



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Geschilbeslechtingsdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers

Velthoven, B.C.J. van; Voert, M.J. ter

Citation

Velthoven, B. C. J. van, & Voert, M. J. ter. (2004). *Geschilbeslechtingsdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Meppel: Boom.
Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/15796>

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [Leiden University Non-exclusive license](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/15796>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Geschilbeslechtigingsdelta 2003

219

Onderzoek en beleid

Geschilbeslechtingsdelta 2003

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

B.C.J. van Velthoven

M.J. ter Voert

Met medewerking van

M. van Gammeren-Zoetewij

Bju | Boom Juridische uitgevers



**Wetenschappelijk Onderzoek- en
Documentatiecentrum**

Onderzoek en beleid

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

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

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

Boom distributiecentrum te Meppel

Tel. 0522-23 75 55

Fax 0522-25 38 64

E-mail bdc@bdc.boom.nl

Voor ambtenaren van het Ministerie van Justitie is een beperkt aantal gratis exemplaren beschikbaar.

Deze kunnen worden besteld bij:

Bibliotheek WODC, kamer KO 14

Postbus 20301, 2500 EH Den Haag

Deze gratis levering geldt echter slechts zolang de voorraad strekt.

De integrale tekst van de WODC-rapporten is gratis te downloaden van www.wodc.nl.

Op www.wodc.nl is ook nadere informatie te vinden over andere WODC-publicaties.

© 2004 WODC

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voorzover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 jo. het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471, en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van een gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

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

ISBN 90-5454-476-7

NUR 820

Voorwoord

De laatste jaren staat het justitiebeleid in het teken van het verminderen van de druk op de rechtspraak, de dejuridisering van geschillen, een meer pluriforme toegang tot het recht waarbij partijen in de eerste plaats zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de oplossing van geschillen en een kwalitatief goede en effectieve wijze van afdoen van geschillen. Inzicht in de mate waarin juridische instanties bij het oplossen van geschillen een rol spelen, ontbrak echter. Er bestond tot op heden geen recent en integraal overzicht van de wijze waarop partijen hun geschillen oplossen. Hoe vaak doen ze daarbij een beroep op de rechter? Hoe vaak weten partijen zelf hun problemen af te handelen? En worden de problemen naar tevredenheid opgelost? Eerder onderzoek, 'De weg naar het recht' van Schuyt, Groenendijk en Sloot is inmiddels gedateerd en bovendien beperkt tot juridische hulpverlening.

Dit rapport biedt een overzicht van het geschilbeslechtslandschap van burgers. Het geeft een beeld van de aard en omvang van (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen onder de bevolking, de wegen die burgers bewandelen om die problemen op te lossen, de resultaten die ze bereiken en hun oordeel over het functioneren van juridische voorzieningen. Het onderzoek laat zien dat burgers veel problemen zelf oplossen. Lang niet altijd doen ze een beroep op hulpverlenende instanties en slechts een relatief klein gedeelte klopt aan bij de rechter. Burgers zijn over het algemeen tevreden over de hulp die ze hebben gekregen en over de (gerechtelijke) procedures die ze hebben gevolgd. Iets minder dan de helft van de problemen eindigt niet met een overeenstemming tussen de partijen of een beslissing door een derde. Bij een deel van deze problemen haken burgers af, bij een ander deel lost het probleem zich vanzelf op.

Mede namens de auteurs wil ik mijn dank uitspreken aan de begeleidingscommissie onder voorzitterschap van Kees Schuyt (zie bijlage 1), aan collegae Marnix Croes, Roland Eshuis en Deborah Moolenaar voor hun commentaar op eerdere versies van het rapport en aan Nicolette Dijkhoff voor haar ondersteuning.

Frans Leeuw
Directeur WODC

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Samenvatting | 11 |
| Opzet van het onderzoek | 19 |
| 1.1 Inleiding | 19 |
| 1.1.1 Aanleiding tot het onderzoek | 19 |
| 1.1.2 De geschilbeslechtingdelta | 19 |
| 1.1.3 Indeling van het hoofdstuk | 20 |
| 1.2 Nederlands onderzoek in vogelvlucht | 20 |
| 1.2.1 De weg naar het recht | 20 |
| 1.2.2 De toeloop op de rechtshulpverlening in kaart gebracht | 22 |
| 1.2.3 Prijseffecten in het beroep op advocatuur en rechter | 23 |
| 1.2.4 Gerechtelijke en buitengerechtelijke geschiloplossing | 25 |
| 1.2.5 Waar staan we nu? | 26 |
| 1.3 Onderzoeksvragen | 28 |
| 1.4 Onderzoeksmethoden | 32 |
| 1.4.1 Genns Paths to Justice | 32 |
| 1.4.2 De opzet van het onderzoek | 33 |
| 1.4.3 Internetpanel | 34 |
| 1.4.4 Inrichting en omvang van het bevolkingsonderzoek | 36 |
| 1.4.5 Het kwalitatieve deel van het onderzoek | 39 |
| 1.4.6 Afgrenzing | 39 |
| 1.5 Indeling van dit rapport | 41 |
| 2 Geschillen en oplossingsstrategieën | 43 |
| 2.1 Juridische problemen | 43 |
| 2.2 De kans op geschillen | 45 |
| 2.3 Oplossingsstrategieën | 48 |
| 2.3.1 Oplossingstrajecten in kaart gebracht: piramide of delta | 48 |
| 2.3.2 Passieven en actieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers | 48 |
| 2.3.3 Rechtshulp | 51 |
| 2.3.4 Officiële procedures | 52 |
| 2.3.5 Beslissing en overeenstemming | 55 |
| 2.4 Keuze van de oplossingsstrategie | 55 |
| 2.4.1 Rationele-keuzebenadering | 56 |
| 2.4.2 Determinanten van het keuzeproces: keuzemogelijkheden | 57 |
| 2.4.3 Determinanten van het keuzeproces: baten en kosten | 59 |
| 2.4.4 Keuze van de oplossingsstrategie: conclusie | 62 |
| 3 Het landschap van juridische problemen | 63 |
| 3.1 De screeningsenquête | 63 |
| 3.2 Incidentie en frequentie van problemen | 66 |
| 3.2.1 Incidentie van problemen | 66 |
| 3.2.2 Frequentie van problemen | 67 |
| 3.2.3 Uitsplitsing naar subcategorieën en mate van ernst | 72 |
| 3.2.4 Civiel- versus bestuursrechtelijke problemen | 73 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 3.3 | Samenloop van problemen | 73 |
| 3.4 | Verschillen naar achtergrondkenmerken respondenten | 75 |
| 3.4.1 | Het algemene beeld | 75 |
| 3.4.2 | Specifieke probleemkansen | 76 |
| 3.4.3 | Multivariate analyse | 78 |
| 3.5 | Datering van problemen | 79 |
| 3.6 | Samenvatting en conclusies | 81 |
| 4 | Oplossingsstrategieën I – De aanloop | 83 |
| 4.1 | Een schets op basis van de screeningsenquête | 83 |
| 4.2 | De probleemoplossingsenquête | 86 |
| 4.3 | Een totaaloverzicht | 89 |
| 4.4 | Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers | 92 |
| 4.5 | De passieven: overwegingen en voornemens | 96 |
| 4.6 | Barrières bij het inschakelen van deskundigen | 97 |
| 4.7 | Patronen in het rechtshulpgebruik | 101 |
| 4.7.1 | Omvang van het rechtshulpgebruik | 101 |
| 4.7.2 | Samenhang tussen rechtshulpgebruik en probleemtype | 104 |
| 4.7.3 | Samenhang tussen rechtshulpgebruik en sociale achtergrondkenmerken | 106 |
| 4.7.4 | De U-curve: samenhang tussen inkomen en beroep op de advocatuur | 107 |
| 4.8 | Kenmerken van en oordelen over rechtshulp | 108 |
| 4.9 | Samenvatting en conclusies | 112 |
| 5 | Oplossingsstrategieën II – De afloop | 115 |
| 5.1 | Een totaaloverzicht | 116 |
| 5.2 | Overeenstemming tussen partijen | 116 |
| 5.2.1 | Enkele algemene bevindingen | 116 |
| 5.2.2 | Mediation | 118 |
| 5.2.3 | Overeenstemming tijdens officiële procedure | 120 |
| 5.3 | Officiële procedures | 120 |
| 5.3.1 | Herkomst | 120 |
| 5.3.2 | Aard en afloop | 123 |
| 5.3.3 | Beoordeling van het verloop | 125 |
| 5.4 | Aanloop en afloop met elkaar in verband gebracht | 127 |
| 5.5 | Het tijdsverloop | 132 |
| 5.6 | Vergelijking met ander onderzoek | 135 |
| 5.7 | Samenvatting en conclusies | 139 |
| 6 | Doelen, kosten, resultaten | 141 |
| 6.1 | Doelen | 141 |
| 6.2 | Kosten | 146 |
| 6.3 | Kosten-batenafweging | 151 |
| 6.3.1 | Verwachte netto-opbrengst | 151 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 6.3.2 | Rechtsbijstandverzekering | 151 |
| 6.3.3 | Aard van de wederpartij | 152 |
| 6.3.4 | Multivariate analyse | 154 |
| 6.4 | Resultaten | 155 |
| 6.4.1 | Doelen bereikt? | 156 |
| 6.4.2 | Inhoud overeenstemming / beslissing | 158 |
| 6.4.3 | Winst of verlies in een officiële procedure | 160 |
| 6.4.4 | Oordeel over resultaat | 162 |
| 6.4.5 | Einde conflict? | 162 |
| 6.4.6 | Persoonlijke beleving? | 165 |
| 6.5 | Samenvatting en conclusies | 168 |
| 7 | Waardering van juridische voorzieningen | 171 |
| 7.1 | Eigen ervaringen | 171 |
| 7.2 | Algemene opvattingen | 172 |
| 7.3 | Samenvatting en conclusies | 178 |
| 8 | Conclusie en discussie | 181 |
| 8.1 | Omvang en soort problemen | 181 |
| 8.2 | Oplossingsstrategieën | 183 |
| 8.3 | Resultaten en doelen | 186 |
| 8.4 | Tevredenheid en vertrouwen | 188 |
| 8.5 | Nabeschouwing | 189 |
| 8.6 | Aandachtspunten voor vervolgonderzoek | 193 |
| | Summary | 197 |
| | Literatuur | 199 |
| Bijlage 1 | Begeleidingscommissie | 205 |
| Bijlage 2 | Tabellen bij hoofdstuk 3 | 206 |
| Bijlage 3 | Tabellen bij hoofdstuk 4 | 222 |
| Bijlage 4 | Tabel bij hoofdstuk 5 | 226 |
| Bijlage 5 | Multivariate analyses | 227 |

Samenvatting

Achtergrond

Een van de waarborgen van een goed functionerende rechtstaat is dat burgers met problemen voldoende toegang hebben tot het recht. De toegang tot en het gebruik van rechtshulp vormen het onderwerp van verschillende discussies. Vragen die daarbij spelen zijn onder meer: is de toegang tot het recht voldoende gewaarborgd of is het juist te toegankelijk en stappen mensen te snel naar de rechter: is de kwaliteit van de geboden diensten voldoende: hoe kan de druk op de rechtspraak worden vermindert: en welke mogelijkheden bieden alternatieve geschilbeslechtingmethoden?

Vanuit het ministerie van Justitie zijn en worden tal van beleidsmaatregelen ontwikkeld om het functioneren van de rechtshulpverlening en rechtspleging te verbeteren. Over het functioneren van juridische voorzieningen in ons land zijn verschillende onderzoeken verschenen. Wat echter ontbreekt, is een actueel overzicht van het gehele geschilbeslechtigingslandschap dat een beeld geeft van de (potentieel) juridische conflicten die leven onder de bevolking en hoe ze deze proberen oplossen. Het in kaart brengen van de problemen en oplossingsstrategieën van burgers geeft inzicht in de plaats die juridische instanties in het oplossingstraject innemen. Daarnaast geeft het de mogelijkheid om kwetsbare groepen te identificeren en belemmeringen die burgers ondervinden bij het zoeken naar juridische hulp op te sporen.

Vraagstelling van het onderzoek

Het onderzoek geeft een overzicht van de mate waarin (potentieel) juridische problemen voorkomen en van de wegen die burgers bewandelen om die problemen op te lossen. De titel van het rapport 'geschilbeslechtigingsdelta' verwijst naar de veelheid aan stromen die burgers kunnen bevaaren om hun geschil aan te pakken. Dit roept het beeld op van een rivierdelta. De volgende vragen staan in het onderzoek centraal:

- In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking?
- In welke mate worden bepaalde gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingsstrategieën aangewend en welke omstandigheden determineren deze keuze?
- Wat zijn de resultaten van de aangewende strategieën en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtzoekenden?
- In hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?

Theoretische achtergrond

Kans op geschillen

De kans dat iemand te maken krijgt met een (potentieel) rechtsprobleem zal niet voor iedereen gelijk zijn. In het onderzoek gaan we na of de kans op problemen toeneemt, naarmate iemand intensiever deelneemt aan het sociale en economische leven. Volgens de participatietheorie wordt naarmate iemand meer relaties heeft, de kans groter dat hij of zij in een van die relaties een situatie meemaakt die kan uitmonden in een geschil. Traditioneel wordt (werd) verondersteld dat de participatie hoger ligt bij mannen dan bij vrouwen. Ze zou ook hoger liggen bij werkenden dan bij niet-werkenden en toenemen naarmate het opleidings- en inkomensniveau stijgt. Verder kan leeftijd van belang zijn. In de leeftijdperiode tussen de 25 en 45 jaar zou de maatschappelijke participatie hoger liggen dan in andere leeftijdscategorieën, omdat in die levensfase meer veranderingen plaatsvinden en relaties worden aangegaan (werk, gezin, huis, et cetera).

Keuze van de oplossingsstrategie

In het onderzoek gaan we ervan uit dat de keuze voor een bepaalde oplossingsstrategie kan worden gezien als een afweging van kosten en baten. Daarbij hangt het aantal keuzemogelijkheden af van het aanbod aan hulp dat beschikbaar is en van het soort probleem. Het soort probleem bepaalt (a) of de betrokkene het probleem zelf dan wel met hulp kan afhandelen, (b) welke officiële procedures beschikbaar zijn en (c) of er een bepaalde rechtsoorzaak is waardoor het probleem vrijwel uitsluitend via een advocaat en een gerechtelijke procedure afgehandeld kan worden. Onder officiële procedures verstaan we alle gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures waarbij een derde wordt ingeschakeld die beslissingsbevoegdheid heeft of krijgt in het geschil.

Binnen de grenzen die door het soort probleem worden gesteld, worden de verwachte baten bepaald door de hoogte van het financiële of immateriële belang dat op het spel staat en de kans die men zichzelf toedicht om dat doel te bereiken. Hoe groter het (im)materiële belang van het probleem en hoe groter de geschatte kans op succes, des te hoger zullen de verwachte baten zijn. De kosten hangen zowel af van de mate waarin de partijen kunnen beschikken over sociale en economische hulpbronnen als van de tarieven, bereikbaarheid en toegankelijkheid van rechtshulp en officiële procedures.

De volgende drie keuzes onderscheiden we als kernelementen van de geschiloplossingsstrategie van een rechtzoekende:

- actie ondernemen of niet;
- deskundige hulp inschakelen of zelf doen;
- een derde een beslissing laten nemen of overeenstemming proberen te bereiken met de wederpartij.

Onderzoeksmethoden

Het onderzoek is gebaseerd op de *Paths to Justice*-studies die de afgelopen jaren in Groot-Brittannië zijn uitgevoerd. De dataverzameling bestaat uit twee onderdelen.

1 Screeningsenquête

Met de screeningsenquête is onderzocht in welke mate burgers van 18 jaar en ouder in de periode januari 1998 tot en met december 2002 te maken hebben gehad met (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen. In januari en februari 2003 hebben 3.516 Nederlanders (respons 83%) via internet een gestructureerde vragenlijst beantwoord over een reeks van problematische situaties die betrekking hebben op het werk, het huren en verhuren van woonruimte, het bezit van onroerend goed, de aanschaf van producten en diensten, relatie- en familieproblemen, problemen met kinderen onder de 18 jaar, geldproblemen, gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en zaken als discriminatie, onheuse bejegening door ambtenaren en vreemdelingenzaken.

De steekproef is aselekt getrokken uit een internetpanel van ruim 75.000 personen (TNS-NIPO Capi@Home). De steekproef is representatief voor de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Niet-westerse allochtonen zijn daarentegen ondervertegenwoordigd. Verder moeten we er rekening mee houden dat internetgebruikers bepaalde kenmerken kunnen hebben die van invloed kunnen zijn op het onderwerp van onze studie.

2 Probleemoplossingsenquête

Van de respondenten die volgens de screeningsenquête in de onderzoeksperiode één of meer problemen hebben ervaren, hebben er 1.911 (respons 83%) een tweede gestructureerde vragenlijst ingevuld waarin over één probleem (het eerste probleem ontstaan na 1 januari 1998) is nagevraagd welke stappen men heeft genomen om tot een oplossing van het probleem te komen.

Resultaten

Omvang en aard van de problemen

Over een periode van vijf jaar heeft 67% van de burgers met één of meer (potentiële) rechtsproblemen te maken gehad. Gemiddeld hebben degenen met problemen 3,7 problemen gehad tussen 1998 en 2003. Bijna een derde is geconfronteerd met problemen over de levering van goederen en diensten (32%) en problemen op het werk (30%). Daarna volgen geldproblemen (22%) en problemen met het bezit van onroerend goed (20%). In mindere mate hebben burgers te maken gehad met problemen met het huren van

woonruimte (12%), relatie- en familiezaken (10%), gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden (7%), problemen vanwege kinderen onder de 18 jaar (3%) en het verhuren van onroerend goed (3%).

De participatietheorie wordt deels wel en deels niet ondersteund. Conform de theorie hebben werkenden, hoog opgeleiden en mensen in de leeftijd tussen de 25 en 45 jaar vaker en meer problemen dan gepensioneerden, lager opgeleiden en andere leeftijdscategorieën. Er zijn echter ook bepaalde groepen waarvan wordt verondersteld dat ze minder participeren, maar die juist meer problemen hebben. Zo hebben gescheidenen en uitkeringsgerechtigden gemiddeld meer problemen dan gehuwden en burgers die werkzaam zijn in loondienst.

Actie ondernemen en rechtshulp zoeken

Burgers die één of meer problemen hebben gehad, hebben vervolgens voor één specifiek probleem aangegeven hoe ze dit probleem hebben aangepakt. Daaruit blijkt dat ongeveer 10% passief blijft en geen actie onderneemt in die zin dat men geen contact met de wederpartij zoekt en geen professionele hulp inschakelt; 46% pakt het probleem zelf aan zonder professionele hulp; en 44% roept advies of hulp in van een deskundige persoon of organisatie.

Degenen die hulp inschakelen gaan bij een breed scala aan instanties te rade. Vaak kloppen ze bij meer dan één adres aan. De vakbond (11%) en de advocatuur (11%) worden het meest geraadpleegd, gevolgd door de politie (9%), de Bureaus Rechtshulp (7%) en rechtsbijstandverzekering (6%). Maar ook bij allerlei niet-juridische instanties, zoals het maatschappelijk werk, wordt om advies of hulp gevraagd.

Resultaten en doelen

Bij 48% van de problemen weten de partijen overeenstemming te bereiken, bij nog eens 3% van de problemen vormt de beslissing in een buitengerechtelijke procedure het eindpunt en in 4% van de gevallen wordt het probleem beëindigd met een gerechtelijke beslissing. Bij 35% van de problemen wordt ondanks acties geen overeenstemming of beslissing bereikt, en bij 10% is niets ondernomen om het geschil op te lossen.

Bij 40% van de problemen zoeken burgers compensatie voor materiële schade of streven ze een financieel doel na. Immateriële doelen die vaak worden genoemd zijn gerechtigheid of gedragsverandering bij de andere partij. Uiteindelijk blijkt 73% van de burgers zijn doel te bereiken. Wanneer men tot overeenstemming is gekomen, wordt vaker het doel bereikt dan wanneer een beslissing door een derde is genomen. Ook van degenen bij wie het probleem niet eindigt met een beslissing of overeenstemming, bereikt de helft zijn doelstelling. Het probleem is dan op een andere wijze opgelost of vanzelf verdwenen.

De gemaakte afspraken die voortvloeien uit een overeenkomst of beslissing

worden in 89% van de gevallen nagekomen. Een beslissing of overeenstemming hoeft dan ook niet te betekenen dat het probleem is opgelost en omgekeerd kan een probleem tot een eind komen zonder dat er sprake is van een beslissing of overeenkomst. Ongeveer 14% van de problemen waarvan het oplossingstraject tot een einde is gekomen blijkt nog altijd voort te duren. Dat percentage ligt gunstiger voor problemen waarin overeenstemming is bereikt (6%) dan voor problemen die zijn afgerond met een beslissing in een officiële procedure (22%) of die zonder een beslissing of overeenstemming zijn beëindigd (25%).

Ook op andere aspecten zien we dat diegenen die overeenstemming hebben bereikt met de wederpartij er gunstiger uitspringen. Niet alleen bereiken ze vaker hun doelstelling en duurt na afloop het probleem minder vaak voort, ze vinden het bereikte resultaat ook vaker billijk, de afspraken worden ook vaker nagekomen, ze hebben minder kosten gemaakt en melden minder stress, slaap- en gezondheidsproblemen dan bij de beslissingen het geval is. In de meeste gevallen zijn de uiteindelijke financiële kosten van het oplossingstraject bescheiden. Voor 75% van de problemen liggen die kosten onder de € 25.

Tevredenheid en vertrouwen

In het algemeen oordelen burgers gunstig over de juridische voorzieningen waar ze gebruik van hebben gemaakt. Gemiddeld genomen vonden ze de adviezen of hulp van de deskundigen goed bruikbaar en zijn ze tevreden over de gang van zaken tijdens een officiële procedure.

Aan alle respondenten, ongeacht of ze de afgelopen vijf jaar een probleem hebben gehad, is een aantal stellingen voorgelegd over de rechtspraak en de advocatuur. Gemiddeld genomen vertrouwen burgers op een eerlijke behandeling als men naar de rechter stapt, vindt men rechtbanken een belangrijk hulpmiddel voor het afdwingen van rechten, en vindt men rechters betrouwbaar en eerlijk. Opmerkelijk is wel dat relatief veel burgers (42%) van oordeel zijn dat de rechtspraak niet hetzelfde werkt voor arm en rijk. Over de advocatuur is het oordeel minder gunstig dan over de rechtspraak. Advocaten worden veelal te duur bevonden en minder betrouwbaar dan rechters.

Achterliggende factoren van de oplossingsstrategie

Een belangrijk deel van de passieven heeft geen contact met de tegenpartij of hulp gezocht, omdat het probleem uiteindelijk zichzelf heeft opgelost (43%), omdat ze genoeg hebben van de hele zaak (19%), het niet de moeite waard vonden (17%) of omdat er niets meer aan gedaan kon worden (17%). Zoals verwacht blijkt bij de keuze van de oplossingsstrategie in de eerste plaats het type probleem van belang. Problemen met de aanschaf van goederen en diensten en met geld worden relatief vaak door de betrokkenen zelf aangepakt. Voor problemen met kinderen onder de achttien jaar, gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en problemen met het

bezit van onroerend goed schakelt men relatief vaak hulp in. Ook wordt er bij problemen met de aanschaf van goederen en diensten, werk- en gezondheidsproblemen relatief vaak overeenstemming bereikt met de wederpartij. Daarentegen wordt er relatief veel door een derde beslist bij problemen in de familiesfeer en het verhuren en bezit van onroerend goed. Ook bestuursrechtelijke zaken komen vaker in een officiële procedure terecht dan civiele zaken.

Als we de kosten-batenfactoren in ogenschouw nemen, blijkt dat naarmate de verwachte financiële opbrengst toeneemt en de oplossing van het probleem naar verwachting veel tijd in beslag gaat nemen er vaker rechtshulp wordt ingeschakeld.

De kosten hangen samen met de sociale en economische hulpbronnen van de betrokkenen. Het inkomen laat een wisselend beeld zien. Personen uit de hoogste inkomenscategorieën zijn iets minder vaak passief dan degenen met midden- en lagere inkomens. Het beroep dat inkomensgroepen op hulpverlenende instanties doen, laat een U-vormig verband zien. De lagere en hogere inkomensgroepen schakelen iets vaker hulp in dan de midden-groep. Als we naar de afloop kijken, blijken de hogere inkomensgroepen vaker overeenstemming te bereiken met de tegenpartij. Door de lage en middeninkomensgroepen wordt iets vaker 'geslikt'.

De kosten kunnen ook worden gedrukt als men in het bezit is van een rechtsbijstandverzekering. In lijn met de kosten-batenafweging blijkt dat degenen die een rechtsbijstandverzekering met een gezinsdekking hebben meer acties ondernemen: ze zijn iets minder vaak passief, schakelen iets vaker rechtshulp in en zien hun geschil iets vaker door een derde beslecht. Als we opleiding nemen als een indicator voor een sociaal-psychologische hulpbron, zien we inderdaad een ondersteuning van de theorie dat minder sociaal-psychologische hulpbronnen een drempel kunnen vormen om stappen te ondernemen: lager opgeleiden zijn iets vaker passief. Verder zien we dat naarmate het opleidingsniveau toeneemt, de behoefte aan rechtshulp afneemt. Een uitzondering vormen echter de laagst opgeleiden, zij schakelen het minst vaak rechtshulp in. De invloed van het opleidingsniveau werkt blijkbaar twee kanten uit. Enerzijds vormt het gebrek aan sociaal-psychologische hulpbronnen bij de laagst opgeleiden een drempel om rechtshulp in te schakelen. Weet men die drempel te nemen, dan is de vraag om hulp groter bij lager opgeleiden. Ook zien we dat naarmate het opleidingsniveau stijgt, men vaker overeenstemming weet te bereiken met de tegenpartij en dat er minder vaak wordt geslikt.

Laag opgeleiden en de lage en middeninkomensgroepen weten dus minder vaak resultaat te boeken. Interessant is dat die verschillen niet zijn toe te schrijven aan het gebruik van officiële procedures, maar aan het minder bereiken van overeenstemming en het vaker slikken of passief blijven. Er lijkt hier niet zozeer een financiële drempel in het geding te zijn, als wel een gebrek aan sociale en communicatieve vaardigheden die het (succesvol) opkomen voor eigen rechten belemmert. Ook vermeldenswaard in dit

verband is dat het vertrouwen in de rechter en een eerlijke behandeling tijdens een rechtszaak afneemt naarmate het opleidingsniveau en inkomen lager zijn.

Slot

Het onderzoek wijst uit dat veel burgers met (potentieel) juridische problemen te maken krijgen. Mensen lossen veel van die problemen zelf op. De behoefte aan rechtshulp hangt veelal af van het type probleem en neemt toe met de complexiteit en het financiële belang van het probleem. Er is een brede variëteit aan hulpverlenende en adviserende instanties waar burgers aankloppen en doorgaans zijn ze tevreden over de verleende diensten. Slechts een klein gedeelte van de problemen belandt bij een gerechtelijke of buitengerechtelijke instantie. Het aandeel dat alternatieve geschiloplossingsmethoden (mediation, bindend advies en arbitrage) innemen, is beperkt.

1 Opzet van het onderzoek

1.1 Inleiding

1.1.1 Aanleiding tot het onderzoek

De toegang tot en het gebruik van de rechtshulp en de rechtspleging in Nederland vormen vandaag de dag het thema van diverse maatschappelijke en beleidsmatige debatten. Denk aan discussies over de 'juridisering' van de samenleving en het oprukken van de 'claimcultuur', over het 'onterecht gebruik' en 'onterecht niet-gebruik' van gesubsidieerde rechtshulp, over de 'toegankelijkheid', 'selectiviteit' en 'kwaliteit' van de rechtspleging, of over de mogelijkheden van 'alternatieve geschilbeslechting'.

Onder de noemers van 'juridisering' en 'claimcultuur' wordt de gedachte geponereerd dat sociale relaties in toenemende mate primair door het recht worden geregeld, en dat burgers in toenemende mate gewoon zijn om elkaar aansprakelijk te stellen voor geleden schade. De onderliggende toon daarbij is veelal dat het met het beroep op de rechter wel wat minder zou kunnen.

Anderzijds bestaat de vrees dat de gewone burger die zijn recht wil halen, daaraan vanwege praktische belemmeringen onvoldoende toekomt. De kosten van een procedure bedragen in de regel vele duizenden euro's, de procedure kan oplopen tot zelfs enkele jaren, de belangstelling van de advocatuur voor het verzorgen van toevoegingen is tanende en de alternatieve geschilbeslechting staat nog betrekkelijk in de kinderschoenen. Van de kant van het ministerie van Justitie zijn en worden tal van beleidsmaatregelen ontwikkeld om het functioneren van de rechtshulpverlening en de rechtspleging te verbeteren. Daarbij moet worden onderkend dat een beleidsinterventie behalve het beoogde directe effect ook verschillende indirecte gevolgen kan hebben op de wijze waarop burgers een geschil juridiseren en aanpakken. Voor een weloverwogen keuze uit het scala van mogelijke beleidsinterventies gericht op het verbeteren van de rechtspleging, en voor de specifieke vormgeving en de latere evaluatie, is het dan ook gewenst om een goed inzicht te hebben in de richting en de orde van grootte van de diverse effecten. Dat vooronderstelt een totaaloverzicht van de mate waarin burgers en instellingen te maken krijgen met (potentiële) civiel- en bestuursrechtelijke problemen, en van de wegen die burgers bewandelen om deze problemen tot een oplossing te brengen. Vastgesteld moet worden dat op dit moment een dergelijk overzicht ontbreekt. Met het onderhavige onderzoek wordt beoogd om in ieder geval ten dele in die lacune te voorzien door een totaalbeeld te geven van het gehele 'landscape of disputes' vanuit het gezichtspunt van de Nederlandse burgers.

1.1.2 De geschilbeslechtingsdelta

In de literatuur treft men ten aanzien van de afwikkeling van (potentieel) juridische geschillen vaak het beeld van een piramide. Leidende gedachte

daarbij is dat van het totaal aantal problemen dat zich aandient, de 'basis' van de piramide, na een proces van voortgaande selectie, uiteindelijk slechts een klein deel wordt voorgelegd aan een rechter, de 'top' van de piramide. Dat beeld heeft echter nadelen. Het is statisch van aard en het legt sterk de nadruk op één specifieke wijze van geschilbeslechting. Het past daarom minder goed bij het hier beschreven onderzoek, waarmee we zicht willen krijgen op het verloop van alle denkbare geschiloplossingstrajecten. In onze gedachtegang is er een voortdurende toestroom van nieuwe (potentieel) juridische problemen, die zich na het moment van ontstaan elk een eigen weg zoeken naar een oplossing. Daarbij vertakt de stroom zich verder en verder: de betrokkenen ondernemen wel of geen actie; ze richten zich wel of niet tot een deskundige voor advies en hulp; ze laten zich wel of niet doorverwijzen of gaan op zoek naar een 'second opinion'; ze bereiken wel of niet een schikking met de wederpartij; ze beginnen wel of niet aan een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure; ze gaan wel of niet tegen de beslissing in beroep; enzovoort. Omdat deze veelheid aan stromen en stroompjes doet denken aan onze rivierendelta, hebben we voor dit rapport gekozen voor de titel van geschilbeslechtingdelta.

1.1.3 Indeling van het hoofdstuk

Met het onderhavige onderzoek is niet gezegd dat er op het terrein van de civiel- en bestuursrechtelijke geschiloplossing in Nederland niet reeds op onderdelen – soms zeer gedetailleerde – empirische kennis beschikbaar zou zijn. Allereerst geven wij daarom in paragraaf 1.2 een overzicht van eerdere (deel)studies op dit terrein. Vervolgens presenteren wij in paragraaf 1.3 de centrale vragen van ons eigen onderzoek naar de Nederlandse geschilbeslechtingdelta. In paragraaf 1.4 bespreken we de toegepaste onderzoeksmethoden en staan we stil bij de grenzen van de analyse. In paragraaf 1.5 geven we ten slotte een leeswijzer bij de rest van het rapport.

1.2 Nederlands onderzoek in vogelvlucht

1.2.1 De weg naar het recht

Voor empirisch onderzoek naar het functioneren van de civiel- en bestuursrechtelijke voorzieningen in ons land kunnen we teruggaan tot het inmiddels klassieke werk *De weg naar het recht* van Schuyt, Groenendijk en Sloot (1976). Daarbij dient meteen aangetekend te worden dat het onderzoek zich richtte op de kwalitatieve aspecten van (de leemten in) de rechtshulpverlening. Voor een kwantitatieve schatting van de behoeften aan rechtshulp werd het nog te vroeg geacht; de geschilbeslechting zelf bleef buiten beeld.

Op basis van een steekproef uit de bevolking werd een beeld geschetst van

de toeloop op de juridische dienstverlening, gegeven de onderkende rechtsproblemen. Uitgaande van een viertal theoretische benaderingen (de participatietheorie, de economische vermogenstheorie, de sociaal-psychologische vermogenstheorie en de organisatietheorie) werd voorts een verklaring gezocht voor sociale verschillen in het beroep op de advocatuur.

De belangrijkste bevindingen kunnen als volgt puntsgewijs worden samengevat:

- 1 Van de 456 geënquêteerden zeiden slechts 66 in de voorgaande jaren geen enkel rechtsprobleem te hebben ondervonden. De overige 390 respondenten meldden in totaal 1.203 rechtsproblemen. Van dit totaal aantal problemen was zo'n 7% van strafrechtelijke aard. Tegenpartij bij de overige problemen was, steeds in ruwweg 1/3 van de gevallen, een ander individu, een particuliere organisatie of de overheid. Een deel van de gerapporteerde problemen ging (zeer) ver terug in de tijd; een aantal van tussen de 726 en 875 had betrekking op de laatste 4 jaar. Omgerekend komt een en ander erop neer dat volwassenen een kans lopen van 37 à 45% per jaar om met een probleem van civiel- of bestuursrechtelijke aard te maken te krijgen.
- 2 In 43% van de gevallen doen mensen met problemen geen beroep op enigerlei instantie; er is sprake van 'self help' (25%), van 'laten zitten' of van 'nog niets gedaan'.
- 3 Het zijn niet de minst draagkrachtigen die – op grond van hun financiële positie – het minst gebruikmaken van de diensten van een advocaat, maar de middengroepen. Het verband tussen het inkomen en het gebruik van een advocaat is u-vormig.
- 4 Er is sprake van leemten in de rechtshulp, maar van een ander soort dan eerder verondersteld. Ten eerste is er geen wijdverbreide en acute behoefte aan bijstand in lange en ingewikkelde procedures, maar is er vooral behoefte aan informatie over rechten en plichten en aan advies en elementaire begeleiding bij het oplossen van problemen en conflicten. Ten tweede blijken niet-betalende cliënten voor bepaalde soorten problemen (sociale zekerheid, huren, belastingen) niet terecht te kunnen bij, althans geen beroep te doen op een advocaat.
- 5 De toegang tot de rechtshulp is een samenspel van drie dimensies en enkele bijkomende factoren: (1) de aard van het rechtsprobleem, (2) de omstandigheden en eigenschappen van rechtshulpzoekenden en (3) de kenmerken van rechtshulpverlenende instanties. In de samenhangen blijken elementen uit alle vier eerder genoemde theoretische benaderingen een rol te spelen.

1.2.2 De toeloop op de rechtshulpverlening in kaart gebracht

Latere studies zijn in hun relatie tot het onderzoek van Schuyt e.a. (1976) grofweg te verdelen in twee categorieën.

De eerste categorie wordt gevormd door een reeks studies die primair de omvang van de toeloop op de rechtshulpverlening en de patronen daarbinnen in kaart probeerden te brengen. In dat kader kan worden gewezen op (de desbetreffende modules van) een aantal landelijke enquêtes, te weten: twee golven van de Enquête Slachtoffers Misdrijven (ESM) in 1983 en 1987 in een samenwerkingsverband tussen WODC en CBS; de sinds 1992 jaarlijks door het CBS herhaalde Enquête Rechtsbescherming en Veiligheid (ERV) en diens opvolger sinds 1997 het Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLIS); en het sedert 1979 vierjaarlijks gehouden Aanvullend Voorzieningengebruik Onderzoek van het SCP (AVO). Voor rapportages van resultaten kan worden verwezen naar: Huls en Klijn (1984, 1988), Beukenhorst en Rooduijn (1994), Van der Wulp en Klijn (1997), Van der Wulp e.a. (1997), SCP (1998) en CBS (1999).¹

De belangrijkste bevindingen zijn:

- 1 De resultaten van de verschillende enquêtes geven aan dat de kans dat een volwassene wordt geconfronteerd met een probleem van (potentieel) juridische aard tussen de 7 en 13% per jaar ligt. Van deze problemen is ruwweg 2/3 van civielrechtelijke en 1/3 van bestuursrechtelijke aard.
- 2 Bij de beoordeling en – vooral – extrapolatie van dit soort cijfers verdient ook de achtergrondsituatie van de problemen onze aandacht. In de literatuur wordt wel gesproken van de *baseline*-kwestie. Bij uitsplitsing blijkt dat sommige situaties en omstandigheden naar verhouding heel veel optreden, maar nauwelijks aanleiding geven tot problemen (woninghypotheken bijvoorbeeld), terwijl het omgekeerde ook voorkomt (bijvoorbeeld aanvragen bouwvergunning).
- 3 Er zijn substantiële verschillen in de algemene probleemkans naar geslacht (mannen meer dan vrouwen), burgerlijke staat (gescheiden personen aanzienlijk meer dan anderen), leeftijd (met een top tussen de 25 en 30), opleiding (hoe hoger de opleiding, hoe meer problemen) en inkomen (een u-vormig verband).
- 4 Ruwweg de helft van de problemen is zo ernstig dat de betrokkenen er behoorlijk tot helemaal door in beslag worden genomen; de andere helft houdt de betrokkenen wel wat of nauwelijks bezig.
- 5 In 42 tot 60% van de gevallen doen mensen met problemen geen beroep op enigerlei deskundige, ofwel omdat ze het probleem zelf of met hulp van anderen informeel oplossen (25 tot 44%), ofwel omdat ze berusten.

¹ Vermeldenswaard in dit verband, maar van veel beperkter opzet, is ook nog een recent onderzoek van de Consumentenbond (2003) naar het optreden en de wijze van afhandelen van consumentenproblemen.

- 6 Wanneer mensen met problemen contact opnemen met een deskundige (en in 26 tot 40% van de gevallen met meer dan één), is dat met een (zeer) breed scala van instellingen. Van het totaal aantal contacten heeft 8 tot 16% betrekking op een advocaat.
- 7 Op jaarbasis heeft nog geen 4% van de volwassenen in Nederland te maken met een advocaat en nog geen 2% met een rechter (hetzij als eiser, hetzij als gedaagde).

1.2.3 Prijs effecten in het beroep op advocatuur en rechter

Een andere groep studies richtte zich op de verklaring van de omvang en variatie in het beroep op de juridische dienstverlening, en dan met name de advocatuur en de rechter. Meer in het bijzonder werd gepoogd om de betekenis van prijseffecten te bepalen.

De meeste analyses binnen deze groep zijn gebaseerd op cross-sectiedata; zie Van Tulder en Janssen (1988), Klijn (1991) en Klijn e.a. (1998). Zie ook Van Velthoven (2001).

Kort samengevat zijn de bevindingen als volgt:

- 1 Er is empirische steun voor een economische rationele-keuzebenadering: het beroep op rechtshulp is – mede – gebaseerd op een afweging van verwachte baten en kosten.
Zo kan de U-curve² van Schuyt e.a. (1976), door Griffiths (1977) overigens aangeduid als J-curve, worden begrepen vanuit de economische afwegingstheorie, wanneer men zich realiseert dat de 'prijs' van het beroep op een advocaat door de eigenbijdrageregelingen en inkomensgrenzen van WROM en Wrb³ sterk inkomensafhankelijk is. Dat het dieptepunt van de U-curve niet bóven de inkomensgrens voor een toevoeging ligt, maar eronder, is – waarschijnlijk – het gevolg van meetproblemen.
- 2 In verschillende schattingen blijkt het effect van prijs en inkomen op de vraag naar een advocaat significant. Volgens Van Tulder en Janssen (1988) is de prijselasticiteit van het beroep op een advocaat $-0,3$ en de inkomenselasticiteit $0,6$.⁴
- 3 De overgang van WROM naar Wrb heeft geleid tot een aanzienlijke prijsverhoging van het beroep op de advocaat, zowel voor degenen die buiten het bereik van de Wrb kwamen te vallen (met name alleenstaanden), als voor degenen binnen het bereik van de regeling (door hogere eigen bijdragen). Al met al is de vraag naar de advocaat met zo'n 15% gedaald.

2 Onder deze U-curve wordt verstaan het (min of meer U-vormige) verband tussen het percentage van de burgers dat in een bepaalde periode contact heeft gehad met een advocaat en de financiële draagkracht van die burgers.

3 Respectievelijk de Wet Rechtsbijstand aan On- en Minvermogenden, van kracht sinds 1 januari 1958, en de Wet op de Rechtsbijstand, de vervanger per 1 januari 1994.

4 Onder een prijs- respectievelijk inkomenselasticiteit wordt verstaan de procentuele mutatie van de vraag per procent prijs- dan wel inkomensstijging.

- 4 Bij de overgang van WROM naar Wrb lijkt er in zeer beperkte mate sprake te zijn van burgers die ten onrechte verstoken blijven van professionele rechtshulp door een advocaat. De getroffen groep betreft de personen met de laagste inkomens, bij problemen in het cluster sociale zekerheid/verbintenissen/huur met een lage ernstbeleving. In hoeverre daarbij écht sprake is van een substantieel 'onrecht' valt overigens nog te bezien. Tenslotte gaat het om problemen waarvan betrokkenen zelf aangeven dat het met de ernst wel meevalt, is het aantal respondenten waarom het gaat zowel absoluut als relatief klein, en kent binnen het cluster in ieder geval het huurrecht een lage recht noodzaak.⁵

Daarnaast zijn ook enkele analyses verricht uitgaande van tijdreeksdata. De belangrijkste bevindingen hiervan zijn:

- 1 De tijdreeks-schattingen van Van Tulder en Janssen (1988) liggen in dezelfde orde van grootte als hun cross-sectieresultaten: de prijselasticiteit van het beroep op een advocaat is $-0,2$, de inkomenselasticiteit $1,0$.
- 2 Van Velthoven (2002) analyseert de ontwikkeling van het beroep op de civiele en administratieve rechter over de afgelopen 50 jaar. Naast een algemene invloed vanwege de groeiende bevolkingsomvang, de afnemende sociale cohesie, en de toenemende omvang van de (met name administratieve) wet- en regelgeving, vindt hij een significant negatieve invloed van de hoogte van de proceskosten (met een elasticiteit van $-0,3$ bij civiele en $-0,5$ bij administratieve zaken). Ook de gemiddelde doorlooptijd van een juridische procedure heeft een significant negatieve invloed.
- 3 Daarnaast zijn er aanwijzingen dat de capaciteit van de advocatuur (met name bij civiele zaken) een rol speelt. Zie Van Manen (1989) en Van Velthoven (2001, 2002). Er kan sprake zijn (geweest) van ondercapaciteit met een reservoir van 'unmet needs' aan de vraagzijde. Het kan ook zijn dat het aanbod, zeker in een situatie waarin rechtshulpzoekenden de alternatieve oplossingsstrategieën onvoldoende op waarde kunnen schatten, zijn eigen vraag creëert.

Behalve tot empirische resultaten lijkt het onderzoek naar de prijseffecten ook tot theoretische voortgang te hebben geleid. Klijn (1996) beschrijft hoe er samenhang gebracht kan worden in de vier betrekkelijk op zichzelf staande deeltheorieën van *De weg naar het recht*. De participatietheorie, die het aantal problemen waar mensen tegen aanlopen een afgeleide acht van hun sociaal-economische situatie, kan worden opgevat als een probleem-frequentietheorie. In welke mate worden burgers geconfronteerd met 'onplezierige ervaringen'? De andere drie deeltheorieën beschrijven elementen van het proces dat volgt. In dat proces worden, in een interactie tussen

5 Onder 'recht noodzaak' verstaan Klijn e.a. (1998, p. 42) de mate waarin de structuur van het geldende (proces)recht de betrokkene(n) dwingt om een probleem op te lossen via inschakeling van de rechter. Bij een hoge recht noodzaak zijn er weinig of geen alternatieve oplossingstrajecten beschikbaar.

vraag en aanbod, onplezierige ervaringen 'getransformeerd' tot een geschil, al dan niet eindigend in een juridische claim in de rechtszaal. Volgens Klijn kunnen zowel de verklaring van de vraag als die van het aanbod van rechtshulp ondergebracht worden onder de gemeenschappelijke paraplu van de rationele-keuzebenadering. Aan de vraagzijde maken rechtshulpzoekenden een afweging van kosten en baten in relatie tot hun draagkracht (vergelijk de economische vermogenstheorie), maar daarbij kunnen ook sociale hulpbronnen een rol spelen (de sociaal-psychologische theorie). En aan de aanbodzijde streven rechtshulpverleners hun materiële en immateriële belangen na; denk bijvoorbeeld aan de keuze van advocaten voor de toevoegingspraktijk (de organisatie-theorie).

1.2.4 Gerechtelijke en buitengerechtelijke geschiloplossing

Waar het tot nu toe genoemde onderzoek zich vooral bezighield met de toegang tot en het gebruik van rechtshulp, zijn er ook enkele studies die een nader beeld hebben proberen te schetsen van wat er binnen de civiele rechtspleging plaatsvindt. De civiele gerechtelijke statistiek is weliswaar oud, maar geeft eigenlijk niet meer dan de instroom en uitstroom in aantallen zaken, met eventueel een uitsplitsing naar onderwerp en naar wijze van afdoening. Onderbelicht blijft: wie er tegen wie procedeert, over welke financiële bedragen het gaat, in hoeverre (toegevoegde) procesvertegenwoordiging plaatsvindt, hoe de procedure plaatsvindt en wat de uitslag is van de rechtsstrijd. Deze vragen vormden het onderwerp van een aantal dossier- en rolkaartonderzoeken van civiel-contentieuze zaken in de jaren tachtig. Zie: Verwoerd e.a. (1987), Wesseling-van Gent (1987), Raken en Otto (1987), Rutgers en Verwoerd (1987), Van Duyne (1987), Barendse-Hoornweg (1992), Van Koppen en Malsch (1992) en Klijn (1993). Van recenter datum, zij het met een meer toegespitste vraagstelling en daarom wat minder informatief ten aanzien van het totaalbeeld, zijn Eshuis (1998) en Eshuis en Paulides (2002).

De belangrijkste bevindingen zijn de volgende:

- 1 De partijconstellatie varieert per type zaak. Bij het kantongerecht daagt in zo'n 80% van de arbeidszaken een particulier een bedrijf, terwijl in 80% van de huur- en koopzaken een bedrijf een particulier daagt. Particulieren tegenover particulieren komt weinig voor; het hoogste cijfer is 30% bij verkeersschades. Bij rechtbanken zijn bedrijven in zo'n 70% van de gevallen eiser. In 40% van de gevallen staat een bedrijf als eiser tegenover een particulier, in 30% tegenover een ander bedrijf. Slechts in 20% van de gevallen staat een particulier tegenover een particulier.
- 2 Bij de kantonzaken is de procesvertegenwoordiging van eisers bijna 100%. Bij de gedaagden in de niet-verstekzaken neemt dat percentage toe met het financiële belang; het gemiddelde ligt op 50%. Zo'n 85% van de eisers en bijna de helft van de gedaagden doet voor deze

- procesvertegenwoordiging geen beroep op een advocaat, maar op een andere rechtshulpverlener (met name een gerechtsdeurwaarder).
- 3 De duur van een procedure kan fors oplopen. Bij het kantongerecht is circa 75% van de zaken rond binnen 1 maand, de rest binnen 1 jaar. Bij de rechtbanken is slechts 50% rond binnen 3 maanden, en duurt 20% meer dan 1,5 jaar. Dat is inclusief verstekzaken. Worden die buiten beschouwing gelaten, dan duurt 70% langer dan 1 jaar.
 - 4 In de niet-verstekzaken wordt zo'n 60% van de eisen bij kantongerecht en rechtbank geheel of grotendeels toegewezen; inclusief verstekzaken ligt dat percentage boven de 80. Bij het hof, daarentegen, wordt slechts 50% van de eisen toegewezen.
 - 5 De succeskans varieert met de partijconstellatie. Rechtspersonen scoren als eiser bij rechtbankzaken beter dan particulieren (zo'n 70 versus 50%). Verder hebben particulieren relatief meer succes wanneer ze tegenover een andere particulier staan dan tegenover een rechtspersoon (circa 60 versus 40%). Dit vormt een aanwijzing dat 'repeat players' in het voordeel zijn boven 'one shotters'. Daarnaast blijkt dat particulieren die gebruikmaken van gesubsidieerde rechtsbijstand, hun eis wat minder vaak toegewezen krijgen dan particulieren die hun rechtsbijstand zelf moeten betalen.
 - 6 Succes bij de rechter biedt overigens geen garantie dat het vonnis ook tot uitvoering komt. Van de door rechtbanken toegewezen vorderingen blijkt na drie jaar 35% in het geheel niet te zijn nagekomen en 22% slechts gedeeltelijk.

Ten slotte mag niet onvermeld blijven dat er de laatste twee, drie jaar in een aantal publicaties aandacht is gevraagd voor verschillende vormen van buitengerechtelijke geschiloplossing. Kleiboer en Huls (2001) geven een beschrijving van de tuchtcolleges met betrekking tot de vrije beroepen, Brenninkmeijer e.a. (2002) brengen de aard en omvang van arbitrage en bindend advies in kaart en Combrink-Kuiters e.a. (2003) evalueren een tweetal mediation-projecten.⁶

1.2.5 Waar staan we nu?

Ondanks de voortdurende aandacht voor het terrein van de juridische geschilbeslechting sinds Schuyt e.a. (1976) moet worden vastgesteld dat er al doende een aanzienlijke incongruentie is opgetreden. Zo lijkt er wat betreft de theoretische concepties voortgang geboekt en zijn de empirische bevindingen op onderdelen uitgediept. Dat is echter ten koste gegaan van de beschrijving en analyse van de geschilbeslechtingdelta in de breedte, waardoor een actueel totaalbeeld ontbreekt.

⁶ Zie over arbitrage in de bouw ook Van Bladel (2002) en Companen (2002). Voor een evaluatie van de geschillencommissies voor consumentenzaken kan worden verwezen naar Gelinck e.a. (2002).

Dat begint al bij het aantal (potentieel) juridische problemen waarmee burgers te maken krijgen. Tegenover de algemene civiel- en bestuursrechtelijke probleemkans van 37 à 45% per jaar bij Schuyt e.a. staat de 7 à 13% uit latere enquêtes. Ten dele is dat verschil een gevolg van de gehanteerde methode van dataverzameling. Waar Schuyt e.a. hun kennis putten uit uitgebreide mondelinge interviews, is sindsdien volstaan met gestandaardiseerde, veelal kortdurende interviews. Daar komt bij dat de vraagstelling van latere enquêtes er ook niet op gericht leek om een schatting te krijgen van het totaal aan (potentieel) juridische problemen in de samenleving.

Een daarmee samenhangend punt is het tijdsverloop van het ontstaan en oplossen van problemen. Enerzijds heeft een deel van de problemen ongetwijfeld een niet al te ernstig karakter, in de zin dat er betrekkelijk eenvoudig een oplossing wordt gevonden, waarna de herinnering snel slijt. Anderzijds kan er bij ernstige problemen heel wat tijd overheen gaan, voordat de weg naar advocaat en – uiteindelijk – rechter geheel is afgelopen. Hoewel de vraagstelling in de enquêtes steeds betrekking heeft gehad op een periode van een zekere lengte, is aan de betekenis van de gekozen lengte weinig of geen aandacht besteed. De keuze is echter niet onschuldig. Zo blijkt een flink deel van de problemen ten tijde van het onderzoek nog niet te zijn afgesloten wanneer de gekozen periode tamelijk kort is.⁷

Wanneer die periode daarentegen wat langer is, blijkt het aantal gemelde problemen disproportioneel betrekking te hebben op het laatste jaar,⁸ zodat er duidelijk sprake is van onderrapportage van minder ernstige problemen uit een iets verder verleden. In beide gevallen blijft een deel van het beroep op de juridische infrastructuur buiten beeld. Voorts ontbreekt een schatting van het gemiddelde tijdsverloop voor de oplossing van problemen. In de beschikbare enquêtes naar de rechtshulploop (en zeker in de rapportages van de resultaten) wordt amper aandacht besteed aan de buitengerechtelijke geschiloplossingstrajecten, dat wil zeggen: buiten advocaat en rechter om. Daarmee wordt voorbijgegaan aan de 120.000 claims die tegenwoordig jaarlijks door rechtsbijstandverzekeraars worden afgehandeld, aan de 10.000 klachten die worden voorgelegd aan de geschillencommissies consumentenzaken, en aan de 80.000 zaken die binnenkomen bij de huuradviescommissies.⁹

Overigens blijft ook het proces van doorloop naar en afhandeling door de rechter in de genoemde enquêtes vrijwel geheel buiten beeld. Alleen de AVO-enquête vraagt expliciet naar het beroep op de rechter, maar doet dit zodanig dat er geen één-op-éénrelatie met het probleem in kwestie kan worden gelegd. Elke vorm van koppeling tussen de bevolkingsenquêtes en de justitiële

7 Namelijk 39% bij ERV 1992-93 en 31% bij AVO 1999, waar de door de vraagstelling gedekte periode respectievelijk 1½ en 2 jaar was.

8 Namelijk 37% bij Schuyt e.a. en 47 en 46% bij ESM 1983 en 1987, waar de door de vraagstelling gedekte periode meer dan 10 jaar respectievelijk 4 en 3 jaar bedroeg.

9 Zie Van Velthoven (2002) en het Jaarverslag huurcommissies 2002 op www.vrom.nl.

statistieken is daarmee uitgesloten. Het ontnemt ons tevens de mogelijkheid om voor Nederland empirische invulling te geven aan de 'selectiehypothese', inhoudende dat de zaken die uiteindelijk voor de rechter komen een heel specifieke selectie vormen van en niet representatief zijn voor het totaal aan (potentieel) juridische problemen in de samenleving. Zie voor een overzicht van de desbetreffende literatuur Van Tulder en Van Velthoven (2003).

Eerder is opgemerkt dat er wat betreft de theoretische concepties voortgang is geboekt. Meer en meer raken deze ontleend aan of passen ze binnen een rationele-keuzebenadering. Opvallend is echter dat directe kennis over het (al dan niet financiële) belang van de geschillen en over de daadwerkelijk door rechtshulpzoekenden gedragen kosten vrijwel ontbreekt. Voorzover er in enquêtes naar is gevraagd, ontbreken rapportages, terwijl de formulering van de vragen zelf ook niet gelukkig lijkt (zo wordt in de AVO-enquête gevraagd naar de kosten van rechtshulp exclusief de kosten van een procedure bij de rechter).

Voor de toepassing van de rationele-keuzetheorie is overigens evenzeer interessant op welk moment de rechtshulpzoekenden een enigszins adequaat beeld krijgen van de te verwachten kosten. Zo meldt Klijn (1991, p. 63) dat grote aantallen mensen die zich anno 1983 en 1984 tot een Bureau Rechtshulp en een toegevoegde advocaat wendden, geen idee hadden van de mogelijke kosten.

Dat de feitelijke samenstelling van het kostenplaatje heel informatief kan zijn, moge blijken uit een resultaat van POLS 2000. Van de personen die in de voorafgaande 1½ jaar beroep hadden gedaan op een advocaat, beschikte slechts 25% over een verklaring van minvermogen. In combinatie met het geschatte bereik van de Wrb van 47% roept dat onmiddellijk vragen op over mogelijk onterecht niet-gebruik.

In het verlengde daarvan ligt de vraag of de U-curve voor het beroep op de advocaat nog steeds van kracht is, en wat nu eigenlijk de precieze reden is voor het verloop van die curve.

Tot slot mag niet onvermeld blijven dat in het beschikbare onderzoek de aanbodzijde (wat doen rechtshulpverleners en geschilbeslechters zoal, voor wie, en tegen welke beloning) relatief weinig aandacht heeft gekregen. Het moge duidelijk zijn dat voor dit soort informatie bevolkingsenquêtes ook niet het juiste medium zijn.

1.3 Onderzoeksvragen

De vorige paragraaf heeft laten zien dat wij op onderdelen een soms zeer behoorlijk inzicht hebben in wat zich afspeelt binnen de rechtshulp en rechtspleging in Nederland. Het 'landschap van problemen' is echter buitengewoon veelomvattend.

Zo kan de loop van een geschil reiken van het begin bij een onplezierige ervaring, via het beroep op een of meer vormen van rechtshulp, tot mogelijk een uitspraak van een rechterlijke instantie. Maar daarmee is het geschil niet noodzakelijkerwijs tot een eind gekomen; het kan ook in een andere vorm voortbestaan. Zo is het geen automatisme dat partijen de rechterlijke uitspraak nakomen. En ze kunnen natuurlijk ook in beroep gaan. Verder hoeven geschillen niet bij een rechterlijke instantie voor te komen. Betrokkenen kunnen namelijk op enig moment besluiten de zaak te laten rusten. Ze kunnen door een eenzijdige actie een eind maken aan een problematische situatie (denk aan verhuizen bij geluidsoverlast). Of ze kunnen in overleg treden met de wederpartij en een schikking treffen. Ten slotte is het scala van voorzieningen op het terrein van de rechtshulpverlening en geschilbeslechting buitengewoon omvangrijk. Naast vanzelfsprekend de publieke instellingen zijn op het terrein van de civiel- en bestuursrechtelijke geschiloplossing ook tal van instanties met een commercieel of semi-commercieel karakter actief. Al die voorzieningen (denk aan de diverse rechterlijke instanties, de advocatuur, Bureaus Rechtshulp, rechtswinkels, sociaal raadsliden, geschillencommissies consumentenzaken, huur- en tuchtcommissies, de juridische afdelingen van vakbonden en consumentenorganisaties, rechtsbijstandverzekeraars, juridische adviesbureaus enzovoort) hebben een eigen taak- en doelstelling om de cliënten die zich aandienen, van dienst te zijn.

Het onderhavige onderzoek wil proberen om een totaaloverzicht te geven van de veelheid aan kanalen waarlangs eenmaal gerezen problemen naar een (al dan niet bevredigend) einde stromen. Binnen het onderzoek naar de geschilbeslechtingsdelta worden vier centrale vragen onderscheiden.

- 1 In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking?
- 2 In welke mate worden bepaalde gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingsstrategieën aangewend en welke omstandigheden beïnvloeden deze keuze?
- 3 Wat zijn de resultaten van de aangewende strategieën en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtzoekenden?
- 4 In hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?

Ad vraag 1

Onder vraag 1 willen we inventariseren hoe breed de stroom van onplezierige ervaringen en problemen is, die op de geschilbeslechtingsdelta toestroomt. Dat is allereerst van belang omdat het een indruk geeft van

het maximale aantal zaken waarmee de civiel- en bestuursrechtelijke infrastructuur in ons land zou kunnen worden belast. De term infrastructuur verwijst daarbij naar het geheel aan instanties, van commerciële dan wel niet-commerciële aard, waarbinnen beroepsmatig dienstverlening wordt verleend die gericht is op beslechting van (potentieel) juridische geschillen.

De betekenis reikt echter verder. Een substantieel deel van deze problemen wordt door de betrokkenen geslikt of geschikt zonder beroep op en in de schaduw van de juridische infrastructuur. Dat neemt niet weg dat het gedrag van betrokkenen, zowel wat betreft het slikken als wat betreft het schikken, kan zijn ingegeven door de mogelijkheden en onmogelijkheden binnen de juridische infrastructuur. Stel, dat betrokkenen er 100% zeker van kunnen zijn dat de rechter de eisende partij in het gelijk zou stellen en de wederpartij zou veroordelen tot betaling van alle proceskosten. Dan heeft die laatste er alle belang bij om de gang naar de rechter te vermijden en zal hij aansturen op een schikking. Neem aan de andere kant het geval dat het financiële belang van een zaak gering is en de eisende partij weet dat hij, zelfs als hij wint, van de rechter nooit een volledige vergoeding van zijn juridische kosten toegewezen zal krijgen. Dan leidt een simpele afweging van kosten en baten al gauw tot slikken. In beide gevallen komt het niet tot een beroep op rechtshulp en rechtspleging, maar wordt het geschilverloop toch volledig bepaald door de kennis omtrent de werking van de bestaande juridische infrastructuur. Zo ook zullen betrokkenen de tevredenheid over de afloop en het vertrouwen in de rechtsstaat, in het ene geval positief, in het andere geval negatief, toerekenen aan de werking van de bestaande juridische infrastructuur.

Bij het inventariseren van de problemen leggen we ons in tweeërlei opzicht beperkingen op.

In de eerste plaats bekijken we de problemen en hun verdere verloop vanuit het perspectief van de burgers. Dat betekent dat geschillen tussen natuurlijke personen onderling en geschillen tussen een natuurlijke en een rechtspersoon (bedrijf, organisatie, overheid) wel aan bod komen, maar dat problemen van overwegend zakelijke aard tussen rechtspersonen onderling buiten beschouwing blijven.

In de tweede plaats richten wij ons op geschillen van (potentieel) civiel- of bestuursrechtelijke aard. Anders gezegd: het strafrecht, waarbij het initiatief tot opsporing en vervolging bij de overheid ligt, blijft buiten beschouwing. De genoemde twee beperkingen zijn niet gebaseerd op overwegingen van principiële aard. Immers, zowel zakelijke als strafrechtelijke problemen worden, al was het maar ten dele, behandeld door diezelfde juridische infrastructuur. De gemaakte keuzes hebben een praktische achtergrond. Zowel voor het inventariseren van zakelijke als van strafrechtelijke problemen zou, gegeven het meer of minder afwijkende karakter van de problemen, van de betrokken partijen en van de rechtsloop, een geheel eigen onderzoeksopzet

met een geheel eigen set vragenlijsten ontworpen moeten worden. Binnen het huidige onderzoek ontbrak daarvoor de gelegenheid.

Ad vraag 2

Onderzoeksvraag 2 strekt ertoe te weten te komen of en op welke manier(en) mensen die met een meer of minder ernstig probleem zijn geconfronteerd, in actie komen. In welke mate maken ze gebruik van de diverse mogelijkheden binnen de juridische infrastructuur? Hoe verhoudt het 'zelf doen' zich tot gerechtelijke geschilbeslechting en tot de verschillende vormen van alternatieve geschiloplossing? In hoeverre zijn de patronen anders bij verschillende typen problemen, en bij verschillende maatschappelijke posities van de betrokken burgers? Welke knelpunten komen burgers tegen bij het inschakelen van de rechtshulpverlening en de rechtspleging? Welke overwegingen liggen ten grondslag aan de gemaakte keuzes?

Ad vraag 3

Het ligt voor de hand dat burgers die op enigerlei wijze in actie komen, dat doen om iets te bereiken. Onder vraag 3 proberen we te inventariseren wat burgers op het oog hebben, in materiële of in immateriële zin, wanneer ze een beroep doen op rechtshulp en/of rechtspleging. Ook willen we weten hoe ze hun kans op succes inschatten, wanneer ze in actie komen. Daarnaast zijn we benieuwd naar het kostenplaatje dat het beroep op de juridische infrastructuur uiteindelijk voor de burgers met zich meebrengt. Door die verschillende gegevens naast elkaar te zetten, willen we nagaan hoe de kosten zich verhouden tot het verwachte en tot het uiteindelijke resultaat.

Ad vraag 4

Ten slotte peilen we onder vraag 4 het algemene vertrouwen in de werking van het rechtsstelsel. Daarbij zijn we in de eerste plaats geïnteresseerd in het oordeel van diegenen die recent nog voor het aanpakken van hun problemen met de juridische infrastructuur van doen hebben gehad. Hebben ze het gevoel gekregen dat het rechtsstelsel goed en eerlijk werkt, in de zin dat terechte claims worden gehonoreerd en onterechte claims afgewezen? Maar we willen dat oordeel ook graag vergelijken met het vertrouwen onder diegenen die geen recente ervaringen hebben met juridische voorzieningen. Binnen deze laatste groep kan verder nog onderscheid worden gemaakt tussen degenen die van problemen gevrijwaard zijn gebleven, en degenen die bij hun problemen hebben gekozen voor hetzij slikken, hetzij schikken. De vergelijking van de oordelen van de verschillende deelgroepen kan ons inzicht geven in de mate waarin recente ervaringen met de werking van het recht bijdragen aan het vertrouwen in het recht.

1.4 Onderzoeksmethoden

1.4.1 *Genns Paths to Justice*

Voor de opzet van het onderhavige onderzoek is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de recente *Paths to Justice*-studie van Genn (1999) in Engeland en Wales. Zie ook Genn en Paterson (2001) voor een herhaling van het onderzoek in Schotland. De studie van Genn is zodanig opgezet dat deze in beginsel (en anders dan bij de lopende Nederlandse enquêtes, zie paragraaf 1.2) een inventarisatie mogelijk maakt van:

- het totaal aantal (potentieel) juridische problemen,
- het tijdsverloop van het ontstaan en oplossen van problemen,
- de buitengerechtelijke geschiloplossingstrajecten,
- de doorloop naar en afhandeling door de rechter,
- de inzet en de uitkomst van de geschillen,
- de kosten van de rechtshulp, en
- het vertrouwen in de werking van het rechtsstelsel.

Daarmee worden precies die gegevens gegenereerd die nodig zijn voor het beantwoorden van de vier onderzoeksvragen uit de vorige paragraaf. Belangrijk is voorts dat de door Genn ontwikkelde vragenlijsten niet alleen goed doordacht en uitvoerig getest, maar ook onmiddellijk beschikbaar zijn.¹⁰

Bovendien kunnen bij een zoveel mogelijk parallele onderzoeksopzet de Nederlandse bevindingen in internationaal perspectief worden geplaatst door ze, op hoofdlijnen, te vergelijken met die voor Engeland en Wales en Schotland.

Bij het zoeken van aansluiting op het werk van Genn dienen wel enkele kanttekeningen te worden geplaatst.

In de eerste plaats kunnen de door Genn ontwikkelde vragenlijsten niet ongewijzigd worden overgenomen, al was het maar omdat de inrichting van de juridische infrastructuur in Nederland op onderdelen anders is. Verder is de routing van de vragen op onderdelen niet vrij van kritiek. Zo zou informatie over achtergrondkenmerken en over de mate van vertrouwen in het rechtsstelsel bij voorkeur voor alle respondenten beschikbaar moeten zijn, opdat we de mensen met en zonder juridische problemen en de wel- en niet-gebruikers van de juridische infrastructuur met elkaar kunnen vergelijken. Op onderdelen kiezen we dan ook voor enkele aanpassingen in de vragenlijsten.¹¹

10 Voor de vragenlijsten zie de appendix in Genn (1999) en Genn en Paterson (2001).

11 Andere ingrepen van min of meer substantiële aard betreffen:

- het vervangen van de formulering 'problems or disputes that were difficult to solve' in de screenings-enquête door 'lastige problemen of conflicten', vanuit de gedachte dat in het eerste deel van het onderzoek het inventariseren van de (potentieel juridische) problemen als zodanig centraal moet staan, en (nog) niet de oplossing ervan;
- het stroomlijnen van de vragen over de juridische kosten, vanuit de overtuiging dat een respondent wellicht nog wel weet welke kosten hij uiteindelijk voor zijn rekening heeft moeten nemen, maar zeker niet weet welke soorten kosten (en tot welke omvang) door anderen zijn gedragen.

In de tweede plaats kan worden vastgesteld dat Genn in de beschrijving van het geschilverloop in de tot nu toe verschenen publicaties niet alle mogelijkheden van het materiaal ten volle benut. Zo doet ze niets met de informatie over het moment van ontstaan van de door de respondenten gemelde problemen en over het tijdsverloop van het oplossingstraject. Ook is ze aan een verklaring van de gevonden patronen in de rechtshulploop nog amper toegekomen. Op deze punten hopen we verder te komen.

Dat neemt niet weg dat het werk van Genn een fraai aanknopingspunt biedt om – in ieder geval een deel van – de eerder beschreven lacunes in onze kennis van de huidige Nederlandse geschilbeslechtingdelta aan te pakken.

1.4.2 De opzet van het onderzoek

In navolging van Genn bestaat het onderzoek uit drie onderdelen, te weten:

- 1 een screeningsenquête
- 2 een probleemoplossingsenquête
- 3 diepte-interviews.

Screeningsenquête

Met de screeningsenquête wordt onderzocht in welke mate burgers te maken hebben met (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen. Daartoe wordt aan een aselechte steekproef uit de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder een vragenlijst voorgelegd met een uitputtende reeks van problematische situaties waarvoor (in beginsel) een juridische oplossing mogelijk is. Aan de respondenten wordt eerst gevraagd of ze in de voorafgaande vijf jaren op de verschillende genoemde terreinen te maken hebben gehad met lastige problemen. Voor zover mensen problemen hebben ervaren, wordt nagegaan van welke soort(en), in welke mate en wanneer precies. Voorts wordt gevraagd of de betrokkenen enige actie terzake hebben ondernomen, en zo nee, waarom niet.

Ten slotte worden aan de respondenten enkele aanvullende vragen voorgelegd met betrekking tot relevant geachte achtergrondkenmerken en de mate van vertrouwen in de werking van het recht.

Probleemoplossingsenquête

De probleemoplossingsenquête vormt het hoofdbestanddeel van het onderzoek en heeft tot doel het gebruik van de juridische infrastructuur en de resultaten die daaruit voortvloeien in kaart te brengen. Daartoe wordt aan respondenten die volgens de screeningsenquête 'niet-triviale' problemen¹² hebben ervaren, een tweede vragenlijst voorgelegd. In die vragenlijst wordt met betrekking tot één specifiek probleem in detail nagevraagd welke

¹² We noemen een probleem triviaal, zie paragraaf 3.2.1, wanneer er geen enkele actie is ondernomen omdat de betrokkene: (1) het probleem niet erg belangrijk vond, of (2) geen meningsverschil had met de andere partij / vond dat de andere partij gelijk had.

stappen de respondent heeft ondernomen om tot een oplossing van het probleem te komen. Verder wordt gevraagd naar de inzet en de kosten, naar de bereikte resultaten en naar de mate van tevredenheid terzake.

Diepte-interviews

Bij de diepte-interviews gaat het om individuele gesprekken met een beperkt aantal deelnemers aan de probleemoplossingsenquête. Met deze interviews wordt beoogd kwalitatieve informatie te verwerven over het gedrag, de beslissingen en de motivaties van de betrokkenen, om aldus meer inzicht te krijgen in de factoren en de afwegingen die in het proces van geschiloplossing meespelen.

1.4.3 Internetpanel

Het veldwerk voor het bevolkingsonderzoek, dat wil zeggen: zowel de screenings- als de probleemoplossingsenquête, is uitbesteed aan het NIPO (thans TNS NIPO). Na afweging van de voor- en nadelen is ervoor gekozen om bij het bevolkingsonderzoek gebruik te maken van het internetpanel van het NIPO (op dat moment ruim 75.000 personen in 30.000 huishoudens groot). De methode houdt in dat de vragenlijst via het internet wordt toegestuurd aan een steekproef uit het totale beschikbare panel. De respondenten beantwoorden de vragen thuis achter hun pc op een moment dat het hen schikt, en sturen na voltooiing de antwoorden weer terug via het internet. Na afloop ontvangen de deelnemers een kleine beloning, die afhankelijk is van de lengte van de vragenlijst.

De methode heeft enkele belangrijke voordelen boven de alternatieven:

- Met de methode kunnen in korte tijd grote aantallen interviews worden uitgezet, zodat de gegevens voor het onderzoek snel beschikbaar zijn.
- De respondenten kunnen de vragen beantwoorden op een moment dat dat hun goed uitkomt. Ze zullen over het algemeen dus de tijd hebben en gemotiveerd zijn, wat de kwaliteit van de antwoorden zeer ten goede komt.
- De respons ligt gemiddeld op circa 75-80%, duidelijk hoger dan de gemiddelde respons bij andere methoden van onderzoek.
- Het invullen van de vragenlijsten vindt plaats in de eigen omgeving en zonder tussenkomst van een enquêteur, wat de methode zeer geschikt maakt om (privacy)gevoelige onderwerpen aan de orde te stellen.
- Doordat gebruikgemaakt wordt van een panel, is een groot aantal achtergrondkenmerken van de respondenten bekend.
- Het gegeven dat de computer de routing bewaakt, maakt het gemakkelijk om naar aanleiding van bepaalde antwoorden gericht door te vragen en zorgt ervoor dat de respondent geen vragen overslaat die voor hem of haar bedoeld zijn.

- De methode laat ruimte voor open antwoorden. Omdat de antwoorden worden ingetypt, ontstaan daarbij geen problemen met leesbaarheid.
- De methode is (relatief) goedkoop.

Meer in het bijzonder moet worden vastgesteld dat een *face-to-face*-benadering zoals Genn die heeft toegepast in Engeland, Wales en Schotland, in Nederland vanwege een aanzienlijk geringere en nog immer afnemende bereidheid onder de bevolking om mee te doen, niet goed haalbaar en in ieder geval zeer kostbaar is.

Tegelijk moet worden onderkend dat tegenover de voordelen van een internetpanel ook nadelen kunnen staan vanwege een – mogelijk – gebrek aan representativiteit. Pc-bezit en internetgebruik zijn inmiddels behoorlijk ingeburgerd. Volgens CBS-gegevens had in 2002 79% van de Nederlanders thuis de beschikking over een pc en 65% toegang tot internet. Maar pc-bezit en internetgebruik zijn nog niet algemeen.

Een eerste punt van aandacht in dat verband is het gegeven dat het pc- en internetgebruik (nog) niet evenredig is gespreid over de sociale groepen: lager opgeleiden en – vooral – (vrouwelijke) 65-plussers blijven in dezen achter. Het NIPO heeft ons echter verzekerd dat de omvang van het internetpanel zodanig groot is dat het trekken van een steekproef die representatief is naar algemene sociaal-economische achtergrondkenmerken, voor het onderhavige onderzoek geen probleem zou vormen.

In de tweede plaats zou het zo kunnen zijn, dat – bij overigens gelijke achtergrondkenmerken – de pc- en internetgebruikers meer dan gemiddeld degenen zijn die (1) maatschappelijk actief zijn en (2) in staat zijn om de eigen boontjes te doppen. Die persoonlijke kenmerken zouden kunnen samenhangen (1) met de mate waarin men met (potentieel) juridische problemen te maken krijgt en (2) met de manier waarop men daar vervolgens mee omgaat. De tijd en de middelen lieten het helaas niet toe om in samenhang met de eigenlijke enquête een pilot uit te voeren om na te gaan of deze mogelijke vorm van niet-representativiteit zich in de praktijk voordoet en om een indruk te krijgen van de richting. Daarbij zij meteen aangetekend dat geen enkele vorm van steekproefonderzoek uiteindelijk een 100% garantie van representativiteit kan bieden. Immers, er bestaat altijd de mogelijkheid dat diegenen die geen respons geven, op niet-waargenomen kenmerken verschillen van diegenen die wel respons geven. Als de genoemde pilot zou hebben uitgewezen dat de niet-pc/internet-gebruikers in bepaalde opzichten afwijken van de deelnemers aan het internetpanel, zou dat dan ook geen reden zijn geweest om de onderzoeksresultaten terzijde te schuiven. Er bestaat namelijk geen enkele zekerheid dat een alternatieve methode een betrouwbaarder uitkomst zou hebben opgeleverd. Wel moeten vanzelfsprekend de beperkingen van het onderzoek goed onder ogen worden gezien.

1.4.4 Inrichting en omvang van het bevolkingsonderzoek

De screeningsenquête van Genn (1999) startte met 3.286 adressen van particuliere huishoudens. Op die adressen bleken 4.608 volwassenen woonachtig, waarvan er 4.125 bereid waren om de screeningsenquête in te vullen. Hiervan had 39% in de voorafgaande vijf à zes jaar¹³ ten minste één (potentieel) juridisch probleem meegemaakt. Na aftrek van de triviale problemen, de in een huishouden gedeelde problemen en de non-respons bleven er 1.134 deelnemers aan de probleemoplossingsenquête over, die in detail vertelden over hun voorlaatste niet-triviale probleem. Daarbij bleek:

- in 60% van de gevallen was beroep gedaan op een of meer deskundigen;
- in 34% was op enigerlei moment een overeenkomst bereikt met de wederpartij;
- 14% was afgesloten met een oordeel van de rechter;
- en bij 1,6% was sprake geweest van een vorm van mediation.

Bij de vertaling van de opzet van Genn naar het onderhavige onderzoek hebben de volgende overwegingen een rol gespeeld:

- Op het eerste gezicht lijken de door Genn gevonden verhoudingen niet fundamenteel af te wijken van die in Nederland (vergelijk paragraaf 1.2).
- Indien we, anders dan Genn, niet beginnen op adresniveau, maar meteen kiezen voor een individuele benadering, hoeven we geen rekening te houden met de mogelijkheid dat verschillende respondenten binnen één huishouden hetzelfde, gedeelde probleem aandragen. Dat beperkt de uitval tussen de twee enquêteonderdelen.
- De door de screeningsenquête gedekte periode van vijf à zes jaar is vanwege het beroep op het geheugen aan de lange kant, maar heeft het voordeel dat voldoende problemen aan bod kunnen komen die een langdurig oplossingstraject hebben doorlopen.
- Om diezelfde reden is Genns keuze om door te vragen op het voorlaatste probleem voor discussie vatbaar. Er is wat voor te zeggen om door te vragen op het probleem dat zich in de tijd als eerste heeft voorgedaan. Afgaande op haar cijfers maakt die keuze voor 3/4 van de respondenten geen verschil omdat ze slechts met 1 of 2 niet-triviale problemen te maken hebben gehad, voor de overige 1/4 wordt de kans groter dat we zicht krijgen op een afgerond oplossingstraject.

Op grond van deze overwegingen is ten aanzien van de inrichting van het bevolkingsonderzoek gekozen voor:

- een benadering op individueel niveau en
- een probleempriode van vijf jaar (1 januari 1998 t/m 31 december 2002).

13 In de hoofdtekst van Genn (1999) is sprake van een periode van vijf jaar. Het veldwerk is echter uitgevoerd in het najaar van 1997 en het voorjaar van 1998, met een vragenlijst die verwees naar de periode sinds 1 januari 1992. Dat levert een periode op van gemiddeld zes jaar.

Vervolgens is stilgestaan bij de wijze van selectie van de problemen waarop in de probleemoplossingsenquête zou worden doorgevraagd.

