10,9	12,2	13,1	13,9	20,2	19,7	0,10
Aantal met bezit	90	689	409	967	599	710	431	
Verhuur o.g., indien verhuurd*	6,7	15,9	11,4	16,4	28,2	22,0	14,5	0,14
Aantal verhuurders	15	132	61	188	117	132	76	
Huren, indien gehuurd*	11,0	8,2	11,8	14,8	18,8	12,8	19,1	0,12
Aantal huurders	82	440	169	378	245	203	172	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

\*\* Problemen met kinderen onder 18 jaar leveren geen significante verschillen op tussen opleidingsgroepen in uitgangspositie.

**Tabel 3.10 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar bruto jaarinkomen huishouden (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Bruto jaar-inkomen huishouden	Minimum (< € 12.500)	Beneden modaal (€ 12.500-€ 26.000)	Bijna modaal (€ 26.000-€ 32.500)	Modaal (€ 32.500-€ 39.000)	Tussen 1 en 2x modaal (€ 39.000-€ 65.000)	2x modaal (€ 65.000-€ 77.500)	Meer dan 2x modaal (> € 77.500)	Cramérs V
	N=243	N=796	N=590	N=438	N=1.789	N=411	N=1.157	
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>								
Totaal*	58,0	44,8	49,0	57,8	58,4	62,3	62,7	0,13
Op/met werk*	23,5	14,9	20,3	25,8	24,8	30,4	25,9	0,10
Bezit o.g.*	3,7	4,6	8,6	9,6	11,0	14,6	15,2	0,12
Verhuren o.g.*	5,8	3,3	2,7	1,4	1,9	1,7	2,6	0,06
Huren*	9,9	7,2	5,9	4,6	2,9	2,7	2,4	0,11
Woonomgeving	15,2	11,2	9,3	10,5	10,6	10,2	11,1	
Product/dienst *	16,9	16,0	16,1	23,5	24,8	30,2	31,4	0,14
Geld	18,1	13,9	15,4	11,9	14,9	13,1	15,3	
Relatie/familie	10,3	8,8	6,9	6,4	8,5	7,1	7,3	
Kinderen < 18 jaar	1,6	1,8	2,7	2,3	2,7	2,4	2,9	
Gezondheid	3,3	2,1	1,2	2,7	2,4	2,2	1,4	
Overig (discr. etc.)*	8,2	5,9	3,7	3,9	3,0	2,2	2,6	0,08
Jur. stap. tegen idem, dreigend	3,3	1,5	1,0	2,1	1,3	1,2	2,0	
Zelf jur. stap.	1,6	1,5	1,4	1,6	1,2	1,0	1,6	
	1,2	2,0	2,0	2,5	2,6	1,7	2,9	
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>								
Totaal*	2,0	1,5	1,4	1,7	1,6	1,7	1,8	
<i>Probleem indien in uitgangspositie (%)**</i>								
Verhuur, indien verhuurd*	48,2	32,1	23,5	10,5	13,6	13,0	16,5	0,22
Aantal verhuurders	29	81	68	57	250	54	182	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

\*\* Problemen met werk, bezit onroerend goed, huur en kinderen onder 18 jaar leveren geen significante verschillen op tussen inkomensgroepen in uitgangspositie.

**Tabel 3.11 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar sociale klasse (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Sociale klasse	D (laag) N=140	C N=1.192	B2 N=960	B1 N=1.947	A (hoog) N=1.185	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>						
Totaal*	32,1	46,7	54,5	61,2	63,3	0,15
Op/met werk*	6,4	19,0	25,6	26,6	23,5	0,10
Bezit onroerend goed*	4,3	5,5	10,0	12,1	14,3	0,11
Verhuren onroerend goed	1,4	1,8	3,0	2,5	2,7	
Huren woonruimte e.d.	4,3	4,3	5,2	3,5	4,2	
Woonomgeving*	8,6	8,7	9,9	10,4	14,8	0,07
Aanschaf product/dienst *	7,9	15,7	21,7	27,5	29,9	0,14
Geld*	7,9	12,6	13,2	15,0	18,1	0,06
Relatie en familie*	5,0	6,8	6,8	9,1	8,4	0,04
Kinderen onder 18 jaar	0,7	2,8	2,5	2,5	2,4	
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	0,7	2,3	2,5	2,4	1,2	
Overig (discriminatie, laster e.d.)	4,3	3,9	4,0	3,4	3,5	
Juridische stappen tegen	1,4	1,5	1,5	1,4	2,2	
Idem, dreigend	0,7	1,3	1,5	1,1	2,1	
Zelf juridische stappen	1,4	2,0	2,4	2,2	3,1	
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>						
Totaal*	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	
<i>Probleem indien in uitgangspositie (%)**</i>						
Bezit o.g., indien bezit o.g.*	12,0	10,6	15,0	14,8	17,0	0,06
Aantal bezitters o.g.	50	613	641	1.588	1.003	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

\*\* Problemen met werk, verhuur, huur en kinderen onder 18 jaar leveren geen significante verschillen op tussen sociale klassen in uitgangspositie.



**Tabel b3.12 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar uren internet per week (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Uren internet per week	0-3 uur N=1.971	4-11 uur N=1.813	12 uur of meer N=1.640	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>				
Totaal*	47,9	59,6	63,5	0,14
Op/met werk*	17,3	24,7	29,9	0,12
Bezit onroerend goed*	9,0	10,9	12,0	0,04
Verhuren onroerend goed*	1,8	2,3	3,4	0,04
Huren woonruimte e.d.*	2,4	4,6	5,9	0,07
Woonomgeving*	8,4	12,4	12,0	0,06
Aanschaf product/dienst*	19,9	25,0	27,4	0,07
Geld*	12,3	15,0	17,1	0,06
Relatie en familie*	6,1	9,4	8,5	0,05
Kinderen onder 18 jaar	2,3	2,3	2,9	
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	1,7	2,4	2,1	
Overig (discriminatie, laster e.d.)*	2,4	4,3	4,5	0,05
Juridische stappen tegen	1,2	1,7	2,0	
Idem, dreigend*	1,0	1,3	2,0	0,04
Zelf juridische stappen	2,0	2,5	2,7	
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>				
Totaal*	1,2	1,7	2,0	
<i>Probleem indien in uitgangspositie (%)**</i>				
Werk, indien gewerkt*	25,3	31,7	36,7	0,10
Aantal gewerkt	1.342	1.410	1.333	
Bezit, indien bezit o.g.*	12,1	14,9	17,8	0,06
Aantal bezitters o.g.	1.460	1.327	1.108	
Verhuur, indien verhuurd*	1,7	1,6	2,3	0,09
Aantal verhuurders	218	164	239	
Huren, indien gehuurd*	8,4	14,8	16,9	0,11
Aantal huurders	562	560	567	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

\*\* Problemen met kinderen onder 18 jaar: levert geen significante verschillen op tussen internetgebruikers in uitgangspositie.

