Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum

Cahier 2020-18

Geschilbeslechtingsdelta 2019

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

M.J. ter Voert
M.S. Hoekstra

Cahier
De reeks Cahier 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 Justitie en Veiligheid weergeeft.

Alle rapporten van het WODC zijn gratis te downloaden van www.wodc.nl

Voorwoord

Voor u ligt de vierde opeenvolgende 'Geschilbeslechtingsdelta' van het WODC. In navolging van voorgaande edities uit 2003, 2009 en 2014 vindt u een overzicht 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 onderzocht. Mogelijk veranderingen in de tijd tussen de vier metingen worden beschreven in dit rapport.

In vergelijking met voorgaande jaren nam het aantal burgers dat een probleem had in een periode van vijf jaar niet verder af, maar bleef op hetzelfde niveau als in 2014. Wel daalde het gebruik van rechtshulp en (buiten)gerechtelijke procedures. Het gebruik van internet en de digitalisering van het rechtsbestel groeien gestaag door. Het onderzoek beschrijft verschillende onlinevoorzieningen die burgers kunnen helpen bij het oplossen van hun probleem. Het onderzoek laat zien dat het internet vaker dan voorheen wordt genoemd als bron van informatie bij de aanpak van problemen.

Mede namens de auteurs wil ik mijn dank uitspreken aan de begeleidingscommissie onder voorzitterschap van prof. dr. Kees van den Bos (zie bijlage 1) voor haar inzet en commentaar op eerdere versies van het rapport. Tevens wil ik de leden van de leescommissie, bestaande uit Teun Geurts, Corine van Ginkel en Monika Smit, bedanken voor hun constructieve opmerkingen.

Prof. dr. Gerty Lensvelt-Mulders
Directeur WODC

Inhoud

Samenvatting — 7

1 Inleiding — 14
1.1 Theoretische en empirische achtergrond — 14
1.1.1 Het voorkomen van juridische problemen — 15
1.1.1 Aanpak van juridische problemen — 16
1.1.2 Attitudes over het rechtssysteem — 20
1.2 Doel- en vraagstelling — 23
1.3 Indeling rapport — 24

2 Onderzoeksmethode — 25
2.1 De procedure — 25
2.2 Steekproefopzet en dataverzameling — 26
2.2.1 Pilot — 27
2.2.2 Dataverzameling — 27
2.3 Samenstelling van de dataset — 27
2.3.1 Weging — 28
2.3.2 Respondenten met ontbrekende antwoorden — 29
2.3.3 Andere correcties op het databestand — 30
2.4 Wijzigingen vragenlijst ten opzichte van eerdere metingen — 31
2.4.1 Operationalisering civiel- en bestuursrecht — 31
2.4.2 Operationalisering zelfeffectiviteit — 32
2.5 2.5 Gebruikte analysetechnieken — 32
2.6 Aandachtspunten en kanttekeningen — 34

3 Ontwikkelingen in het rechtsbestel en digitalisering — 36
3.1 Ontwikkelingen in het rechtsbestel 2004-2019 — 36
3.1.1 Rechtshulp — 36
3.1.2 Buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures — 45
3.2 Digitalisering in de geschilbeslechtingsdelta — 51
3.2.1 Digitalisering en de kans op problemen — 52
3.2.2 De aanpak van problemen — 53
3.3 Samenvatting — 60

4 Het landschap van juridische problemen — 63
4.1 Aard en omvang van problemen — 63
4.1.1 Minstens één probleem — 63
4.1.2 Aantal problemen — 67
4.1.3 Civiel- en bestuursrechtelijke problemen — 69
4.1.4 Ervaren zwaarte van het probleem — 69
4.2 Problemen naar achtergrondkenmerken — 73
4.3 De vier periodes vergeleken — 78
4.4 Samenvatting — 80

5 De aanpak — 84
5.1 Aanpak: Eerste stappen — 85
5.1.1 Passieven, doe-het-zelvers en (rechts)hulpgebruikers — 85
5.1.2 Passieven: overwegingen en voornemens — 87
5.1.3 Doelen — 88

5.1.4 (Rechts)hulpgebruik: Omvang en intensiteit — 89
5.1.5 Niet tot stand gekomen contacten met rechtshulpverleners — 97
5.1.6 Gevolgde aanpak naar probleem- en achtergrondkenmerken — 100
5.2 Mediation — 103
5.2.1 Gebruik van mediation — 103
5.2.2 Samenhang tussen gebruik van mediation en probleem- en achtergrondkenmerken — 106
5.3 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures — 107
5.3.1 Gebruik van gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures — 107
5.3.2 Samenhang tussen gebruik van procedures en probleem- en achtergrondkenmerken — 111
5.4 Wat helpt de gevolgde aanpak verklaren? — 112
5.4.1 Passiviteit — 112
5.4.2 Rechtshulp versus doe-het-zelven en overige hulp — 114
5.4.3 Mediation en procedures — 116
5.5 De vier periodes vergeleken — 120
5.5.1 Aanpak: eerste stappen — 120
5.5.2 Mediation en procedures — 122
5.6 Samenvatting — 123

6 Afloop, resultaten en neveneffecten — 126
6.1 Afloop — 126
6.1.1 Aanpak afgesloten en/of probleem afgelopen — 127
6.1.2 Type afloop — 128
6.1.3 Waarom wel of geen overeenstemming — 132
6.1.4 Inhoud van de overeenstemming of beslissing — 133
6.2 Resultaten — 135
6.2.1 Tevredenheid over afloop — 135
6.2.2 Doel bereikt — 136
6.2.3 Rechtvaardigheid — 137
6.2.4 Zaak gewonnen of verloren — 139
6.2.5 Nakoming afspraken en/of beslissing — 139
6.3 Neveneffecten — 141
6.3.1 Neveneffecten op het werk — 142
6.3.2 Neveneffecten persoonlijke levenssfeer — 143
6.3.3 Spijt — 143
6.4 Afloop naar resultaten en neveneffecten — 144
6.5 Afloop en resultaten naar aanpak, probleem- en respondent-kenmerken — 145
6.5.1 Afloop: wel of geen overeenstemming — 146
6.5.2 Resultaten: tevreden over afloop — 148
6.5.3 Resultaten: doelbereik — 150
6.5.4 Resultaten: nakomen afspraken — 151
6.6 De vier periodes vergeleken — 152
6.7 Samenvatting — 153

7 De kosten — 157
7.1 Juridische en niet-juridische kosten — 157
7.1.1 Juridische kosten — 157
7.1.2 Niet-juridische kosten — 161

7.2 Wat helpt de gemaakte kosten verklaren? — 162
7.2.1 Kosten naar probleem- en respondentkenmerken — 162
7.2.2 Kosten naar gebruik rechtshulp en procedures — 163
7.2.3 Multivariate modellen — 164
7.3 De twee periodes vergeleken — 168
7.4 Samenvatting — 169

8 Tevredenheid en vertrouwen — 171
8.1 Rechtshulp: verloop en kwaliteit volgens gebruikers — 173
8.2 Mediation: verloop en kwaliteit volgens gebruikers — 175
8.3 Procedures: verloop en kwaliteit volgens gebruikers — 177
8.4 Attitudes van burgers over advocatuur en rechtspraak — 180
8.4.1 Attitudes naar achtergrondkenmerken — 182
8.4.2 Attitudes naar persoonlijke ervaringen — 183
8.4.3 Multivariaat model van vertrouwen — 186
8.5 De vier periodes vergeleken — 187
8.5.1 Evaluatie van adviseurs — 188
8.5.2 Evaluatie mediation en procedures — 188
8.5.3 Vertrouwen in rechtspraak en advocatuur — 191
8.6 Samenvatting — 192

9 Conclusie en slotbeschouwing — 194
9.1 Aantal en soort problemen — 195
9.2 De aanpak — 197
9.3 Afloop, resultaten en neveneffecten — 199
9.4 Kosten — 202
9.5 Tevredenheid en vertrouwen — 202
9.6 Slotbeschouwing — 204

Summary — 213

Literatuur — 219

Bijlagen
1 Samenstelling begeleidingscommissie — 224
2 Tabellen bij hoofdstuk 4 — 225
3 Tabellen bij hoofdstuk 5 — 239
4 Tabellen bij hoofdstuk 6 — 263
5 Tabellen bij hoofdstuk 7 — 264
6 Tabellen bij hoofdstuk 8 — 269

Samenvatting

Toegang tot recht wordt wereldwijd gezien als een essentieel onderdeel van goed bestuur en het creëren van gelijke kansen voor iedereen. In Nederland is de Minister voor Rechtsbescherming stelselverantwoordelijk voor het scheppen van optimale voorwaarden voor het in stand houden en verbeteren van een goed en toegankelijk rechtsbestel.
Het onderhavige onderzoek geeft inzicht in de ervaringen van Nederlandse burgers met het rechtssysteem: de Geschilbeslechtingsdelta. Het beschrijft de (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen die Nederlandse burgers ervaren, de verschillende wegen die zij bewandelen om deze problemen aan te pakken, de door hen behaalde resultaten en hun evaluatie van geraadpleegde adviseurs en procedures.
De eerste Geschilbeslechtingsdelta verscheen in 2003, in 2009 en 2014 is dit onderzoek herhaald. Het onderhavige onderzoek beschrijft de periode 2015-2019. Dit maakt het mogelijk om veranderingen over de tijd waar te nemen.

Vraagstelling

In het onderzoek staan de volgende vragen centraal:
1 In welke mate kwamen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking en welke factoren waren daarop van invloed?
2 Voor welke (gefaseerde) aanpak kozen burgers? In hoeverre maakten zij gebruik van rechtshulp, buitengerechtelijke geschiloplossing en de rechtspraak, en welke factoren waren daarop van invloed?
3 Hoe zijn de problemen afgelopen en wat waren de resultaten en neveneffecten?
4 Welke juridische en overige kosten hebben burgers gemaakt bij de aanpak van hun problemen, en welke factoren waren daarop van invloed?
5 Hoe evalueerden burgers de gebruikte rechtshulp, mediation en (buiten)gerechtelijke procedures en hoe oordeelden burgers over de advocatuur en rechtspraak in het algemeen?
6 In hoeverre zijn er in de antwoorden op de bovenstaande vragen veranderingen opgetreden in vergelijking met de metingen uit 2003, 2009 en 2014?

Bij het beantwoorden van deze onderzoeksvragen kijken we naar juridische problemen van burgers met andere burgers, met bedrijven of met de overheid. Juridische problemen tussen bedrijven onderling of tussen bedrijven en de overheid vallen buiten de reikwijdte van dit onderzoek, evenals rechtshulp ingeschakeld door bedrijven in conflicten met burgers.

Theoretische achtergrond

Potentieel juridische problemen zijn geen zeldzame gebeurtenissen, maar komen binnen alle lagen van de bevolking veelvuldig voor. Blootstelling aan deze problemen vloeit allereerst voort uit deelname aan het maatschappelijk leven in het algemeen en meer specifiek aan de sociale structuren waarin het probleem zich voordoet (bijvoorbeeld: het hebben van een baan, het huren van een woning). Mensen die maatschappelijk actiever zijn, hebben, ceteris paribus, meer kans op een probleem. Daarnaast ervaren mensen die over minder economische, sociale of psychologische hulpbronnen beschikken, relatief vaak problemen. Hierdoor kan een

vicieuze cirkel ontstaan, waarbij juridische problemen op hun beurt weer leiden tot een slechtere financiële situatie. Ten slotte spelen ook ontwikkelingen in de samenleving als geheel een rol. Het gaat dan bijvoorbeeld om demografische trends als vergrijzing, economische groei of krimp en technologische en beleidsontwikkelingen.
De aanpak van problemen hangt vooral samen met kenmerken van het probleem: het type probleem, de ernst van het probleem en het financiële belang dat in het geding is. Burgers maken hierbij tot op zekere hoogte een kosten-baten analyse. Uit internationaal vergelijkend onderzoek blijkt dat de meerderheid van de juridische problemen buiten het rechtssysteem om wordt afgehandeld. Deels komt dit doordat burgers zich niet bewust zijn van een mogelijk juridische oplossing voor hun probleem. Daarnaast laten studies zien dat het vermogen van mensen om – wanneer zij worden geconfronteerd met een juridisch probleem – informatie te verzamelen, te wegen en op grond hiervan rationele keuzes te maken, beperkt is. Dit geldt des te meer voor economische of sociaal kwetsbare burgers en wanneer er sprake is van multiproblematiek. Onderzoek naar het 'doenvermogen' of de zelfeffectiviteit (*self-efficacy*) van mensen wijst bovendien uit dat mensen bij stressvolle, mentaal belastende situaties kunnen aanlopen tegen beperkingen in psychologisch vermogen.
Uit onderzoek blijkt dat het algemeen vertrouwen in het Nederlandse rechtssysteem in vergelijking met andere landen hoog is, en eerder toe- dan afneemt. Dat vertrouwen kan wel verschillen tussen bevolkingsgroepen en kan mede worden bepaald door de eigen ervaringen van burgers, waarbij ervaren procedurele rechtvaardigheid een belangrijke rol speelt. Vertrouwen kan daarnaast samenhangen met de motieven van rechtszoekenden en de verwachtingen die men heeft van de rechtspraak.

Onderzoeksmethode

De gegevens zijn verzameld op basis van een vragenlijst die is uitgezet onder een gestratificeerde steekproef van meerderjarige Nederlandse burgers getrokken uit twee internetpanels: het I&O Research Panel en het LISS-panel. Geselecteerde panelleden (n=5.513) werd gevraagd of zij gedurende de periode januari 2015-december 2019 één of meer (potentieel) juridische problemen hebben ervaren, en zo ja hoeveel en wat voor soort problemen dit waren. Respondenten die aangaven, gedurende deze periode minstens één niet-triviaal probleem te hebben ervaren (n=3.220), kregen vervolgvragen voorgelegd over hoe zij dit probleem hebben aangepakt en hoe het probleem is afgelopen (indien meerdere problemen: alleen het oudste probleem). Bij de analyse van de data is een weging toegepast. De gewogen dataset is representatief voor de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd, migratieachtergrond, huishoudinkomen, opleidingsniveau en stedelijkheid van de woonomgeving. Wel zijn sommige kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden, niet of veel minder vertegenwoordigd. Dit geldt ook voor mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn.

Aantal en soort problemen

Ongeveer 57% van de respondenten had in de periode 2015-2019 te maken met één of meer (potentieel) juridische problemen. Gemiddeld hadden degenen met een probleem in die vijf jaar met 3,3 problemen te maken.
Problemen met de aanschaf van producten en diensten kwamen het meest voor (30%), gevolgd door problemen op het werk (24%), in de woonomgeving (15%),

geldproblemen (12%), relatie- en familieproblemen (8%), problemen met het bezit van onroerend goed (7%) en huurproblemen (6%).
Respondenten werden gemiddeld genomen redelijk in beslag genomen door de problemen (gemiddelde ernst 3,2 op een schaal van 1 tot 5), maar dit varieerde sterk tussen typen problemen. Ook de duur en het financieel belang van de problemen varieerde sterk.
De probleemkans hangt vooral samen met de mate van economische en sociale activiteit (opleiding, het hebben van werk, leeftijd, uren op het internet, aan- en verkopen via internet) en bepaalde gelegenheidsposities (werk en huren). 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 en mensen met een slechte gezondheid in het oog. Deze groepen hebben in vergelijking met werknemers in loondienst en mensen met een goede gezondheid een grotere kans op problemen.

Aanpak van problemen

Van de respondenten met een probleem heeft 11% (nog) geen actie ondernomen. Bijna de helft (49%) heeft het probleem zelf aangepakt zonder gebruik te maken van rechtshulp, veelal door contact te zoeken met de andere partij. De overige 38% heeft hulp gezocht bij een of meer instanties, waarbij 28% gebruik heeft gemaakt van een of meer juridische hulpverleners en 10% alleen niet-juridische hulpverleners heeft geraadpleegd. De meest geraadpleegde juridische hulpverleners zijn advocaten (9%), rechtsbijstandsverzekeraars (8%), het Juridisch Loket en de politie (beiden 5%). Van de niet-juridische hulpverleners werd het meest een beroep gedaan op zorgverleners (7%). Het merendeel van de (rechts)hulpgebruikers deed een beroep op één adviseur (64%).
Bij 5% van de respondenten is bij het oplossen van het probleem gebruikgemaakt van mediation, of staat dit gepland. Van de mediations vond 10% online plaats.
Van alle respondenten heeft 3% te maken gehad met een gerechtelijke procedure en 5% met een buitengerechtelijke procedure, bijvoorbeeld bij een bezwaar- of geschillencommissie. Meestal werd bij één instantie aangeklopt (90%).
De aanpak van het probleem hangt vooral samen met kenmerken van het probleem en minder met kenmerken van de respondent. Bij ernstige problemen waarmee een hoog bedrag gemoeid is en die naar verwachting lang duren om op te lossen, bleven respondenten minder vaak passief en ondernamen ze dus vaker stappen om het probleem op te lossen. Hoe hoger het financiële belang, des te groter de kans dat rechtshulp werd ingeschakeld. Ook bezit van een rechtsbijstandsverzekering en vakbondslidmaatschap vergrootten de kans op het inschakelen van rechtshulp. Daarnaast bleven jongeren, lager opgeleiden en respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond vaker passief, ongeacht de kenmerken van het probleem.
Bij relatie- en familieproblemen kwamen mediation of een gerechtelijke procedure vaker voor. Gerechtelijke procedures kwamen ook vaker voor bij ernstige problemen met een hoog financieel belang en een verwachte lange oplossingsduur. Buitengerechtelijke procedures waren vaak bezwaarschriften. Deze procedures werden vaker ingezet bij ernstiger problemen, maar met een gemiddeld lager financieel belang dan bij gerechtelijke procedures.

Afloop en resultaten

Van alle problemen is 89% afgesloten in de zin dat de respondent geen verdere acties meer ondernam. Van de afgesloten problemen – waarbij de respondent dus geen actie meer onderneemt – is bij 34% overeenstemming bereikt en 5% is afgerond met een beslissing van een (buiten)gerechtelijke instantie.
De resterende 61% van de afgesloten problemen werd op een andere wijze afgerond, waarvan bij 50%-punt wel actie was ondernomen om het probleem aan te pakken en bij 11%-punt niet. Ondanks dat er bij deze groep geen sprake was van een overeenstemming of een beslissing, rapporteerden respondenten evengoed in drie kwart van de gevallen dat het probleem niet meer bestaat. Zij hebben het erbij laten zitten, de probleemsituatie is verdwenen (onder andere door verhuizing, ander werk), de andere partij deed wat men wilde of men is er toch samen uitgekomen.

De kans op overeenstemming hangt vooral samen met het type probleem en de verwachte duur van het probleem. Bij familieproblemen en problemen die binnen een jaar kunnen worden opgelost, was de kans op overeenstemming groter. Wanneer er geen overeenstemming tot stand kwam, was dit vaak omdat de andere partij het probleem niet erkende, de standpunten te ver uiteen lagen of er sprake was van 'rechtsnoodzaak'.
De inhoud van de overeenkomsten en/of beslissingen verschilden sterk. Bij 39% moest de andere partij financiële afspraken/verplichtingen nakomen en bij 4% de respondent zelf. Ongeveer 19% van de afspraken/verplichtingen had betrekking op niet-financiële zaken, zoals omgangsregelingen of gedragsverandering. Tegenpartijen kwamen de financiële verplichtingen in 93% van de gevallen (deels) na en de niet-financiële verplichtingen in 95% van de gevallen.
Ongeveer 67% van de actieve respondenten bereikte (deels) zijn of haar doel. Als het probleem was afgelopen, was ongeveer 60% tevreden over die afloop en 18% niet. In geval van overeenstemming vond 77% van de betrokkenen het resultaat rechtvaardig, terwijl dit bij een beslissing door een (buiten)gerechtelijke instantie voor 72% van de betrokkenen gold. De kans om het doel te bereiken, hangt vooral af van de verwachte oplossingsduur en de ernst van het probleem: bij minder ernstige problemen die binnen een jaar kunnen worden opgelost was de kans het doel te bereiken, groter.
Bijna een derde van alle respondenten met een probleem meldde stressklachten, 17% slaapproblemen en 15% gezondheidsklachten als gevolg van het probleem. Verder meldde 16% ergens spijt van te hebben: zij vonden vooral dat ze eerder actie hadden moeten ondernemen of meer voor zichzelf hadden moeten opkomen.

Juridische en overige kosten

Een vijfde van de respondenten die gebruikmaakten van (rechts)hulp, mediation of procedures kreeg te maken met juridische kosten, zoals de rekening van de rechtshulpverlener of griffierechten. Voor een deel van de respondenten werden deze kosten (deels) vergoed door een derde partij (35%), meestal de rechtsbijstandsverzekeraar, de werkgever of de Raad voor Rechtsbijstand, of door de wederpartij (11%). De hoogte van de juridische kosten die respondenten zelf moesten betalen, varieerde sterk. Respondenten met een relatie- of familieprobleem, respondenten die een advocaat inschakelden en respondenten met een gerechtelijke procedure hadden vaker juridische kosten.
Naast eventuele juridische kosten maakte 35% van de respondenten die een beroep deden op (rechts)hulp, mediation of procedures ook overige kosten, met name reis-

kosten en verlies van inkomen. Respondenten met een gerechtelijke procedure, zelfstandigen en respondenten met een uitkering hadden vaker overige kosten.

Evaluatie van gebruikte voorzieningen en oordelen over rechtspraak en advocatuur in het algemeen

Respondenten evalueerden de ingeschakelde rechtshulp over de hele linie als goed, de verschillen tussen typen rechtshulpverleners waren klein. Mediation werd eveneens overwegend positief beoordeeld. Wel zei slechts de helft in een vergelijkbare situatie opnieuw voor mediation te zullen kiezen en vond minder dan de helft (48%) de mediator onpartijdig. Respondenten met een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure waren positief over de inhoudelijke deskundigheid van de instantie en (waar van toepassing) over het verloop van de zitting en de motivatie van de beslissing. De helft van de respondenten vond de instantie onpartijdig. Hierbij oordeelden respondenten die hun zaak (geheel of gedeeltelijk) wonnen, positiever dan respondenten die (geheel of gedeeltelijk) verloren.
Alle respondenten, ongeacht of ze de afgelopen vijf jaar een probleem hebben gehad, beantwoordden een aantal stellingen over rechtspraak en advocatuur. Respondenten oordeelden over de hele linie meer positief dan negatief, waarbij rechters positiever werden bezien dan advocaten. Over de vraag of het rechtssysteem gelijk werkt voor arm en rijk oordeelden respondenten verdeeld. Respondenten met een beneden modaal inkomen en respondenten met een uitkering vonden vaker dat dit niet zo is. Vertrouwen in het rechtssysteem hangt samen met het aantal ervaren problemen (respondenten met meer problemen hadden minder vertrouwen) maar niet met het zelf gebruikmaken van een advocaat of van een gerechtelijke procedure. Respondenten die tijdens hun procedure een hogere procedurele rechtvaardigheid ervoeren, hadden meer vertrouwen in het rechtssysteem. Lager opgeleiden, respondenten met een slechtere gezondheid en met een lagere zelfeffectiviteit hadden minder vertrouwen; respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond hadden – gecontroleerd voor andere kenmerken – juist iets meer vertrouwen.

Vergelijking door de tijd

In vergelijking met de vorige meting uit 2014 is het aandeel respondenten dat een probleem had, gelijk gebleven, namelijk 57%. Dit terwijl in de voorgaande onderzoeken sprake was van een dalende trend. Daarnaast nam het gemiddelde aantal problemen per persoon toe, terwijl eerder juist sprake was van een daling. Dit kan een indicatie zijn dat multiproblematiek toeneemt. Het percentage respondenten dat problemen met de aanschaf van producten en diensten meldde, nam iets toe. Ook werden meer burenruzies gemeld. Geldproblemen en problemen met de hypotheek en de hoogte van de OZB-belasting namen juist af. Hierbij dient te worden opgemerkt dat er waarschijnlijk sprake is van onderrapportage van problemen met producten en diensten en rondom schulden. Het aantal geschillen waarbij de andere partij in het buitenland gevestigd was, nam eveneens toe. Dit betrof veelal problemen met producten en diensten.
In de aanpak van het probleem zien we een toename van het aandeel respondenten dat geen actie onderneemt (passieven) of zelf actie onderneemt. Het beroep op (rechts)hulp neemt sinds de piek in de meting van 2009 af. Beroep op advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars namen beide met 3%-punt af ten opzichte van 2014. De kosten werden niet vaak genoemd als reden om van rechtshulp af te zien. Het is mogelijk dat toenemend gebruik van online-informatie en hulpmiddelen een deel

van de rechtshulp overbodig maakt. Daarnaast kunnen verschuivingen in het relatieve aandeel van verschillende probleemtypen en de verruiming van de competentie van de kantonrechter in 2011 een rol spelen: mogelijk zijn er daardoor in de huidige meting minder problemen waarvoor vertegenwoordiging door een advocaat verplicht is.
Het aandeel respondenten dat van mediation gebruikmaakte, is vergelijkbaar met voorgaande metingen. Ten opzichte van 2014 wordt mediation meer ingezet bij problemen die te maken hebben met de verhuur van onroerend goed. Het gebruik van zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke procedures is afgenomen ten opzichte van 2014. Bij gerechtelijke procedures is er sprake van een gelijkmatige daling sinds de eerste meting in 2003: toen maakte nog 6% van de respondenten gebruik van een gerechtelijke procedure, inmiddels is dit gehalveerd. De kosten van een gerechtelijke procedure lijken voor respondenten geen grote belemmering te vormen. Mogelijk leiden hogere kosten voor rechtszaken er bij rechtspersonen wel toe dat ze procedures proberen te voorkomen, waardoor ook burgers er minder snel mee te maken krijgen. Bij buitengerechtelijke procedures zien we een trendbreuk ten opzichte van eerdere metingen: het aandeel respondenten met een buitengerechtelijke procedure nam van 6% in de eerste meting in 2003 toe tot 11% in 2014 en daalt in de huidige meting naar 5%. Deze daling is ook terug te zien in registratiecijfers en houdt mogelijk (deels) verband met een meer informele en responsieve aanpak van bezwaarprocedures, waarmee op verschillende plekken wordt geëxperimenteerd.
Het aantal afgesloten problemen dat eindigde met overeenstemming daalde vanaf 2009 van 53% naar 34% in 2019. Ook het aantal met een beslissing afgesloten problemen nam af. De afname van problemen die eindigden met overeenstemming, leidt ertoe dat respondenten in 2019 ook minder vaak hun doel bereikten. Maar ook bij de groep die stopte zonder overeenstemming of beslissing, nam het doelbereik behoorlijk af. Deels zou dit kunnen worden verklaard door een toenemende complexiteit van problemen en verschillen in de prevalentie van verschillende typen problemen. Indien er overeenstemming werd bereikt, beoordeelden respondenten deze in 2019 wel vaker als rechtvaardig dan in 2014 en afspraken werden in 2019 ook iets vaker nagekomen dan voorgaande jaren.
In 2019 hadden respondenten minder vaak juridische kosten dan in 2014 (20% tegen 26% in 2014) en ook minder vaak overige kosten (35% tegen 40%). Wel lagen de bedragen voor zowel juridische als overige kosten iets hoger in 2019 dan in 2014.
De oordelen van respondenten over de ingeschakelde rechtshulp, mediation en procedures zijn vergelijkbaar met eerdere metingen. Wel is het aandeel respondenten dat meende dat de mediator respectievelijk de instantie aan wie het probleem is voorgelegd onpartijdig waren, gedaald. Wat betreft attitudes ten opzichte van rechtspraak en advocatuur oordeelden respondenten over de hele linie vergelijkbaar of iets positiever dan bij voorgaande metingen.

Slot

Dit onderzoek heeft laten zien hoe veel en welke (potentieel) juridische problemen burgers de afgelopen vijf jaar hebben ervaren, hoe zij deze problemen hebben aangepakt, wat de afloop was en wat er uiteindelijk is bereikt. Door de brede insteek is het bij uitstek geschikt om inzicht te geven in algemene trends in de samenleving. Voor gedetailleerde inzichten in de ervaringen van specifieke groepen of de evaluatie van specifieke juridische instanties is dit rapport minder geschikt. Daarnaast

konden door de opzet van het onderzoek de ervaringen van zeer kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden, niet worden meegenomen.
In vergelijking met eerdere metingen zijn in de huidige Geschilbeslechtingsdelta enkele trends waarneembaar die zouden kunnen wijzen op een verslechterde toegang tot het recht. Het gaat dan met name om afnemend gebruik van rechtshulp en procedures en verminderd doelbereik. De vraag in hoeverre deze trends ook wijzen op slechtere toegang tot het recht – in het algemeen of voor bepaalde groepen burgers of bij bepaalde typen problemen – is lastig te beantwoorden. Dit vergt meer diepgravend onderzoek waarbij uitgebreider kan worden ingegaan op mogelijke achterliggende oorzaken en overwegingen van respondenten.

1 Inleiding

Toegang tot recht wordt wereldwijd gezien als een essentieel onderdeel van goed bestuur en het creëren van gelijke kansen voor iedereen (OECD, 2019). De Verenigde Naties hebben het versterken van de rechtsstaat tot een van hun duurzame ontwikkelingsdoelstellingen uitgeroepen: *Promote the rule of law at national and international levels, and ensure equal access to justice for all* (Sustainable Development Goal Target 16.3, World Justice Project, 2019). In Nederland is de Minister voor Rechtsbescherming stelselverantwoordelijk voor het scheppen van optimale voorwaarden voor het in stand houden en verbeteren van een goed en toegankelijk rechtsbestel (artikel 32 hoofdstuk VI van de rijksbegroting voor 2019). De minister heeft tevens een financierende rol voor dit bestel en is verantwoordelijk voor het wettelijke kader waarbinnen bepaalde zelfstandige professionals in het justitiële domein, zoals deurwaarders en advocaten, moeten opereren. Het rechtsbestel omvat voorzieningen voor informatie, rechtsbijstand, overleg, onderhandeling en bindende interventies door een neutrale partij zoals een rechter, waar burgers en bedrijven met rechtsvragen of problemen terecht kunnen.
Om inzicht te krijgen in het functioneren van dit bestel is in 2003 voor het eerst onderzoek verricht naar de ervaringen van Nederlandse burgers met het rechtssysteem: de Geschilbeslechtingsdelta (Van Velthoven & Ter Voert, 2004). De Geschilbeslechtingsdelta geeft inzicht in de (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen die Nederlandse burgers ervaren, de verschillende wegen die zij bewandelen om deze problemen aan te pakken, de door hen behaalde resultaten en hun evaluatie van geraadpleegde adviseurs en procedures. In 2009 en 2014 is dit onderzoek herhaald en de onderhavige studie is de vierde in de rij. Dit maakt het mogelijk om veranderingen over de tijd waar te nemen.
In dit hoofdstuk bespreken we eerst de theoretische en empirische achtergrond van dit onderzoek (paragraaf 1.1). Daarna behandelen we de doelstelling en onderzoeksvragen (paragraaf 1.2). Paragraaf 1.3 beschrijft de opbouw van het rapport.

1.1 Theoretische en empirische achtergrond

In de afgelopen 25 jaar zijn wereldwijd meer dan 55 grootschalige *Legal Needs* onderzoeken onder burgers verricht in meer dan 30 verschillende rechtssystemen (OECD-OSF, 2019). De Geschilbeslechtingsdelta past in deze traditie van rechtssociologisch onderzoek en is vooral geïnspireerd door de *Paths to Justice* studie van Genn (1999). In dit onderzoek en zijn navolgers staan de burger en diens potentieel juridische problemen (*justiciable problems*) centraal. Potentieel juridische problemen (hierna gemakshalve ook juridische problemen genoemd) zijn problemen en geschillen die juridisch, maar ook op andere manieren kunnen worden aangepakt. De term 'delta' in de Geschilbeslechtingsdelta verwijst naar het in kaart brengen van de verschillende routes ('stromen') die burgers nemen om hun problemen op te lossen. Deze focus op verschillende methoden om problemen aan te pakken – waarbij burgers naast het inschakelen van rechtshulp er ook voor kunnen kiezen om het probleem zelf op te lossen of om het erbij te laten zitten – contrasteert met oudere *legal needs* onderzoeken, waarbij de vraag naar en toegankelijkheid van rechtshulp centraal werd gesteld.
Twintig jaar na het verschijnen van Genn's *Paths to Justice* studie is de literatuur op het gebied van (het oplossen van) juridische problemen flink uitgebreid. Naast de drie eerdergenoemde Nederlandse Geschilbeslechtingsdelta's (uit 2003, 2009 en

2014) zijn in veel andere landen *Paths to Justice* studies uitgevoerd. In de periode na het verschijnen van de vorige Geschilbeslechtingsdelta in 2015 zijn daarnaast verschillende internationale overzichtsstudies op het gebied van *legal needs* en toegang tot het recht opgezet. Zo publiceerde de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO/OECD) in 2019 een rapport waarin wereldwijd onderzoek op het gebied van gelijke toegang tot het recht werd samengebracht (OECD, 2019). Het World Justice Project (WJP) hield in 2017 en 2018 enquêtes in 101 landen en jurisdicties waarbij respondenten dezelfde vragen kregen voorgelegd (WJP, 2019). Met behulp van dit soort grootschalige onderzoeken wordt het makkelijker om vergelijkingen tussen landen te maken, doordat concepten op dezelfde manier worden gedefinieerd en methoden van dataverzameling (zo veel mogelijk) hetzelfde zijn. Al eerder werd op basis van een experimenteel onderzoek geconstateerd dat kleine veranderingen in methodologie en vraagformulering verschillende resultaten kunnen opleveren (Pleasence et al., 2016). Zo is het aantal gerapporteerde problemen lager wanneer er wordt gevraagd naar 'juridische' of 'moeilijk op te lossen' problemen en neemt het aantal gerapporteerde problemen niet evenredig af wanneer de bevraagde periode wordt verkort – hetgeen wijst op een geheugeneffect. Naast verschillen in onderzoeksopzet en dataverzameling zijn er grote beleidsmatige, institutionele, economische en culturele verschillen tussen landen die doorwerken in de bevindingen. Desalniettemin wordt het voorzichtig mogelijk om algemene uitspraken te doen over de frequentie van juridische problemen en hoe ze worden aangepakt.
In de rest van deze paragraaf bespreken we enkele theoretische en empirische inzichten uit het beschikbare onderzoek. Daarnaast bespreken we kort ander onderzoek dat zich richt op de evaluatie van gevolgde procedures, in het bijzonder de rol van procedurele rechtvaardigheid, en op attitudes ten opzichte van het rechtssysteem.

1.1.1 Het voorkomen van juridische problemen

Eén van de belangrijkste bevindingen uit de *Paths to Justice* studies is dat juridische problemen geen zeldzame gebeurtenissen zijn, maar binnen alle lagen van de bevolking veelvuldig voorkomen. In alle facetten van het dagelijks leven – van gezondheid, werk en huisvesting tot consumptie en persoonlijke relaties – krijgen mensen te maken met problemen of conflicten die een juridische dimensie hebben. Uit het onderzoek van het World Justice Project (2019) blijkt dat ongeveer de helft (49%) van alle ondervraagde burgers de laatste twee jaar één of meer van dit soort problemen heeft ervaren. De meest gebruikelijke juridische problemen zijn consumentenproblemen, en problemen rond wonen en schulden. In Nederland heeft iets meer dan de helft (51%) de afgelopen twee jaar een juridisch probleem ervaren. Hierbij komen problemen rond wonen (26%), consumentenproblemen (20%), schulden (18%) en problemen met de overheid (16%) het meest voor (WJP, 2019).
Blootstelling aan juridische problemen vloeit logischerwijs voort uit deelname aan de sociale structuren die ten grondslag liggen aan de probleemsituatie. Zo maakt iemand die een huurwoning bewoont kans op een conflict met de huurbaas, en zal iemand die vaker de weg opgaat een grotere kans hebben om betrokken te raken bij een verkeersongeval. Uiteraard geldt dat het merendeel van de huurders en verkeersdeelnemers in het geheel geen problemen ervaart. Aan welke sociale structuren men deelneemt en in welke mate, hangt op zijn beurt weer samen met demografische en sociaaleconomische kenmerken. Zo zullen studenten en lagere-inkomensgroepen relatief vaker een woning huren, en zijn werkenden over het algemeen mobieler dan niet-werkenden. Uit de optelsom van sociale posities die

mogelijk tot problemen kunnen leiden, kan worden afgeleid dat naarmate iemand intensiever aan het maatschappelijk leven deelneemt, ook de kans op een vervelende situatie die kan leiden tot een juridisch geschil toeneemt (Sykes, 1969).
Naast de mate en vorm van maatschappelijke participatie, blijkt dat bepaalde groepen burgers *in het algemeen* vaker te maken krijgen met juridische problemen. Met name burgers die over minder economische, sociale of psychologische hulpbronnen beschikken, ervaren relatief vaak zulke problemen (Currie, 2009; Pleasence et al., 2015; Sandefur, 2008). De OECD (2019) concludeert uit het door haar verzamelde onderzoek dat gebrek aan sociale en economische hulpbronnen zowel oorzaak als gevolg is van slechte toegang tot het recht. Verschillende demografische factoren – zoals leeftijd, gender, ras/etniciteit, nationaliteit, (in)validiteit, inkomen en onderwijsniveau – hangen samen met de kans op juridische problemen, waarbij de meest kwetsbare burgers de meeste problemen ervaren en hiervan de meeste negatieve gevolgen ondervinden. Juridische problemen kunnen gepaard gaan met andere problemen, met schulden en met lichamelijke of psychische klachten. Juridische problemen kunnen clusteren omdat ze aan elkaar gerelateerd zijn, zoals vaak het geval is met problemen rond schulden, werkloosheid en uitkeringen, of ze kunnen 'toevallig' tegelijkertijd spelen. Deze kluwen aan problemen wordt vaak niet (h)erkend door juridische dienstverleners (Smith et al., 2013). Juridische problemen op één moment in de tijd kunnen bovendien weer nieuwe problemen in de toekomst veroorzaken, wanneer ze niet tijdig worden aangepakt. Een Schots onderzoek naar de manier waarop kwetsbare burgers omgaan met juridische problemen laat zien dat armoede en juridische problemen elkaar vaak in stand houden. Armoede vergroot de kans op juridische problemen, met name rondom uitkeringen, schulden en huur. De gevolgen hiervan (bijvoorbeeld huisuitzetting of het stopzetten van een uitkering) verergeren op hun beurt de financiële situatie, waardoor een vicieuze cirkel ontstaat. Andersom kunnen juridische problemen – zoals ontslag of een scheiding – ook de trigger vormen voor een armoedeval (McKeever et al., 2018).
In het voorgaande hebben we het vóórkomen van juridische problemen benaderd vanuit het microniveau: individuele kenmerken en sociale posities die de kans op een probleem doen toenemen. Ontwikkelingen in de samenleving als geheel hebben echter ook invloed op het voorkomen van problemen, zowel in het algemeen als in de vorm van specifieke soorten juridische problemen. Demografische trends zoals vergrijzing en migratie veranderen de samenstelling van de bevolking, waardoor bepaalde soorten juridische problemen meer zullen voorkomen (bijvoorbeeld problemen die te maken hebben met discriminatie of gezondheidsproblemen). Economische groei of krimp heeft zijn weerslag op de arbeidsmarkt en het bestedingspatroon van consumenten, en beïnvloedt daardoor indirect problemen die hiermee samenhangen. Hetzelfde geldt voor technologische ontwikkelingen zoals de toenemende populariteit van online winkelen. Ook wets- en beleidswijzigingen kunnen bijdragen aan een toe- of afname van (bepaalde soorten) juridische problemen.

1.1.1 Aanpak van juridische problemen

Burgers die te maken krijgen met een juridisch probleem, kunnen op verschillende manieren handelen. Zo kunnen zij ervoor kiezen om niets te doen, maar zij kunnen ook zelf proberen het probleem op te lossen of hier hulp van een derde bij zoeken. De gevolgde aanpak kan binnen het juridische stelsel vallen (bijvoorbeeld het raadplegen van een advocaat of het starten van een procedure), maar dit hoeft uiteraard niet. Wat bepaalt nu welke weg burgers bewandelen?
Uit eerdere Geschilbeslechtingsdelta's (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015a; Van Velthoven & Ter Voert, 2004; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010) blijkt dat respon-

denten tot op zekere hoogte een bewuste afweging maken. Hierbij wegen zij de (verwachte) investering in geld, tijd en energie af tegen de baten – de opbrengst van de (verwachte) uitkomst. Wanneer het probleem ernstig is en de verwachte opbrengst hoog, blijken respondenten bereid meer te investeren in de aanpak. Daarnaast blijkt het type probleem uit te maken: verschillende typen juridische problemen draaien uit op een andere aanpak. Zo komen consumentenproblemen relatief veel voor en zijn deze bovendien vaak weinig complex, waardoor burgers mogelijk al (zelf of via anderen) ervaring hebben opgedaan met het probleem en een goed beeld hebben van mogelijke oplossingen. Voor andere typen juridische problemen – zoals bezwaar maken tegen een te hoge WOZ-waarde – zijn op internet voorbeeldbrieven te vinden, hetgeen de drempel om actie te ondernemen verlaagt. Voor minder vaak voorkomende en/of complexere problemen daarentegen kan een beroep op rechtshulp noodzakelijk zijn om mogelijke oplossingen in kaart te brengen, en voor sommige problemen is een beroep op rechtshulp zelfs verplicht (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015b).
Een gebrek aan kennis van het rechtssysteem en de perceptie dat het rechtssysteem niet toegankelijk is, vormen voor sommige groepen barrières bij het oplossen van hun probleem (OECD, 2019). De OECD adviseert dan ook om de rechtzoekende burger centraal te stellen in beleid (*people-centred perspective*). Het World Justice Project (2019) concludeert in haar recente rapport dat de grote meerderheid van de juridische problemen buiten het rechtssysteem om wordt afgehandeld. Van de respondenten zoekt 29% hulp of advies bij vrienden of familie of een (juridische) hulpverlener, en slechts 17% wendt zich tot de autoriteiten of een bemiddelende derde partij. Respondenten zijn zich vaak niet bewust van een mogelijk juridische oplossing voor hun probleem (71%) of hebben hier het geld niet voor (16%). De meerderheid van de gerapporteerde juridische problemen is ten tijde van het onderzoek (nog) niet opgelost: 39% duurt nog voort en 17% van de respondenten heeft het aanpakken van het probleem opgegeven. Juridische problemen hebben een grote invloed op het leven van respondenten, ongeacht of het probleem wel of niet wordt opgelost: 29% van de respondenten met een juridisch probleem meldt gezondheidsklachten of stress en 23% moest van baan of woonplaats wisselen. In totaal rapporteert 43% dat het probleem hun leven negatief heeft beïnvloed (WJP, 2019). De Nederlandse dataset van het World Justice Project laat een vergelijkbaar beeld zien: de ervaren juridische problemen zijn in minder dan de helft (41%) van de gevallen opgelost en een vijfde van de respondenten (21%) stopte met het aanpakken van het probleem. Financiële problemen zijn in 13% van de gevallen een barrière bij het aanpakken van het probleem. Ook in Nederland trekken de ervaren juridische problemen een grote wissel op het leven van respondenten: de helft (49%) geeft aan een of meer negatieve gevolgen te hebben ervaren, waaronder gezondheidsproblemen of stress (37%), verlies van werk of inkomen (23%), relaties die onder druk kwamen te staan (15%) en drugs- en alcoholmisbruik (8%) (WJP, 2019).

Beperkte rationaliteit
In de klassieke economische gedragstheorie wordt de burger gezien als een *homo economicus* die volledige kennis heeft over alle beschikbare opties, op basis hiervan een kosten-batenanalyse maakt en vervolgens de optimale strategie kiest. Zo zou iemand zich bij het nemen van de beslissing om een juridische adviseur in te schakelen laten leiden door de verwachte opbrengst (de kans dat het probleem langs deze weg wordt opgelost, en de verwachte financiële opbrengst van een gunstige oplossing) die wordt afgezet tegen de verwachte kosten. Dit blijkt echter maar ten dele het geval te zijn. Allereerst is het de vraag in hoeverre mensen daadwerkelijk in staat zijn alle relevante informatie op een rijtje te zetten en af te wegen. Herbert

Simon (1957) stelt in zijn theorie van beperkte rationaliteit dat mensen hun beslissing laten afhangen van de aan hen bekende alternatieven, in plaats van alle denkbare alternatieven. Deze bekende alternatieven worden niet allemaal tegelijkertijd overwogen maar een voor een, waarbij het zoekproces stopt zodra er een voldoende bevredigende optie is gevonden (*satisficing* in plaats van *optimizing*). Andere cognitieve processen beperken eveneens strikt rationeel handelen. Zo stelt de vooruitzichttheorie (*prospect theory*) dat mensen bij het inschatten van hun kansen en risico's uitgaan van een referentiepunt, vaak de status quo. Wat dit referentiepunt is, bepaalt het risico dat men geneigd is te nemen. Daarnaast worden winst en verlies niet gelijk ervaren: mensen hebben een voorkeur voor het vermijden van verlies boven een kans op winst (Kahneman & Tversky, 1979). In het verlengde hiervan maakt ook de framing van keuzes in termen van winst of verlies uit voor voorkeuren van mensen (het framing effect), zelfs wanneer de uitkomst hetzelfde is – het glas is halfleeg of half vol (Tversky & Kahneman, 1981).

Het vermogen van mensen om – wanneer zij worden geconfronteerd met een juridisch probleem – informatie te verzamelen, te wegen en op grond hiervan rationele keuzes te maken moet dus niet worden overschat. Met name voor economisch of sociaal kwetsbare burgers blijkt het adequaat aanpakken van juridische problemen vaak lastig. Zij beschikken vaak over te weinig cognitieve bandbreedte, energie en tijd om hun probleem aan te pakken. Hulp wordt pas gezocht op een moment van crisis, wanneer men echt geen kant meer op kan (Forell, 2015). Dit geldt des te meer wanneer er sprake is van meerdere problemen die tegelijkertijd spelen. Een studie naar de aanpak van multiproblematiek door juridische dienstverleners (Smith et al., 2013) laat zien dat dienstverleners lang niet altijd door hebben dat er sprake is van meer dan één juridisch probleem. Dit is met name het geval wanneer de problemen niet 'logisch' aan elkaar gerelateerd zijn. Cliënten brengen om verschillende redenen vaak maar één probleem ter sprake: omdat ze zich niet veilig voelen of het gevoel hebben dat de dienstverlener hen niet respecteert, omdat ze niet te veel beslag willen leggen op de tijd van de dienstverlener of omdat ze niet de energie hebben zich op meerdere problemen te richten.

Digitale hulpmiddelen worden vaak als middel gezien om laagdrempelige toegang tot juridische informatie en dienstverlening te realiseren. Kwetsbare groepen met een juridisch probleem zouden hiermee beter en in een eerder stadium kunnen worden bereikt. Hier zijn echter wel kanttekeningen bij te plaatsen. Wanneer kwetsbare burgers wel actie ondernemen, maken zij eerder gebruik van de diensten van een derde dan van zelfhulpmiddelen (McDonald & Wei, 2016). Dit terwijl veel interventies om rechtshulp toegankelijker te maken juist bestaan uit zelfhulpmiddelen, met name informatie op het internet. Rostain (2019) spreekt dan ook van onterecht 'techno-optimisme' als het gaat om de rol van technologie in het verbreden van de toegang tot het recht voor kwetsbare groepen. Deze mensen hebben nog steeds behoefte aan persoonlijke hulpverlening en aan intermediairs die hen helpen nieuwe technologie te gebruiken. Bovendien is online-informatie vaker generiek in plaats van toegespitst op de specifieke hulpvraag, en sluit hiermee minder goed aan bij de behoeften van kwetsbare burgers (Forell, 2015). Hoewel Nederlanders over het algemeen digitaal vaardig zijn (Akkermans, 2016), geldt ook hier dat kwetsbare groepen zoals ouderen en lager opgeleiden minder vaardig zijn (Verhue & Mol, 2019). Daarnaast blijken ook jongeren – van wie vaak verondersteld wordt dat ze digitaal vaardig zijn – moeite te hebben het internet effectief te gebruiken als bron voor juridische informatie. Ze hebben met name moeite met het inschatten van de betrouwbaarheid van onlinebronnen en het toepassen van algemene informatie op hun specifieke situatie (Denvir, 2016). Dit wijst erop dat het gebruik van digitale hulpmiddelen om juridische problemen op te lossen een relatief hoog niveau van digitale vaardigheden (en ook andere vaardigheden zoals begrijpend lezen) vereist.

Doenvermogen en zelfeffectiviteit

Naast beperkingen in rationaliteit kunnen mensen in hun handelen ook aanlopen tegen beperkingen in psychologisch vermogen. De WRR stelt in het rapport *Weten is nog geen doen* (2017) dat de overheid meer oog zou moeten hebben voor verschillen in de mate van zelfeffectiviteit, door de WRR samengevat als het 'doenvermogen' van burgers. Doenvermogen hangt deels samen met opleidingsniveau, maar er is ook een substantieel deel van de hoger opgeleiden dat laag scoort op doenvermogen, en omgekeerd een deel laagopgeleiden dat hier juist hoog op scoort. Doenvermogen kan ook tijdelijk en situationeel beperkt zijn: in stressvolle en mentaal belastende situaties hebben mensen meer moeite om 'het hoofd koel te houden'. Ook voor veel juridische problemen – zoals echtscheiding, ontslag of schulden – geldt dat ze over het algemeen als zeer stressvol worden ervaren. De mate waarin mensen onder dit soort omstandigheden in staat zijn om in actie te komen en de juiste beslissingen te nemen om hun probleem op te lossen, hangt dan mede af van de psychologische hulpbronnen waarover ze beschikken.

In de internationale literatuur over toegang tot het recht groeit dan ook de aandacht voor de rol van psychologische factoren zoals juridisch vermogen (*legal capability*), zelfvertrouwen (*legal confidence*) en empowerment (*subjective legal empowerment*) bij het aanpakken van juridische problemen (Coumarelos et al., 2012; Gramatikov & Porter, 2010; Mackie, 2013; Pleasence & Balmer, 2019; Porter, 2014). Zo laten Pleasence en Balmer (2019) zien dat mensen met een hogere *legal capability* eerder actie ondernemen, tevredener zijn met hoe ze het probleem hebben aangepakt en vaker het gevoel hebben een eerlijke uitkomst te hebben bereikt. Het is hierbij overigens de vraag wat het oorzakelijk verband is: zijn burgers die over een hogere *legal capability* beschikken beter in staat om hun belangen te behartigen, of is het verband andersom en zorgt een goede afloop van de zaak voor meer geloof in het eigen kunnen?

Uit onderzoek van het World Justice Project (2019) blijkt dat de helft (49%) van de ondervraagden wereldwijd aangeeft over voldoende *legal capability* te beschikken om zijn of haar juridische probleem op te lossen. In Nederland is de score op *legal capability* hoger: 70% van de ondervraagde Nederlanders geeft aan te weten waar naartoe te gaan voor informatie of advies, 67% stelt in staat te zijn een eerlijke uitkomst te bereiken en 53% beschikt over voldoende hulp van deskundigen (WJP, 2019).

Wat betreft theoretische onderbouwing sluiten concepten zoals *legal confidence* of *legal capability* vaak aan bij psychologisch onderzoek naar persoonlijkheidskenmerken zoals zelfvertrouwen en zelfeffectiviteit (zie box 1.1), toegespitst op het juridische domein (Porter, 2014). Onderzoek naar *legal capability* en aanverwante concepten staat nog in de kinderschoenen en er worden verschillende definities en meetmethoden gebruikt. Hierdoor is het lastig om bevindingen van verschillende studies met elkaar te vergelijken. Zo wordt in sommige studies vooral gekeken naar het geloof in het eigen kunnen om juridische problemen op te lossen, terwijl in andere onderzoeken ook zaken zoals juridische kennis en attitudes worden meegenomen.

Zoals ook in het rapport van de WRR over 'doenvermogen' naar voren kwam, blijkt er een (zwakke) samenhang te bestaan tussen juridisch zelfvertrouwen en percepties van het eigen kunnen en het hebben van sociale en economische hulpbronnen. Uit onderzoek van McDonald en People (2014) blijkt dat sociaal kwetsbare burgers een lagere *legal capability* hebben en mede als gevolg hiervan minder snel actie ondernemen wanneer ze een juridisch probleem hebben. Burgers geven hiervoor drie samenhangende redenen: ze weten niet wat ze moeten doen, ze denken dat actie ondernemen te stressvol is en ze vinden het te duur. Dit kan leiden tot een

gevoel van 'verlamming' waardoor mensen ook bij ernstigere juridische problemen geen actie ondernemen.

Box 1.1 Zelfeffectiviteit

Zelfeffectiviteit (*self-efficacy*) wordt door grondlegger Albert Bandura (1977) gedefinieerd als de mate waarin iemand zichzelf in staat acht succesvol invloed uit te oefenen op zijn of haar omgeving ('*how well one can execute courses of action required to deal with prospective situations*'). Het gaat hierbij vooral om inschattingen van het eigen vermogen om te gaan met nieuwe situaties of situaties die als onvoorspelbaar of stressvol worden ervaren. In tegenstelling tot *efficacy* (of iemand een taak kan vervullen) is *self-efficacy* een subjectieve en toekomstgerichte maat. Mensen beoordelen de kans dat ze er in slagen een bepaalde taak uit te voeren op basis van hun eerdere ervaringen, de ervaringen van anderen, hoe ze zich voelen wanneer ze de taak uitvoeren en op basis van feedback van andere personen. Zelfeffectiviteit meet dus percepties van het eigen kunnen, maar blijkt ook voorspellende waarde te hebben voor daadwerkelijk gedrag. Het beïnvloedt of iemand überhaupt aan de taak begint, welke strategieën worden gebruikt en hoe lang wordt volgehouden bij tegenslag. Enkele studies laten zelfs zien dat zelfeffectiviteit een betere voorspeller is voor toekomstig handelen dan gedrag uit het verleden (e.g. Bandura, 1982; Pajares, 1996). Er zijn veel studies naar de effecten van interventies om zelfeffectiviteit te verhogen, hetgeen veronderstelt dat dit een tot op zekere hoogte aan te leren of te trainen eigenschap is. Uit Noors onderzoek onder identieke tweelingen (Waaktaar & Svenn, 2013) blijkt echter dat zelfeffectiviteit ook in belangrijke mate erfelijk is bepaald.
Volgens Bandura (1977) is zelfeffectiviteit domein- of taakspecifiek: iemand kan zichzelf bijvoorbeeld zeer goed in staat achten een moeilijke brief te schrijven, maar niet om te stoppen met roken. Interventies om zelfeffectiviteit te vergroten zouden dan ook alleen impact hebben op de taak of het domein waarop de interventie is gericht. Onderzoekers hebben bijvoorbeeld gekeken naar de rol van zelfeffectiviteit in gezondheidsinterventies (Sheeran et al., 2016), bij het verklaren van verschillen in productiviteit tussen werknemers (Stajkovic & Luthans, 1998) en bij verschillende stijlen van conflictmanagement (Vera et al., 2010). Anderen stellen dat er wel degelijk een meer algemene vorm bestaat. *Generalized self-efficacy* zou een beeld geven van hoe men het eigen kunnen in het algemeen inschat (Schwarzer & Jerusalem, 1995). In deze Geschilbeslechtingsdelta kiezen we voor een algemene maat van zelfeffectiviteit omdat hiervoor een voor de Nederlandse context gevalideerde schaal beschikbaar is. Dit is (nog) niet het geval voor de in de literatuur gebruikte domeinspecifieke meetmethoden, zoals operationalisaties van *legal capability*. We meten zelfeffectiviteit of *generalized self-efficacy* met behulp van de *Generalized Self Efficacy Scale* (Nederlandstalige versie door Teeuw et al., 1994). Dit is een lijst van tien stellingen waarmee gemeten wordt hoe iemand in het algemeen omgaat met moeilijke situaties. Voorbeelden van stellingen zijn 'Als ik geconfronteerd word met een probleem, heb ik meestal meerdere oplossingen' en 'Ik vertrouw erop dat ik onverwachte gebeurtenissen doeltreffend aanpak'.

1.1.2 Attitudes over het rechtssysteem

In vergelijking met andere Europese landen scoort Nederland relatief hoog wat betreft vertrouwen in het rechtssysteem. Bovendien constateert het SCP op basis van verschillende nationale en internationale metingen dat, anders dan bij andere instituties het geval is, het vertrouwen in de rechtspraak eerder toe- dan afneemt. In de meest recente Eurobarometer uit juni 2019 gaf 79% van de ondervraagde Nederlanders aan geneigd te zijn het rechtssysteem te vertrouwen; in 1999 was dit

nog 59% (Dekker et al., 2019). Het vertrouwen in rechters is eveneens hoog en stabiel tot licht stijgend: in het laatste kwartaal van 2018 had 72% vertrouwen in de rechter, in 2012 (tweede kwartaal) was dit 69% (Schmeets & Exel, 2020).
Vertrouwen in de rechtspraak hangt positief samen met algemeen institutioneel en sociaal vertrouwen: naarmate mensen meer vertrouwen hebben in andere instituties – zoals de politie of de media – en in hun medemens, hebben ze ook meer vertrouwen in de rechtspraak. Omgekeerd staat de minderheid van de bevolking die geen vertrouwen heeft in de rechtspraak ook wantrouwender tegenover andere publieke instituties (Achterberg & Mascini, 2013; Niemeijer & Van Wijck, 2013; Van der Meer, 2004). Hierbij moet wel worden opgemerkt dat verschillende actoren binnen het rechtssysteem anders worden bezien: zo worden advocaten meer gewantrouwd dan rechters (Achterberg & Mascini, 2013).
Wantrouwen in de rechtspraak komt (net als institutioneel wantrouwen in het algemeen) vaker voor onder mannen, lager opgeleiden, ouderen en niet-stemmers (Achterberg & Mascini, 2013). Nederlanders met een migratieachtergrond hebben in vergelijking met Nederlanders zonder migratieachtergrond niet minder vertrouwen in de rechtspraak, maar wel in de persoon van de rechter. Voor deze groep geldt daarnaast een omgekeerd leeftijdseffect: ouderen hebben meer vertrouwen in de rechter, terwijl onder Nederlanders zonder migratieachtergrond ouderen juist minder vertrouwen hebben (Van der Schaaf, 2018). Uit onderzoek van Hulst (2017) blijkt bovendien dat onder lager opgeleiden en Nederlanders met een migratieachtergrond een interviewereffect optreedt wanneer hen wordt gevraagd naar vertrouwen in rechters. Wanneer de interviewer zichzelf presenteert als iemand met een hogere sociale status, rapporteren deelnemers een hoger vertrouwen dan wanneer dit hun wordt gevraagd door een interviewer die zichzelf presenteert als iemand met een lagere opleiding of door een interviewer die een hoofddoek draagt. Hulst suggereert dan ook dat signalen van wantrouwen onder bepaalde groepen kunnen worden gemist door het geven van sociaal wenselijke antwoorden.
Vertrouwen in het rechtssysteem en in rechters wordt mede bepaald door de eigen ervaringen van burgers. Ervaren procedurele rechtvaardigheid – het gevoel dat een beslissing op een eerlijke wijze tot stand is gekomen – speelt hierbij een belangrijke rol (Grootelaar & Van den Bos, 2018; Hulst, 2017; Van den Bos et al., 2014; Van Lent et al., 2016). Procedurele rechtvaardigheid helpt burgers bij het begrijpen van de wereld om hen heen; het vormt een belangrijk onderdeel van processen van *sense-making*. Omdat de rechtspraak voor de meeste burgers een relatief onbekend terrein is, waar men geen inhoudelijke expertise in heeft en vaak ook niet bekend is met geldende regels en voorschriften, moeten burgers hun oordeel over de rechtvaardigheid van de beslissing en daarmee ook hun vertrouwen in het rechtssysteem grotendeels baseren op de gang van zaken tijdens de procedure.
Uit onderzoek blijkt dan ook dat burgers die de procedure als eerlijker ervaren, meer vertrouwen hebben in rechters. Dit effect treedt op bij gunstige en ongunstige beslissingen, maar is sterker bij ongunstige beslissingen. Het effect van ervaren procedurele rechtvaardigheid is ook sterker wanneer er voor de rechtzoekende meer op het spel staat en hij of zij eerder met het recht in aanraking is gekomen (Grootelaar & Van den Bos, 2018). Hulst (2017) constateert bovendien dat de relatie tussen ervaren procedurele rechtvaardigheid en vertrouwen in rechters vooral van belang is voor rechtzoekenden die een grote sociale afstand tot rechters ervaren.
Burgers die tijdens de behandeling van hun bezwaarschrift een hogere procedurele rechtvaardigheid ervaren, zijn tevredener over de beslissing en rapporteren meer vertrouwen in de overheid (Van den Bos et al., 2014). Ook onderzoek binnen het

strafrecht – naar het voorkomen van artikel 12 Sv procedures[1] – laat zien dat procedurele rechtvaardigheid een belangrijke rol speelt. Respondenten die een hogere procedurele rechtvaardigheid ervaren, oordelen positiever over de beslissing in hun zaak, het OM, Nederlandse rechters en ook over het Nederlandse strafrechtsysteem in het algemeen. Bovendien wordt een gebrek aan ervaren procedurele rechtvaardigheid door de geïnterviewden ook gezien als aanleiding voor het starten van een artikel 12 Sv-procedure (Van Lent et al., 2016).
Onderzoek in opdracht van de Raad voor de rechtspraak naar de motieven voor het instellen van hoger beroep laat echter wel verschillen tussen rechtsgebieden zien. Met name voor appelanten in civiele procedures geldt dat ervaren procedurele rechtvaardigheid een rol speelt bij de beslissing om al dan niet verder te procederen. Voor alle rechtzoekenden – in zowel civiele, bestuursrechtelijke als strafrechtelijke procedures – is de uitkomst van het hoger beroep de belangrijkste verklarende factor voor hun tevredenheid. De algehele waardering van de appelprocedure hangt daarnaast alleen voor appelanten in het bestuursrecht samen met hun oordeel over het functioneren van de rechter (Marseille et al., 2016). De rol en het belang van procedurele rechtvaardigheid zijn dus niet eenduidig. Daarnaast blijkt dat rechtzoekenden verschillende verwachtingen hebben van een rechtszaak. Op basis van hun verwachtingen kunnen zij de procedure ook verschillend beoordelen.
Uit een ander in opdracht van de Raad voor de rechtspraak uitgevoerd onderzoek (Mein & De Meere, 2018) onder rechtszoekenden met een civielrechtelijk probleem blijkt dat binnen deze groep drie profielen kunnen worden onderscheiden. Naast de rationele cliënt die informatie zoekt en voor- en nadelen afweegt, onderscheiden de onderzoekers nog twee andere typen. Allereerst zijn er 'rechtvaardigheidszoekers' die primair door rechtvaardigheidszin worden gedreven, een groot vertrouwen hebben in de rechter die het eigen gelijk moet aantonen en weinig geven om de hiermee gemoeid gaande kosten. Daarnaast is er de 'ontgoochelde' rechtszoeker die juist lage verwachtingen heeft van een gang naar de rechter en weinig zelfredzaam is. Op basis van deze typologie stellen Mein en De Meere dat juridische dienstverlening en advies beter zou kunnen aansluiten bij de behoeften van verschillende typen rechtszoekenden, waarbij naast een financiële kosten-baten analyse ook ruimte moet zijn voor immateriële afwegingen.
Niemeijer en Van Wijck (2013) maken onderscheid tussen sociale, zelfverzekerde, zakelijke en strikte burgers. Deze groepen verwachten andere dingen van de rechtspraak en willen op een andere manier behandeld worden. Zij verschillen (daarom) ook in de mate van vertrouwen die zij hebben in de rechtspraak. 'Sociale burgers' hebben relatief weinig vertrouwen in de rechtspraak. Zij hebben vooral behoefte aan een eerlijke bejegening. 'Zelfverzekerde burgers' daarentegen hebben juist veel vertrouwen in de rechtspraak maar vinden ook dat deze zich transparanter en opener moet opstellen. 'Zakelijke burgers' hechten vooral belang aan effectiviteit en efficiëntie, terwijl de 'strikte burger' tenslotte vooral hecht aan de autoriteit en onafhankelijkheid van de rechtspraak als instituut. Interventies om het vertrouwen in de rechtspraak te vergroten, moeten rekening houden met deze verschillende opvattingen over en verwachtingen van de rol van de rechter.

[1] In artikel 12 Wetboek van Strafvordering (Sv) is vastgelegd dat belanghebbenden beklag kunnen doen tegen niet-vervolging of vervolging door een strafbeschikking. Hiermee kan alsnog een rechtszaak worden afgedwongen.

1.2 Doel- en vraagstelling

Evenals in de eerdere delta-onderzoeken is de doelstelling van dit onderzoek inzicht te verschaffen in de civiel- en bestuursrechtelijke problemen waar Nederlandse burgers mee te maken krijgen, welke wegen zij bewandelen om deze problemen op te lossen en of zij hun doel bereiken (wordt het probleem opgelost?). We brengen hierbij de aard en kenmerken van de ervaren juridische problemen in kaart, evenals de verschillende deskundigen en instanties waar burgers een beroep op doen. Wat betreft toegang tot het recht en tot rechtshulp onderscheiden we verschillende vormen:

- informatie en advies, bijvoorbeeld via internet of het Juridisch Loket;
- rechtshulp in de vorm van begeleiding, bemiddeling of (proces)vertegenwoordiging, onder andere verstrekt door advocaten, rechtsbijstandsverzekeraars, vakbonden en mediators;
- procedures waarbij een onafhankelijke derde partij een bindende uitspraak doet. Daarbij bekijken we zowel gerechtelijke procedures als procedures bij buitengerechtelijke instanties zoals geschillencommissies.

Naast het beschrijven van de deskundigen en instanties waar burgers een beroep op hebben gedaan – de verschillende wegen in de delta die bewandeld zijn – kijken we ook naar de toegankelijkheid en kwaliteit van rechtshulp en procedures. Hierbij vragen we bijvoorbeeld naar benaderbaarheid en servicegerichtheid van de dienstverlener of instantie (hoe makkelijk was het om contact op te nemen met de dienstverlener? Werd men correct bejegend? Communiceerde de dienstverlener tijdig en op begrijpelijke wijze?) en de effectiviteit en kwaliteit van de verleende dienst (kreeg men het advies of de hulp waar om werd gevraagd? Is het doel bereikt?). Ten slotte kijken we ook naar hoe burgers in het algemeen oordelen over toegankelijkheid en kwaliteit van de advocatuur en de rechtspraak.
In het onderzoek staan zes vragen centraal:

1 In welke mate kwamen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking en welke factoren waren daarop van invloed?
2 Voor welke (gefaseerde) aanpak kozen burgers? In hoeverre maakten zij gebruik van rechtshulp, buitengerechtelijke geschiloplossing en de rechtspraak, en welke factoren waren daarop van invloed?
3 Hoe zijn de problemen afgelopen en wat waren de resultaten en neveneffecten?
4 Welke juridische en overige kosten hebben burgers gemaakt bij de aanpak van hun problemen, en welke factoren waren daarop van invloed?
5 Hoe evalueerden burgers de gebruikte rechtshulp, mediation en (buiten)gerechtelijke procedures en hoe oordeelden burgers over de advocatuur en rechtspraak in het algemeen?
6 In hoeverre zijn er in de antwoorden op de bovenstaande vragen veranderingen opgetreden in vergelijking met de metingen uit 2003, 2009 en 2014?

Bij het beantwoorden van deze onderzoeksvragen bekijken we de juridische infrastructuur vanuit het perspectief van de burger. Het kan daarbij gaan om juridische problemen van burgers met andere burgers, met bedrijven of met de overheid. Juridische problemen tussen bedrijven onderling of tussen bedrijven en de overheid vallen dan ook buiten de reikwijdte van dit onderzoek, evenals rechtshulp ingeschakeld door bedrijven in conflicten met burgers.

1.3 Indeling rapport

De indeling van dit rapport is als volgt. Hoofdstuk 2 gaat in op de opzet van de enquête, de dataverzameling, kenmerken van de dataset en de gebruikte analysetechnieken. In hoofdstuk 3 beschrijven we recente ontwikkelingen in het rechtsbestel. We bespreken welke juridische dienstverleners burgers kunnen inschakelen bij de aanpak van juridische problemen en welke gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures kunnen worden gevolgd. Waar mogelijk laten we ook cijfermatige trends en ontwikkelingen zien in het beroep op deze voorzieningen op basis van registratiedata van de betreffende instanties.
Hoofdstuk 4 tot en met 8 behandelen achtereenvolgens de onderzoeksvragen 1 tot en met 5. Hierbij beschrijven we steeds eerst de ervaringen van respondenten (descriptieve analyse) en proberen deze vervolgens te begrijpen door ze in verband te brengen met kenmerken van de respondent en van het probleem (verklarende analyse). De zesde onderzoeksvraag – veranderingen in vergelijking met de eerdere metingen uit 2014, 2009 en 2003 – komt aan het eind van elk hoofdstuk aan bod.
In hoofdstuk 4 komt onderzoeksvraag 1 naar de aard en omvang van potentieel juridische problemen aan de orde. We bespreken het aantal en de soort juridische problemen die respondenten hadden, en relateren deze aan kenmerken van de respondent.
Hoofdstuk 5 behandelt onderzoeksvraag 2– de aanpak van juridische problemen. We kijken naar het gebruik van verschillende vormen van (rechts)hulp en de redenen waarom respondenten voor rechtshulp kiezen dan wel besluiten om het probleem zelf aan te pakken of om niets te ondernemen. Vervolgens beschrijven we het gebruik van mediation en (buiten)gerechtelijke procedures. In een laatste stap relateren we de gevolgde probleemoplossingsroutes aan kenmerken van de respondent en van het probleem.
In hoofdstuk 6 kijken we naar de afloop van het probleem en de resultaten en neveneffecten (onderzoeksvraag 3): is er overeenstemming bereikt met de andere partij of heeft een derde (buiten)gerechtelijke partij een beslissing genomen? Daarnaast kijken we of de behaalde uitkomst aansluit bij het doel dat de respondent wilde bereiken, of de respondent de uitkomst als rechtvaardig ervaart en of gemaakte afspraken ook zijn nagekomen. Verder kijken we naar de neveneffecten die het probleem had op het leven van respondenten.
Hoofdstuk 7 gaat in op de kosten die respondenten hebben gemaakt (onderzoeksvraag 4). Hierbij kijken we zowel naar juridische kosten (bijvoorbeeld de rekening van de rechtshulpverlener of griffierechten) als naar andere kosten die bij de aanpak van het probleem zijn gemaakt. We bespreken hoeveel kosten respondenten hadden, of ze die geheel of gedeeltelijk vergoed kregen en hoe de kosten samenhangen met kenmerken van de respondent en van de gevolgde aanpak.
Hoofdstuk 8 behandelt onderzoeksvraag 5: hoe beoordelen burgers de toegankelijkheid en kwaliteit van de advocatuur en de rechtspraak in het algemeen, en hoe evalueren ze hun eigen ervaringen met het rechtsbestel? Sloot de juridische hulp of het advies aan bij wat respondenten dachten nodig te hebben, en hoe beoordelen ze het verloop en de kwaliteit van de gevolgde mediation of procedure?
Hoofdstuk 9 bespreekt conclusies en verzorgt een slotbeschouwing op dit rapport.

2 Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk beschrijven we de methode van onderzoek. We bespreken de procedure die is gevolgd (paragraaf 2.1), de steekproefopzet en de dataverzameling (paragraaf 2.2), de samenstelling van de dataset (paragraaf 2.3), wijzigingen in de enquête ten opzichte van eerdere metingen (paragraaf 2.4), de gebruikte analysetechnieken (paragraaf 2.5) en aandachtspunten en kanttekeningen bij de interpretatie van de data (paragraaf 2.6).

2.1 De procedure

De gegevens in dit onderzoek zijn verzameld door middel van een enquête die is voorgelegd aan een steekproef uit de internetpanels van I&O Research (het I&O Research panel) en CentERdata (het LISS-panel). Deze steekproef was gestratificeerd naar de gecombineerde kenmerken geslacht*leeftijd, migratieachtergrond, opleiding, inkomen en stedelijkheid van de woonomgeving. Hierbij hadden groepen waarvan bekend is dat zij een lagere respons kennen een relatief hoger aandeel in de steekproef.
De voor de steekproef geselecteerde panelleden kregen in januari 2020 een enquête voorgelegd over de (potentieel) juridische problemen die zij gedurende de afgelopen vijf jaar (vanaf januari 2015) hebben ervaren. Hierbij gaven respondenten eerst aan of zij op tien verschillende domeinen gedurende de afgelopen vijf jaar één of meerdere 'lastige problemen' hebben ervaren. Daarbij werd aangegeven dat het om problemen moest gaan die de respondent zelf heeft ondervonden, en niet om situaties waarin zij anderen hebben geholpen met hun problemen of om problemen die ze hebben (gehad) als ondernemer of namens een organisatie of vereniging. Verder zijn twee algemene vragen gesteld waarbij de respondent kon aangeven of iemand juridische stappen tegen hem of haar heeft ondernomen of hiermee heeft gedreigd, of dat de respondent zelf juridische stappen heeft ondernomen of overwogen. Voor elk door de respondent genoemd probleem zijn ook enkele vervolgvragen gesteld over de ernst van het probleem, wat de respondent heeft ondernomen en in welk jaar het probleem begon. Als respondenten aangaven dat ze niets deden om het probleem aan te pakken en ze als reden daarvoor gaven dat het probleem niet belangrijk is/was of dat ze geen meningsverschil met de andere partij hebben/hadden, beschouwden we het probleem als triviaal.[2]
Vervolgens werden degenen die aangaven één of meerdere niet-triviale lastige problemen te hebben ervaren verder bevraagd over hun aanpak van het oudste, niet-triviale probleem ontstaan in de periode januari 2015 - december 2019. Deze selectie op basis van het oudste probleem is gedaan om zo veel mogelijk van het (eventuele) oplossingstraject in beeld te krijgen. Als geheugensteun kregen respondenten bij aanvang van de vervolgvragen een overzicht van hun antwoorden op vragen over dat oudste probleem, zoals het type probleem, hoe ernstig ze het vonden, wat ze deden om het op te lossen en in welk jaar het probleem speelde.
Het uiteindelijke databestand bevat per respondent informatie over alle sinds januari 2015 ervaren problemen, en – indien van toepassing – een meer gedetailleerd

[2] In totaal bleken 362 in de screening opgegeven problemen triviaal te zijn; deze problemen zijn in de analyses van hoofdstuk 4 gehercodeerd tot 'geen probleem'. De triviale problemen zijn tijdens het veldwerk door een geautomatiseerde selectie niet doorgeleid naar het gedeelte van de enquête waarin de probleemoplossing werd bevraagd.

overzicht van onder meer de aard van het (oudste) probleem, de beweegredenen van respondenten om dit probleem (niet) aan te pakken, juridische en niet-juridische acties die zij al dan niet hebben ondernomen (zoals contact met de tegenpartij, het inwinnen van juridisch advies of het starten van een procedure) en de afloop en resultaten van de aanpak. Daarnaast zijn enkele achtergrondkenmerken verzameld. De vragenlijst is te vinden op de website van het WODC.[3]

2.2 Steekproefopzet en dataverzameling

De steekproef bestond uit respondenten van het I&O Research panel en het LISS-panel. Het I&O Research panel telt in totaal ongeveer 26.000 meerderjarige deelnemers; het LISS-panel ongeveer 7.000. Deze panels hebben eerder succesvol samengewerkt. Er is gekozen voor een combinatie van twee panels om zowel een voldoende grote steekproef te kunnen trekken als de representativiteit van moeilijk bereikbare bevolkingsgroepen (zoals jongeren, laagopgeleiden en personen met een migratieachtergrond) te optimaliseren. Het I&O Research Panel biedt hierbij de 'massa'; het LISS-panel alleen is te klein voor de benodigde steekproef. Het LISS-panel kent een stabiele hoge respons van 80% – tegen 45-50% voor het I&O Research Panel – en is mede daardoor bijzonder geschikt voor de werving van respondentgroepen waarbij de respons normaliter achterblijft.
Idealiter worden surveyonderzoeken uitgevoerd met behulp van een volledig aselecte steekproef uit de Basisregistratie Personen (BRP). Hier zijn echter hoge kosten mee gemoeid, ook vanwege de inspanningen die nodig zijn om een acceptabele respons te realiseren. Door gebruik te maken van bestaande panels kan makkelijker een hogere respons worden verkregen. Wel is het van belang dat dergelijke panels zo veel mogelijk aselect worden samengesteld: aselecte steekproeven zijn over het algemeen betrouwbaarder dan andere vormen van werving, zoals door zelfaanmelding,[4] *snowball sampling*[5] of het aankopen van adressenbestanden (Brüggen, Van den Brakel, & Krosnick, 2016).
Beide panels zijn opgebouwd door middel van aselecte steekproeven op individueel niveau, zelfaanmelders zijn uitgesloten. Ook wordt geen gebruikgemaakt van *snowball sampling* of aangekochte adressenbestanden. Het I&O Research panel is opgebouwd uit aselecte steekproeven getrokken ten behoeve van eerder onderzoek, veelal uit (gemeentelijke) bevolkingsregisters. Ter aanvulling wordt meerdere keren per jaar geworven vanuit adressensteekproeven uit de BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen). Het LISS-panel werft respondenten op basis van een door het CBS getrokken aselecte BRP-steekproef. Respondenten van het I&O Research panel ontvangen spaarpunten in ruil voor hun deelname, deze kunnen worden omgewisseld voor een cadeaucode of aan een goed doel worden gegeven. Respondenten van het LISS-panel ontvangen een geldbedrag.

---

[3] www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/3065-geschilbeslechtingsdelta-burgers.aspx

[4] Zelfaanmelders zijn personen die zich uit eigen beweging aanmelden bij een internetpanel zonder hiervoor een uitnodiging te hebben ontvangen. Zelfaanmelding kan de representativiteit van een panel verminderen wanneer sprake is van selectiebias: respondenten die zichzelf aanmelden zijn dan niet vergelijkbaar met respondenten die aselect geworven zijn, bijvoorbeeld omdat ze meer in het onderwerp geïnteresseerd zijn.

[5] Bij *snowball sampling* wordt respondenten gevraagd nieuwe respondenten aan te dragen vanuit hun vrienden- of kennissenkring. Deze wervingstechniek wordt vaak toegepast voor het rekruteren van respondenten uit minderheidsgroepen.

2.2.1 Pilot

In vorige edities van de Geschilbeslechtingsdelta vulden respondenten twee enquêtes in: de screeningsenquête over hun ervaren problemen en – enkele weken later – de probleemoplossingsenquête over de aanpak van het oudste niet-triviale probleem. In deze Geschilbeslechtingsdelta zijn beide enquêtes samengevoegd en in één keer afgenomen. Door één langere enquête voor te leggen, wordt voorkomen dat respondenten uitvallen in de periode tussen de eerste en tweede enquête. Daarnaast wordt voorkomen dat respondenten bij het invullen van de probleemoplossingsenquête niet meer precies weten naar welke van de in de screeningsenquête genoemde problemen wordt gevraagd.
De haalbaarheid van het in één keer aanbieden van beide vragenlijsten is in de periode 26 november tot en met 5 december getest in een pilot onder 3.000 leden van het I&O Research Panel. Hieruit bleek dat het in een keer aanbieden van beide vragenlijsten zorgt voor een goede respons: 741 respondenten rondden de vragenlijst af, een respons van 25% binnen ruim een week. De lengte van de vragenlijst bleek niet tot grote uitval te leiden. Het voortijdig stoppen met invullen, gebeurde vooral in het begin van de vragenlijst (voorheen de screeningsenquête). De mediane invulduur van de pilot is 17 minuten. Respondenten met minstens één niet-triviaal probleem deden er beduidend langer over dan respondenten zonder problemen (mediaan 24 versus 8 minuten).

2.2.2 Dataverzameling

De enquête is op 6 januari 2020 uitgezet onder 9.156 leden van het I&O Research panel en 1.000 leden van het LISS-panel, de totale steekproefgrootte komt hiermee uit op 10.156.
Respondenten hadden tot en met 2 februari de tijd om de vragenlijst in te vullen. Op 20 januari is nog een gerichte herinnering gestuurd naar de groepen die achterbleven in respons. Een tweede geplande herinnering is vanwege de hoger dan verwachte respons achterwege gelaten. Van de respondenten hebben 7.198 de vragenlijst geopend; 6.496 hebben deze volledig afgerond. De respons kwam hiermee op 63%. Van de respondenten hadden 3.958 minstens één niet-triviaal probleem en vulden ook de hoofdvragenlijst in. De mediane invulduur van de enquête was 17 minuten voor alle respondenten, 26 minuten voor respondenten met minstens één niet-triviaal probleem en 9 minuten voor respondenten zonder problemen.

2.3 Samenstelling van de dataset

Verdere analyse van de achtergrondkenmerken van respondenten liet zien dat de respons niet representatief was voor de Nederlandse bevolking: sommige groepen vulden de vragenlijst minder vaak in dan andere. In vergelijking met hun aandeel in de Nederlandse populatie, kende onze dataset relatief weinig jongere (18-34 jaar) respondenten, respondenten met een lagere opleiding, respondenten met een inkomen van twee keer modaal of meer, respondenten met een migratieachtergrond en respondenten die wonen in een zeer sterk stedelijke omgeving. Zogeheten selectieve non-respons leidt tot vertekeningen in de gepresenteerde uitkomsten omdat de ervaringen van groepen met een lagere respons minder worden meegenomen, en die van groepen met een hogere respons juist meer. Gezien het belang van representativiteit voor de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek is besloten om respondenten te wegen. Door weging kan worden gecorrigeerd voor onder- of oververtegenwoordiging van een bepaalde groep in de dataset.

2.3.1 Weging

De weging is gebaseerd op de bij de samenstelling van de steekproef gebruikte kenmerken, te weten de gecombineerde kenmerken geslacht*leeftijdscategorie, migratieachtergrond, opleiding, inkomen en stedelijkheid van de woonomgeving. Hierbij was het streven om de verdeling van deze kenmerken in de dataset zo veel mogelijk gelijk te laten zijn aan de verdeling in de populatie. Voor elke respondent is door I&O Research een wegingsfactor berekend die als variabele bij de dataset is aangeleverd. Zij hebben hiertoe eerst een subset van de dataset geselecteerd (n=5.513). Van deze subset hebben 3.220 respondenten ook het probleemoplossingsgedeelte van de vragenlijst ingevuld.
Tabel 2.1 geeft de kenmerken weer van de gewogen en ongewogen respons, in vergelijking met de gehele Nederlandse bevolking. Per respondent is een wegingsfactor aangeleverd die varieert tussen de 0,04 en 5,35. Bij het bepalen van de optimale weging is gekeken naar het aandeel respondenten met een grote weegfactor (>3), de balans tussen de grootste en de kleinste weegfactoren en de weegefficiëntie. Van de 5.513 respondenten hebben er 342 een weegfactor groter dan 3. De weegefficiëntie – een maat voor de foutmarge die door weging wordt geïntroduceerd – is 65%. Gezien het relatief grote aantal achtergrondkenmerken waarop is gewogen, is dit een acceptabel tot goed resultaat.
Bij een wegingsfactor lager dan één tellen de antwoorden van de betreffende respondent minder zwaar mee dan bij een ongewogen dataset het geval zou zijn, omdat deze respondent op basis van zijn of haar achtergrondkenmerken oververtegenwoordigd is in de huidige respons. Bij een wegingsfactor hoger dan één is dit precies andersom: deze respondent is op basis van achtergrondkenmerken ondervertegenwoordigd, en zijn of haar antwoorden tellen daarom zwaarder mee. Heeft een respondent bijvoorbeeld een wegingsfactor van 1,2, dan telt deze respondent voor 1,2 personen. Omgekeerd telt een respondent met een wegingsfactor van 0,8 mee voor 0,8 personen. Kijken we in tabel 2.1 bijvoorbeeld naar de categorie respondenten tussen de 18 en 34 jaar, dan zien we dat deze groep 26% van de volwassen bevolking uitmaakt. In onze oorspronkelijke, ongewogen dataset behoorden slechts 17% van de respondenten tot deze leeftijdscategorie. In de gewogen dataset kregen deze respondenten een wegingsfactor hoger dan 1, zodat zij in de gewogen dataset 26% van de respondenten vormden: evenveel als hun aandeel in de populatie.
Selectie van een subset van de data was nodig om te voorkomen dat individuele respondenten een te extreme wegingsfactor zouden krijgen. Extreme wegingsfactoren zijn onwenselijk. Wanneer een bepaalde groep zeer oververtegenwoordigd is in de dataset, leidt dit tot een overdreven kleine wegingsfactor. Respondenten verdwijnen dan als het ware uit de steekproef, omdat hun antwoorden nog maar minimaal meetellen. Overdreven grote wegingsfactoren – wanneer een groep zwaar ondervertegenwoordigd is – zijn nog problematischer. Bij weging wordt namelijk de aanname gemaakt dat respondenten met een bepaalde combinatie van achtergrondkenmerken (bijvoorbeeld: mannen zonder migratieachtergrond, met een bovenmodaal inkomen wonend in een zeer sterk stedelijke omgeving) goede vertegenwoordigers zijn van de groep met die kenmerken in de populatie als geheel. Bij groepen die een klein deel uitmaken van de respons is deze aanname minder waarschijnlijk: de unieke eigenschappen van afzonderlijke personen wegen dan zwaarder mee, wat voor vertekening kan zorgen. Hoe hoger de wegingsfactor des te groter deze vertekening. Daarnaast is het bij groepen met een hoge non-respons waarschijnlijker dat de personen die wel de vragenlijst hebben ingevuld, niet representatief zijn voor de gehele groep.

In de analyses zijn steeds de gewogen data gebruikt voor beschrijvende statistieken. Associatiematen bij bivariate analyses – waarin wordt gekeken of twee kenmerken statistisch significant aan elkaar gerelateerd zijn – zijn gerapporteerd voor de ongewogen data. Deze analyses zijn ook uitgevoerd op de gewogen data maar de verschillen bleken minimaal te zijn.[6] Multivariate analyses – waarbij de effecten van meerdere kenmerken op een uitkomst tegelijkertijd worden geschat – zijn uitgevoerd op de ongewogen data, hierbij zijn de voor de weging gebruikte kenmerken als onafhankelijke variabelen in het model opgenomen (Winship & Radbill, 1994).

2.3.2 Respondenten met ontbrekende antwoorden

Van de respondenten in het wegingsbestand vulden er 196 (3,6%, ongewogen) de enquête niet geheel in. In het eerste deel/de screeningsenquête vielen 46 respondenten uit , in de probleemoplossingsenquête 150. Er is in beperkte mate sprake van selectieve uitval. Vrouwen, respondenten met een uitkering en respondenten met een minimuminkomen maakten de vragenlijst minder vaak af (4,9% van deze groepen tegen 3,6% gemiddeld). Respondenten die hun opleiding niet wilden opgeven en respondenten die hun inkomen niet wilden opgeven, maakten de vragenlijst eveneens minder vaak af (respectievelijk 9,9% en 5,3%). Migratieachtergrond, leeftijd, woonsituatie en stedelijkheid van de woonomgeving maakten geen verschil. Uitval in de screening vond plaats aan het einde, bij de vragen over attitudes (vertrouwen in de rechtspraak en zelfeffectiviteit). Uitval in de hoofdvragenlijst concentreerde zich aan het begin (44 respondenten vielen binnen de eerste vijf vragen uit) en liep daarna vrij gelijkmatig op tot 150. Omdat de weegfactoren voor individuele respondenten zijn berekend op het totale databestand, inclusief respondenten met ontbrekende antwoorden, zijn deze respondenten in de analyses voor zover mogelijk ook meegenomen. Het effectieve aantal waarnemingen (n) van gepresenteerde analyses kan dus verschillen al naar gelang de kenmerken die worden meegenomen.

[6] Dit geldt zowel voor ongecorrigeerde bivariate analyses als analyses waarbij gecorrigeerd is voor wegingseffecten door middel van Taylor Series Linearization (TSL). TSL is een statistische techniek voor het schatten van de variantie bij complexe datasets, bijvoorbeeld in geval van een gestratificeerde steekproef, *multistage sampling* of weging (Lavrakas, 2008).

Tabel 2.1 Achtergrondkenmerken respondenten in vergelijking met hun aandeel in de populatie

Kenmerk	Ongewogen steekproef (n=5.513) %	Gewogen steekproef (n=5.513) %	Populatie (2019) %
Geslacht			
Man	48	48	49
Vrouw	52	52	51
Leeftijd			
18-34	17	26	26
35-49	23	24	24
50-64	31	27	26
65+	29	24	23
Migratieachtergrond[a]			
Geen (Nederlandse achtergrond)	88	79	78
Migratieachtergrond	12	21	22
Opleiding			
Laag (geen/basisonderwijs/lbo/vmbo kader of beroepsgerichte leerweg)	12	21	23
Midden (mavo/vmbo theoretische of gemengde leerweg/mbo/havo/vwo)	55	50	49
Hoog (hbo/wo)	33	29	29
Huishoudinkomen			
Minimum (<€ 14.100)	7	3	2
Beneden modaal (€ 14.100-€ 36.500)	18	20	19
Modaal (€ 36.500-€ 43.500)	22	6	6
Tussen 1 en 2 keer modaal (€ 43.500-€ 73.000)	26	26	26
2 keer modaal of meer (>€ 73.000)	27	45	47
Stedelijkheidsgraad gemeente[b]			
Niet stedelijk	14	9	8
Weinig stedelijk	24	22	22
Matig stedelijk	21	17	16
Sterk stedelijk	27	30	30
Zeer sterk stedelijk	14	22	25

[a] Bij personen zonder migratieachtergrond zijn beide ouders in Nederland geboren. Personen met een migratieachtergrond hebben minstens één ouder die niet in Nederland is geboren. In de analyses wordt daarnaast onderscheid gemaakt tussen Westerse en niet-Westerse migratieachtergrond. Personen met een niet-Westerse migratieachtergrond hebben minstens één ouder die is geboren in Afrika, Zuid-Amerika of Azië (inclusief Turkije, exclusief Indonesië en Japan). Personen met een Westerse migratieachtergrond hebben minstens één ouder is geboren in een ander Europees land (exclusief Turkije), Noord-Amerika, Oceanië, Indonesië of Japan. Zie: www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2016/47/afbakening-generaties-met-migratieachtergrond.

[b] Stedelijkheidsgraad van de gemeente is gebaseerd op het gemiddelde aantal adressen per vierkante kilometer. Hierbij worden de volgende klassen onderscheiden: niet stedelijk (<500 adressen per km2), weinig stedelijk (500-1.000 adressen per km2), matig stedelijk (1.000-1.500 adressen per km2), sterk stedelijk (1.500-2.500 adressen per km2) en zeer sterk stedelijk (>2.500 adressen per km2). Zie www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/44/meeste-afval-per-inwoner-in-minst-stedelijke-gemeenten/stedelijkheid

2.3.3 Andere correcties op het databestand

Na inspectie van de antwoorden op de open vragen uit de probleemoplossings-enquête zijn er enkele respondenten uit dit databestand verwijderd:

- 31 respondenten hadden een (geheel of voornamelijk) strafrechtelijk probleem, onder meer mishandeling, huiselijk geweld, aanranding;
- 6 respondenten hadden een zakelijk probleem;
- 4 respondenten hadden geen probleem of een triviaal probleem;
- 2 respondenten hielpen iemand anders met diens probleem;
- 2 respondenten wisten niet meer waar het probleem over ging.

Verder zijn op basis van de open antwoorden uit de probleemoplossingsenquête enkele andere aanpassingen gemaakt:
- de overige problemen van respondenten waarbij zij juridische stappen hebben ondernomen of dit hebben overwogen, dan wel waarbij de tegenpartij juridische stappen heeft ondernomen of hiermee heeft gedreigd, zijn aan de hand van de probleemomschrijving waar mogelijk ondergebracht bij een van de tien andere probleemcategorieën;
- de antwoorden uit de open antwoordcategorieën 'anders, namelijk…' zijn waar mogelijk ingedeeld bij andere antwoordopties;
- tegenstrijdige antwoorden zijn zo veel mogelijk gecorrigeerd (bijvoorbeeld: een respondent die aangeeft dat hij of zij kosten heeft gemaakt, maar bij een vervolgvraag aangeeft dat er geen kosten zijn gemaakt).

2.4 Wijzigingen vragenlijst ten opzichte van eerdere metingen

Ten opzichte van de vorige meting uit 2014 zijn enkele wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd:
- enkele vragen zijn geschrapt;
- vereenvoudigen en/of uitdunnen van antwoordcategorieën;
- zo veel mogelijk herformuleren van vragen en antwoordcategorieën naar B1-niveau ten behoeve van de begrijpelijkheid;
- toevoegen van enkele tekstballonnetjes met begripsverheldering;
- herstructurering van de vragenlijst en aanpassen van de volgorde van enkele vragenblokken;
- de vraag 'Hoe is over het algemeen uw gezondheidstoestand' is toegevoegd. Deze meet de ervaren gezondheid van respondenten op een vijfpuntsschaal lopend van 'zeer slecht' tot 'zeer goed';
- tien stellingen over zelfeffectiviteit zijn toegevoegd (zie paragraaf 2.4.2 en box 1.1).

2.4.1 Operationalisering civiel- en bestuursrecht

Onder het bestuursrecht zijn de volgende problemen gerekend:
- 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, 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 overige problemen waarbij respondenten zelf juridische stappen hebben ondernomen of er juridische stappen tegen de respondent zijn ondernomen. Voor deze problemen beschikken we niet over voldoende informatie om ze in te kunnen delen. In de vorige editie van de Geschilbeslechtingsdelta werden ook de werkproblemen van personen in overheidsdienst aangemerkt als bestuursrechtelijk. Aangezien we in de huidige dataset geen informatie hebben over de werkgevers van respondenten (overheid of private partij) zijn alle werkproblemen aangemerkt als civielrechtelijk. Het aandeel bestuursrechtelijke problemen is hierdoor kleiner dan bij de vorige meting het geval was.

2.4.2 Operationalisering zelfeffectiviteit

Zelfeffectiviteit is gemeten met de Nederlandse vertaling van de *general self-efficacy scale* (Schwarzer & Jerusalem, 1995; Nederlandse versie Teeuw, Schwarzer & Jerusalem, 1994). Deze schaal meet aan de hand van tien stellingen hoe iemand in het algemeen omgaat met stressoren of moeilijke situaties. De bewoording van de stellingen is licht versimpeld om ze zo veel mogelijk op B1-niveau te kunnen stellen. De stellingen vormen samen één factor (factoranalyse, eigenwaarde <1) en de interne betrouwbaarheid bedraagt 0,90 (Cronbach's Alpha). Dit betekent dat de antwoorden van respondenten op de verschillende stellingen kunnen worden samengevoegd om één maat van zelfeffectiviteit te berekenen.

2.5 Gebruikte analysetechnieken

Bij bivariate toetsing wordt de relatie tussen twee variabelen statistisch getest. Afhankelijk van de eigenschappen van de variabelen kan deze relatie middels verschillende associatiematen worden uitgedrukt. De meeste analyses in dit rapport rapporteren Cramérs V. In hoofdstuk 8 wordt daarnaast gebruikgemaakt van de Pearson correlatiecoëfficiënt (Pearsons r).
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. Voor de interpretatie van de sterkte van Cramérs V bestaan geen strikte regels, deze hangt onder meer af van het aantal categorieën van de variabelen die worden vergeleken. Voor de meeste in dit rapport besproken variabelen (namelijk de variabelen met meer dan drie categorieën) geldt dat V>0,29 een sterke samenhang aanduidt, V>0,17 een medium sterke samenhang en V<0,17 een zwakke samenhang. Voor variabelen met twee of drie categorieën geldt dat V hoger moet zijn om van een sterke of medium sterke samenhang te kunnen spreken.
Pearsons r is een associatiemaat voor variabelen die op intervalniveau zijn gemeten. De waarde ligt altijd tussen -1 en 1. Bij een r van tussen de -1 en 0 is er sprake van een negatieve samenhang, bij een r tussen de 0 en 1 is er sprake van een positieve samenhang. Hoe dichter bij de -1 of 1, hoe sterker de samenhang. Als vuistregel geldt dat r>0,50 een sterke samenhang aanduidt, r>0,30 een medium sterke samenhang en r<0,10 een zwakke samenhang.
Voor de multivariate toetsen zijn logistische en multipele lineaire regressieanalyses toegepast. Door middel van deze regressieanalyses is nagegaan wat de unieke bijdrage is van een onafhankelijke variabele ter verklaring van een afhankelijke varia-

bele als wordt gecontroleerd voor het effect van de andere onafhankelijke variabelen in het model. Bij binaire logistische regressieanalyse (Logit) kan de afhankelijke variabele – bijvoorbeeld, 'heeft de respondent een probleem gehad' – slechts twee waarden aannemen: 0 (nee) of 1 (ja). Een bijzondere vorm hiervan is de multinomiale logistische regressie. Hierbij bestaat de afhankelijke variabele uit meer dan twee nominale categorieën. Deze wordt voor de analyse gesplitst in een set vergelijkingen tussen twee categorieën.
Het logistische model gaat uit van kansen, of beter gezegd van kansverhoudingen: odds. In de tabellen staan oddsratio's en Wald-statistics weergegeven. De odds geeft de kans weer dat een gebeurtenis plaatsvindt ten opzichte van de kans dat deze niet plaatsvindt. Een oddsratio van 1,03 bij een continue variabele geeft aan dat met toename van 1 meeteenheid op de continue variabele de kans op bijvoorbeeld een probleem versus de kans op geen probleem met een factor 1,03 groter wordt. Bij een positief effect van de variabele op de kans is de waarde van de oddsratio groter dan 1, bij een negatief effect ligt de waarde tussen de 0 en de 1. In dat laatste geval is de kans op een probleem dus kleiner bij een hogere waarde van de variabele.
Voor nominale onafhankelijke variabelen geeft de odds ratio het verschil ten opzichte van de referentiecategorie van die variabele aan. In de tabellen wordt soms een bepaalde categorie als referentiegroep gebruikt (aangegeven met 'referentie') en soms het algemeen gemiddelde (dan is er geen referentiegroep aangegeven).
De Wald-statistic is gelijk aan het kwadraat van B gedeeld door de Standaard error en drukt uit hoe sterk de bijdrage van een parameter is. Als de waarde significant is dan heeft de odds ratio van de betreffende onafhankelijke variabele een significante bijdrage. Voor de selectieprocedure is de stepwise – backward elimination methode gebruikt. Hierbij worden alle potentieel relevante variabelen aan het model toegevoegd, waarna in verschillende rondes de variabelen die het minste toevoegen aan het regressiemodel worden verwijderd. Uiteindelijk zijn de beperkte modellen gepresenteerd waarin alleen de significante variabelen zijn opgenomen. Methoden zoals backward elimination, waarbij variabelen geautomatiseerd worden toegevoegd of weggelaten, zijn potentieel problematisch omdat de uitkomsten van dergelijke analyses disproportioneel beïnvloed kunnen worden door kleine vertekeningen in de data. Dit geldt des te meer voor logistische regressieanalyses, omdat hierbij de waarden van parameters worden beïnvloed door weggelaten variabelen, zelfs wanneer deze niet statistisch samenhangen met de variabelen in het model (Mood, 2010). Vanwege de grote hoeveelheid nominale variabelen in onze dataset was enige vorm van automatische selectie nodig: opname van alle potentieel relevante variabelen leidde tot instabiele modellen. Daarnaast waren er onvoldoende theoretische gronden om handmatig tot een selectie van variabelen te komen. Alle via backwards elimination geconstrueerde modellen zijn getoetst op robuustheid van de bevindingen, onder andere door modellen te draaien met dezelfde variabelen maar zonder automatische selectie, en door modellen te draaien met verschillende subsets van variabelen. Hieruit kwamen geen grote verschuivingen in effecten naar voren.
Bij multipele lineaire regressie (OLS) is sprake van een continue afhankelijke variabele. In de tabellen staan zowel de ongestandaardiseerde b-coëfficiënten als de gestandaardiseerde beta-coëfficiënten. Deze geven de effecten weer van een onafhankelijke variabele op de afhankelijke variabele, gecontroleerd voor de andere variabelen in het model. De ongestandaardiseerde effecten hebben we nodig om de effecten van nominale variabelen, zoals type probleem, te kunnen interpreteren. De b-coëfficiënten geven de afwijking van een betreffende categorie van een nominale variabele tot de referentiegroep van die variabele weer. De gestandaardiseerde coëfficiënten zijn onderling vergelijkbaar (onafhankelijk van de meeteenheid) en

zeggen iets over de sterkte van het effect. Er bestaan geen absolute richtlijnen over wat sterke of zwakke effecten zijn. Wij hanteren de volgende indeling: gestandaardiseerde effecten kleiner dan 0,15 noemen we zwak, tussen 0,15 en 0,20 matig, tussen 0,20 en 0,25 redelijk en daarboven sterk. Als selectiemethode is wederom de stepwise – backward elimination methode gebruikt. Ook weer vanwege de grote hoeveelheid onafhankelijke variabelen zijn stapsgewijs clusters van variabelen toegevoegd en de uitkomsten van de modellen met alleen significante variabelen gepresenteerd.

2.6 Aandachtspunten en kanttekeningen

Beperkingen van een survey onder de bevolking
De Geschilbeslechtingsdelta peilt de algemene ervaringen en behoeften van de bevolking en is niet geschikt om een gedetailleerd beeld te geven van ervaringen met specifieke juridische diensten en specifieke problemen, met name als deze weinig voorkomen. De steekproefomvang is te klein om een representatieve afspiegeling te krijgen van bepaalde diensten en probleemtypes. Als gedetailleerde informatie over het functioneren van bepaalde juridische instanties nodig is, kunnen hiervoor beter gebruikersonderzoeken bij die instanties worden gebruikt.
De survey geeft ook beperkt inzicht in de problemen en toegang tot recht voor specifieke kleine groepen in de samenleving. Daarvoor zou een voldoende grote steekproef van die specifieke groep getrokken moeten worden om de antwoorden te kunnen vergelijken met de uitkomsten van de populatiesteekproef.