Eén optie, zie hiervoor, is in te zoomen op het door de respondent gemelde probleem dat zich in de tijd als eerste heeft voorgedaan. Hierbij doet zich de complicatie voor dat problemen waarmee betrokkene na 1 januari 1998 in de slag is geweest, reeds (veel) eerder aangevangen kunnen zijn. Indien daarvoor niet wordt gecorrigeerd, moet bij een selectie van de oudste problemen op een oververtegenwoordiging van langlopende conflicten worden gerekend. Dat probleem treedt in beginsel niet op indien de selectie zich beperkt tot de problemen die zich na 1 januari 1998 als eerste hebben voorgedaan.¹⁴ Bijkomend voordeel is dat het beroep op het geheugen van de respondenten beperkt blijft tot vijf jaar.

Maar er zijn ook alternatieve selectiemethoden denkbaar. In de screenings-enquête krijgen we informatie over

- de achtergrondkenmerken van de respondenten,
- de aard van de problemen, én
- het karakter van het vervolgtraject (doordat per probleem summier wordt gevraagd naar het al dan niet in actie komen, het raadplegen van bepaalde deskundigen en instanties en het bewandelen van bepaalde juridische procedures).

Uitgaande van de verzameling van respondenten die in aanmerking komen voor de probleemoplossingsenquête omdat ze ten minste één niet-triviaal probleem hebben gemeld, kan een verzameling van problemen worden samengesteld. Die tweede verzameling is omvangrijker dan de eerste, omdat sommige respondenten met meer dan één probleem te maken hebben gehad. Ook kan, parallel aan de verzameling van problemen, een derde verzameling van vervolgtrajecten worden samengesteld. Elk van deze drie verzamelingen heeft een eigen verdeling. Desgewenst zouden we, op grond van de verdeling van achtergrondkenmerken, een gestratificeerde steekproef kunnen trekken uit de eerste verzameling, om zeker te stellen dat bepaalde categorieën respondenten voldoende vertegenwoordigd zijn. Stratificatie zouden we ook kunnen toepassen op de (tweede) verzameling van problemen, of op de (derde) verzameling van vervolgtrajecten. Merk daarbij op dat praktische uitvoering van de tweede en derde vorm van stratificatie wordt bemoeilijkt door de nevens dat elke respondent, vanwege de omvang van de vragenlijst voor het hoofdonderzoek, maar één keer getrokken zou mogen worden. Verder geldt in het algemeen dat iedere stratificatie in één bepaalde dimensie gevolgen heeft voor de representativiteit van de verdeling in de andere dimensies. Gegeven het verkennende karakter van het onderhavige onderzoek, waar pas in de loop van de rit duidelijk zal worden

14 In beginsel, inderdaad, want er kan een vertekening optreden indien sommige typen problemen vanwege geheugeneffecten (bijvoorbeeld omdat ze gemiddeld genomen minder ernstig van aard zijn, of vanwege hun specifieke karakter) relatief minder vaak worden gemeld naarmate ze verder terug liggen in de tijd. In hoofdstuk 3 zullen we nagaan in hoeverre dit verschijnsel zich inderdaad voordoet.

hoe de samenhang is tussen achtergrondkenmerken, typen probleem en keuzes van vervolgetraject, ontbrak bij aanvang (vooralsnog) een bruikbaar richtsnoer voor stratificatie in de ene of andere richting. Bovendien zou iedere vorm van stratificatie een meer of minder gecompliceerde herweging van de resultaten nodig maken om een totaalbeeld van de stromen binnen de geschilbeslechtingdelta te verkrijgen (vergelijk figuur 4.1). Alles afwegende hebben we gekozen voor de eerste optie, in die zin dat de respondenten zijn doorgevraagd over het eerste niet-triviale probleem dat is ontstaan na 1 januari 1998.

Wat betreft de omvang van de steekproef hebben we bij de opzet van het project in eerste instantie de verhoudingen bij Genn als uitgangspunt genomen. Uitgaande van 4.000 respondenten in de screeningsenquête leek, bij een benadering op individueel niveau en een probleempriode van vijf jaar, een deelname aan de probleemoplossingsenquête mogelijk van (ruim) 1.000 personen. Bij doorvragen op het eerste probleem zouden we dan zicht kunnen krijgen op zo'n 150 rechterlijke afdoeningen en op een beroep op de gesubsidieerde rechtsbijstand in dezelfde orde van grootte. Om een preciezer beeld te krijgen van de verhoudingen in Nederland is door het NIPO in december 2002 en januari 2003 een pilot-onderzoek gehouden met de twee concept-vragenlijsten. Deze pilot bood tevens de mogelijkheid om de vragenlijsten uit te testen.¹⁵ De resultaten van de pilot suggereerden dat de gemiddelde Nederlander vaker met (potentieel) juridische problemen te kampen heeft dan zijn of haar Britse evenknie, maar in het vervolgetraject minder vaak kiest voor formele kanalen van geschilbeslechting. Daarop is ervoor gekozen om, binnen de grenzen van de begroting, het aantal respondenten aan de screeningsenquête wat te verkleinen en het aantal deelnemers aan de probleemoplossingsenquête te vergroten.

Uiteindelijk zijn in januari en februari 2003 4.250 personen benaderd voor de screeningsenquête, waarvan er 3.516 bereid bleken de desbetreffende vragenlijst in te vullen. Dat betekent een respons van 82,7%.

Van de deelnemers aan de screeningsenquête kwalificeerden er 2.299, ofwel 65,4%, voor deelname aan de probleemoplossingsenquête, omdat ze sinds 1 januari 1998 met één of meer niet-triviale problemen te maken hadden gehad. Deze personen zijn drie weken na de screeningsenquête opnieuw benaderd, met als resultaat dat 1.949 personen ook de tweede vragenlijst hebben ingevuld. Daarvan bleken er na controle 1.911 bruikbaar voor verdere analyse. Het responspercentage van de probleemoplossingsenquête komt daarmee uit op 83,1%.

15 Het testen van de vragenlijsten heeft ons geleerd dat de vraagstelling op één punt duidelijk verandering behoefde. We komen daar in paragraaf 3.1 op terug.

Bij het uitzetten van de screeningsenquête is getracht een zo representatief mogelijke afspiegeling te krijgen van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Zoals in tabel 1.1 is te zien, komen de uiteindelijk verkregen verhoudingen naar geslacht, leeftijd en opleiding sterk overeen met de verhoudingen in de werkelijke populatie. De resultaten zijn daarom niet herwogen.

Tabel 1.1: Steekproefopbouw (N=3.516)

| | Steekproef % | Populatie % |
|--|--------------|-------------|
| Geslacht | | |
| - Man | 48 | 48 |
| - Vrouw | 52 | 52 |
| Leeftijd | | |
| - 18-24 jaar | 10 | 10 |
| - 25-34 jaar | 19 | 21 |
| - 35-44 jaar | 21 | 21 |
| - 45-54 jaar | 19 | 19 |
| - 55-64 jaar | 15 | 13 |
| - 65 jaar en ouder | 16 | 16 |
| Opleiding | | |
| - Lager onderwijs | 5 | 8 |
| - Lager beroepsonderwijs | 25 | 23 |
| - Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs | 14 | 13 |
| - Middelbaar beroepsonderwijs | 24 | 25 |
| - Hoger algemeen voortgezet onderwijs | 8 | 8 |
| - HBO en WO (kandidaats) | 19 | 18 |
| - WO (doctoraal) | 4 | 4 |
| - Niet bekend/geen opleiding | 1 | 1 |
| Totaal | 100 | 100 |

1.4.5 Het kwalitatieve deel van het onderzoek

Waar het bevolkingsonderzoek erop gericht is om kwantitatieve informatie te verkrijgen over het ontstaan en de afwikkeling van (potentieel) juridische problemen, kunnen diepte-interviews in kwalitatieve zin inzicht bieden in de percepties, de motivaties en de afwegingen die in het proces van geschiloplossing een rol spelen. De personen die zijn benaderd voor een individueel gesprek met de onderzoekers, zijn zodanig geselecteerd uit de deelnemers aan de probleemoplossingsenquête, dat de hoofdcategorieën van problemen en gekozen oplossingsstrategieën vertegenwoordigd waren. Al met al zijn 17 interviews afgenomen.

1.4.6 Afgrenzing

De afgrenzing van het onderzoek verdient aandacht omdat deze van directe betekenis is voor aard en omvang van de te traceren (potentieel) juridische

problemen en het gebruik van de juridische infrastructuur.

In de eerste plaats beperkt het onderzoek zich tot de civiel- en bestuursrechtelijke problemen en voorzieningen. Zoals we al eerder hebben aangegeven, blijft het strafrecht vanwege zijn geheel eigen karakter, waarbij het initiatief tot opsporing en vervolging bij de overheid ligt, buiten beschouwing. Bovendien zijn over de strafrechtloop al veel (meer) gegevens beschikbaar; zie bijvoorbeeld Van der Heide e.a. (2003).

In de tweede plaats betreft het onderzoek een steekproef onder Nederlandse ingezetenen. Daardoor kunnen problemen tussen particuliere personen onderling in beeld komen, en problemen waarbij particulieren, hetzij als 'eiser' hetzij als 'verweerder', te maken hebben met rechtspersonen. Buiten beschouwing blijven de problemen van bedrijven onderling en van bedrijven met de overheid, evenals het beroep op rechtshulp door bedrijven.

Uitgaande van het onderscheid tussen particulier en zakelijk/commercieel gebruik van de juridische infrastructuur, beperkt het onderzoek zich tot het eerste en een deel van het tweede marktsegment. Om een vollediger inzicht te krijgen in het optreden van (potentieel) juridische problemen in het zakelijk/commerciële marktsegment en het beroep op rechtshulp vanuit dat segment is een afzonderlijk onderzoek gewenst, op basis van een steekproef uit de registers van de Kamers van Koophandel.

De keuze voor een bevolkingsenquête heeft ook nog een ander gevolg. Wat betreft het beroep op en de betekenis van de juridische infrastructuur blijft de informatie beperkt tot de vraagzijde. Voor gegevens over de aanbodzijde (wat doen rechtshulpverleners en geschilbeslechters zoals, voor wie, en tegen welke beloning) is, zoals in paragraaf 1.2.5 al is opgemerkt, een andersoortig onderzoek nodig.

Ten aanzien van het bevolkingsonderzoek verdient verder het bereiken van (niet-westerse) allochtonen de aandacht. Navraag heeft geleerd dat een ook maar enigszins representatieve respons via schriftelijke, telefonische of internetenquêtes op grond van taal- en cultuurproblemen is uitgesloten. De meest geëigende benaderingsmethode is hier de *face-to-face*-benadering, uitgevoerd door enquêteurs en enquêtrices die de taal en gebruiken kennen. Ook dan is kwantitatief onderzoek dat vergelijkbare data oplevert als de screenings- en probleemoplossingsenquête, buitengewoon lastig te organiseren (en in ieder geval kostbaar). Tegelijk ligt voor de hand om te veronderstellen dat (niet-westerse) allochtonen – in ieder geval ten dele – met andersoortige problemen te maken hebben dan de gemiddelde Nederlander, en eigen patronen hebben om die problemen aan te pakken. Ter illustratie: volgens cijfers van de LVSR is de helft van de bezoekers van de sociaal raadsliden allochtoon. Het is in het kader van de geschilbeslechtingdelta dan ook zinvol om in ieder geval enig zicht te krijgen op die verschillen. Een kwalitatief onderzoek onder een beperkte groep allochtonen door een gespecialiseerd bureau lijkt daarvoor de aangewezen weg.

1.5 Indeling van dit rapport

We sluiten dit hoofdstuk af met een overzicht van wat er verder komen gaat. In hoofdstuk 2 schetsen we het theoretisch kader dat aan het verzamelen en interpreteren van de data binnen het onderhavige onderzoek ten grondslag heeft gelegen. Wanneer spreken we van een juridisch probleem? Welke gerechtelijke en buitengerechtelijke oplossingsstrategieën onderscheiden we? Welke factoren zouden van invloed kunnen zijn op de kans om met een juridische probleem te maken te krijgen en welke factoren bepalen zoal de keuze van de oplossingsstrategie?

In de hoofdstukken 3 tot en met 7 proberen we aan de hand van het enquêtemateriaal een empirisch antwoord te geven op de vier centrale onderzoeksvragen. In hoofdstuk 3 gaan we na in welke mate juridische problemen voorkomen onder de Nederlandse bevolking. Tevens bekijken we of er verschillen bestaan tussen bevolkingsgroepen naar geslacht, leeftijd, inkomen, opleiding en dergelijke. In de volgende twee hoofdstukken staat het gevolgde oplossingstraject centraal. Hoofdstuk 4 behandelt het eerste fase van het oplossingstraject, de 'aanloop', waarin mensen de keuze maken om het probleem al dan niet te lijf te gaan en zo ja, om al dan niet voor advies en hulp bij deskundigen te rade te gaan. Hoofdstuk 5 gaat over de tweede fase, de 'afloop'. In hoeverre komen partijen in onderling overleg tot overeenstemming of laten ze het aan een derde over om een beslissing te nemen? Hoofdstuk 6 gaat meer inhoudelijk in op het gevolgde oplossingstraject. Welke doelen hadden de respondenten voor ogen toen ze tot actie overgingen? Welke kans van slagen dichtten ze zichzelf toe? Welke kosten stonden daar tegenover? En wat heeft een en ander nu opgeleverd, in termen van resultaat, beëindiging van het conflict en gevoelens van tevredenheid of spijt? De vertrouwensvraag komt in hoofdstuk 7 aan de orde. In hoeverre hebben de burgers vertrouwen in het functioneren van het rechtssysteem in Nederland en spelen eigen ervaringen daarbij een rol? Tot slot worden in hoofdstuk 8 de belangrijkste conclusies nog eens samengevat en in perspectief geplaatst.

2 Geschillen en oplossingsstrategieën

Zoals is vastgesteld in hoofdstuk 1, is het beschrijven van juridische geschillen en oplossingsstrategieën al eerder onderwerp van studie geweest. Dat heeft geleid tot de vorming van verschillende (deel)theorieën. Uitgaande van die beschikbare (deel)theorieën willen we in dit hoofdstuk het theoretisch perspectief schetsen dat ten grondslag heeft gelegen aan het verzamelen en interpreteren van de data binnen het onderhavige onderzoek.

Achtereenvolgens gaan we in de paragrafen 2.1 tot en met 2.4 in op de theoretische context van de volgende elementen:

- Wanneer spreken we van civiel- en bestuursrechtelijke problemen?
- Welke factoren zijn van invloed op de kans om een probleem te krijgen?
- Welke gerechtelijke en buitengerechtelijke oplossingsstrategieën zijn er?
- Welke factoren zijn van invloed op de keuze voor een bepaalde oplossingsstrategie?

2.1 Juridische problemen

Om te kunnen bepalen in welke mate civiel- en bestuursrechtelijke problemen voorkomen onder de bevolking, dienen we af te bakenen wat we onder deze geschillen verstaan.

Wanneer een probleem of geschil in beginsel via rechtsregels opgelost of aangepakt kan worden, kunnen we spreken van een (potentieel) juridisch probleem of geschil. In de jaren zeventig van de vorige eeuw beperkte de sociologie zich bij de bestudering van geschillen veelal tot geschillen die in het 'juridische circuit' waren terechtgekomen. Daarna groeide de aandacht voor geschillen die daar niet aanbelden. De maatschappelijke kritiek luidde dat de toegang tot het stelsel van rechtsbijstand niet voor iedereen was gewaarborgd. De vraag naar 'de leemte in de rechtshulp' en naar de redenen waarom mensen wel of geen rechtshulp zoeken, werd actueel. Hiermee werd het meten van het object van studie, 'juridische problemen of geschillen', methodologisch problematischer. Voorheen was het duidelijk: indien een persoon rechtshulp vraagt, is er sprake een juridisch probleem. Daarna wordt het minder eenduidig: het hangt van de subjectieve interpretatie van de burger af of iets een juridisch probleem is of niet. Wat voor de één een eenvoudige handeling is, kan voor de ander een problematische situatie zijn. Om juridische problemen en conflicten van probleemloze gebeurtenissen te onderscheiden hebben Schuyt e.a. (1976, p. 127) een onderverdeling gemaakt in vier situaties:

- *het probleemloos verrichten van rechtshandelingen*: verzoeken die automatisch worden ingewilligd; soepel verlopende juridische interactie. Bijvoorbeeld het kopen van een huis.
- *probleemgeladen situaties*: incidenten, voorvallen, botsingen die echter vrijwel vanzelf worden opgelost; informatietekorten over een bepaalde rechtspositie. Bijvoorbeeld een defect artikel dat na aankoop zonder problemen wordt vergoed.

- *probleemsituaties*: situaties waarin incidenten, voorvallen en probleemgeladen situaties enige last bezorgen, hinder of irritatie geven; situaties waarin klachten worden geuit over de loop of de afloop van de situatie; een geuite behoefte aan informatie.
- *conflictsituaties*: situaties waarin twee partijen niet met elkaar verenigbare doeleinden nastreven en elkaar met bepaalde middelen bestrijden.

In de eerste twee situaties is nog geen sprake van een probleem of conflict met een andere partij. Een in principe probleemloze rechtshandeling kan echter overgaan in een probleemgeladen situatie en eventueel verder escaleren tot een probleemsituatie en een conflictsituatie. Veel hangt af van de manier waarop in de situatie wordt gehandeld of gereageerd en van de mate van zelfredzaamheid.

Schuyt e.a. geven twee drempels aan:

- de drempel van geen rechtshulp naar wel rechtshulp;
- de drempel van probleemgeladen situatie naar probleemsituatie.

Met behulp van deze twee drempels worden de volgende situaties als 'rechtsprobleem' beschouwd:

- alle probleem- en conflictsituaties;
- alle probleemgeladen situaties, voor zover in die situaties – al of niet wettelijk verplicht – de hulp wordt ingeroepen van een rechtshulpverlener. Het omgekeerde geldt niet: als mensen niet naar een rechtshulpverlener gaan, wil dit nog niet zeggen dat ze geen rechtsprobleem hebben.

De volgende situaties worden *niet* tot rechtsproblemen gerekend:

- probleemgeladen situaties die vrijwel vanzelf worden opgelost;
- rechtshandelingen waarvoor een wettelijke verplichting bestaat om een notaris in te schakelen zonder dat dat voor de betrokkenen enige moeilijkheid oplevert.

Het verschijnsel dat niet elke probleemgeladen situatie hoeft uit te monden in een probleem of conflict, omschrijven Felstiner e.a. (1981) aan de hand van drie stadia: *naming*, *blaming* en *claiming*. In sommige situaties worden alle drie stadia doorlopen, in andere situaties niet. Ten eerste moet een persoon voor zichzelf vaststellen dat een bepaalde gebeurtenis schadelijk is (*naming*). Ten tweede kan die persoon de schadelijke ervaring toeschrijven aan de fout van een ander (*blaming*). Ten slotte kan een burger de instelling of persoon die hij of zij verantwoordelijk stelt voor de fout, om een remedie vragen (*claiming*). Een dergelijke eis verandert in een conflict als de ander de eis deels of geheel verwerpt.

Tijdens het verloop van een geschilproces kunnen ook andere veranderingen dan de bovengenoemde plaatsvinden. Een geschil hoeft niet beperkt te blijven tot de direct betrokkenen; zij kunnen daar mensen uit hun eigen sociale omgeving of deskundigen bij betrekken voor steun en/of hun geschil aan een derde partij voorleggen voor bemiddeling of 'rechtspraak'. Verder kan de inhoud van de claim en daarmee van het geschil veranderen. Ook de

relaties tussen actoren kunnen gedurende het procesverloop veranderen. Verschillende studies hebben zich erop gericht de veranderingsprocessen die problemen doormaken, van begin tot eind in kaart te brengen. Over de vraag waar de studie van conflicten moet beginnen en, daarmee samenhangend, wat de zogenoemde *unit of analysis* moet zijn, wordt verschillend gedacht. Felstiner e.a. (1981) legt de oorsprong van een conflict op het moment dat iemand wordt geschaad. Griffiths (1983) benadrukt dat, wil er van een juridisch probleem sprake zijn, de schade dan wel het gevolg moet zijn van een normovertreding. Verkruisen (1993) legt het startpunt van de analyse een stap eerder, bij de 'onplezierige ervaring', vanuit de gedachte dat niet ieder geschil hoeft voort te komen uit schade en dat niet elk geval van schade hoeft te leiden tot een claim.

In het onderhavige onderzoek meten we het aantal rechtsproblemen uitgaande van het oordeel van de burgers zelf. In de enquête wordt aan de respondenten een lijst voorgelegd met mogelijke problemen en geschillen die in beginsel via rechtsregels opgelost of aangepakt kunnen worden. De problemen en geschillen verwijzen naar specifieke leefsituaties, zoals wonen, werk, familieleven en de aanschaf van goederen en diensten. Wanneer de respondenten zich in deze lijst herkennen en er in hun beleving sprake is van een 'lastig' probleem of conflict, wordt het probleem geteld als een rechtsprobleem.¹⁶

In termen van de indeling van Schuyt e.a. blijven bij deze benadering probleemloze rechtshandelingen buiten beschouwing, evenals de probleemgeladen situaties die niet als lastig worden ervaren. De meting concentreert zich op de probleem- en conflictsituaties.

De relatie met de indeling van Felstiner e.a. is minder eenduidig. Er is bij de meting in ieder geval sprake van *naming*; de respondent moet immers eerst een probleem onderkennen, voordat hij het kan rapporteren. Gegeven de samenstelling van de lijst die aan de respondent wordt voorgelegd, en gegeven het feit dat de respondent het probleem ten minste als lastig moet ervaren, zal veelal ook sprake zijn van *blaming* en van *claiming*.

Noodzakelijk is het echter niet. Als iemand van zijn woningbouwvereniging de vordering krijgt om de achterstallige huur te betalen, kan dat buitengewoon lastig zijn, maar veel te 'blamen' of te 'claimen' in de richting van de verhuurder is er waarschijnlijk niet.

2.2 De kans op geschillen

Niet iedereen heeft in dezelfde mate te maken met probleem- en conflictsituaties. Belangrijke reden daarvoor is natuurlijk in de eerste plaats dat het toeval een rol speelt. In de tweede plaats kunnen strikt persoonsgebonden

¹⁶ Met dien verstande dat er moet worden voldaan aan een kleine toets op niet-trivialiteit; zie verder hoofdstuk 3.

kenmerken van sociaal-psychologische aard van belang zijn. De een is bijvoorbeeld sneller ontevreden dan de ander of heeft al eerder negatieve ervaringen gehad die het ontstaan van problemen in de hand werken (Verkruisen, 1993). Dat laat onverlet dat maatschappelijke verhoudingen van invloed kunnen zijn op de kans dat iemand met problemen en geschillen te maken krijgt.

Volgens de *participatietheorie* houdt het hebben van rechtsproblemen verband met de omvang en de aard van iemands maatschappelijke activiteiten. Te verwachten is dat de kans op geschillen toeneemt, naarmate iemand intensiever deelneemt aan het sociale en economische leven. Naarmate iemand meer relaties heeft, wordt de kans groter dat hij of zij in een van die relaties een onplezierige situatie meemaakt die kan uitmonden in een geschil (Sykes, 1969). Nu hangt de mate van participatie in maatschappelijke activiteiten en relaties samen met persoonskenmerken van demografische en sociaal-economische aard. Traditioneel wordt (werd) verondersteld dat de participatie hoger ligt bij mannen dan bij vrouwen. Ze zou ook hoger liggen bij werkenden dan bij niet-werkenden en toenemen naarmate het opleidings- en inkomensniveau stijgt. Verder kan leeftijd van belang zijn. Met name in de leeftijdsperiode tussen de 25 en 45 jaar zou de maatschappelijke participatie hoger liggen dan in andere leeftijdscategorieën, omdat in die levensfase meer veranderingen plaatsvinden en relaties worden aangegaan (werk, gezin, huis, et cetera). Voor zover de participatie in de ene groep hoger is dan in de andere, zo houdt de participatietheorie ons voor, kan worden verwacht dat de probleemkans bij de ene groep hoger zal zijn dan bij de andere.

Overigens kan er ook een effect in omgekeerde richting optreden. Vergelijk Burt (2000). Het is denkbaar dat vergelijkbare onplezierige situaties binnen een hecht sociaal netwerk waarin men is gericht op voortgaande coöperatie, anders worden beleefd dan in relaties buiten het netwerk. Het is ook denkbaar dat andere leden van zo'n hecht sociaal netwerk zich eerder geroepen voelen om te bemiddelen, zodat onplezierige situaties niet snel uitgroeien tot echte conflicten. Dat roept vragen op omtrent het in- en uitsluitende karakter van sociale relaties, waar we hier niet verder op ingaan.

Wanneer we van de *algemene* kans op een probleem overstappen op de kans op *specifieke* problemen, kan het beeld er anders uitzien. Hier komt de kwestie van de *baseline* om de hoek kijken, dat wil zeggen: de aanwezigheid van de sociale relatie waarin een bepaald probleem kan voorkomen. Voor de kans op een specifiek probleem is het in eerste instantie van belang of de relatie waarin het probleem kan ontstaan, zich voordoet. Zo zal iemand die geen woonruimte huurt, geen problemen met de huisbaas krijgen over een huurverhoging of achterstallig onderhoud. Voor een goed begrip van een specifieke probleemkans zal dus gekeken moeten worden naar de mate waarin sociale groepen participeren of relaties aangaan op het specifieke

terrein. Het is dan zeer wel denkbaar dat de verdeling van een specifieke probleemkans over de sociale groepen een ander beeld laat zien dan wanneer naar de algemene probleemkans wordt gekeken. Zo is bijvoorbeeld te verwachten dat huurproblemen relatief vaker voorkomen bij lagere inkomensgroepen dan bij hogere.

Daarnaast verschilt de kans op geschillen ook naar het *soort* relatie dat in het geding is. Sommige relaties of situaties leiden makkelijker tot conflicten dan andere. Hypotheekproblemen, bijvoorbeeld, blijken vaker voor te komen dan problemen met het aanvragen van bouwvergunningen. Wanneer echter wat preciezer wordt gekeken en rekening wordt gehouden met de *baseline* (vergelijk hoofdstuk 1), blijken woninghypotheken heel veel voor te komen, maar gemiddeld per contract nauwelijks aanleiding te geven tot problemen, terwijl het omgekeerde zich voordoet bij het aanvragen van bouwvergunningen.

In het verlengde van de participatietheorie merken we op dat de kans op problemen *tijdsgebonden* kan zijn. Dat speelt zowel op het niveau van de algemene probleemkans als ten aanzien van de kans op specifieke problemen. Door de tijd heen kan de algemene probleemkans veranderen, wanneer de intensiteit van de deelname aan het sociale en economische leven in zijn algemeenheid of voor een of meer bepaalde maatschappelijke groepen verandert. Denk aan de economische en bevolkingsgroei in de afgelopen decennia of aan de vrouwenemancipatie. Ook de kansen op specifieke problemen kunnen in de loop van de tijd veranderen onder invloed van maatschappelijke ontwikkelingen van economische, juridische of culturele aard. Een recessie, bijvoorbeeld, kan leiden tot meer arbeids- en financiële problemen. Processen als juridificatie (het vastleggen van de relatie tussen burgers en overheidslichamen in juridische regels) en jurisdering (toename van wet- en regelgeving, toename van denken en handelen in juridische termen) laten de wijze waarop burgers problemen ervaren, niet onverlet. Wijzigingen in de wet- en regelgeving en/of in de handhaving hebben mogelijk een preventief effect ten aanzien van het ontstaan van problemen. Zo zullen wijzigingen in de regeling van de aansprakelijkheid in het verkeer respectievelijk in de intensiteit van snelheidscontroles tot gedragswijzigingen leiden bij (potentiële) veroorzakers en slachtoffers van verkeersongelukken. Ook culturele veranderingen, zoals de ontwikkeling van een claimcultuur waarin mensen minder accepteren en eerder een claim indienen, kunnen een rol spelen (zie Rijkschroeff e.a., 2001).

In het onderhavige onderzoek zoeken we aansluiting bij de participatietheorie en zullen we nagaan in hoeverre de algemene probleemkans varieert met de demografische en sociale achtergrondkenmerken van de respondenten. Ook zullen we aandacht besteden aan (verschillen in) specifieke probleemkansen en aan de relevantie van de *baseline*-kwestie. Omdat de onderhavige studie een momentopname is, kan deze geen inzicht geven in

de betekenis van tijdsgebonden factoren. Daartoe zou het onderzoek in de toekomst moeten worden herhaald.

2.3 Oplossingsstrategieën

2.3.1 Oplossingstrajecten in kaart gebracht: piramide of delta

Zoals in hoofdstuk 1 al aan de orde is geweest, wordt het juridische traject dat problemen en conflicten kunnen doorlopen, in de literatuur vaak beschreven in de vorm van een piramide (vergelijk Miller en Sarrat, 1981). Aan de basis bevinden zich alle geschillen van een bepaald type. De daaropvolgende laag bestaat uit die gevallen waarin een advocaat wordt ingeschakeld. En aan de top bevinden zich de zaken die bij een gerecht aanhangig zijn gemaakt. Hoe hoger het niveau des te meer zaken inmiddels zijn 'afgevallen'.

De vorm van deze piramide kan verschillen per type geschil. Bij sommige zaken, zoals bij (de nasleep van) echtscheidingszaken, wordt over relatief veel zaken een gerechtelijk vonnis uitgesproken, terwijl dat bij andere zaken, zoals onrechtmatige daad of discriminatie, slechts zelden het geval is. De samenstelling van de piramide kan ook variëren al naar gelang de oplossingsstrategie die men in kaart wil brengen.

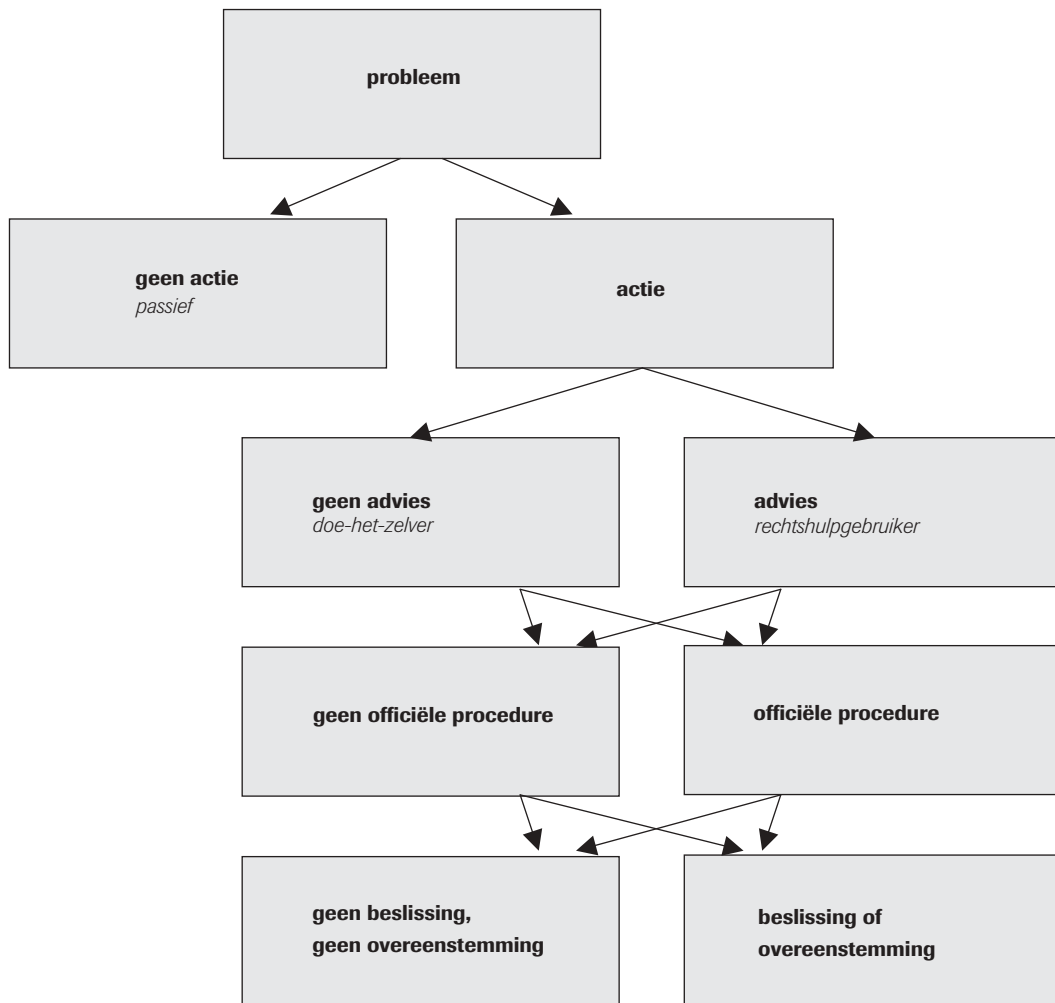
Een piramidemodel is met name nuttig om inzicht te geven in de relatieve omvang van een *bepaalde* oplossingsstrategie of de rol van een *bepaalde* beroepsgroep bij de aanpak van geschillen. Dat geeft tegelijk zijn beperking aan: het gewicht van *alternatieve* oplossingsstrategieën blijft buiten beeld. In dit onderzoek willen we het geheel van alternatieve wegen in kaart brengen, om bijvoorbeeld inzicht te krijgen in de betekenis van advocaten versus andere rechtshulpverleners en van gerechtelijke tegenover buitengerechtelijke oplossingsstrategieën. Om die reden geven we, zoals we in hoofdstuk 1 reeds hebben aangegeven, in dit rapport de voorkeur aan het beeld van een delta.

In deze paragraaf staan we nader stil bij de verschillende 'vertakkingen' binnen de geschilbeslechtingdelta. Achtereenvolgens gaan we in op de mogelijke acties van burgers met problemen, de soorten advies waarom kan worden gevraagd en de instanties die daarbij kunnen worden geraadpleegd, en op de officiële procedures die aanhangig gemaakt kunnen worden.

2.3.2 Passieven en actieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers

Mensen reageren op verschillende wijzen op een probleem of conflictsituatie. In navolging van, onder andere, Genn (1999) kunnen we de volgende drie keuzes als kernelementen van de geschiloplossingsstrategie van een rechtzoekende onderscheiden:

Figuur 2.1: Oplossingstrajecten



- actie ondernemen of niet;
- deskundige hulp inschakelen of zelf doen;
- een derde een beslissing laten nemen of overeenstemming proberen te bereiken met de wederpartij.

Zie figuur 2.1 voor een schematisch overzicht.

In een eerste reactie op problemen en conflicten kunnen mensen ervoor kiezen om wel of geen actie te ondernemen. Passieven (in de terminologie van Genn: *lumpers*) ondernemen niets om het probleem op te lossen: zij zoeken zelf geen contact met de tegenpartij, vragen geen advies of hulp, en

worden ook niet door (acties van) de tegenpartij 'gedwongen' om wat aan of met het probleem te doen. De overigen vormen de actieven. Binnen de groep van actieven onderscheiden we vervolgens doe-het-zelvers (*self helpers*) en rechtshulpgebruikers (*the advised*). Doe-het-zelvers ondernemen actie zonder advies of hulp te vragen aan deskundigen; rechtshulpgebruikers gaan wel te rade bij deskundige personen of instanties.

Van de actieven, zowel doe-het-zelvers als rechtshulpgebruikers, probeert een deel in overleg met de wederpartij tot een oplossing van het conflict te komen. Bij de poging om in der minne overeenstemming te bereiken, kan eventueel een derde – bijvoorbeeld een mediator – een bemiddelende rol spelen. Een ander deel van de actieven doorloopt een of meer officiële procedures, waarbij een derde wordt gevraagd een beslissing te nemen om het conflict te beslechten. Derden kunnen bijvoorbeeld zijn: rechters, arbiters, huur- en geschillencommissies.

Afhankelijk van de vraag of het overleg met de wederpartij dan wel de officiële procedure tot een afronding komt, kan de afloop van een probleem resulteren in wel of geen overeenstemming of beslissing. Daarbij kan dan nog worden aangetekend dat het bereiken van een overeenstemming of beslissing nog niet wil zeggen dat de rechtzoekende tevreden is met de uitkomst. Het probleem hoeft nog niet of niet volledig te zijn opgelost en de doelen hoeven niet te zijn bereikt. Maar omgekeerd hoeft het feit dat er geen overeenkomst of beslissing tot stand is gekomen, niet te betekenen dat de doelen niet zijn bereikt of het probleem niet is opgelost. Het probleem kan namelijk vanzelf zijn opgelost; de lastige burens zijn bijvoorbeeld verhuisd.

Een wat andere indeling van geschiloplossingsstrategieën is te vinden bij Niemeijer (1991), die voortbouwt op eerder werk van onder andere Abel (1973) en Gulliver (1973). Niemeijer maakt onderscheid tussen een-, twee- en driezijdig geschilgedrag.

Bij *eenzijdig* geschilgedrag probeert een partij zelfstandig een uitweg te vinden uit het probleem, zoals:

- het vermijden of voorkómen van een probleem. Deze optie kan aantrekkelijk zijn voor partijen die langdurige relaties met elkaar hebben die zij niet op het spel willen zetten door een conflict;
- het laten varen of ondergaan van een probleem. Voor dit gedragsalternatief wordt vaak gekozen door partijen die door de andere partij onder druk worden gezet en daar niet tegen opgewassen zijn;
- *exit*, dat wil zeggen het verbreken van de relatie waarin een geschil speelt, bijvoorbeeld verhuizen naar aanleiding van een burenruzie;
- *self-help*, het actief zoeken naar een oplossing buiten degene(n) tegen wie de betrokkene een grief heeft om.

In het geval van *tweezijdig* geschilgedrag proberen partijen samen tot een oplossing te komen door:

- confrontatie, partijen zijn niet gericht op overeenstemming maar op eigen voordeel en proberen dit te bereiken door op allerlei manieren druk uit te oefenen;
- onderhandelen, partijen proberen samen tot overeenstemming te komen. *Driezijdig* geschilgedrag is gericht op tussenkomst van een derde, met het verzoek aan de derde om:
 - bemiddeling, waarbij partijen meestal gericht zijn op het bereiken van overeenstemming. De uitkomst van bemiddeling heeft in de regel een compromisachtig karakter;
 - ‘rechtspraak’, waarbij partijen niet (meer) gericht zijn op overleg en overeenstemming, maar op versterking van de eigen positie. De derde die bij het geschil wordt betrokken, is (relatief) onafhankelijk van de partijen. Volgens deze definitie blijft ‘rechtspraak’ niet beperkt tot rechters die deel uitmaken van het officiële rechtssysteem, maar kan in diverse contexten worden ‘rechtgesproken’, zoals in klachtencommissies of geschillencommissies.

Het zal duidelijk zijn dat de twee indelingen van Genn en Niemeijer niet strijdig zijn en elkaar in niet onaanzienlijke mate overlappen. Belangrijk verschil is het perspectief van waaruit naar geschiloplossingstrajecten wordt gekeken. Bij Genn gaat het om de achtereenvolgende keuzes van een persoon met een probleem gedurende het oplossingstraject, bij Niemeijer staat de (strategische) interactie tijdens het oplossingsproces centraal. Omdat het onderhavige onderzoek gebruikmaakt van een enquête waarbij rondom elk probleem slechts één partij aan het woord komt, en we bovendien zeer geïnteresseerd zijn in het beroep op rechtshulpverlenende instanties, nemen we Genns stramien als uitgangspunt. In de twee volgende subparagrafen gaan we nog wat nader in op de hulp en bijstand waarnaar adviesvragers op zoek zijn, en op de afbakening van het begrip ‘officiële procedures’.

2.3.3 Rechtshulp

De soort hulp die burgers bij de oplossing van hun probleem zoeken, kan sterk variëren. Schuyt e.a. (1976, pp. 126-127) onderscheiden de volgende vormen van rechtshulp:

- a *informatie*: het verstrekken van eenvoudige gegevens aan een rechtshulpzoekende;
 - advies*: raad geven bij een beslissing die een cliënt moet nemen;
- b *service*: het verlenen van eenvoudige diensten, zoals het invullen van een formulier of het opstellen van een brief, het opstellen van een verweerschrift;
 - begeleiding*: een langdurige en permanente vorm van service;
 - bemiddeling*: het tot stand brengen van contact tussen een rechtshulpzoekende en het orgaan dat hem in zijn situatie van dienst kan zijn;

c vertegenwoordiging in en buiten rechte: het optreden namens een cliënt, het namens de cliënt contact opnemen met de tegenpartij, het voeren van procedures voor enigerlei instantie.

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

In het kader van de geschilbeslechtingdelta is het verder goed om te bedenken dat het geven van rechtshulp, met uitzondering van procesvertegenwoordiging, niet is voorbehouden aan advocaten. Er is een grote verscheidenheid aan personen en instanties waar een burger met een (potentieel) juridisch probleem voor advies en hulp terecht kan. Denk aan Bureaus Rechtshulp, wets- en rechtswinkels, vakbonden en beroepsverenigingen, sociaal raadsliden, rechtsbijstandverzekeraars en andere verzekeringsmaatschappijen, consumentenorganisaties, rechtskundig adviesbureaus, deurwaarders, de politie, de Nationale Ombudsman, de Belastingdienst. Afhankelijk van het soort instantie en het soort probleem geven deze instellingen zelf meer of minder vergaande rechtshulp. Maar ze spelen ook een belangrijke rol doordat ze rechtzoekenden (door)verwijzen naar een passender adres.

2.3.4 Officiële procedures

Het Nederlandse rechtssysteem wordt wel gekenschetst als een traditie van 'schikken en plooiën' (Blankenburg, 1999; Rijkschroeff e.a., 2001). In vergelijking met andere Europese landen zoals bijvoorbeeld Duitsland, Engeland en België kent Nederland een relatief laag aantal rechtszaken, terwijl de wet- en regelgeving niet minder omvangrijk is. Een geschil wordt niet snel voor de rechter gebracht. Dit wordt toegeschreven aan het bestaan van filterende handelwijzen en instituties in het systeem.

Wat betreft die handelwijzen kan worden opgemerkt dat het niet alleen de partijen zelf zijn die een poging kunnen ondernemen om in onderling overleg een oplossing van het geschil te bereiken. Ook rechtshulpverleners kunnen een bijdrage leveren, wanneer hun gedrag gericht is op bemiddelen om partijen zonder tussenkomst van een rechter tot een schikking te brengen.

De traditie van 'schikken en plooiën' wordt verder gestimuleerd door recente projecten met mediation en buurtbemiddeling.

- Bij mediation proberen partijen hun conflict op te lossen onder begeleiding van een neutrale, in conflictbemiddeling geschoolde derde, de mediator. In 2002 heeft het Nederlands Mediationinstituut (NMI) bijna

4.400 mediations geregistreerd. De afgelopen jaren zijn diverse projecten gestart, waarbij partijen vanuit Bureaus Rechtshulp en rechtbanken worden doorverwezen naar mediation (vergelijk Combrink-Kuiters e.a., 2003).

- Bij buurtbemiddeling kunnen vrijwillige bemiddelaars worden ingeschakeld bij burenruzies (Peper e.a., 1999).

Alle genoemde vormen van overleg, al dan niet met een derde in een bemiddelende rol, hebben uiteindelijk gemeen dat de partijen zelf akkoord moeten gaan met de uitkomst van het overleg, wil er van overeenstemming sprake kunnen zijn.

Alternatieve oplossingslijn is dat een andere persoon of instantie wordt ingeschakeld, die beslissingsbevoegdheid heeft of krijgt in het geschil. Onder die noemer willen we allereerst een aantal min of meer officiële geschilbeslechtsprocedures noemen, waarbij buitengerechtelijke instanties worden ingeschakeld die beslissingsbevoegdheid hebben of krijgen inzake het geschil. De aanwezigheid van deze alternatieve procedures beperkt het beroep op de rechter in niet onaanzienlijke mate.

- Onder de koepel van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken functioneren anno 2002 *geschillencommissies* in 29 verschillende branches. Via een clause in de leveringsvoorwaarden kunnen consumenten geschillen met hun leverancier aan zo'n geschillencommissie voorleggen voor een *bindend advies*. Jaarlijks worden circa 10.000 zaken voorgelegd aan de geschillencommissies. Het landelijke aantal bindende adviezen in 2001 wordt geschat op 4.000 (Brenninkmeijer e.a., 2002).
- Bij *arbitrage* leggen partijen hun geschil voor aan een derde, de arbiter, die een bindende beslissing neemt over de oplossing van het geschil. Dit komt onder meer veel voor in de bouw en landbouw. Het totale aantal arbitrale vonnissen wordt geschat op hooguit 2.000 per jaar (Brenninkmeijer e.a., 2002).
- *Huurcommissies* behandelen jaarlijks ongeveer 80.000 geschillen tussen huurders en verhuurders¹⁷ Een beslissing van de commissie is bindend na twee maanden.
- Klachten tegen het openbaar bestuur kunnen worden ingediend bij de *Nationale Ombudsman* of bij specifieke ombudsinstellingen voor klachten over de politie en het lokaal bestuur. Deze instellingen behandelen klachten over de toepassing van wet- en regelgeving en 'onbehoorlijke' behandeling. De ombudsman kan bemiddelen bij een klacht of geschil, maar heeft ook verdergaande bevoegdheden om een klacht te onderzoeken en daarover een uitspraak te doen.
- Het bestuursrecht kent een *bezwaarschriftenprocedure*. Partijen kunnen via deze procedure bezwaar maken tegen een besluit van een bestuurs-

¹⁷ Zie Jaarverslag huurcommissies 2002 op www.vrom.nl.

orgaan. Een bezwaarschriftencommissie van het bestuursorgaan kan in deze fase eventueel tot een ander besluit komen en proberen het conflict op te lossen voordat het naar de rechter gaat.

Behalve via deze buitengerechtelijke procedures kunnen geschillen beslecht worden door een gang naar de rechter. Afhankelijk van het soort probleem, het financiële belang dat in het geding is, en de vraag of de zaak in eerste instantie of in hoger beroep wordt behandeld, kan een burger een rechtsprobleem aan diverse gerechtelijke instanties voorleggen. Voor een civielrechtelijk geschil kan een beroep worden gedaan op:

- het kantongerecht of, zoals het sinds 1 januari 2002 heet, de sector kanton van de rechtbank,
- de arrondissementsrechtbank of tegenwoordig de sector civiel van de rechtbank,
- het gerechtshof en
- de Hoge Raad,

terwijl een bestuursrechtelijk probleem aanhangig gemaakt kan worden bij:

- de sector bestuursrecht van de rechtbank,
- de belastingkamer van het gerechtshof,
- het College van beroep studiefinanciering (tot 1 januari 2001),
- de Centrale Raad van Beroep,
- de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State of
- de Hoge Raad.

Voor meer gedetailleerde informatie over de competentie van deze gerechtelijke instanties verwijzen wij naar CBS (2003). Die bron geeft ook cijfers over het aantal zaken dat jaarlijks wordt ingediend en afgedaan. Zo zijn bij de kantongerechten in 2001 316.100 civiele dagvaardingsprocedures ingediend, bij de rechtbanken 49.300, bij de gerechtshoven 5.300 en bij de Hoge Raad 400. In het bestuursrecht¹⁸ zijn 38.000 zaken ingediend bij de rechtbanken, 16.900 bij de belastingkamers van de gerechtshoven, 6.700 bij de Centrale Raad van Beroep, 5.900 bij de Raad van State en 1.100 bij de Hoge Raad.

In het onderhavige onderzoek zullen we alle genoemde gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures, waarbij een andere persoon of instantie wordt ingeschakeld die beslissingsbevoegdheid heeft of krijgt in het geschil,¹⁹ samennemen onder de noemer *officiële procedures*.

18 Exclusief vreemdelingenzaken.

19 Daaronder rekenen we ook officiële klachten- en bezwaarschriftprocedures. In strikt juridische zin is bij een bezwaarschriftprocedure geen sprake van een beslissing door een derde, doordat het aangesproken overheidsorgaan zelf de zaak opnieuw bekijkt. In de beleving van de burger zal veelal wel sprake zijn van een beslissing door een derde, doordat de zaak wordt heroverwogen op een ander niveau en door een ander orgaan in de organisatie. Kortheidshalve zullen we in het vervolg bij officiële procedures spreken van een beslissing door een derde.

2.3.5 Beslissing en overeenstemming

Zodra eenmaal een officiële procedure is gestart, kunnen partijen ervoor kiezen om die procedure door te zetten totdat de bevoegde persoon of instantie een *beslissing* heeft genomen. Wanneer beide partijen zich vervolgens neerleggen bij die beslissing, vormt deze het eindpunt van het geschiloplossingstraject.

Maar een geschiloplossingstraject kan ook anders eindigen. Partijen kunnen namelijk via overleg buiten een procedure om overeenstemming (proberen te) bereiken. Partijen kunnen ook beginnen aan of doorgaan met overleg, nadat een procedure eenmaal in gang is gezet. Leidt dat overleg tot overeenstemming, dan kan de procedure altijd nog worden ingetrokken of stopgezet. Het is zelfs denkbaar dat partijen pas in overleg treden of het overleg opnieuw oppakken, nadat de beslissing in de officiële procedure is gevallen. Wellicht waren de posities van beide partijen juridisch zo onduidelijk, dat op basis daarvan vruchtbaar overleggen eerder niet mogelijk was. Wellicht ook viel de beslissing voor een van de partijen zo slecht uit, dat hij in nader overleg nog probeert te redden wat er te redden valt. Hoe dan ook, wanneer partijen erin slagen om elkaar in hun onderling overleg, met of zonder de hulp van een bemiddelende derde, te vinden, zullen we het resultaat aanduiden als *overeenstemming*.

Tot slot moet worden vastgesteld dat een geschiloplossingstraject niet hoeft te eindigen met een beslissing of een vorm van overeenstemming. Voor het doorzetten van een officiële procedure moeten kosten worden gemaakt (in de vorm van moeite, tijd en/of geld), terwijl er altijd een kans bestaat dat de uitslag verkeerd uitvalt; het bereiken van overeenstemming is mede afhankelijk van de opstelling van de andere partij. Als een actieve rechtzoekende op enig moment tijdens het geschiloplossingstraject tot de conclusie komt dat de andere partij onvoldoende meewerkt en dat het succes van het starten of doorzetten van een procedure onvoldoende zeker is, kan hij ervoor kiezen om het geschil te laten voor wat het is. Dit kan zich uiten in het staken van het overleg, het nalaten van verdere stappen of het royeren van een officiële procedure. In deze gevallen zullen wij spreken van *slikken*.

2.4 Keuze van de oplossingsstrategie

In de voorgaande paragraaf hebben we, uitgaande van het schematische overzicht in figuur 2.1, vastgesteld dat een burger met een probleem een veelheid aan mogelijke oplossingstrajecten kan bewandelen. Zo is er een grote diversiteit aan adressen waar men terecht kan voor rechtshulp. En er zijn tal van wegen waarlangs men het probleem kan proberen te beslechten, hetzij in de vorm van overeenstemming, hetzij via een beslissing in een

officiële procedure. In deze paragraaf buigen we ons over de vraag welke factoren van invloed zijn op de keuze van de burger voor een bepaalde oplossingsstrategie.

2.4.1 Rationele-keuzebenadering

In de optiek van de rationele-keuzebenadering is het handelen van individuen doelgericht. Individuen maken keuzes uit beschikbare alternatieven en kiezen daarbij dat alternatief dat onder de gegeven omstandigheden voor hen de meest gunstige kosten-batenbalans oplevert (Coleman, 1990). Klijn (1996) heeft deze theorie toegepast op de keuze voor rechtsbijstand. Het al dan niet beroep doen op rechtsbijstand kan gezien worden als een afweging van kosten en baten. Naarmate de te verwachten baten groter zijn dan de te verwachten kosten, is een beroep op een rechtsbijstandverlener waarschijnlijker. De theorie hoeft echter niet beperkt te worden tot de keuze voor rechtsbijstand; hij kan ook worden toegepast op de keuze van de totale oplossingsstrategie.

Daartoe vatten we de verschillende aftakkingen in de geschilbeslechtingdelta op als evenzovele beslismomenten in een reeks. Voor de burger die op enig moment met een rechtsprobleem wordt geconfronteerd, dient zich een beslissingsreeks aan: aankomende vanuit de hoofdstroom van problemen, moet de rechtzoekende bij elke voor hem relevante aftakking zijn richting bepalen.²⁰ Het totaal van die achtereenvolgende keuzes bepaalt waar hij uiteindelijk terechtkomt.

Dit impliceert dat de keuze bij de eerste aftakking mede beslissend is voor het eindresultaat.²¹ Volgens de meest strikte versie van de rationele-keuzebenadering zal een verstandige burger, zodra zich een rechtsprobleem voordoet,

- 1 zich een beeld vormen van de totale delta, met alle mogelijke vertakkingen, die voor zijn probleem van toepassing is;
- 2 voor elk mogelijk eindpunt in die totale geschilbeslechtingdelta een becijfering maken van de baten en van de kosten die gemaakt moeten worden om bij het eindpunt uit te komen;
- 3 bepalen bij welk eindpunt het saldo van baten en kosten het gunstigste is; en
- 4 bij de eerste aftakking in de delta de richting kiezen die leidt naar het optimale eindpunt.²²

20 In het jargon van de speltheorie wordt veelal gesproken van een 'beslissingsboom'. Zie bijvoorbeeld Baird e.a. (1994). De beslissingsboom of beslissingsreeks wordt zodanig opgezet dat elk traject dat op een of meer deeltrajecten afwijkt van andere, een eigen eindpunt heeft.

21 Ervan uitgaande dat die onherroepelijke gevolgen in zich draagt. Die onherroepelijke gevolgen kunnen betrekking hebben op het verdere verloop, maar ook de vorm aannemen van gemaakte kosten of tijdverlies.

22 Hier staat, voor de goede verstaander, het speltheoretische oplossingsprincipe van 'backwards induction' beschreven. Zie bijvoorbeeld Baird e.a. (1994).

Wanneer de rechtzoekende aldus bij de eerste vertakking zijn richting heeft gekozen, herhaalt het keuzeproces zich bij elke volgende vertakking. Steeds opnieuw dient de rechtzoekende de stappen 1 tot en met 4 te doorlopen. Voorzover de eerste beslissing is genomen onder volledige informatie en met een goed stel hersenen, en er in de tussentijd niets in de omstandigheden is veranderd, zal elke volgende beslissing slechts een herbevestiging opleveren van het in eerste instantie gekozen eindpunt en van de weg daarnaartoe. Maar zoals de conditionele formulering van de voorgaande zin al aangeeft: dat hoeft niet altijd zo te zijn. Zo sluit de rationele-keuzebenadering niet uit dat de omstandigheden zich tussentijds wijzigen. Als de overheid bijvoorbeeld tussentijds en onverwacht een forse verhoging van de griffierechten doorvoert, kan het voor rechtzoekenden die aanstuurden op een rechtsgang, bij nader inzien toch beter zijn om de koers te verleggen in de richting van een schikking.

Minstens zo belangrijk is echter dat de rationele-keuzebenadering niet, althans niet noodzakelijkerwijs, uitgaat van volledig geïnformeerde burgers. Zo zou een van de vertakkingen in de delta betrekking kunnen hebben op de vraag, of de burger zich door een deskundige zal laten informeren over de juridische merites van zijn claim en over de oplossingsstrategieën die voor zijn probleem open staan. Het kan dan bijvoorbeeld voorkomen dat de minder goed ingevoerde burger pas na dat advies begrijpt dat hij voor zijn belastingprobleem bij het gerechtshof moet zijn en daarop gaat aankoersen. Daarbij moet wel worden aangetekend dat de rationele-keuzebenadering ervan uitgaat dat het benaderen van de deskundige voor juridisch advies als zodanig is gebaseerd op een, zij het onvolledige, afweging van baten en kosten. Een burger zal alleen dan een deskundige benaderen als de kosten opwegen tegen de verwachte baten. En voor een inschatting van die verwachte baten is nodig dat de burger een idee heeft van wat hij bereiken wil en van de kans dat hij dat doel bereiken kan – hoe onvolmaakt of wellicht zelfs foutief dan ook.

2.4.2 Determinanten van het keuzeproces: keuzemogelijkheden

Bij de toepassing van de rationele-keuzebenadering op de geschilbeslechtingdelta zijn twee elementen van elkaar onderscheiden:

- 1 het geheel van vertakkingen binnen de delta, zijnde het totaal aan *keuzemogelijkheden* voor de rechtzoekende; en
- 2 het saldo van de (*verwachte*) *baten en kosten* voor elk mogelijk oplossingstraject in de delta.

Dit onderscheid is behulpzaam wanneer we de achterliggende determinanten van het keuzeproces in kaart brengen. We richten ons eerst op de set van keuzemogelijkheden en bespreken hoe die set afhankelijk is van het type probleem en van de beschikbaarheid van het rechtshulpaanbod.

Soort probleem

De keuzealternatieven voor rechtzoekenden variëren met het soort probleem. Dit speelt op verschillende manieren.

In de eerste plaats is het antwoord op de vraag welke officiële procedures openstaan, en welke niet, sterk afhankelijk van de aard van het probleem. Denk in dat verband aan de aparte rechtsgang voor civiel- en bestuursrechtelijke problemen. Bij bepaalde typen problemen kan zich de situatie voordoen dat, zeker in eerste instantie, een buitengerechtelijke procedure is aangewezen. We verwijzen naar de huurcommissie bij huurproblemen. Omgekeerd staan buitengerechtelijke procedures, zoals het beroep op een geschillencommissie, veelal slechts open voor bepaalde typen problemen. De beperking van de alternatieven kan ook betrekking hebben op de mogelijkheden om het probleem via overleg, buiten een officiële procedure om, aan te pakken. Naarmate de afhandeling van een probleem meer gebonden is door juridisch-procedurele vereisten, geeft dat het individuele afwegingsproces van de rechtzoekende minder ruimte. Klijn e.a. (1998) gebruiken in dat verband de term *rechtenoodzaak*. Zo is bij conflicten over alimentatie na een echtscheiding meestal vertegenwoordiging door een advocaat en een rechterlijke uitspraak nodig. Bij ontslagkwesties kan een gerechtelijke procedure eveneens vrijwel onvermijdelijk zijn. Indien immers een werknemer geen bezwaar aantekent tegen het ontslag, kan hij of zij een uitkering mislopen. Ook indien burgers in conflict komen met een overheidsorgaan, zal dit vaak via een officiële weg (via bezwaar- en/of beroepschrift) worden afgehandeld. De overheid heeft een bureaucratische en gejuridiseerde manier van werken, waarbij uitvoerende ambtenaren weinig vrijheid hebben om geschillen met burgers via overleg en enig geven en nemen tot een goed eind te brengen. De mogelijkheden voor andere dan juridische oplossingen zijn daardoor beperkt.

Ten slotte moeten ook de bekendheid met en complexiteit van het probleem worden genoemd, met het oog op de behoefte aan informatie over rechten en plichten en oplossingsmogelijkheden. Bij sommige typen problemen, die relatief simpel zijn en/of die zich in het dagelijkse leven met behoorlijke regelmaat voordoen (de aanschaf van een gebrekkig product), weten de burgers uit de aard der zaak en/of uit ervaring welke oplossingsmogelijkheden er zijn. Rechtshulp voegt dan weinig toe. Bij andere typen problemen waarbij die kennis niet zo direct voorhanden is, kan een beroep op rechtshulp noodzakelijk zijn om te weten te komen wat de juridische status van het geschil precies is en welke oplossingsmethoden beschikbaar zijn.

Beschikbaarheid aanbod rechtshulp

Verwant met het voorgaande, maar toch van een andere orde, is de beschikbaarheid van rechtshulp. Mayhew en Reiss (1969) wijzen er in hun *organisatietheorie* op dat het niet vanzelfsprekend is dat het aanbod het volledige spectrum van problemen, doelgroepen en soorten rechtshulp bestrijkt. Factoren als opleiding, werkwijze, werkterrein en vestigingsplaats kunnen

ertoe leiden dat het aanbod wordt toegesneden op bepaalde categorieën problemen, bepaalde typen rechtshulp, bepaalde sociale groepen. Zo heeft het onderzoek van Schuyt e.a. (1976; zie hoofdstuk 1) laten zien dat er in de jaren zeventig sprake was van leemten in de rechtshulp. Er waren (te) weinig adressen voor informatie en elementaire begeleiding en voor bijstand bij diverse soorten problemen waarmee ook en juist mensen uit de lagere inkomensgroepen te maken krijgen (sociale zekerheid, huren, belastingen). Sindsdien is er in het aanbod van rechtshulp veel veranderd; denk aan de komst van de Bureaus Rechtshulp en de wetswinkels en de opkomst van de rechtsbijstandverzekeringen. Maar dat neemt niet weg dat we er ook nu bedacht op moeten zijn dat het aanbod kwalitatief en/of kwantitatief tekort kan schieten.

Opgemerkt moet nog worden dat de hierboven beschreven samenhang tussen de set van keuzemogelijkheden en het type probleem een extra dimensie krijgt als en voorzover de participatietheorie opgeld doet. Als het zo is dat verschillende sociale groepen worden geconfronteerd met qua omvang en samenstelling verschillende verzamelingen van problemen, en als de set van keuzemogelijkheden inderdaad varieert met het type probleem, kunnen we alleen om die reden al verwachten dat verschillende sociale groepen een verschillend gebruik maken van rechtshulp en van officiële procedures. Aandacht voor de precieze rol die de diverse elementen spelen, wordt dan extra belangrijk. Wanneer we zouden vinden dat minder draagkrachtigen minder in contact komen met juridische hulpverlening, kan dat zijn omdat ze minder problemen hebben, maar ook omdat ze andere typen problemen hebben waarop de instanties niet zijn ingespeeld.

2.4.3 Determinanten van het keuzeproces: baten en kosten

Om de achterliggende determinanten van de keuze van de oplossingsstrategie in kaart te brengen, richten we ons vervolgens op de (verwachte) baten en de kosten van de mogelijke oplossingstrajecten. We bespreken hoe die baten en kosten samenhangen met het probleem in kwestie, met de tarieven, bereikbaarheid en toegankelijkheid van rechtshulp en procedures, met de economische en sociaal-psychologische hulpbronnen van de betrokkene en met (de hulpbronnen van) de tegenpartij.

Verwachte baten, het probleem in kwestie

Volgens de rationele-keuzetheorie ondernemen rechtzoekenden alleen actie als ze verwachten daarmee iets te kunnen bereiken. Het doet er daarbij niet toe of het nagestreefde doel materieel dan wel immaterieel van aard is, zolang het maar een waarde voor de betrokkene vertegenwoordigt.²³ Die

23 Zie in dit verband het afwegingsmodel in Van Tulder en Janssen (1988), pp. 29-32.

waarde, voorzover mogelijk in geld uitgedrukt, vertelt ons wat de baten zijn van een succesvolle actie. Houden we dan ook nog rekening met de kans die de rechtzoekende zichzelf toedicht om het doel te bereiken, dan hebben we een schatting van de verwachte baten.

Deze verwachte baten zijn sterk afhankelijk van het probleem in kwestie. Naarmate er een hoger financieel belang op het spel staat of het probleem anderszins ernstiger is, zijn de baten hoger. En de geschatte kans om het doel te bereiken is afhankelijk van de juridische status. Zo maakt het bij een burenp probleem rondom geluidsoverlast verschil of de rechtzoekende de dader is die vrijelijk wil kunnen drummen, of het slachtoffer dat ongestoord tv wil kijken.

Tarieven, bereikbaarheid en toegankelijkheid van rechtshulp en officiële procedures

De kosten van het inschakelen van rechtshulp en van officiële procedures kunnen uit tal van componenten bestaan en onderling sterk verschillen. In veel gevallen wordt rechtshulp gratis of tegen een minimale vergoeding verstrekt, bijvoorbeeld op het spreekuur van de Bureaus Rechtshulp of wanneer men lid is van een vakbond of een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten. Heeft de rechtzoekende echter een advocaat nodig, dan zijn de kosten sterk afhankelijk van het inkomen. Binnen het bereik van de Wrb moet een eigen bijdrage worden betaald die varieert met de draagkracht, daarbuiten komt het honorarium volledig voor rekening van de gebruiker. Naast het honorarium van de rechtshulpverlener kunnen er, afhankelijk van de gevolgde oplossingsstrategie, tal van bijkomende kosten zijn. Denk aan telefoon- en portokosten, de onkosten van de raadsman, de kosten van eventuele getuigen en deskundigen, griffierechten voorzover niet in debet gesteld op grond van de geringe draagkracht en dergelijke.

Het kostenplaatje wordt verder niet alleen bepaald door de bedragen die men betalen moet, maar tevens door de moeite die men moet doen om rechtshulp te krijgen. Wat betreft bereikbaarheid is niet alleen de geografische afstand en daarmee de reistijd en de reiskosten van belang, maar ook (een mogelijke beperking van) de telefonische bereikbaarheid en de openingstijden. Een beperkte openingstijd van rechtshulpbureaus bijvoorbeeld kan mensen ervan weerhouden bij deze bureaus aan te kloppen, omdat dat zou dwingen tot het opnemen van vakantiedagen.

Bij toegankelijkheid gaat het om de vraag hoe laagdrempelig de juridische hulpverlening en officiële procedures zijn. Behalve om de financiële last gaat het daarbij om zaken als taalgebruik, wachttijden voordat men wordt geholpen en de duur van procedures. Hoe hoger deze drempels, des te hoger de kosten, qua geld- of tijdsinvestering.

Economische hulpbronnen

Om de betekenis van verwachte baten en kosten in het juiste perspectief te zien, moeten ze worden vergeleken met de economische hulpbronnen van

de rechtzoekende. Op zich kan worden betoogd dat het aanpakken van een probleem waarvoor de verwachte baten groter zijn dan de kosten, voor iedereen interessant is, ongeacht zijn economische positie. Immers, het saldo is positief, zodat aanpakken hoe dan ook tot positieverbetering zou leiden.

Daarbij moeten ten minste twee kanttekeningen worden gemaakt. Ten eerste is, bij overigens gelijke verwachte baten en kosten, het (relatieve) risico groter voor iemand met een lager inkomen. Dat is van belang als er sprake is van risicoaversie, dat wil zeggen: als onzekerheid negatief wordt gewaardeerd. Mensen met een lager inkomen zullen zich dan terughoudender opstellen als het erom gaat te investeren in een onzekere uitkomst. In de tweede plaats gaat bij het aanpakken van een rechtsprobleem de kost veelal (ver) voor de baat uit. We moeten dan rekening houden met de mogelijkheid dat de minder draagkrachtigen onder de rechtzoekenden over onvoldoende liquide middelen beschikken om de zaak aanhangig te maken.

Sociaal-psychologische hulpbronnen

Voor een juist inzicht in de verwachte baten en kosten moeten we ons verder rekenschap geven van de sociaal-psychologische hulpbronnen van de rechtzoekende. Gedacht moet worden aan kenmerken zoals: het bekend zijn met middelen en mogelijkheden om voor eigen belangen op te komen, de attitude hebben om voor eigen belangen op te komen, het beschikken over communicatieve en onderhandelingsvaardigheden, en de omvang van het sociale netwerk (Carlin e.a., 1966). Voor het onderkennen van problemen, het benaderen van en overleggen met de wederpartij en het inschakelen van rechtshulp zijn bepaalde vaardigheden vereist. Dit impliceert dat een gebrek aan sociaal-psychologische vaardigheden een ernstige drempel kan vormen voor juist die mensen die hulp goed zouden kunnen gebruiken. Wanneer zij zichzelf niet in staat achten om hun probleem voldoende helder over te brengen aan een rechtshulpverlener, en er dus geen baten van deze strategie zijn te verwachten, zullen zij ook niet voor dit traject kiezen. Overigens kan zich ook een omgekeerd effect voordoen. Naarmate de sociaal-psychologische vaardigheden bij de rechtzoekende zelf beter ontwikkeld zijn, of naarmate hij kan terugvallen op een groter sociaal netwerk,²⁴ zullen de verwachte baten en kosten van bepaalde oplossingstrajecten gunstiger uitvallen. Iemand die in ruime mate over genoemde vaardigheden beschikt, zal zichzelf eerder in staat achten om als doe-het-zelver een goed resultaat te bereiken dan wanneer hij die sociaal-psychologische hulpbronnen mist. Zo ook zal iemand die zelf al enige kennis van zaken heeft en kan putten uit zijn netwerk, wellicht voor sommige problemen nog wel een beroep (moeten) doen op rechtshulp, maar dan toch kunnen volstaan met een minimale ondersteuning.

24 Putnam (2000) spreekt in dat verband van sociaal kapitaal.

Hulpbronnen tegenpartij

De verwachte baten en kosten van de oplossingsstrategie hangen ten slotte samen met (de machtspositie van) de tegenpartij. Galanter (1974) beschrijft dit aan de hand van het onderscheid tussen 'one-shotters' en 'repeat-players'. *One-shotters* zijn slechts incidenteel en *repeat-players* regelmatig partij in een gerechtelijke procedure. Burgers zijn in de regel *one-shotters*, terwijl rechtspersonen zoals bedrijven en overheidsinstellingen veelal *repeat-players* zijn. De combinatie van een regelmatige toestroom van zaken met financiële en organisatorische vermogens brengt de mogelijkheid met zich mee om gespecialiseerde informatie en deskundigheid op te bouwen en om door schaalvergroting de kosten per zaak te drukken. Bovendien heeft de *repeat-player* de mogelijkheid om een langetermijnstrategie te voeren; hij zal zich minder snel door risicoaversie van een bepaalde procedure laten afhouden als er een kans op verlies is, zolang hij gemiddeld genomen goed scoort. Daar staat overigens wel tegenover dat voor een *repeat-player* de uitslag in een bepaalde zaak, vanwege precedent-werking, gevolgen kan hebben voor toekomstige gevallen.

Het voorgaande impliceert dat de verwachte baten en kosten van een rechtzoekende burger zullen variëren met de aard van de tegenpartij. Is de tegenpartij een *repeat-player* die meer hulpbronnen tot zijn beschikking heeft, dan kan dat de verwachting voeden dat er minder kans is om het doel te bereiken en dat de kosten (bijvoorbeeld vanwege langere procedures) hoger zullen uitvallen.

2.4.4 Keuze van de oplossingsstrategie: conclusie

In het voorgaande is de rationele-keuzebenadering toegelicht. De persoon die met een rechtsprobleem wordt geconfronteerd, kiest uit het geheel aan keuzemogelijkheden dat zich op enig moment aandient, het oplossings-traject met het gunstigste saldo van (verwachte) baten en kosten. De verzameling aan keuzemogelijkheden hangt af van het soort probleem en van de beschikbaarheid van rechtshulpaanbod. De (verwachte) kosten en baten worden bepaald door de specifieke inhoud van het probleem in kwestie, door de tarieven, bereikbaarheid en toegankelijkheid van rechtshulp en officiële procedures, en door de economische en sociaal-psychologische hulpbronnen van de rechtzoekende en de wederpartij. In het onderhavige onderzoek zoeken we aansluiting bij dit theoretische perspectief en zullen we nagaan in hoeverre de keuze van de oplossingsstrategie varieert met de kenmerken van het rechtsprobleem, van de rechtzoekende en van de rechtshulpverlenende en geschilbeslechtende instanties. Daarbij gaan we ervan uit dat de economische en sociaal-psychologische hulpbronnen van de rechtzoekende, afgezien van een individuele component, in sterke mate afhangen van opleidingsniveau, sociaal-economische status en demografische kenmerken als geslacht, leeftijd en burgerlijke staat.

3 Het landschap van juridische problemen

In dit hoofdstuk willen we een antwoord proberen te geven op de eerste onderzoeksvraag: in welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de Nederlandse bevolking? Daartoe bespreken we eerst in paragraaf 3.1 de wijze waarop met behulp van de screeningsenquête de data zijn verzameld, voordat we in paragraaf 3.2 ingaan op de incidentie en frequentie van juridische problemen. Vervolgens bekijken we het optreden van problemen vanuit enkele specifieke gezichtshoeken. In paragraaf 3.3 besteden we aandacht aan de samenloop van problemen. In paragraaf 3.4 bekijken we, mede in het licht van de participatietheorie, in hoeverre de incidentie en frequentie van juridische problemen variëren met sociaal-economische en demografische kenmerken van de respondenten. En in paragraaf 3.5 staan we stil bij de datering van de problemen die de respondenten rapporteren. Paragraaf 3.6, ten slotte, geeft een samenvatting van de bevindingen.

3.1 De screeningsenquête

Voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag maken we gebruik van de antwoorden van de 3.516 respondenten die hebben deelgenomen aan de screeningsenquête. Aan deze respondenten is gevraagd of ze in de periode van vijf jaar tussen 1 januari 1998 en 31 december 2002 op een reeks van met name genoemde terreinen te maken hebben gehad met lastige problemen of conflicten. Zo ja, dan is gevraagd met hoeveel van die problemen men te maken heeft gehad, en wanneer die problemen precies zijn begonnen.

Geprobeerd is om de reeks van met name genoemde terreinen zodanig samen te stellen dat deze een min of meer uitputtende lijst zou opleveren. Daartoe hebben we de lijst uit Genn (1999) als uitgangspunt genomen en deze omgezet naar de Nederlandse situatie, waarna we het Bureau Rechtshulp in Den Haag hebben gevraagd om, mede aan de hand van de eigen categorisering van problemen en toevoegingen, kritisch mee te kijken. In de screeningsenquête zijn de volgende typen problemen aan de orde gesteld:

- 1 problemen op of met het werk;
- 2 problemen met het bezit van een eigen huis of van ander onroerend goed (bijv. garage, tweede huis, volkstuin);
- 3 problemen met het verhuren van woonruimte of van ander onroerend goed (bijv. garage);
- 4 problemen met het huren van woonruimte of van ander onroerend goed (bijv. garage, volkstuin);
- 5 problemen met dienstverlening en/of de aanschaf van producten;
- 6 geldproblemen;
- 7 problemen in de relatie- en familiesfeer;

- 8 problemen samenhangend met kinderen in het gezin van beneden de achttien;
- 9 problemen met de veroorzaker van gezondheidsklachten als gevolg van slechte werkomstandigheden of een ongeluk;²⁵
- 10 overige problemen, van diverse aard, te weten:
 - a discriminatie op grond van afkomst, geslacht of handicap;
 - b laster, smaad;
 - c lastig gevallen zijn, mishandeling of misbruik (buiten de familiekring);
 - d immigratie, naturalisatie, vreemdelingenzaken;
 - e onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst.

Om de herinnering van de respondenten te stimuleren teneinde een zo volledig mogelijk antwoord te krijgen, is steeds bij ieder type van problemen een meer of minder uitgebreide lijst met subcategorieën gepresenteerd. Door de lijsten met subcategorieën zo concreet mogelijk te maken en geen ruimte te laten voor een subcategorie 'overig', is de respondenten tevens houvast geboden bij het passend onderbrengen van hun problemen. We geven een voorbeeld.²⁶ Bij de hoofdcategorie van problemen in samenhang met het werk is aan de respondenten een lijst met de volgende subcategorieën voorgelegd:

- loon (bijv. inschaling, tijdige uitbetaling, loonsverhoging, promotie);
- andere arbeidsvoorwaarden (bijv. werktijden, vakantiedagen, ziekengeld, zwangerschapsverlof, vervroegde uittreding);
- onbevredigende of gevaarlijke arbeidsomstandigheden;
- pesterij, discriminatie of seksuele intimidatie op het werk;
- disciplinaire maatregelen (bijv. schorsing);
- verlies van mijn baan (bijv. gedwongen ontslag, afvloeiingsregeling).

Nadat de tien genoemde typen problemen met hun onderverdeling waren doorgenomen, is aan de respondenten nog een drietal vangnetvragen gesteld. Deze hadden tot doel om zeker te stellen dat geen serieuze problemen en conflicten aan de aandacht zouden ontsnappen. Daartoe is aan de respondenten gevraagd of, afgezien van alles wat ze reeds hadden genoemd, in de afgelopen vijf jaar

- 11 iemand gerechtelijke stappen tegen hen had ondernomen;
- 12 iemand had gedreigd om gerechtelijke stappen tegen hen te ondernemen;

25 In de pilot van ons onderzoek had de vraagstelling in eerste instantie betrekking op 'gezondheidsproblemen als gevolg van slechte werkomstandigheden of een ongeluk door toedoen van een ander' (Zie ook Genn, 1999). Uit de antwoorden bleek dat respondenten zich door die formulering ook aangesproken voelden op de medische aspecten van het probleem, en niet of minder op de (potentieel) juridische kant. In de uiteindelijke screeningsenquête is de formulering daarom aangepast. Verder zijn, in navolging van Genn (1999), gezondheidsproblemen waarbij de betrokkene het niet nodig vond om een huisarts, tandarts of ziekenhuis te bezoeken, buiten beschouwing gelaten.

26 Voor een overzicht van alle subcategorieën zie bijlage 2 (tabel 1) en de vragenlijst (www.wodc.nl).

13 ze nog andere problemen hadden gehad waarvoor zichzelf gerechtelijke stappen hadden ondernomen of hadden overwogen.

Respondenten die aangaven dat ze met één of meer van de typen problemen onder 1 tot en met 10 te maken hadden gehad, is vervolgens gevraagd

- in hoeverre dat probleem hen bezighield;
- of zij (dan wel hun partner) enige vorm van actie hadden ondernomen om het probleem op te lossen;
- indien van toepassing, welke deskundige(n) of instantie(s) ze om advies of hulp hadden gevraagd;
- indien van toepassing, waarom ze niets aan het probleem hadden gedaan.

Om de gedachten (en de antwoorden) te ordenen is bij elk van deze vragen een lijst met mogelijke alternatieven gepresenteerd. Zo konden respondenten bij de vraag of ze actie hadden ondernomen, kiezen uit:

- nee;
- advies of hulp gevraagd bij familielid, vriend, kennis;
- advies of hulp gevraagd bij deskundige of instantie;
- contact opgenomen met de andere partij over het probleem;
- een beroep gedaan op mediation;
- een officiële klacht of een bezwaarschrift ingediend;
- een gerechtelijke procedure begonnen;
- een beroep gedaan op de huurcommissie;
- een beroep gedaan op een geschillencommissie (bijv. reizen, wonen, bankzaken);
- een beroep gedaan op een tuchtcollege;
- een beroep gedaan op arbitrage;
- een beroep gedaan op een ombudsman (bijv. de nationale ombudsman);
- iets anders.

Diegenen die antwoordden dat ze niets hadden ondernomen, kregen de vraag voorgelegd waarom niet, met de volgende mogelijkheden:

- de andere partij deed er al wat aan;
- dacht dat het te veel geld zou kosten;
- dacht dat het te veel tijd zou kosten;
- dacht dat er niets aan kon worden gedaan;
- wist niet tot welke deskundige of instantie ik me kon wenden;
- vond het niet erg belangrijk;
- had geen meningsverschil met de andere partij / vond dat de andere partij gelijk had;
- was bang om iets te doen;
- dacht dat het de relatie met de andere partij zou schaden;
- andere reden.

Respondenten kwalificeerden zich voor het hoofdonderzoek, als ze ten minste één niet-triviaal probleem of conflict hadden ondervonden, met een aanvangsdatum op of na 1 januari 1998. Een probleem van de typen 1 tot en met 10 is gekwalificeerd als triviaal, als betrokkene geen actie had ondernomen, om reden dat (a) hij het niet erg belangrijk vond of (b) hij geen meningsverschil had met de andere partij of vond dat de andere partij gelijk had. Zo ook is een probleem van het type 12 als triviaal beoordeeld wanneer de respondent het niet oneens was met wat de andere partij wilde.