**Tabel 3.13 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar mate van (ver)kopen via internet (N=5.400), sterkte samenhang in Cramérs V**

Internetaankopen	Nooit N=289	Zelden N=673	Af en toe N=3.020	Vaak N=1.418	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>					
Totaal*	26,3	44,4	56,7	68,1	0,20
Op/met werk*	7,6	14,7	22,9	32,2	0,16
Bezit onroerend goed*	5,2	5,9	10,4	14,1	0,09
Verhuren onroerend goed*	0,7	1,9	2,3	3,5	0,05
Huren woonruimte e.d.*	1,4	4,0	4,1	5,0	0,04
Woonomgeving*	4,2	8,0	10,5	14,0	0,08
Aanschaf product/dienst*	6,9	15,5	22,8	33,6	0,17
Geld*	9,7	11,4	14,7	17,2	0,06
Relatie en familie*	2,8	7,6	8,3	8,4	0,05
Kinderen onder 18 jaar	1,4	2,2	2,5	2,8	
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	1,4	1,3	1,9	2,8	
Overig (discriminatie, laster e.d.)*	1,4	3,9	3,1	5,1	0,05
Juridische stappen tegen	1,4	1,2	1,6	1,8	
Idem, dreigend	0,7	1,6	1,2	1,8	
Zelf juridische stappen	0,3	2,8	2,5	2,4	
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>					
Totaal*	0,7	1,2	1,6	2,2	
<i>Probleem indien in uitgangspositie (%)**</i>					
Werk, indien gewerkt*	16,5	24,8	30,0	27,3	0,10
Aantal gewerkt	133	400	2.308	1.223	
Bezit, indien bezit o.g.*	9,9	9,4	14,3	18,1	0,08
Aantal bezitters o.g.	152	426	2.189	1.108	
Huren, indien gehuurd*	4,1	12,0	13,3	16,3	0,08
Aantal huurders	97	226	926	436	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

\*\* Problemen met verhuur en kinderen onder 18 jaar leveren geen significante verschillen op tussen groepen in uitgangspositie.

**Tabel b3.14 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar bron van inkomsten (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Bron van inkomsten	Zelfstandige N=293	Loondienst N=2.853	Arbeidsongeschikt, bijstand, werkeloos N=448	Pensioen, vut N=1.202	Studerend N=242	Anders N=386	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>							
Totaal*	69,3	63,1	68,1	38,3	57,9	40,7	0,23
Op/met werk*	22,5	32,4	32,6	5,2	23,1	6,2	0,28
Bezit onroerend goed*	19,1	11,8	9,4	8,1	2,9	8,5	0,10
Verhuren o.g.*	4,4	1,9	4,0	2,3	5,4	1,6	0,07
Huren woonruimte e.d.*	5,8	3,4	8,3	2,2	15,7	2,8	0,15
Woonomgeving*	17,7	11,1	15,2	8,0	11,2	7,0	0,09
Aanschaf product/dienst *	33,4	26,5	25,7	17,2	21,5	17,9	0,11
Geld*	19,8	14,7	22,8	11,7	13,6	11,1	0,09
Relatie en familie*	9,9	9,2	11,6	3,8	6,6	6,2	0,09
Kinderen onder 18 jaar*	5,8	2,7	6,0	0,6	0,4	1,8	0,11
Gezondheid*	2,4	2,2	5,1	1,2	0,8	0,8	0,08
Overig (discriminatie, e.d.)*	7,8	3,2	10,0	1,2	5,8	2,8	0,13
Juridische stappen tegen*	3,8	1,5	3,1	1,0	2,5	0,5	0,06
Idem, dreigend*	4,1	1,3	1,6	0,7	1,7	1,6	0,06
Zelf juridische stappen	4,1	2,5	2,2	2,1	1,7	2,1	
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>							
Totaal*	2,6	1,8	2,5	0,9	1,7	1,1	
<i>Probleem indien in uitgangspositie (%)</i>							
Werk, indien gewerkt*	26,9	32,6	57,7	13,9	27,6	23,3	0,19
Aantal gewerkt	245	2.836	253	445	203	103	
Bezit o.g., indien bezit*	22,2	14,4	19,6	12,3	17,5	13,0	0,07
Aantal met bezit o.g.	252	2.344	214	792	40	253	
Verhuur, indien verhuurd*	24,1	12,5	33,3	24,8	40,6	20,7	0,21
Aantal verhuurders	54	439	54	113	32	29	
Huren, indien gehuurd*	22,7	11,9	19,6	7,0	32,5	9,2	0,20
Aantal huurders	75	817	189	371	117	120	
Kind<18, indien kind*	11,8	5,3	16,6	3,0	10,0	3,7	0,15
Aantal met kind<18	144	1.467	163	235	10	188	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

**Tabel 3.15 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar woonsituatie (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Woonsituatie	Alleenwonend N=932	Alleenstaand met minderj. kind N=98	Samenwonend met partner en minderj. kind N=1.270	Samenwonend met partner zonder minderj. kind N=2.708	Meerderj. kind inwonend bij ouder(s) N=236	Anders N=180	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>							
Totaal*	52,0	79,6	66,8	52,6	56,4	54,4	0,14
Op/met werk*	20,5	31,6	32,5	19,8	28,4	21,1	0,13
Bezit o.g.*	6,9	16,3	15,0	10,3	2,5	9,4	0,11
Verhuren o.g.*	4,2	4,1	2,9	1,6	2,1	2,8	0,06
Huren*	6,7	10,2	2,7	3,2	9,3	6,7	0,10
Woonomgeving	11,8	16,3	11,3	10,6	5,9	10,6	
Product/dienst *	19,4	22,4	28,7	23,5	23,3	20,6	0,07
Geld*	14,8	33,7	17,1	12,7	12,7	17,8	0,09
Relatie en familie*	9,1	39,8	7,6	6,4	6,8	11,1	0,17
Kinderen onder 18 jaar*	0,5	12,2	6,9	1,1	0,0	1,1	0,18
Gezondheid	1,9	1,0	2,0	2,2	2,5	0,6	
Overig (discr. etc.)*	5,9	7,1	2,9	2,8	4,7	6,1	0,07
Jur. stappen tegen*	1,7	6,1	1,4	1,4	3,4	0,6	0,06
Idem, dreigend	1,4	4,1	1,9	1,1	1,3	0,6	
Zelf jur. stappen	1,8	5,1	3,0	2,4	0,8	1,7	
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>							
Totaal*	1,6	3,4	2,0	1,4	1,6	1,7	
<i>Probleem indien in uitgangpositie (%)</i>							
Werk, indien gewerkt*	31,8	36,9	35,2	28,4	33,0	28,8	0,07
Aantal gewerkt	600	84	1.174	1.892	203	132	
Bezit, indien bezit*	13,7	31,4	16,7	13,3	14,3	17,4	0,07
Aantal met bezit o.g.	467	51	1.143	2.094	42	98	
Verhuur, indien verh.*	31,5	26,7	19,7	12,4	21,7	20,0	0,18
Aantal verhuurders	124	15	188	346	23	25	
Huren, indien gehrd*	13,6	20,0	13,1	11,1	30,6	14,8	0,12
Aantal huurders	456	50	260	770	72	81	
Kind <18 jaar, indien kind*	4,2	12,6	7,2	4,1	0,0	3,8	0,09
Aantal met kind <18 jaar	118	95	1.201	732	8	53	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

**Tabel b3.16 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar etnische afkomst (N=5.421), sterkte samenhang in Cramérs V**