Geheugeneffecten
Respondenten kregen vragen voorgelegd over de problemen die ze de afgelopen vijf jaar hebben ervaren. Die periode van vijf jaar is in 2003 gekozen om ook zicht te krijgen op geschiloplossingstrajecten die meer tijd vergen, zoals rechtszaken, en om zo veel mogelijk afgesloten trajecten en geen lopende problemen in het onderzoek te betrekken. Tegen dit voordeel staat echter ook een nadeel: er treden geheugeneffecten op. In de vorige deltaonderzoeken bleek dat die effecten zich vooral voordoen bij bepaalde typen problemen. In kwantitatieve zin is er sprake van onderrapportage van problemen: het blijkt dat respondenten minder problemen melden in de jaren die verder terug liggen. Oude problemen zijn dus vergeten. En dit laatste komt meer voor bij sommige typen problemen dan bij andere. Uit de vorige deltaonderzoeken blijkt dat het geheugeneffect het sterkst is bij problemen met de aanschaf van producten en diensten en bij geldproblemen, terwijl dit bij problemen op het werk, in de relatie- en familiesfeer, met minderjarige kinderen en gezondheidsproblemen vrijwel niet speelt. Bij deze problemen is veelal sprake van langdurige relaties en persoonlijke betrokkenheid, waardoor ze – ook als ze inmiddels zijn afgesloten – veel langer in het geheugen blijven (zie ook Krop et al., 2006). In hoofdstuk 4, paragraaf 4.1.1 is te lezen dat hier in de huidige meting ook weer sprake van is. Probleemtypen die sneller worden vergeten, zijn dus ondervertegenwoordigd in de resultaten.

Probleemselectie
Respondenten met meerdere problemen krijgen slechts vervolgvragen over het oudste probleem. Een selectie is nodig omdat respondenten niet belast kunnen worden met vervolgvragen over al hun problemen. De resulterende selectie van problemen in de probleemoplossingsenquête is dus niet representatief voor alle problemen. De selectie van het oudste probleem kan daarbovenop voor een vertekening zorgen in die zin dat het mogelijk om bovenmatig hardnekkige problemen

gaat. Vooral bij problemen die verder terug in de tijd beginnen, is het percentage niet opgeloste, nog voortdurende problemen het grootst (zie ook paragraaf 6.1.1). De oudste problemen bestaan wellicht dus meer dan gemiddeld uit hardnekkige, misschien wel onoplosbare problemen. Dit heeft dus ook een weerslag op gegevens over de aanpak en afloop van het probleem.

Representativiteit van de steekproef

De steekproef is getrokken uit een internetpanel. Het zijn dus mensen die zich hebben opgegeven om regelmatig een vragenlijst in te vullen tegen een vergoeding. Hoewel de onderzoeksbureaus zo veel mogelijk proberen om een goede afspiegeling van de bevolking in hun panel te krijgen, is niet uit te sluiten dat bepaalde groepen worden gemist. Voor een deel zullen dit ook groepen zijn die via andere methoden van dataverzameling moeilijk zijn te bereiken, zoals mensen met een migratieachtergrond. Burgers die in ieder geval niet zijn vertegenwoordigd, zijn mensen die laaggeletterd, de Nederlandse taal niet voldoende machtig of digibeet zijn. Uit onderzoek van de Algemene Rekenkamer (2016) blijkt dat in 2012 1,9 miljoen inwoners van 16 jaar of ouder laaggeletterd was. Het gaat dus om een behoorlijk grote groep. Hoewel vragen en antwoordcategorieën zo veel mogelijk op B1-niveau zijn geformuleerd en er bij lastige begrippen tekstballonnetjes met extra uitleg zijn toegevoegd, was het vanwege de aard van de besproken onderwerpen niet altijd mogelijk ze voor iedereen begrijpelijk te maken.

Een groot deel van de laaggeletterden is ook beperkt digitaal vaardig (Algemene Rekenkamer, 2016). Gebrek aan toegang tot internet zal slechts een kleine rol spelen aangezien 97% van de bevolking van 12 jaar en ouder tegenwoordig internettoegang heeft.[7] Daarnaast geldt voor deelnemers aan het LISS-panel dat zij indien nodig een eenvoudig te bedienen computer kunnen lenen en gebruik kunnen maken van een gratis internetverbinding.

Respondenten zijn enkele vragen gesteld over hoe zij de vragenlijst hebben ervaren. Van de respondenten gaf 17% (gewogen) aan het beantwoorden van de vragen (een beetje) moeilijk te hebben gevonden, 13% vond de vragen (heel) onduidelijk. Wel gaf bijna de helft (48%) aan de vragenlijst (heel) interessant te hebben gevonden; 18% vond het juist (helemaal) niet interessant. Van de respondenten vond 45% het (heel) plezierig om de vragen in te vullen, 17% vond dit (helemaal) niet.

[7] opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83429NED/table?fromstatweb.

3 Ontwikkelingen in het rechtsbestel en digitalisering

In dit hoofdstuk bespreken we achtereenvolgens ontwikkelingen in het rechtsbestel en ontwikkelingen op het internet. Wijzigingen binnen het rechtsbestel kunnen van invloed zijn geweest op de aanpak van (potentieel) juridische problemen. In paragraaf 3.1 beschrijven we kort de belangrijkste rechtshulpverleners en (buiten)gerechtelijke procedures en presenteren we – voor zover beschikbaar – gegevens over het gebruik van deze voorzieningen over de jaren 2004-2019. Bij de beschrijving van deze gegevens richten we ons zo veel mogelijk op de veranderingen ten opzichte van de voorgaande meting en dus op de periode 2014-2019. Deze gegevens dienen als achtergrondinformatie voor de uitkomsten van de enquête onder respondenten. Tevens kunnen eventuele trends over het gebruik van de betreffende voorzieningen in het slothoofdstuk worden vergeleken met de trends die we constateren op basis van de vier deltaonderzoeken.
Voorts kunnen nieuwe technologische en online-ontwikkelingen hun weerslag hebben (gehad) op het ontstaan en de aanpak van problemen. In paragraaf 3.2 bespreken we online-ontwikkelingen zoals trends in het online kopen of verkopen van producten en diensten en digitale mogelijkheden voor hulp en geschiloplossing.

3.1 Ontwikkelingen in het rechtsbestel 2004-2019

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, presenteren we gegevens over het gebruik van deze voorzieningen.

3.1.1 Rechtshulp

Het soort hulp waar burgers gebruik van kunnen maken bij het aanpakken van hun probleem varieert sterk. Ze kunnen op zoek zijn naar informatie en advies, naar eenvoudige diensten zoals hulp bij het invullen van een formulier of het opstellen van een brief of verweerschrift, of naar meer uitgebreide begeleiding en bemiddeling tot aan procesvertegenwoordiging. Welk soort rechtshulp ze zoeken, 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 deltaonderzoeken stelden we al vast dat er een grote verscheidenheid aan personen en instanties is waar burgers met een (potentieel) juridisch probleem gebruik van maken. Afhankelijk van het soort instantie en het soort probleem geven deze instellingen meer of minder vergaande rechtshulp. We beschrijven in deze paragraaf de hulpverlening van enkele rechtshulpverleners en de eventuele ontwikkelingen die er 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) een vraag stellen via e-mail. Op de website zelf kunnen rechtszoekenden ook veel informatie vinden. Voor verschillende thema's (wonen en buren; werk en inkomen; familie en relatie; aankopen en garantie; schulden en incasso) zijn antwoorden te vinden op veel gestelde vragen over rechten en plichten en hoe een probleem kan worden aangepakt. Voorbeelden zijn: 'Wat kan ik doen bij een burenruzie'; 'Moet mijn werkgever overuren uitbetalen'; 'Kan ik bezwaar maken tegen mijn huurverhoging'. Bovendien zijn verschillende voorbeeldbrieven te downloaden.

Het Juridisch Loket is een eerstelijnsvoorziening 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 voor informatie en verwijzing, ongeacht zijn of haar inkomen of vermogen. Als een vraag in een balie-, telefoon- of e-mailcontact niet voldoende kan worden beantwoord, kan de loketklant gebruikmaken van een gratis spreekuur van maximaal een uur. Daarvoor geldt in beginsel wél een globale inkomenstoets.

Het Juridisch Loket is in de loop van 2004 en 2005 in de plaats gekomen van de voormalige Bureaus Rechtshulp. Er zijn 30 vestigingen verspreid over het land. Hoeveel rechtzoekenden jaarlijks contact leggen met het Juridisch Loket is niet exact te zeggen omdat de registratie van zogeheten 'klantcontacten' en 'klantactiviteiten' over de jaren heen is gewijzigd. Per klant worden verschillende klantactiviteiten geregistreerd ('balie', 'telefoon 0900', 'spreekuur', 'e-mail', 'telefoon overig' of 'uitzoekwerk'). Het aantal klantactiviteiten staat niet gelijk aan het aantal unieke hulpvragen. Per klant en hulpvraag kunnen meerdere klantactiviteiten worden geregistreerd. Zo kan een baliebezoek aanleiding geven tot een spreekuur of tot uitzoekwerk. Ruwweg is er de afgelopen jaren sprake van ongeveer 740.000 klantactiviteiten per jaar.[8] Na 2011 was er echter een toename van klantactiviteiten door de invoering van de maatregel 'diagnose en triage'.[9] Deze maatregel beoogt de filterwerking van het Juridisch Loket te versterken en het gebruik van gesubsidieerde advocaten te verminderen. De verwachting was dat meer rechtsvragen en -problemen in een vroegtijdig stadium kunnen worden afgevangen of via een betere route kunnen worden opgelost als zij eerst aan het Juridisch Loket worden voorgelegd. Rechtzoekenden worden gestimuleerd eerst langs het Juridisch Loket te gaan door hen een korting op de eigen bijdrage voor een gesubsidieerde advocaat te geven als ze die alsnog nodig hebben. Deze maatregel zorgde voor een toename van het aantal 'klantactiviteiten' (Combrink-Kuiters et al., 2015). Onderzoek heeft echter niet aangetoond dat deze maatregel ervoor zorgt dat problemen vaker dan daarvoor worden opgelost in de eerste lijn. Rechtzoekenden lijken vooral aan te kloppen voor het halen van een 'kortingsbon' (Combrink-Kuiters et al., 2015).

De activiteiten die het Juridisch Loket uitvoert voor klanten hebben in 2019 vooral betrekking op het personen- en familierecht (21%), arbeids- en ontslagrecht (21%), verbintenissenrecht (14%), sociale voorzieningen en verzekeringen (8%) en huurrecht (10%). De afgelopen jaren bestaat ongeveer 80% van alle werkzaamheden van het Juridisch Loket uit het verstrekken van informatie, 5% uit spreekuurcon-

[8] www.rvr.org/Informatie-over-de-raad/cijfers-en-onderzoek/cijfers-en-trends/gebruik-en-gebruikers-eerstelijnsrechtshulp.html, geraadpleegd november 2019.

[9] *Staatscourant*, nr. 12411, 12 juli 2011.

tacten, 4% uit verwijzingen naar een advocaat, 10% uit terugverwijzing naar een advocaat[10] en minder dan 1% uit verwijzingen naar een mediator.[11]

Sociaal raadslieden

Sociaal raadslieden bieden sociaaljuridische hulp- en dienstverlening bij problemen op het gebied van belastingen (toeslagen en inkomstenbelasting), inkomen, huisvesting, arbeid, consumentenzaken en juridische geschillen. Het is een gemeentelijke eerstelijnsvoorziening waar burgers gratis kunnen aankloppen. Sociaal raadslieden kunnen cliënten ondersteunen bij het schrijven van brieven of kunnen contact opnemen met instanties namens cliënten. Indien nodig sturen ze klanten ook door naar het Juridisch Loket of een advocaat (Van Gammeren et al., 2018).

Sociaal raadslieden werken vanuit gemeentelijke organisaties, buurthuizen, welzijnsorganisaties en Algemeen Maatschappelijk Werk. Elke gemeente kan deze voorziening op geheel eigen wijze inrichten; sommige gemeenten bieden deze voorziening in het geheel niet aan en andere gemeenten hebben meerdere vestigingen. De meeste sociaal raadslieden zijn georganiseerd in de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR). In 2017 zijn bij de LOSR 70 bureaus aangesloten die een werkgebied van ongeveer 9 miljoen inwoners in 150 gemeenten bestrijken. Waar het Juridisch Loket een landelijke dekking heeft en vooral op centrale locaties in de steden te vinden is, zoals in het centrum en/of vlakbij het station, bevinden de vestigingen van sociaal raadslieden zich meestal middenin woonwijken (Van Gammeren et al., 2018).

Landelijke cijfers over klantcontacten worden niet jaarlijks bijgehouden. Over de jaren nam het aantal klantcontacten af van ongeveer 480.000 in 2005 naar 428.000 in 2006[12] en van 450.000 in 2012 (Peters et al., 2014, p. 53) naar 425.000 in 2015 (Van Gammeren et al., 2018). De klanten zijn relatief vaak laaggeletterd, laagopgeleid, uitkeringsgerechtigd, afkomstig uit lagere inkomensgroepen en hebben relatief vaak een migratieachtergrond. Ze vroegen de afgelopen jaren vooral hulp voor problemen met uitkeringen, belastingen en toeslagen, schulden/beslag en wonen (Van Gammeren et al., 2018).

Box 3.1 Klanten van sociaal raadslieden

De klanten van Sociaal Raadslieden zijn kwetsbaar. Ze hebben een laag inkomen dat op allerlei manieren wordt aangevuld met voorzieningen vanuit de gemeente of rijksoverheid. Voor al die voorzieningen gelden specifieke voorwaarden. Valt één van die voorzieningen weg, dan is het budget direct niet meer sluitend; reserves zijn er niet. Veel mensen hebben weinig inzicht in de grote hoeveelheid regelingen die op hen van toepassing zijn. Ze reageren niet of te laat op brieven en geven wijzigingen in hun situatie niet correct door. In de meeste gevallen komt dit door onwetendheid en het ontbreken van een netwerk waarop men kan terugvallen voor hulp bij de financiële administratie.

Bron: Jaarverslag 2018 Sociaal Raadslieden Nijmegen, p. 10

[10] Dit zijn rechtzoekenden die door advocaten worden verwezen naar het juridisch loket voor de eventuele korting op de eigen bijdrage en die vervolgens met 'kortingsdocument' weer bij de advocaat terugkomen.

[11] www.rvr.org/Informatie-over-de-raad/cijfers-en-onderzoek/cijfers-en-trends/gebruik-en-gebruikers-eerstelijns-rechtshulp.html, geraadpleegd november 2019.

[12] www.sociaalwerknederland.nl/?file=4380&m=1322565415&action=file.download, geraadpleegd november 2019.

Wets- en rechtswinkels
Het landelijke platform Rechtswinkels Nederland vermeldt op haar site dat er in Nederland ongeveer 80 rechtswinkels bestaan, verdeeld over 87 locaties.[13] De omvang en aard van de rechtswinkels varieert sterk. 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. De meest voorkomende zaaksoorten waarvoor burgers te rade gaan bij wets- of rechtswinkels zijn: arbeidsrecht, personen- en familierecht, huur, verbintenissenrecht en sociale zekerheid (Van Gammeren, et al., 2018).

Advocaten en gesubsidieerde rechtshulp
Rechtzoekenden kunnen bij advocaten terecht voor advies, bemiddeling en procesvertegenwoordiging. In civiele procedures bij de sector kanton en bij bestuursrechtelijke procedures is inschakeling van een advocaat niet verplicht. Bij de overige civiele procedures (de sector civiel) moeten rechtzoekenden een advocaat inschakelen. In 2011 is het type zaken waarvoor een advocaat verplicht is, ingeperkt. De competentie van de kantonrechter werd 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 hoe vaak rechtzoekenden een advocaat raadplegen. Wel is bekend hoe vaak minvermogenden gebruikmaken van een advocaat die wordt vergoed door de overheid op basis van een zogeheten toevoeging (zie figuur 3.1). Om te voorkomen dat burgers met een juridisch probleem vanwege de kosten afzien van juridische bijstand, is een subsidiestelsel ontwikkeld dat wettelijk is vastgelegd in de Wet op de rechtsbijstand (Wrb, *Staatsblad,* 1993, nr. 775). In 2018 kwam 37% van de bevolking in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand.[14] In 2007 lag dat nog op 40%, maar werd een andere meetmethode gebruikt waarbij het percentage iets hoger werd geschat dan met de nieuwe methode. De cijfers zijn dus lastig vergelijkbaar (Van Gammeren et al., 2018). Rechtzoekenden met een inkomen en vermogenspositie onder een bepaalde grenswaarde betalen eenmalig een inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor de kosten van een toegevoegd rechtshulpverlener. De overige kosten die aan de advocaat betaald moeten worden, betaalt de overheid in de vorm van een forfaitaire vergoeding.
De afgelopen jaren is de eigen bijdrage die rechtzoekenden moeten betalen verschillende keren verhoogd (zie tabel 3.1). Ook is de anticumulatieregeling versoberd 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. Na 2013 zijn er geen nieuwe maatregelen geweest ten aanzien van de eigen bijdrage.

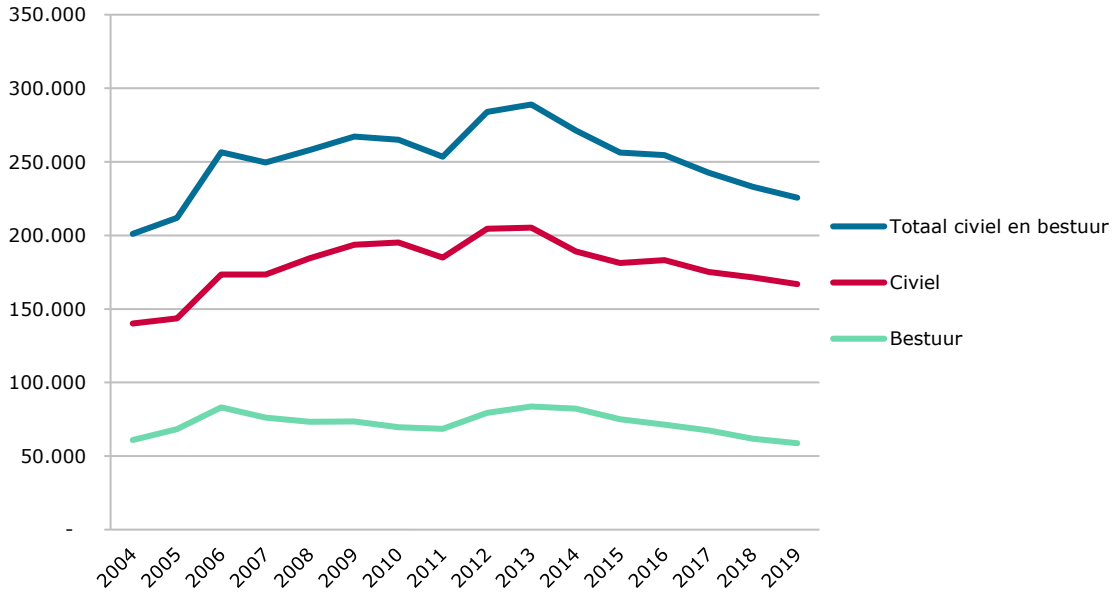
[13] www.platformrechtswinkels.nl.

[14] www.rvr.org/nieuws/2019/oktober/cijfers-gesubsidieerde-rechtsbijstand-2018-online.html, geraadpleegd februari 2020.

Tabel 3.1 Maatregelen met gevolgen voor bereik toevoegingen en eigen bijdrage gesubsidieerde rechtsbijstand naar jaar

2004	2005	2006	2010	2011	2013
Verhoging eigen bijdrage 35% Versobering anticumulatie-regeling	Invoering media-tiontoevoeging	Vivalt, wijziging draagkracht-begrip Invoering lichte adviestoevoeging	Verhoging finan-cieel belang zaak voor verkrijgen toevoeging	Diagnose en triage: korting op eigen bijdrage als via Juridisch Loket Verhoging eigen bijdrage Versobering anticumulatie-regeling	Verhoging eigen bijdrage, vooral bij echtscheiding Afschaffing anticumulatie-regeling

Figuur 3.1 Aantal afgegeven toevoegingen (regulier en advies) civiel en bestuursrecht*



* Exclusief mediationtoevoegingen en toevoegingen voor asiel en vreemdelingenbewaring.

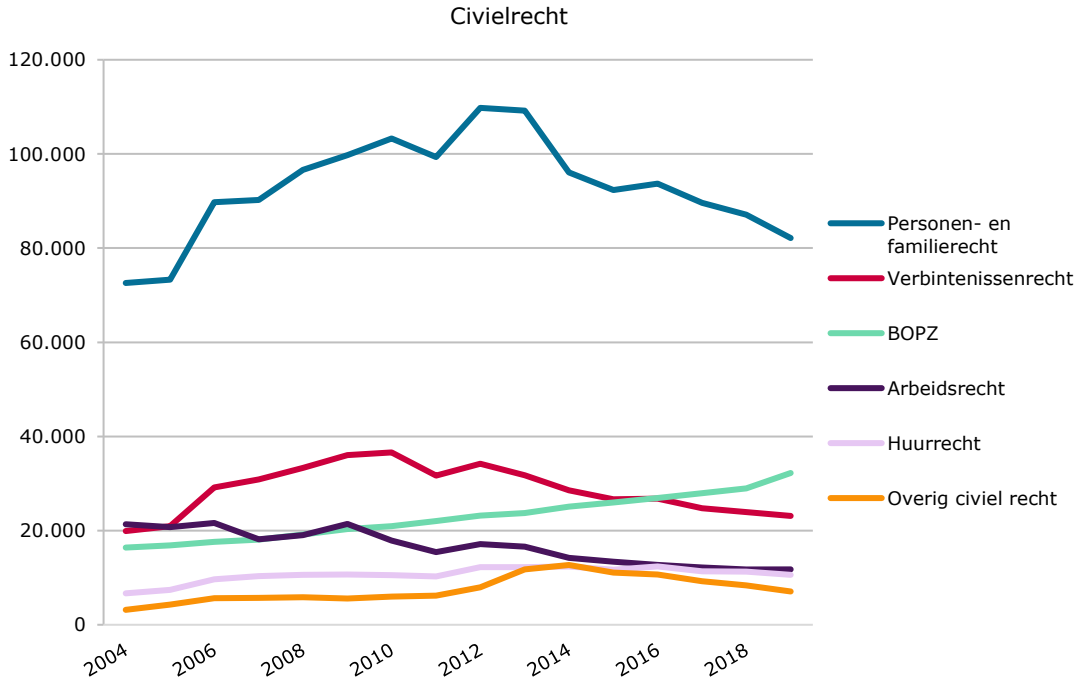
Bron: Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand

In figuur 3.1 is te zien dat het gebruik van een advocaat op basis van een toevoeging voor civiele of bestuursrechtelijke zaken tussen 2004 en 2013 steeg van ruim 200.000 naar ongeveer 289.000 zaken. Daarna nam het gebruik af naar 226.000 in 2019. De meeste toevoegingen – ongeveer 37% - worden afgegeven op het gebied van het personen- en familierecht. Dit zijn vooral zaken waarin een advocaat nodig is voor het regelen van een scheiding en/of scheidingsgerelateerde zaken zoals alimentatie en omgangsregelingen (zie figuur 3.2). Het aantal toevoegingen voor zaken op het gebied van personen- en familierecht[15], verbintenissenrecht,

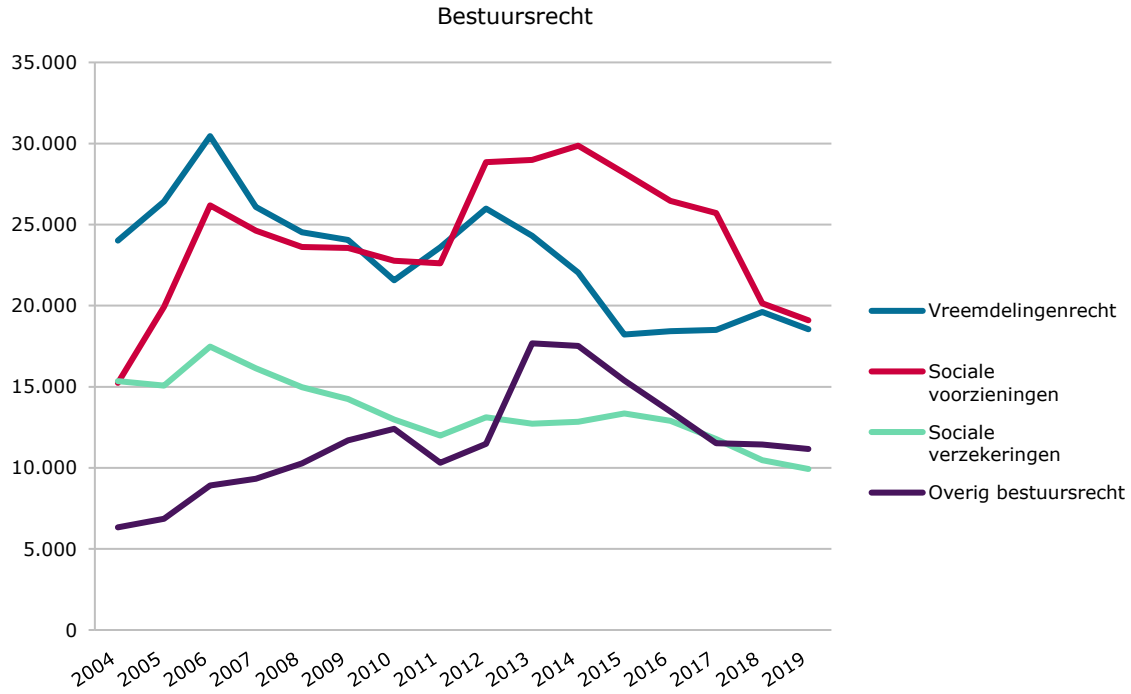
[15] Bij personen- en familierecht wordt de afname deels gecompenseerd door een toename van mediationtoevoegingen bij scheidingszaken. Maar ook als rekening wordt gehouden met die verschuiving van de ene naar de

arbeidsrecht, sociale voorzieningen en sociale verzekeringen nam vanaf 2014 af. Gesubsidieerde rechtsbijstand bij huurrechtzaken bleef tussen 2014 en 2019 in omvang vrijwel gelijk. Bijstand van een advocaat voor Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ) nam daarentegen vanaf 2003 jaarlijks toe (zie figuur 3.2).

Figuur 3.2 Top 10 aantal afgegeven toevoegingen (regulier en licht advies) civiel- en bestuursrecht*



andere soort toevoeging, is er sprake van een afname. Zie www.wodc.nl/binaries/FS%202020-1_tcm28-443060.pdf, geraadpleegd september 2020.



* Exclusief mediationtoevoegingen, exclusief asielrecht en vreemdelingenbewaring

Bron: Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand; www.rvr.org/Informatie-over-de-raad/cijfers-en-onderzoek/open-data.html

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. Wat precies onder de dekking valt, hangt af van de verzekering of opties die men kiest. 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. Bovendien wordt vaak een drempelbedrag gehanteerd; ligt de schade onder dat bedrag, dan kan geen beroep worden gedaan op de rechtsbijstandverzekering. Soms kan men – tegen een lagere premie – kiezen voor een eigen risico.

Het aantal huishoudens dat een verzekering heeft, nam sterk toe tussen 2004 en 2009. Het aantal rechtsbijstandsverzekeringen voor huishoudens steeg in die periode van 1,7 miljoen naar 3,2 miljoen en bleef tot en met 2014 ongeveer op dit niveau.[16] Daarna heeft het Verbond voor Verzekeraars – vanwege de steeds groter wordende onzekerheidsmarge om de omvang vast te stellen – geen gegevens meer verstrekt (Van Gammeren et al., 2018). Volgens verzekeraars zelf is er geen sprake meer van groei en is de markt verzadigd. Ongeveer 53% van de huishoudens heeft in 2016 een gezinsrechtsbijstandsverzekering.[17]

De kosten van polissen stegen sinds 2013 door een verhoging van de assurantiebelasting. Maar ook de 'kale' poliskosten namen toe.[18] De uitspraak van het Europese Hof over de vrije advocaatkeuze was voor verzekeraars aanleiding om de

[16] www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/ tabel 7.6.

[17] www.srk.nl/sites/default/files/jaarrapport_2017_-_defintief.pdf, p. 5, geraadpleegd februari 2020. Bij een gezinspolis zijn gezinsleden meeverzekerd.

[18] www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/ tabel 7.6.

premie te verhogen en polisvoorwaarden aan te passen.[19] Zo is de vergoeding voor een eigen voorkeursadvocaat ('externe kosten') verlaagd (vooral als een advocaat niet verplicht is) en/of wordt een extra eigen bijdrage geheven.[20] In 2018 kost volgens de Consumentenbond een volwaardige rechtsbijstandspolis jaarlijks ongeveer € 200 tot € 250.[21]
Over het beroep dat verzekerden doen op hun polis zijn geen landelijke gegevens beschikbaar. Cijfers van twee grote rechtsbijstandsverzekeraars laten een daling zien van het aantal hulpvragen dat bij hen binnenkomt. Achmea meldt dat tussen 2015 en 2019 het aantal hulpvragen daalde van 165.000 naar 142.000.[22] Die afname doet zich onder andere voor bij arbeidsrechtzaken, verkeersrechtzaken en zaken op het terrein van het civiele recht. DAS rapporteert in haar jaarverslagen een daling van 111.000 hulpvragen in 2015 naar 95.000 in 2018.[23]
Sinds enkele jaren bieden verschillende rechtsbijstandsverzekeraars ook rechtshulp aan voor niet-verzekerden, het zogeheten 'rechtshulp on demand'. Tegen een vooraf afgesproken bedrag kunnen niet-verzekerden rechtshulp inkopen. De verzekeraar behandelt dan bijvoorbeeld een ontslagzaak voor € 550 of geeft advies voor € 300. Ook kunnen rechtzoekenden op websites van rechtsbijstandsverzekeraars gratis informatie vinden over hun rechten en de aanpak van specifieke problemen en gratis voorbeeldbrieven downloaden.

Vakbond
Lidmaatschap van een vakbond geeft automatisch recht op advies en rechtsbijstand bij arbeids- en inkomensgeschillen. Veel vakbonden bieden ook de mogelijkheid om via hen een aanvullende rechtsbijstandsverzekering te regelen voor niet-arbeid gerelateerde zaken. Leden kunnen in de meeste gevallen kiezen voor een gezinsrechtsbijstandverzekering. Bij sommige vakbonden is die uitgebreide gezinspolis inbegrepen bij het vakbondslidmaatschap.
Uit onderzoek van het CBS blijkt dat er vanaf 2009 sprake is van een dalend aantal vakbondsleden (Gielen & Floris, 2018). In 2009 waren er bijna 1,9 miljoen leden; dat aantal is in 2019 teruggelopen tot 1,6 miljoen. Tussen 2017 en 2019 nam het aantal vakbondsleden in alle leeftijdsgroepen af. De daling was het sterkst onder jongeren in de leeftijdscategorie tot en met 25 jaar (-29%). Ook onder 25- tot 45-jarigen was er een daling, iets meer dan 6%. De helft van alle werknemers die geen lid zijn van een vakbond heeft nooit serieus nagedacht over het lidmaatschap. Ongeveer 8,5% vindt een lidmaatschap te duur.[24] De contributie voor een vakbond

[19] Bij een gerechtelijke of administratieve procedure hebben rechtsbijstandsverzekerden de keuze of ze een rechtshulpverlener/advocaat van de verzekeraar nemen of dat ze zelf een advocaat kiezen. Het Europese Hof van Justitie heeft 7 april 2016 twee uitspraken gedaan met betrekking tot het recht op vrije advocaatkeuze. De uitspraken liggen in het verlengde van het arrest Das/Sneller (Hof van Justitie EU 7 november 2013, C-442/12, CB 2013-188), waarin het Hof oordeelde dat een rechtsbijstandsverzekeraar zijn verzekerde in iedere gerechtelijke procedure – ook wanneer geen sprake is van verplichte procesvertegenwoordiging – vrije advocaatkeuze moet bieden. In deze nieuwe arresten bepaalt het Hof dat dit ook geldt voor administratieve (voor)procedures (bijv. ontslagprocedure ex art. 6 BBA).

[20] www.mr-online.nl/polissen-rechtsbijstand-aangepast-na-europese-arresten/, geraadpleegd oktober 2016. www.consumentenbond.nl/rechtsbijstandverzekering/vrije-advocaatkeuze, geraadpleegd februari 2020.

[21] www.consumentenbond.nl/rechtsbijstandverzekering/rechtsbijstand-via-de-vakbond, 12 september 2019.

[22] Juridische barometer 2015 2016; Juridische Barometer 2019 2020. juridischebarometer.com/#home, geraadpleegd februari 2020.

[23] Bron: jaarverslagen DAS; www.das.nl/over-ons/jaarverslagen.

[24] www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/43/ruim-100-duizend-minder-mensen-lid-van-de-vakbond, geraadpleegd november 2019.

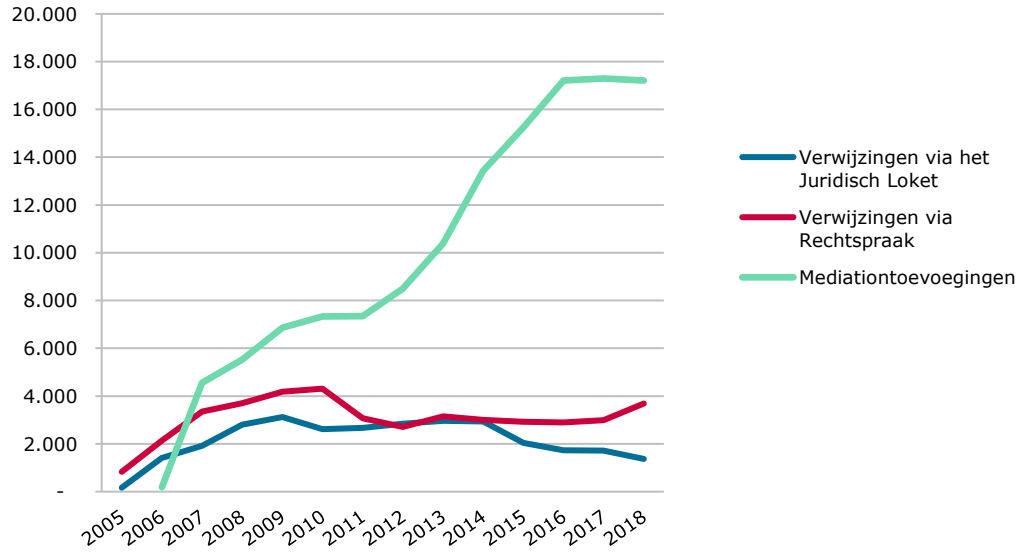
bedraagt in 2019 ongeveer €200 per jaar, afhankelijk van leeftijd en inkomen. Gepensioneerden en WW'ers betalen om en nabij de helft minder.[25]

Mediators en bemiddelaars

Een mediator of bemiddelaar is een onafhankelijke derde die partijen begeleidt om tot een oplossing te komen van hun onderlinge conflict. Het doel van mediation of bemiddeling is vanuit de belangen van partijen tot een gezamenlijk gedragen resultaat te komen. Er bestaan verschillende soorten mediators of bemiddelaars. Mediators die voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen kunnen worden opgenomen in het register van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). Zij mogen op basis van een toevoeging werken of kunnen bij verwijzingen vanuit de rechtspraak worden ingeschakeld. Daarbuiten zijn ook vele mediators of bemiddelaars actief. Zo biedt meer dan 80% van de Nederlandse gemeenten buurtbemiddeling aan[26], maar vindt er ook bemiddeling plaats binnen organisaties bij arbeidsconflicten, of bij conflicten over beslissingen van overheidsinstanties.

Partijen in een conflict kunnen op eigen initiatief aan mediation beginnen of na verwijzing door instanties. Sinds april 2005 bestaan er binnen het Nederlandse rechtsbestel twee verwijzingsvoorzieningen naar mediation: via het Juridisch Loket en via de rechtspraak. Het aantal verwijzingen naar mediation vanuit het Juridisch Loket daalde vanaf 2014 van ruim 2.900 naar bijna 1.400 in 2018 (zie figuur 3.3). Het aantal verwijzingen door de rechtspraak ligt de laatste jaren rond de 3.000 en steeg in 2018 naar 3.700 (zie figuur 3.3). In 2018 ging het daarbij om 1.900 mediations in de rechtsgebieden familie en jeugd en bijna 1.500 in strafzaken (Jaarverslag Rechtspraak 2018). Daarnaast zijn er andere verwijzende instanties, bijvoorbeeld arbodiensten, maatschappelijk werk, jeugdzorg, politie, sociaal raadslieden, of rechtsbijstandsverzekeraars.

Figuur 3.3 Aantal verwijzingen naar mediation door het Juridisch Loket en de Rechtspraak en het aantal mediationtoevoegingen



Bron: www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/ tabel 3.12

[25] www.consumentenbond.nl/rechtsbijstandverzekering/rechtsbijstand-via-de-vakbond, geraadpleegd februari 2020.

[26] hetccv.nl/onderwerpen/buurtbemiddeling/buurtbemiddeling-in-nederland/, www.problemenmetjeburen.nl/over-ons, geraadpleegd juni 2020.

Hoeveel mediations jaarlijks plaatsvinden, wordt niet landelijk geregistreerd. Er zijn wel schattingen van het aantal mediations van mediators die bij de MfN zijn geregistreerd. Tevens is het jaarlijkse aantal mediations op basis van een toevoeging bekend.
De MfN beheert het door de Rechtspraak en Raad voor Rechtsbijstand erkende kwaliteitsregister van mediators[27] en heeft in 2019 onderzoek laten doen onder haar 2.900 leden. Het onderzoek komt op de volgende schattingen: het aantal mediations steeg van ruim 47.000 in 2009 (Vogels et al., 2010) naar 51.000 in 2011 (NMI, 2012, p.15) en lag in 2019 op datzelfde niveau (Van der Zeijden et al., 2019). Van die 51.000 mediations in 2019 zijn er 42.700 conform MfN-condities[28] en 8.300 overige mediations (vooral geschillen met betrekking tot buren/omgeving). Een ruime helft (54%) van alle mediations heeft betrekking op geschillen in de familiesfeer en 22% op geschillen in arbeidsrelaties.
Het beroep dat op mediators is gedaan op basis van een toevoeging steeg over de jaren sterk van ongeveer 4.600 in 2007 naar ongeveer 17.200 in de periode 2016-2018 (zie figuur 3.3). Vrijwel al deze toevoegingen liggen op het terrein van het personen- en familierecht en dan met name scheidingen. De stijging na 2011 kan te maken hebben met de verhoging van de eigen bijdrage die rechtzoekenden voor een toegevoegd advocaat moeten betalen. In 2013 is deze bijdrage nog eens extra verhoogd voor scheidingsgerelateerde zaken. De eigen bijdrage voor een mediationtoevoeging voor een advocaat-mediator is aanmerkelijk lager[29] en bovendien niet extra verhoogd in de betreffende jaren. Voor rechtzoekenden is mediation dan een financieel aantrekkelijk alternatief.
De kosten van een mediation worden in principe gedeeld door partijen. In 2019 ligt het commerciële tarief voor een MfN-mediator op ongeveer € 147 per uur; in 2009 was dat € 139 (Van der Zeijden et al., 2019). Om het gebruik van mediation te stimuleren, was er tussen 2005 en 2011 een stimuleringsbijdrage (2,5 uur gratis mediation) beschikbaar voor mediations die werden verwezen door de rechtspraak (en waarvoor partijen geen mediationtoevoeging ontvingen). Deze regeling is in 2011 komen te vervallen.
Verschillende vormen van bemiddeling zijn gratis voor rechtzoekenden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij buurtbemiddeling of als andere partijen de kosten dragen zoals een werkgever, een overheidsinstantie of rechtsbijstandsverzekeraar.

3.1.2 Buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures

Buitengerechtelijke procedures
Er bestaan verschillende buitengerechtelijke instanties waar rechtzoekenden terecht kunnen voor de beslechting van civielrechtelijke geschillen op specifieke gebieden, zoals consumentengeschillen, huur, financiële dienstverlening, zorgverzekeringen en de bouw. Deze instanties hebben een advies- of beslissingsbevoegdheid.[30] 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

[27] Het MfN-register (voormalig NMI register) is ondergebracht in een aparte kwaliteitsstichting, de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM).

[28] Zie mfnregister.nl/login-registermediator/condities/, geraadpleegd februari 2020.

[29] In 2020 varieert de eigen bijdrage voor een mediation - afhankelijk van de duur van de mediation en het inkomensniveau van de aanvrager - tussen € 55 en € 109. Eigen bijdragen voor een toegevoegd advocaat variëren in het personen- en familierecht tussen € 353 en € 881. Hier kan men nog korting van € 55 op krijgen met een diagnosedocument van het Juridisch Loket.

[30] Zie hoofdstuk 2 in *Rechtspleging Civiel en Bestuur 2012* (De Heer-de Lange et al., 2013) voor een beschrijving van deze instanties.

kiezen voor mediation. Deze instanties profileren zich vaak als een goedkoper, eenvoudiger en sneller alternatief voor de rechtspraak.
De Huurcommissie doet uitspraak bij geschillen tussen huurder en verhuurder. Het gaat daarbij alleen om woningen in de sociale sector (niet-geliberaliseerd). De instroom van zaken bij de Huurcommissie vertoont een zeer grillig patroon en varieert de afgelopen jaren van om en nabij de 8.000 zaken tot 15.000 zaken (zie figuur 3.4).
Onder De Geschillencommissie voor consumentenzaken ressorteren diverse geschillencommissies van verschillende branches (bijvoorbeeld Reizen, Wonen, Advocatuur) die tot doel hebben om geschillen tussen consumenten en ondernemers te beslechten. De instroom van zaken bij De Geschillencommissie laat vanaf 2012 (5.100 zaken) een licht dalende trend zien. In 2018 kwamen er bijna 4.500 zaken binnen (zie figuur 3.4).
Bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) kunnen consumenten en financiële dienstverleners terecht voor onpartijdige bemiddeling in en beslechting van geschillen over verzekeringen, hypotheken, leningen, financieringen en beleggingen. De binnengekomen klachten bij het Kifid zijn gedaald: tussen 2013 en 2018 nam de instroom af van bijna 7.300 zaken naar 4.400 (zie figuur 3.4).
De Stichting Klachten Geschillen Zorgverzekering (SKGZ) is een onafhankelijke instantie die kan bemiddelen en uitspraken kan doen bij problemen tussen verzekeringsconsumenten en ziektekostenverzekeraars. Na een jaarlijkse toename van klachten, komen er na 2015 minder klachten binnen bij de SKGZ. In 2018 gaat het om ruim 1.700 zaken.
Grosso modo liep bij al de bovengenoemde buitengerechtelijke procedures het aantal zaken terug de afgelopen vijf jaar. Het aantal zaken bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw en het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI) bleef de afgelopen jaren ongeveer gelijk.[31]
Daarnaast bestaan er digitale mogelijkheden om incassogeschillen af te doen zoals E-court[32] Digitrage[33] en Arbitrage Rechtspraak Nederland.[34] Deze nemen een geschil in behandeling als procespartijen dit samen schriftelijk hebben afgesproken. Dit kan door een beding op te nemen in de algemene voorwaarden of in een aanvullende overeenkomst. De betreffende bedrijven profileren zich vooral als een goedkoper en eenvoudiger alternatief voor de rechtspraak. Vooral door de verhoging van de griffierechten voor rechtszaken in 2010 en 2011 zijn deze onlinevoorzieningen een voordeliger alternatief voor repeat players die met veel incassozaken te maken hebben. Hoeveel incassozaken deze private instanties jaarlijks behandelen, is niet bekend. E-Court bestaat sinds 2009, maar ligt sinds 2018 stil. Het leverde private onlinearbitrage en bindend advies. Veel zorgverzekeraars hadden de gang naar e-court opgenomen in hun algemene voorwaarden. Het bedrijf kwam in 2018 onder vuur vanwege een gebrek aan transparantie: vonnissen werden niet gepubliceerd en het was onbekend wie de arbiters zijn.[35] Binnen de rechtspraak ontstond vervolgens discussie of voorzieningenrechters wel exequaturs[36] konden afgeven op basis van

[31] Zie www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/ tabel 3.14. Het NAI behandelt vooral handelsgeschillen.

[32] www.e-court.nl/.

[33] www.digitrage.nl/, hier is tevens te vinden welke bedrijven een DigiTrage-beding in de algemene voorwaarden hebben opgenomen.

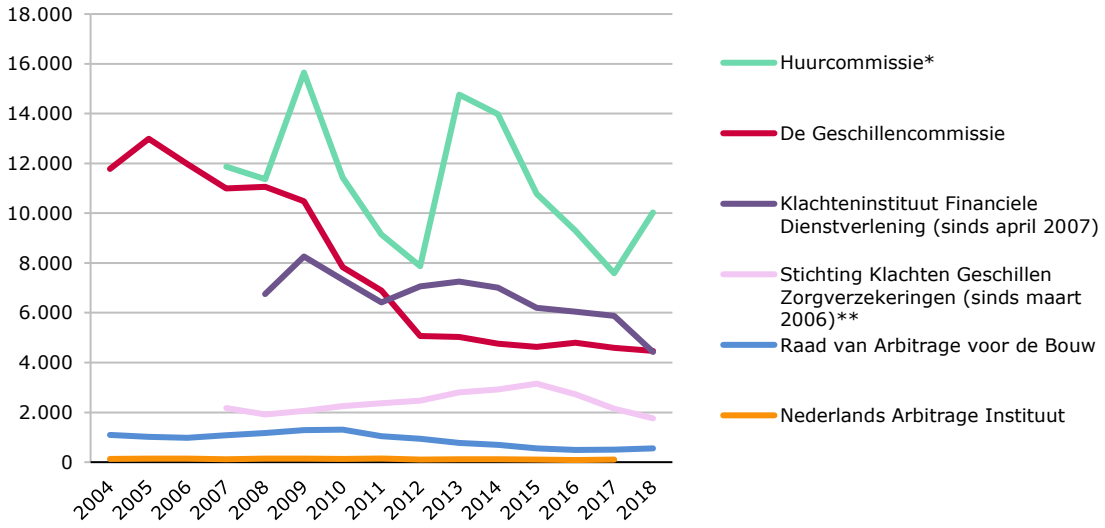
[34] www.arbitragerechtspraak.nl/.

[35] zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20172018-1802.html, geraadpleegd mei 2020.

[36] Een exequatur is de aantekening op een arbitraal vonnis door een rechter. Met deze aantekening krijgt een arbitraal vonnis een executoriale titel en kan dus ten uitvoer worden gelegd.

vonnissen van e-Court en men besloot daarover eerst advies in te winnen bij de Hoge Raad. E-Court heeft zijn activiteiten sindsdien stilgelegd.[37]

Figuur 3.4 Instroom zaken bij civiele buitengerechtelijke procedures



* Door wetswijziging in 2006 zijn gegevens over 2004-2006 van de Huurcommissie niet vergelijkbaar met opvolgende jaren en daarom weggelaten. Vanaf 2013 inclusief zaken die niet met een uitspraak zijn afgedaan maar via een gesprek met de indiener en/of bemiddelingsgesprek met beide partijen. In 2016 en 2017 betrof dit ruim 1.000 zaken.

** Sinds 1 oktober 2014 is er één aanpak voor klachtafhandeling; de dubbele beoordeling is afgeschaft: de ombudsman legt zich uitsluitend nog toe op bemiddeling, oordelen zijn voorbehouden aan de Geschillencommissie.

Bron: www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/ tabel 3.14, 3.15

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. Vanaf 2010 daalde het aantal mondelinge en schriftelijke klachten van ruim 44.000 naar bijna 26.000 in 2018.[38]
Over het aantal *bezwaarschriften* dat bij bestuursorganen, zoals gemeenten, wordt ingediend, zijn geen landelijke gegevens beschikbaar. In figuur 3.5 is wel het aantal afgehandelde bezwaarschriften bij vier grote landelijke bestuursorganen weergegeven. De Belastingdienst verwerkt daarvan de meeste. Vanaf 2016 daalde het aantal afgehandelde bezwaarschriften van 613.000 naar 488.000 in 2018. Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) volgt met bezwaarschriften tegen beschikkingen met betrekking tot de Werkeloosheidswet, de Ziektewet en Arbeidsongeschiktheid.[39] Vanaf 2014 is hier een daling zichtbaar van 97.000 naar ruim 63.000 afgehandelde zaken in 2018. Bij de Dienst Uitvoering Onderwijs daalde het aantal afgehandelde bezwaarschriften sinds 2007 (47.000 zaken) sterk naar ongeveer 20.000 bezwaarschriften in 2018. Het aantal bezwaarschriften dat de Sociale Verzekeringsbank afhandelt – met betrekking tot bijvoorbeeld kinderbijslag, AOW en

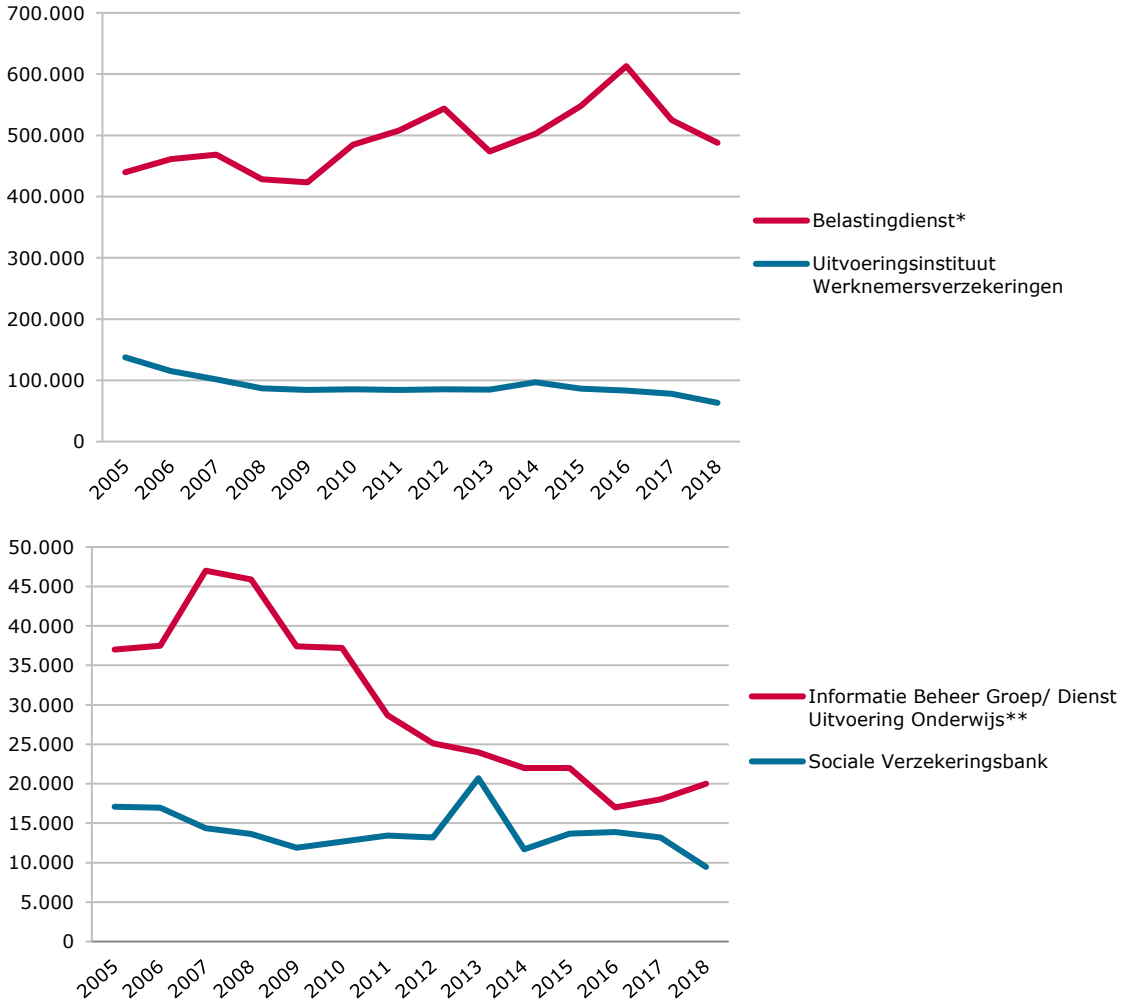
[37] www.groene.nl/artikel/robotrechter-e-court-ligt-plat, geraadpleegd mei 2020.

[38] www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/ tabel 3.19, geraadpleegd december 2019.

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

nabestaandenuitkering laat in 2015 een scherpe stijging zien naar ruim 20.000 bezwaarschriften, maar nam in 2018 af naar 9.500 zaken.

Figuur 3.5 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: www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/ tabel 3.16, 3.17

Vanaf 2008 startte de overheid verschillende projecten om in de primaire en bezwaarfase van het bestuursrecht anders om te gaan met klachten van burgers. Uit onderzoek bleek dat de formele, juridische en hoofdzakelijk schriftelijke wijze waarop de overheid klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures behandelde, niet aansloot bij de behoefte van de burger en slecht werd gewaardeerd (Van der Velde et al., 2010). In het kader van die projecten zijn diverse bestuursorganen de burger bij een klacht-, bezwaar- of beroepsschrift mondeling gaan benaderen in plaats van schriftelijk. Bij deze zogenoemde 'informele aanpak' nemen ambtenaren snel en persoonlijk (telefonisch) contact op met de betrokken burgers en bespreken de behandeling van hun klacht of bezwaar. Daarbij passen ze mediationvaardigheden

toe die bestaan uit communicatieve vaardigheden (zoals actief luisteren, samenvatten en doorvragen) en werken ze vanuit een oplossingsgerichte houding. Onderzoek heeft uitgewezen dat hierdoor het aantal procedures afneemt (Van der Velde et al., 2010). Het stimuleren van de andere werkwijze bij bestuursorganen begon in 2008 bij het ministerie van Binnenlandse Zaken met het project Prettig Contact met de Overheid dat later is veranderd in Passend contact met de overheid (Raad voor het openbaar bestuur, 2014). Het ministerie van Justitie en Veiligheid sloot in 2009 aan op het initiatief van Binnenlandse Zaken met het project Proactieve Geschiloplossing Overheid[40] en in 2018 met het project Responsieve Overheid.[41]

Gerechtelijke procedures

Ten slotte is de gang naar de rechter mogelijk. 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 curatele, bewind of mentorschap.[42] Partijen kunnen natuurlijke personen zijn, maar ook rechtspersonen zoals stichtingen of bedrijven. De zaken worden doorgaans 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 een overheidsinstantie. Alvorens zij naar de rechter kunnen stappen, moeten ze eerst een bezwaarschrift indienen 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 3.6 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 zijn (zoals geschillen tussen bedrijven of bedrijven en de overheid). Opvallend is dat het aantal bestuursrechtelijke zaken kleine fluctuaties vertoont over de jaren, en dat het aantal civielrechtelijke zaken aanzienlijk is veranderd. Het aantal civiele handelszaken nam vanaf 2006 sterk toe en daalde sterk na 2010. Deze zaken betreffen veelal door de kantonrechter behandelde incassozaken na het niet betalen van rekeningen, zoals verzekeringspremies of abonnementsgeld voor mobiele telefonie (358.000 zaken in 2019). Maar ook de overige handelszaken in de sector civiel (58.000 zaken in 2019) namen de afgelopen jaren af (vooral schuldsaneringen). Volgens de Raad voor de rechtspraak (2019, p. 44) is hier vermoedelijk sprake van een combinatie van een verbeterde betalingsmoraal, de afschrikkende werking van relatief hoge griffierechten en de beschikbaarheid van buitengerechtelijke arbitrage. In onderzoek wordt gewezen op onder andere: de economische crisis, de nieuwe

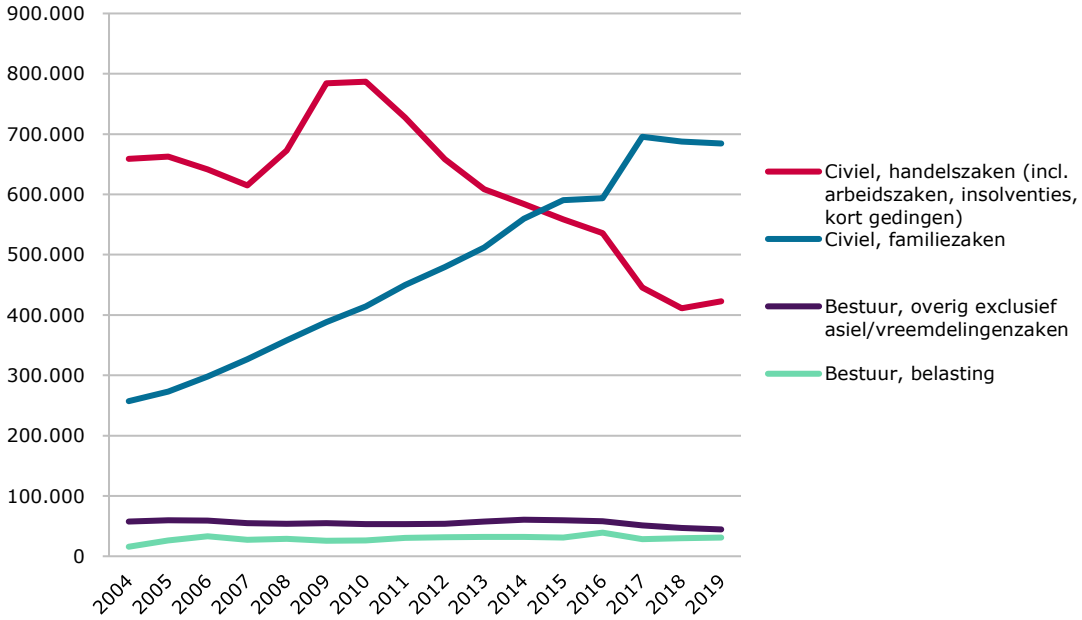
[40] *Kamerstukken II*, 2008/09, 31 753, nr. 1.

[41] prettigcontactmetdeoverheid.nl/. Responsieve Overheid is een onderdeel van de vernieuwing van de rechtsbijstand. Zie ook: *Kamerstukken II* 2018/19, 31 753, nr. 155; *Kamerstukken II* 2019/20, 31 753, nr. 216.

[42] Curatele, beschermingsbewind en mentorschap zijn verschillende maatregelen om mensen te beschermen die zelf niet goed beslissingen kunnen nemen. Bijvoorbeeld door een verstandelijke beperking, verslaving of dementie. Iemand die onder curatele staat is handelingsonbekwaam, behalve voor de uitzonderingen die de wet noemt. Iemand van wie de goederen onder bewind staan, kan daarover alleen beschikken met medewerking van de beschermingsbewindvoerder of met een machtiging van de kantonrechter. www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/curatele-bewind-en-mentorschap/

(hogere) griffierechttarieven vanaf 2010[43] 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; Croes et al., 2017).
Bij familiezaken zien we een stijging tussen 2004 en 2017 en een lichte daling in 2018 en 2019. Die stijging deed zich vooral voor bij de curatele, bewind- en mentorschapszaken. In 2018 betrof dit domein in totaal ongeveer 496.000 binnengekomen zaken (bijna alle kanton familiezaken; Jaarverslag rechtspraak 2018). Het aantal familierechtelijke procedures in de sector civiel steeg tussen 2014 en 2019 van 183.000 naar bijna 188.000. Die toename komt vooral voor rekening van de stijgende instroom van BOPZ-zaken.
De instroom van bestuursrechtelijke zaken (exclusief asiel en vreemdelingenzaken)[44] veranderde, zoals gezegd, minder sterk. Het aantal zaken was in 2016 het hoogst met een instroom van ongeveer 97.000 zaken. Daarna daalde het aantal naar ongeveer 75.000 in 2019. Die piek in 2016 werd vooral veroorzaakt door een tijdelijke hoge instroom (39.000) van belastingzaken. De belastingzaken schommelden verder de afgelopen jaren tussen de 25.000 en 32.000 zaken. De overige bestuurszaken varieerden in de periode 2004-2016 tussen de 53.000 en 60.000 zaken; na 2016 zien we een daling naar bijna 45.000 zaken in 2019 (zie figuur 3.6).

Figuur 3.6 Instroom gerechtelijke procedures civiel- en bestuursrecht bij rechtbanken en appelcolleges



Bron: Jaarverslagen Rechtspraak; www.jaarverslagrechtspraak.nl/

Binnen de rechtspraak vonden afgelopen jaren veranderingen plaats die hun weerslag kunnen hebben gehad op de toegang tot de rechter en de wijze van afhandeling van zaken. In 2013 sloten - in het kader van de herziening van de

[43] www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/ tabel 7.10, geraadpleegd december 2019.

[44] Asiel- en vreemdelingenzaken zijn weggelaten omdat asielproblematiek niet in de enquête is meegenomen en asielzoekers zeer waarschijnlijk niet deelnemen aan de enquête. In de jaarverslagen wordt geen onderscheid gemaakt tussen asiel- en vreemdelingenzaken. Daarom zijn ook vreemdelingzaken uitgesloten.

gerechtelijke kaart (HGK) - 24 van de 56 locaties waar de kantonrechter zitting hield. Als gevolg daarvan waren er signalen dat de langere reisafstand door de sluiting van locaties er toe zou leiden dat gedaagden vaker verstek lieten gaan. In onderzoek werd dit beeld niet bevestigd, maar bleek wel dat natuurlijke personen minder geneigd waren zaken voor de rechter te brengen wanneer 'hun' kantonlocatie was opgeheven (Eshuis, 2019; Van Tulder & Diephuis, 2019).
Verder zijn er binnen de rechtspraak diverse initiatieven ontplooid om procedures online te voeren. In 2014 startte een onlineprocedure bij de eKantonrechter voor relatief eenvoudige geschillen op het gebied van 'wonen, werken en winkelen'. Het doel was procederen eenvoudiger en goedkoper te maken voor de burger. Een advocaat was dan ook niet nodig. Tussen 2014 en 2017 zijn echter maar 14 zaken behandeld en in 2018 is deze mogelijkheid stopgezet.[45] Sinds de start van het programma Kwaliteit en Innovatie rechtspraak (KEI) in 2014 is een aantal procedures binnen de rechtspraak gedigitaliseerd.[46] Dit gebeurde in het strafrecht, in asiel- en bewaringszaken, en het toezicht in faillissementen, beschermingsbewindzaken en schuldsaneringen. Het plan was om alle civiele en bestuursrechtelijke procedures te automatiseren, maar in 2018 is het project stilgelegd. Een onafhankelijke commissie concludeerde dat de complexiteit van het programma was onderschat en adviseerde een nieuwe focus voor het digitaliseringsprogramma. Daarop besloot de Raad voor de rechtspraak om voor procedures in het civiel en bestuursrecht de nadruk te leggen op digitale toegankelijkheid in plaats van het automatiseren van juridische procedures. Het doel van het nieuwe plan is om het voor procespartijen en procesvertegenwoordigers mogelijk te maken om zo veel mogelijk papierloos te procederen. Dat papierloos procederen is bij de Hoge Raad al wel mogelijk op verschillende rechtsgebieden.[47]
Daarnaast zijn de afgelopen jaren verschillende initiatieven gestart om de rechtspraak 'maatschappelijk effectiever' te maken. Rechtspraak is volgens de toenmalige voorzitter van de Raad voor de rechtspraak maatschappelijk effectief, 'als daarbij *tijd en aandacht* kan worden besteed aan eventuele *onderliggende en niet of minder juridische* kwesties en maatschappelijke problematiek, als de rechter *laagdrempelig* is en wordt ingezet in alle zaken waarin die inzet voor de burger relevant is, als de beslissing van de rechter *toegevoegde waarde* heeft en de rechter geen stempelmachine is en als de rechter de gerechtvaardigde *verwachtingen van de burger* ook daadwerkelijk waarmaakt' (Bakker, 2016).[48] Om hier invulling aan te geven, worden bij veel rechtbanken pilots uitgevoerd.[49]

3.2 Digitalisering in de geschilbeslechtingsdelta

De toenemende digitalisering in onze samenleving leidt tot veranderingen op sociaal, economisch en cultureel gebied. Op sociaal gebied zien we dat mensen (en organisaties) via allerlei apparaten meer en meer met elkaar zijn verbonden en meningen met elkaar delen. Op economisch gebied worden werkprocessen

[45] www.mr-online.nl/samen-naar-de-ekantonrechter-kan-niet-meer/, geraadpleegd juli 2020.

[46] www.rechtspraak.nl/Voor-advocaten-en-juristen/digitalisering-rechtspraak/Paginas/digitale-toegankelijkheid-rechtspraak.aspx, geraadpleegd februari 2020.

[47] www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Hoge-Raad-der-Nederlanden/, geraadpleegd augustus 2020.

[48] Bakker, F. (2016). Maatschappelijk effectieve rechtspraak, NJB.nl 8 september. www.njb.nl/blogs/maatschappelijk-effectieve-rechtspraak/, geraadpleegd februari 2020.

[49] Zie ook het themanummer van Rechtstreeks 'Innovatie in de rechtspraak: naar een meer maatschappelijk effectieve rechtspleging' (2019, nummer 1). www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/rechtstreeks-2019-01.pdf, geraadpleegd februari 2020.

geautomatiseerd en efficiënter. Transacties verlopen in toenemende mate via interactieve platforms en zijn minder plaats- en tijdgebonden. Bovendien komen er nieuwe vormen van onlinedienstverlening en nieuwe aanbieders op de markt (Susskind, 2013). Op cultureel gebied zien we dat steeds meer mensen gewend zijn met de onlinewereld om te gaan. Dat kan ook bepaalde verwachtingen en andere normen met zich meebrengen: men wil snelheid en gemak, transparantie en alleen betalen voor die (juridische) diensten die nodig zijn en die men niet zelf kan of wil regelen (Granat, 2016; LSEW, 2016).
In deze paragraaf beschrijven we welke gevolgen de toenemende digitalisering kan hebben voor de kans op problemen en de aanpak ervan.

3.2.1 Digitalisering en de kans op problemen

Technologische en online-ontwikkelingen kunnen hun weerslag hebben 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 transacties tussen (a) burgers onderling, bijvoorbeeld met het gebruik van Marktplaats en eBay, (b) tussen burgers en bedrijven, door bijvoorbeeld onlineaankopen, en (c) tussen burgers en de overheid, door het online kunnen aanvragen van vergunningen of toeslagen. Mogelijk neemt met deze 'drempelverlaging' de (maatschappelijke) participatie van de internettende burger toe, en daarmee de probleemkans. Tegelijkertijd zou zich een omgekeerd effect kunnen voordoen, bijvoorbeeld dat door toegenomen contactmogelijkheden tussen partijen het ontstaan of escaleren van problemen wordt tegengegaan.
In deze paragraaf bespreken we literatuur over ontwikkelingen in het internetgebruik van burgers en of dit een relatie heeft met de kans op rechtsproblemen.

Toenemend internetgebruik
Het percentage Nederlanders dat toegang heeft tot internet is tussen 2012 en 2019 verder toegenomen: onder de groep 12 jaar en ouder is dit gestegen van 92% naar 97%.[50] In 2019 heeft 93% van de bevolking van 12 jaar en ouder de afgelopen drie maanden ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van internet; onder jongeren is dat zo goed als 100%. Bijna 88% gaf aan vrijwel dagelijks online te zijn. Van de 12- tot 45-jarigen gebruikt 96% het internet dagelijks. Ook 44% van de 75-plussers is elke dag op het web.
Informatie zoeken over goederen of diensten is de meest voorkomende informatieactiviteit op internet van Nederlanders van 12 jaar of ouder. In 2019 heeft 84% dit gedaan.
Naast dat steeds meer mensen actief zijn op internet, maken ze ook vaker gebruik van onlinediensten van de overheid en kopen ze meer via internet. Volgens het CBS[51] maakte 70% van de Nederlanders in 2019 gebruik van onlinediensten van de overheid – 6% meer dan in 2015. Het meeste onlinecontact vond plaats met de Gemeente en de Belastingdienst (Verhue & Mol, 2019). Het CBS stelt tevens vast dat Nederlanders steeds vaker en meer kopen via internet. In 2019 heeft 79% van de 12-plussers, ongeveer 11,8 miljoen mensen, iets online gekocht. In 2015 was dat 70%. Niet alleen doen steeds meer mensen onlineaankopen, ook de aankoopfrequentie en het aankoopbedrag ligt de laatste jaren hoger.[52] De onlinekopers zijn

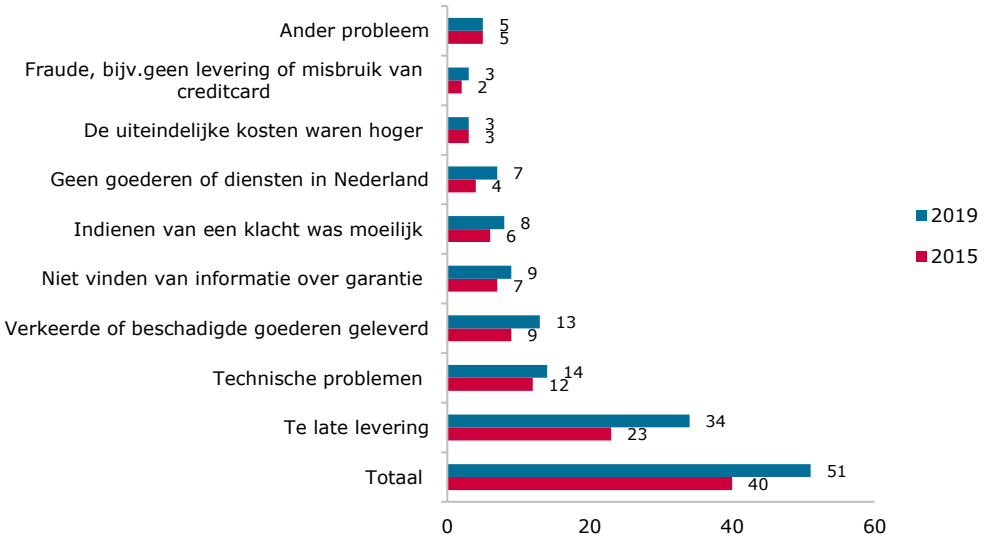
[50] opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83429NED/table?fromstatweb, geraadpleegd februari 2020.

[51] opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83429NED/table?dl=13A7B, geraadpleegd februari 2020.

[52] www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/49/helft-online-shoppers-heeft-klachten. Zie ook: www.thuiswinkel.org/kennis/publicatie/19/thuiswinkel-markt-monitor, geraadpleegd februari 2020.

wel minder tevreden over de geleverde diensten. In 2019 heeft de helft van de Nederlanders die online winkelden klachten. In 2015 was dat nog 40%. Te late levering is de meest genoemde klacht (zie figuur 3.7).

Figuur 3.7 Problemen bij onlineaankopen als percentage van personen van 12 jaar en ouder die in 2015 en 2019 onlineaankopen deden



Bron: CBS, respondenten konden meerdere problemen per aankoop opgeven

Internetgebruik en kans op problemen
Uit het vorige Geschilbeslechtingsdeltaonderzoek blijkt dat burgers die vaak iets via internet (ver)kopen een 2,8 keer grotere kans op een potentieel juridisch probleem hebben dan degenen die dat nooit doen (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015a, p. 241). Die grotere kans op problemen hoeft echter niet met het gebruik van internet te maken te hebben. Het kan ook zijn dat het (ver)koopgedrag van mensen op internet eerder aangeeft hoe economisch actief ze zijn en hoeveel transacties ze met anderen aangaan. In dit opzicht onderschrijft het de participatietheorie die ervanuit gaat dat mensen die meer participeren en dus meer transacties aangaan, een groter risico lopen op een probleem (Van Velthoven & Ter Voert, 2003).

3.2.2 De aanpak van problemen

Behalve op de probleemkans kan digitalisering ook rechtstreeks invloed hebben op de aanpak van (potentieel) juridische problemen. In deze paragraaf geven we een indruk van de mate waarin burgers vaardigheden hebben om gebruik te maken van het internet, hoe vaak ze het internet raadplegen bij juridische problemen, welke soorten onlinevoorzieningen er zijn en welke tariefontwikkelingen. Ten slotte beschrijven we hoe Nederland vordert op het gebied van LegalTech. Met LegalTech doelen we op technologie en software om juridische diensten te verlenen en de juridische sector te ondersteunen.

Internetvaardigheden
Of mensen gebruikmaken van onlinevoorzieningen hangt onder andere af van hun vaardigheden. Nederlanders blijken over relatief veel ICT-vaardigheden te beschikken (Akkermans, 2016). Bij die vaardigheden gaat het om informatie zoeken en

communiceren via internet, het gebruik van computers en onlinediensten, en omgang met software. Zeven op de tien personen van 12 jaar of ouder beschikken over ten minste basisvaardigheden. De meesten van hen hebben zelfs meer dan basisvaardigheden. De meeste vaardigheden hebben Nederlanders in het zoeken van informatie op internet; de minste in omgang met software. Niet iedereen is echter even redzaam op ICT-gebied. De ICT-vaardigheden verschillen fors naar leeftijd en opleidingsniveau; de verschillen naar geslacht en migratieachtergrond zijn kleiner. Bij vaardigheden op het gebied van 'computer/onlinediensten' en vooral 'software' zijn de verschillen naar persoonskenmerken groter dan als het gaat om 'informatie zoeken' en 'communicatie'. Vooral veel ouderen en laagopgeleiden hebben weinig vaardigheden (zie ook Verhue & Mol, 2019).

Vaker informatie via internet
Nederlanders blijken vaker het internet te raadplegen als ze worden geconfronteerd met een potentieel juridisch probleem. In het Geschilbeslechtingsdeltaonderzoek van 2009 zocht 12% van de burgers naar informatie op internet om hun probleem op te lossen (Van Velthoven et al., 2010, p. 123); in 2014 is dat gestegen naar 21% (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015a).

Onlinevoorzieningen
In Nederland bestaan verschillende onlinevoorzieningen voor informatie, advies, rechtshulp en procedures waarop een beroep kan worden gedaan. In tabel 3.2 staan verschillende voorzieningen weergegeven. Die voorzieningen variëren van het bieden van informatie tot het online bemiddelen of beslechten van geschillen.

Tabel 3.2 Onlinevoorzieningen voor de aanpak van problemen

Soorten voorzieningen
Informatie
Voor veel vragen bestaan er websites met antwoorden. Allerlei organisaties verstrekken via 'vraag en antwoord-rubrieken' informatie over wat te doen bij een bepaald probleem. Tik een vraag in bij een zoekmachine en talloze websites verschijnen van overheidsinstanties, belangenorganisaties, rechtshulpaanbieders, enzovoort, die informatie verstrekken over het geldend recht en de manier(en) waarop het probleem kan worden aangepakt. Vaak wordt ook verwezen naar organisaties waar men voor hulp terecht kan.
Advies en hulpprogramma's bij specifieke problemen
Er zijn hulpprogramma's en websites op het gebied van bijvoorbeeld echtscheiding (uitelkaar.nl), schulden (zelfjeschuldenregelen.nl), arbeidsrecht (magontslag.nl); burenruzies (problemenmetjeburen.nl), parkeerboetes (appjection) en vergoedingen voor vertraagde vluchten (zie figuur 3.8). Sommige commerciële hulpprogramma's handelen de klacht of bezwaar ook af (bijv. bij WOZ-bezwaarschriften of vertraagde vluchten) of bieden de mogelijkheid voor partijen om met elkaar te overleggen en overeenstemming te bereiken (Uitelkaar.nl).
Vergelijkingswebsites of platforms voor offertes
Deze websites stellen klanten in staat om prijzen en klanttevredenheidsscores van diverse rechtshulpverleners met elkaar te vergelijken. Er zijn ook platforms die klanten in contact brengen met juridische adviseurs. Klanten kunnen via de site hun opdracht plaatsen. Vervolgens krijgen ze offertes waaruit ze kunnen kiezen (bijv. advocaatzoeken.nl; advocaatoffertes.com). Het platform biedt zelf geen hulp aan. Het bemiddelt alleen tussen klant en rechtshulpverlener.
Gratis voorbeeldbrieven of standaardbrieven
Op veel websites worden voorbeeldbrieven aangeboden voor bijvoorbeeld het indienen van klachten, bezwaarschriften of het opstellen van een dagvaarding (bijv. consumentenbond.nl, consuwijzer.nl, juridischloket.nl, nationaleombudsman.nl, rocketlawyer.com).
Documenten en advies op maat via interactieve tools
Via diverse websites kunnen op maat gemaakte documenten, contracten of bezwaarschriften voor de klant worden opgesteld door interactieve software die klantinformatie gebruikt om het juiste document te maken. Dit geldt tevens voor advies op maat. Via het klikken op een aantal antwoordopties volgt vanzelf het antwoord op de vraag of men bijvoorbeeld recht heeft op een ontslagvergoeding (zie magontslag.nl).
Online indienen van klacht of bezwaar of starten van een procedure
Verschillende klacht-, bezwaar- en buitengerechtelijke procedures kunnen online worden gestart.
Online Dispute Resolution (ODR)
Er zijn vormen van online dispute resolution waarin de gehele procedure online plaatsvindt en 'een derde' het geschil beslecht of onlinebemiddeling mogelijk is. Zo bieden verschillende onlinemarktplaatsen zelf (geautomatiseerde) oplossingsmogelijkheden als er problemen zijn bij een transactie. Voor de incassomarkt zijn online-arbitrageprocedures ontstaan die een goedkoper alternatief bieden voor de rechtspraak (zie paragraaf 3.1.2).

Nieuwe vormen van tarieven en financiering

Op websites zijn veel gratis voorzieningen te vinden zoals informatie, advies of specifieke hulpprogramma's. Daarnaast worden online ook mogelijkheden geboden voor advies of hulp *voor een vast bedrag of via een abonnement.* Verschillende onlinedienstverleners bieden, voor een eenmalig vast bedrag of een vast bedrag per maand of jaar, juridisch advies via telefoon, e-mail, whatsapp, een chatbox, enzovoort.

Bij veelvoorkomende en niet-ingewikkelde bezwaarprocedures in het bestuursrecht, vooral bij bezwaar tegen de WOZ-waarde van een huis of een verkeersboete, worden kosteloze procedures aangeboden. De juridische dienstverleners worden – als het bezwaar gegrond is bevonden – betaald via de proceskostenvergoeding die bestuursorganen moeten betalen als een burger juridische bijstand heeft ingeschakeld. Als het bezwaar ongegrond is, verdient de dienstverlener dus niets.

Een soortgelijke *no cure no pay dienstverlening* komt ook voor bij claims bij vertraagde vluchten (zie ook figuur 3.8). Bij verlies betaalt de burgers niets, bij winst krijgt de dienstverlener een bepaald percentage van het uitgekeerde bedrag.
Er zijn ook onlinebedrijven die het mogelijk maken bij massaschade *samen een claim* in te dienen en die *procesfinanciers* regelen die de kosten voor hun rekening nemen tegen een percentage van de schadevergoeding (bijvoorbeeld ClaimShare).

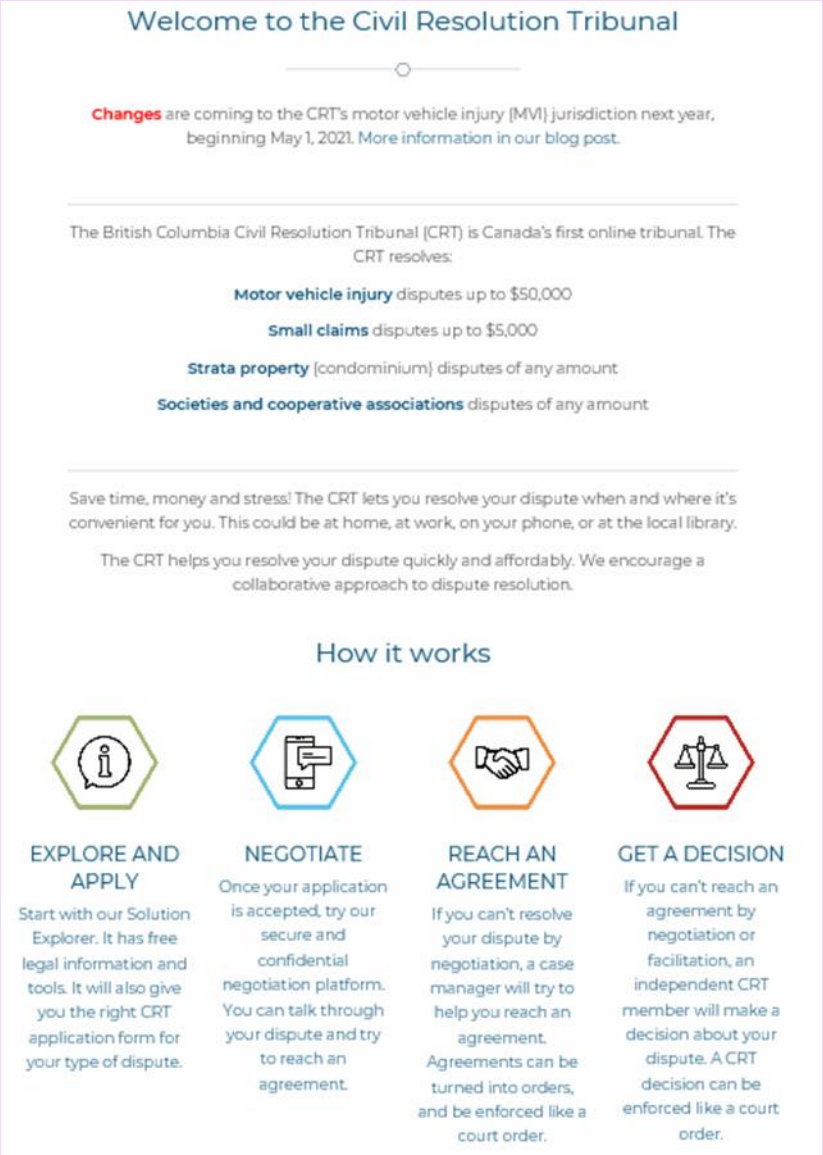
Voor- en nadelen van onlinevoorzieningen
Voordelen van onlinevoorzieningen zijn dat ze 24 uur per dag beschikbaar en niet plaatsgebonden zijn. Als burgers internettoegang hebben via wat voor een *device* dan ook, maakt het niet uit waar of wanneer ze gebruik willen maken van deze voorzieningen. Het kost geen reistijd en fysiek contact is niet nodig. Het maakt ook geschilbeslechting mogelijk tussen partijen die in verschillende landen wonen. Een ander voordeel is dat burgers meer zelf kunnen doen zonder hulp van een juridische dienstverlener of tegen lagere kosten omdat ze een deel zelf al hebben gedaan. De financiële en andere drempels om in actie te komen bij problemen kunnen dus kleiner worden. De kosten-batenafweging wordt anders waardoor burgers geschillen die ze vroeger – vanwege de kosten of moeite die ze moesten doen – lieten zitten, nu wel aanpakken.
Van de kant van rechtshulpaanbieders kan het gebruik van (beslissings)ondersteunende hulpmiddelen leiden tot het bieden van snellere, goedkopere en betere dienstverlening (Timmer & Van der Plassche, 2017).
Als nadelen van onlinevoorzieningen worden onder meer genoemd: technologische problemen (bijvoorbeeld vanwege gebrek aan vaardigheden of faciliteiten), taalbarrières, privacy en vertrouwelijkheid (wat gebeurt er met de gegevens?), het gebrek aan transparantie en het feit dat er (nog) geen duidelijke juridische standaarden zijn (Cortés, 2011; Austin, 2017; Dimov, 2017).
Het gebrek aan *face-to-face*contact en lichaamstaal kan zowel voordelen als nadelen hebben. Enerzijds kan dit (onbewuste) vooroordelen wegnemen bij zowel de partijen als eventuele mediators of arbiters en kan het emoties die het proces niet ten goede komen uitschakelen. Anderzijds kan *face-to-face*contact en lichaamstaal juist belangrijk zijn om tot een goede communicatie en oplossing te komen. Dit zal veelal afhankelijk van de context en de persoonlijkheden die erbij betrokken zijn (Austin, 2017). Vooralsnog is er weinig empirisch bewijs of ODR-toepassingen wel de voordelen opleveren die men eraan toekent (Austin, 2017).

ODR in het buitenland
ODR-procedures worden aangeboden voor conflicten die online en offline zijn ontstaan. Oorspronkelijk had ODR vooral betrekking op *e-commerce*zaken; geschillen die zich voordeden bij online winkelen (Cortés, 2010). De Europese Unie heeft inmiddels het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR-platform) beschikbaar gesteld om consumenten van onlineproducten toegang te bieden tot goede instrumenten voor geschillenbeslechting.[53] Maar ODR toepassingen zijn er ook voor conflicten die offline zijn ontstaan. Vaak betreft het procedures voor kleine geldvorderingen, maar er zijn ook toepassingen voor scheidingen (uitelkaar.nl) en verkeersovertredingen. Een overzicht van verschillende ODR-toepassingen wordt onder andere gegeven door de Online Dispute Resolution Advisory Group (2015), Dimov (2017), Daly en collega's (2019) en Joint Technology Committee (2020).
Daly en collega's (2019) beschrijven ontwikkelingen in zes Angelsaksische jurisdicties. ODR is in deze regio's vooral toegepast op *small claims procedures*. De doelstellingen van deze procedures zijn enerzijds kostenbesparing en het vergroten

[53] ec.europa.eu/consumers/odr/main/ geraadpleegd maart 2020.

van de efficiëntie voor de overheid en anderzijds makkelijker toegang, minder afhankelijkheid van dure rechtshulpverleners en snellere procedures voor rechtzoekenden. De verschillen tussen de ODR-toepassingen zijn groot. Sommige verkeren in een pilotfase, andere zijn al onderdeel van een bestaand systeem. Sommige toepassingen zijn bedoeld als alternatief voor de traditionele rechtspraak, andere behelzen vooral beter casemanagement, maar vervangen niet de traditionele rol van de rechtspraak. Vooralsnog ontbreekt het echter aan objectieve gegevens over het succes van deze projecten. Onderzoeksgegevens zijn beperkt voorhanden. Wat de onderzoekers wel vaststellen is dat de technologie aanwezig is om werkbare ODR-systemen te bouwen. Een voorbeeld is het Civil Resolution Tribunal (CRT, zie box 3.2) in Canada dat vanaf de start medio 2016 tot eind 2019 100.000 gebruikers van informatie heeft voorzien en 11.000 geschillen heeft afgehandeld (Joint Technology Committee, 2020). Gebruikers starten met het invullen van de gratis *Solution Explorer*. Ze verstrekken informatie over het geschil en ontvangen richtlijnen voor het structureren van hun claim en alternatieve handelwijzen. Nadat de *Solution Explorer* is afgerond, kunnen gebruikers het CRT-aanvraagproces starten waarbij gegevens van de partijen en details van het geschil worden geïnventariseerd. Nadat gebruikers de aanvraag hebben ingediend, beoordelen CRT-medewerkers deze en, als alles in orde is, krijgt de andere partij een *Dispute Notice*. Als de andere partij reageert, wordt een *facilitator* aan de zaak toegewezen die eventueel bemiddelt. Als de partijen geen consensus bereiken, kunnen ze overgaan tot een uitspraak (hoorzitting). Deze stap gebeurt meestal door uitwisseling van schriftelijke stukken, hoewel ook telefonische en videoconferenties kunnen worden gebruikt. Onderhandelde overeenkomsten en uitspraken kunnen bij een rechtbank worden geregistreerd en als een gerechtelijk bevel worden uitgevoerd.

Box 3.2 Civil Resolution Tribunal in Canada



Bron: civilresolutionbc.ca/, geraadpleegd februari 2020

Andere LegalTech ontwikkelingen

Naast de reeds genoemde onlinevoorzieningen zijn in Nederland ook diverse bedrijven actief om software of applicaties te ontwikkelen die onder meer interne bedrijfsprocessen makkelijker en efficiënter laten verlopen of de interactie met de klant makkelijker maken. Dutch Legal Tech en Wolters Kluwer hebben een overzicht gemaakt van verschillende Nederlandse LegalTech-toepassingen en LegalTech-bedrijven die in 2018 actief waren (zie figuur 3.8).

Figuur 3.8 Legal Tech kaart van Nederland

Bron: www.dutchlegaltech.nl/2018/04/17/legal-tech-map/

Dutch Legal Tech meldt dat er tussen 2010 en 2018 in Nederland 70 *startups* zijn ontstaan die gezamenlijk € 6.36 miljoen aan investeringsgelden ontvingen.[54] Volgens een onderzoek van de The Law Society (2019) is het Verenigd Koninkrijk leidend in de LawTech[55] markt en zijn Singapore, Hong Kong en Nederland belangrijke concurrenten. Wereldwijd blijven de investeringen in Lawtech achter bij die in andere gebieden en is de markt nog in een pril en onvolwassen stadium, vooral in vergelijking met Fintech (financiële technologie).
De meest gevestigde wereldwijde Lawtech producten zijn *eDiscovery* en *Legal Research*. Andere meer gevestigde producten liggen op het terrein van samenwerkingstools, documentbeheer, het beheren van intellectueel eigendom en e-facturering. In opmars zijn onder andere *legal analytics* en software voor contractbeheer (The Law Society, 2019).

[54] www.dutchlegaltech.nl/2018/04/17/legal-tech-map/, www.legalcomplex.com, geraadpleegd november 2019.

[55] Lawtech is de term die The Law Society gebruikt voor technologieën die gericht zijn op het ondersteunen, aanvullen of vervangen van traditionele methoden voor het leveren van juridische diensten, of die de manier waarop het rechtssysteem werkt verbeteren.

Met *E-discovery* kunnen grote hoeveelheden gestructureerde en ongestructureerde gegevens gericht worden doorzocht. Bijvoorbeeld om bij fusies en overnames de benodigde gegevens boven tafel te krijgen. Of bij *due diligence*-onderzoeken om de juistheid van onder andere financiële, fiscale en juridische gegevens te controleren.[56] Met *Document generation* kunnen documenten op maat worden gemaakt voor individuele situaties (bijvoorbeeld op het gebied van onroerend goed en stichtingen, zie Timmer & Van der Plassche, 2017). *Legal analytics* heeft betrekking op het gebruik van *'big legal data'* voor bedrijfsvoering, marketing en inhoudelijke kennis waardoor strategische keuzes gemaakt kunnen worden (zie Lippe & Katz, 2014; McGinnis & Pearce, 2014). Zo bieden programma's de mogelijkheid in te schatten wat de kansen en uitkomsten zijn in een bepaalde zaak. Ook kunnen patronen in voorgaande soortgelijke zaken zichtbaar worden van bijvoorbeeld individuen (uitspraken van bepaalde rechters, winstscores van advocaten) en organisaties (gedrag van bepaalde partijen). Die informatie kan vervolgens de strategie bepalen in huidige zaken (Lippe & Katz, 2014).[57]
Veel toepassingen zijn nog in *business-to-business*zaken en in Nederland zijn vooral de grote (advocaten)kantoren actief op LegalTech-gebied.

3.3 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 op basis van registratiegegevens bij de betreffende instanties. Door technologische ontwikkelingen doen zich bovendien allerlei veranderingen voor die de kans op problemen en de wijze waarop problemen worden opgelost, kunnen beïnvloeden. In de tweede paragraaf zijn – op basis van literatuur en web-research – daarom ontwikkelingen beschreven over het gebruik van internet en onlinevoorzieningen voor informatie, advies (rechtshulp) en procedures die burgers kunnen aanwenden bij de aanpak van problemen.
Deze beschrijvingen dienen als achtergrondinformatie voor de juridische voorzieningen die in de komende hoofdstukken aan de orde komen. Tevens zullen we in het slothoofdstuk eventuele trends over het geregistreerde gebruik van de betreffende voorzieningen vergelijken met de ontwikkelingen die we in de volgende hoofdstukken constateren op basis van de enquêtegegevens van 2003, 2009, 2014 en 2019.

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. Als we ons beperken tot de trends van de afgelopen vijf jaar, dan constateren we dat – voor zover er (gebrekkige) cijfers beschikbaar zijn – het beroep dat is gedaan op sommige rechtshulpverleners is teruggelopen. Dit geldt voor toegevoegd advocaten, rechtsbijstandsverzekeraars en de vakbond. Het beroep dat is gedaan op Mfn-mediators ligt in 2019 op eenzelfde niveau als in 2011. Over sociaal raadslieden en wetswinkels zijn geen recente gegevens beschikbaar.

[56] www.justitia.nl/e-recht/e-discovery.html.

[57] Zie: https://premonition.ai/lawyer-win-rates-arrive-dutch-courts/; Winkansen van Nederlandse advocaten nu in AI-database. *Advocatenblad*, 21 september 2016; Lexalyse.

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, het UWV, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Op de Belastingdienst na, is bij deze bestuursorganen een dalende trend te zien in het aantal bezwaarschriften. De Belastingdienst heeft de meeste bezwaarschriften te verwerken: de afgelopen jaren tussen de 500.000 en 600.000. Het UWV volgt met in 2018 ongeveer 63.000 afgehandelde bezwaarschriften; bij de DUO ligt het aantal op ongeveer 20.000 en bij de SVB op 9.500 bezwaarschriften.
Ook bij verschillende buitengerechtelijke procedures op civielrechtelijk gebied is de instroom van zaken grosso modo de afgelopen vijf jaar afgenomen. Dit geldt voor de Huurcommissie, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), De Geschillencommissie voor consumentenzaken en de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). Bij de Huurcommissie kwamen in 2018 10.000 zaken binnen, bij het Kifid en De Geschillencommissie ongeveer 4.400 en bij de SKGZ bijna 1.800.

Gerechtelijke procedures
Bestuursrechtelijke procedures bij de rechtspraak (exclusief asiel en vreemdelingenzaken) lieten in 2016 een piek zien met een instroom van ongeveer 97.000 zaken. Daarna daalde het aantal naar ongeveer 73.000 zaken in 2018. De piek komt vooral door een tijdelijke toename van belastingzaken in 2016.
Het aantal civiele zaken bij de rechtspraak is veel omvangrijker, vertoont grote veranderingen over de jaren en laat tegengestelde trends zien voor handelszaken en familiezaken. De omvang van civiele handelszaken is vanaf 2006 sterk gestegen en na 2010 flink gedaald. Vooral incassozaken zijn afgenomen na 2010. Mogelijke oorzaken voor die daling zijn de economische crisis, de nieuwe (hogere) griffierechttarieven en de opkomst van (goedkopere) buitengerechtelijke procedures voor incassozaken.
Familiezaken laten een continue stijging zien over de jaren. Die stijging is vooral toe te schrijven aan de toename van curatele, bewind- en mentorschapszaken. De vele verzoekschriften op dit gebied gaan niet over geschillen, maar betreffen maatregelen om mensen te beschermen die zelf niet goed beslissingen kunnen nemen, zoals verslaafden of dementerenden. Binnen de familiezaken namen de verzoekschriften voor scheidingen en daaraan gerelateerde regelingen (alimentatie en omgangsregeling) de afgelopen jaren af.
De hiervoor beschreven trends zijn lastig te vergelijken met de uitkomsten van de verschillende metingen van de geschilbeslechtingsdelta, omdat er niet altijd burgers bij betrokken zijn en omdat het niet altijd geschillen betreft. Het zijn ook procedures tussen rechtspersonen onderling en tussen rechtspersonen en bestuursorganen.

Digitalisering in de delta
Technologische en online-ontwikkelingen kunnen hun weerslag hebben op het al dan niet ontstaan van problemen en de manieren waarop burgers die problemen kunnen oplossen. Bijna iedereen heeft tegenwoordig toegang tot het internet en een toenemend aantal burgers is dagelijks online. De interneteconomie groeit gestaag door. Niet alleen doen steeds meer mensen onlineaankopen, ook de aankoopfrequentie en het aankoopbedrag liggen de laatste jaren hoger. De online-kopers zijn wel minder tevreden over de geleverde diensten. De kans op problemen kan toenemen doordat de drempel om bijvoorbeeld producten of diensten af te nemen, wordt verlaagd (participatietheorie).

De digitalisering kan ook invloed hebben op de aanpak van problemen. Burgers raadplegen het internet vaker en er zijn websites en onlineapplicaties voor informatie, advies en hulpprogramma's bij specifieke problemen, vergelijkingswebsites en platforms voor offertes en procedures, gratis standaardbrieven en voorbeeldbrieven, documenten en advies op maat via interactieve *tools*, mogelijkheden om onlineklachten in te dienen of procedures te starten en online(bemiddelings)procedures. ODR-toepassingen zijn er in Nederland en/of buitenland onder andere op het gebied van *e-commerce*, *small claims*, scheidingen (uitelkaar.nl) en verkeersovertredingen.
Veel informatie, advies of hulp is gratis te krijgen. Ook worden diensten voor een vast tarief aangeboden, of als men vaker verwacht hulp nodig te hebben voor een vast bedrag per maand of jaar. Sommige onlinedienstverleners voeren (bezwaar-) procedures op *no cure no pay* basis. Ook zijn er applicaties om samen een claim in te dienen bij massaschade waarbij ook procesfinanciers worden geregeld die de kosten voor hun rekening nemen tegen een percentage van de schadevergoeding.
Voordelen van onlinevoorzieningen zijn dat ze 24/7 beschikbaar zijn, geen reistijd kosten en dat fysiek contact niet nodig is. Burgers kunnen meer zelf doen en financiële en andere drempels om in actie te komen kunnen kleiner worden. Het kan zijn dat ze geschillen die ze vroeger lieten zitten, nu wel aanpakken. Als nadelen worden genoemd: technologische problemen, privacy en vertrouwelijkheid (wat gebeurt er met de gegevens?) en het gebrek aan transparantie, regulering en duidelijke juridische standaarden. Het gebrek aan *face-to-face* contact en lichaamstaal kan zowel voordelen als nadelen hebben. Vooralsnog is er weinig empirisch bewijs of ODR-toepassingen wel de voordelen opleveren die men eraan toekent. Niet alle burgers hebben bovendien de vaardigheden om gebruik te maken van het internet. Vooral veel ouderen en laag opgeleiden hebben weinig vaardigheden.
Naast genoemde onlinevoorzieningen zijn er in Nederland ook Legaltech applicaties die interne bedrijfsprocessen makkelijker en efficiënter laten verlopen of de interactie met de klant makkelijker maken. Ook *legal analytics* is in opmars waarbij *big legal data* onder andere worden gebruikt om winstkansen in een zaak uit te rekenen en een strategie te bepalen.

4 Het landschap van juridische problemen

In dit hoofdstuk komen de volgende onderzoeksvragen aan de orde:
- In welke mate kwamen bepaalde civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de Nederlandse bevolking?
- Wat was 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, 2009 en 2014?

In het screeningsgedeelte van de vragenlijst is respondenten aan de hand van een lijst met 67 problemen (zie tabel 4.1) gevraagd of ze deze de afgelopen vijf jaar hebben ervaren. In de toelichting werd aangegeven dat het om problemen moest gaan die ze zelf hebben ondervonden en niet situaties waarin zij anderen hebben geholpen. Tevens moest het *niet* gaan om problemen die ze hebben of hadden als ondernemer of namens een organisatie of een vereniging.
Verder is een trivialiteitstoets toegepast: als respondenten aangaven dat ze niets ondernamen om het probleem aan te pakken en ze gaven als reden daarvoor aan dat het probleem niet belangrijk is/was of dat ze geen meningsverschil met de andere partij hadden/hebben, dan zijn deze problemen buiten beschouwing gelaten.[58]

4.1 Aard en omvang van problemen

In de vragenlijst zijn de problemen gegroepeerd binnen een aantal hoofdcategorieën zoals werkproblemen en huurproblemen (zie figuur 4.1). Daarnaast zijn twee vragen gesteld waarbij respondenten problemen konden noemen die ze nog niet eerder hadden gemeld: heeft iemand juridische stappen tegen u genomen of hiermee gedreigd 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.

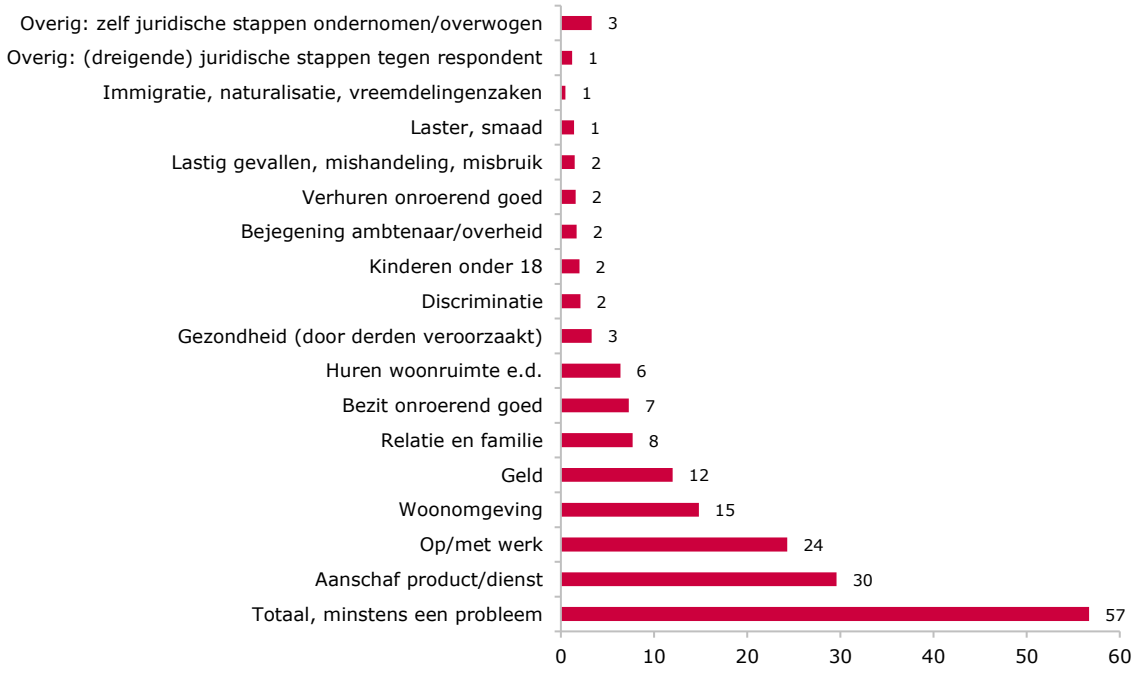
4.1.1 Minstens één probleem

Gedurende de vijfjarige onderzoeksperiode (2015-2019) had 57% van de respondenten van 18 jaar en ouder te maken met minstens één (potentieel) juridisch probleem, van welke aard dan ook (zie figuur 4.1).
Problemen met de aanschaf van producten en diensten (30%) noemden ze het meest. Daarna volgden problemen op het werk (24%), problemen in de woonomgeving (15%), geldproblemen (12%), relatie- en familieproblemen (8%), problemen met het bezit van onroerend goed (7%), huurproblemen (6%) en gezondheidsproblemen die door derden werden veroorzaakt (3%). De overige

[58] In totaal bleken 362 problemen triviaal te zijn of buiten de onderzoeksperiode te vallen (probleem in 2020 begonnen).

problemen zijn genoemd door 1 tot 2% van de respondenten. De twee vragen waarbij respondenten problemen konden noemen die ze nog niet eerder hadden gemeld: heeft iemand juridische stappen tegen u genomen of hiermee gedreigd en heeft u zelf juridische stappen genomen of overwogen, werden door respectievelijk 1% en 3% van de respondenten positief beantwoord. Uit de beschrijving van die problemen blijkt dat het overgrote deel onder de eerdergenoemde categorieën kon worden ondergebracht. Voor de screeningsenquête hebben we dit echter niet gedaan, omdat niet duidelijk was of respondenten ze daadwerkelijk niet al eerder meldden.