3.2 Incidentie en frequentie van problemen

3.2.1 Incidentie van problemen

Tabel 3.1 geeft een overzicht van de mate waarin respondenten aangeven gedurende de vijfjarige onderzoeksperiode te maken te hebben gehad met (één of meer) problemen van de verschillende typen. Daarbij zijn alleen de niet-triviale problemen en conflicten weergegeven. In principe is de scheidslijn tussen triviaal en niet-triviaal moeilijk te trekken (vergelijk hoofdstuk 2), maar we hebben hier wel een beredeneerde poging toe gedaan. Problemen waarbij de betrokkene het de moeite waard vond om, in welke vorm dan ook, in actie te komen, zijn naar ons oordeel in ieder geval niet-triviaal. Omgekeerd echter zijn de problemen en conflicten waarbij betrokkene niet in actie komt, daarom nog niet automatisch triviaal. Denk aan de mogelijkheid dat de andere partij al in actie kwam, dat betrokkene is teruggedeinsd voor de kosten, of dat hij bang was iets te doen. Daarom zullen we alleen die problemen triviaal noemen waarbij de respondent niets heeft gedaan, (a) omdat hij het niet erg belangrijk vond, of (b) omdat hij geen meningsverschil had met de andere partij dan wel vond dat de andere partij gelijk had.

Bij nadere beschouwing van de data blijkt dat slechts 17 van de gerapporteerde problemen en conflicten in de zojuist gedefinieerde zin als triviaal gekarakteriseerd kunnen worden. Het lijkt erop dat de respondenten de vraagstelling (waarin immers wordt gevraagd naar 'lastige problemen en conflicten') goed hebben opgepakt en ervoor hebben gekozen om triviale problemen, voorzover ze deze al niet waren vergeten, niet te melden. De triviale problemen zijn bovendien gelijkmatig over de probleemttypen verdeeld. Wanneer wij de triviale problemen weglaten en ons beperken tot de niet-triviale problemen, heeft dat ook nauwelijks of geen merkbaar effect op de incidentie.

Om te beginnen laat de onderste regel van tabel 3.1 zien dat alles bijeen 2.364 van de 3.516 respondenten, ofwel 67,2%, aangeven dat ze gedurende de periode van vijf jaar te maken te hebben gehad met één of meer (poten-

tieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen, van welke aard dan ook. Omgekeerd heeft dus – slechts – 32,8% van de betrokkenen in die periode geen enkel (potentieel) juridisch probleem ondervonden. De overige rijen van de tabel maken duidelijk in welke mate de respondenten geconfronteerd zijn met (één of meer) problemen van de afzonderlijke typen. De respondenten hebben in de periode van 1 januari 1998 tot en met 31 december 2002 het meeste te maken gehad met problemen rondom de aanschaf van producten en de levering van diensten en met problemen rondom het werk. Het gaat om respectievelijk 31,6 en 29,9%, van de 3.516 respondenten. Daarop volgen geldproblemen en problemen met het bezit van onroerend goed, die door respectievelijk 22,3 en 20,0% van de respondenten worden gerapporteerd. Problemen met het huren van woonruimte en relatie- en familieproblemen hebben elk ruim één op de tien respondenten getroffen.²⁷

Tabel 3.1 geeft verder aan dat de in de vragenlijst voorgelegde set van probleemtypen, met de bijbehorende subcategorieën, in de beleving van de respondenten nog niet uitputtend genoeg is geweest. Diverse respondenten maken gebruik van de vangnetcategorieën 11 tot en met 13 om te melden dat ze, afgezien van de in de typen 1 tot en met 10 genoemde problemen, nog met dreigende of feitelijke gerechtelijke stappen zijn geconfronteerd. Relatief gaat het echter om bescheiden aantallen.²⁸

Bij deze gegevens over de incidentie van problemen is nog geen rekening gehouden met het feit dat respondenten binnen een bepaald probleemtype meer dan één probleem ondervonden kunnen hebben. Daarover gaan de volgende twee subparagrafen.

3.2.2 Frequentie van problemen

Bij elk probleemtype hebben de respondenten kunnen aangeven met hoeveel problemen en conflicten zij in de onderzoeksperiode van vijf jaar te maken hebben gehad. Uit de eerste kolom van tabel 3.2 blijkt dat van degenen die een bepaald type probleem zijn tegengekomen, de helft of meer (afhankelijk van het type) slechts één keer met zo'n probleem is geconfronteerd.

27 In voetnoot 25 hebben we aangegeven dat de formulering van de vraag naar de gezondheidsproblemen naar aanleiding van de pilot (N=868) is aangepast. Die aanpassing heeft ertoe geleid dat in de hoofdfase van het veldwerk (N=2.648) naar verhouding inderdaad wat minder gezondheidsproblemen zijn gemeld dan in de pilot. Omdat enerzijds een correctie ex post van de antwoorden op de gezondheidsvraag binnen de pilot niet goed mogelijk was en het anderzijds niet wenselijk leek om de antwoorden uit de pilot in het geheel niet mee te nemen, zijn de tabellen in dit hoofdstuk steeds gebaseerd op de antwoorden in de pilot en de hoofdfase. Het gevolg is dat de incidentie en frequentie van gezondheidsproblemen enigszins worden overschat. Zouden we de rapportage alleen hebben gebaseerd op de antwoorden in de hoofdfase van het veldwerk, dan zou de incidentie van gezondheidsproblemen zijn uitgekomen op 5,0%. De totale incidentie van problemen zou zijn uitgekomen op 66,9%.

28 In de screeningsenquête is niet in detail gevraagd naar de inhoud van de problemen en conflicten, zodat we het voor dit moment hierbij moeten laten.

Tabel 3.1: Incidentie van problemen^a. Aantal en percentage respondenten met minstens één probleem, per type probleem en in totaal (screeningsenquête, N=3.516)

| | aantal | % |
|--|--------|------|
| 1 Problemen op/met werk | 1.050 | 29,9 |
| 2 Bezit van onroerend goed | 703 | 20,0 |
| 3 Verhuren van onroerend goed | 116 | 3,3 |
| 4 Huren van woonruimte e.d. | 420 | 11,9 |
| 5 Aanschaf van producten/diensten | 1.112 | 31,6 |
| 6 Geldproblemen | 784 | 22,3 |
| 7 Relatie- en familie zaken | 364 | 10,4 |
| 8 Problemen vanwege kinderen onder de achttien | 111 | 3,2 |
| 9 Gezondheidsproblemen door werk of ongeluk | 236 | 6,7 |
| 10 Overig (discriminatie, laster e.d.) | 228 | 6,5 |
| 11 Gerechtelijke stappen tegen respondent | 127 | 3,6 |
| 12 Dreiging met gerechtelijke stappen tegen respondent | 163 | 4,6 |
| 13 Zelf gerechtelijke stappen ondernomen of overwogen | 244 | 6,9 |
| Totaal aantal respondenten met één of meer problemen | 2.364 | 67,2 |

a Over de periode januari 1998 – december 2002.

Tabel 3.2: Personen met één of meer problemen^a, per type en in totaal, uitgesplitst naar aantal problemen (screeningsenquête, N=2.364)

| | Aantal problemen (%) | | | | | | | Aantal |
|-----------------------------------|----------------------|------|------|------|-----|-----|------------------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | > 6 ^b | |
| 1 Werk | 53,4 | 27,9 | 11,2 | 3,3 | 2,6 | 1,5 | - | 1.050 |
| 2 Bezit onroerend goed | 65,6 | 25,6 | 5,7 | 2,0 | 1,0 | 0,1 | - | 703 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 69,8 | 14,7 | 6,9 | 5,2 | 1,7 | 1,7 | - | 116 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 63,6 | 22,6 | 7,6 | 2,9 | 1,2 | 2,1 | - | 420 |
| 5 Aanschaf product + d | 58,7 | 26,4 | 8,5 | 3,1 | 2,0 | 1,2 | - | 1.112 |
| 6 Geld | 69,3 | 22,2 | 4,7 | 2,0 | 1,1 | 0,6 | - | 784 |
| 7 Familie | 72,8 | 19,2 | 3,6 | 3,0 | 0,3 | 1,1 | - | 364 |
| 8 Kinderen onder 18 | 74,8 | 18,9 | 5,4 | 0,0 | 0,9 | 0,0 | - | 111 |
| 9 Gezondheid | 73,3 | 18,6 | 6,4 | 0,4 | 0,8 | 0,4 | - | 236 |
| 10 Overig (discrim., laster e.d.) | 78,1 | 17,5 | 2,6 | 0,4 | 0,4 | 0,9 | - | 228 |
| 11 Gerecht. stappen tegen | 74,8 | 17,3 | 2,4 | 3,9 | 0,0 | 1,6 | - | 127 |
| 12 Idem, dreigend | 91,4 | 6,7 | 0,6 | 0,0 | 0,6 | 0,6 | - | 163 |
| 13 Zelf gerecht. stappen | 86,9 | 9,8 | 2,5 | 0,4 | 0,0 | 0,4 | - | 244 |
| Totaal aantal personen (%) | 25,0 | 20,1 | 16,7 | 10,6 | 8,0 | 5,8 | 13,9 | 2.364 |

a Over de periode januari 1998 – december 2002.

b zie noot 29

Maar er is ook bij elk probleemtype een behoorlijk aantal personen dat twee of meer problemen van dezelfde soort heeft ondervonden.²⁹

Ook als iemand van een bepaald type slechts één keer een probleem heeft ondervonden, wil dat niet zeggen dat hij gevrijwaard is gebleven van problemen van een ander type. In de laatste regel van tabel 3.2 zijn de verschillende typen problemen per respondent samengenomen. Van de 2.364 respondenten met problemen heeft een kwart slechts één probleem gehad en de overige drie kwart twee of meer problemen, van dezelfde of van verschillende aard.

Opvallend is verder dat, ook al hebben we het aantal problemen per type gemaximeerd op zes, er een substantieel aantal personen (13,9%) is dat over de verschillende probleemtypen heen met meer dan zes problemen te kampen heeft gehad. Eén respondent spant de kroon met in totaal 29 gerapporteerde problemen, wat erop neerkomt dat zij gedurende de onderzoeksperiode van vijf jaar elke twee maanden met een (potentieel) juridisch probleem te maken heeft gehad.

Aangezien we van de respondenten weten of en hoe vaak ze met problemen van de verschillende typen en in totaal te maken hebben gehad, kunnen we het totaal aantal problemen bepalen waarmee de gezamenlijke respondenten tussen 1 januari 1998 en 31 december 2002 van doen hadden. Tabel 3.3 geeft die totalen, per type en in het geheel. In totaal hebben de respondenten in vijf jaar met 8.711 problemen van doen gehad. Problemen op het werk en problemen rondom de aanschaf van producten en diensten komen het meest voor. Op behoorlijke afstand volgen problemen met geld en met het bezit van onroerend goed.³⁰

Tabel 3.4 vat in beschrijvende zin de hierboven besproken incidentie en frequentie van problemen in enkele kengetallen samen. De gezamenlijke respondenten hebben over de gehele periode van vijf jaar met gemiddeld 2,5 problemen per persoon te maken gehad. Binnen de groep als geheel is er echter sprake van een aanzienlijke scheefheid. Immers, 32,8% van de respondenten heeft geen enkel probleem ondervonden, van welke soort dan ook. De overige 67,2% die wel met problemen te maken heeft gehad, heeft gemiddeld met 3,7 problemen per persoon van doen gehad.

29 De respondenten waren bij de desbetreffende vraag vrij om een aantal problemen te noemen. Zeer weinig respondenten hebben per probleemtype een aantal groter dan zes genoemd, en als ze dat deden ging het meestal om een groot aantal: 10, 15, 20, wellicht om aan te geven dat het een doorlopend probleem betrof. Net als bij het doorvragen op de kenmerken van de problemen, hebben we in de analyse het aantal problemen per type gemaximeerd op zes per persoon. Dat is de reden voor de lege cellen in de voorlaatste kolom van tabel 3.2. Dat laat echter onverlet dat bij het optellen van de problemen van de verschillende typen het totale aantal wel (ruim) boven de zes kan uitkomen. Zie de desbetreffende cel in de laatste regel van tabel 3.2.

30 Zoals in voetnoot 27 is aangegeven, is er bij de gezondheidsproblemen sprake van een zekere overschatting. Zouden de verhoudingen uit de hoofdfase van de dataverzameling representatief geacht kunnen worden voor de totale steekproef, dan zou de overschatting kunnen worden gecorrigeerd door voor de gemelde gezondheidsproblemen een totaal van 234 aan te houden.

Tabel 3.3: Frequentie van problemen^a. Aantal problemen waarmee respondenten te maken hebben gehad, per type en in totaal (screeningsenquête, N=3.516)

| | aantal | % |
|--|--------|------|
| 1 Werk | 1.872 | 21,5 |
| 2 Bezit onroerend goed | 1.038 | 11,9 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 185 | 2,1 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 680 | 7,8 |
| 5 Aanschaf producten/diensten | 1.854 | 21,3 |
| 6 Geld | 1.141 | 13,1 |
| 7 Familie | 517 | 5,9 |
| 8 Kinderen onder 18 | 148 | 1,7 |
| 9 Gezondheid | 326 | 3,7 |
| 10 Overig (discriminatie, laster e.d.) | 297 | 3,4 |
| 11 Gerecht. stappen tegen | 180 | 2,1 |
| 12 Idem, dreigend | 185 | 2,1 |
| 13 Zelf gerecht. stappen | 288 | 3,3 |
| Totaal | 8.711 | 100 |

a Over de periode januari 1998 – december 2002.

Tabel 3.4: Incidentie en frequentie van problemen (screeningsenquête, N=3.516)

| | Aantal problemen | Gemiddeld aantal problemen per respondent | Respondenten met 1 of meer problemen | gemiddeld aantal problemen p.p. |
|-----------------------------------|------------------|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| | | | % | |
| 1 Werk | 1.872 | 0,53 | 29,9 | 1,78 |
| 2 Bezit onroerend goed | 1.038 | 0,30 | 20,0 | 1,48 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 185 | 0,05 | 3,3 | 1,59 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 680 | 0,19 | 11,9 | 1,62 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 1.854 | 0,53 | 31,6 | 1,67 |
| 6 Geld | 1.141 | 0,32 | 22,3 | 1,46 |
| 7 Familie | 517 | 0,15 | 10,4 | 1,42 |
| 8 Kinderen onder 18 | 148 | 0,04 | 3,2 | 1,33 |
| 9 Gezondheid | 326 | 0,09 | 6,7 | 1,38 |
| 10 Overig (discrim., laster e.d.) | 297 | 0,08 | 6,5 | 1,30 |
| 11 Gerecht. stappen tegen | 180 | 0,05 | 3,6 | 1,42 |
| 12 Idem, dreigend | 185 | 0,05 | 4,6 | 1,13 |
| 13 Zelf gerecht. stappen | 288 | 0,08 | 6,9 | 1,18 |
| Totaal | 8.711 | 2,48 | 67,2 | 3,68 |

Wanneer we deze uitkomsten naast de resultaten van vergelijkbaar onderzoek voor Engeland en Wales en voor Schotland zetten, zien we saillante verschillen. Genn (1999) rapporteert voor Engeland en Wales dat 34% van de bevolking over een periode van effectief zes jaar één of meer problemen ondervindt, met een gemiddelde van 1,8 probleem per persoon. Deze getallen zijn zowel qua incidentie als frequentie aanzienlijk lager dan onze bevindingen voor Nederland. Genn en Paterson (2001) komen voor Schotland tot nog lagere cijfers: 23% van de ingezetenen heeft één of meer problemen, met een gemiddelde van 1,6 probleem per persoon. In dit verband is het interessant om even stil te staan bij de verklaring van Genn en Paterson voor de verschillen tussen Engeland en Wales enerzijds en Schotland anderzijds. In de eerste plaats zou het zo kunnen zijn dat in Schotland daadwerkelijk minder (potentieel) juridische problemen voorkomen dan in Engeland en Wales. Genn en Paterson schuiven die mogelijke verklaring echter terzijde, omdat ze daarvoor, gegeven de breedte van het concept van de (potentieel) juridische problemen, geen duidelijke redenen zien. Wat overblijft is een verschil in de beleving en rapportage van problemen en conflicten. Ze onderkennen drie factoren die verantwoordelijk zouden kunnen zijn voor een onderrapportage in Schotland: (1) een sterker gevoel van machteloosheid en fatalisme onder met name de lageropgeleide en oudere segmenten van de bevolking; (2) een sterkere socialistische traditie en gemeenschapszin, waardoor problemen eerder als een collectief dan als een individueel probleem worden ervaren; en/of (3) een meer zelfbewuste, zelfverzekerde en geharde bevolking, die problemen en conflicten minder snel opvat als lastig en moeilijk oplosbaar. Kijken we vervolgens naar Nederland, en houden we de visie van Genn en Paterson aan, dan zou het kunnen dat de Nederlandse bevolking op zijn beurt minder fatalistisch, minder collectief ingesteld en/of minder gehard is dan die van Engeland en Wales. Nu kunnen we de mogelijkheid dat de Nederlander ongemak minder makkelijk accepteert en eerder klaagt dan bijvoorbeeld de Engelsen, niet meteen buiten discussie plaatsen. Maar ons inziens is het evenzeer denkbaar dat het aantal (potentieel) juridische problemen in Nederland ook feitelijk hoger is, bijvoorbeeld als gevolg van een grotere bevolkingsdichtheid, een andere bevolkingsamenstelling, de open en meer op dienstverlening gerichte economie, of een omvangrijkere dan wel afwijkende wet- en regelgeving.³¹

Behalve met het buitenland kunnen we onze uitkomsten ook vergelijken met eerder Nederlands onderzoek (zie paragraaf 1.2.2). Wanneer we dat

31 Dat sluit overigens niet uit dat het verschil, al was het maar ten dele, kan worden toegeschreven aan een kleine aanpassing van de vraagstelling. Zoals we in hoofdstuk 1 hebben aangegeven, hebben we in de screeningsenquête de oorspronkelijke formulering van Genn 'problems or disputes that were difficult to solve' vervangen door 'lastige problemen of conflicten', vanuit de gedachte dat in het eerste deel van het onderzoek het inventariseren van de (potentieel juridische) problemen als zodanig centraal moet staan, en (nog) niet de oplossing ervan.

doen, blijken onze cijfers ten aanzien van het voorkomen van (potentieel) juridische problemen in het algemeen aanzienlijk hoger te liggen. De veel ruimere opzet van de vraagstelling, waarbij aanzienlijk meer typen problemen zijn meegenomen en per type meer problemen konden worden gerapporteerd, is daaraan niet vreemd. Belangrijke uitzondering vormt het onderzoek van Schuyt e.a. (1976), volgens hetwelk 86% van de respondenten in de voorafgaande jaren één of meer rechtsproblemen had gehad met een gemiddelde van 3,1 problemen per persoon. Hoewel de resultaten niet geheel vergelijkbaar zijn, omdat bij Schuyt e.a. ook een aantal strafrechtelijke problemen is meegenomen en de relevante periode in het midden is gelaten waardoor deze in de beleving van de respondenten waarschijnlijk wat langer is geweest, vertoont de orde van grootte van de bevindingen duidelijk overeenkomst.

3.2.3 Uitsplitsing naar subcategorieën en mate van ernst

Nu we een beeld hebben van het totale aantal problemen, is het de moeite waard om ons te realiseren dat binnen elk hoofdtype tal van – soms zeer verschillende – deelcategorieën voorkomen. In bijlage 2 (tabel 1) geven we een nadere uitsplitsing. Tevens is per subcategorie weergegeven in hoeverre de problemen de betrokkenen bezighielden. De ernst is gemeten op een 5-punts schaal, uiteenlopend van (1) het probleem hield de betrokkene in het geheel niet bezig tot (5) de betrokkene werd er volledig door in beslag genomen. Omdat de tabel grotendeels voor zichzelf spreekt, volstaan we met enkele algemene conclusies.

Ten eerste onderstreept de lengte van de tabel de grote diversiteit van (potentieel) juridische problemen waarmee burgers te maken kunnen krijgen en, gezien de aantallen in de tabel, ook te maken krijgen.

Ten tweede zien we dat enkele subcategorieën van problemen eruit springen doordat ze veel meer voorkomen dan andere, te weten: de levering van gebrekkige of verkeerde producten, problematische relaties met de bureaus in de woonomgeving, diverse aspecten rondom het werk (loon, andere arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, het verlies van baan) en onjuiste rekeningen.

Ten derde zijn er wat betreft de mate van ernst, nauwelijks problemen die de betrokkenen in het geheel niet bezighouden. We brengen in dit verband in herinnering dat we enerzijds door de vraagstelling in de enquête en anderzijds door een nadere selectie de triviale problemen hebben proberen weg te filteren. Voor de meeste problemen in ons onderzoek geldt dan ook dat ze gekenmerkt worden door een redelijke tot flinke ernst.

Dat wil niet zeggen dat er geen verschillen zijn. In sommige subcategorieën zijn de problemen gemiddeld genomen duidelijk ernstiger dan in andere. Problemen met de levering van gebrekkige of verkeerde producten of met onjuiste rekeningen houden de mensen over het algemeen redelijk bezig. Maar problemen als disciplinaire maatregelen op het werk, het verlies van

een baan, ontoereikende of verkeerde medische of tandheelkundige behandeling, mishandeling en laster en diverse problemen in de relatie- en familiesfeer kunnen een zodanige emotionele belasting vormen dat ze de betrokkenen in flinke mate of zelfs volledig in beslag nemen.

3.2.4 Civiel- versus bestuursrechtelijke problemen

De onderverdeling die in paragraaf 3.2.3 aan de orde is geweest, biedt ons de mogelijkheid om de door de respondenten ervaren problemen toe te rekenen aan het civiele en het bestuursrecht. Onder het bestuursrecht vallen in beginsel

- in de hoofdcategorie bezit van onroerend goed: de problemen onder 3 (aanvragen van een vergunning), 8 (wijzigingen in de woonomgeving door de overheid) en 9 (onteigening);
- in de hoofdcategorie verhuren van onroerend goed: de problemen onder 7 (voldoen aan veiligheidsregels);
- in de hoofdcategorie huren van woonruimte e.d.: de problemen onder 7 (aanvragen van huursubsidie) en 10 (wijzigingen in de woonomgeving door de overheid);
- in de hoofdcategorie geld: de problemen onder 4 (verkeerde of onbillijke belastingaanslag) en 5 (het aanvragen en de hoogte van een uitkering);
- en in de hoofdcategorie overige problemen: de problemen onder 4 (immigratie, naturalisatie, vreemdelingenzaken) en 5 (onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst).

Bij elkaar gaat het hier om 680 problemen. Daarnaast zijn 244 van de problemen op en met het werk gerapporteerd door respondenten die te boek staan als werkzaam bij de overheid. Ook deze problemen kunnen we toerekenen aan het bestuursrecht.

Al met al vallen dan 924 van van de 8.058 problemen binnen de categorieën 1 tot en met 10, ofwel 11,5%, onder het bestuursrecht. De overgrote meerderheid van de problemen (88,5%) is van civielrechtelijke aard.

3.3 Samenloop van problemen

De cijfers in paragraaf 3.2 hebben duidelijk gemaakt dat sommige personen een langere periode probleemloos door kunnen komen, terwijl anderen in diezelfde periode met meerdere problemen te kampen kunnen hebben. De samenloop van problemen wordt deels veroorzaakt doordat er een behoorlijke kans is dat een probleem van een bepaald type niet alleen blijft. Op zich kan dat samengaan met onafhankelijkheid in de aankomst van problemen per tijdsperiode. Laten we ons bij wijze van voorbeeld even beperken tot de categorie geldproblemen. Stel dat de kans dat zich in de loop van een jaar een geldprobleem aandient, voor iedereen gelijk is. Stel verder dat die kans van jaar op jaar onafhankelijk is. De verdeling van het

aantal problemen over personen is dan binomiaal. Uitgaande van het gemiddelde aantal geldproblemen van 0,32 per respondent over de gehele periode van vijf jaar (zie tabel 3.4), zou de jaarlijkse kans op een geldprobleem dan 0,064 zou zijn. Als problemen zich inderdaad onafhankelijk van elkaar voordoen, kan bij een voor iedereen gelijke jaarlijkse kans op een geldprobleem van 0,064 worden becijferd dat naar verwachting 71,8% van de personen in vijf jaar geen enkel geldprobleem ondervindt en dat respectievelijk 24,6%, 3,4% en 0,2% van de personen met 1, 2 of 3 geldproblemen worden geconfronteerd.

De feitelijke verdeling onder de respondenten (vergelijk tabel 3.1 en 3.2) wijkt hier van af. Er zijn enerzijds wat meer mensen zonder problemen (77,7%) en minder mensen met 1 probleem (15,4%), en anderzijds wat meer mensen met twee of meer problemen (6,9%). Dit zou erop kunnen wijzen dat de kans op een eerste geldprobleem wat kleiner is dan 0,064, maar dat wanneer iemand er al een heeft, de kans op een volgend geldprobleem groter is dan 0,064.

Afgezien van een clustering van problemen per type, kan er ook sprake zijn van een clustering van problemen van verschillende typen. Een bekend voorbeeld in dat verband zijn echtscheidingen als uitkomst van relatieproblemen, die nogal eens gepaard gaan met andere typen problemen. Denk aan de gedwongen verkoop van een huis, problemen op het werk, geld- en uitkeringsproblemen en gedrags- en opvoedingsproblemen van kinderen. Omgekeerd kunnen gedragsproblemen van kinderen of stress op het werk vanwege een dreigend ontslag een relatie fors onder druk zetten. En zo zijn er meer combinaties denkbaar.

Met onze dataset kunnen we de samenloop van verschillende typen problemen voor de respondenten in kaart brengen. Tabel 3.5 geeft de correlatiematrix.

Opvallend is dat alle correlatiecoëfficiënten in de matrix, op één na, positief zijn. Bovendien zijn vrijwel alle positieve correlaties ook statistisch significant. Daarentegen is de ene negatieve correlatie heel klein en niet statistisch significant. Het feit dat een correlatiecoëfficiënt positief is, geeft aan dat de desbetreffende problemen niet onafhankelijk, maar in een zekere samenhang op de respondenten afkomen. Naarmate iemand één of meer problemen van de ene soort heeft ondervonden, neemt de kans toe dat hij ook met problemen van de andere soort is geconfronteerd.

Tegelijk kan worden vastgesteld dat de hoogste waarde in tabel 3.5 niet verder komt dan 0,32. Dit maakt duidelijk dat er weliswaar soms een niet onaanzienlijke samenhang is in de mate waarin problemen op mensen afkomen, maar dat deze samenhang tussen de verschillende problemen bij lange na niet allesbepalend is.

Tabel 3.5 laat verder zien dat de samenhang niet voor alle problemen even

Tabel 3.5: Correlatiematrix voor aantallen problemen per persoon van verschillende typen (N=3.516)

| Probleemtype | 1 Werk | 2 Bezit o.g. | 3 Verhuren o.g. | 4 Huren woonruimte e.d. | 5 Aanschaf product | 6 Geld | 7 Familie | 8 Kinderen onder 18 | 9 Gezondheid | 10 Overig | 11 Gerecht. stappen | 12 Idem, dreigend | 13 Zelf gerecht. stappen |
|----------------------------|--------|--------------|-----------------|-------------------------|--------------------|--------|-----------|---------------------|--------------|-----------|---------------------|-------------------|--------------------------|
| 1 Werk | | 0,14* | 0,06* | 0,09* | 0,16* | 0,20* | 0,16* | 0,14* | 0,25* | 0,18* | 0,10* | 0,16* | 0,18* |
| 2 Bezit onroerend goed | | | 0,04* | 0,01 | 0,19* | 0,13* | 0,08* | 0,06* | 0,08* | 0,10* | 0,07* | 0,14* | 0,13* |
| 3 Verhuren onroerend g. | | | | 0,12* | 0,00 | 0,05* | 0,06* | 0,03 | 0,01 | 0,05* | 0,01 | 0,02 | 0,04* |
| 4 Huren woonruimte e.d. | | | | | 0,12* | 0,15* | 0,10* | -0,02 | 0,06* | 0,13* | 0,08* | 0,09* | 0,07* |
| 5 Aanschaf product/dienst | | | | | | 0,21* | 0,10* | 0,06* | 0,12* | 0,15* | 0,05* | 0,11* | 0,12* |
| 6 Geld | | | | | | | 0,17* | 0,08* | 0,12* | 0,17* | 0,12* | 0,16* | 0,15* |
| 7 Familie | | | | | | | | 0,21* | 0,10* | 0,12* | 0,27* | 0,15 | 0,15* |
| 8 Kinderen onder 18 | | | | | | | | | 0,04* | 0,06* | 0,04* | 0,04* | 0,09* |
| 9 Gezondheid | | | | | | | | | | 0,08* | 0,06* | 0,07* | 0,10* |
| 10 Overig (discrim., e.d.) | | | | | | | | | | | 0,04* | 0,16* | 0,19* |
| 11 Gerecht. stappen tegen | | | | | | | | | | | | 0,32* | 0,07* |
| 12 Idem, dreigend | | | | | | | | | | | | | 0,09* |
| 13 Zelf gerecht. stappen | | | | | | | | | | | | | |

* Geeft aan dat de correlatie significant is op het 0,05 niveau (tweezijdig getoetst).

sterk is. Als we de vangnetcategorieën 11 tot en met 13 even buiten beschouwing laten, vinden we de sterkste correlaties tussen 'werk' en 'gezondheid', tussen 'familie' en 'kinderen onder 18', tussen 'geld' en de 'aanschaf van producten en diensten' en tussen 'werk' en 'geld'. Dat zijn steeds paren waarvan we ons kunnen voorstellen dat ze in elkaars verlengde liggen.

3.4 Verschillen naar achtergrondkenmerken respondenten

3.4.1 Het algemene beeld

In paragraaf 3.3 is duidelijk geworden dat de kansen op problemen niet voor iedereen gelijk en onafhankelijk zijn. Om daar meer zicht op te krijgen, onderzoeken we in deze paragraaf of en in hoeverre verschillen in demografische en sociaal-economische kenmerken van de respondenten samengaan met verschillen in de incidentie en frequentie van problemen. We kijken in dat verband naar geslacht, leeftijd en burgerlijke staat van de respondent, de mate van stedelijkheid van de woonomgeving, opleiding, huishoudinkomen en sociale groep.

Wat betreft de algemene probleemkansen en het totale aantal problemen per persoon blijken er geen significante verschillen te bestaan tussen mannen en vrouwen (zie bijlage 2, tabel 2), naar stedelijkheid van de woonomgeving (zie bijlage 2, tabel 5). Een soortgelijke conclusie kunnen we trekken ten aanzien van het bruto huishoudensinkomen (zie bijlage 2, tabel 7). Mensen met hoge inkomens blijken wat vaker met juridische problemen te worden geconfronteerd dan personen in de lagere inkomensgroepen; statistisch gezien is het verschil echter niet significant. Zetten we het gemiddelde aantal problemen per hoofd uit tegen het inkomen, dan ontstaat een u-vormig verband; maar ook dat verband is niet significant.

Leeftijd, burgerlijke staat, opleiding en sociale groep daarentegen geven wel aanleiding tot significante verschillen:

- Naar leeftijd heeft de categorie tussen de 25 en 34 jaar, op enige afstand gevolgd door die tussen 35 en 44, het vaakst problemen en het grootste aantal problemen per persoon, de leeftijdscategorie boven de 65 het minst (bijlage 2, tabel 3).
- Gescheiden personen en personen die ongehuwd samenwonen hebben vaker en meer problemen dan personen in de weduw(naars)staat (bijlage 2, tabel 4).
- Naarmate het opleidingsniveau hoger is, nemen de incidentie en frequentie van juridische problemen toe (bijlage 2, tabel 6).
- Uitkeringsgerechtigden en zelfstandigen hebben vaker en meer problemen dan werknemers in loondienst, en die hebben op hun beurt weer vaker en meer problemen dan gepensioneerden (bijlage 2, tabel 8).

De door ons gevonden verschillen naar achtergrondkenmerken vertonen grotendeels hetzelfde patroon als eerder door Schuyt e.a. (1976) en door Huls en Klijn (1984, 1988) is gerapporteerd. Er zijn enkele uitzonderingen. Anders dan wij vonden Schuyt e.a. indertijd geen significant verschil naar opleiding. Daarentegen troffen wij de door Huls en Klijn gevonden duidelijk hogere algemene probleemkansen voor mannen in vergelijking met vrouwen en voor de grotere steden in vergelijking met het platteland niet (meer) aan, of hoogstens in zeer afgezwakte vorm. In hoeverre dat komt door onze veel uitgebreidere inventarisatie van potentieel juridische problemen, of door een inmiddels geslaagde 'emancipatie' van vrouwen en het verdwijnen van het 'echte' platteland, is onduidelijk.

3.4.2 Specifieke probleemkansen

Behalve informatie over de incidentie en frequentie van alle juridische problemen samen, geven de tabellen 2 tot en met 8 in bijlage 2 ook inzicht in de incidentie van de afzonderlijke typen problemen. Deze specifieke probleemkansen lopen vaak gelijk op met de algemene probleemkansen, maar lang niet altijd. Tabel 2 (bijlage 2) laat bijvoorbeeld zien dat er grosso modo geen verschillen zijn tussen mannen en vrouwen, maar dat, als het

aankomt op problemen in de sfeer van familie, relaties en kinderen, vrouwen deze significant vaker noemen dan mannen. En tabel 5 (bijlage 2) geeft aan dat, hoewel er over het geheel genomen geen significante verschillen bestaan tussen stad en platteland, huurproblemen sterk zijn geconcentreerd in de grote steden.

Grote verschillen in de incidentie van huurproblemen komen we ook tegen in tabel 6 (bijlage 2). De lagere inkomensgroepen hebben aanzienlijk vaker huurproblemen dan de hogere inkomensgroepen. Dat dit – in ieder geval ten dele – een *baseline*-kwestie is, wordt aannemelijk wanneer we twee regels hoger in dezelfde tabel zien dat de problemen vanwege het bezit van een eigen huis een omgekeerd patroon volgen. Denken we ons de twee groepen problemen samen onder de ene noemer van ‘woonproblemen’, dan blijkt de incidentie van deze ‘woonproblemen’ voor verschillende inkomensgroepen in dezelfde orde van grootte te liggen.

Verder blijkt, in lijn met de participatietheorie, dat de hogere inkomensgroepen duidelijk meer problemen met de aanschaf van producten en diensten hebben dan de lagere.

Ons databestand maakt het mogelijk om bij een aantal probleemttypen te corrigeren voor *baseline*-effecten. Bij de vragen naar het voorkomen van problemen op het werk, met het bezit en het verhuren van onroerend goed, met het huren van woonruimte en met kinderen onder de achttien is respondenten naast de alternatieven ‘ja’ en ‘nee’ ook een alternatief ‘niet van toepassing’ aangeboden. Hoewel zeker niet kan worden uitgesloten dat een aantal respondenten voor wie het ‘niet van toepassing’ gold, een ‘nee’ hebben ingevuld, geeft de antwoordcategorie ons in ieder geval een indicatie van de mate waarin respondenten tijdens de onderzoeksperiode werk hebben gehad, onroerend goed hebben bezeten enz. We kunnen de incidentie van problemen dan uitsplitsen in (1) het percentage van de respondenten dat in een bepaalde omstandigheid heeft verkeerd en (2) het percentage van de respondenten dat problemen van het bijbehorende type heeft gehad, gegeven dat men in de omstandigheid heeft verkeerd. We volstaan hier met enkele bevindingen.³²

Ten eerste blijkt uit de uitsplitsing dat een aantal significante incidentieverschillen inderdaad is terug te voeren op een *baseline*-effect. Dat doet zich bijvoorbeeld voor waar ongehuwden en weduwen/weduwenaars en de lagere inkomensgroepen relatief weinig problemen hebben vanwege het bezit van onroerend goed, en waar niet (meer) werkzamen relatief weinig problemen hebben vanwege kinderen onder de achttien. Wanneer wordt gecorrigeerd voor het bezit van onroerend goed respectievelijk de aanwezigheid van kinderen onder de achttien is van significante verschillen naar burgerlijke staat en bruto huishoudensinkomen respectievelijk sociale groep geen sprake meer.

32 Voor details verwijzen we naar de tabellen 9 tot en met 15 in bijlage 2.

Het omgekeerde doet zich echter ook voor. In een aantal gevallen blijken incidentieverschillen juist te worden verhuld doordat de mate waarin de bijbehorende omstandigheid zich voordoet in tegengestelde richting verloopt. Zo lijkt er in eerste instantie geen significant verschil in de incidentie van huurproblemen naar geslacht te zijn, of van problemen met kinderen onder de achttien naar inkomensklasse. Maar wanneer rekening wordt gehouden met het feit dat vrouwen minder vaak huren, blijken zij, wanneer ze huren, significant vaker problemen te hebben. En wanneer rekening wordt gehouden met de geringere aanwezigheid van kinderen bij de laagste inkomensklassen, blijken zij, wanneer ze kinderen hebben, significant vaker problemen te hebben.

De laatstgenoemde bevindingen ondersteunen nog eens wat we al eerder over de relevantie van de participatietheorie hebben opgemerkt. De mate van participatie van betrokkenen in maatschappelijke relaties is zonder meer een (mede)bepalende factor voor de mate waarin men met juridische problemen kan worden geconfronteerd. Maar zeker niet de enige.

3.4.3 Multivariate analyse

In de tabellen 2 tot en met 8 (bijlage 2) hebben we de sociale achtergrondkenmerken elk afzonderlijk tegen het licht gehouden, wat betreft de samenhang met de kans op problemen. Uiteindelijk zijn het de gezamenlijke sociale achtergrondkenmerken die het hem doen, met de mogelijkheid dat ze elkaars invloed over en weer versterken of juist afremmen. Om een totaalbeeld te krijgen, hebben we een multivariate analyse uitgevoerd met behulp van logistische regressie, waarin alle genoemde demografische en sociaal-economische kenmerken zijn opgenomen. In die analyse hebben we tevens meegenomen of betrokkenen in de onderzoeksperiode al dan niet werk hebben gehad, onroerend goed hebben bezeten, woonruimte hebben gehuurd of kinderen onder de achttien hebben gehad. Het is immers niet uitgesloten dat baseline-effecten die een rol spelen bij specifieke problemen, ook sporen nalaten in de algemene probleemkans.

De resultaten van de multivariate analyse bevestigen de eerdere conclusies ten aanzien van de sociale achtergrondkenmerken.³³ Leeftijd, sociale groep, opleiding en burgerlijke staat hebben een significante invloed op de incidentie van rechtsproblemen, volgens de lijnen zoals eerder bij de bivariate verbanden (paragraaf 3.4.1) is beschreven. Daarnaast is ook een baseline-effect zichtbaar; de kans op problemen is groter als men de afgelopen vijf jaar werk heeft gehad. De kenmerken tesamen verklaren de algemene probleemkans echter in geringe mate (10,6%). De leeftijd van de respondent en het feit of hij of zij de afgelopen vijf jaar werk heeft gehad, leggen daarbij het meeste gewicht in de schaal.

33 Voor details verwijzen we naar tabel 1 bijlage 5.

3.5 Datering van problemen

Van elk probleem waarmee de respondenten in de onderzoeksperiode te maken hebben gehad, is gevraagd wanneer het is ontstaan. De antwoorden zijn samengevat in tabel 3.6.

Tabel 3.6: Aantal problemen van verschillende typen en in totaal, naar jaar van ontstaan

| | Jaar van ontstaan (%) | | | | | | Aantal |
|-------------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|--------|
| | vóór 1998 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | |
| 1 Werk | 12,4 | 11,9 | 16,9 | 17,8 | 18,9 | 22,1 | 1.872 |
| 2 Bezit onroerend goed | 14,1 | 13,3 | 15,4 | 16,6 | 17,4 | 23,2 | 1.038 |
| 3 Verhuren onroerend g. | 12,4 | 13,5 | 16,2 | 15,1 | 25,4 | 17,3 | 185 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 15,0 | 14,1 | 15,6 | 16,0 | 16,2 | 23,1 | 680 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 3,8 | 7,5 | 12,4 | 14,9 | 21,2 | 40,2 | 1.854 |
| 6 Geld | 4,6 | 8,7 | 11,2 | 13,3 | 19,8 | 42,4 | 1.141 |
| 7 Familie | 21,3 | 16,4 | 13,3 | 14,7 | 13,3 | 20,9 | 517 |
| 8 Kinderen onder 18 | 19,6 | 16,2 | 12,8 | 12,2 | 14,2 | 25,0 | 148 |
| 9 Gezondheid | 14,4 | 12,9 | 17,5 | 16,0 | 15,6 | 23,6 | 326 |
| 10 Overig (discrim., e.d.) | 13,1 | 13,8 | 15,8 | 13,8 | 18,5 | 24,9 | 297 |
| 11 Gerecht. stappen tegen | 17,2 | 15,0 | 15,6 | 17,8 | 13,3 | 21,1 | 180 |
| 12 Idem, dreigend | 10,8 | 11,9 | 8,6 | 14,6 | 15,7 | 38,4 | 185 |
| 13 Zelf gerecht. stappen | 9,7 | 11,8 | 11,5 | 10,1 | 20,5 | 36,5 | 288 |
| Totaal | 10,7 | 11,4 | 14,2 | 15,5 | 18,6 | 29,7 | 8.711 |
| Gemiddelde ernst ^a | 3,7 | 3,6 | 3,3 | 3,5 | 3,3 | 3,1 | 3,3 |

a Betreft de gemiddelde ernst op een schaal van 1 tot 5 van de probleemttypen 1 t/m 10.

Tabel 3.6 wijst op twee belangrijke tendensen.

In de eerste plaats hebben respondenten in de vijfjarige periode vanaf 1 januari 1998 te maken gehad met problemen die – soms geruime tijd – voordien waren ontstaan en op 1 januari 1998 nog niet tot een oplossing waren gekomen. Het gaat hierbij om ruim 10% van de problemen.

In de tweede plaats blijken er geheugeneffecten in het geding te zijn. Naarmate het beginmoment verder terug ligt in het verleden, melden respondenten minder problemen. Het lijkt niet aannemelijk dat de feitelijke probleemfrequentie in 1998 meer dan de helft lager lag dan in 2002. Het ligt meer voor de hand om te veronderstellen dat problemen na verloop van tijd weer in vergetelheid raken, zeker wanneer de ernst ervan minder hoog is en ze inmiddels min of meer naar tevredenheid zijn afgesloten.

Dat laatste wordt bevestigd door het verloop van de gemiddelde ernst in de laatste regel van tabel 3.6. Voor alle gemelde problemen geldt, zoals we al eerder in paragraaf 3.2.3 hebben vastgesteld, dat ze grosso modo redelijk ernstig zijn. Maar de gemelde problemen van recente datum zijn gemiddeld genomen net wat minder ernstig dan de problemen die respondenten zich van enkele jaren terug herinneren.

Tabel 3.7: Incidentie en frequentie van problemen ontstaan in 2002 (N=3.516)

| | Aantal problemen | Gemiddeld aantal problemen per respondent | Respondenten met 1 of meer problemen | |
|----------------------------|------------------|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| | | | % | gemiddeld aantal problemen p.p. |
| 1 Werk | 414 | 0,12 | 8,9 | 1,32 |
| 2 Bezit onroerend goed | 241 | 0,07 | 5,8 | 1,19 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 32 | 0,01 | 0,7 | 1,23 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 157 | 0,04 | 3,3 | 1,35 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 745 | 0,21 | 15,8 | 1,34 |
| 6 Geld | 484 | 0,14 | 10,9 | 1,26 |
| 7 Familie | 108 | 0,03 | 2,6 | 1,19 |
| 8 Kinderen onder 18 | 37 | 0,01 | 1,0 | 1,06 |
| 9 Gezondheid | 77 | 0,02 | 1,9 | 1,13 |
| 10 Overig (discrim., e.d.) | 74 | 0,02 | 1,9 | 1,12 |
| 11 Gerecht. stappen tegen | 38 | 0,01 | 0,9 | 1,23 |
| 12 Idem, dreigend | 71 | 0,02 | 1,9 | 1,08 |
| 13 Zelf gerecht. stappen | 105 | 0,03 | 2,7 | 1,09 |
| Totaal | 2.583 | 0,73 | 37,0 | 1,99 |

Wanneer we naar de verschillende probleemttypen kijken, blijkt het geheueffect het sterkste bij problemen met de aanschaf van producten en dienstverlening en bij geldproblemen. Voor zover zich op deze gebieden problemen voordoen, is het contact met de wederpartij vermoedelijk relatief vaak eenmalig en tamelijk onpersoonlijk van aard. Dat vergemakkelijkt het afsluiten en vergeten. Anders ligt dat op het werk en in de familiesfeer, waar sprake is van langduriger verbanden met een meer persoonlijke en emotionele betrokkenheid. Daardoor kunnen problematische verhoudingen langer doorzeken en blijven afgesloten conflicten – al was het maar door hernieuwde contacten met de andere partij – langer in het geheugen.

De twee gesignaleerde tendensen zijn van wezenlijk belang voor de interpretatie van de in dit hoofdstuk gepresenteerde cijfers. Enerzijds moeten we ons er rekenschap van geven dat het aantal problemen waarmee respondenten in de onderzoeksperiode te maken hebben gehad, groter is dan het aantal problemen dat in die periode nieuw is ontstaan. Anderzijds moeten we er rekening mee houden dat de respondenten, zeker bij een wat langere onderzoeksperiode, niet alle problemen en conflicten rapporteren, waardoor een onderschatting ontstaat.

Beide effecten kunnen we omzeilen door ons bij het schatten van de incidentie en frequentie van nieuwe problemen te beperken tot de problemen die zijn ontstaan in 2002. Dan blijkt, zie de schatting in tabel 3.7, dat

elk jaar 37% van de respondenten te maken krijgt met één of meer (potentieel) juridische problemen, met een gemiddelde van 2 problemen per persoon.

3.6 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk hebben we een antwoord proberen te geven op de eerste onderzoeksvraag: in welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de Nederlandse bevolking?

Ongeveer 67% van de respondenten blijkt naar eigen zeggen in de onderzoeksperiode van vijf jaar te maken te hebben gehad met één of meer problemen. Corrigeren we de antwoorden enerzijds voor problemen die al voor het begin van de onderzoeksperiode zijn aangevangen en anderzijds voor geheugeneffecten, dan blijkt 37% van de respondenten jaarlijks tegen één of meer nieuwe juridische problemen aan te lopen, met een gemiddelde van twee problemen per persoon.

Dat de desbetreffende problemen niet-triviaal zijn, wordt bevestigd door het gegeven dat de meeste problemen de betrokkenen redelijk tot flink bezighielden.

Van de ondervonden problemen is 89% van civielrechtelijke aard, slechts 11% valt onder het bestuursrecht.

Bij het ervaren van problemen treedt er een zekere clustering op. Natuurlijk heeft iedereen een kans om tegen een probleem aan te lopen; en de kans om tegen een probleem respectievelijk tegen een volgend probleem aan te lopen, wordt groter naarmate de beschouwde periode langer wordt. Maar er zijn duidelijke aanwijzingen dat degenen die reeds met een probleem kampen, een grotere kans hebben op een volgend probleem van dezelfde soort of op een probleem van een andere soort. Gemiddeld hebben degenen met problemen de afgelopen vijf jaar 3,7 problemen per persoon gehad.

Ten slotte zijn er binnen de groep respondenten significante verschillen in de kans op juridische problemen naar sociale achtergrondkenmerken. Met name verschillen naar leeftijd, economische activiteit, opleiding en burgerlijke staat spelen in dat verband een rol. Zo hebben mensen in de leeftijdscategorie tussen de 25 en 34 jaar, op enige afstand gevolgd door die tussen 35 en 44, vaker en meer problemen per persoon dan gemiddeld, en 65-plussers minder. Uitkeringsgerechtigden en zelfstandigen hebben vaker en meer problemen dan werknemers in loondienst, en die hebben op hun beurt weer vaker en meer problemen dan gepensioneerden. De incidentie en frequentie van juridische problemen nemen toe met het opleidingsniveau. En gescheiden personen en personen die ongehuwd samenwonen hebben vaker en meer problemen dan personen in de weduw(naars)staat. De gevonden verbanden vormen slechts tot op zekere hoogte een bevestiging van de participatietheorie (zie paragraaf 2.2). In een aantal opzichten blijkt er inderdaad sprake te zijn van het verwachte positieve verband tussen de kans op geschillen en de intensiteit van maatschappelijke activiteiten en

relaties. Dat is wanneer respectievelijk werkenden, hoog opgeleiden en mensen in de leeftijd tussen 25 en 44 jaar vaker en meer problemen hebben dan gepensioneerden, lager opgeleiden en andere leeftijdscategorieën. Er kan echter ook een aantal gevallen worden aangewezen waarin zich precies het omgekeerde voordoet, waar het buitengesloten zijn of worden van maatschappelijke relaties een bron van problemen vormt. Het zijn immers juist de gescheidenen en de uitkeringsgerechtigden die relatief veel problemen tegenkomen

Hoewel sommige sociale achtergrondkenmerken geen effect op de algemene probleemkans hebben, blijken ze wel invloed te hebben als we naar specifieke problemen kijken. Zo blijkt, in lijn met de participatietheorie, dat de hogere inkomensgroepen duidelijk meer problemen hebben met de aanschaf van producten en diensten dan de lagere. Ook zijn *baseline*-effecten in het geding: lagere inkomensgroepen huren vaker woonruimte en laten dan ook meer huurproblemen zien, hogere inkomensgroepen zijn vaker huisbezitters en hebben dan ook meer problemen met het bezit van onroerend goed.

4 Oplossingsstrategieën I – De aanloop

In dit hoofdstuk maken we een start met de beantwoording van de tweede onderzoeksvraag: in welke mate worden bepaalde gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingsstrategieën aangewend en welke omstandigheden beïnvloeden deze keuze?

Daartoe geven we in paragraaf 4.1 eerst een schets op hoofdlijnen, uitgaande van gegevens die zijn verkregen met de screeningsenquête. Voor een gedetailleerder antwoord moeten we gebruikmaken van de probleemoplossingsenquête. Nadat we in paragraaf 4.2 een toelichting op de dataverzameling hebben gegeven, presenteren we in paragraaf 4.3 een totaalbeeld van de bij de aanpak van problemen bewandelde paden op basis van de probleemoplossingsenquête. In de paragrafen 4.4 tot en met 4.8 gaan we vervolgens dieper in op de eerste fase van het geschiloplossingstraject, de aanloop. Gaan de mensen met een probleem dat probleem te lijf? Zo nee, waarom niet? Zo ja, doen ze dat zelf, of gaan ze voor advies en bijstand te rade bij deskundigen? De afloop van het geschiloplossingstraject vormt het thema van hoofdstuk 5. Paragraaf 4.9 vat de bevindingen van dit hoofdstuk samen.

4.1 Een schets op basis van de screeningsenquête

Voor een antwoord op de tweede onderzoeksvraag kunnen we een beroep doen op data die zijn verkregen via de screeningsenquête. Deze data hebben in dit verband een voor- en een nadeel. Voordeel is dat ze betrekking hebben op de totale groep van respondenten over de gehele onderzoeksperiode van vijf jaar, nadeel is dat ze slechts een summier beeld geven. We presenteren de data hier dan ook als een eerste schets en als referentiepunt voor de analyses die zijn gebaseerd op de probleemoplossingsenquête.

In de screeningsenquête is aan alle respondenten die in de periode 1998 tot en met 2002 met (potentieel) juridische problemen te maken hebben gehad, ten aanzien van elk probleem de vraag voorgelegd of ze actie hadden ondernomen. Zo nee, dan werd geïnformeerd naar het waarom. Zo ja, dan volgde de vraag naar de aard van de actie.

Bij bijna 8% van de problemen is door de respondenten geen enkele actie ondernomen (zie tabel 4.1). Betrokkenen kunnen daar heel verschillende redenen voor hebben (zie tabel 4.2). In 21% van de desbetreffende 635 gevallen heeft bijvoorbeeld de andere partij al actie ondernomen en was eigen actie niet nodig.

In de overige 79% van de gevallen wordt het probleem in het geheel niet aangepakt. Belangrijkste reden die daarvoor wordt gegeven, is het feit dat er toch niets aan het probleem te doen zou zijn. Maar ook andere redenen worden met een zekere regelmaat genoemd. Men is bang voor de andere partij of vreest dat de bestaande relatie wordt geschaad, men weet niet waar men voor advies of hulp terecht kan, of men ziet op tegen de tijd en de kosten die nodig zijn om het conflict op te lossen.

Tabel 4.1: Wijze van aanpak van problemen, in % van het totaal aantal problemen (screenings-enquête)

| Probleemtype | Actie ondernomen, nl. ^a | | | | | | | | Totaal aantal problemen |
|---------------------------------|------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------------|------------|--------------------------|-------------------------------|--------|-------------------------|
| | Niets gedaan | Advies bij kennis | Advies bij deskundige | Contact met andere partij | Media-tion | Klacht of bezwaarschrift | Andere procedure ^b | Anders | |
| 1 Werk | 9,0 | 36,6 | 35,9 | 48,5 | 1,0 | 11,8 | 6,0 | 8,5 | 1.872 |
| 2 Bezit onroerend g. | 6,7 | 24,5 | 40,8 | 52,2 | 0,7 | 15,5 | 7,3 | 7,2 | 1.038 |
| 3 Verhuren o.g. | 13,5 | 25,9 | 30,8 | 45,4 | 2,7 | 13,0 | 11,4 | 8,1 | 185 |
| 4 Huren o.g. | 8,5 | 21,3 | 26,8 | 53,7 | 1,3 | 19,3 | 10,1 | 9,4 | 680 |
| 5 Aanschaf p + d | 6,4 | 13,7 | 15,2 | 71,6 | 0,2 | 13,6 | 3,6 | 4,6 | 1.854 |
| 6 Geld | 4,7 | 16,7 | 23,8 | 62,5 | 0,5 | 21,8 | 6,7 | 3,5 | 1.141 |
| 7 Familie | 10,6 | 44,9 | 44,5 | 37,3 | 2,5 | 6,0 | 17,6 | 7,2 | 517 |
| 8 Kinderen <18 | 5,4 | 34,5 | 62,8 | 37,8 | 0,0 | 12,8 | 7,4 | 13,5 | 148 |
| 9 Gezondheid | 8,6 | 31,6 | 65,6 | 33,7 | 4,9 | 9,2 | 5,2 | 8,6 | 326 |
| 10 Overig (discr., laster e.d.) | 16,8 | 34,3 | 28,3 | 26,6 | 0,3 | 22,6 | 8,1 | 6,7 | 297 |
| Totaal | 7,9 | 25,6 | 31,1 | 54,3 | 1,0 | 14,7 | 7,0 | 6,7 | 8.058 |

a Meerdere antwoorden mogelijk.

b Onder 'andere procedure' worden hier samengenomen: gerechtelijke procedures en procedures via huurcommissie, geschillencommissie, tuchtcollege, arbitrage of ombudsman.

Tabel 4.2: Redenen waarom respondenten geen actie ondernemen om een probleem op te lossen, in % van het aantal problemen waarbij geen actie is ondernomen^a (screenings-enquête)

| Probleemtype | Ander deed er wat aan | Zou teveel kosten | Zou teveel tijd kosten | Dacht dat er niets aan te doen was | Wist niet wie kon helpen | Was bang | Dacht dat het de relatie zou schaden | Anders | Aantal problemen waarbij geen actie is ondernomen |
|---------------------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------|--------------------------------------|--------|---|
| 1 Werk | 9,0 | 3,6 | 5,4 | 39,3 | 4,8 | 10,1 | 11,9 | 15,5 | 168 |
| 2 Bezit o. g. | 25,7 | 5,7 | 0,0 | 34,3 | 2,9 | 8,6 | 11,4 | 18,6 | 70 |
| 3 Verhuren o.g. | 36,0 | 4,0 | 0,0 | 32,0 | 4,0 | 8,0 | 4,0 | 12,0 | 25 |
| 4 Huren o.g. | 19,0 | 1,7 | 5,2 | 24,1 | 8,6 | 20,7 | 12,1 | 25,9 | 58 |
| 5 Aanschaf p + d | 21,0 | 10,9 | 15,1 | 39,5 | 16,8 | 3,4 | 3,4 | 18,5 | 119 |
| 6 Geld | 16,7 | 7,4 | 7,4 | 38,9 | 7,4 | 1,9 | 7,4 | 25,9 | 54 |
| 7 Familie | 10,9 | 7,3 | 14,5 | 21,8 | 3,6 | 14,5 | 16,4 | 27,3 | 55 |
| 8 Kinderen < 18 | 50,0 | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 8 |
| 9 Gezondheid | 35,7 | 3,6 | 3,6 | 21,4 | 7,1 | 10,7 | 3,6 | 21,4 | 28 |
| 10 Overig (discr., laster e.d.) | 2,0 | 2,0 | 10,0 | 54,0 | 10,0 | 16,0 | 2,0 | 30,0 | 50 |
| Totaal | 20,8 | 5,5 | 7,6 | 35,7 | 7,7 | 9,6 | 8,7 | 20,6 | 635 |

a Meerdere antwoorden mogelijk.

Tabel 4.3: Deskundige personen/organisaties die zijn benaderd voor advies of hulp bij de aanpak van problemen^a (screenings-enquête)

| | Aantal malen genoemd | Aandeel in % |
|--|----------------------|--------------|
| 1 Sociaal raadsman of -vrouw | 172 | 4,6 |
| 2 Maatschappelijk werk | 306 | 8,2 |
| 3 Bureau Rechtshulp | 255 | 6,8 |
| 4 Wets- of rechtswinkel | 155 | 4,2 |
| 5 Vakbond, beroepsvereniging | 396 | 10,6 |
| 6 ANWB | 24 | 0,6 |
| 7 Consumentenbond / andere consumentenvereniging | 112 | 3,0 |
| 8 Vereniging Eigen Huis | 98 | 2,6 |
| 9 Rechtskundig adviseur/adviesbureau | 150 | 4,0 |
| 10 Rechtsbijstandverzekering | 195 | 5,2 |
| 11 Andere verzekering | 90 | 2,4 |
| 12 Brancheorganisatie (bijv. de ANVR) | 49 | 1,3 |
| 13 Schuldhulpverleningsorganisatie | 18 | 0,5 |
| 14 Deurwaarder | 27 | 0,7 |
| 15 Advocaat | 318 | 8,5 |
| 16 Griffie van het kantongerecht/rechtbank | 47 | 1,3 |
| 17 Notaris | 77 | 2,1 |
| 18 Accountant | 49 | 1,3 |
| 19 Ombudsman (de Nationale, of een andere) | 23 | 0,6 |
| 20 Politie | 220 | 5,9 |
| 21 Kerkelijke organisatie | 37 | 1,0 |
| 22 Politicus (gemeenteraadslid, kamerlid) / politieke partij | 45 | 1,2 |
| 23 Andere persoon/organisatie | 869 | 23,3 |
| Totaal benaderd | 3.732 | 100 |

a Meerdere antwoorden mogelijk.

Bij de overgrote meerderheid van de problemen (92%) komen respondenten wel in actie. In meer dan de helft van de gevallen wordt advies ingewonnen, hetzij bij kennissen, hetzij bij deskundigen (zie tabel 4.1).

Tabel 4.3 geeft aan hoe de hulpvraag is verdeeld over de vele deskundige personen en organisaties die zich, al dan niet als hoofdtaak, bezighouden met het verlenen van advies en bijstand bij (potentieel) juridische problemen.

In totaal blijken bij de 2.508 problemen waarvoor advies bij deskundigen is ingewonnen, 3.732 personen of organisaties te zijn benaderd; anders gezegd, respondenten die advies of hulp zoeken, wenden zich voor een probleem vaak tot meer dan één adres.

Binnen het totaal blijkt de spreiding in de hulpvraag zeer groot.

Belangrijkste adres is de vakbond (met name bij problemen op of met het werk), met een marktaandeel van net iets meer dan 10%, gevolgd door de advocatuur (bij allerlei soorten problemen, met een uitschieter bij relatie-

en familiezaken) en het maatschappelijk werk die bij iets meer dan 8% van de problemen worden geraadpleegd. En alsof de lijst van voorgelegde personen en organisaties nog niet groot genoeg was, vinden we onder de grote categorie 'anders' ook nog: het CWI, de personeelsconsulent, bouw- en woningtoezicht, de woningbouwvereniging, het Kadaster, de Belastingdienst, de voogdijraad, de leerplichtambtenaar, de sociaal-pedagogische dienst, het tv-programma 'Ook dat nog', Veilig Verkeer Nederland (3vo), en vele andere.

Weer terugkerend naar tabel 4.1 zien we dat de respondenten vaker wel dan niet met de andere partij tot een oplossing van het probleem proberen te komen, hetzij door direct contact te leggen, hetzij via mediation, hetzij door het indienen van een schriftelijke klacht.³⁴ Binnen de screeningsenquête is onbekend in hoeverre dat gebeurt op eigen initiatief of op advies en met hulp van kennissen en deskundigen. Evenmin vertelt de screeningsenquête ons in hoeverre die contacten succesvol zijn. Daarover later in dit hoofdstuk meer. Maar duidelijk wordt al wel dat slechts bij een kleine minderheid van de problemen een beroep wordt gedaan op een officiële procedure om een beslissing van een derde te verkrijgen.

4.2 De probleemoplossingsenquête

In het voorgaande is gebleken dat de screeningsenquête ons voor het beantwoorden van de tweede onderzoeksvraag slechts summiere informatie aanreikt. Voor gegevens over de mate waarin en de omstandigheden waaronder bepaald oplossingsstrategieën worden gekozen, kunnen we ook gebruikmaken van de probleemoplossingsenquête. Die geeft namelijk gedetailleerde informatie over de bewandelde paden, over de inzet en de kosten en over de bereikte resultaten.³⁵ Daar staat tegenover dat in de probleemoplossingsenquête per respondent slechts één probleem onder de loep is genomen, te weten het eerste probleem dat zich na 1 januari 1998 heeft aangediend.

In paragraaf 1.4.4 is gerapporteerd dat 1.949 respondenten de vragenlijst van de probleemoplossingsenquête hebben ingestuurd. Nadere controle, waarbij de antwoorden op de open vragen een belangrijke rol speelden, wees uit dat in een beperkt aantal gevallen sprake was van

34 Het lijkt erop dat nogal wat respondenten die langs schriftelijke weg contact hebben opgenomen met de wederpartij, problemen hebben gehad met het aankruisen van de juiste antwoordcategorie. Gesteld voor de keuze tussen de alternatieven 'contact opgenomen met de andere partij over het probleem' en 'een officiële klacht of een bezwaarschrift ingediend', hebben ze voor de laatstgenoemde optie gekozen, waar die door ons bedoeld was voor diegenen die een procedure starten bij een officiële klachten- of bezwaarschriftencommissie. We komen hier in paragraaf 4.3 op terug.

35 Voor de precieze formulering van de gestelde vragen verwijzen we naar bijlage 2.

Tabel 4.4: Verdeling van de problemen over de probleemttypen in de screeningsenquête en probleemoplossingsenquête (%)

| Probleemtype | In screenings- enquête (N=8.058) | idem, ontstaan na 1998 (N=7.208) | idem, ontstaan in 2002 (N=2.369) | In probleem- oplossings- enquête (N=1.911) |
|--------------------------------|--|---|---|---|
| 1 Werk | 23,2 | 22,8 | 17,5 | 25,1 |
| 2 Bezit onroerend goed | 12,9 | 12,4 | 10,2 | 14,6 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 2,3 | 2,2 | 1,4 | 1,8 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 8,4 | 8,0 | 6,6 | 8,3 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 23,0 | 24,8 | 31,4 | 22,0 |
| 6 Geld | 14,2 | 15,1 | 20,4 | 13,9 |
| 7 Familie | 6,4 | 5,6 | 4,6 | 7,2 |
| 8 Kinderen onder 18 | 1,8 | 1,7 | 1,6 | 1,6 |
| 9 Gezondheid | 4,0 | 3,9 | 3,3 | 3,2 |
| 10 Overig (discriminatie e.d.) | 3,7 | 3,6 | 3,1 | 2,3 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 | 100 |

- een strafrechtelijke kwestie (5x),
- een probleem waarmee betrokkene te maken had namens de werkgever of een organisatie (4x), of
- een niet nader te interpreteren en corrigeren inconsistentie van de antwoorden (29x).

In de eerste twee situaties moest worden vastgesteld dat de beschreven problemen buiten de reikwijdte van het onderhavige onderzoek vallen, bij de derde groep moest de vragenlijst als onbruikbaar terzijde worden gelegd. Uiteindelijk bleven er 1.911 vragenlijsten over, die verwijzen naar even zovele problemen.

We brengen in herinnering dat in paragraaf 1.4.4 de selectie van de problemen voor de probleemoplossingsenquête al ter sprake is geweest. We komen nu met enkele cijfers op de kwestie terug. In beginsel leidt een selectie die zich per respondent beperkt tot het eerste probleem dat zich na 1 januari 1998 heeft voorgedaan, tot een aselechte steekproef uit de totale pool van problemen. Er kán echter een vertekening optreden wanneer bepaalde typen problemen vanwege geringere ernst en/of een geheugen-effect relatief minder vaak worden gemeld naarmate ze verder terug liggen in de tijd. In paragraaf 3.5 hebben we vastgesteld dat er ten aanzien van bepaalde typen problemen (aanschaf van producten en dienstverlening, geld) inderdaad een geheugeneffect valt waar te nemen. Om te bezien in hoeverre dit tot een vertekening leidt, vergelijken we in tabel 4.4 de verdeling van de problemen over de verschillende typen volgens de screenings- en de probleemoplossingsenquête.

Daarbij zij aangetekend dat we ons vanaf nu zullen beperken tot de probleemttypen 1 tot en met 10 en de vangnetcategorieën 11 tot en met 13 buiten beschouwing laten. Reden daarvoor is dat de probleemoplossings-enquête ons, met name in de antwoorden op een aantal open vragen, zoveel informatie aanreikt dat het mogelijk bleek om de vangnetproblemen, voorzover relevant voor het onderhavige onderzoek, terug te voeren tot de hoofdtypen 1 tot en met 10. De respondenten blijken de lijsten met subcategorieën wat restrictiever te hebben opgevat dan eigenlijk was bedoeld.

Tabel 4.4 maakt duidelijk dat de set van 1.911 problemen in de probleemoplossingsenquête inderdaad representatief is voor de totale pool van problemen die door de respondenten is gemeld.

Daarentegen is er, zoals te verwachten, een vertekening ten opzichte van de problemen zoals die zich jaarlijks nieuw aandienen. In dat perspectief zijn problemen rondom de aanschaf van goederen en diensten en geld in de probleemoplossingsenquête ondervertegenwoordigd, en problemen rondom werk, het bezit van onroerend goed en de relatie- en familiesfeer oververtegenwoordigd.

De selectie op basis van het eerste probleem dat zich na 1 januari 1998 heeft voorgedaan, had mede tot doel te bereiken dat zo veel mogelijk problemen in de probleemoplossingsenquête het volledige (eventueel langdurige) oplossingstraject zouden hebben doorlopen. Tegelijk werd beoogd het beroep op het geheugen van de respondenten te beperken tot (maximaal) vijf jaar, een termijn die voor problemen en conflicten van een zekere ernst nog (net) acceptabel leek.

Ter informatie van de lezer geeft tabel 4.5 de verdeling over de tijd van het ontstaan van de problemen uit de probleemoplossingsenquête. Als logisch uitvloeisel van de gevolgde systematiek zijn problemen die vroeg in de onderzoeksperiode zijn ontstaan, meer dan evenredig vertegenwoordigd.

Tabel 4.5 geeft tevens aan in hoeverre de problemen, althans wat betreft het zoeken van een oplossing door de respondent, als afgesloten beschouwd kunnen worden.³⁶ Conform de onderzoeksopzet blijkt een zeer groot gedeelte van de problemen in de probleemoplossingsenquête, gemiddeld bijna 90%, het volledige oplossingstraject te hebben doorlopen.

Vanzelfsprekend is dat percentage lager naarmate de problemen meer recent zijn ontstaan. Daarbij vallen twee dingen op. Ten eerste is van de problemen die in de loop van 2002 zijn ontstaan, bij het afnemen van de enquête in het begin van 2003 al 82,6% afgesloten. Ten tweede is van de problemen die al in 1998 zijn ontstaan, in het begin van 2003 nog altijd 8,0%

36 Problemen worden als nog niet afgesloten beschouwd (1) wanneer mediation of een officiële procedure wel is gepland maar nog niet gestart, of al wel is gestart maar nog loopt en (2) wanneer de respondent aangeeft dat hij buiten mediation of een officiële procedure om andere actie onderneemt of met een behoorlijke waarschijnlijkheid nog zal gaan ondernemen.

Tabel 4.5: Problemen uit de probleemoplossingsenquête: verdeling naar jaar van ontstaan, en mate waarin ze als afgesloten beschouwd kunnen worden

| Ontstaansjaar | In % van totaal | Waarvan als afgesloten te beschouwen |
|---------------|-----------------|--------------------------------------|
| | (N=1.911) | % |
| 1998 | 29,4 | 92,0 |
| 1999 | 23,7 | 91,8 |
| 2000 | 16,0 | 89,5 |
| 2001 | 15,3 | 86,0 |
| 2002 | 15,6 | 82,6 |
| Totaal | 100 | 89,2 |

niet afgerond. Dat geeft aan dat een grote groep problemen redelijk snel wordt afgedaan (opgelost of terzijde gelegd), terwijl een kleine groep problemen langdurig boven de markt blijft hangen. In paragraaf 5.5 gaan we nader in op het tijdsverloop van problemen.

Ten slotte willen we hier graag opmerken dat een zeer groot deel van de benaderde respondenten de vragenlijst heeft ingevuld en dat bovendien buitengewoon volledig en serieus gedaan blijkt te hebben.³⁷ Daaruit kan ons inziens worden afgeleid dat de gehanteerde termijn van (maximaal) vijf jaar inderdaad geen belemmering van betekenis heeft opgeworpen.

4.3 Een totaaloverzicht

Figuur 4.1 geeft een overzicht van het oplossingstraject voor alle 1.911 problemen uit de probleemoplossingsenquête.³⁸

Volgens de probleemoplossingsenquête heeft 76,6% van de personen die tegen een probleem zijn aangelopen (1.463 gevallen) eerst contact opgenomen met de andere partij. Dat contact heeft aanleiding gegeven tot diverse uitkomsten en vervolgacties. Eén mogelijkheid is dat de partijen in meerdere of mindere mate tot overeenstemming zijn gekomen en het conflict hebben geschikt (473 gevallen).³⁹ Andere mogelijkheid is dat het

37 Vergelijk paragraaf 1.4.4: van de 2.299 personen die kwalificeerden voor deelname aan de probleemoplossingsenquête hebben er 1.949 de vragenlijst ingevuld (84,8%). Daarvan bleken er 1.911 (98,1%) bruikbaar voor de analyse.

38 In hoofdstuk 5 presenteren we een zelfde overzicht, waarin we ons beperken tot de 1.704 problemen die als afgesloten kunnen worden beschouwd. Dat totaalbeeld wijkt overigens maar op onderdelen en in beperkte mate af.

39 In het schema is geen aparte plaats ingeruimd voor mediation. We wijzen erop dat mediation volgens de in paragraaf 2.3.4 gekozen indeling niet onder de officiële procedures valt, omdat er geen sprake is van een derde die een beslissing neemt. Aangezien bij mediation een derde wordt ingeschakeld om partijen bij te staan in hun onderling overleg, is mediation in het schema ondergebracht bij de categorie 'advies en/of hulp' ingewonnen bij deskundige(n):

overleg met de andere partijen – vooralsnog – tot niets heeft geleid. De handelende partij heeft dan kunnen kiezen tussen

- slikken en overgaan tot de orde van de dag, zelf een zodanige draai aan de situatie geven dat deze hanteerbaar wordt, of nog even afwachten en nadenken over vervolgstappen (344 gevallen), dan wel
- het starten van een officiële procedure, via een klacht of bezwaarschrift dan wel het voorleggen van het probleem aan een gerechtelijke instantie, huur- of geschillencommissie, tuchtcollege, arbitrage of ombudsman, teneinde van een derde een oordeel te verkrijgen (43 gevallen), maar de betrokkene heeft ook, voordat het zover is, kunnen besluiten om
- te rade te gaan bij deskundigen voor advies of hulp (603 gevallen).

Kijken we vervolgens naar de groep van 23,4% (448 gevallen) die niet direct zelf met de andere partij contact heeft gelegd, dan blijkt een kleine meerderheid hiervan (266 gevallen) zich meteen tot een deskundige te hebben gewend, terwijl een enkeling (6 gevallen) direct een officiële procedure heeft gestart. Er resteert een groep van 9,2% (176 gevallen) die (nog) helemaal niets aan het oplossen van het probleem heeft gedaan.

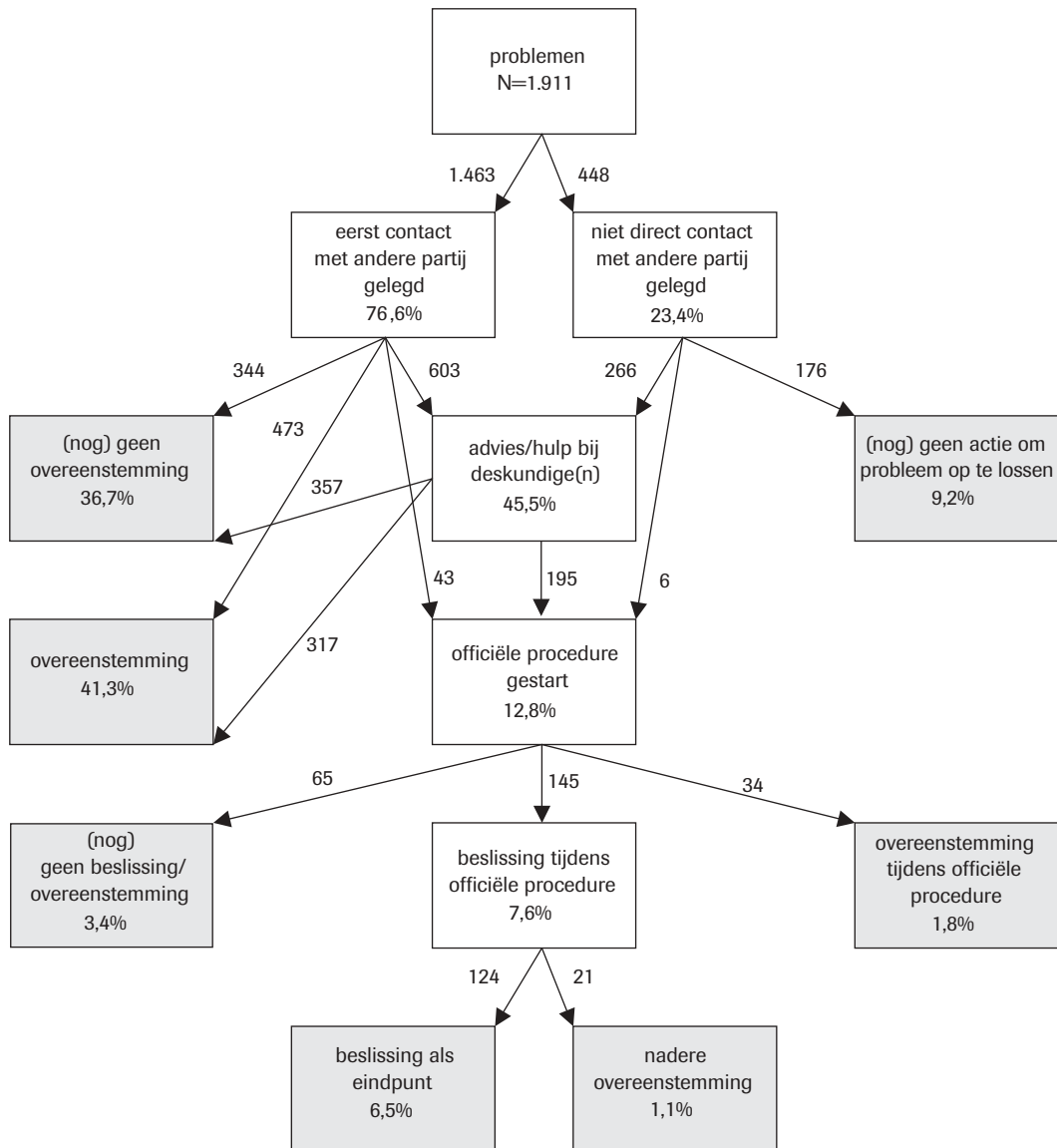
Figuur 4.1 verder volgend zien we dat – direct of in tweede instantie – bij 45,5% van de problemen (869 gevallen) deskundige personen of organisaties zijn benaderd. Gehoord het advies van de deskundigen, en mogelijk met hun hulp, hebben betrokkenen het overleg met de wederpartij kunnen voortzetten, hervatten, of alsnog starten. Dat overleg kan zijn geëindigd in een gehele of gedeeltelijke schikking (317 gevallen); het overleg kan ook hebben geleid tot een besluit om het probleem het probleem te laten, of nog lopen (357 gevallen). Maar op enig moment kan ook een officiële procedure zijn gestart (195 gevallen).

Al met al is bij 12,8% van de gerezen problemen een officiële procedure gestart. Zo'n officiële procedure kan, afhankelijk van de aard van de zaak, verschillende stadia doorlopen (zoals kantonrechter – rechtbank of bezwaarschrift – gerechtshof – Hoge Raad) en zijn uitgemond in een beslissing door een derde (7,6%). We zien echter ook dat partijen in de loop van een procedure alsnog tot een schikking kunnen komen (1,8%). Derde mogelijkheid is dat de eisende partij het erbij heeft laten zitten, dan wel dat de procedure nog liep (3,4%).

Tot slot dient bedacht te worden dat de beslissing aan het eind van een officiële procedure niet het eind van het probleem of van het oplossingstraject hoeft te zijn. Zo kunnen partijen op grond van de beslissing in de procedure opnieuw in gesprek raken en tot een nadere overeenstemming komen (1,1%).

De getalsverhoudingen in figuur 4.1 sluiten aan op een aantal voorlopige conclusies die we in paragraaf 4.1 op basis van de screeningsenquête hebben geformuleerd. Bij de overgrote meerderheid van de problemen

Figuur 4.1 Overzicht van de gevolgde oplossingsstrategieën (alle percentages verwijzen naar het totaal van de 1.911 problemen uit de probleemoplossingsenquête)



komen respondenten op enigerlei wijze in actie. Veel problemen worden zonder professionele hulp of bijstand aangepakt. Respondenten proberen vaker wel dan niet met de andere partij tot een oplossing van het probleem te komen. En slechts in een kleine minderheid van de gevallen wordt een beroep gedaan op een min of meer officiële procedure.⁴⁰

We kunnen daar nu een belangrijke conclusie aan toevoegen. In bijna de helft (49,3%) van de gevallen zijn de respondenten er (nog) niet in geslaagd met de andere partij tot een oplossing van het probleem te komen, ofwel omdat ze in het geheel niet in actie zijn gekomen (9,2%), ofwel omdat de genomen stappen (nog) tot niets hebben geleid (40,1%). In 44,2% van de gevallen zijn partijen op enigerlei moment tot gehele of gedeeltelijke overeenstemming gekomen. En slechts bij 6,5% van de problemen vormt de beslissing in een officiële juridische procedure het eindpunt van het geschiloplossingstraject.