Etnische afkomst	Autochtoon <sup>1</sup> N=4.516	Westers allochtoon <sup>2</sup> N=633	Niet-westers allochtoon <sup>3</sup> N=272	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>				
Totaal*	55,8	56,2	69,1	0,06
Op/met werk*	23,1	21,8	35,7	0,07
Bezit onroerend goed	10,5	10,3	11,4	
Verhuren onroerend goed*	2,2	3,0	5,5	0,05
Huren woonruimte e.d.*	3,6	5,7	9,6	0,07
Woonomgeving*	10,5	13,7	9,6	0,04
Aanschaf product/dienst	23,4	25,8	27,2	
Geld	14,4	16,1	15,8	
Relatie en familie	7,7	8,2	11,8	
Kinderen onder 18 jaar	2,4	3,0	2,6	
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	1,9	2,5	2,9	
Overig (discriminatie, laster e.d.)*	3,3	3,8	9,9	0,08
Juridische stappen tegen	1,5	1,7	2,9	
Idem, dreigend	1,3	1,6	2,6	
Zelf juridische stappen	2,2	3,2	3,3	
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>				
Totaal*	1,6	1,8	2,6	
<i>Probleem indien in uitgangspositie (%)**</i>				
Werk, indien gewerkt*	30,5	31,4	41,1	0,07
Aantal gewerkt	3.409	439	236	
Huren, indien gehuurd*	11,9	17,1	26,0	0,11
Aantal huurders	1.379	210	100	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

\*\* Problemen met bezit onroerend goed, verhuur en kinderen onder 18 jaar leveren geen significante verschillen op tussen etnische groepen in uitgangspositie.

1 Persoon van wie beide ouders in Nederland zijn geboren, ongeacht het land waar men zelf is geboren.

2 Minstens een van de ouders is geboren in een van de landen in Europa (exclusief Turkije), Noord-Amerika en Oceanië, of Indonesië of Japan.

3 Minstens een van de ouders is geboren in een van de landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië (exclusief Indonesië en Japan) of Turkije.

**Tabel 3.17 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar mate van stedelijkheid (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Stedelijkheid	Niet N=563	Weinig N=1.226	Matig N=1.119	Sterk N=1.496	Zeer sterk N=1.020	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem(%)</i>						
Totaal	51,9	56,9	55,3	58,5	57,2	
Huren woonruimte e.d.*	1,6	3,0	3,5	4,5	7,3	0,09
Woonomgeving*	8,9	9,6	10,0	11,0	14,0	0,05
Overig (discriminatie, laster e.d.)*	2,7	2,7	3,4	4,3	4,6	0,04
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>						
Totaal*	1,4	1,5	1,7	1,7	1,8	
<i>Probleem indien in uitgangspositie (%)</i>						
Huren, indien gehuurd*	6,7	12,1	12,3	13,5	17,0	0,08
Aantal huurders	135	307	317	495	435	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

**Tabel b3.18 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar afgelopen vijf jaar werk gehad (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Afgelopen vijf jaar werk gehad	Gewerkt N=4.085	Niet gewerkt N=1.339	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem(%)</i>			
Totaal*	62,7	37,8	0,22
Op/met werk*	31,3	0,0	0,32
Bezit onroerend goed*	11,5	7,8	0,05
Verhuren onroerend goed	2,5	2,4	
Huren woonruimte e.d.	4,3	3,9	
Woonomgeving*	11,6	8,7	0,04
Aanschaf product/dienst *	25,3	19,7	0,06
Geld*	15,4	12,2	0,04
Relatie en familie*	8,9	5,1	0,06
Kinderen onder 18 jaar*	2,9	1,3	0,04
Gezondheid (door derden veroorzaakt)*	2,4	1,0	0,04
Overig (discriminatie, laster e.d.)	3,7	3,5	
Juridische stappen tegen	1,7	1,3	
Idem, dreigend	1,5	1,0	
Zelf juridische stappen	2,5	1,9	
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.</i>			
Totaal*	1,8	1,1	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau.

**Tabel b3.19 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar afgelopen vijf jaar bezit onroerend goed gehad (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Afgelopen vijf jaar bezit onroerend goed	Bezit o.g. N=3.895	Geen bezit o.g. N=1.529	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>			
Totaal*	59,3	49,4	0,09
Op/met werk*	24,5	21,1	0,04
Bezit onroerend goed*	14,7	0,0	0,22
Huren woonruimte e.d.*	1,7	10,4	0,20
Woonomgeving*	12,5	6,6	0,09
Aanschaf product/dienst *	26,5	17,3	0,10
Kinderen onder 18 jaar*	2,8	1,8	0,03
Overig (discriminatie, laster e.d.)*	3,2	4,8	0,04
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.*</i>			
Totaal*	1,7	1,5	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau, niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

**Tabel b3.20 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar afgelopen vijf jaar onroerend goed gehuurd (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Afgelopen vijf jaar o.g. gehuurd	Gehuurd N=1.689	Niet gehuurd N=3.735	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>			
Totaal*	59,0	55,4	0,03
Verhuur onroerend goed*	4,5	1,5	0,09
Bezit onroerend goed*	5,4	12,9	0,11
Huren woonruimte e.d.*	13,4	0,0	0,31
Woonomgeving*	14,2	9,3	0,07
Geld *	16,5	13,8	0,04
Relatie en familie*	9,4	7,3	0,04
Overig (discriminatie, laster e.d.)*	4,9	3,1	0,05
Juridische stappen tegen*	2,2	1,3	0,04
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.*</i>			
Totaal*	2,0	1,5	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau, niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

**Tabel b3.21 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar afgelopen vijf jaar onroerend goed verhuurd (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Afgelopen vijf jaar o.g. verhuurd	Verhuurd N=721	Niet verhuurd N=4. 703	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>			
Totaal*	62,0	55,7	0,04
Verhuur onroerend goed*	18,4	0,0	0,41
Huren woonruimte e.d.*	6,4	3,8	0,04
Gezondheid (veroorzaakt door derden)*	3,2	1,9	0,03
Relatie en familie*	9,4	7,3	0,04
Overig (discriminatie, laster e.d.)*	5,3	3,4	0,03
Juridische stappen tegen*	2,8	1,4	0,04
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.*</i>			
Totaal	2,1	1,6	

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau, niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

**Tabel b3.22 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar afgelopen vijf jaar minderjarig kind gehad (N=5.424), sterkte samenhang in Cramérs V**

Afgelopen vijf jaar minderjarig kind gehad	Kind <18 jaar N=2.207	Geen kind <18 jaar N=3. 217	Cramérs V
<i>Minstens 1 probleem (%)</i>			
Totaal*	61,4	53,2	0,08
Op/met werk*	26,5	21,5	0,06
Bezit o.g.*	13,0	8,9	0,07
Huren woonruimte e.d.*	3,0	5,0	0,05
Aanschaf product/dienst *	25,8	22,6	0,04
Geld*	17,0	13,0	0,06
Relatie en familie*	10,0	6,5	0,06
Kinderen onder 18 jaar*	6,2	0	0,19
Overig (discriminatie, laster e.d.)*	5,3	3,4	0,03
Juridische stappen tegen*	2,8	1,4	0,04
<i>Gemiddelde aantal problemen p.p.*</i>			
Totaal*	1,9	1,5	

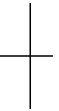
\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05-niveau, niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.