Figuur 4.1 Percentage respondenten met minstens één probleem in afgelopen vijf jaar, naar probleemcategorie,[a] (n=5.513, gewogen)



[a] Meerdere antwoorden mogelijk.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b2.1 bijlage 2

Bron: screeningsenquête

Bovengenoemde percentages geven de kans op een probleem weer binnen de steekproef. Situaties die weinig mensen meemaken, zoals het verhuren van onroerend goed, worden dan vanzelf minder vaak genoemd. In bijlage 2, tabel b2.2 is te zien hoe de probleemkansen wijzigen als rekening wordt gehouden met het feit of de respondent in de gelegenheidspositie verkeerde waarin een bepaald type probleem zich kon voordoen. In de vragenlijst konden respondenten bij de probleemtypen werk, huren, verhuren, bezit onroerend goed en minderjarige kinderen aangeven of ze de afgelopen vijf jaar werkten, huurden, verhuurden, onroerend goed in hun bezit hadden of minderjarige kinderen hadden. In de totale steekproef had 24% van de respondenten een werkgerelateerd probleem, maar bij degenen die (op enig moment) werk hadden de afgelopen vijf jaar ligt dat percentage op 31% (tabel b2.2 bijlage 2). Vervolgens leidde het huren van onroerend goed tot de meeste problemen: 16% van degenen die onroerend goed huurden, had een probleem daarmee (in de totale steekproef ligt dat op 6%). Van degenen die in bezit waren van onroerend goed of dit verhuurden, had respectievelijk 11% en 12% een

probleem daarmee (in de totale steekproef is dat respectievelijk 7% en 2%). Van degenen die de afgelopen vijf jaar een minderjarig kind hadden, meldde 6% een probleem hiermee.
Bij deze bevindingen moeten we, evenals bij de voorgaande deltaonderzoeken het geval was, de kanttekening plaatsen dat er sterke aanwijzingen zijn voor geheugeneffecten: sommige categorieën problemen herinnert men zich minder goed dan andere als ze verder terug liggen in het verleden. Zo is het aantal problemen dat wordt gemeld over de aanschaf van producten en diensten in de jaren 2015 (6%) en 2016 (9%) veel lager dan in de meer recente jaren (44% in 2019). Bij relatie- en familieproblemen en gezondheidsproblemen spelen dit soort effecten veel minder (zie tabel b2.3 in bijlage 2).
In tabel 4.1 is te zien met welke subcategorieën van problemen de meeste mensen te maken kregen. Binnen de werkproblemen noemden de meeste mensen vooral verlies van baan en problemen met loon of arbeidsvoorwaarden. Bij het bezit van onroerend goed werden de meeste respondenten geconfronteerd met problemen rond de hypotheek en onroerendezaakbelasting. Problemen in de woonomgeving betroffen vooral burenruzies, en relatie- en familieproblemen hadden vooral te maken met het beëindigen van een relatie en het overlijden van een familielid.

Tabel 4.1 Percentage respondenten met een probleem, aantal problemen en gemiddelde ervaren ernst[a] naar subcategorie (screeningsenquête, n=5.513, gewogen)

	% met minstens 1 probleem	Aantal genoemde problemen[b]	Gemiddelde ernst
Problemen op of met het werk	24,3	2.344	3,5
Loon (bijv. inschaling, tijdige uitbetaling, loonsverhoging, promotie)	9,6	665	3,2
Andere arbeidsvoorwaarden (bijv. werktijden, vakantiedagen, ziekengeld, zwangerschapsverlof, vervroegde uittreding)	7,4	448	3,4
Arbeidsomstandigheden waarover u niet tevreden bent of die gevaarlijk zijn	6,1	374	3,5
Pesterij, discriminatie of seksuele intimidatie op uw werk	5,0	324	3,7
Disciplinaire maatregelen (bijv. schorsing)	1,4	79	3,8
Verlies van uw baan (bijv. gedwongen ontslag, afvloeiingsregeling)	7,5	454	3,8
Problemen met het bezit van een eigen huis of van ander onroerend goed	7,3	483	2,9
Kopen of verkopen (bijv. misleidende informatie, courtage)	1,4	82	3,3
Hypotheek (bijv. verlenging, omzetting, onderwaarde)	2,3	129	3,2
Aanvragen van een vergunning (bijv. bouw-, woon-, of kapvergunning)	1,1	61	2,9
Mede-eigenaar of –eigenaren	0,5	33	3,1
Krakers	0,1	7	3,9
Hoogte Onroerendezaakbelasting (OZB-aanslag, WOZ-waarde)	2,7	153	2,4
Erfpacht (bijv. wijziging regeling)	0,3	15	3,3
Onteigening	0,1	3	2,9
Problemen met het verhuren van woonruimte of van ander onroerend goed	1,6	129	3,2
Niet tijdig betalen van de huur	0,8	55	3,1
Servicekosten, borgsom, opzegtermijn of andere afspraken	0,2	9	2,5
Meningsverschil met de huurder over het uitvoeren van reparaties	0,2	12	3,2
Uitzetten van een kamerbewoner of huurder	0,2	13	3,8
Onderhuur door de kamerbewoner of huurder	0	0	
Problemen met de tussenpersoon/makelaar	0,1	4	2,9
Voldoen aan veiligheidsregels	0,0	2	4,4
Asociaal gedrag van huurders	0,6	34	3,3

[a] In hoeverre hield het probleem u bezig? Op een schaal van 1 (in het geheel niet) tot 5 (werd er volledig door in beslag genomen).
[b] Per (sub)categorie konden respondenten meerdere problemen noemen tot een maximum van zes.

Tabel 4.1 (Vervolg)

	% met minstens 1 probleem	Aantal genoemde problemen[b]	Gemiddelde ernst
Problemen met het huren van woonruimte of van ander onroerend goed	6,4	540	3,2
Slechte of onveilige (woon)situatie	2,0	127	3,7
Afspraken over de huur, huurverhoging, servicekosten, borgsom en andere afspraken uit een huurcontract	2,2	135	2,9
Onderverhuren	0,5	27	2,9
Zorgen dat medebewoners hun aandeel in de rekening betalen	0,3	18	2,8
Uitvoeren van reparaties door de verhuurder	2,9	169	3,1
Zorgen dat de verhuurder een schriftelijke huurovereenkomst verstrekt	0,1	3	2,2
Aanvraag van huursubsidie / huurtoeslag	0,7	41	3,4
(Huis)uitzetting, pesterij door de verhuurder	0,4	21	4,0
Problemen met betrekking tot woonomgeving	14,8	1.077	3,4
Buren (bijv. over geluidsoverlast, schutting/heg, toegang)	13,1	893	3,4
Veranderingen in de omgeving van uw woning door de overheid (bijv. bestemmingsplan, straatinrichting)	2,8	185	3,4
Problemen met dienstverlening en/of de aanschaf van producten	29,6	3.062	2,9
Ontvangen van slechte of verkeerde producten (bv. elektrische apparaten, meubelen, kleding, voertuig)	12,3	829	2,5
Niet nakomen van afgesproken leverdata	9,0	563	2,6
Reizen en vakanties die niet aan de verwachtingen voldoen	4,4	257	3,0
Niet goed uitgevoerd onderhoud, reparaties of verbouwingen (bijv. stomerij, automonteur, aannemer)	7,5	482	3,1
Verkeerde of onvoldoende medische of tandheelkundige behandeling	3,5	200	3,7
Verkeerde of onvoldoende hulp en adviezen (bijv. verzekeringsagent, advocaat, belastingadviseur, makelaar, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg)	3,0	184	3,6
Slechte overige service (bijv. telefoon, internet, kabel)	8,8	548	2,9
Problemen met geld	12,0	905	3,2
Van iemand een bedrag (terug)vragen waar u recht op heeft (bijv. een uitgeleend bedrag, schade aan uw auto)	3,6	206	2,8
Verkeerde behandeling van een claim door een verzekeringsmaatschappij (bijv. autoschade, ziektekosten, aansprakelijkheid)	2,2	122	3,1
Verkeerde rekeningen	1,7	108	3,1
Verkeerde of niet redelijke belastingaanslag of andere problemen met belastingen	1,9	116	3,2
Problemen met een uitkering, toeslag of subsidie (bijv. bijstand, WIA, WW, AOW, studiefinanciering, kinderbijslag, zorgtoeslag, persoonsgebonden budget)	3,2	186	3,5
Problemen met uw pensioenfonds	0,3	18	4,1
Lastig gevallen worden door schuldeisers, faillissement, schuldsanering	0,9	54	3,5
Beslaglegging op inkomen, toeslagen, inboedel, bankrekening enz.	0,6	35	3,6
Verkeerde of misleidende informatie bij het afsluiten van een verzekering, belegging of ander financieel product (bijv. aandelenlease, woekerpolis)	2,2	60	3,3
Problemen met relatie- en familiezaken	7,7	579	3,8
Erkenning, naamgeving van kinderen	0,3	17	3,5
In huis nemen en verzorgen van pleeg- of adoptiekinderen	0,1	10	3,7
Beëindigen van een relatie (bijv. echtscheidingsprocedure, verdeling van bezittingen bij het uit elkaar gaan)	2,9	168	3,9
Ontvangen of betalen van partner- of kinderalimentatie	0,8	45	3,3
Afspraken over de kinderen (gezag, omgang, zorg, ouderschapsplan)	1,4	82	3,9
Naamswijziging	0,1	7	3,0
Lastig gevallen worden, mishandeling of misbruik door partner, ex-partner of ander familielid	1,3	81	4,4
Problemen na de dood van een familielid of partner (bijv. regeling begrafenis, aanvaarden testament, verdeling bezit na overlijden)	3,0	169	3,5

[a] In hoeverre hield het probleem u bezig? Op een schaal van 1 (in het geheel niet) tot 5 (werd er volledig door in beslag genomen).

[b] Per (sub)categorie konden respondenten meerdere problemen noemen tot een maximum van zes.

Tabel 4.1 (Vervolg)

	% met minstens 1 probleem	Aantal genoemde problemen[b]	Gemiddelde ernst
Problemen vanwege kinderen in uw huishouden onder de 18	2,0	159	4,2
Door een kind veroorzaakte schade, waarvoor u niet of niet goed verzekerd bent	0,2	8	2,9
Geen toegang tot de gewenste school, of het gewenste type onderwijs	0,5	29	4,0
Ernstige problemen met de opvoeding of het gedrag (bijv. ondertoezichtstelling, kinderbescherming)	0,5	31	4,3
Niet genoeg of verkeerde zorgverlening (bijv. jeugdzorg, geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg)	1,0	55	4,3
Een kind tijdelijk van school gestuurd of niet meer toegelaten	0,2	10	4,2
Bedreiging, mishandeling of misbruik van een kind	0,4	27	4,6
Gezondheidsproblemen door derden	3,3	283	4,1
Gezondheidsproblemen als gevolg van slechte werkomstandigheden of een ongeluk dat werd veroorzaakt door een ander	3,3	283	4,1
Overig			3,6
Discriminatie op grond van afkomst, geslacht, handicap of iets anders (niet op uw werk)	2,1	134	3,4
Laster, smaad (uw goede naam is door een ander beschadigd in het openbaar)	1,4	86	3,6
Lastig gevallen worden, mishandeling of misbruik (buiten de familiekring)	1,5	98	3,7
Immigratie, naturalisatie, vreemdelingenzaken (bijv. Nederlander willen worden, familie laten overkomen, werkvergunning)	0,5	28	3,6
Slecht behandeld door ambtenaar of overheidsdienst	1,7	108	3,8
Nog niet genoemde problemen waarbij er *juridische stappen tegen u* zijn ondernomen of daarmee is gedreigd	1,6	73	3,7
Nog niet genoemde problemen waarbij *uzelf juridische stappen* heeft ondernomen of daarover heeft nagedacht	2,4	207	3,6

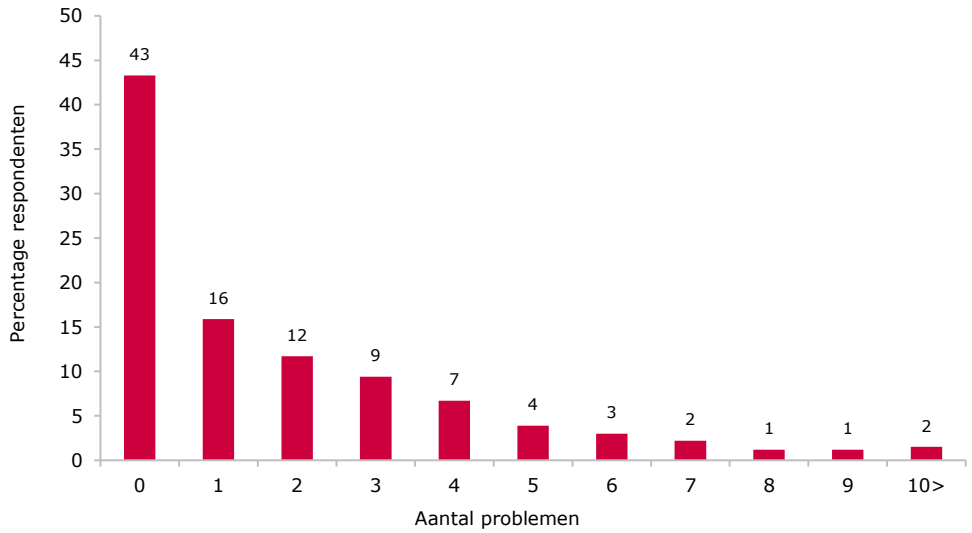
[a] In hoeverre hield het probleem u bezig? Op een schaal van 1 (in het geheel niet) tot 5 (werd er volledig door in beslag genomen).

[b] Per (sub)categorie konden respondenten meerdere problemen noemen tot een maximum van zes.

4.1.2 Aantal problemen

Respondenten kunnen meerdere problemen van verschillende typen hebben ervaren of binnen bepaalde probleemtypen meerdere problemen hebben gehad. In figuur 4.2 is te zien dat 16% van de respondenten één probleem meldde en dat 41% twee of meer problemen had in een periode van vijf jaar. Respondenten die een probleem meldden, hadden gemiddeld 3,3 problemen (zie figuur 4.3). Problemen van hetzelfde type kwamen het meest voor bij problemen met de aanschaf van producten of diensten (gemiddeld 1,9) en problemen op of met het werk (gemiddeld 1,8). Daarna volgen problemen met het huren en verhuren van onroerend goed en gezondheidsproblemen die door derden zijn veroorzaakt (allen gemiddeld 1,5 problemen).

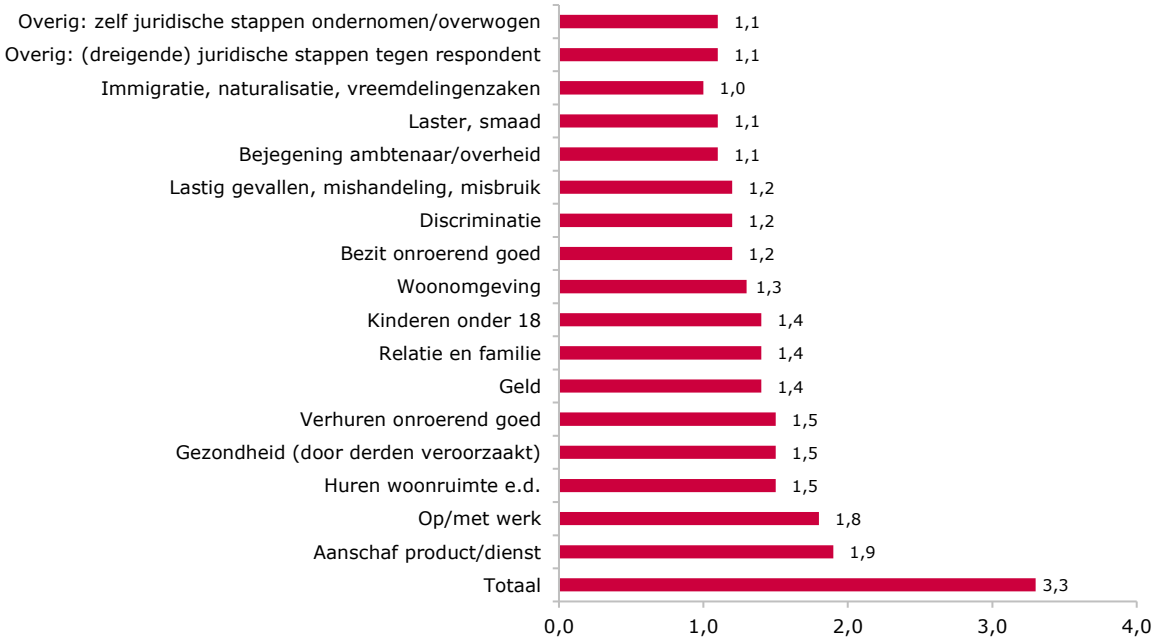
Figuur 4.2 Percentage respondenten naar aantal problemen dat ze hebben ervaren in afgelopen vijf jaar (n=5.513, gewogen)



Voor corresponderende cijfers zie tabel b2.4 bijlage 2,

Bron: screeningsenquête

Figuur 4.3 Gemiddelde aantal problemen in afgelopen vijf jaar binnen hetzelfde probleemtype, respondenten met minstens één probleem binnen het betreffende probleemtype (n=3.124 respondenten, n=10.296 problemen, gewogen)



Voor corresponderende cijfers zie tabel b2.1 bijlage 2.

Bron: screeningsenquête

Bepaalde problemen kunnen ook samenhangen met 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. En zo zijn er meer combinaties denkbaar. In tabel b2.5 (bijlage 2) zijn de correlaties tussen verschillende probleemtypen weergegeven. De statistisch significante correlaties zijn weliswaar positief, maar niet erg sterk. De hoogste waarde in tabel b2.5 ligt op 0,21, terwijl de meeste correlaties zwak zijn en lager liggen dan 0,15. Geldproblemen gaan engszins samen met problemen met de aanschaf van producten en diensten (r=0,20), werkproblemen (r=0,19), problemen in de woonomgeving (r=0,17) en huurproblemen (r=0,15). Werkproblemen hangen enigszins samen met gezondheidsproblemen (r=0,21), geldproblemen (r=0,19) en problemen met de aanschaf van producten en diensten (r=0,17). Problemen in de woonomgeving zoals burenruzies hangen ook enigszins samen met problemen met producten en diensten (r=0,18) en huurproblemen (r=0,17).

4.1.3 Civiel- en bestuursrechtelijke problemen

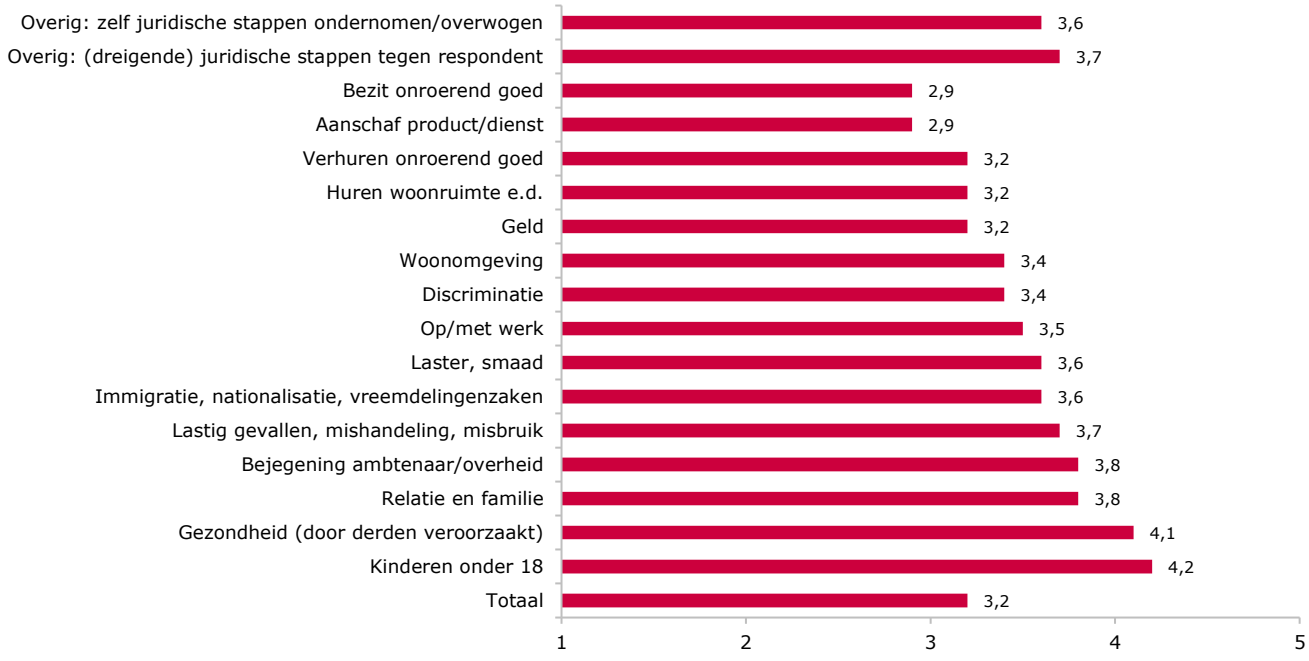
Om een indruk te krijgen van de omvang van bestuursrechtelijke versus civielrechtelijke problemen, werden problemen waarbij de andere partij duidelijk een overheidsinstantie is, gecategoriseerd als bestuursrechtelijk en de overige als civielrechtelijk. In paragraaf 2.4.1 is die indeling te vinden. Deze indeling is niet erg nauwkeurig maar geeft een ruwe schatting van de omvang van deze problemen. Ongeveer 12% van de respondenten had in een periode van vijf jaar te maken met één of meer problemen van (potentieel) bestuursrechtelijke aard. Gemiddeld hadden burgers die bestuursrechtelijke problemen ondervonden met 1,3 van deze problemen van doen (zie tabel b2.6 in bijlage 2).
Bij de civielrechtelijke problemen liggen de cijfers aanzienlijk hoger. Van alle respondenten hadden er in totaal 54% één of meer problemen van (potentieel) civielrechtelijke aard. Gemiddeld hadden de burgers met civielrechtelijke problemen, met 3,0 van deze problemen te maken.

4.1.4 Ervaren zwaarte van het probleem

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

Ernst
De ernst van elk probleem is gemeten door respondenten te vragen in hoeverre het probleem hen bezighield. De antwoordmogelijkheden op een 5-puntsschaal varieerden van 'In het geheel niet' tot 'Werd er volledig door in beslag genomen'. De gemiddelde ernstervaring over alle problemen ligt op 3,2. In figuur 4.4 is te zien dat de ernst van het probleem varieert per type probleem. Problemen met minderjarige kinderen en gezondheid vond men gemiddeld genomen het meest ernstig, en problemen in relatie tot het bezit van onroerend goed of de aanschaf van producten/ diensten het minst ernstig.

Figuur 4.4 Ernst van het probleem (gemiddelde, schaal 1 tot 5) per probleemtype (n=3.124 respondenten, n=10.296 problemen)



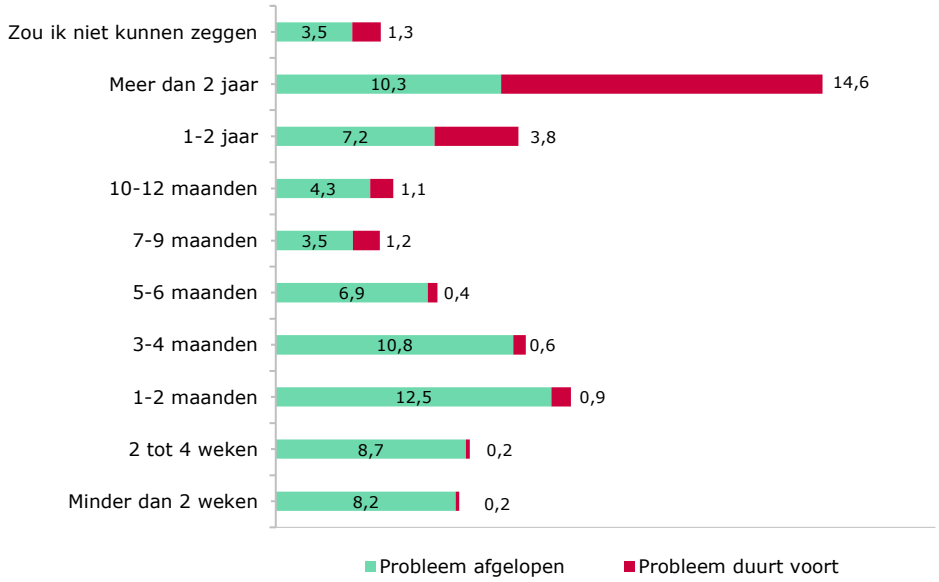
Bron: screeningsenquête, gewogen

Binnen bepaalde typen problemen kan de mate waarin specifieke problemen als ernstig worden ervaren behoorlijk verschillen. Zo vonden woningbezitters die problemen hadden met de Onroerendezaakbelasting/WOZ-waarde in de categorie bezit onroerend goed, deze problemen gemiddeld minder ernstig (gemiddeld 2,4) dan woningbezitters die te maken hadden met krakers (gemiddeld 3,9). In tabel 4.1 zijn de gemiddelde scores voor alle subtypen van problemen te vinden.

Duur van het oudste probleem

In de probleemoplossingsenquête is doorgevraagd naar het verloop van het oudste probleem van de respondent. Daarbij is onder andere gevraagd hoe lang het probleem duurde. Dit gegeven kan ook een indruk geven van de zwaarte van het probleem. In figuur 4.5 is te zien dat de duur van het probleem sterk varieert. Opvallend is dat bij 25% van de respondenten het oudste probleem al langer dan twee jaar duurde, waarvan bij een groot gedeelte het probleem dus nog steeds doorloopt. Bij 11% nam het oudste probleem tussen de een en twee jaar in beslag, en ook hier geldt dat bij een deel van deze mensen het probleem nog steeds niet tot een einde is gekomen. Ongeveer 30% van de problemen duurde twee maanden of korter.

Figuur 4.5 Percentage problemen naar duur van het probleem, bij afgelopen en nog lopende problemen (n=2.936 oudste problemen)

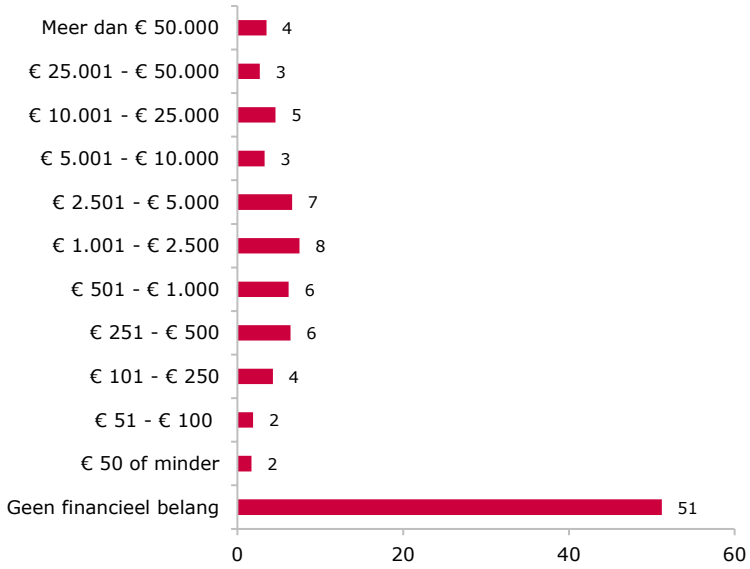


Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

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 was geen financieel belang in het geding (zie figuur 4.6). Als het belang wel in geld was uit te drukken dan varieerde de hoogte van dat bedrag sterk, van € 50 en minder tot meer dan € 50.000. Bij 20% van de problemen lag het bedrag onder de € 1.000 en bij 12% boven de € 10.000 (zie figuur 4.6). Deze percentages komen nagenoeg overeen met die van het onderzoek uit 2014.

Figuur 4.6 Percentage problemen naar financieel belang (in euro) (n=3.087 oudste problemen)

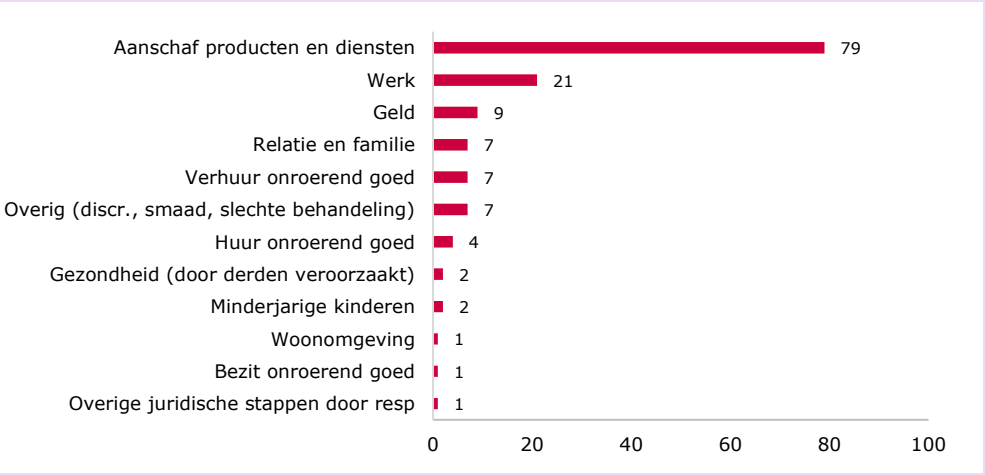


Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

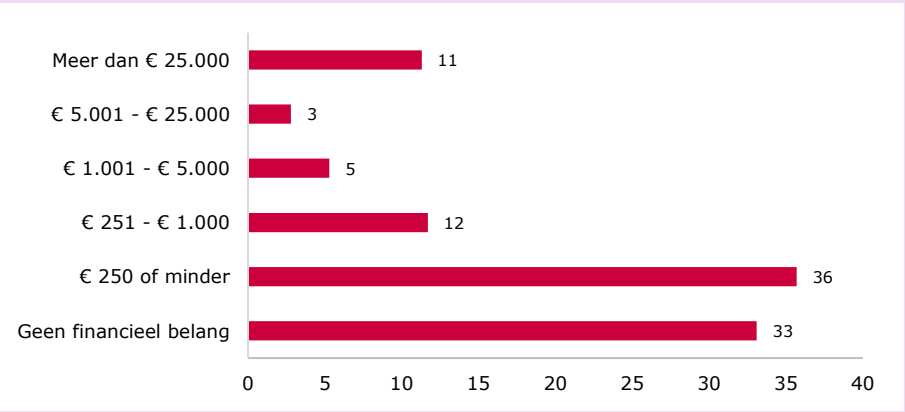
Box 4.1 Grensoverschrijdende geschillen

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 bekeken in hoeverre de problemen van Nederlandse burgers een grensoverschrijdend tintje hebben.
In de probleemoplossingsenquête is bij elk probleem gevraagd wie de (belangrijkste) wederpartij was. Aansluitend is gevraagd of deze wederpartij woonachtig / gevestigd was in Nederland of het buitenland. Bij 4,6% van de problemen (141 van alle 3.087 problemen) laten respondenten weten dat de wederpartij in het buitenland gevestigd was. Daarmee is het percentage ten opzichte van het vorige onderzoek weer iets omhooggegaan: in 2014 lag dit op 3% en in 2009 op 2%.
De andere partij was in ongeveer 64% van de gevallen een bedrijf of organisatie en in een kwart van de gevallen een andere burger. In de onderstaande figuur is te zien dat de grensoverschrijdende problemen divers van aard zijn. Meer dan de helft had betrekking op problemen met producten en diensten (56%), dan volgen werkproblemen (15%) en geldproblemen (6%).

Problemen (aantallen) met een grensoverschrijdend karakter, naar type probleem (n=141)



Problemen (%) met een grensoverschrijdend karakter, naar financieel belang (n=141)



Bij 67% van de problemen was een financieel belang in het geding. Het kan daarbij gaan om hoge bedragen (zie bovenstaande figuur). De gemiddelde ernst van de problemen lag op 2,9. De meeste problemen duurden minder dan twee maanden (52%) en ongeveer 20% duurde (al) meer dan een jaar.

Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

4.2 Problemen naar achtergrondkenmerken

De kans op problemen is niet voor iedereen hetzelfde. Uit de voorgaande delta-onderzoeken bleek 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 al aangegeven dat de kans op problemen kan samenhangen met de sociale en economische activiteiten die mensen ondernemen, bepaalde gelegenheidsposities en kwetsbare levensomstandigheden. Binnen die

laatste categorie zijn twee kenmerken toegevoegd in vergelijking met de vorige deltaonderzoeken: de mate van zelfeffectiviteit (zie box 1.1 en paragraaf 2.4.2) en de ervaren gezondheid. Dit laatste is gemeten met de vraag 'Hoe is over het algemeen uw gezondheidstoestand?'. Respondenten konden antwoorden op een schaal die loopt van 1 'zeer slecht' tot 5 'zeer goed'.
In tabel 4.2 staat weergegeven welke kenmerken we onderscheiden voor sociale en economische activiteiten, gelegenheidsposities en kwetsbare levensomstandigheden. Tevens kijken we naar de verbanden met twee algemene achtergrondkenmerken: geslacht en de stedelijkheid van de woonomgeving.

Tabel 4.2 Kenmerken voor sociale/economische activiteiten, gelegenheidsposities en kwetsbare groepen

Sociale/economische activiteiten en gelegenheidsposities
• Inkomen (brutojaarinkomen huishouden in zeven categorieën)
• Opleiding (hoogst voltooide opleiding in zeven categorieën)
• Leeftijd (in zes categorieën)
• Uren internet per week (0-3 uur, 4-11 uur, 12 uur of meer)
• (Ver)kopen via internet (nooit, af en toe, regelmatig, vaak)
• 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)
Kwetsbare groepen (beperkte economische en sociaalpsychologische hulpbronnen)
• Laag inkomen
• Lage opleiding
• Migratieachtergrond (CBS-indeling Westerse of niet-Westerse achtergrond)
• Uitkering (=arbeidsongeschikt/bijstand/werkloos als bron van inkomsten versus zelfstandige, loondienst, student, pensioen, anders)
• Eenoudergezin (woonsituatie: eenoudergezin, alleenwonend, partners met kind, partners zonder kind, inwonend bij ouders, anders)
• Slechte gezondheidstoestand (score 1 'zeer slecht' of 2 'slecht' op schaal 1-5)
• Lage zelfeffectiviteit (score 1 of 2 op schaal 1-5)

Sociale en economische activiteiten en gelegenheidsposities

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. De veronderstelling is dat die participatie hoger is bij werkenden in vergelijking met niet-werkenden, naarmate het opleidings- en inkomensniveau stijgt, en bij bepaalde leeftijdsgroepen. 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, enzovoort). In dit onderzoek hebben we daar drie gedragskenmerken aan toegevoegd: het aantal uren dat men per week aan internetten besteedt en de mate waarin men koopt of verkoopt via internet (zie tabel 4.2). De gedachte is ook hier dat een grotere mate van activiteiten tot meer transacties en dus tot meer problemen kan leiden.
Sociale en economische activiteiten hangen ook samen met de mate waarin respondenten in een bepaalde gelegenheidspositie verkeren waarin problemen kunnen ontstaan. In de vragenlijst konden respondenten bij de probleemtypen werk, huren, verhuren, bezit onroerend goed en minderjarige kinderen aangeven of ze die bepaalde conditie de afgelopen vijf jaar hadden meegemaakt.

In bijlage 2 tabel b2.7 en volgende zijn de verbanden tussen deze kenmerken en het ervaren van problemen weergegeven. Het al of niet hebben van een probleem vertoont de sterkste samenhang – Cramérs V tussen 0,22 en 0,27 – met leeftijd, werk en opleiding. Daarna volgen de gedragskenmerken: uren besteed aan internet en kopen en verkopen via internet (Cramérs V tussen 0,12 en 0,17). Hieronder worden de bevindingen kort beschreven.

- De leeftijdsgroep van 25 tot 45 jaar had het vaakst een probleem de afgelopen vijf jaar en meldde ook de meeste problemen. De oudere leeftijdsgroepen hadden minder vaak een probleem en ook in totaal minder problemen. De jongste leeftijdsgroep (18 tot 25) had ook minder problemen dan de 25- tot 45-jarigen. Dit patroon zien we bij bijna alle probleemtypen. Alleen bij huurproblemen is het patroon afwijkend. Hier kwamen de meeste problemen voor bij de jongere leeftijdsgroepen van 18- tot 34-jarigen (bijlage 2, tabel b2.7).
- Hoe hoger opgeleid, hoe vaker men een probleem had de afgelopen vijf jaar. Dit patroon doet zich voor bij de meeste probleemtypen. Tevens nam het aantal problemen toe, naarmate het opleidingsniveau steeg (bijlage 2, tabel b2.8).
- Mensen die de afgelopen vijf jaar op enig moment werk hadden, meldden vaker een of meer problemen dan niet-werkenden. Dit geldt vooral ten aanzien van werkproblemen, maar ook op een aantal andere gebieden hadden ze iets vaker een probleem (bijlage 2, tabel b2.20).
- Burgers die meer uren aan internet besteden en die vaker (ver)kopen via internet rapporteerden iets vaker één of meer problemen. Dit geldt vooral voor problemen met de aanschaf van producten en diensten (bijlage 2, tabel b2.13-b2.15).
- Het huishoudinkomen heeft slechts een zwakke relatie met de kans op problemen. Daarbij rapporteerde vooral de laagste inkomensgroep vaker een probleem en meer problemen dan de rest. Dit geldt vooral voor huur- en geldproblemen en voor discriminatie, mishandeling en bejegening door de overheid in de categorie 'overige problemen' (bijlage 2, tabel b2.9).
- De overige gelegenheidsposities – afgelopen vijf jaar gehuurd, verhuurd, bezit van onroerend goed of een minderjarig kind gehad – hangen vooral samen met het type probleem waarop ze betrekking hebben, maar weinig of niet met de overige probleemtypen of de algemene kans op een probleem (bijlage 2, tabel b2.21-b2.24).

Kwetsbare groepen

Voor het vaststellen van kwetsbare groepen kijken we specifiek naar de woonsituatie (alleenstaande ouders met minderjarige kinderen), bron van inkomsten (uitkeringsgerechtigden), migratieachtergrond (Westers of niet-Westers), (de laagste) inkomens- en opleidingscategorieën, de ervaren gezondheidstoestand en de mate van zelfeffectiviteit. De uitkomsten van opleiding en inkomen zijn hiervoor al beschreven. Het al of niet hebben van een probleem vertoont de sterkste samenhang (Cramérs V=0,25) met de bron van inkomsten. Daarna volgt een zwakke samenhang met de woonsituatie (Cramérs V=0,13) en de ervaren gezondheidstoestand (Cramérs V=0,12). De migratieachtergrond en zelfeffectiviteit spelen amper een rol. Hieronder worden de bevindingen kort beschreven.

- Uitkeringsgerechtigden (arbeidsongeschikt, bijstand, werkeloos) meldden vaker (70%) een probleem dan bijvoorbeeld gepensioneerden (35%) of studenten (50%), maar vrijwel even vaak als zelfstandige ondernemers (68%). Ook het aantal problemen dat uitkeringsgerechtigden hadden, ligt hoger dan bij de overige groepen. Uitkeringsgerechtigden meldden ten opzichte van andere groepen relatief veel problemen op het gebied van werk, huur, geld, relatie en familie en overige problemen (vooral bejegening door overheidsinstanties en discriminatie). Zelfstandigen rapporteerden in vergelijking met de rest veel

problemen met het bezit van onroerend goed en de aanschaf van producten en diensten (bijlage 2, tabel b2.10).
- Alleenstaanden met minderjarige kinderen hadden het vaakst een probleem (71%) en meldden de meeste problemen (gemiddeld 3,5) in vergelijking met respondenten die samenwonen of alleen wonen. Deze eenoudergezinnen hadden in vergelijking met de andere groepen vooral vaker problemen op het gebied van relatie en familie, minderjarige kinderen en geld (bijlage 2 tabel b2.11).
- Respondenten met een (zeer) slechte gezondheidstoestand hadden vaker een probleem en meer problemen dan de overige respondenten. Dit geldt voor de meeste probleemtypen, maar vooral voor – niet verrassend – gezondheidsproblemen die door derden zijn veroorzaakt (bijlage 2, tabel b2.16).
- De mate waarin respondenten zichzelf zelfredzaam vinden, hangt vrijwel niet samen met de kans om een probleem te krijgen (bijlage 2, tabel b2.17).
- Migratieachtergrond speelt amper een rol. Wel hadden respondenten met een niet-Westerse achtergrond vaker met discriminatie en immigratieproblemen te maken (bijlage 2, tabel b2.12). In 2014 had deze groep ook nog vaker problemen op het gebied van werk en het huren of verhuren van onroerend goed. Dat is in de huidige meting niet meer het geval.

Stedelijkheid en geslacht
- Een hogere stedelijkheidsgraad van de woonomgeving gaat enigszins samen met een grotere kans op problemen. De samenhang is niet sterk (bijlage 2, tabel b2.18).
- Mannen en vrouwen verschilden niet van elkaar in de kans op een probleem of in het aantal problemen dat ze hadden. Ook wat betreft specifieke probleemgebieden waren er amper verschillen (bijlage 2, tabel b2.19).

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, voerden we een multivariate analyse uit waarin alle genoemde achtergrondkenmerken zijn opgenomen. Op die manier kunnen we nagaan of de eerder gevonden bivariate verbanden overeind blijven als wordt gecontroleerd voor de andere kenmerken.
Om de gecontroleerde verbanden te bepalen op de kans op wel of geen probleem in de afgelopen vijf jaar, is een logistische regressieanalyse uitgevoerd (zie ook paragraaf 2.5). In dit geval kan de afhankelijke variabele – Had de respondent de afgelopen vijf jaar wel of niet met problemen te maken? – slechts twee waarden aannemen: 0 (nee) of 1 (ja). In het model zijn de onafhankelijke variabelen uit tabel 4.2 opgenomen en ter controle ook de mate van stedelijkheid en geslacht (omdat dit ook wegingsfactoren zijn). Sommige variabelen zijn opnieuw gecategoriseerd vanwege kleine aantallen in sommige categorieën of om overlap met categorieën van andere variabelen te voorkomen (bijvoorbeeld de oudste leeftijdsgroep en de categorie pensioen bij inkomstenbron).
De resultaten van deze multivariate analyse laten zien dat leeftijd, opleiding, bron van inkomsten, de gelegenheidsposities werk en woonruimte gehuurd, de mate waarin respondenten (ver)kopen via internet, de uren die ze aan internetten besteden en hun ervaren gezondheidstoestand een significante invloed hebben op de kans op een probleem (zie tabel 4.3). Die invloed verloopt volgens de lijnen die hiervoor zijn beschreven. Verschillen in opleidingsniveau en het al of niet hebben van werk de afgelopen vijf jaar dragen het meest bij aan de verklaarde variantie.[59]

[59] Zie de hoogte van de Wald-statistic.

Tabel 4.3 Logit analyse met probleemkans (0-1) als afhankelijke variabele (n=5.162, ongewogen)[a]

	Odds Ratio	Wald
Opleidingsniveau		
Schaal 1 (laag) - 7 (hoog)	**1,24**	81,81
Leeftijd		
18-24	**1,54**	4,30
25-34	**2,20**	30,94
35-44	**2,19**	33,54
45-54	**1,78**	23,29
55-64	**1,55**	17,40
65> (referentie)	1	
Brutohuishoudinkomen		
Minimum (minder dan € 14.100) (referentie)	1	
Beneden modaal (€ 14.100 - < € 29.500)	0,75	2,85
Bijna modaal (€ 29.500 - < € 36.500)	0,72	3,48
Modaal (€ 36.500 - < € 43.500)	0,77	2,30
Tussen één en twee keer modaal (€ 43.500 - < € 73.000)	**0,65**	5,98
Twee keer modaal (€ 73.000 - < € 87.100)	**0,62**	5,64
Meer dan twee keer modaal (€ 87.100 of meer)	**0,49**	14,84
Weet niet/wil niet zeggen	**0,65**	5,45
Afgelopen 5 jaar werk gehad		
Gewerkt	**2,03**	66,68
Afgelopen 5 jaar gehuurd		
Gehuurd	**1,23**	9,50
Kopen via internet		
Schaal 1 (nooit) - 4 (vaak)	**1,10**	5,01
Verkopen via internet		
Schaal 1 (nooit) - 4 (vaak)	**1,11**	4,65
Uren per week op internet		
Schaal 1 (0-3 uur) - 3 (12 uur of meer)	**1,18**	11,20
Inkomstenbron		
Arbeidsongeschikt, bijstand, werkloos (referentie)	1	
Zelfstandige	0,86	0,67
Loondienst	**0,58**	16,36
Anders	**0,61**	12,36
Woonsituatie		
Eenoudergezin (referentie)	1	
Alleenwonend	**0,60**	6,71
Samenwonend met partner	**0,68**	4,11
Anders	**0,58**	4,86
Gezondheidssituatie		
(Zeer) slecht (referentie)	1	
Niet slecht/niet goed	**0,63**	8,75
(Zeer) goed	**0,45**	29,71
Stedelijkheid woonomgeving		
Schaal 1 (laag) - 5 (hoog)	**1,06**	5,98
Constante	0,75	4,46
Nagelkerke R^2	0,18	

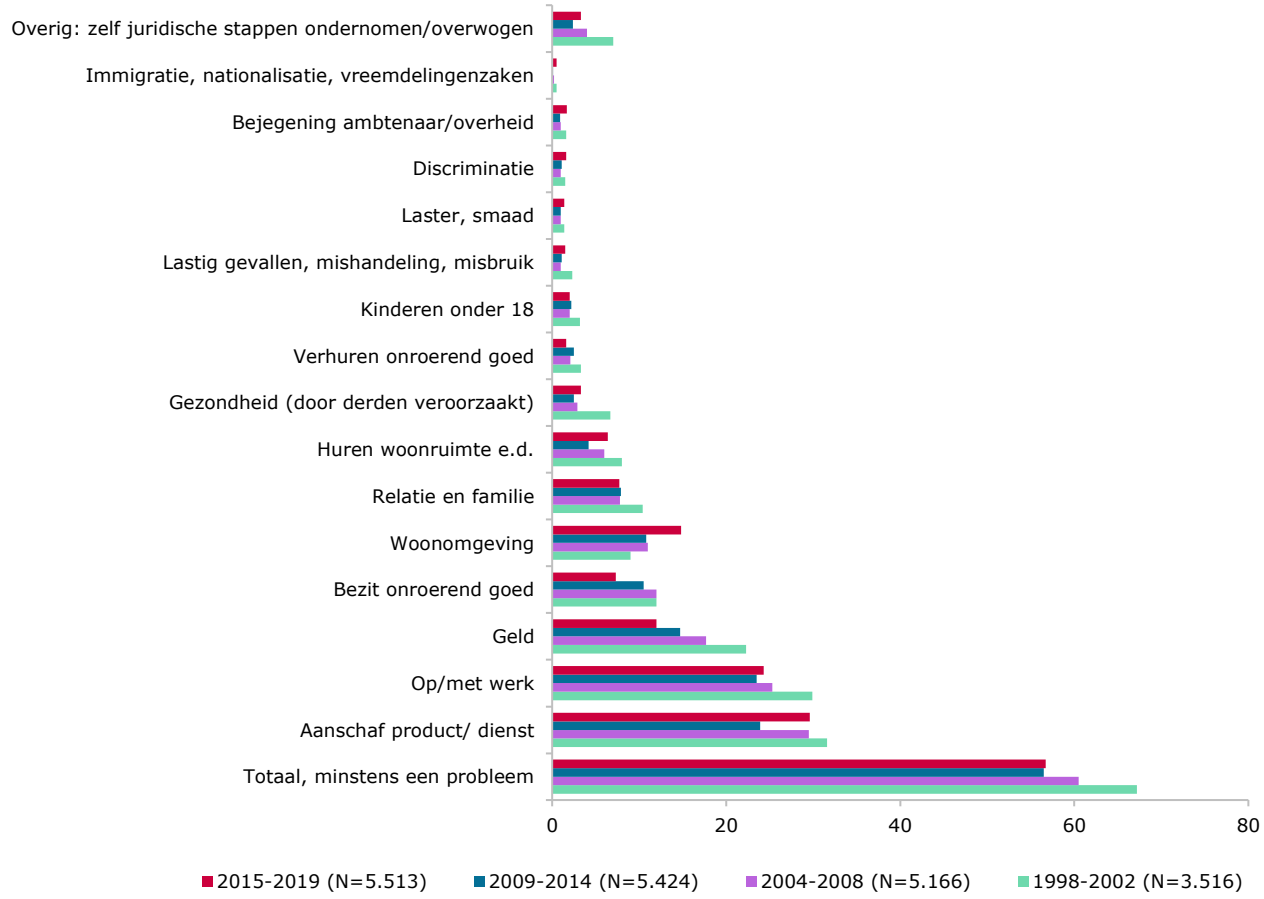
[a] Beperkt model waarin niet-significante variabelen ($p > 0,05$) zijn weggelaten. Niet significant zijn: geslacht, migratie-achtergrond, de afgelopen vijf jaar onroerend goed gehad of verhuurd, of een minderjarig kind gehad en de mate van zelfeffectiviteit.

Naarmate het opleidingsniveau stijgt, wordt de kans op een probleem groter; mensen die de afgelopen vijf jaar werk hadden, hebben een grotere kans op een probleem dan degenen die geen werk hadden. Verder zien we andere kenmerken van 'sociale en economische activiteiten' en gelegenheidsposities die van invloed zijn. We zien een grotere probleemkans bij respondenten in de leeftijdscategorieën 25 tot 45 jaar, mensen die de afgelopen vijf jaar huurden, en die meer (ver)kochten via internet of actief waren op internet. De bijdrage in verklaarde variantie van deze laatste variabelen is echter niet groot. Verder zien we dat kwetsbare groepen een grotere kans lopen een probleem te krijgen: mensen met een slechte gezondheid hebben een grotere kans op een probleem dan mensen met een goede gezondheid. Ook bij mensen die leven van een uitkering (arbeidsongeschikt, bijstand, werkloos) en eenoudergezinnen is dit het geval in vergelijking met andere inkomstenbronnen en woonsituaties. Tevens heeft de laagste inkomensgroep een significant grotere kans op een probleem dan de inkomenscategorieën boven modaal.
Geslacht, migratieachtergrond, het bezit of de verhuur van onroerend goed, het hebben van een minderjarig kind en de mate van zelfeffectiviteit blijken geen significante invloed op de probleemkans te hebben.

4.3 De vier periodes vergeleken

De huidige bevindingen vergelijken we op een aantal punten met de voorgaande metingen uit 2014, 2009 en 2003. In figuur 4.7 staat het aantal respondenten met minstens één probleem over de vier onderzoeksperiodes. Wat opvalt is dat het aantal respondenten dat een probleem had in een periode van vijf jaar op hetzelfde niveau ligt als vijf jaar geleden: 57%. In de voorgaande onderzoeken was nog sprake van een dalende trend: van 67% in 2003, via 61% in 2009, naar 57% in 2014. Tussen 2014 en 2019 zien we wel een paar veranderingen bij specifieke problemen. Zo zijn problemen rond de aanschaf van producten en diensten (+5,7%) en problemen in de woonomgeving (+4,0%) toegenomen, terwijl geldproblemen (-2,7%) en problemen met bezit van onroerend goed (-3,2%) zijn afgenomen.
Als we meer gedetailleerd kijken naar de subcategorieën van problemen dan blijkt dat binnen de problemen over producten en diensten vooral het niet nakomen van leverdata en het ontvangen van verkeerde of slechte producten is toegenomen. Binnen de woonproblemen zijn vooral burenruzies meer genoemd. Bij de geldproblemen zijn het ontvangen van onjuiste rekeningen en verkeerde belastingaanslagen afgenomen (problemen met toeslagen worden iets vaker genoemd).
Bij de problemen met het bezit van onroerend goed zijn minder problemen met de hypotheek en de hoogte van de OZB-belasting/WOZ-waarde gemeld.

Figuur 4.7 Percentage respondenten met minstens één probleem[a] in afgelopen vijf jaar, periodes 1998-2002, 2004-2008, 2009-2014,[b] 2015-2019



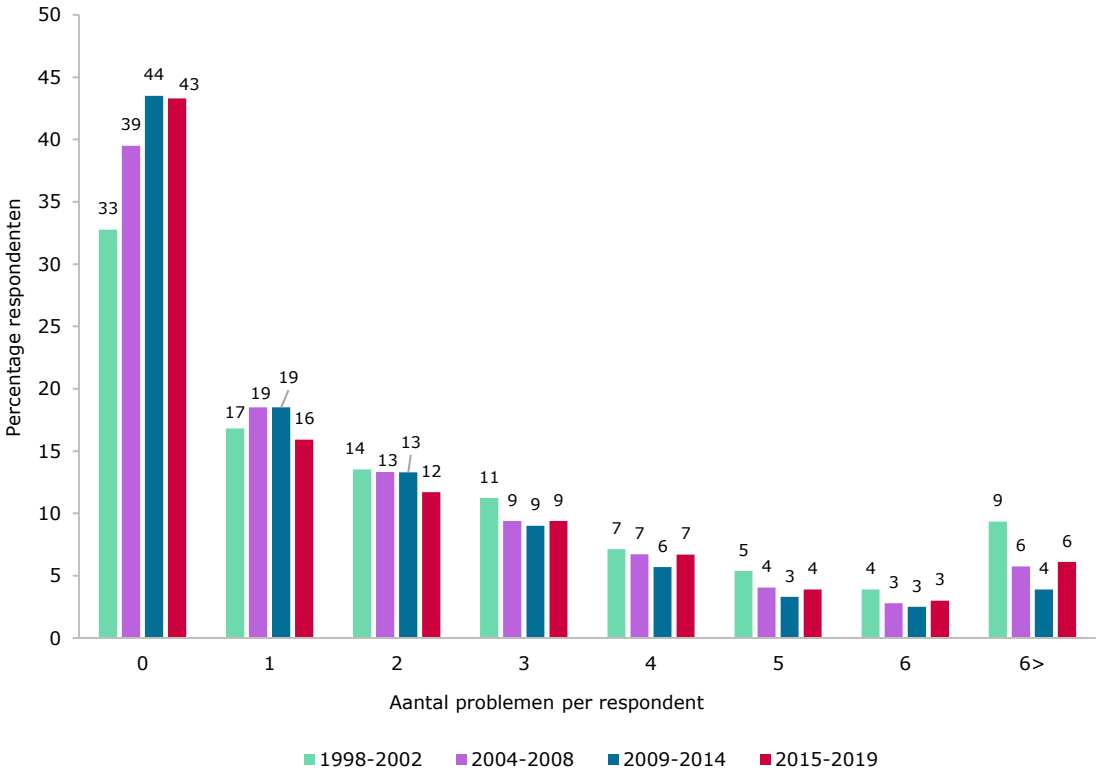
[a] Respondenten konden meerdere problemen meldden.

[b] Periode april 2009-april 2014, overige jaren zijn kalenderjaren.

In figuur 4.8 is het *aantal* problemen per respondent voor de vier metingen weergegeven. In de huidige meting ligt het percentage respondenten dat een of twee problemen heeft gemeld lager dan in 2014 en het percentage dat drie of meer problemen heeft genoemd hoger. In de periode 2015-2019 is het gemiddelde aantal problemen per respondent dan ook toegenomen, terwijl bij de voorgaande metingen sprake was van een afname. Voor respondenten die minstens één probleem hadden, daalde het gemiddelde aantal problemen dat ze rapporteerden tussen de meting van 2003 en 2014 van 3,7 naar 3,1 naar 2,9, terwijl dit in de huidige meting weer steeg naar 3,3. Als we binnen bepaalde type problemen kijken dan hadden respondenten in 2019 in vergelijking met 2014 vooral meer problemen met producten en diensten (van gemiddeld 1,6 in 2014 naar gemiddeld 1,9 in 2019) en werkgerelateerde problemen (gemiddeld 1,6 naar 1,8). Maar over het geheel komt de toename vooral doordat respondenten in 2019 vaker verschillende typen problemen hadden.
Het oordeel van respondenten over de ernst van het probleem veranderde over de jaren heen vrijwel niet: deze lag bij de eerste twee metingen op gemiddeld 3,3 en in 2014 en de huidige meting op gemiddeld 3,2 op een schaal van 1 tot 5. Ook de

hoogte van het financieel belang dat in het geding was, is tussen 2014 en 2019 grosso modo hetzelfde.

Figuur 4.8 Percentage respondenten naar aantal problemen dat ze hebben gehad in afgelopen vijf jaar, periodes 1998-2002, 2004-2008, 2009-2014, 2015-2019



4.4 Samenvatting

Aantal en soort problemen

Ongeveer 57% van de respondenten van 18 jaar en ouder had in de periode 2015-2019 te maken met één of meer (potentieel) juridische problemen. Burgers meldden het vaakst problemen met de aanschaf van producten en diensten (30%). Daarna volgen problemen op het werk (24%), problemen in de woonomgeving (15%), geld-problemen (12%), relatie- en familieproblemen (8%), problemen met het bezit van onroerend goed (7%) en huurproblemen (6%). De overige problemen werden door 1% tot 3% van de burgers genoemd. Ongeveer 53% had de afgelopen vijf jaar met een probleem van civielrechtelijke aard te maken en 14% met een probleem van bestuursrechtelijke aard.

Problemen kunnen tot nieuwe problemen leiden. Gemiddeld hadden degenen met problemen in die vijf jaar met 3,3 problemen te maken. Het kan hierbij gaan om problemen van hetzelfde type of een ander type. Of er een causale relatie tussen problemen bestaat, kunnen we in dit onderzoek niet vaststellen. Wel kunnen we constateren dat verschillende type problemen enigszins samenhangen: mensen met geldproblemen noemden bijvoorbeeld ook iets vaker problemen met de aanschaf van producten en diensten en werkproblemen. En werkproblemen gingen enigszins samen met gezondheidsproblemen. De samenhang tussen *verschillende typen*

problemen is echter niet sterk. Problemen van *hetzelfde type* kwamen het meest voor bij problemen met de aanschaf van producten of diensten (gemiddeld 1,9 bij een persoon met ten minste één probleem op dit gebied) en problemen op of met het werk (gemiddeld 1,8).

Zwaarte van de problemen

Er is naar drie kenmerken gekeken die iets zeggen over de zwaarte van het probleem: de mate waarin respondenten het probleem ernstig vonden, de duur van het probleem en de hoogte van het financiële belang dat in het geding was. 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 ernstig vonden, varieerde sterk tussen typen problemen. Ze werden gemiddeld genomen het meest in beslag genomen door problemen met minderjarige kinderen en gezondheid en het minst door problemen in relatie tot het bezit van onroerend goed of de aanschaf van producten/diensten.

Van het oudste probleem dat respondenten hadden, is bekend hoe lang het duurde en hoe hoog het financieel belang was wat ermee was gemoeid. De duur van de problemen varieert sterk. Ongeveer 30% van de oudste problemen was binnen twee maanden afgesloten, maar een groter aantal problemen duurde (al) meer dan een jaar (36%) waarvan een groot gedeelte zelfs nog steeds doorloopt. Ook het financieel belang van de problemen loopt sterk uiteen. Bij ongeveer de helft van de zaken was het belang van de zaak niet in geld uit te drukken. Bij de zaken waar dat wel het geval was, varieerde de hoogte van dat bedrag sterk, van € 50 en minder tot meer dan € 50.000. Bij 22% van alle problemen – dus inclusief problemen zonder financieel belang - lag het bedrag onder de € 1.000 en bij 12% boven de € 10.000.

Problemen naar achtergrondkenmerken

We hebben bekeken of het ervaren van problemen samenhangt met de sociale en economische activiteiten die mensen ondernemen, gelegenheidsposities waarin het probleem kan voorkomen en kwetsbare levensomstandigheden.

Wat betreft de kenmerken van sociale en economische participatie blijken vooral leeftijd, opleidingsniveau en het hebben van werk samen te hangen met het ervaren van problemen. Als het opleidingsniveau van respondenten toeneemt, als ze de afgelopen vijf jaar werk hebben gehad en als ze tot de leeftijdsgroep tussen 24 en 45 jaar behoren, hebben ze vaker een probleem. Ook ervaren mensen iets vaker problemen naarmate ze meer uren aan internetten besteden en ze meer (ver)kopen via internet. Deze laatste gedragskenmerken gaan vooral samen met problemen met de aanschaf van producten en diensten. Tegengesteld aan de participatietheorie blijkt een hoger inkomen niet samen te gaan met een grotere kans op een probleem of meer problemen. Het huishoudinkomen heeft slechts een zwakke relatie met de kans op problemen. In tegenstelling tot de participatietheorie rapporteert juist de laagste inkomensgroep vaker een probleem en meer problemen dan de rest. Dit geldt vooral voor huur- en geldproblemen en voor discriminatie, mishandeling en bejegening door de overheid in de categorie 'overige' problemen. Deze bevinding ligt dus meer in lijn met de idee dat kwetsbare groepen met weinig sociaaleconomische hulpbronnen een grotere kans op problemen hebben.

De gelegenheidsposities – afgelopen vijf jaar gehuurd, verhuurd, bezit van onroerend goed of een minderjarig kind gehad – hangen vooral samen met het type probleem waarop ze betrekking hebben, maar weinig of niet met de overige probleemtypen of de algemene kans op een probleem.

Als indicatoren voor kwetsbaarheid is gekeken naar de woonsituatie (alleenstaande ouders met minderjarige kinderen), bron van inkomsten (uitkeringsgerechtigden),

migratieachtergrond (westers of niet-westers), (de laagste) inkomens- en opleidingscategorieën, de ervaren gezondheidstoestand en de mate van zelfeffectiviteit. Het al of niet hebben van een probleem heeft de sterkste samenhang met de bron van inkomsten (uitkeringsgerechtigden hebben het vaakst een probleem) en hangt enigszins samen met de woonsituatie (eenoudergezinnen hebben het vaakst een probleem) en de ervaren gezondheidstoestand (mensen met een slechte gezondheid hebben het vaakst een probleem). De migratieachtergrond of zelfeffectiviteit spelen amper een rol. Zoals we eerder beschreven, heeft de laagste inkomensgroep inderdaad meer problemen dan andere inkomensgroepen. Dit geldt echter niet voor het laagste opleidingsniveau. Opleidingsniveau heeft juist een omgekeerd effect in lijn met de participatietheorie: de laagst opgeleiden hebben het minst vaak problemen.
Uit multivariate analyses blijkt, dat als wordt gecontroleerd voor het effect van andere variabelen, alleen verschillen in leeftijd, opleiding, bron van inkomsten, de gelegenheidsposities werk en woonruimte gehuurd, de mate waarin respondenten (ver)kopen via internet, de uren die ze aan internetten besteden en hun ervaren gezondheidstoestand een significante invloed hebben op de kans op een probleem. Opleiding en het al of niet gehad hebben van werk leggen daarbij het meeste gewicht in de schaal.
Al met al zijn vooral de indicatoren voor de mate van economische en sociale activiteiten (opleiding, het hebben van werk, leeftijd, uren op het internet, aan- en verkopen via internet) en bepaalde gelegenheidsposities (werk 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 en mensen met een slechte gezondheid in het oog. Geslacht, migratieachtergrond, het bezit of verhuur van onroerend goed, het hebben van een minderjarig kind en de mate van zelfeffectiviteit blijken geen significante invloed op de probleemkans te hebben.

Vergelijking met 2003, 2009, 2014
In vergelijking met 2014 bleef het aantal respondenten dat een probleem had in een periode van vijf jaar gelijk: 57%. In de voorgaande onderzoeken was sprake van een dalende trend: van 67% in 2003, naar 61% in 2009, naar 57% in 2014.
Tussen 2014 en 2019 zijn sommige problemen vaker gemeld en andere juist minder vaak. Problemen rond de aanschaf van producten en diensten en problemen in de woonomgeving namen iets toe, terwijl geldproblemen en problemen met onroerend goed iets afnamen. De toename van problemen met producten en diensten kan te maken hebben met de toename van onlineaankopen. Vooral het niet nakomen van leverdata en het ontvangen van verkeerde of slechte producten is namelijk gestegen. Dezelfde constatering is gedaan in een onderzoek van het CBS dat we in hoofdstuk 3 hebben beschreven (zie paragraaf 3.2.1 en figuur 3.6). Bij problemen in de woonomgeving zijn vooral burenruzies meer genoemd. Het afgenomen aantal geldproblemen kan te maken hebben met het einde van de recessie. Binnen deze categorie zijn vooral het ontvangen van onjuiste rekeningen en verkeerde belastingaanslagen afgenomen (problemen met toeslagen worden iets vaker genoemd). Ten aanzien van onroerendgoedproblemen zijn minder problemen met de hypotheek en de hoogte van de OZB-belasting/WOZ-waarde gemeld.
Het aantal grensoverschrijdende geschillen - geschillen waarbij de andere partij in het buitenland is gevestigd - nam over de jaren iets toe van 2% in 2009, naar 3% in 2014, naar 5% in 2019. Vaak betrof dit problemen over de aanschaf van producten en diensten.
In vergelijking met 2014 nam het gemiddelde aantal problemen per persoon voor het eerst weer toe; de voorgaande onderzoeken lieten juist een daling zien. Voor

respondenten die minstens één probleem hadden, daalde het gemiddelde aantal problemen tussen de meting van 2003 en 2014 van 3,7 naar 3,1 naar 2,9. In 2019 steeg dit weer naar 3,3. Tussen 2014 en 2019 hebben respondenten vooral meerdere problemen met producten en diensten en werkgerelateerde problemen, maar ook meerdere typen problemen.
In de relatie tussen problemen en achtergrondkenmerken zien we overeenkomsten en verschillen met de voorgaande meting.
In de meting van 2014 werd eveneens vastgesteld dat de kans op een probleem vooral wordt bepaald door indicatoren voor sociale en economische activiteiten. Opleiding, leeftijd en het hebben van betaald werk zijn daarvan de belangrijkste factoren. Gedragskenmerken zoals de mate waarin men koopt en verkoopt via internet voegen ook in enige mate iets toe. Van de sociaalpsychologische en economische hulpbronnen is vooral de bron van inkomsten van belang: uitkeringsgerechtigden (en zelfstandigen) hebben een grotere probleemkans dan de rest. Kenmerken als inkomen, stedelijkheid van de woonomgeving en sommige gelegenheidsposities laten verschillen zien over de jaren (soms wel soms geen significant effect) maar hun invloed is nooit groot geweest. Over de jaren constateren we ook dat verschillen in geslacht en migratieachtergrond er vrijwel niet toe doen. De voorgaande jaren bleek ook dat de verklaarde variantie van alle kenmerken samen niet groot is. De kans op een probleem hangt dus voor een groot deel af van kenmerken die we niet in dit model hebben meegenomen (bijv. persoonlijkheidskenmerken, andere gedrags- en leefstijlkenmerken, kenmerken van de andere partij) of toevallige omstandigheden.

5 De aanpak

In dit hoofd stuk bespreken we de tweede onderzoeksvraag:
Voor welke (gefaseerde) aanpak kozen burgers? In hoeverre maakten ze gebruik van rechtshulp, buitengerechtelijke geschiloplossing en de rechtspraak, en welke factoren waren daarop van invloed?

Paragraaf 5.1 geeft een overzicht van de aanpak die burgers volgden. We onderscheiden vier groepen respondenten op basis van de door hen (niet) gezette stappen en kijken of, en zo ja hoe de gevolgde aanpak samenhangt met persoons- en probleemkenmerken (bivariate toetsing). Vervolgens bespreken we welk deel van de respondenten gebruikmaakte van mediation (paragraaf 5.2) en/of een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure startte waarbij een onafhankelijke derde partij een bindende uitspraak doet (paragraaf 5.3) en wat hierbij hun overwegingen waren. In paragraaf 5.4 presenteren we enkele modellen waarmee we de gevolgde aanpak aan de hand van meerdere factoren proberen te verklaren (multivariate toetsing). Hiermee wordt inzichtelijk welke achtergrondkenmerken en probleemkenmerken een unieke bijdrage leveren aan de gekozen aanpak. Paragraaf 5.5 plaatst de bevindingen uit dit hoofdstuk naast die van de drie vorige delta-onderzoeken. Tezamen geven zij een beeld van trends en verschuivingen in de periode 1998-2019. Paragraaf 5.6 ten slotte vat de uitkomsten samen.
De in dit hoofdstuk gepresenteerde gegevens zijn ontleend aan het tweede deel van de enquête (voorheen: de probleemoplossingsenquête). De vragen in dit tweede deel zijn voorgelegd aan alle respondenten die aangaven in de periode januari 2015 - januari 2020 een niet-triviaal probleem te hebben gehad (n=3.087).[60] Indien zij meerdere problemen hebben gehad, beantwoordden respondenten alleen vragen over hun aanpak van het oudste probleem. De in dit hoofdstuk gerapporteerde aantallen en percentages verwijzen dus zowel naar het aantal respondenten als naar het aantal problemen. Bij de presentatie van de uitkomsten en de samenhang met achtergrond- en probleemkenmerken is een weging toegepast. Door respondenten te wegen, kunnen de uitkomsten van de analyses als representatief worden beschouwd voor de Nederlandse bevolking op het gebied van geslacht, leeftijd, migratieachtergrond, opleiding, inkomen en stedelijkheid van de woonomgeving. Door de weging kunnen kleine verschillen in aantallen respondenten voorkomen. De bivariate en multivariate analyses, waarbij de statistische samenhang tussen verschillende variabelen wordt bekeken, zijn uitgevoerd op de ongewogen data (zie Hoofdstuk 2).
Schema 5.1 geeft een overzicht van de begrippen die in dit hoofdstuk centraal staan.

[60] Hierin zijn de respondenten meegenomen die niet alle voor hen relevante vragen hebben beantwoord. Door dergelijke respondenten met ontbrekende antwoorden kan de totale n voor afzonderlijke analyses lager uitvallen.

Schema 5.1 Overzicht van kernbegrippen

Verklarende factoren	Aanpak: Eerste stappen	Mediation en procedures
Probleemtype	Passieven	Mediation
• -Twaalf subtypen, bijv. werk, buurt, aanschaf product of dienst • -Civiel versus bestuursrechtelijk	Geen contact met tegenpartij, geen hulp gezocht bij deskundige of instantie, geen mediation, geen procedure	Het oplossen van een conflict met de hulp van een neutrale expert: de mediator of bemiddelaar[a]
Overige probleemkenmerken	Doe-het-zelvers	Gerechtelijke procedure
• Ernst • -Financieel belang • -Verwachte oplossingsduur • -Tegenpartij (particulier/bedrijf of organisatie/overheid/anders)	Geen hulp gezocht bij deskundige of instantie maar wel contact met tegenpartij en/of mediation of procedure	Procedure bij rechtbank, Gerechtshof, Raad van State, Centrale Raad van Beroep, Hoge Raad
Achtergrondkenmerken	Rechtshulpgebruikers	Buitengerechtelijke procedure
• -Geslacht • -Leeftijd • -Migratieachtergrond • -Opleiding • -Inkomen • -Ervaren gezondheid • -Zelfeffectiviteit • -Inkomstenbron • -Woonsituatie • -Stedelijkheid van woonomgeving • -Internetgebruik • -Rechtsbijstandsverzekering • -Vakbondslidmaatschap	Gebruikgemaakt van een of meer rechtshulpverleners, te weten: advocaat, rechtsbijstandsverzekering, Juridisch Loket, politie, vakbond, mediator, rechtskundig adviseur, notaris, sociaal raadslieden, wets- of rechtswinkel, schuldhulpverlening, gerechtsdeurwaarder, telefonische helpdesk ConsuWijzer	Procedure bij bezwaarcommissie, klachtencommissie/ombudsman, huurcommissie, geschillencommissie, tuchtcollege, arbitrage, onlinegeschilprocedure, andere procedure
Doel van de aanpak	Overige hulpgebruikers	
19 doelen, bijv. een geldbedrag ontvangen van de andere partij, excuses, een gunstige beslissing van een overheidsorganisatie	Gebruikgemaakt van een of meer overige hulpverleners, te weten: zorgverlener, maatschappelijk werk, verzekering, consumentenvereniging, politicus of politieke partij, Vereniging Eigen Huis, brancheorganisatie, religieuze organisatie, televisieprogramma, andere hulpverlener	

[a] NB: In dit onderzoek wordt een brede definitie van mediation gehanteerd. Hieronder valt zowel bemiddeling door een MfN-mediator als andere vormen van bemiddeling.

5.1 Aanpak: Eerste stappen

5.1.1 Passieven, doe-het-zelvers en (rechts)hulpgebruikers

Figuur 5.1 geeft een overzicht van de eerste gezette stappen in de aanpak. Van de respondenten met een niet-triviaal probleem zocht ongeveer drie kwart eerst contact met de andere partij, alvorens eventuele verdere stappen te ondernemen. Een kwart deed dit niet. Respondenten die niet eerst contact met de andere partij zochten, ondernamen veelal ook geen andere actie: ze schakelden geen (rechts)hulp in en er was ook geen sprake van mediation of een procedure. Deze respondenten betitelen we als passief. Passieven vormen 11% (n=345) van alle respondenten met een probleem.

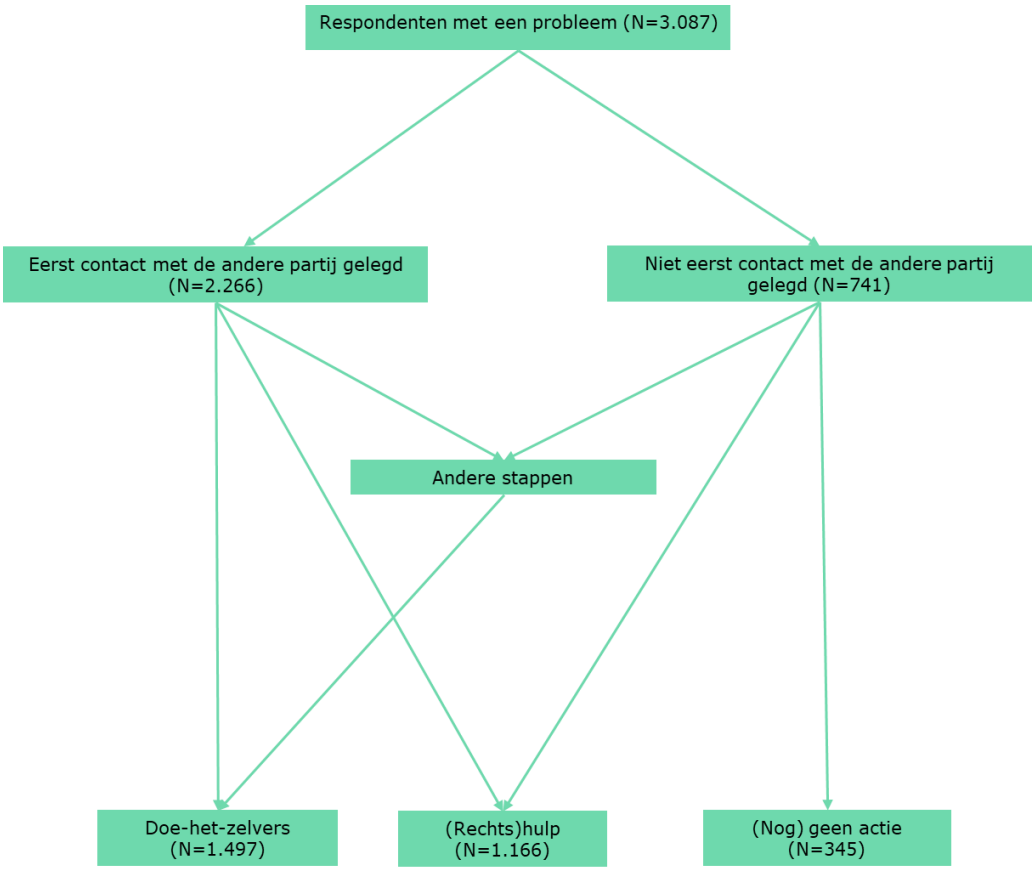
De respondenten die (rechts)hulp inschakelden, al dan niet na contact met de andere partij, duiden we in het vervolg aan als (rechts)hulpgebruikers. In totaal schakelde 38% van de respondenten met een probleem (n=1.166) een of meerdere adviseurs of instanties in voor advies of hulp. Bij 28% van de respondenten werd (rechts)hulp ingeschakeld na contact met de andere partij, 10% schakelde direct (rechts)hulp in. Binnen de categorie (rechts)hulpgebruikers maken we nog een verder onderscheid tussen rechtshulpgebruikers, die een of meer juridische adviseurs[61] inschakelden, en niet-juridische hulpgebruikers, die alleen een beroep deden op niet-juridische hulpverleners.[62] Van alle respondenten is 28% een rechtshulpgebruiker; 10% maakte alleen gebruik van niet-juridische hulp.[63]
De groep die zelfstandig actie ondernam, door contact te zoeken met de tegenpartij en/of door andere stappen te zetten, maar hierbij geen (rechts)hulpverlener inschakelde, noemen we doe-het-zelvers. Doe-het-zelvers zijn een omvangrijke groep: ze vormen iets minder dan de helft van het totale aantal respondenten met een probleem (49%, n=1.497). De meeste doe-het-zelvers hadden alleen contact met de tegenpartij en ondernamen geen andere stappen (43% van het totale aantal respondenten). Slechts 6% ondernam juridische stappen in de vorm van mediation of een procedure, of kreeg hiermee te maken omdat de andere partij juridische stappen ondernam.
Een belangrijke kanttekening bij deze indeling is dat hierbij geen rekening wordt gehouden met het zoeken van informatie op internet, bijvoorbeeld door het raadplegen van websites met juridische informatie of het gebruik van onlinehulpprogramma's. Van alle respondenten met een probleem gaf 21% aan bij het oplossen van hun probleem informatie of hulp te hebben gezocht via internet. Dit percentage was hoger onder (rechts)hulpgebruikers (28%) dan onder doe-het-zelvers (18%) en passieven (14%).

[61] Respondenten is gevraagd of zij een of meer van de volgende juridische dienstverleners hebben geraadpleegd: een advocaat, gerechtsdeurwaarder of incassobureau, het Juridisch Loket, een mediator of (buurt)bemiddelaar, een notaris, de politie, hun rechtsbijstandsverzekering, een rechtskundig adviseur, een schuldhulpverleningsorganisatie, een sociaal raadsman of –vrouw, de telefonische helpdesk van ConsuWijzer, een vakbond of beroepsvereniging of een wets- of rechtswinkel.

[62] Respondenten is gevraagd of zij een of meer van de volgende niet-juridische dienstverleners hebben geraadpleegd: een brancheorganisatie, consumentenvereniging, kerkelijke/religieuze organisatie, maatschappelijk werk, een politicus of politieke partij, een televisieprogramma, Vereniging Eigen Huis, een verzekering (anders dan een rechtsbijstandsverzekering) of een zorgverlener.

[63] Respondenten die zowel juridische als niet-juridische hulp inschakelden, delen we in bij de rechtshulpgebruikers.

Figuur 5.1 Overzicht van de gevolgde aanpak (n=3.087, gewogen)



Totalen tellen niet op tot 3.087 vanwege 3% (n=78) respondenten met ontbrekende antwoorden.

Bron: probleemoplossingsenquête

5.1.2 Passieven: overwegingen en voornemens

De passieve respondenten zijn grotendeels definitief passief (n=305, 10% van alle respondenten met een probleem). Een klein gedeelte (n=40, 1% van alle respondenten met een probleem) is voorlopig passief.
Definitief passieven zijn niet voornemens om in de toekomst nog iets te doen. De meest voorkomende verklaring die deze definitief passieven hiervoor gaven is dat het probleem zichzelf al heeft opgelost (49% van de definitief passieve respondenten, zie figuur 5.2). Kleinere aantallen respondenten gaven (ook) aan dat het niet de moeite waard was om door te gaan (27%), dat er niets meer aan het probleem gedaan kon worden (17%), dat het ondernemen van actie te veel tijd en moeite zou kosten (10%), dat ze niet wisten hoe ze de zaak moesten aanpakken (9%) of dat ze er genoeg van hadden (9%). Geld werd door slechts vier respondenten genoemd als reden om geen actie te ondernemen. Ook eerdere slechte ervaringen en opzien tegen een lange juridische procedure speelden maar voor enkele respondenten een rol.
Het is de vraag in hoeverre deze redenen wijzen op een latente vraag naar (rechts-)hulp onder passieven. Kijken we bijvoorbeeld naar de open antwoorden van respondenten, dan zien we situaties waar het probleem zich op de gewenste wijze heeft

opgelost zonder dat de respondent hiervoor actie hoefde te ondernemen, bijvoorbeeld doordat een manager met wie een arbeidsconflict bestond, is overgeplaatst, of een bedrijf een defect product heeft vervangen. Respondenten gaven echter ook aan dat het probleem zichzelf heeft opgelost wanneer zij wel zelf actie hebben ondernomen, hetzij vrijwillig, hetzij omdat de omstandigheden hen haast geen keuze lieten. Het gaat dan bijvoorbeeld om respondenten die zijn verhuisd vanwege een burenruzie, of die zelf ontslag hebben genomen als gevolg van een arbeidsconflict. Deze laatste groep is wellicht eerder 'conflictvermijdend' dan 'passief' te noemen.
Voorlopig passieven zeggen van plan te zijn in de toekomst nog iets te ondernemen om het probleem op te lossen, of overwegen dit te doen. Een deel van de voorlopig passieve respondenten heeft een probleem dat in 2019 is begonnen (28%, n=11). Zij zijn er mogelijk nog niet aan toegekomen om stappen te zetten. Daarentegen heeft 36% (n=14) van de voorlopig passieven een probleem dat al in 2014 of eerder is begonnen.

Figuur 5.2 Redenen van passieve respondenten om geen actie te ondernemen (gewogen % van definitief passieven, n=305)

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.1 bijlage 3

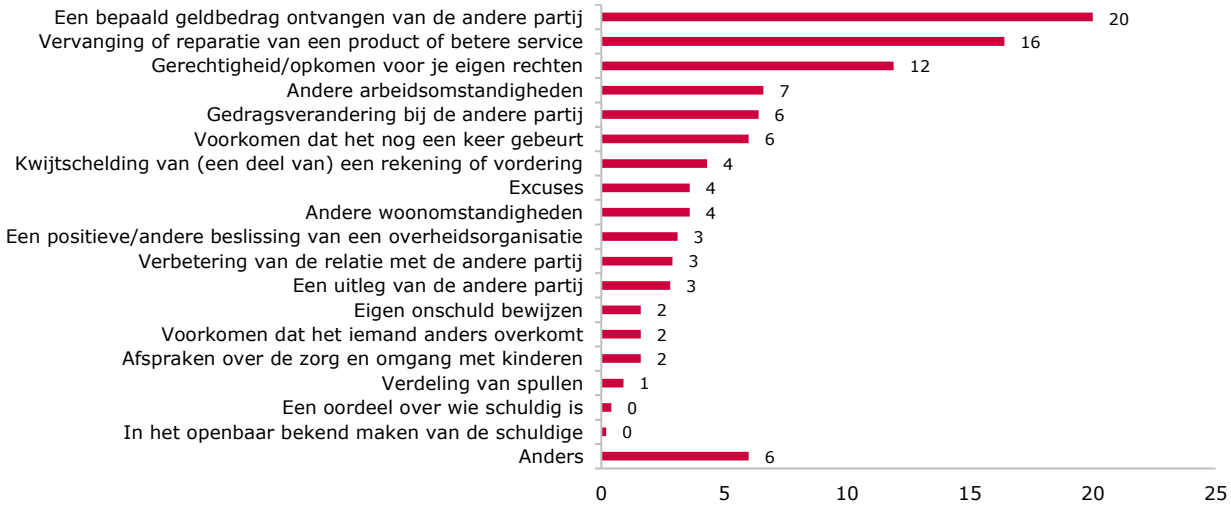
Bron: probleemoplossingsenquête

5.1.3 Doelen

Respondenten die stappen hebben ondernomen om hun probleem op te lossen, of dit nog van plan zijn (de voorlopig passieven) is gevraagd wat het belangrijkste doel is dat ze met hun aanpak wilden bereiken (zie figuur 5.3). Materiële doelen zoals een geldbedrag of een nieuw product ontvangen, of kwijtschelding van een rekening werden het vaakst genoemd (samen 40%). Immateriële doelen zoals gerechtigheid/ opkomen voor je eigen rechten (12%) waren echter ook voor een substantieel deel van de respondenten belangrijk. Relationele doelen – gedragsverandering, uitleg of verbetering van de relatie met de andere partij – werden eveneens regelmatig genoemd (samen 12%). De schuldvraag was voor respondenten minder van belang: slechts 15 respondenten noemden een oordeel over wie schuldig is of het in het openbaar bekend maken van de schuldige als belangrijkste doel. Onder de 'anders' categorie vallen met name respondenten die meerdere doelen nastreefden die ze even belangrijk achtten.

Vervolgens is respondenten gevraagd hoe waarschijnlijk ze het achtten, dat ze hun doel zouden bereiken op het moment dat ze voor het eerst iets aan hun probleem wilden gaan doen. De helft van de respondenten leek dit (heel) waarschijnlijk, 18% vond het juist (heel) onwaarschijnlijk en 32% niet waarschijnlijk, maar ook niet onwaarschijnlijk. Doe-het-zelvers waren het meest optimistisch: 54% van hen achtte het (heel) waarschijnlijk dat zij hun doel bereikten. Voorlopig passieven en overige hulpgebruikers waren juist negatiever over het bereiken van hun doel, terwijl rechtshulpgebruikers gemiddeld verdeeld waren.[64]

Figuur 5.3 Belangrijkste doel volgens respondenten die zeggen actie te hebben ondernomen of actie te gaan ondernemen (n=2.707, gewogen)



Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.2 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquête

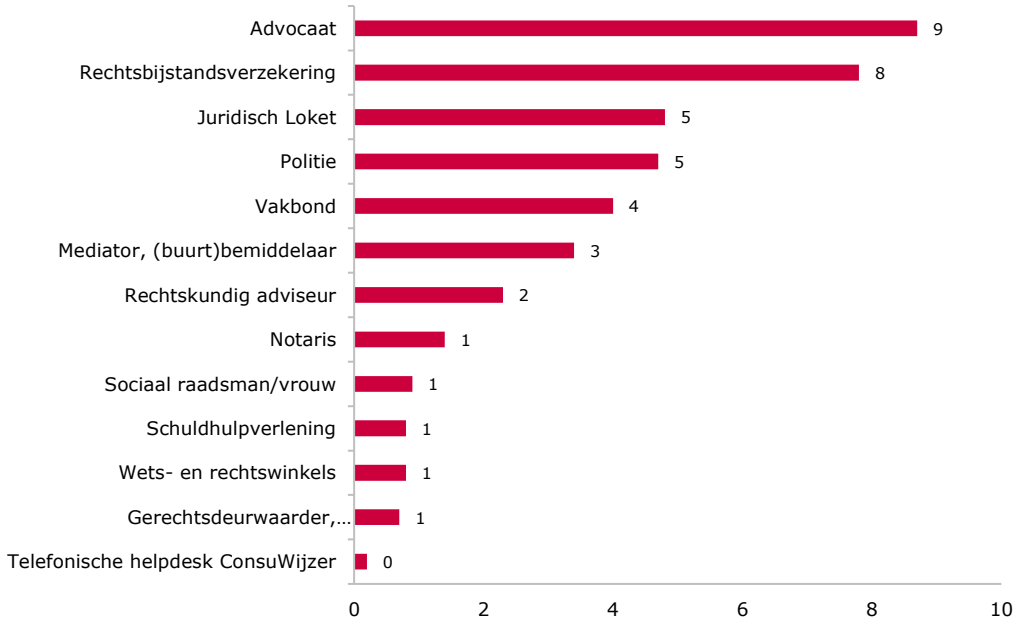
5.1.4 (Rechts)hulpgebruik: Omvang en intensiteit

Welke adviseurs werden geraadpleegd?

Figuur 5.4 laat het beroep op verschillende juridische adviseurs zien. Van alle respondenten met een probleem raadpleegde 9% een advocaat en 8% zijn of haar rechtsbijstandsverzekeraar. Daarna volgen het Juridisch Loket (5%), de politie (5%) en vakbonden (4%). De overige juridische adviseurs werden elk door minder dan 4% van de respondenten ingeschakeld. Van de niet-juridische hulpverleners werd het meest een beroep gedaan op zorgverleners (7%), gevolgd door de categorie 'andere expert of organisatie' (zie ook figuur 5.5). In de open antwoorden bij deze categorie werden woningcorporaties een aantal malen genoemd – bijvoorbeeld als bemiddelaar bij problemen met de buren – naast een veelvoud aan andere overige adviseurs.

[64] V=0,08, p<0,001 (ongewogen).

Figuur 5.4 Beroep op juridische adviseurs als percentage van het totale aantal respondenten met een probleem (n=3.087, gewogen)



Respondenten konden meerdere adviseurs raadplegen.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.3 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 5.5 Beroep op niet-juridische adviseurs als percentage van het totale aantal respondenten met een probleem (n=3.087, gewogen)

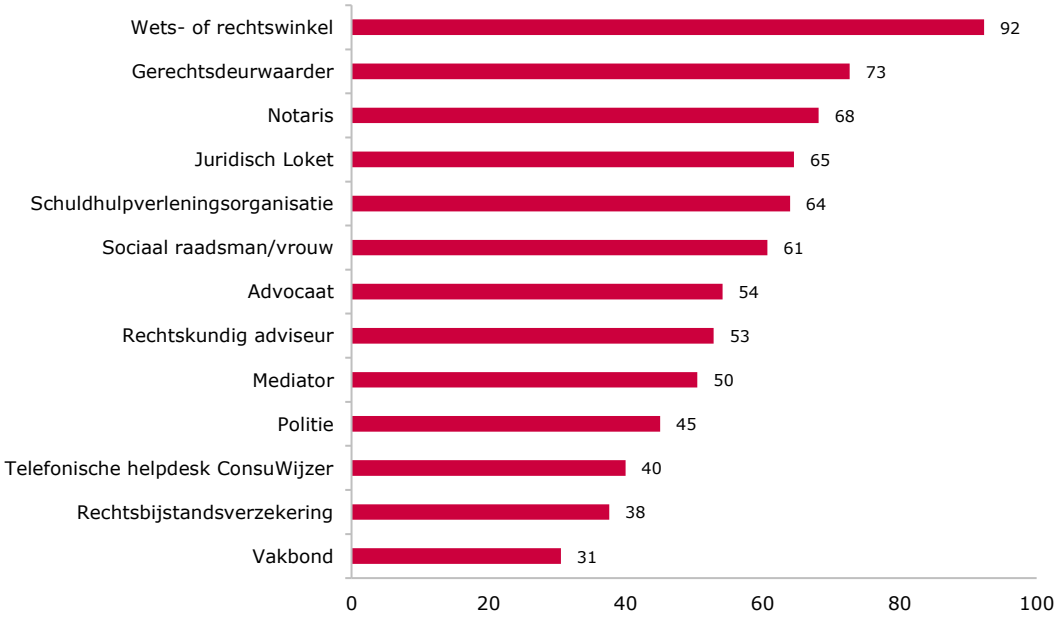
Respondenten konden meerdere adviseurs raadplegen.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.4 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquête

De meeste hulpgebruikers (64%) raadpleegden één type adviseur.[65] Een minderheid deed een beroep op twee (21%), drie (8%) of meer (7%) verschillende adviseurs, met een maximum van acht. Kijken we alleen naar het aantal geraadpleegde *juridische* adviseurs, dan zien we dat de meerderheid ook hier één type adviseur raadpleegde (71%) en een minderheid twee (20%), drie (6%) of meer (3%), met een maximum van zes. De vakbond en rechtsbijstandsverzekeraar werden relatief vaak als enige type rechtshulpverlener geraadpleegd: respectievelijk 31% en 38% van de respondenten die een beroep deed op deze voorziening raadpleegde ook een ander type juridische adviseur; de meerderheid deed dit dus niet. Wanneer zij wel een andere adviseur inschakelden, was dit vaak een advocaat. Andere adviseurs zoals wets- en rechtswinkels en gerechtsdeurwaarders werden juist vrijwel alleen maar in combinatie met andere juridische adviseurs geraadpleegd.
Overeenkomstig hun rol als doorverwijzer, deed het merendeel van de cliënten van het Juridisch Loket (65%) ook een beroep op een of meer andere juridische dienstverleners. Deze andere juridische dienstverlener was dan vaak een advocaat (36%) of de politie (19%). Voor advocaten geldt dat iets meer dan de helft (54%) van hun cliënten ook een andere juridische adviseur raadpleegde (zie figuur 5.6). Zij deden vooral een beroep op het Juridisch Loket (20%), de rechtsbijstandsverzekering (17%), de politie (14%) of een mediator (11%).

Figuur 5.6 Percentage respondenten dat meer dan één type juridische adviseur raadpleegt, naar type adviseur



Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.3 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquête

Respondenten die meer dan één type adviseur opgaven, raadpleegden de politie (53%) en de vakbond (47%) relatief vaak als eerste adviseur. Advocaten werden door 32% van de respondenten met meerdere typen adviseurs als eerste geraadpleegd; bij de rechtsbijstandsverzekering was dit 37%. Opvallend genoeg werd het Juridisch Loket slechts in iets minder dan een derde van de gevallen (30%) als

[65] Het gaat hier om verschillende typen adviseurs: een respondent die bijvoorbeeld twee advocaten raadpleegde, heeft volgens deze telling slechts één adviseur.

eerste geraadpleegd. Voor een deel ging het hier om respondenten die eerst een beroep deden op niet-juridische hulpverleners, zoals maatschappelijk werk of zorgverleners. Ook deed een deel van deze respondenten eerst een beroep op een advocaat of op de politie. Burgers die via het Juridisch Loket worden doorverwezen naar een tweedelijnsvoorziening, kunnen een korting krijgen op de eigen bijdrage voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Van de respondenten die zowel het Juridisch Loket als een advocaat raadpleegden (n=52) ging drie kwart eerst naar het Juridisch Loket. Een kwart consulteerde eerst een advocaat en pas later het Juridisch Loket, mogelijk om alsnog een verwijzing te krijgen en zo aanspraak te kunnen maken op korting op de eigen bijdrage.
Op welke adviseur(s) respondenten een beroep deden, is afhankelijk van het type probleem. Respondenten die een beroep deden op advocaten hadden vaker dan gemiddeld een relatie- of familieprobleem. Voor een aantal veel voorkomende relatie- en familieproblemen, zoals een echtscheiding, is vertegenwoordiging door een advocaat verplicht. Ook respondenten met een 'overig probleem' waarbij juridische stappen zijn genomen, raadpleegden relatief vaak een advocaat.[66] Het Juridisch Loket werd betrekkelijk vaak ingeschakeld voor huurproblemen en problemen rond discriminatie, smaad en onheuse bejegening.[67] Rechtsbijstandsverzekeraars werden relatief veel ingeschakeld voor werkproblemen en problemen rond goederen en dienstverlening.[68] De vakbond werd – weinig verrassend – met name ingeschakeld voor werkproblemen.[69] Respondenten die een beroep deden op de politie hadden met name buurtproblemen, huurproblemen en problemen met discriminatie/ smaad/onheuse bejegening.[70] Mediators ten slotte werden vooral ingezet bij relatieproblemen, buurtproblemen en problemen rond de verhuur van onroerend goed.[71]

Hoeveelheid contacten en wijze van contact
Respondenten die aangaven één of meer juridische adviseurs te hebben geraadpleegd, kregen een set vervolgvragen over hoe zij ertoe kwamen met deze adviseur(s) contact op te nemen, hoe vaak zij contact hadden en hoe het contact plaatsvond.[72] In het geval van meerdere juridische adviseurs kregen respondenten deze vragen meerdere keren. De in deze paragraaf gepresenteerde percentages verwijzen dan ook naar het totale aantal geraadpleegde adviseurs (n=1.166) en niet naar het aantal respondenten dat rechtshulp inschakelde.
Bij iets meer dan de helft (52%) van de adviseurs kwamen respondenten zelf op het idee om contact op te nemen. Daarnaast werd bij een substantiële minderheid (ook) het advies van een partner, familielid, vriend of kennis om contact op te nemen met een deskundige gevolgd (20%). Ook kwam men bij adviseurs terecht vanwege lidmaatschap (bijvoorbeeld van een vakbond) of verzekering (17%) of op advies van een andere expert of organisatie (14%). Internet en (sociale) media speelden maar bij 6% van de adviseurs een rol. Figuur 5.7 geeft de antwoorden weer voor alle respondenten en apart voor vier typen rechtshulpverlener. Advocaten en het Juridisch

[66] V=0,24, p<.001 (ongewogen). In de tekst gerapporteerde categorieën hebben een gestandaardiseerd residu groter dan 2 of kleiner dan -2 en dragen hiermee substantieel bij aan de gevonden associatie.

[67] V=0,19, p<.001 (ongewogen).

[68] V=0,19, p<.001 (ongewogen).

[69] V=0,45, p<.001 (ongewogen).

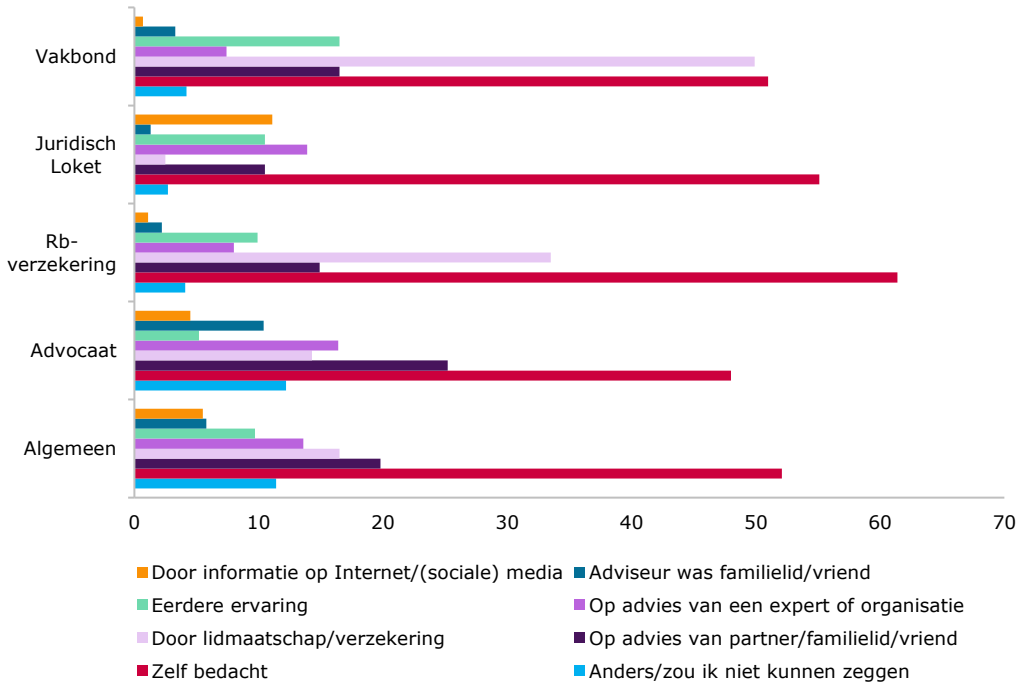
[70] V=0,39, p<.001 (ongewogen).

[71] V=0,27, p<.001 (ongewogen).

[72] Respondenten beantwoordden de in deze paragraaf besproken vragen voor elk type juridische adviseur onder hun eerste vier geraadpleegde adviseurs. Respondenten met meer dan vier adviseurs (n=31) hebben alleen de vragen gekregen voor de juridische adviseurs onder de eerste vier adviseurs.