In paragraaf 4.4 vergelijken we passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers met elkaar. De overwegingen van de passieven bekijken we nader in paragraaf 4.5. In de paragrafen 4.6 tot en met 4.8 komt het rechtshulpgebruik aan bod en belichten we eventuele barrières bij het inschakelen van deskundigen, patronen van gebruik en de oordelen over de geboden hulp. De afloop van het geschiloplossingstraject vormt het thema van hoofdstuk 5.

4.4 Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers

Uit de voorgaande paragraaf blijkt dat de respondenten die met een (potentieel) juridisch probleem te maken hebben gehad, op verschillende manieren hebben gereageerd (zie ook figuur 4.1). In de eerste plaats is er een groep (9,2% van het totaal) die geen contact heeft gezocht met de wederpartij, zich niet tot een deskundige heeft gericht voor advies of hulp, en ook anderszins geen actie heeft ondernomen. Deze groep duiden we aan als de passieven. In de tweede plaats kunnen we een groep onderscheiden (45,5% van het totaal) die direct of in tweede instantie bij deskundigen te rade is gegaan voor advies en/of hulp. Deze groep noemen we de rechtshulpgebruikers. Er blijft dan een groep over (45,3% van het totaal), die we aanduiden als doe-het-zelvers. Deze personen hebben wel actie ondernomen om het probleem aan te pakken, in de vorm van overleg met de wederpartij en/of het starten van een procedure, maar ze hebben dat in eigen regie gedaan, zonder advies en hulp van deskundigen.

40 Enkele percentages in figuur 4.1 lijken minder goed overeen te komen met de gegevens uit tabel 4.1 dan nu wordt gesuggereerd. Enerzijds valt in tabel 4.1 het aantal respondenten dat meldt contact te hebben opgenomen met de andere partij wat lager uit. Anderzijds zijn er meer respondenten die een schriftelijke klacht of bezwaarschrift hebben ingediend. Ons inziens kunnen deze verschillen worden toegeschreven aan een interpretatiekwestie bij de respondenten. In de probleemoplossingsenquête wordt naar 'het indienen van een officiële klacht of een bezwaarschrift' gevraagd in de context van het starten van een officiële procedure. In de screeningsenquête is dit niet het geval. Blijkbaar hebben nogal wat respondenten die langs schriftelijke weg contact hebben opgenomen met de wederpartij, in de screeningsenquête een 'officiële klacht of bezwaarschrift' aangekruist.

Tabel 4.6: Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers, in % van het aantal problemen, naar probleemtype

| | Passieven | Doe-het-zelvers | Rechtshulpgebruikers | Aantal problemen |
|---------------------------|-------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| Totaal | 9,2 | 45,3 | 45,5 | 1.911 |
| 1 Werk | 12,7 ⁺ | 37,9 ⁻ | 49,4 | 480 |
| 2 Bezit onroerend goed | 8,6 | 37,3 ⁻ | 54,1 ⁺ | 279 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 2,9 | 42,9 | 54,3 | 35 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 9,4 | 46,5 | 44,0 | 159 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 7,6 | 65,0 ⁺ | 27,4 ⁻ | 420 |
| 6 Geld | 5,3 ⁻ | 54,3 ⁺ | 40,4 | 265 |
| 7 Familie | 11,6 | 28,3 ⁻ | 60,1 ⁺ | 138 |
| 8 Kinderen onder 18 | 3,2 | 19,4 ⁻ | 77,4 ⁺ | 31 |
| 9 Gezondheid | 9,8 | 27,9 ⁻ | 62,3 ⁺ | 61 |
| 10 Overig | 14,0 | 27,9 ⁻ | 58,1 | 43 |
| – Civielrechtelijk | 9,1 | 46,5 ⁺ | 44,4 ⁻ | 1.669 |
| – Bestuursrechtelijk | 9,9 | 37,2 ⁻ | 52,9 ⁺ | 242 |

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

We gaan vervolgens na in hoeverre het reactiepatroon samenhangt met het type probleem en de achtergrondkenmerken van de betrokken personen.

In tabel 4.6 zien we dat er significante verschillen zijn in de wijze waarop op verschillende typen problemen wordt gereageerd. Problemen op het werk leiden relatief vaak tot een passieve opstelling. Problemen met de aanschaf van goederen en diensten en met geld worden relatief vaak door de betrokkenen zelf aangepakt. En problemen met het bezit van onroerend goed, in de familiesfeer, met kinderen onder de achttien en met gezondheid vanwege werk of ongeval leiden relatief vaak tot het inschakelen van deskundigen voor advies of hulp.

Kijken we vanuit een wat ander perspectief, dan blijken de betrokkenen het bij de aanpak van civielrechtelijke problemen relatief vaker zonder rechtshulp te doen dan bij bestuursrechtelijke problemen.

Het reactiepatroon kan ook samenhangen met de kenmerken van de respondenten. In tabel 4.7 is de totale groep respondenten uitgesplitst naar een reeks sociale achtergrondkenmerken en is voor iedere deelgroep aangegeven in welke mate men passief, dan wel als doe-het-zelver of rechtshulpgebruiker heeft geopereerd. Verschillen naar geslacht en stedelijkheid blijken geen rol te spelen bij de aanpak van problemen en zijn niet weergegeven in tabel 4.7. Leeftijd, burgerlijke staat, opleiding, inkomen en sociale groep zijn – tot op zekere hoogte – wel van belang.

We vinden significant weinig passieven onder de hoogst opgeleiden, bij de

hoogste inkomens en onder de zelfstandigen. Relatief veel zitten er in de inkomensklasse van € 45.000 tot € 56.000. Onder de 65-plussers zijn relatief veel doe-het-zelvers en weinig rechtshulpgebruikers, terwijl dat patroon bij de leeftijdscategorie van 35 tot 44 jaar precies andersom is. Interessant is verder de samenhang tussen rechtshulpgebruik enerzijds en opleiding en inkomen anderzijds. Het zijn de respondenten met een lagere beroepsopleiding die relatief het meeste beroep doen op rechtshulp, terwijl de hoogst opgeleiden relatief weinig rechtshulp inschakelen; alleen de groep met de laagste opleiding maakt nog minder gebruik van rechtshulp. En het verband tussen rechtshulpgebruik en inkomen is ruwweg u-vormig. Relatief de minste rechtshulpgebruikers, en de meeste doe-het-zelvers, vinden we in de inkomensklasse van € 28.500 tot € 34.000, terwijl het rechtshulpgebruik het hoogste is aan de uiteinden van de inkomensverdeling.

Nu blijkt dat het reactiepatroon zowel varieert met het type probleem als met de kenmerken van de respondenten, rijst de vraag naar de onderlinge samenhang. Zoals we uit paragraaf 3.4 weten, zijn sociaal-economische en demografische kenmerken ook van invloed op de mate waarin personen met de diverse typen problemen te maken krijgen. Zo hebben personen tussen de 35 en 44 jaar relatief vaak problemen met het bezit van onroerend goed, in de familiesfeer, met kinderen onder de achttien, en met de gezondheid vanwege ongeval of werk (zie tabel 3, bijlage 2); uit tabel 4.6 weten we dat precies deze problemen relatief vaak aanleiding geven tot het inschakelen van deskundigen. Ander voorbeeld zijn de zeer hoog opgeleiden. Zij hebben relatief vaak problemen met de aanschaf van goederen en diensten en met geld (tabel 6, bijlage 2), problemen die volgens tabel 4.6 relatief vaak door de betrokkenen zelf ter hand worden genomen.

Voor de gecontroleerde analyses zijn logistische regressies uitgevoerd voor de keuze tussen een passieve en een actieve opstelling en de keuze tussen doe-het-zelven en rechtshulp inschakelen (zie bijlage 5). De kans op passiviteit blijkt dan hoofdzakelijk toe te schrijven aan inkomens-, opleidingsverschillen en burgerlijke staat, maar al met al slechts in geringe mate. In totaal verklaren de kenmerken 5% van de kans op een passieve dan wel actieve houding. Het type probleem is daarbij dus niet van belang. De keuze tussen doe-het-zelven en rechtshulpgebruik wordt daarentegen in belangrijke mate bepaald door het type probleem (voor 10%) en daarnaast door opleidings- en inkomensverschillen (elk 2%). De aard van de verbanden is gelijk aan de patronen in tabel 4.6 en 4.7.

Bovenstaande bevindingen passen goed binnen het in hoofdstuk 2 geschetste theoretische kader. Zoals in paragraaf 2.4.2 is aangegeven, bepaalt de probleemsoort in belangrijke mate welke oplossingsstrategieën openstaan. Wat betreft de rol van inkomen geldt dat de tarieven van het inschakelen van rechtshulp in ieder geval ten dele inkomensafhankelijk zijn en deze variabele is direct gerelateerd aan de economische hulpbronnen van de

Tabel 4.7: Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers, in % van het rijtotaal, naar achtergrondkenmerken

| | Passieven | Doe-het-zelvers | Rechtshulpgebruikers | Totaal aantal |
|---|-------------------|-------------------|----------------------|---------------|
| Totaal | 9,2 | 45,3 | 45,5 | 1.911 |
| Leeftijd (N=1.911) | | | | |
| - 18-24 | 11,0 | 49,7 | 39,4 | 155 |
| - 25-34 | 9,7 | 48,8 | 41,5 | 434 |
| - 35-44 | 8,6 | 38,1 ⁻ | 53,3 ⁺ | 465 |
| - 45-54 | 7,7 | 45,2 | 47,0 | 389 |
| - 55-64 | 10,2 | 41,4 | 48,4 | 244 |
| - 65+ | 9,8 | 54,9 ⁺ | 35,3 ⁻ | 224 |
| Burgerlijke staat (N=1.873) | | | | |
| - Ongehuwd | 10,9 | 45,9 | 43,2 | 375 |
| - Ongehuwd samenwonend | 10,2 | 49,0 | 40,8 | 157 |
| - Gehuwd ^a | 7,9 ⁻ | 45,0 | 47,1 | 1.190 |
| - Gescheiden | 14,0 | 34,6 ⁻ | 51,4 | 107 |
| - Weduw(naars)staat | 11,4 | 59,1 | 29,5 ⁻ | 44 |
| Opleiding ^b (N=1.906) | | | | |
| - Lager | 14,3 | 51,4 | 34,3 | 70 |
| - Lager beroeps | 10,3 | 37,7 ⁻ | 52,0 ⁺ | 446 |
| - MAVO | 11,4 | 42,6 | 46,0 | 237 |
| - Middelbaar beroeps | 11,0 | 43,4 | 45,6 | 507 |
| - HAVO, VWO | 4,9 | 46,9 | 48,1 | 162 |
| - HBO, WO | 6,0 ⁻ | 54,3 ⁺ | 39,7 ⁻ | 484 |
| Inkomen huishouden ^c (N=1.571) | | | | |
| - minder dan 15.000 | 9,7 | 37,1 | 53,2 | 124 |
| - 15.000 tot 23.000 | 11,7 | 38,8 | 49,5 | 196 |
| - 23.000 tot 28.500 | 8,0 | 43,6 | 48,5 | 163 |
| - 28.500 tot 34.000 | 10,6 | 51,7 ⁺ | 37,7 ⁻ | 236 |
| - 34.000 tot 45.000 | 9,2 | 46,3 | 44,6 | 294 |
| - 45.000 tot 56.000 | 14,7 ⁺ | 45,1 | 40,2 | 224 |
| - 56.000 tot 91.000 | 6,3 | 51,3 | 42,5 | 240 |
| - 91.000 en meer | 3,2 ⁻ | 40,4 | 56,4 ⁺ | 94 |
| Sociale groep (N=1.474) | | | | |
| - Zelfstandige | 3,0 ⁻ | 40,4 | 56,6 ⁺ | 99 |
| - Werkzaam bij de overheid | 9,4 | 43,8 | 46,8 | 203 |
| - Elders werkzaam in loondienst | 10,1 | 45,3 | 44,6 | 975 |
| - Uitkeringsgerechtigd | 8,4 | 33,7 ⁻ | 57,9 ⁺ | 95 |
| - Gepensioneerd | 12,7 | 49,0 | 38,2 | 102 |

a Inclusief geregistreerd partnerschap.

b Betreft hoogst genoten, al dan niet voltooide opleiding.

c Betreft bruto jaarinkomen van huishouden in euro's.

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

betrokkene. Onze bevinding dat de samenhang tussen opleiding en rechts-hulpgebruik niet rechtlijnig is, sluit aan op de vaststelling in paragraaf 2.4.3 dat het effect in twee richtingen kan werken. Enerzijds kan een gebrek aan sociaal-psychologische vaardigheden (bij de laagst opgeleiden) een drempel vormen voor het inschakelen van rechtshulp, anderzijds neemt de behoefte aan ondersteuning af wanneer men zelf in ruime mate kan beschikken over sociaal-psychologische hulpbronnen (de hoog opgeleiden).

4.5 De passieven: overwegingen en voornemens

De vraag die ten aanzien van de 176 passieven rijst, is waarom zij hun probleem niet hebben aangepakt. Gevraagd naar de plannen geeft een grote meerderheid van 158 respondenten (89,8%) aan waarschijnlijk of zeker niets meer te zullen ondernemen in verband met het probleem. Een zeer kleine minderheid van 13 respondenten (7,4%) is waarschijnlijk of zeker wel van plan nog wat aan het probleem te gaan doen, terwijl 5 respondenten het houden op 'misschien wel, misschien niet'.

Tabel 4.8 laat zien welke overwegingen een rol spelen bij de beslissing om niets meer te ondernemen. De belangrijkste zijn:

- het probleem heeft zichzelf opgelost;
 - heb genoeg van de hele zaak / het is niet de moeite waard om door te gaan;
 - er kan niets meer aan worden gedaan / weet niet wat ik nog kan doen.
- Barrières in de zin van te hoge kosten of een gebrek aan kennis van hoe je dat zou moeten aanpakken, zijn ver in de minderheid.⁴¹

We zijn verder nagegaan wat de kleine groep die zeker/waarschijnlijk/misschien nog wat van plan is, zich daarbij voorstelt. De 13 personen die waarschijnlijk of zeker in actie willen komen, hebben een redelijk welomlijnd idee van de te nemen stappen; ze zijn in min of meer gelijke verhoudingen voornemens om contact op te nemen met de andere partij, advies te vragen of een officiële procedure te beginnen. De 5 personen die het bij toekomstige actie op 'misschien' houden, weten eigenlijk niet wat ze zouden willen ondernemen.

De antwoorden op de vraag wat ze zouden willen bereiken, zijn, bij het kleine aantal respondenten, zeer divers; we volstaan met de opmerking dat slechts in 6 van de 18 gevallen de doelstelling volgens de betrokkenen in geld kan worden uitgedrukt, met een mediaan van zo'n 500.

41 Daaraan verandert niets als de 29 antwoorden op de vraag 'iets anders, namelijk.' erop worden nageslagen. Daarvan zijn er 22 in de trant van: heb inmiddels andere baan, zit inmiddels in de WAO, ben inmiddels verhuisd, relatie is inmiddels beëindigd. In 2 gevallen is het te lang geleden. Bij de overige 5 gaat het om vrees voor oplopende emoties.

Tabel 4.8: Redenen die passieven geven om geen actie te ondernemen

| | % van aantal betrokkenen (N=158) dat deze reden noemt ^a |
|---|---|
| Het probleem heeft zichzelf opgelost | 43,0 |
| Weet niet wat ik nog kan doen | 6,3 |
| Weet niet hoe ik dat aan moet pakken | 3,2 |
| Er kan niets meer aan gedaan worden | 17,1 |
| Wacht liever af wat er gaat gebeuren | 1,9 |
| Het is niet de moeite waard om door te gaan | 16,5 |
| Heb genoeg van de hele zaak | 19,0 |
| Het kost te veel tijd en moeite | 8,9 |
| Het kost te veel geld | 1,9 |
| Wil geen slepende procedure | 4,4 |
| Wil relatie met andere partij niet schaden | 8,2 |
| Eerdere slechte ervaringen | 3,2 |
| Iets anders, namelijk ... | 18,4 |

a Meerdere antwoorden mogelijk.

Ten slotte stellen we vast dat de kleine groep passieven die nog plannen heeft om het probleem ter hand te nemen, zich daarbij niet al te veel illusies maakt. Slechts 6 van de 18 achten het waarschijnlijk of zeer waarschijnlijk dat ze bereiken wat ze willen.

4.6 Barrières bij het inschakelen van deskundigen

Zowel de passieven als de doe-het-zelvers maken geen gebruik van advies en bijstand van deskundigen. Het is de vraag waarom ze dat niet hebben gedaan. Allereerst blijkt uit de eerste twee kolommen van tabel 4.9 dat zo'n 10% van de passieven en doe-het-zelvers *pogingen* heeft ondernomen om van deskundigen advies of hulp te krijgen, *zonder* dat een daadwerkelijk contact tot stand is gekomen. Voorts heeft zo'n 25 à 30% wel *overwogen* om deskundig advies in te winnen, maar vervolgens *niet* de stap genomen om met de desbetreffende persoon of organisatie contact te zoeken.

Wanneer we bekijken hoe de pogingen en overwegingen zijn verdeeld over de vele instanties die zich, al dan niet als hoofdtaak, bezighouden met het verlenen van advies en bijstand bij (potentieel) juridische problemen, dan zijn er geen adressen die opvallend vaak voorkomen in vergelijking met de verdeling van tabel 4.3.⁴² Ter wille van de overzichtelijkheid hebben we de oorspronkelijke lijst van 23 personen en organisaties geclusterd en ons in

42 Bij de analyse is gebleken dat de formulering van de enquêtevragen wat betreft het eerste deel van tabel 4.9 voor een aantal respondenten problematisch is geweest. Met name de voorwaarde 'ondanks een of meer pogingen' is niet altijd op zijn juiste waarde geschat. De antwoorden zijn zo goed mogelijk gecorrigeerd. Enige voorzichtigheid is echter op zijn plaats bij de interpretatie van de resultaten.

tabel 4.9 in het bijzonder gericht op een aantal kernadressen voor meer specifiek juridische hulp bij geschiloplossing, te weten

| | |
|-------|--|
| 1 | Sociaal raadsman- of vrouw |
| 3 | Bureau Rechtshulp |
| 4 | Wets- of rechtswinkel |
| 5 | Vakbond, beroepsvereniging |
| 6/7/8 | Consumentenorganisaties (ANWB, Consumentenbond, VEH) |
| 9 | Rechtskundig adviseur / adviesbureau |
| 10 | Rechtsbijstandverzekering |
| 15 | Advocaat |
| 20 | Politie |

De redenen die worden genoemd waarom uiteindelijk geen contact met deskundigen is gezocht of totstandgekomen, hebben in de grote meerderheid van de gevallen betrekking op de aard en voortgang van het probleem: men dacht dat er niets aan het probleem gedaan kon worden of dat men beter nog even af kon wachten, men kon het probleem zelf oplossen, men wilde geen slepende procedure of men wilde de relatie met de andere partij niet schaden. Slechts in een absoluut en relatief gering aantal gevallen is sprake van slechte bereikbaarheid, onvoldoende beschikbaarheid, twijfel over de kwaliteit van het advies of eerdere slechte ervaringen.

Iets vaker, maar nog altijd in relatief bescheiden mate, worden redenen genoemd als 'wist niet hoe het aan te pakken', 'dacht dat de persoon/organisatie niet kon/zou helpen', 'voelt zich niet thuis in die wereld' en 'dacht dat het teveel moeite of geld zou kosten'. Deze redenen zijn minder eenduidig te plaatsen. Maar het feit dat ze de respondenten er niet toe hebben gebracht om zich frequent(er) te beklagen over de bereikbaarheid, de beschikbaarheid en de kwaliteit van de hulp, suggereert dat er in deze gevallen toch eerder sprake is van tekortschietende vaardigheden aan de kant van de rechtshulpzoekende dan van daadwerkelijke barrières, toe te schrijven aan een inadequaat functioneren van de rechtshulpverlening. Al met al concluderen we dan ook dat de redenen waarom geen contact met de rechtshulpverlening is gezocht of totstandgekomen, slechts in betrekkelijk geringe mate zijn terug te voeren op het functioneren van de instanties zelf.

Ook aan de rechtshulpgebruikers is gevraagd of ze, naast de contacten die ze wél hebben gehad, hebben geprobeerd of overwogen om op andere adressen advies of hulp te krijgen. Ter vergelijking zijn de reacties in de derde kolom van tabel 4.9 opgenomen.

Interessant is dat de passieven en doe-het-zelvers zeker niet vaker – zonder gevolg – hebben geprobeerd of overwogen om advies te krijgen, integendeel. En wanneer er redenen worden opgevoerd die in relatie staan tot het functioneren van de instanties zelf, gebeurt ook dat niet vaker door passieven en doe-het-zelvers dan door rechtshulpgebruikers.

Tabel 4.9: Mogelijke barrières voor passieven en doe-het-zelvers die advies overwegen of proberen in te winnen (aantallen)

| | Passieven N=176 | Doe-het- zellers N=866 | Rechtshulp- gebruikers N=869 |
|---|--------------------|------------------------------|------------------------------------|
| A. Heeft wel <i>gepoogd</i> om advies of hulp te krijgen, maar dat heeft <i>niet</i> geleid tot daadwerkelijk contact | 22 | 75 | 100 |
| Aantal pogingen ^a | 23 | 82 | 111 |
| waarvan met: | | | |
| – Sociaal raadsman of –vrouw | 0 | 5 | 3 |
| – Bureau Rechtshulp | 3 | 5 | 8 |
| – Wets- of rechtswinkel | 1 | 4 | 5 |
| – Vakbond, beroepsvereniging | 2 | 4 | 11 |
| – Consumentenorganisatie (ANWB, C.bond, VEH) | 1 | 2 | 4 |
| – Rechtskundig adviseur/adviesbureau | 0 | 1 | 3 |
| – Rechtsbijstandverzekering | 1 | 0 | 4 |
| – Advocaat | 0 | 1 | 6 |
| – Politie | 0 | 3 | 8 |
| Aantal genoemde redenen waarom geen contact, ondanks pogingen ^a waarvan: | 27 | 87 | 111 |
| – Slechte bereikbaarheid | 2 | 11 | 22 |
| – Geen beschikbare persoon/organisatie in de buurt | 6 | 7 | 10 |
| – Wist niet hoe het aan te pakken | 3 | 15 | 17 |
| B. Heeft wel <i>overwogen</i> om advies of hulp te vragen, maar <i>geen</i> contact gezocht | 44 | 256 | 284 |
| Aantal overwogen personen/organisaties ^a | 64 | 346 | 385 |
| waarvan: | | | |
| – Sociaal raadsman of –vrouw | 2 | 12 | 15 |
| – Bureau Rechtshulp | 5 | 36 | 48 |
| – Wets- of rechtswinkel | 6 | 31 | 30 |
| – Vakbond, beroepsvereniging | 7 | 46 | 31 |
| – Consumentenorganisatie (ANWB, C.bond, VEH) | 8 | 56 | 40 |
| – Rechtskundig adviseur/adviesbureau | 0 | 14 | 18 |
| – Rechtsbijstandverzekering | 6 | 28 | 27 |
| – Advocaat | 3 | 17 | 44 |
| – Politie | 3 | 18 | 19 |
| Aantal genoemde redenen waarom geen contact gezocht, ondanks overwegen ^a waarvan: | 99 | 490 | 540 |
| – Slechte bereikbaarheid | 3 | 6 | 9 |
| – Geen beschikbare persoon/organisatie in de buurt | 3 | 3 | 7 |
| – Wist niet hoe het aan te pakken | 7 | 30 | 27 |
| – Dacht dat persoon/organisatie niet kon/zou helpen | 4 | 22 | 37 |
| – Twijfelde over kwaliteit advies | 1 | 10 | 14 |
| – Eerdere slechte ervaringen | 4 | 8 | 14 |
| – Voelt zich niet thuis in die wereld | 5 | 12 | 24 |
| – Dacht dat het teveel tijd en moeite zou kosten | 8 | 22 | 33 |
| – Dacht dat het teveel geld zou kosten | 6 | 20 | 46 |

a Meerdere antwoorden mogelijk, niet alle alternatieven zijn weergegeven, zie ook noot 42.

Tabel 4.10: Barrières voor passieven en doe-het-zelvers die geen advies overwogen of proberen in te winnen (aantallen)

| | Passieven N=117 | Doe-het-zelvers N=557 |
|--|--------------------|--------------------------|
| Aantal genoemde redenen waarom zelfs geen contact is overwogen ^a waarvan: | 223 | 909 |
| - Slechte bereikbaarheid | 1 | 7 |
| - Geen beschikbare persoon/organisatie in de buurt | 3 | 10 |
| - Wist niet hoe het aan te pakken | 16 | 42 |
| - Dacht dat niemand kon/zou helpen | 18 | 50 |
| - Twijfelde over kwaliteit advies | 3 | 9 |
| - Eerdere slechte ervaringen | 3 | 7 |
| - Voel me niet thuis in die wereld | 14 | 30 |
| - Dacht dat het teveel tijd en moeite zou kosten | 18 | 33 |
| - Dacht dat het teveel geld zou kosten | 4 | 13 |

a Meerdere antwoorden mogelijk.

Verder blijken bepaalde redenen waarom geen contact tot stand is gekomen, niet toe te schrijven zijn aan bepaalde organisaties.

Tabel 4.10 heeft betrekking op degenen die in het geheel geen deskundige bijstand hebben gezocht of overwogen. Interessant is dat de groepen passieven en doe-het-zelvers daarbij in relatieve aantallen vrijwel opgaan: 66,5 om 64,3%.

We stellen vast dat de verdeling van de redenen waarom geen contact is gezocht of overwogen, nagenoeg parallel verloopt aan die in tabel 4.9. Dat wil zeggen dat de redenen die zijn gelegen in functioneren van de instanties zelf, wederom duidelijk in de minderheid zijn. In grote meerderheid hebben de genoemde redenen te maken met de aard en voortgang van het probleem. Wel is er daarbinnen een accentverschil waarneembaar: duidelijk vaker wordt nu als reden opgegeven dat men het probleem zelf kon oplossen, duidelijk minder vaak wordt genoemd dat men dacht beter af te kunnen wachten. Ook zijn de verschillen tussen passieven en doe-het-zelvers nu tot op zekere hoogte significant. Passieven geven relatief wat vaker dan doe-het-zelvers als reden dat niemand hen kon helpen, dat ze niet wisten hoe ze het moesten aanpakken, dat ze zich in die wereld niet thuisvoelden, en dat ze opzagen tegen de tijd en moeite. Daarentegen dachten ze relatief wat minder vaak dat ze het probleem zelf konden oplossen.

Als samenvatting van de bevindingen in deze paragraaf kan worden vastgesteld dat er weinig of geen aanwijzingen zijn voor substantiële barrières in de toegang tot rechtshulp.⁴³ En voor zover er al toegangsbarrières zouden

43 Daaraan kan nog worden toegevoegd dat in de diepte-interviews in het kader van het onderhavige onderzoek de ondervraagden behoorlijk tot goed op de hoogte bleken te zijn van het totale palet aan rechtshulpverlenende instanties. Ze meldden bijna allemaal dat het eenvoudig is om de juiste hulp te vinden.

bestaan, tonen de ervaringen van de rechtshulpgebruikers, die er ten minste even vaak tegen aangelopen zijn, dat deze barrières heel wel kunnen worden overwonnen of omzeild door elders aan te kloppen. Wel lijkt het – in bescheiden mate – voor te komen dat tekortschietende vaardigheden en/of onjuiste percepties aan de kant van de rechtzoekende in de weg staan aan het zoeken en totstandbrengen van contact met deskundigen.

4.7 Patronen in het rechtshulpgebruik

4.7.1 Omvang van het rechtshulpgebruik

De volgende vraag die zich aandient is bij welke deskundige personen of organisaties degenen die hulp hebben gezocht te rade zijn gegaan. Tabel 4.11 geeft aan welke personen en organisaties successievelijk door de 869 rechtshulpgebruikers uit de probleemoplossingsenquête zijn benaderd.

Ten eerste kunnen we vaststellen dat het aandeel van de verschillende soorten deskundigen in de totale hulpvraag op hoofdlijnen hetzelfde beeld laat zien als tabel 4.3. Er is sprake van een zeer brede spreiding, waardoor zelfs de meest geraadpleegde instantie – de vakbond – niet verder komt dan een marktaandeel van 11%. Vermeldenswaard is dat het aandeel van de advocatuur en de politie nu iets hoger, en dat van het maatschappelijk werk en de wetswinkels wat lager uitvalt dan op grond van de screeningsenquête in tabel 4.3. Wat de oorzaak is van dit verschil is niet duidelijk.

Ook binnen de categorie ‘andere personen / organisaties’ is er sprake van een grote diversiteit. Zo wordt de huisarts alles bijeen zo’n 50 keer genoemd, de woningbouwvereniging 28 keer en de arbodienst 26 keer.

Van de 869 rechtshulpgebruikers volstaan 448 personen (51,6%) met het raadplegen van één instantie. De overige 421 (48,4%) gaan meer adressen langs, waarvan er 282 twee instanties benaderen, 82 drie instanties en 57 vier of meer instanties (respectievelijk 32,5%, 9,4% en 6,6% van het totaal). Het gemiddeld aantal benaderde adviseurs per rechtshulpgebruiker bedraagt 1,73. Dit getal ligt iets hoger dan de 1,49 die op basis van tabel 4.3 berekend kan worden. Dit verschil is eenvoudig te verklaren, doordat in de probleemoplossingsenquête, anders dan in de screeningsenquête, hetzelfde type hulpverlener meermalen genoemd kon worden.

respectievelijk dat er geen gebrek is aan bepaalde vormen van hulp. Slechts één repondent klaagde: “Zij zouden de zaak verder moeten behandelen en ook het briefschrijven op zich moeten nemen.” Zie voor de inhoud van de gezochte en verleende rechtshulp verder paragraaf 4.8.

Tabel 4.11: Deskundige personen/organisaties die zijn benaderd voor advies of hulp (probleemoplossingsenquête, N=869)

| | Benaderd als | | | | Totaal | |
|---|--------------|-----|-----|----------------------|--------|------|
| | 1e | 2e | 3e | 4e e.v. ^a | aantal | % |
| 1 Sociaal raadsman of -vrouw | 27 | 17 | 5 | 4 | 53 | 3,5 |
| 2 Maatschappelijk werk | 45 | 22 | 6 | 5 | 78 | 5,2 |
| 3 Bureau Rechtshulp | 58 | 31 | 8 | 4 | 101 | 6,7 |
| 4 Wets- of rechtswinkel | 26 | 9 | 4 | 3 | 42 | 2,8 |
| 5 Vakbond, beroepsvereniging | 121 | 32 | 9 | 4 | 166 | 11,0 |
| 6 ANWB | 8 | 0 | 2 | 0 | 10 | 0,7 |
| 7 Consumentenbond / andere consumentenvereniging | 26 | 3 | 1 | 4 | 34 | 2,3 |
| 8 Vereniging Eigen Huis | 26 | 4 | 0 | 1 | 31 | 2,1 |
| 9 Rechtskundig adviseur/adviesbureau | 22 | 21 | 4 | 4 | 51 | 3,4 |
| 10 Rechtsbijstandverzekering | 56 | 21 | 9 | 3 | 89 | 5,9 |
| 11 Andere verzekering | 18 | 11 | 1 | 1 | 31 | 2,1 |
| 12 Brancheorganisatie (bijv. de ANVR) | 15 | 2 | 0 | 0 | 17 | 1,1 |
| 13 Schuldhulpverleningsorganisatie | 4 | 1 | 0 | 1 | 6 | 0,4 |
| 14 Deurwaarder | 4 | 6 | 2 | 1 | 13 | 0,9 |
| 15 Advocaat | 75 | 55 | 26 | 7 | 163 | 10,8 |
| 16 Griffie van het kantongerecht/ rechtbank | 2 | 4 | 6 | 3 | 15 | 1,0 |
| 17 Notaris | 13 | 10 | 2 | 3 | 28 | 1,9 |
| 18 Accountant | 13 | 2 | 2 | 1 | 18 | 1,2 |
| 19 Ombudsman (de Nationale, of een andere) | 7 | 4 | 0 | 3 | 14 | 0,9 |
| 20 Politie | 84 | 30 | 11 | 4 | 129 | 8,6 |
| 21 Kerkelijke organisatie | 8 | 3 | 2 | 2 | 15 | 1,0 |
| 22 Politicus (gemeenteraadslid, kamerlid) / politieke partij | 15 | 15 | 7 | 3 | 40 | 2,7 |
| 23 Andere persoon/organisatie | 196 | 118 | 32 | 15 | 361 | 24,0 |
| Totaal benaderd | 869 | 421 | 139 | 76 | 1.505 | 100 |

a 57 respondenten hebben aangegeven na hun 3e adres nog meer personen/organisaties te hebben benaderd. Alles bijeen gaat het om 76 adressen die als '4e en volgende' zijn benaderd.

Tabel 4.11 laat verder zien dat er een zekere volgorde is in het raadplegen van deskundigen. Vakbond, politie en consumentenorganisaties worden verhoudingsgewijs vaak als eerste adres voor advies of hulp benaderd, advocaten, rechtskundig adviseurs en notarissen in verhouding wat vaker als tweede of volgende adres.

Tabel 4.12 geeft een gedetailleerder beeld van de (doorverwijs)patronen in de rechtshulpvraag, gericht op een aantal kernadressen voor meer specifiek juridische hulp.

Als voorbeeld voor de uitleg van tabel 4.12 nemen we de sociaal raadsliden. In de eerste regel zien we dat 27 respondenten bij het zoeken van advies en

Tabel 4.12: Patronen in de rechtshulploop

| | | 1e contact | Overgangspatronen, van 1e/2e/3e contact met instantie x (kolommen) naar 2e/3e/4e e.v. contact met instantie y (rijen) | | | | | | | | | | Totaal aantal contacten |
|-------------------------------|----------------------------|------------|---|---------------------|-------------------------|-----------|-----------------------|-------------------------|------------------------|-------------|------------|---------|-------------------------|
| | | | 1 Sociaal raadsm /v | 3 Bureau Rechtshulp | 4 Wets- of rechtswinkel | 5 Vakbond | 6/7/8 Consumentenorg. | 9 Rechtskundig adviseur | 10 Rechtsbijstandverz. | 15 Advocaat | 20 Politie | Overige | |
| 1 | Sociaal raadsman of -vrouw | 27 | 9 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 10 | 53 |
| 3 | Bureau Rechtshulp | 58 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 0 | 2 | 2 | 2 | 20 | 101 |
| 4 | Wets- of rechtswinkel | 26 | 2 | 3 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 42 |
| 5 | Vakbond | 121 | 2 | 4 | 2 | 16 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 14 | 166 |
| 6/7/8 | Consumentenorganisatie | 60 | 2 | 0 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 | 75 |
| 9 | Rechtskundig adviseur | 22 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 10 | 51 |
| 10 | Rechtsbijstandverzekering | 56 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 10 | 89 |
| 15 | Advocaat | 75 | 2 | 18 | 5 | 9 | 1 | 3 | 12 | 9 | 5 | 24 | 163 |
| 20 | Politie | 84 | 1 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 10 | 23 | 129 |
| Overige personen/organisaties | | 340 | 7 | 21 | 10 | 25 | 17 | 6 | 10 | 39 | 38 | 123 | 636 |
| Totaal | | 869 | 31 | 61 | 24 | 68 | 32 | 18 | 32 | 67 | 63 | 240 | 1.505 |

hulp zich in eerste instantie tot de sociaal raadslieden richtten. De sociaal raadslieden kregen daarnaast klandizie van 26 respondenten die eerst een of meer andere adressen langs waren geweest. In 9 gevallen was het voorafgaande contact met een andere sociaal raadsman/vrouw, in 3 gevallen met een Bureau Rechtshulp, in 1 geval met een rechtswinkel enzovoort. In totaal hadden onze respondenten dus 53 maal contact met een sociaal raadsman/vrouw. De tweede kolom van tabel 4.12 laat zien dat 31 van deze contacten zijn gevolgd door een contact met een andere persoon of organisatie. Per saldo is dus voor 22 respondenten de sociaal raadsman/vrouw het laatste adres geweest voor de advies- of hulpvraag.

Overzien we nu tabel 4.12, dan bevestigt deze het beeld van diversiteit. Er is een groot aantal adressen waar burgers met (potentieel) juridische problemen voor advies en hulp te rade gaan, en er is een breed scala van doorverwijzingen en zoekpatronen. Echte uitschieters zijn er niet, of het moest zijn dat, niet onverwacht, de advocatuur relatief vaak pas in tweede of volgende instantie wordt benaderd. Wat nogmaals duidelijk naar voren komt, is dat ook andere dan de meer specifiek juridische instanties bij de hulpvraag in het kader van de geschiloplossing een belangrijke rol spelen, en niet alleen in eerste instantie.

4.7.2 Samenhang tussen rechtshulpgebruik en probleemtype

Nu we een algemeen beeld hebben van de rechtshulpvraag, gaan we na of en in hoeverre deze vraag samenhangt met het soort probleem enerzijds en de sociale achtergrondkenmerken van de rechtshulpzoekende anderzijds. Allereerst brengt tabel 4.13 de rechtshulpvraag in verband met de door ons onderscheiden probleemtypen.

Voor problemen met de aanschaf van goederen en diensten, met het bezit van onroerend goed en op het werk worden significant minder vaak adviseurs benaderd dan gemiddeld, voor problemen in de familiesfeer significant meer. Ook voor problemen met kinderen onder de achttien, met gezondheid vanwege ongeval of werk en in de categorie overig wordt vaker dan gemiddeld een beroep gedaan op deskundigen. Het kleinere aantal respondenten staat in die gevallen echter niet toe om een uitspraak te doen over de statistische significantie van de bevinding.

Opvallend is dat de frequentie van het aantal door rechtshulpgebruikers benaderde deskundige hulpverleners, uitgesplitst naar probleemtype, een zelfde patroon laat zien als de mate van rechtshulpgebruik bij problemen. Wanneer zich problemen met de aanschaf van goederen en diensten aandienen, schakelt slechts 27,4% van de betrokkenen rechtshulp in (tegen 45,5% gemiddeld over alle problemen), en deze rechtshulpgebruikers schakelen vervolgens per persoon slechts 1,57 deskundigen in (tegen 1,73 gemiddeld). Omgekeerd doet bij problemen met kinderen onder de achttien maar liefst 77,4% van de betrokkenen een beroep op rechtshulp, en zoekt dan advies en/of hulp bij 2,13 deskundigen.

De vakbond wordt relatief (zeer) vaak ingeschakeld bij problemen op of met het werk, de consumentenorganisaties (zeer) vaak bij problemen met het bezit van onroerend goed en met de aanschaf van goederen en diensten, en de advocatuur (zeer) vaak bij problemen in de familiesfeer.⁴⁴ Andere deskundigen zoals de sociaal raadslieden, Bureaus Rechtshulp, wetswinkels, rechtskundig adviseurs en rechtsbijstandverzekeraars kennen zo'n specialisatie niet of veel minder.

44 Zoals te verwachten speelt daarbij de problematiek rondom scheidingen een belangrijke rol. Van de 51 keer dat binnen onze steekproef een advocaat voor relatie- en familiezaken is ingeschakeld, was dat 38 keer in verband met het beëindigen van een relatie of een alimentatievraagstuk, en slechts 13 keer voor een andersoortig probleem.

Andersom, bij 44 van de 65 scheidingsgerelateerde problemen (67,7%) werd rechtshulp ingeschakeld en bij 37 van die 44 zaken was een advocaat betrokken. Daarentegen was van de 73 overige familieproblemen bij 39 (53,4%) sprake van rechtshulp en was slechts in 12 van die 39 gevallen sprake van een beroep op de advocatuur.

Tabel 4.13: Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen/organisaties, naar probleemtype

| Type probleem | | | | | | | | | | | Totaal |
|---|--------|-------------------|----------------------|---------|------------------|--------|-----------|-----------------|--------------|-----------|--------|
| | 1 Werk | 2 Bezit onr. goed | 3 Verhuren onr. goed | 4 Huren | 5 Aanschaf p + d | 6 Geld | 7 Familie | 8 Kinderen < 18 | 9 Gezondheid | 10 Overig | |
| Aantal problemen | 480 | 279 | 35 | 159 | 420 | 265 | 138 | 31 | 61 | 43 | 1.911 |
| Aantal rechtshulpgebruikers | 237 | 151 | 19 | 70 | 115 | 107 | 83 | 24 | 38 | 25 | 869 |
| Idem, in % van aantal problemen* | 49,4 | 54,1 | 54,3 | 44,0 | 27,4 | 40,4 | 60,1 | 77,4 | 62,3 | 58,1 | 45,5 |
| Totaal aantal benaderde personen/organisaties | 390 | 246 | 35 | 125 | 180 | 180 | 167 | 51 | 78 | 53 | 1.505 |
| Idem, per rechtshulpgebruiker* | 1,65 | 1,63 | 1,84 | 1,79 | 1,57 | 1,68 | 2,01 | 2,13 | 2,05 | 2,12 | 1,73 |
| waarvan: | | | | | | | | | | | |
| 1 Sociaal raadsman of -vrouw* | 0,08 | 0,01 | 0,00 | 0,06 | 0,03 | 0,10 | 0,04 | 0,04 | 0,13 | 0,20 | 0,06 |
| 3 Bureau Rechtshulp | 0,13 | 0,07 | 0,26 | 0,13 | 0,09 | 0,18 | 0,12 | 0,00 | 0,11 | 0,12 | 0,12 |
| 4 Wets- of rechtswinkel | 0,05 | 0,03 | 0,16 | 0,09 | 0,05 | 0,02 | 0,08 | 0,04 | 0,03 | 0,00 | 0,05 |
| 5 Vakbond* | 0,49 | 0,01 | 0,11 | 0,00 | 0,07 | 0,19 | 0,02 | 0,08 | 0,26 | 0,16 | 0,19 |
| 6/7/8 Consumentenorganisatie* | 0,00 | 0,21 | 0,05 | 0,04 | 0,25 | 0,06 | 0,02 | 0,00 | 0,03 | 0,00 | 0,09 |
| 9 Rechtskundig adviseur | 0,04 | 0,10 | 0,11 | 0,11 | 0,03 | 0,07 | 0,02 | 0,00 | 0,05 | 0,08 | 0,06 |
| 10 Rechtsbijstandverzekering | 0,10 | 0,13 | 0,05 | 0,07 | 0,11 | 0,12 | 0,05 | 0,04 | 0,21 | 0,04 | 0,10 |
| 15 Advocaat* | 0,11 | 0,15 | 0,05 | 0,11 | 0,12 | 0,21 | 0,61 | 0,25 | 0,16 | 0,20 | 0,19 |
| 20 Politie* | 0,03 | 0,23 | 0,26 | 0,29 | 0,12 | 0,04 | 0,14 | 0,50 | 0,18 | 0,48 | 0,15 |
| Overige personen/organisaties* | 0,61 | 0,69 | 0,79 | 0,89 | 0,69 | 0,69 | 0,89 | 1,17 | 0,89 | 0,84 | 0,73 |

* significant verschil tussen de probleemtypen, chi-kwadraat op 0,05 niveau.

We kunnen de problemen verder onderscheiden naar het bestuurs- dan wel civielrechtelijke karakter ervan. Er blijkt dan een verschil te zijn in het aantal deskundigen dat wordt benaderd, 1,88 versus 1,71 per rechtshulpgebruiker, maar dat is statistisch (net) niet significant. Bij uitsplitsing naar instanties zijn er ook geen echte uitschieters.

We kunnen daaraan toevoegen dat we uit tabel 4.6 reeds weten dat bij bestuursrechtelijke problemen significant vaker rechtshulp wordt ingeschakeld dan bij civielrechtelijke, te weten 52,9 om 44,4%. Nemen we de bevindingen samen, dan kunnen we concluderen dat burgers bij bestuursrechtelijke problemen meer behoefte hebben aan rechtshulp dan bij problemen van civielrechtelijke aard. Dat is in overeenstemming met de in paragraaf 2.4.2 geformuleerde these, dat de overheid een bureaucratische en gejuridiseerde manier van werken heeft, waardoor er minder ruimte is voor informele oplossingen.

4.7.3 Samenhang tussen rechtshulpgebruik en sociale achtergrondkenmerken

Vervolgens brengen we de rechtshulpvraag in verband met de sociale achtergrondkenmerken van de rechtshulpgebruikers.

Het gemiddeld aantal benaderde deskundigen of instanties verschilt niet naar geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, stedelijkheid van de woonomgeving, opleiding of sociale groep (zie bijlage 3). Wel significant zijn de verschillen naar inkomen (tabel 6, bijlage 3). In de laagste inkomensklassen worden meer instanties benaderd dan in de hogere inkomensklassen. Ook na correctie voor probleemttypen doen rechtshulpgebruikers uit de laagste inkomensklassen meer adressen aan voor advies en hulp dan die uit de hogere inkomensklassen (tabel 8, bijlage 3).

Kijken we naar het beroep op de afzonderlijke typen deskundigen, dan zien we duidelijk meer verschillen tussen de onderscheiden groepen rechtshulpgebruikers dan bij het totale aantal contacten (zie bijlage 3).

Zo wordt de vakbond relatief vaak benaderd door mannen en door mensen van middelbare leeftijd en de consumentenorganisaties door hoog opgeleiden. Dit staat vanzelfsprekend niet los van het lidmaatschap van deze organisaties.⁴⁵

De wetswinkels en de Bureaus Rechtshulp hebben een breed publiek; op de laatste instantie doen hooguit de jongeren wat vaker een beroep.

Ook de rechtsbijstandverzekeringen, rechtskundig adviseurs en advocaten bedienen een breed publiek, maar met enkele opvallende accenten. Zo is de rechtsbijstandverzekering duidelijk ondervertegenwoordigd bij de laagste inkomens en oververtegenwoordigd bij de zelfstandigen.⁴⁶ De rechtskundig adviseurs komen we relatief vaak tegen bij 65-plussers/ gepensioneerden, bij weduwen/weduwenaars en bij zelfstandigen. En advocaten spelen een belangrijke rol bij scheidingen.

De meest uitgesproken doelgroep vinden we bij de sociaal raadsliden. Deze worden relatief vaak ingeschakeld door 65-plussers/gepensioneerden, door uitkeringsgerechtigden en door lager opgeleiden en mensen in de laagste twee inkomensklassen. Daarmee lijkt het erop dat de sociaal raadsliden meer dan de andere rechtshulpverleners de sociaal zwakkeren weten te bereiken.

45 In de screeningsenquête hebben we aan alle respondenten gevraagd of ze lid zijn van een vakbond, de Consumentenbond of de Vereniging Eigen Huis. Het percentage mannen van middelbare leeftijd dat opgeeft vakbondslid te zijn, is bijvoorbeeld vier keer zo hoog als dat onder jonge vrouwen. En het percentage van de hoogst opgeleiden dat lid is van de Consumentenbond of de Vereniging Eigen Huis is circa drie keer zo hoog als dat onder de laagst opgeleiden.

46 Ook dit staat natuurlijk niet los van de mate waarin betrokkenen een rechtsbijstandverzekering hebben afgesloten. In de hoogste inkomensklasse heeft 53,6% van de respondenten een zogenoemde gezinspolis, tegen 22,6% in de laagste inkomensklasse. Van de zelfstandigen heeft 49,3% een brede rechtsbijstandverzekering.

Tabel 4.14: Intensiteit van contacten met de advocatuur^a naar huishoudensinkomen

| bruto jaarinkomen (x 1.000 euro) | Minder dan 15 | 15 tot 23 | 23 tot 28 ^{1/2} | 28 ^{1/2} tot 34 | 34 tot 45 | 45 tot 56 | 56 tot 91 | 91 en meer | Totaal |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|--------|
| Gehele populatie (N=2.874)* | 0,11 | 0,15 | 0,13 | 0,09 | 0,06 | 0,05 | 0,08 | 0,12 | 0,09 |
| Bij probleem (N=1.571) | 0,13 | 0,09 | 0,08 | 0,07 | 0,07 | 0,05 | 0,09 | 0,15 | 0,08 |
| Bij rechtshulpgebruik (N=707) | 0,24 | 0,19 | 0,16 | 0,18 | 0,17 | 0,12 | 0,22 | 0,26 | 0,19 |

a De 1e regel is afgeleid uit de screeningsenquête; weergegeven is het gemiddelde aantal problemen p.p. waarvoor ten minste één advocaat is benaderd. De 2e en 3e regel zijn gebaseerd op de probleemoplossingsenquête; weergegeven is het gemiddelde aantal advocaten dat bij het aanpakken van een probleem is ingeschakeld.

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

4.7.4 De U-curve: samenhang tussen inkomen en beroep op de advocatuur

In de voorgaande paragraaf is geen statistisch significant verband aangetroffen tussen het inkomen en de intensiteit van contacten met de advocatuur door rechtshulpgebruikers (zie tabel 6, bijlage 3). Gegeven de uit de literatuur bekende U-curve, besteden we hier in tabel 4.14 iets meer aandacht aan.

De eerste regel van tabel 4.14 is afgeleid uit de screeningsenquête en geeft het gemiddelde aantal problemen per respondent waarvoor een advocaat is benaderd. Opgemerkt moet worden dat deze cijfers een zekere onderschatting vormen van het beroep op de advocatuur, omdat niet bekend is of en in hoeverre voor problemen wellicht meer dan één advocaat is ingeschakeld. De overige twee regels zijn ontleend aan de probleemoplossingsenquête en geven inzicht in het beroep op de advocatuur, gegeven een probleem. Daarmee wordt ten opzichte van de eerste regel gecorrigeerd voor de bevinding dat de frequentie van problemen U-vormig lijkt te variëren met het inkomen (zie tabel 7, bijlage 2). De tweede regel van tabel 4.14 geeft het gemiddelde aantal advocaten dat bij het aanpakken van een probleem is benaderd, de derde regel doet dat alleen voor de groep rechtshulpgebruikers.

Interessant is nu dat alle drie de regels aangeven dat men zowel in de lagere als in de hogere inkomensklassen ruwweg twee keer zo vaak contact heeft met een advocaat als in de middengroepen. Dat suggereert dat de ongelijke verdeling van de probleemfrequentie voor de verklaring van de U-curve van ondergeschikt belang is, en dat we het wat dat betreft vooral moeten zoeken in de ongelijke verdeling van draagkracht en inkomensafhankelijke prijzen. Tegelijk echter moeten we vaststellen dat de verschillen in de eerste regel wél, en in de andere twee regels niet statistisch significant zijn, wat juist in omgekeerde richting wijst. We zouden dan ook als voorlopige conclusie willen formuleren, dat de U-curve zijn oorsprong in ieder geval voor een deel in een ongelijke verdeling van problemen vindt.

In dit verband is het ook nog interessant om in tabel 6 (bijlage 3) te zien dat het beroep op het Bureau Rechtshulp, op de advocatuur en op een rechtsbijstandverzekering communicerende vaten lijken te vormen. Personen in de laagste inkomensklasse, die vanwege de Wet op de rechtsbijstand (Wrb) slechts een geringe eigen bijdrage hoeven te betalen, hebben geen belang bij een rechtsbijstandverzekering. Dat verandert naarmate bij een hoger inkomen de verschuldigde eigen bijdrage oploopt. Dat verandert nogmaals wanneer het inkomen zo hoog wordt dat het buiten bereik van de Wrb valt, en de kosten van een advocaat geheel voor eigen rekening komen. Dat vervolgens bij de hoogste inkomens het beroep op een rechtsbijstandverzekering weer afneemt, kan waarschijnlijk worden toegeschreven aan het feit dat de mogelijkheden om het risico zelf te dragen, toenemen met het inkomen.

4.8 Kenmerken van en oordelen over rechtshulp

Om wat meer te weten te komen over de inhoud van de gezochte en verleende rechtshulp zijn aan de respondenten vragen voorgelegd over het soort hulp dat ze wilden, wat ze uiteindelijk gekregen hebben en hoe bruikbaar ze die hulp vonden.

Allereerst kunnen we melden dat het bij gemiddeld 12,5% van de eerste contacten met een juridische dienst of organisatie om een familielid, vriend of kennis bleek te gaan. Het is aannemelijk dat dat tot op zekere hoogte drempelverlagend heeft gewerkt. Opvallend is dat dit percentage bij tweede en volgende contacten niet kleiner, maar eerder wat groter wordt (bijvoorbeeld 21,1% bij de 4e en volgende adviseur).

Met de meeste deskundigen heeft men een persoonlijke ontmoeting gehad (63,6%). Dat kon ook omdat de respondenten in het algemeen maar een betrekkelijk kleine afstand hoefden af te leggen (55,7% minder dan 10 km), of omdat de deskundigen zelf langs kwamen (22,0%). In nog geen 10% van de gevallen bedroeg de af te leggen afstand meer dan 25 km.

Van de eerste deskundige waarmee contact wordt gelegd, willen betrokkenen vooral informatie over rechten en plichten (44,4%), advies over de wijze waarop ze het probleem kunnen aanpakken (48,7%), en hulp bij het benaderen van de wederpartij (29,2%). Van de deskundigen die in tweede en volgende instanties worden benaderd, willen ze relatief wat meer informatie over juridische procedures en financiële aspecten, en hulp bij juridische stappen, overigens zonder dat dit overheersend wordt.

Tabel 4.15 laat zien hoe de hulpvragen zijn verdeeld over de verschillende typen deskundigen. De rechtshulp die van de sociaal raadsliden wordt verwacht, wijkt enigszins af van het soort advies en hulp dat mensen bij een Bureau Rechtshulp of een wetswinkel zoeken. De cliënten van de sociaal

Tabel 4.15: Wat voor soort advies of hulp wilden respondenten van de deskundigen, naar type adviseur en in totaal, in % van het aantal contacten^a

| Type adviseur | 1 Sociaal raadsm /v | 3 Bureau Rechtshulp | 4 Wets- of rechtswinkel | 5 Vakbond | 6/7/8 Consumentenorg. | 9 Rechtskundig adviseur | 10 Rechtsbijstandverz. | 15 Advocaat | 20 Politie | Overige | Totaal |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|-----------|-----------------------|-------------------------|------------------------|-------------|------------|---------|--------|
| | N=53 | 101 | 42 | 165 | 75 | 51 | 89 | 162 | 129 | 636 | 1.503 |
| Advies over | | | | | | | | | | | |
| - rechten en plichten | 41,5 | 69,3 | 61,9 | 57,0 | 53,3 | 54,9 | 57,3 | 59,3 | 38,0 | 31,0 | 44,8 |
| - juridische procedures | 15,1 | 19,8 | 14,3 | 12,1 | 10,7 | 33,3 | 22,5 | 42,6 | 11,6 | 7,1 | 15,2 |
| - manieren om probleem op te lossen | 49,1 | 48,5 | 45,2 | 44,2 | 56,0 | 37,3 | 43,8 | 40,7 | 38,8 | 48,3 | 45,9 |
| - financiële aspecten | 24,5 | 19,8 | 33,3 | 30,3 | 17,3 | 25,5 | 32,6 | 35,8 | 2,3 | 19,7 | 22,5 |
| Hulp bij | | | | | | | | | | | |
| - benaderen andere partij | 32,1 | 17,8 | 9,5 | 25,5 | 22,7 | 13,7 | 27,0 | 31,5 | 34,1 | 25,2 | 25,5 |
| - benaderen andere adviseur | 7,5 | 1,0 | 4,8 | 5,5 | 5,3 | 3,9 | 2,2 | 4,3 | 6,2 | 6,1 | 5,2 |
| - ondernemen juridische stappen | 13,2 | 16,8 | 19,0 | 16,4 | 6,7 | 23,5 | 33,7 | 42,0 | 20,2 | 8,3 | 16,8 |
| Optreden als procesvertegenwoordiger | 5,7 | 4,0 | 2,4 | 15,8 | 1,3 | 13,7 | 18,0 | 32,7 | 10,1 | 6,6 | 11,0 |
| Ander soort advies of hulp | 7,5 | 6,9 | 4,8 | 4,8 | 5,3 | 3,9 | 5,6 | 3,7 | 14,0 | 19,8 | 12,1 |

a Omdat per contact meer antwoorden mogelijk waren, is de optelsom van de percentages per kolom veelal hoger dan 100.

De aantallen onder N wijken licht af van die in voorgaande tabellen, vanwege 2 ontbrekende waarnemingen.

raadslieden willen meer dan bij de Bureaus Rechtshulp of de wetswinkels directe hulp bij het benaderen van de wederpartij. Dit sluit aan op onze eerdere vaststelling dat de sociaal raadslieden bij uitstek de sociaal zwakkeren bedienen. Een deskundig advies of doorverwijzing alleen geeft deze mensen vaak onvoldoende houvast om het probleem zelf ter hand te nemen.

De verstrekte adviezen blijken prima aan te sluiten op de vraag. Kortom, de rechtshulpverleners spelen een belangrijke rol bij de informatieoverdracht ten aanzien van rechten en plichten en ten aanzien van de manieren waarop een probleem aangepakt kan worden.

De adviezen kweken ook hoop en vertrouwen. Van de deskundigen die als eerste worden benaderd, meldt 77,9% dat er wat aan het probleem te doen is. Bij het vierde adres dat wordt aangedaan, is dat getal wat lager, maar nog altijd 64,9%.

Voor zover de adviezen betrekking hebben op handelingen, zijn deze niet in meerderheid gericht op procedures, maar toch in aanzienlijke mate.

Belangrijkste advies is om contact op te nemen met de andere partij (53,2% bij de eerste deskundige die wordt geraadpleegd, nog steeds 31,6% bij het vierde adres).

Tabel 4.16: Wat voor soort hulp kregen de respondenten van de deskundigen, naar type adviseur en in totaal, in % van het aantal contacten^a

| Type adviseur | 1 Sociaal raadsm /v | 3 Bureau Rechtshulp | 4 Wets- of rechtswinkel | 5 Vakbond | 6/7/8 Consumentenorg. | 9 Rechtskundig adviseur | 10 Rechtsbijstandverz. | 15 Advocaat | 20 Politie | Overige | Totaal |
|---|---------------------|---------------------|-------------------------|-----------|-----------------------|-------------------------|------------------------|-------------|------------|---------|--------|
| | N=53 | 101 | 42 | 165 | 75 | 51 | 89 | 162 | 129 | 636 | 1.503 |
| Voor mij contact opgenomen met andere partij | 18,9 | 15,8 | 2,4 | 34,5 | 10,7 | 23,5 | 47,2 | 50,0 | 34,1 | 28,6 | 30,1 |
| Geholpen contact op te nemen met andere partij | 18,9 | 12,9 | 4,8 | 12,7 | 6,7 | 13,7 | 5,6 | 10,5 | 12,4 | 10,1 | 10,6 |
| Onderhandeld met andere partij | 17,0 | 6,9 | 2,4 | 27,9 | 8,0 | 21,6 | 31,5 | 45,7 | 28,7 | 22,6 | 24,2 |
| Contact opgenomen met andere persoon/organisatie | 3,8 | 1,0 | 7,1 | 7,9 | 2,7 | 9,8 | 5,6 | 13,0 | 9,3 | 8,5 | 7,9 |
| Geholpen contact op te nemen met andere persoon/organisatie | 3,8 | 5,0 | 0,0 | 1,8 | 4,0 | 0,0 | 4,5 | 0,6 | 5,4 | 5,7 | 4,1 |
| Geholpen bij indienen van officiële klacht/bezwaarschrift | 13,2 | 12,9 | 7,1 | 17,0 | 10,7 | 27,5 | 12,4 | 27,2 | 13,2 | 7,2 | 12,7 |
| Mij vergezeld naar rechter/commissie/college | 3,8 | 2,0 | 0,0 | 6,7 | 1,3 | 7,8 | 3,4 | 29,6 | 2,3 | 2,0 | 5,8 |
| Het woord gevoerd bij rechter/commissie/college | 5,7 | 2,0 | 0,0 | 6,7 | 0,0 | 9,8 | 5,6 | 32,7 | 3,1 | 1,9 | 6,3 |
| Geluisterd/informatie verzameld/adviezen gegeven | 5,7 | 10,9 | 7,1 | 4,8 | 10,7 | 13,7 | 3,4 | 2,5 | 3,1 | 9,7 | 7,5 |
| Andere hulp gegeven | 1,9 | 4,0 | 2,4 | 3,0 | 4,0 | 3,9 | 4,5 | 4,3 | 10,9 | 10,5 | 7,2 |
| Nee, niets van bovenstaande | 41,5 | 49,5 | 73,8 | 33,9 | 60,0 | 29,4 | 32,6 | 21,0 | 27,9 | 33,6 | 35,4 |

a Omdat per contact meer antwoorden mogelijk waren, is de optelsom van de percentages veelal hoger dan 100.

Zo'n 13,5% van de gegeven adviezen valt onder de noemer van doorverwijzing. Aangetekend zij dat dit percentage aanzienlijk lager ligt dan de mate waarin respondenten feitelijk contact zoeken met een volgende adviseur (vergelijk tabel 4.11). Dat suggereert dat er nogal wat 'shopping' is.

Wat betreft de adviezen richting officiële procedures: door de deskundige die als eerste wordt benaderd, wordt in 22,3% van de gevallen aangeraden om een officiële klacht of een bezwaarschrift in te dienen, in 11,6% wordt het begin van een gerechtelijke procedure geadviseerd en in 5,1% de gang naar een huurcommissie, geschillencommissie, tuchtcollege, arbitrage of ombudsman. In totaal gaat het dus om 39,0% van de gevallen, naast 2,0% mediation. Bij latere contacten met adviseurs verandert dat beeld niet substantieel, alleen het aantal adviezen om een gerechtelijke procedure te beginnen loopt op tot 22,8% bij het vierde adres.

Tabel 4.17: Oordeel van respondenten over de bruikbaarheid van het advies/de hulp, naar type adviseur en in totaal, in % van het aantal contacten

| Type adviseur | 1 Sociaal raadsm /v N=53 | 3 Bureau Rechtshulp 101 | 4 Wets- of rechtswinkel 42 | 5 Vakbond 165 | 6/7/8 Consumentenorg. 75 | 9 Rechtskundig adviseur 51 | 10 Rechtsbijstandverz. 89 | 15 Advocaat 162 | 20 Politie 129 | Overige 636 | Totaal 1.503 |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|-----------------|
| Zeer bruikbaar | 28,3 | 34,7 | 26,2 | 32,1 | 26,7 | 52,9 | 38,2 | 46,3 | 19,4 | 31,9 | 33,2 |
| Bruikbaar | 37,7 | 36,6 | 42,9 | 36,4 | 45,3 | 25,5 | 37,1 | 32,7 | 36,4 | 36,3 | 36,2 |
| Niet bruikbaar/onbruikbaar | 20,8 | 13,9 | 7,1 | 12,7 | 14,7 | 9,8 | 6,7 | 10,5 | 20,2 | 15,9 | 14,4 |
| Onbruikbaar | 3,8 | 5,0 | 9,5 | 6,7 | 6,7 | 2,0 | 9,0 | 3,7 | 10,1 | 6,1 | 6,3 |
| Zeer onbruikbaar | 3,8 | 5,0 | 9,5 | 7,3 | 5,3 | 3,9 | 4,5 | 3,7 | 12,4 | 5,7 | 6,1 |
| Zou niet kunnen zeggen | 5,7 | 5,0 | 4,8 | 4,8 | 1,3 | 5,9 | 4,5 | 3,1 | 1,6 | 4,1 | 3,8 |
| Gemiddeld oordeel ^a | 3,9 | 4,0 | 3,7 | 3,8 | 3,8 | 4,3 | 4,0 | 4,2 | 3,4 | 3,9 | 3,9 |

a Op een 5-punts schaal van 1 (Zeer onbruikbaar) tot 5 (Zeer bruikbaar), onder weglating van de categorie 'Zou niet kunnen zeggen'.

Tabel 4.16 geeft een indruk van de feitelijke hulp van de geraadpleegde deskundigen. In de cijfers zien we terug dat de procesvertegenwoordiging sterk is geconcentreerd bij de advocatuur, en dat (ook) de rechtsbijstandverzekering en de vakbond vaak problemen innemen. Rechtskundig adviseurs blijken een belangrijke rol te spelen bij het opstellen van officiële klachten en bezwaarschriften. Verder zien we ook hier verschillen in de werkzaamheden van sociaal raadslieden, Bureaus Rechtshulp en rechtswinkels, in de zin dat sociaal raadslieden een duidelijk actievere rol spelen in het benaderen van en onderhandelen met de wederpartij.

De tabellen 4.17 en 4.18 vertellen ons iets over de bruikbaarheid van de verstrekte adviezen en hulp en over de tevredenheid van de klanten. Alle instanties scoren gemiddeld genomen op beide fronten een ruime voldoende.

Wat betreft de bruikbaarheid van de verstrekte adviezen en hulp ligt het oordeel over de politie en de rechtswinkels wat onder het gemiddelde, en bij advocaten en rechtskundig adviseurs erboven.

Opvallend is dat deze rangschikking in tabel 4.17 niet volledig gelijk oploopt met die in tabel 4.18. Bij het antwoord op de vraag of de respondent in een soortgelijke situatie opnieuw met de geraadpleegde deskundige contact zou opnemen, scoren de sociaal raadslieden iets beneden het gemiddelde en de rechtskundig adviseurs en de rechtsbijstandverzekering er wat boven.

Tabel 4.18: Antwoord van respondenten op de vraag of ze in een soortgelijke situatie opnieuw contact zouden opnemen met de geraadpleegde deskundigen, naar type adviseur en in totaal, in % van het aantal contacten

| Type adviseur | 1 Sociaal raadsm /v | 3 Bureau Rechtshulp | 4 Wets- of rechtswinkel | 5 Vakbond | 6/7/8 Consumentenorg. | 9 Rechtskundig adviseur | 10 Rechtsbijstandverz. | 15 Advocaat | 20 Politie | Overige | Totaal |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|-----------|-----------------------|-------------------------|------------------------|-------------|------------|---------|--------|
| | N=53 | 101 | 42 | 165 | 75 | 51 | 89 | 162 | 129 | 636 | 1.503 |
| Ja, zeker | 39,6 | 44,6 | 47,6 | 52,7 | 42,7 | 58,8 | 64,0 | 52,5 | 49,6 | 44,3 | 48,1 |
| Waarschijnlijk wel | 18,9 | 28,7 | 19,0 | 20,0 | 30,7 | 19,6 | 15,7 | 19,1 | 25,6 | 26,9 | 24,1 |
| Misschien wel/niet | 17,0 | 10,9 | 14,3 | 8,5 | 6,7 | 9,8 | 11,2 | 10,5 | 8,5 | 11,6 | 10,8 |
| Waarschijnlijk niet | 15,1 | 9,9 | 4,8 | 7,9 | 10,7 | 5,9 | 3,4 | 8,0 | 5,4 | 8,8 | 8,2 |
| Nee, zeker niet | 9,4 | 5,9 | 14,3 | 10,9 | 9,3 | 5,9 | 5,6 | 9,9 | 10,9 | 8,3 | 8,8 |
| Gemiddeld oordeel ^a | 3,6 | 4,0 | 3,8 | 4,0 | 3,9 | 4,2 | 4,3 | 4,0 | 4,0 | 3,9 | 3,9 |

a Op een 5-punts schaal van 1 (Nee, zeker niet) tot 5 (Ja, zeker).

4.9 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk hebben we gekeken naar de eerste fase van het geschil-oplossingstraject: nemen betrokkenen contact op met de wederpartij en/of benaderen ze deskundige personen en organisaties voor advies en hulp bij het aanpakken van het probleem?

Van de mensen die met een (potentieel) juridisch probleem te maken krijgen, blijkt een kleine minderheid van 9,2% geen enkele actie te ondernemen; dit zijn de 'passieven'. Van de overigen wendt de ene helft zich tot een of meer deskundige adviseurs, de 'rechtshulpgebruikers', terwijl de andere helft het probleem zelf ter hand neemt, de 'doe-het-zelvers'. Voordat verdere stappen werden ondernomen, heeft een grote meerderheid, 76,6% van het totaal, eerst contact gelegd met de wederpartij.

De gevolgde oplossingsstrategie – passiviteit, doe-het-zelf of vragen naar rechtshulp – blijkt samen te hangen met het type probleem. Bij problemen op het werk blijft men relatief iets vaker passief. Problemen met de aanschaf van goederen en diensten en met geld worden relatief vaak door de betrokkenen zelf aangepakt. Bij problemen met het bezit van onroerend goed, in de familiesfeer, met kinderen onder de achttien en met gezondheid vanwege werk of ongeval wordt relatief vaak een deskundige ingeschakeld.

De gevolgde oplossingsstrategie hangt echter ook samen met de sociale achtergrondkenmerken van de betrokkene, waarbij met name van opleiding en inkomen een significante invloed uitgaat. De gevonden samenhang

tussen rechtshulpgebruik en opleiding (als indicator voor sociaal-psychologische hulpbronnen) is niet rechtlijnig. De laagst opgeleiden zijn vaker passief en schakelen relatief weinig hulp in. Voor de overigen blijkt echter dat de behoefte aan rechtshulp toeneemt, naarmate het opleidingsniveau afneemt.

Wanneer we nader kijken naar de overwegingen van de ‘passieven’, zijn verwijzingen naar barrières in de zin van te hoge kosten of een gebrek aan kennis van hoe men het probleem zou kunnen aanpakken, verre in de minderheid. In de meeste gevallen heeft het probleem zichzelf al opgelost, is het de moeite niet (meer) waard of is er niets (meer) aan te doen. Ook bij het inschakelen van deskundigen lijken er geen echte barrières te zijn. Gevraagd waarom ze geen contact hebben gezocht, of wel contact hebben gezocht maar niet tot stand weten te brengen, noemen passieven en doe-het-zelvers slechts relatief weinig redenen die zijn terug te voeren op een gebrekkig functioneren van de instanties zelf. En voor zover ze dat doen, doen ze dat zeker niet vaker dan de rechtshulpgebruikers, die laten zien dat de eventueel aanwezige barrières heel wel overwonnen of omzeild kunnen worden door elders aan te kloppen. Wel lijkt het – in bescheiden mate – voor te komen dat tekortschietende vaardigheden aan de kant van de rechtzoekende het zoeken en totstandbrengen van contact met deskundigen verhinderen.

Van de rechtshulpgebruikers blijkt 51,6% te volstaan met het raadplegen van één enkele instantie. Van de overigen benadert 32,5% twee adressen, 9,4% drie adressen en 6,6% vier adressen of meer. Bij 12,5% van de eerste contacten blijkt het om een deskundige uit het eigen sociale netwerk te gaan. Er is een enorme diversiteit aan personen en organisaties, algemeen dan wel gespecialiseerd, waar men terecht komt voor juridische bijstand, als hoofd- dan wel als nevenproduct. Binnen de totale hulpvraag heeft de vakbond het grootste marktaandeel (11,0%), gevolgd door de advocatuur (10,8%), de politie (8,6%), de Bureaus Rechtshulp (6,7%) en de rechtsbijstandverzekering (5,9%). Via doorverwijzing en ‘shopping’ weten hulpzoekers hun weg te vinden in het aanbod. Hun oordeel over de verleende rechtsbijstand is over de hele linie positief.

De intensiteit van de contacten varieert significant met het type probleem. Voor een probleem met de aanschaf van goederen en diensten schakelt men gemiddeld slechts 1,57 deskundigen in, tegen 2,13 voor problemen met kinderen onder de achttien. Ook de soorten deskundigen die men raadpleegt, variëren significant met het probleemtype. De vakbond wordt relatief (zeer) vaak ingeschakeld bij problemen op of met het werk, Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis (zeer) vaak bij problemen met de aanschaf van goederen en diensten en het bezit van onroerend goed, en de advocatuur (zeer) vaak bij problemen in de familiesfeer. Wat betreft de sociale achtergrondkenmerken van de rechtshulpgebruikers,

blijkt de intensiteit van de contacten met deskundigen met name samen te hangen met het inkomen. Opvallend daarbij is dat juist de rechtshulpgebruikers met een laag inkomen – hetzelfde geldt voor een lage opleiding – de meeste adressen afgaan om rechtsbijstand in te winnen.

Richten we ons in meer detail op de samenstelling van de rechtshulpvraag, dan blijken sommige groepen meer dan evenredig gebruik te maken van bepaalde typen voorzieningen, en andere juist minder. Daarbij lijken het beroep op de rechtsbijstandverzekering, op de Bureaus Rechtshulp en op de advocatuur overigens tot op zekere hoogte communicerende vaten te zijn. Apart aandacht verdienen ons inziens de sociaal raadslieden. Deze worden relatief vaak ingeschakeld door 65-plussers annex gepensioneerden, door uitkeringsgerechtigden, en door lager opgeleiden en mensen in de laagste twee inkomensklassen. En de gezochte rechtsbijstand betreft meer dan bij andere rechtshulpverleners directe hulp bij het benaderen van de wederpartij of van andere deskundigen. Daarmee lijkt het erop dat de sociaal raadslieden meer dan de andere rechtshulpverleners erin slagen de sociaal zwakkeren te bedienen.

5 Oplossingsstrategieën II – De afloop

Bij het behandelen van de oplossingsstrategieën hebben we ons in hoofdstuk 4 in eerste instantie beziggehouden met de eerste fase van het traject. Gaan de mensen een juridisch probleem te lijf? En zo ja, doen ze dat op eigen kracht, of wenden ze zich voor advies en bijstand tot deskundigen? In dit hoofdstuk nemen we het vervolg van het geschiloplossingstraject onder de loep. Komen partijen in onderling overleg tot overeenstemming en in hoeverre doen ze daarbij een beroep op mediation? Of laten ze een derde in het kader van een officiële procedure⁴⁷ een beslissing nemen?

Om in dit hoofdstuk een zo goed en volledig mogelijk beeld te krijgen van de tweede fase van het geschiloplossingstraject, zullen we ons beperken tot afgesloten problemen. Dat betekent dat we die problemen uit de probleem-enquête buiten beschouwing laten die volgens de antwoorden van de respondenten nog niet als afgerond beschouwd kunnen worden. Meer in het bijzonder beschouwen we problemen als nog niet afgesloten (1) wanneer mediation of een officiële procedure wel is gepland maar nog niet gestart, of al wel is gestart maar nog loopt en (2) wanneer de respondent aangeeft dat hij buiten mediation of een officiële procedure om andere actie onderneemt of met een behoorlijke waarschijnlijkheid nog zal gaan ondernemen. Daarmee houden we voor de analyse in dit hoofdstuk een aantal van 1.704 problemen over.

Tabel 1 in bijlage 4 laat zien hoe de set van afgeronde problemen is samengesteld. Vergelijken we de eerste en laatste kolom van de tabel, dan blijkt de set van afgeronde problemen voldoende representatief te zijn voor het totaal aan (potentieel) juridische problemen dat door de respondenten is gemeld.

Het hoofdstuk is verder als volgt ingedeeld. In paragraaf 5.1 presenteren we eerst een totaaloverzicht. Daarna besteden we in de paragrafen 5.2 en 5.3 achtereenvolgens aandacht aan het bereiken van overeenstemming en aan het verloop van officiële procedures. In paragraaf 5.4 brengen we de aan- en de afloop van de oplossingsstrategieën met elkaar in verband en kijken we naar de invloed van het probleemtype enerzijds en de sociale achtergrondkenmerken anderzijds. In paragraaf 5.5 staan we stil bij de tijdsduur van de geschiloplossingstrajecten. Tot slot vergelijken we onze resultaten in paragraaf 5.6 met ander onderzoek en geven we in paragraaf 5.7 een samenvatting.

⁴⁷ We brengen in herinnering (zie paragraaf 2.3.4) dat in dit onderzoek onder het starten van een officiële procedure wordt gerekend: het indienen van een klacht of bezwaarschrift dan wel het voorleggen van het probleem aan een gerechtelijke instantie, huur- of geschillencommissie, tuchtcollege, arbitrage of ombudsman, teneinde van een derde een oordeel te verkrijgen.

5.1 Een totaaloverzicht

Net als in hoofdstuk 4 beginnen we met een totaaloverzicht. Figuur 5.1 is een variant op figuur 4.1, in die zin dat het stroomdiagram nu alleen betrekking heeft op de 1.704 problemen die als afgesloten kunnen worden beschouwd.

We stellen ten eerste vast dat in 163 gevallen, ofwel 9,6% van het totaal, geen enkele actie is ondernomen om het probleem op te lossen. Het geschiloplossingstraject is in deze gevallen bijzonder kort.

Dan zijn er 613 gevallen (36,0%) waarin de betrokkene weliswaar een of meer stappen heeft ondernomen, maar zonder dat dat tot enig resultaat heeft geleid. De trajecten die daarbij zijn doorlopen, vertonen overigens aanzienlijke verschillen. Betrokkene kan

- als doe-het-zelver hebben volstaan met contact met de wederpartij (295 gevallen),
- een beroep hebben gedaan op rechtshulp, zonder effect (302 gevallen),
- of na de start van een officiële procedure toch nog zijn afgehaakt (16 gevallen).

Dat brengt ons bij de 928 gevallen (54,4%) waarin de ondernomen actie wel tot (enig) resultaat heeft geleid.

In 817 gevallen (47,9%) is tussen partijen een vorm van overeenstemming bereikt. Die overeenstemming kan langs verschillende wegen tot stand zijn gekomen:

- direct, als doe-het-zelver (460 gevallen),
- na een beroep op rechtshulp (303 gevallen),
- in de loop van een procedure (34 gevallen),
- of mogelijk zelfs in vervolgonderhandelingen na afloop van een procedure (20 gevallen).

In 650 van deze 817 gevallen kan worden gesproken van volledige overeenstemming, in de overige 167 gevallen is de overeenstemming slechts gedeeltelijk.