**Tabel b3.23 Logistische regressie met probleemkans (0-1) als afhankelijke variabele (N=5.424). Odds ratio's en proportie verklaarde variantie (Nagelkerke R<sup>2</sup>)**

	Probleem gehad		Probleem gehad	
	Odds ratio	+R2	Odds ratio	+R2
<i>Opleidingsniveau</i>		0,02		0,01
Geen, Lager (referentie)	1		1	
Lbo	1,1		1,0	
Mavo	1,3		1,3	
Mbo	1,5		1,5*	
Havo/vwo	1,7*		1,6*	
Hbo	2,0*		1,8*	
Wo(+)	2,0*		1,8*	
<i>Leeftijd</i>		0,01		0,01
18-24 jaar (referentie)	1		1	
25-34 jaar	1,2		1,2	
35-44 jaar	1,0		1,0	
45-54 jaar	0,9		1,0	
55-64 jaar	0,6*		0,7	
65 jaar >	0,4*		0,4*	
<i>Bron van inkomsten</i>		0,02		0,02
Zelfstandige (referentie)	1		1	
Loondienst	0,6*		0,6*	
Arbeidsong., bijstand, werkloos	1,5*		1,6*	
Pensioen, vut	0,8		0,9	
Studerend	0,6*		0,6	
Anders	0,6*		0,7	
<i>Afgelopen vijf jaar werk (gehad)</i>		0,01		0,01
Ja	1,8*		1,8*	
<i>Afgelopen vijf jaar bezit onroerend goed (gehad)</i>		0,01		0,01
Ja	1,5*		1,5*	
<i>Afgelopen vijf jaar woonruimte gehuurd</i>		0,01		0,01
Ja	1,4*		1,4*	
<i>(Ver)kopen via internet</i>				0,01
Nooit (referentie)	-		1	
Zelden			1,8*	
Af en toe			2,2*	
Vaak			2,8*	
Constante	0,7		0,3	
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>		0,14		0,15

\* Significant verschil ten opzichte van referentiecategorie ( $p < 0,05$ ).



## Bijlage 4 Tabellen bij hoofdstuk 4

**Tabel b4.1 Aanpak; verdeling tussen doe-het-zelvers, rechtshulp- en hulpgebruikers binnen buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures, sterkte samenhang in Cramér's V (V)**

	Buitengerechtelijke procedure (N=206) V=0,35	Gerechtelijke procedure* (N=79) V=0,36
Doe-het-zelver	34+	8-
Rechtshulpgebruiker	54-	90+
Overige hulpgebruiker	13-	3-

\* Respondenten kunnen per probleem meerdere typen procedures zijn gestart.

-/+ Chi-kwadraattoets, significant ( $p < 0,05$ ) lager/hoger dan totale percentage.

**Tabel b4.2 Aanpak naar probleemkenmerken, percentages (N=1.928), sterkte samenhang in Cramérs V (V)**

	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulp-gebruiker	Hulpgebruiker overig	Aantal problemen
N	148	903	712	165	1.928
Totaal	8	47	37	9	
<i>Type probleem</i>	<i>V=0,18</i>				
Werk	11+	38-	44+	8	582
Bezit o.g.	4	49	34	13+	165
Verhuur o.g.	7	58	36	0	31
Huur o.g.	7	53	32	9	116
Woonomgeving	9	36-	46+	10	138
Producten en diensten	6	67+	19-	7	439
Geld	6	51	33	10	217
Relatie en familie	5	29-	61+	5	138
Kinderen onder 18 jaar	4	48	26	22+	23
Gezondheid	5	22-	54+	19+	37
Overig (discriminatie etc.)	17+	24-	51	7	41
<i>Civiel- of bestuursrechtelijk</i>	<i>n.s.</i>				
Civiel	8	46	38	8	1681
Bestuur	7	51	32	11	247
<i>Ernst</i>	<i>V=0,16</i>				
In het geheel niet	14	64+	19-	4	52
Een beetje	11+	63+	22-	5+	414
Redelijk	9	48	33-	10	537
In flinke mate	5-	42-	45+	8	743
Volledig	5	25-	56+	15+	182
<i>Financieel belang (in €) totaal</i>	<i>V=0,16</i>				
<i>Alleen zaken met een financieel belang (N=919)</i>	<i>V=0,22</i>				
25 of minder	5	58	29	8	65
26-50	3	75+	19-	3	46
51-100	12+	61+	17-	10	69
101-250	9	61+	22-	8	115
251-500	4	67+	24-	6	90
501-1.000	6	58+	28-	9	117
1.001-2.500	5	40	46	9	107
2.501-5.000	5	41	46	8	84
5.001-10.000	5	32-	54+	9	64
10.001-25.000	2	37	54+	8	72
25.001-50.000	0	32-	58+	10	37
meer dan 50.000	7	8-	74+	11	53
Weet niet/geen belang	10+	47	35-	9	1.009
<i>Verwachte opbrengst (in €) totaal</i>	<i>V=0,19</i>				
<i>Alleen zaken met een verwachte opbrengst (N=919)</i>	<i>V=0,27</i>				
25 of minder	23+	46	26-	5	65
26-50	7	78+	11-	4	46
51-100	16+	57	17-	10	69
101-250	5	64+	24-	8	115
251-500	4	61+	29-	6	90
501-1.000	3	53	32	12	117
1.001-2.500	1-	40	51+	8	107
2.501-5.000	0-	43	49	8	84
5.001-10.000	5	28-	58+	9	64

Tabel b4.2 (Vervolg)

	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulp-gebruiker	Hulpgebruiker overig	Aantal problemen
10.001-25.000	2	37	54+	8	72
25.001-50.000	0	32-	58+	10	37
meer dan 50.000	7	8-	74+	11	53
Weet niet/geen belang	10+	47	35-	9	1.009
<i>Verwachte opbrengst (in €) totaal</i>	<i>V=0,19</i>				
<i>Alleen zaken met een verwachte opbrengst (N=919)</i>	<i>V=0,27</i>				
25 of minder	23+	46	26-	5	65
26-50	7	78+	11-	4	46
51-100	16+	57	17-	10	69
101-250	5	64+	24-	8	115
251-500	4	61+	29-	6	90
501-1.000	3	53	32	12	117
1.001-2.500	1-	40	51+	8	107
2.501-5.000	0-	43	49	8	84
5.001-10.000	5	28-	58+	9	64
10.001-25.000	0-	40	50	10	72
25.001-50.000	0	16-	70+	14	37
meer dan 50.000	6	8-	79+	8	53
Weet niet/geen belang	10+	47	35-	9	1.009
<i>Verwachte duur totaal (complexiteit)</i>	<i>V=0,23</i>				
<i>Alleen zaken met een verwachte duur (N=1.580)</i>	<i>V=0,21</i>				
Minder dan een week	6	73+	16-	5	273
1-2 weken	6	64+	24-	5	269
3-4 weken	4-	50	35	11+	277
1-2 maanden	4-	45	45+	6	274
3-4 maanden	4	37-	50+	10	156
5-6 maanden	3-	35-	51+	11	128
7-9 maanden	3	24-	70+	3	33
10-12 maanden	2	43	45	11	56
1-2 jaar	7	21-	69+	3	72
Meer dan 2 jaar	10	24-	43	24+	42
Weet niet	20+	32-	36	12+	348

-/+ Chi-kwadraattoets, significant ( $p < 0,05$ ) lager/hoger dan totale percentage.