Loket werden ten opzichte van het algemene beeld relatief vaak geraadpleegd op advies van een andere expert of organisatie. Rechtsbijstandsverzekeraars en de vakbond werden vaak geraadpleegd omdat men al vakbondslid was of een verzekering had. Daarnaast valt op dat het Juridisch Loket vaker via internet werd gevonden, en eerdere ervaringen een grotere rol speelden bij een beroep op de vakbond.
Contact met de juridische hulpverlener verliep over het algemeen telefonisch (60%), persoonlijk (51%) en/of via e-mail (46%). Met advocaten was relatief vaak schriftelijk contact. Respondenten die een beroep deden op het Juridisch Loket hadden juist vrijwel geen schriftelijk contact en veel minder contact via e-mail. Onder gebruikers van de rechtsbijstandsverzekering kwam persoonlijk contact veel minder voor (zie figuur 5.8).
Figuur 5.9 ten slotte laat zien hoe vaak er contact is geweest met de juridische adviseur. In de meeste gevallen was dit één keer (18%), twee keer (24%) of drie tot vijf keer (29%). Het Juridisch Loket werd zelfs in meer dan drie kwart van de gevallen één of twee keer geraadpleegd. Advocaten daarentegen werden meestal meerdere keren geraadpleegd, en met een substantiële minderheid (13%) van de advocaten was zelfs meer dan twintig keer contact.

Figuur 5.7 Hoe bent u ertoe gekomen met de adviseur contact op te nemen? Als percentage van het totale aantal geraadpleegde juridische adviseurs (n=1.166, gewogen) en voor vier typen rechtshulp

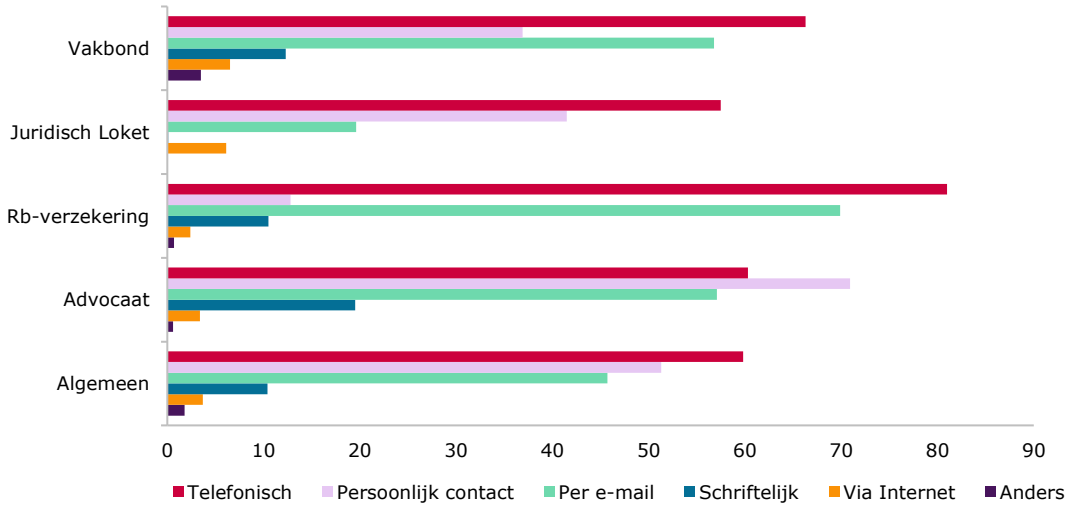


Respondenten konden meerdere manieren aangeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.5 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 5.8 Hoe vond het contact met de adviseur plaats? Als percentage van het totale aantal geraadpleegde juridische adviseurs (n=1.166, gewogen) en voor vier typen rechtshulp

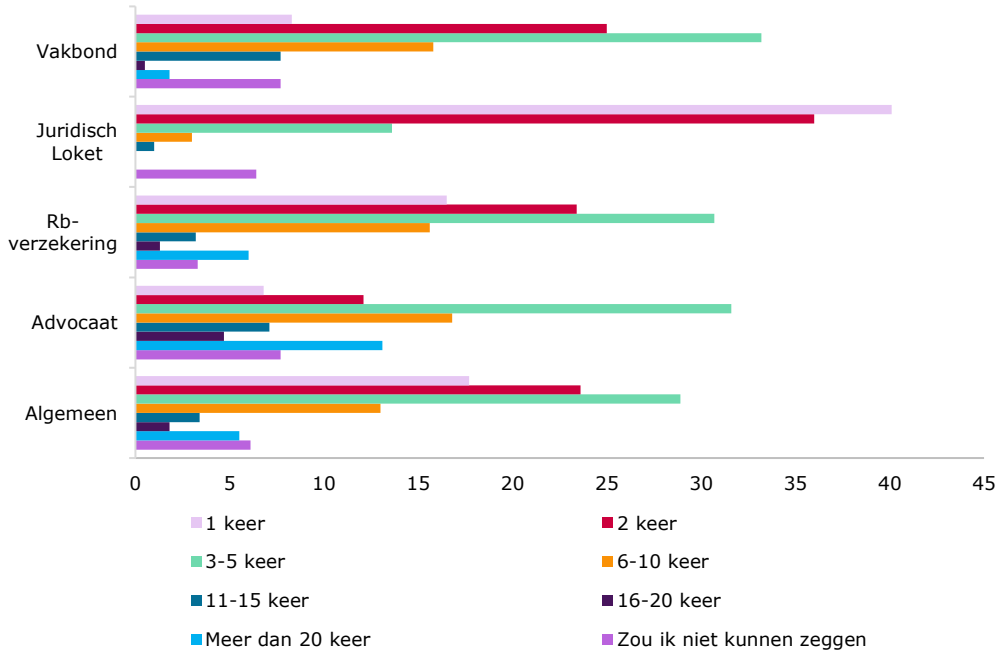


Respondenten konden meerdere manieren aangeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.6 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 5.9 Aantal contacten met de adviseur, als percentage van het totale aantal geraadpleegde juridische adviseurs (n=1.164, gewogen) en voor vier typen rechtshulp



Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.7 bijlage 3

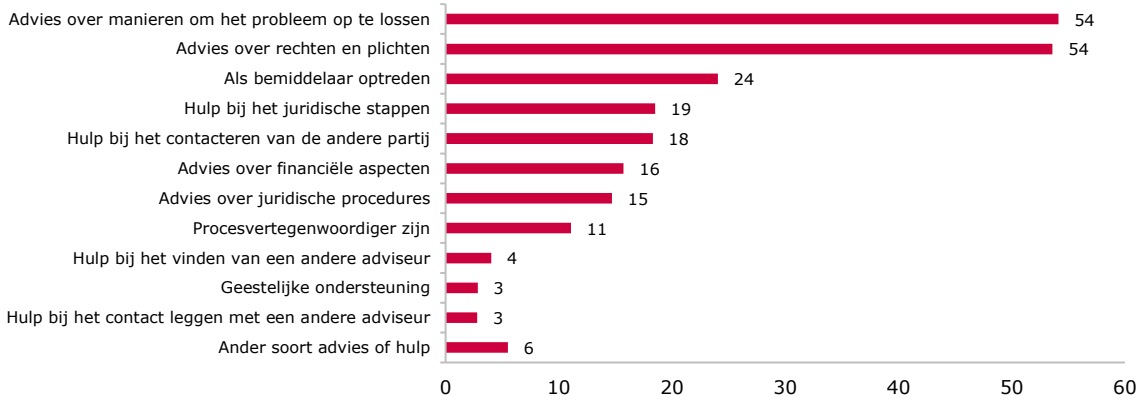
Bron: probleemoplossingsenquête

Gevraagd en gekregen advies[73]

Wat voor soort advies of hulp hoopten respondenten te ontvangen van de juridisch adviseur, en kregen ze ook waar ze naar op zoek waren? Figuur 5.10 laat zien welke soorten advies of hulp werden gevraagd. Ook hier wordt weer verwezen naar het totale aantal geraadpleegde adviseurs en niet naar het aantal respondenten dat rechtshulp inschakelde.

Bij meer dan de helft van de geraadpleegde adviseurs wilden respondenten advies over manieren om het probleem op te lossen (54%) en/of advies over rechten en plichten (54%). Bij een derde (33%) van de adviseurs zochten respondenten advies over of hulp bij juridische procedures, of het optreden als procesvertegenwoordiger. Een kwart (24%) van de adviseurs werd gevraagd als bemiddelaar op te treden. Ook hulp bij het contacteren van de andere partij en advies over financiële aspecten werden beide door minstens 15% van de respondenten genoemd. Slechts 6% van de adviseurs werd gevraagd om te helpen bij het vinden van, en/of doorverwijzen naar een andere adviseur.

Figuur 5.10 Gevraagde soorten hulp en advies, als percentage van het totale aantal geraadpleegde juridische adviseurs (n=1.165, gewogen)



Respondenten konden meerdere soorten hulp aangeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.8 bijlage 3

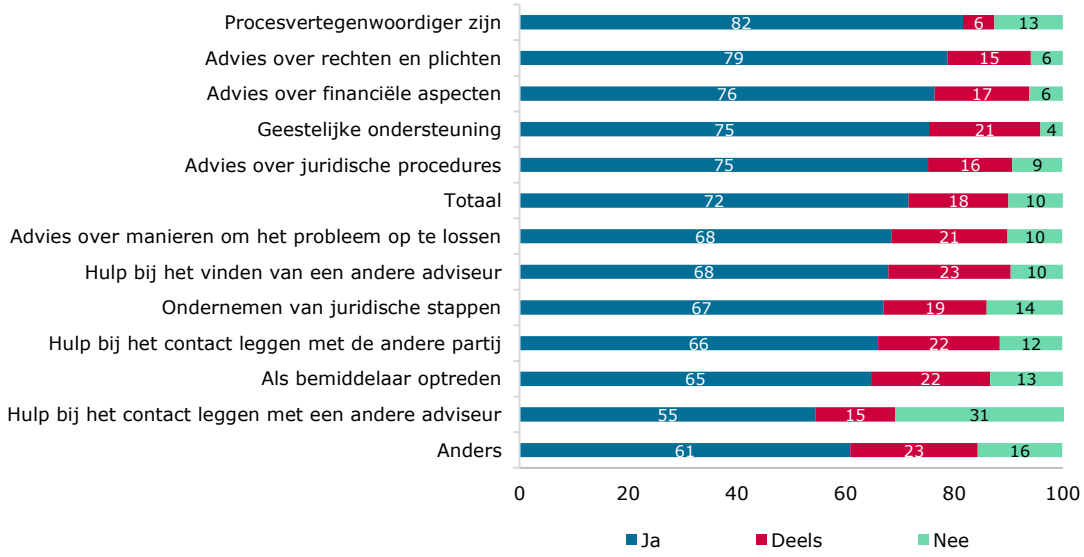
Bron: probleemoplossingsenquête

Niet aan elke adviseur werd hetzelfde type advies gevraagd. Advies over manieren om het probleem op te lossen werd aan alle dienstverleners in de helft of meer van de gevallen gevraagd, met uitzondering van notarissen (25% van de cliënten vroeg om dit type advies) en deurwaarders (40%). Voor advies over rechten en plichten klopte men het meest aan bij de vakbond (79% van de respondenten die een vakbond raadpleegde), het Juridisch Loket (72%) en advocaten (64%). Voor advies over juridische procedures en/of hulp bij het ondernemen van juridische stappen werden vaak advocaten (46%) en rechtsbijstandsverzekeraars (37%) geraadpleegd. Voor procesvertegenwoordiging werd naast op advocaten (28%) ook vaak een beroep gedaan op deurwaarders (36%). Advies over financiële aspecten werd met name gezocht bij notarissen (29%), advocaten (26%) en rechtskundig adviseurs (25%). Mediators werden – logischerwijs – vaak gevraagd om contact te leggen met de wederpartij (35%) en te bemiddelen (54%). Ook de politie werd relatief vaak

[73] Respondenten beantwoordden de in deze paragraaf besproken vragen voor elk type juridische adviseur onder hun eerste vier geraadpleegde adviseurs. Respondenten met meer dan vier adviseurs (n=31) hebben alleen de vragen gekregen voor de juridische adviseurs onder de eerste vier adviseurs.

gevraagd om te bemiddelen (30%). Hulp bij het vinden of contacteren van een andere adviseur werd met name gevraagd aan wets- en rechtswinkels (26%) en rechtskundig adviseurs (20%). Voor geestelijke ondersteuning ten slotte wendden respondenten zich vooral tot sociaal raadslieden (26%).
Kregen respondenten ook het soort hulp of advies waar ze om verzochten? Per type hulp of advies is respondenten gevraagd of ze dit wel, niet of deels van de hulpverlener kregen. Wanneer we alle gevraagde soorten hulp en advies samennemen (n=2.621), blijkt dat respondenten over het algemeen tevreden waren: 72% van alle gevraagde hulp of advies werd ook ontvangen. In 10% van de gevallen was dit niet zo, en in 18% van de gevallen kregen respondenten de gevraagde hulp of het gevraagde advies deels. De mate waarin respondenten vonden dat ze de gevraagde hulp ook hebben gekregen, hangt af van het type hulp (zie figuur 5.11). Respondenten waren het meest positief over procesvertegenwoordiging: in 82% van de gevallen waarin zij dit vroegen, leverde de hulpverlener dit ook. Ook advies over rechten en plichten, advies over juridische procedures en financiële aspecten en geestelijke ondersteuning werd in meer dan 70% van de gevallen ontvangen. Het minst positief waren respondenten over hulp bij het contact leggen met een andere adviseur: in 55% van de gevallen kreeg de respondent deze hulp ook, in 31% van de gevallen was dit niet zo. Het aantal keer dat om deze hulp werd verzocht, is echter gering (n=33).

Figuur 5.11 Ontvangen hulp of advies als percentage van de totale hulpvraag, per type hulp/advies



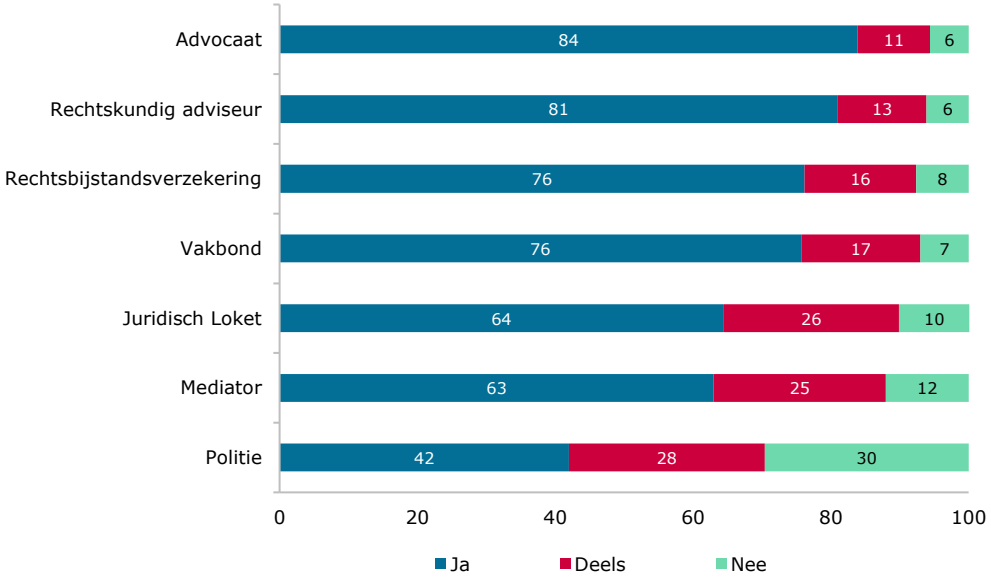
Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.9 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 5.12 toont voor zeven vaak (n>100) geraadpleegde adviseurs of respondenten menen dat zij de bijstand waarom zij vroegen, ook hebben ontvangen. Advocaten en rechtskundig adviseurs scoorden het beste: respectievelijk 84% en 81% van het aan deze deskundigen gevraagde advies is volgens de respondenten ook geleverd. Bij de politie was er vaker sprake van een *mismatch* tussen de verwachtingen van respondenten en wat de politie kon of wilde leveren: respondenten ontvingen slechts 42% van de aan de politie gevraagde hulp. Drie kwart (75%) van alle geraadpleegde adviseurs dacht volgens respondenten dat er iets aan het

probleem te doen was, 26% meende dat dit niet zo was. De politie was volgens respondenten met 50% beduidend negatiever over de aan hen voorgelegde zaken; mogelijk verklaart dit ook de *mismatch* tussen gewenste en geleverde rechtshulp.

Figuur 5.12 Ontvangen hulp of advies, als percentage van de totale hulpvraag voor zeven typen adviseurs



Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.10 bijlage 3

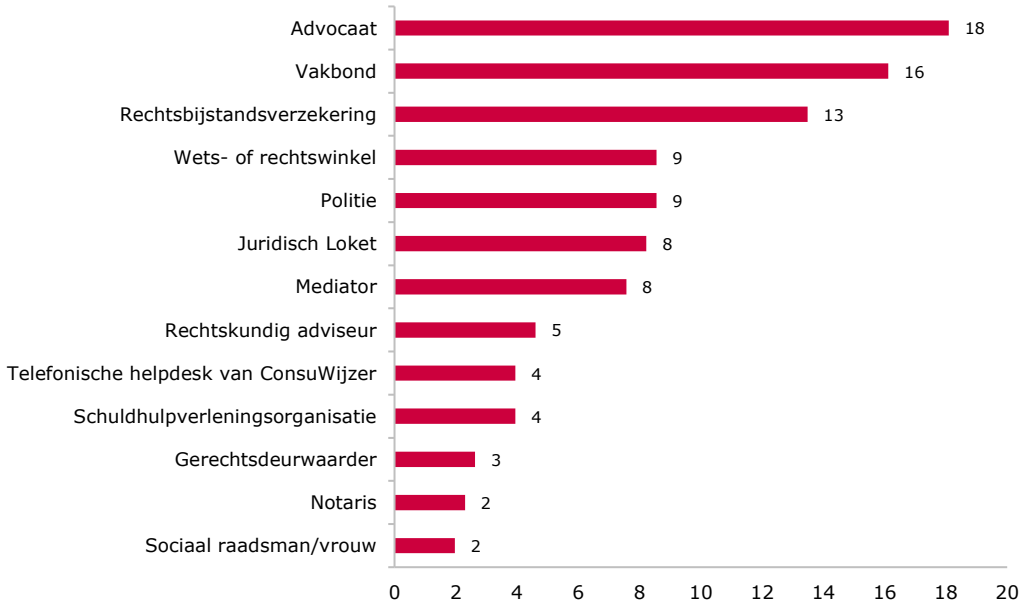
Bron: probleemoplossingsenquête

5.1.5 Niet tot stand gekomen contacten met rechtshulpverleners

In deze paragraaf bespreken we in hoeverre respondenten hebben overwogen om juridische hulp in te schakelen maar dit uiteindelijk niet hebben gedaan, of wel hebben geprobeerd om contact te krijgen maar hier uiteindelijk niet in zijn geslaagd. Passieve respondenten hebben geen actie ondernomen om hun probleem op te lossen, maar hebben dit wellicht wel overwogen of geprobeerd. Voor doe-het-zelvers geldt dat zij mogelijk wel gebruik hadden willen maken van rechtshulp, maar hier uiteindelijk van hebben afgezien. (Rechts)hulpgebruikers ten slotte wensten wellicht meer hulp of andere hulp dan zij hebben gekregen.
In totaal rapporteerden 236 respondenten (8% van alle respondenten met een probleem) dat zij contact met een juridisch adviseur hebben overwogen maar niet hebben doorgezet, of dat zij een poging tot contact hebben gedaan die niet is gelukt. Dit percentage ligt hoger voor rechtshulpgebruikers (14%) en overige hulpgebruikers (10%) dan voor passieven (7%) of doe-het-zelvers (4%). Voor de meeste respondenten (81%) gaat het om één adviseur, 46 respondenten hebben overwogen of geprobeerd met meer dan één adviseur contact te krijgen. In absolute aantallen gaat het om 310 niet tot stand gekomen contacten versus 1.166 'succesvolle' contacten: tegenover elke vier 'succesvolle' contacten staat dus een contact dat uiteindelijk niet plaatsvond. Enerzijds gaat het hierbij om mogelijke barrières in de toegankelijkheid van rechtshulp, wanneer respondenten wel contact wilden maar hier niet in slaagden. Anderzijds omvat deze categorie ook overwogen contacten waarbij de respondent uiteindelijk besloot om een andere strategie te volgen. Vanuit

het oogpunt van toegang tot rechtshulp is deze laatste categorie niet per definitie problematisch.
Zoals figuur 5.13 laat zien, zijn de percentages niet tot stand gekomen contacten per type adviseur in lijn met de mate waarin deze adviseurs over het algemeen worden gecontacteerd (vergelijk figuur 5.4). Een hoog aantal niet tot stand gekomen contacten wijst dus niet zozeer op ontoegankelijkheid van de adviseur maar reflecteert eerder de mate waarin dit type adviseur over het algemeen wordt gecontacteerd. Een uitzondering vormen de wets- en rechtswinkels: deze werden relatief vaak overwogen maar weinig daadwerkelijk geconsulteerd.

Figuur 5.13 Beroep op juridische hulpverleners waarbij contact niet tot stand is gekomen, als percentage van het totale aantal niet tot stand gekomen contacten (n=310, gewogen)

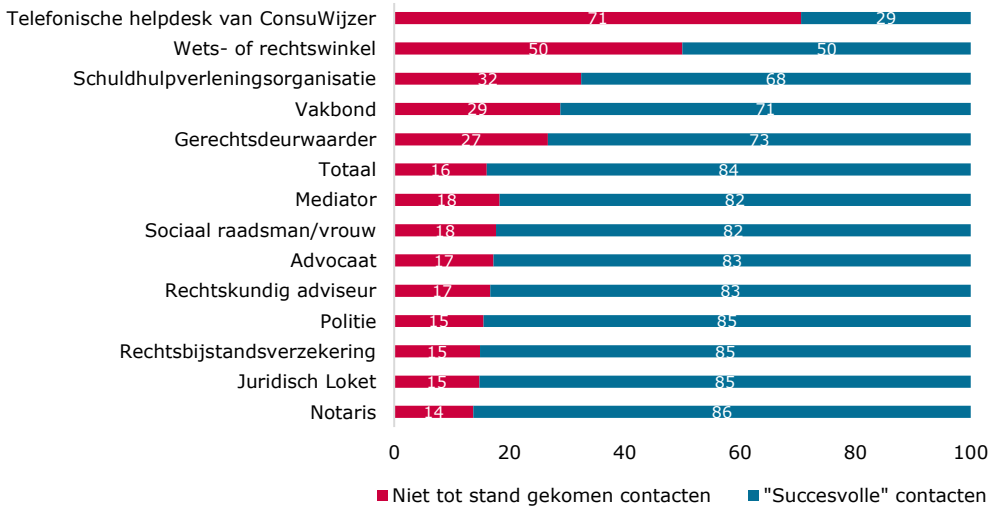


Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.11 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquête

Wanneer we het niet tot stand gekomen beroep op een juridische adviseur afzetten tegen het 'succesvolle' beroep op hetzelfde type adviseur, blijkt dat notarissen, het Juridisch Loket, rechtsbijstandsverzekeringen en de politie allen bovengemiddeld scoren: zij hadden een relatief hoog aandeel 'succesvolle' contacten (zie figuur 5.14). Advocaten en mediators scoren licht bovengemiddeld, evenals rechtskundig adviseurs en sociaal raadslieden. Vakbonden, gerechtsdeurwaarders en schuldhulpverlening hebben juist relatief veel niet tot stand gekomen contacten. Wets- en rechtswinkels en de telefonische helpdesk van Consuwijzer scoren het slechtst. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het om kleine aantallen gaat, en dat uit deze antwoorden niet valt op te maken of er barrières zijn in het raadplegen van deze adviseurs of dat respondenten zich simpelweg hebben bedacht.

Figuur 5.14 Niet tot stand gekomen contacten met rechtshulpverleners versus 'succesvolle' contacten, per type rechtshulpverlener



Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 5.15 laat voor alle niet tot stand gekomen contacten zien waarom respondenten uiteindelijk geen contact hebben gezocht, of contact niet tot stand is gekomen. De kosten werden het vaakst genoemd (16% van alle niet tot stand gekomen contacten). Daarnaast heeft in veel gevallen het probleem zichzelf al opgelost, waardoor advies niet meer nodig was, of kon de respondent het zelf oplossen (23% noemde één of beide redenen). Terwijl afzien vanwege de kosten kan duiden op ervaren barrières in toegang tot rechtshulp, ligt het bij de andere veel genoemde redenen meer voor de hand dat respondenten uit eigen beweging afzagen van contact, omdat het niet meer nodig was. Bij 18% van de niet tot stand gekomen contacten dacht de respondent dat er niets aan het probleem gedaan kon worden en/of dat de expert of organisatie niet zou kunnen helpen. Het willen voorkomen van lange juridische procedures (14%) werd ook vaak genoemd, evenals afzien van contact vanwege de benodigde tijd en moeite (13%). Onder overige redenen gaven een aantal respondenten aan dat de adviseur de zaak niet wilde aannemen, of adviseerde om andere actie te ondernemen.

Figuur 5.15 Redenen waarom contact niet tot stand is gekomen als percentage van het totale aantal niet tot stand gekomen contacten (n=310, gewogen)

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.12 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquête

Passieve respondenten gaven in meerderheid aan dat het probleem zichzelf had opgelost of dat ze zelf het probleem konden oplossen (62% van de passieve respondenten gaf één of beide redenen). Ruim een derde (36%) van de passieve respondenten gaf hierbij aan dat ze het probleem zelf konden oplossen. Ondanks de omschrijving van deze groep als 'passief' onderneemt een deel van hen dus wel degelijk actie, maar zonder hierbij hulp in te schakelen of contact op te nemen met de wederpartij. Daarnaast gaven passieven aan geen lange juridische procedures te willen (19%). Doe-het-zelvers gaven eveneens vaak aan dat zij het probleem zelf konden oplossen (21%). Verder meenden zij dat hulp inschakelen te veel tijd en moeite zou kosten (18%) of dat de adviseur niet zou kunnen of willen helpen (16%). Rechtshulpgebruikers en niet-juridische hulpgebruikers gaven als voornaamste reden voor het afzien van contact dat het te veel geld zou kosten (beide 17%). Rechtshulpgebruikers twijfelden daarnaast over de kwaliteit van het advies (12%). Niet-juridische hulpgebruikers gaven aan dat ze niet goed wisten hoe ze het inschakelen van juridische hulp moesten aanpakken (15%) of dat het emotioneel te belastend zou zijn (12%). Door het kleine aantal respondenten is het lastig de gegeven antwoorden te vergelijken tussen verschillende typen rechtshulpverleners. Wel valt op dat in vergelijking met andere adviseurs, respondenten die overwogen een beroep te doen op een advocaat vaker aangaven dat het te veel geld zou kosten (38%) of dat ze geen lange juridische procedures wilden (27%).

5.1.6 Gevolgde aanpak naar probleem- en achtergrondkenmerken

In deze paragraaf bespreken we de verbanden tussen de gevolgde aanpak (passief/doe-het-zelver/rechtshulpgebruiker/overige hulpgebruiker) en kenmerken van de respondent en van het probleem. Hierbij gaat het om rechtstreekse verbanden tussen twee kenmerken, de invloed van andere kenmerken wordt hierbij niet meegeno-

men. Tabel b3.13 tot en met b3.17 in bijlage 3 geven een overzicht van de gevonden associaties. De sterkte wordt uitgedrukt met Cramérs V (V), die een waarde tussen de 0 en +1 kent. Een waarde van 0 betekent dat er geen samenhang is; hoe dichter bij de 1, hoe sterker de samenhang.

Probleemkenmerken
Kenmerken van het probleem hangen het sterkst samen met de aanpak die respondenten kiezen. Met name probleemtype (V=0,23), het bedrag dat met het probleem gemoeid is (V=0,25), de ernst van het probleem (V=0,20) en de verwachte oplossingsduur (V=0,17) zijn van belang. Wat betreft probleemtype is al eerder genoemd dat de keuze voor een bepaalde rechtshulpverlener (onder meer) afhangt van het type probleem. Dit geldt ook voor de keuze voor rechtshulp in het algemeen. Respondenten die een werk- relatie- of gezondheidsprobleem hadden, schakelden relatief vaak een rechtshulpverlener in. Dit geldt logischerwijs ook voor respondenten met een overig probleem waarbij juridische stappen zijn genomen (door de respondent of door de tegenpartij). Voor problemen met goederen en diensten schakelden respondenten maar zelden rechtshulp in. Respondenten met een gezondheidsprobleem of een probleem omtrent hun minderjarige kind(eren), schakelden (ook) relatief vaak alleen niet-juridische hulp in – in beide gevallen gaat het dan meestal om een zorgverlener. Doe-het-zelven is een populaire keuze bij huurproblemen en problemen met goederen en diensten – dit type problemen kan blijkbaar relatief gemakkelijk zelfstandig worden opgelost, of respondenten vinden het de moeite niet waard om hiervoor hulpverlening in te schakelen. Passiviteit komt relatief meer voor bij relatieproblemen en problemen omtrent discriminatie en onheuse bejegening. Bij geldproblemen en problemen met minderjarige kinderen waren respondenten juist minder geneigd passief te blijven.
Respondenten van wie de waarde van het probleem in geld was uit te drukken, waren meer geneigd rechtshulp in te schakelen en bleven minder vaak passief. Hoe hoger het bedrag, des te vaker deden ze een beroep op rechtshulp. Dit verschil wordt met name duidelijk bij problemen waarbij een bedrag van € 2.500 of meer gemoeid is. Voor problemen met een waarde onder de € 250 zochten respondenten eerder zelf naar een oplossing of lieten ze het erbij zitten. Respondenten die verwachtten dat het probleem in minder dan vier weken zou zijn opgelost, waren vaker doe-het-zelver. Wanneer respondenten verwachtten dat de oplossing van het probleem drie maanden of langer zou gaan duren, schakelden ze vaker rechtshulp in.[74] Als respondenten niet precies wisten hoe lang het oplossen van het probleem zou gaan duren, bleven ze eerder passief of schakelen ze niet-juridische hulp in. Respondenten die aangaven dat het probleem ze helemaal niet of slechts een beetje had beziggehouden, bleven vaker passief; respondenten die daarentegen aangaven dat het probleem hen in flinke mate had beziggehouden of dat het hen zelfs geheel in beslag had genomen, schakelden eerder (juridische én niet-juridische) hulp in. Doe-het-zelvers vallen hier tussenin: zij gaven vooral aan dat het probleem hen 'een beetje' of 'redelijk' had beziggehouden.
Wie de andere partij is, hangt ook samen met de gekozen aanpak, zij het in mindere mate (V=0,13). Respondenten bij wie de andere partij een particulier was, schakelden vaker rechtshulp in én bleven vaker passief. Respondenten met een bedrijf of organisatie als wederpartij waren juist vaker doe-het-zelvers. Respondenten die een probleem hadden met de overheid, schakelden vaker niet-juridische hulpverleners in. Ook wanneer we kijken naar respondenten met een bestuursrechtelijk versus

[74] Overigens zijn oorzaak en gevolg hierbij niet geheel uit elkaar te trekken: het is ook mogelijk dat respondenten hun inschatting van de oplossingsduur baseren op de stappen die ze verwachten te gaan zetten en de tijd die hiermee gemoeid gaat.

een civielrechtelijk probleem, zien we dat mensen met een bestuursrechtelijk probleem vaker een beroep deden op niet-juridische hulpverleners (V=0,11).

Kenmerken van de respondent

Wat betreft de kenmerken van de respondent zelf, hangen leeftijd (V=0,13), inkomstenbron (V=0,11) en woonsituatie (V=0,10) het sterkst samen met de gekozen aanpak. Jongeren (<24 jaar) bleven vaker passief, respondenten tussen de 25 en 34 jaar waren vaker doe-het-zelver. Respondenten van middelbare leeftijd (35-64 jaar) deden relatief vaak een beroep op rechtshulp, 65-plussers juist vaak op niet-juridische hulp. De bevindingen wat betreft inkomstenbron en woonsituatie hangen hiermee samen: gepensioneerden deden vaker een beroep op niet-juridische hulp, studenten en respondenten die bij hun ouders inwonen waren vaker passief. Daarnaast valt op dat respondenten die arbeidsongeschikt, werkloos of bijstandsgerechtigd zijn, vaker een beroep deden op rechtshulp. Dit geldt eveneens voor eenoudergezinnen. De meesten van hen zullen gezien hun waarschijnlijk lage inkomen in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

Respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond en respondenten met geen opleiding of alleen lagere school bleven vaker passief. Respondenten met een huishoudinkomen van twee keer modaal waren vaker doe-het-zelvers, respondenten met een beneden modaal inkomen deden vaker een beroep op niet-juridische hulpverleners. Respondenten die hun gezondheid als matig ervaren, deden vaker een beroep op rechtshulp en op niet-juridische hulp – mogelijk ook juist vanwege gezondheidsproblemen. Zelfeffectiviteit en stedelijkheid van de woonomgeving hangen niet samen met de gevolgde aanpak.

De mate waarin respondenten gebruikmaken van het internet is op vier verschillende manieren gemeten: het aantal uur dat men online is, de frequentie van informatie opzoeken via internet en van het online kopen en verkopen van producten en diensten. Van deze variabelen hangt alleen het kopen van producten of diensten samen met de gevolgde aanpak: respondenten die dit 'vaak' doen, bleven vaker passief. De sterkte van de samenhang is echter klein (V=0,06). Belangrijker zijn de potentiële juridische hulpbronnen waar respondenten over beschikken. Respondenten die een rechtsbijstandsverzekering hebben of lid zijn van een vakbond (beide V=0,11), schakelden vaker rechtshulp in.

Doel van de aanpak

Respondenten kozen ook voor een bepaalde aanpak omdat ze deze het meest geschikt vonden voor het doel dat ze wilden bereiken (V=0,22). Zo wilden rechtshulpgebruikers meer dan respondenten die voor een andere aanpak kozen gerechtigheid en het bekend maken van de schuldige. Respondenten die rechtshulp inschakelden, deden dit relatief vaak voor relatie- en familieproblemen. Hiermee samenhangend hoopten rechtshulpgebruikers ook vaker een verdeling van spullen en afspraken rond de omgang met de kinderen te bereiken. Doe-het-zelvers hadden bovengemiddeld veel problemen rond goederen en diensten, en hoopten dan ook vaak op vervanging of reparatie van een defect product. Ook wensten ze vaak uitleg van de andere partij. Het verkrijgen van een positieve overheidsbeslissing, afspraken rond omgang met de kinderen en overige redenen springen eruit als doel voor niet-juridische hulpgebruikers. Voorlopig passieven[75] noemden bovengemiddeld vaak het verdelen van spullen en andere woonomstandigheden, maar ook voorkomen dat het nogmaals gebeurt en de eigen onschuld bewijzen. Omdat aan voorlopig passieven

[75] Definitief passieven is niet gevraagd naar hun doel, omdat zij geen stappen hebben ondernomen om het probleem op te lossen.

niet is gevraagd welke stappen zij mogelijk in de toekomst gaan zetten, is lastig te zeggen in hoeverre hun doelen stroken met wat ze van plan zijn te ondernemen.

5.2 Mediation

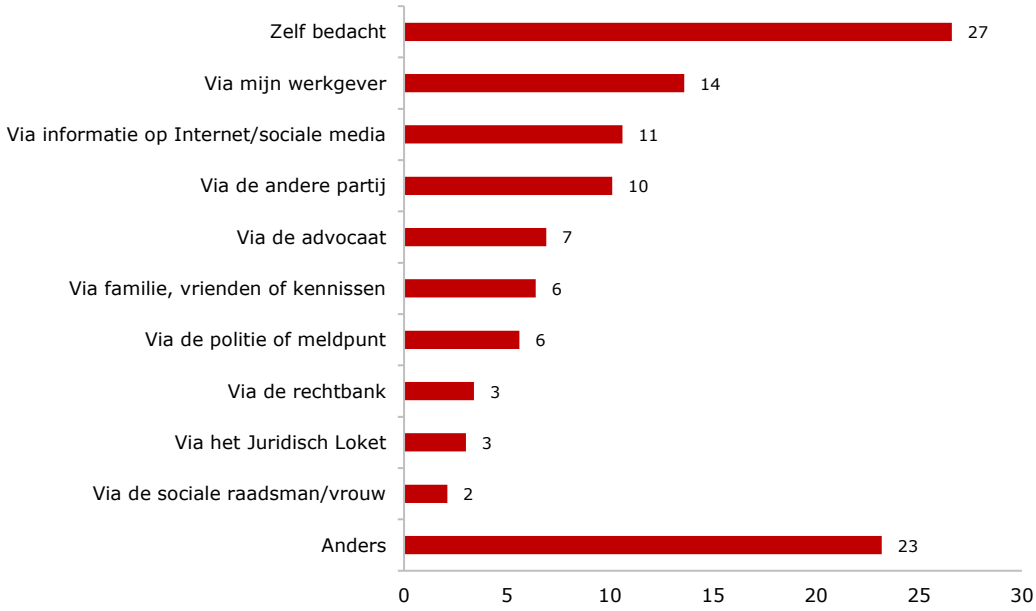
Mediation is een vorm van conflictbemiddeling waarbij partijen met elkaar in gesprek gaan onder leiding van een neutrale en onpartijdige mediator, om zo tot een oplossing voor hun probleem te komen. Partijen kunnen worden doorverwezen naar mediation of hier uit eigen beweging voor kiezen. In deze paragraaf bespreken we hoeveel respondenten gebruik hebben gemaakt van mediation en wat hun overwegingen hierbij waren. Daarnaast relateren we het gebruik van mediation aan kenmerken van het probleem en achtergrondkenmerken van de respondent.

5.2.1 Gebruik van mediation

Ongeveer 5%[76] van alle respondenten met een niet-triviaal probleem (n=152) had bij het oplossen van het probleem te maken met mediation. Bij vijftien respondenten ging het hierbij om onlinemediation. Nog eens twaalf respondenten gaven aan dat zij op het moment van invullen nog geen gebruik hadden gemaakt van mediation, maar dat dit wel binnenkort gepland stond. De meeste respondenten die van mediation gebruikmaakten (inclusief geplande mediations) hebben dit zelf bedacht. In 14% van de gevallen was sprake van doorverwijzing door rechtshulpverleners zoals de politie, het Juridisch Loket, advocaten of sociaal raadslieden. Advocaten waren hierbij de belangrijkste doorverwijzer. Doorverwijzing door de rechtbank kwam in 3% van de gevallen voor. In vergelijking met de vorige Delta speelden internet en sociale media als informatiebron een iets grotere rol (11% nu versus 7% in 2014). Onder de aanzienlijke 'anders' categorie noemden respondenten onder meer verwijzingen via andere hulpverleners of instanties, zoals de rechtsbijstandsverzekeraar, woningcorporatie of zorgverlener (figuur 5.16).

[76] Bij de berekening van dit percentage zijn respondenten met ontbrekende antwoorden meegenomen. Hierdoor is het gerapporteerde percentage mogelijk een (lichte) onderschatting van het gebruik van mediation in de populatie.

Figuur 5.16 Wijze waarop respondenten bij mediation zijn terechtgekomen, als percentage van het totale aantal (geplande) trajecten (n=165, gewogen)



Respondenten konden meerdere manieren opgeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.18 bijlage 3. Bron: probleemoplossingsenquête

Respondenten die gebruikmaakten van mediation of dit binnenkort gaan doen, deden dit vooral omdat ze hoopten zo een goede oplossing te vinden (45% noemde dit als reden) en om de relatie met de wederpartij goed te houden of te verbeteren (30%). Deze redenen zijn in lijn met het doel van mediation om tot een duurzame en gezamenlijk gedragen oplossing te komen. Ook de door 19% van de respondenten gegeven reden 'om mijn verhaal te doen/te overleggen met de andere partij' past hierbij. Mediation kan ook financieel voordelig zijn, omdat de eigen bijdrage voor een mediationtoevoeging lager is dan voor een reguliere toevoeging. Daarnaast worden de kosten van mediation over het algemeen gedeeld door de partijen. De kosten waren voor de meeste respondenten echter geen belangrijke factor: 10% noemde dit als reden om gebruik te maken van mediation (zie figuur 5.17).

Figuur 5.17 Redenen om gebruik te maken van mediation, als percentage van het totale aantal (geplande) trajecten (n=165, gewogen)

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.19 bijlage 3.

Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 5.18 laat de overwegingen zien van respondenten die juist *geen* gebruik-maakten van mediation. Deze respondenten zagen hier overwegend van af omdat het niet (meer) nodig was: ze konden het probleem zelf oplossen of het probleem had zichzelf inmiddels opgelost (31%). Ook vond 11% het probleem niet de moeite waard om een mediationtraject voor in te gaan. In bijna een kwart van de gevallen (22%) was de relatie met de wederpartij dusdanig verstoord dat respondenten mediation niet als optie zagen; hetzij omdat de wederpartij hier niet voor open stond, hetzij omdat zijzelf geen vertrouwen hadden in de andere partij of niet verwachtten dat overleg met de andere partij zou helpen. Onbekendheid met mediation is een derde belangrijke factor: 17% gaf aan er 'weinig of niets' van af te weten. Dit percentage is iets lager dan in 2014, toen ging het om 21%. Van de respondenten gaf 11% aan meer vertrouwen te hebben in een andere aanpak. Onder 'anders' gaven respondenten onder meer aan dat zij nog niet zo ver zijn in hun aanpak van het probleem of eerst andere stappen willen zetten, of dat bij hun type probleem mediation niet voor de hand ligt.

Figuur 5.18 Redenen om *geen* gebruik te maken van mediation, als percentage van het totale aantal niet-gebruikers (n=2.459, gewogen)[a]

[a] Het aantal respondenten dat deze vraag heeft beantwoord, is lager dan het totale aantal respondenten dat niet voor mediation heeft gekozen. Respondenten die eerder al aangaven, geen actie te hebben ondernomen en dit ook niet van plan te zijn (de definitief passieven) hebben geen vragen over mediation gekregen.

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.20 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquête

5.2.2 Samenhang tussen gebruik van mediation en probleem- en achtergrondkenmerken

Bij het wel of niet gebruikmaken van mediation spelen vooral kenmerken van het probleem een rol (zie bijlage 3, tabel b3.21 tot en met b3.23). Met name respondenten die een probleem hadden dat te maken heeft met relaties, familie, gezondheid, of het verhuren van onroerend goed schakelden mediation in (V=0,19). Het ging bovendien vaak om ernstige problemen (V=0,14) waarmee veel geld gemoeid is (V=0,16) en die niet snel op te lossen zijn (V=0,11). De tegenpartij was vaak een particulier, mediation met bedrijven/organisaties of de overheid als tegenpartij kwam maar weinig voor (V=0,14). Wat betreft achtergrondkenmerken van de respondent is alleen woonsituatie significant (V=0,14). Alleenwonenden en eenoudergezinnen maakten relatief meer gebruik van mediation. Internetgebruik, het hebben van een rechtsbijstandsverzekering of lid zijn van een vakbond hangt niet samen met het gebruik van mediation.
Er is een duidelijk verband tussen het doel dat men hoopte te bereiken en de keuze voor wel of geen mediation (V=0,23). Respondenten maakten meestal gebruik van mediation omdat zij de relatie met de wederpartij wilden verbeteren of om gedragsverandering bij de andere partij te bewerkstellingen, met als doel te voorkomen dat het probleem in de toekomst weer gebeurt. Materiële doelen zoals het verkrijgen van een geldbedrag van de andere partij waren slechts in enkele gevallen de inzet. Ook is duidelijk te zien dat mediation vooral bij echtscheidingen werd ingezet: veel

respondenten beoogden afspraken te maken rond verdeling van de inboedel en de zorg voor minderjarige kinderen.

5.3 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures

In deze paragraaf beschrijven we welk deel van de respondenten bij de aanpak van hun probleem gebruik heeft gemaakt van een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure.[77] We bekijken de beweegredenen van gebruikers en bij welke instantie(s) zij hebben aangeklopt, evenals de motieven van degenen die juist geen gebruik hebben gemaakt van een procedure. Vervolgens kijken we of het gebruik van een gerechtelijke of buitengerechtelijk procedure samenhangt met probleem- en persoonskenmerken.

5.3.1 Gebruik van gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures

Van de 3.087 respondenten met een niet-triviaal probleem kregen uiteindelijk 228 respondenten (7%) te maken met een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure. Bij nog eens 32 respondenten (1%) staat er een procedure gepland.[78] Verreweg de meeste (90%) respondenten deden een beroep op één instantie. Ongeveer 10% (n=22) kreeg te maken met meerdere instanties, met een maximum van vier. Tabel 5.1 geeft een overzicht van de instanties waarbij respondenten aanklopten, uitgesplitst naar alle ingeschakelde instanties en de laatst ingeschakelde instantie. Van alle procedures was 57% buitengerechtelijk en 43% gerechtelijk; deze verdeling gaat ook op voor de laatste procedure waar gebruik van is gemaakt. Respondenten met een bestuursrechtelijk probleem (9%) hadden vaker een buitengerechtelijke procedure: 80% van de procedures van deze groep is buitengerechtelijk, tegen 49% voor de respondenten met een civielrechtelijk probleem. Logischerwijs gaat het hierbij met name om bezwaarschriften.[79]
Ruim drie kwart (81%) van de respondenten is de procedure zelf begonnen.[80] In 11% van de gevallen is de wederpartij een procedure gestart en bij 8% deden beide partijen dit. Respondenten die zelf of samen met de wederpartij een procedure startten, deden dit in 20% van de gevallen via een digitaal loket: een lichte toename ten opzichte van de vorige meting (toen was dit 16%). Bijna de helft (46%) van de respondenten die een procedure startte deed dit zonder rechtshulp (zie figuur 5.19). Respondenten met een buitengerechtelijke procedure hadden vaker geen rechtshulp (60% tegen 23% van de respondenten met een gerechtelijke procedure). Dit is logisch gezien de verplichte procesvertegenwoordiging bij een groot deel van de civiele zaken. In de meeste gevallen werd geen gebruikgemaakt van rechtshulp omdat respondenten rechtshulp niet nodig vonden (41%) of het zelf afkonden (37%). Overeenkomstig met deze gegeven redenen, meenden slechts

---

[77] NB: onder procedures verstaan we in dit rapport alleen die procedures waarbij een onafhankelijke derde partij een bindende uitspraak doet. Mediation valt hier niet onder en wordt daarom apart behandeld.

[78] Bij de berekening van deze percentages zijn respondenten met ontbrekende antwoorden meegenomen. Hierdoor zijn de gerapporteerde percentages mogelijk een (lichte) onderschatting van het gebruik van procedures in de populatie.

[79] Overigens komt de door ons gemaakte indeling van civiele en bestuursrechtelijke problemen niet altijd overeen met de door respondenten gerapporteerde instanties. Zo zouden 41 respondenten met een civielrechtelijk probleem een bezwaarschrift hebben ingediend. Een mogelijke verklaring hiervoor is de classificatie van alle werkproblemen als civielrechtelijk, inclusief de werkgerelateerde problemen van mensen in overheidsdienst (zie verder hoofdstuk 2 voor de definitie van bestuursrechtelijke problemen).

[80] In geval van meerdere instanties gaat het hierbij om de laatste instantie.

zeven respondenten dat zij in het nadeel waren doordat zij geen rechtshulp hadden. Voor 21% van de respondenten zonder rechtshulp speelden de kosten een rol: zij vonden rechtshulp te duur en/of konden het niet betalen. Respondenten die 'anders' antwoordden, gaven veelal aan dat zij wel andere, niet-juridische hulp hadden (zie figuur 5.20).
Over de ervaring van het starten van een procedure wordt verdeeld geoordeeld: een derde (34%) vond dit (heel) makkelijk, maar een iets kleiner aandeel (27%) vond het juist (heel) moeilijk. Respondenten die een procedure bij de rechtbank aanspanden, vonden dit vaker (heel) makkelijk (45%). De ervaringen van respondenten die een bezwaarschrift indienden, wijken niet af van het gemiddelde beeld. Respondenten die geen rechtshulp hadden, vonden de procedure minder vaak (heel) makkelijk (27%), maar ook minder vaak (heel) moeilijk (21%). Respondenten die een digitaal loket gebruikten, oordeelden minder vaak dat zij de procedure (heel) moeilijk vonden (16%).
In ongeveer de helft van de procedures zijn er zittingen geweest (48%) of zijn deze binnenkort gepland (4%). Respondenten waren hier merendeels bij aanwezig (71%) en wanneer zij rechtshulp hadden, werden zij ook op de zitting door diegene vertegenwoordigd (81%).

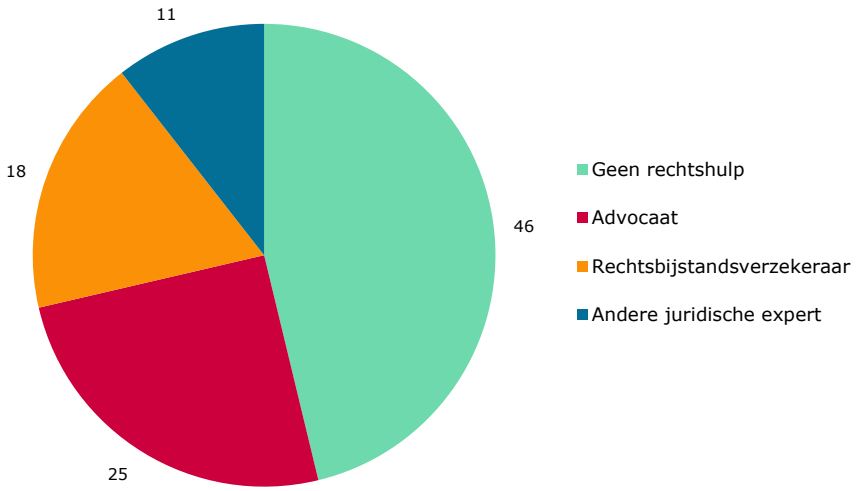
Tabel 5.1 Overzicht van gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures, in absolute aantallen procedures en als percentage van het totale aantal procedures

	Totaal ingeschakeld		Als laatste ingeschakeld	
	n	%	n	%
Gerechtelijk	111	43,2	96	42,9
Rechtbank	88	34,2	77	34,4
Gerechtshof	15	5,8	11	4,9
Centrale Raad van Beroep	4	1,6	4	1,8
Raad van State	4	1,6	4	1,8
Hoge Raad	0	0	0	0
Buitengerechtelijk	146	56,8	128	57,1
Bezwaarschriftencommissie	94	36,6	85	37,9
Klachtencommissie/ombudsman	20	7,8	18	8,0
Geschillencommissie	9	3,5	9	4,0
Tuchtcollege	7	2,7	6	2,7
Onlineklachtenprocedure	3	1,2	1	0,4
Huurcommissie	2	0,8	1	0,4
Arbitragecommissie	1	0,4	1	0,4
Andere organisatie	10	3,9	7	3,1

Respondenten kunnen meerdere procedures hebben gehad

Bron: probleemoplossingsenquête

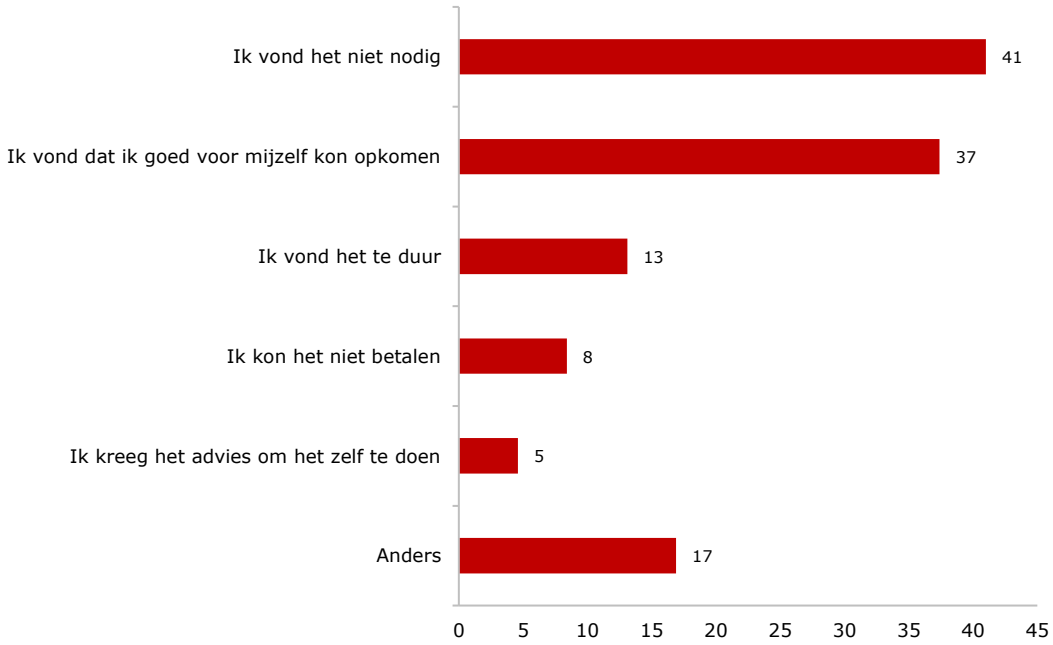
Figuur 5.19 Rechtshulp bij procedures, als percentage van het totale aantal respondenten met een procedure (n=226, gewogen)



In geval van meerdere instanties gaat het om de laatste instantie.

Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 5.20 Redenen waarom respondenten geen rechtshulp hebben gehad, als percentage van het totaal (n=105, gewogen)



Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.24 bijlage 3.

Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 5.21 geeft aan waarom respondenten voor een procedure kozen. In de meeste gevallen was een procedure volgens respondenten de enige manier om het geschil op te lossen (45%). Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer respondenten naar de rechter gingen om een echtscheiding te bewerkstellingen, of bezwaar maakten tegen een beslissing van een bestuursorgaan. Daarnaast hoopte bijna een derde (30%) zo een goede oplossing te bereiken. Voor respondenten met een gerechtelijke procedure was daarnaast het verkrijgen van een uitspraak van de rechter belangrijk (35%). Respondenten met een buitengerechtelijke procedure kozen hier vaker voor omdat ze een snelle oplossing wilden (14%) of om hun verhaal te kunnen doen (19%). Bij gerechtelijke procedures is het vaker de andere partij die voor de procedure gekozen heeft (21% tegen 8% bij buitengerechtelijke procedures).

Figuur 5.21 Redenen om voor een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure te kiezen als percentage van het totale aantal procedures (n=260, gewogen, inclusief geplande procedures) en het aantal gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures (n=97 en n=142, gewogen)

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.25 bijlage 3.

Bron: probleemoplossingsenquête

Respondenten die *niet* voor een procedure kozen, deden dit veelal omdat ze het probleem zelf konden oplossen, het de moeite niet waard was of het probleem zichzelf al had opgelost (48% noemde een of meer van deze redenen). Daarnaast meenden sommigen dat het beginnen van een procedure niet zou helpen of dat er überhaupt niets aan het probleem gedaan kon worden (20%). Geld was voor 6% van de respondenten een belemmering. Onder andere redenen (10%) vallen een aantal lopende zaken waarbij respondenten nog bezig zijn met andere stappen (zie figuur 5.22).

Figuur 5.22 Reden om *niet* voor een procedure te kiezen, als percentage van het totale aantal niet-gebruikers (n=2.343, gewogen)[a]

[a] Het aantal respondenten dat deze vraag heeft beantwoord, is lager dan het totale aantal respondenten dat niet voor een procedure heeft gekozen. Respondenten die eerder al aangaven, geen actie te hebben ondernomen en dit ook niet van plan te zijn (de definitief passieven) hebben geen vragen over procedures gekregen.

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.26 bijlage 3.

Bron: probleemoplossingsenquête

5.3.2 Samenhang tussen gebruik van procedures en probleem- en achtergrondkenmerken

Tabel b3.27 tot en met b3.30 in bijlage 3 geven een overzicht van de gevonden verbanden tussen probleem- en respondentkenmerken en het betrokken zijn bij een gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke procedure. Probleemkenmerken hangen het sterkst samen met de aanpak. Gerechtelijke procedures werden vooral aangespannen bij relatie- en geldproblemen, buitengerechtelijke bij geldproblemen en problemen rond bezit van onroerend goed (V=0,17, V=0,16 respectievelijk). Bij bestuursrechtelijke problemen was vaker sprake van een buitengerechtelijke procedure dan bij civielrechtelijke problemen (V=0,28), maar ook iets vaker van een gerechtelijke procedure (V=0,06). Zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke procedures kwamen vaker voor bij ernstige problemen waarvan de waarde in geld kan worden uitgedrukt, en die waarschijnlijk niet snel zouden zijn opgelost. Voor gerechtelijke procedures speelde daarnaast de omvang van het financiële belang mee: er waren met name procedures wanneer hiermee een bedrag van meer dan € 10.000 is gemoeid (V=0,20). Gerechtelijke procedures speelden vooral tegen andere particulieren, bij buitengerechtelijke procedures was de overheid vaak tegenpartij (V=0,09, V=0,29 respectievelijk).

Persoonskenmerken waren vooral relevant bij gerechtelijke procedures. Oudere respondenten (>55 jaar), gepensioneerden en alleenwonenden waren vaker betrok-

ken bij een procedure.[81] Respondenten met een rechtsbijstandsverzekering hadden vaker gerechtelijke procedures. Respondenten die hun gezondheid matig vinden waren vaker betrokken bij zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke procedures. Respondenten die hun gezondheid (zeer) slecht vinden, hadden daarnaast vaker een buitengerechtelijke procedure.
Wat betreft doelen van de respondent zijn duidelijke verschillen zichtbaar tussen gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures. Buitengerechtelijke procedures zijn vaak bezwaarschriften, respondenten wilden dan een (gunstige) overheidsbeslissing. Daarnaast wilden respondenten met een buitengerechtelijke procedure vaak een oordeel over wie er schuld heeft en het kwijtschelden van rekeningen of vorderingen (V=0,23). Respondenten met een gerechtelijke procedure, hadden deze niet zelden vanwege een echtscheiding en wilden dan tot afspraken komen over de verdeling van spullen en omgang met de kinderen. Daarnaast beoogden respondenten met een gerechtelijke procedure vaker gerechtigheid of het bekend maken van de schuldige (V=0,30).

5.4 Wat helpt de gevolgde aanpak verklaren?

In de volgende paragrafen beschrijven we de uitkomsten van multivariate analyses voor enkele kernconcepten. In tegenstelling tot de eerder gepresenteerde analyses waarbij de verbanden tussen twee kenmerken zijn besproken, worden in multivariate analyses de effecten van meerdere mogelijk relevante kenmerken tegelijkertijd bekeken, waarbij ook rekening wordt gehouden met de onderlinge samenhang tussen deze kenmerken. De hier gepresenteerde analyses betreffen allen (binaire of multinomiale) logistische regressieanalyses; hiermee wordt de kans op het wel/niet voorkomen van een gebeurtenis (bijvoorbeeld: het hebben van een gerechtelijke procedure) voorspeld op basis van een reeks potentieel relevante kenmerken. De samenhang tussen een kenmerk en de gebeurtenis wordt uitgedrukt in de odds ratio: wanneer deze groter is dan één vergroot het kenmerk in kwestie de kans op de gebeurtenis. Bij een odds ratio kleiner dan één wordt de kans juist verkleind (zie ook hoofdstuk 2).

5.4.1 Passiviteit

De eerste analyse betreft wel of niet passief blijven in reactie op een (potentieel) juridisch probleem. Tabel 5.2 toont het best passende model. Een aantal uitkomsten uit de bivariate analyses blijven ook in het multivariate model overeind. Zo hebben jongere respondenten, lager opgeleiden en respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond een hogere kans om passief te blijven. Respondenten die samenwonen met een partner blijven juist minder vaak passief. Evenals bivariaat het geval is, hebben probleemkenmerken de meeste invloed op passiviteit. Respondenten blijven vaker passief bij werkproblemen en bij overige problemen (onder meer gezondheidsproblemen en discriminatie). Bij buurtproblemen wordt juist vaker actie ondernomen. Verder wordt meer actie ondernomen bij ernstige problemen waarbij een behoorlijk bedrag gemoeid is. Aan de andere kant blijft men ook minder passief wanneer het gaat om problemen die relatief snel zijn op te lossen, en waar een bedrijf of organisatie de tegenpartij is. Passiviteit lijkt dus zowel samen te hangen met het belang van het probleem als met het gemak waarmee een oplossing kan worden bereikt. Het hebben van een rechtsbijstandsverzekering en het lid zijn

[81] Uiteraard geldt hier (evenals voor de eerdergenoemde verbanden) dat er een behoorlijke overlap bestaat tussen deze groepen.

van een vakbond of beroepsvereniging hangen bivariaat wel met passiviteit samen, maar zijn in het multivariate model niet statistisch significant.

Tabel 5.2 Logistische regressie met passiviteit (0-1) als afhankelijke variabele (n= 2.928, ongewogen)[a]

	Odds Ratio	Wald
Opleidingsniveau		
Schaal 1 (laag) - 7 (hoog)	**0,88**	8,03
Leeftijd		
Schaal 1 (18-24) – 6 (65+)	**0,77**	25,56
Migratieachtergrond		
Geen/Nederlands (referentie)	1	
Westers	1,25	0,74
Niet-Westers	**1,71**	4,86
Onbekend	**1,80**	4,65
Woonsituatie		
Alleenwonend (referentie)	1	
Eenoudergezin	0,54	1,45
Samenwonend met partner	**0,68**	6,20
Anders	1,05	0,03
Probleemtype		
Op/met werk	**1,50**	8,19
Huren van woonruimte e.d.	0,93	0,09
Bezit/verhuur onroerend goed	0,95	0,04
Woonomgeving	**0,68**	4,08
Goederen en diensten	1,20	0,86
Geld	0,59	3,27
Relatie, familie, kind onder 18	0,91	0,16
Overig	**1,75**	7,42
Tegenpartij		
Particulier (referentie)	1	
Bedrijf/organisatie	**0,63**	6,30
Overheid	0,98	0,01
Anders	0,69	1,60
Financieel belang		
Niet in geld uit te drukken (referentie)	1	
<€ 250	1,06	0,05
€ 251 - € 1.000	**0,44**	9,01
€ 1.001 - € 5.000	**0,45**	13,80
>€ 5.000	**0,50**	4,01
Verwachte oplossingsduur		
Probleem is niet op te lossen (referentie)	1	
Minder dan 4 weken	**0,34**	14,08
1-6 maanden	**0,37**	11,21
6-12 maanden	0,57	1,68
Meer dan 1 jaar	0,80	0,56
Zou ik niet kunnen zeggen	0,86	0,36
Ernst probleem		
Schaal 1 (helemaal niet mee bezig) – 5 (geheel door in beslag genomen)	**0,69**	28,73
Constante	**4,81**	28,73
Nagelkerke R^2	0,15	

[a] Stepwise model met backwards elimination. Niet-opgenomen variabelen: geslacht, inkomen, inkomstenbron, gezondheid, zelfeffectiviteit, stedelijkheid, rechtsbijstandsverzekering, vakbondslidmaatschap.

Vetgedrukte cijfers geven statistisch significante verbanden aan (p<0,05).

5.4.2 Rechtshulp versus doe-het-zelven en overige hulp

Respondenten die niet passief zijn, kunnen op verschillende manieren actie ondernemen. Zij kunnen een beroep doen op rechtshulp, maar ook zelf het probleem aanpakken of van niet-juridische hulp gebruikmaken. Tabel 5.3 modelleert de kans op doe-het-zelven of het inschakelen van niet-juridische hulp, versus een beroep op rechtshulp.
De kans op het inschakelen van rechtshulp (versus het nemen van andere actie) is groter voor vrijwel alle andere problemen, in vergelijking met problemen die te maken hebben met goederen of diensten.[82] Mensen met een rechtsbijstandsverzekering en vakbondsleden zijn vaker geneigd rechtshulp in te schakelen. Waarschijnlijk gaat het hier ook meestal om een beroep op deze rechtsbijstandsverzekering of vakbond. Voor problemen waarmee een hoger financieel belang gemoeid is, is men eveneens eerder geneigd rechtshulp in te schakelen.
Daarnaast zijn er nog enkele kenmerken die verschillend uitwerken voor doe-het-zelven (versus rechtshulp) en het inschakelen van niet-juridische adviseurs (versus rechtshulp). Respondenten die vooral op zoek zijn naar gerechtigheid of excuses van de tegenpartij en respondenten met een probleem dat naar verwachting zes maanden tot een jaar zal duren, zijn eerder geneigd rechtshulp in te schakelen dan zelf aan de slag te gaan. Respondenten die de relatie met de wederpartij goed willen houden of willen verbeteren, of die willen voorkomen dat het probleem zich nogmaals voordoet, zijn eerder geneigd niet-juridische hulp in te schakelen. Dit geldt ook voor respondenten die een probleem hebben waarbij de wederpartij geen andere particulier is, maar een bedrijf of de overheid. Bij ernstigere problemen kiest men juist weer vaker voor rechtshulp boven niet-juridische hulp.

Tabel 5.3 Multinomiale logistische regressie met doe-het-zelven vs. rechtshulp en niet-juridische hulp versus rechtshulp als afhankelijke variabele (n= 2.640, ongewogen)[a]

	Rechtshulp vs. doe-het-zelf		Rechtshulp vs. overige hulp	
	Odds Ratio	Wald	Odds Ratio	Wald
Geslacht				
Man	1,1	0,84	**0,75**	4,53
Leeftijd				
Schaal 1 (18-24) – 6 (65+)	0,97	0,63	**1,18**	11,22
Woonsituatie				
Alleenwonend (referentie)	1		1	
Eenoudergezin	0,69	1,9	1,11	0,12
Samenwonend met partner	1,12	0,94	1,14	0,66
Anders	**2,35**	9,31	**2,52**	6,53
Rechtsbijstandsverzekering				
Ja	**0,62**	21,98	**0,7**	7,25
Vakbondslid				
Ja	**0,6**	18,39	**0,63**	9,23

[82] NB: De tabel geeft dit andersom weer: de kans op het nemen van andere actie versus het inschakelen van rechtshulp. De odds ratio is dus kleiner dan een.

Tabel 5.3 (Vervolg)

	Rechtshulp vs. doe-het-zelf		Rechtshulp vs. overige hulp	
	Odds Ratio	Wald	Odds Ratio	Wald
Doel van de aanpak				
Materieel (referentie)	1		1	
Andere omstandigheden, verdeling spullen	1,17	0,74	1,52	2,7
Relatie/afspraken	1,18	0,8	**1,97**	8,34
Overheidsbeslissing	1,25	0,49	1,47	1,13
Voorkomen het dat nogmaals gebeurt	1,23	0,88	**1,83**	4,83
Gerechtigheid/excuses	**0,6**	10,2	0,95	0,05
Schuld	1,02	0	1,15	0,08
Anders	1,22	0,81	**2,02**	7,44
Probleemtype				
Goederen en diensten	1		1	
Op/met werk	**0,31**	40	**0,39**	14,77
Huren van woonruimte e.d.	**0,30**	22,07	**0,23**	13,42
Bezit/verhuur onroerend goed	**0,22**	37	**0,46**	5,81
Woonomgeving	**0,3**	25,9	**0,52**	4,52
Geld	**0,47**	10,47	0,67	1,73
Relatie, familie, kind onder 18	**0,12**	50,91	**0,51**	4,51
Overig	**0,13**	58,22	**0,52**	4,97
Tegenpartij				
Particulier (referentie)	1		1	
Bedrijf/organisatie	1,05	0,12	**2,15**	14,68
Overheid	1,26	1,21	**3,47**	25,02
Anders	**0,57**	5,55	**2,42**	12,38
Financieel belang				
Niet in geld uit te drukken (referentie)	1		1	
<€250	1,29	0,79	1,11	0,08
€251-1.000	**0,64**	5,86	0,97	0,01
€1.001-5.000	**0,53**	21,45	**0,64**	5,71
>€5.000	**0,25**	41,48	**0,42**	11,3
Verwachte oplossingsduur				
Probleem is niet op te lossen (referentie)	1		1	
Minder dan 4 weken	1,57	3,83	0,98	0
1-6 maanden	0,76	1,40	0,82	0,47
6-12 maanden	**0,44**	5,95	0,84	0,19
Meer dan 1 jaar	0,77	1,14	0,95	0,03
Zou ik niet kunnen zeggen	0,86	0,48	1,16	0,28
Ernst probleem				
Schaal 1 (helemaal niet mee bezig) – 5 (geheel door in beslag genomen)	0,52	130,71	**0,78**	11,22
Nagelkerke R^2	0,33			

[a] model met backwards elimination. Niet-opgenomen variabelen: migratieachtergrond, opleiding, inkomen, inkomstenbron, stedelijkheid, zelfeffectiviteit, gezondheid.

Vetgedrukte cijfers geven statistisch significante verbanden aan (p<0,05).

5.4.3 Mediation en procedures

Tabellen 5.4 tot en met 5.6 geven de kans weer dat respondenten gebruikmaken van respectievelijk mediation, een gerechtelijke procedure of een buitengerechtelijke procedure, telkens afgezet tegen de kans dat zij dit niet doen. Bij alle modellen is duidelijk zichtbaar dat probleemkenmerken verreweg het belangrijkst zijn. Kenmerken van de respondent zelf spelen vrijwel geen rol: helemaal niet bij het al dan niet gebruiken van mediation of gerechtelijke procedures, en in zeer beperkte mate bij buitengerechtelijke procedures. Het doel van de respondent speelt daarentegen wel een belangrijke rol.
Wat de respondent wil bereiken met het aanpakken van het probleem is de belangrijke verklarende factor voor het gebruik van mediation. Respondenten die op zoek zijn naar excuses van de wederpartij, afspraken willen maken over de onderlinge relatie of willen voorkomen dat het probleem zich nogmaals voordoet, zullen eerder voor mediation kiezen. Dit geldt ook voor respondenten die tot een boedelverdeling willen komen of een overheidsbeslissing willen. Respondenten met een ernstiger probleem in de relatie- of familiesfeer kiezen ook vaker voor mediation; waarschijnlijk betreft het hier vaak echtscheidingen. In conflicten met de overheid wordt mediation maar weinig ingezet. De financiële waarde van het probleem speelt (in tegenstelling tot bivariaat) geen rol.
Gerechtelijke procedures komen eveneens vaker voor bij relatie- en familieproblemen, en minder vaak bij werkproblemen. Daarnaast worden gerechtelijke procedures vooral ingezet bij ernstige problemen waarmee veel geld gemoeid is, en waarvan de oplossing naar verwachting meer dan zes maanden gaat duren. Het al dan niet hebben van een rechtsbijstandsverzekering speelt geen significante rol.
Buitengerechtelijke procedures ten slotte worden vaker ingezet bij buurtproblemen, bij problemen waar de overheid wederpartij is en/of waar men een overheidsbeslissing wil, bij problemen met relatief beperkte financiële waarde (minder dan € 1.000) en bij ernstigere problemen. Respondenten met een goede gezondheid en vakbondsleden beginnen minder vaak een buitengerechtelijke procedure.

Tabel 5.4 Logistische regressie met mediation (0-1) als afhankelijke variabele (n= 2.718, ongewogen)[a]

	Odds Ratio	Wald
Doel van de aanpak		
Materieel (referentie)	1	
Andere omstandigheden, verdeling spullen	**3,48**	14,62
Relatie/afspraken	**4,77**	25,49
Overheidsbeslissing	**5,12**	6,93
Voorkomen het dat nogmaals gebeurt	**2,95**	8,37
Gerechtigheid/excuses	**2,35**	7,32
Schuld	1,14	0,03
Anders	1,87	2,28
Probleemtype		
Op/met werk	0,93	0,14
Huren van woonruimte e.d.	1,11	0,08
Bezit/verhuur onroerend goed	1,37	0,98
Woonomgeving	0,64	3,45
Goederen en diensten	0,84	0,33
Geld	0,38	3,41
Relatie, familie, kind onder 18	**1,95**	10,12
Overig	**1,79**	5,7
Tegenpartij		
Particulier (referentie)	1	
Bedrijf/organisatie	0,7	2,33
Overheid	**0,22**	8,73
Anders	1,03	0,01
Verwachte oplossingsduur		
Probleem is niet op te lossen (referentie)	1	
Minder dan 4 weken	0,54	2,44
1-6 maanden	1,25	0,39
6-12 maanden	0,87	0,07
Meer dan 1 jaar	1,5	1,28
Zou ik niet kunnen zeggen	0,98	0
Ernst probleem		
Schaal 1 (helemaal niet mee bezig) – 5 (geheel door in beslag genomen)	**1,55**	19,55
Constante	**0,01**	19,55
Nagelkerke R^2	0,176	

[a] Stepwise model met backwards elimination. Niet-opgenomen variabelen: geslacht, leeftijd migratieachtergrond, opleiding, inkomen, inkomstenbron, woonsituatie, stedelijkheid, zelfeffectiviteit, gezondheid, rechtsbijstandsverzekering, vakbondslidmaatschap financieel belang.

Vetgedrukte cijfers geven statistisch significante verbanden aan ($p<0,05$).

Tabel 5.5 Logistische regressie met gerechtelijke procedure (0-1) als afhankelijke variabele (n= 2.700, ongewogen)[a]

	Odds Ratio	Wald
Leeftijd		
Schaal 1 (18-24) – 6 (65+)	1,16	3,45
Gezondheid		
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) - 4 (zeer goed)	0,8	2,77
Doel van de aanpak		
Materieel (referentie)	1	
Andere omstandigheden, verdeling spullen	0,81	0,23
Relatie/afspraken	1,35	0,69
Overheidsbeslissing	2,2	3,3
Voorkomen het dat nogmaals gebeurt	0,92	0,03
Gerechtigheid/excuses	1,73	3,54
Schuld	2,39	2,08
Anders	0,41	2,04
Probleemtype		
Op/met werk	**0,50**	7,16
Huren van woonruimte e.d.	0,70	0,42
Bezit/verhuur onroerend goed	1,02	0,00
Woonomgeving	1,32	0,87
Goederen en diensten	0,53	2,87
Geld	1,35	1,25
Relatie, familie, kind onder 18	**2,41**	13,89
Overig	1,22	0,43
Financieel belang		
Niet in geld uit te drukken (referentie)	1	
< € 250	0,78	0,06
€ 251 - € 1.000	**2,96**	6,86
€ 1.001 - € 5.000	**3,61**	21,38
> € 5.000	**4,54**	24,07
Verwachte oplossingsduur		
Probleem is niet op te lossen (referentie)	1	
Minder dan 4 weken	0,44	1,58
1-6 maanden	2,15	2,18
6-12 maanden	**3,73**	4,60
Meer dan 1 jaar	**4,10**	7,56
Zou ik niet kunnen zeggen	1,94	1,73
Ernst probleem		
Schaal 1 (helemaal niet mee bezig) – 5 (geheel door in beslag genomen)	**1,61**	14,88
Constante	**0,00**	47,81
Nagelkerke R^2	0,224	

[a] Stepwise model met backwards elimination. Niet-opgenomen variabelen: geslacht, migratieachtergrond, opleiding, inkomen, inkomstenbron, woonsituatie, stedelijkheid, zelfeffectiviteit, rechtsbijstandsverzekering, vakbondslidmaatschap financieel belang.

Vetgedrukte cijfers geven statistisch significante verbanden aan (p<0,05).

Tabel 5.6 Logistische regressie met buitengerechtelijke procedure (0-1) als afhankelijke variabele (n= 2.700, ongewogen)[a]

	Odds Ratio	Wald
Gezondheid		
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) - 4 (zeer goed)	**0,63**	17,5
Vakbondslidmaatschap		
Ja	**0,63**	3,97
Doel van de aanpak		
Materieel (referentie)	1	
Andere omstandigheden, verdeling spullen	0,52	2,44
Relatie/afspraken	0,65	1,21
Overheidsbeslissing	**3,28**	12,47
Voorkomen het dat nogmaals gebeurt	1,08	0,04
Gerechtigheid/excuses	1,6	3,12
Schuld	0,89	0,03
Anders	0,85	0,16
Probleemtype		
Op/met werk	1,29	1,21
Huren van woonruimte e.d.	1,34	0,72
Bezit/verhuur onroerend goed	1,04	0,02
Woonomgeving	**2,23**	9,55
Goederen en diensten	0,66	1,77
Geld	1,29	1,06
Relatie, familie, kind onder 18	**0,31**	4,8
Overig	0,97	0,01
Tegenpartij		
Particulier (referentie)	1	
Bedrijf/organisatie	1,68	2,75
Overheid	**8,24**	47,85
Anders	**2,84**	6,53
Financieel belang		
Niet in geld uit te drukken (referentie)	1	
< € 250	**2,56**	5,77
€ 251 - € 1.000	**1,95**	4,71
€ 1.001 - € 5.000	1,43	2,2
> € 5.000	0,71	0,72
Verwachte oplossingsduur		
Probleem is niet op te lossen (referentie)	1	
Minder dan 4 weken	0,57	1,48
1-6 maanden	1,64	1,37
6-12 maanden	1,75	1
Meer dan 1 jaar	1,85	1,91
Zou ik niet kunnen zeggen	1,33	0,47
Ernst probleem		
Schaal 1 (helemaal niet mee bezig) – 5 (geheel door in beslag genomen)	**1,4**	10,62
Constante	**0,02**	34,25
Nagelkerke R^2	0,26	

[a] Stepwise model met backwards elimination. Niet-opgenomen variabelen: geslacht, leeftijd, migratieachtergrond, opleiding, inkomen, inkomstenbron, woonsituatie, stedelijkheid, zelfeffectiviteit, rechtsbijstandsverzekering.

Vetgedrukte cijfers geven statistisch significante verbanden aan (p<0,05).

5.5 De vier periodes vergeleken

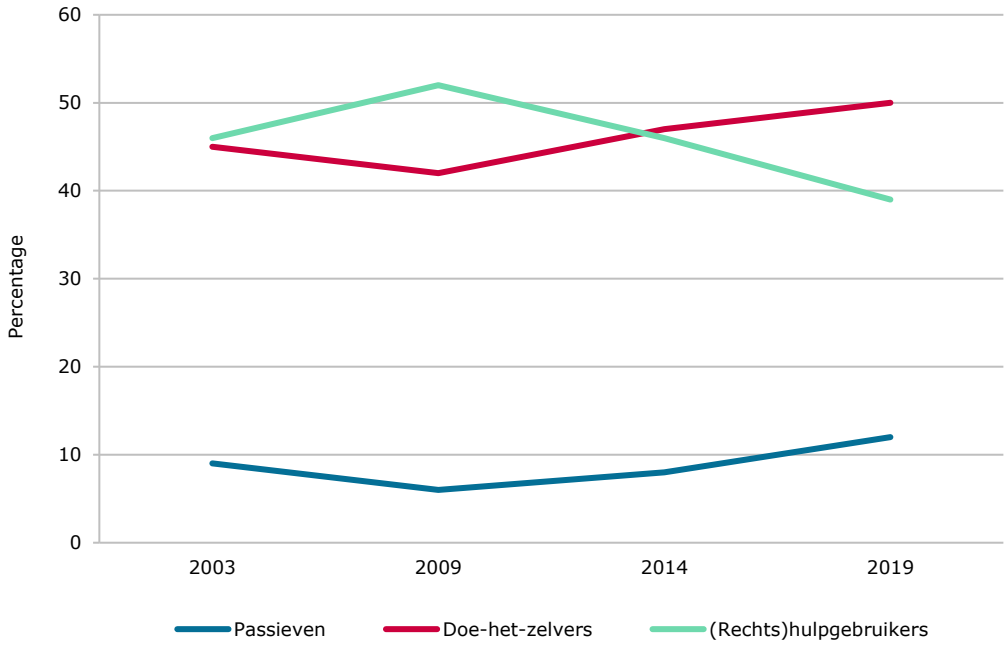
In deze paragraaf vergelijken we de belangrijkste uitkomsten uit het huidige onderzoek met de cijfers uit eerdere metingen. In totaal beschikken we nu over vier metingen die tezamen een periode van ruim 20 jaar bestrijken (1998-2019).

5.5.1 Aanpak: eerste stappen

Het aandeel respondenten dat passief bleef, zelf actie ondernam of (juridische of niet-juridische) hulp inschakelde, verandert door de jaren heen (zie figuur 5.23). Vanaf de meting in 2009 zien we een stijgend aandeel van passieven en doe-het-zelvers, terwijl het aandeel (rechts)hulpgebruikers juist afneemt. Het lijkt er dus op dat respondenten in toenemende mate zelf een oplossing voor hun problemen zoeken, zonder hierbij gebruik te maken van adviseurs. Mogelijk wordt hierbij ook in toenemende mate gebruikgemaakt van online-informatie en diensten. In 2019 zocht 21% van de respondenten op internet naar informatie of hulpmiddelen, in 2014 was dit 19%.
Waar in 2009 het aandeel passieve respondenten nog 6% bedroeg, is dit in 2019 bijna verdubbeld naar 11%. Evenals in eerdere metingen, is het overgrote deel van deze groep definitief passief. Waar in eerdere delta's (rechts)hulpgebruikers nog de grootste groep waren, is in de huidige meting het aandeel doe-het-zelvers duidelijk groter: het gaat om de helft van de respondenten. (Rechts)hulpgebruik nam met name af onder respondenten met een werkprobleem, een probleem rond bezit van onroerend goed,[83] de aanschaf van goederen of diensten en een probleem rond discriminatie, laster en onheuse bejegening. Bij werkproblemen zochten respondenten in toenemende mate zelf naar een oplossing; bij problemen rond onroerend goed, goederen en diensten en discriminatie bleven ze vaker passief. Ook bij relatie- en familieproblemen bleven respondenten vaker passief en schakelden ze iets minder vaak (rechts)hulp in dan in eerdere metingen het geval was (zie ook bijlage 3, tabel b3.31). De redenen die definitief passieven gaven voor het niet ondernemen van actie komen grotendeels overeen met eerdere metingen. De belangrijkste redenen zijn telkens dat het probleem zichzelf heeft opgelost, het niet de moeite waard is om nog langer door te gaan met het oplossen van het probleem of dat er niets aan gedaan kan worden. De reden 'ik weet niet hoe ik dat aan kan pakken' wordt in vergelijking met eerdere metingen vaker genoemd, namelijk door 9% van de passieve respondenten (zie bijlage 3, tabel b3.32).

[83] Inclusief problemen met de woonomgeving van woningeigenaren.

Figuur 5.23 Aanpak in eerste instantie, vier metingen vergeleken



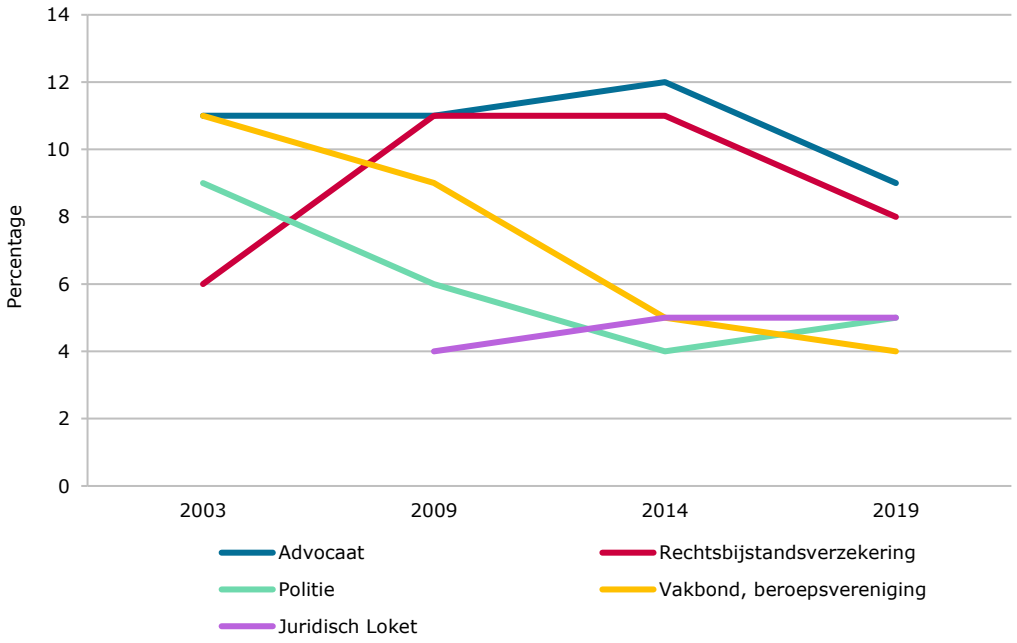
Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.31 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquêtes 2003, 2009, 2014, 2019

Rechtshulp

Het aandeel respondenten dat een beroep deed op specifieke hulpverleners neemt over de hele linie iets af, in lijn met het beeld dat respondenten over het algemeen minder een beroep deden op (rechts)hulp. Het aandeel respondenten dat een advocaat of de rechtsbijstandsverzekeraar inschakelde, daalt ten opzichte van eerdere metingen (zie figuur 5.24). Beroep op het Juridisch Loket en de politie blijft min of meer stabiel. Het beroep op de vakbond blijft dalen, maar minder sterk dan voorheen. Respondenten die een (juridisch) adviseur raadpleegden, deden in 2019 gemiddeld een beroep op 1,6 adviseurs; dit verschilt niet van eerdere metingen.

Figuur 5.24 Beroep op vijf juridische adviseurs, vier metingen vergeleken



Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.33 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquêtes 2003, 2009, 2014, 2019

Opvallend is verder dat het aantal respondenten dat contact met een rechtshulpverlener heeft overwogen of geprobeerd, maar waarbij het contact niet tot stand is gekomen, sterk is gedaald ten opzichte van 2014 – van 25% naar 8%.[84] Deze daling deed zich gelijkmatig voor onder alle rechtshulpverleners waarnaar gevraagd is. Het is dus niet zo dat de daling in het aandeel (rechts)hulpgebruikers is terug te voeren op een hoger aantal 'mislukte' contactpogingen.[85]

5.5.2 Mediation en procedures

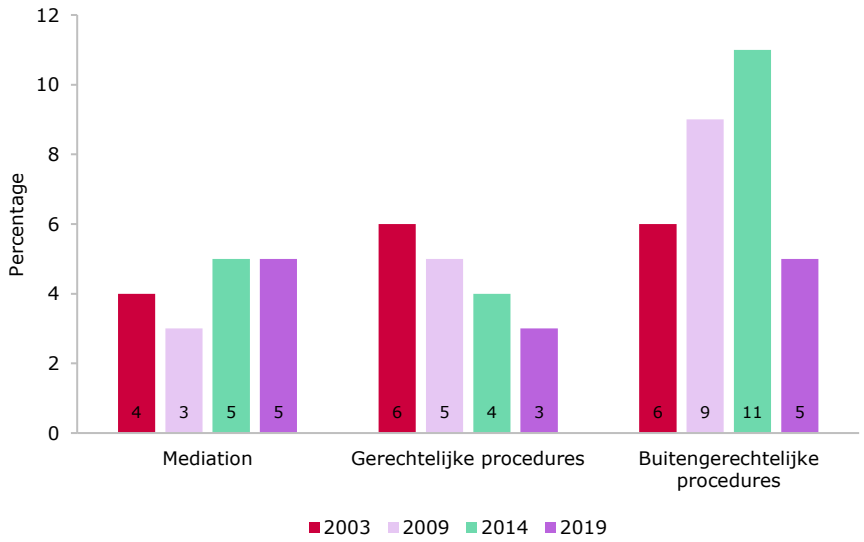
Het aandeel respondenten dat van mediation gebruikmaakte, is met 5% vergelijkbaar met eerdere metingen. Het aandeel procedures nam af; met name het aandeel respondenten met buitengerechtelijke procedures daalde fors ten opzichte van 2014 (zie figuur 5.25).[86] In vergelijking met eerdere metingen neemt het gebruik van mediation voor problemen rond de verhuur van onroerend goed, minderjarige kinderen en gezondheidsproblemen toe. Met name verhuur van onroerend goed laat een forse stijging zien: van 4% in 2014 naar 18% in 2019. Het aantal mediations bij relatie- en familieproblemen is stabiel. Het beginnen van een procedure gebeurde in 2019 minder vaak bij problemen rond bezit of verhuur van onroerend goed, aanschaf van producten of diensten en gezondheidsproblemen; bij de overige probleemtypen bleef proceduregebruik min of meer stabiel.

[84] De vraagstelling is licht gewijzigd tussen 2014 en 2019: waar in 2014 eerst in het algemeen werd gevraagd naar niet tot stand gekomen contacten en vervolgens een lijst van rechtshulpverleners werd voorgelegd, is in 2019 direct gevraagd naar niet tot stand gekomen contacten met deze rechtshulpverleners. Dit verklaart mogelijk (een deel van) het verschil.

[85] Vanwege veranderingen in de vraagstelling wordt alleen vergeleken met 2014.

[86] Door het meenemen van respondenten met ontbrekende antwoorden dienen de percentages uit 2019 gezien te worden als ondergrens.

Figuur 5.25 Gebruik van mediation en (gerechtelijke en buitengerechtelijke) procedures, vier metingen vergeleken



Voor corresponderende cijfers zie tabel b3.34-b3.35 bijlage 3

Bron: probleemoplossingsenquêtes 2003, 2009, 2014, 2019

5.6 Samenvatting

Dit hoofdstuk ging in op de tweede onderzoeksvraag: *Voor welke (gefaseerde) aanpak kozen burgers? In hoeverre maakten ze gebruik van rechtshulp, buitengerechtelijke geschiloplossing en de rechtspraak, en welke factoren waren daarop van invloed?*

Aanpak: Eerste stappen

Respondenten met een (potentieel) juridisch probleem namen in drie kwart van de gevallen eerst contact op met de andere partij. Uiteindelijk maakte 38% gebruik van (rechts)hulp, 49% was doe-het-zelver en 11% ondernam (nog) geen actie, waarvan vrijwel iedereen ook passief bleef. Een vijfde (21%) van de respondenten zocht op internet naar informatie of hulp. (Rechts)hulpgebruikers deden dit vaker dan doe-het-zelvers of passieven.

Binnen de categorie (rechts)hulpgebruikers onderscheidden we nog respondenten die één of meer *juridische* adviseurs inschakelden, zoals advocaten, het Juridisch Loket of de rechtsbijstandsverzekering (28% van het totaal), en respondenten die alleen gebruikmaakten van niet-juridische hulp (10%).

Het aandeel (rechts)hulpgebruikers liet vanaf de piek in 2009 een dalende lijn zien, die ook in deze meting wordt doorgezet. Het aandeel doe-het-zelvers en passieven daarentegen steeg ten opzichte van de vorige twee metingen.

Redenen voor passiviteit

Respondenten die nog geen actie ondernamen en ook niet van plan waren om iets te gaan doen, bleven veelal passief omdat het probleem zichzelf heeft opgelost (49%), het probleem niet de moeite waard was om aan te pakken (27%) of er niets meer aan het probleem gedaan kon worden (17%). Deze redenen werden ook in de vorige metingen het meest genoemd. In vergelijking met eerdere metingen stelde een iets groter deel (9%) niet te weten hoe het probleem aan te pakken.

Doelen
Het merendeel van de respondenten (40%) streefde een materieel doel na, zoals het ontvangen van een geldbedrag of reparatie van een defect product. Daarnaast noemden respondenten immateriële doelen, zoals gerechtigheid, en relationele doelen zoals verbetering van de relatie met de andere partij. De helft van de respondenten leek het bij de start van de aanpak (heel) waarschijnlijk dat dit doel ook zou worden bereikt.

(Rechts)hulpgebruik
Advocaten (9%), rechtsbijstandsverzekering (8%), het Juridisch Loket (5%) en de politie (5%) waren de meest geraadpleegde juridische hulpverleners. Van de niet-juridische hulpverleners werd het vaakst een beroep gedaan op zorgverleners (7%). Van de hulpgebruikers raadpleegde 64% één type adviseur, 21% raadpleegde er twee en 15% drie of meer, met een maximum van acht. Welk type adviseur werd geraadpleegd, hangt af van het soort probleem. Bij relatie- en familieproblemen werd vaak een beroep gedaan op een advocaat, bij werkproblemen stapte men naar de vakbond en/of de rechtsbijstandsverzekeraar. Het Juridisch Loket en de politie werden breed ingeschakeld maar betrekkelijk vaak voor huurproblemen en problemen rond discriminatie, smaad en onheuse bejegening.
Het beroep op verschillende juridische hulpverleners nam over de hele linie licht af ten opzichte van de vorige meting. Met name advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars werden minder geraadpleegd.
Van de respondenten overwoog 8% contact te leggen met een juridisch adviseur, of heeft dit onsuccesvol geprobeerd. Dit is een sterke afname ten opzichte van de vorige meting, toen ging het om 25%. Uiteindelijk werd van contact afgezien omdat het probleem al was opgelost of de respondent het zelf kon oplossen (23%), maar ook de kosten (16%) en de benodigde tijd en moeite (13%) speelden een rol. Overigens deden vooral rechtshulpgebruikers een niet-doorgezette poging tot contact; het afzien van contact heeft er dus niet toe geleid dat zij in het geheel afzagen van rechtshulp.

Mediation
Van de respondenten heeft 5% ten tijde van de enquête gebruikgemaakt van mediation of zou hier binnenkort mee beginnen. Dit is vergelijkbaar met eerdere metingen. Voor een kleine groep (10%) ging het hierbij om onlinemediation. Respondenten kozen voor mediation omdat ze hoopten zo een goede oplossing voor het probleem te vinden (45%) en om de relatie met de wederpartij goed te houden of te verbeteren (30%). De (lagere) kosten van mediation speelden maar voor 10% een rol.
De meest genoemde redenen om *geen* gebruik te maken van mediation waren dat het niet meer nodig was (31%) of dat de relatie met de wederpartij er te slecht voor was (22%). Onbekendheid met mediation als reden om af te zien van deelname nam af van 21% in 2014 naar 17% in 2019. In vergelijking met eerdere metingen werd mediation in 2019 relatief veel ingezet bij problemen rond verhuur van onroerend goed, problemen met minderjarige kinderen en gezondheidsproblemen.

Procedures
Het aandeel respondenten met een of meerdere procedures bedroeg in de huidige meting 7%, dit is een halvering ten opzichte van 2014 (toen was dit 14%). Met name het aantal buitengerechtelijke procedures nam af. Van alle procedures was 58% buitengerechtelijk, waarvan het grootste deel bezwaarschriften, en 43% was gerechtelijk. Het overgrote deel van de respondenten klopte slechts bij één instantie aan (90%). Het aandeel procedures dat via een digitaal loket is gestart, is ten op-

zichte van 2014 licht toegenomen en staat nu op 20%. In meer dan de helft van de gevallen (54%) hadden respondenten rechtshulp.
Als reden waarom ze betrokken waren bij een procedure gaven respondenten bij zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke procedures vaak aan dat de procedure de enige manier was om het geschil op te lossen, of ze verwachtten zo een goede oplossing te bereiken. Gerechtelijke procedures werden daarnaast ingeschakeld wanneer men een uitspraak van de rechter wilde, bij buitengerechtelijke procedures hoopten respondenten vaker op een snelle oplossing of op een kans om hun verhaal te kunnen doen. Afzien van een procedure gebeurde vooral als men het probleem zelf kon oplossen (32%). Daarnaast speelden de verwachtte tijd en moeite een rol, of verwachtten respondenten niet dat die aanpak zou helpen (beiden 12%).

Verklaringen
Om de aanpak van respondenten te kunnen verklaren, hebben we gekeken naar een breed scala aan mogelijk verklarende factoren. Hierbij gaat het enerzijds om achtergrondkenmerken van de respondent, zoals leeftijd en inkomen, maar ook bijvoorbeeld het bezit van een rechtsbijstandsverzekering, en anderzijds om kenmerken van het probleem zoals ernst, verwachtte oplossingsduur en wie de tegenpartij was. Door middel van multivariate analyses kunnen de effecten van een variabele worden bekeken, terwijl andere relevante factoren constant worden gehouden. Evenals in eerdere metingen, blijkt ook nu weer dat probleemkenmerken de grootste verklaringskracht hebben. Dit geldt voor het al dan niet inschakelen van (rechts)hulp en nog in versterkte mate voor het gebruik van mediation en/of een procedure.
Passiviteit hangt samen met leeftijd, opleidingsniveau, migratieachtergrond en woonsituatie. Jongeren, lager opgeleiden en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond blijven vaker passief, samenwonenden juist minder vaak. Werkproblemen en overige problemen (onder meer gezondheid, discriminatie) vergroten de kans op passiviteit, voor buurtproblemen en problemen met een bedrijf of organisatie is deze juist kleiner. Hoe zwaarder het probleem weegt in ernst, financieel belang en verwachte oplossingsduur, hoe minder waarschijnlijk is het dat iemand passief blijft.
Mensen die een probleem hebben met de aanschaf van goederen of diensten maken betrekkelijk weinig gebruik van *rechtshulp*. Rechtshulp wordt juist wel ingeschakeld voor problemen met een hoog financieel belang en wanneer men beschikt over een rechtsbijstandsverzekering of vakbondslid is. Vrouwen, ouderen, respondenten die een relationeel doel hebben of herhaling van het probleem willen voorkomen, en respondenten bij wie de tegenpartij een bedrijf of de overheid is, maken vaker gebruik van niet-juridische hulp in plaats van rechtshulp.
Mediation hangt sterk samen met het te bereiken doel: respondenten met niet-materiële doelen maken er meer gebruik van. Ook voor relatieproblemen en problemen met minderjarige kinderen wordt mediation veel ingezet, evenals bij ernstige problemen. Wanneer de overheid tegenpartij is, is mediation minder waarschijnlijk.
Gerechtelijke procedures worden met name ingezet bij relatie- en familieproblemen, en minder bij werkproblemen. Bovendien gaat het met name om ernstige problemen, met een verwachte lange oplossingsduur en een hoog financieel belang.
Bij *buitengerechtelijke procedures* is de overheid vaak tegenpartij. Doel is dan het verkrijgen van een gunstige overheidsbeslissing, met name omtrent een probleem in de woonomgeving. Het gaat om ernstiger problemen, maar vaak maar om een beperkt bedrag. Vakbondsleden beginnen minder vaak buitengerechtelijke procedures, respondenten met een slechtere gezondheid juist vaker.

6 Afloop, resultaten en neveneffecten

In dit hoofdstuk bespreken we de derde onderzoeksvraag:
Hoe zijn de problemen afgelopen en wat waren de resultaten en neveneffecten?

We beschrijven:
- verschillende manieren waarop het (oudste) probleem is afgelopen (paragraaf 6.1);
- verschillende indicatoren voor resultaten die zijn bereikt (paragraaf 6.2);
- of het probleem nog neveneffecten heeft gehad voor de respondent, en zo ja, welke (paragraaf 6.3);
- in hoeverre de afloop en resultaten samenhangen met elkaar en met achtergrondkenmerken van de respondent, kenmerken van het probleem en de aanpak van het probleem (paragraaf 6.4 en paragraaf 6.5);
- de veranderingen ten opzichte van de vorige onderzoeken (paragraaf 6.6).

De afloop, resultaten en neveneffecten beschrijven we aan de hand van de kenmerken die in Schema 6.1 zijn weergegeven. Deze worden in de betreffende paragrafen verder toegelicht.

Schema 6.1 Indicatoren afloop, resultaten en neveneffecten

Afloop probleem	Resultaten	Neveneffecten
• Aanpak afgesloten	• Tevredenheid over de afloop	• Neveneffecten op het werk
• Probleem afgelopen	• Doel bereikt	• Neveneffecten algemeen
• Type afloop	• Rechtvaardigheid afspraken/ beslissing	• Spijt
• Inhoud overeenstemming/ beslissing	• Gewonnen/verloren	
	• Afspraak/verplichting nagekomen	

De gegevens in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op het tweede deel van de enquête (de probleemoplossingsenquête). De vragen in dit tweede deel zijn voorgelegd aan alle respondenten die in de periode 2015 tot en met 2019 een niet-triviaal probleem hadden (n=3.087). Als ze meerdere problemen hadden, zijn de vragen beantwoord over het oudste probleem.

6.1 Afloop

De afloop van het probleem brengen we via verschillende indicatoren in beeld. Ten eerste onderscheiden we afgesloten en afgelopen problemen (paragraaf 6.1.1). Met *afgesloten* bedoelen we dat geen onderhandelingen of procedures meer gaande waren en respondenten niet van plan waren nog iets te ondernemen. Het gaat er hierbij dus om of de aanpak van het probleem is afgesloten. Met *afgelopen* verwijzen we naar het niet meer voortduren van het probleem in de beleving van respondenten. Ten tweede beschrijven we hoe vaak een probleem is afgesloten met het bereiken van overeenstemming met de andere partij, met een beslissing door een (buiten)gerechtelijke instantie of op een andere wijze (paragraaf 6.1.2). Tevens is naar de redenen gevraagd waarom er wel of geen overeenstemming is bereikt (paragraaf 6.1.3) en naar de inhoud van de overeenkomst/beslissing (paragraaf 6.1.4).

6.1.1 Aanpak afgesloten en/of probleem afgelopen

Zoals gezegd, beschouwen we de aanpak van het probleem als afgesloten als er geen onderhandelingen of procedures meer liepen en de respondent niet van plan was nog iets te doen. Van alle problemen was 89% in die zin afgesloten, 6% liep nog en van 5% was dit niet bekend. Bij de nog lopende problemen ligt het in de lijn der verwachting dat dit vooral de problemen zijn die recent zijn ontstaan. Dit is echter niet het geval. Wanneer we het percentage lopende problemen afzetten tegen het jaar dat het probleem ontstond, dan valt op dat het percentage 'lopende' problemen niet hoger ligt naarmate de problemen meer recent zijn ontstaan (zie tabel 6.1). Van de lopende problemen is 34% begonnen in 2014 of eerder en duurde ten tijde van de enquête al minstens vijf jaar.[87] Bezien we dit aantal op het totale aantal problemen dan is ongeveer 2% van *alle* problemen na vijf jaar nog niet afgesloten. Een deel van de problemen bestaat dus uit langdurige geschillen.
Daarnaast blijkt dat de problemen die langer geleden ontstonden, gemiddeld genomen ernstiger zijn dan de recente problemen.[88] Dit kan te maken hebben met geheugeneffecten: respondenten herinneren zich van eerdere jaren vooral de problemen die de meeste impact hebben gehad en vergeten de minder erge.