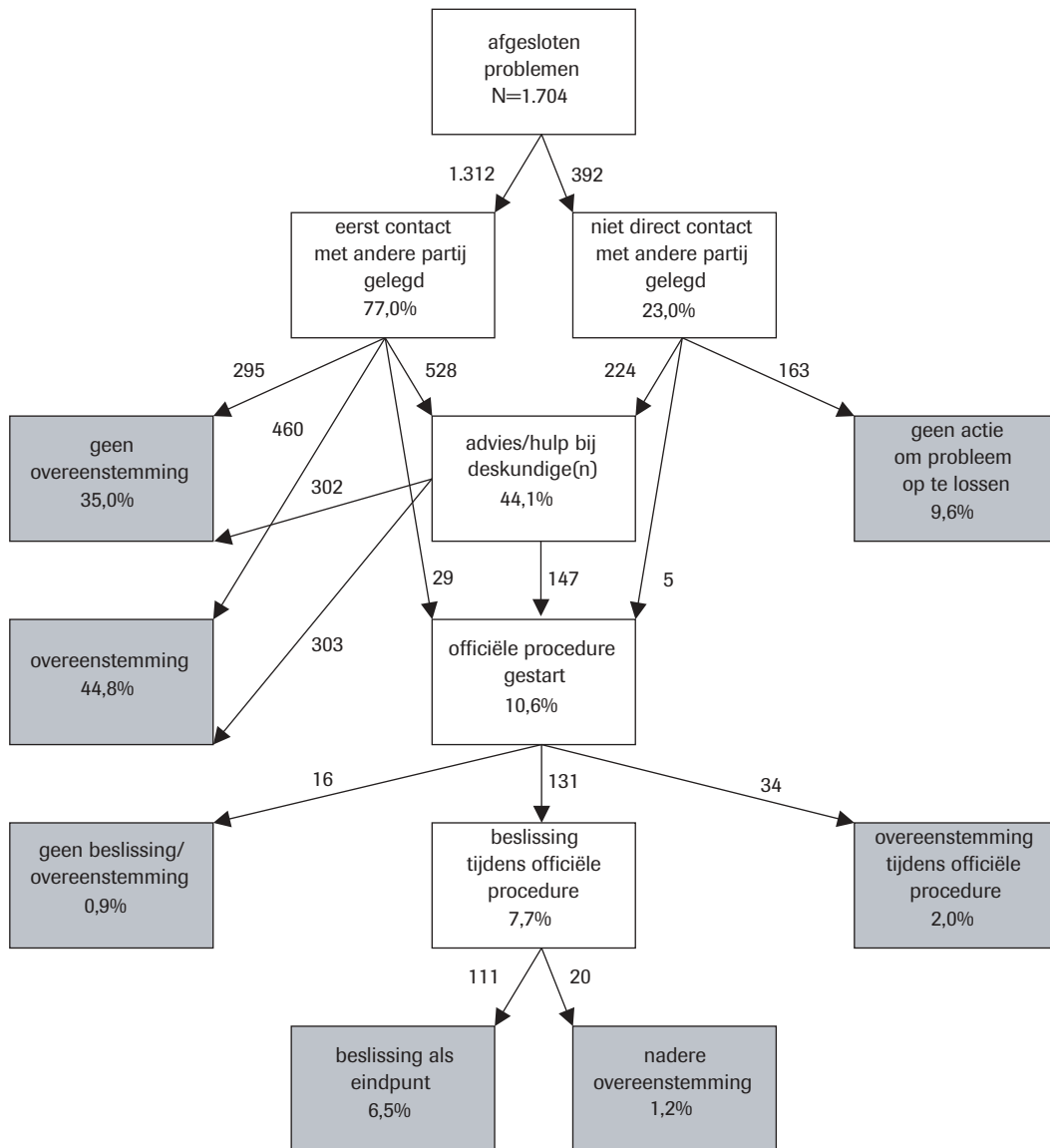
Ten slotte vormt in 111 gevallen (6,5%) een beslissing door een derde tijdens een officiële procedure het eindpunt van het geschiloplossingstraject.

5.2 Overeenstemming tussen partijen

5.2.1 Enkele algemene bevindingen

In verschillende stadia van het geschiloplossingstraject kunnen partijen besluiten om de zaak te schikken. Dat kan zonder dat van enigerlei officiële procedure sprake is, maar het kan ook in de loop van een officiële procedure, of zelfs na afloop. Er is een grote diversiteit in de wijze waarop dit overleg tussen partijen vorm krijgt. Het kan reiken van een enkel telefoontje met de

Figuur 5.1 Overzicht van de gevolgde oplossingsstrategieën (percentages verwijzen naar het totaal van 1.704 afgesloten problemen)



wederpartij tot een hele reeks van intensieve gespreksrondes waarbij beide partijen worden bijgestaan door deskundige derden. Vanwege deze diversiteit en het informele karakter van het overleg is het in het kader van dit onderzoek niet mogelijk om het schikkingsproces in enig detail te beschrijven. Wij volstaan dan ook met een aantal algemene observaties.

- Is er hulp van derde(n) geweest bij het overleg?
 - buiten een procedure om: 24,8% (idem voor de wederpartij: 16,0%)
 - tijdens een procedure: 47,1% (idem voor de wederpartij: 44,1%)
 - na een procedure: 30,0% (idem voor de wederpartij: ook 30,0%)
- De derden zijn breed gespreid, net zoals eerder de adviseurs, met
 - uitschieters voor de vakbond, advocaten en rechtsbijstandverzekeringen, terwijl onder andere personen/organisaties ook nogal eens familie en kennissen worden genoemd.
- Wie deed de eerste zet?
 - meestal betrokkene zelf: gemiddeld 63,8%
 - maar ook de adviseur: 8,2% (tijdens procedure 20,6%)
 - de andere partij of diens adviseur: 9,3%
 - of partijen samen: 14,2%
 - incidenteel op advies van rechter/commissie/arbitrator: gemiddeld 0,5% (tijdens procedure 8,8%).

Interessant aan deze cijfers is met name de aanzienlijke mate waarin derden behulpzaam zijn bij het overleg. In de volgende paragraaf gaan we wat dieper in op een manier van overleg onder (bege)leiding van een geschoolde, onafhankelijke derde die tegenwoordig in het justitieel beleid wordt gepropageerd: *mediation*.

5.2.2 Mediation

In 60 gevallen geven de respondenten aan dat het probleem is aangepakt met behulp van mediation. Gezien het meer gestructureerde karakter van het overleg en het mogelijke belang voor het beleid hebben we in deze gevallen geprobeerd wat informatie te verzamelen over het verloop en de beoordeling van het mediation-proces.

Het lijkt erop dat bepaalde typen problemen, met name die waarbij partijen met elkaar verder willen, zich beter lenen voor mediation dan andere (zie tabel 5.1). Gelet op de kleine aantallen zijn overigens geen harde conclusies mogelijk. Dat geldt nog veel sterker voor de invloed van sociale achtergrondkenmerken. In dat verband zijn geen significante effecten zichtbaar.

Van frequent doorverwijzen via het juridisch circuit lijkt geen sprake te zijn. De meeste betrokkenen zijn op eigen initiatief (40,0%), via de andere partij (20,0%), via de werkgever (11,7%) dan wel via familie, vrienden of kennissen (8,3%) bij mediation terechtgekomen.

Gevraagd naar de redenen voor de keuze van mediation, wijzen betrokkenen vaak op de mogelijkheid om het eigen verhaal te doen en de oplossing in eigen hand te houden. Ook de verwachting van een snellere en betere oplossing speelt een belangrijke rol. Het feit dat mediation goedkoper zou zijn dan een gerechtelijke procedure, wordt daarentegen slechts weinig aangevoerd.

Tabel 5.1: Problemen aangepakt met mediation

| | Aantal problemen waarin actie is ondernomen | Waarvan aangepakt met mediation, in % |
|--------------------------------|---|---|
| Totaal | 1.541 | 3,9 |
| 1 Werk | 375 | 5,3 |
| 2 Bezit onroerend goed | 224 | 3,1 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 29 | 6,9 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 126 | 3,9 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 352 | 2,0 |
| 6 Geld | 218 | 3,2 |
| 7 Familie | 109 | 8,3 |
| 8 Kinderen onder 18 | 25 | 4,0 |
| 9 Gezondheid | 49 | 0,0 |
| 10 Overig (discriminatie e.d.) | 34 | 5,9 |
| - Civielrechtelijk | 1.351 | 3,6 |
| - Bestuursrechtelijk | 190 | 6,3 |

Over het verloop van het mediation-proces blijken de respondenten behoorlijk tevreden te zijn. Men kon het verloop over het algemeen goed tot zeer goed volgen (81,7%); men had ruim voldoende gelegenheid om te zeggen wat men wilde (83,3%); en alle belangrijke punten zijn aan de orde geweest (91,7%). Wat minder enthousiast is men over de informatie vooraf (slechts 53,4% goed tot zeer goed). Opvallend is verder dat slechts 61,7% volmondig ja antwoordt op de vraag naar de onpartijdigheid van de mediator. Het percentage van de zaken waarin gehele of gedeeltelijke overeenstemming wordt bereikt, ligt op 48,3%. Al met al houdt 71,6% van de respondenten het erop dat men (waarschijnlijk) opnieuw zou kiezen voor mediation, tegen 15,0% misschien en 13,3% (waarschijnlijk) niet.

We merken op dat deze resultaten wat minder gunstig uitpakken dan de bevindingen van het mediation-onderzoek van Combrink-Kuiters e.a. (2003). Volgens dat onderzoek wordt in 61 tot 78% van de mediation-zaken overeenstemming bereikt en ligt het gemiddelde oordeel over de onpartijdigheid van de mediator rond de 4,1 op een schaal van 1 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden).

De verschillen worden waarschijnlijk veroorzaakt doordat in het onderhavige onderzoek respondenten ook andere vormen van bemiddeling onder de noemer mediation hebben gerangschikt. Die interpretatie wordt bevestigd door het gegeven dat 30% van onze respondenten meldt niet zelf het woord gevoerd te hebben, iets wat bij een 'echte' mediation uitgesloten zou zijn.

Tabel 5.2: Redenen die partijen noemen om tijdens de officiële procedure overeenstemming te bereiken

| | In % van aantal betrokkenen ^a |
|--|--|
| | N=34 |
| Leverde sneller resultaat | 26,5 |
| Leverde naar verwachting een beter resultaat | 8,8 |
| Leverde naar verwachting een ander resultaat | 2,9 |
| Wilde de oplossing in eigen hand houden | 11,8 |
| Op advies van belangenbehartiger/adviseur | 14,7 |
| Om de kosten te beperken | 20,6 |
| Op verzoek van de andere partij | 17,6 |
| Anders | 35,3 |

a Meerdere antwoorden mogelijk.

5.2.3 Overeenstemming tijdens officiële procedure

Een bijzonder geval van overeenstemming treedt op wanneer partijen weliswaar aan een officiële procedure beginnen, maar alsnog op enig moment na de start tot elkaar komen en het niet op een uitspraak door een derde laten aankomen. Bij 2% van de problemen doet zich deze situatie voor. Tabel 5.2 geeft een overzicht van de genoemde redenen.

Naast de snelheid speelt nu toch ook het kostenelement een zekere rol. Vermeldenswaard is voorts dat onder de categorie 'anders' vijf keer een geval voorkomt waarin in de loop van de (bestuursrechtelijke) procedure nadere/nieuwe informatie boven water gekomen blijkt te zijn.

5.3 Officiële procedures

Van de 1.704 respondenten met een (afgesloten) probleem is 10,6% aan een officiële procedure begonnen (zie figuur 5.1). Zetten we het desbetreffende aantal van 181 respondenten af tegen de 1.541 die, als doe-het-zelver of rechtshulpgebruiker, in ieder geval enige vorm van actie hebben ondernomen, dan nog komen we niet verder dan 11,7%. Kortom, slechts voor een kleine minderheid van problemen wordt een officiële procedure gestart. In deze paragraaf bekijken we de officiële procedures vanuit verschillende gezichtshoeken. Achtereenvolgens komen aan bod: de herkomst, de aard en de afloop en de beoordeling van het verloop door de betrokkenen.

5.3.1 Herkomst

Tabel 5.3 geeft informatie over de herkomst van de problemen.

- Bepaalde typen probleem leiden veel vaker tot de start van een officiële

Tabel 5.3: Voor welke soorten problemen wordt een officiële procedure gestart, en bij welk reactiepatroon?

| | Aantal problemen waarin actie is ondernomen | | | Waarvan officiële procedure gestart, in % | | |
|--------------------------------|---|--------------------------|--------|---|--------------------------|-------------------|
| | als doe-het-zelver | als rechts-hulpgebruiker | totaal | als doe-het-zelver | als rechts-hulpgebruiker | totaal |
| Totaal | 789 | 752 | 1.541 | 4,3 | 19,5 | 11,7 |
| 1 Werk | 165 | 210 | 375 | 1,2 ⁻ | 14,8 ⁻ | 8,8 |
| 2 Bezit onroerend goed | 91 | 133 | 224 | 8,8 ⁺ | 19,5 | 15,2 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 14 | 15 | 29 | 7,1 | 33,3 | 20,7 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 66 | 60 | 126 | 4,5 | 20,0 | 11,9 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 254 | 98 | 352 | 0,4 ⁻ | 15,3 | 4,5 ⁻ |
| 6 Geld | 131 | 87 | 218 | 9,2 ⁺ | 20,7 | 13,8 |
| 7 Familie | 36 | 73 | 109 | 2,8 | 31,5 ⁺ | 22,0 ⁺ |
| 8 Kinderen onder 18 | 5 | 20 | 25 | 20,0 | 25,0 | 24,0 |
| 9 Gezondheid | 15 | 34 | 49 | 20,0 ⁺ | 11,8 | 14,3 |
| 10 Overig (discriminatie e.d.) | 12 | 22 | 34 | 16,7 ⁺ | 36,4 | 29,4 ⁺ |
| - Civielrechtelijk | 707 | 644 | 1.351 | 2,4 ⁻ | 17,2 ⁻ | 9,5 ⁻ |
| - Bestuursrechtelijk | 82 | 108 | 190 | 20,7 ⁺ | 33,3 ⁺ | 27,9 ⁺ |

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het algemeen gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2

procedure dan andere. Zo leert de laatste kolom van de tabel dat het aantal procedures bij problemen in de familiesfeer⁴⁸ en in de categorie 'overig' significant hoger is dan gemiddeld, en bij de aanschaf van goederen en diensten significant lager.

- Zo ook leiden bestuursrechtelijke problemen significant vaker tot een officiële procedure dan civielrechtelijke problemen.

De twee voorlaatste kolommen van tabel 5.3 geven inzicht in (de verschillen in) het gebruik van officiële procedures door doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers.

- Rechtshulpgebruikers starten veel vaker een officiële procedure dan doe-het-zelvers: 19,5 om 3,4%. Dit verschil is statistisch significant. Van de 752 problemen waarbij de respondenten een vorm van rechtshulp hebben ingeschakeld, zijn er 147 uitgemond in een officiële procedure. Daarentegen is slechts bij 34 van de 789 problemen die de respondenten als doe-het-zelver hebben aangepakt, een officiële procedure gestart.

⁴⁸ Wanneer we de relatie- en familieproblemen uitsplitsen, blijkt dat 26,5% van de scheidingsgerelateerde zaken waarin actie wordt ondernomen (13 van de 49) en 18,3% van de overige problemen (11 van de 60) tot een officiële procedure leidt.

Bij de scheidingsgerelateerde procedures is steeds, op 1 alimentatiezaak na, sprake van rechtshulp door de advocatuur; bij alle overige procedures is rechtshulp ingeschakeld, in 7 van de 11 zaken in de vorm van een advocaat.

Tabel 5.4: Starten van een officiële procedure naar leeftijd en sociale groep^a

| | Aantal actieven | Waarvan officiële procedure gestart (%) |
|---------------------------------|-----------------|---|
| Totaal | 1.541 | 11,7 |
| Leeftijd (N=1.541) | | |
| - 18-24 | 123 | 4,9 |
| - 25-34 | 360 | 10,6 ⁻ |
| - 35-44 | 379 | 11,3 |
| - 45-54 | 323 | 15,8 ⁺ |
| - 55-64 | 183 | 12,6 |
| - 65+ | 173 | 11,6 |
| Sociale groep (N=1.186) | | |
| - Zelfstandige | 83 | 12 |
| - Werkzaam bij de overheid | 167 | 13,8 |
| - Elders werkzaam in loondienst | 782 | 9,3 ⁻ |
| - Uitkeringsgerechtigd | 75 | 26,7 ⁺ |
| - Gepensioneerd | 79 | 13,9 |

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het algemeen gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

a Verband met overige sociale achtergrondkenmerken is niet significant.

- Andersom gezien: van de 181 problemen die uitmondten in een officiële procedure, zijn er 147 (81,2%) afkomstig van rechtshulpgebruikers en slechts 34 (18,8%) van doe-het-zelvers.
- Interessant op dit punt zijn verder de verschillen tussen de typen problemen. Van de doe-het-zelvers zet bij civielrechtelijke zaken niet meer dan 2,4% de stap naar een officiële procedure; bij bestuursrechtelijke zaken gaat 20,7% over tot een officiële procedure.
- Andersom gezien: gemiddeld genomen is van de civielrechtelijke procedures 13,3% afkomstig van doe-het-zelvers tegen 32,1% bij bestuursrechtelijke problemen.
- Bij officiële procedures met betrekking tot familieproblemen is er, begrijpelijkerwijs, bijna altijd sprake van rechtshulp. Maar datzelfde blijkt ook te gelden bij procedures die voortvloeien uit de aanschaf van goederen en diensten. Bij procedures met betrekking tot geldproblemen kunnen betrokkenen het relatief vaak, dat wil zeggen: in 40% van de zaken, zonder rechtshulp af.

Als we de sociale achtergrondkenmerken bekijken van diegenen die bij de aanpak van een probleem de weg naar een officiële procedure inslaan, blijken alleen leeftijd en sociale groep significante verschillen te laten zien (zie tabel 5.4). Onder de personen die een officiële procedure starten, zijn mensen van middelbare leeftijd (45-54 jaar) en uitkeringsgerechtigden oververtegenwoordigd, en jongeren en werknemers in de particuliere sector ondervertegenwoordigd.

5.3.2 Aard en afloop

Zoals in paragraaf 2.3.4 is beschreven, kan een officiële procedure bij verschillende gerechtelijke en buitengerechtelijke instanties aanhangig worden gemaakt. Voorts staan bij een beslissing veelal beroepsmogelijkheden open. Tabel 5.5 geeft een overzicht van de mate waarin de desbetreffende instanties door onze respondenten in de geschiloplossingstrajecten zijn ingeschakeld.

- Bij bestuursrechtelijke problemen is de eerste stap in een officiële procedure veelal een klacht of bezwaarschrift, bij civielrechtelijke problemen begint de procedure in het algemeen bij een klacht, de sector kanton of civiel van de rechtbank, of de huur- dan wel geschillencommissie.
- Bij bestuursrechtelijke problemen is er een aanzienlijk grotere kans dat er bij een andere instantie beroep wordt aangetekend dan bij civiele zaken: 20,8 om 7,0%. En als er bij bestuursrechtelijke problemen beroep wordt aangetekend, is er, anders dan bij civiele zaken, ook kans op meer dan één vervolgstap.⁴⁹ Gevolg: bij een bestuursrechtelijke procedure wordt gemiddeld 1,3 instantie ingeschakeld en bij civiele zaken 1,1.
- Gevolg is ook dat van het totaal aantal malen dat de geschilbeslechtende organen worden ingeschakeld, 34,1% betrekking heeft op bestuursrechtelijke problemen. Dit cijfer kunnen we in perspectief zetten door het te vergelijken met het aandeel van de bestuursrechtelijke problemen in (1) het totaal van de 1.704 afgeronde problemen in onze steekproef, te weten 12,4%, (2) het totaal van de 1.541 problemen waarbij de respondenten actie ondernemen, te weten 12,3%, en (3) het totaal van de 181 problemen die in een officiële procedure uitmonden, te weten 29,3%.
- De 64 problemen die niet verder komen dan een klachten- of bezwaarschriftencommissie, vormen in zekere zin een categorie apart. In de beleving van de burger zal in het algemeen sprake zijn van een procedure waarbij de beslissing aan een derde wordt voorgelegd; strikt juridisch ligt het genuanceerder. Laten wij deze 64 problemen even buiten beschouwing, dan resteren 91 civiele problemen en 26 bestuursrechtelijke problemen waarin een ‘echte’ procedure is gestart. Het gaat dan om 6,7 resp. 13,7% van de civiel- en bestuursrechtelijke problemen waarin actie wordt ondernomen. Dat wil zeggen: ook wanneer de klachten en bezwaarschriften buiten beschouwing worden gelaten, worden in bestuursrechtelijke problemen significant vaker officiële procedures ingezet dan bij civielrechtelijke geschillen.

⁴⁹ Gezien de kleine aantallen heeft het geen zin om de beroepstrajecten in detail uit te tekenen.

Tabel 5.5: Instanties waarbij procedures aanhangig zijn gemaakt, in totaal en naar aard van het probleem (aantallen) (N=181)

| | Aantal malen ingeschakeld ^a | | | Als laatste instantie ingeschakeld | | |
|---|--|----------|--------|------------------------------------|----------|--------|
| | civiel | bestuurs | totaal | civiel | bestuurs | totaal |
| 1 Klachten- of bezwaarschriften-commissie | 45 | 35 | 80 | 40 | 24 | 64 |
| 2 Rechtbank, sector kanton | 37 | 9 | 46 | 35 | 8 | 43 |
| 3 Rechtbank, sector civiel of bestuursrecht | 31 | 10 | 41 | 30 | 7 | 37 |
| 4 Belastingkamer Gerechtshof | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 5 College van Beroep Studiefinanciering | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 6 Gerechtshof | 4 | 2 | 6 | 4 | 1 | 5 |
| 7 Centrale Raad van Beroep | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 8 Raad van State | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 |
| 9 Hoge Raad | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 10 Huurcommissie | 10 | 1 | 11 | 10 | 1 | 11 |
| 11 Geschillencommissie | 11 | 0 | 11 | 11 | 0 | 11 |
| 12 Tuchtcollege | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 13 Arbitrage | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| | 144 | 64 | 208 | 135 | 46 | 181 |

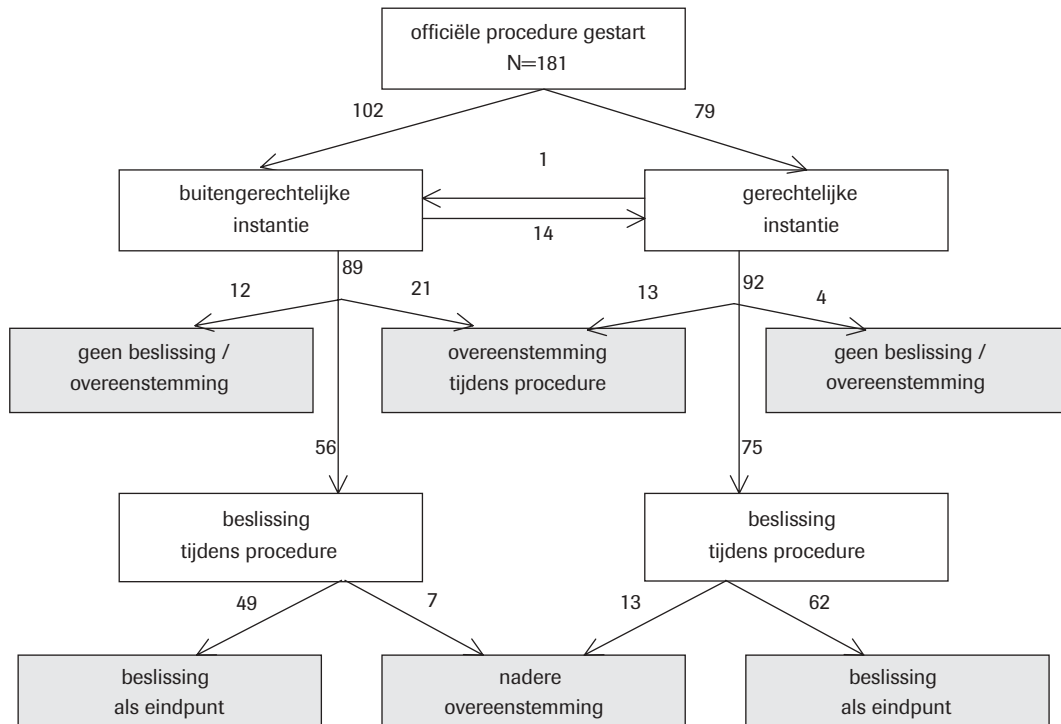
a Meerdere antwoorden mogelijk.

Aansluitend op figuur 5.1 beschrijft figuur 5.2 in meer detail de patronen in de afwikkeling van officiële procedures. Vanwege de overzichtelijkheid van het schema en het beperkte aantal waarnemingen is de uitsplitsing beperkt tot gerechtelijke instanties enerzijds en buitengerechtelijke instanties anderzijds.

Figuur 5.2 laat zien dat in eerste instantie 102 van de 1.704 (5,9%) problemen in een buitengerechtelijke procedure belanden, en 79 (4,6%) in een gerechtelijke. Een relatief klein aantal zaken komt na een buitengerechtelijke procedure in het gerechtelijke circuit terecht ($14/102 = 13,7\%$); het omgekeerde komt alleen incidenteel voor. Vanwege de opzet van het schema wordt niet zichtbaar in welke mate gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden om tegen een gerechtelijke beslissing in beroep te gaan bij een andere gerechtelijke instantie (hetzelfde geldt, maar in veel geringere mate, voor buitengerechtelijke procedures). In dat verband merken we op dat het aantal malen dat problemen door onze respondenten alles bijeen aan gerechtelijke respectievelijk buitengerechtelijke instanties zijn voorgelegd, gelijk opgaat, te weten 103 om 105 (zie tabel 5.5).

Wat betreft de uiteindelijke afloop van de gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures zijn enkele accentverschillen waar te nemen. Bij de buitengerechtelijke procedures bereiken de respondenten wat vaker overeenstemming *tijdens* de procedure (23,6 om 14,1%) en laten ze de zaak

Figuur 5.2 Verloop van de 181 gestarte officiële procedures, uitgesplitst naar gerechtelijke en buitengerechtelijke instanties



wat vaker vallen zonder dat overeenstemming of een beslissing is bereikt (13,5 om 4,3%). Gevolg is dat het bij de buitengerechtelijke procedures wat minder vaak daadwerkelijk tot een beslissing komt (62,9 om 81,5%). Na de procedure kunnen partijen ook nog tot nadere overeenstemming komen. Bij de buitengerechtelijke procedures komt dat iets minder vaak voor dan bij gerechtelijke (7,9 om 14,1%).

Van het totaal aantal van 1.704 problemen eindigt uiteindelijk 2,9% met een buitengerechtelijke en 3,6% met een gerechtelijke beslissing.

5.3.3 Beoordeling van het verloop

Om het verloop van de (laatste) procedure en het oordeel daarover in kaart te brengen, hebben we de respondenten (N=181) een reeks vragen voorgelegd. In het merendeel van de gevallen (77,9%) is de respondent zelf de procedure begonnen. In 63,0% van de zaken zijn er zittingen geweest, meestal één of twee. De respondent was daar in bijna twee derde van de gevallen zelf bij aanwezig. Degenen die bij de zitting aanwezig waren, werden in driekwart van de gevallen bijgestaan door iemand, meestal een advocaat.

Een kwart van de respondenten heeft zelf het woord gevoerd tijdens de zitting, 60,5% heeft dat door iemand anders laten doen (door advocaat 38,6%) en de overige zaken zijn bij verstek 14,9% afgedaan.

Wanneer ze gerepresenteerd werden door iemand anders, zijn de betrokkenen daarover zeer tevreden (gemiddeld cijfer op een schaal van 1 'zeer slecht' tot 5 'zeer goed': 4,2). Degenen die zelf het woord moesten voeren, voelden zich daardoor niet in het nadeel; ook bij de verstekzaken voelden maar 4 van de 17 respondenten zich in het nadeel doordat niemand het woord voerde. Op de vraag waarom op de zittingen niet iemand anders namens de respondent het woord voerde, antwoordden de meesten dat ze zelf goed in staat waren hun eigen zegje te doen. Een enkeling noemde de hoge kosten als argument om geen hulp in te schakelen.

Van de 67 zaken zonder zitting zijn er 38 behandeld op basis van schriftelijke stukken; de overige 29 zijn – blijkbaar – niet aan een inhoudelijke behandeling toegekomen.

Voor zover de respondent zelf aanwezig was op – een of meer van – de zittingen (74 zaken), is gevraagd naar een oordeel over het verloop van de procedure.

De meeste respondenten (68,9%) vonden dat ze vooraf (zeer) goed geïnformeerd waren. Vrijwel iedereen (95,9%) kon het verloop (zeer) goed volgen en 79,7% vond dat ze voldoende gelegenheid hadden om te zeggen wat ze wilden. Een kwart was wel van mening dat er belangrijke punten niet aan de orde waren geweest en vond de rechter / de commissie / het college niet onpartijdig.

De meesten (86,5%) zouden in de toekomst een soortgelijke zaak opnieuw voorleggen aan de rechter / de commissie / het college.

Om een indruk te geven van de afloop van de 181 gestarte procedures, beginnen we bij de 131 gevallen waarin een beslissing is genomen.

In 45,8% van deze procedures heeft de respondent geheel gewonnen, in 29,8% gedeeltelijk en in de overige gevallen heeft hij of zij geheel verloren. Meestal vinden ze de motivering van de uitspraak (zeer) duidelijk (73,3%)

Op de vraag waarom ze voorafgaande aan de beslissing geen overeenstemming hebben bereikt met de andere partij antwoordden ze onder meer dat de standpunten te ver uiteen lagen (49,6%), ze konden niet met elkaar praten (23,7%), andere conflicten speelden mee (14,5%), of ze hadden geen vertrouwen in elkaar (19,1%).

Bij 15,3% van de zaken is na de uitspraak alsnog nadere overeenstemming bereikt.

Ten slotte kijken we naar de 50 procedures waarin geen beslissing is genomen (waarvan: 29 niet toegekomen aan behandeling, 7 gestopt na een of meer zittingen en 14 tijdens schriftelijke behandeling). Bij 42% is geheel en bij 26% gedeeltelijk overeenstemming bereikt. Er zijn interessante onder-

linge verschillen. De 29 zaken die niet zijn toegekomen aan behandeling, hebben in meerderheid (51,7%) niet tot overeenstemming geleid. De 21 procedures die na een of meer zittingen of tijdens de schriftelijke behandeling zijn gestopt, hebben bijna allemaal (95,2%) gehele of gedeeltelijke overeenstemming opgeleverd.

De overeenstemming (34 keer) is vaak totstandgekomen op instigatie / met hulp van de eigen advocaat of de advocaat van de wederpartij (resp. 7 en 9 keer) dan wel op advies van de rechter/ de commissie / het college (4 keer, bij zittingen). Voor de redenen waarom in de loop van een officiële procedure is gekozen voor overeenstemming verwijzen we naar tabel 5.2.

5.4 Aanloop en afloop met elkaar in verband gebracht

In de vorige twee paragrafen hebben we ons gericht op de specifieke elementen van respectievelijk mediation en officiële procedures. In deze paragraaf keren we terug naar het schematische overzicht van figuur 5.1 en bekijken we de algehele samenhang en verhoudingen tussen de geschiloplossingstrajecten, voor zover deze als afgesloten kunnen worden beschouwd. Wat betreft de afloop maken we daarbij onderscheid tussen:

- overeenstemming, geheel of gedeeltelijk
- beslissing door een derde als eindpunt, of
- het ontbreken van resultaat, hetzij als gevolg van passiviteit (laten), hetzij als gevolg van actie zonder resultaat (slikken).

In 47,9% van de gevallen bereiken betrokken partijen geheel of gedeeltelijk overeenstemming (zie tabel 5.6). Dat zou op zich wat betreft de werking van de geschilbeslechtingdelta een bevredigende score kunnen opleveren, wanneer deze wordt aangevuld met een behoorlijk aantal beslissingen in officiële procedures. Een beslissing door een derde blijkt echter in niet meer dan 6,5% van de zaken het eindpunt te vormen. We moeten dan ook vaststellen dat in bijna de helft van de problemen, om precies te zijn 45,5%, door de betrokkenen in het geschiloplossingstraject geen resultaat wordt geboekt. Verder splitst tabel 5.6 de aard van de uitkomsten uit naar de aard van de al dan niet ondernomen actie(s): passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers. Zowel doe-het-zelvers als rechtshulpgebruikers weten bij 6 van de 10 problemen resultaat te boeken. Echter, de wijze waarop verschilt aanzienlijk. Rechtshulpgebruikers laten het duidelijk vaker op een beslissing door een derde aankomen en bereiken minder vaak overeenstemming met de wederpartij.⁵⁰

⁵⁰ Rechtshulpgebruikers die contact hebben opgenomen met een advocaat, zien hun probleem vaker beëindigd met een beslissing in een procedure, dan rechtshulpgebruikers die geen advocaat hebben geraadpleegd (27,6 om 9,7%). Anders dan wellicht verwacht, is er nauwelijks verschil in de mate waarin overeenstemming wordt bereikt (44,0 om 46,4%). Maar er is wel een substantieel verschil in de mate van slikken (28,4 om 43,9%).

Tabel 5.6: Afloop van het probleem, naar ondernomen actie

| | Overeenstemming | Beslissing als eindpunt | Geen resultaat | | Totaal | Totaal aantal |
|----------------------|-------------------|-------------------------|----------------|---------|--------|---------------|
| | | | laten | slikken | | |
| | % | | | | | |
| Totaal | 47,9 | 6,5 | 9,6 | 36,0 | 45,5 | 1.704 |
| Passieven | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 163 |
| Doe-het-zelvers | 59,7 ⁺ | 2,2 ⁻ | 0,0 | 38,1 | 38,1 | 789 |
| Rechtshulpgebruikers | 46,0 ⁻ | 12,5 ⁺ | 0,0 | 41,5 | 41,5 | 752 |

+/- Het patroon van de passieven is in alle opzichten significant afwijkend van dat van de twee andere groepen. Met +/- wordt aangegeven dat het percentage op 0,05 niveau significant hoger/lager is dan het algemeen gemiddelde van de groep doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers samen.

De laatste bevinding roept de vraag op over oorzaak en gevolg. Is het op aandringen van hun deskundige adviseurs dat burgers aan een officiële juridische procedure beginnen, waar ze uit zichzelf nooit aan zouden hebben gedacht? Of begrepen de betrokkenen al direct dat voor de oplossing van hun probleem zwaardere middelen nodig waren en hebben ze toen passende bijstand gezocht? We kunnen deze vraag als zodanig met het voorliggende materiaal niet beantwoorden. Wel kunnen we nagaan of en in hoeverre de afloop van de problemen samenhangt met het probleemtype. In tabel 5.7 zien we inderdaad een significante samenhang met het probleemtype. Bij problemen met de aanschaf van goederen en diensten wordt er relatief vaak overeenstemming bereikt met de wederpartij. Problemen met het bezit en het verhuren van onroerend goed en in de familiesfeer worden daarentegen, verhoudingsgewijs, vaak via een officiële procedure beslecht.

Dan is er een aantal probleemcategorieën waar een beslechting van het gerezen geschil relatief vaak achterwege blijft. Dat geldt voor problemen op het werk, maar ook, zonder dat de significantiegrens wordt bereikt, voor huurproblemen en voor problemen met gezondheid vanwege werk of ongeval, en in wat mindere mate voor de problemen in de groep 'overig', met kinderen onder de achttien, en in de familiesfeer. Binnen deze groep zijn er overigens weer wel verschillen. Bij een aantal probleemcategorieën – 'werk', 'overig' en 'familie' – wordt het mindere resultaat vooral veroorzaakt door een opvallend hoge mate van passiviteit. Bij andere probleemcategorieën – 'kinderen onder achttien', 'huren' en 'gezondheid' – ligt het mindere resultaat niet zozeer aan het nalaten van enigerlei vorm van actie, als wel aan het niet doorzetten ervan.⁵¹

51 Binnen de groep familieproblemen kunnen we de scheidingsgerelateerde zaken nog onderscheiden van de overige. Belangrijkste verschillen zijn:

- bij de overige familieproblemen wordt veel vaker geen resultaat bereikt dan bij scheidingsproblemen (54,3 om 38,2%), zowel vanwege wat meer 'laten' (14,3 om 10,9%) als vanwege meer 'slikken' (40,0 om 27,3%);
- scheidingsgerelateerde zaken eindigen veel vaker in een beslissing in een officiële procedure dan de overige familieproblemen (18,2 om 7,1%).

Tabel 5.7: Afloop van het probleem, naar probleemtype

| | Overeen- stemming | Beslissing als eindpunt | Geen resultaat | | | Totaal aantal |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| | | | laten | slikken | totaal | |
| | % | | | | | |
| Totaal | 47,9 | 6,5 | 9,6 | 36,0 | 45,5 | 1.704 |
| 1 Werk | 44,0 | 4,1 ⁻ | 14,0 ⁺ | 37,8 | 51,8 ⁺ | 436 |
| 2 Bezit onroerend goed | 45,2 | 10,1 ⁺ | 9,7 | 35,1 | 44,8 | 248 |
| 3 Verhuren onroerend g. | 60,0 | 16,7 ⁺ | 3,3 | 20,0 | 23,3 ⁻ | 30 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 42,3 | 5,1 | 8,0 | 44,5 ⁺ | 52,6 | 137 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 58,0 ⁺ | 3,4 ⁻ | 7,6 | 31,0 ⁻ | 38,6 ⁻ | 381 |
| 6 Geld | 53,5 | 7,0 | 4,4 ⁻ | 35,1 | 39,5 | 228 |
| 7 Familie | 40,8 | 12,0 ⁺ | 12,8 | 34,4 | 47,2 | 125 |
| 8 Kinderen onder 18 | 34,6 | 15,4 | 3,8 | 46,2 | 50,0 | 26 |
| 9 Gezondheid | 37,0 | 5,6 | 9,3 | 48,1 | 57,4 | 54 |
| 10 Overig (discriminatie e.d.) | 35,9 | 12,8 | 12,8 | 38,5 | 51,3 | 39 |
| - Civielrechtelijk | 48,6 | 5,0 ⁻ | 9,5 | 36,9 ⁺ | 46,4 | 1.492 |
| - Bestuursrechtelijk | 43,4 | 17,0 ⁺ | 10,4 | 29,2 ⁻ | 39,6 | 212 |

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het algemeen gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2

Zetten we civiel- en bestuursrechtelijke problemen tegen elkaar af, dan blijkt er op één punt een belangrijk en significant verschil te bestaan. Burgers ondernemen grosso modo even vaak actie, maar zijn bij bestuursrechtelijke problemen minder geneigd om het er op enig moment bij te laten zitten; ze sturen dan duidelijk vaker aan op een beslissing in een officiële procedure.

Tabel 5.8 laat zien dat er ook een significante samenhang bestaat tussen de afloop van (potentieel) juridische problemen en diverse sociale achtergrondkenmerken van de betrokkenen. De mate van stedelijkheid speelt geen rol, maar geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, opleiding, inkomen en sociale groep wel.

Het lijkt erop dat vrouwen bij de aanpak van problemen wat minder actief en assertief zijn dan mannen, waardoor zij verhoudingsgewijs wat minder resultaat weten te boeken, hetzij via onderhandelingen met de wederpartij, hetzij via een officiële procedure.

Gelet op leeftijd springen enerzijds de jongeren eruit, doordat zij slechts in zeer geringe mate gebruikmaken van de mogelijkheden om bij een geschil een derde een beslissing te laten nemen in een officiële procedure, terwijl anderzijds de leeftijdsgroep tussen 45 tot 54 jaar dat juist relatief vaak doet. Een verwant patroon vinden we bij de verschillen naar burgerlijke staat, waar de ongehuwden en ongehuwd samenwonenden opvallend weinig van doen hebben met beslissingen in officiële procedures en gehuwden relatief veel. In de voorlaatste kolom van tabel 5.8 zien we het percentage van mensen

Tabel 5.8: Afloop van het probleem, naar sociale achtergrondkenmerken

| | Overeenstemming | Beslissing als eindpunt | Geen resultaat | | | Totaal aantal |
|---|-------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| | | | laten | slikken | totaal | |
| | % | | | | | |
| Totaal | 47,9 | 6,5 | 9,6 | 36,0 | 45,5 | 1.704 |
| Geslacht (N=1.704) | | | | | | |
| - Man | 50,2 | 7,4 | 8,9 | 33,5 ⁻ | 42,4 ⁻ | 828 |
| - Vrouw | 45,8 | 5,7 | 10,2 | 38,4 ⁺ | 48,5 ⁺ | 876 |
| Leeftijd (N=1.704) | | | | | | |
| - 18-24 | 51,8 | 0,7 ⁻ | 11,5 | 36,0 | 47,5 | 139 |
| - 25-34 | 49,1 | 4,0 ⁻ | 9,8 | 37,1 | 46,9 | 399 |
| - 35-44 | 49,4 | 5,8 | 9,1 | 35,7 | 44,8 | 417 |
| - 45-54 | 45,7 | 10,5 ⁺ | 8,2 | 35,5 | 43,8 | 352 |
| - 55-64 | 44,7 | 8,7 | 11,2 | 35,4 | 46,6 | 206 |
| - 65+ | 47,1 | 7,9 | 9,4 | 35,6 | 45,0 | 191 |
| Burgerlijke staat (N=1670) | | | | | | |
| - Ongehuwd | 49,1 | 3,6 ⁻ | 11,3 | 36,0 | 47,3 | 336 |
| - Ongehuwd samenwonend | 48,9 | 2,2 ⁻ | 10,9 | 38,0 | 48,9 | 137 |
| - Gehuwd ^a | 48,3 | 8,0 ⁺ | 8,1 ⁻ | 35,6 | 43,7 | 1.061 |
| - Gescheiden | 40,0 | 9,5 | 14,7 | 35,8 | 50,5 | 95 |
| - Weduw(naars)staat | 41,5 | 4,9 | 12,2 | 41,5 | 53,7 | 41 |
| Opleiding ^b (N=1.699) | | | | | | |
| - Lager | 39,7 | 6,3 | 12,7 | 41,3 | 54,0 | 63 |
| - Lager beroeps | 42,4 ⁻ | 5,3 | 11,5 | 40,9 ⁺ | 52,4 ⁺ | 399 |
| - MAVO | 41,4 | 9,3 | 12,6 | 36,7 | 49,3 | 215 |
| - Middelbaar beroeps | 47,9 | 6,3 | 11,5 | 34,3 | 45,8 | 443 |
| - HAVO, VWO | 48,6 | 8,3 | 4,9 | 38,2 | 43,1 | 144 |
| - HBO, WO | 57,2 ⁺ | 6,0 | 5,5 ⁻ | 31,3 ⁻ | 36,8 ⁻ | 435 |
| Inkomen huishouden ^c (N=1.394) | | | | | | |
| - minder dan 15.000 | 36,6 ⁻ | 10,7 | 9,8 | 42,9 | 52,7 | 112 |
| - 15.000 tot 23.000 | 44,9 | 5,4 | 13,2 | 36,5 | 49,7 | 167 |
| - 23.000 tot 28.500 | 48,3 | 6,3 | 8,4 | 37,1 | 45,5 | 143 |
| - 28.500 tot 34.000 | 41,3 ⁻ | 3,9 | 11,7 | 43,2 ⁺ | 54,9 ⁺ | 206 |
| - 34.000 tot 45.000 | 47,4 | 7,1 | 8,6 | 36,8 | 45,5 | 266 |
| - 45.000 tot 56.000 | 52,2 | 6,3 | 15,0 ⁺ | 26,6 ⁻ | 41,5 | 207 |
| - 56.000 tot 91.000 | 53,8 | 7,1 | 6,1 | 33,0 | 39,2 | 212 |
| - 91.000 en meer | 65,4 ⁺ | 6,2 | 3,7 | 24,7 ⁻ | 28,4 | 81 |
| Sociale groep (N=1.317) | | | | | | |
| - Zelfstandige | 54,7 | 7,0 | 3,5 ⁻ | 34,9 | 38,4 | 86 |
| - Werkzaam bij de overheid | 48,4 | 8,6 | 10,2 | 32,8 | 43,0 | 186 |
| - Elders werkzaam in loondienst | 47,4 | 4,4 ⁻ | 10,4 | 37,8 | 48,2 | 873 |
| - Uitkeringsgerechtigd | 45,1 | 14,6 ⁺ | 8,5 | 31,7 | 40,2 | 82 |
| - Gepensioneerd | 38,9 | 12,2 ⁺ | 12,2 | 36,7 | 48,9 | 90 |

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het algemeen gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

a Inclusief geregistreerd partnerschap.

b Betreft hoogst genoten, al dan niet voltooide opleiding.

c Betreft bruto jaarinkomen van huishouden in euro's.

met problemen die geen resultaat tot stand weten te brengen, dalen naarmate het opleidingsniveau stijgt. Evenzeer blijkt het percentage van mensen met problemen dat geen resultaat tot stand weet te brengen, in de hogere inkomensklassen aanzienlijk geringer dan in de lagere. Interessant is dat die verschillen niet zijn toe te schrijven aan het gebruik van officiële procedures. Immers, de mate waarin de beslissing in een officiële procedure eindpunt is van het probleem, vertoont maar weinig variatie naar opleiding; en voor zover er verschillen zijn, is daar geen duidelijke lijn in te herkennen. Datzelfde geldt ten aanzien van inkomen, waarbij het bovendien saillant is dat uitgerekend de laagste inkomensklasse de geschillen het vaakst met beslissingen in officiële procedures afgerond weet. Waar zijn de verschillen dan wel aan toe te schrijven? Ten eerste stellen mensen met een hogere opleiding en een hoger inkomen zich bij problemen vaker actief op. Waarschijnlijk hebben ze een kennisvoorsprong, waardoor ze eerder beseffen dat er wat aan een probleem te doen is en beter weten welke wegen er bewandeld kunnen worden. Ten tweede blijken mensen met een hogere opleiding en een hoger inkomen, wanneer ze een probleem ter hand nemen, minder vaak af te haken voordat ze enig resultaat hebben bereikt. Waarschijnlijk beschikken ze over betere onderhandelingsvaardigheden. Waarschijnlijk ook weten ze de adviezen van deskundigen beter op waarde te schatten.⁵²

Daarmee lijkt het erop dat eventuele lacunes in de juridische infrastructuur niet zozeer in de capaciteit en de breedte van de rechtshulp zitten, of in de toegang tot de gerechtelijke instanties, maar in de aard van de dienstverlening. Die sluit wellicht minder aan op de capaciteiten van de lager opgeleiden om – op zich bruikbare – adviezen en procedures ten eigen voordele te benutten.⁵³

Vastgesteld hebbende dat de afloop van problemen zowel varieert met het type probleem als met sociale achtergrondkenmerken van de respondenten, moeten we nog even stilstaan bij de onderlinge samenhang. Zijn de verschillen tussen mannen en vrouwen, of tussen inkomensklassen, wellicht terug te voeren op het feit dat de betrokkenen in verschillende mate met de diverse probleemttypen van doen hebben? Multivariate analyses wijzen uit dat de keuze tussen overeenstemming bereiken en een derde laten beslissen vooral samenhangt met het type probleem en de leeftijd van de betrokkene. Of men slikt of niet hangt samen met het geslacht en huishoudinkomen van de betrokkene. De verbanden lopen volgens de lijnen in tabel 5.8 (zie bijlage 5).

52 Het zal duidelijk zijn dat een en ander terugverwijst naar de in paragraaf 2.4.3 besproken sociaal-psychologische hulpbronnen.

53 Zie in dat verband ook paragraaf 4.8.

5.5 Het tijdsverloop

Wanneer we aanloop en afloop met elkaar in verband brengen, is ook het tijdsverloop interessant. Hoeveel tijd verstrijkt er tussen het begin van een probleem en de afronding ervan in de vorm van een beslissing of overeenstemming? Daarop krijgen we zicht door het antwoord op de vraag uit de enquête naar de ontstaansdatum van het probleem te combineren met gegevens uit de probleemenquête. Daarin is aan de respondenten gevraagd naar een aantal duidelijk gemarkeerde momenten uit het geschiloplossingstraject, te weten

- het tijdstip waarop de eerste deskundige is benaderd voor advies en/of bijstand
- het tijdstip waarop met de andere partij overeenstemming is bereikt, los van, tijdens of na een officiële procedure
- en
- de tijdstippen van de eerste zitting en van de beslissing in (de afsluitende fase van) een officiële procedure.

Merk op dat de beslissing om een probleem niet ter hand te nemen of verder te laten rusten in principe best op een duidelijk gemarkeerd moment genomen kan zijn. Te denken valt aan het ontstaansmoment, wanneer de respondent zich volstrekt kansloos voelt. Of aan het moment dat de wederpartij een schikkingsvoorstel weigert, met de mededeling dat hij niet tot enige inschikkelijkheid bereid is. Maar in veel gevallen zal het om een sluipend proces gaan, waarbij de respondent zichzelf voorhoudt dat hij op een passend moment tot actie zal overgaan en dat passende moment maar steeds niet blijkt te komen. Vanwege deze laatste overweging is in de probleemenquête geen vraag opgenomen naar het wanneer van het laten of het slikken.

Bij het gebruik van cijfers over het tijdverloop is de nodige voorzichtigheid geboden. In de door de respondenten opgegeven data blijkt nogal eens een strakke, logische volgorde te ontbreken. Met een zekere regelmaat lijkt ook de relatie zoek tussen de ontstaansdatum in de enquête en de vervolgdta in de probleemenquête.⁵⁴ Vanzelfsprekend hebben we geprobeerd de data te corrigeren, maar dat blijft tot op zekere hoogte nattevingerwerk. Ergo: er moet meer waarde worden gehecht aan de onderlinge verschillen, dan aan de absolute waarden.

54 Daaraan zal de periode van enkele weken tussen het afnemen van beide enquêtes mede debet zijn geweest. Aan het begin van de probleemenquête is de respondent zo duidelijk mogelijk aangegeven over welk probleem nadere informatie werd gezocht. Maar het is niet uitgesloten dat de respondent de vragen heeft beantwoord op basis van een soortgelijk probleem van meer recente datum, dat meer in de herinnering leefde. Dat laat de overige resultaten onverlet, maar introduceert wel een meetfout ten aanzien van het tijdsverloop van het probleem.

Tabel 5.9: Tijdsverloop in maanden tussen het ontstaan van een probleem en de afsluiting ervan naar startjaar

| Startjaar | Problemen | Waarvan afgerond | Waarvan tijdsduur bekend | Tijdsduur in maanden | |
|-----------|-----------|------------------|--------------------------|----------------------|---------|
| | aantal | % | % | gemiddelde | mediaan |
| 1998 | 561 | 92,0 | 48,6 | 15,1 | 10 |
| 1999 | 452 | 91,8 | 44,6 | 11,0 | 6 |
| 2000 | 306 | 89,5 | 43,8 | 11,6 | 7 |
| 2001 | 293 | 86,0 | 43,3 | 6,9 | 5 |
| 2002 | 299 | 82,6 | 48,2 | 2,9 | 2 |
| Totaal | 1.911 | 89,2 | 46,0 | 10,6 | 6 |

Een tweede – en minstens zo belangrijke – reden voor voorzichtigheid is de vertekening in het gevonden tijdsverloop, wanneer de set van problemen waarop deze is gebaseerd niet voldoende representatief is. Tabel 5.9 geeft daarvan een indruk.

Uitgaande van de in totaal 784 problemen uit de probleemenquête waarvan de tijdsduur bekend is, kan worden berekend dat het oplossingstraject tussen het ontstaan van het probleem en de overeenstemming of beslissing gemiddeld 10,6 maanden in beslag heeft genomen. De mediane tijdsduur is 6 maanden.

De bedoelde set van 784 problemen geeft echter geen volledig representatief beeld. Zo laat de derde kolom van tabel 5.9 zien dat er onder de afgeronde problemen een zekere ondervertegenwoordiging is van problemen die zijn ontstaan in 2001 en 2002. En dat zou nog niet zo erg zijn, ware het niet dat het daarbij precies om de langer durende problemen gaat.

Om die reden beperken we ons in tabel 5.10 tot de problemen die zijn ontstaan in 1998 t/m 2000.⁵⁵

Tabel 5.10 geeft aan dat onze beste schatting van de gemiddelde en de mediane duur van het oplossingstraject tussen het ontstaan van het probleem en de overeenstemming of beslissing respectievelijk 13,0 en 8 maanden bedragen. Bij die schatting laten we de eerder gememoreerde meetfout buiten beschouwing. Het aanzienlijke verschil tussen de gemiddelde en de mediane duur wijst op een behoorlijk scheve verdeling. In dat verband kan worden vermeld dat zo'n 32% van de problemen binnen drie maanden wordt afgehandeld en zo'n 62% binnen een jaar; maar er is, afgaande op de antwoorden van de respondenten, ook een aantal problemen dat jarenlang voortduurt.

⁵⁵ Het hier gesignaleerde probleem reikt verder dan alleen het bepalen van de gemiddelde duur van het oplossingstraject. De ondervertegenwoordiging van de langerdurende problemen gaat samen met een zekere ondervertegenwoordiging van de oplossing via een officiële procedure. We zijn daarom voor het stroomschema in figuur 5.1 en de tabellen 5.8 t/m 5.10 nagegaan in hoeverre de uitkomsten veranderden als we de analyse zouden beperken tot de problemen die zijn gestart in 1998 t/m 2000. De uitkomsten veranderden echter slechts marginaal.

Tabel 5.10: Tijdsverloop in maanden tussen het ontstaan van een probleem en de afsluiting ervan, startjaar 1998 t/m 2000

| | Problemen | Waarvan | | Tijdsduur in maanden | |
|-----------------------------------|-----------|---------|---------------|-------------------------------------|------------|
| | | aantal | afgerond % | Waarvan tijdsduur bekend % | gemiddelde |
| Totaal | 1.319 | 91,4 | 46,1 | 13,0 | 8 |
| 1 Werk | 362 | 92,3 | 36,2 | 13,3 | 9 |
| 2 Bezit onroerend goed | 203 | 89,7 | 46,2 | 11,5 | 8,5 |
| 3 Verhuren onroerend g. | 24 | 91,7 | 63,6 | 19,8 | 19 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 123 | 90,2 | 39,6 | 18,7 | 19 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 249 | 92,4 | 54,3 | 10,0 | 5 |
| 6 Geld | 157 | 91,1 | 57,3 | 12,2 | 7 |
| 7 Familie | 101 | 94,1 | 52,6 | 14,5 | 10,5 |
| 8 Kinderen onder 18 | 20 | 85,0 | 41,2 | 10,3 | 9 |
| 9 Gezondheid | 52 | 88,5 | 34,8 | 15,3 | 9 |
| 10 Overig (discriminatie e.d.) | 28 | 89,3 | 52,0 | 18,8 | 10 |
| - Civielrechtelijk | 1.143 | 91,5 | 45,3 | 12,8 | 8 |
| - Bestuursrechtelijk | 176 | 90,3 | 51,6 | 14,1 | 12 |

De tijdsduur van het oplossingstraject blijkt ook significant te verschillen naar probleemtype (zie tabel 5.10). Zo worden problemen met de aanschaf van goederen en diensten sneller afgehandeld dan andere. Ligt het gemiddelde tijdsverloop tussen het ontstaan van een probleem en de afsluiting ervan op 13,0 maanden, bij problemen met goederen en diensten is dat slechts 10,0 maanden. Problemen met het verhuren en huren van onroerend goed en in de categorie 'overig' kosten daarentegen juist veel meer tijd dan gemiddeld.

Het verschil in de gemiddelde afhandelingsduur van civiel- en bestuursrechtelijke problemen is gering – 12,8 om 14,1 maanden – en statistisch niet significant.

Richten we de aandacht op de aanpak van de problemen, dan ligt het voor de hand dat het (moeten) inroepen van juridische bijstand en het starten van een officiële procedure tot een langer oplossingstraject leidt dan wanneer de betrokkene (meteen) als doe-het-zelver tot overeenstemming weet te komen met de wederpartij. Daaraan kan nog worden toegevoegd dat het traject langer wordt naarmate betrokkene meer adressen afgaat voor advies, of zijn probleem aan meer beroepsinstanties voorlegt. Zo hebben rechtshulpgebruikers gemiddeld 14,6 maanden nodig tegen doe-het-zelvers 11,3. De rechtshulpgebruikers die een beroep doen op een advocaat hebben 16,8 maanden nodig, terwijl degenen die andere deskundigen benaderen met 14,0 maanden volstaan. En degenen die een officiële procedure starten zijn gemiddeld 17,4 maanden kwijt, wat kan oplopen tot 20,7 maanden als

Tabel 5.11: Aan- en afloop van rechtsproblemen, in %

| | Nederland | Engeland+Wales | Schotland |
|-------------------------|-----------|----------------|-----------|
| <i>Aanloop</i> | | | |
| Passieven | 9,6 | 5 | 3 |
| Doe-het-zelvers | 46,3 | 35 | 33 |
| Rechtshulpgebruikers | 44,1 | 60 | 64 |
| <i>Afloop</i> | | | |
| Laten | 9,6 | 5 | 3 |
| Overeenstemming | 47,9 | 34 | 32 |
| Beslissing als eindpunt | 6,5 | 14 | 9 |
| Slikken | 36,0 | 49 | 54 |

daarbij een andere gerechtelijke instantie dan de kantonrechter wordt ingeschakeld.

5.6 Vergelijking met ander onderzoek

Nu we een totaalbeeld hebben van het verloop van de geschiloplossings-trajecten, willen we onze resultaten kort vergelijken met die uit ander onderzoek. Daarmee sluiten we aan op paragraaf 3.2.3, waar we onze bevindingen omtrent de incidentie en frequentie van rechtsproblemen in vergelijkend perspectief hebben geplaatst.

Allereerst zetten we in tabel 5.12 de hoofdlijnen van onze bevindingen voor Nederland op basis van afgesloten problemen naast die van Genn (1999) voor Engeland en Wales en van Genn en Paterson (2001) voor Schotland.

De patronen blijken verwant, maar er zijn interessante verschillen. In het Verenigd Koninkrijk wordt bij problemen vaker rechtshulp ingeroepen en vaker een beroep gedaan op een officiële procedure. Daar staat echter tegenover dat er juist minder vaak resultaat wordt geboekt, met name doordat er verhoudingsgewijs veel wordt 'geslikt'.

Dit is niet de plaats om op zoek te gaan naar een verklaring. Wel willen we de aandacht vestigen op een verschil in de formulering van de vraagstelling. Waar Genn en Paterson in het Verenigd Koninkrijk op zoek gingen naar 'problems or disputes that were difficult to solve', hebben wij bewust gekozen voor een inventarisatie van 'lastige problemen of conflicten'. Het is niet ondenkbaar dat daardoor in het Verenigd Koninkrijk een deel van de problemen die door de respondenten zelf opgelost konden worden, buiten beeld is gebleven. In die richting wijst ook het feit dat Genn en Paterson een duidelijk lagere probleemfrequentie rapporteren.

Het verschil in gebruik van rechtshulp tussen beide landen kan deels worden verklaard uit het verschil in omvang van bepaalde soorten proble-

men. Uit het onderzoek komt naar voren dat problemen over gebrekkige goederen of diensten en geldproblemen in beide landen vaak door burgers zelf worden opgelost. Dit zijn juist de problemen die in Nederland meer voorkomen dan in het Verenigd Koninkrijk. Ook kan hier het verschil in de screening van problemen een rol spelen. In de *Path to Justice*-vragenlijst is gevraagd naar moeilijk op te lossen problemen, waardoor de kans bestaat dat in de overzeese studies gecompliceerdere zaken zitten dan in onze studie. En voor complexe zaken schakelt men vaker rechtshulp in. Naast het gegeven dat Nederlanders meer problemen hebben en minder vaak rechtshulp inschakelen is het ook opvallend dat Nederlanders vaker overeenstemming bereiken met de wederpartij. Deels kan dit ook weer met de hiervoor genoemde grotere omvang van werk- en consumentenproblemen en de geringere complexiteit van de problemen samenhangen. Bij dergelijke problemen bereikt men eerder overeenstemming. Voor een ander deel sluit deze bevinding aan bij conclusies van eerdere studies waarin de Nederlandse rechtscultuur wordt gekenschetst als een traditie van 'schikken en plooiën'. Uit vergelijking met de *Paths to Justice*-studies blijkt dat Nederlanders in eerste instantie zowel zelf, zonder hulp van een adviserende instantie, vaker overeenstemming weten te bereiken met de wederpartij, maar ook via het inschakelen van rechtshulp. Dit lijkt erop te wijzen dat het Nederlandse poldermodel van compromissen sluiten en overleg ook terug is te vinden in de wijze waarop we onze individuele geschillen oplossen.

Behalve met het buitenland kunnen we onze uitkomsten vergelijken met eerdere bevindingen voor Nederland. De mogelijkheden daartoe zijn overigens beperkt, omdat eerder onderzoek niet zozeer was gericht op de geschilbeslechtingdelta als geheel, maar veelal was toegespitst op het functioneren van de rechtshulp in het algemeen en de advocatuur in het bijzonder.

Schuyt e.a. (1976), Huls en Klijn (1984 en 1988) en Beukenhorst en Rooduijn (1994) geven cijfers met betrekking tot de gekozen oplossingsstrategieën bij problemen. Het percentage rechtshulpgebruikers bedraagt respectievelijk 57, 58, 46 en 40 en ligt daarmee, zeker wat betreft de meer recente cijfers, in dezelfde orde van grootte als onze bevinding. Dat ligt enigszins anders ten aanzien van de uitsplitsing van het complement naar passieven en doe-het-zelvers. Schuyt e.a. rapporteren 25% 'self help' en 18% voor 'laten zitten' en 'nog niets gedaan'. Huls en Klijn (1984 en 1988) en Beukenhorst en Rooduijn (1994) houden het op 16 tot 18% berusting; voor informele oplossingen resteert respectievelijk 25, 35 en 44%. In ons eigen onderzoek vragen we expliciet naar contacten met de andere partij. De daarop gebaseerde bevindingen geven aan dat burgers, althans in de aanloopfase, minder passief zijn en vaker pogingen doen om gerezen problemen aan te pakken. Dat laat onverlet dat een substantieel deel van de respondenten het probleem daarna op enig moment laat rusten.

In andere opzichten sluiten onze bevindingen met betrekking tot het beroep

op rechtshulp goed aan op de eerdergenoemde studies. Ook daar blijkt dat bij problemen een zeer breed scala aan personen en instanties wordt geraadpleegd, dat regelmatig meer dan één deskundige wordt benaderd, en dat het marktaandeel van vakbonden, van de advocatuur en van de Bureaus Rechtshulp (met inbegrip van wetswinkels) ergens rond de 10% ligt.

Ten slotte kijken we naar een recent onderzoek van de Consumentenbond (2003). Hoewel dat onderzoek zich beperkt tot consumentenproblemen, is vergelijken de moeite waard omdat het een overzicht probeert te schetsen van het optreden en de wijze van afhandelen van die problemen.

Volgens de bevindingen van de Consumentenbond is 72% van de respondenten in de voorafgaande vijf jaar 'wel eens ontevreden geweest over een product of dienst'.

Gevraagd naar wat ze met hun ontevredenheid hebben gedaan, meldt ruim een kwart geen actie te hebben ondernomen. De overigen hebben (vrijwel allemaal) de klacht aangekaart bij de leverancier of dienstverlener. Van degenen die niet volledig gehoor vonden, heeft een deel verdere stappen ondernomen, zoals het schrijven van een aangetekende brief met de dreiging van juridische stappen, het inwinnen van rechtshulp of het inschakelen van een bemiddelaar, consumentenorganisatie, klachteninstantie, de media et cetera. Maakt men aan het eind de balans op en laat men daarbij de nog lopende zaken buiten beschouwing, dan blijkt 46% van de respondenten geheel of gedeeltelijk tevreden gesteld te zijn.⁵⁶ Van de ontevreden consumenten heeft zo'n 12% rechtshulp bij deskundigen ingeroepen. Van de officiële geschillenbeslechting via geschillencommissie, arbitrage of rechter is slechts incidenteel gebruikgemaakt (zo'n 1%).

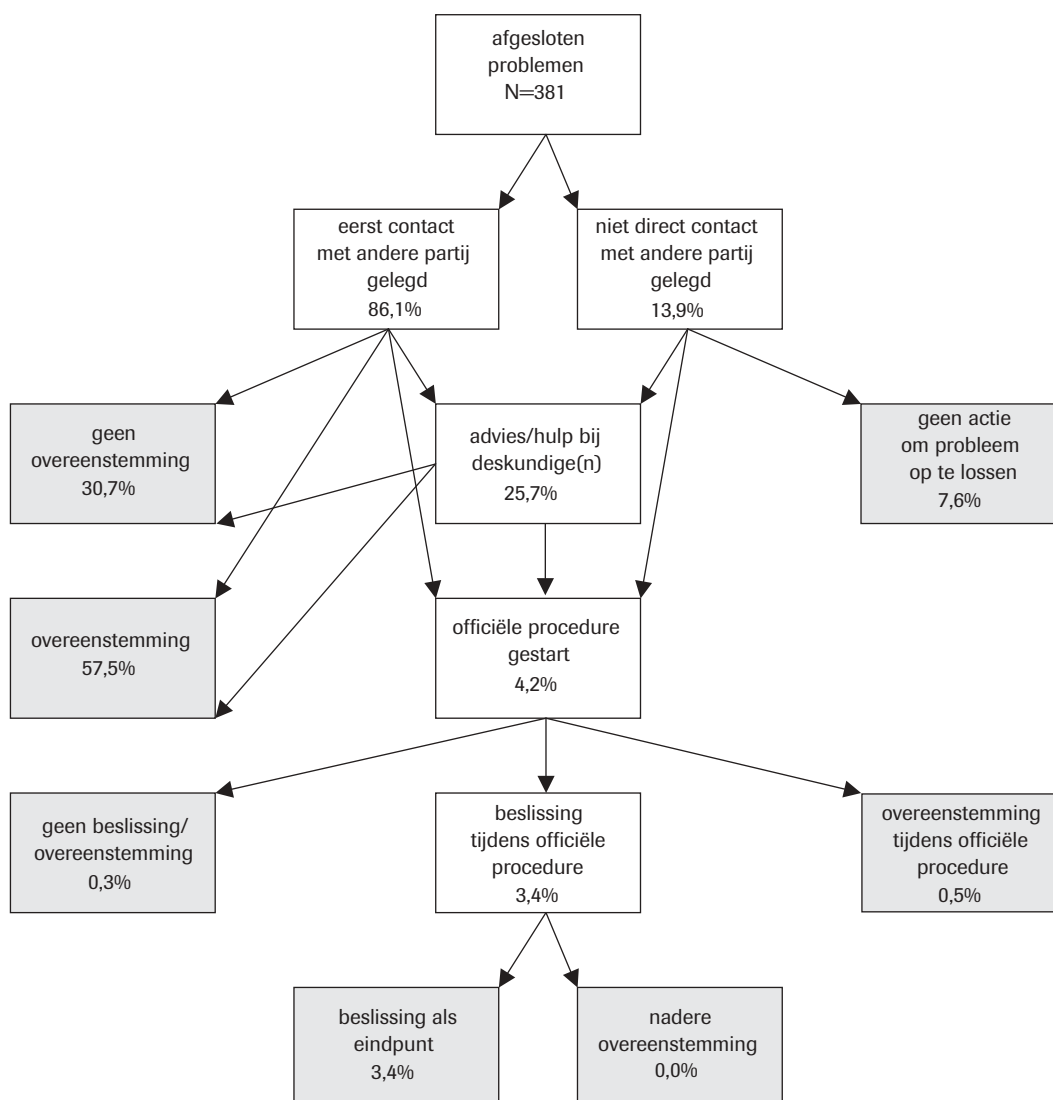
Vergelijken we deze resultaten met die van het onderhavige onderzoek, dan kan allereerst worden vastgesteld dat de incidentie van consumentenproblemen bij ons op een aanzienlijk lager niveau ligt, te weten: 31,6% over dezelfde vijf jaar (zie tabel 3.4). Ontevredenheid levert blijkbaar niet automatisch een 'lastig probleem of conflict' op. Anders gezegd, problemen met de aanschaf van producten en diensten die met een simpel reclameren bij de leverancier konden worden opgelost, zijn in het onderhavige onderzoek, conform de opzet, buiten beeld gebleven.

Van de oplossingstrajecten geeft figuur 5.3, naar analogie van figuur 5.1, een stroomschema. De mate waarin bij consumentenproblemen gebruik wordt gemaakt van rechtshulp en van officiële procedures, is volgens dit schema hoger dan de Consumentenbond ons voorhoudt.⁵⁷ Daaraan zal het feit dat het hier om 'lastige' problemen gaat, niet vreemd zijn. Belangwekkender nog is dat de mate waarin consumenten geen resultaat weten te boeken

56 Anders dan de Consumentenbond rekenen we daarbij ook een gedeeltelijke tegemoetkoming als een positief resultaat.

57 Maar een stuk lager dan gemiddeld voor juridische problemen. Vergelijk figuur 5.1.

Figuur 5.3 Oplossingsstrategieën bij problemen met de aanschaf van producten en diensten (alle percentages verwijzen naar het totaal van 381 problemen)



(alles bijeen 38,6%), aanzienlijk lager uitvalt, terwijl het toch om de lastiger problemen gaat. De verklaring daarvoor moet waarschijnlijk worden gezocht in de geringe representativiteit van het onderzoek van de Consumentenbond.

5.7 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk hebben we de tweede fase van het geschiloplossingstraject onder de loep genomen, waarbij we ons hebben beperkt tot de problemen die als afgesloten kunnen worden beschouwd. Hoe verloopt het proces verder, na de beslissing om het probleem al dan niet zelf of met advies en hulp van deskundige personen en organisaties aan te pakken? En leidt het tot enig resultaat, in de vorm van gehele of gedeeltelijke overeenstemming of een beslissing door een derde?

Met een officiële procedure (via een bezwaarschrift, bij een gerechtelijke instantie, huurcommissie, geschillencommissie e.d.) wordt slechts bij een kleine minderheid van de afgesloten problemen (10,6%) een begin gemaakt. Omdat in de loop van een procedure partijen kunnen afhaken of alsnog overeenstemming kunnen bereiken en omdat partijen na een beslissing door een derde tot nadere overeenstemming kunnen komen, vormt de beslissing van een derde uiteindelijk slechts in 6,5% van de problemen het eindpunt.

Officiële procedures komen significant meer dan gemiddeld voor bij problemen in de familiesfeer en minder bij de aanschaf van goederen en diensten. Zo ook leiden bestuursrechtelijke problemen significant vaker tot een officiële procedure dan problemen van civielrechtelijke aard. Bij bestuursrechtelijke problemen blijkt er voorts een aanzienlijk grotere kans dat de zaak aan een of meer beroepsinstanties wordt voorgelegd. Gevolg is dat van het inschakelen van de diverse geschilbeslechtende organen 34% betrekking heeft op bestuursrechtelijke problemen, terwijl het slechts om zo'n 12% van de problemen gaat. Het oordeel over het verloop van de procedures is over het algemeen gunstig. Wanneer de belangen ter zitting zijn gerepresenteerd door anderen, zijn betrokkenen daarover zeer tevreden; degenen die zelf het woord voerden, voelden zich daardoor niet in het nadeel. Ruim 85% zou de zaak (waarschijnlijk) opnieuw voorleggen aan de desbetreffende instantie.

Overeenstemming kan op tal van manieren worden bereikt en in verschillende stadia van het geschiloplossingstraject. Vanwege deze diversiteit en het vaak informele karakter van het overleg is het niet mogelijk om het schikkingsproces in enig detail te beschrijven. Dat ligt anders bij mediation, een meer gestructureerde vorm van overleg onder (bege)leiding van een geschoolde, onafhankelijke derde. In het totaal van de geschiloplossing is het aandeel van mediation buitengewoon beperkt; in slechts 29 van de 817 gevallen waarin een vorm van overeenstemming wordt bereikt, gebeurt dat via mediation (en dat aandeel is dan nog vertekend, doordat de respondenten ook andere vormen van bemiddeling onder mediation gerangschikt lijken te hebben). De onbekendheid onder het grote publiek is hieraan niet vreemd. Voor zover betrokkenen voor mediation kiezen, doen ze dat omdat ze hun eigen verhaal kunnen doen, de oplossing in eigen hand willen

houden, of een betere/snellere/andere oplossing verwachten; het kosten-element wordt maar heel weinig genoemd. Ondanks het feit dat in de helft van de mediation-zaken geen overeenstemming wordt bereikt, is het oordeel over het algemeen gunstig. Ruim 70% zou (waarschijnlijk) opnieuw voor mediation opteren.

Kijken we naar de afloop van het geschiloplossingstraject als zodanig, dan blijkt in 47,9% van de gevallen een vorm van overeenstemming te zijn bereikt, terwijl bij 6,5% een beslissing door een derde tijdens een officiële procedure het eindpunt vormt. In de overige 45,5% komt geen resultaat tot stand, ofwel omdat betrokkene geen enkele actie heeft ondernomen (9,6%), ofwel omdat betrokkene zijn actie op enig moment heeft gestaakt (36,0%). Zowel doe-het-zelvers als rechtshulpgebruikers boeken bij 6 van de 10 problemen resultaat. De wijze waarop verschilt echter aanzienlijk. Rechtshulpgebruikers laten het duidelijk vaker op een beslissing door een derde aankomen en bereiken relatief minder vaak overeenstemming met de wederpartij.

De afloop van de problemen blijkt significant samen te hangen met het probleemtype enerzijds en de sociale achtergrondkenmerken van de betrokkene anderzijds. Bij problemen met de aanschaf van goederen en diensten wordt relatief vaak overeenstemming bereikt met de wederpartij; problemen in de familiesfeer worden relatief vaak via een officiële procedure beslecht; bij problemen rondom het werk laat men relatief vaak actie achterwege; en bij huurproblemen wordt eenmaal ondernomen actie relatief vaak niet doorgezet. Wanneer we bestuursrechtelijke problemen vergelijken met civielrechtelijke, ondernemen burgers grosso modo even vaak actie, maar zijn ze minder geneigd om het er op enig moment bij te laten zitten: ze sturen dan duidelijk vaker aan op een beslissing in een officiële procedure. Wat betreft achtergrondkenmerken lijken de verschillen naar inkomen en opleiding maatschappelijk gezien het belangrijkste. Het percentage van mensen met problemen die geen resultaat tot stand weten te brengen, neemt toe naarmate het inkomens- en het opleidingsniveau dalen.

Al met al ontstaat de indruk dat eventuele lacunes in de juridische infrastructuur niet zozeer in de capaciteit en de breedte van de rechtshulp zitten of in de toegang tot de gerechtelijke instanties, maar in de aard van de dienstverlening. Die sluit wellicht minder aan op de capaciteiten van de lager opgeleiden om – op zich bruikbare – adviezen en procedures ten eigen voordele te benutten.

6 Doelen, kosten, resultaten

De derde onderzoeksvraag luidt: wat zijn de resultaten van de aangewende strategieën en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtzoekenden?

Om die vraag te beantwoorden brengen we verschillende bevindingen uit de probleemoplossingsenquête met elkaar in verband. Daarbij beperken we ons wederom tot de problemen die als afgesloten beschouwd kunnen worden. In paragraaf 6.1 inventariseren we eerst welke doelen de respondenten voor ogen hadden, toen ze tot actie overgingen. Daar zetten we in paragraaf 6.2 de kosten van het geschiloplossingstraject tegenover. In paragraaf 6.3 proberen we ons vervolgens een beeld te vormen van de mate waarin kosten-batenafwegingen een rol spelen bij de keuze van het geschiloplossingstraject. In paragraaf 6.4 gaan we inhoudelijk in op de door de respondenten bereikte resultaten. Paragraaf 6.5 vat het hoofdstuk samen.

6.1 Doelen

Toen de doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers besloten om stappen te ondernemen om de oplossing van hun juridisch probleem naderbij te brengen, wat wilden zij toen bereiken? En welke ideeën hadden zij over de haalbaarheid van die doelen?

Tabel 6.1 geeft een overzicht van de doelen die men had bij de aanpak van het probleem.

- De eerste kolom geeft aan wat bij het aanpakken van het probleem het voornaamste doel was.⁵⁸ Doelen van financiële of materiële aard (zie ad 1, 2 en 3) spelen een belangrijke rol, maar ook het bekrachtigen van de eigen rechten (ad 8), het veranderen van het gedrag van de wederpartij (ad 9 en 10), en het verbeteren van de arbeidsomstandigheden (ad 6) scoren relatief hoog.
- Gevraagd of het voornaamste doel in de loop van de tijd nog is veranderd, antwoordt een grote meerderheid van 1.343 respondenten (87%) van niet.
- De overige 196 (13%) melden dat het voornaamste doel in de loop van de tijd wel is veranderd. Voor de uiteindelijke verdeling van de doelen maakt dat echter weinig uit; zie de tweede kolom van tabel 6.1. Dat komt deels doordat bij 60 van de 196 wijzigingen het hoofddoel als zodanig niet is veranderd, maar – blijkbaar – alleen de concrete invulling (denk aan het bijstellen van de hoogte van een geclaimd geldbedrag). Deels ook verdwijnen bepaalde doelen even vaak als ze erbij komen. Per saldo worden de doelen van financiële of materiële aard (ad 1, 2 en 3) iets minder genoemd, en doel 11 (voorkomen dat het iemand anders overkomt) wat meer.

⁵⁸ Ten opzichte van de in hoofdstuk 5 onderscheiden 1.541 actieven is bij de meeste vragen in dit hoofdstuk sprake van 2 ontbrekende waarnemingen.

Tabel 6.1: Doelen bij het aanpakken van het probleem, in % van het aantal respondenten

| | Hoofddoel N=1.539 | | Nevendoelen N=821 ^a |
|---|----------------------|--------------|-----------------------------------|
| | in 1e instantie | uiteindelijk | |
| 1 Een bepaald geldbedrag ontvangen van de andere partij | 17,2 | 17,0 | 14,6 |
| 2 Kwijtschelding van (deel van) een rekening of vordering | 6,4 | 6,3 | 6,5 |
| 3 Vervanging of herstel van een product of dienst | 16,7 | 15,7 | 15,6 |
| 4 Verdeling van een boedel | 1,0 | 1,0 | 1,8 |
| 5 Omgangsregeling | 0,7 | 0,6 | 0,7 |
| 6 Andere arbeidsomstandigheden | 6,9 | 7,0 | 6,1 |
| 7 Andere woonomstandigheden | 2,7 | 2,5 | 3,5 |
| 8 Gerechtigheid / eigen rechten bekrachtigen | 10,8 | 10,2 | 13,2 |
| 9 Gedragsverandering bij andere partij | 5,8 | 5,3 | 8,9 |
| 10 Voorkomen dat het nog een keer gebeurt | 7,1 | 7,8 | 23,8 |
| 11 Voorkomen dat het iemand anders overkomt | 1,5 | 2,1 | 16,4 |
| 12 Excuses | 3,6 | 3,6 | 17,9 |
| 13 Een oordeel over wie schuldig is | 0,5 | 0,4 | 4,1 |
| 14 Eigen onschuld bewijzen | 1,5 | 1,4 | 4,6 |
| 15 Het zuiveren van mijn naam | 1,4 | 1,7 | 5,1 |
| 16 Een verklaring van de andere partij | 2,4 | 2,3 | 8,2 |
| 17 Publiekelijk bekend maken van de schuldige | 0,2 | 0,2 | 1,9 |
| 18 Iets anders | 13,6 | 14,8 | 9,4 |

a Beantwoord door 821 respondenten; meer antwoorden mogelijk per persoon.

- Verder is gevraagd of er nog andere doelen waren. Bijna de helft (47%) meldt van niet, iets meer dan de helft (53%) van wel. De laatste groep geeft in totaal 1.333 antwoorden, waarbij het accent ligt op het voorkomen van herhaling (ad 10 en 11) en op excuses (ad 12). Zie de derde kolom van tabel 6.1.

In tabel 6.2 kijken we naar het verband tussen de manier waarop respondenten hun probleem aanpakten en het doel dat ze wilden bereiken. We beperken ons daarbij tot het uiteindelijke hoofddoel en brengen in de reeks van verschillende soorten doelen enige clustering aan.