**Tabel b4.3 Aanpak naar achtergrondkenmerken, percentages (N=1.928), sterkte samenhang in Cramérs V (V)**

	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulp-gebruiker	Hulpgebruiker overig	N
N	148	903	712	165	1.928
Totaal	8	47	37	9	
<i>Geslacht</i>	<i>n.s.</i>				
Man	7	48	37	8	1.035
Vrouw	9	46	37	9	893
<i>Leeftijdsklasse</i>	<i>V=0,10</i>				
18-24 jaar	14+	64+	16,9-	6	89
25-34 jaar	11+	52+	31-	6	401
35-44 jaar	8	46	38	8	334
45-54 jaar	6	43	41,7-	9	420
55-64 jaar	7	38	44,6-	11	368
65+ jaar	5-	51,9-	33	10	316
<i>Stedelijkheid</i>	<i>n.s.</i>				
Zeer sterk	8	50	33	10	359
Sterk	8	47	35	10	543
Matig	8	47	37	8	415
Weinig	7	45	40	7	436
Niet	7	42	43	7	175
<i>Woonsituatie</i>	<i>V=0,07</i>				
Anders	6	37	46	11	63
Alleenwonend	9	45	38	9	306
Alleenstaand met kinderen <18 jaar	17+	32-	43	9	47
Samenwonend met partner en kind <18 jaar	8	47	35	10	518
Samenwonend met partner zonder kind <18 jaar	7	48	38	8	912
Inwonend kind >18 jaar	10	62+	24-	4	82
<i>Opleiding*</i>	<i>n.s.</i>				
Geen / lager	2	49	34	15	53
Lbo	9	45	38	9	325
Mavo	8	42	42	8	171
Mbo	10	43	39	8	461
Havo/vwo	8	52+	31-	8	315
Hbo	6	47	39	9	362
Wo(+)	6	52	34	8	241
<i>Inkomen huishouden (in €)**</i>	<i>n.s.</i>				
<12.500	11	49	33	7	85
12.500-26.000	9	43	38	10	229
26.000-32.500	9	47	36	8	171
32.500-39.000	11	44	39	7	154
39.000-65.000	7	46	38	10	653
65.000-77.500	7	52	31	9	172
77.500>	6	49	38	7	464
<i>Inkomstenbron</i>	<i>V=0,10</i>				
Zelfstandige	2-	42	48+	9	128
Loondienst	8	46	38	8	1.143
Uitkering	7	39-	44+	10	199
Pensioen, vut	5	51	32	11	287
Studerend	16+	66+	9-	10	82
Anders	11	46	34	9	89

**Tabel b4.3 (Vervolg)**

	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulp-gebruiker	Hulpgebruiker overig	N
<i>Uren internet p.w.</i>	<i>n.s.</i>				
0-3	8	48	35	9	593
3-11	8	47	36	9	668
11 of meer	7	46	39	8	667
<i>Rechtsbijstandsverzekering</i>	<i>V=0,13</i>				
Ja	6-	44-	42+	8+	1.092
Nee	9+	51+	30-	9	836
<i>Vakbondslid</i>	<i>V=0,08</i>				
Ja	8	41-	41+	11	1.439
Nee	8	49+	36-	8	489

\* Hoogst genoten opleiding, al dan niet voltooid.

\*\* Bruto jaarinkomen huishouden in euro's.

-/+ Chi-kwadraattoets, significant ( $p < 0,05$ ) lager/hoger dan totale percentage.

**Tabel b4.4 Aanpak naar type andere partij, in percentages (N=1.928), sterkte samenhang in Cramérs V (V)**

	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulpgebruiker	Hulpgebruiker overig	Totaal N
Totaal	7,7	46,8	36,9	8,6	1928
<i>Aard andere partij</i>	<i>V=0,10</i>				
Particulier	9,6	36-	48+	6,3	428
Bedrijf/organisatie	7,1	51+	33-	8,7	1092
Overheid	7,2	56+	27-	10	209
Anders	7	35-	47+	11	199

+ Chi-kwadraattoets, significant ( $p < 0,05$ ) lager/hoger dan totale percentage.

**Tabel b4.5** Percentage respondentent dat gebruik heeft gemaakt van mediation, naar kenmerken probleem, andere partij- en achtergrondkenmerken (N=1.928), sterkte samenhang in Cramérs V (V)

	%	N
Totaal	5	1.928
<i>Type probleem</i>	<i>V=-0,19</i>	
Werk	6	582
Bezit o.g.	1-	165
Verhuur o.g.	0	31
Huur o.g.	4	116
Woonomgeving	5	138
Producten en diensten	2-	439
Geld	3	217
Relatie en familie	17+	138
Kinderen onder 18 jaar	9	23
Gezondheid	5	37
Overig (discriminatie etc.)	12+	41
<i>Civiel- of bestuursrechtelijk</i>	<i>V=-0,06</i>	
Civiel	5+	1.681
Bestuur	1	247
<i>Ernst</i>	<i>V=-0,09</i>	
In het geheel niet	8	52
Een beetje	3-	414
Redelijk	3-	537
In flinke mate	6	743
Volledig	9+	182
<i>Verwachte opbrengst (in €) totaal</i>	<i>n.s.</i>	
<i>Verwachte opbrengst bekend (N=919)</i>	<i>n.s.</i>	
25 of minder	2	65
26-50	7	46
51-100	0	69
101-250	2	115
251-500	2	90
501-1.000	5	117
1.001-2.500	2	107
2.501-5.000	5	84
5.001-10.000	5	64
10.001-25.000	7	72
25.001-50.000	5	37
meer dan 50.000	0	53
Weet niet/geen belang	6	1.009
<i>Verwachte duur totaal (complexiteit)</i>	<i>V=-0,11</i>	
Minder dan een week	2-	273
1-2 weken	3	269
3-4 weken	4	277
1-2 maanden	7+	274
3-4 maanden	6	156
5-6 maanden	8	128
7-9 maanden	9	33
10-12 maanden	5	56
1-2 jaar	10+	72
Meer dan 2 jaar	10	42
Weet niet	3	348
<i>Geslacht</i>	<i>n.s.</i>	
Man	4	1.035
Vrouw	5	893



Tabel b4.5 (Vervolg)

	%	N
<i>Leeftijdsklasse</i>	<i>V=0,10</i>	
18-24 jaar	8	89
25-34 jaar	2-	401
35-44 jaar	7,5+	334
45-54 jaar	6	420
55-64 jaar	5	368
65+ jaar	2,5-	316
<i>Stedelijkheid</i>	<i>n.s.</i>	
Zeer sterk	4	359
Sterk	6	543
Matig	4	415
Weinig	5	436
Niet	6	175
<i>Woonsituatie</i>	<i>V=0,11</i>	
Anders	6	63
Alleenwonend	5	306
Alleenstaand met kinderen <18 jaar	19+	47
Samenwonend met partner en kind <18 jaar	5	518
Samenwonend met partner zonder kind <18 jaar	4	912
Inwonend kind >18 jaar	5	82
<i>Opleiding*</i>	<i>n.s.</i>	
Geen / lager	2	53
Lbo	6	325
Mvo	7	171
Mbo	5	461
Havo/vwo	6	315
Hbo	3	362
Wo(+)	3	241
<i>Inkomen huishouden (in €)**</i>	<i>n.s.</i>	
<12.500	7	85
12.500-26.000	7	229
26.000-32.500	6	171
32.500-39.000	3	154
39.000-65.000	5	653
65.000-77.500	4	172
77.500>	4	464
<i>Inkomstenbron</i>	<i>V=0,07</i>	
Zelfstandige	6	128
Loondienst	5	1.143
Uitkering	8+	199
Pensioen, vut	2-	287
Studerend	5	82
Anders	6	89
<i>Uren internet p.w.</i>	<i>V=0,06</i>	
0-3	3-	593
3-11	5	668
11 of meer	6+	667
<i>Rechtsbijstandsverzekering</i>	<i>n.s.</i>	
Ja	5	1.092
Nee	5	836

**Tabel b4.5 (Vervolg)**

	%	N
<i>Vakbondslid</i>	<i>n.s.</i>	
Ja	4	1.439
Nee	5	489
<i>Aard andere partij</i>	<i>V=0,14</i>	
Particulier	9+	428
Bedrijf/organisatie	3-	1.092
Overheid	1-	209
Anders	8+	199

\* Hoogst genoten opleiding, al dan niet voltooid.