Tabel 6.1 Afgesloten en niet-afgesloten aanpak (%) en gemiddelde ernst van het probleem naar jaar van ontstaan

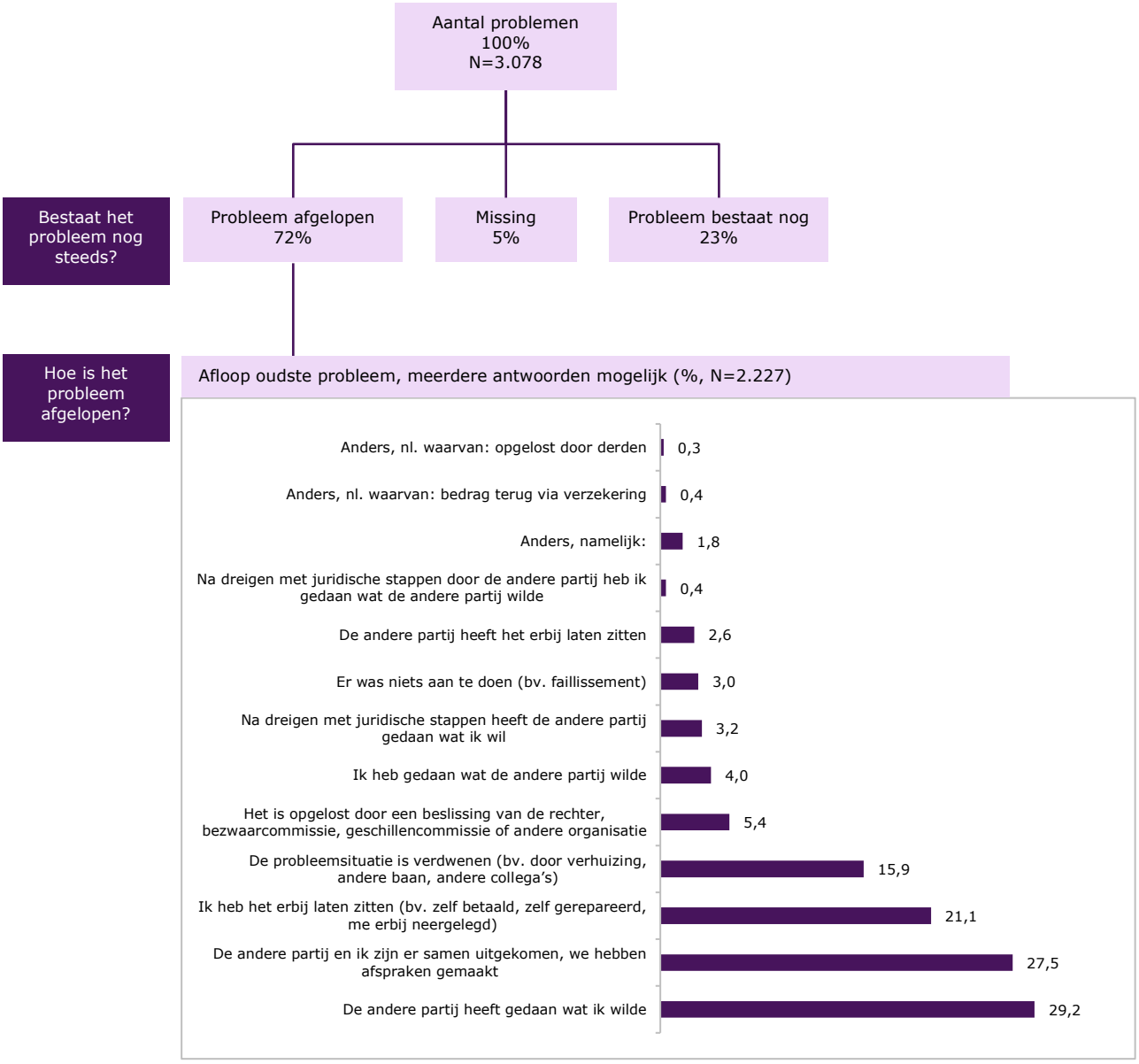
	2019	2018	2017	2016	2015	2014 of eerder	Totaal
Afgesloten (n=2.739)	12	16	15	17	16	25	100
Niet-afgesloten (n=196)	18	13	12	12	11	34	100
Gemiddelde ernst (n=3.084)	3,0	3,1	3,2	3,3	3,3	3,5	3,3

Daarnaast is respondenten gevraagd of het probleem nog steeds bestaat. Daarop antwoordde 23% (n=712) bevestigend en 72% (n=2.227) dat dit niet meer het geval was. Dat een probleem nog steeds bestaat, betekent niet dat respondenten nog van plan zijn iets te ondernemen. Van die 23% die aangeeft dat het probleem nog steeds bestaat, onderneemt 18%-punt (n=542) geen verdere acties (meer) en 5%-punt (n=170) heeft nog acties lopen of is dat van plan.
Op de vraag hoe het probleem is afgelopen, antwoordden de meeste respondenten dat de andere partij heeft gedaan wat de respondent wilde (29%), men is er samen uitgekomen (28%) of de probleemsituatie hield op te bestaan door bijvoorbeeld een verhuizing of een andere werkplek (16%). Maar ook een aanzienlijk deel laat het erbij zitten (21%) (zie figuur 6.1).

[87] 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.

[88] Tussen afgesloten en niet-afgesloten problemen verschilt de gemiddelde ernst van de problemen niet.

Figuur 6.1 Afloop oudste probleem, als percentage van alle problemen



Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

6.1.2 Type afloop

In schema 6.2 is te zien hoe type afloop in termen van overeenstemming en beslissingen 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 na een beslissing door een instantie nog overeenstemming wordt bereikt, dan wordt dit gezien als een overeenstemming en niet als een beslissing. Omgekeerd, als na een (gedeeltelijke) overeenstemming nog een procedure volgt met een beslissing wordt dit als een beslissing geteld en niet als overeenstemming. Verder onderscheiden we de groep 'anders' – deze groep heeft actie ondernomen maar hun probleem eindigde noch met een overeenstemming

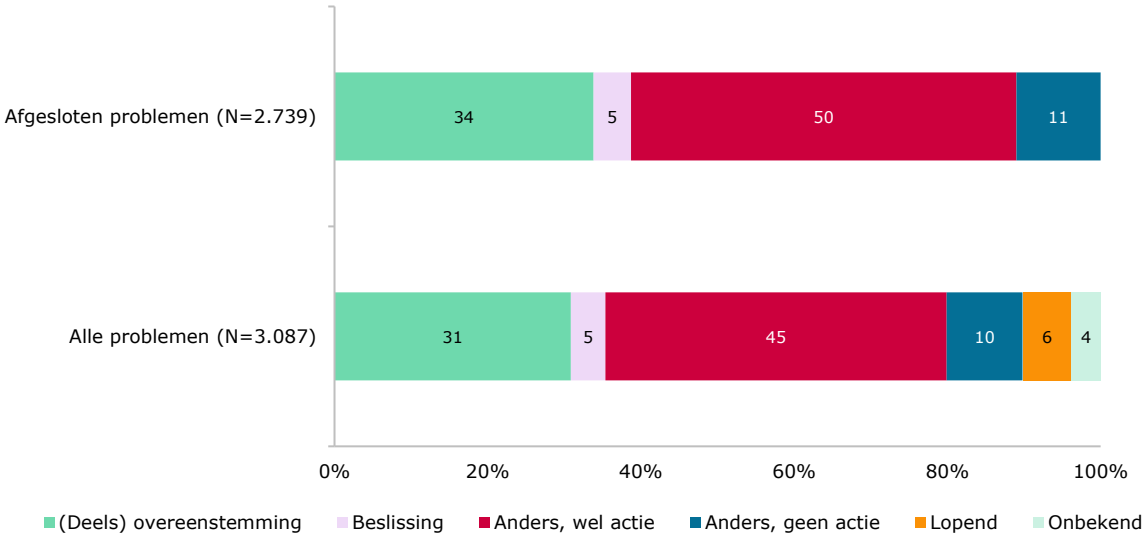
noch met een beslissing, maar op andere wijze. In de Geschilbeslechtingsdelta 2014 noemden we deze groep 'gestopt'. Vaak werd dit geassocieerd met 'vastgelopen en een negatieve uitkomst'. Omdat dit lang niet altijd het geval is, hebben we gekozen voor de neutralere term 'anders'. Tot slot onderscheiden we nog de groep die geen actie heeft ondernomen om het probleem aan te pakken.

Schema 6.2 Operationalisering type afloop (oudste) probleem

Type afloop	Operationalisering
Overeenstemming	(Deels) overeenstemming bereikt voor/tijdens een procedure, of na beslissing en geen verdere acties meer
Beslissing	Beslissing (buiten)gerechtelijke procedure is het eindpunt
Anders afgerond, wel actie ondernomen	Geen overeenstemming of beslissing, wel actie ondernomen, maar geen verdere acties meer
Anders afgerond, geen actie ondernomen	Geen overeenstemming of beslissing, geen actie ondernomen (geen contact met andere partij, geen hulp of procedures) en niet van plan nog iets te ondernemen
Loopt nog	Procedure, onderhandelingen of mediation loopt nog, of men is nog van plan iets te ondernemen

Figuur 6.2 geeft weer hoe problemen zijn afgelopen. Bij 31% van alle problemen is er uiteindelijk overeenstemming met de andere partij bereikt en bij 5% was de beslissing van een gerechtelijke of buitengerechtelijke instantie de laatste stap. Bij 45% van de problemen liep het probleem op een andere wijze af, maar heeft de respondent wel actie ondernomen. Bij 10% heeft de respondent niets ondernomen om het probleem aan te pakken en bij 6% 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. Bij de overige 4% is de afloop onbekend.

Figuur 6.2 Type afloop van (afgesloten) problemen, als percentage van alle (afgesloten) problemen

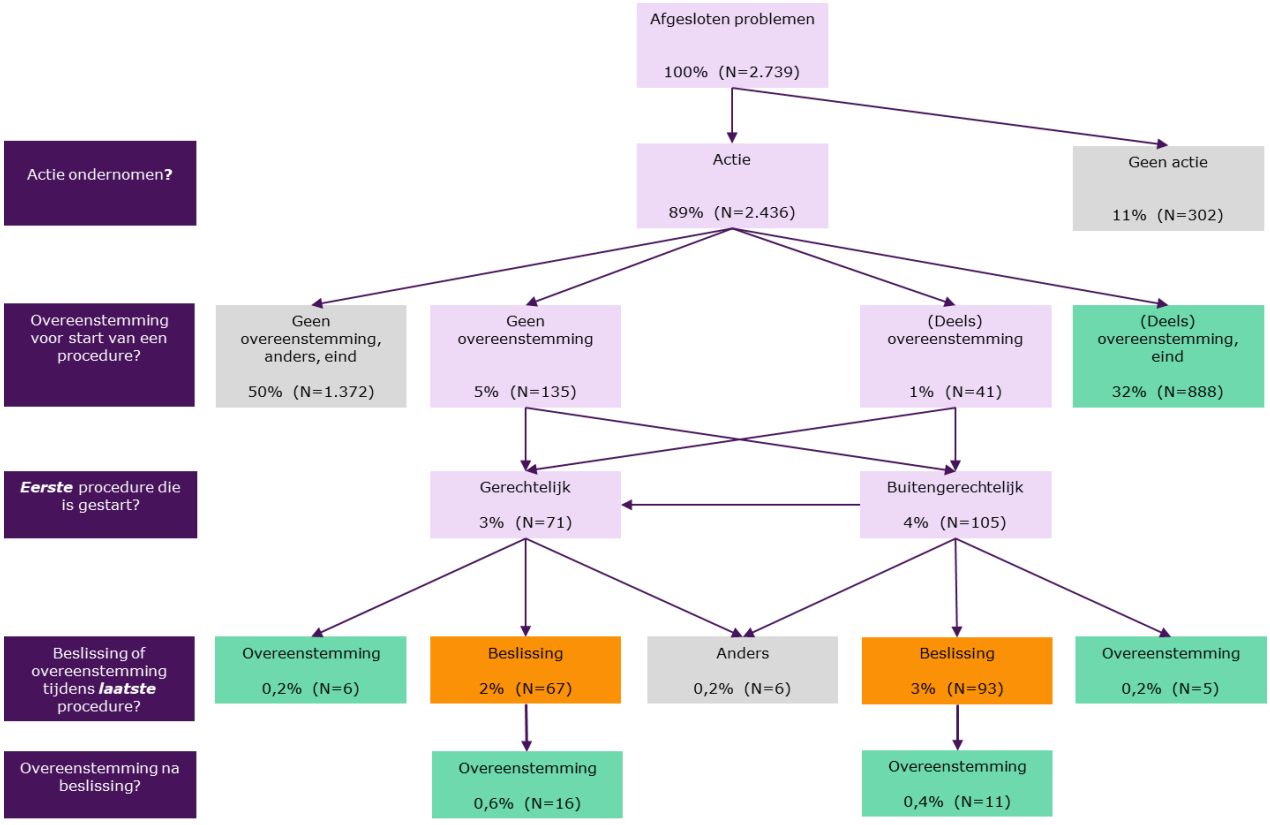


Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

In figuur 6.3 is voor de afgesloten problemen (n=2.739) te zien in welke fase (gedeeltelijke) overeenstemming is bereikt. Bij ruim 32% van de problemen wisten partijen overeenstemming te bereiken zonder dat er een procedure aan te pas

kwam. Bij 1% van de problemen werd er (gedeeltelijke) overeenstemming bereikt, maar volgde er alsnog een procedure. Voorbeelden van dergelijke problemen zijn echtscheidingen, ontslagzaken en faillissementen. Bij een deel van deze geschillen ging het ook om klachtenprocedures of bezwaarschriften (bijvoorbeeld WOZ-zaken). Daarnaast kwam nog ruim 1% overeenstemmingen tot stand tijdens een procedure of na een beslissing van een (buiten)gerechtelijke instantie.
In ongeveer 5% van alle problemen heeft mediation of bemiddeling plaatsgevonden of is er een mediation gaande of gepland. In ongeveer 2% 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 3% van de afgesloten problemen een gerechtelijke procedure gestart en bij 4% een buitengerechtelijke (zie figuur 6.3).[89] Bij de laatste procedure die is gestart, is nagevraagd of de betreffende instantie een beslissing heeft genomen. Van alle afgesloten problemen is 2% geëindigd met een gerechtelijke beslissing en 3% met een buitengerechtelijke beslissing. In enkele gevallen werd na de beslissing nog overeenstemming bereikt.

Figuur 6.3 Type afloop van afgesloten problemen, als percentage van het totale aantal afgesloten problemen



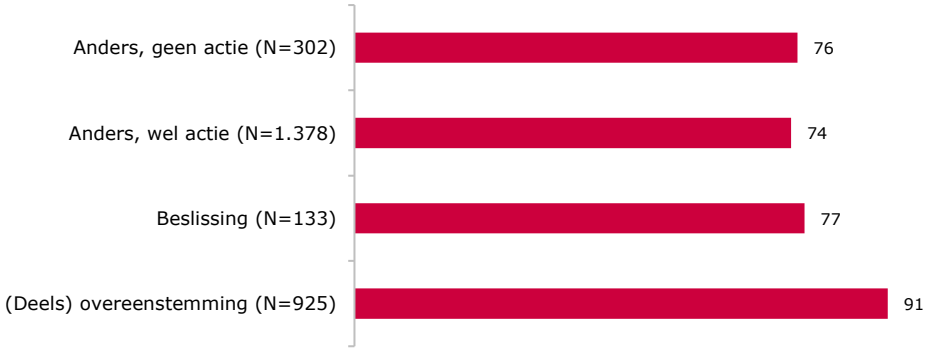
Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

De vraag dient zich vervolgens aan of deze respondenten die het probleem op een verschillende manier afsloten (beslissing, overeenstemming, anders) – ondanks dat

[89] Bij acht problemen is zowel sprake van een gerechtelijke als een buitengerechtelijke procedure.

ze geen verdere acties ondernamen - ook van mening zijn dat hun probleem is afgelopen. Dat blijkt niet het geval te zijn. Van de respondenten die (deels) overeenstemming bereikten, zei 91% dat het probleem is afgelopen. Bij de overige groepen was ongeveer drie kwart van de respondenten die mening toegedaan (zie figuur 6.4).

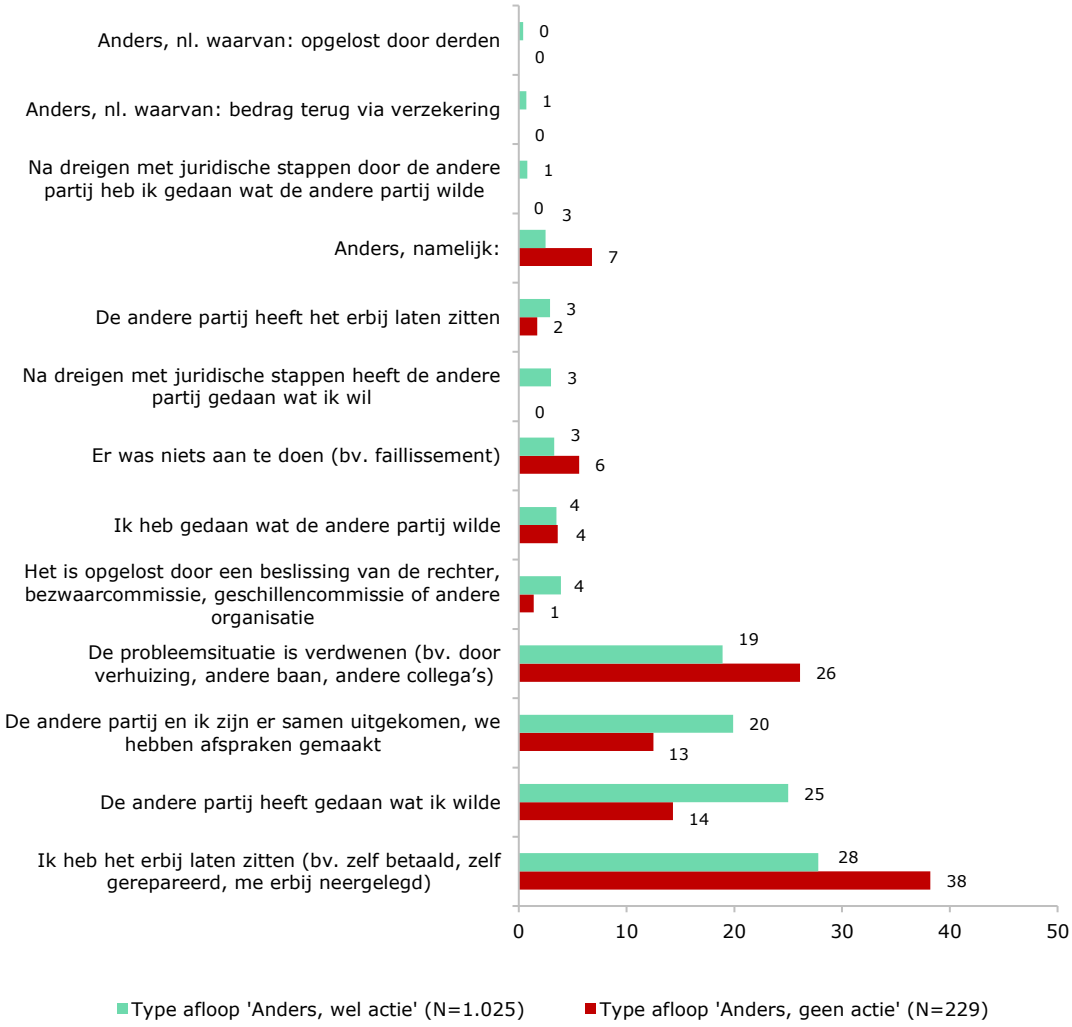
Figuur 6.4 Percentage respondenten dat aangeeft dat het probleem is afgelopen binnen het type afloopcategorie



Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

De vraag op welke manier het probleem is afgelopen, is vooral interessant voor de twee groepen voor wie het probleem 'anders' is geëindigd. Vaak wordt ervan uit gegaan dat deze groepen het erbij laten zitten en genoegen nemen met een negatieve uitkomst. Voor deze twee afloopcategorieën is in figuur 6.5 weergegeven hoe ze zijn afgelopen. De meest voorkomende afloop in beide groepen is inderdaad dat de respondent het erbij heeft laten zitten: dit geldt voor 38% van degenen die geen actie ondernamen en 28% van de groep 'anders, wel actie'. Het is echter niet zo dat respondenten in deze categorieën in veel gevallen aan het kortste eind hebben getrokken. Vaak heeft de andere partij gedaan wat de respondent wilde (25% wel actie, 14% geen actie), of is de probleemsituatie verdwenen (19% wel actie, 26% geen actie). Opmerkelijk is dat een aanzienlijk deel van beide groepen aangaf dat ze er samen met de andere partij zijn uitgekomen (20% wel actie, 13% geen actie). Blijkbaar heeft een deel van deze twee groepen wel iets met de andere partij geregeld, maar noemden ze dit geen 'overeenstemming', en een deel van de groep die 'geen actie' heeft ondernomen, heeft dus wel op een of andere manier contact gehad met de andere partij. Wellicht ging het hier om eenzijdige acties van de andere partij of derden, waartoe ze zelf geen initiatief hebben genomen. Uit de omschrijvingen van het probleem van de groep 'anders afgelopen', blijkt dat het voor een deel ging om veel te late levering van producten (bijvoorbeeld keuken of auto), burenruzies (geluidsoverlast, erfafscheiding), problemen op het werk die bijvoorbeeld zijn opgelost door derden via cao-onderhandelingen of wettelijke regelingen waar de werkgever zich aan had te houden.

Figuur 6.5 Hoe is het probleem afgelopen, voor problemen die 'anders' zijn afgelopen, meerdere antwoorden mogelijk (%, gewogen)



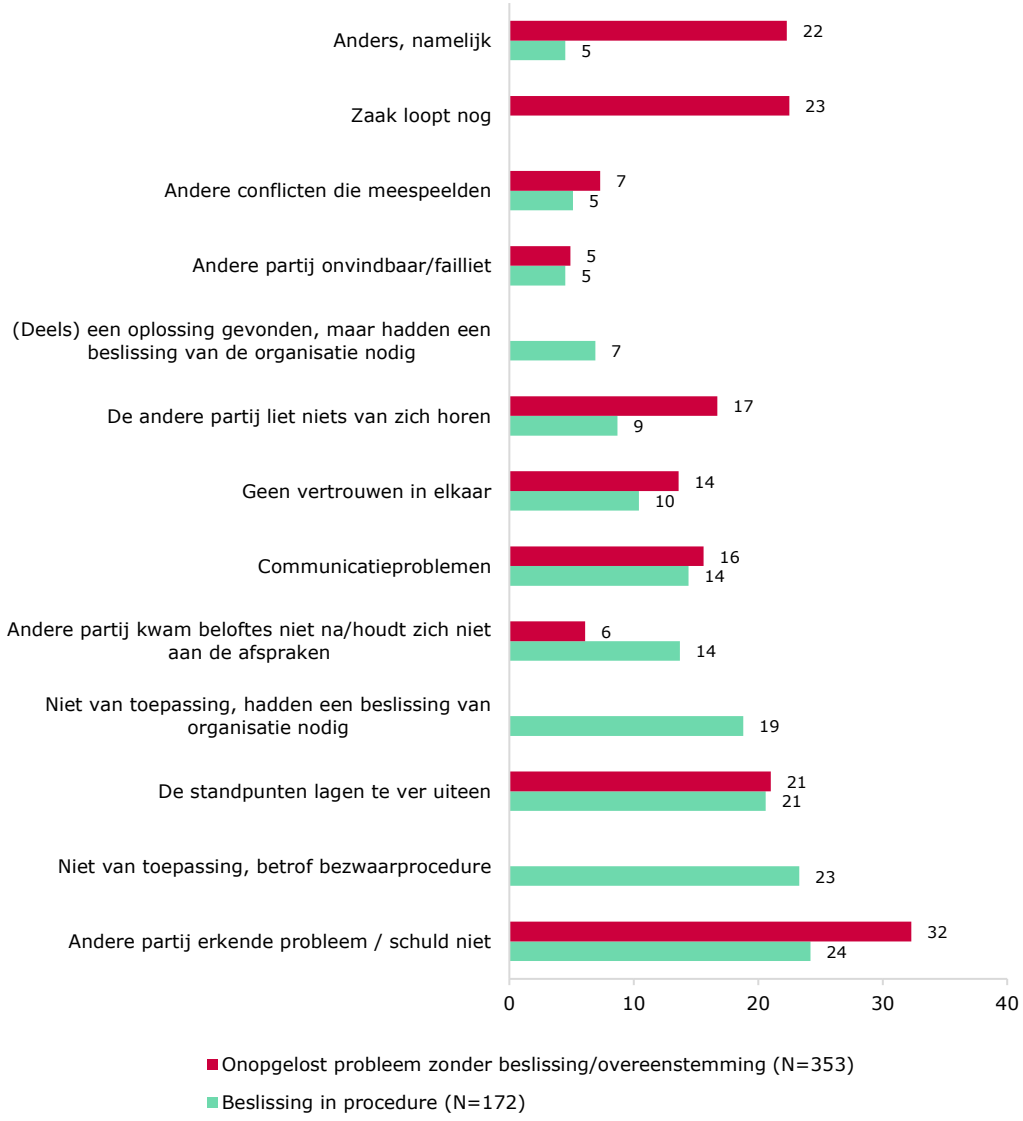
Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

6.1.3 Waarom wel of geen overeenstemming

In verschillende fases is respondenten gevraagd waarom ze wel of geen overeenstemming hebben bereikt.
Ten eerste is bij de problemen waarbij een beslissing is genomen in een procedure (n=172), 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 niet is afgelopen (n=353) aan respondenten gevraagd waarom het niet is opgelost. Het meest genoemde antwoord in zowel de eerste als tweede situatie is dat de andere partij het probleem niet erkende (zie figuur 6.6) 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. Bijvoorbeeld omdat er sprake was van een bezwaarprocedure (23%), of men had – ondanks een (gedeeltelijke)

oplossing – een beslissing van een instantie nodig (7% en 19%; zie figuur 6.6). Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij ontslagzaken, scheidingen en faillissementen.

Figuur 6.6 Reden waarom geen overeenstemming is bereikt, als percentage van problemen waarbij beslist is in een procedure (n=172) en onopgeloste problemen zonder overeenstemming/beslissing (n=353)



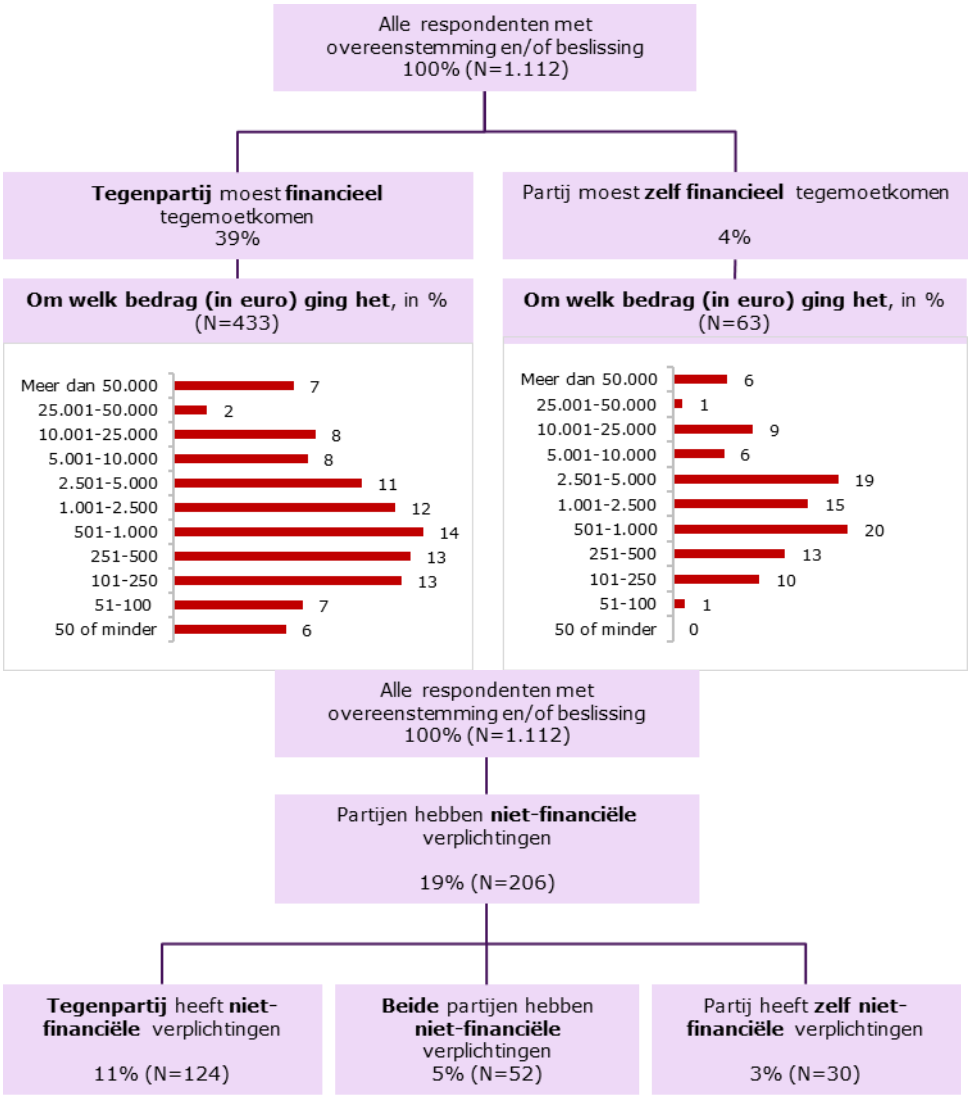
Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

6.1.4 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 44% van de beslissingen en overeenkomsten is er *geen* sprake van financiële of andere verplichtingen of afspraken over en weer.[90]
In figuur 6.5 is te zien dat in 39% van de overeenkomsten/beslissingen sprake was van een financiële verplichting van de andere partij. Het bedrag waar het om ging, varieerde enorm: van minder dan € 100 tot meer dan € 50.000 (zie figuur 6.7). De respondent zelf had in 4% van de overeenstemmingen/beslissingen financiële verplichtingen.[91] Ook hier verschilde de hoogte van het bedrag sterk (zie figuur 6.7).

Figuur 6.7 Financiële en andere afspraken/verplichtingen tussen partijen



Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

[90] Hierbij zijn verplichtingen om de juridische proceskosten te vergoeden buiten beschouwing gelaten. Zie hiervoor hoofdstuk 7.

[91] Een mogelijke verklaring voor dit grote verschil is dat respondenten scherper voor ogen staat wat de tegenpartij moest doen dan wat zij zelf moesten doen (geheugeneffect). Ook is het mogelijk dat respondenten situaties waarbij de tegenpartij hen iets schuldig was, eerder betitelden als probleem dan wanneer zij zelf iets moesten betalen.

Bij 19% van de overeenkomsten/beslissingen was eveneens of alleen sprake van niet-financiële verplichtingen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een omgangregeling voor kinderen, of iets doen of laten. Bij 11% van de zaken had alleen de andere partij niet-financiële verplichtingen, bij 5% beide partijen en bij 3% had alleen de respondent zelf niet-financiële verplichtingen (zie figuur 6.7).

6.2 Resultaten

Om te bezien wat respondenten uiteindelijk hebben bereikt met de aanpak van het probleem, beschrijven we de resultaten die in schema 6.3 zijn weergegeven. Daarin is tevens aangegeven hoe de betreffende resultaten zijn gemeten. In de volgende paragrafen worden deze uitkomsten achtereenvolgens beschreven.

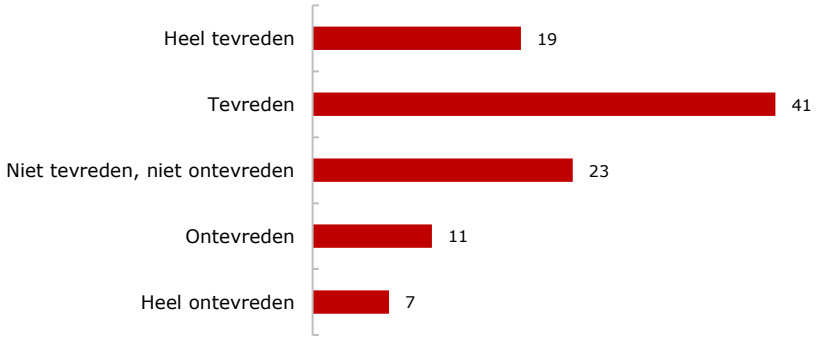
Schema 6.3 Operationalisering resultaten

Resultaat	Operationalisering
Tevredenheid over afloop	Hoe tevreden bent u over die afloop? (schaal 1 heel ontevreden - 5 heel tevreden)
Doel bereikt	Hebt u dat doel bereikt? (Volledig, deels, nee, te vroeg om te zeggen)
Rechtvaardigheid overeenkomst	Vindt u dat de overeenkomst die u met de andere partij hebt bereikt rechtvaardig was? (schaal 1 helemaal niet - 4 helemaal wel)
Rechtvaardigheid beslissing	Vindt u dat de beslissing die de organisatie heeft genomen rechtvaardig was? (schaal 1 helemaal niet - 4 helemaal wel)
Zaak gewonnen/verloren	Bij beslissingen: Hebt u de zaak gewonnen of verloren? (schaal 1 helemaal verloren - 5 helemaal gewonnen, 6 anders, nl.)
Afspraak/verplichting nagekomen	Heeft de andere partij de vergoeding aan u betaald/zich aan de afspraken gehouden? (ja, voor een deel, nee) Hebt u de vergoeding aan de andere partij betaald/ zich aan de afspraken gehouden? (ja, voor een deel, nee)

6.2.1 Tevredenheid over afloop

Respondenten die antwoordden dat het probleem is afgelopen, is gevraagd hoe tevreden ze zijn over die afloop. Ongeveer 60% was er tevreden over en 18% niet. De overige 23% was noch tevreden, noch ontevreden (zie figuur 6.8).

Figuur 6.8 Tevredenheid over de afloop (%), voor respondenten die hebben aangegeven dat het probleem is afgelopen (n=2.225, gewogen)

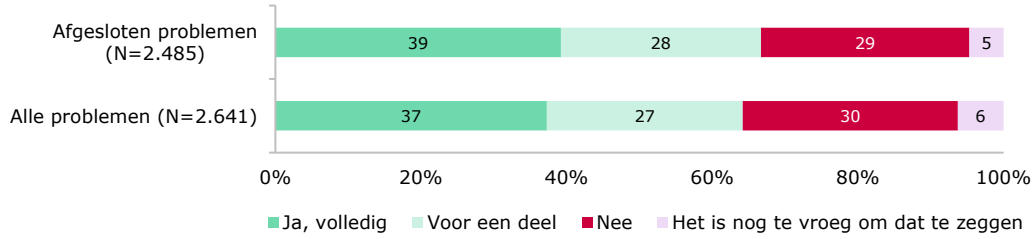


Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

6.2.2 Doel bereikt

Degenen die actie ondernamen om het probleem aan te pakken, is gevraagd aan te geven wat het belangrijkste doel was dat ze wilden bereiken en of ze dat doel ook hebben bereikt. In hoofdstuk 5 zijn die doelen beschreven. Het ontvangen van een geldbedrag of vervanging van een product of dienst werden het meest genoemd. Maar ook immateriële doelen als gerechtigheid en voorkomen dat het nog een keer gebeurt, scoorden hoog. In figuur 6.9 is weergegeven of die doelen zijn bereikt. Bij ongeveer 30% van de respondenten was dat niet het geval; bij ongeveer 5% was het nog te vroeg om dat te kunnen beoordelen en de overige 67% (afgesloten problemen) of 64% (alle problemen) was het doel (deels) bereikt.

Figuur 6.9 Is het doel bereikt? Als percentage van alle (afgesloten) problemen waarin actie is ondernomen



Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

Figuur 6.10 laat zien dat sommige doelen vaker werden bereikt dan andere. Wanneer herstel van de relatie met de andere partij, een andere beslissing van een overheidsorganisatie of een gedragsverandering van de andere partij zijn beoogd, is de score alles bijeen minder gunstig dan bij andere doelen.

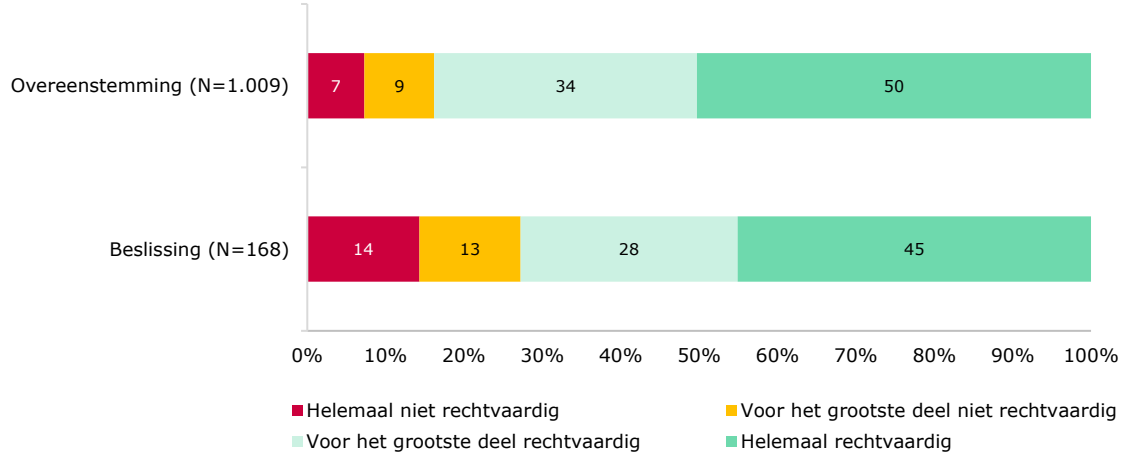
Figuur 6.10 Is het belangrijkste doel bereikt, naar soort doel (aantallen, n=2.641)

Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

6.2.3 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 6.11 is te zien dat in geval van overeenstemming 77% van de betrokkenen het resultaat eerlijk vond, tegen 72% wanneer een beslissing in een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure is genomen.

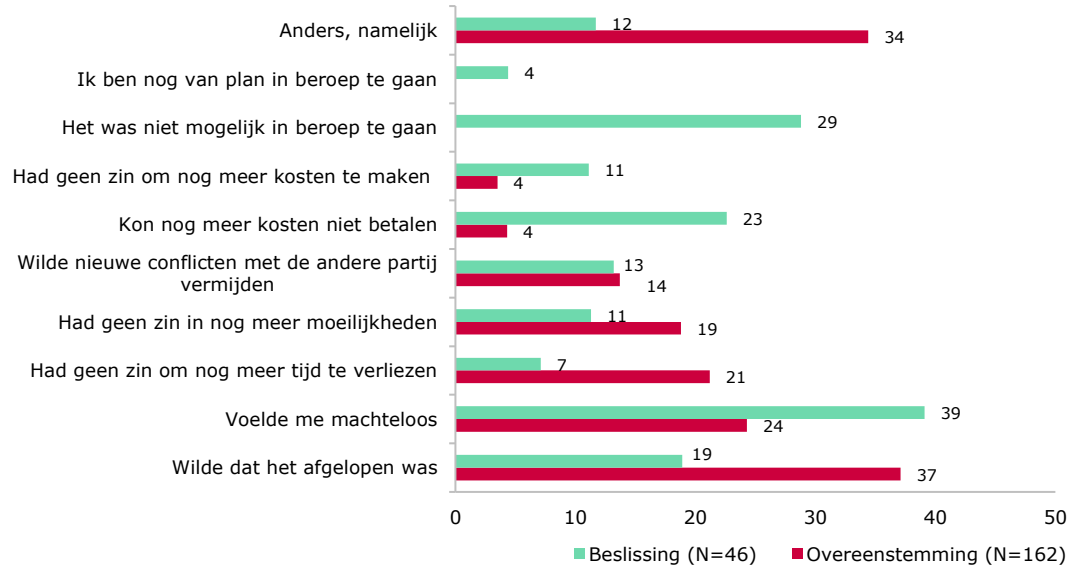
Figuur 6.11 Percentage respondenten dat overeenstemming/beslissing niet of wel rechtvaardig vond



Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

Aan degenen die het resultaat niet rechtvaardig vonden, is gevraagd waarom ze niet in beroep, respectievelijk toch akkoord zijn gegaan (zie figuur 6.12). In geval van een beslissing in een procedure antwoordden respondenten vooral dat ze zich machteloos voelden of dat het niet mogelijk was in beroep te gaan. Bij een overeenkomst wilden respondenten toch vooral een punt achter het probleem zetten, maar kwamen gevoelens van machteloosheid ook vaak voor.

Figuur 6.12 Redenen waarom respondenten die de beslissing/overeenkomst niet rechtvaardig vonden, niet in beroep/toch akkoord zijn gegaan (%; n=46, n=162)



Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

6.2.4 Zaak gewonnen of verloren

Wat betreft de uitkomst van een (buiten)gerechtelijke procedure is bekend of deze gunstig of minder gunstig uitviel voor de respondent (zie tabel 6.2). Bij ongeveer 60% van de zaken waarin een (buiten)gerechtelijke instantie een beslissing heeft genomen, zei de respondent de zaak te hebben gewonnen, 20% zei te hebben verloren en 15% had deels gewonnen, deels verloren. De overige 6% 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'. De uitkomsten zijn in tabel 6.2 uitgesplitst naar gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures. De verschillen in uitkomsten tussen gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures zijn niet statistisch significant. De gerechtelijke zaken hebben vooral betrekking op relatie- en familieproblemen (33%), problemen met de woonomgeving (17%), werkproblemen (14%) en geldproblemen (10%); de buitengerechtelijke vooral op problemen met werk (25%), geld (21%), de aanschaf van goederen en diensten (16%), de woonomgeving (15%) en het bezit van onroerend goed (13%).

Tabel 6.2 'Heeft u de zaak gewonnen of verloren', naar soort procedure (%)[a]

	Gerechtelijk (n=68)	Buitengerechtelijk (n=100)	Totaal (n=168)
(Grotendeels) verloren	13	24	20
Deels gewonnen, deels verloren	21	11	15
(Grotendeels) gewonnen	54	63	60
Anders, namelijk:	12	2	6

[a] Verschillen tussen procedures niet significant, Chi-kwadraattoets ($p \leq 0,05$), ongewogen

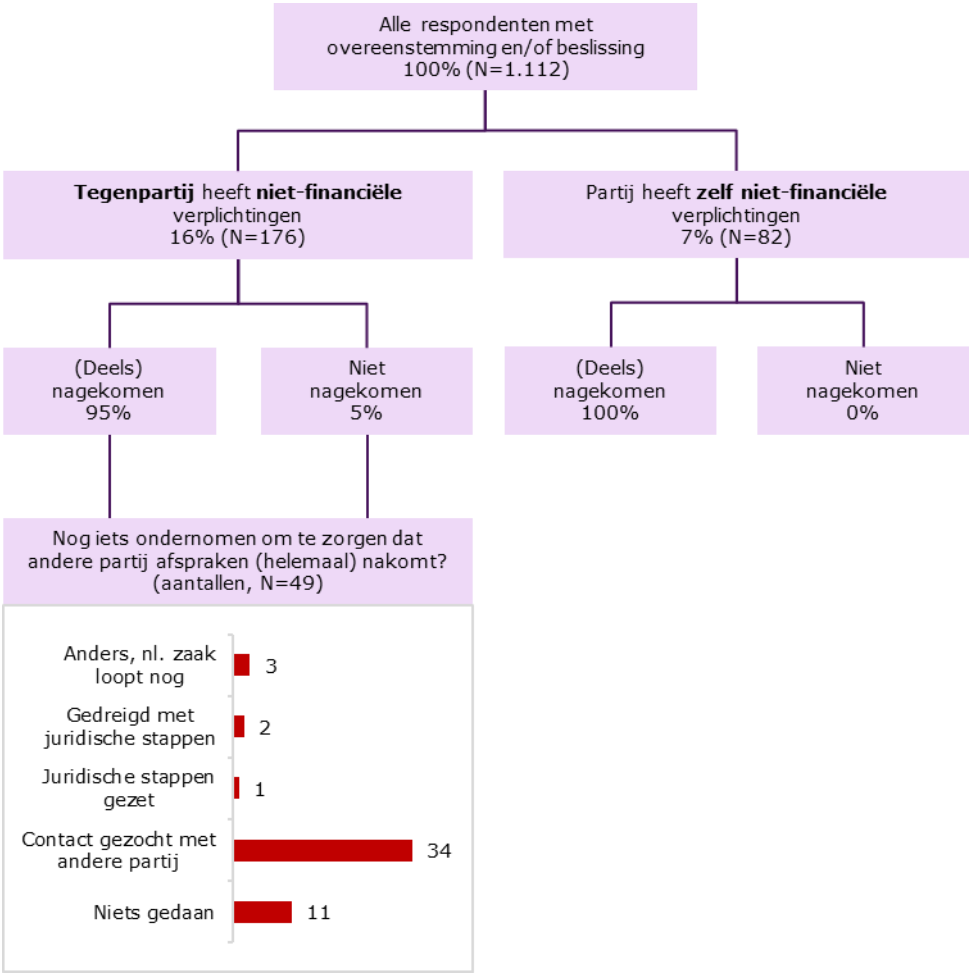
6.2.5 Nakoming afspraken en/of beslissing

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 de respondent zelf de verplichtingen/afspraken zijn nagekomen.
In figuur 6.13 en 6.14 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 93% van de gevallen (deels) nagekomen en de niet-financiële verplichting in 95% van de gevallen (zie figuur 6.13 en 6.14). In ongeveer een derde van de gevallen waarin de tegenpartij de financiële afspraken niet is nagekomen, heeft de respondent geen verdere acties ondernomen. In 41% van de zaken heeft hij contact gezocht met de andere partij. Als het om niet-financiële afspraken gaat, heeft hij dat in ongeveer twee derde van de zaken gedaan. Tevens heeft de respondent in sommige gevallen met juridische stappen gedreigd of daadwerkelijk juridische stappen gezet. Een deel van de zaken is niet nagekomen omdat de zaak nog loopt (zie figuur 6.13 en 6.14).
Respondenten zeiden zelf in ongeveer 83% van de gevallen de financiële afspraken/verplichtingen (deels) te zijn nagekomen. De niet-financiële verplichtingen zijn ze allemaal (deels) nagekomen (zie figuur 6.13 en 6.14).

Figuur 6.13 Nakoming financiële afspraken

Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

Figuur 6.14 Nakoming niet-financiële afspraken



Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

Nemen we de financiële en andere verplichtingen/afspraken samen, dan moest de andere partij in 51% (n=566) van de beslissingen of overeenkomsten een financiële of andere verplichting nakomen. In totaal is de andere partij in 93% van deze zaken die verplichtingen (gedeeltelijk) nagekomen.
Respondenten zelf moesten in 12% (n=138) van de beslissingen/overeenkomsten een al dan niet financiële verplichting nakomen. Zij deden dat in 92% van de gevallen.
Bovengenoemde percentages veranderen vrijwel niet als we ons beperken tot de afgesloten problemen.

6.3 Neveneffecten

De problemen die mensen ervaren, kunnen effect hebben op hun werk of hun persoonlijke levenssfeer. Het kan zijn dat ze tijdelijk minder presteren of gezondheidsklachten krijgen. Ook kunnen ze achteraf spijt hebben van de manier waarop ze het probleem hebben aangepakt. In schema 6.4 is weergegeven naar welke neveneffecten is gevraagd in de vragenlijst. Voor degenen die tijdens het probleem betaald werk hadden, is naar neveneffecten op het werk gevraagd. Daarnaast kregen alle

respondenten de vraag voorgelegd of ze bepaalde andere neveneffecten of gevoelens hebben ervaren, zoals stress of in positieve zin 'tevreden dat ik ben opgekomen voor mijn rechten'. Bovendien is alle respondenten gevraagd of ze ergens spijt van hebben.

Schema 6.4 Operationalisering neveneffecten

Neveneffecten	Operationalisering
Neveneffecten op het werk	Heeft het probleem één of meer van de volgende gevolgen voor uw werk gehad? (lijst met meerkeuze-opties)
Neveneffecten persoonlijke levenssfeer	Heeft het probleem één of meer van de volgende gevolgen of gevoelens bij u veroorzaakt? (lijst met meerkeuze-opties)
Spijt	Wanneer u terugkijkt naar wat u (tot nu toe) hebt ondernomen om het probleem tot een oplossing te brengen, is er dan iets waarvan u spijt hebt? Indien ja: Wat had u, wanneer u nu terugkijkt, anders willen aanpakken? (lijst met meerkeuze-opties)

6.3.1 Neveneffecten op het werk

Ongeveer 77% van de respondenten (n=2.262) had tijdens het bestaan van het probleem een betaalde baan. Bij het merendeel van hen (69%) heeft (het aanpakken van) het probleem geen neveneffecten gehad op het werk, bij 31% wel (zie figuur 6.15). Ongeveer 15% 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 respondenten met werkproblemen buiten beschouwing worden gelaten, ondervond nog slechts 17% van de werkenden effecten van het probleem op het werk.

Figuur 6.15 Percentage respondenten met betaald werk, dat bepaalde neveneffecten op het werk heeft ervaren, meerdere antwoorden mogelijk (n=2.262)

Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

6.3.2 Neveneffecten persoonlijke levenssfeer

Neveneffecten in de persoonlijke levenssfeer blijken veel meer voor te komen; 62% van alle respondenten noemde er een of meer (zie figuur 6.16). Het betreft ditmaal echter niet alleen negatieve effecten. Een van de meest genoemde effecten, 'tevredenheid dat ik ben opgekomen voor mijn recht(en)' (17%), is duidelijk positief van aard. Dat geldt ook voor 'kreeg het gevoel dat ik (enige) controle had over de eigen situatie' (9%). Van de negatief gestemde effecten werd stress het vaakst genoemd (32%), gevolgd door slaap- en gezondheidsproblemen (respectievelijk 17% en 15%).
Bij de 'andere effecten' noemden respondenten vaak boosheid en verlies van vertrouwen in de medemens, bedrijven of organisaties.

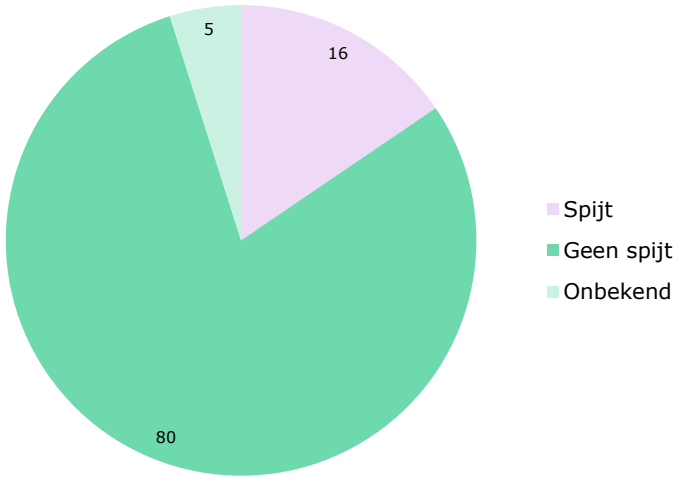
Figuur 6.16 Percentage respondenten dat bepaalde neveneffecten heeft ervaren, meerdere antwoorden mogelijk (n=3.087, gewogen)

Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

6.3.3 Spijt

Op de vraag of men achteraf ergens spijt van had, antwoordde 16% van alle respondenten bevestigend (zie figuur 6.17).
Van de respondenten met spijt, gaf het merendeel aan dat ze eerder actie hadden moeten ondernemen of meer voor zichzelf hadden moeten opkomen (zie figuur 6.18). Sommige respondenten hadden er achteraf spijt van dat ze geen procedure waren gestart of geen advocaat hadden ingeschakeld. Er waren echter ook enkelen die juist spijt hadden dat ze dat wel hebben gedaan (zie figuur 6.18).
In de 'anders, namelijk-categorie' die vaak is gebruikt, werd onder meer genoemd dat men het probleem op zichzelf of de escalatie ervan had kunnen vermijden door anders (of niet) te handelen. Ook waren er mensen die meldden dat ze niet met de andere partij in zee hadden moeten gaan of eerder hadden moeten gaan verhuizen of een andere werkgever hadden moeten zoeken.

Figuur 6.17 Percentage respondenten dat ergens spijt van heeft (n=3.087, gewogen)



Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

Figuur 6.18 Redenen waar men spijt van heeft als percentage van aantal respondenten met spijt, meerdere antwoorden mogelijk (n=477, gewogen)

Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

6.4 Afloop naar resultaten en neveneffecten

Tabel 6.3 laat zien dat mensen die overeenstemming bereikten met de andere partij de meest gunstige resultaten behaalden. Ze bereikten het meest vaak hun doel (87%), als hun probleem was afgelopen waren ze daar het meest tevreden over (73%) en de afspraken werden vaker nagekomen door de andere partij (96%) dan bij een beslissing (81%). Respondenten die zelf afspraken moesten nakomen, hadden bijna allemaal overeenstemming bereikt met de andere partij. Bij slechts enke-

len was er sprake van verplichtingen die voortkwamen uit een beslissing (n=7). Verschillen in nakoming door de respondent zelf tussen problemen die eindigden in een beslissing of overeenstemming waren dan ook vanwege de kleine aantallen niet vast te stellen.
Verder laat tabel 6.3 zien dat degenen die op een gegeven moment stopten met verdere acties zonder dat er sprake was van een overeenkomst of beslissing, nog redelijk gunstige resultaten boekten: ongeveer de helft (52%) bereikte zijn of haar doel en als het probleem was afgelopen, was ongeveer de helft (51%) daar tevreden over.

Tabel 6.3 Percentage respondenten dat bepaalde resultaten heeft bereikt naar type afloop van het probleem. Afgesloten problemen waarin actie is ondernomen

	Tevreden over afloop n=1.971	Doel bereikt n=2.462	Andere partij afspraak nagekomen n=545
Totaal	61	67	95
Overeenstemming	73+	87+	96+
Beslissing	61	68	81-
Anders, wel actie	51-	52-	nvt
Cramér's V (ongewogen)	0,23	0,35	0,18

Nvt: niet van toepassing, vraag niet gesteld.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets ($p \leq 0,05$, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Bron: probleemoplossingsenquête, gewogen

Respondenten die overeenstemming bereikten, meldden ook minder vaak bepaalde negatieve neveneffecten dan gemiddeld: ze hadden minder vaak stress, slaap- en gezondheidsklachten als gevolg van het probleem. Daarnaast ondervonden ze vaker dan gemiddeld positieve effecten zoals een gevoel van controle over de situatie en tevredenheid over het opkomen voor eigen rechten (zie bijlage 4, tabel b4.1). Eindigde het probleem met een beslissing, dan meldden respondenten meer dan gemiddeld en meer dan de andere groepen de volgende negatieve effecten als gevolg van het probleem: stress, slaapproblemen, gezondheidsklachten, een sterk gedaald inkomen en schulden/betalingsproblemen. Aan de andere kant waren deze respondenten ook het meest tevreden over het opkomen voor hun rechten en een gevoel van controle over de situatie. De groep die geen actie ondernam, ervaarde minder stress, slaap- en gezondheidsklachten, maar meldde ook het minst vaak dat men tevreden was over het opkomen voor eigen rechten, of dat men een gevoel van controle had. Liep het probleem 'anders' af, dan noemden respondenten vaker stress, slaap- en gezondheidsklachten dan gemiddeld.

6.5 Afloop en resultaten naar aanpak, probleem- en respondentkenmerken

In deze paragraaf beschrijven we hoe de afloop van het probleem en enkele resultaten multivariaat samenhangen met kenmerken van de aanpak, het probleem en de respondent. Dit doen we voor de problemen die als afgesloten kunnen worden beschouwd en waarbij de respondent actie ondernam. Een vergelijking tussen de groepen die wel en die geen actie ondernamen, is al in hoofdstuk 5 (paragraaf 5.5.1) aan bod gekomen. In dat hoofdstuk toetsten we eveneens multivariate modellen voor het al of niet betrokken zijn in een (buiten) gerechtelijke procedure.

Dit komt voor een deel overeen met de afloop van het probleem in een beslissing. Het multivariate model voor het type afloop beperken we daarom tot het vergelijken van de groep die wel en de groep die geen overeenstemming bereikte.
Een beschrijving van de analysetechnieken is te vinden in hoofdstuk 2.

6.5.1 Afloop: wel of geen overeenstemming

Voor het type afloop maken we onderscheid tussen mensen de wel en die geen overeenstemming bereikten. De groep die geen overeenstemming bereikte, bestaat dus voor het grootste deel uit de groep 'anders, wel actie' en een klein gedeelte uit de groep 'beslissing'. In tabel 6.4 zijn drie modellen getoetst met het bereiken van overeenstemming als afhankelijke variabele: model 1 met alleen (significante) persoonskenmerken; in model 2 zijn (significante) probleemkenmerken toegevoegd en in model 3 is tevens de aanpak (doe het zelf, rechtshulp, overige hulp) meegenomen. Het zijn beperkte modellen, dat wil zeggen modellen waarbij niet-significante variabelen zijn verwijderd. Omdat de hoeveelheid onafhankelijke variabelen groot is, leidt het in één keer opnemen van alle variabelen tot niet-robuuste uitkomsten. Daarom is dit in stappen gebeurd en zijn binnen de modellen de statistisch niet-significante kenmerken stapsgewijs verwijderd.
In model 1 in tabel 6.4 zien we dat de respondentkenmerken maar weinig bijdragen. Alleen het geslacht, het opleidingsniveau, de woonsituatie en het gezondheidsniveau doen er iets toe.[92] Die laatste twee kenmerken verdwijnen echter als de probleemkenmerken in model 2 worden toegevoegd. In dit model zien we dat verschillende probleemkenmerken bijdragen aan de kans op overeenstemming: het type probleem, het financiële belang, de ernst, de verwachte oplossingsduur en de type tegenpartij zijn enigszins relevant.[93] De kans op overeenstemming:

- is het kleinst bij geldproblemen en het grootst bij familieproblemen;
- neemt af naarmate het probleem als ernstiger wordt ervaren;
- is groter als er een financieel belang in het geding is dan als dat niet het geval is;
- is kleiner als men vooraf verwachte dat de oplossing meer dan een jaar zou duren of niet was in te schatten, in vergelijking met een verwachte korte duur;
- is groter als de tegenpartij een bedrijf of overheidsorgaan is dan een particulier;
- neemt toe naarmate het opleidingsniveau toeneemt;
- neemt af als de respondent een vrouw is.

Dit model is tevens het definitieve model, omdat de wijze waarop het probleem is aangepakt (model 3) geen statistisch significante bijdrage levert aan het model. Dat wil zeggen dat het voor het bereiken van overeenstemming niet uitmaakte of men rechtshulp of alleen overige hulp inschakelde of het probleem zonder hulp aanpakte.

[92] De bivariate samenhangen van deze kenmerken met het al of niet bereiken van overeenstemming waren laag (Cramérs V varieerde tussen de 0,06 en 0,09). Van alle niet-significante kenmerken waren ook de bivariate verbanden niet statistisch significant.

[93] De bivariate samenhangen van deze kenmerken met het al of niet bereiken van overeenstemming waren niet hoog: Cramérs V varieerde van 0,11 en 0,12 (voor ernst, type tegenpartij, financieel belang), via 0,14 (type probleem) tot 0,17 (verwachte oplossingsduur).

Tabel 6.4 Logistische regressie (logit) met de kans op overeenstemming (0-1) als afhankelijke variabele (ongewogen),[a] voor afgesloten problemen waarin actie is ondernomen

	Model 1 (n=2.530)		Model 2 (n=2.526)		Model 3 (n=2.526)	
	OddsRatio	Wald	Odds Ratio	Wald	Odds Ratio	Wald
Persoonskenmerken						
Geslacht						
Man (referentie)	1					
Vrouw	**0,69**	**20,61**	**0,75**	**10,94**	**0,75**	**10,94**
Opleidingsniveau						
Schaal 1 (laag) – 7 (hoog)	**1,11**	**13,81**	**1,10**	**11,12**	**1,10**	**11,12**
Woonsituatie						
Alleenwonend (referentie)	1					
Eenoudergezin	**1,99**	**9,38**				
Samenwonend met partner	1,16	1,99				
Anders	**1,54**	**4,79**				
Gezondheid						
Schaal 1 (laag) – 4 (hoog)	**1,17**	**8,34**				
Probleemkenmerken						
Type probleem						
Op/met werk (referentie)			1		1	
Huren van woonruimte e.d.			0,72	2,49	0,72	2,49
Bezit/verhuur onroerend goed			0,75	2,16	0,75	2,16
Woonomgeving			0,86	0,81	0,86	0,81
Goederen en diensten			0,82	2,04	0,82	2,04
Geld			**0,52**	**12,23**	**0,52**	**12,23**
Relatie, familie, kind onder 18			**1,53**	**5,77**	**1,53**	**5,77**
Overig			0,72	2,69	0,72	2,69
Ernst probleem						
Schaal 1(laag) – 5 (hoog)			**0,87**	**10,22**	**0,87**	**10,22**
Financieel belang						
Niet in geld uit te drukken (referentie)			1		1	
<€250			**1,49**	**5,40**	**1,49**	**5,40**
€251-1.000			1,09	0,38	1,09	0,38
€1.001-5.000			**1,33**	**4,65**	**1,33**	**4,65**
>€5.000			**1,54**	**11,16**	**1,54**	**11,16**
Verwachte oplossingsduur						
Minder dan 4 weken (referentie)			1		1	
1-6 maanden			0,85	1,83	0,85	1,83
6-12 maanden			1,22	0,69	1,22	0,69
Meer dan 1 jaar			**0,59**	**10,05**	**0,59**	**10,05**
Probleem is niet op te lossen			**0,28**	**29,78**	**0,28**	**29,78**
Zou ik niet kunnen zeggen			**0,68**	**11,38**	**0,68**	**11,38**
Tegenpartij						
Particulier (referentie)			1		1	
Bedrijf/organisatie			**1,58**	**13,36**	**1,58**	**13,36**
Overheid			**1,47**	**5,10**	**1,47**	**5,10**
Anders			0,94	0,09	0,94	0,09
Aanpak						
Doe-het-zelf, rechtshulp, overige hulp					ns	ns
Nagelkerke R^2	3%		10%		10%	

[a] Beperkte modellen waarin niet-significante variabelen (p>0,05) zijn weggelaten. Vetgedrukte waarden wijken significant af (p≤0,05) (van de referentiecategorie). Opleidingsniveau, gezondheid en ernst van het probleem hadden een significant lineaire samenhang met de afhankelijke variabele en zijn als interval variabele opgenomen.
Model 1: Niet significant zijn leeftijd, inkomen, inkomstenbron, migratieachtergrond, stedelijkheid, vakbondslid, bezit rechtsbijstandsverzekering, ervaren zelfeffectiviteit.
Model 2: Niet significant zijn zie model 1 plus probleemtype, doel van de aanpak.
Model 3: Niet significant zijn zie model 1 en 2 plus type aanpak (doe-het-zelf, rechtshulp, overige hulp). Ns is niet-significant.

6.5.2 Resultaten: tevreden over afloop

Evenals in de vorige paragraaf zijn drie modellen getoetst, nu met de tevredenheid over de afloop als afhankelijke variabele: model 1 met alleen (significante) persoonskenmerken; in model 2 zijn (significante) probleemkenmerken toegevoegd en in model 3 is tevens de aanpak (doe het zelf, rechtshulp, overige hulp) meegenomen. Het zijn beperkte modellen, dat wil zeggen modellen waarbij statistisch niet-significante variabelen zijn verwijderd. Ditmaal passen we multipele regressieanalyse toe omdat de afhankelijke variabele een schaal van 1 tot 5 betreft. In tabel 6.5 staan zowel de ongestandaardiseerde b-coëfficiënten als de gestandaardiseerde beta-coëfficiënten. Deze geven de effecten weer van een onafhankelijke variabele op de afhankelijke variabele, gecontroleerd voor de andere variabelen in het model. De ongestandaardiseerde effecten hebben we nodig om de effecten van nominale variabelen, zoals type probleem en woonsituatie, te kunnen interpreteren. De b-coëfficiënten geven de afwijking van een betreffende categorie van een nominale variabele tot de referentiegroep van die variabele weer. De gestandaardiseerde coëfficiënten zijn onderling vergelijkbaar (onafhankelijk van de meeteenheid).[94]
Er bestaan geen absolute richtlijnen over wat sterke of zwakke effecten zijn. Wij hanteren de volgende indeling: gestandaardiseerde effecten kleiner 0,15 noemen we zwak en tussen 0,15 en 0,20 matig.
In tabel 6.5 zien we dat de respondentkenmerken maar weinig bijdragen aan de verklaarde variantie: 3% in totaal. Alleen het gezondheidsniveau, de mate van zelfeffectiviteit en de woonsituatie dragen bij. Dit laatste kenmerk verdwijnt echter als de probleemkenmerken in model 2 worden toegevoegd. In dit model zien we dat enkele probleemkenmerken enigszins bijdragen aan de mate waarin respondenten tevreden zijn over de afloop: het type probleem, de ernst van het probleem en het type doel dat ze probeerden te bereiken. Samen verklaren deze kenmerken slechts 6% van de variatie in de tevredenheid. De tevredenheid over de afloop:

- Neemt af naarmate het probleem als ernstiger wordt ervaren. Het effect (beta=-0,16) is matig.
- Neemt toe naarmate de respondent zelfredzamer is. Het effect (beta=0,10) is zwak.
- Neemt toe naarmate het gezondheidsniveau van de respondent beter is. Het effect (beta=0,09) is zwak.
- Is het laagst bij geldproblemen en alleen bij familieproblemen is de tevredenheid significant hoger dan bij geldproblemen. Het totale effect van het type probleem is zwak (beta=0,05).
- Is het laagst als respondenten tot doel hadden om de schuldige aan te wijzen, terwijl bij alle andere doelen respondenten significant meer tevreden zijn dan deze referentiegroep. De tevredenheid is het hoogst bij de groep die een overheidsbeslissing wilde. Het totale effect van het beoogde doel is echter zwak (beta=0,10).

Dit model is tevens het definitieve model, omdat de wijze waarop het probleem is aangepakt (model 3) geen significante bijdrage levert. Dat wil zeggen dat het voor de mate waarin respondenten tevreden waren over de afloop, het niet uitmaakt of men (rechts)hulp had of het probleem zonder hulp aanpakte.

---

[94] Voor de nominale variabelen is het gestandaardiseerde effect bepaald via het construeren van een zogeheten compoundvariabele die een lineaire combinatie is van de dummy categorieën: Compoundvariabele= b1*dummy1 + b2 *dummy2 + … + bk*dummyk. Waarbij de b staat voor de ongestandaardiseerde regressiecoëfficient. De berekende beta-coëfficient is per definitie positief en zegt dus niets over de richting van het effect. Vandaar dat deze tussen haakjes is weergegeven. Zie ook Eisinga, Scheepers en Van Snippenburg (1989).

Tabel 6.5 Multipele lineaire regressie met tevredenheid over de afloop als afhankelijke variabele (ongewogen)[a,] voor respondenten die meldden dat het probleem niet meer bestaat. Ongestandaardiseerde (b) en gestandaardiseerde (beta) regressiecoefficiënten

	Model 1 (n=2.216)		Model 2 (n=2.050)		Model 3 (n=2.050)	
	b	Beta[b]	b	Beta[b]	b	Beta[b]
Persoonskenmerken						
Gezondheid						
Schaal 1 (laag) - 4 (hoog)	**0,17**	**0,12**	**0,12**	**0,08**	**0,12**	**0,08**
Zelfeffectiviteit						
Schaal 1 (laag) - 4 (hoog)	**0,22**	**0,11**	**0,20**	**0,10**	**0,20**	**0,10**
Woonsituatie						
Samenwonend met partner (referentie)		**(0,05)**				
Alleenwonend	0,06					
Eenoudergezin	**0,28**					
Anders	0,08					
Probleemkenmerken						
Type probleem						
Geld (referentie)				**(0,05)**		**(0,05)**
Op/met werk			0,10		0,10	
Huren van woonruimte e.d.			0,09		0,09	
Bezit/verhuur onroerend goed			0,04		0,04	
Woonomgeving			0,19		0,19	
Goederen en diensten			0,13		0,13	
Relatie, familie, kind onder 18			**0,30**		**0,30**	
Overig			0,10		0,10	
Ernst probleem						
Schaal 1(laag) - 5 (hoog)			**-0,18**	**-0,16**	**-0,18**	**-0,16**
Doel van de aanpak						
Schuld (referentie)				**(0,10)**		**(0,10)**
Materieel			**0,53**		**0,53**	
Andere omstandigheden, verdeling spullen			**0,72**		**0,72**	
Relatie/afspraken			**0,60**		**0,60**	
Overheidsbeslissing			**0,81**		**0,81**	
Voorkomen het dat nogmaals gebeurt			**0,50**		**0,50**	
Gerechtigheid/excuses			**0,50**		**0,50**	
Anders			**0,76**		**0,76**	
Aanpak						
Doe-het-zelf, rechtshulp, overige hulp					ns	
Intercept	**2,39**		**2,52**		**2,52**	
R^2	3%		7%		7%	
Aangepaste R^2	3%		6%		6%	

[a] Beperkte modellen (stepwise regression) waarin niet-significante variabelen (p>0,05) zijn weggelaten. Vetgedrukte waarden zijn significant, of wijken significant af van de referentiecategorie. Gezondheid, zelfeffectiviteit en ernst van het probleem hadden een significant lineaire samenhang met de afhankelijke variabele en zijn als interval variabele opgenomen. De aangepaste verklaarde variantie (R^2) houdt rekening met het aantal variabelen in het model. De categorieën van de nominale variabelen zijn afzonderlijk in het model opgenomen als dummy-variabelen, daarom corrigeren we voor het aantal eenheden.

Model 1: Niet significant zijn geslacht, opleiding, leeftijd, inkomen, inkomstenbron, migratieachtergrond, stedelijkheid, vakbondslid, bezit rechtsbijstandsverzekering.

Model 2: Niet significant zijn zie model 1 plus woonsituatie, type andere partij, financieel belang, verwachte duur.

Model 3: Niet significant zijn zie model 2 plus type aanpak (doe-het-zelf, rechtshulp, overige hulp). Ns is niet-significant.

[b] Tussen haakjes de berekende beta op basis van een compoundvariabele. Zie voetnoot 94.

6.5.3 Resultaten: doelbereik

In tabel 6.6 zijn drie modellen getoetst met het bereiken van het doel als afhankelijke variabele: model 1 met alleen (significante) persoonskenmerken; in model 2 zijn (significante) probleemkenmerken toegevoegd en in model 3 is tevens de aanpak (doe het zelf, rechtshulp, overige hulp) meegenomen. Ook dit zijn weer beperkte modellen, dat wil zeggen modellen waarbij niet-significante variabelen zijn verwijderd. Omdat de hoeveelheid onafhankelijke variabelen groot is, leidt het in één keer opnemen van alle variabelen tot niet-robuuste uitkomsten. Daarom is dit in stappen gebeurd en zijn binnen de modellen de niet-significante variabelen stapsgewijs verwijderd.
In model 1 in tabel 6.6 zien we dat de respondentkenmerken maar weinig bijdragen aan de verklaarde variantie: 2% in totaal. Alleen geslacht, leeftijd en de mate van zelfeffectiviteit dragen bij.[95] Die eerste twee kenmerken verdwijnen echter als de probleemkenmerken in model 2 worden toegevoegd. In dit model zien we dat verschillende probleemkenmerken bijdragen aan de kans om het doel te bereiken: het financiële belang, de ernst, de verwachte oplossingsduur en het type tegenpartij zijn relevant. Daarbij leggen de verwachte oplossingsduur en ernst van het probleem het meeste gewicht in de schaal.[96] De kans om het doel te bereiken:

- is groter als de verwachte duur van een oplossing op minder dan een jaar werd geschat, in vergelijking met een verwachte duur van meer dan een jaar of een niet te bepalen duur;
- neemt af naarmate het probleem als ernstiger wordt ervaren;
- is het grootst als het financieel belang dat in het in het geding is boven de € 5.000 is;
- is kleiner als de tegenpartij een overheidsorgaan is, in plaats van een particulier of bedrijf;
- neemt toe naarmate de respondent zelfredzamer is.

Dit model is tevens het definitieve model, omdat de wijze waarop het probleem is aangepakt (model 3) geen significante bijdrage levert aan het model. Voor de kans om het doel te bereiken, maakt het dus niet uit of men (rechts)hulp had of het probleem zonder hulp aanpakte.

[95] De bivariate samenhangen van deze kenmerken met het al of niet bereiken van het doel waren eveneens laag (Cramérs V varieerde tussen de 0,07 en 0,11). Van alle niet-significante kenmerken waren ook de bivariate verbanden ofwel niet statistisch significant ofwel zeer zwak (lager dan 0,09).

[96] Zie de hoogte van de Wald-statistic. De Cramérs V tussen het bereiken van het doel en de verwachte oplossingsduur bedraagt 0,30, en met de ernst van het probleem 0,14.

Tabel 6.6 Logistische regressie (logit) met doelbereik (0-1) als afhankelijke variabele (ongewogen),[a] voor afgesloten problemen waarin actie is ondernomen

	Model 1 (n=2.606)		Model 2 (n=2.544)		Model 3 (n=2.544)	
	Odds Ratio	Wald	Odds Ratio	Wald	Odds Ratio	Wald
Persoonskenmerken						
Geslacht						
Man (referentie)	1					
Vrouw	**0,77**	**9,94**				
Leeftijd						
1 (18-24) – 6 (65+)	**0,91**	**10,92**				
Zelfeffectiviteit						
1 (laag) – 4 (hoog)	**1,28**	**13,94**	**1,22**	**8,10**	**1,22**	**8,10**
Probleemkenmerken						
Ernst probleem						
Schaal 1 (laag) – 5 (hoog)			**0,79**	**26,32**	**0,79**	**26,32**
Financieel belang						
Niet in geld uit te drukken (referentie)			1		1	
< € 250			0,99	0,01	0,99	0,01
€ 251 - € 1.000			0,98	0,62	0,98	0,62
€ 1.001 - € 5.000			1,15	1,02	1,15	1,02
> € 5.000			**1,55**	**10,64**	**1,55**	**10,64**
Verwachte oplossingsduur						
Minder dan 4 weken (referentie)			1		1	
1-6 maanden			1,19	1,63	1,19	1,63
6-12 maanden			1,10	0,12	1,10	0,12
Meer dan 1 jaar			**0,39**	**35,22**	**0,39**	**35,22**
Probleem is niet op te lossen			**0,08**	**109,38**	**0,08**	**109,38**
Zou ik niet kunnen zeggen			**0,58**	**21,51**	**0,58**	**21,51**
Tegenpartij						
Particulier (referentie)			1		1	
Bedrijf/organisatie			0,96	2,93	0,96	2,93
Overheid			**0,59**	**9,40**	**0,59**	**9,40**
Anders			0,87	0,09	0,87	0,09
Aanpak						
Doe-het-zelf, rechtshulp, overige hulp					ns	ns
Nagelkerke R^2	2%		15%		15%	

[a] Beperkte modellen waarin niet-significante variabelen (p > 0,05) zijn weggelaten. Vetgedrukte waarden wijken significant af (p≤0,05) (van de referentiecategorie). Leeftijd, zelfeffectiviteit en ernst van het probleem hadden een significant lineaire samenhang met de afhankelijke variabele en zijn als interval variabele opgenomen.
Model 1: Niet significant zijn opleiding, inkomen, woonsituatie, inkomstenbron, migratieachtergrond, stedelijkheid, vakbondslid, bezit rechtsbijstandsverzekering, ervaren gezondheid.
Model 2: Niet significant zijn zie model 1 plus probleemtype, doel van de aanpak.
Model 3: Niet significant zijn zie model 1 en 2 plus type aanpak (doe-het-zelf, rechtshulp, overige hulp). Ns betekent niet-significant.

6.5.4 Resultaten: nakomen afspraken

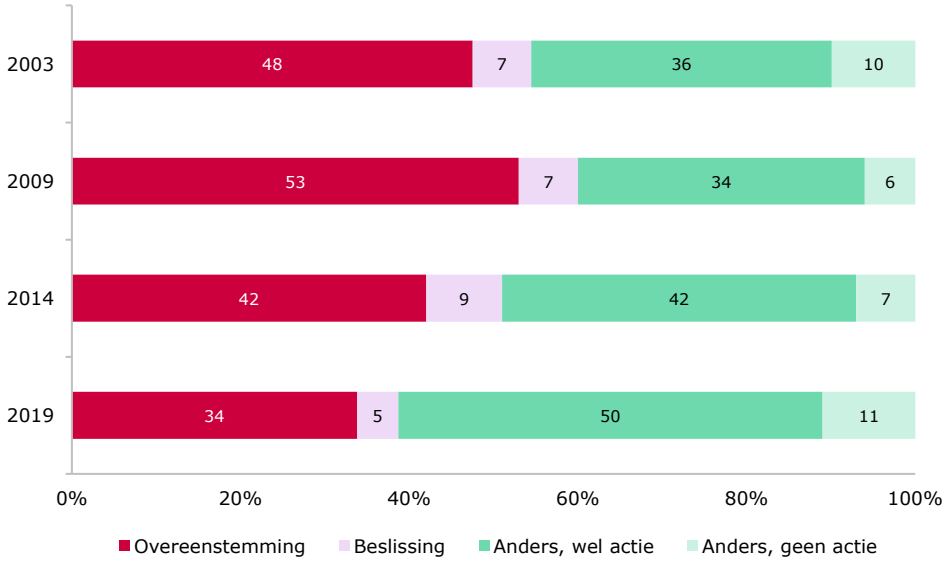
Van alle problemen waarin afspraken zijn gemaakt of een beslissende uitspraak is geweest (n=544), kwam de andere partij deze afspraken of verplichtingen meestal na (95%). Daarom is het aantal waarnemingen in de niet-nakomingscategorie maar

klein (n=30). Uitsplitsing naar achtergrondkenmerken leidt dan ook al snel tot te kleine celvullingen en maakt het niet mogelijk om betrouwbare analyses te doen. Alleen voor geslacht vonden we een significante bivariate samenhang: mannen meldden iets vaker (96%) dat de andere partij de afspraken nakwam, dan vrouwen (92%).
Voor afspraken die de respondent zelf na moest komen (n=137), geldt de beperking door te kleine celvullingen nog sterker. Hiervoor hebben we dus geen betrouwbare analyses kunnen doen. Dit betekent tevens dat de gegevens zich er niet voor lenen om na te gaan of die nakoming samenhangt met de mate waarin de respondent de procedure of uitkomst rechtvaardig vond. Een klassiek thema binnen onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid.

6.6 De vier periodes vergeleken

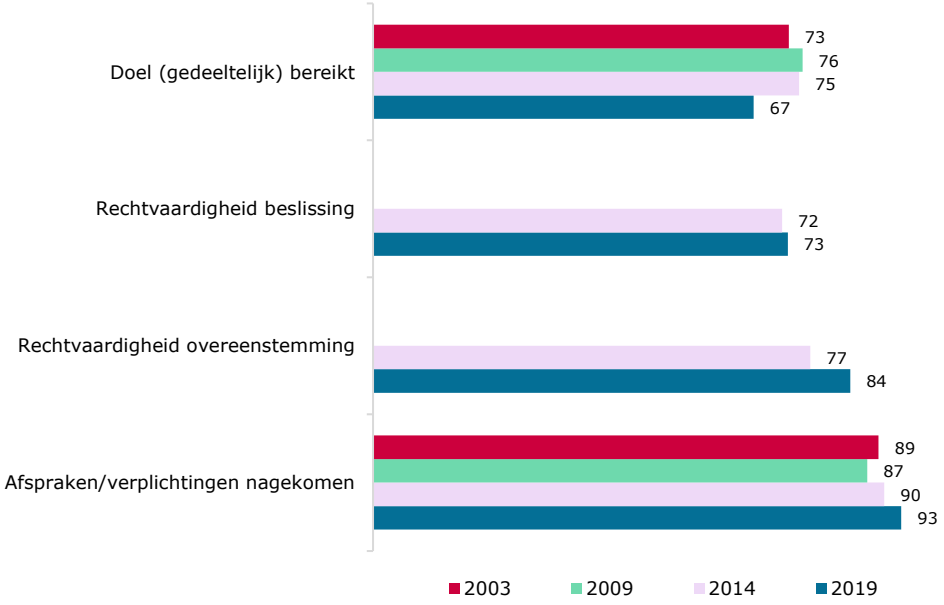
De uitkomsten van de vier enquêtes vergelijken we wat betreft het type afloop en een aantal bereikte resultaten die door de jaren heen hetzelfde zijn gemeten. In de enquête van 2019 eindigden de problemen minder vaak met overeenstemming en tevens is het percentage problemen dat eindigde met een beslissing lager dan voorgaande jaren. Dit betekent dat problemen vaker op een andere wijze dan een overeenstemming of beslissing zijn afgesloten (zie figuur 6.19). In paragraaf 6.1.1 hebben we al toegelicht dat deze andere afsluiting niet altijd hoeft te betekenen dat deze respondenten geen gunstige uitkomst hadden. Een deel neemt inderdaad zijn of haar verlies, maar bij ook een aanzienlijk deel heeft de andere partij gedaan wat de respondent wilde, is de probleemsituatie verdwenen of zijn ze er samen met de andere partij uitgekomen. Hoe die patronen over de jaren zijn verschoven, weten we niet, omdat dit in de vorige metingen niet is onderzocht. We zien wel dat de passieven (anders, geen actie) vaker dan in voorgaande jaren als reden om geen actie te ondernemen, gaven dat het probleem vanzelf is opgelost of dat het probleem niet de moeite waard was (zie bijlage 3, tabel 3.33).

Figuur 6.19 Afloop probleem naar jaar enquête, als percentage van alle afgesloten problemen



Het lagere percentage dat overeenstemming bereikte, heeft zijn weerslag op het percentage respondenten dat zegt het doel (deels) te hebben bereikt. In 2019 ligt dit percentage (67%) aanmerkelijk lager dan in de voorgaande jaren waarin dit tussen de 73% en 76% lag (zie figuur 6.20). De andere uitkomsten voor problemen die eindigden met een overeenstemming of beslissing, zijn juist iets gunstiger. De afspraken uit die overeenstemming/beslissing zijn iets vaker nagekomen dan voorgaande jaren en vooral respondenten die overeenstemming bereikten, vonden die afspraken vaker rechtvaardig dan in 2014.

Figuur 6.20 Resultaten naar jaar enquête, als percentage van alle afgesloten problemen



6.7 Samenvatting

In dit hoofdstuk beschreven we de afloop van het probleem, de resultaten die respondenten met hun aanpak van het probleem bereikten en de eventuele neveneffecten die ze ondervonden.

Afloop
De afloop van het probleem hebben we op vier manieren beschreven: (1) is het probleem afgesloten, dat wil zeggen onderneemt de respondent niets meer om het probleem op te lossen; (2) is het probleem afgelopen, dat wil zeggen heeft de respondent aangegeven dat het probleem niet meer bestaat; (3) hoe is het probleem afgesloten (overeenstemming, beslissing, andere afronding, geen actie ondernomen); (4) wat is er overeengekomen/beslist?
Van alle problemen is 89% afgesloten, dat wil zeggen dat de respondent geen verdere acties onderneemt, terwijl 72% is afgelopen in de zin dat de respondent aangaf dat het probleem niet meer bestaat. Een deel van de problemen bestaat dus nog steeds, terwijl de respondent geen verdere stappen neemt om het op te lossen. Beide percentages kunnen 4 tot 5% hoger uitvallen omdat bij dit deel van de pro-

blemen de afloop onbekend is. Onder de nog lopende, niet-afgesloten problemen bevinden zich een groot aantal problemen die al vier à vijf jaar duren.
Van de afgesloten problemen is bij 34% overeenstemming bereikt en 5% is afgerond met een beslissing van een (buiten)gerechtelijke instantie. De overige 61% eindigde op een andere manier, waarvan bij een deel de respondent wel actie had ondernomen om het probleem aan te pakken (50%) en een deel niet (11%). In het huidige onderzoek is voor het eerst nagegaan wat die 'andere' afloop dan inhoudt bij deze laatste twee groepen. Volgens bijna een kwart van deze respondenten bestaat het probleem nog steeds en volgens ongeveer drie kwart niet meer. Hoewel een deel daarvan aangaf dat ze het erbij hadden laten zitten (38% geen actie, 28% wel actie), is het niet zo dat ze in alle gevallen aan het kortste eind hebben getrokken. Regelmatig heeft de andere partij gedaan wat de respondent wilde of is de probleemsituatie verdwenen (bijvoorbeeld door verhuizing of ander werk). Opmerkelijk is dat een aanzienlijk deel van beide groepen aangaf dat ze er samen met de andere partij zijn uitgekomen (20% wel actie, 13% geen actie). Blijkbaar hebben sommigen wel iets met de andere partij geregeld, maar noemen ze dit geen 'overeenstemming'. Uit de omschrijvingen van het probleem blijkt dat het in dit soort situaties voor een deel ging om veel te late levering van producten (die dus uiteindelijk wel werden geleverd), burenruzies (geluidshinder, erfafscheiding waarbij blijkbaar de overlast stopt) of problemen op het werk die bijvoorbeeld zijn opgelost door derden via cao-onderhandelingen of wettelijke regelingen waar de werkgever zich aan had te houden. En blijkbaar heeft een deel van de groep die 'geen actie' ondernam, dus wel op een of andere manier contact gehad met de andere partij. Mogelijk ging het hier om eenzijdige acties van de andere partij of derden, waartoe ze zelf geen initiatief hebben genomen.
Evenals in de voorgaande metingen is een veel genoemde reden waarom geen overeenstemming tot stand kwam, dat de andere partij het probleem niet erkende of de standpunten te ver uiteen lagen. Daarnaast 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 varieerde sterk. De hoogte van de financiële afspraken/verplichtingen varieerde van minder dan € 100 tot meer dan € 50.000. Bij 39% moest de andere partij financiële afspraken/verplichtingen nakomen en bij 4% de respondent zelf. Ongeveer 19% van de afspraken/verplichtingen had betrekking op niet-financiële zaken, zoals omgangsregelingen of gedragsverandering: bij 11% moest alleen de andere partij die nakomen, bij 5% beide en bij 3% alleen de respondent zelf.

Resultaten
Om te bezien wat respondenten uiteindelijk bereikten met de aanpak van hun probleem is naar de volgende resultaten gekeken:
- Voor alle respondenten die actie hebben ondernomen: is het doel bereikt?
- Als het probleem is afgelopen: hoe tevreden is men over die afloop?
- Als sprake is van een overeenstemming of beslissing: hoe rechtvaardig vond men de overeenkomst of beslissing en in hoeverre zijn afspraken/verplichtingen nagekomen?

Ongeveer 67% van de respondenten bereikte (deels) zijn doel. Als het probleem was afgelopen, was ongeveer 60% tevreden over die afloop en 18% niet. In geval van overeenstemming vond 77% van de betrokkenen het resultaat rechtvaardig, terwijl dit bij een beslissing door een (buiten)gerechtelijke instantie voor 72% van de betrokkenen gold. Zich machteloos voelen, niet de mogelijkheid hebben om in beroep te gaan en een punt achter het probleem willen zetten, waren de meest genoemde redenen om toch akkoord te gaan met een afspraak, dan wel niet in

beroep te gaan tegen een beslissing die ze niet rechtvaardig vonden. Tegenpartijen kwamen de financiële verplichtingen in 93% van de gevallen (deels) na en de niet-financiële verplichtingen in 95% van de gevallen. Respondenten kwamen zelf in ongeveer 83% van de gevallen de financiële afspraken/verplichtingen (deels) na, voor de niet-financiële verplichtingen lag dit op 100%.

Neveneffecten
Alle respondenten kregen de vraag voorgelegd of ze bepaalde neveneffecten of gevoelens ondervonden als gevolg van het probleem, zoals stress of in positieve zin 'tevreden dat ik ben opgekomen voor mijn rechten'. Bijna een derde meldde stressklachten, 17% slaapproblemen en 15% gezondheidsklachten. Maar er waren ook positieve effecten: 17% was tevreden over het opkomen voor eigen rechten, 9% had een gevoel van controle over de eigen situatie. Verder meldde 16% van de respondenten (enige) spijt te hebben. Ze vonden vooral dat ze eerder actie hadden moeten ondernemen of meer voor zichzelf hadden moeten opkomen.

Afloop, resultaten en neveneffecten
Evenals bij de voorgaande metingen constateren we dat mensen die overeenstemming bereikten met de andere partij de meest gunstige resultaten behaalden. Bij 91% was het probleem ook daadwerkelijk afgelopen, ze bereikten het meest vaak hun doel (87%), waren het meest tevreden over de afloop en de afspraken zijn meestal nagekomen. Ze meldden ook minder vaak negatieve neveneffecten dan gemiddeld, zoals stress, slaap- of gezondheidsklachten. Eindigde het probleem met een beslissing, dan meldden respondenten het meest vaak negatieve neveneffecten. Aan de andere kant waren deze respondenten ook het meest tevreden over het opkomen voor hun rechten en een gevoel van controle over de situatie. Respondenten die zijn gestopt met verdere acties zonder dat er sprake was van een overeenkomst of beslissing, behaalden in vergelijking met de voorgaande twee groepen het minst vaak hun doel, en noemden vaker stress, slaap- en gezondheidsklachten dan gemiddeld. Toch boekten ze nog redelijk gunstige resultaten: in 52% van de gevallen is het doel bereikt en is het probleem afgelopen dan is de helft daar tevreden over. Ze gaven aan dat het probleem zich vaak vanzelf heeft opgelost (door verhuizingen, een andere baan of overplaatsing naar andere afdeling), dat de andere partij hen toch is tegemoetgekomen of dat ze er samen zijn uitgekomen. Maar een deel legde zich ook bij de situatie neer en nam zijn verlies. In de vorige meting van 2014 bereikte overigens nog 63% van deze groep zijn doel; dus onder de groep 'andere afloop' is het doelbereik behoorlijk afgenomen. De groep die geen actie ondernam, ervaarde de minste stress, slaap- en gezondheidsklachten, maar meldde ook het minst vaak dat men tevreden was over het opkomen voor eigen rechten, of dat men een gevoel van controle had.

Aanpak, probleem- en respondentkenmerken
Multivariate analyses wijzen uit dat vooral de kenmerken van het probleem het bereiken van overeenstemming enigszins verklaren. De wijze van aanpak (rechtshulp, overige hulp of doe-het-zelf) en veel achtergrondkenmerken van de respondent doen er niet toe. De kans op overeenstemming:
- is het kleinst bij geldproblemen en het grootst bij familieproblemen;
- neemt iets af naarmate het probleem als ernstiger wordt ervaren;
- is iets groter als er een financieel belang in het geding is dan als dat niet het geval is;
- is groter als men vooraf verwachtte dat de oplossing minder dan een jaar zou duren in vergelijking met een langere verwachtte of een niet in te schatten duur;

- is iets groter als de andere partij een bedrijf of overheidsorgaan is dan als het een burger betreft;
- neemt iets toe naarmate het opleidingsniveau toeneemt;
- neemt iets af als de respondent een vrouw is.

De tevredenheid over de afloop wordt slechts voor 6% verklaard uit enkele respondent- en probleemkenmerken. Van de respondentkenmerken hebben de ervaren gezondheid en de mate van zelfeffectiviteit een zwak effect: met het toenemen van de gezondheid en zelfeffectiviteit, neemt de tevredenheid over de afloop van het probleem iets toe. Van de probleemkenmerken heeft de ernst van het probleem een matig effect: als het probleem ernstiger is, is de tevredenheid over de afloop iets minder. Tevens heeft het beoogde doel een zwak effect: wil men schuld of onschuld bewijzen dan is men het minst tevreden over de afloop.
De kans om het doel te bereiken, wordt vooral verklaard door probleemkenmerken. De wijze van aanpak en respondentkenmerken voegen weinig of niets toe. De kans om het doel te bereiken:

- neemt af naarmate het probleem als ernstiger wordt ervaren;
- is het grootst als het financieel belang dat in het in het geding is boven de € 5.000 is;
- is groter als de verwachte oplossing op minder dan een jaar werd geschat, in vergelijking met een verwachte duur van meer dan een jaar of een niet te bepalen duur;
- is iets kleiner als de tegenpartij een overheidsorgaan is, in plaats van een particulier of bedrijf;
- neemt iets toe naarmate de respondent zelfredzamer is.

Voor het nakomen van afspraken en verplichtingen konden we geen valide analyses uitvoeren, omdat het aantal waarnemingen in de categorie 'niet-nagekomen' te klein (n=30) is.

Vergelijking met voorgaande metingen

Vanaf 2009 nam het aantal afgesloten problemen dat eindigde met overeenstemming af van 53% naar 34% in 2019. Het aantal afgesloten problemen met een beslissing varieerde van 7% in 2003 en 2009, naar 9% in 2014 en daalde weer naar 5% in 2019. Afgesloten problemen die op een andere wijze tot een einde kwamen, namen tussen 2003 en 2019 toe van 46% naar 61%.
De afname van problemen die eindigden met overeenstemming, leidt ertoe dat respondenten ook minder vaak hun doel bereikten (67%), terwijl dit in de onderzoeken daarvoor tussen de 73% en 76% lag. Maar ook bij de groep die is gestopt zonder overeenstemming of beslissing is het doelbereik behoorlijk afgenomen. Indien er overeenstemming werd bereikt, beoordeelden respondenten deze in 2019 wel vaker als rechtvaardig dan in 2014 en afspraken werden in 2019 ook iets vaker nagekomen dan voorgaande jaren.

7 De kosten

In dit hoofdstuk beantwoorden we de vierde onderzoeksvraag:
Welke juridische en overige kosten hebben burgers gemaakt bij de aanpak van hun problemen, en welke factoren waren daarop van invloed?

Allereerst beschrijven we de juridische en niet-juridische kosten die respondenten hebben gemaakt bij de aanpak van hun probleem (paragraaf 7.1). Vervolgens bekijken we of die kosten verschillen voor respondenten die wel en geen rechtshulp hebben gebruikt, en voor respondenten die wel en geen procedure zijn gestart. We bekijken ook in hoeverre de kosten samenhangen met achtergrondkenmerken van de respondent en kenmerken van het probleem (7.2). In paragraaf 7.3 bespreken we de ontwikkelingen in kosten door de jaren heen. Vanwege veranderingen in de vragenlijst vergelijken we hier alleen met de meting uit 2014. Paragraaf 7.4 vat de belangrijkste bevindingen kort samen.
De in dit hoofdstuk gepresenteerde gegevens zijn ontleend aan het tweede deel van de enquête (voorheen: de probleemoplossingsenquête). Bij de presentatie van de uitkomsten en de samenhang met achtergrond- en probleemkenmerken is een weging toegepast. Door respondenten te wegen, kunnen de uitkomsten van de analyses als representatief worden beschouwd voor de Nederlandse bevolking op het gebied van geslacht, leeftijd, migratieachtergrond, opleiding, inkomen en stedelijkheid van de woonomgeving. Door de weging kunnen kleine verschillen in aantallen respondenten voorkomen. De sterkte van de samenhang tussen de gevolgde aanpak en andere kenmerken wordt steeds weergegeven voor de ongewogen data (zie ook Hoofdstuk 2).
Schema 7.1 geeft een overzicht van de begrippen die in dit hoofdstuk centraal staan.

Schema 7.1 Overzicht van kernbegrippen

Juridische kosten	Overige/niet-juridische kosten
Kosten gemaakt bij het inschakelen van rechtshulpverleners en/of behandeling van het probleem in een officiële procedure, waaronder: • de rekening van de rechtshulpverlener • de griffierechten • de kosten van getuigen/experts • eigen bijdragen (bijv. gesubsidieerde rechtsbijstand, eigen risico) • het klachtengeld bij een geschillencommissie • de rekening van een arbitragecommissie • andere juridische kosten	Andere kosten die zijn gemaakt bij het aanpakken van het probleem, waaronder: • verlies van inkomsten • reiskosten (bijv. bezoeken rechtshulpverlener, gerecht) • telefoon- en administratiekosten • andere overige kosten

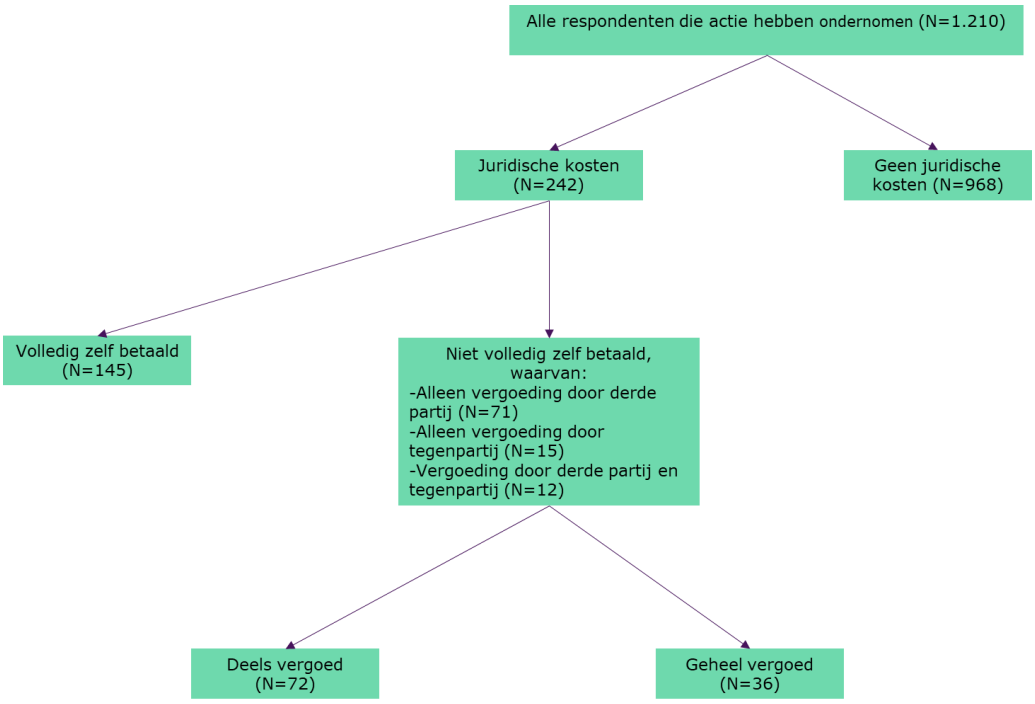
7.1 Juridische en niet-juridische kosten

7.1.1 Juridische kosten

Respondenten die gebruik hebben gemaakt van een adviseur, mediation en/of een procedure (n=1.210) is gevraagd of zij hierbij te maken hebben gehad met juridische kosten, los van wie deze kosten uiteindelijk heeft betaald. Juridische kosten kunnen onder meer bestaan uit de kosten van het inschakelen van een rechtshulp-

verlener zoals een advocaat of notaris, griffierechten of kosten verbonden aan het inschakelen van een geschillencommissie, kosten van getuigen/deskundigen, eigen bijdragen enzovoort. Een vijfde van deze actieve respondenten gaf aan dit soort kosten te hebben gehad, van alle respondenten met een potentieel juridisch probleem gaat het om 8% (zie ook figuur 7.1).

Figuur 7.1 Overzicht juridische kosten, als percentage van alle actieve respondenten (n=1.210, gewogen)[a]



[a] NB: de aantallen deels/geheel vergoed en de verschillende vormen van vergoeding tellen niet op tot hetzelfde aantal. Respondenten vinden vragen over juridische kosten lastig te beantwoorden, mogelijk gaven zij in eerste instantie aan geen hulp te hebben gehad terwijl dit wel het geval was. Zie ook voetnoot 97.

Bron: probleemoplossingsenquête

Van de respondenten met juridische kosten stelde de meerderheid (66%) deze kosten geheel zelf te hebben betaald – los van een eventuele vergoeding door de wederpartij.[97] De overige respondenten kregen de kosten geheel of gedeeltelijk vergoed door een derde partij of instantie. Mensen met een laag inkomen hebben in veel gevallen recht op gesubsidieerde rechtsbijstand middels een toevoeging, hun kosten worden dan (minus de eigen bijdrage) vergoed door de Raad voor Rechtsbijstand. Andere opties zijn onder meer vergoeding door de rechtsbijstandsverzekeraar of vakbond indien men deze heeft ingeschakeld, vergoeding door de werkgever, bijvoorbeeld in het kader van een vaststellingsovereenkomst, of vergoeding door de gemeente door een beroep op bijzondere bijstand. Zoals figuur 7.2 laat zien, kregen de meeste respondenten die hun juridische kosten niet geheel zelf

[97] Overigens is het mogelijk dat sommige respondenten wel degelijk een deel van hun juridische kosten vergoed kregen. Respondenten die gebruikmaken van een toevoeging – en hierdoor alleen een eigen bijdrage betalen – hebben mogelijk niet altijd door dat er nog meer kosten gemaakt zijn. Respondenten met een rechtsbijstandsverzekering denken mogelijk niet aan de kosten van hulp in natura. In het algemeen geldt dat respondenten niet altijd een goed overzicht hebben van alle gemaakte juridische kosten, vragen hierover zijn dan ook lastig te beantwoorden.

hoefden te betalen, deze vergoed van hun rechtsbijstandsverzekering (37%). Werkgevers en de Raad voor Rechtsbijstand vergoedden in respectievelijk 17% en 15% van de gevallen (een deel van) de juridische kosten. Opvallend is het hoge aandeel respondenten dat financiële hulp kreeg van een bekende. Onder de 'anders' categorie vallen onder meer een aantal respondenten die een collectieve claim zijn begonnen, waarbij de juridische kosten werden gedeeld. Verreweg de meeste respondenten kregen een vergoeding vanuit één derde partij; bij zeven respondenten ging het om twee verschillende personen of instanties die beiden een deel van de juridische kosten op zich namen.

Figuur 7.2 Vergoeding van juridische kosten door derde partij(en) (n=83, gewogen)

Meerdere antwoorden mogelijk.