Bij doelen van financiële of materiële aard opereren de respondenten relatief vaak als doe-het-zelver; gaat het om andere arbeidsomstandigheden of om de categorie van overige doelstellingen (gerechtigheid, bewijs van onschuld e.d.), dan zijn ze relatief vaak rechtshulpgebruiker. Merk op dat deze verschillen in aanpak, voorzover de genoemde doelen direct samenhangen met het type probleem, goed aansluiten op tabel 4.6.

Tabel 6.2: De (uiteindelijke) hoofddoelstelling, in totaal en uitgesplitst naar doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers (%)

| | | Doe-het-zelvers | Rechtshulp-gebruikers | Totaal |
|---------------|--|-------------------|-----------------------|------------|
| | | N=787 | N=752 | N=1.539 |
| 1/2/3/4 | Financieel/materieel | 46,5 ⁺ | 33,2 ⁻ | 40 |
| 5 | Omgangsregeling | 0,4 | 0,8 | 0,6 |
| 6 | Andere arbeidsomstandigheden | 5,3 ⁻ | 8,8 ⁺ | 7,0 |
| 7 | Andere woonomstandigheden | 1,8 | 3,3 | 2,5 |
| 9/10/11 | Verandering gedrag andere partij | 15,4 | 15,2 | 15,3 |
| 8/12-18 | Overig (gerechtigheid, bewijs onschuld e.d.) | 30,6 ⁻ | 38,7 ⁺ | 34,6 |
| Totaal | | 100 | 100 | 100 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de rij. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

Tabel 6.3: Totale financiële belang van de zaak^a, in totaal en uitgesplitst naar doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers (%)

| Klasse | | Doe-het-zelvers | Rechtshulp-gebruikers | Totaal |
|----------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|------------|
| in gulden | in euro's | N=342 | N=282 | N=624 |
| < 50 | (< ca. € 23) | 3,2 | 1,1 | 2,2 |
| 51-100 | (ca. € 24-45) | 6,7 ⁺ | 1,8 ⁻ | 4,5 |
| 101-250 | (ca. € 46-113) | 14,9 ⁺ | 3,9 ⁻ | 9,9 |
| 251-500 | (ca. € 114-227) | 11,1 | 11,3 | 11,2 |
| 501-1.000 | (ca. € 228-454) | 15,8 | 13,8 | 14,9 |
| 1.001-2.500 | (ca. € 455-1.134) | 15,5 | 20,6 | 17,8 |
| 2.501-5.000 | (ca. € 1.135-2.269) | 12,3 | 7,4 | 10,1 |
| 5.001-10.000 | (ca. € 2.270-4.538) | 8,8 | 8,5 | 8,7 |
| 10.001-25.000 | (ca. € 4.539-11.345) | 5,0 ⁻ | 13,5 ⁺ | 8,8 |
| 25.001-50.000 | (ca. € 11.346-22.689) | 2,0 ⁻ | 7,8 ⁺ | 4,6 |
| 50.001-100.000 | (ca. € 22.690-45.378) | 2,0 ⁻ | 6,0 ⁺ | 3,8 |
| > 100.000 | (> € 45.378) | 2,6 | 4,3 | 3,4 |
| Totaal | | 100 | 100 | 100 |

a Zie de hoofdtekst voor de wijze van berekening.

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de rij. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

Tabel 6.3 laat zien in hoeverre de doelen, al was het maar gedeeltelijk, door de respondenten in geld zijn uit te drukken.⁵⁹

- Een meerderheid van 915 respondenten (60%) zegt dat dit niet van toepassing is.
- De overige 624 (40%) is gevraagd naar de hoogte van het bedrag en of het om een eenmalig (494x) of een regelmatig (bijvoorbeeld wekelijks of

59 Omdat het onderzoek betrekking had op de periode 1998-2002, zijn in de vragenlijst geldbedragen steeds uitgedrukt in gulden, met tussen haakjes de corresponderende eurobedragen.

Tabel 6.4: Geschatte kans van slagen, in totaal en uitgesplitst naar doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers (%)

| | Doe- het-zelvers N=787 | Rechtshulp- gebruikers N=752 | Totaal N=1.539 |
|--|------------------------------|------------------------------------|-------------------|
| Zeer waarschijnlijk | 29,9 ⁺ | 24,5 ⁻ | 27,2 |
| Waarschijnlijk | 33,7 | 34,3 | 34,0 |
| Niet waarschijnlijk, niet onwaarschijnlijk | 25,4 | 29,3 | 27,3 |
| Onwaarschijnlijk | 6,6 | 9,2 | 7,9 |
| Zeer onwaarschijnlijk | 4,4 | 2,8 | 3,6 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de rij. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

- vooral - maandelijks) terugkerend bedrag (130x) ging. Het is lastig om een samenvattend overzicht van het financiële belang te geven, met name omdat de duur van de regelmatig terugkerende bedragen niet gelijk is en uiteindelijk onbekend (want in de schoot der toekomst verborgen). Een overzicht samenstellen kan als we eenvoudshalve veronderstellen dat de regelmatig terugkerende uitkeringen beperkt blijven tot één jaar. De verdeling van het op die wijze benaderde totale financiële belang is gegeven in tabel 6.3, waar de mediaan rond de € 750 ligt.
- Interessant is dat er bij uitsplitsen een duidelijk en significant verschil is in financieel belang tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers; de mediaan is naar schatting respectievelijk € 450 en € 1.050.

Voor een goed begrip tekenen we aan dat tabel 6.3 niet is gebaseerd op een min of meer representatieve selectie uit het totaal van de problemen. Van de meeste problemen met geld (68%) en met de aanschaf van goederen en diensten (52%) kunnen de respondenten nog wel het financiële belang noemen, maar bij de andere typen problemen lukt dat veel minder. Voor slechts 25% van de relatie- en familieproblemen en van de gezondheidsproblemen kan het doel door de respondenten in geld worden uitgedrukt, en bij de problemen met kinderen en in de categorie 'overig' ligt dat rond de 5%.

Tabel 6.4 geeft een beeld van de verwachtingen bij het aanpakken van het probleem.

- Grosso modo waren de mensen behoorlijk tot zeer positief over de geschatte kans van slagen toen ze tot actie overgingen.
- Daarbij schatten de doe-het-zelvers hun kansen significant hoger in dan de rechtshulpgebruikers.

We kunnen onze bevindingen over het totale financiële belang van de zaak (vergelijk tabel 6.3) combineren met de geschatte kans van slagen (tabel

Tabel 6.5: Verwachte opbrengst van de aanpak van het probleem, in totaal en uitgesplitst naar doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers (%)

| Klasse | | Doe- het-zelvers N=342 | Rechtshulp- gebruikers N=282 | Totaal N=624 |
|----------------|-----------------------|------------------------------|------------------------------------|-----------------|
| in guldens | in euro's | | | |
| < 50 | (< ca. € 23) | 5,0 ⁺ | 1,4 ⁻ | 3,4 |
| 51-100 | (ca. € 24-45) | 9,4 ⁺ | 2,5 ⁻ | 6,3 |
| 101-250 | (ca. € 46-113) | 13,7 ⁺ | 8,2 ⁻ | 11,2 |
| 251-500 | (ca. € 114-227) | 14,3 | 11,7 | 13,1 |
| 501-1.000 | (ca. € 228-454) | 14,0 | 14,9 | 14,4 |
| 1.001-2.500 | (ca. € 455-1.134) | 16,4 | 18,4 | 17,3 |
| 2.501-5.000 | (ca. € 1.135-2.269) | 9,9 | 6,0 | 8,2 |
| 5.001-10.000 | (ca. € 2.270-4.538) | 6,7 | 9,9 | 8,2 |
| 10.001-25.000 | (ca. € 4.539-11.345) | 4,4 ⁻ | 11,7 ⁺ | 7,7 |
| 25.001-50.000 | (ca. € 11.346-22.689) | 2,3 ⁻ | 6,4 ⁺ | 4,2 |
| 50.001-100.000 | (ca. € 22.690-45.378) | 1,5 ⁻ | 6,0 ⁺ | 3,5 |
| > 100.000 | (> € 45.378) | 2,3 | 2,8 | 2,6 |
| Totaal | | 100 | 100 | 100 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de rij. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

6.4), om een beeld te krijgen van de door de respondenten verwachte opbrengst bij het aanpakken van het probleem (zie tabel 6.5).⁶⁰ De mediaan ligt rond de € 500. Ook nu zijn er interessante, significante verschillen tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers. Voor de ene groep is de mediaan naar schatting € 350, voor de andere € 850.

Als we de verwachte opbrengst uitsplitsen naar degenen die niet en wel een officiële procedure zijn gestart (547 om 77), ontstaat een vergelijkbaar beeld als in tabel 6.5. Anders dan bij degenen die wel een officiële procedure zijn gestart, bevindt de verwachte opbrengst voor de groep die niet aan een officiële procedure is begonnen zich relatief vaak in de lagere regionen. En de verschillen zijn significant.

Binnen de groep die een officiële procedure is gestart, kan nog een onderverdeling worden gemaakt naar het type van de procedure. Hoewel de aantallen te klein zijn voor harde conclusies, dringt zich de suggestie op dat de huur- en geschillencommissies een belangrijk deel van de financieel kleinere juridische zaken voor hun rekening nemen:

- bij een verwachte opbrengst kleiner dan f 5.000 (€ 2.269) is de verhouding: huur- en geschillencommissies 15 versus gerechten 11,
- en bij een verwachte opbrengst boven f 5.000 (€ 2.269): huur- en geschillencommissies 0 versus gerechten 25.

⁶⁰ Daartoe is de 5-puntsschaal van tabel 6.4 omgezet in kansen van respectievelijk 0,9, 0,7, 0,5, 0,3 en 0,1. Deze kansen zijn toegepast op de klassenmiddens van tabel 6.3, waarna opnieuw een frequentieverdeling in klassen is opgemaakt.

Tabel 6.6: Geschatte tijdsduur nodig voor het bereiken van een oplossing, in totaal en uitgesplitst naar doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers (%)

| | Doe-het-zelvers N=789 | Rechtshulpgebruikers N=752 | Totaal N=1.541 |
|------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Minder dan een week | 20,3 ⁺ | 8,9 ⁻ | 14,7 |
| 1-2 weken | 17,2 ⁺ | 11,3 ⁻ | 14,3 |
| 3-4 weken | 14,6 | 12,9 | 13,8 |
| 1-2 maanden | 15,5 | 15,3 | 15,4 |
| 3-4 maanden | 5,6 ⁻ | 10,1 ⁺ | 7,8 |
| 5-6 maanden | 3,7 ⁻ | 7,4 ⁺ | 5,5 |
| 7-12 maanden | 1,8 ⁻ | 3,7 ⁺ | 2,7 |
| Meer dan een jaar | 3,4 ⁻ | 9,3 ⁺ | 6,3 |
| Zou niet kunnen zeggen | 18,0 | 21,0 | 19,5 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de rij. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

Onderscheiden we binnen de groep rechtshulpgebruikers uit tabel 6.5 degenen die geen en die wel contact(en) met een advocaat hebben gehad (239 om 43), dan ontstaat eveneens een zelfde soort beeld als in de tabel. De verwachte opbrengst voor de eerste groep is gemiddeld genomen lager dan voor de tweede.

Een ander element in de verwachtingen betreft de hoeveelheid tijd die men nodig denkt te hebben voor het bereiken van een oplossing (zie tabel 6.6). Ook hier zien we weer significante verschillen tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers; doe-het-zelvers denken gemiddeld genomen minder tijd nodig te hebben voor het bereiken van een oplossing dan rechtshulpgebruikers.

Het beeld dat oprijst uit het voorgaande is dat mensen de eenvoudig en snel op te lossen problemen, die niet zoveel om het lijf hebben, zelf aanpakken. Naarmate het financiële belang groter wordt en/of het probleem complexer, wordt er meer deskundige hulp gezocht.

6.2 Kosten

In de probleemoplossingsenquête is de doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers gevraagd naar de kosten die uiteindelijk bij de gevolgde oplossingsstrategie voor hun rekening zijn gekomen. Indachtig de ervaring bij eerdere enquêtes dat de kennis van zaken op dit vlak bij veel respondenten gering is, is afgezien van een poging om een gedetailleerde uitsplitsing van de

verschillende kostenelementen te verkrijgen. Eveneens is afgezien van een poging om respondenten te vragen naar de ex ante te verwachten kosten van de alternatieve oplossingsstrategieën die voor hun probleem openstonden. Bij onze gebrekkige kennis over de feitelijke kosten van geschillenoplossing voor betrokkenen zou het al een hele stap voorwaarts zijn als we een min of meer betrouwbare schatting van de totale kosten zouden kunnen verkrijgen, uitgesplitst naar oplossingstraject.

We onderscheiden verschillende kostencomponenten.

Ten eerste worden onder juridische kosten verstaan de kosten vanwege het inschakelen van adviseurs en de behandeling van het probleem in een min of meer officiële procedure. Deze kunnen bijvoorbeeld bestaan uit:

- de rekening van het rechtskundig adviesbureau of de advocaat
- de griffierechten
- de kosten van getuigen/deskundigen
- eigen bijdragen
- het klachtengeld bij een geschillencommissie
- de rekening van de arbiter
- enz.

Duidelijk is dat de betrokkene bij het dragen van deze lasten op tal van manieren steun kan krijgen. Het is immers denkbaar dat de juridische kosten geheel of gedeeltelijk door anderen worden overgenomen (rechtsbijstandverzekering, vakbond) of gesubsidieerd (toevoeging). Maar het is ook denkbaar dat de wederpartij als onderdeel van de beslissing of overeenstemming wordt verplicht tot meebetalen. Belangrijk voor de interpretatie is vooral welk bedrag uiteindelijk voor rekening van de betrokkene komt.

Omdat de juridische kosten niet de enige last hoeven te zijn waarmee een rechtzoekende wordt geconfronteerd, is verder gevraagd naar:

- andere kosten (denk aan verlies van inkomsten, reiskosten en telefoon- en administratiekosten) en
- de mate waarin men vrijaf heeft moeten nemen van werk.

Daarnaast is er natuurlijk nog de minder tastbare, maar daarom niet minder belangrijke emotionele belasting, die mede samenhangt met de duur van (de onzekerheid van) het oplossingstraject.

Tabel 6.7 leert ons het volgende.

- Doe-het-zelvers hebben – logischerwijs – nauwelijks met juridische kosten te maken (nog geen 2% van de gevallen). Voor zover er sprake is van juridische kosten voor eigen rekening, ligt de mediaan op ca. € 70. Overige kosten doen zich wat vaker voor (31%), maar zijn in het algemeen zeer bescheiden, met een mediaan net boven € 11. Iets dergelijks geldt ook voor het tijdsbeslag; zo'n 10% van de betrokkenen moest wel eens vrijaf nemen van werk.
- Rechtshulpgebruikers hebben vaker met genoemde kosten te maken en deze liggen ook op een wat hoger niveau: 20% heeft te maken met juridische

Tabel 6.7: Kosten van het geschiloplossingstraject, in aantallen respondenten

| | Doe-het- zelve | Rechtshulpgebruikers | | | |
|--|-------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|---------|
| | | Totaal | waarvan: | | |
| | | | Overeen- stemming | Beslissing als eindpunt | Slikken |
| | N=789 | N=752 | N=346 | N=94 | N=312 |
| Te maken gehad met juridische kosten? | 14 | 149 | 59 | 50 | 40 |
| Volledig uit eigen zak betaald | 12 | 86 | 32 | 24 | 30 |
| Met steun, waarvan ^a : | 2 | 63 | 27 | 26 | 10 |
| - Toevoeging | 0 | 13 | 6 | 5 | 2 |
| - Rechtsbijstandverzekering | 0 | 20 | 10 | 6 | 4 |
| - Vakbond | 0 | 5 | 1 | 3 | 1 |
| - Anderen | 0 | 24 | 12 | 8 | 4 |
| - Wederpartij moest meebetalen | 2 | 27 | 13 | 14 | 0 |
| Bedrag voor eigen rekening, in guldens in euro's | | | | | |
| - 0 | 2 | 25 | 11 | 10 | 4 |
| - 1-25 (< € 11) | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 |
| - 26-50 (ca. € 12-23) | 1 | 4 | 0 | 1 | 3 |
| - 51-100 (ca. € 24-45) | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| - 101-250 (ca. € 46-113) | 2 | 20 | 9 | 6 | 5 |
| - 251-500 (ca. € 114-227) | 1 | 16 | 6 | 5 | 5 |
| - 501-1.000 (ca. € 228-454) | 2 | 14 | 6 | 3 | 5 |
| - 1.001-2.500 (ca. € 455-1.134) | 1 | 19 | 10 | 6 | 3 |
| - 2.501-5.000 (ca. € 1.135-2.269) | 1 | 12 | 5 | 5 | 2 |
| - 5.001-10.000 (ca. € 2.270-4.538) | 0 | 9 | 2 | 2 | 5 |
| - > 10.000 (> € 4.538) | 0 | 11 | 4 | 3 | 4 |
| - Zou niet kunnen zeggen | 2 | 11 | 3 | 6 | 2 |
| Te maken gehad met andere kosten? | | | | | |
| Nee | 543 | 426 | 200 | 37 | 189 |
| Ja, te weten ^a : | | | | | |
| - Verlies inkomsten | 39 | 81 | 23 | 19 | 39 |
| - Reiskosten | 21 | 109 | 52 | 33 | 24 |
| - Telefoon- en administratiekosten | 167 | 226 | 103 | 46 | 77 |
| - Overig | 49 | 71 | 28 | 13 | 30 |
| Hoogte van bedrag, in guldens in euro's | | | | | |
| - 1-25 (< € 11) | 117 | 71 | 35 | 8 | 28 |
| - 26-50 (ca. € 12-23) | 31 | 39 | 24 | 5 | 10 |
| - 51-100 (ca. € 24-45) | 12 | 38 | 21 | 7 | 10 |
| - 101-250 (ca. € 46-113) | 19 | 32 | 13 | 9 | 10 |
| - 251-500 (ca. € 114-227) | 12 | 33 | 16 | 6 | 11 |
| - 501-1.000 (ca. € 228-454) | 10 | 36 | 16 | 10 | 10 |
| - 1.001-2.500 (ca. € 455-1.134) | 14 | 16 | 5 | 3 | 8 |
| - 2.501-5.000 (ca. € 1.135-2.269) | 10 | 12 | 3 | 2 | 7 |
| - 5.001-10.000 (ca. € 2.270-4.538) | 7 | 12 | 6 | 1 | 5 |
| - > 10.000 (> € 4.538) | 4 | 23 | 7 | 6 | 10 |
| - Zou niet kunnen zeggen | 10 | 14 | 0 | 0 | 14 |

Vervolg tabel 6.7

| | Doe-het- zelve | Rechtshulpgebruikers | | | |
|--|-------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|---------|
| | | Totaal | waarvan: | | |
| | | | Overeen- stemming | Beslissing als eindpunt | Slikken |
| Wel eens vrijaf moeten nemen van werk? | 79 | 138 | 46 | 29 | 63 |
| Aantal werkdagen | | | | | |
| - 1 | 17 | 26 | 5 | 8 | 13 |
| - 2 | 13 | 26 | 12 | 6 | 8 |
| - 3 | 13 | 23 | 7 | 2 | 14 |
| - 4 | 5 | 5 | 0 | 2 | 3 |
| - 5 | 11 | 21 | 8 | 5 | 8 |
| - 6+ | 20 | 37 | 14 | 6 | 17 |

a Meerdere antwoorden mogelijk.

kosten, met een mediaan van ca. € 200; 43% heeft overige kosten, met een mediaan van ca. € 60; en bijna 20% moest wel eens vrijaf nemen van werk.

- Tabel 6.7 maakt binnen de groep rechtshulpgebruikers nader onderscheid naar de afloop van het probleem. Bij een beslissing in een officiële procedure heeft men in verhouding het meest te maken met juridische kosten, maar krijgt men ook de meeste steun; de mediaan van de juridische kosten die voor eigen rekening komen, blijkt zelfs lager dan bij overeenstemming of slikken (ca. € 160 versus 210). Daarentegen ligt de mediaan van de overige kosten hoger (ca. € 110 versus 40 en 90).

We kunnen de juridische kosten ook uitsplitsen naar de hoogte van het (huishoudens)inkomen. De aantallen worden te klein om harde uitspraken te doen, maar het algehele beeld ziet er als volgt uit:

- De laagste en de hoogste inkomensklasse hebben relatief wat vaker met juridische kosten te maken dan de middeninkomens (gemiddeld 14 en 21% versus 6%). Dat ligt ook voor de hand, gegeven het hogere aandeel rechtshulpgebruikers in deze inkomensklassen (vergelijk tabel 4.7) en het gemiddeld genomen wat grotere aantal deskundigen dat vanuit de laagste inkomensklasse wordt benaderd (tabel 6, bijlage 3).
- Voorzover er sprake is van juridische kosten voor eigen rekening, lopen die op met het inkomen.

We kunnen de opgaven van de juridische en de andere kosten samennemen om een indruk te krijgen van de totale kosten die het geschiloplossingstraject voor betrokkenen met zich mee heeft gebracht (zie tabel 6.8).

In veruit de meeste gevallen zijn de kosten van het oplossingstraject al met al zeer bescheiden. Voor 75% van de problemen geldt dat de werkelijke kosten van de geschiloplossing voor de betrokkene (ruim) onder de € 25 liggen. Maar als de kosten hoger uitvallen, kunnen ze ook flink hoger uitvallen. Wanneer de kosten écht hoog uitpakken, boven de € 450, is er een sterke en

Tabel 6.8: De totale kosten (juridisch en overig) van het geschiloplossingstraject, in totaal en uitgesplitst naar doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers (%)

| Klasse | | Doe- het-zelvers N=789 | Rechtshulp- gebruikers N=752 | Totaal N=1.541 |
|------------------------|---------------------|------------------------------|------------------------------------|-------------------|
| in guldens | in euro's | | | |
| 0 | | 67,8 ⁺ | 49,5 ⁻ | 58,9 |
| 1-25 | (< € 11) | 14,8 ⁺ | 9,0 ⁻ | 12,0 |
| 26-50 | (ca. € 12-23) | 3,8 | 5,1 | 4,4 |
| 51-100 | (ca. € 24-45) | 1,5 ⁻ | 4,0 ⁺ | 2,7 |
| 101-250 | (ca. € 46-113) | 2,8 ⁻ | 5,3 ⁺ | 4,0 |
| 251-500 | (ca. € 114-227) | 1,6 ⁻ | 5,9 ⁺ | 3,7 |
| 501-1.000 | (ca. € 228-454) | 1,5 ⁻ | 4,7 ⁺ | 3,0 |
| 1.001-2.500 | (ca. € 455-1.134) | 1,8 ⁻ | 4,0 ⁺ | 2,9 |
| 2.501-5.000 | (ca. € 1.135-2.269) | 1,4 | 2,7 | 2,0 |
| > 5.000 | (> € 2.269) | 1,4 ⁻ | 6,6 ⁺ | 4,0 |
| Zou niet kunnen zeggen | | 1,5 | 3,3 | 2,4 |
| Totaal | | 100 | 100 | 100 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de rij. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

significante samenhang met het inschakelen van rechtshulp (vergelijk tabel 6.8). Verder differentiërend blijkt er een significante samenhang met het inschakelen van een advocaat in plaats van een andere rechtshulpverlener, met het starten van een officiële procedure, en dan vooral met een procedure bij een gerechtelijke instantie anders dan de kantonrechter.

Minstens zo interessant is de samenhang met het probleemtype. Twee categorieën problemen springen eruit. De aanpak van problemen met de aanschaf van goederen en diensten gaat met relatief weinig kosten gepaard; 316 van de 350 problemen, ofwel 90%, kosten de betrokkene minder dan € 45, en 220 zelfs helemaal niets. Het omgekeerde geldt voor relatie- en familiezaken. Bij slechts 46 van de 104 problemen, nog geen 45%, blijven de kosten onder de € 45; bij 39 van de 104, ofwel bijna 40%, liggen de kosten (ruim) boven de € 450.⁶¹ Daarmee is deze categorie problemen zwaar oververtegenwoordigd onder de dure zaken.

Maken we een onderscheid tussen de problemen van civiel- en bestuursrechtelijke aard, dan blijkt er in de kostenverdeling geen significant verschil naar voren te komen.

61 Bij scheidingsgerelateerde problemen onder de relatie- en familiezaken liggen de kosten zelfs in bijna 60% van de gevallen (ruim) boven de € 450.

6.3 Kosten-batenafweging

6.3.1 Verwachte netto-opbrengst

Wanneer we de gegevens over het verwachte financiële belang uit paragraaf 6.1, voor zover beschikbaar, combineren met de juridische en de overige kosten uit paragraaf 6.2, krijgen we een indruk van de verwachte netto-opbrengst bij de start van het geschiloplossingstraject. Daarbij moeten we – bij gebrek aan beter – dan wel veronderstellen dat de indertijd verwachte kosten min of meer corresponderen met de feitelijk gerealiseerde kosten. Duidelijk wordt dan:

- dat de verwachtingen bij degenen die (enigerlei) actie ondernemen, in het algemeen positief zijn. Bij slechts 32 van de 616 problemen waarvoor gegevens beschikbaar zijn, is de geschatte netto-opbrengst negatief;
- dat er een significant verschil is tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers, in die zin dat doe-het-zelvers oververtegenwoordigd zijn bij lage netto-opbrengsten en rechtshulpgebruikers bij hoge.

Deze resultaten sluiten aan op de gedachte dat er aan de keuze van de oplossingsstrategie een kosten-batenafweging ten grondslag ligt en passen daarmee goed binnen het in hoofdstuk 2 geschetste rationele-keuzemodel. De resultaten hebben echter wel betrekking op een deel van de actieven en laten de passieven buiten beschouwing.

6.3.2 Rechtsbijstandverzekering

Wanneer iemand is aangesloten bij een rechtsbijstandverzekering, en dan in het bijzonder via een zogenoemde gezinspolis met een brede dekking, is dat een belangrijk (mede)bepalend element voor de hoogte van de – verwachte – juridische kosten. Via een algemene vraag uit de screenings-enquête weten we voor alle respondenten of men al dan niet beschikt over een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering of alleen dekking heeft in geval van verkeersongelukken.

In tabel 6.9 hebben we het bezit en de soort van dekking van de polis van de rechtsbijstandverzekering in verband gebracht met het reactiepatroon tijdens en met de afloop van het geschilbeslechtingstraject.

Uit de tabel blijkt dat respondenten met een gezinsdekking zich bij een probleem in verhouding minder passief opstellen dan de anderen en vaker rechtshulp inschakelen. Ook wordt duidelijk dat respondenten met een gezinsdekking relatief vaker gebruikmaken van de mogelijkheid om hun geschillen in een officiële procedure te laten beslechten.

Beide bevindingen geven steun aan het rationele-keuzemodel. Wanneer een respondent kan verwachten dat de juridische kosten uiteindelijk beperkt zullen blijven, zal zijn kosten-batenafweging eerder positief uitpakken en zal hij eerder tot actie en tot een beroep op de rechter overgaan.

Tabel 6.9: Actie en afloop, naar aanwezigheid rechtsbijstandverzekering

| | Gezins- dekking N=717 | Alleen verkeers- ongelukken N=395 | Geen N=563 | Weet niet N=29 | Aantal |
|-------------------------|-----------------------------|--|-------------------|-------------------|--------|
| | in % | | | | |
| Totaal | 42,1 | 23,2 | 33,0 | 1,7 | 1.704 |
| <i>Actie</i> | | | | | |
| Passieven | 33,1 ⁻ | 28,2 | 37,4 | 1,2 | 163 |
| Doe-het-zelvers | 39,4 ⁻ | 24,5 | 34,2 | 1,9 | 789 |
| Rechtshulpgebruikers | 46,8 ⁺ | 20,7 ⁻ | 30,9 | 1,6 | 752 |
| <i>Afloop</i> | | | | | |
| Laten | 33,1 ⁻ | 28,2 | 37,4 | 1,2 | 163 |
| Overeenstemming | 42,7 | 24,6 | 31,6 | 1,1 | 817 |
| Beslissing als eindpunt | 56,8 ⁺ | 20,7 | 21,6 ⁻ | 0,9 | 111 |
| Slikken | 40,9 | 20,4 | 35,9 | 2,8 ⁺ | 613 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

Tegelijk dient aangetekend te worden dat het bezit van een gezinspolis positief gecorreleerd is met opleiding en inkomen, zoals we in hoofdstuk 3 in de marge hebben vastgesteld. In paragraaf 6.3.4 komen we terug op de multivariate samenhang.

6.3.3 Aard van de wederpartij

Bij onze schets van het theoretisch kader in hoofdstuk 2 hebben we aangegeven dat ook de aard van de tegenpartij een determinant kan zijn van de verwachte baten en kosten van de oplossingsstrategie. Geïnspireerd door Galanter (1974) vermoeden we dat het verschil uitmaakt of de tegenpartij een (andere) burger is, die in de regel een *one-shotter* zal zijn, dan wel een overheidsinstelling of bedrijf, die veelal als *repeat-player* te karakteriseren zal zijn. Waarschijnlijk heeft de *repeat-player* meer hulpbronnen tot zijn beschikking, kan hij profiteren van schaalvoordelen en heeft hij minder last van risicoaversie. Dat kan de kosten-batenafweging voor een burger die een geschil met een dergelijke *repeat-player* wil aanpakken, negatief beïnvloeden. Daar staat tegenover dat de *repeat-player* minder kansrijke zaken, vanwege mogelijke precedentwerking, niet zo snel zal doorzetten tot voor de rechter.

In tabel 6.10 hebben we op basis van de beschikbare gegevens over de tegenpartij in het geschil een indeling gemaakt naar: overheid of overheidsinstelling, bedrijf of andere particuliere organisatie, burger en een restcategorie onbekend.⁶² Vervolgens hebben we deze indeling in verband gebracht

62 In de enquête is wel gevraagd naar de tegenpartij (bijvoorbeeld de werkgever, de verhuurder, de burens, het ziekenhuis, een winkel, een familielid), maar niet naar diens juridische status. Dat neemt niet weg dat we een toerekening kunnen maken.

Tabel 6.10: Actie en afloop, naar aard wederpartij

| | Overheid | Bedrijf/ organisatie | Burger | Onbekend | Aantal |
|-------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|--------|
| | N=250 | N=898 | N=311 | N=245 | |
| | in % | | | | |
| Totaal | 14,7 | 52,7 | 18,3 | 14,4 | 1.704 |
| <i>Actie</i> | | | | | |
| Passieven | 15,3 | 51,5 | 18,4 | 14,7 | 163 |
| Doe-het-zelvers | 12,5 | 61,0 ⁺ | 13,3 ⁻ | 13,2 | 789 |
| Rechtshulpgebruikers | 16,8 ⁺ | 44,3 ⁻ | 23,4 ⁺ | 15,6 | 752 |
| <i>Afloop</i> | | | | | |
| Laten | 15,3 | 51,5 | 18,4 | 14,7 | 163 |
| Overeenstemming | 13,7 | 59,7 ⁺ | 14,8 ⁻ | 11,8 ⁻ | 817 |
| Beslissing als eindpunt | 36,0 ⁺ | 26,1 ⁻ | 23,4 | 14,4 | 111 |
| Slikken | 11,9 ⁻ | 48,5 ⁻ | 21,9 ⁺ | 17,8 ⁺ | 613 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

met het reactiepatroon tijdens en de afloop van het geschilbeslechtsingstraject.

Dat geschillen met de overheid relatief weinig aanleiding geven tot slikken en relatief vaak uitmonden in een officiële procedure, is niet zo verrassend gegeven wat we eerder ten aanzien van bestuursrechtelijke problemen hebben vastgesteld. De overheid is weliswaar een geduchte tegenstander, maar daar staat tegenover dat de drempel naar de bestuursrechter relatief laag is en alternatieven lang niet altijd aanwezig zijn.

De andere resultaten in tabel 6.10 zijn minstens zo interessant. Is de wederpartij een bedrijf of particuliere organisatie, dan slagen burgers er relatief vaak in het probleem zelf op te lossen, zonder inschakeling van een deskundige en zonder een beroep te doen op een officiële procedure. Is de wederpartij daarentegen een andere burger, dan wordt juist wel relatief vaak rechtshulp ingeschakeld. Dit verschil in de keuze van het oplossingstraject kan het gevolg zijn van een rationele kosten-batenafweging. Gegeven de omvangrijker hulpbronnen waarover een bedrijf of organisatie veelal zal beschikken, is het niet onlogisch om een geschil met zo'n tegenpartij niet hoger op te spelen dan strikt nodig.

Tegelijk dient aangetekend te worden dat problemen met een bedrijf of organisatie als tegenpartij minder aanleiding blijken te geven tot slikken dan problemen met (andere) burgers. Dat suggereert dat er (ook) andere factoren in het geding zijn. Wellicht gaan bedrijven en organisaties vanwege reputatie-effecten wat zakelijker om met klachten. Wellicht vinden de verschillen hun basis in de aard of de ernst van de problemen die in het geding zijn.

6.3.4 Multivariate analyse

In de eerdere paragrafen van dit hoofdstuk hebben we gezien dat, voorzover deze gegevens beschikbaar zijn, de direct op geld herleidbare baten en kosten en de geschatte tijdsduur nodig voor het bereiken van een oplossing een significante samenhang vertonen met de keuze van het geschiloplossingstraject. Vervolgens hebben we in deze paragraaf vastgesteld dat dat ook geldt voor het bezit van een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering en de aard van de wederpartij, variabelen die weliswaar een meer indirecte relatie hebben tot het kosten-batenplaatje, maar waarvan wel voor alle respondenten gegevens beschikbaar zijn.

We kunnen daaraan toevoegen dat we in de hoofdstukken 4 en 5 in kaart hebben gebracht hoe aan- en afloop van het geschiloplossingstraject samenhangen met verschillende kenmerken van de personen met een probleem. Meer in het bijzonder kwam daarbij de rol van opleiding en inkomen, als indicatoren van de sociaal-psychologische en economische hulpbronnen van de betrokkene, naar voren. Voorts bleek in de hoofdstukken 4 en 5 de keuze van de oplossingsstrategie ook verband te houden met het type probleem dat in het geding was.

Dat roept de vraag op naar de onderlinge samenhang. In hoeverre blijven de gevonden verbanden overeind als wordt gecontroleerd voor (variëaties in) de overige factoren? Om een totaalindruk te krijgen, hebben we een multivariate analyse uitgevoerd met behulp van logistische regressie, waarin alle genoemde elementen zijn meegenomen.⁶³

Bij de keuze tussen een passieve en een actieve opstelling vinden we een significante rol voor inkomen, opleiding en het al dan niet bezitten van een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering. De kans op passiviteit is het laagst bij een (zeer) hoog inkomen, bij een hoge opleiding en wanneer men kan terugvallen op een gezinsdekking van een rechtsbijstandverzekering. Daarbij kan nog worden aangetekend dat de relatie met inkomen niet rechtlijnig is; de kans op passiviteit is het grootst bij een inkomen tussen € 45.000 en € 56.000. De gevonden verbanden sluiten aan op de resultaten van de eerdere univariate analyses. De verklaarde variantie is met 4,7% echter zeer matig.

Bij de keuze tussen doe-het-zelven en rechtshulpgebruik scoort de logistische regressie met 19,3% verklaarde variantie aanzienlijk beter. Naast probleemtype, inkomen en opleiding vinden we als significante factoren de aard van de tegenpartij en de verwachte tijdsduur voor het oplossen van het probleem, conform de eerder gevonden univariate lijnen.

Daaraan kan worden toegevoegd dat wanneer direct het verwachte financiële belang in de regressie wordt meegenomen, deze variabele een substantiële bijdrage blijkt te leveren, naast het probleemtype en de

63 Zie bijlage 5 voor een meer gedetailleerd overzicht van de resultaten.

verwachte oplossingsduur. De verklaarde variantie loopt op naar 26,0%. Opmerkelijk is dat opleiding, inkomen en aard van de wederpartij, variabelen die als indicator voor de hulpbronnen van de rechtzoekende en de tegenpartij indirect iets proberen te zeggen over de kosten-batenafweging, hun significantie verliezen. Het feit dat de directe maatstaf van het kosten-batensaldo beter scoort dan de indirecte indicatoren, vormt op zich natuurlijk een ondersteuning van het rationele-keuzemodel. Niet vergeten moet echter worden dat de desbetreffende variabele slechts voor een deel van de respondenten beschikbaar is, zodat de basis voor de regressie een stuk smaller is.

Ten slotte hebben we ook nog gekeken naar het patroon in de afloop: slikken of doorzetten, overeenstemming of een beslissing in een officiële procedure. Ook hier komt uit de regressies naar voren dat een combinatie van factoren in het geding is. Het probleemtype (met name het onderscheid civiel- versus bestuursrechtelijke problemen), diverse sociale achtergrondkenmerken (inkomen, maar ook geslacht en leeftijd), de aard van de wederpartij, het bezit van een gezinpolis en de verwachte oplossingsduur van het probleem spelen alle een rol.⁶⁴

Al met al kunnen we constateren dat het rationele-keuzemodel een bruikbaar uitgangspunt vormt voor analyse van het keuzegedrag in geschiloplossingstrajecten. Voor de verklaring van de feitelijke gedragspatronen moeten we een beroep doen op een combinatie van alle in hoofdstuk 2 besproken factoren. De verklaring is echter nog verre van volledig en verdient nader onderzoek.

6.4 Resultaten

Verschillende onderdelen van de probleemoplossingsenquête reiken informatie aan over de resultaten van het geschiloplossingstraject. In figuur 5.1 en tabel 5.10 hebben we al gezien in welke mate er overeenstemming wordt bereikt met de andere partij dan wel een beslissing van een derde in een officiële procedure het eindpunt vormt. We kijken nu wat gedetailleerder naar de betekenis en de inhoud van de overeenstemming dan wel de beslissing. Dat doen we vanuit verschillende perspectieven.

Achtereenvolgens komen de volgende punten aan de orde:

- Hebben de respondenten hun doelen bereikt?
- Wat is de inhoud van de overeenstemming of beslissing?

⁶⁴ De interpretatie van de gevonden relaties roept echter wel wat vragen op. Zo kan worden getwijfeld aan de richting van de causaliteit bij de verwachte oplossingsduur. Verder geven de relaties niet eenduidig een verklaring van het gedrag van de respondenten. Immers, de afloop van de geschillen wordt mede bepaald door de opstelling van en interactie met de tegenpartij. En die blijven in ons datamateriaal grotendeels buiten beeld.

- In geval van een officiële procedure, heeft de respondent gewonnen of verloren?
- Vindt de respondent het resultaat billijk?
- Is het conflict ten einde?
- Heeft de respondent nog ergens spijt van?

6.4.1 Doelen bereikt?

Meest simpele maatstaf is of respondenten de gestelde doelen hebben bereikt. We concentreren ons daarbij op het uiteindelijke hoofddoel (vergelijk tabel 6.1).

Tabel 6.11 laat zien dat 73% van de actieven de hoofddoelstelling volgens de eigen opgave geheel of gedeeltelijk heeft bereikt.

Merk op dat dat percentage opmerkelijk hoog is, gegeven dat uit hoofdstuk 5 bekend is dat slechts 60% van de betrokkenen in het geschiloplossingstraject een vorm van overeenstemming of een beslissing in een officiële procedure heeft weten te realiseren. In dat verband dient bedacht te worden dat problemen ook anderszins, door een eenzijdige actie van een van de partijen of door een ingreep van een derde, tot een min of meer bevredigend eind kunnen komen. Denk bijvoorbeeld aan een probleem van geluidsoverlast in een huurflat. Zo'n probleem kan in der minne worden geschikt of aan een rechter voorgelegd. Maar het probleem kan zichzelf ook oplossen, wanneer de woningbouwvereniging de dader op straat zet vanwege een huurachterstand; of wanneer de dader – moe geworden van de vele klachten – de volumeknop voortaan toch maar wat lager zet; of wanneer het slachtoffer verhuist naar een flat wat verderop. Hiertegenover staat dat de beslissing in een officiële procedure niet altijd naar tevredenheid hoeft te zijn en dat de verplichtingen die voortvloeien uit een overeenkomst of een beslissing niet altijd nagekomen hoeven te worden.

Tabel 6.11 laat verder zien dat er interessante (en ten dele significante) verschillen bestaan tussen de verschillende hoofddoelen. Wanneer excuses, een gedragsverandering van de andere partij, of andere arbeidsomstandigheden zijn beoogd (ad 12 en 16, 9 en 6) is de score alles bijeen duidelijk minder gunstig dan wanneer de doelstelling van financiële of materiële aard is (ad 1, 2, 3 en 4), betrekking heeft op het verbeteren van de woonomstandigheden (ad 7), of op het zuiveren van de eigen naam (ad. 13, 14 en 15).

Vervolgens kan de vraag worden gesteld of en in hoeverre het bereiken van de hoofddoelstelling varieert met de aard van de ondernomen actie en met de soort afloop van het geschiloplossingstraject, met het type probleem en met de sociale achtergrondkenmerken van de betrokkenen.

Tabel 6.12 geeft aan dat er geen verschil van betekenis is tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers, wat betreft het bereiken van de hoofddoel-

Tabel 6.11: Is de (uiteindelijke) hoofddoelstelling bij het aanpakken van het probleem bereikt? (N=1.539)

| | Ja, geheel of deels | Nee | Te vroeg om te zeggen | Aantal |
|---|---------------------------|-------------------|-----------------------------|--------|
| | in % | | | |
| 1 Een bepaald geldbedrag ontvangen van de andere partij | 77,1 | 18,7 | 4,2 | 262 |
| 2 Kwijtschelding van (deel van) een rekening of vordering | 72,2 | 19,6 | 8,2 ⁺ | 97 |
| 3 Vervanging of herstel van een product of dienst | 74,7 | 22,0 | 3,3 | 241 |
| 4 Verdeling van een boedel | 87,5 | 0,0 ⁻ | 12,5 | 16 |
| 5 Omgangsregeling | 88,9 | 11,1 | 0,0 | 9 |
| 6 Andere arbeidsomstandigheden | 67,6 | 31,5 ⁺ | 0,9 | 108 |
| 7 Andere woonomstandigheden | 82,1 | 17,9 | 0,0 | 39 |
| 8 Gerechtigheid / eigen rechten bekrachtigen | 76,4 | 22,9 | 0,6 ⁻ | 157 |
| 9 Gedragsverandering bij andere partij | 58,5 ⁻ | 34,1 ⁺ | 7,3 | 82 |
| 10 Voorkomen dat het nog een keer gebeurt | 71,7 | 18,3 | 10,0 ⁺ | 120 |
| 11 Voorkomen dat het iemand anders overkomt | 66,7 | 21,2 | 12,1 ⁺ | 33 |
| 12 Excuses | 60,0 ⁻ | 38,2 ⁺ | 1,8 | 55 |
| 13 Een oordeel over wie schuldig is | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 6 |
| 14 Eigen onschuld bewijzen | 81,8 | 13,6 | 4,5 | 22 |
| 15 Het zuiveren van mijn naam | 84,6 | 15,4 | 0,0 | 26 |
| 16 Een verklaring van de andere partij | 62,9 | 37,1 | 0,0 | 35 |
| 17 Publiekelijk bekend maken van de schuldlige | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 3 |
| 18 Iets anders | 74,1 | 22,8 | 3,1 | 228 |
| Totaal | 73,2 | 22,8 | 4,0 | 1.539 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

stelling. Significante verschillen zijn er wel naar de soort afloop. In geval van (gehele of gedeeltelijke) overeenstemming rapporteert 90% van de betrokkenen de eigen hoofddoelstelling geheel of gedeeltelijk te hebben gerealiseerd, tegen slechts 66% wanneer de beslissing in een officiële procedure het eindpunt vormt. Merk op dat ook van degenen die hun actie niet doorzetten maar op enig moment besluiten tot slikken, nog altijd 52% meldt toch de eigen hoofddoelstelling (al was het maar gedeeltelijk) te hebben gerealiseerd. De herkomst van dat hoge percentage is aan het begin van deze paragraaf reeds toegelicht.

In tabel 6.13 blijken met name bij huurproblemen en problemen met kinderen onder de achttien de doelstelling duidelijk minder vaak wordt bereikt dan bij de andere problemen. Wat betreft het bereiken van de hoofddoelstelling is er geen verschil van betekenis tussen civiel- en bestuursrechtelijke problemen.

Ten slotte is nagegaan hoe het bereiken van de hoofddoelstelling varieert met de sociale achtergrondkenmerken van de respondenten. De gevonden verschillen zijn echter statistisch niet significant, zodat we er niet verder op ingaan.

Tabel 6.12: Is de (uiteindelijke) hoofddoelstelling bij het aanpakken van het probleem bereikt, naar soort actie en naar afloop (N=1.539)

| | Ja, geheel of deels | Nee | Te vroeg om te zeggen | Aantal |
|-------------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------------|--------|
| | in % | | | |
| Totaal | 73,2 | 22,8 | 4,0 | 1.539 |
| Doe-het-zelvers | 74,1 | 21,9 | 4,1 | 787 |
| Rechtshulpgebruikers | 72,2 | 23,8 | 4,0 | 752 |
| Overeenstemming | 90,2 ⁺ | 6,5 ⁻ | 3,3 | 816 |
| Beslissing als eindpunt | 65,8 | 32,4 ⁺ | 1,8 | 111 |
| Slikken | 51,8 ⁻ | 42,8 ⁺ | 5,4 ⁺ | 612 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

Tabel 6.13: Is de (uiteindelijke) hoofddoelstelling bij het aanpakken van het probleem bereikt, naar probleemtype (N=1.539)

| | Ja, geheel of deels | Nee | Te vroeg om te zeggen | Aantal |
|---------------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------------|--------|
| | in % | | | |
| Totaal | 73,2 | 22,8 | 4 | 1.539 |
| 1 Werk | 75,1 | 22,5 | 2,4 | 374 |
| 2 Bezit onroerend goed | 72,3 | 24,1 | 3,6 | 224 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 75,9 | 17,2 | 6,9 | 29 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 62,7 ⁻ | 34,9 ⁺ | 2,4 | 126 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 76,4 | 20,7 | 2,8 | 352 |
| 6 Geld | 73,9 | 18,8 | 7,3 ⁺ | 218 |
| 7 Familie | 73,4 | 20,2 | 6,4 | 109 |
| 8 Kinderen onder 18 | 48,0 ⁻ | 40,0 ⁺ | 12 | 25 |
| 9 Gezondheid | 68,8 | 27,1 | 4,2 | 48 |
| 10 Overig | 79,4 | 14,7 | 5,9 | 34 |
| - Civielrechtelijk | 73,3 | 22,5 | 4,2 | 1.349 |
| - Bestuursrechtelijk | 72,1 | 24,7 | 3,2 | 190 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

6.4.2 Inhoud overeenstemming/ beslissing

Tabel 6.14 geeft meer inhoudelijke informatie over de overeenstemming of beslissing. Aan de orde komt of de respondent een financiële tegemoetkoming kreeg van de andere partij, of juist moest betalen.

- Net als eerder ten aanzien van de doelen in paragraaf 6.1 stellen we vast dat in een meerderheid van de gevallen (503 van de 918, ofwel 55%) de uitkomst niet in geld valt uit te drukken.

Tabel 6.14: Inhoud overeenstemming / beslissing, in aantallen gevallen (N=918)^a

| | | |
|--|-----------------------|-----|
| Moest de andere partij u financieel tegemoetkomen? | | |
| Nee | | 540 |
| Ja, namelijk met een bedrag: | | 378 |
| in guldens | in euro's | |
| < 50 | (< ca. € 23) | 16 |
| 51-100 | (ca. € 24-45) | 17 |
| 101-250 | (ca. € 46-113) | 49 |
| 251-500 | (ca. € 114-227) | 57 |
| 501-1.000 | (ca. € 228-454) | 38 |
| 1.001-2.500 | (ca. € 455-1.134) | 72 |
| 2.501-5.000 | (ca. € 1.135-2.269) | 33 |
| 5.001-10.000 | (ca. € 2.270-4.538) | 42 |
| 10.001-25.000 | (ca. € 4.539-11.345) | 18 |
| 5.001-50.000 | (ca. € 11.346-22.689) | 14 |
| 50.001-100.000 | (ca. € 22.690-45.378) | 13 |
| > 100.000 | (> € 45.378) | 9 |
| Moest u de andere partij financieel tegemoetkomen? | | |
| Nee | | 503 |
| Ja, namelijk met een bedrag: | | 37 |
| in guldens | in euro's | |
| < 50 | (< ca. € 23) | 2 |
| 51-100 | (ca. € 24-45) | 1 |
| 101-250 | (ca. € 46-113) | 5 |
| 251-500 | (ca. € 114-227) | 3 |
| 501-1.000 | (ca. € 228-454) | 1 |
| 1.001-2.500 | (ca. € 455-1.134) | 2 |
| 2.501-5.000 | (ca. € 1.135-2.269) | 1 |
| 5.001-10.000 | (ca. € 2.270-4.538) | 5 |
| 10.001-25.000 | (ca. € 4.539-11.345) | 5 |
| 5.001-50.000 | (ca. € 11.346-22.689) | 1 |
| 50.001-100.000 | (ca. € 22.690-45.378) | 2 |
| > 100.000 | (> € 45.378) | 1 |
| Zou niet kunnen zeggen | | 8 |

a Ten opzichte van het aantal van 928 respondenten dat gehele of gedeeltelijke overeenstemming (817) of een beslissing als eindpunt heeft bereikt (111), is sprake van 10 ontbrekende waarnemingen.

- Wanneer er sprake was van een financiële tegemoetkoming, is gevraagd naar de hoogte van het bedrag en of het om een eenmalig dan wel een met zekere regelmaat (bijvoorbeeld maandelijks) terugkerend bedrag ging. Op dezelfde wijze als in tabel 6.3 zijn deze bedragen vergelijkbaar gemaakt, door te veronderstellen dat de regelmatig terugkerende betalingen

gen beperkt blijven tot de periode van één jaar.⁶⁵ De mediaan van de aldus bepaalde totale te ontvangen bedragen ligt op circa € 570, van de te betalen bedragen bij circa € 1.700.

- Vergelijken we de hoogte van de financiële tegemoetkoming met het eerder besproken totale financiële belang van de zaak, dan blijkt er een sterk verband te bestaan (correlatiecoëfficiënt 0,6). Daarbij maakt het geen verschil of de respondent aan de ontvangende dan wel aan de betalende kant staat. Het maakt wel verschil of we te maken hebben met een overeenstemming met de wederpartij dan wel een beslissing door een derde. Bij overeenstemming is de correlatie tussen de financiële tegemoetkoming en het oorspronkelijke financiële belang van de zaak duidelijk hoger dan bij een beslissing in een officiële procedure (0,9 om 0,5). Dat spoort met tabel 6.12 waarbij we hebben vastgesteld dat de (uiteindelijke) hoofddoelstelling bij overeenstemming significant vaker wordt bereikt dan bij een beslissing in een officiële procedure.

6.4.3 Winst of verlies in een officiële procedure

In de probleemoplossingsenquête is niet alleen gevraagd naar de doelstellingen en resultaten in algemene zin. Meer in het bijzonder is aan de respondenten die met een officiële procedure te maken hebben gehad, gevraagd wie de procedure heeft gewonnen. Tabel 6.15 zet de antwoorden op een rijtje voor de 181 gestarte en inmiddels afgesloten officiële procedures, daarbij onderscheid makend tussen de procedures die zijn aangespannen door de respondent en door de wederpartij. In 131 gevallen heeft de betrokken instantie een beslissing genomen.⁶⁶

Tabel 6.15 laat zien dat winst en verlies niet gelijk zijn verdeeld. De respondenten melden ruwweg twee maal zo vaak winst als verlies (geheel of grotendeels). De gemiddelde succeskans kan worden becijferd op 64%.⁶⁷ Dat is een opmerkelijk resultaat wanneer we bedenken dat iedere winnaar in een procedure een verliezer tegenover zich heeft. Nu is het niet uitgesloten dat respondenten de neiging hebben om minder gunstige uitkomsten te verdringen of bij te kleuren. Maar de verklaring kan ook liggen in het feit dat onze enquête alleen aan natuurlijke personen is voorgelegd. Daardoor blijft voor die procedures waarbij ook een rechtspersoon is betrokken (als eiser of als gedaagde), een deel van de winst- en verliesrekening onbelicht.

⁶⁵ Aangekend wordt dat de te ontvangen bedragen exclusief een eventuele tegemoetkoming in de juridische kosten zijn. Die is namelijk, voor zover van toepassing, al meegenomen in tabel 6.7, waar in kaart is gebracht welke juridische kosten uiteindelijk voor eigen rekening van de respondent komen. De te betalen bedragen daarentegen zijn inclusief een eventuele tegemoetkoming in de juridische kosten van de wederpartij.

⁶⁶ We brengen in herinnering – zie paragraaf 5.3 – dat deze beslissing in 111 van de gevallen het eindpunt van het geschiloplossingstraject vormde, terwijl in 20 gevallen partijen op basis van de beslissing in onderling overleg tot nadere overeenstemming kwamen.

⁶⁷ Te berekenen door de 5-puntsschaal in tabel 6.15 van 'geheel gewonnen' naar 'geheel verloren' om te zetten in scores van respectievelijk 100, 75, 50, 25 en 0%.

Tabel 6.15: Resultaten officiële procedures, in aantallen zaken

| | Respondent is procedure begonnen | Andere partij is procedure begonnen | Totaal |
|-----------------------------------|--|---|--------|
| Geheel gewonnen | 50 | 6 | 56 |
| Grotendeels gewonnen | 14 | 3 | 17 |
| Deels gewonnen, deels verloren | 12 | 6 | 18 |
| Grotendeels verloren | 2 | 1 | 3 |
| Geheel verloren | 23 | 6 | 29 |
| Anders | 5 | 3 | 8 |
| Overeenstemming tijdens procedure | 24 | 10 | 34 |
| Afgesloten zonder resultaat | 11 | 5 | 16 |
| Totaal | 141 | 40 | 181 |

Om meer inzicht te krijgen, relateren we de succeskans aan de partijconstellatie bij het geschil. Wie begint de procedure? En staat de respondent tegenover een andere burger of tegenover een rechtspersoon?

Wat betreft het eerste kan uit tabel 6.15 worden afgeleid dat de gemiddelde succeskans iets groter is wanneer de respondent de procedure is begonnen dan wanneer de tegenpartij dat heeft gedaan: 66 om 52%. Het verschil is echter niet significant.

We tekenen daarbij aan dat een gemiddelde succeskans van 66% voor de eisers in een procedure niet goed spoort met (de eenvoudige versie van) de selectiehypothese van Priest en Klein. Die hypothese houdt ons voor dat in de geschiloplossingstrajecten grosso modo alleen die problemen aan de rechter worden voorgelegd, waarvan op grond van de bestaande wet- en regelgeving en de jurisprudentie de uitkomst niet voorspelbaar is.⁶⁸ En bij die problemen is even vaak winst als verlies te verwachten. Nu kan worden tegengeworpen dat onder ons begrip officiële procedures niet alleen gerechtelijke maar ook diverse buitengerechtelijke oplossingsmodaliteiten zijn begrepen (bezwaarschriften, geschillencommissies en dergelijke). Beperken we ons tot de echte gerechtelijke instanties, dan valt de gemiddelde succeskans voor de eisers echter niet lager uit, maar zelfs wat hoger, op 73%.⁶⁹

Wat betreft het tweede houdt de theorie ons voor dat *repeat players* om verschillende redenen bij een procedure in het voordeel zijn boven *one-shotters*; ze zijn beter geïnformeerd, beter in staat om de juridische kosten te dragen, hebben vanwege schaalvoordelen lagere kosten per zaak en zijn

68 Zie bijvoorbeeld Van Tulder en Van Velthoven (2003).

69 Tegen 60% voor buitengerechtelijke procedures. Terzijde merken we nog op dat er ook een zeker verschil is tussen civiel- en bestuursrechtelijke problemen: 70 om 59%. Dat verschil is statistisch evenmin significant.

bij het aanspannen van een procedure selectiever vanwege de mogelijke precedentwerking. Het is verder zeer aannemelijk dat *repeat players* onder de rechtspersonen sterker vertegenwoordigd zijn dan onder burgers. Hieruit volgt dat het te verwachten is dat de succeskans van onze respondenten als eisers tegenover natuurlijke personen hoger is dan tegenover rechtspersonen. Wanneer we nu conform tabel 6.10 onderscheid maken in de aard van de wederpartij, vinden we inderdaad wel iets terug van het verwachte verschil. Maar het verschil is beperkt en niet significant. De succeskans tegenover andere burgers is 77%, tegenover bedrijven en andere particuliere organisaties 73% en tegenover de overheid 56%.

6.4.4 Oordeel over resultaat

Wanneer de inhoud van de overeenstemming of beslissing niet overeenkomt met de oorspronkelijke doelstellingen, wil dat nog niet zeggen dat de betrokkene zwaar teleurgesteld is. Immers, in de loop van het geschiloplossingstraject komt informatie beschikbaar over de intenties, belangen en beperkingen van de wederpartij en worden verwachtingen bijgesteld. Daarom hebben we de respondenten ook gevraagd of en in hoeverre zij de inhoud van de overeenstemming dan wel beslissing billijk vonden.

Tabel 6.16 laat zien dat in geval van overeenstemming 86% van de betrokkenen het resultaat billijk vindt, tegen slechts 58% wanneer een beslissing in een officiële procedure het eindpunt van het geschiloplossingstraject vormt. Deze percentages sluiten goed aan bij die in tabel 6.12, waar 90 respectievelijk 66% van de respondenten liet weten de hoofddoelstelling (geheel of gedeeltelijk) bereikt te hebben.

Aan degenen die het resultaat niet billijk vonden, is nog gevraagd waarom men dan niet in beroep respectievelijk toch akkoord is gegaan. In geval van een beslissing in een officiële procedure antwoorden de respondenten met name dat ze zich machteloos voelden. Bij een overeenkomst speelt dat gevoel ook een rol, maar wilden de respondenten toch vooral het geschiloplossingstraject beëindigen en nog meer/nieuwe problemen vermijden. Het kostenelement lijkt ook hier niet echt belangrijk gevonden te worden.

6.4.5 Einde conflict?

Een beslissing of een overeenkomst hoeft nog niet het einde van het probleem te betekenen. In de eerste plaats is nakoming van de verplichtingen geen vanzelfsprekendheid, zoals we uit andere bron weten (zie hoofdstuk 1). Verder kan een onvolledige of niet ten volle door beide partijen gedragen set van afspraken heel wel de kiem van nieuwe conflicten in zich dragen. Maar het omgekeerde kan zich ook voordoen. Dat wil zeggen dat een probleem tot een eind komt zonder dat er sprake is van een beslissing of overeenstemming.

Tabel 6.16: Billijkheid van overeenstemming/beslissing, in % van aantal respondenten

| | Overeen- stemming N=807 | Beslissing als eindpunt N=111 |
|--|-------------------------------|-------------------------------------|
| Is resultaat billijk? | | |
| - Ja | 86,1 | 57,7 |
| - Nee | 13,9 | 42,3 |
| Zo nee, waarom toch akkoord of niet in beroep gegaan? ^a | | |
| - Wilde dat het afgelopen was | 42,9 | 19,1 |
| - Had geen zin om nog meer tijd te verliezen | 14,3 | 10,6 |
| - Had geen zin om nog meer kosten te maken | 8,9 | 6,4 |
| - Had geen zin in nog meer moeilijkheden | 18,8 | 6,4 |
| - Voelde me machteloos | 36,6 | 55,3 |
| - Kon nog meer kosten niet betalen | 3,6 | 6,4 |
| - Wilde nieuwe conflicten met de andere partij vermijden | 19,6 | 14,9 |
| - Anders | 17,0 | 36,2 |

a In % van aantal respondenten dat resultaat niet billijk vond; meerdere antwoorden mogelijk.

Van de verplichtingen die voortvloeien uit een overeenkomst of beslissing is ten tijde van de enquête 89% voldaan. De afspraken bij overeenstemming worden gemiddeld genomen beter nagekomen dan de verplichtingen die voortvloeien uit een beslissing door een derde: 91 om 78%.

De score is iets gunstiger voor financiële verplichtingen dan voor verplichtingen van andere aard, 91 om 86%. Volgens de respondenten zijn zijzelf hun verplichtingen ten aanzien van de wederpartij ook beter nagekomen dan omgekeerd: 96 om 88%.

Uit tabel 6.17 kan worden opgemaakt dat van de problemen die zijn aangepakt en waarvan het geschiloplossingstraject als afgesloten kan worden beschouwd, in de zin dat betrokkene geen verdere actie voornemens is, zo'n 14% nog steeds voortduurt. Bij slikken ligt dat percentage, conform de verwachting, significant hoger dan bij overeenstemming; maar het ligt ook significant hoger bij een beslissing in een officiële procedure. In dat laatste zien we onze eerdere bevindingen terug dat bij een beslissing de betrokkenen er duidelijk minder in slagen om hun hoofddoelstelling te bereiken (tabel 6.12) en dat verplichtingen duidelijk minder worden nagekomen (zie boven).

Tabel 6.18 toont de verschillen naar type probleem. Problemen in de familiesfeer en met het verhuren en bezit van onroerend goed blijven relatief vaker voortduren. Werk scoort relatief gunstig, omdat de problemen zich hier verhoudingsgewijs vaak zelf oplossen. Dat komt met name, doordat personen een andere werkring bij dezelfde of een andere werk-

Tabel 6.17: De stand van zaken met betrekking tot het probleem, naar actie en naar afloop (N=1.541)

| | Duurt probleem nog steeds voort, in % | | | Aantal |
|---------------------------|---|------------------------------|-------------------|--------|
| | Nee, beëindigd door beslissing of overeenstemming | Nee, heeft zichzelf opgelost | Ja | |
| Totaal | 45,5 | 40,3 | 14,2 | 1.541 |
| - Doe-het-zelvers | 49,8 ⁺ | 37,9 | 12,3 ⁻ | 789 |
| - Rechtshulpgebruikers | 41,0 ⁻ | 42,8 | 16,2 ⁺ | 752 |
| - Overeenstemming | 77,4 ⁺ | 17,1 ⁻ | 5,5 ⁻ | 817 |
| - Beslissing als eindpunt | 62,2 ⁺ | 16,2 ⁻ | 21,6 ⁺ | 111 |
| - Slikken | 0,0 ⁻ | 75,5 ⁺ | 24,5 ⁺ | 613 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

Tabel 6.18: De stand van zaken met betrekking tot het probleem, naar probleemtype (N=1541)

| | Duurt probleem nog steeds voort, in % | | | Aantal |
|---------------------------|---|------------------------------|-------------------|--------|
| | Nee, beëindigd door beslissing of overeenstemming | Nee, heeft zichzelf opgelost | Ja | |
| Totaal | 45,5 | 40,3 | 14,2 | 1.541 |
| 1 Werk | 42,7 | 49,3 ⁺ | 8,0 ⁻ | 375 |
| 2 Bezit onroerend goed | 44,6 | 36,6 | 18,8 ⁺ | 224 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 58,6 | 13,8 ⁻ | 27,6 ⁺ | 29 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 36,5 ⁻ | 46,8 | 16,7 | 126 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 56,5 ⁺ | 32,4 ⁻ | 11,1 | 352 |
| 6 Geld | 52,8 ⁺ | 31,7 ⁻ | 15,6 | 218 |
| 7 Familie | 28,4 ⁻ | 46,8 | 24,8 ⁺ | 109 |
| 8 Kinderen onder 18 | 12,0 ⁻ | 72,0 ⁺ | 16,0 | 25 |
| 9 Gezondheid | 32,7 | 44,9 | 22,4 | 49 |
| 10 Overig | 41,2 | 50,0 | 8,8 | 34 |
| - Civielrechtelijk | 44,7 | 40,9 | 14,4 | 1.351 |
| - Bestuursrechtelijk | 51,1 | 36,3 | 12,6 | 190 |

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

gever aanvaarden. Dergelijk eenzijdig gedrag, waarbij het probleem als zodanig niet wordt opgelost, maar wel een einde wordt gemaakt aan de situatie waarin het probleem zich kon voordoen, vinden we ook relatief vaak bij huurproblemen en bij problemen in de familie- en relatiesfeer.

Voor zover een probleem nog steeds voortduurt, is aan de respondent die (waarschijnlijk) helemaal niets meer gaat ondernemen, gevraagd naar het waarom. Volgens tabel 6.19 liggen de belangrijkste redenen in de sfeer van:

Tabel 6.19: Redenen^a waarom respondenten bij een probleem dat nog steeds voortduurt (waarschijnlijk) niets meer ondernemen, in % van desbetreffende aantal

| | Overeen- stemming N=31 | Beslissing als eindpunt N=17 | Slikken N=103 |
|---|------------------------------|------------------------------------|------------------|
| - Weet niet wat ik nog kan doen | 12,9 | 23,5 | 24,3 |
| - Weet niet hoe ik dat aan moet pakken | 6,5 | 11,8 | 10,7 |
| - Er kan niets meer aan gedaan worden | 12,9 | 35,3 | 19,4 |
| - Wacht liever af wat er gaat gebeuren | 6,5 | 5,9 | 18,4 |
| - Het is niet de moeite waard om door te gaan | 35,5 | 17,6 | 14,6 |
| - Heb genoeg van de hele zaak | 22,6 | 29,4 | 43,7 |
| - Het kost te veel tijd en moeite | 12,9 | 23,5 | 16,5 |
| - Het kost te veel geld | 0,0 | 5,9 | 3,9 |
| - Wil geen slepende juridische procedures | 9,7 | 5,9 | 10,7 |
| - Wil relatie met andere partij niet schaden | 22,6 | 11,8 | 10,7 |
| - Eerdere slechte ervaringen | 3,2 | 11,8 | 8,7 |
| - Anders | 16,1 | 17,6 | 20,4 |

a Meerdere antwoorden mogelijk.

men heeft genoeg van de zaak of vindt het niet de moeite waard om door te gaan, respectievelijk: men weet niet wat men er nog aan kan doen of heeft de indruk dat er niets meer aan gedaan kan worden. Dat het te veel geld zou gaan kosten, wordt nauwelijks genoemd.

6.4.6 Persoonlijke beleving?

Meer algemeen is aan al diegenen die zich actief hebben opgesteld bij het aanpakken van hun probleem, een aantal vragen gesteld over de persoonlijke beleving.

Uit tabel 6.20 blijkt dat gemiddeld 18% van de respondenten die iets heeft ondernomen, spijt heeft. Men vindt vooral dat men vasthoudender had moeten zijn, eerder actie had moeten ondernemen, en meer voor zichzelf had moeten opkomen. Het aantal respondenten dat spijt heeft van het inschakelen van een advocaat of adviseur is daarentegen buitengewoon gering. Voorzover er in de richting van de rechtshulp sprake is van enige spijt, is dat omdat men géén adviseur of advocaat heeft ingeschakeld.

Tabel 6.20 laat verder zien dat slikken, zoals te verwachten, tot meer spijt leidt dan wanneer betrokkenen overeenstemming weten te bereiken. Er zijn echter geen significante verschillen tussen de groepen in de mate waarin de specifieke spijtgevoelens zich voordoen.

In het verlengde van tabel 6.20 kan nog worden opgemerkt dat rechtshulpgebruikers wat vaker spijt hebben dan doe-het-zelvers, te weten: 21 om 15%. In de aard van hun spijtgevoelens is er één interessant en significant verschil: 1 op de 5 doe-het-zelvers met spijt vindt dat hij/zij toch een adviseur of advocaat had moeten inschakelen.

Tabel 6.20: Hebben respondenten ergens spijt van, onderverdeeld naar afloop, in % van desbetreffende aantal

| | Overeen- stemming N=817 | Beslissing als eindpunt N=111 | Slikken N=613 | Totaal N=1.541 |
|------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Nee | 86,5 ⁺ | 85,6 | 75,4 ⁻ | 82,0 |
| Ja | 13,5 ⁻ | 14,4 | 24,6 ⁺ | 18,0 |
| Ik had namelijk ^a | | | | |
| - Eerder actie moeten ondernemen | 38,2 | 31,3 | 37,1 | 37,2 |
| - Vasthoudender moeten zijn | 32,7 | 37,5 | 43,0 | 38,6 |
| - Meer voor mezelf moeten opkomen | 25,5 | 37,5 | 37,7 | 32,9 |
| - Een advocaat moeten inschakelen | 7,3 | 12,5 | 9,3 | 8,7 |
| - Geen advocaat moeten inschakelen | 0,0 | 0,0 | 0,7 | 0,4 |
| - Een adviseur moeten inschakelen | 9,1 | 12,5 | 10,6 | 10,1 |
| - Geen adviseur moeten inschakelen | 3,6 | 0,0 | 1,3 | 2,2 |
| - Het advies niet moeten opvolgen | 1,8 | 6,3 | 3,3 | 2,9 |
| - Anders | 31,8 | 37,5 | 35,1 | 33,9 |

a In % van aantal respondenten met spijt; de alternatieven sluiten elkaar niet uit.

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de rij. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

In de tweede plaats is geïnventariseerd of het aanpakken van het probleem effecten heeft gehad op het werk en in de persoonlijke levenssfeer van de respondenten (zie tabel 6.21).

Van degenen die op enig moment werk hebben gehad, meldt 32% dat het gevolgde oplossingstraject effect heeft gehad op het werk. Meest genoemd worden: dat men moest omzien naar een andere baan, dat men vanwege stress enige tijd het werk niet kon doen en dat de relatie met collega's te lijden had. Wat daarbij in het oog gehouden moet worden, is dat de werkproblemen verantwoordelijk zijn voor een substantieel deel van de genoemde effecten. Wanneer de werkproblemen buiten beschouwing worden gelaten, ondervindt nog slechts 19% van de betrokkenen effecten op het werk. Er vindt ook een verschuiving plaats in de relatieve betekenis van de verschillende effecten. De nadruk komt veel minder te liggen op 'moest omzien naar een andere baan', en veel meer op 'kon vanwege stress enige tijd mijn werk niet doen' en op 'concentratieproblemen, stress, minder productief'.

Effecten in de persoonlijke levenssfeer komen veel voor; liefst 67% van de respondenten noemt er een of meer. Het betreft ditmaal echter niet alleen negatieve effecten. Het meest genoemde effect, 'tevredenheid dat ik ben opgekomen voor mijn recht(en)', is duidelijk positief van aard. Dat geldt ook voor 'het gevoel dat ik (enige) controle had over de eigen situatie'. Van de negatieve gestemde effecten worden stress, slaap- en gezondheidsproblemen betrekkelijk vaak genoemd.

Tabel 6.21: Effecten op het werk en in de persoonlijke levenssfeer, onderverdeeld naar afloop, in % van aantal respondenten

| | Overeen- stemming N=817 | Beslissing als eindpunt N=111 | Slikken N=613 | Totaal N=1.541 |
|--|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Effecten op het werk, voor zover van toepassing ^a | | | | |
| - Nee | 74,0 ⁺ | 65,1 | 60,9 ⁻ | 68,2 |
| - Ja | 26,0 ⁻ | 34,9 | 39,1 ⁺ | 31,8 |
| Namelijk ^b | | | | |
| - Kon vanwege stress enige tijd mijn werk niet doen | 30,1 | 31,8 | 28,2 | 29,3 |
| - Mijn promotiekansen werden geschaad | 7,8 ⁻ | 9,1 | 19,4 ⁺ | 13,6 |
| - Mijn relatie met collega's had behoorlijk te lijden | 20,9 | 18,2 | 28,8 | 24,6 |
| - Moest omzien naar een andere baan | 25,5 | 40,9 | 31,8 | 29,6 |
| - Concentratieproblemen, stress, minder productief | 16,3 | 9,1 | 12,9 | 14,2 |
| - Minder gemotiveerd | 9,2 | 0,0 | 4,7 | 6,4 |
| - Gezondheid, ziektewet, WAO | 4,6 | 13,6 | 6,5 | 6,1 |
| - Anders | 9,8 | 22,7 | 10,0 | 10,7 |
| Effecten in de persoonlijke levenssfeer | | | | |
| - Nee | 34,3 | 20,7 ⁻ | 33,9 | 33,2 |
| - Ja | 65,7 | 79,3 ⁺ | 66,1 | 66,8 |
| Namelijk ^b | | | | |
| - Het gevoel dat ik (enige) controle had over de eigen situatie | 32,0 ⁺ | 15,9 ⁻ | 19,5 ⁻ | 25,7 |
| - Tevredenheid dat ik ben opgekomen voor mijn recht(en) | 57,7 ⁺ | 60,2 ⁺ | 36,8 ⁻ | 49,7 |
| - Stress | 34,1 ⁻ | 46,6 | 47,4 ⁺ | 40,4 |
| - Slaapproblemen | 22,2 ⁻ | 34,1 | 29,6 ⁺ | 26,1 |
| - Mijn gezondheid had eronder te lijden | 17,7 ⁻ | 34,1 ⁺ | 27,4 ⁺ | 22,9 |
| - Mijn relatie met familie en vrienden had behoorlijk te lijden | 7,8 ⁻ | 11,4 | 14,6 ⁺ | 10,8 |
| - Moest verhuizen naar een andere woning | 4,3 | 9,1 | 6,9 | 5,7 |
| - Moest verhuizen naar een andere stad/streek | 1,1 | 2,3 | 2,5 | 1,7 |
| - Anders | 6,7 | 8,0 | 12,1 | 8,9 |

a Desbetreffende aantal is respectievelijk: 588, 63, 435 en 1086.

b In % van aantal respondenten dat effecten meldt; meerdere antwoorden mogelijk.

+/- Het percentage is significant hoger/lager dan het gemiddelde van de rij. Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau.

Ook in deze context is het goed de verschillen tussen de diverse geschil-oplossingstrajecten tegen het licht te houden. Met name bij een beslissing in een officiële procedure blijkt in verhouding vaak (79%) sprake te zijn van effecten in de persoonlijke levenssfeer. Hoewel er daarbij duidelijk meer dan

bij slikken sprake is van tevredenheid over het feit dat men is opgekomen voor de eigen rechten, is het beeld overigens niet erg positief; men heeft duidelijk minder dan in geval van overeenstemming het gevoel dat men controle heeft over de eigen situatie en de gezondheid heeft meer te lijden. Daarentegen scoort overeenstemming wat betreft de diverse onderscheiden effecten over de hele linie relatief gunstig en slikken relatief ongunstig.

In aansluiting daarop kan worden opgemerkt dat rechtshulpgebruikers relatief vaker dan doe-het-zelvers te maken hebben met effecten op het werk (38 om 25%) en in de persoonlijke levenssfeer (76 om 58%). Terwijl beide groepen in gelijke mate tevreden zijn dat ze zijn opgekomen voor de eigen rechten, hebben doe-het-zelvers in verhouding vaker het gevoel dat ze zelf controle hebben over wat er gebeurt en hebben ze minder vaak last van stress, van slaapproblemen en van een negatieve uitstraling op de relatie met familie en vrienden.

6.5 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk hebben we ons gebogen over de derde onderzoeksvraag: wat zijn de resultaten van de aangewende strategieën en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtzoekenden?

Daartoe hebben we om te beginnen een inventarisatie gemaakt van de hoofddoelstellingen van de respondenten bij de aanpak van hun problemen. Doelstellingen van financiële en materiële aard blijken dan een belangrijke positie in te nemen, maar zijn bij lange na niet de enige. Ook het bekrachtigen van de eigen rechten, het veranderen van het gedrag van de wederpartij en het verbeteren van de arbeidsomstandigheden scoren hoog. Uiteindelijk is slechts 40% van de respondenten bereid of in staat om de hoofddoelstelling in geld uit te drukken. Wanneer we voor hen het totale financiële belang in kaart brengen, ligt de mediaan rond de € 750. Daarbij is er een duidelijk en significant verschil tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers, met een mediaan van respectievelijk € 450 en € 1.050.

De respondenten die overgaan tot de aanpak van hun probleem, zijn in het algemeen behoorlijk tot zeer positief over de geschatte kans van slagen. Ook daarbij schatten de doe-het-zelvers hun kansen significant hoger in dan de rechtshulpgebruikers. Verder blijkt de tijdsduur die men nodig schat te hebben voor het bereiken van een oplossing, voor doe-het-zelvers significant lager dan voor rechtshulpgebruikers. Uit een en ander rijst het beeld op dat mensen de eenvoudig en snel op te lossen problemen, die niet zoveel om het lijf hebben, zelf aanpakken. Naarmate het (financiële) belang groter wordt en/of het probleem complexer, wordt er meer deskundige hulp gezocht.

In de tweede plaats hebben we in dit hoofdstuk een schatting proberen te maken van de kosten waarmee de respondenten gedurende het geschil-

oplossingstraject te maken hebben. Indachtig de ervaring bij eerdere enquêtes dat de kennis van zaken op dit vlak bij veel respondenten gering is, hebben we ons beperkt tot die kosten, juridisch of anderszins, die daadwerkelijk voor rekening van de betrokkenen komen. In veruit de meeste gevallen zijn deze kosten al met al zeer bescheiden; voor 75% van de problemen liggen ze (ruim) onder de € 25. Wanneer de kosten echt hoog uitpakken, boven de € 450, is er een sterke en significante samenhang met het inschakelen van rechtshulp. Onder de dure zaken blijkt de categorie van de relatie- en familiezaken zwaar oververtegenwoordigd.

Ten slotte hebben we de resultaten van het geschiloplossingstraject vanuit verschillende perspectieven bekeken. In het bereiken van de hoofddoelstelling blijkt de wijze van aanpak van het probleem, als doe-het-zelver dan wel rechtshulpgebruiker, niet tot een verschil van betekenis te leiden. De afloop daarentegen blijkt wel van groot belang. Bij overeenstemming blijkt liefst 90% van de respondenten de uiteindelijke hoofddoelstelling te hebben bereikt, tegen slechts 66% bij een beslissing in een officiële procedure als eindpunt en nog altijd 52% bij slikken. Net als bij de doelen is het resultaat slechts in een minderheid van de gevallen, te weten 45%, te vertalen in financiële termen. De hoogte van die financiële tegemoetkoming correleert sterk met het eerder berekende totale financiële belang van de zaak en de correlatie is duidelijk hoger bij overeenstemming dan bij een beslissing door een derde. Overigens is het in dit verband goed om te bedenken dat een beslissing of overeenstemming niet het einde van het probleem hoeft te betekenen. Een onvolledige of niet ten volle door beide partijen gedragen set van afspraken kan heel wel de kiem van nieuwe conflicten in zich dragen; ook is nakoming van de verplichtingen geen vanzelfsprekendheid. Beide elementen doen zich sterker gelden bij een beslissing in een officiële procedure dan bij een overeenstemming tussen partijen. Omgekeerd kan een probleem tot een eind komen zonder dat er sprake is van een beslissing of overeenstemming, bijvoorbeeld door een eenzijdige actie van een van de partijen (denk aan een verhuizing of een verandering van baan). Al met al blijkt ten tijde van de enquête zo'n 14% van de problemen waarvan het geschiloplossingstraject als afgesloten kan worden beschouwd, nog altijd voort te duren. Opmerkelijk genoeg ligt dat percentage bij slikken in dezelfde orde van grootte als bij een beslissing in een officiële procedure (25 om 22%), tegen nog geen 6% in geval van overeenstemming. Gevraagd naar de persoonlijke beleving van de aanpak en de resultaten van het probleem, meldt 67% van de respondenten effecten in de persoonlijke levenssfeer. Deze zijn deels positief (tevredenheid te zijn opgekomen voor de eigen rechten, gevoel van controle over de eigen situatie), deels negatief (stress, slaap- en gezondheidsproblemen). Met name bij een beslissing in een officiële procedure blijkt in verhouding vaak sprake te zijn van effecten in de persoonlijke levenssfeer en zijn deze duidelijk minder positief van aard dan bij overeenstemming.