\*\* Bruto jaarinkomen huishouden in euro's.

-/+ Chi-kwadraattoets, significant ( $p < 0,05$ ) lager/hoger dan totale percentage.

**Tabel b4.6 Logistische regressieanalyse met kans op passiviteit als afhankelijke variabele (N=1.928). Odds ratio's en proportie verklaarde variantie (Nagelkerke R<sup>2</sup>)**

	Odds ratio	+Nagelkerke R <sup>2</sup>
<i>Bron van inkomsten</i>		<i>0,01</i>
Zelfstandige (referentie)	1	
Loondienst	5,1*	
Arbeidsongeschikt, bijstand, werkloos	4,7*	
Pensioen/vut	2,9	
Studerend	9,2*	
Anders	6,3*	
<i>Ernst</i>		<i>0,02</i>
1 tot 5	0,7*	
<i>Verwachte opbrengst (in €)</i>		<i>0,03</i>
0-250 (referentie)	1	
251-2.500	0,2*	
2.501 en hoger	0,2*	
Onbekend	0,7	
<i>Verwachte duur</i>		<i>0,08</i>
Maand of minder (referentie)	1,0	
1-6 maanden	0,9	
7 maanden en meer	1,5	
Onbekend/n.v.t.	5,1*	
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>		<i>0,18</i>

**Tabel b4.7 Logistische regressie met kans op mediation als afhankelijke variabele (N=1.928). Odds ratio's en proportie verklaarde variantie (Nagelkerke R<sup>2</sup>)**

	Odds ratio	+Nagelkerke R <sup>2</sup>
<i>Type probleem</i>		<i>0,05</i>
Werk (referentie)	1,0	
Bezit onroerend goed	0,3	
Verhuur onroerend goed	0,0	
Huur onroerend goed	0,7	
Woonomgeving	0,8	
Producten en diensten	0,3*	
Geld	0,6	
Relatie en familie	2,2	
Kinderen onder 18 jaar	1,3	
Gezondheid	0,9	
Overig (discriminatie etc.)	3,2*	
<i>Verwachte duur (complexiteit)</i>		<i>0,02</i>
Maand of minder (referentie)	1,0	
1-6 maanden	2,3*	
7 maanden en meer	2,0*	
Onbekend/n.v.t.	0,8	
<i>Kenmerken andere partij</i>		<i>0,03</i>
Particulier (referentie)	1,0	
Bedrijf/organisatie	0,6	
Overheid	0,1*	
Anders/onbekend	1,3	
<i>Uren internetgebruik p.w.</i>		<i>0,01</i>
0-3, 3-11, 11+	1,5*	
<i>Opleiding</i>		<i>0,01</i>
laag - hoog	0,9*	
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>		<i>0,16</i>

**Tabel b4.8** Percentage passieven, doe-het-zelvers en (rechts)hulpgebruikers van totaal van problemen naar type, drie metingen

<i>N</i>	Passieven (definitief)			Doe-het-zelvers			Hulpgebruikers*		
	2014	2009	2003	2014	2009	2003	2014	2009	2003
<i>N</i>	1.928	2.234	1.911	1.928	2.234	1.911	1.928	2.234	1.911
Totaal	8	6	9	47	42	45	46	52	46
Op/met werk	11	8	13	38	34	38	52	59	49
Bezit onroerend goed	6	6	9	43	37	37	51	57	54
Verhuren onroerend goed	7	18	3	58	36	43	36	46	54
Huren woonruimte e.d.	7	5	9	53	53	47	41	42	44
Aanschaf product/dienst	6	5	8	67	61	65	27	33	27
Geld	6	5	5	51	44	54	43	51	40
Relatie en familie	5	5	12	29	16	28	66	80	60
Kinderen onder 18 jaar	4	0	3	48	24	19	48	76	77
Gezondheid (werk, ongeluk)	5	6	10	22	15	28	73	79	62
Overig (discriminatie, laster e.d.)	17	6	14	24	23	28	59	70	58
Civil	7	6	9	51	42	47	43	51	44
Bestuur	8	4	10	46	41	37	46	55	53

\* Zowel rechtshulp als overige hulp.

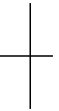
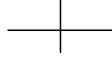
**Tabel b4.9** Percentage mediations van totaal van problemen naar type, drie metingen

<i>N</i>	2014	2009	2003
<i>N</i>	1.928	2.234	1.911
Totaal	5	3	4
Werk	5	2	5
Bezit onroerend goed	3	2	4
Verhuren onroerend goed	0	0	6
Huren woonruimte e.d.	4	6	4
Aanschaf product/dienst	2	0	3
Geld	3	2	3
Relatie en familie	17	10	7
Kinderen onder 18 jaar	9	3	6
Gezondheid (werk, ongeluk)	5	15	0
Overig (discriminatie, laster e.d.)	12	6	5
Civil	5	3	n.a.*
Bestuur	1	3	n.a.*

\* n.a. = niet beschikbaar (/aanwezig)

**Tabel b4.10 Percentage procedures (buitengerechtelijk en/of gerechtelijk) van totaal van problemen naar type, drie metingen**

	2014	2009	2003
<i>N</i>	1.928	2.234	1.911
Totaal	14	14	11
Werk	9	11	8
Bezit onroerend goed	26	25	14
Verhuren onroerend goed	6	15	11
Huren woonruimte e.d.	16	14	10
Aanschaf product/dienst	9	6	4
Geld	20	20	13
Relatie en familie	17	18	19
Kinderen onder 18 jaar	9	15	19
Gezondheid (werk, ongeluk)	22	12	13
Overig (discriminatie, laster e.d.)	12	21	28
Civiel	11	11	9
Bestuur	37	34	30



## Bijlage 5 Tabellen bij hoofdstuk 5

**Tabel b5.1 Percentage hulpgebruikers naar afloopcategorie; alle problemen waarin actie is ondernomen (N=1.780)**

	Totaal	Gestopt	Overeenstemming	Beslissing	Lopend
Totale aantal problemen	1.780	706	704	148	224
Doe-het-zelver	51	50	60+	27-	38-
Rechtshulp	40	39	33-	63+	50+
Overige hulp	9	11+	6-	10	12
Advocaat	13	11	9-	27+	22+
Rechtsbijstandsverzekeraar	12	12	11	19+	13
Het Juridisch Loket	5	4	4	8	9+

-/+ Chi-kwadraattoets, significant verschil ten opzichte van totaalpercentage ( $p < 0,05$ ).