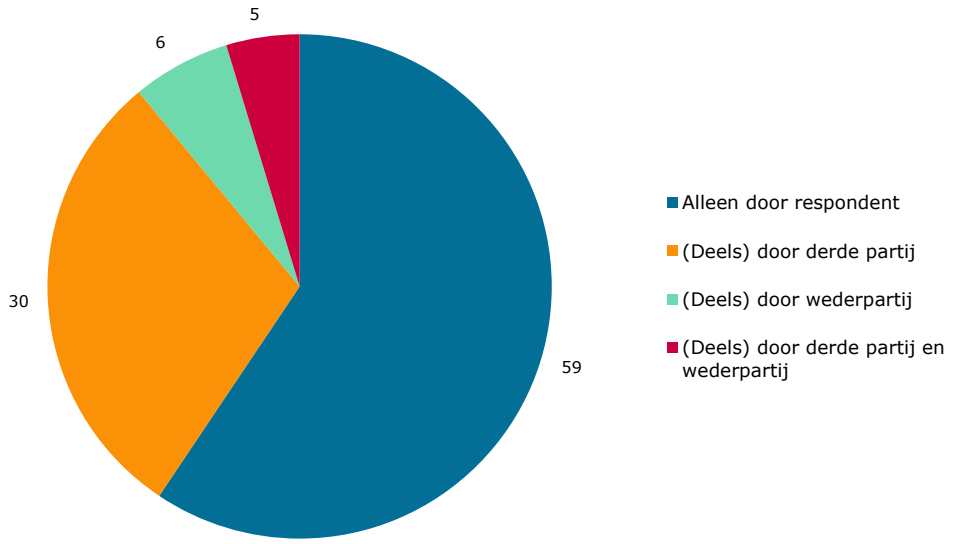
Voor corresponderende cijfers zie tabel b5.1 bijlage 5.

Bron: probleemoplossingsenquête

Juridische kosten kunnen ook (deels) worden vergoed door de wederpartij, wanneer dit door beide partijen wordt overeengekomen of als de instantie aan wie het probleem is voorgelegd dit beslist. Van de respondenten die overeenstemming hebben bereikt of waar een beslissing is genomen en die juridische kosten hebben gehad (n=82), betaalde bij een derde (33%, n=27) de andere partij een deel of alle juridische kosten. Kijken we naar alle respondenten met juridische kosten, dan gaat het om 11%. Daarentegen betaalden tien respondenten een deel of alle juridische kosten van de andere partij. Twee respondenten gaven zowel aan dat zij juridische kosten vergoed kregen door de wederpartij als dat zij (een deel van) de juridische kosten van de wederpartij hebben betaald.
Bij door de wederpartij betaalde juridische kosten ging het vaak om relatief kleine óf juist om grotere bedragen: 37% (n=8) ontving minder dan € 500, waarvan vijf respondenten minder dan € 100, 20% (n=5) ontving meer dan € 5.000. Acht respondenten (34%) wisten niet precies welk bedrag ze hebben ontvangen. Respondenten die zelf de juridische kosten van de wederpartij moesten vergoeden, waren hier meestal tussen de € 250 - € 500 aan kwijt (n=4) of meer dan € 1.000 (n=5),

waarvan drie meer dan €5.000. Eén respondent wist het betaalde bedrag niet meer te noemen.
Uiteindelijk betaalde 59% (n=145) van de 244 respondenten met juridische kosten deze geheel zelf, zonder bijdrage van een derde persoon of organisatie of van de wederpartij (zie figuur 7.3). Bij een derde van de respondenten (n=83, 34%) betaalde een derde partij de juridische kosten geheel of gedeeltelijk, bij 27 respondenten (11%) deed de wederpartij dit. Twaalf respondenten (5%) kregen zowel een bijdrage in de kosten van de wederpartij als van een derde persoon of organisatie.

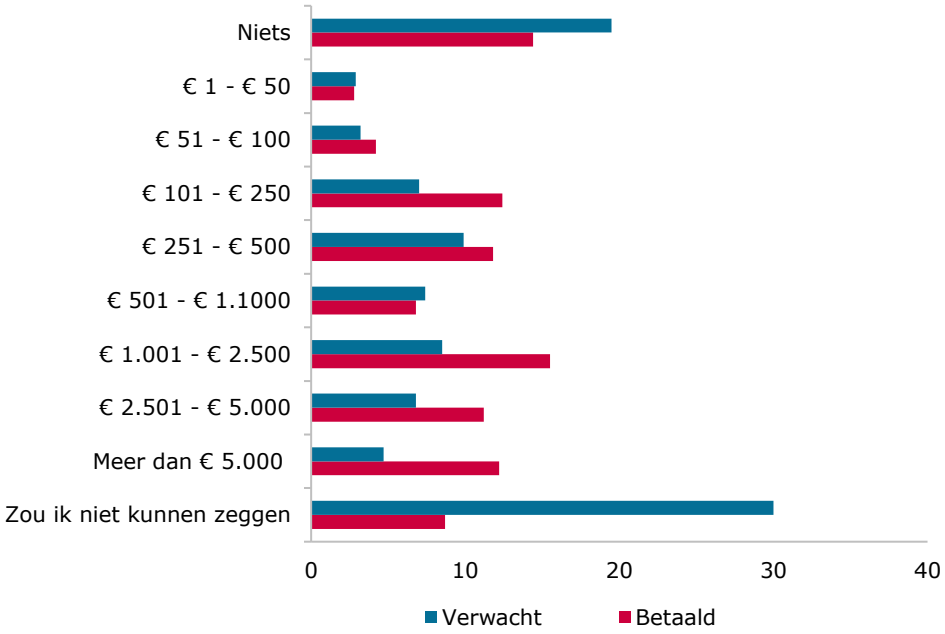
Figuur 7.3 Door wie zijn juridische kosten betaald, als percentage van het totale aantal respondenten met juridische kosten (n=244, gewogen)



Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 7.4 toont de bedragen die respondenten uiteindelijk zelf moesten betalen, en wat ze hadden verwacht te moeten betalen. Bij 14% van de respondenten heeft een derde partij en/of de wederpartij de gehele rekening voldaan: zij hebben uiteindelijk niets zelf hoeven betalen. Van de respondenten heeft 31% minder dan € 500 betaald. De overige respondenten hebben meer dan € 500 betaald, waaronder bijna aan kwart (23%) meer dan €2.500. Wanneer we kijken naar de verwachte kosten, valt op dat het grootste deel (30%) dit van tevoren niet goed kon inschatten. Respondenten die wel een verwachting hadden (n=166), waren hier merendeels accuraat in: bij 61% kwamen de verwachte juridische kosten overeen met het uiteindelijk betaalde bedrag; 30% betaalde uiteindelijk meer juridische kosten dan verwacht; voor 9% vielen de kosten juist mee.

Figuur 7.4 Verwachte en uiteindelijke juridische kosten (n=244, gewogen)



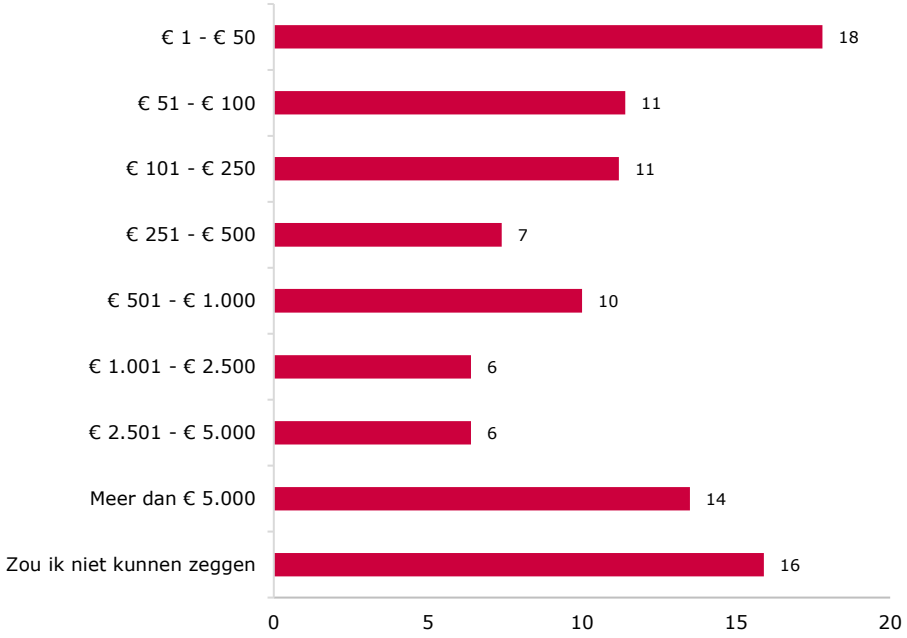
Voor corresponderende cijfers zie tabel b5.2 bijlage 5

Bron: probleemoplossingsenquête

7.1.2 Niet-juridische kosten

Ongeveer een derde (35%) van de respondenten die een adviseur hebben ingeschakeld, gebruik hebben gemaakt van mediation en/of bij een (buiten)gerechtelijke procedure betrokken waren, maakte – naast eventuele juridische kosten – ook nog andere kosten bij het aanpakken van het probleem. Kijken we naar alle respondenten met een potentieel juridisch probleem, dan gaat het om 14%. Deze andere kosten bestonden uit telefoon- en administratiekosten (15% van de respondenten met overige kosten), verlies van inkomsten (14%), reiskosten (12%) en andere kosten (9%). Ongeveer de helft (48%) van de respondenten met overige kosten was hier € 500 of minder aan kwijt. Voor 36% ging het om meer dan € 500, voor 14% zelfs om meer dan € 5.000 (zie figuur 7.5).

Figuur 7.5 Hoogte van overige kosten, als percentage van het aantal respondenten met overige kosten (n=417, gewogen)



Voor corresponderende cijfers zie tabel b5.3 bijlage 5

Bron: probleemoplossingsenquête

7.2 Wat helpt de gemaakte kosten verklaren?

7.2.1 Kosten naar probleem- en respondentkenmerken

Tabellen b5.4 en b5.5 in bijlage 5 geven een overzicht van de gevonden bivariate verbanden tussen kenmerken van de respondent en van het probleem, en het maken van juridische en overige kosten. Respondenten met een relatie- of familie-probleem, een zeer ernstig probleem, een probleem waar een hoog geldbedrag mee gemoeid ging en een probleem dat naar verwachting meer dan een jaar zou voort-duren, maakten vaker juridische kosten. Dit kan goeddeels worden verklaard door het feit dat respondenten met dit type problemen ook vaker juridische stappen (moeten) zetten. Van de genoemde factoren hangt de hoogte van het financiële belang het sterkst samen met het maken van juridische kosten (V=0,37), gevolgd door het type probleem (V=0,32). Wat betreft persoonskenmerken is vooral de woonsituatie van belang: alleenwonende respondenten en eenoudergezinnen hadden vaker juridische kosten (V=0,14). Mannen en respondenten van middelbare leeftijd (35-54) hadden ook iets vaker juridische kosten, maar de verschillen zijn klein.

Inkomen hangt niet significant samen met het al dan niet hebben van juridische kosten. Ook is er geen verband met de hoogte van de uiteindelijk zelf te betalen kosten. Respondenten met een minimuminkomen geven relatief weinig aan dat zij de juridische kosten geheel zelf hebben moeten betalen (38% van deze groep, tegen 60% gemiddeld).[98] Het gaat hierbij bovendien om relatief kleine bedragen

[98] NB: deze percentages komen niet geheel overeen met de eerder in het hoofdstuk genoemde percentages vanwege ontbrekende antwoorden op de variabele inkomen.

(merendeels onder € 500). Kijken we naar de groep met een beneden modaal tot twee keer modaal inkomen, dan zien we een licht verband tussen inkomen en het zelf betalen van juridische kosten versus vergoeding door een derde, waarbij de hogere inkomens minder vaak hun kosten (gedeeltelijk) vergoed krijgen. Dit verband is echter niet significant, waarschijnlijk door de kleine aantallen respondenten.
Bij het wel of niet hebben van overige, niet-juridische kosten spelen deels andere factoren een rol. Het financiële belang dat met het probleem gemoeid is en de verwachte oplossingsduur zijn hier niet van belang. Wel hadden respondenten die aangaven dat het probleem hen geheel in beslag nam, vaker overige kosten (V=0,18). Respondenten met gezondheidsproblemen hadden eveneens vaker overige kosten (V=0,15), en hetzelfde geldt logischerwijs voor respondenten met een matige, slechte, of zeer slechte gezondheid (V=0,13). Ten slotte maakten ook respondenten die zich in een kwetsbare financiële positie bevonden (minimuminkomen en/of een uitkering) vaker overige kosten (V=0,13 voor inkomen, V=0,15 voor inkomstenbron).

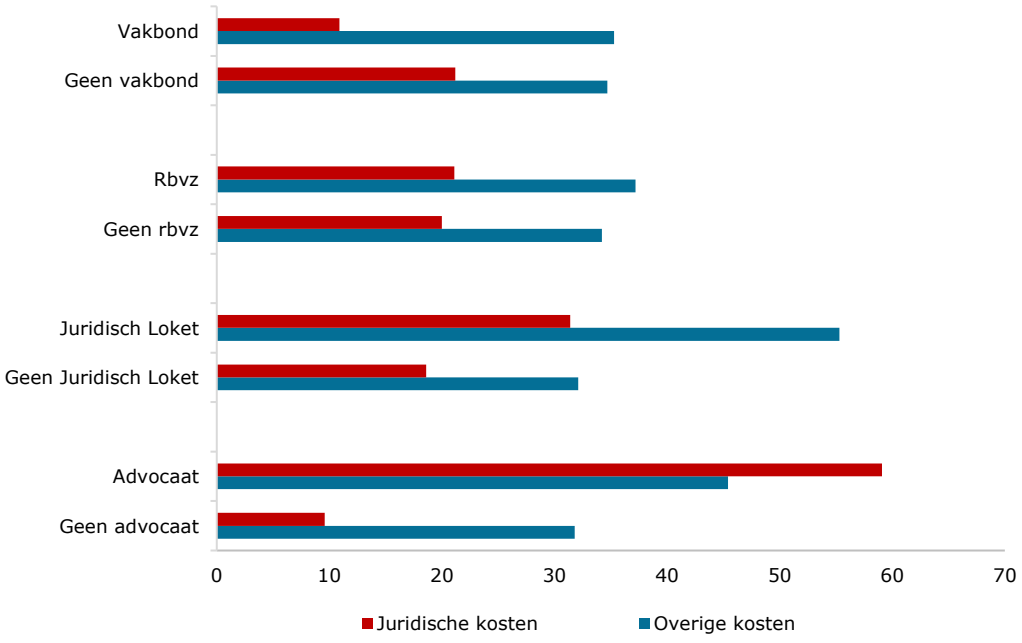
7.2.2 Kosten naar gebruik rechtshulp en procedures

Respondenten die gebruikt maakten van rechtshulp of mediation en respondenten die een gerechtelijke procedure zijn begonnen, maakten – logischerwijs – vaker juridische kosten dan respondenten die dit niet hebben gedaan.[99] Dit geldt met name voor respondenten met een gerechtelijke procedure: 65% van deze groep had juridische kosten, tegen 16% van de respondenten zonder gerechtelijke procedure (V=0,35, zie voor de tabel bijlage 5, tabel b5.6). Respondenten met en zonder buitengerechtelijke procedure maakten even vaak juridische kosten.
Hoe meer adviseurs een respondent raadpleegde, en met name hoe meer juridische adviseurs, hoe groter de kans dat er juridische kosten zijn gemaakt. Waar bij consultatie van één juridische adviseur slechts een op de vijf (18%) juridische kosten maakte, was dit bij respondenten met drie of meer juridische adviseurs de helft (52%) (V=0,21). Met name het inschakelen van een advocaat vergrootte de kans op juridische kosten: 59% van deze groep had juridische kosten, tegenover 10% van de respondenten die geen advocaat raadpleegde (V=0,51, zie ook figuur 7.6). Bovendien waren de juridische kosten die zij uiteindelijk zelf moesten betalen hoger: een grote meerderheid (68%) was minstens € 1.000 kwijt, een kwart zelfs meer dan € 5.000. Van de respondenten die *geen* advocaat raadpleegden, was slechts 19% meer dan € 1.000 kwijt. Dat het hebben van een advocaat samenhangt met (hogere) juridische kosten is weinig verrassend omdat het voor een deel om (verplichte) procesvertegenwoordiging gaat, waarbij de respondent vrijwel altijd met juridische kosten te maken zal krijgen. In dit licht is het eerder opvallend dat 41% van de respondenten die een advocaat inschakelden, aangaf *geen* juridische kosten te hebben gemaakt. Mogelijk ging het hier om een vrijblijvend eerste gesprek. Daarnaast is het mogelijk dat er wel juridische kosten zijn gemaakt maar de respondent dit niet door had, bijvoorbeeld omdat deze kosten werden betaald door een rechtsbijstandsverzekering of door de Raad voor Rechtsbijstand middels een toevoeging.
Respondenten die het Juridisch Loket raadpleegden, hadden eveneens vaker juridische kosten (V=0,09). Hun uiteindelijk te betalen juridische kosten waren echter lager: de helft was minder dan € 500 kwijt. Aangezien de dienstverlening van het Juridisch Loket (vrijwel) gratis is, gaat het bij deze bedragen waarschijnlijk om de kosten van een hulpverlener of procedure waarnaar is doorverwezen. Het gebruik

[99] Het gaat hier om de totale juridische kosten, ongeacht of de respondent deze (deels) vergoed kreeg.

van een rechtsbijstandsverzekering maakt geen verschil voor het wel of niet hebben van juridische kosten. Wel kregen gebruikers van een rechtsbijstandsverzekering die juridische kosten hadden, deze vaker geheel vergoed: 31% hoefde uiteindelijk niets te betalen, tegen 11% van degenen die niet van een rechtsbijstandsverzekering gebruikmaakten. Respondenten die een vakbond inschakelden, hadden iets minder vaak juridische kosten dan respondenten die dit niet deden (V=0,06).
Het al dan niet maken van overige kosten houdt geen verband met de gevolgde aanpak – wel of geen (rechts)hulp, wel of geen mediation of (buiten)gerechtelijke procedure. Wel neemt de kans op overige kosten toe naarmate respondenten meer (juridische) adviseurs inschakelden (V=0,20). Met name respondenten die een advocaat en/of het Juridisch Loket raadpleegden, hadden vaker overige kosten. Degenen die een advocaat inschakelden, hadden ook hogere overige kosten: de helft (51%) was minstens € 500 kwijt, en een derde (32%) zelfs meer dan € 5.000. Onder gebruikers van het Juridisch Loket was de helft minder dan € 250 kwijt. Het inschakelen van een rechtsbijstandsverzekering of vakbond maakt geen verschil voor het al dan niet maken van overige kosten.

Figuur 7.6 Juridische kosten en overige kosten naar meest voorkomende adviseurs, als percentage van het totale aantal actieve respondenten (n=1.210, gewogen)[a]



[a] NB: Deze kosten hoeven niet gemaakt te zijn bij het raadplegen van het type adviseur in kwestie. Zo is de dienstverlening van het Juridisch Loket grotendeels kosteloos, een deel van de respondenten die het Juridisch Loket raadpleegden maakte echter wel juridische kosten, mogelijk door het aansluitend raadplegen van een andere juridische adviseur of het hebben van een procedure.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b5.7 bijlage 5.

Bron: probleemoplossingsenquête

7.2.3 Multivariate modellen

Tabel 7.1 en 7.2 laten zien welke factoren een rol spelen bij het hebben van juridische kosten of overige kosten.

Verreweg de belangrijkste factor bij het hebben van juridische kosten is het raadplegen van een advocaat. Respondenten die een beroep deden op een advocaat, hadden een veel grotere kans op juridische kosten dan actieve respondenten die geen advocaat raadpleegden. Ook respondenten die mediation of een gerechtelijke procedure hadden, hadden vaker juridische kosten. Bij problemen met een financieel belang van meer dan €1.000 en bij relatie- en familieproblemen werden ook vaker juridische kosten gemaakt. Bij problemen met goederen of diensten werden juist weinig juridische kosten gemaakt. Wie de tegenpartij was, is niet van belang.

Bij het al dan niet hebben van overige, niet-juridische kosten, spelen deels andere factoren een rol. Respondenten met een gerechtelijke procedure hadden ook vaker overige kosten, en hetzelfde geldt voor respondenten die het Juridisch Loket raadpleegden. Respondenten die een beroep deden op een advocaat, vakbond of rechtsbijstandsverzekeraar daarentegen hadden niet vaker te maken met overige kosten. Wanneer de overheid de tegenpartij was en wanneer het ging om een groot bedrag, werden vaker overige kosten gemaakt. Bij problemen die de respondent erg bezighielden, werden eveneens vaker overige kosten gemaakt. Zelfstandigen en mensen met een (bijstands-, werkloosheids-, arbeidsongeschiktheids-)uitkering maakten meer overige kosten dan mensen in loondienst; waarschijnlijk speelt het verlies van inkomsten/een betaalde baan hierbij een rol.

Tabel 7.1 Logistische regressie met juridische kosten (0-1) als afhankelijke variabele (n= 1.352, ongewogen)[a]

	Odds Ratio	Wald
Geslacht		
Man	1,38	3,54
Inkomstenbron		
Loondienst (referentie)	1	
Zelfstandige	1,68	2,42
Arbeidsongeschikt/bijstand/werkloos	0,85	0,41
Anders	1,44	3,14
Probleemtype		
Op/met werk	0,74	2,79
Huren van woonruimte e.d.	0,91	0,06
Bezit/verhuur onroerend goed	1,44	2,17
Woonomgeving	0,63	3,36
Goederen en diensten	**0,53**	4,24
Geld	0,96	0,02
Relatie, familie, kind onder 18	**2,82**	26,64
Overig	1,15	0,36
Financieel belang		
Niet in geld uit te drukken (referentie)	1	
< € 250	0,2	2,46
€ 251 - € 1.000	0,61	1,72
€ 1.001 - € 5.000	**1,7**	6,25
> € 5.000	**3,4**	25,21
Verwachte oplossingsduur		
Probleem is niet op te lossen (referentie)	1	
Minder dan 4 weken	0,6	1,55
1-6 maanden	1,01	0,00
6-12 maanden	2,34	3,47
Meer dan 1 jaar	0,95	0,02
Zou ik niet kunnen zeggen	0,66	1,35
Mediation		
Ja	**1,81**	5,77
Gerechtelijke procedure		
Ja	**5,11**	34,86
Buitengerechtelijke procedure		
Ja	1,59	3,20
Raadplegen advocaat		
Ja	**9,14**	157,57
Constante	**0,07**	52,71
Nagelkerke R^2		0,461

[a] Stepwise model met backwards elimination. Niet-opgenomen variabelen: leeftijd, migratieachtergrond, opleiding, inkomen, woonsituatie, stedelijkheid, zelfeffectiviteit, tegenpartij, raadplegen rechtsbijstandsverzekering, raadplegen vakbond, raadplegen Juridisch Loket.

Vetgedrukte cijfers geven statistisch significante verbanden aan (p<0,05).

Tabel 7.2 Logistische regressie met overige kosten (0-1) als afhankelijke variabele (n= 1.352, ongewogen)[a]

	Odds Ratio	Wald
Geslacht		
Man	**0,78**	4,00
Migratieachtergrond		
Geen/Nederlands (referentie)	1	
Westers	1,43	2,52
Niet-westers	0,69	1,39
Onbekend	**2,1**	4,88
Inkomstenbron		
Loondienst (referentie)	1	
Zelfstandige	**1,66**	3,99
Arbeidsongeschikt/bijstand/werkloos	**1,76**	8,74
Anders	1,26	2,48
Probleemtype		
Op/met werk	1,28	3,63
Huren van woonruimte e.d.	0,81	0,61
Bezit/verhuur onroerend goed	0,72	2,61
Woonomgeving	0,86	0,73
Goederen en diensten	0,98	0,01
Geld	0,88	0,4
Relatie, familie, kind onder 18	1,11	0,38
Overig	**1,62**	7,35
Tegenpartij		
Particulier (referentie)	1	
Bedrijf/organisatie	1,31	2,48
Overheid	**2,02**	10,96
Anders	1,41	2,24
Financieel belang		
Niet in geld uit te drukken (referentie)	1	
< € 250	0,6	1,8
€ 251 - € 1.000	1,04	0,02
€ 1.001 - € 5.000	1,3	2,71
> € 5.000	**1,6**	5,64
Verwachte oplossingsduur		
Probleem is niet op te lossen (referentie)	1	
Minder dan 4 weken	1	0
1-6 maanden	0,7	1,84
6-12 maanden	0,81	0,36
Meer dan 1 jaar	0,92	0,08
Zou ik niet kunnen zeggen	0,62	3,5
Ernst probleem		
Schaal 1 (helemaal niet mee bezig) – 5 (geheel door in beslag genomen)	**1,24**	9,83
Gerechtelijke procedure		
Ja	**1,71**	6,03
Raadplegen Juridisch Loket		
Ja	**2,67**	26,39
Constante	**0,28**	26,39
Nagelkerke R^2		0,138

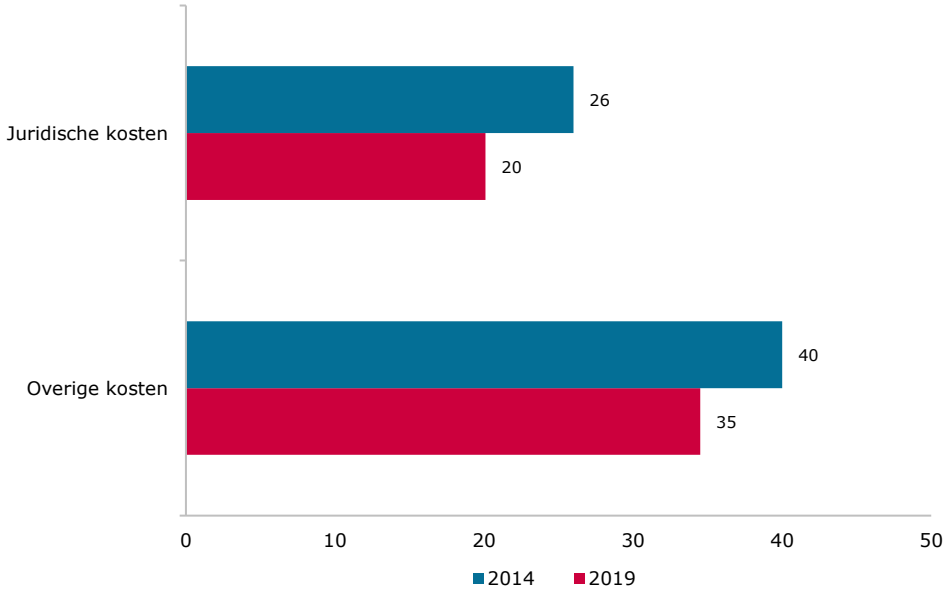
[a] Stepwise model met backwards elimination. Niet-opgenomen variabelen: leeftijd, opleiding, inkomen, woonsituatie, stedelijkheid, zelfeffectiviteit, mediation, buitengerechtelijke procedure, raadplegen rechtsbijstandsverzekering, raadplegen vakbond, raadplegen advocaat.

Vetgedrukte cijfers geven statistisch significante verbanden aan (p<0,05).

7.3 De twee periodes vergeleken

Het aandeel actieve respondenten met juridische kosten was in 2019 20%, in 2014 was dit iets hoger met 26%.[100] Het aandeel respondenten dat de juridische kosten geheel zelf betaalde – versus degenen die een vergoeding ontvingen van de tegenpartij of van een derde partij – is vergelijkbaar. Het aandeel actieve respondenten dat overige, niet-juridische kosten maakte, was ook iets hoger in 2014: 40% tegen 35% in 2019 (zie figuur 7.7). Respondenten in 2019 hadden vooral minder telefoon- en administratiekosten (15% tegen 22% in 2014). De bedragen die aan juridische en overige kosten worden uitgegeven, liggen gemiddeld iets hoger in 2019 dan in 2014 (zie figuur 7.8). Hoewel minder respondenten kosten maakten, waren degenen die wel kosten hadden dus gemiddeld iets duurder uit.

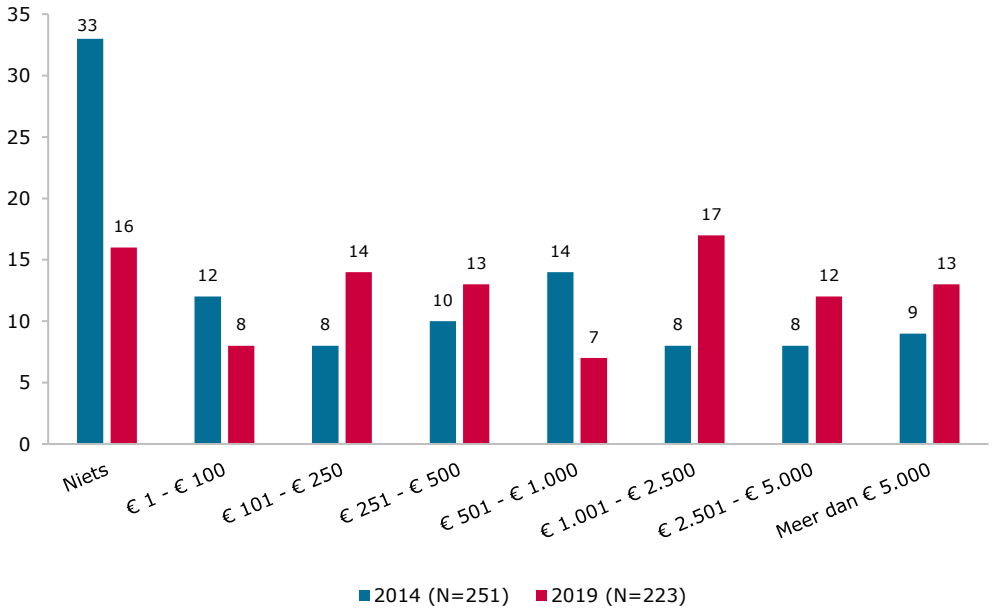
Figuur 7.7 Juridische kosten en overige kosten in 2019 en 2014



Bron: probleemoplossingsenquêtes 2014, 2019

[100] De definitie van 'actieve respondenten' – die de vragen over kosten voorgelegd kregen – verschilt tussen beide metingen. In de meting van 2014 kregen ook respondenten die zelf tot overeenstemming met de andere partij waren gekomen – zonder een beroep op rechtshulp, mediation of procedures – de vraag of zij juridische dan wel overige kosten gemaakt hadden. Voor de berekening van de juridische kosten is deze laatste groep hier weggelaten. Wanneer deze groep niet wordt weggelaten, is het aandeel actieve respondenten dat in 2014 juridische kosten had lager, namelijk 15%.

Figuur 7.8 Hoogte van de uiteindelijk zelf betaalde juridische kosten in 2019 en 2014, als percentage van het aantal respondenten met juridische kosten



Zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Bron: probleemoplossingsenquêtes 2014, 2019

7.4 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn we ingegaan op onderzoeksvraag vier: *Welke juridische en overige kosten hebben burgers gemaakt bij de aanpak van hun problemen, en welke factoren waren daarop van invloed?*

Juridische kosten

Van de actieve respondenten rapporteerde 20% bij de aanpak van het probleem te maken te hebben gehad met juridische kosten, zoals de rekening van de rechtshulpverlener of griffierechten. Deze respondenten betaalden hun juridische kosten merendeels zelf. Ongeveer 35% kreeg alle of een deel van de juridische kosten vergoed van een derde partij, meestal via de rechtsbijstandsverzekering, de werkgever of de Raad voor Rechtsbijstand. Daarnaast kreeg 11% een (gedeeltelijke) vergoeding van de tegenpartij. Respondenten die juridische kosten rapporteerden, gaven merendeels aan, niet te kunnen zeggen hoe veel zij van tevoren verwacht hadden te moeten betalen. Uiteindelijk heeft 14% van de respondenten met juridische kosten niets hoeven te betalen. Een derde betaalde minder dan € 500, een kwart juist meer dan € 2.500.

Het maken van juridische kosten houdt verband met de aard en aanpak van het probleem. Persoonlijke kenmerken speelden geen rol. Respondenten met een relatie- of familieprobleem en/of een probleem waarmee veel geld gemoeid is, rapporteerden ook vaker juridische kosten. Respondenten met een probleem dat verband houdt met de aanschaf van goederen of diensten rapporteerden minder vaak juridische kosten. Het type probleem bepaalt in belangrijke mate voor welke aanpak respondenten (moeten) kiezen: met name respondenten die een advocaat inschakelden en gebruikers van gerechtelijke procedures rapporteerden vaker

juridische kosten. Bij relatie- of familieproblemen speelt verplichte procesvertegenwoordiging in geval van echtscheiding een grote rol.
In vergelijking met de vorige meting in 2014 hadden respondenten in 2019 minder vaak juridische kosten. De uiteindelijk door hen zelf betaalde kosten waren wel iets hoger.

Niet-juridische kosten
Van de actieve respondenten kreeg 35% te maken met overige, niet-juridische kosten, zoals reiskosten en verlies van inkomsten. Hierbij ging het merendeels om relatief geringe bedragen: de helft van de respondenten was minder dan €500 kwijt.
Gebruikers van gerechtelijke procedures rapporteerden vaker overige kosten. Respondenten in een kwetsbare financiële positie en zelfstandigen rapporteerden eveneens vaker overige kosten.
In vergelijking met 2014 werden minder overige kosten gemaakt, met name minder telefoon- en administratiekosten.

8 Tevredenheid en vertrouwen

In dit hoofdstuk bespreken we de vijfde onderzoeksvraag:
Hoe evalueerden burgers de gebruikte rechtshulp, mediation en (buiten)gerechtelijke procedures en hoe oordeelden burgers over de advocatuur en rechtspraak in het algemeen?

Paragraaf 8.1, 8.2 en 8.3 behandelen respectievelijk de ervaringen van burgers met ingeschakelde rechtshulp, mediation en procedures. Zo kijken we onder meer naar hoe respondenten het contact met verschillende rechtshulpverleners ervoeren, en of het verkregen advies bruikbaar was. Respondenten die gebruikmaakten van mediation of een procedure, is onder meer gevraagd of zij goed hun verhaal hebben kunnen doen en of de instantie die hun zaak behandelde zich onpartijdig opstelde. Paragraaf 8.4 geeft een overzicht van het vertrouwen van burgers – met en zonder probleem – in het rechtssysteem in het algemeen, en in het functioneren van advocaten en rechters. Hierbij kijken we of het vertrouwen verschilt tussen verschillende bevolkingsgroepen, tussen respondenten mét en zonder potentieel juridisch probleem en tussen respondenten die wel en geen persoonlijke ervaring hebben met advocaten en rechtszaken. Paragraaf 8.5 biedt een overzicht van trends in tevredenheid en vertrouwen over de jaren heen, aan de hand van de gegevens uit eerdere Geschilbeslechtingsdelta's. Paragraaf 8.6 vat de bevindingen kort samen.
Bij de presentatie van de uitkomsten en de samenhang met achtergrond- en probleemkenmerken is een weging toegepast. Door respondenten te wegen, kunnen de uitkomsten van de analyses als representatief worden beschouwd voor de Nederlandse bevolking op het gebied van geslacht, leeftijd, migratieachtergrond, opleiding, inkomen en stedelijkheid van de woonomgeving. Door de weging kunnen kleine verschillen in aantallen respondenten voorkomen. De sterkte van de samenhang tussen de gevolgde aanpak en andere kenmerken wordt steeds weergegeven voor de ongewogen data.
Schema 8.1 geeft een overzicht van de vragen en stellingen die in dit hoofdstuk centraal staan.

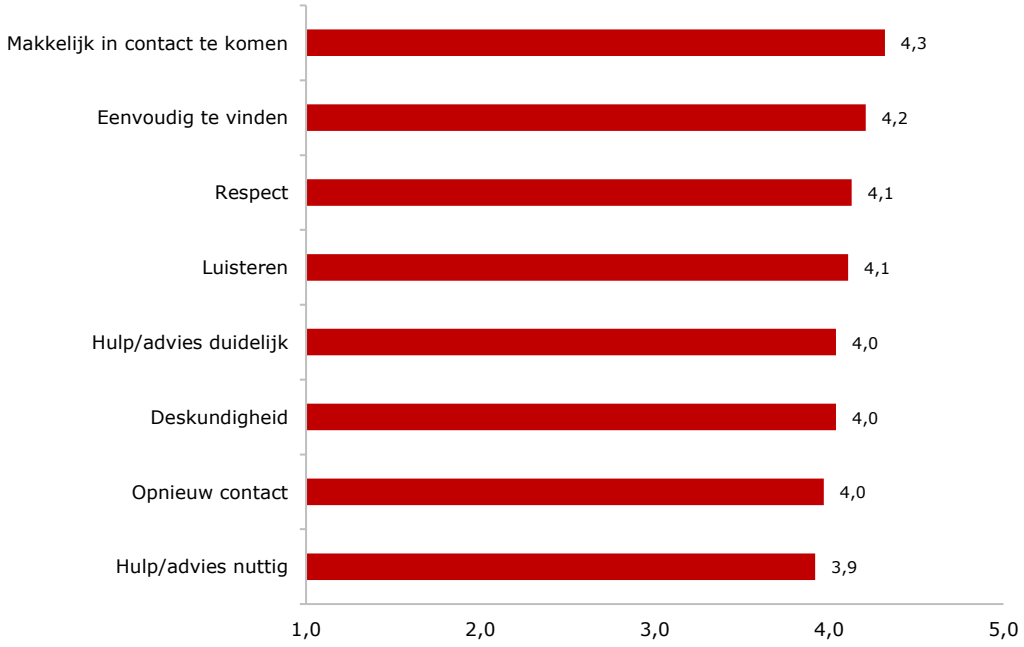
Schema 8.1 Overzicht van gebruikte vragen en stellingen

Evaluatie rechtshulpverleners	Evaluatie mediation	Evaluatie (buiten)gerechtelijke procedures	Vertrouwen in het rechtssysteem
Algemeen • Was het eenvoudig de adviseur te vinden? • Kostte het moeite om in contact te komen met de adviseur? • Hoe goed luisterde de adviseur naar wat u te zeggen had? • Ging de adviseur respectvol met u om? • Hoe deskundig vond u de adviseur? • Vond u het advies en de hulp die u van de adviseur hebt gekregen duidelijk? • Vond u het advies en de hulp die u van de adviseur hebt gekregen nuttig? • Zou u in een soortgelijke situatie opnieuw contact opnemen met de adviseur?	*Algemeen* • Hoe goed begreep de mediator de inhoud van de zaak? • Waren er belangrijke punten die niet besproken zijn tijdens de mediation? • Was de mediator volgens u onpartijdig? • Was u vooraf goed geïnformeerd over wat er tijdens de mediation zou gebeuren? • Kon u de mediationbijeenkomst(en) goed volgen? • Kon u voldoende zeggen of aangeven wat u wilde? • Zou u in een soortgelijke situatie opnieuw voor mediation kiezen?	*Algemeen* • Hoe goed begreep de organisatie de inhoud van de zaak? • Waren er belangrijke punten die niet besproken zijn tijdens de procedure? • Was de organisatie volgens u onpartijdig? • Zou u in een soortgelijke situatie opnieuw naar deze organisatie gaan? *Bij rechtshulp* • Hoe goed kwam de rechtshulpverlener voor u op? *Bij zittingen geweest* • Was u vooraf goed geïnformeerd over wat er tijdens de zitting(en) zou gebeuren? *Bij zitting bijgewoond* • Kon u de zitting(en) goed volgen? • Kon u voldoende zeggen wat u wilde? *Bij beslissing* • Hoe duidelijk legde de organisatie de reden(en) voor de beslissing uit?	*Algemeen* • Voor burgers die hun recht willen halen, zijn rechtbanken een belangrijk hulpmiddel. • Het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk, het maakt niet uit of iemand arm of rijk is. *Rechters* • Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan diegene erop vertrouwen een eerlijke behandeling te krijgen. • Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar. • Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, wordt het echt opgelost. *Advocaten* • Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen (reverse scored). • Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar. • Als iemand met een probleem naar een advocaat stapt, wordt het echt opgelost.

8.1 Rechtshulp: verloop en kwaliteit volgens gebruikers

Hoe beoordelen respondenten die bij het aanpakken van hun probleem een of meer rechtshulpverleners hebben ingeschakeld de geleverde rechtshulp? Deze respondenten zijn stellingen voorgelegd over de bereikbaarheid van de rechtshulpverlener, de kwaliteit van de geleverde hulp en de bejegening. Ook is respondenten gevraagd of ze in de toekomst in een vergelijkbare situatie opnieuw naar deze rechtshulpverlener zouden stappen. Figuur 8.1 geeft een overzicht van de gemiddelde scores op de stellingen voor alle ingeschakelde rechtshulpverleners samen (n=1.163),[101] waarbij hogere scores een meer positieve beoordeling betekenen. Rechtshulpverleners werden het best beoordeeld op bereikbaarheid: respondenten vonden het overwegend makkelijk om de ingeschakelde adviseur(s) te vinden (gemiddelde score van 4,2 uit 5) en met ze in contact te komen (4,3). Ook voelden respondenten zich over het algemeen respectvol behandeld en luisterde de adviseur goed naar wat ze te zeggen hadden (4,1). Deskundigheid en duidelijkheid van het advies en/of de hulp werden eveneens als goed beoordeeld (4). Adviseurs scoorden iets lager, maar nog steeds overwegend positief op de vraag of de respondent het advies bruikbaar vond en of men de adviseur opnieuw zou inschakelen. Hoewel ook hier het merendeel positief is, werd bij 12% van de adviseurs gesteld dat het advies (helemaal) niet nuttig was, en zou 16% van de adviseurs (zeker) niet opnieuw worden ingeschakeld.

Figuur 8.1 Evaluatie van ingeschakelde rechtshulp, gemiddelde scores voor alle rechtshulpverleners op een 1-5 (zeer negatief - zeer positief) schaal (n=1.163, gewogen)

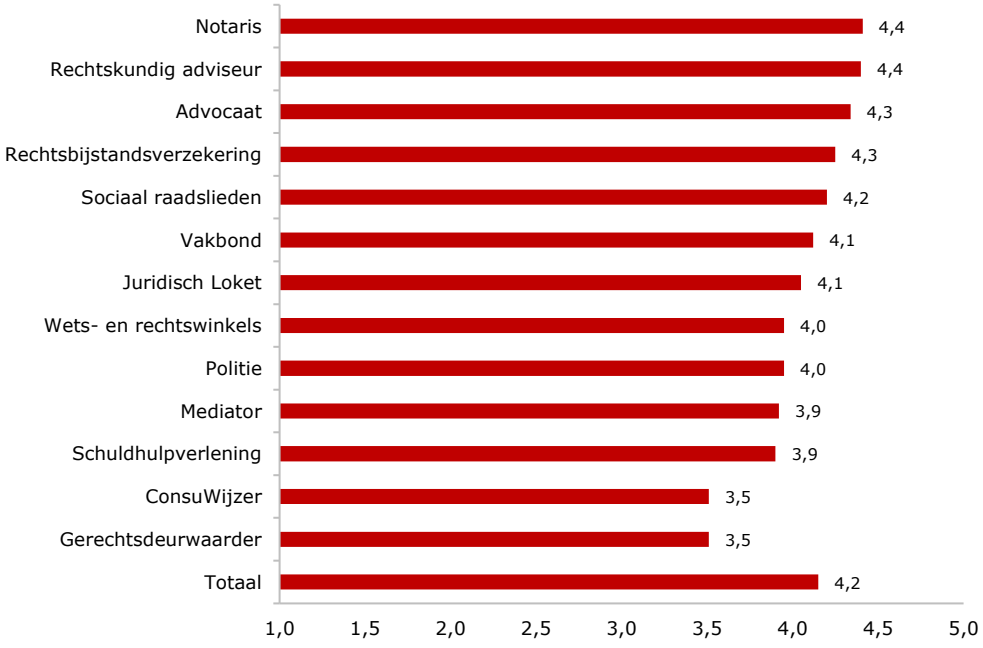


Zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.
Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.1 bijlage 6.
Bron: probleemoplossingsenquête

[101] Respondenten met meer dan één type (rechts)hulpverlener hebben deze vragen beantwoord voor alle rechtshulpverleners onder de eerste vier hulpverleners.

Figuur 8.2 toont de gemiddelde scores op alle stellingen samen voor de afzonderlijke rechtshulpverleners.[102] Ongeveer de helft van de geraadpleegde typen adviseurs scoort een 4 of hoger, het gemiddelde is 4,2. De twee meest geraadpleegde rechtshulpverleners, advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars, scoren met 4,3 bovengemiddeld. Ook notarissen, rechtskundig adviseurs en sociaal raadslieden werden goed gewaardeerd. Vakbonden, het Juridisch Loket, wets- en rechtswinkels, de politie, mediators en schuldhulpverlening zitten met een score tussen de 3,9 en 4,1 iets onder het gemiddelde. Gerechtsdeurwaarders en de telefonische helpdesk van ConsuWijzer werden duidelijk slechter beoordeeld. Het gaat hierbij echter om de ervaringen van een beperkt aantal respondenten (respectievelijk 12 en 9).

Figuur 8.2 Evaluatie van rechtshulpverleners, gemiddelde scores per type rechtshulpverlener op een 1-5 (zeer negatief - zeer positief) schaal



Zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.2 bijlage 6.

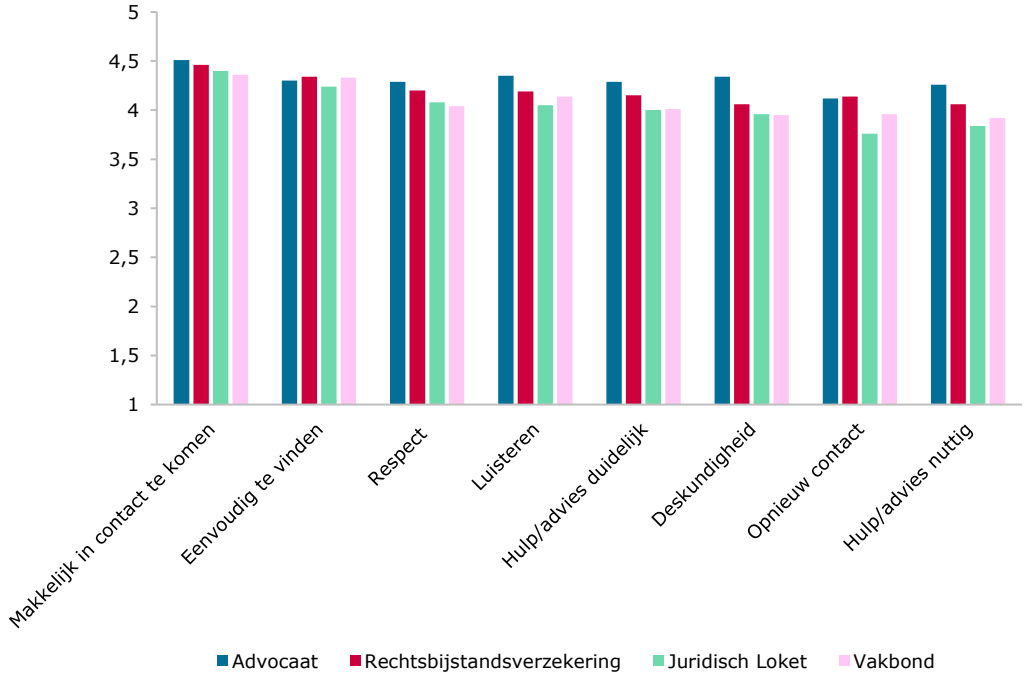
Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 8.3 toont voor de vier meest geraadpleegde rechtshulpverleners de scores op de afzonderlijke stellingen (zie ook bijlage 6, tabel b6.3 voor de scores van alle rechtshulpverleners). Wat betreft bereikbaarheid en toegankelijkheid zijn de onderlinge verschillen klein. Advocaten en het Juridisch Loket waren voor de burger relatief minder goed vindbaar dan de rechtsbijstandsverzekeraar en de vakbond, mogelijk omdat men doorgaans al vakbondslid was of een verzekering had toen het probleem zich voordeed. Advocaten scoorden wel hoog op toegankelijkheid, deskundigheid en de kwaliteit van het advies. Vakbonden en het Juridisch Loket werden iets minder deskundig gevonden, en leverden relatief minder bruikbaar en duidelijk

[102] Voor alle rechtshulpverleners geldt dat de verschillende stellingen één schaal vormen. De betrouwbaarheid (Cronbach's alpha) varieert tussen 0,83 (schuldhulpverlening) en 0,93 (rechtskundig adviseur) en is dus goed te noemen.

advies. Respondenten die het Juridisch Loket raadpleegden, zeiden relatief minder vaak dat ze dit in de toekomst opnieuw zouden doen (3,8).

Figuur 8.3 Evaluatie van vier typen rechtshulpverleners, gemiddelde scores per stelling op een 1-5 (zeer negatief - zeer positief) schaal



Zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.3 bijlage 6.

Bron: probleemoplossingsenquête

8.2 Mediation: verloop en kwaliteit volgens gebruikers

Respondenten die met mediation zijn gestart, kregen een aantal stellingen voorgelegd over hoe zij deze mediation ervoeren. Figuur 8.4 toont de gemiddelde scores op deze stellingen op een vijfpuntsschaal, waarbij hogere scores een positievere waardering uitdrukken. Figuur 8.5 laat de verdeling zien. Op alle stellingen gaven de respondenten gemiddeld meer dan drie uit vijf punten, zij zijn dus gemiddeld meer tevreden dan ontevreden. De deskundigheid van de mediator werd met 4,1 gemiddeld het beste beoordeeld, 69% van de respondenten was hier (heel) positief over en slechts een kleine minderheid vond deze onvoldoende. Respondenten oordeelden eveneens positief over het kunnen volgen van de bijeenkomsten en de mogelijkheden om hun eigen verhaal voor het voetlicht te brengen. Ongeveer de helft (52%) meende vooraf voldoende geïnformeerd te zijn over wat de mediation zou inhouden. De helft zei in een vergelijkbare situatie opnieuw voor mediation te zullen kiezen, een vijfde zei dit niet te zullen doen.
Ondanks de positieve antwoorden op bovengenoemde stellingen gaf een substantiële minderheid (29%) van de gebruikers van mediation ook aan dat belangrijke aspecten van het probleem tijdens de sessies niet aan de orde zijn gekomen. Bijna de helft (48%) vond dat de mediator zich onpartijdig opstelde (zie figuur 6.6). De overige respondenten zeiden merendeels niet te weten of dit het geval was, een

minderheid vond dat de mediator zijn/haar kant koos (13%) of juist die van de andere partij (9%).

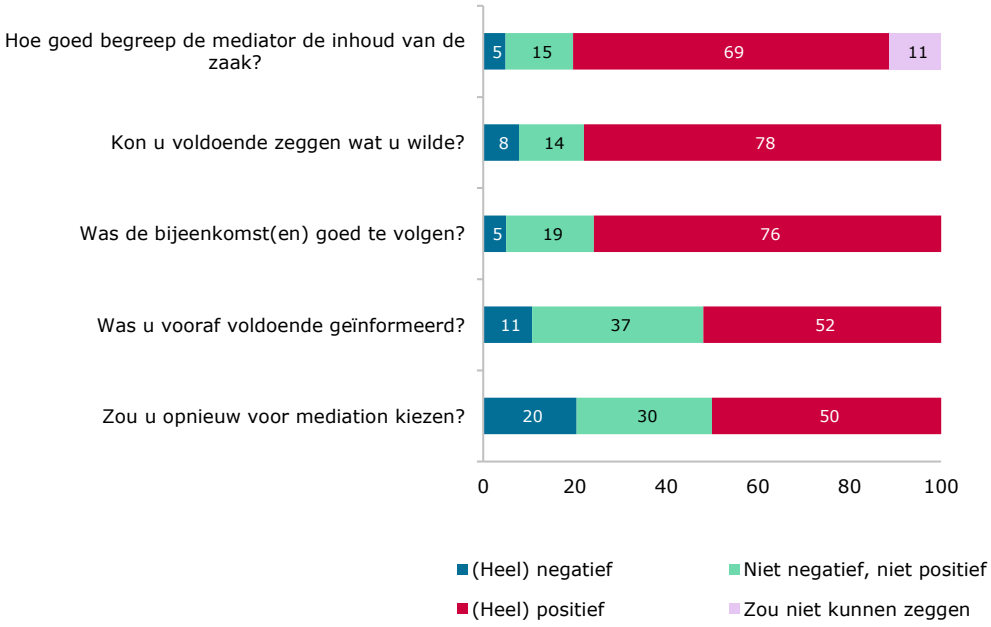
Figuur 8.4 Evaluatie van mediation, gemiddelde scores (gewogen) op een 1-5 (zeer negatief - zeer positief) schaal

n=152 voor alle stellingen met uitzondering van 'hoe goed begreep de mediator de inhoud van de zaak?', waar n=135 door weglating van de categorie 'zou ik niet kunnen zeggen'.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.4 bijlage 6.

Bron: probleemoplossingsenquête

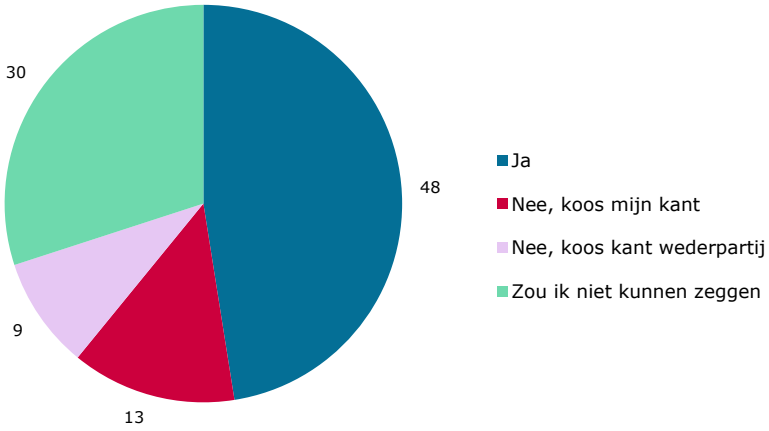
Figuur 8.5 Evaluatie van mediation, frequentieverdeling (n=152, gewogen)



Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.4 bijlage 6.

Bron: probleemoplossingsenquête

Figuur 8.6 (On)partijdigheid van de mediator als percentage van mediationgebruikers (n=152, gewogen)



Bron: probleemoplossingsenquête

Respondenten die aangaven dat een of meer belangrijke aspecten van het probleem niet aan de orde waren gekomen, oordeelden ook negatiever over hoe goed de mediator de zaak begreep[103] en hoe goed ze tijdens de bijeenkomst hun zegje konden doen.[104] Daarnaast gaven ze minder vaak aan, in de toekomst weer van mediation gebruik te zullen maken.[105] De informatievoorziening en het kunnen volgen van de bijeenkomst werden niet verschillend beoordeeld. Respondenten die vonden dat de mediator de kant van de andere partij koos, oordeelden op alle stellingen negatiever.[106]
Respondenten die aangaven na afloop van de mediation (deels) tot overeenstemming met de andere partij te zijn gekomen, vonden vaker dat ze in gelegenheid waren gesteld om hun verhaal te doen.[107] Het is overigens de vraag wat hierbij de causale relatie is: respondenten die goed hun verhaal konden doen, kwamen (hierdoor) wellicht eerder tot een overeenkomst, maar het is ook mogelijk dat respondenten die tot een (bevredigende) overeenkomst kwamen hierdoor positiever zijn geworden over het verloop van de mediation, en vice versa. Verder vonden respondenten die overeenstemming bereikten vaker dat de mediator kennis had van de zaak en gaven ze vaker aan in de toekomst wederom van mediation gebruik te zullen maken.[108]

8.3 Procedures: verloop en kwaliteit volgens gebruikers

Respondenten die een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure hadden, kregen eveneens enkele stellingen voorgelegd over het verloop en de kwaliteit van de

[103] F(1,162)=19,17, p<0,001 (ongewogen).
[104] F(1,172)=5,39, p<0,05 (ongewogen).
[105] F(1,172)=3,94, p<0,05 (ongewogen).
[106] Respondenten die vonden dat de mediator de kant koos van de andere partij vs. onpartijdig of kant van respondent. Alle verschillen zijn significant (p<0,01, ongewogen).
[107] F(1,168)=13,23, p<0.001 (ongewogen).
[108] F(1,158)=4,93, p<0.05 (ongewogen); F(1,168)=8,97, p<0,01 (ongewogen).

procedure.[109] Alle respondenten met een procedure (n=219) is gevraagd of de instantie aan wie het probleem is voorgelegd, de inhoud van de zaak goed begreep en of de respondent in een vergelijkbare situatie weer naar deze instantie zou stappen. Over beide zaken oordeelden respondenten positief, met gemiddeld een 4 op een vijfpuntsschaal (zie figuur 8.7). Een kleine minderheid (13%) gaf aan in de toekomst niet opnieuw voor dezelfde instantie te zullen kiezen (zie figuur 8.8). Respondenten die tijdens de procedure rechtshulp hadden (n=122), oordeelden met een gemiddelde score van 4,3 zeer positief over hoe goed de rechtshulpverlener voor hen opkwam.
Respondenten met een procedure waarbij een of meerdere zittingen zijn geweest (48% van de procedures, n=109) en die hun zitting hebben bijgewoond (n=77) kregen nog aanvullende vragen over hoe zij de zitting(en) hebben ervaren. Ook hierbij waren de ervaringen overwegend positief: respondenten vonden de zitting(en) goed te volgen (gemiddelde score van 4,1) en konden tijdens de zitting(en) voldoende zeggen wat zij wilden (3,9). Over de informatievoorziening was men iets minder positief, maar ook hier meende een meerderheid van de respondenten (64%) dat zij voor de zitting (heel) goed geïnformeerd zijn.
Ten slotte is respondenten bij wie de organisatie een beslissing heeft genomen over de zaak (n=168) gevraagd hoe duidelijk de redenen voor deze beslissing zijn uitgelegd. Met een score van 3,7 gemiddeld was men hier redelijk tevreden over, maar meende ook een vijfde van de respondenten dat de beslissing (zeer) slecht werd uitgelegd.

Figuur 8.7 Evaluatie van procedures, gemiddelde scores (gewogen) op een 1-5 (zeer negatief - zeer positief) schaal

n=219 voor stelling zou u opnieuw voor de organisatie kiezen, n=181 voor stelling begreep organisatie de inhoud van de zaak, n=122 voor stelling rechtshulp, n=109 voor stellingen over informatievoorziening, n=77 voor overige stellingen zittingen, n=168 voor stelling beslissing.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.5 bijlage 6.

Bron: probleemoplossingsenquête

[109] Wanneer een respondent meerdere procedures heeft gehad, gaat het om de laatste procedure.

Figuur 8.8 Evaluatie van procedures, frequentieverdeling (gewogen)

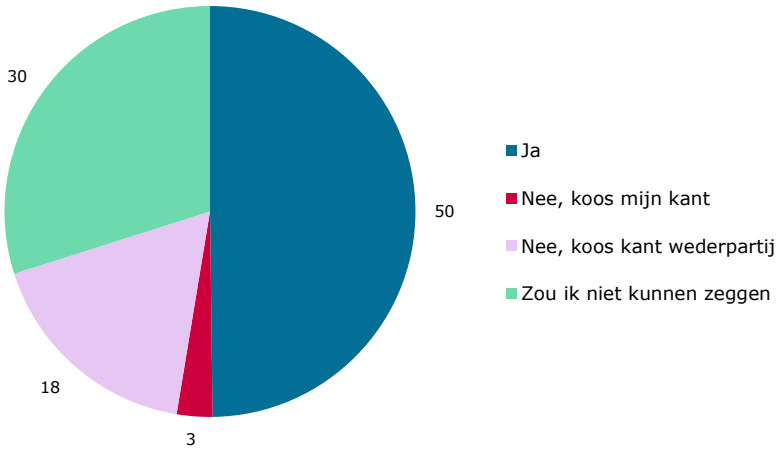
n=219 voor stelling zou u opnieuw voor de organisatie kiezen, n=181 voor stelling begreep organisatie de inhoud van de zaak, n=122 voor stelling rechtshulp, n=109 voor stellingen over informatievoorziening, n=77 voor overige stellingen zittingen, n=168 voor stelling beslissing.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.5 bijlage 6.

Bron: probleemoplossingsenquête

Respondenten waren eveneens positief over de volledigheid van de behandeling van hun zaak: 71% gaf aan dat alle voor de zaak relevante punten zijn behandeld, 13% meende dat dit niet zo was. De helft vond de instantie onpartijdig (zie figuur 8.9). Van de respondenten die meenden dat de instantie niet onpartijdig was, vond het merendeel dat de andere partij werd bevoordeeld (18%).

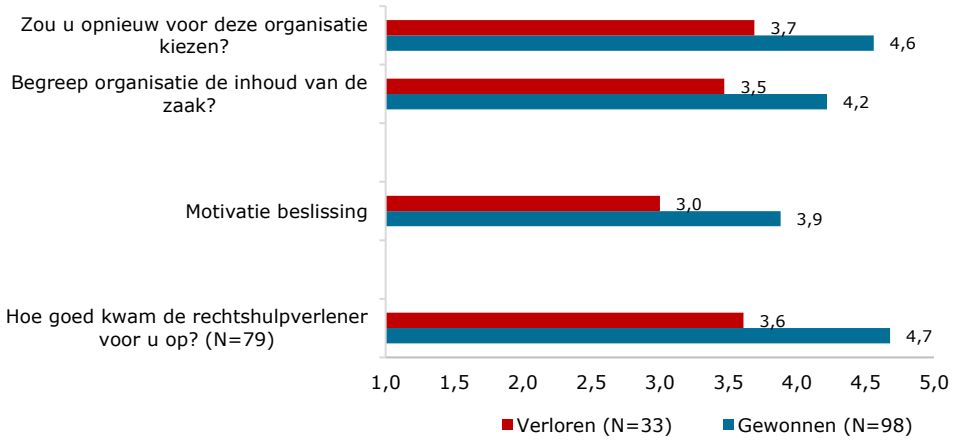
Figuur 8.9 (On)partijdigheid instantie bij procedures als percentage van het aantal proceduregebruikers (n=181, gewogen)



Bron: probleemoplossingsenquête

Respondenten met een gerechtelijke procedure waren positiever over de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting(en) (gemiddelde score 3,9 tegen 3,1 voor respondenten met een buitengerechtelijke procedure).[110] Ook vonden ze vaker dat de instantie de redenen voor de beslissing goed uitlegde (4,2 tegen 3,4).[111] Verder vonden respondenten met een gerechtelijke procedure de instantie vaker onpartijdig (68%) dan respondenten met een buitengerechtelijke procedure (36%). Deze laatste groep vond de (on)partijdigheid van de instantie vaker lastig in te schatten (39% tegen 18% bij een gerechtelijke procedure).[112]
Respondenten die aangaven hun zaak geheel of gedeeltelijk gewonnen te hebben, oordeelden een stuk positiever over een aantal aspecten van de procedure dan respondenten die geheel of gedeeltelijk hebben verloren (zie figuur 8.10). Zo waren respondenten die hebben gewonnen, positiever over hun ontvangen rechtshulp, hoe goed de instantie de zaak begreep en de uitleg van de beslissing. Zij gaven dan ook vaker aan in de toekomst opnieuw voor deze organisatie te zullen kiezen. Respondenten die hun zaak (gedeeltelijk of geheel) hebben verloren, vonden daarnaast vaker dat belangrijke punten van het probleem niet zijn besproken[113] en vonden de instantie vaker partijdig.[114]

Figuur 8.10 Evaluatie van procedures naar uitkomst beslissing (gewonnen/verloren) op een 1-5 (zeer negatief - zeer positief) schaal (n=131, gewogen)



Gemiddelde berekend zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.6 bijlage 6.

Bron: probleemoplossingsenquête

8.4 Attitudes van burgers over advocatuur en rechtspraak

Alle respondenten, zowel met als zonder potentieel juridische problemen (n=5.513) kregen acht stellingen voorgelegd over hun vertrouwen in het rechtssysteem in het algemeen, en in rechters en advocaten. Figuur 8.11 toont de gemiddelde scores op

[110] F(1,147)=9,52, p<0,01 (ongewogen).

[111] F(1,201)=15,77, p<0.001 (ongewogen).

[112] V=0,32, p<0,01 (gewogen); V=0,26, p<0,01 (ongewogen).

[113] V=0,26, p<0.05 (gewogen); V=0,25, p<0,01 (ongewogen).

[114] V=0,41, p<0,01 (gewogen); V=0,26, p<0.001 (ongewogen).

de losse stellingen, en het gemiddelde over de acht stellingen heen.[115] Voor alle stellingen geldt dat respondenten konden antwoorden op een schaal van '1' (helemaal niet mee eens) tot '5' (helemaal mee eens).[116] Op zes van de acht stellingen antwoordden respondenten gemiddeld hoger dan een drie, ze waren het dus meer eens dan oneens met de stelling. Respondenten waren overwegend positief over rechters: ze vonden rechters eerlijk en betrouwbaar (gemiddelde score van 3,8 uit 5) en meenden dat mensen die met een probleem naar de rechter stappen, eerlijk worden behandeld (3,9) en dat hun problemen echt worden opgelost (3,2). Over advocaten werd negatiever geoordeeld dan over rechters. Respondenten vonden dat advocaten te veel geld vragen voor het werk dat zij doen (3,8). Advocaten scoorden ook lager dan rechters op eerlijkheid en betrouwbaarheid (3,2) en helpen om problemen echt op te lossen (3,0). Het rechtssysteem als geheel ten slotte werd gezien als een belangrijk middel voor burgers om hun recht te halen (3,9). Daarentegen waren respondenten het gemiddeld noch eens noch oneens met de stelling dat het rechtssysteem gelijk werkt voor arm en rijk (3,0). Figuur 8.12 laat eveneens zien dat respondenten verdeeld oordeelden over deze stelling: 36% was het er (helemaal) niet mee eens, 33% was het er juist (helemaal) mee eens. Verder valt op dat een aanzienlijk aandeel respondenten 'zou niet kunnen zeggen' antwoordde op de stellingen en dan vooral die over advocaten. Bij deze stellingen gaf 18% tot 22% van de respondenten aan hierover niet te kunnen oordelen.

Figuur 8.11 Gemiddeld vertrouwen in advocatuur en rechtspraak op een 1-5 (zeer negatief - zeer positief) schaal (gewogen)

n varieert tussen 4.356 en 5.069 door weglating van de categorie 'zou ik niet kunnen zeggen'.

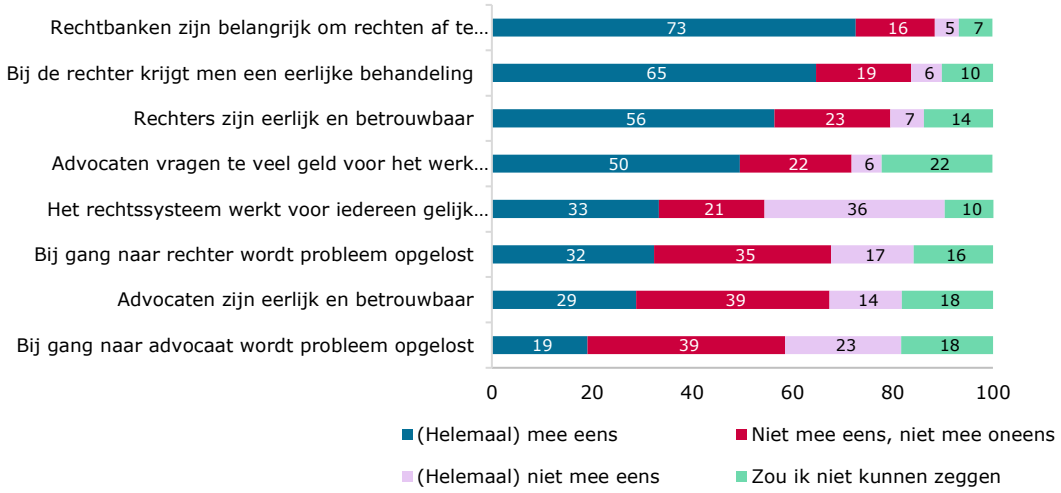
Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.7 bijlage 6.

Bron: screeningsenquête

[115] De verschillende stellingen vormen één schaal met een betrouwbaarheid (Cronbach's alpha) van 0,82.

[116] De stelling 'advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen' is negatief geformuleerd (*reverse scored*). Hogere scores betekenen hier dus juist minder vertrouwen. Bij de berekening van het totale vertrouwen is hiermee rekening gehouden.

Figuur 8.12 Verdeling vertrouwen in advocatuur en rechtspraak (n=5.440, gewogen)



Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.7 bijlage 6.

Bron: screeningsenquête

8.4.1 Attitudes naar achtergrondkenmerken

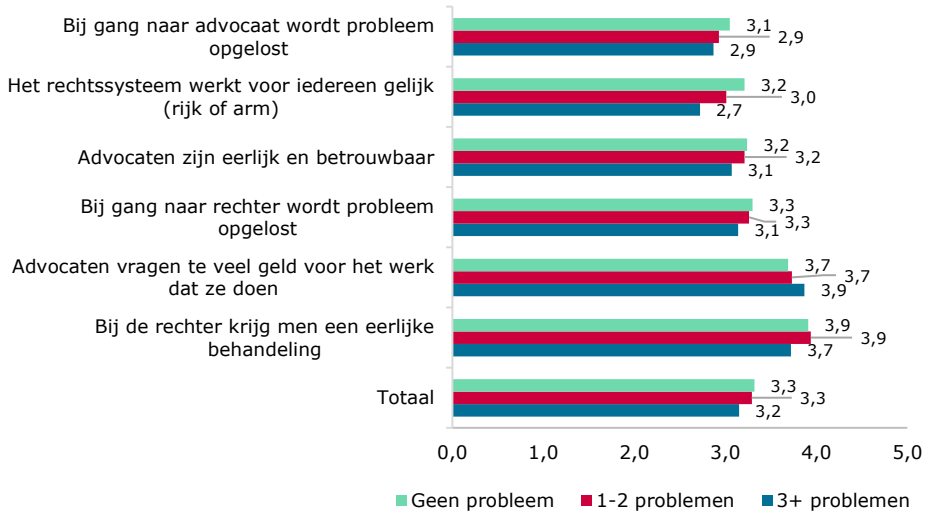
Tabel b6.8 in bijlage 6 toont het gemiddelde vertrouwen en de scores op afzonderlijke stellingen, uitgesplitst naar de achtergrondkenmerken van burgers. Allereerst valt op dat het effect van achtergrondkenmerken verschilt naar gelang de stelling. Uitzondering hierop vormen ervaren gezondheid en zelfeffectiviteit: deze hangen samen met alle acht afzonderlijke stellingen en met het algemeen vertrouwen. Hierbij geldt telkens dat naarmate de ervaren gezondheid beter was en de zelfeffectiviteit hoger, respondenten meer vertrouwen hadden. De samenhang is het sterkst voor de stellingen over het vertrouwen in rechters ('Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling', 'Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar' en 'Bij een gang naar de rechter wordt het probleem echt opgelost'), gevolgd door het vertrouwen in rechtbanken. Algemeen vertrouwen hangt daarnaast samen met opleiding (hoger opgeleiden hadden *meer* vertrouwen), inkomen (hogere inkomens hadden *meer* vertrouwen) en woonsituatie (eenoudergezinnen hadden *minder* vertrouwen).
Het gezinsinkomen van de respondent maakt uit voor het oordeel over de gelijke werking van het recht: respondenten met een minimum- of beneden modaal inkomen waren het vaker helemaal oneens met de stelling dat het rechtssysteem gelijk werkt voor arm en rijk, en hetzelfde geldt voor respondenten met een uitkering en eenoudergezinnen. Respondenten met een gezinsinkomen van twee keer modaal of meer waren het juist vaker helemaal eens met deze stelling.
Vrouwen hadden minder vertrouwen in de rechter en rechtbanken dan mannen, maar juist meer vertrouwen in advocaten. Respondenten met een migratieachtergrond hadden minder vertrouwen in een eerlijke behandeling door de rechter, maar vonden juist vaker dat bij de gang naar een advocaat het probleem wordt opgelost. Respondenten met een uitkering waren iets negatiever over een eerlijke behandeling door de rechter en vonden rechters minder eerlijk en betrouwbaar. Studenten meenden relatief vaak dat met een beroep op de advocaat het probleem echt wordt opgelost. Eenoudergezinnen hadden naast minder vertrouwen in de gelijke werking van het rechtssysteem en in een eerlijke behandeling door rechters, ook vonden ze

vaker dat advocaten te veel geld vragen. Stedelijkheid maakt alleen verschil voor de stelling 'Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar', respondenten in stedelijke gebieden waren het hier vaker mee eens.
Deze bevindingen komen deels overeen met eerdere studies naar vertrouwen in het rechtssysteem. In overeenstemming met Achterberg en Mascini (2013) zien we dat het vertrouwen in rechters over het algemeen hoger is dan in advocaten, en dat lager opgeleiden minder vertrouwen hebben. Waar over het algemeen mannen minder institutioneel vertrouwen hebben dan vrouwen, zijn onze bevindingen gemengd (en de verschillen klein). Een eerdere studie liet zien dat Nederlanders met een migratieachtergrond niet minder vertrouwen hebben in de rechtspraak, maar wel in de persoon van de rechter (Van der Schaaf, 2018). Ook uit onze data komt dit naar voren, zij het maar op één stelling.

8.4.2 Attitudes naar persoonlijke ervaringen

In deze paragraaf bekijken we of het vertrouwen in rechtspraak en advocatuur verschilt tussen respondenten die in de laatste vijf jaar geen potentieel juridische problemen hebben ervaren en respondenten die wel een of meer problemen hebben gehad. Daarnaast kijken we of het vertrouwen verschilt naar gelang de stappen die respondenten hebben ondernomen om hun probleem op te lossen (zie ook tabel b6.9, bijlage 6).
Het aantal problemen dat respondenten hadden, hangt samen met hun totale vertrouwen en de score op zes van de acht stellingen (de stellingen 'Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen' en 'Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar' verschillen niet significant naar gelang het aantal problemen). Hierbij zijn er telkens kleine verschillen waarneembaar tussen enerzijds respondenten die geen probleem hebben gehad en respondenten met een of twee problemen, waarbij de laatste iets negatiever oordeelden. Respondenten met drie of meer problemen daarentegen waren een stuk negatiever (zie figuur 8.13). Het type (hoofd)probleem is alleen van belang voor het antwoord op de stelling 'Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling'. Hierbij oordeelden respondenten met een probleem rond discriminatie, geld, relatie/familie, bezit of verhuur van onroerend goed iets negatiever dan gemiddeld.

Figuur 8.13 Gemiddeld vertrouwen in advocatuur en rechtspraak, naar aantal problemen op een 1-5 (zeer negatief - zeer positief) schaal (gewogen)



n varieert tussen 4.356 en 5.069 door weglating van de categorie 'zou ik niet kunnen zeggen'.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.9 bijlage 6.

Bron: screeningsenquête

De aanpak maakt telkens maar verschil voor enkele stellingen. (Rechts)hulpgebruikers hadden iets minder algemeen vertrouwen dan passieven en doe-het-zelvers, en hetzelfde geldt voor respondenten die een procedure hebben meegemaakt. Respondenten die een advocaat inschakelden en/of een procedure hadden, hadden daarnaast minder vertrouwen in een eerlijke behandeling bij de rechter en vonden rechters ook minder eerlijk en betrouwbaar. Mogelijk liggen de eigen ervaringen van deze respondenten ten grondslag aan hun negatievere oordeel. Andere verklaringen voor deze samenhang zijn echter ook denkbaar; bijvoorbeeld wanneer het type probleem waarvoor respondenten een advocaat inschakelden dan wel een procedure hadden relatief complex is, waardoor respondenten worden teleurgesteld in het oplossend vermogen van de rechter. Ook kan er sprake zijn van een selectie-effect, wanneer respondenten die bij een procedure betrokken zijn in het algemeen minder vertrouwen hebben.
Respondenten die een vakbond inschakelden, vonden vaker dat advocaten te veel geld vragen – mogelijk kozen zij daarom voor advies van de vakbond in plaats van een advocaat. Gebruikers van mediation oordeelden niet anders dan degenen die geen mediation hebben gehad; ook het inschakelen van de rechtsbijstandsverzekeraar maakt geen verschil.
Voor alle stellingen geldt dat ongeveer een vijfde aangaf, geen antwoord te kunnen geven ('zou ik niet kunnen zeggen'). Dit hing deels samen met de eigen ervaringen van respondenten. Respondenten die bij alle acht stellingen aangaven geen antwoord te kunnen geven, hadden vaker in de afgelopen vijf jaar geen problemen ervaren.[117] Respondenten die geen advocaat hebben geraadpleegd, gaven vaker aan de stellingen hierover niet te kunnen beantwoorden.[118] Respondenten die geen

[117] V=0,06, p<0,001 (ongewogen).

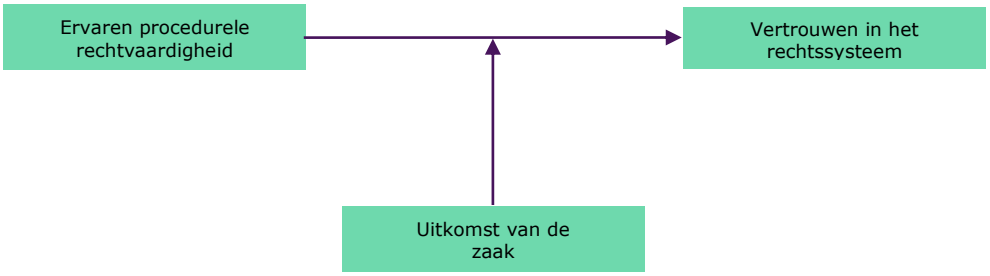
[118] Voor alle drie stellingen: V=0,07, p<0,001 (ongewogen). Overigens gaat het hier alleen om het hebben geraadpleegd van een advocaat voor het probleem dat is behandeld in de hoofdvragenlijst, namelijk het oudste probleem dat in de afgelopen vijf jaar speelde.

gerechtelijke procedure hebben gehad, gaven vaker aan de stelling 'Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop vertrouwen dat het probleem echt wordt opgelost' niet te kunnen beantwoorden.[119] De gevonden verbanden zijn echter zwak.

Procedurele rechtvaardigheid en ervaren vertrouwen

Onderzoek laat veelal een positieve relatie zien tussen ervaren procedurele rechtvaardigheid en vertrouwen in het rechtssysteem. Procedurele rechtvaardigheid is van belang voor het vertrouwen bij zowel gunstige als ongunstige beslissingen voor de burger, maar de relatie is sterker bij ongunstige beslissingen (zie onder meer Grootelaar, 2018; Van den Bos et al., 2014). In deze paragraaf bekijken we het verband tussen ervaren procedurele rechtvaardigheid, vertrouwen in het rechtssysteem en de ervaren rechtvaardigheid van de uitkomst. Procedurele rechtvaardigheid meten we aan de hand van de antwoorden op drie stellingen: over de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting, de gelegenheid die de respondent had om tijdens de zitting zijn/haar verhaal te doen en de mate waarin de instantie de beslissing uitlegde. Wat betreft vertrouwen in het rechtssysteem kijken we naar algemeen vertrouwen (als index van acht stellingen), de stelling 'rechters zijn eerlijk en betrouwbaar' en de stelling 'bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling'. Voor de uitkomst kijken we naar of respondenten (naar eigen zeggen) hebben gewonnen of verloren, en of zij de uitkomst rechtvaardig of onrechtvaardig vonden. Figuur 8.14 toont de veronderstelde theoretische verbanden.

Figuur 8.14 Relatie tussen procedurele rechtvaardigheid, vertrouwen in het rechtssysteem en uitkomst(rechtvaardigheid)



Tabel 8.1 Correlaties ervaren procedurele rechtvaardigheid en vertrouwen in het rechtssysteem (ongewogen)

	Algemeen vertrouwen	Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling
	n=3.343	n=4.690	n=4.886
Informatievoorziening	0,21	ns	ns
Verhaal kunnen doen	0,35	ns	0,36
Uitleg beslissing	0,39	0,25	0,31

Allereerst bekijken we de hoofdrelaties, zonder rekening te houden met de uitkomstmaten winst/verlies en rechtvaardig/onrechtvaardig. De drie metingen van procedurele rechtvaardigheid hangen positief samen met algemeen vertrouwen in

[119] V=0,04, p<0,01 (ongewogen). Overigens gaat het hier alleen om het gebruik hebben gemaakt van een gerechtelijke procedure voor het probleem dat is behandeld in de hoofdvragenlijst, namelijk het oudste probleem dat in de afgelopen vijf jaar speelde.

het rechtssysteem: respondenten die meer procedurele rechtvaardigheid ervaren, hebben meer vertrouwen in het rechtssysteem. Spreekmogelijkheden tijdens de zitting en de motivatie van de beslissing hangen eveneens positief samen met de stelling 'bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling'. Alleen de motivatie van de beslissing hangt (wederom positief) samen met de stelling 'rechters zijn eerlijk en betrouwbaar'.
Vervolgens kijken we naar de invloed van uitkomstmaten (heeft de respondent naar eigen zeggen gewonnen of verloren, en vindt de respondent de uitkomst rechtvaardig?) op de relatie tussen procedurele rechtvaardigheid en vertrouwen. Voor beide uitkomstmaten worden geen significante interacties gevonden, noch voor het algemeen vertrouwen nog voor de twee losse stellingen. Dit betekent dat het voor het gevonden positieve verband tussen ervaren procedurele rechtvaardigheid en vertrouwen in het rechtssysteem niet uitmaakt, of respondenten hebben gewonnen of verloren en of zij de uitkomst wel of niet rechtvaardig vonden. Hierbij moet worden opgemerkt dat de groep met een beslissing klein is. Op basis van deze steekproef is niet met zekerheid te zeggen of er bij een grotere groepsgrootte niet toch een interactie-effect zou worden gevonden. Vervolgonderzoek is dus belangrijk om na te gaan hoe ervaren procedurele rechtvaardigheid, verkregen uitkomsten en vertrouwen in het rechtssysteem in de geschilbeslechtingsdelta met elkaar samenhangen.

8.4.3 Multivariaat model van vertrouwen

Tabel 8.2 toont een multivariaat model van vertrouwen in de rechtspraak en advocaten, op basis van het gemiddelde van acht stellingen. De belangrijkste bevindingen uit de bivariate verbanden houden ook in het multivariate model stand: respondenten met meer problemen hebben minder vertrouwen, en hetzelfde geldt voor lager opgeleiden, respondenten met een slechtere gezondheid en met een lagere zelfeffectiviteit. Bepaalde groepen kwetsbare burgers hebben dus minder vertrouwen in een eerlijke en gelijke werking van het rechtssysteem.
Respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond hebben juist iets méér vertrouwen. Inkomen en woonsituatie zijn multivariaat niet significant. Het gehele model voorspelt slechts een klein deel van het vertrouwen. Andere, niet in het model opgenomen factoren (bijvoorbeeld eerdere ervaringen, andere attitudes), zullen een belangrijker rol spelen.
Wanneer we specifiek kijken naar vertrouwen in rechters en in advocaten (elk op basis van drie stellingen), zien we min of meer hetzelfde patroon (zie tabel b6.10 en b6.11, bijlage 6). Ervaren problemen, opleiding, zelfeffectiviteit en gezondheid zijn ook hier relevant. Het effect van migratieachtergrond verschilt: respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond hebben (iets) meer vertrouwen in rechters en in advocaten, in lijn met de bevindingen voor vertrouwen in het algemeen. Respondenten met een westerse migratieachtergrond hebben juist minder vertrouwen in rechters. Respondenten met een bijna modaal tot twee keer modaal inkomen hebben minder vertrouwen in advocaten; zelfstandigen hebben minder vertrouwen in rechters.
Kenmerken van de aanpak, zoals het betrokken zijn bij een gerechtelijke procedure of het inschakelen van een advocaat maken multivariaat geen verschil, noch voor algeheel vertrouwen, noch voor vertrouwen in rechters of advocaten. Hetzelfde geldt voor of de respondent de procedure heeft gewonnen of niet. Deze kenmerken zijn daarom uit de gepresenteerde modellen weggelaten.

Tabel 8.2 Ordinary Least Squares regressie met vertrouwen (index van acht stellingen) als afhankelijke variabele (n=3.343, ongewogen)

	B	Std. error	Beta
Geslacht			
Man	-0,03	0,02	-0,03
Leeftijd			
18-65+	0,01	0,01	0,04
Migratieachtergrond			
Geen/Nederlands (referentie)			
Westers	-0,07	0,04	-0,03
Niet-westers	**0,11***	0,05	0,04
Onbekend	0,05	0,05	0,02
Opleiding			
1(laag)-7(hoog)	**0,05*****	0,01	0,12
Inkomen			
Minimum en beneden modaal (referentie)			
Bijna modaal en modaal	-0,03	0,03	-0,02
1-2 Keer modaal	-0,01	0,04	-0,01
Meer dan 2 keer modaal	0,03	0,04	0,02
Weet niet/wil niet zeggen	-0,09	0,04	-0,05
Inkomstenbron			
Loondienst (referentie)			
Zelfstandige	-0,06	0,05	-0,02
Arbeidsongeschikt/bijstand/werkloos	-0,02	0,04	-0,01
Anders	-0,01	0,03	-0,01
Woonsituatie			
Alleenwonend (referentie)			
Eenoudergezin	-0,06	0,06	-0,02
Partners met/zonder kind	0,02	0,03	0,01
Anders	0,07	0,06	0,03
Stedelijkheid gemeente			
1(laag)-5(hoog)	0,02	0,01	0,03
Ervaren gezondheid			
1(slecht/zeer slecht)-4(zeer goed)	**0,09*****	0,02	0,11
Zelfeffectiviteit			
1(laag)-4(hoog)	**0,16*****	0,02	0,14
Aantal problemen			
Geen (referentie)			
1-2 problemen	**-0,09****	0,03	-0,07
3+ problemen	**-0,22*****	0,03	-0,16
Constante	**2,34*****	0,09	
R^2			0,092
F(21)			**15,314*****

*p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001

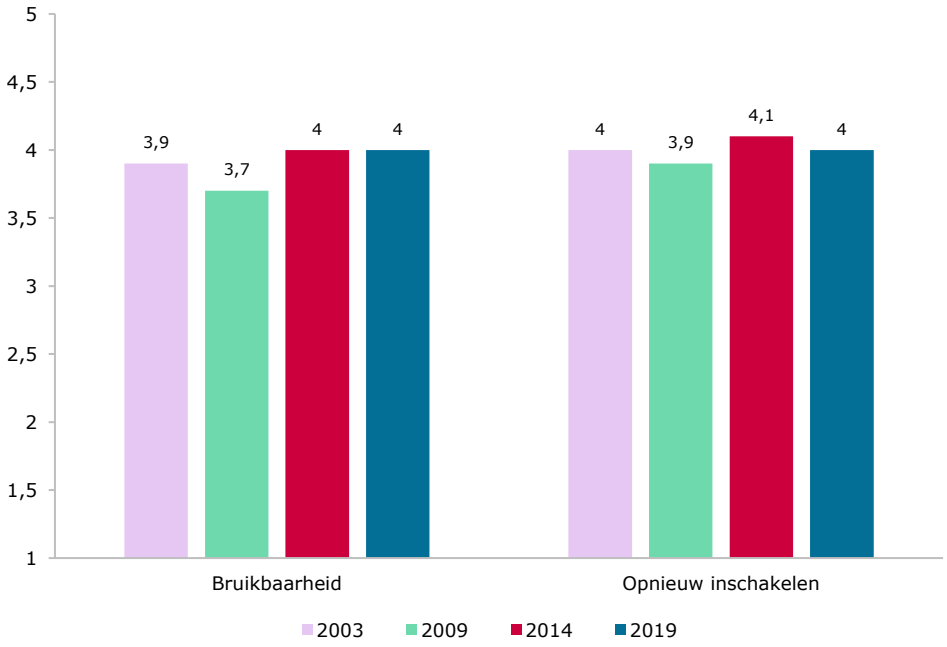
8.5 De vier periodes vergeleken

In deze paragraaf vergelijken we de belangrijkste uitkomsten uit het huidige onderzoek met de cijfers uit eerdere metingen. In totaal beschikken we nu over vier metingen die tezamen een periode van ruim 20 jaar bestrijken (1998-2019).

8.5.1 Evaluatie van adviseurs

Het oordeel van respondenten over de bruikbaarheid van de ontvangen hulp en of ze de adviseur opnieuw zouden inschakelen, is vergelijkbaar met eerdere metingen (zie figuur 8.15). In beide gevallen was men in de tweede meting (periode 2004-2008) het minst positief en daarna juist positiever. Dit geldt eveneens wanneer we kijken naar afzonderlijke adviseurs. In vergelijking met de vorige meting (2009-2014) was men iets positiever over rechtskundig adviseurs en sociaal raadslieden. De politie en het Juridisch Loket scoorden juist iets lager. De verschillen tussen de metingen zijn echter klein.

Figuur 8.15 Evaluatie van adviseurs, vier metingen vergeleken



Gemiddelde op vijfpuntsschaal.

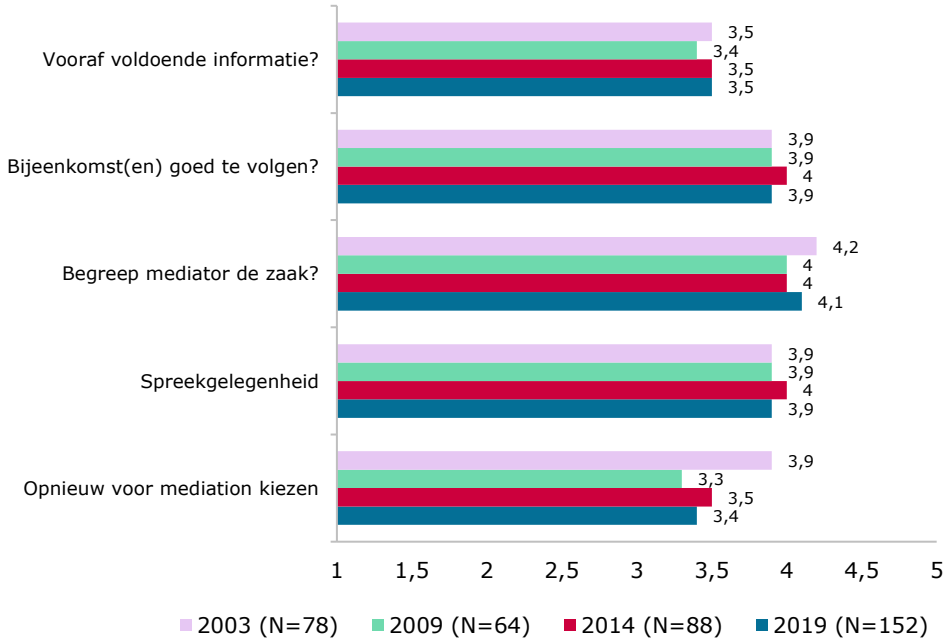
Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.12 bijlage 6.

Bron: probleemoplossingsenquête 2003, 2009, 2014, 2019.

8.5.2 Evaluatie mediation en procedures

De evaluatie van mediation wijkt nauwelijks af van eerdere metingen (zie figuur 8.16). Evenals in vorige jaren oordeelden respondenten het meest positief over de inhoudelijke kennis van de mediator, en iets minder positief over hoe ze van tevoren zijn geïnformeerd. Wat betreft het bereiken van (gedeeltelijke) overeenstemming is consolidatie van een positieve trend zichtbaar: in 2019 gebeurde dit in 64% van de mediations, vergelijkbaar met 2014 (zie figuur 8.17). Het aantal respondenten dat aangaf dat alle belangrijke punten aan bod zijn geweest, daalde echter gestaag. Nochtans geeft nog steeds een grote meerderheid aan, dat dit het geval was. In vergelijking met eerdere metingen zien we een forse dip in het aandeel respondenten dat de mediator onpartijdig vond: dit is in de huidige meting minder dan de helft (48%), een stuk minder dan in 2014 (toen was dit nog 65%).

Figuur 8.16 Evaluatie van mediation, vier metingen vergeleken

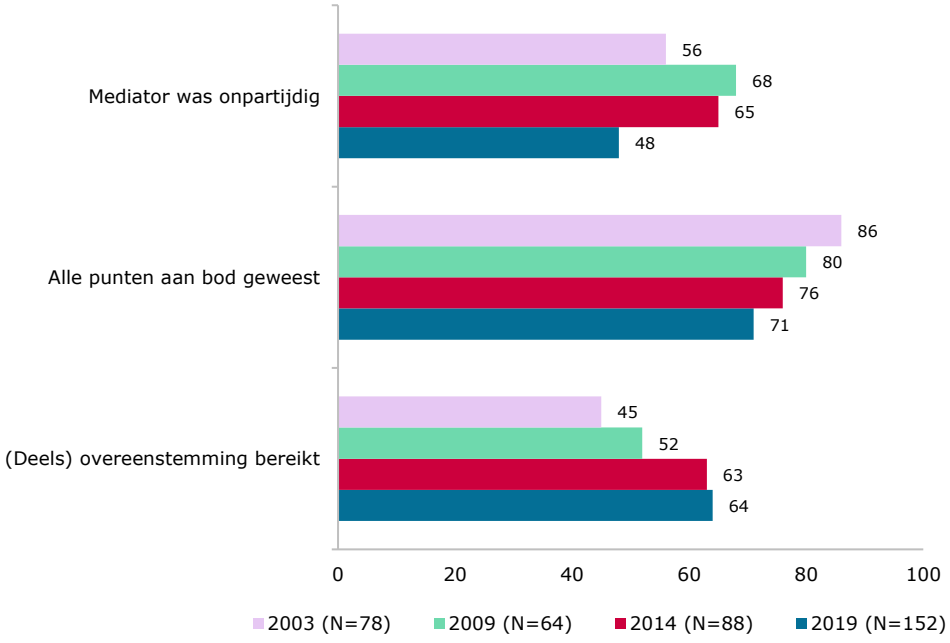


Gemiddelde op vijfpuntsschaal, zonder 'zou ik niet kunnen zeggen'.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.13 bijlage 6.

Bron: probleemoplossingsenquête 2003, 2009, 2014, 2019.

Figuur 8.17 Evaluatie van mediation, vier metingen vergeleken

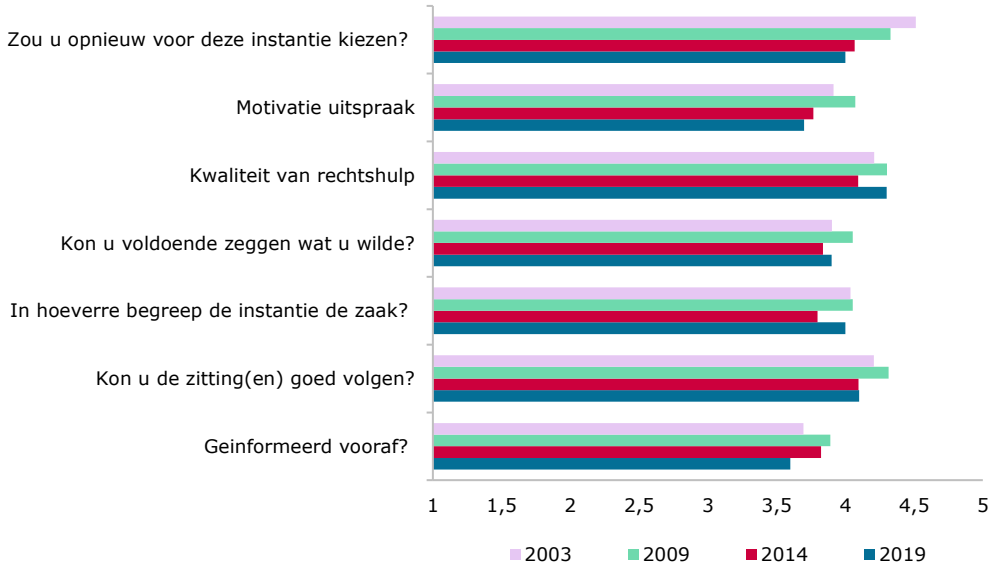


Bron: probleemoplossingsenquête 2003, 2009, 2014, 2019.

De evaluatie van procedures is eveneens vergelijkbaar met vorige metingen. In vergelijking met 2014 waren respondenten iets positiever over de kwaliteit van de

rechtshulp die zij tijdens de procedure hebben ontvangen, en juist iets minder positief over hoe zij zijn geïnformeerd (zie figuur 8.18). Ook hier is het percentage respondenten dat meende dat de instantie onpartijdig was, gedaald ten opzichte van 2014 (van 58% naar 50%). Het aandeel respondenten dat meende dat alle belangrijke punten zijn behandeld, is vergelijkbaar met eerdere metingen (zie figuur 8.19). Bij de hier gepresenteerde cijfers dient wel te worden aangetekend dat het om relatief kleine aantallen mediations en procedures gaat, waardoor er sneller sprake is van relatief grote verschuivingen in percentages.

Figuur 8.18 Evaluatie van procedures, vier metingen vergeleken

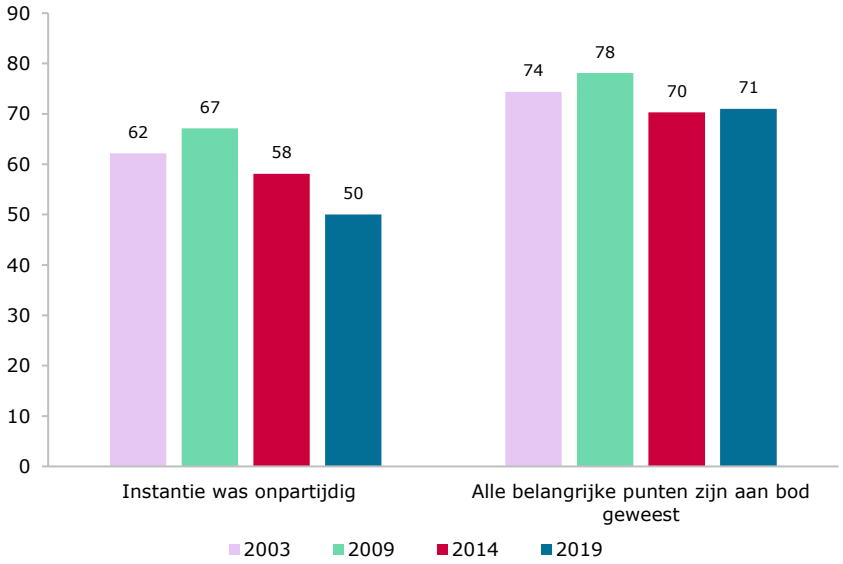


Gemiddelde op vijfpuntsschaal, zonder 'zou ik niet kunnen zeggen'.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.14 bijlage 6.

Bron: probleemoplossingsenquête 2003, 2009, 2014, 2019.

Figuur 8.19 Evaluatie van procedures, vier metingen vergeleken

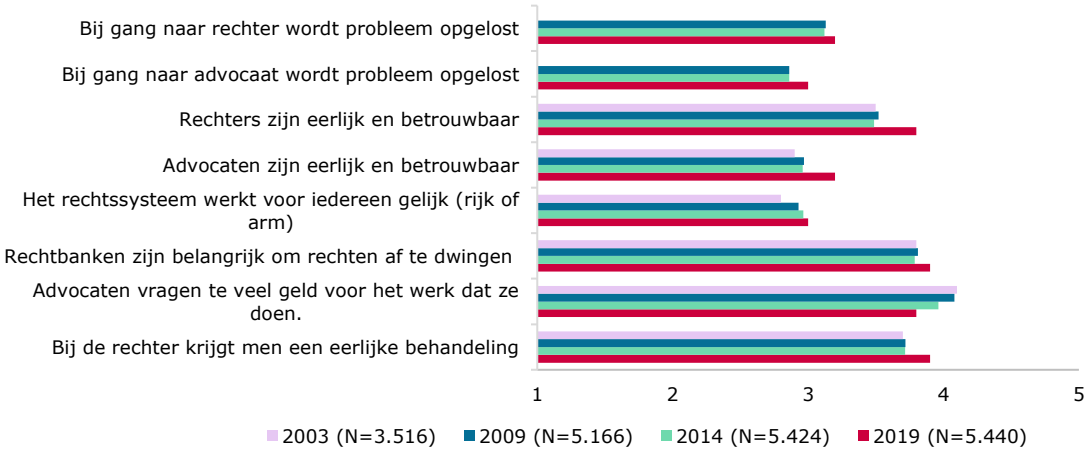


Bron: probleemoplossingsenquête 2003, 2009, 2014, 2019.

8.5.3 Vertrouwen in rechtspraak en advocatuur

Figuur 8.20 toont de scores op de stellingen omtrent vertrouwen in de rechtspraak en de advocatuur tussen vier metingen. Respondenten hebben over de hele linie iets meer vertrouwen in de rechtspraak en in advocaten dan bij voorgaande metingen, al zijn de verschillen klein. Zo vinden ze rechters vaker eerlijk en betrouwbaar (gemiddelde score van 3,8 in 2019 versus 3,5 in eerdere metingen) en hetzelfde geldt voor advocaten (3,2 in 2019 tegen 3,0 in 2014). Ook vinden ze minder vaak dat advocaten te veel geld vragen (3,8 in 2019 tegen 4,0 in 2014).

Figuur 8.20 Vertrouwen in rechtspraak en advocaten, vier metingen vergeleken



Gemiddelde score op vijfpuntsschaal, zonder 'zou ik niet kunnen zeggen'.

De eerste twee stellingen zijn in de meting van 2003 niet gesteld.

Voor corresponderende cijfers zie tabel b6.15 bijlage 6.

Bron: screeningsenquête 2003, 2009, 2014, 2019.

8.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk is de vijfde onderzoeksvraag beantwoord:
Hoe evalueerden burgers de gebruikte rechtshulp, mediation en (buiten)gerechtelijke procedures en hoe oordeelden burgers over de advocatuur en rechtspraak in het algemeen?