Verder meldt slechts 18% van de respondenten (enige) spijt te hebben, rechtshulpgebruikers wat meer dan doe-het-zelvers, in geval van slikken wat meer dan bij overeenstemming. Men vindt vooral dat men vasthoudender had moeten zijn, eerder actie had moeten ondernemen en meer voor zichzelf had moeten opkomen. Interessant is dat men vrijwel geen spijt heeft van het inschakelen van deskundigen. Het omgekeerde noteren we wel; één op de vijf doe-het-zelvers met spijt had toch een deskundige willen inschakelen.

7 Waardering van juridische voorzieningen

In dit hoofdstuk komt de vierde onderzoeksvraag ‘in hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?’ aan de orde. Een antwoord op deze vraag is op twee verschillende manieren te formuleren. In paragraaf 7.1 gaan we uit van de waardering van de eigen ervaringen van onze respondenten bij de aanpak van hun problemen, in paragraaf 7.2 kijken we naar algemene opvattingen over de werking van het rechtssysteem. Paragraaf 7.3 vat de bevindingen samen.

7.1 Eigen ervaringen

In de hoofdstukken 4, 5 en 6 zijn bij verschillende gelegenheden reeds waarderingsoordelen ter sprake geweest ten aanzien van de juridische voorzieningen waarop de respondenten bij het aanpakken van de eigen problemen een beroep hebben gedaan. We verwijzen met name naar de oordelen over:

- de voor advies en hulp benaderde deskundigen in paragraaf 4.8,
- mediation in paragraaf 5.2.2,
- en officiële procedures in paragraaf 5.3.

Tabel 7.1: Zou respondent in soortgelijke situatie opnieuw contact opnemen met de benaderde deskundige(n), respectievelijk de zaak opnieuw afwickelen via mediation of via de gevolgde officiële procedure (%)

| | Geraadpleegde deskundige(n) N=1.503 ^a | Mediation N=60 | Officiële procedure N=74 ^b |
|-------------------------------|---|-------------------|--|
| Ja, zeker | 48,1 | 38,3 | 67,6 |
| Waarschijnlijk wel | 24,1 | 33,3 | 18,9 |
| Misschien wel, misschien niet | 10,8 | 15,0 | 13,5 |
| Waarschijnlijk niet | 8,2 | 10,0 | 0,0 |
| Nee, zeker niet | 8,8 | 3,3 | 0,0 |

a Betreft 1.503 deskundigen die zijn geraadpleegd door 869 rechtshulpgebruikers.

b Vraag is alleen gesteld aan diegenen die zelf één of meer zittingen hebben bijgewoond.

Tabel 7.1 geeft een samenvatting van de tevredenheidsoordelen. Gevraagd of men opnieuw contact zou opnemen met de benaderde deskundige(n) en of men opnieuw zou kiezen voor afwikkeling door middel van mediation of een officiële procedure, antwoordt een ruime meerderheid positief.

In de eerste kolom van tabel 7.1 lezen we af dat ruim 70% van de respondenten die ervaring heeft met een bepaalde deskundige, zeker of waarschijnlijk opnieuw voor dezelfde deskundige zou kiezen. Daarbij kan worden aangetekend dat er een zekere variatie bestaat naar typen deskundigen, waarbij sociaal raadslieden iets onder het gemiddelde scoren en de

rechtskundig adviseurs en de rechtsbijstandverzekering er wat boven zitten (vergelijk tabel 4.18). Vermeldenswaard is voorts dat de beoordeling van de als eerste benaderde deskundigen in het algemeen gunstiger is dan van de deskundigen die later zijn geraadpleegd; van de eerste contacten is 76,7% zeker of waarschijnlijk voor herhaling vatbaar, aflopend tot 53,3% voor de vierde en volgende contacten.

Naast deze algemene tevredenheid is verder van belang dat we in hoofdstuk 4 hebben vastgesteld dat er geen substantiële toegangsbarrières bestaan voor degenen die op zoek gaan naar deskundige hulp en/of advies bij het aanpakken van hun probleem. Het oordeel over de bruikbaarheid van de ontvangen hulp en adviezen is in het algemeen goed; op een schaal van 1 tot 5 komt het gemiddeld oordeel uit op 3,9. De variatie loopt van een gemiddelde van 3,4 voor de politie tot 4,2 en 4,3 voor advocaten en rechtskundig adviseurs. Ten slotte, voor zover respondenten enige spijt hebben, is dat niet omdat ze een advocaat of een andere deskundige hebben ingeschakeld, maar juist omdat ze zulks hebben nagelaten (zie paragraaf 6.4.6).

De andere twee kolommen van tabel 7.1 vertellen ons dat van de respondenten die ervaring hebben opgedaan met mediation, ruim 70% zeker of waarschijnlijk opnieuw voor die oplossingsstrategie zou kiezen, terwijl dat percentage bij officiële procedures zelfs op 86,5% ligt.⁷⁰

Uit paragraaf 5.2.2 en 5.3 brengen we nog in herinnering dat

- de deelnemers in het algemeen vooraf voldoende geïnformeerd waren over de procedure,
- het verloop goed konden volgen,
- en ruim voldoende gelegenheid hadden om te zeggen wat ze wilden,
- zodat de meeste belangrijke punten ook aan de orde zijn geweest.

De enige echte smet op het blazoen is dat 'slechts' 61,7 respectievelijk 62,2% van de deelnemers de onpartijdigheid van de mediator en van de rechter/commissie/college ten volle onderschrijft.

7.2 Algemene opvattingen

De screeningsenquête bevatte een zestal stellingen, aan de hand waarvan de respondenten een oordeel konden geven over de juridische voorzieningen in ons land. Die stellingen hadden deels betrekking op de werking van het rechtssysteem als geheel en deels op het functioneren van rechters en advocaten. Ze luiden als volgt:

- 1 Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop rekenen een eerlijke behandeling te krijgen.

⁷⁰ Daarbij is er wel enig verschil tussen degenen die de zaak hebben gewonnen dan wel verloren respectievelijk tussen degenen die hun hoofddoelstelling wel en niet hebben bereikt, maar dat verschil is niet significant. Ook degenen die een procedure hebben verloren respectievelijk hun hoofddoelstelling niet hebben bereikt, tonen zich in meerderheid bereid om bij een volgende gelegenheid dezelfde weg te volgen.

Tabel 7.2: Oordelen van respondenten over juridische voorzieningen (%) (screeningsenquête, N=3.516)

| Stelling | Zou niet kunnen zeggen | Helemaal oneens | Oneens | Niet eens, niet oneens | Eens | Helemaal eens | Gemiddeld oordeel ^a |
|--|------------------------|-----------------|--------|------------------------|------|---------------|--------------------------------|
| 1 Eerlijke behandeling door de rechter | 5,5 | 1,6 | 7,0 | 26,9 | 45,5 | 13,4 | 3,7 |
| 2 Rechtbanken zijn een belangrijk hulpmiddel | 3,8 | 1,0 | 4,8 | 21,6 | 55,1 | 13,7 | 3,8 |
| 3 Rechtssysteem voor iedereen gelijk | 4,6 | 11,6 | 30,8 | 24,7 | 21,8 | 6,4 | 2,8 |
| 4 Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar | 10,4 | 1,4 | 6,3 | 33,2 | 41,1 | 7,6 | 3,5 |
| 5 Advocaten vragen te veel geld | 12,5 | 0,3 | 2,2 | 16,5 | 38,2 | 30,3 | 4,1 |
| 6 Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar | 12,0 | 4,7 | 18,3 | 46,6 | 17,2 | 1,1 | 2,9 |

a Het gemiddelde is berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven, op een schaal van 1 (geheel oneens) tot 5 (geheel eens).

- 2 Voor burgers die hun rechten willen afdwingen, zijn rechtbanken een belangrijk hulpmiddel.
- 3 Het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk, ongeacht of iemand arm of rijk is.
- 4 Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar.
- 5 Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen.
- 6 Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar.

Deze stellingen zijn voorgelegd aan de totale groep van 3.516 respondenten, dat wil zeggen: zowel aan degenen die in de onderzoeksperiode met (niet-triviale) juridische problemen te maken hadden en deze al dan niet hebben aangepakt en opgelost, als aan degenen die van juridische problemen gevrijwaard zijn gebleven.

Tabel 7.2 geeft de resultaten voor alle respondenten samen. De antwoorden lopen in beginsel bij elk van de stellingen van 'helemaal oneens' tot 'helemaal eens', maar laten ook de mogelijkheid toe van 'zou niet kunnen zeggen'. De laatste kolom van de tabel geeft het gemiddelde van de gegeven oordelen op een 5-punts schaal, lopende van 1 (geheel oneens) tot 5 (geheel eens). Doordat de schaalverdeling van de antwoorden voor alle stellingen gelijk is, kunnen de scores onderling vergeleken worden.

Duidelijk is dat de respondenten gemiddeld genomen een behoorlijk belang toekennen aan de rechtspraak wanneer het gaat om het afdwingen van de eigen rechten, en daarbij een behoorlijk vertrouwen hebben in een eerlijke behandeling. Immers, bij de stellingen 1, 2 en 4 antwoordt minder dan 10%

van de respondenten 'oneens' of 'helemaal oneens'. Tegelijk kan worden vastgesteld dat de categorie 'helemaal eens' ook buitengewoon matig is gevuld, zodat de gemiddelde score uitkomt op resp. 3,66, 3,79 en 3,53 en daarmee blijft steken op niet meer dan een ruime voldoende.

De beoordeling van stelling 3 is sterk afwijkend. Gevraagd of het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt, ongeacht of men arm of rijk is, antwoordt nog geen 30% van de respondenten bevestigend en ruim 40% ontkennend. De gemiddelde score van 2,80 is niet echt voldoende te noemen. Wanneer we een verklaring zoeken voor het opmerkelijke verschil in de reacties op de stellingen 3 en 1, kunnen we in verschillende richtingen denken. Wellicht wordt de score van stelling 3 beïnvloed door een ongunstig oordeel over de werking van het strafrecht. Anders dan stelling 1, die voor het initiatief van de rechtsgang nadrukkelijk verwijst naar de burger en zich daarmee beperkt tot civiele en bestuursrechtelijke kwesties, heeft stelling 3 betrekking op het rechtssysteem als totaal. Uit andere bron is bekend dat burgers, wanneer hen wordt gevraagd om een oordeel over het werk van rechters, in eerste instantie aan strafzaken denken.⁷¹ Maar de verklaring zou ook kunnen liggen in een breed gedeelde mening dat het beroep op de advocatuur en de gang naar de rechter een dure aangelegenheid vormen en dat die kosten een substantiële barrière vormen voor de lagere inkomensgroepen. Daardoor zouden mensen met een goed gevulde portemonnee beter in staat zijn om hun belangen tot gelding te brengen.

Die laatste interpretatie zou aansluiten op het gegeven dat de respondenten zich het beste blijken te herkennen in stelling 5: 'advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen'. Deze krijgt als enige een gemiddelde score boven de 4. Ook uit stelling 6 blijkt dat burgers niet echt enthousiast zijn over de advocatuur. De eerlijkheid en betrouwbaarheid van advocaten wordt gewaardeerd met een gemiddeld cijfer van 2,91, dat wil zeggen: aan de verkeerde kant van de 3 (niet eens, niet oneens). Dit cijfer blijft sterk achter bij de vergelijkbare 3,53 voor rechters.

De cijfers over het vertrouwen in de rechtspraak komen overeen met resultaten van andere bevolkingsonderzoeken. Het SCP heeft onlangs gegevens uit diverse studies naast elkaar gezet (Dekker e.a., 2004). Daaruit blijkt dat de laatste jaren ongeveer 60% van de burgers vindt dat Nederlandse rechters hun werk goed doen. Afhankelijk van het onderzoek en de vraagstelling zegt rond de 50% of 60% van de Nederlanders vertrouwen te hebben in het nationale rechtssysteem. In vergelijking met andere Europese landen scoort Nederland redelijk; het vertrouwen ligt op een vergelijkbaar niveau als in Groot-Brittannië. Het oordeel over de rechtspraak blijkt sterk samen te hangen met het vertrouwen in andere instituties en in de medemens (sociaal vertrouwen). Het vertrouwen blijkt ook sterk verband te houden met het oordeel over het optreden tegen criminaliteit en de bestraffing van

71 Zie de Justitie Issue Monitor, meting september-oktober 2003.

Tabel 7.3: Gemiddeld oordeel^a van respondenten over juridische voorzieningen, in totaal en naar geen/wel (juridische) problemen in afgelopen vijf jaar

| | Zonder juridische problemen N=1.152 | Met juridische problemen N=2.364 | Totaal N=3.516 |
|---|--|---|-------------------|
| 1 Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop rekenen een eerlijke behandeling te krijgen* | 3,8 | 3,6 | 3,7 |
| 2 Voor burgers die hun rechten willen afdwingen, zijn rechtbanken een belangrijk hulpmiddel* | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| 3 Het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk, ongeacht of iemand arm of rijk is* | 3,0 | 2,7 | 2,8 |
| 4 Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar | 3,6 | 3,5 | 3,5 |
| 5 Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| 6 Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar* | 3,0 | 2,9 | 2,9 |

a Het gemiddelde is berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven, op een schaal van 1 (geheel oneens) tot 5 (geheel eens). Respondenten die hebben geantwoord 'zou niet kunnen zeggen', een per stelling wisselend aantal, zijn buiten beschouwing gelaten.

* Het gemiddelde oordeel tussen de groepen zonder en met problemen verschilt significant op 0,05 niveau.

misdaden. Mensen die weinig vertrouwen hebben in de rechtspraak, vinden dat de overheid te zacht optreedt tegen misdaad en te lichte straffen geeft. Zoals reeds eerder gezegd, blijkt dat bij de beantwoording van vragen over het vertrouwen in rechters of het rechtssysteem burgers vooral de strafrechter of het strafrechtssysteem voor ogen hebben en niet zozeer aan de civiele en bestuursrechtspraak denken. In het kader van het onderhavige onderzoek, waarin juist civiel- en bestuursrechtelijke problemen centraal staan, is dit een belangrijk gegeven om in het achterhoofd te houden.

We gaan nu na of de oordelen over juridische voorzieningen samenhangen met de persoonlijke ervaringen. Maakt het uit of mensen recent te maken hebben gehad met juridische problemen? En maakt het uit of ze bij de aanpak van hun problemen van doen hebben gehad met advocaten en gerechtelijke instanties?

In tabel 7.3 wordt allereerst onderscheid gemaakt tussen degenen die in de afgelopen vijf jaar niet en wel met juridische problemen zijn geconfronteerd. Wanneer we de gemiddelde oordelen vergelijken, vinden we een aantal significante verschillen. Degenen die in de afgelopen vijf jaar daadwerkelijk juridische problemen hebben ondervonden, hebben significant minder vertrouwen in een eerlijke (3,60 versus 3,77) en voor iedereen gelijke behandeling (2,70 versus 3,00). Ook zijn ze er minder van overtuigd dat advocaten eerlijk en betrouwbaar zijn (2,88 versus 2,97) en dat rechtbanken een belangrijk hulpmiddel zijn bij het afdwingen van rechten (3,76 versus 3,84). Kortom, juist diegenen die de juridische voorzieningen nodig hadden en zich van meer dichtbij een oordeel hebben kunnen en moeten vormen, zijn het minst positief.

Tabel 7.4: Gemiddeld oordeel^a over juridische voorzieningen, naar geen/wel gerechtelijke procedure begonnen afgelopen vijf jaar resp. geen/wel advocaat geraadpleegd afgelopen vijf jaar

| | Geen gerechtelijke procedure begonnen N=3.257 | Wel gerechtelijke procedure begonnen N=259 |
|--|---|--|
| 1 Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop rekenen een eerlijke behandeling te krijgen* | 3,68 | 3,37 |
| 2 Voor burgers die hun rechten willen afdwingen, zijn rechtbanken een belangrijk hulpmiddel | 3,79 | 3,8 |
| 3 Het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk, ongeacht of iemand arm of rijk is* | 2,82 | 2,54 |
| 4 Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar | 3,53 | 3,44 |
| | Geen contacten gehad met advocatuur N=3.303 | Wel contacten gehad met advocatuur N=213 |
| 5 Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen | 4,09 | 4,16 |
| 6 Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar | 2,90 | 2,94 |

a Het gemiddelde is berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven, op een schaal van 1 (geheel oneens) tot 5 (geheel eens).

* Het gemiddelde oordeel tussen de groepen zonder en met problemen verschilt significant op 0,05 niveau.

De laatste bevinding kunnen we nog wat verder proberen te onderbouwen, door de totale groep respondenten meer gericht te scheiden in degenen die wel en geen persoonlijke ervaringen hebben opgedaan met gerechtelijke instanties respectievelijk met de advocatuur.

De lezer zal zich herinneren dat we in de screeningsenquête voor elke respondent hebben geïnventariseerd met hoeveel (potentieel) juridische problemen hij of zij in de afgelopen vijf jaar te maken heeft gehad. Daarbij is voor elk juridisch probleem nagegaan of betrokkene advies of hulp heeft gevraagd aan een advocaat en/of een gerechtelijke procedure is begonnen. Combineren we de gegevens voor alle door de respondent gemelde problemen, dan krijgen we een beeld van degenen die in de afgelopen vijf jaar wel en niet een advocaat en/of een gerechtelijke instantie hebben ingeschakeld. Tabel 7.4 geeft de bijbehorende uitsplitsing in de beoordeling van juridische voorzieningen in Nederland.

De verschillen in waardering voor de advocatuur tussen degenen die wel en geen ervaring hebben met advocaten, zijn klein en statistisch niet significant. Dat ligt anders wanneer we naar de beoordeling van gerechtelijke instanties kijken. De respondenten die feitelijk met een rechter van doen hebben gehad, zijn duidelijk negatiever in hun oordeel over de werking van het rechtssysteem dan anderen.

Tabel 7.5: Gemiddeld oordeel^a van respondenten over juridische voorzieningen, naar sociale achtergrondkenmerken^b (N=3.516)

| | Stelling 1 | Stelling 2 | Stelling 3 | Stelling 4 | Stelling 5 | Stelling 6 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Totaal (N=3.516) | 3,66 | 3,79 | 2,80 | 3,53 | 4,10 | 2,91 |
| Geslacht (N=3.516) | * | * | | * | | |
| - Man | 3,70 | 3,82 | 2,80 | 3,59 | 4,09 | 2,92 |
| - Vrouw | 3,62 | 3,75 | 2,79 | 3,46 | 4,11 | 2,90 |
| Leeftijd (N=3.516) | * | * | * | | * | |
| - 18-24 | 3,72 | 3,76 | 2,79 | 3,46 | 3,99 | 2,86 |
| - 25-34 | 3,72 | 3,73 | 2,74 | 3,51 | 4,01 | 2,92 |
| - 35-44 | 3,69 | 3,73 | 2,76 | 3,52 | 4,11 | 2,91 |
| - 45-54 | 3,63 | 3,81 | 2,75 | 3,56 | 4,11 | 2,97 |
| - 55-64 | 3,57 | 3,81 | 2,77 | 3,51 | 4,18 | 2,89 |
| - 65+ | 3,60 | 3,89 | 3,00 | 3,57 | 4,16 | 2,87 |
| Burgerlijke staat (N=3.423) | * | | | | * | |
| - Ongehuwd | 3,74 | 3,78 | 2,79 | 3,54 | 3,93 | 2,94 |
| - Ongehuwd samenwonend | 3,71 | 3,71 | 2,70 | 3,45 | 4,17 | 2,79 |
| - Gehuwd ^c | 3,64 | 3,80 | 2,80 | 3,54 | 4,13 | 2,90 |
| - Gescheiden | 3,46 | 3,87 | 2,89 | 3,41 | 4,15 | 2,94 |
| - Weduw(naars)staat | 3,61 | 3,73 | 2,81 | 3,57 | 4,17 | 2,99 |
| Opleiding ^d (N=3.480) | * | | | * | * | |
| - Lager | 3,53 | 3,74 | 2,80 | 3,35 | 4,30 | 2,74 |
| - Lager beroeps | 3,60 | 3,81 | 2,77 | 3,43 | 4,19 | 2,91 |
| - MAVO | 3,63 | 3,82 | 2,74 | 3,49 | 4,18 | 2,89 |
| - Middelbaar beroeps | 3,65 | 3,80 | 2,75 | 3,49 | 4,14 | 2,91 |
| - HAVO, VWO | 3,60 | 3,75 | 2,87 | 3,48 | 4,10 | 2,87 |
| - HBO, WO | 3,78 | 3,75 | 2,87 | 3,73 | 3,84 | 2,94 |
| Inkomen huishouden ^e (N=2.874) | * | | | * | * | |
| - Minder dan 15.000 | 3,56 | 3,82 | 2,77 | 3,48 | 4,15 | 2,95 |
| - 15.000 tot 23.000 | 3,52 | 3,82 | 2,72 | 3,47 | 4,16 | 2,92 |
| - 23.000 tot 28.500 | 3,69 | 3,88 | 2,74 | 3,52 | 4,09 | 2,92 |
| - 28.500 tot 34.000 | 3,67 | 3,81 | 2,78 | 3,50 | 4,17 | 2,88 |
| - 34.000 tot 45.000 | 3,67 | 3,80 | 2,81 | 3,59 | 4,08 | 2,93 |
| - 45.000 tot 56.000 | 3,71 | 3,77 | 2,80 | 3,48 | 4,09 | 2,82 |
| - 56.000 tot 91.000 | 3,69 | 3,79 | 2,80 | 3,63 | 4,02 | 2,87 |
| - 91.000 en meer | 3,73 | 3,71 | 2,88 | 3,67 | 3,86 | 2,89 |
| Sociale groep (N=2.529) | * | * | | * | | |
| - Zelfstandige | 3,51 | 3,64 | 2,84 | 3,45 | 4,13 | 2,87 |
| - Werkzaam bij de overheid | 3,82 | 3,76 | 2,81 | 3,68 | 4,12 | 2,87 |
| - Elders werkzaam in loondienst | 3,70 | 3,77 | 2,79 | 3,53 | 4,06 | 2,93 |
| - Uitkeringsgerechtigd | 3,45 | 3,89 | 2,62 | 3,43 | 4,14 | 3,01 |
| - Gepensioneerd | 3,61 | 3,90 | 2,94 | 3,61 | 4,19 | 2,91 |

a Zie noot tabel 7.2.

b Verschillen naar stedelijkheid zijn niet significant.

c Incl. geregistreerd partnerschap.

d Betreft hoogst genoten, al dan niet voltooide opleiding.

e Betreft bruto jaarinkomen van huishouden in euro's.

* Het gemiddelde oordeel over de stelling verschilt significant tussen de deelgroepen op 0,05 niveau.

Behalve naar het gebruik van juridische voorzieningen, kunnen we de totale groep respondenten ook uitsplitsen naar sociale achtergrondkenmerken. Dat geeft ons een beeld van hoe er in verschillende lagen van de bevolking wordt gedacht over en vertrouwd op het rechtssysteem (zie tabel 7.5).

In de eerste plaats kan worden vastgesteld dat de mate van stedelijkheid van de woonomgeving geen enkel effect heeft op de beoordeling van juridische voorzieningen. Verder ligt het oordeel over de eerlijkheid en betrouwbaarheid van advocaten in alle lagen van de bevolking op hetzelfde (tamelijk lage) niveau.

In andere opzichten zijn er wel interessante verschillen te noteren. Zo oordelen mannen gemiddeld genomen net wat gunstiger over de werking van het rechtssysteem (zie de verschillen bij stellingen 1, 2 en 4). Ook naar leeftijd zijn er verschillen, in de zin dat ouderen wat meer dan jongeren twijfel hebben over een eerlijke behandeling wanneer iemand naar de rechter stapt, maar overigens toch meer geneigd zijn om het belang van de rechtbanken en de voor iedereen gelijke werking van het rechtssysteem te onderschrijven.

Opmerkelijk is verder dat uitkeringsgerechtigden zich ten opzichte van andere sociale groepen goed kunnen vinden in de stelling dat rechtbanken een belangrijk hulpmiddel zijn voor de burger om de eigen rechten af te dwingen, maar tegelijk duidelijk minder vertrouwen stellen in de eerlijkheid en de gelijkheid van de behandeling die de burger dan ten deel valt.

Ten slotte wijzen we op de verschillen naar opleiding en inkomen. Bij stelling 5 zien we, niet geheel onverwacht, dat de respondenten met de hoogste opleidingen en de hoogste inkomens het meeste begrip hebben voor de tariefstelling van de advocatuur. Andersom blijkt uit de stellingen 1 en 4 dat het vertrouwen in een eerlijke behandeling door en de betrouwbaarheid van de rechter afneemt, naarmate de opleiding en het inkomen lager zijn.⁷²

7.3 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk hebben we een antwoord gezocht op de vierde onderzoeksvraag: in hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?

72 Omdat het oordeel over de stellingen zowel varieert met sociale achtergrondkenmerken als met de aanwezigheid van juridische problemen en de ervaringen met gerechtelijke instanties, is met behulp van covariantie-analyse nagegaan of de samenhangen significant blijven wanneer over en weer wordt gecorrigeerd voor de andere factoren. Ook na correctie blijkt het oordeel over stelling 1 (eerlijke behandeling bij een gang naar de rechter) significant samen te hangen met de aanwezigheid van juridische problemen (conform tabel 7.3), de ervaringen met gerechtelijke instanties (conform tabel 7.4) en het inkomen (conform tabel 7.5). Verder hangt het oordeel over stelling 3 (het rechtssysteem werkt gelijk voor arm en rijk) significant samen met de aanwezigheid van juridische problemen (conform tabel 7.3) en hangt het oordeel over stelling 4 (rechtvaardig en betrouwbaar) en stelling 5 (advocaten vragen te veel geld) samen met het opleidingsniveau (conform tabel 7.5).

Ten eerste hebben we een aantal bevindingen uit eerdere hoofdstukken in herinnering gebracht. Daarbij ging het om waarderingsoordelen van deelnemers aan de probleemoplossingsenquête ten aanzien van de juridische voorzieningen waarop zij bij het aanpakken van het eigen probleem een beroep hadden gedaan. In het algemeen zijn de oordelen over de bruikbaarheid van de van deskundigen verkregen hulp en over de gang van zaken tijdens een mediation of een juridische procedure bepaald niet ongunstig. Gemiddeld lopen die oordelen van 3,4 tot 4,3 op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed). Ruim 70% van de betrokkenen zou, als een soortgelijk probleem zich aandiende, opnieuw met dezelfde deskundige of met mediation in zee gaan, en 86,5% zou opnieuw voor de gevolgde officiële procedure opteren. Opmerkelijk is wel dat slechts 61,7 respectievelijk 62,2% van de deelnemers de onpartijdigheid van de mediator respectievelijk van de rechter (commissie, college) ten volle onderschrijft.

In de tweede plaats hebben we de oordelen van de gezamenlijke deelnemers aan de screeningsenquête in kaart gebracht, of ze nu wel of niet in de afgelopen vijf jaar met juridische problemen te maken hebben gehad. Wanneer het gaat om het afdwingen van de eigen rechten, blijken de respondenten gemiddeld genomen een behoorlijk belang toe te kennen aan de rechtspraak, en daarbij hebben ze een behoorlijk vertrouwen in een eerlijke behandeling. Op een 5-punts schaal komt de gemiddelde score uit op 3,5 tot 3,8, dat wil zeggen: een ruime voldoende. Wanneer echter in algemene zin gevraagd wordt of het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt, ongeacht of men arm of rijk is, zakt de gemiddelde score tot 2,8. Verder zijn de burgers niet echt enthousiast over de advocatuur. De eerlijkheid en betrouwbaarheid wordt gewaardeerd met niet meer dan een 2,9. Daarentegen wordt de stelling dat advocaten te veel geld vragen voor het werk dat ze doen, breed onderschreven.

Splitsen we deze algemene opvattingen over de werking van het Nederlandse rechtssysteem wat verder uit, dan moeten we vaststellen dat juist die respondenten het minst positief zijn, die te kampen hadden met juridische problemen en daadwerkelijk met gerechtelijke instanties van doen hadden.

Ook naar sociale achtergrondkenmerken zijn er verschillen te noteren. Belangrijkste is wellicht dat het vertrouwen in een eerlijke behandeling en de betrouwbaarheid van de rechter afneemt, naarmate de opleiding en het inkomen lager zijn.

8 Conclusie en discussie

Burgers kunnen op vele terreinen (potentieel) civiel en bestuursrechtelijke problemen hebben. Inzicht in de aard en omvang van die problemen en het in kaart brengen van de door hen gekozen oplossingsstrategieën geeft inzicht in de rol die juridische instanties in het oplossingstraject spelen. Tevens biedt dit de mogelijkheid om kwetsbare groepen te identificeren en mogelijke hindernissen die burgers ondervinden bij het zoeken naar juridische hulp op te sporen.

In de voorgaande hoofdstukken is een beeld geschetst van de aard en omvang van (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen onder de bevolking, de wegen die burgers bewandelen om die problemen op te lossen, de resultaten die zijn bereikt en het oordeel van burgers over het functioneren van juridische voorzieningen.

In dit hoofdstuk laten we de onderzoeksvragen en de antwoorden hierop nogmaals kort de revue passeren. Afsluitend gaan we in op de relevantie van de resultaten voor verschillende beleidsterreinen.

8.1 Omvang en soort problemen

- In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking?

Uit het onderzoek blijkt dat ongeveer tweederde van de burgers de afgelopen vijf jaar op zijn minst één probleem heeft ondervonden. Burgers worden het meest frequent geconfronteerd met problemen over de levering van goederen en diensten en problemen op het werk. Over een periode van vijf jaar ondervindt bijna eenderde van de burgers dergelijke problemen. Daarna volgen financiële problemen (22%) en problemen met het bezit van onroerend goed (20%). Ongeveer één op de tien burgers heeft de afgelopen vijf jaar problemen gehad in verband met het huren van woonruimte (12%) of relatie- en familie zaken (10%). In mindere mate hebben burgers te maken gehad met gezondheidsproblemen door het werk of een ongeval (7%), problemen vanwege kinderen onder de achttien jaar (3%) en het verhuren van onroerend goed (3%).

Hoewel het ene probleem ingrijpender is dan het andere, worden de meeste burgers desalniettemin redelijk tot behoorlijk door het probleem in beslag genomen. Burgers worden ook vaak met meerdere problemen geconfronteerd. Gemiddeld hebben de mensen met problemen 3,7 problemen per persoon. Relatieproblemen gaan daarbij vaak samen met problemen met kinderen, problemen op het werk komen vaak voor in combinatie met problemen op het gebied van geld en gezondheid.

De kans om problemen te krijgen, is niet voor iedereen gelijk. Volgens de participatietheorie is die kans groter naarmate mensen meer maatschappelijke activiteiten ontplooiën en meer relaties aangaan. Naarmate iemand

bijvoorbeeld meer geld heeft te besteden, kan hij of zij meer kopen en wordt de kans groter dat er in één van die relaties een geschil ontstaat over een aankoop. In onderzoek wordt veelal verondersteld dat de maatschappelijke participatie hoger ligt bij mannen dan bij vrouwen, bij werkenden dan bij niet-werkenden, naarmate het opleidings- en inkomensniveau toeneemt en bij de leeftijdsgroep tussen de 25 en 45 jaar dan de overige leeftijdsgroepen. Onze gegevens ondersteunen de participatietheorie maar gedeeltelijk. Conform de theorie zien we inderdaad dat werkenden, hoog opgeleiden en mensen in de leeftijd tussen de 25 en 45 jaar vaker en meer (potentieel) juridische problemen hebben dan gepensioneerden, lager opgeleiden en andere leeftijdscategorieën. Ten aanzien van inkomensverschillen gaat de participatietheorie alleen bij specifieke problemen op. Vooral als het om de aanschaf van producten en diensten gaat, zijn inkomensverschillen van belang: hoe hoger het inkomen, des te meer problemen op dit gebied. Verder zien we dat hogere inkomensgroepen (die vaker een koopwoning hebben) meer problemen hebben met het bezit van onroerend goed terwijl lagere inkomensgroepen (die vaker huren) meer problemen hebben met het huren van woonruimte.

Niet in overeenstemming met de participatietheorie is dat sommige groepen die minder relaties hebben of activiteiten ontplooiën juist meer of eerder problemen hebben. Gescheidenen en uitkeringsgerechtigden hebben bijvoorbeeld gemiddeld meer problemen dan gehuwden en burgers die werkzaam zijn in loondienst. De eerstgenoemden kunnen worden beschouwd als meer kwetsbare groepen. Door ingrijpende veranderingen in hun leefsituatie (scheiding of verlies van baan) en de waarschijnlijk beperkte financiële of emotionele belastbaarheid van deze groepen kunnen problemen op het ene gebied gemakkelijk leiden tot problemen op andere gebieden of kan aan verschillende problemen eenzelfde oorzaak ten grondslag liggen. Zowel gescheidenen als uitkeringsgerechtigden noemen bijvoorbeeld bovengemiddeld meer financiële problemen. De plotselinge afname van inkomsten die met een scheiding of ontslag gepaard kan gaan, zal hier waarschijnlijk debet aan zijn.

Ook kan hier de theorie opgaan dat juist bij een gebrek aan sociale relaties onplezierige situaties makkelijker uitgroeien tot serieuze problemen omdat er geen sociaal netwerk is dat hulp kan bieden (zie Burt, 2000). Bij deze laatste theorie gaat het meer om de kwaliteit van de relaties en de preventie van problemen binnen hechte sociale netwerken, terwijl het bij de participatietheorie meer gaat om de kwantiteit van contacten. Hoe meer contacten, des te groter de kans dat zich in een van de contacten een probleem voordoet.

Multivariate analyses wijzen uit dat de kans op een probleem vooral wordt verklaard door leeftijdsverschillen, het feit of men de afgelopen vijf jaar werk heeft gehad, van welke sociale groep men deel uitmaakt, opleiding en burgerlijke staat. In totaal verklaren deze kenmerken de kans op een probleem maar in beperkte mate: de verklaarde variantie bedraagt 11%.

Leeftijdsverschillen en of men de afgelopen vijf jaar werk heeft gehad, leggen daarbij het meeste gewicht in de schaal.

8.2 Oplossingsstrategieën

- In welke mate worden bepaalde gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingsstrategieën aangewend en welke omstandigheden determineren deze keuze?

Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers

Een burger met een probleem kan vele verschillende trajecten bewandelen voor het oplossen van geschillen. In de meeste gevallen komen mensen die een probleem hebben in actie om een oplossing te zoeken. Ongeveer 44% van hen roept hierbij advies of hulp in van een deskundige persoon of organisatie. Deze burgers zijn aangeduid als rechtshulpgebruikers. Een vrijwel even grote groep (46%), de doe-het-zelvers, neemt het probleem zelf ter hand en zoekt geen hulp. De resterende 10% blijft passief, zoekt geen contact met de wederpartij en schakelt ook geen hulp in.

Als mensen deskundigen raadplegen, zoeken ze vooral advies over manieren om het conflict op te lossen (46%) en over hun rechten en plichten (45%), en in mindere mate over financiële aspecten (23%) en juridische procedures (15%). Maar ook wordt geregeld een helpende hand gezocht in de vorm van hulp bij het benaderen van de andere partij (26%) of bij het ondernemen van juridische stappen (17%) of een optreden als procesvertegenwoordiger (11%). De meeste rechtshulpgebruikers zijn tevreden over het advies of de hulp die ze hebben gekregen.

Ongeveer de helft van de rechtshulpgebruikers raadpleegt één instantie, de overigen gaan bij twee of meer deskundigen te rade. De vakbond (11%) en de advocatuur (11%) worden het meest geraadpleegd, gevolgd door de politie (9%), de Bureaus Rechtshulp (7%) en rechtsbijstandverzekeraars (6%). Al met al is er een grote variëteit aan instellingen waar men aanklopt. Tevens wordt bij allerlei niet-juridische instanties of deskundigen, zoals het maatschappelijk werk, om advies gevraagd.

Afhankelijk van de aard van de problemen worden de bepaalde deskundigen vaker of minder vaak ingeschakeld. Zo komt de vakbond relatief vaak in beeld bij problemen op het werk, de advocaat bij problemen in de familie-sfeer en de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis bij respectievelijk problemen met producten en diensten en het bezit van onroerend goed.

Overeenstemming, beslissen en slikken

Sommige doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers lukt het om in overleg met de wederpartij tot overeenstemming te komen. Een deel bereikt geen overeenstemming en onderneemt geen verdere actie meer. Anderen schakelen een officiële instantie in die een beslissing moet nemen om het geschil te beslechten.

Uiteindelijk wordt bij 11% van de problemen een begin gemaakt met een officiële procedure. De procedures worden gestart bij gerechtelijke colleges (5%), klachten- of bezwaarschriftencommissies (4%), huurcommissies (1%) of geschillencommissies (1%). Bij 7% van de problemen vormt een beslissing in een procedure daadwerkelijk het eindpunt van het geschiloplossingstraject, bij 3% weten de partijen tijdens of na de procedure alsnog overeenstemming te bereiken en 1% resulteert noch in een beslissing noch in overeenstemming.

Al met al eindigt 48% van de problemen met een overeenstemming tussen de partijen; bij 7% vormt een beslissing door een derde het eindpunt; bij 35% wordt ondanks acties geen overeenstemming of beslissing bereikt (de slikkers) en bij 10% (de passieven) is niets ondernomen om het geschil op te lossen.

Determinanten

In hoofdstuk 2 zijn we ervan uitgegaan dat de keuze voor een bepaalde oplossingsstrategie kan worden gezien als een afweging van kosten en baten. Daarbij moet worden bedacht dat het aantal keuzemogelijkheden afhangt van het aanbod aan hulp dat beschikbaar is en van het soort probleem. Het soort probleem bepaalt immers mede (a) of de betrokkene het probleem zelf dan wel met hulp kan afhandelen, (b) welke officiële procedures beschikbaar zijn en (c) of er een bepaalde rechte noodzaak is waardoor het probleem vrijwel uitsluitend via een advocaat en een gerechtelijke procedure afgehandeld kan worden.

Binnen de grenzen die door het soort probleem worden gesteld, worden de verwachte baten bepaald door de hoogte van het financiële of immateriële belang dat op het spel staat en de kans die men zichzelf toedicht om dat doel te bereiken. Hoe hoger het (im)materiële belang van het probleem en hoe groter de geschatte kans op succes, des te hoger zullen de verwachte baten zijn. De kosten hangen zowel af van de sociale en economische hulpbronnen van de rechtzoekende en diens wederpartij als van de tarieven, bereikbaarheid en toegankelijkheid van rechtshulp en officiële procedures.

Waarom blijven burgers in sommige gevallen passief? Als we allereerst afgaan op wat passieven zelf als redenen aandragen, dan blijkt dat 43% van hen geen contact met de tegenpartij of rechtshulp heeft gezocht omdat het probleem zichzelf heeft opgelost. Dat kan zowel het gevolg zijn van het gedrag van de tegenpartij (de burens zijn bijvoorbeeld verhuisd), een derde (de woningbouwvereniging heeft de burens uit huis gezet, de werkgever heeft voor overplaatsing gezorgd), als van de betrokkene zelf (die is verhuisd of heeft een andere baan aanvaard). Het laatste geeft aan dat passieven wel in die zin actief kunnen zijn dat ze de problematische situatie proberen te beëindigen zonder de confrontatie met de tegenpartij aan te gaan. Andere redenen die passieven noemen, zijn dat ze het probleem niet de moeite waard vonden om in actie te komen (de baten wogen blijkbaar niet op tegen

de kosten) of dat ze dachten dat er niets aan te doen viel (men zag geen keuzemogelijkheden die wat zouden kunnen opleveren). Barrières in de zin van te hoge kosten of omdat men niet wist hoe men het probleem moest aanpakken, worden weinig genoemd.

Indien we de keuze voor passiviteit proberen te verklaren uit de sociale achtergrondkenmerken van respondenten, de aard van de tegenpartij en het type probleem, dan blijken alleen opleiding, inkomen en het bezit van een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering in beperkte mate van belang. Lager opgeleiden komen iets minder vaak in het geweer, bezitters van een rechtsbijstandsverzekering en hogere inkomensgroepen juist iets vaker. Al met al verklaren deze verschillen in totaal slechts 5% van de kans om passief te blijven. Als we het opleidingsniveau beschouwen als een indicator voor het bezitten van sociaal-psychologische hulpbronnen, dan zien we hier voor een deel een ondersteuning van de theorie dat het kunnen beschikken over weinig hulpbronnen een drempel kan vormen om stappen te ondernemen.

Voor degenen die wel actie ondernemen, is de vraag wat bepaalt of ze het probleem zelf oplossen dan wel rechtshulp gaan zoeken. Uit multivariate analyse blijkt dat verschillen tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers voornamelijk worden verklaard door het type probleem, het inkomen, de opleiding, de aard van de wederpartij en de verwachte tijdsduur die men voor het oplossen van het probleem nodig denkt te hebben. Samen verklaren deze kenmerken 19% van de keuze tussen wel of geen rechtshulp. Het type probleem legt het meeste gewicht in de schaal. Problemen met de aanschaf van goederen en diensten en met geld worden relatief vaak door de betrokkenen zelf aangepakt. Dit zijn veelal simpele problemen (bijvoorbeeld de aanschaf van een gebrekkig product), waarvan burgers zelf weten wat de mogelijkheden zijn om ze aan te pakken. Bij problemen met kinderen onder de achttien jaar, gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en problemen met het bezit van onroerend goed, schakelt men relatief vaak rechtshulp in.

De gevonden samenhang tussen opleiding en rechtshulpgebruik is niet rechtlijnig. Dit duidt erop dat opleiding op twee verschillende manieren op het gebruik van rechtshulp werkt. Enerzijds kan een gebrek aan sociaal-psychologische vaardigheden (bij de laagst opgeleiden) een drempel vormen voor het inschakelen van rechtshulp, anderzijds neemt de behoefte aan ondersteuning af wanneer men zelf in ruime mate kan beschikken over sociaal-psychologische hulpbronnen (de hoog opgeleiden).

Er wordt minder vaak rechtshulp ingeschakeld als de tegenpartij een bedrijf of overheidsorgaan is (en dus geen medeburger). Dit kan worden veroorzaakt doordat bedrijven en de overheid *repeat players* zijn en vaak vaste procedures volgen om conflicten op te lossen (bijvoorbeeld via een klachtenafdeling of bezwaarschrift). Als de oplossing zichzelf wijst, hebben burgers minder snel hulp nodig. Het zou ook kunnen zijn dat burgers bij conflicten met *repeat players*, die veelal meer hulpbronnen tot hun

beschikking hebben, de kans op succes voor zichzelf lager schatten en de kosten hoger, waardoor ze minder bereid zijn in hulp te investeren. Verder gaan burgers eerder te rade bij deskundigen naarmate ze verwachten dat het probleem langer gaat duren en dus waarschijnlijk complexer is.

Bij bovenstaande resultaten moet worden aangetekend dat opleiding, inkomen en aard van de wederpartij als indicator voor de verschillende hulpbronnen van de rechtzoekende en de tegenpartij slechts indirect iets kunnen zeggen over de kosten-batenafweging. Voor een deel van de problemen beschikken we in de vorm van het verwachte financieel belang over een meer directe maatstaf voor het kosten-batensaldo. Hoe hoger het verwachte financieel belang, des te vaker schakelt men rechtshulp in. Wanneer het verwachte financiële belang in de analyse wordt meegenomen, blijkt dit kenmerk een substantiële rol te spelen, naast het probleemtype en de verwachte oplossingsduur. De verklaarde variantie loopt op naar 26%.

De kosten van de geschiloplossing die voor rekening van de betrokkenen komen, zijn voor de meeste zaken niet erg hoog: voor 75% van de problemen liggen ze (ruim) onder de € 25. Wanneer de kosten hoog uitpakken, is er een sterke samenhang met het inschakelen van rechtshulp. Zaken met de hoogste kosten zijn zaken waarin een advocaat is ingeschakeld, een procedure bij een gerechtelijke instantie (anders dan de sector kanton) is aangespannen en bij problemen in de relatie- en familiesfeer.

De voorgaande bevindingen geven steun aan de gedachte dat de keuze van de geschiloplossingsstrategie kan worden beschreven met het rationele-keuzemodel.

Al met al komt het beeld naar voren dat mensen de eenvoudig en snel op te lossen problemen waarvan het financiële belang niet zo hoog is, zelf aanpakken en deskundige hulp gaan zoeken naarmate het probleem complexer is, meer tijd vergt en het financieel belang groter wordt.

8.3 Resultaten en doelen

- Wat zijn de resultaten van de aangewende strategieën en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtzoekenden?

Zowel doe-het-zelvers als rechtshulpgebruikers weten bij zes van de tien problemen resultaat te boeken, ofwel omdat ze overeenstemming met de tegenpartij bereiken, ofwel door een beslissing van een derde. De wijze waarop ze resultaat boeken, verschilt echter aanzienlijk.

Rechtshulpgebruikers komen vaker dan doe-het-zelvers in een officiële procedure terecht waarin een derde een beslissing neemt en regelen een zaak relatief minder vaak direct met de wederpartij.

Bij problemen met de aanschaf van goederen en diensten wordt er relatief vaak overeenstemming bereikt met de wederpartij. Bij problemen in de familiesfeer en bij problemen van bestuursrechtelijke aard wordt er daarentegen relatief veel door een derde beslist. Hier komt het beeld naar voren dat conflicten in officiële procedures terechtkomen als er weinig keuzevrijheid is. Conflicten met overheidsorganen volgen veelal vaste procedures en zullen vaak via bezwaar- en/of beroepschriftprocedures worden afgehandeld. Verder zijn de verschillen naar inkomen en opleiding opmerkelijk. Naarmate het inkomens- en het opleidingsniveau stijgen, weet men vaker overeenstemming te bereiken. Significante verschillen in het gebruik van officiële procedures zijn er echter niet. Daarnaast stellen mensen met een hogere opleiding zich bij problemen vaker actief op. Waarschijnlijk hebben ze een kennisvoorsprong, waardoor ze eerder beseffen dat er wat aan een probleem te doen is en beter weten welke wegen er bewandeld kunnen worden. Verder blijken mensen met een hogere opleiding en een hoger inkomen, wanneer ze een probleem ter hand nemen, minder vaak af te haken voordat ze enig resultaat hebben bereikt. Waarschijnlijk beschikken ze over betere onderhandelingsvaardigheden en weten ze de adviezen van deskundigen beter op waarde te schatten.

Naast de vraag of het probleem al dan niet eindigt met een overeenstemming of een beslissing is het de vraag of rechtzoekenden uiteindelijk hun doel bereiken.

Bij een aanzienlijk deel van de problemen (zo'n 40%) zoeken burgers compensatie voor materiële schade of streven ze een financieel doel na. Maar ook andersoortige doelen worden vaak genoemd, zoals gerechtigheid, gedragsverandering bij de andere partij, andere arbeids- of woonomstandigheden of het voorkomen dat het probleem zich in de toekomst herhaalt. Uiteindelijk blijkt 73% van de burgers met een probleem zijn doel te bereiken en 23% niet; in 4% van de gevallen is het te vroeg voor een eindoordeel. Materiële doelstellingen worden vaker bereikt dan immateriële doelstellingen, zoals gedragsverandering bij de andere partij, excuses of andere arbeidsomstandigheden. Doe-het-zelvers zijn even succesvol in het bereiken van de hoofddoelstelling als rechtshulpgebruikers.

De afspraken die voortvloeien uit een overeenkomst of beslissing zijn in 89% van de gevallen nagekomen.

Het meest positief uit de bus komen degenen die overeenstemming hebben bereikt met de wederpartij. Zij bereiken vaker hun doelstelling, de afspraken worden vaker nagekomen, ze hebben minder kosten gemaakt en rapporteren minder stress, slaap- en gezondheidsklachten dan bij beslissingen via procedures het geval is. Ook is het onderliggende probleem vaker écht afgesloten na een overeenstemming terwijl het bij een beslissing na afloop vaker voortduurt.

Opvallend genoeg bereikt ook van degenen die niet tot een overeenstemming of beslissing zijn gekomen, door ons aangeduid als 'slikkers', nog altijd

52% de eigen doelstelling geheel of gedeeltelijk. Dit doet zich voor bij een eenzijdige actie van een van de partijen, waarin het probleem als zodanig niet wordt opgelost, maar wel een einde wordt gemaakt aan de situatie waarin het probleem zich kon voordoen (denk aan verhuizingen of veranderen van baan). De slikkers melden meer negatieve gevolgen voor de privé-sfeer (stress, slaapproblemen, gezondheidsklachten) en vinden vaker dat ze te weinig voor hun rechten zijn opgekomen of minder controle hadden over de situatie dan degenen die overeenstemming hebben bereikt. Globaal genomen wordt er iets vaker geslikt bij snel op te lossen problemen en als de tegenpartij een burger is. Daarnaast wordt er vaker geslikt door de laagst opgeleiden en door de lage en middeninkomensgroepen.

8.4 Tevredenheid en vertrouwen

- In hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?

Juridische instanties vervullen een betekenisvolle taak als het gaat om de rechtsbescherming van burgers. Voor de toegang tot het recht is het dan ook van belang dat burgers vertrouwen hebben in de kwaliteit en het functioneren van juridische voorzieningen. Vertrouwen in de rechtspraak wordt bovendien gezien als een belangrijke factor voor het naleven van wetten en regels in de samenleving.

Uit het onderzoek blijkt dat burgers in het algemeen gunstig oordelen over de juridische voorzieningen waarvan ze gebruik hebben gemaakt. Gemiddeld genomen vinden ze de adviezen of hulp van de deskundigen goed bruikbaar en zijn ze tevreden over de gang van zaken tijdens een officiële procedure. Burgers die zittingen van juridische procedures hebben bijgewoond, vinden dat ze vooraf voldoende waren geïnformeerd over de procedure. Daarnaast konden ze het verloop goed volgen en hadden ze ruim voldoende gelegenheid om te zeggen wat ze zeggen wilden. Ruim 70% zou in de toekomst bij een soortgelijk probleem weer voor dezelfde deskundige kiezen en 87% zou dezelfde officiële procedure starten.

Ongeacht of de respondenten de afgelopen vijf jaar nu wel of geen juridische problemen hadden, is aan hen een aantal stellingen over de rechtspraak en de advocatuur voorgelegd om hun vertrouwen in deze voorzieningen te bepalen. Uit het onderzoek blijkt dat het vertrouwen in de rechtspraak over het geheel genomen redelijk hoog is. Minder dan 10% van de burgers oordeelt echt negatief: zij vertrouwen niet op een eerlijke behandeling als men naar de rechter stapt, vinden rechtbanken geen belangrijk hulpmiddel voor het afdwingen van rechten en vinden rechters niet betrouwbaar en eerlijk. Opvallend is dat een groot aantal burgers twijfelt over de gelijke werking van het rechtssysteem voor arm en rijk: 42% is van

mening dat er geen sprake is van een gelijke werking voor meer en minder bedeeden. Voor een deel kan hun oordeel betrekking hebben op de advocatuur. Volgens maar liefst 68% van de burgers zijn de tarieven van advocaten namelijk te hoog. In dit verband is het opmerkelijk dat slechts een krap vijfde deel van de burgers meent dat advocaten eerlijk en betrouwbaar zijn. Al met al wordt daarmee over de advocatuur veel minder gunstig geoordeeld dan over de rechtspraak.

8.5 Nabeschuwing

De schaduw van het recht

Het onderzoek heeft uitgewezen dat (potentieel) juridische problemen alom aanwezig zijn in het dagelijks leven. Tevens blijkt dat mensen veel van die problemen zelf willen en kunnen oplossen. Lang niet altijd wordt een beroep gedaan op rechtshulp en slechts een relatief klein gedeelte van de problemen wordt voorgelegd aan een gerechtelijke instantie. Bij 48% van de problemen weten de partijen op enig moment overeenstemming te bereiken, bij nog eens 3% van de problemen vormt de beslissing in een buitengerechtelijke procedure het eindpunt, en in nog geen 4% van de gevallen wordt het probleem beëindigd met een gerechtelijke beslissing. Veel conflicten worden dus buiten de rechter om afgehandeld.

Met de constatering dat het aanpakken en oplossen van juridische problemen buiten de rechtspraak kwantitatief veel belangrijker is dan via het gerechtelijke circuit, willen we geen afbreuk doen aan de betekenis van de rechtspraak, integendeel. Bij de oplossing van conflicten kan de 'schaduw van het recht' belangrijk zijn. Wat de constatering hopelijk wel duidelijk maakt, is dat een justitieel beleid dat alleen aandacht heeft voor wat er binnen de rechtspleging gebeurt, een belangrijk deel van de mogelijke effecten buiten beschouwing laat.

We tekenen daar verder bij aan dat de schaduwwerking van het recht uit twee componenten bestaat. In de eerste plaats kan de rechtspraak een stok achter de deur vormen bij gesprekken tussen partijen. Naarmate de rechtspleging toegankelijker en voorspelbaarder is, is voor partijen duidelijker wat de respectieve onderhandelingsposities zijn. Te verwachten is dat daardoor het bereiken van een minnelijke schikking wordt vereenvoudigd. In de tweede plaats zal een geloofwaardige dreiging van een rechterlijke uitspraak waarschijnlijk een preventieve, remmende werking hebben op het ontstaan van nieuwe problemen.

De toegang tot het recht

Hoewel veel mensen hun probleem oplossen, heeft het onderzoek laten zien dat burgers bij 45% van de problemen géén overeenstemming of beslissing weten te bereiken.

Dit kan erop wijzen dat burgers ten onrechte afzien van een beroep op

rechtshulp of van een gang naar de rechter. Een dergelijke situatie kan zich voordoen als een burger (a) zich er niet van bewust is dat hij volgens de wet een bepaald recht heeft, (b) niet in staat is dat recht te verdedigen omdat de benodigde juridische dienstverlening ontbreekt of de kwaliteit daarvan ontoereikend is, of (c) de drempels te hoog zijn om toegang tot het recht te krijgen.

De vraag wanneer niet-gebruik problematisch is, kan op verschillende manieren worden beantwoord. Volgens Klijn e.a. (1998) is onterecht niet-gebruik problematisch wanneer de toegang tot het recht wordt belemmerd voor zaken waarin de recht noodzaak en ernstbeleving hoog zijn. Daarmee kiezen Klijn e.a. voor het perspectief van de individuele rechtzoekende burger. Vanuit maatschappelijk perspectief zou ook voor het doelmatigheids criterium gekozen kunnen worden (vergelijk WRR, 2002). In dat geval is niet-gebruik problematisch wanneer de maatschappelijke baten van een ruimer beroep op de rechter de additionele maatschappelijke kosten zouden overtreffen. Bij de baten moeten we dan niet alleen denken aan de oplossing van het probleem in kwestie, maar ook aan de reeds genoemde facilitering van schikkingsonderhandelingen in soortgelijke gevallen en aan een mogelijk preventieve werking (het voorkomen van nieuwe problemen). En bij de maatschappelijke kosten zou het niet alleen gaan om het kostenplaatje voor de direct betrokken partijen, maar ook om het beslag op de algemene middelen.

Het onderhavige onderzoek verschaft ons niet alle informatie die nodig is om in de ene of in de andere richting een algemeen oordeel te geven over de toegang tot het recht. Voor een oordeel in de ene richting ontbreekt het ons aan objectieve informatie om te kunnen bepalen in hoeverre de betrokkenen nu echt in hun 'recht' staan. Een oordeel in de andere richting is niet mogelijk zolang we geen zicht hebben op de preventieve werking en het beslag op de algemene middelen.

Het voorgaande neemt niet weg dat we op basis van het onderzoeksmateriaal wel een aantal opmerkingen kunnen maken over de betekenis van de toegang tot het recht.

Ten eerste kunnen we vaststellen dat degenen die geen oplossing hebben bereikt via een overeenstemming of beslissing, niet vanzelfsprekend verstoken zijn gebleven van hun recht. Ze hoeven niet altijd in hun recht te staan en in een behoorlijk aantal gevallen blijken de problemen die niet via een overeenstemming of beslissing zijn opgelost via een andere weg te zijn beëindigd. Zo wordt bij ruim de helft van de problemen waar sprake is van slikken de hoofddoelstelling toch gehaald. Uiteindelijk blijft in slechts 14% van de gevallen waarin de betrokkene actie heeft ondernomen het probleem voortbestaan.

Ten tweede merken we op dat rechtzoekenden in het algemeen beter af zijn met een gehele of gedeeltelijke overeenstemming met de wederpartij dan

wanneer een beslissing in een officiële procedure het eindpunt vormt. Volgens onze respondenten leidt overeenstemming vaker dan een beslissing door een derde tot het bereiken van de hoofddoelstelling, tot een billijk resultaat en tot nakoming van de afspraken, en minder vaak tot voortdurende problemen en tot stress.

Ten derde kunnen we de afwikkeling van civiel- en bestuursrechtelijke problemen met elkaar vergelijken in het licht van de constatering van de WRR (2002) dat de toegangdrempel naar bestuursrechtelijke procedures relatief laag zou zijn (geen verplichte procesvertegenwoordiging, geen proceskostenveroordeling, beperkte griffierechten). Onze onderzoeksbevindingen laten zien dat er bij bestuursrechtelijke problemen inderdaad gemiddeld genomen meer officiële procedures worden gestart en meer gebruik wordt gemaakt van beroepsprocedures. Het is daarmee niet verbaazingwekkend dat bij bestuursrechtelijke problemen minder wordt geslikt terwijl problemen vaker worden beëindigd met een beslissing in een procedure. Tegelijkertijd wordt er echter minder vaak overeenstemming bereikt. En uiteindelijk bereiken rechtzoekenden bij bestuurs- en civielrechtelijke problemen ruwweg even vaak de hoofddoelstelling, en is er ruwweg even vaak sprake van een voortduren van het probleem en van stress. Het voorgaande wijst erop dat een lagere toegangdrempel tot gerechtelijke procedures voor de uiteindelijke afloop van de problemen niet tot betere uitkomsten voor rechtzoekenden hoeft te leiden. Maar daarbij gaan we noodgedwongen (bij gebrek aan relevante gegevens) voorbij aan een mogelijk sterkere preventieve werking in de richting van de overheid. Voorts valt te bezien of bestuurs- en civielrechtelijke problemen ook in andere opzichten (denk bijvoorbeeld aan de onderhandelingsruimte van de wederpartij) van elkaar verschillen.

Het aanbod van rechtshulp

Het onderzoek geeft geen aanwijzingen dat het aanbod van rechtshulp in zijn algemeenheid tekortschiet of dat de kwaliteit daarvan ontoereikend is. Er blijkt een zeer breed scala aan adviserende en hulpverlenende instanties te zijn waarvan burgers gebruikmaken. Vaak kloppen rechtshulpgebruikers bij meer dan één adres aan. Via doorverwijzing en 'shopping' vinden ze hun weg in het aanbod.

Drempels lijken er wel te zijn als we naar de advocatuur kijken. Zoals al eerder is opgemerkt, is een meerderheid van de respondenten van mening dat advocaten te veel geld vragen voor wat ze doen en ligt de waardering van hun eerlijkheid en betrouwbaarheid duidelijk lager dan die van rechters. Uit de interviews komt naar voren dat men vaak niet eens overweegt een advocaat in te schakelen omdat men bij voorbaat terugdeinst voor de verwachte kosten. Ook achter de bevinding dat relatief veel burgers van oordeel zijn dat de rechtspraak niet hetzelfde werkt voor arm en rijk, ligt mogelijk de gedachte dat een goede advocaat duur is. Degenen met meer

geld zouden in het voordeel zijn omdat ze zich een betere advocaat kunnen permitteren of over meer uithoudingsvermogen beschikken vanwege hun financiële reserves.

Hoewel rechtzoekenden eventueel financiële drempels kunnen ervaren om een advocaat in te schakelen, blijken er veel alternatieve adressen waar ze aan kunnen kloppen. Voor een deel worden financiële drempels voor lagere inkomensgroepen weggenomen door de gefinancierde rechtsbijstand en voor de midden- en hogere inkomens door rechtsbijstandverzekeringen. Rechtsbijstandverzekeringen dekken echter niet alle rechtsterreinen. Zo zijn zaken die betrekking hebben op personen- en familierecht doorgaans uitgesloten.

Kwetsbare groepen

Dat wil niet zeggen dat er niet op onderdelen kritiek mogelijk is op het functioneren van de rechtshulpverlening. Burgers ervaren soms hindernissen bij het inschakelen van rechtshulp omdat ze de voorzieningen onbereikbaar vinden, ze geen beschikbare hulp in de buurt hebben of twijfelen aan de kwaliteit van de hulp. Maar dit komt niet veel voor.

Relatief iets vaker, maar altijd nog bij een kleine groep, komen we persoonlijke barrières tegen die wijzen op minder sociaal-psychologische hulpbronnen. Zo antwoorden sommigen op de vraag waarom ze geen hulp hebben ingeschakeld: 'Ik wist niet hoe ik het moest aanpakken' of 'Ik voel me niet thuis in die wereld'. Dit vormt een aanwijzing dat er personen zijn die minder aan bod komen wat betreft de werking van het recht. Dit wordt ondersteund door onze bevinding dat de lager opgeleiden en de laagste inkomensgroepen in de geschiloplossingstrajecten minder vaak resultaat weten te boeken. In vergelijking met hoger opgeleiden blijven lager opgeleiden iets vaker passief, ze bereiken minder vaak overeenstemming met de tegenpartij en slikken vaker. Ook bij de lagere inkomensgroepen eindigt het geschil minder vaak in overeenstemming en wordt er meer geslikt. Verder is in dit verband vermeldenswaard dat het vertrouwen in de rechter en in een eerlijke behandeling tijdens een rechtszaak lager ligt naarmate het opleidingsniveau en inkomen daalt.

Er lijkt hier niet zozeer een financiële drempel in het geding te zijn, als wel een gebrek aan sociale en communicatieve vaardigheden die het (succesvol) opkomen voor eigen rechten belemmert. Wellicht kan een gerichte versterking van de rechtshulpverlening aan deze kwetsbare groepen, in combinatie met een accentverschuiving in de aard van de dienstverlening (meer directe en actieve hulp bij het aanpakken van problemen), uitkomst bieden.

Alternatieve geschiloplossing

Het kabinetsbeleid is erop gericht om alternatieven voor de rechtspraak te bevorderen. Het stimuleren van alternatieve geschiloplossingsmethoden (mediation, bindend advies en arbitrage) gebeurt deels vanuit de wens om voor elk geschil de meest passende conflictoplossing te hanteren. Andere

doelstellingen zijn de dejuridisering van geschillen, een meer pluriforme toegang tot het recht waarbij partijen in de eerste plaats zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de oplossing van geschillen en het verminderen van de druk op de rechtspraak. De bevindingen tonen aan dat het aandeel dat alternatieve geschiloplossingsmethoden innemen nog zeer beperkt is. Bij arbitrage en bindend advies is vaak vooraf contractueel vastgelegd dat geschillen via deze weg zullen worden afgedaan. Van arbitrage is vooral sprake als de contractpartijen uit bedrijven bestaan. Bindend advies wordt met name toegepast in consumentenzaken. Vooral voor consumentengeschillen met een relatief gering financieel belang kan een bindend advies via een geschillencommissie een beter alternatief bieden dan de gang naar de rechter. De procedures bij geschillencommissies zijn doorgaans sneller, eenvoudiger en goedkoper. Of consumenten een beroep kunnen doen op een geschillencommissie is echter afhankelijk van het soort product of de dienst (in een dertigtal branches bestaan geschillencommissies) en van de vraag of de ondernemer zich heeft aangesloten.

Bij mediation proberen partijen in onderling overleg onder begeleiding van een neutrale derde tot overeenstemming te komen. Mediation is nog vrijwel onbekend bij het grote publiek en burgers kiezen veelal nog niet uit zichzelf voor deze methode van conflictoplossing. Voordelen van mediation zijn dat het goedkoper en sneller kan zijn dan een gerechtelijke procedure, maar vooral dat partijen zelf tot overeenstemming komen en eventuele onderliggende problemen uit de weg kunnen worden geruimd. Zoals uit ons onderzoek blijkt, brengt het bereiken van overeenstemming met de tegenpartij meer positieve aspecten met zich mee (zoals: betere nakoming van afspraken, minder stress) dan een beslissing door een derde.

Al met al kunnen alternatieve geschiloplossingsmethoden een goede aanvulling vormen voor zaken waarin de partijen er samen niet uitkomen en hulp nodig hebben van een derde, de rechtsgang te duur en tijdrovend zou zijn of geen oplossing biedt voor het conflict.

8.6 Aandachtspunten voor vervolgonderzoek

Om uitgaande van dit onderzoek verder te komen, zijn er drie wegen die het meest voor de hand liggen: verbetering, verbreding en verdieping.

Hieronder worden deze alle drie aangestipt.

In het eerste hoofdstuk hebben we een aantal beperkingen van het onderzoek aangegeven.

Allereerst over de wijze van dataverzameling. De gegevens zijn vergaard via een internetenquête. Naast de voordelen die deze methode geniet, zoals een hoge respons en snelle dataverzameling, heeft deze methode ook nadelen. Hoewel het gebruik van internet al wijdverbreid is in onze samenleving en de steekproef representatief is voor de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd en opleidingsniveau, moeten we er rekening mee houden

dat internetgebruikers bepaalde kenmerken hebben die van invloed zouden kunnen zijn op het onderwerp van onze studie. Op voorhand is niet uit te sluiten dat het mensen zijn die meer dan gemiddeld zichzelf kunnen redden. Het is dan ook denkbaar dat bepaalde minder zelfredzame (sub)-groepen in de samenleving, sociaal zwakkeren, ondervertegenwoordigd zijn in het onderzoek. In dat verband kunnen we er alleen maar op wijzen dat de wat betreft inkomen en opleidingsniveau minder bedeelden wel degelijk aanwezig zijn in ons onderzoek en dat de bijbehorende problematiek herkenbaar in beeld lijkt te komen.

Een groep die vrijwel niet voorkomt in de steekproef, is die van de (niet-westerse) allochtonen. Gezien de minder rooskleurige sociaal-economische situatie waarin deze groep zich over het algemeen bevindt, de mogelijk specifieke problemen waarmee ze te maken hebben en de mogelijk eigen wijzen om deze op te lossen, is het van belang dat in de toekomst ook onderzoek plaatsvindt naar de wijze waarop bepaalde groepen allochtonen geschillen oplossen.

In het huidige onderzoek stond de burger centraal. Bij een groot aantal gerechtelijke procedures zijn echter mede bedrijven betrokken of spelen zaken tussen bedrijven onderling. Bedrijven worden geconfronteerd met andere problemen dan burgers en zullen ook andere beweegredenen hebben bij de keuzes die ze maken om conflicten te beslechten. Inzicht in de wijze waarop rechtspersonen hun geschillen oplossen en de overwegingen die daarbij een rol spelen zou zicht kunnen bieden op manieren waarop alternatieve vormen van geschilbeslechting kunnen worden bevorderd en het aantal gerechtelijke procedures zou kunnen worden beperkt. In het verlengde van het voorliggende onderzoek wordt daarom een literatuurstudie verricht naar theorieën en empirische gegevens over de geschilbeslechting door rechtspersonen.

Naast een verbreding van het onderzoek in de richting van andere groepen gebruikers van juridische voorzieningen kan in toekomstig onderzoek ook meer aandacht worden besteed aan theoretische verdieping.

In het huidige onderzoek hebben we geen rekening gehouden met het gedrag van de tegenpartij. De oplossingsstrategie die een rechtzoekende volgt, staat echter niet los van wat de tegenpartij doet. Soms laat de tegenpartij geen keuze, omdat deze al een bepaalde weg is ingeslagen. Of er een bevredigende oplossing voor een conflict kan worden gevonden, hangt bijvoorbeeld af van de onderhandelingsbereidheid van beide partijen, de mate waarin de standpunten uiteenliggen, de mate waarin het conflict al is geëscaleerd of het vertrouwen dat beide partijen in elkaar hebben. De kosten-batenanalyse die een rechtzoekende maakt en de keuzemogelijkheden die zich daarbij voordoen, hangen dus mede af van de aard en de keuzes van de tegenpartij. Voor een betere verklaring van de gekozen oplossingsstrategie kan hier in toekomstig onderzoek meer aandacht aan worden besteed.

Verschillende theoretische begrippen zijn in dit onderzoek indirect gemeten. Zo wordt de mate van maatschappelijke participatie indirect afgeleid uit achtergrondkenmerken zoals leeftijd, opleiding en inkomen. Consumptiegedrag, het lidmaatschap van verenigingen of de arbeidsmobiliteit geven echter een betere indicatie van de hoeveelheid relaties die mensen aangaan. Ook de invloed van sociale hulpbronnen zou beter in kaart kunnen worden gebracht door onder andere aan te sluiten bij theorie en onderzoek van Flap e.a. (2004), Putnam (2000) en Burt (2000). Deze auteurs spreken in dit verband van sociaal kapitaal: hulp van derden die kan worden gebruikt bij het realiseren van bepaalde doelen. Voor Putnam is sociaal kapitaal vrijwel synoniem met het sociale netwerk waarin mensen verkeren (verenigingen, informele netwerken, familie, vrienden, collega's) en de mate van onderling vertrouwen binnen dat netwerk. Naarmate het sociaal kapitaal in de samenleving afneemt, zullen er meer geschillen ontstaan en zullen deze eerder via de weg van de overheidsrechtspraak worden opgelost. Met andere woorden, het ontbreken van sociaal kapitaal werkt juridisering van relaties in de hand. De theorie zou ook op individueel niveau kunnen worden toegepast. Naarmate individuen over een groter sociaal netwerk beschikken en meer vertrouwen hebben in de medemens, zullen conflicten minder snel via officiële procedures worden opgelost. Deze gedachte zou in toekomstig onderzoek op steekhoudendheid kunnen worden getoetst.

Tot slot verdient het aanbeveling de geschilbeslechtingdelta van Nederland periodiek in kaart te brengen. Zicht op de juridische problemen waarmee Nederlanders te maken krijgen en op de routes die zij kiezen om die problemen aan te pakken, is nodig om inzicht te krijgen in eventuele leemtes in de rechtshulp en de rechtspleging. Door middel van herhaald onderzoek is het bovendien mogelijk om de invloed van eventuele beleidsinterventies, maatschappelijke ontwikkelingen of juridiseringstendensen te volgen en na te gaan of bestaande juridische voorzieningen de toegang tot het recht voldoende blijven waarborgen.

Summary

Paths to Justice in the Netherlands

In 2003 the research department of the Dutch Ministry of Justice conducted a survey among Dutch citizens into their experience with problems which might have a legal solution (justiciable problems). The survey provides information about

- (1) the incidence of justiciable problems within the population;
- (2) the strategies people choose to solve these problems;
- (3) the outcome of the different strategies used for resolving justiciable problems;
- (4) the public perceptions of the legal system.

The study is a replication of the Paths to Justice research in the UK by Genn (1999) and Genn and Paterson (2001). Data were collected by Internet questionnaires, which were addressed to a random sample of an Internet panel consisting of over 75,000 persons. In the screening survey 3,516 individuals aged 18 or over (response rate 83%) were asked whether they had experienced one or more problems of various sorts during the five year period from January 1998 until December 2002. This sample is representative of the Dutch population with respect to gender, age and educational level. In the main survey 1,911 respondents (response rate 83%) were asked in detail about what they had done, the outcomes achieved, and their views about it all.

Over the five year period about 67% of the Dutch population experienced one or more justiciable problems. The types of problems most commonly experienced related to goods and services (32%), employment (30%), money (22%) and home ownership (20%).

Respondents who were higher educated, employed, and aged between 25 and 45 reported more problems than the lower educated, retired and the youngest and oldest age groups. Respondents who were divorced and those dependent on benefits were more likely to experience justiciable problems. The differences between levels of household income were not significant. About 10% of the respondents reported having made no attempt to resolve their problem, about 46% handled their problem without professional help, and around 44% sought advice to resolve their problem. A very wide range of advisers were consulted. The choice of advisers and the number of advisers used were associated with the type of problem.

About 48% of the problems were settled by agreement and 7% concluded by adjudication. About 35% of the respondents eventually abandoned their efforts to resolve the problem; 10% did nothing from the beginning. Of the respondents who undertook action to resolve the problem, 73% reported that their main objectives had been (partly) achieved. Of the respondents who opted for agreement, 90% indicated that they had achieved their objective compared to 66% of the respondents who went to court.

Nearly half of the respondents who had opted neither for agreement nor adjudication reported achieving their objectives either because the problem simply disappeared or had been resolved in some other way.

Respondents indicated that the problem remained in 6% of the cases settled by agreement, compared to 22% of the cases dealt with by adjudication and 25% of the cases in which respondents decided to 'put up with the problem'. On average, those who sought advice were positive about the help and advice received. The responses to questions concerning views on the legal system suggest that, on average, there is confidence in the fairness of hearings, the judiciary, and the courts as an important means to enforce rights. On the other hand, about 42% of the respondents thought that the rich and the poor were not equally treated by the courts. On average, lawyers are considered to be less trustworthy than judges. It was also strongly felt that that lawyers' fees are too high.

The research indicates that although justiciable problems are quite common in the daily lives of Dutch citizens, people resolve most of their problems by themselves. They do not frequently seek advice and relatively few problems are resolved by a tribunal or court. The research revealed no shortcomings such as insufficient availability or poor quality of advice. People make use of a wide range of professional advisers and are, on average, satisfied with the help given.

Literatuur

Abel, R.L.

A comparative theory of dispute institutions in society
Law and Society Review, jrg. 8, 1973, pp. 217-347

Baird, D.C., R.H. Gertner, R.C. Picker

Game theory and the law
Cambridge MA/London, Harvard University Press, 1994

Barendse-Hoornweg, E.J.M

Hoe worden civiele zaken afgehandeld? Een indruk van de praktijk in 1983 en 1986 op vijf rechtbanken

Den Haag, Ministerie van Justitie, WODC, 1992

WODC-rapport K22

Beukenhorst, D.J., J. Rooduijn

Het civiel en administratief recht in de Enquête Rechtsbescherming en Veiligheid 1992-1993

Kwartaalbericht rechtsbescherming en veiligheid, 1994, nr. 3, pp. 49-65

Bladel, C.B.E. van

Arbitrage in de praktijk. Een empirisch onderzoek naar institutionele arbitrage, met name bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw

Meppel, Boom, 2002

Blankenburg, E.

Dutch legal culture - persisting or waning? In: J.M.J. Chorus en P.H.M. Gerver (red.),

Introduction to Dutch law

Den Haag, Kluwer, 1999, pp. 15-47

Brenninkmeijer, A.F.M., M. van Ewijk, C. van der Werf

De aard en omvang van arbitrage en bindend advies in Nederland

Leiden, Research voor Beleid & E.M. Meijers Instituut, 2002

Burt, R.S.

The network structure of social capital

In: R.I. Sutton, M. Staw (eds.), *Research in organizational behavior*

Greenwich CT, JAI Press, 2000

Carlin, J.J., J. Howard, Sh. Messinger

Civil justice and the poor

Law and Society Review, jrg. 1, 1966, pp. 9-89

CBS

De leefsituatie van de Nederlandse bevolking 1997, deel 2: Criminaliteit, Milieu en Politiek

Voorburg/Heerlen, Centraal Bureau voor de Statistiek, 1999, pp. 13-14

CBS

Rechtspraak in Nederland 2001

Voorburg/Heerlen, Centraal Bureau voor de Statistiek, 2003

Coleman, J.S.

Foundations of social theory

Cambridge MA, Harvard University Press, 1990

Combrink-Kuiters, L., E. Niemeijer, M. ter Voert

Ruimte voor Mediation. Evaluatie van projecten bij de rechterlijke macht en gefinancierde rechtsbijstand

Den Haag, Ministerie van Justitie, WODC, 2003

Onderzoek en beleid, nr. 210

Companen

Geschildbeslechting in de bouw

Arnhem, Companen, 2002

Consumentenbond

Van recht hebben naar recht krijgen. Jubileum onderzoek Consumentenbond 2003

Den Haag, Afdeling Onderzoek Consumentenbond, onderzoeksverslag, maart 2003

Dekker, P., C. Maas-de Waal, T. van der Meer

Vertrouwen in de rechtspraak

Den Haag, SCP, 2004

Duyne, P.C. van

Handel en wandel in civilibus

Justitiële verkenningen, jrg. 13, nr. 2, 1987, pp. 69-89

Eshuis, R.J.J.

En kwestie van tijd. Onderzoek naar de doorlooptijd in handelszaken

Den Haag, Ministerie van Justitie, WODC, 1998

Onderzoek en beleid, nr. 171

Eshuis, R.J.J., G. Paulides

Van rechtbank naar kanton. Evaluatie van de competentiegrensverhoging voor civiele handelszaken in 1999

Den Haag, Ministerie van Justitie, WODC, 2002

Onderzoek en beleid, nr. 203

Felstiner, W.L.F., R.L. Abel, A. Sarat

The emergence and transformation of disputes: naming, blaming, claiming

Law and Society Review, jrg. 15, 1981, pp. 631-654

Flap, H., B. Völker

Creation and returns of sociale capital: a new research program

Londen, Routledge, 2004

Galanter, M.

Why the 'haves' come out ahead: speculations on the limits of legal change

Law and Society Review, jrg. 9, 1974, pp. 95-160

Gelinck, H.W.J., M.A. de Bree, N.A.C. Schoof

Evaluatie geschilbeslechting consumentenzaken

Rotterdam, Legal Vision, 2002

Genn, H.

Paths to justice. What people do and think about going to law

Oxford/Portland Oregon, Hart Publishing, 1999

Genn, H., A. Paterson

Paths to justice Scotland. What people in Scotland do and think about going to law

Oxford/Portland Oregon, Hart Publishing, 2001

Griffiths, J.

The distribution of legal services in the Netherlands

British Journal of Law and Society, jrg. 20, 1977, pp. 260-286

Griffiths, J.

The general theory of litigation: a first step

Zeitschrift für Rechtssoziologie, jrg. 4, 1983, pp. 145-202

Gulliver, P.H.

Negotiations as a mode of dispute settlement: towards a more general theory

Law and Society Review, jrg. 7, 1973, pp. 667-691

Heide, W. van der, A.Th.J. Eggen (red.)

Criminaliteit en rechtshandhaving 2001. Ontwikkelingen en samenhangen

Den Haag, Ministerie van Justitie, WODC, 2003

Onderzoek en beleid, nr. 211

Huls, F.W.M., A. Klijn

De vraag naar rechtshulp 1979-1982

Maandstatistiek politie, justitie en brandweer, 1984, nr. 5, pp. 8-23

Huls, F.W.M., A. Klijn

De vraag naar rechtshulp 1984-1986

Voorburg/Heerlen, CBS, 1988

Serie recht en statistiek, nr. 3

Kleiboer, M.A., N.J.H. Huls

Tuchtrecht op de terugtocht? Wettelijk niet-hiërarchisch tuchtrecht: een vergelijkende analyse

Utrecht, Lemma, 2001

Klijn, A.