## **Bijlage 6      Tabellen bij hoofdstuk 6**

**Tabel b6.1 Wat voor soort advies of hulp wilden burgers, naar type adviseur, percentages van het aantal contacten**

	Advo- caat	Gerechts- deurwaar- der/incas- sobureau	Het Juri- disch Loket	Mediator/ (buurt)- bemidde- laar	Notaris	Politie	Rechts- bijstands- verzeke- ring	Rechts- kundig adviseur	Schuld- hulp- verlener	Sociaal raads- man of -vrouw	Consu- wijzer help- desk	Vakbond of beroeps- vereniging	Wets- of rechts- winkel	Overige des- kundi- gen	Totaal (N con- tacten)
Aantal contacten	240	17	92	59	48	85	226	59	8	21	3	118	37	487	1500
Advies over manieren om het probleem op te lossen	46	41	57	58	29	41	45	36	63	62	100	57	68	48	48
Advies over rechten en plichten	55	18	77	25	69	25	52	39	25	38	33	69	54	32	45
Hulp bij het benaderen van de andere partij in het conflict	30	41	11	49	13	33	31	19	13	14	0	19	14	20	24
Hulp bij het vinden of benaderen van een andere deskundige of organisatie	4	0	8	5	4	4	6	5	0	10	0	3	5	10	6
Advies over juridische pro- cedures (bijv. hoe om te gaan met een dagvaar- ding)	32	6	11	8	13	1	20	17	13	10	0	16	11	6	14
Advies over financiële aspecten	30	18	17	17	33	0	20	27	63	29	0	21	14	9	18
Als bemiddelaar optreden tussen mij en de andere partij	24	6	11	53	15	22	23	19	0	14	0	22	5	16	20
Hulp bij het indienen van een klacht of bezwaar- schrift of het ondernemen van juridische stappen	28	18	17	7	2	11	27	15	0	19	33	18	8	9	16
Optreden als procesverte- genwoordiger	21	6	2	7	8	4	13	10	0	0	0	9	0	4	9
Geestelijke ondersteuning, psychologische hulp	1	0	4	2	0	0	0	5	13	10	0	2	11	21	8
Ander soort advies of hulp	2	6	2	0	4	25	4	3	0	10	0	3	0	10	6



**Tabel b6.3 Wat heeft de hulpverlener voorgesteld te doen? Percentages van het aantal contacten (N=1.500)**

	Advocaat	Gerechtsdeurwaarder/incasobureau	Het Juridisch Loket	Mediator/ (buurt)bemiddelaar	Notaris	Politie	Rechtsbijstandsverzekering	Rechtskundig adviseur	Schuldhelpverlener	Sociaal raadsman of -vrouw	Consu-wijzer helpdesk	Vakbond of beroepsvereniging	Wets- of rechtswinkel	Overige deskundigen	Totaal (N contacten)
Aantal contacten	240	17	92	59	48	85	226	59	8	21	3	118	37	487	1.500
Contact opnemen met de andere partij	39	35	52	37	42	38	46	37	38	38	33	50	49	40	42
Een beroep doen op een mediator / (buurt)bemiddelaar	4	0	9	10	2	15	2	3	13	0	0	5	11	6	5
Hulpmiddelen gebruiken van internet	2	0	13	5	0	0	4	8	25	0	33	8	8	4	5
Advies of hulp vragen aan een deskundige of organisatie	6	6	39	15	15	11	15	10	25	14	0	11	24	12	14
Een officiële klacht indienen (bijv. bij een klachtencommissie, ombudsman)	9	0	12	5	0	7	9	12	13	14	0	9	14	8	9
Een officieel bezwaarschrift indienen bij een overheidsinstantie	12	6	7	5	2	5	10	10	0	24	0	10	14	6	8
Een gerechtelijke procedure beginnen	39	6	12	3	6	8	14	5	38	5	0	6	8	4	12
Een beroep doen op de Huurcommissie	0	0	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	1	1
Een beroep doen op een geschillencommissie	1	0	5	0	0	0	2	0	0	0	33	2	5	3	2
Een beroep doen op een tuchtcollege	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Een beroep doen op arbitrage	1	0	3	0	0	0	2	0	13	5	0	2	0	1	1
Gebruikmaken van een online geschilprocedure	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Iets anders	13	12	5	14	27	28	11	17	25	14	33	12	8	17	15
Niets van het bovenstaande	18	35	9	29	27	20	23	25	13	14	33	27	16	28	24

Tabel b6.4 Evaluatie van advies of hulp, vijfpuntsschalen (gemiddelden per adviseur)

	Advocaat	Gerechtsdeurwaarder/incassobureau	Het Juridisch Loket	Mediator/ (buurt)-bemiddelaar	Notaris	Politie	Rechtsbijstandsverzekering	Rechtskundig adviseur	Schuldhelpverlener	Sociaal raadsman of -vrouw	Consumptiewijzer helpdesk	Vakbond of beroepsvereniging	Wets-of rechts-winkel	Alle adviseurs
Was het eenvoudig om de adviseur te vinden (bijvoorbeeld op het Internet of op een andere manier)?	4,4	3,9	4,4	4,2	4,7	4,5	4,6	4,7	4,4	4,0	4,0	4,3	4,4	4,4
Hoe gemakkelijk was het om in contact te komen met de adviseur?	4,6	4,4	4,6	4,7	4,8	4,5	4,7	4,7	4,6	4,2	3,7	4,4	4,5	4,6
Hoe goed luisterde de adviseur?	4,3	3,7	4,2	4,0	4,3	4,3	4,1	4,2	4,0	4,5	4,0	4,2	4,1	4,2
Hoe deskundig vond u de adviseur?	4,3	4,1	4,0	3,8	4,3	4,1	4,0	4,2	3,6	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1
Vond u het advies en de hulp van de adviseur duidelijk?	4,3	4,0	4,1	4,0	4,3	4,1	4,1	4,2	3,4	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1
<i>Gemiddeld (over stellingen heen)</i>	4,4	4,0	4,3	4,1	4,5	4,3	4,3	4,4	4,0	4,1	3,9	4,2	4,2	4,3

**Tabel b6.5 Voelde u zich respectvol behandeld? Percentage gebruikers per type adviseur**

	Advocaat	Gerechtsdeurwaarder/incasobureau	Het Juridisch Loket	Mediator/ (buurt)-bemiddelaar	Notaris	Politie	Rechtsbijstandsverzekering	Rechtskundig adviseur	Schuldhelpverlener	Sociaal raadsman of -vrouw	Consuwtijder helpdesk	Vakbond of beroepsvereniging	Wets- of rechtswinkele	Alle adviseurs
Ja	96	83	97	87	93	92	93	94	75	100	100	91	94	93

**Tabel b6.6 Oordelen procedurele rechtvaardigheid mediation, overige indicatoren, percentages (N=88)**

	%
<i>Was de mediator naar uw oordeel onpartijdig?</i>	
Ja	65
Nee, beoordeelde mij	5
Nee, beoordeelde andere partij	16
Zou niet kunnen zeggen	15
<i>Waren er, naar uw oordeel, belangrijke punten ten aanzien van het probleem die niet aan de orde zijn geweest tijdens de mediation?</i>	
Ja	24
Nee	76

**Tabel b6.7 Oordelen procedurele rechtvaardigheid procedures, overige indicatoren, percentages, naar winst/verlies en totaal (N=74)**

	Gewonnen	Niet gewonnen	Totaal
<i>Was de instantie volgens u onpartijdig?*</i>			
Ja	86	33	58
Nee, beoordeelde mij	0	5	3
Nee, beoordeelde de andere partij	6	26	16
Zou niet kunnen zeggen	9	36	23
<i>Zijn belangrijke punten niet aan de orde gekomen?</i>			
Ja	26	33	30
Nee	74	67	70

\* De oordelen verschillen significant tussen de groepen wel/niet gewonnen.