Evaluatie van gebruikte rechtshulp
Respondenten beoordeelden de ingeschakelde rechtshulp over het algemeen als goed: bijna alle stellingen hierover worden minimaal met een score van vier op een vijfpuntsschaal beoordeeld. Adviseurs scoorden het beste op vindbaarheid en bereikbaarheid, gevolgd door het respectvol bejegenen van de cliënt en goed kunnen luisteren. Bruikbaarheid van het advies werd met een score van 3,9 uit 5 iets lager gewaardeerd, maar nog steeds ruim voldoende. Van de respondenten zei 70% zei de adviseur in een vergelijkbare situatie (zeker) opnieuw in te zullen schakelen.
Advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars werden met een gemiddelde score van 4,3 bijzonder goed beoordeeld. Advocaten werden met name goed beoordeeld op deskundigheid, bruikbaarheid van het advies en vindbaarheid. Het Juridisch Loket en vakbonden scoorden een 4,1 gemiddeld.
De evaluatie van de gebruikte rechtshulp is vergelijkbaar met eerdere metingen, zowel wat betreft de scores op afzonderlijke aspecten als de evaluatie van typen adviseurs.

Evaluatie mediation en procedures
Mediation werd eveneens overwegend positief beoordeeld: respondenten gaven op alle stellingen gemiddeld meer dan drie uit vijf punten. Deskundigheid van de mediator (4,1) werd het best beoordeeld, gevolgd door het goed kunnen volgen van bijeenkomsten en de mogelijkheid om het eigen verhaal te kunnen vertellen (3,9). De informatievoorziening vooraf werd net iets minder goed beoordeeld (3,5). Ook zei maar de helft van de respondenten in een vergelijkbare situatie (zeker) opnieuw voor mediation te zullen kiezen, en vond minder dan de helft (48%) de mediator onpartijdig. Onpartijdigheid werd hiermee beduidend slechter beoordeeld dan in eerdere metingen het geval was, en de mediator scoort hier ook slechter dan beslissers in (buiten)gerechtelijke procedures. Ook het aantal respondenten dat vond dat alle belangrijke punten van het probleem tijdens de mediation aan bod zijn geweest, was met 71% lager dan in eerdere metingen. Daarentegen lag het aandeel dat als gevolg van de mediation (deels) overeenstemming bereikte, hoger dan in eerdere jaren (64%).
Respondenten met een (gerechtelijke of buitengerechtelijke) procedure meenden overwegend dat de organisatie aan wie het probleem was voorgelegd, de inhoud van de zaak goed begreep en zouden dan ook in een soortgelijke situatie weer het probleem aan deze organisatie voorleggen (gemiddelde score van vier uit vijf). Ook over de zitting(en) en de motivatie van de beslissing, indien van toepassing, was men tevreden. De informatievoorziening scoorde ook hier iets lager (3,6). Uitermate tevreden waren respondenten over de kwaliteit van de rechtshulp tijdens de zitting (4,3). De helft van de respondenten vond de organisatie onpartijdig, 30% vond dat de organisatie de kant koos van de tegenpartij. Respondenten met een gerechtelijke procedure oordeelden positiever over de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting en de motivatie van de beslissing van de instantie. Respondenten met een buitengerechtelijke procedure zeiden vaker niet goed te kunnen inschatten of de organisatie partijdig was. Respondenten die hun zaak (geheel of gedeeltelijk) wonnen, oordeelden over de hele linie positiever dan respondenten die verloren. In

vergelijking met 2014 zijn respondenten iets positiever over de kwaliteit van de rechtshulp die zij ontvingen, en juist iets minder positief over de informatievoorziening. Ook is het percentage respondenten dat meende dat de instantie onpartijdig was, gedaald ten opzichte van 2014. Het gaat hierbij echter steeds om relatief kleine aantallen, die niet representatief zijn voor alle mediations en procedures in de samenleving.

Vertrouwen in rechtspraak en advocatuur

Alle respondenten, met of zonder juridisch probleem, kregen acht stellingen voorgelegd over het vertrouwen dat zij hebben in rechters en advocaten en in het rechtssysteem in het algemeen. De totale score over deze acht stellingen is 3,3 uit 5, respondenten waren dus overwegend meer positief dan negatief. Respondenten oordeelden gemiddeld positiever over rechters dan over advocaten, waarbij ze met name vonden dat advocaten te veel geld vragen voor het werk dat ze doen. Rechtbanken werden gezien als een belangrijk middel om rechten af te dwingen (3,9), maar respondenten oordeelden verdeeld over de vraag of het rechtssysteem gelijk werkt voor arm en rijk (3,0). Respondenten met een beneden modaal inkomen en respondenten met een uitkering waren het hier vaker niet mee eens. In vergelijking met eerdere metingen waren respondenten op alle stellingen iets positiever, ze hebben dus iets meer vertrouwen.

Uit een multivariate toetsing blijkt dat het aantal problemen significant samenhangt met het ervaren vertrouwen: respondenten met één of twee problemen hadden een beetje minder, en respondenten met meer dan drie problemen hadden veel minder vertrouwen dan respondenten zonder problemen in de afgelopen vijf jaar. Lager opgeleiden, respondenten met een slechtere gezondheid en met een lagere zelfeffectiviteit hadden eveneens minder vertrouwen. Respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond hadden juist iets meer vertrouwen. Eerdere ervaringen met advocaten of procedures hingen multivariaat niet significant samen met vertrouwen. De verklaarde variantie van het model is laag.

Procedurele rechtvaardigheid

De ervaren procedurele rechtvaardigheid – gemeten als de informatievoorziening voorafgaand aan de zitting, de gelegenheid die de respondent had om tijdens de zitting zijn/haar verhaal te doen en de mate waarin de instantie de beslissing uitlegde – houdt positief verband met vertrouwen in het rechtssysteem: respondenten die een hogere procedurele rechtvaardigheid ervaren, hebben meer vertrouwen in het rechtssysteem in het algemeen en antwoorden deels ook positiever op de stellingen ‘rechters zijn eerlijk en betrouwbaar’ en ‘bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling’. Deze relatie geldt ongeacht de uitkomst van de zaak – of respondenten naar eigen zeggen hebben gewonnen of verloren, en of ze de uitkomst rechtvaardig vonden.

9 Conclusie en slotbeschouwing

In deze vierde editie van de Geschilbeslechtingsdelta beschreven we voor de periode 2015-2019 hoe vaak en met welke civiel- en bestuursrechtelijke problemen Nederlandse burgers in aanraking zijn gekomen, wat ze hebben gedaan om deze op te lossen en wat het eindresultaat was. Ook de oordelen van burgers over de gebruikte rechtshulp en (buiten)gerechtelijke procedures, en hun oordeel over de advocatuur en rechtspraak in het algemeen zijn in kaart gebracht. Door de bevindingen te vergelijken met de resultaten van de vorige drie metingen kunnen we trends beschrijven.
In dit hoofdstuk laten we de onderzoeksvragen en antwoorden hierop nogmaals kort de revue passeren. Vraag 6 over de vergelijking van bevindingen met die van de vorige drie metingen wordt steeds meegenomen in de beantwoording van de vragen 1 tot en met 5 (achtereenvolgens paragrafen 9.1 tot en met 9.5). Een aantal kerncijfers over de vier metingen is samengevat in tabel 9.1. Het hoofdstuk eindigt met een slotbeschouwing (paragraaf 9.6).

Tabel 9.1 Samenvatting kernindicatoren

Aantal problemen	2003	2009	2014	2019	Trend
Burgers met minstens 1 probleem	67%	61%	57%	57%	
Gemiddeld aantal problemen voor burgers met een probleem	3,7	3,1	2,9	3,3	
Aanpak (% van alle problemen)	**2003**	**2009**	**2014**	**2019**	**Trend**
(Nog) geen actie	9%	6%	8%	12%	
Zelf-hulp	45%	42%	47%	50%	
(Rechts)hulp	46%	52%	46%	39%	
Advocaat	8%	9%	12%	9%	
Rechtsbijstandsverzekeraar	5%	10%	11%	8%	
Buitengerechtelijke procedure	6%	9%	11%	5%	
Gerechtelijke procedure	6%	5%	4%	3%	
Afloop (% van afgesloten problemen)	**2003**	**2009**	**2014**	**2019**	**Trend**
Overeenstemming	48%	53%	42%	34%	
Beslissing	7%	7%	9%	5%	
Anders afgerond	36%	34%	42%	50%	
Geen actie	10%	6%	7%	11%	
Resultaat (% van afgesloten problemen)	**2003**	**2009**	**2014**	**2019**	**Trend**
Doel (gedeeltelijk) bereikt	73%	76%	75%	67%	
Afspraken/verplichtingen nagekomen	89%	87%	90%	93%	
Evaluatie van rechtshulp (gemiddelde vijfpuntschaal)	**2003**	**2009**	**2014**	**2019**	**Trend**
Bruikbaarheid	3,9	3,7	4,0	3,9	
Zou hulpverlener weer inschakelen	4,0	3,9	4,1	4,0	
Vertrouwen in advocatuur en rechtspraak, stellingen (gemiddelde vijfpuntschaal)	**2003**	**2009**	**2014**	**2019**	**Trend**
Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling	3,7	3,7	3,7	3,9	
Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen	4,1	4,1	4,0	3,8	
Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	3,8	3,8	3,8	3,9	
Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk (rijk of arm)	2,8	2,9	3,0	3,0	
Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	2,9	3,0	3,0	3,2	
Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	3,5	3,5	3,5	3,8	
Bij gang naar advocaat wordt probleem opgelost		2,9	2,9	3,0	
Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost		3,1	3,1	3,2	

9.1 Aantal en soort problemen

In welke mate kwamen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking en welke factoren waren daarop van invloed?

Ongeveer 57% van de respondenten van 18 jaar en ouder had in de periode 2015-2019 te maken met één of meer (potentieel) juridische problemen. Ze hadden het vaakst problemen met de aanschaf van producten en diensten (30%). Daarna volgden problemen op het werk (24%), problemen in de woonomgeving (15%), geldproblemen (12%), relatie- en familieproblemen (8%), problemen met het bezit van onroerend goed (7%) en huurproblemen (6%). De overige problemen werden

door 3% of minder van de respondenten genoemd. Gemiddeld hadden degenen met een probleem in die vijf jaar met 3,3 problemen te maken. Het kan hierbij gaan om problemen van hetzelfde type of een ander type. Of de problemen causaal met elkaar samenhingen, konden we in dit onderzoek niet vaststellen. Wel bleken sommige typen problemen vaker samen voor te komen, zoals geldproblemen en werkproblemen.
De ernst, duur en de hoogte van het financieel belang zeggen iets over de zwaarte van het probleem. Respondenten werden gemiddeld genomen redelijk in beslag genomen door de problemen (gemiddelde ernst 3,2 op schaal van 1 tot 5), maar dit varieerde sterk tussen typen problemen. Ze werden gemiddeld genomen het meest in beslag genomen door problemen met minderjarige kinderen en gezondheid en veel minder door problemen in relatie tot het bezit van onroerend goed of de aanschaf van producten/diensten.
Ook de duur en het financieel belang van de problemen varieerde sterk. Ongeveer 30% van de oudste problemen was binnen twee maanden afgesloten, maar een groter aantal problemen duurde (al) meer dan een jaar (36%) waarvan een deel nog steeds doorloopt. Bij ongeveer de helft van de zaken was het belang van de zaak niet in geld uit te drukken. Bij de zaken waar dat wel het geval was, varieerde de hoogte van dat bedrag sterk, van € 50 en minder tot meer dan € 50.000.
Uit multivariate analyses blijkt dat als wordt gecontroleerd voor het effect van andere kenmerken, verschillen in leeftijd, opleiding, bron van inkomsten, de gelegenheidsposities werk en woonruimte gehuurd, de mate waarin respondenten (ver)kopen via internet, de uren die ze aan internetten besteden en hun ervaren gezondheidstoestand een significante invloed hebben op de kans op een probleem. Opleiding en het al of niet gehad hebben van werk leggen daarbij het meeste gewicht in de schaal.
Al met al zijn vooral de indicatoren voor de mate van economische en sociale activiteiten (opleiding, het hebben van werk, leeftijd, uren op het internet, aan- en verkopen via internet) en bepaalde gelegenheidsposities (werk 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 en mensen met een slechte gezondheid in het oog. Deze groepen hebben in vergelijking met werknemers in loondienst en mensen met een goede gezondheid een grotere kans op problemen.

Vergelijking met voorgaande metingen
Het aantal respondenten dat een probleem had in een periode van vijf jaar ligt in 2019 op eenzelfde niveau als in 2014, namelijk 57%. Dit terwijl in de voorgaande onderzoeken sprake was van een dalende trend (zie tabel 9.1). Tussen 2014 en 2019 zijn sommige problemen vaker gemeld en andere juist minder vaak. Het percentage respondenten dat problemen met de aanschaf van producten en diensten meldde, nam iets toe. Dit kan te maken hebben met de toename van burgers die online winkelen. Vooral het niet nakomen van leverdata en het ontvangen van verkeerde of slechte producten steeg namelijk. Dit komt overeen met onderzoeksresultaten van het CBS (zie figuur 3.6 in hoofdstuk 3) die over dezelfde periode een toename van onlineaankopen rapporteren en een toename van klachten over te late levering of verkeerde en beschadigde producten. Daarbij zien we in de metingen van 2014 en 2019 dat mensen die meer (ver)kopen via internet vaker problemen meldden. Tussen 2014 en 2019 werden ook burenruzies vaker genoemd. Geldproblemen kwamen minder vaak voor en daaronder vooral minder meldingen van het ontvangen van onjuiste rekeningen en verkeerde belastingaanslagen (problemen met toeslagen werden iets vaker genoemd). Ook werden minder problemen met de hypotheek en de hoogte van de OZB-belasting/WOZ-waarde gemeld. De afname

van geldproblemen zou te maken kunnen hebben met de opleving van de economie de afgelopen vijf jaar. Uit ander onderzoek blijkt in ieder geval dat het aandeel burgers met betalingsproblemen tussen 2015 en 2018 iets is afgenomen van 22% naar 19% (Schonewille & Crijnen, 2019).[120]
Het ligt in de lijn der verwachting dat door de globalisering en de groei van online winkelen het aantal grensoverschrijdende geschillen toeneemt. Dit blijkt inderdaad het geval. Was in 2009 nog bij 2% van de problemen de andere partij gevestigd in het buitenland, in 2014 lag dit op 3% en in de huidige meting op 5%. Meer dan de helft daarvan had betrekking op problemen met producten en diensten.
In vergelijking met 2014 nam het gemiddelde aantal problemen per persoon voor het eerst weer toe, terwijl de jaren daarvoor juist sprake was van een daling (zie tabel 9.1). Dit kan een indicatie zijn dat multiproblematiek toeneemt.
In de relatie tussen problemen en achtergrondkenmerken zien we overeenkomsten en verschillen met de voorgaande meting. In de meting van 2014 werd eveneens vastgesteld dat de kans op een probleem vooral wordt bepaald door indicatoren voor sociale en economische activiteiten. Opleiding, leeftijd en het hebben van betaald werk zijn daarvan de belangrijkste factoren. Gedragskenmerken zoals de mate waarin men koopt en verkoopt via internet voegen ook in enige mate iets toe. Van de sociaalpsychologische en economische hulpbronnen is vooral de bron van inkomsten van belang: uitkeringsgerechtigden en zelfstandigen hebben een grotere probleemkans dan de rest. Kenmerken als inkomen, stedelijkheid van de woonomgeving en sommige gelegenheidsposities laten verschillen zien over de jaren (soms wel, soms geen significant effect) maar hun invloed is nooit groot geweest. Over de jaren constateren we ook dat verschillen in geslacht en migratieachtergrond er vrijwel niet toe doen. De voorgaande jaren bleek ook dat de verklaarde variantie van alle kenmerken samen niet groot is. De kans op een probleem hangt dus voor een groot deel af van kenmerken die we niet in dit model hebben meegenomen (bijv. persoonlijkheidskenmerken, gedrags- of leefstijlkenmerken, kenmerken van de andere partij) of toevallige omstandigheden.

9.2 De aanpak

Voor welke (gefaseerde) aanpak kozen burgers? In hoeverre maakten ze gebruik van rechtshulp, buitengerechtelijke geschiloplossing en de rechtspraak, en welke factoren waren daarop van invloed?

Van de respondenten met een probleem nam drie kwart in eerste instantie contact op met de andere partij. Uiteindelijk kan 49% worden aangemerkt als doe-het-zelver, 38% als (rechts)hulpgebruiker en 11% als passief. Binnen de hulpgebruikers onderscheidden we nog gebruikers van juridische hulpverleners, zoals advocaten, rechtsbijstandsverzekeraars, het Juridisch Loket, vakbonden of de politie (28% van het totaal) en respondenten die alleen gebruikmaakten van niet-juridische hulpverleners, zoals maatschappelijk werkers of zorgverleners (10%).
De meest geraadpleegde juridische hulpverleners zijn advocaten (ingeschakeld bij 9% van de problemen) en rechtsbijstandsverzekeraars (8%), gevolgd door het Juridisch Loket (5%) en de politie (5%). Van de niet-juridische hulpverleners werd het meest een beroep gedaan op zorgverleners (7%). Het merendeel van de res-

[120] www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Financiële-problemen-2018-deel-1.pdf; Afname wanbetalers zorgverzekering. Zie: opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/81065ned/table?ts=1597158110969, geraadpleegd augustus 2020.

pondenten deed een beroep op één adviseur (64%), 21% raadpleegde er twee en 15% drie of meer.
Bij 5% van de respondenten is bij het oplossen van het probleem gebruikgemaakt van mediation, of staat dit gepland. Van de mediations vindt 10% online plaats.
Van alle respondenten heeft 3% te maken gehad met een gerechtelijke procedure en 5% met een buitengerechtelijke procedure. Meestal werd bij één instantie aangeklopt (90%). Een vijfde van de respondenten die zelf of samen met de wederpartij de procedure startte, deed dit via een digitaal loket. Meer dan de helft van de respondenten (54%) had tijdens de procedure rechtshulp.
Voor welke aanpak respondenten kozen, hangt vooral af van de kenmerken van het probleem. Factoren als de ernst van het probleem, het type probleem, het financiële belang dat met het probleem gemoeid is en de verwachte oplossingsduur hebben over de hele linie meer invloed op de gekozen aanpak dan achtergrondkenmerken van de respondent. Dit geldt voor de aanpak in eerste instantie – of respondenten (rechts)hulp inschakelen, zelf actie ondernemen, of (nog) geen actie ondernemen – en in versterkte mate voor het beroep op mediation en (buiten)gerechtelijke procedures.
Passiviteit hangt samen met ernst, financieel belang en verwachte oplossingsduur: bij ernstige problemen waarmee een hoog bedrag gemoeid is en die naar verwachting lang duren om op te lossen, bleven respondenten minder vaak passief en ondernamen ze dus vaker stappen om het probleem op te lossen. Daarnaast bleven respondenten die problemen in hun woonomgeving hebben of waarbij de tegenpartij een bedrijf of organisatie is, minder vaak passief. Bij werkproblemen, gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en problemen met discriminatie, smaad en onheuse bejegening bleef men juist vaker passief. Jongeren, lager opgeleiden en respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond bleven ook vaker passief, ongeacht het type probleem.
Voor de keuze voor het inschakelen van rechtshulp versus het nemen van andere stappen zijn met name het financiële belang en de beschikbare juridische hulpbronnen (in de vorm van een rechtsbijstandsverzekering en/of lidmaatschap van een vakbond) belangrijk.
Mediation werd met name ingezet bij civielrechtelijke problemen en relatie- en familieproblemen. Respondenten die van mediation gebruikmaakten, hadden vaker een niet-materieel doel voor ogen, zoals het verbeteren van de relatie of het vaststellen van een omgangsregeling. Ook gerechtelijke procedures werden relatief vaker ingezet bij relatie- en familieproblemen, en meer in het algemeen bij ernstige problemen met een hoog financieel belang en een verwachte lange oplossingsduur. Buitengerechtelijke procedures gingen vaak om het verkrijgen van een gunstige overheidsbeslissing. Ook deze procedures werden vaker ingezet bij ernstiger problemen, maar het financieel belang ervan was lager.

Vergelijking met voorgaande metingen
Het aandeel (rechts)hulpgebruikers piekte in 2009 op 52% en nam sindsdien af naar 47% in 2014 en 38% in 2019 (zie tabel 9.1). Daarentegen nam het aantal passieven en doe-het-zelvers vanaf 2009 gestaag toe. In lijn met het beeld van een dalende vraag naar rechtshulp in het algemeen zien we ook een daling in het beroep op specifieke rechtshulpverleners. Beroep op advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars namen beide met 3%-punt af ten opzichte van 2014 (zie tabel 9.1). Het beroep op het Juridisch Loket, de politie, en vakbonden bleef redelijk stabiel.
Daarnaast is het aandeel respondenten dat een beroep op rechtshulp overwoog maar dit niet doorzette of hier niet in slaagde, fors gedaald ten opzichte van 2014.
Het aandeel respondenten dat van mediation gebruikmaakte, is vergelijkbaar met voorgaande metingen. Wel zijn er minder respondenten die aangaven onbekend te

zijn met mediation. Ten opzichte van 2014 wordt mediation meer ingezet bij problemen die te maken hebben met de verhuur van onroerend goed.
Het gebruik van zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke procedures is afgenomen ten opzichte van 2014. Bij gerechtelijke procedures is er sprake van een gelijkmatige daling sinds de eerste meting in 2003: toen maakte nog 6% van de respondenten gebruik van een gerechtelijke procedure, inmiddels is dit gehalveerd. Bij buitengerechtelijke procedures zien we een trendbreuk ten opzichte van eerdere metingen: het aandeel respondenten met een buitengerechtelijke procedure nam van 6% in de eerste meting in 2003 toe tot 11% in 2014 en daalt in de huidige meting naar 5% (zie tabel 9.1).

9.3 Afloop, resultaten en neveneffecten

Hoe zijn de problemen afgelopen en wat waren de resultaten en neveneffecten?

Afloop
De afloop van het probleem is op vier manieren beschreven: (1) is het probleem afgesloten, dat wil zeggen onderneemt de respondent niets meer om het probleem op te lossen; (2) is het probleem afgelopen, dat wil zeggen bestaat het probleem niet meer volgens de respondent; (3) hoe is het probleem afgesloten (overeenstemming, beslissing, andere wijze waarbij wel of geen actie is ondernomen); (4) wat is er overeengekomen/beslist?
Van alle problemen is 89% afgesloten en ondernam de respondent dus geen verdere acties meer, terwijl 72% is afgelopen in de zin dat het probleem niet meer bestaat. Een deel van de problemen bestaat dus nog steeds, terwijl de respondent geen verdere stappen neemt om het op te lossen.
Van de afgesloten problemen is bij 34% overeenstemming bereikt, 5% is afgerond met een beslissing van een (buiten)gerechtelijke instantie en 61% eindigde op een andere wijze. Die laatste categorie kan worden onderverdeeld in problemen waar wel (50%) en geen actie is ondernomen (11%). Bij ongeveer drie kwart van de problemen die op een andere wijze zijn afgesloten, bestaat het probleem niet meer. Op de vraag hoe die problemen dan afliepen, antwoordden deze respondenten dat ze het erbij hebben laten zitten (38% geen actie, 28% wel actie), maar ook rapporteerden ze vaak dat de probleemsituatie was verdwenen (onder andere door verhuizing, ander werk), dat de andere partij deed wat men wilde of dat ze er samen zijn uitgekomen.
Evenals in de voorgaande metingen is een veel genoemde reden waarom geen overeenstemming tot stand kwam, 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 verschilden sterk. De hoogte van de financiële afspraken/verplichtingen varieerde van minder dan € 100 tot meer dan € 50.000. Bij 39% moest de andere partij financiële afspraken/verplichtingen nakomen en bij 4% de respondent zelf. Ongeveer 19% van de afspraken/verplichtingen had betrekking op niet-financiële zaken, zoals omgangsregelingen of gedragsverandering: bij 11% moest alleen de andere partij die nakomen, bij 5% beide partijen en bij 3% alleen de respondent zelf.

Resultaten
Om te bezien wat respondenten uiteindelijk bereikten met de aanpak van hun probleem is naar verschillende resultaten gekeken:

- respondenten die actie ondernamen, is gevraagd of het doel is bereikt;
- respondenten die meldden dat het probleem is afgelopen, is gevraagd hoe tevreden ze over die afloop zijn;
- als sprake was van overeenstemming of een beslissing, is nagegaan hoe rechtvaardig deze respondenten de overeenkomst of beslissing vonden en in hoeverre de afspraken/verplichtingen zijn nagekomen.

Ongeveer 67% van de actieve respondenten bereikte (deels) zijn of haar doel. Als het probleem was afgelopen, was ongeveer 60% tevreden over die afloop en 18% niet. In geval van overeenstemming vond 77% van de betrokkenen het resultaat rechtvaardig, terwijl dit bij een beslissing door een (buiten)gerechtelijke instantie voor 72% van de betrokkenen gold. Zich machteloos voelen, niet de mogelijkheid hebben om in beroep te gaan en een punt achter het probleem willen zetten, waren de meest genoemde redenen om toch akkoord te gaan met een afspraak, dan wel niet in beroep te gaan tegen een beslissing die ze niet rechtvaardig vonden. Tegenpartijen kwamen de financiële verplichtingen in 93% van de gevallen (deels) na en de niet-financiële verplichtingen in 95% van de gevallen. Respondenten kwamen zelf in ongeveer 83% van de gevallen de financiële afspraken/verplichtingen (deels) na, voor de niet-financiële verplichtingen lag dit op 100%.

Neveneffecten
Alle respondenten kregen de vraag of ze bepaalde neveneffecten of gevoelens ondervonden als gevolg van het probleem. Zowel negatieve, zoals stress, als positieve neveneffecten, zoals 'tevreden dat ik ben opgekomen voor mijn rechten', zijn voorgelegd. Bijna een derde meldde stressklachten, 17% slaapproblemen en 15% gezondheidsklachten. Maar er waren ook positieve effecten: 17% was tevreden over het opkomen voor eigen rechten, 9% had een gevoel van controle over de eigen situatie. Verder meldde 16% van de respondenten (enige) spijt te hebben. Ze vonden vooral dat ze eerder actie hadden moeten ondernemen of meer voor zichzelf hadden moeten opkomen.

Afloop, resultaten en neveneffecten
Evenals bij de voorgaande metingen constateerden we dat respondenten die overeenstemming bereikten met de andere partij de meest gunstige resultaten behaalden. Bij 91% was het probleem ook daadwerkelijk afgelopen, ze bereikten het vaakst hun doel (87%), waren het meest tevreden over de afloop en de afspraken zijn meestal nagekomen. Ze meldden ook minder vaak negatieve neveneffecten dan gemiddeld, zoals stress, slaap- of gezondheidsklachten. Eindigde het probleem met een beslissing, dan meldden respondenten het meest vaak negatieve neveneffecten. Aan de andere kant waren deze respondenten ook het vaakst tevreden over het opkomen voor hun rechten en een gevoel van controle over de situatie. Respondenten die zijn gestopt met verdere acties zonder dat er sprake was van een overeenkomst of beslissing, behaalden in vergelijking met de voorgaande twee groepen het minst vaak hun doel, en noemden vaker stress, slaap- en gezondheidsklachten dan gemiddeld. Toch boekten ze nog redelijk gunstige resultaten: in 52% van de gevallen is het doel bereikt en is het probleem afgelopen dan is de helft daar tevreden over. Ze gaven aan dat het probleem zich vaak vanzelf heeft opgelost (bijvoorbeeld door verhuizing, een andere baan of overplaatsing naar andere afdeling), dat de andere partij hen toch is tegemoetgekomen of dat ze er samen zijn uitgekomen. Maar een deel legde zich bij de situatie neer en nam zijn verlies. In hoeverre ze zichzelf hiermee tekortdeden, de andere partij in zijn recht stond of er iets anders aan de hand

was, is op basis van de data moeilijk te zeggen. In de vorige meting van 2014 bereikte overigens nog 63% van deze groep zijn of haar doel; dus onder de groep 'andere afloop' is het doelbereik behoorlijk afgenomen. De groep die geen actie ondernam, ervaarde de minste stress, slaap- en gezondheidsklachten, maar meldde ook het minst vaak dat men tevreden was over het opkomen voor eigen rechten, of dat men een gevoel van controle had. Dat degenen die overeenstemming bereikten de meest gunstige resultaten behaalden en het minst vaak negatieve neveneffecten beleefden, hangt ook samen met de ernst en aard van hun probleem. Multivariate analyses wijzen uit dat vooral de kenmerken van het probleem het bereiken van overeenstemming verklaren. De wijze van aanpak (rechtshulp, overige hulp of doe-het-zelf) en veel achtergrondkenmerken van de respondent doen er niet toe. De kans op overeenstemming:

- was het kleinst bij geldproblemen en het grootst bij familieproblemen;
- nam iets af naarmate het probleem als ernstiger werd ervaren;
- was iets groter als er een financieel belang in het geding was;
- was groter als men vooraf verwachtte dat de oplossing minder dan een jaar zou duren;
- was iets groter als de andere partij een bedrijf of overheidsorgaan was in plaats van een burger;
- nam iets toe naarmate het opleidingsniveau toenam;
- nam iets af als de respondent een vrouw was.

De tevredenheid over de afloop werd slechts voor 6% verklaard uit enkele respondent- en probleemkenmerken. Daarbij was de ernst van het probleem het meest van belang: hoe ernstiger hoe minder vaak men tevreden was over de afloop. Maar ook respondenten met een slechtere gezondheid, die minder zelfredzaam waren en schuld of onschuld wilden bewijzen, waren iets minder tevreden over de afloop.
De kans om het doel te bereiken, werd vooral verklaard door probleemkenmerken. De wijze van aanpak en respondentkenmerken voegden weinig of niets toe. De kans om het doel te bereiken:

- nam af naarmate het probleem als ernstiger werd ervaren;
- was het grootst als het financieel belang dat in het in het geding was boven de € 5.000 lag;
- was groter als de verwachte oplossing op minder dan een jaar werd geschat;
- was kleiner als de tegenpartij een overheidsorgaan was, in plaats van een particulier of bedrijf;
- nam iets toe naarmate de respondent zelfredzamer was.

Voor het nakomen van afspraken en verplichtingen was het niet mogelijk valide analyses uit te voeren.

Vergelijking met voorgaande metingen

Het aantal afgesloten problemen dat eindigde met overeenstemming daalde vanaf 2009 van 53% naar 34% in 2019 (zie tabel 9.1). Het aantal afgesloten problemen met een beslissing varieerde van 7% in 2003 en 2009, naar 9% in 2014 en daalde weer naar 5% in 2019. Afgesloten problemen die stopten zonder overeenstemming of beslissing namen tussen 2003 en 2019 toe van 46% naar 61%.
De afname van problemen die eindigden met overeenstemming, leidt ertoe dat respondenten in 2019 ook minder vaak hun doel bereikten (67%), terwijl dit in de onderzoeken daarvoor tussen de 73% en 76% lag. Maar ook bij de groep die stopte zonder overeenstemming of beslissing en wel actie had ondernomen, nam het doelbereik behoorlijk af. Indien er overeenstemming werd bereikt, beoordeelden respondenten deze in 2019 wel vaker als rechtvaardig dan in 2014 en afspraken werden in 2019 ook iets vaker nagekomen dan voorgaande jaren.

9.4 Kosten

Welke juridische en overige kosten hebben burgers gemaakt bij de aanpak van hun problemen, en welke factoren waren daarop van invloed?

Een vijfde (20%) van de respondenten die gebruikmaakten van (rechts)hulp, mediation of procedures kreeg te maken met juridische kosten, zoals de rekening van de rechtshulpverlener of griffierechten. Een derde (35%) van deze groep kreeg een deel of alle juridische kosten vergoed via een derde partij, meestal de rechtsbijstandsverzekeraar, de werkgever of de Raad voor Rechtsbijstand middels een toevoeging. Bij 11% betaalde de wederpartij een deel of alle juridische kosten. Uiteindelijk hoefde 14% van de respondenten met juridische kosten helemaal niets te betalen. Respondenten die wel (een deel van) de kosten moesten betalen, hadden vaak betrekkelijk weinig kosten (minder dan € 500) of waren juist relatief veel geld kwijt (meer dan € 2.500). Respondenten met een relatie- of familieprobleem, respondenten die een advocaat inschakelden en respondenten met een gerechtelijke procedure hadden vaker juridische kosten.
Naast eventuele juridische kosten maakte 35% van de respondenten die een beroep deden op (rechts)hulp, mediation of procedures ook overige kosten, met name reiskosten en verlies van inkomen. De helft van deze groep was hier tot € 500 aan kwijt, de rest was meer kwijt. Respondenten met een gerechtelijke procedure, zelfstandigen en respondenten met een uitkering hadden vaker overige kosten.
In 2019 hadden respondenten minder vaak juridische kosten dan in 2014 (20% tegen 26% in 2014) en ook minder vaak overige kosten (35% tegen 40%). Wel lagen de bedragen voor zowel juridische als overige kosten iets hoger in 2019 dan in 2014.

9.5 Tevredenheid en vertrouwen

Hoe beoordeelden burgers de gebruikte rechtshulp en (buiten)gerechtelijke procedures en hoe oordeelden ze over de advocatuur en rechtspraak in het algemeen?

Evaluatie van rechtshulp, mediation en procedures
Respondenten evalueerden de geboden rechtshulp als goed. Ze oordeelden het meest positief over de vindbaarheid en bereikbaarheid van juridische adviseurs, gevolgd door relationele kenmerken: goed kunnen luisteren en de respondent met respect bejegenen. Van de respondenten zei 70% de adviseur in een vergelijkbare situatie (zeker) opnieuw te zullen inschakelen. De verschillen tussen typen rechtshulpverleners zijn klein en respondenten zijn over de hele linie positief. Van de meest gebruikte rechtshulpverleners zijn respondenten iets positiever over advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars dan over het Juridisch Loket en vakbonden, maar alle scoorden goed tot zeer goed.
Mediation werd overwegend positief beoordeeld. Respondenten waren gemiddeld meer positief dan negatief over de deskundigheid van de mediator, het goed kunnen volgen van bijeenkomsten, het kunnen vertellen van het eigen verhaal en de informatievoorziening. Van de respondenten vond 71% dat tijdens de mediation alle belangrijke punten van het probleem aan bod waren gekomen. Wel zei slechts de helft in een vergelijkbare situatie opnieuw voor mediation te zullen kiezen en vond minder dan de helft (48%) de mediator onpartijdig.
Respondenten met een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure waren positief over de inhoudelijke deskundigheid van de instantie en (waar van toepassing) over

het verloop van de zitting en de motivatie van de beslissing. Een ruime meerderheid (69%) zou in een vergelijkbare situatie opnieuw naar de geraadpleegde instantie stappen. Respondenten met rechtshulp tijdens de procedure waren uitermate tevreden over de kwaliteit van de rechtshulpverlener. Over de informatievoorziening was men iets minder positief, maar nog steeds meer tevreden dan ontevreden. De helft van de respondenten vond de instantie onpartijdig, 30% vond dat deze de kant koos van de tegenpartij. Respondenten die hun zaak (geheel of gedeeltelijk) wonnen, oordeelden over de hele linie positiever dan respondenten die verloren.

Attitudes ten opzichte van advocatuur en rechtspraak
Alle respondenten, ongeacht of ze de afgelopen vijf jaar een probleem hebben gehad, beantwoordden een aantal stellingen over rechtspraak en advocatuur. Respondenten waren over de hele linie meer positief dan negatief. Kijken we naar de antwoorden op de afzonderlijke stellingen, dan valt op dat respondenten gemiddeld positiever oordeelden over rechters dan over advocaten, waarbij ze met name vonden dat advocaten te veel geld vragen voor het werk dat ze doen. Rechtbanken werden gezien als een belangrijk middel om rechten af te dwingen, maar over de vraag of het rechtssysteem gelijk werkt voor arm en rijk oordeelden respondenten verdeeld. Respondenten met een beneden modaal inkomen en respondenten met een uitkering vonden vaker dat dit niet zo is.
Vertrouwen in het rechtssysteem hangt samen met het aantal ervaren problemen: respondenten met een of twee problemen hadden een beetje minder, en respondenten met meer dan drie problemen hadden veel minder vertrouwen dan respondenten zonder problemen. Daarentegen speelden persoonlijke ervaringen met advocaten of procedures (in de afgelopen vijf jaar) geen rol. Wel hadden respondenten die bij een procedure betrokken waren en zich rechtvaardig behandeld voelden, meer vertrouwen in het rechtssysteem. Lager opgeleiden, respondenten met een slechtere gezondheid en met een lagere zelfeffectiviteit hadden minder vertrouwen; respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond hadden juist iets meer vertrouwen.

Vergelijking met voorgaande metingen
Het oordeel van respondenten over de bruikbaarheid van de ontvangen rechtshulp en of men de adviseur opnieuw zou inschakelen, is vergelijkbaar met eerdere metingen. In beide gevallen was men in de meting van 2009 het minst positief en daarna juist positiever.
De ervaringen van respondenten met mediation en procedures zijn vergelijkbaar met eerdere metingen. Wel is het aandeel respondenten dat meende dat de mediator respectievelijk de instantie aan wie het probleem is voorgelegd onafhankelijk waren, gedaald ten opzichte van eerdere metingen. Voor wat betreft mediation is een piek zichtbaar in 2009, toen 68% van de respondenten de mediator onpartijdig vond. In 2014 ging het om 65% en in de huidige meting is dit 48%. Onpartijdigheid van de instantie bij procedures laat een geleidelijke daling zien vanaf de piek in 2009 (toen meende 67% dat de instantie onpartijdig was). In 2014 was dit gedaald naar 58% en in 2019 gaat het om 50%. Daarnaast laat bij mediation ook het aandeel respondenten dat meende dat alle belangrijke punten aan bod zijn gekomen, een daling zien vanaf het hoogtepunt in 2003 (86%). Bij procedures is er, na een eerdere daling, sprake van een stabilisatie in het aandeel respondenten dat vond dat alle punten aan bod zijn gekomen.
Wat betreft attitudes ten opzichte van rechtspraak en advocatuur oordeelden respondenten over de hele linie vergelijkbaar of iets positiever dan bij voorgaande metingen. Ze vinden met name vaker dat rechters en advocaten eerlijk en betrouw-

baar zijn en vinden minder vaak dat advocaten te veel geld vragen voor het werk dat ze doen.

9.6 Slotbeschouwing

Kanttekeningen
In hoofdstuk 2 sloten we af met een aantal kanttekeningen die bij het onderhavige onderzoek geplaatst kan worden. Ten eerste zijn bepaalde groepen niet in de steekproef vertegenwoordigd. Dat geldt bijvoorbeeld voor laaggeletterden en mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Het invullen van een vragenlijst vergt immers een bepaald niveau van taalvaardigheid. Ten tweede brengt een brede enquête onder de bevolking met zich mee dat de uitkomsten een algemeen beeld geven van bepaalde ontwikkelingen en samenhangen, maar geen uitsluitsel over de oorzaken van veranderingen over de jaren of onderliggende mechanismen. Dat maakt het lastig zo niet onmogelijk bepaalde uitkomsten of ontwikkelingen te duiden. Een brede enquête als deze geeft ook geen inzicht in knelpunten die zich kunnen voordoen bij specifieke, weinig voorkomende problemen. Ten derde spelen bij het melden van problemen geheugeneffecten mee en die doen zich sterker gelden bij bepaalde typen problemen. Waar van toepassing, zullen we op deze beperkingen terugkomen in deze slotbeschouwing.

Ontwikkeling aantal problemen
In vergelijking met voorgaande jaren heeft de daling van het percentage respondenten dat een probleem had in een periode van vijf jaar zich niet doorgezet. Zoals eerder beschreven zien we bij specifieke probleemtypen wel een daling of stijging die mogelijk verband houdt met de toename van online winkelen en de opleving van de economie in de afgelopen vijf jaar.
Hoewel het percentage respondenten met minstens één probleem tussen 2014 en 2019 gelijk bleef, hebben deze respondenten wel meer problemen. Binnen hetzelfde probleemtype geldt dit vooral weer voor problemen op het gebied van producten en diensten. Verklaringen voor die toename kunnen ook in dit geval weer zijn dat burgers vaker online winkelen en dit probleemgevoeliger is dan fysiek winkelen waarbij men producten meestal kan bekijken, direct meenemen en ruilen indien nodig.
Verder is het belangrijk te melden dat bij alle metingen sprake is van onderrapportage van problemen. Ten eerste heeft dit te maken met geheugeneffecten. Respondenten moeten problemen melden over een periode van vijf jaar en daarbij zullen ze oude problemen en bovenal de minder ernstige zoals problemen met de aanschaf van producten en diensten en geld eerder vergeten. Dit betekent dus dat dergelijke problemen vaker voorkomen dan in de deltastudies vermeldt. Bij problemen op het werk, in de relatie- en familiesfeer, met minderjarige kinderen en gezondheidsproblemen spelen geheugeneffecten veel minder.
Ten tweede zijn er aanwijzingen voor onderrapportage van problemen rondom schulden. Uit onderzoek van het World Justice Project (2019) bleek dat 18% van de Nederlanders in de afgelopen twee jaar een probleem met schulden heeft ervaren. Recent onderzoek van het CBS (2020) op basis van registerdata laat zien dat 8,3% van de huishoudens te maken heeft met geregistreerde problematische schulden.[121] In onze meting gaf 12% van de respondenten aan een of meerdere geldproblemen te hebben. Hieronder vallen echter ook problemen waarbij de respondent juist een vordering op iemand anders heeft of een onjuiste rekening heeft ontvan-

[121] Het gaat dan onder meer om mensen die in een schuldsaneringstraject (WSNP) zitten, maar ook om betalingsachterstanden bij onder meer zorgverzekeringen, het CJIB, DUO en de belastingdienst.

gen. Burgers met schulden hebben vaak geen zicht op de omvang ervan, waardoor ze niet alle zaken afzonderlijk zullen rapporteren. Daarnaast is er mogelijk – meer dan bij andere probleemcategorieën – sprake van schaamte of sociaal wenselijke antwoorden. Ten slotte is het waarschijnlijk dat problemen met schulden meer voorkomen onder kwetsbare groepen die in onze steekproef niet vertegenwoordigd zijn, zoals laaggeletterden en mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn.

Minder gebruik van (rechts)hulp

Minder burgers met een probleem hebben gebruikgemaakt van (rechts)hulp sinds de vorige meting en meer burgers hebben het probleem zelf – zonder professionele hulp – aangepakt. Ook is het aandeel burgers dat geen contact met de tegenpartij heeft gezocht en geen (rechts)hulp heeft ingeschakeld, toegenomen. Het percentage mensen met een probleem dat contact heeft gezocht met een advocaat of rechtsbijstandsverzekeraar is in vergelijking met de vorige meting teruggelopen. Deze trend komt overeen met de afname van het gebruik van toegevoegd advocaten vanaf 2013. Ook verschillende rechtsbijstandsverzekeraars melden in hun jaarverslagen een afname van zaken (zie hoofdstuk 3).

Een mogelijke verklaring voor de afname in gebruik van (rechts)hulp is dat burgers de kosten te hoog vinden. De eigen bijdrage die mensen moeten betalen bij een beroep op gesubsidieerde rechtsbijstand middels een toevoeging is in de afgelopen tien jaar meerdere malen verhoogd, voor het laatst in 2013. De kosten werden echter niet vaak genoemd als reden om geen actie te ondernemen of van hulp af te zien, en niet vaker dan in de vorige meting. Daarentegen waren de kosten wel de meest genoemde reden onder respondenten die wel een beroep op een adviseur hebben overwogen, maar hier uiteindelijk van hebben afgezien. Dit geldt met name voor respondenten die overwogen een advocaat in te schakelen. De meeste respondenten die aangaven wel contact met een rechtshulpverlener te hebben overwogen, maar dit niet te hebben doorgezet, hebben uiteindelijk wel gebruikgemaakt van een andere (rechts)hulpverlener. Dit kan wijzen op een verschuivende vraag – mogelijk naar goedkopere of gratis vormen van (rechts)hulpverlening – en verklaart daarmee niet de daling in (rechts)hulpgebruik in het algemeen.

Een andere mogelijkheid is dat burgers in toenemende mate een beroep doen op het internet als bron van informatie en hulp, waardoor persoonlijke hulp en advies door een (rechts)hulpverlener deels overbodig wordt. Waar in 2009 12% van de respondenten met een probleem aangaf het internet te hebben gebruikt voor informatie of hulp, was dit in 2014 al bijna verdubbeld naar 21%. Deze toename is in lijn met ontwikkelingen in het onlineaanbod van informatie en hulpmiddelen (zoals voorbeeldbrieven en andere 'tools') die we in hoofdstuk 3 beschreven. In de huidige meting maakte eveneens 21% van de respondenten met een probleem gebruik van het internet om hun probleem op te lossen. Overigens waren deze respondenten niet alleen doe-het-zelvers: ook (rechts)hulpgebruikers deden vaak een beroep op het internet. Onlinefaciliteiten maken het vinden van adviseurs en hulpverleners mogelijk ook eenvoudiger. De groep die aangaf de adviseur via internet gevonden te hebben, blijft echter klein: in 2009 en 2014 ging het om 5% van de geraadpleegde adviseurs, in 2019 om 6%.

Een laatste mogelijke verklaring zijn verschillen in het relatieve aandeel van verschillende probleemtypen tussen de Delta's. Sommige typen problemen lenen zich door hun ernst of complexiteit meer voor het inschakelen van (rechts)hulp, terwijl bij andere problemen de burger beter in staat is zelf actie te ondernemen. In vergelijking met 2014 zijn problemen met de levering van goederen en diensten en het ontvangen van verkeerde of slechte producten toegenomen, evenals burenruzies. Voor deze eerste groep geldt dat deze problemen over het algemeen worden ervaren als weinig ernstig, er geen groot geldbedrag mee gemoeid is en ze gemakkelijk

zelf zijn op te lossen. Bij burenruzies is het inschakelen van (rechts)hulp vaak een stap die pas genomen wordt wanneer andere mogelijkheden om er samen uit te komen, zijn uitgeput. Daarentegen zijn ook problemen met (te hoge) OZB-belasting afgenomen, waarbij burgers eveneens vaak zelf actie ondernemen – eventueel met behulp van voorbeeldbrieven – zonder een beroep te doen op (rechts)hulp. Naast verschuivingen tussen probleemtypes speelt mogelijk ook de verruiming van de competentie van de kantonrechter in 2011 een rol (zie hoofdstuk 3). Hierdoor is het type zaken waarbij vertegenwoordiging door een advocaat verplicht is, beperkt.

Minder procedures

Naast een afname in het gebruik van (rechts)hulp, neemt ook het gebruik van buitengerechtelijke procedures af. Waar in de vorige meting nog 11% van de respondenten een buitengerechtelijke procedure startte, is dit in deze meting meer dan gehalveerd naar 5%. Hierbij is vooral het aandeel respondenten met een bezwaarprocedure afgenomen. Deze bevinding komt overeen met de registratiegegevens die in hoofdstuk drie zijn beschreven: zowel het UWV, DUO als de SVB registreerden een dalende trend in het aantal bezwaarschriften. Over het aantal bezwaarprocedures bij gemeenten zijn helaas geen gegevens bekend. Ook uit registratiegegevens bij verschillende buitengerechtelijke procedures op civielrechtelijk gebied blijkt dat de instroom van zaken grosso modo de afgelopen vijf jaar is afgenomen. Dit geldt voor de Huurcommissie, het Kifid, De Geschillencommissie voor consumentenzaken en SKGZ. Het aantal toevoegingen voor advocaten op bestuursrechtelijk gebied laat vanaf 2013 ook een daling zien.

Voor de daling in het aantal bezwaarschriften zijn twee mogelijke verklaringen. Allereerst is er mogelijk sprake van een afname van bestuursrechtelijke problemen. In de huidige meting was 9% van de problemen bestuursrechtelijk, tegen 13% in 2014. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat bestuursrechtelijke problemen in de huidige meting beperkter zijn gedefinieerd: de werkproblemen van mensen in overheidsdienst vallen er niet onder, waar dit bij de voorgaande metingen wel het geval was.

Ten tweede is er mogelijk sprake van een afname van bezwaarprocedures door een andere aanpak vanuit overheidsorganen. De laatste jaren is bij verschillende bestuursorganen geëxperimenteerd met een meer informele en responsieve aanpak, waarbij ambtenaren burgers met een klacht- of bezwaarschrift snel en persoonlijk (telefonisch) benaderen om hun klacht of bezwaar te bespreken. Door meer uitleg te geven bij een voor de burger ongunstig besluit, wordt mogelijk voorkomen dat burgers bezwaar maken tegen dit besluit. Het is echter onbekend hoe vaak deze werkwijze wordt ingezet, en wat de resultaten zijn. Uit recent onderzoek blijkt bovendien dat er nog een kloof is tussen theorie en praktijk. Hoewel informeel en responsief werken populair blijkt te zijn, hanteert een meerderheid van de bestuursorganen nog steeds een tamelijk formele en gejuridiseerde werkwijze (Mein & Marseille, 2019). E-court – een voordelige vorm van buitengerechtelijke arbitrage – heeft in 2018 zijn activiteiten stilgelegd. Mogelijk heeft dit ook een dempend effect op het aantal buitengerechtelijke procedures.

Naast een sterke afname van buitengerechtelijke procedures, zien we ook een lichte afname van gerechtelijke procedures: van 4% in 2014 naar 3% in deze meting. Hoewel het hier slechts gaat om een lichte daling, past dit bij het beeld van een gestaag dalend aantal gerechtelijke procedures sinds de eerste geschilbeslechtingsdelta in 2003 (toen had nog 6% van de respondenten een gerechtelijke procedure). Deze trend is lastig te vergelijken met registratiecijfers van de rechtspraak, omdat deze cijfers ook zaken tussen rechtspersonen onderling en tussen rechtspersonen en bestuursorganen bevatten. Het aantal geregistreerde civiele zaken bij de rechtspraak vertoont grote veranderingen over de jaren en laat tegengestelde trends zien

voor handelszaken (daling) en familiezaken (stijging). De omvang van civiele handelszaken is na 2010 flink gedaald. Vooral incassozaken zijn afgenomen na 2010. Familiezaken laten een continue stijging zien over de jaren. Die stijging is vooral toe te schrijven aan de toename van curatele, bewind- en mentorschapszaken. De vele verzoekschriften op dit gebied gaan niet over geschillen, maar betreffen maatregelen om mensen te beschermen die zelf niet goed beslissingen kunnen nemen, zoals verslaafden of dementerenden. Binnen de familiezaken namen de verzoekschriften voor scheidingen en daaraan gerelateerde regelingen (alimentatie en omgangsregeling) de afgelopen jaren af. Dit zijn problemen die wel in de geschilbeslechtingsdelta naar voren komen en in lijn zijn met de dalende trend in rechtszaken die tussen de meting van 2014 en 2019 is geconstateerd.
De Raad voor de rechtspraak (2019, p. 44) wijst als verklaring voor de daling van incassozaken op de relatief hoge griffierechten, met name voor kleine incassovorderingen, en de opkomst van (goedkopere) buitengerechtelijke procedures voor incassozaken. De verhoging van de griffierechten is echter al in 2010 ingevoerd, en het is dan ook de vraag of er in de huidige meting nog steeds een dempend effect op het aantal procedures te zien is.
Er zijn geen aanwijzingen in het onderhavige onderzoek dat de kosten van een rechtszaak vaker een belemmering vormen dan in het verleden. In de huidige meting gaf 6% van de respondenten aan om deze reden van een procedure te hebben afgezien. In 2014 was dit 8%. Hogere kosten voor rechtszaken kunnen er bij rechtspersonen wel voor hebben gezorgd dat ze deze proberen te voorkomen, waardoor ook burgers minder snel met een gerechtelijke procedure te maken krijgen. Algeheel is er een groeiende tendens bij organisaties om snel in te grijpen bij betalingsachterstanden en regelingen te treffen, om oplopende – en daardoor steeds moeilijker inbare – schulden te voorkomen (zie bijvoorbeeld het initiatief Vindplaats van Schulden). Ook in het familierecht zijn al jaren ontwikkelingen gaande om escalatie te vermijden.
Een andere mogelijke verklaring voor de dalende trend in de verschillende metingen is dat de aard van de problemen over de tijd heen is veranderd. Uit de multivariate analyses blijkt dat onder andere het type probleem ertoe doet bij de keuze voor wel of geen gerechtelijke procedure. Relatie- en familieproblemen – die het vaakst in een gerechtelijke procedure terechtkomen – zijn iets afgenomen tussen 2014 en 2019, terwijl problemen met producten en diensten en werkproblemen zijn toegenomen en deze problemen belanden juist het minst vaak bij de rechter. Daarnaast komen relatie- en familiezaken in 2019 iets minder vaak bij de rechter (12%) dan in 2014 (14%). Er zijn echter geen aanwijzingen dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden naar mediation. Het aandeel respondenten dat van mediation gebruikmaakt, ligt in beide metingen op 5% (en voor relatie- en familiezaken op 17%).

Minder overeenstemming, minder doelbereik
De afgelopen jaren daalde het aantal respondenten dat overeenstemming bereikte en daarmee nam ook het aantal respondenten dat zijn of haar doel bereikte behoorlijk af.
Het al of niet bereiken van overeenstemming hangt vooral samen met het type probleem en de verwachtte oplossingsduur. Ook het doelbereik hangt vooral samen met de verwachtte duur van het probleem. In 2014 schatten respondenten de verwachtte oplossingsduur veel korter in dan in de huidige meting. Het kan dus zijn dat de complexiteit van problemen is toegenomen en dat dit voor een deel verklaart waarom het minder respondenten lukte om er samen met de andere partij uit te komen of te bereiken wat ze wilden bereiken. De gemiddelde ernst van de problemen is tussen 2014 en 2019 nagenoeg gelijk, dus daar kan het niet aan worden toegeschreven. Een andere reden zou kunnen zijn dat in de meting van 2019 minder

gebruik is gemaakt van rechtshulp en respondenten daarom minder hebben bereikt. We hebben echter vastgesteld dat voor zowel het bereiken van overeenstemming als het doel het niet uitmaakte of de respondent hulp had ingeschakeld of niet. Dus voor deze verklaring vinden we geen ondersteuning. Waarom respondenten minder vaak tot overeenstemming zijn gekomen en ook minder vaak hun doel hebben bereikt, blijft dus onduidelijk.

Kwetsbare groepen

In rechtssociologisch onderzoek wordt de beschikbaarheid van hulpbronnen van burgers van belang geacht voor de aanpak van problemen. De verwachting is dat rechtzoekenden die minder beschikking hebben over economische hulpbronnen (inkomen, rechtsbijstandspolis, vakbondslidmaatschap) vanwege de kosten minder gebruik van rechtshulp of een procedure zullen maken. 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 weinig sociaalpsychologische hulpbronnen kunnen juist rechtshulp nodig hebben, maar tegelijkertijd ook een drempel ervaren 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. Wanneer persoonskenmerken wel een effect hebben, is de sterkte hiervan bovendien gering. Telkens blijkt dat kenmerken van het probleem (veel) meer invloed hebben.

De hoogte van het inkomen heeft geen invloed op het al dan niet inschakelen van rechtshulp, mediation of procedures. Door gesubsidieerde rechtsbijstand en gratis of goedkope rechtshulp – bijvoorbeeld via het Juridisch Loket – wordt de financiële drempel voor lagere inkomensgroepen voor een deel weggenomen. Daarnaast kan een substantieel deel van de respondenten een beroep doen op rechtshulp via de rechtsbijstandsverzekering of vakbond. De kosten werden dan ook niet vaak genoemd als reden om geen gebruik te maken van rechtshulp of een procedure. Ook zien we geen inkomenseffecten bij het al dan niet hebben van juridische kosten. Wel hadden respondenten met een uitkering (en zelfstandigen) significant vaker overige kosten.

Wel zien we enkele effecten van het opleidingsniveau: lager opgeleiden bleven iets vaker passief in plaats van zelf actie te ondernemen of rechtshulp in te schakelen, en wanneer ze wel actie ondernamen, was de kans op overeenstemming iets kleiner. Respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond bleven eveneens vaker passief in vergelijking met respondenten zonder migratieachtergrond.

In deze meting zijn twee nieuwe persoonskenmerken geïntroduceerd: de mate van zelfeffectiviteit en de ervaren gezondheid. Beide kenmerken hingen niet samen met het al dan niet krijgen van problemen. Wel hadden respondenten met een slechtere ervaren gezondheid een grotere kans op een buitengerechtelijke procedure en waren ze minder tevreden over de afloop van het probleem. Respondenten die lager scoorden op zelfeffectiviteit waren eveneens minder tevreden over de afloop van het probleem en vonden ook minder vaak dat zij hun doel bereikt hadden.

Kwetsbaarheid is wel duidelijk van belang voor het vertrouwen dat respondenten hebben in het rechtssysteem en in rechters en advocaten. Wanneer andere kenmerken gelijk werden gehouden, hadden lager opgeleiden, respondenten met een slechtere gezondheid en minder zelfredzame respondenten minder vertrouwen in het rechtssysteem. Respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond hadden juist iets méér vertrouwen dan respondenten zonder migratieachtergrond. Daarnaast waren respondenten met een uitkering of een beneden modaal inkomen

vaker van mening dat het rechtssysteem niet gelijk werkt voor arm en rijk. Hoewel vertrouwen in de rechtspraak in Nederland relatief hoog is en eerder toe- dan afneemt (Dekker et al., 2019; zie ook paragraaf 8.5), laten deze bevindingen zien dat er evengoed een groep kwetsbare burgers is die er niet op vertrouwt dat het rechtssysteem er ook voor hen is.

Digitalisering

Digitalisering kan invloed hebben op de routes die burgers volgen bij het oplossen van hun probleem. Burgers kunnen het internet raadplegen voor informatie over hun probleem en kunnen via internet in contact komen met (rechts)hulpverleners. Daarnaast kan men gebruikmaken van onlinevoorzieningen voor informatie, advies, rechtshulp en procedures. Het aanbod van dergelijke onlinevoorzieningen is breed en varieert van advies- en hulpprogramma's voor specifieke problemen zoals echtscheiding, ontslag of burenruzies, tot websites die voorbeeldbrieven of op maat gemaakte documenten aanbieden voor juridische handelingen zoals het indienen van een bezwaarschrift of het opstellen van een dagvaarding. Verschillende procedures kunnen via een onlineloket worden gestart en ook onlinemediation of arbitrage behoort tot de mogelijkheden.

In de afgelopen tien jaar zijn Nederlanders steeds vaker het internet gaan raadplegen wanneer ze worden geconfronteerd met een potentieel juridisch probleem. Waar in 2009 nog 12% van de respondenten met een probleem aangaf informatie of hulpmiddelen te hebben gezocht op internet, steeg dit in 2014 naar 19%. In de huidige meting ging het om 21% van de respondenten met een probleem. Hieruit bleek overigens niet duidelijk of deze respondenten ook hun gedrag aanpasten naar aanleiding van de door hun gevonden informatie of hulp. Zo is het denkbaar dat een respondent die wordt ontslagen en informatie inwint op de onlineontslagtool MagOntslag, hierdoor geen beroep doet op een rechtshulpverlener zoals het Juridisch Loket, de vakbond of een arbeidsrechtadvocaat. Daarentegen is het ook mogelijk dat online-informatie en hulpmiddelen leiden tot het eerder of gerichter inschakelen van rechtshulp.

Internet en (sociale) media speelden een beperkte rol bij het vinden van juridische adviseurs: 6% van de geraadpleegde adviseurs werd op deze wijze gevonden. Van de vier meest geraadpleegde adviseurs werd het Juridisch Loket relatief vaak via internet of (sociale) media gevonden, namelijk in 11% van de gevallen. Bij 4% van de geraadpleegde adviseurs vond het contact via internet (anders dan via e-mail) plaats. Onlineadvies of hulp kwam relatief vaak voor bij het raadplegen van de vakbond (7%) en het Juridisch Loket (6%).

Van de respondenten die gebruikmaakten van mediation, had 10% (n=15) te maken met onlinemediation. Dit is iets minder dan in 2014, toen ging het om 15% van de mediations (n=14). Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het in beide metingen om kleine aantallen gaat, waardoor verschuivingen in aantallen waarschijnlijk binnen de statistische foutmarge vallen. Wel speelde informatie over mediation op internet en sociale media in de huidige meting een iets grotere rol: 11% is op deze manier bij mediation terechtgekomen, versus 7% in 2014.

Respondenten die te maken hadden met een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure en deze zelf of samen met de tegenpartij startten, deden dit in 20% van de gevallen via een digitaal loket: een lichte toename ten opzichte van 2014 (toen was dit 16%).

Samenvattend zien we een gestage toename in de rol van internet bij de aanpak van potentieel juridische problemen, vooral in de verkennende fase, maar is er (nog) geen sprake van een grootschalige verschuiving. Voor zowel informatievoorziening als het raadplegen van rechtshulpverleners en het gebruik van mediation

en procedures geldt dat de meeste respondenten hierbij geen gebruikmaakten van het internet.

Bevindingen in internationaal perspectief

In het rapport Global Insights on Access to Justice (2019) heeft het World Justice Project een eerste poging gedaan om vergelijkbare gegevens over juridische behoeften en toegang tot recht op een wereldwijde schaal (101 landen) te verzamelen. Zij constateren dat juridische problemen alomtegenwoordig zijn in de wereld en dat veel burgers er mee te maken krijgen. Hoewel de problemen onder alle bevolkingsgroepen voorkomen, treffen ze sommige groepen vaker dan andere. Met name kwetsbare groepen – zoals armen, vrouwen, jongeren, ouderen, gehandicapten, alleenstaande ouders, ontheemden en inheemse gemeenschappen – hebben meer kans op juridische problemen, op stapeling van juridische problemen en op negatieve effecten als gevolg van deze problemen, zoals stress, schulden of gezondheidsproblemen.

In Nederland zien we een dergelijke concentratie van problemen bij kwetsbare groepen slechts in beperkte mate. Uitkeringsgerechtigden en mensen met een slechte ervaren gezondheid hadden een grotere kans op problemen vergeleken met werknemers in loondienst en respondenten met een goede gezondheid. Verder hadden met name hoger opgeleiden, werkenden en respondenten die meer aan- en verkopen via internet een grotere kans op problemen. Deze bevindingen zijn in lijn met de participatietheorie: burgers die actiever deelnemen aan het maatschappelijk leven worden vaker blootgesteld aan activiteiten of situaties waarin zich problemen kunnen voordoen, en hebben daardoor logischerwijs een grotere kans op problemen.

Wat betreft de aanpak van problemen blijkt in alle landen dat het type probleem voor een belangrijk deel bepaalt hoe het wordt aangepakt. Consumentenproblemen lost men bijvoorbeeld meestal zelf op, terwijl familieproblemen vaak via de juridische weg worden afgehandeld. En ook elders wordt bij ernstiger problemen eerder overgegaan tot actie en een beroep op rechtshulp. Tevens doet ook in andere landen een beperkt percentage burgers met een probleem een beroep op de rechter (tussen 1% en 6%).

Evenals in andere landen het geval is, meldde ook in dit onderzoek een groot deel van de respondenten dat het probleem leidde tot negatieve effecten in de persoonlijke levenssfeer of op het werk, zoals stressklachten, slaapproblemen, gezondheidsklachten, of verminderde productiviteit. Dit kan burgers weer kwetsbaar maken voor nieuwe problemen.

Bevindingen burgers vergeleken met kleine bedrijven

In 2018 is onderzoek verricht naar conflicten die kleine bedrijven (tot tien werkzame personen) hadden in een periode van een jaar en hoe ze deze hebben aangepakt (Geurts & Ter Voert, 2019). Er is bewust gekozen voor kleine bedrijven vanuit de veronderstelling dat deze minder beschikking hebben over economische en juridische hulpbronnen en minder ervaring hebben met het oplossen van potentieel juridische problemen dan grote bedrijven. De opzet van dit onderzoek verschilt in een aantal belangrijke aspecten van de onderhavige studie. Zo richt het onderzoek onder burgers zich uitdrukkelijk op problemen in de persoonlijke levenssfeer en zijn bedrijfsmatige problemen uitgesloten. Bij het onderzoek onder bedrijven geldt juist het omgekeerde. Hier gaat het uitdrukkelijk om bedrijfsmatige problemen en niet om problemen in de persoonlijke levenssfeer. Dit brengt met zich mee dat de onderwerpen in de bedrijvenenquête anders zijn. Ze gaan bijvoorbeeld over conflicten op het gebied van in- of verkoop, contracten, belastingen, het aanvragen van vergunningen, intellectueel eigendom en milieuvervuiling. Ook het gegeven dat bedrijven

niet bereid zijn lange vragenlijsten in te vullen en met meer problemen te maken krijgen, leidde tot een aantal aanpassingen. De bedrijvenvragenlijst is veel korter dan die voor burgers, richt zich op conflicten in plaats van problemen,[122] de referentieperiode is één in plaats van vijf jaar, en in de probleemoplossingsenquête wordt doorgevraagd over de aanpak van het *belangrijkste* conflict, dat wil zeggen het conflict dat de meeste impact had op het voortbestaan van het bedrijf. Uitkomsten van beide onderzoeken kunnen daarom alleen op een globaal niveau met elkaar worden vergeleken.
Een belangrijk verschil is dat kleine bedrijven vaker met conflicten worden geconfronteerd dan burgers. Alleen al over de periode van één jaar tijd, maakte ruim een derde van de bedrijven één of zelfs meerdere conflicten mee. Vaak betrof dit conflicten met andere bedrijven. Ook voor bedrijven gold: hoe ernstiger het conflict, hoe groter de kans dat professionele rechtshulp werd ingeschakeld. Deze rechtshulp waardeerden ze over het algemeen positief. Bedrijven noemden vooral investeringen in kosten en tijd als redenen om van hulp of een procedure af te zien. Wel hadden kleine bedrijven een negatiever beeld van de rechtspraak in het algemeen. Zij beantwoordden bijvoorbeeld een stelling over een eerlijke behandeling bij de rechter beduidend minder vaak positief (38%) dan burgers (65%). Dit kan er mee te maken hebben dat ze vaker conflicten hebben. Evenals bij burgers het geval is, oordeelden bedrijven die meerdere conflicten meemaakten, negatiever over de toegang tot of het vertrouwen in het rechtssysteem dan bedrijven zonder conflict.

Resume: knelpunten in de toegang tot recht?
Blijft de toegang tot het recht voldoende gewaarborgd? Als we kijken naar de bevindingen van deze Geschilbeslechtingsdelta in vergelijking met vorige metingen, dan vallen een aantal zaken op. Respondenten met een potentieel juridisch probleem ondernamen in vergelijking met eerdere metingen vaker geen actie en schakelden minder vaak rechtshulp in. Het aandeel gerechtelijke procedures laat een verdere, geleidelijke daling zien, terwijl er bij het aandeel buitengerechtelijke procedures sprake is van een sterke afname. Ten slotte bereikten respondenten in vergelijking met eerdere metingen minder vaak hun doel.
De vraag in hoeverre deze trends ook wijzen op slechtere toegang tot het recht – in het algemeen of voor bepaalde groepen burgers of bij bepaalde typen problemen – is lastig te beantwoorden. Zo kan de daling in het aandeel buitengerechtelijke procedures wijzen op slechtere toegang tot deze procedures, maar kan het ook een reflectie zijn van inspanningen van (overheids)partijen om problemen meer aan de voorkant op te lossen, zodat beroep op een klachtenprocedure of het indienen van een bezwaarschrift niet meer nodig is. Ook voor de daling in het gebruik van rechtshulp en gerechtelijke procedures kan de vraag worden gesteld in hoeverre (een deel van de) respondenten bewust de keuze maakte voor een andere oplossingsrichting, dan wel hier min of meer toe gedwongen werd door (financiële) barrières in de toegang of door gepercipieerde systeemnadelen (zoals een lange doorlooptijd van rechtszaken). Uit de motivering van de aanpak van respondenten blijkt echter niet dat de kosten een belangrijke reden zijn om af te zien van rechtshulp of procedures of dat deze reden belangrijker is geworden over de jaren, en sociaalpsychologische motieven (bijvoorbeeld niet weten hoe iets aan te pakken, je niet thuis voelen in een bepaalde omgeving) spelen evenmin een grote rol. Ook blijkt niet dat over de jaren het vertrouwen in de rechtspraak of advocatuur minder is geworden. In tegendeel, dat lijkt eerder toe te nemen.

[122] Uit een pilot bleek dat 'probleem' al snel te breed werd opgevat, bijvoorbeeld een terugloop in de vraag naar producten, en er niet altijd sprake was van onenigheid met een andere partij.

Tevens kunnen de meest gegeven redenen van respondenten om geen juridische actie te ondernemen worden geproblematiseerd. Wanneer respondenten aangaven dat het niet de moeite waard was om actie te ondernemen of dat er niets aan het probleem gedaan kon worden, is het de vraag in hoeverre hier niet toch een latente vraag om (rechts)hulp achter schuil gaat. Met andere woorden: is hier niet deels sprake van defaitisme, waarbij respondenten niet gaan voor de oplossing die ze eigenlijk willen maar hun verlies nemen? Op basis van de huidige data is deze vraag niet goed te beantwoorden.
Daarnaast is het zeer wel mogelijk dat bepaalde kwetsbare groepen of burgers met specifieke problemen wel degelijk barrières ervaren in de toegang tot het recht. Denk bijvoorbeeld aan letselschadezaken[123] of de Groningse gasschade. De Geschilbeslechtingsdelta peilt de ervaringen van de bevolking in algemene zin en geeft daardoor slechts beperkt inzicht in de ervaringen van specifieke groepen in de samenleving. Een breed onderzoek onder de bevolking als dit is niet geschikt om inzicht te krijgen in verschijnselen die door een relatief klein deel van de bevolking worden ervaren.
In vergelijking met eerdere metingen zijn in de huidige Geschilbeslechtingsdelta dus enkele trends waarneembaar die kunnen wijzen op een verslechterde toegang tot het recht. Het gaat dan met name om afnemend gebruik van rechtshulp en procedures en verminderd doelbereik. De vraag in hoeverre deze trends ook wijzen op een slechtere toegang tot het recht is lastig te beantwoorden. Dit vergt meer diepgravend onderzoek naar specifieke probleemtypen waarbij uitgebreider kan worden ingegaan op de mogelijke achterliggende oorzaken.

[123] Zie bijvoorbeeld: deletselschaderaad.nl/activiteit/onderzoek-langlopende-letselschadezaken/ geraadpleegd oktober 2020.

Summary

Paths to justice in the Netherlands 2019

Access to justice is widely seen as an essential component of good governance and promoting equal opportunities for all. In the Netherlands, the Minister of Justice and Security is responsible for maintaining an adequately functioning and accessible legal system. This Paths to Justice study provides insight into the experiences of Dutch citizens with the legal system. The study describes the justiciable problems pertaining to civil and administrative law that Dutch citizens experience, which actions they undertake to address these problems, the results obtained, and their evaluation of legal services and procedures.
The first Dutch Paths to Justice study was published in 2003, the study was repeated in 2009 and 2014. The current research covers the years 2015-2019. Because the Paths to Justice studies are repeated every five years, it is possible to observe changes over time and to identify preliminary trends.

Research questions

The following research questions were addressed:
1 To what extent were (potential) civil-law and administrative-law problems prevalent among the population and which circumstances affected their occurrence?
2 What courses of action did citizens take to resolve these problems? To what extent did they use legal services and/or extrajudicial and judicial dispute resolution, and which circumstances affected their choices?
3 How were the problems concluded? What were the results obtained and which side effects occurred?
4 Which legal and other costs did citizens incur in the course of resolving their problems, and which circumstances affected their occurrence?
5 How did citizens evaluate legal advisors, mediation, and procedures consulted? What were citizens' general attitudes towards lawyers and courts?
6 With respect to the above questions, to what extent have changes occurred compared to the measurements of 2014, 2009, and 2003?

In answering these research questions, we look at justiciable problems of citizens as they relate to other citizens, companies, or the government. Legal problems between companies or between companies and the government fall outside the scope of this research, as does legal advice sought by companies in problems involving citizens.

Theoretical background

Justiciable problems are not rare events, but occur frequently among all social groups. The chance of encountering justiciable problems depends on one's participation in society in general, and more specifically on one's participation in the social structures that form necessary preconditions for the problem's occurrence (for example: being employed, renting a house). People who are more actively involved in society are more likely to encounter justiciable problems, all else being equal.

Furthermore, people with fewer economic, social, or psychological resources are relatively likely to encounter justiciable problems. This can cause a vicious cycle in which justiciable problems trigger loss of resources, resulting in more problems. Finally, societal developments such as demographic ageing, economic growth or shrinkage, and technological and policy developments also affect the occurrence of justiciable problems.
How problems are addressed depends most of all on the characteristics of the problem: the type of problem, its severity, and its financial cost. To some extent, citizens who encounter justiciable problems engage in cost-benefit analysis to determine their course of action. International comparative research also shows that the majority of justiciable problems is resolved outside of formal justice systems. One possible explanation for this finding is that citizens are not always aware that there might be a legal solution to their problem. Moreover, studies show that the ability of people to collect and assess relevant information and use this to make informed choices in response to a justiciable problem is limited. This is all the more the case for citizens in economically or socially vulnerable positions and citizens who face multiple problems at once. Research into self-efficacy demonstrates that people's psychological resources are not always sufficient in case of stressful and mentally taxing events.
Trust in the Dutch justice system is high relative to other European countries, and has increased slightly in recent years. Trust in the justice system does differ between population groups and is influenced by citizens' own experiences. Citizens' experience of procedural justice, their motivation to start a court case, and their expectations beforehand play key roles.

Research method

Data were gathered using an Internet survey among a stratified sample of adult Dutch citizens. The survey was conducted among members of two Internet panels: the I&O Research Panel and the LISS-panel. Selected panel members (n=5,513) were asked whether they had experienced one or more justiciable problems in the period January 2015-December 2019, and if so how many and what kind. Respondents who indicated having experienced one or more non-trivial problems during this time period (n=3,220) answered further questions on their actions to resolve this problem and how the problem ended (in case respondents had experienced more than one problem, the questions only applied to the oldest problem). Survey weights were applied to the data. The weighted data are representative for the adult Dutch population in terms of gender, age, migrant background, household income, educational attainment, and urbanity. However, highly vulnerable groups such as people with low literacy are not as well represented, nor are people who do not speak the Dutch language.

Number and types of problems

Over the 2015-2019 period, 57% of respondents were faced with one or more justiciable problems. In these five years, respondents with one or more problems faced 3.3 problems on average.
Problems relating to the purchase of goods and services were most prevalent (30%), followed by employment problems (24%), problems related to the living environment (15%), family and relationships (8%), real estate (7%), and tenancy (6%).

Respondents reported on average that they were 'somewhat preoccupied' by their problems (average severity of 3.2 on a 1-5 scale) but this varied greatly depending on the type of problem. The duration and financial stakes of problems also varied greatly.
The probability of encountering a problem mostly depended on the degree of economic and social activity (educational attainment, employment, age, hours spend on the Internet, buying and selling over the Internet) and participation in specific social structures (being employed, being a renter). This indicates that when exposure to activities or contexts in which problems can occur increases, the probability of actually experiencing problems also increases. Looking specifically at vulnerable groups, we observe that citizens who received welfare benefits and those who reported being in bad health had a higher probability of experiencing problems than employees and citizens who reported having good health.

Actions taken

Of all respondents with a problem, 11% did not (yet) undertake action. Almost half (49%) of respondents took action themselves, without consulting advisors. The majority of this group took action by contacting the other party. The remaining 38% of respondents consulted one or more advisors, of which 28% consulted one or more legal advisors and 10% only consulted non-legal advisors. Among legal advisors, lawyers (9%), legal expenses insurers (8%), the Legal Services Counter (5%), and the police (5%) were consulted most frequently. Among non-legal advisors, healthcare providers were most commonly consulted (7%). The majority consulted one (legal) advisors (64%), the remainder consulted more than one.
Mediation took place – or was planned to take place – in 5% of problems. Of all mediations, 10% was conducted online. A judicial procedure was started in 3% of problems, an extrajudicial procedure – such as an appeal to a complaints committee – in 5%. In a large majority of cases, only one procedure was started (90%).
Actions taken mostly depended on characteristics of the problem, characteristics of the respondent mattered less. If the problem was severe and the expected duration and financial stakes were high, respondents were more likely to take action. If the financial stakes were higher, respondents were more likely to consult a legal advisor. This was also the case if the respondent had legal expenses insurance or was a union member. Young adults, those with lower educational attainment and those with a non-Western migrant background were more likely to not take any action, independent of problem characteristics. In case of problems relating to family or relationships, mediation and judicial procedures were more likely. Judicial procedures also occurred relatively often in case of severe problems with high financial stakes and a long expected duration. Extrajudicial procedures often involved appealing a government decision. These were more likely if the problem was more severe, but the problems that involved extrajudicial procedures had lower financial stakes on average than problems involving judicial procedures.

Results

By the time of study, 89% of all problems were concluded, meaning that respondents reported not taking further action. Of all concluded problems, 34% resulted in an agreement between the parties and 5% in a decision by a judicial or extrajudicial body. The other 61% was concluded in another way: here, 50% reported having taken action to resolve the problem while 11% had not. Of this group of 61% that

was not concluded by agreement or (extra)judicial decision, three quarters of respondents nonetheless reported that their problem no longer exists. This may be because they gave up trying to resolve the problem, the problem situation no longer exists (because of a move or change of employment), the other party conceded or because they did reach an agreement.
The probability of reaching an agreement mostly depended on the type of problem and the expected duration. In case of problems relating to family and relationships and problems that respondents expected to be solved within the year, agreement was more likely. Failure to reach an agreement was mostly due to the other party not recognizing the problem, the positions of the parties being too far apart, or because obtaining a judicial decision was mandatory – as is the case for some types of civil-law problems.
The contents of agreements and/or decisions varied greatly. In 39% of cases, the other party had to fulfil financial obligations, in 4% of cases the respondent had to do so. Nineteen per cent of obligations were non-financial in nature, including behavioural changes and children visitation agreements. In 93% of cases, the other party (partially) adhered to their financial obligations; for non-financial obligations this was the case in 95% of cases.
Of all respondent who have taken action, 67% (partially) achieved their goal. In case the problem had been concluded (i.e. respondents no longer undertook action), 60% was satisfied with the results while 18% was dissatisfied. Agreements between parties were deemed just in 77% of cases, in case of (extra)judicial decisions this was 72%.
Whether respondents achieved their goal depended on the expected duration and severity of the problem: when problems were less severe and could be solved within a year, goal achievement was more likely.
Almost a third of all respondents with a justiciable problem reported experiencing stress, 17% had trouble sleeping and 15% reported health problems as a result of their problem. Furthermore, 16% of respondents reported having regrets: they mostly regretted not taking action sooner or thought they should have stood up for themselves more.

Legal and other costs

One fifth of all respondents who consulted legal advisors and/or used mediation or procedures reported having had legal costs, such as legal fees or court costs. For around a third (35%) of respondents, legal costs were (partially) reimbursed by a third party, most frequently through legal expenses insurance, employers, or the Legal Aid Board in case the respondent qualified for subsidized legal aid. Eleven per cent was (partially) reimbursed by the other party. The level of costs varied greatly. Respondents with a problem relating to family or relationships, respondents who consulted a lawyer, and respondents with a judicial procedure were more likely to have legal costs.
Apart from legal costs, 35% of respondents who consulted legal advisors and/or used mediation or procedures also reported other costs, notably travel expenses and loss of income. Respondents with a judicial procedure, self-employed respondents and respondents on welfare benefits more often reported having had such costs.

Evaluation of legal services and attitudes towards lawyers and courts

Respondents were generally positive about the services provided by legal advisors, differences between types of advisors were small. Mediation was likewise evaluated mostly positively. However, only half of respondents indicated they would opt for mediation again in the future, and less than half (48%) thought the mediator was impartial. Respondents with a judicial or extrajudicial procedure were positive about the professional expertise of the organisation and (where applicable) the court hearing and how the decision was motivated. Half of respondents thought the decision-making organisation was impartial. Respondents who reported having won their case (in full or in part) were more positive than respondents who had lost.
All respondents, regardless of whether they experienced a justiciable problem in the last five years, were given a number of statements on the functioning of courts and lawyers. Overall, respondents were more positive than negative, although they were more favourable towards judges than lawyers. Respondents were divided on the question whether the justice system functions the same for rich and poor people. Respondents with below average income and respondents on welfare benefits more often thought this was not the case. Trust in the justice system depended on the number of justiciable problems experienced (respondents who experienced more problems were less positive) but did not depend on prior experience with lawyers or judicial procedures. However, respondents who experienced higher procedural justice during their court hearing reported more trust in the justice system. Respondents with lower educational attainment, bad health and/or lower self-efficacy had less trust in the justice system. Respondents with a non-Western migrant background were slightly more trusting, all else being equal.

Changes over time

Compared to the previous (2014) study, the share of respondents who have experienced at least one justiciable problem has remained the same at 57%. However, the average number of problems per person has increased. Previous studies found both a decreasing share of respondents with justiciable problems and a decreasing number of problems per person. This might indicate that the share of respondents facing several problems at once is on the rise. In terms of problem type, there was an increase in respondents reporting problems with goods and services and problems with neighbours. Problems relating to money, mortgages, and real estate tax decreased. It should be noted that it is likely that problems relating to goods and services and debts are underreported, both in this study and previous ones. The number of problems where the other party was located outside of the Netherlands also increased, this mostly concerned problems relating to the purchase of goods and services.
In terms of actions taken, we see an increase in the share of respondents who do not take action and those who attempt to resolve the problem by themselves, without recourse to legal advice. The share of respondents who consulted a (legal) advisor peaked in 2009 and has decreased since. Compared to 2014, consultation of lawyers and legal expenses insurance both decreased by three percentage points. Financial costs are not often mentioned as reason to forego legal advice. It is possible that increased availability of online information and legal tools obviate the need for personal legal advice for some respondents. Changes in the relative share of problem types over the years and the broadened competency of district courts in 2011 may also play a role: both developments may result in fewer problems for which representation by a lawyer is compulsory.

The share of problems involving mediation is comparable to that of previous studies. Compared to 2014, mediation is more often used for problems relating to renting out real estate. Use of both judicial and extrajudicial procedures has decreased compared to 2014. Looking at judicial procedures, we see a gradual decline from the first measurement in 2003, when 6% of respondents reported having used a judicial procedure. Currently, only 3% say the same. Costs of a judicial procedure do not seem to be a deterrent for respondents. However, increased costs may prevent other entities, such as corporations or the government, from starting procedures which means that citizens are also less likely to become involved in one. With regard to extrajudicial procedures, we see a change in trend compared to earlier studies: the share of respondents with an extrajudicial procedure increased from 6% in 2003 to 11% in 2014, but fell to 5% in the current measurement. This decline is also evident in registration data. Part of this decline might be explained by the fact that different government bodies are experimenting with a more informal and responsive approach to citizens' appeals of government decisions.
The number of problems that ended with an agreement between the parties declined from 53% in 2009 to 34% in 2019. The number of problems that was concluded with a decision by an (extra)judicial body likewise declined. The decline of agreements means that less respondents reached their goal. However, respondents who quit without reaching agreement or a decision were also less likely to achieve their goal. Increased complexity of problems and changes in the prevalence of different problem types might partially explain this decline. Compared to 2014, respondents who came to an agreement more often thought this agreement was just, and commitments were more often adhered to by the parties.
In 2019, respondents reported having had legal costs less often (20%) than in 2014 (26%). They also had less other costs (35% compared to 40% in 2014). The amount of money spent was somewhat higher in 2019 compared to 2014, for both legal costs and other costs.
Evaluation of legal advisors, mediation, and procedures has remained the same. However, the share of respondents who thought that either the mediator or the decision-making body was impartial has decreased relative to earlier measurements. With regard to their attitudes towards the courts and lawyers, respondents answered similarly or slightly more positively.

Concluding remarks

This study has shown how many and which justiciable problems citizens have encountered in the past five years, which actions they have taken in response to these problems, how the problems have ended and what they have achieved. Due to its broad scope, this study is particularly well suited to show general societal trends. The findings cannot be used to provide detailed insights into the experiences of specific social groups or to evaluate specific judicial bodies. In addition, because of the study design the experiences of highly vulnerable groups such as low-literate people could not be taken into account.
Compared to the previous Dutch Paths to Justice studies, the current study provides indications that access to justice has declined, such as a decrease in the use of legal advisors and procedures and a decrease in the share of respondents who have achieved their goal. Whether these trends are in fact indicative of less access to justice – in general or for specific groups of citizens or for particular types of problems – is difficult to say. Answering this question will require more in-depth research into the possible underlying causes of problems and the considerations of respondents.

Literatuur

Achterberg, P., & Mascini, P. (2013). Kenmerken Nederlanders die de rechtspraak wantrouwen zich door institutioneel wantrouwen in het algemeen? *Nederlands Juristenblad*, (11), 671-678.

Akkermans, A. (2016). *ICT-vaardigheden van Nederlanders*. Den Haag: CBS. Sociaaleconomische trends 2016-06.

Algemene Rekenkamer (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.

Austin, C. (2017). *Online dispute resolution: An introduction to online dispute resolution (ODR), and its benefits and drawbacks*. Wellington: Government Centre for Dispute Resolution.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, *84*(2), 191-215.

Bandura, A. (1982). The assessment and predictive generality of self-percepts of efficacy. *Journal of Behavioral Theory & Experimental Psychiatry*, *13*(3), 195-199.

Bos, K. van den, Velden, L. van der, & Allan Lind, E. (2014). On the role of perceived procedural justice in citizens' reactions to government decisions and the handling of conflicts. *Utrecht Law Review*, *10*(4), 1-26.

Brüggen, E., van den Brakel, J., & Krosnick, J. (2016). *Establishing the accuracy of online panels for survey research*. Den Haag: CBS.

CBS (2020). *Schuldenproblematiek in beeld: Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018.* Den Haag/Heerlen/Bonaire: CBS.

Combrink-Kuiters, L., & Peters, S.L. (2012). *Evaluatie maatregel 'diagnose en triage'*. Utrecht: Raad voor Rechtsbijstand.

Cortés, P. (2011). *Online dispute resolution for consumers in the European Union*. Londen/New York: Routledge.

Coumarelos, C., Macourt, D., People, J., McDonald, H.M., Wei, Z., Iriana, I., & Ramsey, S. (2012). *Legal Australia-wide survey: Legal need in Australia*. Sydney: Law and Justice Foundation of New South Wales.

Croes, M. T., & Maas, G. C. (2009). *Geschilbeslechtingsdelta midden- en kleinbedrijf*. Den Haag: WODC. Cahier 2009-13.

Croes, M.T., Schaaf, J. van der, Tulder, F.P. van, Burema, D.J., Moolenaar, D.E.G., Os, R.M. van, Beerthuizen, M.G.C.J. (2017). *Evaluatie Wet griffierechten burgerlijke zaken*. Den Haag: WODC. Cahier 2017-9.

Currie, A.B. (2009). The legal problems of everyday life. *Sociology of Crime, Law and Deviance*, *12*, 1-42.

Daly, P., et al. (2019). A comparative analysis of online dispute resolution for the international legal aid group. Cambridge: University of Cambridge. Geraadpleegd november 2019: www.internationallegalaidgroup.org/images/miscdocs/CPBP_Report_-_FINAL.pdf.

Dekker, P., Muis, Q., Sieben, I., & Van Houwelingen, P. (2019). *Burgerperspectieven 2019|3*. Den Haag: SCP.

Dekker, P., & Van der Meer, T. (2007). *Vertrouwen in de rechtspraak nader onderzocht.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd mei 2020: www.scp.nl/dsresource?objectid=c2a2d2c1-4841-4015-8cf8-cb0832ec14bf&type=org.

Denvir, C. (2016). Online and in the know? Public legal education, young people and the internet. *Computers & Education*, (92-93), 204-220.

Dimov, D. (2017). *Crowdsourced online dispute resolution*. (Proefschrift). Leiden: Universiteit Leiden. .

Eshuis, R.J.J. (2019). De geografische inrichting van de rechtspraak. *Justitiële verkenningen*, *45*(1), 10-25.
Eshuis, R.J.J., Dalm, S.J.P.J., & Jong, P.O. de (2014). *Evaluatie competentiegrens-verhoging 2011: Rapportage voormeting*. Den Haag: WODC. Cahier 2014-1.
Eising, R., Scheepers, P. & Snippenburg, L.B. van. (1989). Determining the effect of a compound of dummy variables or polynominal terms. *Kwantitatieve Methoden, 31*, 97-112.
Forell, S. (2015). Is early intervention timely? *Justice Issues*, paper 20.
Galanter, M. (1974). Why the 'haves' come out ahead. Speculations on the limits of legal change. *Law and Society Review, 9,* 95-160. doi:10.2307/3053023
Gammeren-Zoeteweij, M. van, Peters, S.L., Combrink-Kuiters, L. & Smit, A.E. (2018). Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2017. Oisterwijk: Wolf Legal Publishers.
Genn, H. (1999). *Paths to justice. What people do and think about going to law.* Oxford/Portland Oregon: Hart Publishing.
Geurts, T., & Voert, M.J. ter (2019). *Geschillen in het MKB: Over het verloop van conflicten bij bedrijven tot tien werkzame personen*. Den Haag: WODC. Cahier 2019-11.
Gielen, W., & Floris, J. (2018). *Wie is er nog lid van een vakbond? Inzicht in lidmaatschap, belang en tevredenheid*. Den Haag: CBS, Statistische trends.
Graaf, J. van der (2018). *Nieuwe Nederlanders en vertrouwen in de rechter*. Den Haag: Raad voor de Rechtspraak.
Gramatikov, M., & Porter, R.B. (2010). *Yes, I can: Subjective legal empowerment*. TISCO Working Paper Series on Access to Justice, Dispute Resolution, and Conflict System Design. No. 008/2010.
Granat, R. (2016). AVVO – Uber for legal services: Posted in access to justice, competition, law firm productivity, limited scope legal services, marketing on-line legal services. Geraadpleegd mei 2020: www.elawyeringredux.com/2016/02/articles/competition/avvo-uber-for-legal-services/.
Grootelaar, H.A.M., & Bos, K. van den (2018). How litigants in Dutch courtrooms come to trust judges: The role of perceived procedural justice, outcome favorability, and other sociolegal moderators. *Law & Society Review*, *52*(1), 234-268.
Hulst, L. (2017). *Experimental legal studies on perceived procedural justice and trust in law and society*. (Proefschrift, Vrije Universiteit Amsterdam.) Z.pl.: Z.uitg.
Joint Technology Committee (2020). Case studies in ODR for courts. *JTC Resource Bulletin*. Geraadpleegd september 2020: www.srln.org/node/1389/paper-case-studies-odr-courts-view-front-lines.
Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, *47*(2): 263-291.
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.
Lavrakas, P.J. (2008). Taylor series linearization (TSL). In P.J. Lavrakas (red.), *Encyclopedia of srvey research methods*. Thousand Oaks: Sage.
Law Society of England and Wales (2016). *The future of legal services*. Geraadpleegd september 2020: www.academia.edu/36753171/the_future_of_legal_services_the _law_society_of_england_and_wales_executive_summary
Lent, L. van, Boone, M.M., & Bos, K. van den (2016). *Klachten tegen niet-vervolging (artikel 12 Sv-procedure): Doorlooptijden, instroom, verwachtingen van klagers en het belang van procedurele rechtvaardigheid*. Utrecht: Montaigne Centrum.
Lippe, P., & Katz, D.M. (2014). *10 predictions about how IBM's Watson will impact the legal profession, American Bar Association*. Geraadpleegd september 2020: www.abajournal.com/legalrebels/article/10_predictions_about_how_ibms_watson_will_impact

Mackie, L. (2013). *Law for life: Legal capability for everyday life.* Londen: Law for Life.
Marseille, A.T., Van Waveren, B., Bleeker, Y., Timmermans, M., Boekema, I.M., & Brink, B. (2016). *Motieven en waardering van hoger beroep.* Den Haag: Raad voor de rechtspraak. Research Memoranda, 11(1).
McDonald, H.M., & People, J. (2014). Legal capability and inaction for legal problems: Knowledge, stress and cost. *Law and Justice Foundation of New South Wales, 41*, 1-11.
McDonald, H.M., & Wei, Z. (2016). How people solve legal problems: Level of disadvantage and legal capability. *Justice Issues*, paper 23.
McGinnis, J.O., & Pearce, R.G. (2014). The great disruption: How machine intelligence will transform the role of lawyers in the delivery of legal services. *Fordham Law Review*, *82*, 30-41.
McKeever, G., Simpson, M., & Fitzpatrick, C. (2018). *Destitution and paths to justice*. Londen: Legal Education Foundation.
Meer, T. van der (2004). Vertrouwen in de rechtspraak: Empirische bevindingen. *Rechtstreeks,* 1.
Mein, A. & De Meere, F. (2018). *Motieven van burgers om (niet) naar de rechter te gaan*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak.
Mein, A.G. & Marseille, A.T. (2019). Responsieve bezwaarbehandeling in theorie en Praktijk. *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht*, *36*(8)*,* 365-371.
Mood, C. (2010). Logistic regression: Why we cannot do what we think we can do, and what we can do about it. *European Sociological Review*, *26*(1)*,* 67-82.
Niemeijer, B., & Van Wijck, P. (2013). Verschillen tussen burgers in vertrouwen in de rechtspraak. *Recht der Werkelijkheid*, *34*(2), 61-75.
NMI (Nederlands Mediation Instituut) (2012). NMI Jaarverslag, 2011. Rotterdam: NMI.
OECD-OSF (2019). *Legal needs surveys and access to justice*. Parijs: OEDC Publishing. Geraadpleegd januari 2020: doi.org/10.1787/g2g9a36c-en.
OECD (2019). *Equal access to justice for inclusive growth: Putting people at the centre*. Parijs: OECD Publishing.
Online Dispute Resolution Advisory Group (2015). *Online dispute resolution for low value civil claims*. Civil Justice Council. Geraadpleegd mei 2016: www.judiciary.gov.uk/reviews/online-dispute-resolution
Pajares, F. (1996). Self-efficacy beliefs in academic settings. *Review of Educational Research*, *66*(4), 543-578.
Pleasence, P., & Balmer, N.J. (2019). Development of a general legal confidence scale: A first implementation of the Rasch measurement model in empirical legal studies. *Journal of Empirical Legal Studies*, *16*(1), 143-174.
Pleasence, P., Balmer, N.J., & Hagell, A. (2015). *Health inequality and access to justice: Young people, mental health and legal issues*. Londen: Youth Access.
Pleasence, P., Balmer, N.J., & Sandefur, R.L. (2016). Apples and oranges: An international comparison of the public's experience of justiciable problems and the methodological issues affecting comparative study. *Journal of Empirical Legal Studies*, *13*(1), 50-93.
Porter, R.B. (2014). Measurement of legal empowerment through the subjective perceptions of individuals. *Impact Assessment and Project Appraisal*, *32*(3), 213-221.
Raad voor de rechtspraak (2019). *Rechtspraak Jaarverslag 2018*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak. Geraadpleegd september 2020: www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/Jaarverslag-Rechtspraak-2018.pdf
Raad voor het openbaar bestuur (2014). *Hoe hoort het eigenlijk? Passend contact tussen overheid en burger*. Den Haag: Rob.

Rostain, T. (2019). Techno-optimism and access to the legal system. *Daedalus, 148*(1), 93-97.
Sandefur, R.L. (2008). Access to civil justice and race, class, and gender inequality. *Annual Review of Sociology*, *34*, 339-358.
Schmeets, H., & Exel, J. (2020). *Vertrouwen, maatschappelijk onbehagen en pessimisme: Statistische trends*. Den Haag/Heerlen: CBS.
Schonewille, G., & Crijnen, C. (2019). *Financiële problemen 2018*. Utrecht: Nibud.
Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). Generalized self-efficacy scale. In J. Weinman, S. Wright & M. Johnston (red.), *Measures in health psychology: A user's portfolio: Causal and control beliefs* (pp. 35-37). Windsor: NFER-Nelson.
Sheeran, P., Maki, A., Montanaro, E., Avishai-Yitschak, A., Bryan, A., Klein, W.M.P., Miles, E., & Rothman, A.J. (2016). The impact of changing attitudes, norms, and self-efficacy on health-related intentions and behavior: A meta-analysis. *Health Psychology*, *35*(11), 1178-1188.
Simon, H. (1957). *Models of man, social and relational: Mathematical essays on rational human behaviour in a social setting.* New York: Wiley.
Smith, M., Buck, A., Sidaway, J., & Scanlan, L. (2013). Bridging the empirical gap: New insights into the experience of multiple legal problems and advice seeking. *Journal of Empirical Legal Studies*, *10*(1), 146-170.
Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin, 124*(2), 240–261.
Steege, D. ter, Groenigen, E. van, Kuijpers, R. & Cruchten, J. van (2012). *Vakbeweging en organisatiegraad van werknemers: Sociaaleconomische trends, 4e kwartaal 2012*. Den Haag/Heerlen: CBS.
Susskind, R. (2013). *Tomorrow's lawyers: An introduction to your future*. Oxford: University Press.
Sykes, G. M. (1969). Legal needs of the poor in the city of Denver. *Law and Society Review, 4*, 255-279. doi: 10.2307/3053065.
Teeuw, B., Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1994). *Dutch Adaptation of the General Self-Efficacy Scale*. Geraadpleegd september 2020: userpage.fu-berlin.de/~health/dutch.htm.
The Law Society (2019). *Lawtech: A comparative analysis of legal technology in the UK and in other jurisdictions*. Geraadpleegd april 2020: www.lawsociety.org.uk/support-services/research-trends/lawtech-comparative-analysis-of-legal-technology-in-the-uk-and-other-jurisdictions/.
Timmer, I. & Plassche, R. van (2018). Digitalisering en Legal Management. In I. Timmer & A.G. Mein (red.), *Legal management: Realiseren van juridische kwaliteit* (pp. 59-78). Den Haag: Boom juridisch.
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 Memorandum 4/2014.
Tulder, F. van, & Diephuis, B. (2019). *Sluiting van kantonlocaties en de gang naar de rechter*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak.
Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, *211*(4481), 453-458.
Velden, L. van der, Koetsenruijter, C., & Euwema, M. (2010). *Prettig contact met de overheid: Eindrapportage pioniertraject mediationvaardigheden: Resultaten, analyses & aanbevelingen*. Den Haag: BZK.
Velthoven, B.C.J. van, & Klein Haarhuis, C.M. (2010). *Geschilbeslechtingsdelta 2009: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers.* Den Haag: Boom Juridische uitgevers. Onderzoek en beleid 283.

Velthoven, B.C.J. van, & Voert, M.J. ter (2004). *Geschilbeslechtingsdelta 2003: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers. Onderzoek en beleid 219.
Vera, E.M., Shin, R.Q., Montgomery, G.P., Mildner, C., & Speight, S.L. (2004). Conflict resolution styles, self-efficacy, self-control, and future orientation of urban adolescents. *Professional School Counseling*, *8*(1), 73-80.
Verhue, D., & Mol, Ph. (2019). *Digitale inclusie: Een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijkrelaties.
Voert, M. ter, & Klein Haarhuis, C. M. (2015a). *Geschilbeslechtingsdelta 2014: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Boom Lemma. Onderzoek en beleid 315.
Voert, M. ter, & Klein Haarhuis, C. M. (2015b). *Rechtshulp gemist?* Den Haag: WODC. Cahier 2015-5.
Vogels, R., & Zeijden, P. van der (2010). *De stand van Mediation in Nederland.* Zoetermeer: Stratus.
Waaktaar, T., & Svenn, T. (2013). Self-efficacy is mainly genetic, not learned: A multiple-rater twin study on the causal structure of general self-efficacy in young people. *Twin Research in Human Genetics*, *16*(3), 651-660.
Winship, C., & Radbill, K. (1994). Sampling weights and regression analysis. *Sociological Methods & Research*, *23*(2), 230-257.
World Justice Project (2019). *Global insights in access to justice: Findings from the world justice project general population poll in 101 countries*. Washington, DC: World Justice Project.
WRR (2017). *Weten is nog geen doen*. Den Haag: WRR.
Zeijden, P. van der, & Vogels, R. (2019). *De Nederlandse mediationmarkt*. Zoetermeer: Panteia.

Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie

Voorzitter

prof. dr. Kees van den Bos	Universiteit Utrecht

Leden

mr. dr. Machteld de Hoon (tot 1 mei 2020)	Ministerie van Justitie en Veiligheid
mr. dr. Arnt Mein	Hogeschool van Amsterdam
dr. Susanne Peters	Raad voor Rechtsbijstand
dr. Frank van Tulder	Raad voor de rechtspraak
mr. Tzivya Wegener-Belinfante (vanaf 1 mei 2020)	Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 2 Tabellen bij hoofdstuk 4

Tabel b2.1 Aantal respondenten met minstens één probleem* en aantal problemen in de periode 2015-2019, naar probleemgebied (n=5.513, gewogen)

	Respondenten met minstens 1 probleem	Respondenten met minstens 1 probleem	Genoemde problemen	Problemen van totale aantal genoemde problemen	Respondenten met minstens 1 probleem van hetzelfde probleemtype
	Aantal	%	Totale aantal	%	Gem. aantal problemen
Totaal	3.124	56,7	10.296	100,0	3,3
Aanschaf product/dienst	1.631	29,6	3.062	29,7	1,9
Op/met werk	1.338	24,3	2.344	22,8	1,8
Woonomgeving	815	14,8	1.077	10,5	1,3
Geld	662	12,0	905	8,8	1,4
Relatie en familie	423	7,7	579	5,6	1,4
Bezit onroerend goed	404	7,3	483	4,7	1,2
Huren woonruimte e.d.	354	6,4	540	5,2	1,5
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	183	3,3	283	2,8	1,5
Discriminatie	113	2,1	138	1,3	1,2
Minderjarige kinderen	112	2,0	159	1,5	1,4
Bejegening ambtenaar/overheid	96	1,7	110	1,1	1,1
Verhuren onroerend goed	88	1,6	129	1,2	1,5
Lastig gevallen, mishandeling, misbruik	84	1,5	98	1,0	1,2
Laster, smaad	75	1,4	86	0,8	1,1
Immigratie, naturalisatie, vreemdelingenzaken	28	0,5	28	0,3	1,0
(Dreigende) juridische stappen tegen respondent	68	1,2	73	0,7	1,1
Zelf juridische stappen ondernomen/overwogen	183	3,3	207	2,0	1,1

* Per (sub)categorie kunnen respondenten meerdere problemen noemen tot een maximum van zes.