**Tabel b6.8 Vertrouwen in advocatuur en rechtspraak op basis van acht stellingen, naar achtergrondkenmerken (gemiddelden, vijfpuntsschaal, N=5.424)**

	(1) Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling	(2) Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen	(3) Rechtenbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	(4) Rechts-systeem werkt voor iedereen gelijk (rijk of arm)	(5) Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	(6) Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	(7) Bij gang naar advocaat wordt probleem opgelost	(8) Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost
Totaal	3,7	4,0	3,8	3,0	3,0	3,5	2,9	3,1
N	5.096	4.919	5.166	5.138	4.907	4.996	4.956	4.989
Achtergrondkenmerken								
<i>Geslacht</i>	*	*	*	*	*	*	*	n.s
Man	3,8	4,0	3,8	2,9	2,9	3,6	2,8	3,1
Vrouw	3,7	3,9	3,8	3,0	3,0	3,4	2,9	3,1
<i>Leeftijdsklasse</i>	*	*	*	*	n.s	*	*	*
18-24 jaar	3,9	3,7	3,8	3,1	3,0	3,7	3,1	3,4
25-34 jaar	3,8	3,9	3,7	2,9	2,9	3,5	2,8	3,1
35-44 jaar	3,7	3,9	3,7	2,9	2,9	3,5	2,8	3,1
45-54 jaar	3,7	4,0	3,8	2,9	3,0	3,5	2,8	3,1
55-64 jaar	3,7	4,0	3,9	3,0	3,0	3,5	2,9	3,1
65+ jaar	3,6	4,1	3,8	3,0	3,0	3,4	2,9	3,1
<i>Stedelijkheid</i>	n.s	*	n.s	n.s	n.s	n.s	n.s	n.s
Zeer sterk	3,7	3,9	3,8	3,0	3,0	3,5	2,9	3,2
Sterk	3,7	4,0	3,8	3,0	3,0	3,5	2,9	3,1
Matig	3,7	4,0	3,8	3,0	2,9	3,5	2,8	3,1
Weinig	3,7	4,0	3,8	2,9	3,0	3,5	2,8	3,1
Niet	3,7	4,0	3,8	2,9	2,9	3,5	2,9	3,1
<i>Woonsituatie</i>	*	*	*	n.s	n.s	*	*	*
Anders	3,8	4,0	3,8	3,0	3,1	3,5	3,0	3,2
Alleenwonend	3,6	4,0	3,8	2,9	2,9	3,4	2,9	3,1
Alleenstaand met kinderen <18 jaar	3,5	4,0	3,7	2,8	3,0	3,3	2,8	3,0
Samenwonend met partner en kind <18 jaar	3,8	3,9	3,7	3,0	2,9	3,5	2,8	3,1
Samenwonend met partner zonder kind <18 jaar	3,7	4,0	3,8	3,0	3,0	3,5	2,9	3,1
Inwonend kind >18 jaar	3,8	3,7	3,8	3,1	2,9	3,6	3,0	3,3
<i>Etniciteit*</i>	*	n.s	n.s	n.s	n.s	n.s	n.s	n.s
Nederlands	3,7	4,0	3,8	3,0	3,0	3,5	2,9	3,1
Westers	3,7	3,9	3,8	2,9	2,9	3,5	2,8	3,1
Niet-westers	3,6	4,0	3,8	2,9	2,9	3,4	2,8	3,0
<i>Opleiding**</i>	*	*	*	*	n.s	*	*	n.s
Geen/lager	3,5	4,2	3,8	2,8	2,9	3,3	2,9	3,1
Lbo	3,6	4,2	3,8	2,9	3,0	3,3	3,0	3,1
Mavo	3,7	4,0	3,9	2,9	3,0	3,4	2,9	3,1
Mbo	3,6	4,0	3,7	2,9	2,9	3,4	2,9	3,1
Havo/vwo	3,8	3,9	3,9	3,0	3,0	3,6	2,8	3,2
Hbo	3,8	3,8	3,7	3,0	2,9	3,6	2,8	3,1
Wo(+)	4,0	3,7	3,8	3,2	3,0	3,8	2,7	3,2



**Tabel b6.8 (Vervolg)**

	(1) Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling	(2) Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen	(3) Rechtenbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	(4) Rechtstelsysteem werkt voor iedereen gelijk (rijk of arm)	(5) Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	(6) Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	(7) Bij gang naar advocaat wordt probleem opgelost	(8) Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost
Totaal	3,7	4,0	3,8	3,0	3,0	3,5	2,9	3,1
N	5.096	4.919	5.166	5.138	4.907	4.996	4.956	4.989
<i>Inkomen huishouden (in €)***</i>	*	*	n.s.	*	n.s.	*	*	n.s.
<12.500	3,6	4,1	3,8	2,9	2,9	3,3	3,0	3,1
12.500-26.000	3,5	4,1	3,8	2,8	3,0	3,3	3,0	3,1
26.000-32.500	3,6	4,1	3,8	2,8	3,0	3,3	2,9	3,1
32.500-39.000	3,7	4,0	3,7	2,9	3,0	3,4	2,9	3,1
39.000-65.000	3,7	4,0	3,8	3,0	2,9	3,5	2,8	3,1
65.000-77.500	3,8	3,9	3,8	3,0	3,0	3,7	2,9	3,2
77.500>	3,9	3,8	3,8	3,2	3,0	3,7	2,7	3,1
<i>Inkomstenbron</i>	*	*	*	*	*	*	*	*
Zelfstandige	3,6	3,9	3,8	2,9	2,9	3,5	2,7	3,0
Loondienst	3,8	3,9	3,8	3,0	3,0	3,6	2,8	3,1
Uitkering	3,5	4,1	3,7	2,7	2,9	3,2	2,9	3,0
Pensioen, vut	3,7	4,1	3,9	3,0	3,0	3,4	2,9	3,1
Studerend	3,9	3,7	3,9	3,0	3,0	3,7	3,0	3,3
Anders	3,6	4,0	3,8	3,1	3,1	3,3	3,0	3,1
<i>Aantal uren internetten per week</i>	n.s.	*	*	*	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
0-3	3,7	4,0	3,8	3,0	3,0	3,5	2,9	3,1
3-11	3,7	4,0	3,7	2,9	3,0	3,5	2,9	3,1
11 of meer	3,7	4,0	3,8	2,9	2,9	3,5	2,8	3,1

\* Geboorteland moeder/vader.

\*\* Hoogst genoten opleiding, al dan niet voltooid.

\*\*\* Bruto jaarinkomen van huishouden in euro's.

Bron: screeningsenquête

**Tabel b6.9 Gemiddelde overkoepelende evaluatiescores, drie metingen, uitgesplitst naar adviseurs**

	Advocaat	Het Juridisch Loket	Politie	Rechtsbijstands-verzekering	Rechtskundig adviseur	Sociaal raadsman of -vrouw	Vakbond of beroepsvereniging	Wets- of rechtswinkel	Gemiddelde*
<i>Hoe bruikbaar vond u het advies of de hulp?</i>									
2014	4,2	3,9	3,9	4,0	4,1	3,7	4,0	3,9	4,0
2009	4,0	3,6	3,2	3,6	3,7	3,7	3,8	3,6	3,7
2003	4,2	0	3,4	4	4,3	3,9	3,8	3,7	3,9
<i>Zou u de adviseur weer inschakelen?</i>									
2014	4,1	4,2	4,2	4,3	4,0	3,6	4,1	4,0	4,1
2009	4,0	3,7	4,0	4,0	3,6	3,7	3,9	3,6	3,9
2003	4,0	0,0	4,0	4,3	4,2	3,6	4,0	3,8	4,0

\* Gewogen naar het aantal contacten met elke rechtshulpverlener.