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.2 Aantal respondenten met minstens één probleem in de periode 2015-2019, naar gelegenheidsposities (n=5.513, gewogen)

	Respondenten met minstens 1 probleem in totale populatie	Respondenten in gelegenheidspositie*	Respondenten met minstens 1 probleem, indien in gelegenheidspositie
	%	Aantal	%
Op/met werk	24,3	4.285	31,2
Bezit onroerend goed	7,3	3.779	10,7
Huren woonruimte e.d.	6,4	2.208	16,1
Verhuren onroerend goed	1,6	728	12,0
Minderjarige kinderen	2,0	1.948	5,7

* Respondenten die hebben aangegeven dat ze in de afgelopen vijf jaar respectievelijk werk hebben gehad, onroerend goed bezaten, hebben gehuurd, hebben verhuurd en minderjarige kinderen hebben gehad.

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.3 Percentage problemen naar jaar van ontstaan, naar type probleem en in totaal (n=5.513 respondenten, n=10.296 problemen, gewogen)

	2019	2018	2017	2016	2015	2014 of eerder*	Totaal
Totaal	28,7	21,3	14,5	11,7	9,3	14,3	100
Aanschaf product/dienst	43,7	25,0	12,9	8,6	6,1	3,8	100
Op/met werk	21,5	21,0	16,1	14,4	11,7	15,4	100
Geld	32,2	19,3	12,8	11,7	10,5	13,4	100
Woonomgeving	20,6	20,0	15,4	10,9	9,3	23,8	100
Bezit onroerend goed	25,4	23,0	18,0	11,3	10,9	11,5	100
Relatie en familie	17,8	16,2	13,0	12,6	14,9	25,6	100
Huren woonruimte e.d.	26,0	16,5	17,5	12,5	7,9	19,6	100
Verhuren onroerend goed	14,9	13,4	16,7	18,3	9,4	27,0	100
Minderjarige kinderen	19,8	19,8	15,9	11,7	10,9	21,5	100
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	11,1	21,0	13,0	16,2	7,8	31,0	100
Overig (discr., laster, mish., bejeg)	22,0	18,1	12,8	13,4	8,0	26,0	100
(Dreigende) juridische stappen tegen respondent	22,1	14,7	14,5	16,4	10,7	21,8	100
Zelf juridische stappen ondernomen/ overwogen	19,2	27,7	14,7	12,3	14,2	11,9	100

* Problemen die voor 2015 zijn ontstaan maar nog wel doorlopen in 2015 of daarna

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.4 Percentage respondenten naar aantal problemen dat ze hebben ervaren in periode 2015-2019 (n=5.513, gewogen)

Aantal problemen	Aantal respondenten	% Respondenten
0	2.389	43,3
1	878	15,9
2	645	11,7
3	519	9,4
4	370	6,7
5	214	3,9
6	165	3,0
7	120	2,2
8	65	1,2
9	65	1,2
10	22	0,4
11	20	0,4
12	8	0,1
13	4	0,1
14	2	0
15	11	0,2
16	4	0,1
17	1	0
18	4	0,1
19	3	0,1
20	3	0
21	1	0
25	1	0
Totaal	**5.513**	**100**

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.5 Correlaties tussen het ervaren van typen problemen (n=5.513, ongewogen)[a]

	Product/dienst	werk	Geld	woonomgeving	bezit onr. goed	Huren	Verhuren	relatie/familie	kind	gezondheid	discriminatie	laster, smaad	lastig gevallen, mish, misbruik	immigratie, vreemdelingenzaken	bejegening ambtenaar/overheid	juridische stappen tegen	zelf juridische stappen
Aanschaf product/dienst	1	**0,17**	**0,20**	**0,18**	0,13	0,13	0,03	0,12	0,11	0,07	0,09	0,06	0,06	0,02	0,11	0,04	0,08
Op/met werk		1	0**,19**	0,09	0,13	0,08	0,02	0,11	0,09	**0,21**	0,09	0,07	0,05	0,04	0,05	0,06	0,11
Geld			1	**0,17**	0,14	**0,15**	0,04	0,13	0,09	0,10	0,10	0,09	0,09	0,05	0,14	0,06	0,09
Woonomgeving				1	0,12	**0,17**	0,04	0,12	0,05	0,06	0,07	0,05	0,07	0,03	0,10	0,05	0,08
Bezit onroerend goed					1	ns	0,05	0,09	0,04	ns	0,04	ns	ns	ns	ns	0,06	0,06
Huur						1	0,07	0,12	0,05	0,07	0,09	0,09	0,11	0,03	0,07	ns	0,06
Verhuur							1	ns	0,04	ns	0,03	ns	ns	ns	ns	ns	0,08
Relatie en familie								1	0,12	0,08	0,04	0,12	0,11	0,04	0,04	0,09	0,05
Minderjarige kinderen									1	0,08	0,04	0,05	0,05	ns	0,05	0,05	0,07
Gezondheid (door derden veroorzaakt)										1	0,05	0,06	0,08	ns	0,08	0,07	0,07
discriminatie											1	0,10	0,11	ns	0,14	0,06	0,05
Laster, smaad												1	**0,17**	ns	0,06	0,06	0,05
Lastig gevallen, mishandeling, misbruik													1	ns	0,07	0,03	0,05
Immigratie, vreemdelingen-zaken														1	ns	ns	ns
Bejegening ambtenaar/overheid															1	ns	0,06
(Dreigende) juridische stappen tegen respondent																1	ns
Zelf juridische stappen ondernomen/overwogen																	1

[a] ns= niet significant (tweezijdig, p>0,05). Correlaties tussen de 0,15 en 0,20 zijn vetgedrukt.

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.6 Aantal respondenten met minstens één probleem en aantal problemen in de periode 2015-2019, naar civiel- of bestuursrechtelijk probleem (n=5.513 respondenten, n=10.296 problemen)

	Respondenten met minstens 1 probleem	Respondenten met minstens 1 probleem	Genoemde problemen	Problemen van totale aantal genoemde problemen	Respondenten met minstens 1 probleem in hetzelfde probleemtype
	Aantal	%	Totale aantal	%	Gem. aantal problemen
Civiel	2.994	54,3	9.118	88,6	3,0
Bestuur	667	12,1	897	8,7	1,3
Onbekend	28	0,1	281	2,7	

Bron: screeningsenquête, gewogen

Tabel b2.7 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar leeftijd (n=5.501, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Leeftijd	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Cramérs V
	n=511	n=946	n=790	n=933	n=1.055	n=1.266	
Minstens 1 probleem (%)							
Totaal	49,5	71,7	72,2	60,1	59,9	35,6	0,28
Op/met werk	26,4	37,5	33,4	26,9	24,5	5,9	0,28
Bezit onroerend goed	1,0	7,2	11,0	7,8	9,0	5,9	0,10
Huren woonruimte e.d.	11,2	15,4	7,7	3,2	3,0	2,2	0,20
Woonomgeving	6,3	18,2	19,4	18,4	13,5	11,3	0,10
Aanschaf product/dienst	25,2	42,7	39,6	31,1	25,8	16,7	0,21
Geld	8,8	16,5	15,9	12,9	12,1	7,0	0,11
Relatie en familie	2,0	8,8	10,1	10,2	8,9	4,8	0,10
Minderjarige kinderen	0,6	1,4	4,2	5,1	1,3	0,2	0,13
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	2,9	2,7	4,6	4,2	4,2	1,8	0,07
Overig (discrim., laster e.d.)	9,8	7,8	10,3	5,8	4,3	3,6	0,09
(Dreigende) juridische stappen tegen	0,0	1,5	1,1	2,1	1,1	0,9	0,06
Zelf juridische stappen	1,4	4,7	3,9	3,5	4,6	1,6	0,06
Gemiddelde aantal problemen p.p							Eta
In totaal	1,5	2,6	2,6	2,1	1,7	0,9	0,25

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.8 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar opleidingsniveau (n=5.478, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Hoogst voltooide opleiding	Geen, lager	Lbo	Mavo	Mbo	Havo, vwo	Hbo	Wo(+)	Cramérs V
	n=314	n=923	n=278	n=1.616	n=780	n=766	n=801	
Minstens 1 probleem (%)								
Totaal	37,6	38,1	51,4	56,4	61,5	67,1	73,4	0,22
Op/met werk	19,1	15,7	18,7	24,1	25,6	29,4	32,6	0,11
Bezit onroerend goed	0,3	3,7	5,0	7,8	7,1	12,5	9,7	0,11
Huren woonruimte e.d.	3,8	5,9	5,4	4,8	7,1	7,6	10,1	0,07
Woonomgeving	7,0	7,6	21,9	14.4	15,9	15,3	22,3	0,10
Aanschaf product/dienst	15,3	13,9	23,4	28,0	36,7	37,6	43,9	0,19
Geld	5,8	8,0	9,3	13,0	14,4	12,9	14,6	0,08
Relatie en familie	1,0	5,9	9,4	8,2	8,5	7,3	10,1	0,05
Zelf juridische stappen	1,6	0,9	2,5	4,3	5,0	3,9	2,9	0,05
Gemiddelde aantal problemen pp.								Eta
In totaal	1,1	1,3	1,7	1,8	2,2	2,2	2,5	0,17

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.9 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar brutojaarinkomen huishouden (n=5.513, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Brutojaar-inkomen huishouden	Minimum	Beneden modaal	Bijna modaal	Modaal	1-2x modaal	2x modaal	Meer dan 2x modaal	Weet niet/wil niet zeggen	Cramérs V
	n=121	n=523	n=419	n=293	n=1.281	n=774	n=1.518	n=582	
Minstens 1 probleem (%)									
Totaal	62,8	51,5	50,8	57,1	58,3	60,4	57,4	53,4	0,08
Bezit	3,3	4,2	6,0	8,5	7,9	6,5	9,5	5,7	0,07
Huren	16,5	10,7	6,9	6,1	5,1	5,8	6,3	4,5	0,14
Woonomg	21,5	15,3	13,9	15,0	16,7	16,8	11,7	14,6	0,05
Product/dienst	32,2	22,8	22,4	24,2	29,0	36,3	32,9	26,5	0,09
Geld	24,6	13,8	11,7	12,6	11,4	11,1	11,3	12,5	0,11
Relatie/familie	10,7	9,4	6,9	10,2	9,1	6,5	6,3	7,0	0,07
Gezondheid	7,4	6,3	3,6	3,1	2,5	3,6	2,2	4,3	0,08
Overig	15,7	9,5	7,4	5,8	5,9	4,5	5,0	8,2	0,12
Gemiddelde aantal problemen p.p.									Eta
In totaal	2,9	2,2	1,7	1,9	1,8	1,9	1,8	1,8	0,08

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.10 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar bron van inkomsten (n=5.509, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Bron van inkomsten	Arbeids-ongeschikt, bijstand, werkeloos n=395	Zelf-standige n=325	Loon-dienst n=2.863	Pensioen, vut n=1.014	Stu-derend n=450	Anders n=463	Cramérs V
Minstens 1 probleem (%)							
Totaal	69,9	68,0	65,0	34,9	49,8	40,0	0,25
Op/met werk	33,7	21,8	33,2	4,5	21,2	8,9	0,30
Bezit o.g.	6,3	14,1	8,2	6,1	2,0	6,3	0,08
Verhuren	3,3	4,9	1,0	1,7	0,4	2,6	0,05
Huren	14,2	9,2	6,0	2,7	11,1	4,5	0,16
Woonomgeving	22,3	18,7	16,8	10,8	6,2	10,4	0,09
Product/dienst	34,4	36,2	33,6	16,2	30,4	23,5	0,16
Geld	24,0	14,7	13,2	7,2	5,3	9,7	0,12
Relatie en familie	13,4	11,0	8,5	4,5	2,4	7,8	0,11
Minderjarige kinderen	3,0	1,8	2,7	0,2	0,7	2,8	0,08
Gezondheid	9,1	2,8	3,4	1,5	2,2	3,2	0,10
Overig	16,7	8,3	5,3	2,6	10,2	7,1	0,15
Zelf jur. stappen	4,3	4,6	4,0	1,9	1,6	2,4	0,05
Gemiddelde aantal problemen p.p.							
In totaal	3,1	2,3	2,1	0,9	1,5	1,5	0,23

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.11 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar woonsituatie (n=5.499, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Woonsituatie	Alleenwonend	Alleenstaand met minderj. kind	Samenwonend met partner en minderj. kind	Samenwonend met partner zonder minderj. kind	Meerderj. kind inwonend bij ouder(s)	Anders	Cramérs V
	n=933	n=142	n=1.548	n=2.179	n=618	n=79	
Minstens 1 probleem (%)							
Totaal	57,1	71,1	63,5	51,9	50,3	73,4	0,13
Op/met werk	25,7	29,1	27,8	21,0	21,9	38,0	0,08
Bezit o.g.	6,3	10,6	10,6	7,2	1,5	2,5	0,11
Huren	10,7	12,1	2,8	5,6	8,8	17,5	0,14
Woonomgeving	14,5	24,6	16,3	15,5	5,5	17,7	0,07
Product/dienst	26,9	27,0	33,7	27,1	31,0	40,0	0,08
Geld	15,2	22,0	12,7	9,9	9,4	17,7	0,08
Relatie/familie	10,2	42,6	7,3	5,7	2,8	13,8	0,24
Kinderen	0,6	12,1	4,5	0,7	0,5	2,5	0,18
Overig	9,6	10,6	6,7	3,5	8,9	8,8	0,09
Gemiddelde aantal problemen p.p.							Eta
In totaal	2,1	3,5	2,1	1,6	1,5	2,6	0,15

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.12 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar migratieachtergrond (n=5.272), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Migratieachtergrond	Nederlands[c]	Westers[d]	Niet-westers[e]	Cramérs V
	n=4.106	n=562	n=604	
Minstens 1 probleem (%)				
Verhuren onroerend goed	1,3	1,4	3,3	0,04
Woonomgeving	15,3	17,8	10,9	0,04
Overig (discrim., laster e.d.)	5,0	6,0	16,4	0,09
Gemiddelde aantal problemen p.p.				Eta
In totaal[d]	1,8	2,1	2,3	0,06

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

[c] Persoon van wie beide ouders in Nederland zijn geboren, ongeacht het land waar men zelf is geboren.

[d] Minstens een van de ouders is geboren in een van de landen in Europa (exclusief Turkije), Noord-Amerika en Oceanië, of Indonesië of Japan.

[e] Minstens een van de ouders is geboren in een van de landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië (exclusief Indonesië en Japan) of Turkije.

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.13 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar uren internet per week (n=5.273, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Uren internet per week	0-3 uur	4-11 uur	12 uur of meer	Cramérs V
	n=454	n=1.182	n=3.636	
Minstens 1 probleem (%)				
Totaal	29,7	51,6	61,8	0,15
Op/met werk	13,4	20,3	26,7	0,09
Bezit onroerend goed	5,5	6,0	8,2	0,04
Huren woonruimte e.d.	2,6	4,9	7,1	0,05
Woonomgeving	8,6	13,7	16,1	0,06
Aanschaf product/dienst	12,8	24,0	33,3	0,11
Geld	5,5	10,6	13,6	0,05
Minderjarige kinderen	0,2	2,3	2,3	0,04
Gemiddelde aantal problemen p.p.				Eta
In totaal	0,9	1,7	2,1	0,12

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.14 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar mate van kopen via internet (n=5.312, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Internet aankopen	Nooit	Af en toe	Regelmatig	Vaak	Cramérs V
	n=410	n=2.034	n=1.882	n=986	
Minstens 1 probleem (%)					
Totaal	37,3	49,0	60,1	68,2	0,17
Op/met werk	15,6	21,1	25,3	31,7	0,10
Bezit onroerend goed	3,4	6,3	8,5	8,8	0,07
Verhuren onroerend goed	0,7	1,9	2,3	3,5	0,05
Huren woonruimte e.d.	3,4	5,2	6,6	9,7	0,06
Woonomgeving	9,3	12,8	16,3	17,2	0,06
Aanschaf product/dienst	10,0	23,0	33,7	40,8	0,17
Geld	6,4	10,0	12,1	17,2	0,07
Relatie en familie	5,1	7,2	7,4	9,6	0,04
Gemiddelde aantal problemen p.p.					Eta
In totaal	1,1	1,6	2,0	2,5	0,15

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.15 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar mate van verkopen via internet (n=5.312, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Internet aankopen	Nooit	Af en toe	Regelmatig	Vaak	Cramérs V
	n=2.674	n=2.098	n=395	n=147	
Minstens 1 probleem (%)					
Totaal	50,0	60,1	64,1	70,1	0,12
Op/met werk	20,8	26,6	27,6	39,5	0,09
Bezit onroerend goed	5,3	9,1	11,2	8,8	0,08
Huren woonruimte e.d.	5,5	7,2	6,1	11,6	0,06
Aanschaf product/dienst	25,0	33,5	31,7	34,0	0,12
Geld	9,7	13,4	16,0	15,8	0,05
Relatie en familie	6,2	9,2	8,6	6,1	0,05
Gemiddelde aantal problemen p.p.					Eta
In totaal	1,6	2,1	2,2	2,2	0,11

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.16 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar gezondheidstoestand[c] (n=5.316, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Gezondheidstoestand	Niet goed/niet slecht	Goed	Zeer goed	Cramérs V
	n=246	n=967	n=3.116	n=989	
Minstens 1 probleem (%)					
Totaal	69,5	56,6	52,7	60,5	0,10
Werk	35,9	27,0	21,6	26,0	0,08
Huren woonruimte e.d.	10,6	8,5	5,1	7,4	0,10
Woonomgeving	26,4	16,1	12,9	15,6	0,09
Product/dienst	40,8	26,1	28,6	31,1	0,07
Geld	27,8	14,0	10,0	11,4	0,12
Relatie/familie	15,4	9,9	6,0	8,3	0,07
Kind	3,7	3,1	1,9	1,1	0,04
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	13,1	7,0	1,9	1,1	0,18
Overig (discrim., laster e.d.)	12,7	9,0	5,0	4,9	0,14
Zelf juridische stappen	7,3	3,5	2,9	2,6	0,07
Gemiddelde aantal problemen p.p.					Eta
In totaal	3,7	2,1	1,6	1,8	0,17

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

[c] Vanwege het kleine aantal respondenten (n=27) in categorie 1 'zeer slecht' is deze samengevoegd met categorie 2 'slecht'.

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.17 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar mate van zelfeffectiviteit (n=5.466, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Zelfeffectiviteit	Helemaal niet waar n=67	Beetje waar n=1.362	Redelijk waar n=3.422	Helemaal waar n=608	Cramérs V
Minstens 1 probleem (%)					
Gezondheid	9,0	4,5	3,0	2,0	0,05
Huur	10,4	7,9	5,6	7,2	0,05
Overig	19,1	7,7	5,5	6,4	0,07
Gemiddelde aantal problemen p.p.					Eta
In totaal	2,7	1,9	1,8	1,9	0,04

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.18 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar mate van stedelijkheid (n=5.495, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Stedelijkheid	Niet n=431	Weinig n=1.189	Matig n=856	Sterk n=1.669	Zeer sterk n=1.350	Cramérs V
Minstens 1 probleem (%)						
Totaal	42,9	51,6	53,5	61,7	61,6	0,11
Werk	14,4	17,2	22,8	27,1	31,1	0,11
Huren woonruimte e.d.	4,6	4,6	4,7	6,4	9,9	0,09
Woonomgeving	8,6	11,3	13,0	18,2	16,6	0,07
Product/dienst	21,8	30,1	26,8	30,3	32,8	0,08
Geld	7,2	10,1	13,7	12,2	14,0	0,05
Overig (discrim., laster e.d.)	3,0	5,6	5,3	6,5	8,8	0,05
Gemiddelde aantal problemen p.p.						Eta
In totaal	1,3	1,5	1,7	2,0	2,2	0,12

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.19 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar geslacht (n=5.513, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Geslacht	Man n=2.718	Vrouw n=2.795	Cramérs V
Minstens 1 probleem (%)			
Bezit onroerend goed	8,2	6,5	0,04
Woonomgeving	13,1	16,5	0,04
Overig (discrim., laster e.d.)	5,4	7,3	0,04
Gemiddelde aantal problemen p.p.			Eta
In totaal	1,9	1,9	ns

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.20 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar afgelopen vijf jaar werk gehad (n=5.513, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Afgelopen vijf jaar werk gehad	Gewerkt n=4.286	Niet gewerkt n=1.227	Cramérs V
Minstens 1 probleem (%)			
Totaal	62,9	34,7	0,23
Op/met werk	31,2	0,0	0,34
Bezit onroerend goed	8,0	5,1	0,06
Huren woonruimte e.d.	7,2	3,8	0,03
Aanschaf product/dienst	32,7	18,6	0,11
Geld	13,1	8,3	0,06
Relatie en familie	8,2	5,7	0,04
Minderjarige kinderen	2,3	1,0	0,04
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	3,9	1,4	0,06
Zelf juridische stappen	3,8	1,5	0,05
Gemiddelde aantal problemen p.p.			Eta
In totaal	2,1	1,1	0,17

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.21 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar afgelopen vijf jaar bezit onroerend goed gehad (n=5.513, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Afgelopen vijf jaar bezit onroerend goed	Bezit o.g. n=3.779	Geen bezit o.g. n=1.734	Cramérs V
Minstens 1 probleem (%)			
Op/met werk	23,2	26,7	0,03
Bezit onroerend goed	10,7	0,0	0,19
Huren woonruimte e.d.	2,8	14,4	0.24
Woonomgeving	16,2	11,8	0,03
Overig (discrim., laster e.d.)	4,8	9,7	0,09
Gemiddelde aantal problemen p.p.			Eta
In totaal	1,8	2,0	0,04

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.22 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar afgelopen vijf jaar onroerend goed gehuurd (n=5.513, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Afgelopen vijf jaar o.g. gehuurd	Gehuurd n=2.208	Niet gehuurd n=3.305	Cramérs V
Minstens 1 probleem (%)			
Totaal	62,5	52,7	0,09
Verhuur onroerend goed	2,3	1,1	0,03
Bezit onroerend goed	4,3	9,3	0,10
Huren woonruimte e.d.	16,0	0,0	0.31
Woonomgeving	19,7	11,5	0,12
Geld	13,1	11,3	0,06
Relatie en familie	9,9	6,2	0,06
Overig (discrim., laster e.d.)	8,6	3,1	0,06
Gemiddelde aantal problemen p.p.			
In totaal	2,3	1,6	0,12

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.23 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar afgelopen vijf jaar onroerend goed verhuurd (n=5.513, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Afgelopen vijf jaar o.g. verhuurd	Verhuurd n=729	Niet verhuurd n=4.785	Cramérs V
Minstens 1 probleem (%)			
Op/met werk	19,9	24,9	0,05
Verhuur onroerend goed	12,1	0,0	0,33
Aanschaf product/dienst	23,9	30,4	0,04
Zelf juridische stappen	5,6	3,0	0,03
Gemiddelde aantal problemen p.p.			
In totaal	2,0	1,8	ns

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Tabel b2.24 Aantal problemen in een periode van vijf jaar naar afgelopen vijf jaar minderjarig kind gehad (n=5.513, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a] en Eta[b]

Afgelopen vijf jaar minderjarig kind gehad	Kind <18 n=1.949	Geen kind <18 n=3.565	Cramérs V
Minstens 1 probleem (%)			
Totaal	62,3	53,6	0,07
Op/met Werk	27,3	22,6	0,04
Bezit o.g.	10,2	5,8	0,06
Huren woonruimte e.d.	5,1	7,1	0,03
Aanschaf product/dienst	32,8	27,8	0,04
Relatie en familie	11,1	5,8	0,09
Minderjarige kinderen	5,7	0,0	0,20
Gemiddelde aantal problemen p.p.			Eta
In totaal	2,2	1,7	0,10

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p≤0,05 op ongewogen data), niet-significante verbanden zijn niet weergegeven.

[b] Anova (p≤0,05 op ongewogen data).

Bron: screeningsenquête

Bijlage 3 Tabellen bij hoofdstuk 5

Tabel b3.1 Redenen van definitief passieve respondenten om geen actie te ondernemen (n=304, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Het probleem heeft zichzelf opgelost	149	49,1
Het is niet de moeite waard om door te gaan	83	27,3
Er kan niets meer aan gedaan worden	51	16,8
Het kost te veel tijd en moeite	30	9,9
Ik heb genoeg van de hele zaak	27	8,8
Ik weet niet hoe ik dat aan moet pakken	27	8,8
Ik wil de relatie met de andere partij niet beschadigen	18	5,9
Andere reden	18	5,9
Ik wacht liever af wat er gaat gebeuren	13	4,4
Ik weet niet wat ik nog kan doen	13	4,1
Door eerdere slechte ervaringen	9	2,9
Ik wil geen lange juridische procedure	7	2,4
Het kost te veel geld	4	1,4

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.2 Belangrijkste doel volgens respondenten die actie hebben ondernomen of actie gaan ondernemen (n=2.707, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Een bepaald geldbedrag ontvangen van de andere partij	540	20,0
Vervanging of reparatie van een product of betere service	443	16,4
Gerechtigheid/opkomen voor je eigen rechten	323	11,9
Andere arbeidsomstandigheden	180	6,6
Gedragsverandering bij de andere partij	174	6,4
Voorkomen dat het nog een keer gebeurt	163	6,0
Anders	162	6,0
Kwijtschelding van (een deel van) een rekening of vordering	116	4,3
Andere woonomstandigheden	97	3,6
Excuses	88	3,6
Een positieve/andere beslissing van een overheidsorganisatie	85	3,1
Verbetering van de relatie met de andere partij	78	2,9
Een uitleg van de andere partij	76	2,8
Afspraken over de zorg en omgang met kinderen	44	1,6
Voorkomen dat het iemand anders overkomt	44	1,6
Eigen onschuld bewijzen	44	1,6
Verdeling van spullen	25	0,9
Een oordeel over wie schuldig is	10	0,4
In het openbaar bekend maken van de schuldige	5	0,2

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.3 Beroep op juridische adviseurs als percentage van het totale aantal respondenten met een probleem (n=3.016, gewogen)

	Respondenten totaal	Respondenten totaal	Respondenten meerdere adviseurs	Respondenten meerdere adviseurs	Meerdere adviseurs, als 1e geraadpleegd
	Aantal	%	Aantal	%	%
Advocaat	264	8,7	143	54,2	32,0
Rechtsbijstandsverzekering	234	7,8	88	37,6	37,3
Juridisch Loket	144	4,8	93	64,6	29,7
Politie	142	4,7	64	45,1	52,9
Vakbond	121	4,0	37	30,6	47,3
Mediator	103	3,4	52	50,5	27,4
Rechtskundig adviseur	70	2,3	37	52,9	32,6
Notaris	44	1,4	30	68,2	29,4
Sociaal raadsman/vrouw	28	0,9	17	60,7	29,7
Wets- of rechtswinkel	26	0,8	24	92,3	20,0
Schuldhulpverleningsorganisatie	25	0,8	16	64,0	6,0
Gerechtsdeurwaarder	22	0,7	16	72,7	19,8
Telefonische helpdesk ConsuWijzer	5	0,2	2	40,0	30,2

Respondenten konden meerdere adviseurs opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.4 Beroep op niet-juridische adviseurs als percentage van het totale aantal respondenten met een probleem (n=3.016, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Televisieprogramma (Kassa, Radar, de Rijdende Rechter)	12	0,4
Brancheorganisatie (bijv. de ANVR)	20	0,7
Kerkelijke/religieuze organisatie	20	0,7
Vereniging Eigen Huis	26	0,9
Politicus/politieke partij	33	1,1
Consumentenvereniging (Consumentenbond, ANWB, of een andere)	38	1,3
Verzekering (niet zijnde rechtsbijstandsverzekering)	51	1,7
Maatschappelijk werk	74	2,5
Andere expert/organisatie	186	6,2
Zorgverlener (huisarts, Arboarts, psycholoog, GGZ, SPV, Centrum voor Jeugd en Gezin)	205	6,8

Respondenten konden meerdere adviseurs opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.5 Hoe is respondent ertoe gekomen met adviseur contact op te nemen? Als percentage van het totale aantal geraadpleegde juridische adviseurs (n=1.166, gewogen) en voor vier typen rechtshulp

	Respondenten totaal	Respondenten totaal	Advocaat	Rechtsbijstands-verzekering	Juridisch Loket	Vakbond
	Aantal	%	%	%	%	%
Zelf bedacht	608	52,1	48,0	61,4	55,1	51,0
Eerdere ervaring	113	9,7	5,2	9,9	10,5	16,5
Op advies van partner/familielid/vriend/kennis	231	19,8	25,2	14,9	26,4	17,8
Adviseur was familielid/vriend/kennis	67	5,8	10,4	2,2	1,3	3,3
Door reclame/berichten in de media	7	0,6	0,5	0,0	2,4	0,1
Door informatie op internet/sociale media	59	5,1	4,0	1,1	8,7	0,6
Door lidmaatschap/verzekering	193	16,5	14,3	33,5	2,5	49,9
Op advies van een expert of organisatie	159	13,6	16,4	8,0	13,9	7,4
Anders	92	7,9	7,0	2,9	0,9	2,2

Respondenten konden meerdere manieren opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.6 Hoe vond het contact met de adviseur plaats, als percentage van het totale aantal geraadpleegde juridische adviseurs (n=1.166, gewogen) en voor vier typen rechtshulp

	Respondenten totaal	Respondenten totaal	Advocaat	Rechtsbijstands-verzekering	Juridisch Loket	Vakbond
	Aantal	%	%	%	%	%
Persoonlijk contact	597	51,3	70,9	12,8	41,5	36,9
Telefonisch	696	59,8	60,3	81	57,5	66,3
Per e-mail	532	45,7	57,1	69,9	19,6	56,8
Via internet	43	3,7	3,4	2,4	6,1	6,5
Schriftelijk	121	10,4	19,5	10,5	0,1	12,3
Anders	21	1,8	0,6	0,7	0	3,5

Respondenten konden meerdere manieren opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.7 Aantal contacten met de adviseur, als percentage van het totale aantal geraadpleegde juridische adviseurs (n=1.164, gewogen) en voor vier typen rechtshulp

	Respondenten totaal	Respondenten totaal	Advocaat	Rechtsbijstands-verzekering	Juridisch Loket	Vakbond
	Aantal	%	%	%	%	%
1 keer	205	17,7	6,8	16,5	40,1	8,3
2 keer	274	23,6	12,1	23,4	36,0	25,0
3-5 keer	337	28,9	31,6	30,7	13,6	33,2
6-10 keer	151	13,0	16,8	15,6	3,0	15,8
11-15 keer	39	3,4	7,1	3,2	1,0	7,7
16-20 keer	21	1,8	4,7	1,3	0,0	0,5
Meer dan 20 keer	64	5,5	13,1	6,0	0,0	1,8
Zou ik niet kunnen zeggen	72	6,1	7,7	3,3	6,4	7,7

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.8 Gevraagde soorten hulp en advies, als percentage van het totale aantal geraadpleegde juridische adviseurs (n=1.165, gewogen) en per type hulpverlener

	Totaal	Totaal	Advocaat	Deurwaarder	Juridisch Loket	Mediator	Notaris	Politie	Rechtsbijstand	Rechtskundig advies	Schuldhulp	Sociaal raadsm/v	ConsuWijzer	Vakbond	Rechtswinkels
	Aantal	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Advies over manieren om het probleem op te lossen	630	54,1	51,8	39,9	64,4	50,0	25,0	47,0	59,4	62,3	69,9	57,9	48,4	49,8	67,6
Advies over rechten en plichten	624	53,6	63,9	31,5	72,0	21,8	53,5	29,4	56,0	47,3	21,6	31,6	28,3	78,9	50,3
Hulp bij het contact leggen met de andere partij	213	18,3	21,3	12,7	9,9	34,6	4,4	12,6	23,4	16,4	21,2	21,6	16,8	13,6	3,6
Hulp bij het vinden van een andere adviseur	47	4,0	2,2	0,0	8,0	1,2	1,8	1,5	2,9	19,8	0,3	2,6	11,6	0,4	20,6
Hulp bij het contact leggen met een andere adviseur	32	2,8	4,1	0,0	3,8	1,1	0,0	1,0	2,9	8,2	0,0	0,7	0,0	1,0	5,3
Advies over juridische procedures	171	14,7	27,8	10,4	18,9	4,5	8,0	4,1	16,4	8,0	5,4	19,3	18,0	9,2	6,5
Advies over financiële aspecten	183	15,7	25,7	15,1	8,0	10,2	29,1	0,0	17,3	25,3	18,6	1,2	0,0	19,2	5,6
Als bemiddelaar optreden	280	24,1	28,2	18,2	5,7	53,9	10,9	30,3	23,2	12,9	4,1	23,8	11,6	23,5	19,3
Ondernemen van juridische stappen	216	18,5	28,3	11,0	10,7	3,3	1,1	13,2	28,1	9,2	20,1	9,4	18,0	23,0	13,5
Procesvertegenwoordiger zijn	129	11,1	28,2	36,3	0,0	4,5	0,9	3,4	11,0	11,3	0,0	6,8	0,0	9,0	0,0
Geestelijke ondersteuning	33	2,8	1,8	0,0	2,2	2,1	0,0	2,6	1,6	4,2	0,0	25,7	0,0	5,3	0,0
Ander soort advies of hulp	64	5,5	1,0	27,8	0,0	3,1	21,2	27,4	2,0	1,2	1,2	0,0	0,0	0,8	0,0

Respondenten konden meerdere soorten hulp opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.9 Ontvangen hulp of advies als percentage van de totale hulpvraag, per type hulp/advies

	Ja	Deels	Nee	Totaal
	%	%	%	Aantal
Procesvertegenwoordiger zijn	81,6	5,8	12,6	129
Advies over rechten en plichten	78,8	15,3	5,9	624
Advies over financiële aspecten	76,4	17,4	6,2	183
Geestelijke ondersteuning	75,4	20,5	4,1	33
Advies over juridische procedures	75,2	15,5	9,2	171
Advies over manieren om het probleem op te lossen	68,4	21,4	10,1	630
Hulp bij het vinden van een andere adviseur	67,9	22,5	9,6	47
Ondernemen van juridische stappen	67,0	19,0	14,0	216
Hulp bij het contact leggen met de andere partij	66,0	22,4	11,5	213
Als bemiddelaar optreden	64,7	21,9	13,4	280
Anders	60,9	23,4	15,6	64
Hulp bij het contact leggen met een andere adviseur	54,5	14,6	31,1	32
Totaal	**71,6**	**18,4**	**10,0**	**2.621**

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.10 Ontvangen hulp of advies als percentage van de totale hulpvraag, per type adviseur

	Ja	Deels	Nee	Totaal
	%	%	%	Aantal
Advocaat	83,9	10,5	5,6	638
Rechtskundig adviseur	81,0	12,9	6,1	147
Rechtsbijstandsverzekering	76,2	16,2	7,6	563
Vakbond	75,7	17,3	7,0	272
Notaris	74,2	18,2	7,6	66
Sociaal raadsman/vrouw	73,2	14,3	12,5	56
Juridisch Loket	64,4	25,5	10,2	275
Mediator	63,0	25,0	12,0	184
Schuldhulpverlening	62,9	31,4	5,7	35
Deurwaarder	54,8	25,8	19,4	31
Telefonische helpdesk ConsuWijzer	45,5	18,2	36,4	11
Politie	42,0	28,4	29,6	243
Wets- en rechtswinkels	37,5	41,7	20,8	48
Totaal	**71,6**	**18,4**	**10,0**	**2.626**

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.11 Beroep op juridische hulpverleners waarbij contact niet tot stand is gekomen (n=310, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Advocaat	55	18,1
Vakbond	49	16,1
Rechtsbijstandsverzekering	41	13,5
Politie	26	8,6
Wets- of rechtswinkel	26	8,6
Juridisch Loket	25	8,2
Mediator	23	7,6
Rechtskundig adviseur	14	4,6
Schuldhulpverleningsorganisatie	12	3,9
Telefonische helpdesk van ConsuWijzer	12	3,9
Gerechtsdeurwaarder	8	2,6
Notaris	7	2,3
Sociaal raadsman/vrouw	6	2,0

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.12 Redenen waarom contact niet tot stand is gekomen (n=310, gewogen)

	Respondenten	Respondenten	Passieven	Doe-het-zelvers	Rechtshulp-gebruikers	Overige hulpgebruikers
	Aantal	%	%	%	%	%
Ik dacht dat het te veel geld zou kosten	48	15,6	13,7	15,0	17,2	17,3
Het was niet meer nodig, ik kon het probleem zelf oplossen	44	14,1	35,6	21,4	6,2	13,1
Ik wilde geen lange juridische procedures	43	13,8	18,5	13,4	15,7	10,1
Ik dacht dat het te veel tijd en moeite zou kosten	40	12,8	12,7	18,1	13,6	2,5
Ik dacht dat die expert of organisatie niet kon of zou helpen	37	11,9	9,1	16,1	12,4	7,6
Ik voelde me niet sterk genoeg	35	11,4	8,5	13,5	13,3	6,7
Slechte bereikbaarheid (bijv. wachttijden, openingstijden, niet opnemen telefoon, geen reactie via e-mail of internet)	34	10,9	0,8	11,8	12,1	15,8
Het was niet meer nodig, het probleem heeft zichzelf opgelost	32	10,5	26,2	11,1	9,7	7,2
Anders	32	10,4	4,2	4,4	12,7	15,6
Ik wist niet hoe ik dat aan moest pakken	31	10,0	6,4	5,8	13,0	14,9
Ik dacht dat ik beter kon afwachten wat er zou gebeuren	29	9,2	14,1	15,1	5,0	11,6
Ik dacht dat er niets aan het probleem gedaan kon worden	27	8,8	3,7	11,0	8,3	9,5
Ik dacht dat het de relatie met de andere partij zou beschadigen	23	7,3	0,0	9,9	4,8	11,6
Ik twijfelde over de kwaliteit van het advies van de expert of organisatie	22	7,1	4,7	3,6	12,2	0,0
De andere partij in het conflict nam al contact met mij op	20	6,3	2,4	4,5	7,9	7,3
Ik dacht dat het te veel emoties zou oprakelen/dat het emotioneel te zwaar zou zijn	15	4,9	0,0	3,1	5,1	12,2
Ik voel me niet thuis in die wereld	15	4,9	1,7	1,7	5,7	12,2
Uit schaamte, verlegenheid	14	4,5	0,0	6,7	5,9	0,0
Geen beschikbare expert of organisatie in de buurt	10	3,3	0,0	0,8	5,5	2,7

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.13 Gevolgde aanpak naar probleemkenmerken (n=3.009, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

Gevolgde aanpak	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulp-gebruiker	Overige hulp-gebruiker	Totaal	Cramérs V
	n=346	n=1.497	n=857	n=309	n=3.009	
	%	%	%	%	Aantal	
Totaal	11,5	49,7	28,5	10,3		
Probleemtype						0,23
Op/met werk	11,8	46,0	35 +	7,2 -	795	
Huren woonruimte e.d.	10,5	64,1 +	22,7	2,8 -	181	
Bezit onroerend goed	9,6	42,7	29,3	18,5	157	
Woonomgeving	10,0	45,1	32,9	12,0	401	
Verhuren onroerend goed	2,5	55,0	40,0	2,5	40	
Aanschaf product/dienst	11,5	68,1 +	11,5 -	9,0	758	
Geld	6,3 -	52,3	27,4	13,9	237	
Relatie en familie	16,7 +	24,0 -	51,6 +	7,8	192	
Minderjarige kinderen	0,0 -	32,4	29,4	38,2 +	34	
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	9,2	13,2 -	44,7 +	32,9 +	76	
Discriminatie e.d.	29,0 +	27,4 -	32,3	11,3	124	
Overige juridische stappen	0,0	28,6	64,3 +	7,1	14	
Civiel/bestuursrecht						0,11
Civielrechtelijk	11,9	50,1	28,6	9,4	2.728	
Bestuursrechtelijk	8,2	46,6	25,7	19,4 +	268	
Ernst van het probleem						0,20
Geheel niet mee bezig	20,2 +	62,5	10,6 -	6,7	104	
Beetje mee bezig	14,8 +	65 +	13,3 -	7,0 -	705	
Redelijk mee bezig	12,9	56,4 +	22,5 -	8,2	814	
In flinke mate mee bezig	9,0 -	41,6 -	36,3 +	13,2 +	1.061	
Geheel door in beslag genomen	6,2 -	22,9 -	56,7 +	14,2 +	323	
Financiële waarde						0,12
Ja	7,8 -	51,7	31,4 +	9,2	1.496	
Nee	15,2 +	47,8	25,6 -	11,4	1.511	
Financieel belang						0,25
< € 50	23,1 +	65,4	5,8 -	5,8	52	
€ 51 - € 100	7,0	80,7 +	10,5 -	1,8	57	
€ 101 - € 250	18,3 +	66,5 +	7,6 -	7,6	131	
€ 251 - € 500	7,4	58,5	20,7 -	13,3 +	188	
€ 501 -€ 1.000	6,9	60,6	23,4	9,0	188	
€ 1.001 - € 2.500	5,8	56,7	27,9	9,6	365	
€ 2.501 - € 5.000	4,3	44,8	44,0 +	6,9	116	
€ 5.001 - € 10.000	7,2	40,8	44,1 +	7,9	152	
€ 10.001 - € 25.000	9,5	31,0 -	47,4 +	12,1	116	
€ 25.001 - € 50.000	0,0 -	11,2 -	81,6 +	7,1	98	
> € 50.000	0,0	100	0,0	0,0	1	

Gevolgde aanpak	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulp-gebruiker	Overige hulp-gebruiker	Totaal	Cramérs V
	n=346	n=1.497	n=857	n=309	n=3.009	
	%	%	%	%	Aantal	
Totaal	11,5	49,7	28,5	10,3		
Verwachte oplossingsduur						0,17
Probleem is niet op te lossen	15,1	39,5 -	35,5	9,9	172	
<2 weken	9,8	70,6 +	14,7 -	5,0 -	523	
2-4 weken	5,4 -	64,3 +	22,9	8,2	279	
1-2 maanden	8,4	56,2	27,3	8,1	297	
3-4 maanden	8,6	40,8	41,4 +	9,2	152	
5-6 maanden	8,9	31,7 -	44,7 +	14,6	123	
7-9 maanden	4,8	52,4	33,3	9,5	42	
10-12 maanden	12,9	30,6 -	46,8 +	9,7	62	
1-2 jaar	14,3	33,0 -	41,8 +	11,0	91	
>2 jaar	14,0	43,2	33,3	9,5	222	
Zou het niet kunnen zeggen	15,1 +	43,3 -	27,6	14,0 +	974	
Tegenpartij						0,13
Particulier	14,5 +	41,4 -	35,9 +	8,1 -	1.052	
Bedrijf/organisatie	9,7 -	59,1 +	22,2 -	9,1	1.520	
Overheid	9,3	41,4	29,5	19,8 +	268	
Anders	12,7	30,3 -	37,0 +	20,0 +	165	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05, ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.14 Gevolgde aanpak naar achtergrondkenmerken (n=3.009, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

Gevolgde aanpak	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulp-gebruiker	Overige hulp-gebruiker	Totaal	Cramérs V
	n=346	n=1.497	n=857	n=309	n=3.009	
	%	%	%	%	Totaal	
Totaal	11,5	49,7	28,5	10,3		
Geslacht						0,06
Man	10,3	53,1	27,6	9,0	1.514	
Vrouw	12,7	46,4	29,4	11,6	1.495	
Leeftijd						0,13
18-24	28,4 +	57,6	4,1 -	9,9	243	
25-34	13,8	60,9 +	21,6 -	3,7 -	653	
35-44	10,7	47,6	33,5 +	8,2	552	
45-54	9,8	42,6 -	36,5 +	11,1	542	
55-64	7,8 -	44,6	33,3 +	14,3	579	
65+	5,8	47,0	30,2	17,0 +	430	
Migratieachtergrond						0,07
Geen/Nederlands	9,1 -	50,6	29,0	11,3	2.269	
Westers	11,6	44,6	33,7	10,2	303	
Niet-Westers	22,7 +	48,4	23,6	5,3 -	322	

Gevolgde aanpak	Passief n=346 %	Doe-het-zelver n=1.497 %	Rechtshulp-gebruiker n=857 %	Overige hulp-gebruiker n=309 %	Totaal n=3.009 Totaal	Cramérs V
Totaal	11,5	49,7	28,5	10,3		
Opleiding						0,09
Geen, lager	32,5 +	47,4	13,2 -	7,0	114	
Lbo	13,2	48,0	26,1	12,6	333	
Mavo	5,1 -	39,4	38 +	17,5 +	137	
Mbo	10,9	49,5	29,6	10,0	872	
Havo/vwo	12,8	47,0	29,5	10,7	468	
Hbo	8,5	52,2	28,4	10,9	504	
Wo	9,8	55,0	27,8	7,4 -	564	
Anders	25,0	25,0	43,8	6,3	16	
Inkomen						0,07
Minimum	16,7	36,1	36,1	11,1	72	
Beneden modaal	13,4	42,4	29,0	15,3 +	262	
Bijna modaal	14,8	43,5	30,1	11,5	209	
Modaal	10,4	42,9	32,5	14,1	163	
1-2 keer modaal	9,4	50,4	30,7	9,5	726	
2 keer modaal	9,3	56,2 +	26,2	8,2	450	
Meer dan 2 keer modaal	13,0	53,7	25,6	7,7 -	831	
Weet niet/wil niet zeggen	11,1	45,1	29,0	14,8 +	297	
Inkomstenbron						0,11
Zelfstandige	10,4	50,5	30,2	9,0	212	
Loondienst	10,6	50,7	29,4	9,2	1.801	
Uitkering	9,5	42,6	39,2 +	8,7	263	
Pensioen, vut	5,6 -	45,6	30,3	18,5 +	340	
Studerend	31,0 +	53,5	7,0 -	8,5	213	
Anders	13,1	51,7	23,9	11,4	176	
Woonsituatie						0,10
Alleenwonend	10,6	44,1	34,4 +	10,8	508	
Eenoudergezin	10,1	25,3 -	52,5 +	12,1	99	
Partners met minderjarig kind	11,9	50,8	26,8	10,6	953	
Partners zonder minderjarig kind	7,2 -	50,3	31,4	11,1	1.080	
Inwonend bij ouders	24,3 +	63,7 +	6,7 -	5,3 -	300	
Anders	30,5 +	45,8	16,9	6,8	59	
Ervaren gezondheid						0,07
(Zeer) slecht	11,2	42,0	34,3	12,4	169	
Niet slecht, niet goed	12,7	40,1 -	33,9+	13,3 +	543	
Goed	11,4	52,4	26,3	9,9	1.617	
Zeer goed	12,0	54,7	26,1	7,3 -	591	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.15 Gevolgde aanpak naar internetgebruik (n=3.009, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

Gevolgde aanpak	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulp-gebruiker	Overige hulp-gebruiker	Totaal	Cramérs V
	n=346	n=1.497	n=857	n=309	n=3.009	
	%	%	%	%	Aantal	
Totaal	11,5	49,7	28,5	10,3		
Product of dienst kopen						0,06
Nooit	15,4	38,9	35,6	10,1	149	
Af en toe	11,0	47,2	28,7	13,0 +	981	
Regelmatig	10,0	53,1	27,6	9,2	1.126	
Vaak	14,9 +	50,6	26,8	7,7 -	664	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.16 Gevolgde aanpak naar juridische hulpbronnen (n=3.009, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

Gevolgde aanpak	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulp-gebruiker	Overige hulp-gebruiker	Totaal	Cramérs V
	n=346	n=1.497	n=857	n=309	n=3.009	
	%	%	%	%	Aantal	
Totaal	11,5	49,7	28,5	10,3		
Rechtsbijstandsverzekering						0,11
Ja	38,4 -	41,5 -	56,8 +	50,5	1.397	
Nee	61,6 +	58,5 +	43,2 -	49,5	1.612	
Vakbondslidmaatschap						0,11
Ja	12,0 -	15,7 -	30,1 +	21,5	582	
Nee	88,0	84,3	69,9 -	78,5	2.340	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.17 Gevolgde aanpak naar motivatie (n=2.709, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

Gevolgde aanpak	Passief	Doe-het-zelver	Rechtshulp-gebruiker	Overige hulp-gebruiker	Totaal	Cramérs V
	n=66	n=1.490	n=846	n=307	n=2.709	
	%	%	%	%	Aantal	
Totaal	2,4	55,0	31,2	11,3		
Motivatie						0,22
Een bepaald geldbedrag ontvangen van de andere partij	1,9	57,2	33,0	8,0 -	540	
Kwijtschelding van (een deel van) een rekening of vordering	0,9	62,9	25,9	10,3	116	
Vervanging of reparatie van een product of betere service of hulp	0,5	80,4 +	11,1 -	8,1 -	443	
Andere arbeidsomstandig-heden	4,5	53,6	30,7	11,2	179	
Andere woonomstandigheden	9,3 +	43,3	39,2	8,2	97	
Verdeling van spullen	20,0 +	16,0 -	60,0 +	4,0	25	
Afspraken over de zorg en omgang met kinderen	0,0	15,6 -	60,0 +	24,4 +	45	
Gedragsverandering bij de andere partij	1,1	50,0	35,6	13,2	174	
Een uitleg van de andere partij	1,3	75 +	14,5 -	9,2	76	
Een positieve/andere beslissing van de overheid of overheidsorganisatie	0,0	44,7	34,1	21,2 +	85	
Verbetering van de relatie met de andere partij	0,0	46,2	39,7	14,1	78	
Voorkomen dat het nog een keer gebeurt	4,9 +	53,4	30,1	11,7	163	
Voorkomen dat het iemand anders overkomt	4,5	59,1	20,5	15,9	44	
Gerechtigheid/opkomen voor je eigen rechten	1,5	30,3 -	57,0 +	11,1	323	
Excuses	4,0	64,6	19,2 -	12,1	99	
Een oordeel over wie schuldig is	0,0	50,0	20,0	30,0	10	
Eigen onschuld bewijzen	8,9 +	60,0	22,2	8,9	45	
In het openbaar bekend maken van de schuldige	0,0	0,0	100 +	0,0	5	
Iets anders	3,1	48,1	26,5	22,2 +	162	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data).

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.18 Hoe zijn respondenten bij mediation terechtgekomen, als percentage van het totale aantal (geplande) trajecten (n=165, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Zelf bedacht	44	26,6
Anders	38	23,2
Via mijn werkgever	22	13,6
Via informatie op internet/sociale media	17	10,6
Via de andere partij	17	10,1
Via de advocaat	11	6,9
Via familie, vrienden of kennissen	11	6,4
Via de politie of meldpunt	9	5,6
Via de rechtbank	6	3,4
Via het Juridisch Loket	5	3,0
Via de sociale raadsman/vrouw	3	2,1

Respondenten konden meerdere manieren opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.19 Redenen om gebruik te maken van mediation, als percentage van het totale aantal (geplande) trajecten (n=165, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Ik verwachtte zo een goede oplossing te vinden	74	45,3
Om de relatie met de andere partij te verbeteren	50	30,4
Ik verwachtte zo een snelle oplossing te vinden	37	22,5
Op advies van een expert/organisatie	35	21,3
Om mijn verhaal te doen/te overleggen met de andere partij	31	18,7
Ik wilde controle hebben over de oplossing	21	12,6
Ik verwachtte zo de minste kosten te hoeven maken	17	10,1
Andere reden	12	7,5
Door eerdere ervaring met mediation	5	2,8

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.20 Redenen om *geen* gebruik te maken van mediation, als percentage van het totale aantal niet-gebruikers (n=2.459, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Ik kon het probleem zelf oplossen	641	26,1
Ik wist er weinig of niets van af	418	17,0
Andere reden	280	11,4
Ik verwachtte meer van een andere aanpak	273	11,1
Het probleem was de moeite niet waard	273	11,1
Verwachtte niet dat overleg met de andere partij zou helpen	260	10,6
Het zou te veel tijd en moeite kosten	212	8,6
Het probleem heeft zichzelf opgelost	199	8,1
Ik had geen vertrouwen in de andere partij	186	7,5
Er kon niets meer aan gedaan worden	176	7,2
Het zou te veel geld kosten	132	5,4
De andere partij wilde niet	128	5,2
Ik wist niet hoe ik dat aan moest pakken	92	3,7
Door eerdere slechte ervaring met mediation	21	0,8

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.21 Mediation (inclusief online-g en geplande mediation) naar probleemkenmerken (n=3.087, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	Mediation n=165 %	Cramérs V
Totaal	5,3	
Probleemtype		0,19
Op/met werk	5,2	
Huren woonruimte e.d.	2,1	
Bezit onroerend goed	2,5	
Woonomgeving	5,9	
Verhuren onroerend goed	17,5 +	
Aanschaf product/dienst	2,4 -	
Geld	0,8	
Relatie en familie	17 +	
Minderjarige kinderen	17,1 +	
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	17,1 +	
Discriminatie e.d.	6,8	
Overige juridische stappen	0	
Ernst van het probleem		0,14
Geheel niet mee bezig	0 -	
Beetje mee bezig	2 -	
Redelijk mee bezig	3,1 -	
In flinke mate mee bezig	7,7 +	
Geheel door in beslag genomen	11,6 +	

	Mediation n=165 %	Cramérs V
Totaal	5,3	
Financieel belang		0,16
< € 50	1,9	
€ 51 - € 100	0	
€ 101 - € 250	0,8 -	
€ 251 - € 500	4,7	
€ 501 - € 1.000	2,6	
€ 1.001 - € 2.500	4,6	
€ 2.501 - € 5.000	6,0	
€ 5.001 - € 10.000	7,2	
€ 10.001 - € 25.000	5,2	
€ 25.001 - € 50.000	14,1 +	
> € 50.000	0,0	
Verwachte oplossingsduur		0,11
Probleem is niet op te lossen	7,0	
<2 weken	2,3 -	
2-4 weken	1,1 -	
1-2 maanden	4,0	
3-4 maanden	6,6	
5-6 maanden	8,2	
7-9 maanden	4,8	
10-12 maanden	9,7	
1-2 jaar	9,9	
>2 jaar	8,6	
Zou het niet kunnen zeggen	6,9	
Tegenpartij		0,14
Particulier	8,9 +	
Bedrijf/organisatie	3,1 -	
Overheid	1,8 -	
Anders	10,0 +	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.22 Mediation naar achtergrondkenmerken (n=3.087, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	Mediation n=165 %	Cramérs V
Totaal	5,3	
Woonsituatie		0,10
Alleenwonend	9,0 +	
Eenoudergezin	18,2 +	
Partners met minderjarig kind	3,9	
Partners zonder minderjarig kind	4,3	
Inwonend bij ouders	2,6 -	
Anders	3,4	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.23 Mediation naar motivatie (n=2.710, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	Passief n=66 %	Cramérs V
Totaal	2,4	
Motivatie		0,23
Een bepaald geldbedrag ontvangen van de andere partij	2,0 -	
Kwijtschelding van (een deel van) een rekening of vordering	0,9 -	
Vervanging of reparatie van een product of betere service of hulp	1,4 -	
Andere arbeidsomstandigheden	7,3	
Andere woonomstandigheden	6,2	
Verdeling van spullen	20,0 +	
Afspraken over de zorg en omgang met kinderen	31,8 +	
Gedragsverandering bij de andere partij	11,5 +	
Een uitleg van de andere partij	3,9	
Een positieve/andere beslissing van de overheid of overheidsorganisatie	9,4	
Verbetering van de relatie met de andere partij	19,2 +	
Voorkomen dat het nog een keer gebeurt	10,4 +	
Voorkomen dat het iemand anders overkomt	0,0	
Gerechtigheid/opkomen voor je eigen rechten	6,5	
Excuses	8,1	
Een oordeel over wie schuldig is	0,0	
Eigen onschuld bewijzen	9,1	
In het openbaar bekend maken van de schuldige	0,0	
Iets anders	8,6	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p< 0,05 op ongewogen data).

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.24 Redenen waarom respondenten geen rechtshulp hebben gehad, als percentage van het totaal (n=105, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Ik vond het niet nodig	43	41,0
Ik vond dat ik goed voor mijzelf kon opkomen	39	37,4
Anders	18	16,9
Ik vond het te duur	14	13,1
Ik kon het niet betalen	9	8,4
Ik kreeg het advies om het zelf te doen	5	4,6

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.25 Redenen om voor een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure te kiezen als percentage van het totale aantal procedures (n=260, gewogen, inclusief geplande procedures) en het aantal gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures (n=97 en n=142, gewogen)

	Totaal respondenten	Totaalespondenten	Gerechtelijk,e procedure	Buitengerechtelijke procedure
	Aantal	%	%	%
Het was de enige manier om het geschil op te lossen	116	44,7	53,4	44,5
Ik verwachtte zo een goede oplossing te bereiken	78	29,8	25,3	37,8
Ik wilde een uitspraak van de rechter	44	16,7	35,1	7,4
Ik verwachtte zo goed mijn verhaal te kunnen doen	32	12,3	5,9	19,2
Andere partij heeft voor de procedure gekozen	32	12,2	21,4	7,9
Ik verwachtte zo een snelle oplossing te bereiken	28	10,9	5,6	13,9
Ik wilde een uitspraak van een onafhankelijke derde	28	10,8	9,6	12,2
Op advies van een expert/organisatie	27	10,4	11,8	10,3
Andere reden	21	8,1	6,2	5,7
Ik verwachtte zo de minste kosten te hoeven maken	13	4,9	4,8	5,4
Eerdere ervaring met deze aanpak	2	0,8	1,3	1,3

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.26 Redenen om *niet* voor een procedure te kiezen, als percentage van het totale aantal niet-gebruikers (n=2.343, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Ik kon het probleem zelf oplossen	745	31,8
Ik verwachtte niet dat zo'n aanpak zou helpen	288	12,3
Het zou te veel tijd en moeite kosten	278	11,8
Het probleem was de moeite niet waard	266	11,4
Het probleem heeft zichzelf opgelost	265	11,3
Ik wist er weinig of niets van af	260	11,1
Andere reden	241	10,3
Er kon niets aan gedaan worden	192	8,2
Ik verwachtte meer van een andere aanpak	155	6,6
Het zou te veel geld kosten	149	6,4
Ik wilde de relatie met de andere partij niet schaden	147	6,3
Ik wist niet hoe ik dat aan moest pakken	116	5,0
Op advies van een expert/organisatie	51	2,2
Eerdere slechte ervaring met deze aanpak	9	0,4

Respondenten konden meerdere redenen opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b3.27 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures naar probleemkenmerken (n=3.087, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	Gerechtelijke procedure n=97 %	Cramérs V	Buiten-gerechtelijke procedure n=144 %	Cramérs V
Totaal	3,1		4,7	
Probleemtype		0,17		0,16
Op/met werk	1,8 -		4,1	
Huren woonruimte e.d.			2,1	
Bezit onroerend goed	2,5		9,4 +	
Woonomgeving	4,4		6,2	
Verhuren onroerend goed	0,0		5,0	
Aanschaf product/dienst	0,8 -		2,9 -	
Geld	7,0 +		12,3 +	
Relatie en familie	12,4 +		0,5 -	
Minderjarige kinderen	0,0		2,9	
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	4,9		3,7	
Discriminatie e.d.	3,0		6,0	
Overige juridische stappen	21,4 +		7,1	
Civiel/bestuursrecht		0,06		0,28
Civielrechtelijk	2,9		3,0 -	
Bestuursrechtelijk	5,1		22,4 +	
Ernst van het probleem		0,12		0,07
Geheel niet mee bezig	1,9		2,8	
Beetje mee bezig	1,3 -		2,2 -	
Redelijk mee bezig	1,4 -		5,0	
In flinke mate mee bezig	4,8 +		5,2	
Geheel door in beslag genomen	6,5 +		8,0 +	

	Gerechtelijke procedure n=97 %	Cramérs V	Buiten-gerechtelijke procedure n=144 %	Cramérs V
Totaal	3,1		4,7	
Financiële waarde		0,08		0,06
Ja	4,7 +		6,2 +	
Nee	1,7 -		3,3 -	
Financieel belang		0,20		ns
< € 50	0,0			
€ 51 - € 100	0,0			
€ 101 - € 250	0,0 -			
€ 251 - € 500	2,1			
€ 501 - € 1.000	1,1 -			
€ 1.001 - € 2.500	3,6			
€ 2.501 - € 5.000	7,8			
€ 5.001 - € 10.000	5,9			
€ 10.001 - € 25.000	11,2 +			
€ 25.001 - € 50.000	16,2 +			
> € 50.000 Euro	0,0			
Verwachte oplossingsduur		0,17		0,13
Probleem is niet op te lossen	1,7		2,9	
<2 weken	0,4 -		1,0 -	
2-4 weken	0,4 -		3,2	
1-2 maanden	1,3		4,4	
3-4 maanden	2,0		15,8 +	
5-6 maanden	12,3 +		5,7	
7-9 maanden	2,4		4,8	
10-12 maanden	4,8		9,8	
1-2 jaar	11,0 +		10,9 +	
>2 jaar	9,9 +		5,4	
Zou het niet kunnen zeggen	3,2		4,3	
Tegenpartij		0,09		0,29
Particulier	4,8 +		2,2 -	
Bedrijf/organisatie	1,6 -		3,8	
Overheid	5,1		21,0 +	
Anders	4,1		3,5	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.28 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures naar achtergrondkenmerken (n=3.087, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	Gerechtelijk n=97 %	Cramérs V	Buiten-gerechtelijk n=144 %	Cramérs V
Totaal	3,1		4,7	
Leeftijd		0,07		ns
18-24	0,4 -			
25-34	1,8			
35-44	1,9			
45-54	3,8			
55-64	4,7 +			
65+	5,4 +			
Inkomstenbron		0,07		ns
Zelfstandige	2,7			
Loondienst	2,9			
Uitkering	2,6			
Pensioen, vut	5,8 +			
Studerend	0,5			
Anders	5,4			
Woonsituatie		0,08		ns
Alleenwonend	5,0 +			
Eenoudergezin	6,1			
Partners met minderjarig kind	2,3			
Partners zonder minderjarig kind	3,6			
Inwonend bij ouders	0,0			
Anders	1,7			
Ervaren gezondheid		0,06		0,09
(Zeer) slecht	5,9		11,2 +	
Niet slecht, niet goed	5,5 +		6,4 +	
Goed	2,3 -		3,5 -	
Zeer goed	3,0		3,7	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.29 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures naar juridische hulpbronnen (n=2.923, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	Gerechtelijk n=97 %	Cramérs V	Buiten-gerechtelijk n=144 %	Cramérs V
Totaal	3,1		4,7	
Rechtsbijstandsverzekering		0,04		ns
Ja	4,4 +			
Nee	2,1 -			

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.30 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures naar motivatie (n=2.706, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	Gerechtelijk n=97 %	Cramérs V	Buiten-gerechtelijk n=144 %	Cramérs V
Totaal	3,1		4,7	
Motivatie		0,23		0,30
Een bepaald geldbedrag ontvangen van de andere partij	3,1		4,4	
Kwijtschelding van (een deel van) een rekening of vordering	6,0		15,4 +	
Vervanging of reparatie van een product of betere service of hulp	0,7		2,3 -	
Andere arbeidsomstandigheden	1,1		4,4	
Andere woonomstandigheden	3,1		1,0	
Verdeling van spullen	12,5 +		0,0	
Afspraken over de zorg en omgang met kinderen	29,5 +		0,0	
Gedragsverandering bij de andere partij	1,1		1,7 -	
Een uitleg van de andere partij	3,9		6,6	
Een positieve/andere beslissing van de overheid of overheidsorganisatie	7,1		31,8 +	
Verbetering van de relatie met de andere partij	2,6		0,0 -	
Voorkomen dat het nog een keer gebeurt	2,5		4,3	
Voorkomen dat het iemand anders overkomt	0,0		9,1	
Gerechtigheid/opkomen voor je eigen rechten	7,7 +		6,2	
Excuses	1,0		7,1	
Een oordeel over wie schuldig is	0		40,0 +	
Eigen onschuld bewijzen	4,5		0	
In het openbaar bekend maken van de schuldige	50,0 +		0	
Iets anders	0,6		3,7	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data)

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b3.31 Aanpak in eerste instantie naar type probleem (%), vier metingen vergeleken

	(Definitief) passieven				Doe-het-zelvers				(Rechts)hulpgebruikers			
	2003	2009	2014	2019	2003	2009	2014	2019	2003	2009	2014	2019
n	1.911	2.234	1.928	3.087	1.911	2.234	1.928	3.087	1.911	2.234	1.928	3.087
% totaal	9	6	8	12	45	42	47	50	46	52	46	39
Om/met werk	13	8	11	12	38	34	38	46	49	59	52	42
Bezit onroerend goed (incl. woonomgeving)	9	6	6	11	37	37	43	47	54	57	51	42
Huren van woonruimte e.d. (incl. woonomgeving)	3	18	7	9	43	36	58	54	54	46	36	37
Verhuur onroerend goed	9	5	7	3	47	53	53	55	44	42	41	43
Aanschaf product/dienst	8	5	6	12	65	61	67	68	27	33	27	20
Geld	5	5	6	6	54	44	51	52	40	51	43	41
Relatie en familie	12	5	5	17	28	16	29	24	60	80	66	59
Minderjarige kinderen	3	0	4	0	19	24	48	32	77	76	48	68
Gezondheidsprobleem (veroorzaakt door derden)	10	6	5	9	28	15	22	13	62	79	73	78
Discriminatie enz.	14	6	17	29	28	23	24	27	58	70	59	44

Bron: probleemoplossingsenquêtes 2003, 2009, 2014, 2019

Tabel b3.32 Redenen voor passiviteit (%), vier metingen vergeleken

	2003	2009	2014	2019
Het probleem heeft zichzelf opgelost	43	36	39	49
Het is niet de moeite waard om door te gaan	17	16	21	37
Er kan niets meer aan gedaan worden	17	12	15	17
Het kost te veel tijd en moeite	9	8	10	10
Ik heb genoeg van de hele zaak	19	14	15	9
Ik weet niet hoe ik dat aan moet pakken	3	1	0	9
Ik wil de relatie met de andere partij niet beschadigen	8	2	6	6
Andere reden	18	34	6	6
Ik wacht liever af wat er gaat gebeuren	2	2	8	4
Ik weet niet wat ik nog kan doen	6	1	7	4
Door eerdere slechte ervaringen	3	2	5	3
Ik wil geen lange juridische procedure	4	7	8	2
Het kost te veel geld	2	1	4	1

Bron: probleemoplossingsenquêtes 2003, 2009, 2014, 2019

Tabel b3.33 Percentage respondenten met probleem dat adviseur raadpleegde, vier metingen vergeleken

	2003	2009	2014	2019
Gemiddelde aantal adviseurs	1,7	2,1	1,7	1,6
	%	%	%	%
Advocaat	11	11	12	9
Rechtsbijstandsverzekering	6	11	11	8
Juridisch Loket	-	4	5	5
Bureau voor rechtshulp	7	4	-	-
Politie	9	6	4	5
Vakbond, beroepsvereniging	11	9	5	4
Mediator	-	-	3	3
Rechtskundig adviseur	3	4	3	2
Notaris	2	3	2	1
Sociaal raadsman/vrouw	4	3	1	1
Wets- of rechtswinkel	3	4	2	1
Schuldhulpverleningsorganisatie	0	1	0	1
Gerechtsdeurwaarder/incassobureau	-	-	1	1
Telefonische helpdesk Consuwijzer	-	1	0	0
Overig (niet-juridisch)	45	39	19	18

Bron: probleemoplossingsenquêtes 2003, 2009, 2014, 2019

Tabel b3.34 Mediation naar type probleem (%), vier metingen vergeleken

	2003	2009	2014	2019
Totaal	4	3	5	5
Om/met werk	5	2	5	5
Bezit onroerend goed (incl. woonomgeving)	4	2	3	4
Huren van woonruimte e.d. (incl. woonomgeving)	6	0	0	5
Verhuur onroerend goed	4	6	4	18
Aanschaf product/dienst	3	0	2	2
Geld	3	2	3	1
Relatie en familie	7	10	17	17
Minderjarige kinderen	6	3	9	17
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	0	15	5	17
Discriminatie enz.	5	6	12	7

Tabel b3.35 Procedures naar type probleem (%), vier metingen vergeleken

	2003	2009	2014	2019
Totaal	11	14	14	9
Om/met werk	8	11	9	7
Bezit onroerend goed (incl. woonomgeving)	14	25	26	13
Huren van woonruimte e.d. (incl. woonomgeving)	11	15	6	6
Verhuur onroerend goed	10	14	16	10
Aanschaf product/dienst	4	6	9	4
Geld	13	20	20	19
Relatie en familie	19	18	17	14
Minderjarige kinderen	19	15	9	6
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	13	12	22	6
Discriminatie enz.	28	21	12	12

Bijlage 4 Tabellen bij hoofdstuk 6

Tabel b4.1 Type afloop naar % respondenten dat neveneffecten heeft ervaren (n=3.017, ongewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	(Deels) overeenstemming n=971	Beslissing n=163	Geen actie n=249	Andere afloop n=1.418	Lopend n=216	Totaal n=3.017	Cramérs V
Spijt	11,7-	14,6	17,3	21,0+	16,7	17,0	0,11
Stress	34,6-	47,2+	26,5-	41,3+	31,5	37,5	0,11
Slaapproblemen	17,6-	30,7+	12,9-	23,6+	19,9	20,9	0,10
Gezondheidsklachten	15,8-	28,8+	10,4-	21,2+	19,4	18,9	0,11
Kreeg schulden	2,3	12,3+	0,8	2,3	2,8	2,7	0,14
Inkomen daalde sterk	9,0	16,6+	10,0	8,5	5,6	9,0	0,07
Tevreden opkomen voor eigen rechten	28,4+	34,4+	3,6-	17,4-	13,9-	20,5	0,20
Gevoel van controle	13,7+	15,3+	5,2-	7,3-	8,8	9,7	0,11

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data)

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Bron: probleemoplossingsenquête

Bijlage 5 Tabellen bij hoofdstuk 7

Tabel b5.1 Vergoeding van juridische kosten door derde partij(en) (n=83, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Rechtsbijstandsverzekering	31	36,8
Werkgever	14	17,2
Andere persoon of organisatie	14	16,8
Raad voor Rechtsbijstand	13	15,4
Familielid, vriend, kennis	11	13,4
Vakbond	6	6,9
Bijzondere bijstand	3	3,0

Respondenten konden meerdere derde partijen opgeven.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b5.2 Verwachte en uiteindelijke juridische kosten (n=244, gewogen)

	Kosten betaald	Kosten verwacht
	%	%
Zou ik niet kunnen zeggen	8,7	30,0
Meer dan € 5.000	12,2	4,7
€ 2.501 - € 5.000	11,2	6,8
€ 1.001 - € 2.500	15,5	8,5
€ 501 - € 1.1000	6,8	7,4
€ 251 - € 500	11,8	9,9
€ 101 - € 250	12,4	7,0
€ 51 - € 100	4,2	3,2
€ 1 - € 50	2,8	2,9
Niets	14,4	19,5

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b5.3 Hoogte van overige kosten, als percentage van het aantal respondenten met overige kosten (n=417, gewogen)

	Respondenten	
	Aantal	%
Zou ik niet kunnen zeggen	66	15,9
Meer dan € 5.000	56	13,5
€ 2.501 - € 5.000	27	6,4
€ 1.001 - € 2.500	27	6,4
€ 501 - € 1.1000	42	10,0
€ 251 - € 500	31	7,4
€ 101 - € 250	47	11,2
€ 51 - € 100	48	11,4
€ 1 - € 50	74	17,8

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b5.4 Juridische en overige kosten naar probleemkenmerken (n=1.210, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	Juridische kosten n=244 %	Cramérs V	Overige kosten n=417 %	Cramérs V
Totaal	20,1		34,5	
Probleemtype		0,32		0,15
Op/met werk	16,3		35,9	
Huren woonruimte e.d.	27,7		46,8	
Bezit onroerend goed	18,8		18,8 -	
Woonomgeving	12,8 -		26,6	
Verhuren onroerend goed	15,8		26,3	
Aanschaf product/dienst	10,3 -		32,5	
Geld	22,7		33,6	
Relatie en familie	57,7 +		37,3	
Minderjarige kinderen	8,0		52,0	
Gezondheid (door derden veroorzaakt)	13,6		50 +	
Discriminatie e.d.	16,7		45,5	
Overige juridische stappen	75 +		37,5	
Ernst van het probleem		0,10		0,18
Geheel niet mee bezig	19,0		20,0	
Beetje mee bezig	15,2		28,7	
Redelijk mee bezig	17,1		31,6	
In flinke mate mee bezig	19,2		30,4	
Geheel door in beslag genomen	28,9 +		51,7 +	
Financiële waarde		0,13		ns
Ja	25,7 +			
Nee	14,1 -			
Financieel belang		0,37		ns
< € 50	0,0			
€ 51 - € 100	0,0			
€ 101 -€ 250	0,0 -			
€ 251 - € 500	5,9 -			
€ 501 - € 1.000	9,4 -			
€ 1.001 - € 2.500	17,9			
€ 2.501 - € 5.000	32,7			
€ 5.001 - € 10.000	34,2			
€ 10.001 - € 25.000	27,1			
€ 25.001 - € 50.000	62,4 +			
> € 50.000	0,0			
Verwachte oplossingsduur		0,22		ns
Probleem is niet op te lossen	16,0			
<2 weken	5,6 -			
2-4 weken	15,7			
1-2 maanden	17,7			
3-4 maanden	26,1			
5-6 maanden	27,5			
7-9 maanden	38,9			
10-12 maanden	33,3			
1-2 jaar	41,2 +			
>2 jaar	36,6 +			
Zou het niet kunnen zeggen	15,2 -			

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b5.5 Juridische en overige kosten naar achtergrondkenmerken (n=1.210, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	Juridische kosten n=244 %	Cramérs V	Overige kosten n=417 %	Cramérs V
Totaal	20,1		34,5	
Geslacht		0,09		ns
Man	23,7			
Vrouw	16,9			
Leeftijd		0,12		ns
18-24				
25-34	7,1			
25-34	9,7 -			
35-44	25,2			
45-54	23,5			
55-64	21,4			
65+	19,5			
Inkomen		ns		0,13
Minimum			54,3 +	
Beneden modaal			41,1	
Bijna modaal			46,1	
Modaal			37,2	
1-2 keer modaal			32,5	
2 keer modaal			35,4	
Meer dan 2 keer modaal			28,2	
Weet niet/wil niet zeggen			31,1	
Inkomstenbron		ns		0,15
Zelfstandige			44,6	
Loondienst			30,3	
Uitkering			45,8 +	
Pensioen, vut			33,5	
Studerend			38,1	
Anders			46,9	
Woonsituatie		0,14		ns
Alleenwonend	27,7 +			
Eenoudergezin	37,5 +			
Partners met minderjarig kind	18,1			
Partners zonder minderjarig kind	16,5			
Inwonend bij ouders	5,1 -			
Anders	27,3			
Ervaren gezondheid		ns		0,13
(Zeer) slecht			44,9	
Niet slecht, niet goed			42,8 +	
Goed			31,5	
Zeer goed			28	

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, $p<0,05$ op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets ($p\leq0,05$, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b5.6 Juridische en overige kosten naar gebruik van rechtshulp (n=1.210, gewogen), sterkte samenhang in Cramérs V[a]

	Juridische kosten n=244 %	Cramérs V	Overige kosten n=417 %	Cramérs V
Totaal	20,1		34,5	
Aanpak: Eerste stappen		0,23		ns
Doe-het-zelver	6,2 -			
Rechtshulpgebruiker	25,8 +			
Overige hulpgebruiker	8,3 -			
Mediation		0,11		ns
Ja	30,3 +			
Nee	18,7			
Gerechtelijke procedure		0,35		ns
Ja	64,6 +			
Nee	16,3			
Totale aantal adviseurs		0,21		0,19
1	15,6 -		31,0 -	
2	23,0		40,0	
3 of meer	42,4 +		50,3 +	
Totale aantal juridische adviseurs		0,24		0,20
1	18,1 -		30,8	
2	41,0 +		37,6	
3 of meer	51,9 +		64,9 +	
Advocaat geraadpleegd		0,51		0,09
Ja	59,1 +		45,5 +	
Nee				
Juridisch Loket geraadpleegd		0,09		0,15
Ja	31,4 +		55,3 +	
Nee	18,6		32,1	
Vakbond geraadpleegd		0,06		ns
Ja	10,9 -			
Nee	21,2			

[a] Significant verschil tussen de groepen (Chi-kwadraattoets, p<0,05 op ongewogen data). Alleen significante verbanden weergegeven.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets (p≤0,05, ongewogen data) significant hoger/lager is dan het totaal % van de kolom.

Tabel b5.7 Juridische kosten en overige kosten naar meest voorkomende adviseurs, als percentage van het totale aantal actieve respondenten (n=1.210, gewogen); in %

	Juridische kosten	Overige kosten
Advocaat geraadpleegd	59,1	45,5
Geen advocaat geraadpleegd	9,6	31,8
Juridisch Loket geraadpleegd	31,4	55,3
Geen Juridisch Loket geraadpleegd	18,6	32,1
Rechtsbijstandsverzekering geraadpleegd	21,1	37,2
Geen rechtsbijstandsverzekering geraadpleegd	20,0	34,2
Vakbond geraadpleegd	10,9	35,3
Geen vakbond geraadpleegd	21,2	34,7

Bron: probleemoplossingsenquête

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 8

Tabel b6.1 Evaluatie van ingeschakelde rechtshulp, gemiddelde scores en frequentieverdeling voor alle rechtshulpverleners op een 1-5 schaal (n=1.163, gewogen)[a]

	Gemiddelde score (1-5)	(Heel) positief	Niet positief, niet negatief	(Heel) negatief	Zou het niet kunnen zeggen
		%	%	%	%
Kostte het u moeite om in contact te komen met de adviseur?	4,32	76,2	16,1	5,4	2,3
Was het eenvoudig om de adviseur te vinden?	4,21	79,6	13,4	3,4	3,6
Hoe respectvol vond u dat de adviseur met u omging?	4,13	79,9	14,5	4,3	1,3
Hoe goed luisterde de adviseur naar wat u te zeggen had?	4,11	81,3	11,2	5,8	1,7
Vond u het advies en de hulp die u van de adviseur hebt gekregen duidelijk?	4,04	80,9	11,0	6,1	2,1
Hoe deskundig vond u de adviseur?	4,04	79,3	12,2	5,9	2,6
Zou u, als u in ongeveer dezelfde situatie terechtkwam, opnieuw contact opnemen met de adviseur?	3,97	71,0	10,0	15,6	3,3
Alles bij elkaar, hoe nuttig vond u het advies en de hulp die u van de adviseur hebt gekregen?	3,92	73,5	12,8	11,9	1,8

[a] Gemiddelde score zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b6.2 Evaluatie van rechtshulpverleners, gemiddelde scores per type rechtshulpverlener op een 1-5 schaal[a]

	Aantal respondenten	Gemiddelde score (1-5)
Notaris	57	4,41
Rechtskundig adviseur	74	4,40
Advocaat	271	4,34
Rechtsbijstandsverzekering	252	4,25
Sociaal raadslieden	24	4,20
Vakbond	136	4,12
Juridisch Loket	143	4,05
Politie	123	3,95
Wets- en rechtswinkels	21	3,95
Mediator, (buurt)bemiddelaar	87	3,92
Schuldhulpverlening	10	3,90
Gerechtsdeurwaarder, incassobureau	12	3,51
Telefonische helpdesk ConsuWijzer	9	3,51
Totaal	**1.049**	**4,15**

[a] Gemiddelde score zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b6.3 Evaluatie van rechtshulpverleners, gemiddelde scores per stelling op een 1-5 schaal[a]

	Makkelijk in contact te komen	Eenvoudig te vinden	Respectvol behandeld	Goed luisteren	Hulp/advies duidelijk	Hulp/advies nuttig	Deskundigheid	Opnieuw contact
Advocaat	4,51	4,30	4,29	4,30	4,29	4,26	4,34	4,12
Gerechtsdeurwaarder	4,00	4,08	3,4	4,08	3,36	3,43	3,33	3,20
Juridisch Loket	4,40	4,24	4,08	4,24	4,00	3,84	3,96	3,76
Mediator	4,38	4,08	4,01	4,08	3,86	3,60	3,73	3,33
Notaris	4,69	4,56	4,34	4,56	4,36	4,42	4,36	4,10
Politie	4,35	4,29	3,89	4,29	3,77	3,42	3,69	3,96
Rechtsbijstandsverzekering	4,46	4,34	4,20	4,34	4,15	4,06	4,06	4,14
Rechtskundig adviseur	4,57	4,26	4,41	4,26	4,35	4,35	4,37	4,23
Schuldhulpverlening	3,67	3,55	4,23	3,55	4,15	3,75	4,00	3,31
Sociaal raadslieden	4,19	3,96	4,35	3,96	4,24	3,87	4,07	3,83
Consuwijzer	3,70	4,00	3,70	4,00	3,67	3,1	3,56	2,8
Vakbond	4,36	4,33	4,04	4,33	4,01	3,92	3,95	3,96
Wets- en rechtswinkel	4,21	4,00	4,04	4,00	3,88	3,75	3,92	3,78

[a] Gemiddelde score zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b6.4 Evaluatie van mediation, gemiddelde scores op een 1-5 schaal en frequentieverdeling (n=152, gewogen) [a]

	Gemiddelde score (1-5)	(Heel) positief	Niet positief, niet negatief	(Heel) negatief	Zou het niet kunnen zeggen
		%	%	%	%
Hoe goed begreep de mediator de inhoud van de zaak?	4,07	69,1	14,7	4,9	11,3
Kon u de mediationbijeenkomst(en) goed volgen?	3,86	75,8	19,2	5,0	-
Kon u tijdens de mediationbijeenkomst(en) voldoende zeggen of aangeven wat u wilde?	3,86	78,0	14,2	7,8	-
Was u vooraf goed geïnformeerd over wat er tijdens de mediation zou gebeuren?	3,45	51,9	37,4	10,7	-
Zou u, als u in ongeveer dezelfde situatie terechtkwam, opnieuw voor mediation kiezen?	3,41	50,0	29,6	20,4	-

[a] Gemiddelde score zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b6.5 Evaluatie van procedures, gemiddelde scores op een 1-5 schaal en frequentieverdeling (gewogen) [a]

	n	Gemiddelde score (1-5)	(Heel) positief %	Niet positief, niet negatief %	(Heel) negatief %	Zou het niet kunnen zeggen %
Was u vooraf goed geïnformeerd over wat er tijdens de zitting(en) zou gebeuren?	109	3,60	63,9	23,7	12,4	-
Kon u de zitting(en) goed volgen?	77	4,12	90,0	4,6	5,4	-
Kon u tijdens de zitting(en) voldoende zeggen wat u wilde?	77	3,94	77,8	13,4	8,8	-
Hoe goed begreep de organisatie de inhoud van de zaak?	181	4,00	71,7	14,6	8,4	5,2
Zou u, als u in de toekomst ongeveer dezelfde situatie zou meemaken, opnieuw naar deze organisatie gaan?	219	4,00	70,8	15,8	13,4	-
Hoe goed kwam/komt de rechtshulpverlener voor u op?	122	4,28	89,2	3,8	3,6	3,4
Hoe duidelijk legde de organisatie de reden(en) voor de beslissing uit?	168	3,67	61,8	14,2	21,0	3,0

[a] Gemiddelde score zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b6.6 Evaluatie van procedures naar uitkomst beslissing (gewonnen/verloren) gemiddelde op een 1-5 schaal (n=131, gewogen) [a]

	(Deels) gewonnen (1-5)	(Deels) verloren (1-5)
Was u vooraf goed geïnformeerd over wat er tijdens de zitting(en) zou gebeuren?	3,78	3,23
Kon u de zitting(en) goed volgen?	4,37	3,95
Kon u tijdens de zitting(en) voldoende zeggen wat u wilde?	4,10	3,58
Hoe goed begreep de organisatie de inhoud van de zaak?*	4.22	3,47
Zou u, als u in de toekomst ongeveer dezelfde situatie zou meemaken, opnieuw naar deze organisatie gaan?*	4,56	3,69
Hoe goed kwam/komt de rechtshulpverlener voor u op? (n=79)*	4,68	3,61
Hoe duidelijk legde de organisatie de reden(en) voor de beslissing uit?*	3,91	3,00

[a] Gemiddelde score zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

* Significant verschil (p<0,01)

Bron: probleemoplossingsenquête

Tabel b6.7 Vertrouwen in advocatuur en rechtspraak, gemiddelde scores [a] en frequentieverdeling (n=5.440, gewogen)

	Gemiddelde score (1-5)	(Helemaal) mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	(Helemaal) niet mee eens	Zou ik niet kunnen zeggen
		%	%	%	%
Voor burgers die hun recht willen halen, zijn rechtbanken een belangrijk hulpmiddel.	3,94	72,6	15,8	4,8	6,7
Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop vertrouwen een eerlijke behandeling te krijgen.	3,86	64,7	19,0	6,1	10,2
Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen. (reverse scored)	3,76	49,5	22,3	6,0	22,1
Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar.	3,75	56,4	23,1	6,7	13,8
Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop vertrouwen dat het probleem echt wordt opgelost.	3,24	32,4	35,3	16,5	15,8
Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar.	3,18	28,8	38,6	14,4	18,2
Het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk, het maakt niet uit of iemand rijk of arm is.	3,01	33,3	21,1	36,0	9,7
Als iemand met een probleem naar een advocaat stapt, kan hij of zij erop vertrouwen dat het probleem echt wordt opgelost.	2,96	19,1	39,4	23,2	18,3

[a] Gemiddelde score zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Bron: screeningsenquête

Tabel b6.8 Vertrouwen in advocatuur en rechtspraak naar achtergrondkenmerken (gemiddelden, vijfpuntsschaal) (n=5.440, gewogen)*

	Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling	Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen	Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk (rijk of arm)	Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	Bij gang naar advo-caat wordt probleem opgelost	Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost	Totaal
Totaal	3,86	3,76	3,94	3,01	3,18	3,75	2,96	3,24	3,26
n	4.920	4.356	5.069	4.945	4.499	4.707	4.506	4.616	3.485
Geslacht	F=13,16	F=6,93	F=8,43	ns	F=9,55	F=18,07	ns	F=5,29	ns
Man	3,93	3,81	3,99		3,13	3,82		3,28	
Vrouw	3,80	3,70	3,90		3,24	3,67		3,19	
Leeftijd	ns	F=4,87	F=6,04	ns	ns	ns	ns	ns	ns
18-24		3,71							
25-34			3,82						
25-34		3,59	3,95						
35-44		3,81	3,92						
45-54		3,81	3,89						
55-64		3,84	4,00						
65+		3,77	4,00						
Migratieachtergrond	F=4,54	ns	ns	ns	ns	ns	F=6,93	ns	ns
Geen/Nederlands	3,89						2,93		
Westers	3,71						2,99		
Niet-Westers	3,80						3,11		

Tabel b6.8 (Vervolg)

	Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling	Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen	Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk (rijk of arm)	Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	Bij gang naar advo-caat wordt probleem opgelost	Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost	Totaal
Opleiding	F=52,83	F=33,13	F=4,89	ns	ns	F=90,87	F=10,43	ns	F=14,53
Geen, lager	3,75	3,92	4,00			3,56	3,26		3,36
Lbo	3,65	3,89	3,84			3,47	3,01		3,13
Mavo	3,81	3,86	3,92			3,60	3,05		3,20
Mbo	3,81	3,86	3,94			3,67	2,94		3,20
Havo/vwo	3,87	3,66	3,94			3,83	2,93		3,27
Hbo	4,06	3,63	3,98			3,91	2,92		3,31
Wo	4,08	3,51	4,01			4,09	2,89		3,41
Anders	3,78	3,47	4,06			3,43	3,17		3,31
Inkomen	F=17,33	F=21,55	ns	F=13,75	ns	F=20,17	ns	ns	F=16,99
Minimum	3,65	3,63		2,68		3,45			3,07
Beneden modaal	3,64	3,98		2,88		3,54			3,14
Bijna modaal	3,79	3,93		2,98		3,59			3,18
Modaal	3,86	3,86		3,00		3,70			3,19
1-2 keer modaal	3,85	3,79		2,92		3,78			3,22
2 keer modaal	4,00	3,68		3,07		3,85			3,32
Meer dan 2 keer modaal	3,98	3,63		2,14		3,89			3,36
Weet niet/wil niet zeggen	3,69	3,82		2,99		3,50			3,15
Inkomstenbron	F=10,59	ns	F=4,20	ns	ns	F=19,70	F=4,17	ns	ns
Zelfstandige	3,79		3,99			3,68	2,90		
Loondienst	3,95		3,96			3,84	2,95		
Uitkering	3,62		3,90			3,46	2,91		
Pensioen, vut	3,83		4,01			3,78	2,93		
Studerend	3,93		3,80			3,63	3,30		
Anders	3,64		3,84			3,49	2,93		

Tabel b6.8 (Vervolg)

	Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling	Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen	Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk (rijk of arm)	Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	Bij gang naar advo-caat wordt probleem opgelost	Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost	Totaal
Woonsituatie	F=4,15	F=12,49	ns	F=5,31	ns	ns	ns	ns	F=7,98
Alleenwonend	3,81	3,80		2,94					3,21
Eenoudergezin	3,48	3,95		2,77					2,94
Partners met minderjarig kind	3,91	3,86		3,01					3,25
Partners zonder minderjarig kind	3,88	3,72		3,04					3,28
Inwonend bij ouders	3,86	3,56		3,10					3,30
Anders	4,18	3,25		3,25					3,57
Stedelijkheid	ns	ns	ns	ns	ns	F=6,02	ns	ns	ns
Niet stedelijk						3,62			
Weinig stedelijk						3,70			
Matig stedelijk						3,74			
Sterk stedelijk						3,78			
Zeer sterk stedelijk						3,79			
Ervaren gezondheid	F=70,36	F=13,70	F=23,67	F=16,11	F=19,44	F=98,15	F=5,79	F=47,17	F=63,33
(Zeer) slecht	3,57	4,12	3,86	2,69	2,96	3,34	2,71	2,84	2,91
Niet slecht, niet goed	3,61	3,80	3,79	2,84	3,08	3,47	2,95	3,08	3,11
Goed	3,89	3,76	3,95	3,06	3,20	3,78	2,98	3,27	3,27
Zeer goed	4,11	3,65	4,08	3,09	3,30	4,02	2,99	3,43	3,44
Zelfeffectiviteit	F=56,52	F=12,71	F=31,02	F=16,02	F=7,11	F=52,29	F=11,19	F=46,62	F=41,91

* Alleen significante verbanden weergegeven (Anova, p<0,05). Associatiematen berekend op de gewogen data met correctie voor weging.

Tabel b6.9 Vertrouwen in advocatuur en rechtspraak naar persoonlijke ervaringen (gemiddelden, vijfpuntsschaal) (n=5.440, gewogen)*

	Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling	Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen	Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk (rijk of arm)	Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	Bij gang naar advo-caat wordt probleem opgelost	Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost	Totaal
Totaal	3,86	3,76	3,94	3,01	3,18	3,75	2,96	3,24	3,26
n	4.920	4.356	5.069	4.945	4.499	4.707	4.506	4.616	3.485
Aantal problemen	F=16,08	F=12,12	ns	F=71,65	F=12,35	ns	F=17,62	F=10,80	F=16,96
0	3,91	3,69		3,21	3,24		3,05	3,30	3,32
1-2	3,94	3,73		3,01	3,21		2,93	3,26	3,29
3+	3,72	3,87		2,72	3,07		2,87	3,14	3,15
Type hoofdprobleem	F=4,72	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns
Om/met werk	3,92								
Huren woonruimte e.d.	3,89								
Bezit onroerend goed	3,72								
Woonomgeving	3,82								
Verhuur onroerend goed	3,68								
Goederen en dienstverlening	3,85								
Geld	3,69								
Relatie en familie	3,71								
Kinderen onder de 18	3,88								
Gezondheid (door derde veroorzaakt)	3,90								
Discriminatie, smaad en onheuse bejegening	3,64								
Overige juridische stappen	4,17								

Tabel b6.9 (Vervolg)

	Bij de rechter krijgt men een eerlijke behandeling	Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen	Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk (rijk of arm)	Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	Bij gang naar advo-caat wordt probleem opgelost	Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost	Totaal
Aanpak in eerste instantie	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	F=4,27
Passief									3,25
Doe-het-zelver									3,25
Rechtshulpgebruiker									3,18
Overige hulpgebruiker									3,11
Advocaat	F=5,47	ns	ns	ns	ns	F=5,16	ns	ns	ns
Ja	3,63					3,56			
Nee	3,85					3,76			
Vakbond		F=10,75							
Ja		4,18							
Nee		3,79							
Procedure	F=9,10	ns	ns	ns	ns	F=6,66	ns	ns	F=4,88
Ja	3,54					3,53			3,06
Nee	3,86					3,76			3,23
Gerechtelijke procedure	F=4,63	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	F=3,93
Ja	3,43								2,99
Nee	3,84								3,22
Buitengerechtelijke procedure	F=4,26	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns
Ja	3,57								
Nee	3,84								

* Alleen significante verbanden weergegeven (Anova, p<0,05). Associatiematen berekend op de gewogen data met correctie voor weging.

Tabel b6.10 OLS regressie met vertrouwen in rechters (index van drie stellingen) als afhankelijke variabele (n=4.147, ongewogen)

	B	Std. error	Beta
Geslacht			
Man	0,05*	0,02	0,03
Leeftijd			
18-65+	0,01	0,01	0,02
Migratieachtergrond			
Geen/Nederlands (referentie)			
Westers	-0,12**	0,05	-0,04
Niet-Westers	0,01	0,06	0,00
Onbekend	0,05	0,06	0,01
Opleiding			
1(laag)-7(hoog)	0,08***	0,01	0,16
Inkomen			
Minimum en beneden modaal (referentie)			
Bijna modaal en modaal	-0,01	0,04	-0,01
1-2 Keer modaal	0,01	0,04	0,01
Meer dan 2 keer modaal	0,01	0,05	0,00
Weet niet/wil niet zeggen	-0,13*	0,05	-0,05
Inkomstenbron			
Loondienst (referentie)			
Zelfstandige	-0,14**	0,05	-0,04
Arbeidsongeschikt/bijstand/werkloos	-0,03	0,05	-0,01
Anders	-0,03	0,03	-0,02
Woonsituatie			
Alleenwonend (referentie)			
Eenoudergezin	-0,07	0,07	-0,02
Partners met/zonder kind	0,04	0,03	0,02
Anders	0,03	0,06	0,01
Stedelijkheid gemeente			
1(laag)-5(hoog)	0,02	0,01	0,03
Ervaren gezondheid			
1(slecht/zeer slecht)-4(zeer goed)	0,11***	0,02	0,11
Zelfeffectiviteit			
1(laag)-4(hoog)	0,18***	0,02	0,13
Aantal problemen			
Geen (referentie)			
1-2 problemen	-0,07*	0,03	-0,04
3+ problemen	-0,20*	0,03	-0,12
Constante	2,42***	0,10	
R^2			0,093
F(21)			19,378***

*p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001

Noot: Afhankelijke variabele is gemiddelde score van drie stellingen: 'Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop vertrouwen dat het probleem echt wordt opgelost', 'Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar' en 'Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop vertrouwen een eerlijke behandeling te krijgen'.

Tabel b6.11 OLS regressie met vertrouwen in advocaten (index van drie stellingen) als afhankelijke variabele (n=3.592, ongewogen)

	B	Std. error	Beta
Geslacht			
Man	-0,12***	0,02	-0,09
Leeftijd			
18-65+	0,00	0,01	0,00
Migratieachtergrond			
Geen/Nederlands (referentie)			
Westers	0,02	0,04	0,01
Niet-Westers	0,10*	0,05	0,04
Onbekend	0,09	0,05	0,03
Opleiding			
1(laag)-7(hoog)	0,03***	0,01	0,08
Inkomen			
Minimum en beneden modaal (referentie)			
Bijna modaal en modaal	-0,09**	0,03	-0,06
1-2 Keer modaal	-0,08*	0,04	-0,06
Meer dan 2 keer modaal	-0,07	0,04	-0,04
Weet niet/wil niet zeggen	-0,12	0,05	-0,05
Inkomstenbron			
Loondienst (referentie)			
Zelfstandige	-0,05	0,05	-0,02
Arbeidsongeschikt/bijstand/werkloos	-0,02	0,04	-0,01
Anders	-0,01	0,03	-0,01
Woonsituatie			
Alleenwonend (referentie)			
Eenoudergezin	-0,05	0,06	-0,01
Partners met/zonder kind	0,00	0,03	0,00
Anders	0,17**	0,06	0,06
Stedelijkheid gemeente			
1(laag)-5(hoog)	0,02	0,01	0,03
Ervaren gezondheid			
1(slecht/zeer slecht)-4(zeer goed)	0,06***	0,02	0,07
Zelfeffectiviteit			
1(laag)-4(hoog)	0,12***	0,02	0,10
Aantal problemen			
Geen (referentie)			
1-2 problemen	-0,10***	0,03	-0,07
3+ problemen	-0,22***	0,03	-0,16
Constante	2,29***	0,09	
R^2			0,061
F(21)			10,641***

*p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001

Noot: Afhankelijke variabele is gemiddelde score van drie stellingen: 'Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen (reverse scored)', 'Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar' en 'Als iemand met een probleem naar een advocaat stapt, kan hij of zij erop vertrouwen dat het probleem echt wordt opgelost'.

Tabel b6.12 Evaluatie van adviseurs, vier metingen

	Bruikbaarheid advies/hulp				Zou u adviseur opnieuw contacteren?			
	2003	2009	2014	2019	2003	2009	2014	2019
Advocaat	4,2	4,0	4,2	4,3	4,0	4,0	4,1	4,1
Juridisch Loket	-	3,6	3,9	3,8	-	3,7	4,2	3,8
Politie	3,4	3,2	3,9	3,4	4,0	4,0	4,2	4,0
Rechtsbijstandsverzekering	4,0	3,6	4,0	4,1	4,3	4,0	4,3	4,1
Rechtskundig adviseur	4,3	3,7	4,1	4,4	4,2	3,6	4,0	4,2
Sociaal raadsman of -vrouw	3,9	3,7	3,7	3,9	3,6	3,7	3,6	3,8
Vakbond of beroepsvereniging	3,8	3,8	4,0	3,9	4,0	3,9	4,1	4,0
Wets- of rechtswinkel	3,7	3,6	3,9	3,8	3,8	3,6	4,0	3,8
Totaal	**4,0**	**4,0**	**3,7**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,1**	**4,0**

Gemiddelde score gewogen naar het aantal contacten.

Bron: screeningsenquête 2003, 2009, 2014, 2019

Tabel b6.13 Evaluatie van mediation, vier metingen

	2003 n=78	2009 n=64	2014 n=88	2019 n=152
Zou u, als u in ongeveer dezelfde situatie terechtkwam, opnieuw voor mediation kiezen?	3,9	3,3	3,5	3,4
Kon u tijdens de mediationbijeenkomst(en) voldoende zeggen of aangeven wat u wilde?	3,9	3,9	4,0	3,9
Hoe goed begreep de mediation de inhoud van de zaak?	4,2	4,0	4,0	4,1
Kon u de bijeenkomst(en) goed volgen?	3,9	3,9	4,0	3,9
Was u vooraf goed geïnformeerd over wat er tijdens de mediation zou gebeuren?	3,5	3,4	3,5	3,5

Gemiddelde score op vijfpuntsschaal, zonder 'zou ik niet kunnen zeggen'.

Bron: screeningsenquête 2003, 2009, 2014, 2019

Tabel b6.14 Evaluatie van procedures, vier metingen

	2003	2009	2014	2019
Was u vooraf goed geïnformeerd over wat er tijdens de zitting(en) zou gebeuren?	3,7	3,9	3,8	3,6
Kon u de zitting(en) goed volgen?	4,2	4,3	4,1	4,1
Hoe goed begreep de instantie de inhoud van de zaak?	4,0	4,1	3,8	4,0
Kon u tijdens de zitting(en) voldoende zeggen of aangeven wat u wilde?	3,9	4,1	3,8	3,9
Kwaliteit van rechtshulp	4,2	4,3	4,1	4,3
Hoe duidelijk legde de instantie de redenen achter de beslissing uit?	3,9	4,1	3,8	3,7
Zou u, als u in ongeveer dezelfde situatie terechtkwam, opnieuw voor deze instantie kiezen?	4,5	4,3	4,1	4,0

Gemiddelde score op vijfpuntsschaal, zonder 'zou ik niet kunnen zeggen'.

Bron: screeningsenquête 2003, 2009, 2014, 2019

Tabel b6.15 Vertrouwen in rechtspraak en advocatuur, vier metingen

	2003 n=3.516	2009 n=5.166	2014 n=5.424	2019 n=5.440
Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop vertrouwen een eerlijke behandeling te krijgen.	3,7	3,7	3,7	3,9
Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen. (reverse scored)	4,1	4,1	4,0	3,8
Voor burgers die hun recht willen halen, zijn rechtbanken een belangrijk hulpmiddel.	3,8	3,8	3,8	3,9
Het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk, het maakt niet uit of iemand rijk of arm is.	2,8	2,9	3,0	3,0
Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar.	2,9	3,0	3,0	3,2
Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar.	3,5	3,5	3,5	3,8
Als iemand met een probleem naar een advocaat stapt, kan hij of zij erop vertrouwen dat het probleem echt wordt opgelost.	-	2,9	2,9	3,0
Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop vertrouwen dat het probleem echt wordt opgelost.	-	3,1	3,1	3,2

Gemiddelde score zonder 'zou het niet kunnen zeggen'.

Bron: screeningsenquête 2003, 2009, 2014, 2019