Rechtshulp onderzocht en overdacht. Theoretische reflectie en empirisch onderzoek omtrent rechtshulp in Nederland 1979-1989

Arnhem, Gouda Quint, 1991

Klijn, A.

Verleidt de WROM tot lossigheid? Over (in)efficiënt procedeedrag van advocaten

Advocatenblad, jrg. 73, 1993, pp. 443-449

Klijn, A.

Vraag en aanbod op de markt voor rechtshulp. In: J. Griffiths (red.), *De sociale werking van het recht, een kennismaking met de rechtssociologie en rechtsantropologie*

Nijmegen, Ars Aequi Libri, 3e druk, 1996, pp. 191-254

Klijn, A., J. van der Schaaf, G. Paulides

De rechtsbijstandsubsidie herzien. Een evaluatie van de toegangsregulering in de Wet op de Rechtsbijstand

Den Haag, Ministerie van Justitie, WODC, 1998

Onderzoek en beleid, nr. 175

Koppen, P.J. van, M. Malsch

Hoe de verliezer wint. Executie van civiele vonnissen
Nederlands Juristenblad, jrg. 67, 1992, pp. 1101-1104

Manen, N.F. van

Rechtshulp in de buurt. Een vergelijkend onderzoek naar rechtshulpverlening in twee Amsterdamse wijken

Groningen, Wolters-Noordhoff, 1989

Mayhew, L., A. Reiss

The social organization of legal contacts
American Sociological Review, jrg. 34, 1969, pp. 309-318

Miller, R.E., A. Sarat

Grievances, claims and disputes: assessing the adversary culture
Law and Society Review, jrg. 15, 1981, pp. 525-565

Niemeijer, E.

Geschillen over bouwplannen. Een rechtssociologisch onderzoek naar de betekenis van regels en afhankelijkheid voor de beslechting van geschillen tussen burger en gemeente over bouwen en ruimtelijke ordening

Deventer, Kluwer, 1991

Peper, B., F. Spierings, W. de Jong, J. Blad, S. Hogenhuis, V. van Altena

Bemiddelen bij conflicten tussen burens

Delft, Eburon, 1999

Putnam, R.D.

Bowling alone: the collapse and revival of American community
New York, Simon and Schuster, 2000

Raken, A., G.A.M. Otto

De betalingsbevel-procedure in Amsterdam: een rechtssociologisch onderzoek

Justitiële verkenningen, jrg. 13, nr. 2, 1987, pp. 36-55

Rijkschroeff, R.A.L., J. de Savornin Lohman, J.W. Duyvendak, J.T.F. Vos,

C.P. van Gelder, M.J. de Gruijter

Toekomstverkenning gefinancierde rechtsbijstand

Utrecht, Verwey Jonker Instituut, 2001

Rutgers, G.R., J.R.A. Verwoerd

Appèl bij het gerechtshof in civiele zaken (1972-1982)

Justitiële verkenningen, jrg. 13, nr. 2, 1987, pp. 90-106

SCP

Sociaal en cultureel rapport 1998,

Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau, 1998

Schuyt, C.J.M., C.A. Groenendijk, B. Sloot

De weg naar het recht; een rechtssociologisch onderzoek naar de samenhang tussen maatschappelijke ongelijkheid en juridische hulpverlening

Deventer, Kluwer, 1976

Sykes, G.M.

Legal needs of the poor in the city of Denver

Law and Society Review, jrg. 4, 1969, pp. 255-279

Tulder, F. van, S. Janssen*De prijs van de weg naar het recht*

Rijswijk, SCP, 1988

Stukwerk, nr. 45

Tulder, F.P. van, B.C.J. van Velthoven

Econom(etr)ics of crime and litigation

Statistica Neerlandica, jrg. 57, 2003, pp. 321-346**Velthoven, B.C.J. van**

De rechtsbijstandsubsidie onderzocht. Wat weten we nu en hoe verder?

Recht der Werkelijkheid, 2001, nr. 2, pp. 69-85**Velthoven, B.C.J. van***Civiele en administratieve rechtspleging in Nederland 1951-2000*

Leiden, Department of Economics, Leiden University, Research

Memorandum 2002.01 (deel 1 tijdreeksdata) en 2002.02 (deel 2

tijdreeksanalyse)

Verkruisen, W.G.*Dissatisfied patients. Their experiences, interpretations and actions*

Dissertatie, Rijksuniversiteit Groningen, 1993

Verwoerd, J.R.A., E.R. Blankenburg, G.R. Rutgers, Th.L.G. Pellis

Recht doen door de kantonrechter: confectie of maatwerk? Een onderzoek

naar de kantongerechtsprocedure in arbeids-, huur-, koop- en verkeers-
schadegeschillen: 1972, 1977 en 1982*RM Themis*, jrg. 8, 1987, pp. 383-404**Wesseling-van Gent, E.M.**

Processuele gevolgen van integratie van kantongerecht en rechtbank

Justitiële verkenningen, jrg. 13, nr. 2, 1987, pp. 56-68**Wulp, C.G. van der, A. Klijn**

Het beroep op rechtshulp in Nederland 1992-1996

Kwartaalbericht rechtsbescherming en veiligheid, 1997, nr. 2, pp. 19-24**Wulp, C.G. van der, J. van der Schaaf, A. Klijn**Rechtsproblemen en dan? Het beroep op rechtsbijstand als mogelijke
oplossing van problemen*Kwartaalbericht rechtsbescherming en veiligheid*, 1997, nr. 2, pp. 13-18

Bijlage 1

begeleidingscommissie

Voorzitter

Prof. mr. dr. C.J.M. Schuyt, Hoogleraar sociologie Universiteit van Amsterdam, Lid Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

Leden

Mr. P.M.M. van der Grinten, Wetgevingsjurist Directie Wetgeving, Ministerie van Justitie

Dr. A. Klijn, Adviseur wetenschappelijk onderzoek, Raad voor de rechtspraak

Mr. drs. Th.J. van Laar, Beleidsadviseur strategie en ontwikkeling Directie Strategie Rechtspleging, Ministerie van Justitie

Drs. C. Maas-de Waal, Wetenschappelijk medewerker Sociaal en Cultureel Planbureau

Drs. F.A. Ohm, Directeur Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam

Drs. D. Scheele, Stafmedewerker Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

Mr. M.A.J. Thomassen, Beleidsadviseur rechtsbijstand, schuldsanering & conflictbemiddeling Directie Toegang Rechtsbestel, Ministerie van Justitie

Bijlage 2

Tabellen bij hoofdstuk 3

Tabel 1: Problemen naar subcategorieën en gemiddelde mate van ernst^a

| | Aantal problemen | Gemiddelde mate van ernst |
|---|------------------|---------------------------|
| <i>Problemen op/met het werk</i> | | |
| 1 Loon (bijv. inschaling, tijdige uitbetaling, loonsverhoging, promotie) | 563 | 3,3 |
| 2 Andere arbeidsvoorwaarden (bijv. werktijden, vakantiedagen, ziekengeld, zwangerschapsverlof, vervroegde uittreding) | 417 | 3,3 |
| 3 Onbevredigende of gevaarlijke arbeidsomstandigheden | 381 | 3,5 |
| 4 Pesterij, discriminatie of seksuele intimidatie op het werk | 147 | 3,6 |
| 5 Disciplinaire maatregelen (bijv. schorsing) | 51 | 3,8 |
| 6 Verlies van mijn baan (bijv. gedwongen ontslag, afvloeiingsregeling) | 313 | 3,9 |
| Totaal | 1.872 | 3,5 |
| <i>Problemen met het bezit van onroerend goed</i> | | |
| 1 Kopen of verkopen (bijv. misleidende informatie, courtage) | 147 | 3,4 |
| 2 Hypotheek (bijv. verlenging, omzetting) | 137 | 3,1 |
| 3 Aanvragen van een vergunning (bijv. bouw-, woon-, of kapvergunning) | 104 | 3,1 |
| 4 Buren (bijv. geluidsoverlast, erfafscheiding, toegang) | 395 | 3,3 |
| 5 Verbouwingen (bijv. niet goed uitgevoerd, te duur) | 118 | 3,2 |
| 6 Mede-eigenaar of -eigenaren | 24 | 3,3 |
| 7 Krakkers | 2 | 4,0 |
| 8 Wijzigingen in de woonomgeving door overheid (bijv. bestemmingsplan, straatinrichting) | 108 | 3,1 |
| 9 Onteigening | 3 | 3,3 |
| Totaal | 1.038 | 3,2 |
| <i>Problemen met het verhuren van onroerend goed</i> | | |
| 1 Niet tijdig betalen van de huur | 41 | 3,0 |
| 2 Servicekosten, borgsom, opzegtermijn of andere contractuele verplichtingen | 20 | 3,2 |
| 3 Onenigheid met de huurder over het uitvoeren van reparaties | 46 | 3,1 |
| 4 Uitzetten van een kamerbewoner of huurder | 11 | 3,7 |
| 5 Onderhuur door de kamerbewoner of huurder | 2 | 3,5 |
| 6 Problemen met de tussenpersoon/makelaar die voor mij beheer voert | 5 | 3,8 |
| 7 Voldoen aan veiligheidsregels | 5 | 2,4 |
| 8 A-sociaal gedrag van huurders | 55 | 3,2 |
| Totaal | 185 | 3,2 |
| <i>Problemen met het huren van woonruimte e.d.</i> | | |
| 1 Gebrekkige of onveilige (woon)omstandigheden | 75 | 3,1 |
| 2 Afspraken over de huur, huurverhoging, servicekosten, borgsom en andere contractuele verplichtingen | 94 | 2,9 |
| 3 Onderverhuren | 7 | 3,1 |
| 4 Zorgen dat medebewoners hun aandeel in de rekening betalen | 21 | 3,3 |
| 5 Uitvoeren van reparaties door de verhuurder | 166 | 3,0 |
| 6 Zorgen dat de verhuurder een schriftelijke huurovereenkomst verstrekt | 6 | 2,5 |
| 7 Aanvragen van huursubsidie | 35 | 3,2 |
| 8 Buren (bijv. geluidsoverlast; erfafscheiding; toegang) | 220 | 3,3 |
| 9 (Huis)uitzetting, pesterij door de verhuurder | 15 | 3,5 |
| 10 Wijzigingen in de (woon)omgeving door overheid (bijv. bestemmingsplan, straatinrichting) | 41 | 3,4 |
| Totaal | 680 | 3,1 |

Vervolg tabel 1

| | Aantal problemen | Gemiddelde mate van ernst |
|--|---------------------|------------------------------|
| <i>Problemen met aanschaf producten/dienstverlening</i> | | |
| 1 Levering van gebrekkige of verkeerde producten (bijv. kruidenierswaren, elektrische apparaten, meubelen, kleding) | 798 | 2,8 |
| 2 Niet nakomen van afgesproken termijnen | 200 | 3,0 |
| 3 Reizen en vakanties die niet aan de verwachtingen voldeden | 231 | 3,1 |
| 4 Niet goed uitgevoerde reparaties en onderhoud (bijv. loodgieter, automonteur, stomerij) | 299 | 3,1 |
| 5 Ontoereikende of verkeerde medische of tandheelkundige behandeling | 164 | 3,7 |
| 6 Ontoereikende of verkeerde hulp en adviezen (bijv. verzekeringsagent, advocaat, belastingadviseur, RIAGG) | 162 | 3,5 |
| Totaal | 1.854 | 3,1 |
| <i>Problemen met geld</i> | | |
| 1 Van iemand een bedrag terugvorderen dat mij toekomt (bijv. een uitgeleend bedrag, materiële schade in het verkeer) | 205 | 3,2 |
| 2 Onjuiste afhandeling van mijn claim door een verzekeringsmaatschappij (bijv. autoschade, ziektekosten, WA) | 149 | 3,2 |
| 3 Onjuiste rekeningen | 342 | 2,8 |
| 4 Verkeerde of onbillijke belastingaanslag | 138 | 2,9 |
| 5 Het aanvragen en de hoogte van een uitkering (bijv. sociale dienst, WAO, WW, AOW, studiefinanciering, kinderbijslag) | 161 | 3,5 |
| 6 Problemen met mijn pensioenfonds | 35 | 2,9 |
| 7 Weigering van krediet | 63 | 3,1 |
| 8 Lastiggevallen worden door schuldeisers, faillissement, schuldsanering | 48 | 3,7 |
| Totaal | 1.141 | 3,1 |
| <i>Problemen met relatie- en familie zaken</i> | | |
| 1 Erkenning, naamgeving van kinderen | 19 | 2,7 |
| 2 Opnemen en verzorgen van pleeg- of adoptiekinderen | 18 | 4,1 |
| 3 Beëindigen van een relatie (bijv. echtscheidingsprocedure, verdeling van bezittingen bij het uit elkaar gaan) | 192 | 4,0 |
| 4 Ontvangen of betalen van partner- of kinderalimentatie | 44 | 3,4 |
| 5 Gezag- en omgangsregeling ten aanzien van de kinderen | 39 | 4,0 |
| 6 Naamswijziging | 13 | 3,3 |
| 7 Lastiggevallen, mishandeling of misbruik door partner, ex-partner of ander familielid | 73 | 4,3 |
| 8 Problemen na de dood van een familielid of partner (bijv. regeling begrafenis, erkenning testament, verdeling nalatenschap) | 119 | 3,6 |
| Totaal | 517 | 3,8 |

Vervolg tabel 1

| | Aantal problemen | Gemiddelde mate van ernst |
|--|---------------------|------------------------------|
| <i>Problemen vanwege kinderen onder 18 jaar</i> | | |
| 1 Door een kind veroorzaakte schade, waarvoor ik niet of niet goed verzekerd ben | 11 | 2,3 |
| 2 Geen toegang tot de school die ik wil, of het type onderwijs dat ik nodig acht | 27 | 3,9 |
| 3 Ernstige opvoedings- en gedragsproblemen (bijv. ondertoezichtstelling, kindbescherming) | 40 | 4,4 |
| 4 Een kind dat tijdelijk van school is gestuurd of niet meer wordt toegelaten | 16 | 3,9 |
| 5 Bedreiging, mishandeling of misbruik van een kind | 54 | 4,3 |
| Totaal | 148 | 4,1 |
| <i>Problemen met gezondheid vanwege werk/ongeluk</i> | | |
| <i>Overige problemen</i> | | |
| 1 Discriminatie op grond van afkomst, geslacht of handicap (anders dan op mijn werk) | 61 | 3,4 |
| 2 Laster, smaad (mijn goede naam werd publiekelijk in het geding gebracht) | 53 | 3,8 |
| 3 Lastig gevallen, mishandeling of misbruik (buiten de familiekring) | 98 | 3,8 |
| 4 Immigratie, naturalisatie, vreemdelingenzaken | 18 | 3,7 |
| 5 Onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst | 67 | 3,4 |
| Totaal | 297 | 3,6 |
| Totaal typen 1 t/m 10 | 8.058 | 3,3 |

a Op schaal van 1 (probleem hield betrokkene in geheel niet bezig) tot 5 (betrokkene werd volledig door probleem in beslag genomen).

Tabel 2: Incidentie en frequentie van problemen naar geslacht (N=3.516)

| Geslacht | Mannen N=1.693 | Vrouwen N=1.823 |
|---|-------------------|--------------------|
| Incidentie van problemen (%) | | |
| Totaal | 68,2 | 66,4 |
| 1 Werk | 31,1 | 28,7 |
| 2 Bezit onroerend goed | 19,6 | 20,4 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 3,2 | 3,4 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 11,2 | 12,6 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 30,5 | 32,6 |
| 6 Geld | 22,7 | 21,9 |
| 7 Familie* | 8,9 | 11,7 |
| 8 Kinderen onder 18* | 2,3 | 3,9 |
| 9 Gezondheid | 7,0 | 6,5 |
| 10 Overig (discrim., laster e.d.)* | 5,6 | 7,3 |
| 11 Gerecht . stappen tegen | 4,1 | 3,2 |
| 12 Idem, dreigend | 5,1 | 4,2 |
| 13 Zelf gerecht. stappen | 6,1 | 7,7 |
| Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal | 2,42 | 2,53 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 3: Incidentie en frequentie van problemen naar leeftijd (N=3.516)

| Leeftijd | 18-24 N=346 | 25-34 N=667 | 35-44 N=741 | 45-54 N=664 | 55-64 N=527 | 65+ N=571 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Incidentie van problemen (%) | | | | | | |
| Totaal* | 57,5 | 82,3 | 76,5 | 70,8 | 56,5 | 49,2 |
| 1 Werk* | 30,6 | 47,4 | 39,7 | 31,5 | 20,3 | 3,2 |
| 2 Bezit onroerend goed* | 7,8 | 24,3 | 27,5 | 20,3 | 16,1 | 15,8 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 3,8 | 3,6 | 3,9 | 2,6 | 3,0 | 3,0 |
| 4 Huren woonruimte e.d.* | 12,4 | 19,6 | 8,1 | 8,9 | 11,4 | 11,7 |
| 5 Aanschaf product/dienst* | 22,8 | 39,7 | 35,9 | 36,0 | 26,0 | 22,1 |
| 6 Geld* | 19,9 | 29,4 | 24,8 | 22,9 | 15,9 | 17,3 |
| 7 Familie* | 5,8 | 14,4 | 14,6 | 10,2 | 7,8 | 5,4 |
| 8 Kinderen onder 18* | 1,7 | 2,4 | 6,6 | 5,0 | 0,9 | 0,4 |
| 9 Gezondheid* | 5,5 | 7,8 | 9,2 | 8,0 | 4,9 | 3,2 |
| 10 Overig (discrim., laster e.d.)* | 8,7 | 9,3 | 7,3 | 6,8 | 4,4 | 2,5 |
| 11 Gerecht. stappen tegen* | 1,2 | 6,4 | 4,0 | 4,4 | 2,5 | 1,4 |
| 12 Idem, dreigend* | 4,0 | 6,1 | 6,1 | 5,6 | 3,2 | 1,6 |
| 13 Zelf gerecht. stappen* | 6,9 | 9,3 | 9,0 | 7,1 | 5,7 | 2,5 |
| Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal* | 2,15 | 3,55 | 3,09 | 2,52 | 1,73 | 1,25 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 4: Incidentie en frequentie van problemen naar burgerlijke staat (N=3.423)

| Burgerlijke staat | Ongehuwd N=727 | Ongehuwd samenwonend N=246 | Gehuwd ^a N=2171 | Gescheiden N=169 | Weduw (naars) staat N=110 |
|--|-------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------------------|
| Incidentie van problemen (%) | | | | | |
| Totaal* | 65,9 | 79,7 | 66,5 | 76,9 | 49,1 |
| 1 Werk* | 34,0 | 46,3 | 27,4 | 36,1 | 3,6 |
| 2 Bezit onroerend goed* | 12,0 | 23,2 | 22,9 | 20,7 | 12,7 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 4,4 | 4,9 | 2,9 | 1,8 | 1,8 |
| 4 Huren woonruimte e.d.* | 16,9 | 19,5 | 9,2 | 14,2 | 14,6 |
| 5 Aanschaf product/dienst* | 26,0 | 40,7 | 33,1 | 30,2 | 24,6 |
| 6 Geld* | 22,4 | 28,9 | 21,4 | 27,2 | 16,4 |
| 7 Familie* | 9,4 | 12,6 | 8,0 | 38,5 | 5,5 |
| 8 Kinderen onder 18* | 1,5 | 1,2 | 3,8 | 7,7 | 0,0 |
| 9 Gezondheid | 6,3 | 7,7 | 6,5 | 10,7 | 2,7 |
| 10 Overig (discrim., laster e.d.)* | 9,5 | 8,5 | 4,6 | 14,2 | 6,4 |
| 11 Gerecht. stappen tegen* | 2,8 | 4,5 | 3,4 | 10,1 | 0,9 |
| 12 Idem, dreigend* | 4,7 | 4,1 | 4,1 | 11,2 | 3,6 |
| 13 Zelf gerecht. stappen | 7,8 | 8,9 | 6,5 | 9,5 | 2,7 |
| Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal* | 2,48 | 3,42 | 2,31 | 3,59 | 1,49 |

a Inclusief geregistreerd partnerschap.

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 5: Incidentie en frequentie van problemen naar stedelijkheid
(N=3.483)**

| Stedelijkheid | Zeer sterk N=592 | Sterk N=1056 | Matig N=829 | Weinig N=618 | Niet N=388 |
|---|---------------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------|
| Incidentie van problemen (%) | | | | | |
| Totaal | 68,2 | 67,6 | 66,6 | 68,8 | 63,1 |
| 1 Werk | 31,1 | 31,3 | 29,7 | 27,3 | 29,1 |
| 2 Bezit onroerend goed | 19,6 | 19,9 | 19,2 | 22,0 | 20,1 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 5,1 | 3,1 | 2,4 | 3,2 | 2,8 |
| 4 Huren woonruimte e.d.* | 21,5 | 10,6 | 10,9 | 9,1 | 8,0 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 28,7 | 33,5 | 33,2 | 29,9 | 31,2 |
| 6 Geld | 24,7 | 22,3 | 21,2 | 24,8 | 17,8 |
| 7 Familie | 10,5 | 10,9 | 10,0 | 9,9 | 9,8 |
| 8 Kinderen onder 18 | 2,4 | 3,5 | 4,0 | 2,8 | 2,6 |
| 9 Gezondheid | 6,9 | 6,3 | 6,9 | 6,8 | 7,0 |
| 10 Overig (discrim., laster e.d.) | 6,9 | 7,5 | 6,8 | 4,5 | 5,2 |
| 11 Gerecht. stappen tegen | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 4,9 |
| 12 Idem, dreigend | 4,1 | 4,7 | 4,5 | 4,4 | 5,4 |
| 13 Zelf gerecht. stappen | 7,6 | 7,3 | 6,4 | 6,6 | 6,7 |
| Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal | 2,62 | 2,54 | 2,39 | 2,42 | 2,36 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 6: Incidentie en frequentie van problemen naar opleiding^a (N=3.480)

| Opleiding | Lager N=178 | Lager beroeps N=879 | MAVO N=484 | Middel- baar beroeps N=858 | HAVO, VWO N=272 | HBO, WO N=809 |
|--|----------------|---------------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| Incidentie van problemen (%) | | | | | | |
| Totaal* | 52,8 | 61,1 | 63,0 | 71,4 | 71,3 | 74,2 |
| 1 Werk* | 16,3 | 27,4 | 20,7 | 36,2 | 28,3 | 35,2 |
| 2 Bezit onroerend goed* | 12,4 | 15,8 | 17,8 | 21,6 | 23,2 | 25,2 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 2,8 | 3,9 | 2,1 | 3,3 | 2,6 | 3,7 |
| 4 Huren woonruimte e.d.* | 12,4 | 10,6 | 10,7 | 9,6 | 13,2 | 16,2 |
| 5 Aanschaf product/dienst* | 20,2 | 23,9 | 27,9 | 35,4 | 36,4 | 39,6 |
| 6 Geld* | 14,0 | 18,3 | 20,0 | 23,2 | 24,6 | 28,4 |
| 7 Familie* | 5,6 | 7,6 | 8,1 | 13,2 | 11,0 | 12,4 |
| 8 Kinderen onder 18 | 2,2 | 3,0 | 4,1 | 4,3 | 1,8 | 2,2 |
| 9 Gezondheid | 7,9 | 7,1 | 5,4 | 7,0 | 5,9 | 6,8 |
| 10 Overig (discrim., laster e.d.)* | 5,6 | 3,9 | 5,6 | 7,1 | 5,9 | 9,4 |
| 11 Gerecht. stappen tegen | 3,9 | 2,3 | 4,5 | 4,2 | 3,7 | 3,6 |
| 12 Idem, dreigend | 0,6 | 3,9 | 4,5 | 5,7 | 4,4 | 5,1 |
| 13 Zelf gerecht. stappen* | 2,8 | 6,4 | 5,6 | 8,2 | 9,6 | 7,2 |
| Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal* | 1,61 | 2,09 | 1,96 | 2,76 | 2,60 | 3,06 |

a Hoogst genoten opleiding, al dan niet voltooid.

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 7: Incidentie en frequentie van problemen naar inkomen van huishouden (N=2.874)

| Bruto jaarinkomen huishouden (x 1.000 euro) | minder dan 15 N=226 | 15 tot 23 N=366 | 23 tot 28 ¹ / ₂ N=320 | 28 ¹ / ₂ tot 34 N=432 | 34 tot 45 N=554 | 45 tot 56 N=412 | 56 tot 91 N=411 | 91 en meer N=153 |
|---|------------------------------|--------------------------|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Incidentie van problemen (%) | | | | | | | | |
| Totaal | 65,9 | 66,9 | 62,5 | 67,6 | 66,2 | 68,2 | 71,0 | 73,2 |
| 1 Werk | 25,2 | 32,2 | 26,6 | 27,8 | 29,6 | 32,3 | 31,9 | 32,0 |
| 2 Bezit onroerend goed* | 13,3 | 16,4 | 17,5 | 19,4 | 21,3 | 20,9 | 21,9 | 29,4 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 5,8 | 4,6 | 3,4 | 2,3 | 2,5 | 2,7 | 2,4 | 3,9 |
| 4 Huren woonruimte e.d.* | 25,2 | 16,9 | 13,8 | 13,0 | 10,5 | 9,5 | 8,5 | 5,2 |
| 5 Aanschaf product/dienst* | 26,1 | 29,5 | 26,6 | 32,6 | 33,8 | 32,8 | 36,7 | 41,8 |
| 6 Geld | 27,9 | 25,7 | 22,5 | 23,1 | 18,6 | 23,1 | 23,8 | 22,2 |
| 7 Familie | 12,8 | 12,8 | 11,3 | 10,0 | 9,4 | 8,5 | 10,5 | 6,5 |
| 8 Kinderen onder 18 | 3,5 | 4,6 | 4,1 | 2,5 | 1,4 | 3,4 | 3,2 | 0,7 |
| 9 Gezondheid | 7,1 | 7,4 | 6,9 | 6,9 | 7,0 | 6,1 | 6,3 | 7,2 |
| 10 Overig (discrim., laster e.d.)* | 12,8 | 9,3 | 6,3 | 3,0 | 6,5 | 6,1 | 6,1 | 2,0 |
| 11 Gerecht. stappen tegen | 5,8 | 2,5 | 4,1 | 3,9 | 3,6 | 3,9 | 3,2 | 5,9 |
| 12 Idem, dreigend | 6,2 | 6,6 | 5,3 | 2,5 | 3,8 | 4,6 | 5,6 | 5,2 |
| 13 Zelf gerecht. stappen | 10,2 | 7,7 | 6,3 | 3,9 | 7,6 | 5,8 | 7,1 | 6,5 |
| Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal | 2,88 | 2,80 | 2,36 | 2,30 | 2,32 | 2,44 | 2,50 | 2,59 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 8: Incidentie en frequentie van problemen naar sociale groep (N=2.529)

| Sociale groep | Zelf-standige N=146 | Werkzaam bij de overheid N=328 | Elders werkzaam in loon-dienst N=1.655 | Uitke-rings-gerech-tigde N=132 | Gepen-sio-neerd N=268 |
|---|------------------------|-----------------------------------|---|-----------------------------------|--------------------------|
| Incidentie van problemen (%) | | | | | |
| Totaal* | 80,1 | 75,3 | 72,9 | 82,6 | 50,0 |
| 1 Werk* | 28,8 | 43,3 | 40,8 | 40,2 | 7,5 |
| 2 Bezit onroerend goed* | 37,7 | 20,1 | 20,5 | 25,0 | 16,4 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 6,2 | 1,5 | 3,1 | 3,0 | 1,5 |
| 4 Huren woonruimte e.d.* | 11,6 | 14,3 | 10,3 | 18,9 | 11,2 |
| 5 Aanschaf product/dienst* | 45,2 | 36,0 | 33,3 | 35,6 | 23,5 |
| 6 Geld* | 32,9 | 24,1 | 22,9 | 34,1 | 17,2 |
| 7 Familie | 9,6 | 9,5 | 11,7 | 12,9 | 6,7 |
| 8 Kinderen onder 18* | 4,8 | 4,3 | 3,6 | 2,3 | 0,4 |
| 9 Gezondheid | 8,2 | 6,1 | 7,9 | 14,4 | 3,7 |
| 10 Overig (discrim., laster e.d.) | 6,2 | 7,0 | 6,5 | 18,2 | 4,1 |
| 11 Gerecht. stappen tegen | 6,2 | 2,7 | 4,0 | 8,3 | 1,5 |
| 12 Idem, dreigend | 6,8 | 5,8 | 5,1 | 6,1 | 1,5 |
| 13 Zelf gerecht. stappen | 9,6 | 5,5 | 7,6 | 17,4 | 2,2 |
| Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal* | 3,34 | 2,80 | 2,71 | 4,23 | 1,39 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Baseline-effecten

In hoofdstuk 3 is gerapporteerd of en in hoeverre verschillen in sociale achtergrondkenmerken van respondenten samengaan met verschillen in de incidentie en frequentie van problemen. De bevindingen kunnen echter, geheel of gedeeltelijk, zijn toe te schrijven aan *baseline*-effecten. Dat wil zeggen: een ongelijke verdeling van een probleemincidentie over maatschappelijke groepen kan zijn veroorzaakt, doordat de omstandigheid die aan een bepaalde type probleem ten grondslag ligt, ongelijk verdeeld is. Ons databestand maakt het mogelijk om bij een aantal probleemttypen te corrigeren voor dergelijke *baseline*-effecten. Bij de vragen naar het voorkomen van problemen op het werk, met het bezit en het verhuren van onroerend goed, met het huren van woonruimte en met kinderen onder de achttien is respondenten naast de alternatieven 'ja' en 'nee' ook een alternatief 'niet van toepassing' aangeboden. In de tabellen 9 tot en met 15 is de incidentie van problemen uitgesplitst in (1) het percentage van de respondenten dat in een bepaalde omstandigheid heeft verkeerd, en (2) het percentage van de respondenten dat problemen van het bijbehorende type heeft gehad, gegeven dat men in de omstandigheid heeft verkeerd.

Tabel 9: Incidentie van problemen, naar baseline en geslacht (%) (N=3.516)

| Geslacht | Mannen N=1.693 | Vrouwen N=1.823 |
|------------------------------------|-------------------|--------------------|
| 1 Werk | | |
| - incidentie van problemen | 31,1 | 28,7 |
| - werk gehad | 84,2 | 73,0 |
| - incid. probl., gegeven werk | 36,9 | 39,4 |
| 2 Bezit onroerend goed | | |
| - incidentie van problemen | 19,6 | 20,4 |
| - bezit onroerend goed | 75,1 | 73,4 |
| - incid. probl., gegeven bezit | 26,0 | 28,2 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | | |
| - incidentie van problemen | 11,2 | 12,6 |
| - onroerend goed gehuurd | 66,7 | 62,4 |
| - incid. probl., gegeven huren* | 16,8 | 20,2 |
| 8 Kinderen onder 18 | | |
| - incidentie van problemen* | 2,3 | 3,9 |
| - kinderen gehad | 48,6 | 45,2 |
| - incid. probl., gegeven kinderen* | 4,7 | 8,7 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 10: Incidentie van problemen naar baseline en leeftijd (%)
(N=3.516)**

| Leeftijd | 18-24 N=346 | 25-34 N=667 | 35-44 N=741 | 45-54 N=664 | 55-64 N=527 | 65+ N=571 |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| 1 Werk | | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 30,6 | 47,4 | 39,7 | 31,5 | 20,3 | 3,2 |
| - werk gehad | 88,4 | 95,1 | 91,4 | 86,1 | 68,3 | 36,3 |
| - incid. probl., gegeven werk* | 34,6 | 49,8 | 43,4 | 36,5 | 29,7 | 8,7 |
| 2 Bezit onroerend goed | | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 7,8 | 24,3 | 27,5 | 20,3 | 16,1 | 15,8 |
| - bezit onroerend goed | 42,2 | 75,0 | 84,5 | 81,9 | 74,8 | 66,7 |
| - incid. probl., gegeven bezit* | 18,5 | 32,4 | 32,6 | 24,8 | 21,6 | 23,6 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 12,4 | 19,6 | 8,1 | 8,9 | 11,4 | 11,7 |
| - onroerend goed gehuurd | 46,5 | 73,6 | 65,5 | 68,1 | 64,5 | 59,2 |
| - incid. probl., gegeven huren* | 26,7 | 26,7 | 12,4 | 13,1 | 17,7 | 19,8 |
| 8 Kinderen onder 18 | | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 1,7 | 2,4 | 6,6 | 5,0 | 0,9 | 0,4 |
| - kinderen gehad | 26,3 | 45,3 | 74,2 | 63,9 | 31,1 | 20,3 |
| - incid. probl., gegeven kinderen* | 6,6 | 5,3 | 8,9 | 7,8 | 3,1 | 1,7 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 11: Incidentie van problemen naar baseline en burgerlijke staat (%) (N=3.423)

| Burgerlijke staat | Ongehuwd N=727 | Ongehuwd samenwonend N=246 | Gehuwd N=2.171 | Gescheiden N=169 | Widuw (naars) staat N=110 |
|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------|---------------------|------------------------------------|
| 1 Werk | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 34,0 | 46,3 | 27,4 | 36,1 | 3,6 |
| - werk gehad | 88,9 | 95,5 | 74,4 | 81,7 | 46,4 |
| - incid. probl., gegeven werk* | 38,2 | 48,5 | 36,8 | 44,2 | 7,8 |
| 2 Bezit onroerend goed | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 12,0 | 23,2 | 22,9 | 20,7 | 12,7 |
| - bezit onroerend goed | 54,1 | 76,0 | 82,0 | 66,3 | 57,3 |
| - incid. probl., gegeven bezit | 22,1 | 30,5 | 27,9 | 31,3 | 22,2 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 16,9 | 19,5 | 9,2 | 14,2 | 14,6 |
| - onroerend goed gehuurd | 64,9 | 73,6 | 62,3 | 70,4 | 74,5 |
| - incid. probl., gegeven huren* | 26,1 | 26,5 | 14,7 | 20,2 | 19,5 |
| 8 Kinderen onder 18 | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 1,5 | 1,2 | 3,8 | 7,7 | 0,0 |
| - kinderen gehad | 24,5 | 32,5 | 57,3 | 53,3 | 17,3 |
| - incid. probl., gegeven kinderen* | 6,2 | 3,8 | 6,7 | 14,4 | 0,0 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 12: Incidentie van problemen naar baseline en stedelijkheid (%)
(N=3.483)**

| Stedelijkheid | Zeer sterk N=592 | Sterk N=1.056 | Matig N=829 | Weinig N=618 | Niet N=388 |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|----------------|-----------------|---------------|
| 1 Werk | | | | | |
| - incidentie van problemen | 31,1 | 31,3 | 29,7 | 27,3 | 29,1 |
| - werk gehad | 79,7 | 77,7 | 79,3 | 77,8 | 77,8 |
| - incid. probl., gegeven werk | 39,0 | 40,3 | 37,4 | 35,1 | 37,4 |
| 2 Bezit onroerend goed | | | | | |
| - incidentie van problemen | 19,6 | 19,9 | 19,2 | 22 | 20,1 |
| - bezit onroerend goed | 65,2 | 74,1 | 73,0 | 79,1 | 79,1 |
| - incid. probl., gegeven bezit | 30,1 | 26,8 | 26,3 | 27,8 | 25,4 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 21,5 | 10,6 | 10,9 | 9,1 | 8,0 |
| - onroerend goed gehuurd | 74,8 | 65,1 | 63,1 | 59,9 | 57,5 |
| - incid. probl., gegeven huren* | 28,7 | 16,3 | 17,2 | 15,1 | 13,9 |
| 8 Kinderen onder 18 | | | | | |
| - incidentie van problemen | 2,4 | 3,5 | 4,0 | 2,8 | 2,6 |
| - kinderen gehad | 36,0 | 46,0 | 48,5 | 52,9 | 53,6 |
| - incid. probl., gegeven kinderen | 6,6 | 7,6 | 8,2 | 5,2 | 4,8 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 13: Incidentie van problemen naar baseline en opleiding (%) (N=3.480)

| Hoogst genoten opleiding | Lager N=178 | Lager beroeps N=879 | MAVO N=484 | Middel- baar beroeps N=858 | HAVO, VWO N=272 | HBO, WO N=809 |
|-----------------------------------|----------------|---------------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| 1 Werk | | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 16,3 | 27,4 | 20,7 | 36,2 | 28,3 | 35,2 |
| - werk gehad | 52,8 | 73,7 | 73,6 | 84,4 | 78,3 | 85,9 |
| - incid. probl., gegeven werk* | 30,9 | 37,2 | 28,1 | 43,0 | 36,2 | 41,0 |
| 2 Bezit onroerend goed | | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 12,4 | 15,8 | 17,8 | 21,6 | 23,2 | 25,2 |
| - bezit onroerend goed | 60,1 | 70,5 | 77,3 | 74,2 | 78,7 | 76,3 |
| - incid. probl., gegeven bezit* | 20,6 | 22,4 | 23,0 | 29,0 | 29,4 | 33,1 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 12,4 | 10,6 | 10,7 | 9,6 | 13,2 | 16,2 |
| - onroerend goed gehuurd | 70,2 | 69,3 | 63,2 | 61,7 | 62,1 | 62,5 |
| - incid. probl., gegeven huren* | 17,6 | 15,3 | 17,0 | 15,5 | 21,3 | 25,9 |
| 8 Kinderen onder 18 | | | | | | |
| - incidentie van problemen | 2,2 | 3,0 | 4,1 | 4,3 | 1,8 | 2,2 |
| - kinderen gehad | 38,8 | 53,6 | 50,2 | 49,9 | 44,1 | 37,5 |
| - incid. probl., gegeven kinderen | 5,8 | 5,5 | 8,2 | 8,6 | 4,2 | 5,9 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 14: Incidentie van problemen naar baseline en huishoudinkomen (%) (N=2.874)

| Bruto jaarinkomen huishouden (x 1.000 euro) | minder dan 15 N=226 | 15 tot 23 N=366 | 23 tot 28 ^{1/2} N=320 | 28 ^{1/2} tot 34 N=432 | 34 tot 45 N=554 | 45 tot 56 N=412 | 56 tot 91 N=411 | 91 en meer N=153 |
|--|------------------------------|--------------------------|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1 Werk | | | | | | | | |
| - incidentie van problemen | 25,2 | 32,2 | 26,6 | 27,8 | 29,6 | 32,3 | 31,9 | 32,0 |
| - werk gehad | 63,7 | 74,3 | 71,6 | 76,2 | 80,9 | 80,8 | 83,0 | 84,3 |
| - incid. probl., gegeven werk | 39,6 | 43,4 | 37,1 | 36,5 | 36,6 | 39,9 | 38,4 | 38,0 |
| 2 Bezit onroerend goed | | | | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 13,3 | 16,4 | 17,5 | 19,4 | 21,3 | 20,9 | 21,9 | 29,4 |
| - bezit onroerend goed | 49,6 | 63,4 | 68,7 | 75,2 | 80,3 | 81,3 | 81,5 | 88,9 |
| - incid. probl., gegeven bezit | 26,8 | 25,9 | 25,5 | 25,9 | 26,5 | 25,7 | 26,9 | 33,1 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | | | | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 25,2 | 16,9 | 13,8 | 13,0 | 10,5 | 9,5 | 8,5 | 5,2 |
| - onroerend goed gehuurd | 83,2 | 72,4 | 69,7 | 65,0 | 62,3 | 58,3 | 56,2 | 57,5 |
| - incid. probl., gegeven huren* | 30,3 | 23,4 | 19,7 | 19,9 | 16,8 | 16,3 | 15,2 | 9,1 |
| 8 Kinderen onder 18 | | | | | | | | |
| - incidentie van problemen | 3,5 | 4,6 | 4,1 | 2,5 | 1,4 | 3,4 | 3,2 | 0,7 |
| - kinderen gehad | 32,3 | 45,1 | 43,1 | 47,7 | 48,0 | 47,6 | 47,7 | 47,1 |
| - incid. probl., gegeven kinderen* | 11,0 | 10,3 | 9,4 | 5,3 | 3,0 | 7,1 | 6,6 | 1,4 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 15: Incidentie van problemen naar baseline en sociale groep (%) (N=3.074)

| Sociale groep | Zelf-standige N=146 | Werkzaam bij de overheid N=328 | Elders werkzaam in loon-dienst N=1.655 | Uitke-rings-gerech-tigde N=132 | Gepen-sio-neerd N=268 |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------------------------|---|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 Werk | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 28,8 | 43,3 | 40,8 | 40,2 | 7,5 |
| - werk gehad | 93,2 | 99,1 | 99,3 | 68,2 | 43,7 |
| - incid. probl., gegeven werk* | 30,9 | 43,7 | 41,1 | 58,9 | 17,1 |
| 2 Bezit onroerend goed | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 37,7 | 20,1 | 20,5 | 25,0 | 16,4 |
| - bezit onroerend goed | 89,0 | 84,5 | 76,0 | 72,7 | 64,9 |
| - incid. probl., gegeven bezit* | 42,3 | 23,8 | 27,0 | 34,4 | 25,3 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 11,6 | 14,3 | 10,3 | 18,9 | 11,2 |
| - onroerend goed gehuurd | 63,0 | 70,4 | 68,6 | 62,9 | 61,2 |
| - incid. probl., gegeven huren* | 18,5 | 20,4 | 15,1 | 30,1 | 18,3 |
| 8 Kinderen onder 18 | | | | | |
| - incidentie van problemen* | 4,8 | 4,3 | 3,6 | 2,3 | 0,4 |
| - kinderen gehad | 58,9 | 57,3 | 53,9 | 45,5 | 20,5 |
| - incid. probl., gegeven kinderen | 8,1 | 7,5 | 6,7 | 5,0 | 1,8 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Bijlage 3

Tabellen bij hoofdstuk 4

Tabel 1: Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen / organisaties van rechtshulpgebruikers, naar geslacht (N=869)

| Geslacht | Mannen N=422 | Vrouwen N=447 |
|-------------------------------|-----------------|------------------|
| Totaal aantal contacten p.p. | 1,68 | 1,78 |
| waarvan met: | | |
| 1 Sociaal raadsman of -vrouw | 0,05 | 0,07 |
| 3 Bureau Rechtshulp | 0,10 | 0,13 |
| 4 Wets- of rechtswinkel | 0,04 | 0,05 |
| 5 Vakbond* | 0,23 | 0,15 |
| 6/7/8 Consumentenorganisatie | 0,08 | 0,09 |
| 9 Rechtskundig adviseur* | 0,08 | 0,04 |
| 10 Rechtsbijstandverzekering | 0,11 | 0,09 |
| 15 Advocaat | 0,18 | 0,19 |
| 20 Politie* | 0,12 | 0,18 |
| Overige personen/organisaties | 0,69 | 0,77 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 2: Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen / organisaties van rechtshulpgebruikers, naar leeftijd (N=869)

| Leeftijd | 18-24 N=61 | 25-34 N=180 | 35-44 N=248 | 45-54 N=183 | 55-64 N=118 | 65+ N=79 |
|-------------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Totaal aantal contacten p.p. | 1,67 | 1,64 | 1,76 | 1,75 | 1,69 | 1,90 |
| waarvan met: | | | | | | |
| 1 Sociaal raadsman of -vrouw* | 0,05 | 0,04 | 0,03 | 0,09 | 0,05 | 0,16 |
| 3 Bureau Rechtshulp* | 0,23 | 0,13 | 0,15 | 0,07 | 0,08 | 0,09 |
| 4 Wets- of rechtswinkel | 0,07 | 0,06 | 0,05 | 0,04 | 0,03 | 0,03 |
| 5 Vakbond* | 0,13 | 0,17 | 0,18 | 0,31 | 0,17 | 0,09 |
| 6/7/8 Consumentenorganisatie | 0,10 | 0,07 | 0,11 | 0,05 | 0,09 | 0,10 |
| 9 Rechtskundig adviseur* | 0,03 | 0,04 | 0,06 | 0,04 | 0,04 | 0,18 |
| 10 Rechtsbijstandverzekering | 0,08 | 0,08 | 0,10 | 0,13 | 0,14 | 0,08 |
| 15 Advocaat | 0,16 | 0,19 | 0,21 | 0,16 | 0,25 | 0,09 |
| 20 Politie* | 0,26 | 0,14 | 0,17 | 0,09 | 0,12 | 0,20 |
| Overige personen/organisaties | 0,56 | 0,71 | 0,72 | 0,78 | 0,72 | 0,89 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 3: Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen / organisaties van rechtshulpgebruikers, naar burgerlijke staat (N=855)

| Burgerlijke staat | Ongehuwd | Ongehuwd samenwonend | Gehuwd ¹ | Gescheiden | Weduw (naars) staat |
|-------------------------------|----------|-------------------------|---------------------|------------|---------------------------|
| | N=162 | N=64 | N=561 | N=55 | N=13 |
| Totaal aantal contacten p.p. | 1,62 | 1,63 | 1,75 | 1,98 | 1,77 |
| waarvan met: | | | | | |
| 1 Sociaal raadsman of -vrouw | 0,07 | 0,05 | 0,06 | 0,05 | 0,00 |
| 3 Bureau Rechtshulp | 0,14 | 0,16 | 0,11 | 0,05 | 0,00 |
| 4 Wets- of rechtswinkel | 0,02 | 0,08 | 0,06 | 0,02 | 0,00 |
| 5 Vakbond | 0,14 | 0,17 | 0,20 | 0,29 | 0,08 |
| 6/7/8 Consumentenorganisatie | 0,08 | 0,03 | 0,10 | 0,02 | 0,08 |
| 9 Rechtskundig adviseur* | 0,03 | 0,05 | 0,07 | 0,04 | 0,31 |
| 10 Rechtsbijstandverzekering | 0,06 | 0,14 | 0,11 | 0,07 | 0,08 |
| 15 Advocaat* | 0,12 | 0,17 | 0,19 | 0,42 | 0,00 |
| 20 Politie* | 0,23 | 0,09 | 0,14 | 0,07 | 0,31 |
| Overige personen/organisaties | 0,72 | 0,69 | 0,72 | 0,95 | 0,92 |

1 Inclusief geregistreerd partnerschap.

* Geeft aan dat het verschil ter zake tussen de groepen significant is op het 0,05 niveau.

Tabel 4: Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen / organisaties van rechtshulpgebruikers, naar stedelijkheid (N=866)

| Stedelijkheid | Zeer sterk | Sterk | Matig | Weinig | Niet |
|-------------------------------|------------|-------|-------|--------|------|
| | N=136 | N=264 | N=210 | N=175 | N=81 |
| Totaal aantal contacten p.p. | 1,79 | 1,76 | 1,62 | 1,77 | 1,77 |
| waarvan: | | | | | |
| 1 Sociaal raadsman of -vrouw | 0,08 | 0,06 | 0,06 | 0,06 | 0,05 |
| 3 Bureau Rechtshulp | 0,12 | 0,15 | 0,08 | 0,09 | 0,15 |
| 4 Wets- of rechtswinkel | 0,03 | 0,07 | 0,03 | 0,06 | 0,02 |
| 5 Vakbond* | 0,18 | 0,20 | 0,19 | 0,17 | 0,23 |
| 6/7/8 Consumentenorganisatie | 0,08 | 0,09 | 0,09 | 0,08 | 0,10 |
| 9 Rechtskundig adviseur | 0,07 | 0,07 | 0,03 | 0,08 | 0,05 |
| 10 Rechtsbijstandverzekering | 0,05 | 0,11 | 0,10 | 0,14 | 0,09 |
| 15 Advocaat | 0,15 | 0,20 | 0,18 | 0,23 | 0,15 |
| 20 Politie | 0,17 | 0,13 | 0,14 | 0,19 | 0,11 |
| Overige personen/organisaties | 0,87 | 0,69 | 0,72 | 0,67 | 0,81 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 5: Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen / organisaties van rechtshulpgebruikers, naar opleiding^a (N=866)

| Hoogst genoten opleiding | Lager N=24 | Lager beroeps N=232 | MAVO N=109 | Middel- baar beroeps N=231 | HAVO, VWO N=78 | HBO, WO N=192 |
|-------------------------------|---------------|---------------------------|---------------|-------------------------------------|----------------------|---------------------|
| Totaal aantal contacten p.p. | 2,13 | 1,69 | 1,80 | 1,74 | 1,83 | 1,65 |
| waarvan met: | | | | | | |
| 1 Sociaal raadsman of -vrouw* | 0,46 | 0,08 | 0,03 | 0,06 | 0,05 | 0,02 |
| 3 Bureau Rechtshulp | 0,13 | 0,10 | 0,15 | 0,13 | 0,08 | 0,11 |
| 4 Wets- of rechtswinkel | 0,04 | 0,05 | 0,04 | 0,06 | 0,08 | 0,03 |
| 5 Vakbond | 0,08 | 0,24 | 0,21 | 0,20 | 0,19 | 0,12 |
| 6/7/8 Consumentenorganisatie* | 0,04 | 0,06 | 0,06 | 0,07 | 0,10 | 0,15 |
| 9 Rechtskundig adviseur | 0,04 | 0,06 | 0,06 | 0,06 | 0,03 | 0,08 |
| 10 Rechtsbijstandverzekering | 0,13 | 0,07 | 0,13 | 0,09 | 0,15 | 0,12 |
| 15 Advocaat | 0,29 | 0,15 | 0,19 | 0,19 | 0,26 | 0,18 |
| 20 Politie | 0,25 | 0,19 | 0,17 | 0,13 | 0,18 | 0,08 |
| Overige personen/organisaties | 0,67 | 0,69 | 0,76 | 0,75 | 0,72 | 0,76 |

a Betreft hoogst genoten, al dan niet voltooide, opleiding.

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 6: Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen / organisaties van rechtshulpgebruikers, naar huishoudinkomen (N=707)

| Bruto jaarinkomen huishouden (x 1.000 euro) | minder dan 15 N=66 | 15 tot 23 N=97 | 23 tot 28 ^{1/2} N=79 | 28 ^{1/2} tot 34 N=89 | 34 tot 45 N=131 | 45 tot 56 N=90 | 56 tot 91 N=102 | 91 en meer N=53 |
|--|-----------------------------|-------------------------|--|--|--------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Totaal aantal contacten p.p.* | 1,92 | 2,07 | 1,65 | 1,72 | 1,71 | 1,56 | 1,70 | 1,60 |
| waarvan met: | | | | | | | | |
| 1 Sociaal raadsman of -vrouw* | 0,09 | 0,13 | 0,08 | 0,08 | 0,02 | 0,01 | 0,03 | 0,02 |
| 3 Bureau Rechtshulp | 0,14 | 0,16 | 0,11 | 0,15 | 0,11 | 0,13 | 0,07 | 0,08 |
| 4 Wets- of rechtswinkel | 0,05 | 0,09 | 0,05 | 0,06 | 0,08 | 0,03 | 0,03 | 0,00 |
| 5 Vakbond | 0,11 | 0,22 | 0,16 | 0,20 | 0,22 | 0,20 | 0,24 | 0,09 |
| 6/7/8 Consumentenorganisatie | 0,06 | 0,05 | 0,13 | 0,07 | 0,11 | 0,08 | 0,12 | 0,09 |
| 9 Rechtskundig adviseur | 0,03 | 0,08 | 0,04 | 0,07 | 0,07 | 0,06 | 0,05 | 0,13 |
| 10 Rechtsbijstandverzekering | 0,02 | 0,06 | 0,09 | 0,16 | 0,11 | 0,12 | 0,17 | 0,11 |
| 15 Advocaat | 0,24 | 0,19 | 0,16 | 0,18 | 0,17 | 0,12 | 0,22 | 0,26 |
| 20 Politie | 0,18 | 0,19 | 0,20 | 0,13 | 0,10 | 0,18 | 0,13 | 0,04 |
| Overige personen/organisaties* | 1,02 | 0,90 | 0,62 | 0,63 | 0,72 | 0,62 | 0,66 | 0,77 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 7: Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen / organisaties van rechtshulpgebruikers, naar sociale groep (N=680)

| Sociale groep | Zelf-standige N=56 | Werkzaam bij de overheid N=95 | Elders werkzaam in loon-dienst N=435 | Uitke-rings-gerech-tigde N=55 | Gepen-sio-neerd N=39 |
|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------|---|----------------------------------|-------------------------|
| Totaal aantal contacten p.p. | 1,91 | 1,62 | 1,68 | 1,85 | 1,67 |
| waarvan met: | | | | | |
| 1 Sociaal raadsman of -vrouw | 0,04 | 0,04 | 0,05 | 0,11 | 0,15 |
| 3 Bureau Rechtshulp | 0,11 | 0,07 | 0,11 | 0,18 | 0,18 |
| 4 Wets- of rechtswinkel | 0,02 | 0,01 | 0,06 | 0,11 | 0,05 |
| 5 Vakbond | 0,13 | 0,23 | 0,23 | 0,22 | 0,03 |
| 6/7/8 Consumentenorganisatie | 0,09 | 0,08 | 0,09 | 0,07 | 0,03 |
| 9 Rechtskundig adviseur* | 0,23 | 0,04 | 0,03 | 0,05 | 0,21 |
| 10 Rechtsbijstandverzekering* | 0,27 | 0,08 | 0,09 | 0,05 | 0,05 |
| 15 Advocaat | 0,25 | 0,16 | 0,19 | 0,20 | 0,10 |
| 20 Politie | 0,11 | 0,08 | 0,15 | 0,16 | 0,08 |
| Overige personen/organisaties | 0,68 | 0,81 | 0,68 | 0,69 | 0,79 |

* significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

Tabel 8: Gemiddeld aantal contacten met deskundige personen / organisaties per rechtshulpgebruiker naar bruto jaarinkomen van huishouden

| | Verwacht op basis van de specifieke set problemen ^a | Feitelijk waargenomen |
|----------------------------|--|-----------------------|
| Totaal | 1,73 | 1,73 |
| Inkomen huishouden (N=707) | | |
| - minder dan 15.000 | 1,78 | 1,92 |
| - 15.000 tot 23.000 | 1,75 | 2,07 |
| - 23.000 tot 28.500 | 1,73 | 1,65 |
| - 28.500 tot 34.000 | 1,71 | 1,72 |
| - 34.000 tot 45.000 | 1,72 | 1,71 |
| - 45.000 tot 56.000 | 1,73 | 1,56 |
| - 56.000 tot 91.000 | 1,73 | 1,70 |
| - 91.000 en meer | 1,70 | 1,60 |

a De verwachting is berekend door het totaal aantal benaderde instanties per rechtshulpgebruiker bij elk van de probleemtypen conform tabel 4.13 te wegen met de specifieke samenstelling van de probleemset bij elke (deel)groep.

Bijlage 4

Tabel bij hoofdstuk 5

Tabel 1: Verdeling problemen naar probleemtype (%)

| Probleemtype | In screenings- enquête (N=8.058) | idem, ontstaan na 1998 (N=7.208) | In probleem- oplossings- enquête (N=1.911) | idem, inmiddels afgerond (N=1.704) |
|--------------------------------|--|---|---|---|
| 1 Werk | 23,2 | 22,8 | 25,1 | 25,6 |
| 2 Bezit onroerend goed | 12,9 | 12,4 | 14,6 | 14,6 |
| 3 Verhuren onroerend goed | 2,3 | 2,2 | 1,8 | 1,8 |
| 4 Huren woonruimte e.d. | 8,4 | 8,0 | 8,3 | 8,0 |
| 5 Aanschaf product/dienst | 23,0 | 24,8 | 22,0 | 22,4 |
| 6 Geld | 14,2 | 15,1 | 13,9 | 13,4 |
| 7 Familie | 6,4 | 5,6 | 7,2 | 7,3 |
| 8 Kinderen onder 18 | 1,8 | 1,7 | 1,6 | 1,5 |
| 9 Gezondheid | 4,0 | 3,9 | 3,2 | 3,2 |
| 10 Overig (discriminatie e.d.) | 3,7 | 3,6 | 2,3 | 2,3 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 | 100 |

Bijlage 5

Multivariate analyses

Kans op problemen

In hoofdstuk 3 is onderzocht wat de samenhang is tussen de kans op juridische problemen en een reeks sociale achtergrondkenmerken van de respondenten. Daarbij is steeds elk kenmerk afzonderlijk tegen het licht gehouden. Het doel van de onderhavige multivariate analyse is om een totaalbeeld te krijgen van de samenhang tussen de algemene kans op problemen en de sociale achtergrondkenmerken. Tevens wordt, met het oog op *baseline*-effecten, in de analyse meegenomen of betrokkenen in de onderzoeksperiode al dan niet werk hebben gehad, onroerend goed hebben bezeten, woonruimte hebben gehuurd of kinderen onder de achttien hebben gehad.

Gezien de aard van de data wordt gebruikgemaakt van logistische regressie. Logistische regressie is een niet-lineaire statistische techniek, die een binaire afhankelijke variabele voorspelt uit een set onafhankelijke variabelen. Het optimale model is gevonden met behulp van de *backward stepwise*-methode van SPSS.

Tabel 1 geeft de samenstelling van het optimale model en de verklaarde variantie. De variabelen verklaren elk afzonderlijk ook een deel, wat in zekere zin het belang in de verklaring aanduidt ten opzichte van andere variabelen.

De regressiecoëfficiënten van de referentiecategorie zijn in de constante begrepen. De kans op de gebeurtenis wordt voorspeld als

$$1 / (1 + e^{-z})$$

met $z = \text{constante} + \text{regressie-coëfficiënt variabele 1} \times \text{waarde variabele 1} + \text{regressie-coëfficiënt variabele 2} \times \text{waarde variabele 2} + \dots$

Door middel van de *odds ratio* kan worden weergegeven welke invloed elke categorie binnen een opgenomen variabele op de afhankelijke variabele heeft. De odds is gedefinieerd als $P(\text{gebeurtenis})/P(\text{geen gebeurtenis})$. De odds ratio is de factor waarmee de odds verandert, wanneer de waarde van een variabele met 1 omhoog gaat. Indien de odds ratio lager is dan 1, wordt de kans op een probleem kleiner; is de odds ratio hoger dan 1, dan wordt de kans op een probleem groter.

Aan- en afloop

In hoofdstuk 4 en 5 is onderzocht wat de samenhang is tussen aanloop en afloop van het geschiloplossingstraject enerzijds en het probleemtype en de sociale achtergrondkenmerken van de betrokkene anderzijds. Daarbij is steeds elk kenmerk afzonderlijk tegen het licht gehouden. Het doel van de

Tabel 1: Logistische regressieanalyse met de kans op een juridisch probleem als afhankelijke variabele. Regressiecoëfficiënten, odds ratio's en proportie verklaarde variantie (R²)

| Opgenomen variabelen ^a | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|-----------------------------------|----------------------|------------|----------------|
| <i>Leeftijd</i> | | | 0,09 |
| 18-24 | 0,25 | 1,28 | |
| 25-34 | 1,18 | 3,27 | |
| 35-44 | 0,75 | 2,12 | |
| 45-54 | 0,40 | 1,50 | |
| 55-64 | -0,04 | 0,96 | |
| >65 (referentie) | | 1 | |
| <i>Burgerlijke staat</i> | | | 0,02 |
| Ongehuwd | -0,95 | 0,39 | |
| Ongehuwd samenwonend | -0,50 | 0,61 | |
| Gehuwd | -0,43 | 0,65 | |
| Weduwstaat | -0,53 | 0,59 | |
| Gescheiden (referentie) | | 1 | |
| <i>Opleiding</i> | | | 0,03 |
| Lager | -0,53 | 0,59 | |
| Lager beroeps | -0,53 | 0,59 | |
| MAVO | -0,51 | 0,6 | |
| Middelbaar beroeps | -0,25 | 0,78 | |
| HAVO, VWO | -0,16 | 0,86 | |
| HBO, WO (referentie) | | 1 | |
| <i>Sociale groep</i> | | | 0,04 |
| Zelfstandige | -0,61 | 0,54 | |
| Overheidsdienst | -0,99 | 0,37 | |
| Elders werkzaam in loondienst | -1,06 | 0,35 | |
| Gepensioneerd | -1,28 | 0,28 | |
| Uitkeringsgerechtigd (referentie) | | 1 | |
| <i>Afgelopen vijf jaar werk</i> | | | 0,05 |
| Geen werk | -0,47 | 0,62 | |
| Wel werk (referentie) | | 1 | |
| Constante | 2,30 | 9,95 | |
| Totaal | | | 0,11 |

a Geen significante effecten (0,05 niveau) voor geslacht, stedelijkheid en bepaalde baseline-effecten (afgelopen vijf jaar kinderen onder de achttien gehad, onroerend goed bezeten, woonruimte gehuurd).

onderhavige multivariate analyse is om een totaalbeeld te krijgen van de samenhang tussen de keuze van de oplossingsstrategie bij de aanloop respectievelijk de afloop van het traject en alle relevante factoren.

Voor de analyse is gebruikgemaakt van logistische regressie. Als afhankelijke variabele is achtereenvolgens onderzocht of:

Tabel 2: Samenstelling multivariate modellen

| Onafhankelijke variabelen | | Hoofdstuk 4 | | Hoofdstuk 5 | | Hoofdstuk 6 | | | | |
|------------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| | | Passief/actief | Doe-het-zelf/rechtshulp inwinnen | Slikken/oplossen | Beslissen/overeenstemmen | Passief/actief | Doe-het-zelf/rechtshulp inwinnen | Slikken/oplossen | Beslissen/overeenstemmen | |
| Modelnummer | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Soort probleem | Probleemtype 1 t/m 10 Civiel/bestuursrecht | * * | *# *# | * *# | *# *# | * * | *# *# | *# * | * * | * *# |
| Sociale achtergrondkenmerken | Geslacht Leeftijd Burgerlijke staat Stedelijkheid Opleiding Inkomen Sociale groep | * * *# * *# *# * | * * * * *# *# * | *# * * * * *# * | * *# * * * * * | * * * * *# *# * | * * * * *# *# * | * * * * * * * | *# * * * * *# * | * *# * * * * * |
| Kosten-baten factoren | Verwachte tijdsduur Verwacht financieel belang Rechtsbijstandverzekerd Aard wederpartij | | | | | n.v.t. n.v.t. *# * | *# *# *# *# | *# *# * * | *# *# * *# | *# *# *# *# |
| % R ² | Optimaal model | 5 | 13 | 3 | 17 | 5 | 19 | 26 | 7 | 28 |

* variabele meegenomen in analyse

variabele opgenomen in optimaal model (significantie niveau 0,05)

- men passief blijft (1) of actie onderneemt (0);
- men het probleem aanpakt als doe-het-zelver (1) of als rechtshulpgebruiker (0);
- er sprake is van slikken (1) of van doorzetten (0);
- het geschil wordt beëindigd met een beslissing in een procedure (1) of met overeenstemming (0).

Bij de stapsgewijze opbouw van het betoog in de hoofdstukken 4 tot en met 6 zijn verschillende sets onafhankelijke variabelen gebruikt. In eerste instantie zijn de univariate analyses uit de hoofdstukken 4 en 5, waarin alleen gekeken is naar de invloed van probleemsoort en sociale achtergrondkenmerken, samengebracht in een multivariaat model. Vervolgens zijn in hoofdstuk 6 een aantal andere variabelen geïntroduceerd, vanwege hun (mogelijke) relatie met de kosten-batenafweging van de betrokkenen. In tabel 2 is aangegeven welke variabelen zijn meegenomen bij elke schatting. Tevens is aangegeven welke van die variabelen zijn opgenomen in het optimale model.

Tabel 3: Logistische regressieanalyse met de kans op passiviteit als afhankelijke variabele (model 1). Regressiecoëfficiënten, odds ratio's en proportie verklaarde variantie (R²) (N=1.545)

| Opgenomen variabelen: | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|--------------------------|----------------------|------------|----------------|
| <i>Burgerlijke staat</i> | | | 0,01 |
| Ongehuwd | -0,14 | 0,87 | |
| Ongehuwd samenwonend | -0,25 | 0,78 | |
| Gehuwd | -0,69 | 0,50 | |
| Weduwstaat | -0,13 | 0,88 | |
| Gescheiden (referentie) | | 1 | |
| <i>Opleiding</i> | | | 0,02 |
| Lager | 1,19 | 3,28 | |
| Lager beroeps | 0,61 | 1,84 | |
| MAVO | 0,81 | 2,24 | |
| Middelbaar beroeps | 0,64 | 1,89 | |
| HAVO, VWO | -0,22 | 0,80 | |
| HBO, WO (referentie) | | 1 | |
| <i>Inkomen</i> | | | 0,02 |
| <15.000 | 1,03 | 2,81 | |
| 15.000-23.000 | 1,40 | 4,05 | |
| 23.000-28.500 | 1,00 | 2,73 | |
| 28.500-34.000 | 1,42 | 4,15 | |
| 34.000-45.000 | 1,33 | 3,78 | |
| 45.000-56.000 | 1,88 | 6,56 | |
| 56.000-91.000 | 1,02 | 2,77 | |
| >91.000 (referentie) | | 1 | |
| Constante | -3,56 | 0,03 | |
| Totaal | | | 0,05 |

Tabel 4: Logistische regressieanalyse met de kans op doe-het-zelven (versus rechtshulpgebruik) als afhankelijke variabele (model 2). Regressiecoëfficiënten, odds ratio's en proportie verklaarde variantie (R²) (N=1.420)

| Opgenomen variabele | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|---|----------------------|------------|----------------|
| <i>Probleemtype</i> | | | 0,10 |
| Werk | 0,59 | 1,80 | |
| Bezit onroerend goed | 0,41 | 1,51 | |
| Verhuren onr. goed | 0,39 | 1,47 | |
| Huren woonruimte e.d. | 0,84 | 2,31 | |
| Aanschaf product/dienst | 1,64 | 5,18 | |
| Geld | 1,23 | 3,43 | |
| Familie | 0,12 | 1,12 | |
| Kinderen onder 18 | -0,09 | 0,92 | |
| Gezondheid | -0,16 | 0,85 | |
| Overig (discrim., laster e.d.) (referentie) | | 1 | |
| <i>Civil/bestuursrecht</i> | | | 0,01 |
| Civiele zaak | 0,37 | 1,45 | |
| Bestuurszaak (referentie) | | 1 | |
| <i>Opleiding</i> | | | 0,02 |
| Lager | 0,41 | 1,50 | |
| Lager beroeps | -0,71 | 0,49 | |
| MAVO | -0,45 | 0,64 | |
| Middelbaar beroeps | -0,40 | 0,67 | |
| HAVO, VWO | -0,35 | 0,70 | |
| HBO, WO (referentie) | | 1 | |
| <i>Inkomen</i> | | | 0,02 |
| <15.000 | 0,18 | 1,20 | |
| 15.000-23.000 | 0,32 | 1,38 | |
| 23.000-28.500 | 0,47 | 1,59 | |
| 28.500-34.000 | 0,87 | 2,37 | |
| 34.000-45.000 | 0,54 | 1,71 | |
| 45.000-56.000 | 0,62 | 1,86 | |
| 56.000-91.000 | 0,69 | 1,99 | |
| >91.000 (referentie) | | 1 | |
| Constante | -1,34 | 0,26 | |
| Totaal | | | 0,13 |

Tabel 5: Logistische regressieanalyse met de kans op slikken (versus niet-slikken) als afhankelijke variabele (model 3). Regressiecoëfficiënten, odds ratio's en proportie verklaarde variantie (R²) (N=1.255)

| Opgenomen variabele | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|-----------------------------|----------------------|------------|----------------|
| <i>Civiel/bestuursrecht</i> | | | 0,004 |
| Civiele zaak | 0,35 | 1,42 | |
| Bestuurszaak (referentie) | | 1 | |
| <i>Geslacht</i> | | | 0,01 |
| Man | -0,21 | 0,82 | |
| Vrouw (referentie) | | 1 | |
| <i>Inkomen</i> | | | 0,03 |
| <15.000 | 0,92 | 2,5 | |
| 15.000-23.000 | 0,73 | 2,07 | |
| 23.000-28.500 | 0,64 | 1,89 | |
| 28.500-34.000 | 1,00 | 2,72 | |
| 34.000-45.000 | 0,66 | 1,93 | |
| 45.000-56.000 | 0,22 | 1,25 | |
| 56.000-91.000 | 0,43 | 1,54 | |
| >91.000 (referentie) | | 1 | |
| Constante | -1,25 | 0,29 | |
| Totaal | | | 0,03 |

Tabel 6: Logistische regressieanalyse met de kans op een beslissing (versus overeenstemming) als afhankelijke variabele (model 4). Regressiecoëfficiënten, odds ratio's en proportie verklaarde variantie (R²) (N=928)

| Opgenomen variabele | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|----------------------------|----------------------|------------|----------------|
| <i>Probleemtype</i> | | | 0,07 |
| Werk | -1,15 | 0,32 | |
| Bezit onroerend goed | -0,53 | 0,59 | |
| Verhuren onr. goed | 0,22 | 1,25 | |
| Huren woonruimte e.d. | -0,97 | 0,38 | |
| Aanschaf product/dienst | -1,38 | 0,25 | |
| Geld | -1,05 | 0,35 | |
| Familie | 0,30 | 1,34 | |
| Kinderen onder 18 | 0,51 | 1,67 | |
| Gezondheid | -0,40 | 0,67 | |
| Overig (referentie) | | 1 | |
| <i>Civil/bestuursrecht</i> | | | 0,06 |
| Civiele zaak | -1,42 | 0,24 | |
| Bestuurszaak (referentie) | | 1 | |
| <i>Leeftijd</i> | | | 0,06 |
| 18-24 | -2,20 | 0,11 | |
| 25-34 | -0,46 | 0,63 | |
| 35-44 | -0,43 | 0,65 | |
| 45-54 | 0,50 | 1,65 | |
| 55-64 | 0,19 | 1,21 | |
| >65 (referentie) | | 1 | |
| Constante | 0,01 | 1,01 | |
| Totaal | | | 0,17 |

Tabel 7: Logistische regressieanalyse met de kans op passiviteit als afhankelijke variabele (model 5). Regressiecoëfficiënten, odds ratio's en proportie verklaarde variantie (R²) (N=1.571)

| Opgenomen variabelen: | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|--------------------------------|----------------------|------------|----------------|
| <i>Opleiding</i> | | | 0,02 |
| Lager | 0,95 | 2,60 | |
| Lager beroeps | 0,46 | 1,58 | |
| MAVO | 0,74 | 2,10 | |
| Middelbaar beroeps | 0,57 | 1,77 | |
| HAVO, VWO | -0,24 | 0,79 | |
| HBO, WO (referentie) | | 1 | |
| <i>Inkomen</i> | | | 0,02 |
| <15.000 | 0,82 | 2,26 | |
| 15.000-23.000 | 1,06 | 2,88 | |
| 23.000-28.500 | 0,64 | 1,90 | |
| 28.500-34.000 | 1,00 | 2,72 | |
| 34.000-45.000 | 0,90 | 2,47 | |
| 45.000-56.000 | 1,48 | 4,39 | |
| 56.000-91.000 | 0,57 | 1,76 | |
| >91000 (referentie) | | 1 | |
| <i>Rechtsbijstandverzekerd</i> | | | 0,01 |
| Gezinspolis | -0,41 | 0,66 | |
| Geen gezinspolis (referentie) | | 1 | |
| Constante | -3,41 | 0,03 | |
| Totaal R ² | | | 0,05 |

Tabel 8: Logistische regressieanalyse met de kans op doe-het-zelven (versus rechtshulpgebruik) als afhankelijke variabele (model 6). Regressiecoëfficiënten, odds ratio's en proportie verklaarde variantie (R²) (N=1.420)

| Opgenomen variabele | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|-------------------------|----------------------|------------|----------------|
| <i>Probleemtype</i> | | | 0,10 |
| Werk | 0,60 | 1,82 | |
| Bezit onroerend goed | 0,36 | 1,43 | |
| Verhuren onr. goed | 0,61 | 1,84 | |
| Huren woonruimte e.d. | 0,90 | 2,46 | |
| Aanschaf product/dienst | 1,50 | 4,48 | |
| Geld | 1,18 | 3,24 | |
| Familie | 0,46 | 1,59 | |
| Kinderen onder 18 | -0,06 | 0,94 | |
| Gezondheid | -0,22 | 0,80 | |
| Overig (referentie) | | 1 | |

Vervolg tabel 8

| Opgenomen variabele | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|-------------------------------------|----------------------|------------|----------------|
| <i>Civiel/bestursrecht</i> | | | 0,01 |
| Civiele zaak | -0,69 | 0,50 | |
| Bestuurszaak (referentie) | | 1 | |
| <i>Opleiding</i> | | | 0,02 |
| Lager | 0,30 | 1,35 | |
| Lager beroeps | -0,73 | 0,48 | |
| MAVO | -0,47 | 0,63 | |
| Middelbaar beroeps | -0,40 | 0,67 | |
| HAVO, VWO | -0,30 | 0,74 | |
| HBO, WO (referentie) | | 1 | |
| <i>Inkomen</i> | | | 0,02 |
| <15.000 | 0,09 | 1,1 | |
| 15.000-23.000 | 0,29 | 1,34 | |
| 23.000-28.500 | 0,49 | 1,63 | |
| 28.500-34.000 | 0,84 | 2,31 | |
| 34.000-45.000 | 0,53 | 1,69 | |
| 45.000-56.000 | 0,53 | 1,7 | |
| 56.000-91.000 | 0,65 | 1,92 | |
| >91.000 (referentie) | | 1 | |
| <i>Verwachte tijdsduur</i> | | | 0,08 |
| < week | 0,56 | 1,75 | |
| 1-2 weken | 0,14 | 1,15 | |
| 3-4 weken | -0,24 | 0,78 | |
| 1-2 maanden | -0,15 | 0,87 | |
| 3-4 maanden | -0,53 | 0,59 | |
| 5-6 maanden | -0,65 | 0,53 | |
| 7-9 maanden | -0,61 | 0,54 | |
| 10-12 maanden | -0,33 | 0,72 | |
| >jaar | -1,33 | 0,27 | |
| Zou niet kunnen zeggen (referentie) | | 1 | |
| <i>Aard wederpartij</i> | | | 0,03 |
| Overheid | 0,88 | 2,41 | |
| Bedrijf | 0,3 | 1,35 | |
| Burger | -0,06 | 0,95 | |
| Onbekend (referentie) | | 1 | |
| <i>Rechtsbijstandverzekerd</i> | -0,2 | | 0,01 |
| Gezinspolis | | 0,82 | |
| Geen gezinspolis (referentie) | | 1 | |
| Constante | -0,88 | 0,41 | |
| Totaal | | | 0,19 |

Tabel 9: Logistische regressieanalyse met de kans op doe-het-zelven (versus rechtshulpgebruik) als afhankelijke variabele (model 7). Regressiecoëfficiënten, odds ratio's en proportie verklaarde variantie (R²). Problemen met een financieel belang (N=693)

| Opgenomen variabele | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|---------------------------------------|----------------------|------------|----------------|
| <i>Probleemtype</i> | | | 0,09 |
| Werk | 1,39 | 4,01 | |
| Bezit onroerend goed | 1,48 | 4,38 | |
| Verhuren onr. goed | 1,73 | 5,65 | |
| Huren woonruimte e.d. | 2,80 | 16,37 | |
| Aanschaf product/dienst | 2,25 | 9,53 | |
| Geld | 1,85 | 6,34 | |
| Familie | 0,35 | 1,42 | |
| Gezondheid (referentie) | | 1 | |
| <i>Verwachte tijdsduur</i> | | | 0,08 |
| < week | 1,64 | 5,17 | |
| 1-2 weken | 1,34 | 3,81 | |
| 3-4 weken | 1,28 | 3,58 | |
| 1-2 maanden | 0,86 | 2,35 | |
| 3-4 maanden | 0,59 | 1,81 | |
| 5-12 maanden | 0,23 | 1,26 | |
| 10-12 maanden | 1,22 | 3,39 | |
| >jaar | -0,10 | 0,90 | |
| Zou niet kunnen zeggen (referentie) | | 1 | |
| <i>Verwacht financieel belang</i> | | | 0,13 |
| 0-50 gulden | 1,49 | 4,43 | |
| 50-100 gulden | 0,99 | 2,70 | |
| 100-250 gulden | 0,47 | 1,60 | |
| 250-500 gulden | 0,16 | 1,17 | |
| 500-1.000 gulden | 0,06 | 1,07 | |
| 1.000-2.500 gulden | -0,04 | 0,96 | |
| 2.500-5.000 gulden | 0,69 | 1,98 | |
| 5.000-10.000 gulden | -0,01 | 0,99 | |
| 10.000-25.000 gulden | -0,92 | 0,40 | |
| 25.000-50.000 gulden | -0,35 | 0,71 | |
| 50.000-100.000 gulden | -0,88 | 0,42 | |
| 100.000-1.000.000 gulden (referentie) | | 1 | |
| Constante | -2,62 | 0,07 | |
| Totaal | | | 0,26 |

Tabel 10: Logistische regressieanalyse met de kans op slikken (versus niet-slikken) als afhankelijke variabele (model 8). Regressiecoëfficiënten, odds ratio's en proportie verklaarde variantie (R²) (N=1.255)

| Opgenomen variabele | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|-------------------------------------|----------------------|------------|----------------|
| <i>Geslacht</i> | | | |
| Man | -0,21 | 0,81 | 0,01 |
| Vrouw (referentie) | | 1 | |
| <i>Inkomen</i> | | | |
| <15.000 | 0,76 | 2,13 | 0,03 |
| 15.000-23.000 | 0,67 | 1,95 | |
| 23.000-28.500 | 0,53 | 1,69 | |
| 28.500-34.000 | 0,93 | 2,54 | |
| 34.000-45.000 | 0,57 | 1,77 | |
| 45.000-56.000 | 0,16 | 1,18 | |
| 56.000-91.000 | 0,38 | 1,46 | |
| >91.000 (referentie) | | 1 | |
| <i>Verwachte tijdsduur</i> | | | |
| < week | -0,30 | 0,74 | 0,04 |
| 1-2 weken | -0,42 | 0,66 | |
| 3-4 weken | -0,71 | 0,49 | |
| 1-2 maanden | -0,57 | 0,56 | |
| 3-4 maanden | -0,90 | 0,41 | |
| 5-6 maanden | -0,72 | 0,49 | |
| 7-9 maanden | -21,24 | 0,00 | |
| 10-12 maanden | -0,50 | 0,61 | |
| >jaar | -0,73 | 0,48 | |
| Zou niet kunnen zeggen (referentie) | | 1 | |
| <i>Aard wederpartij</i> | | | |
| Overheid | -0,76 | 0,47 | 0,02 |
| Bedrijf | -0,39 | 0,68 | |
| Burger | -0,12 | 0,89 | |
| Onbekend (referentie) | | 1 | |
| Constante | -0,08 | 0,92 | |
| Totaal | | | 0,07 |

Tabel 11: Logistische regressieanalyse met de kans op een beslissing (versus overeenstemming) als afhankelijke variabele (model 9). Regressiecoëfficiënten, odds ratio's en proportie verklaarde variantie (R²) (N=928)

| Opgenomen variabele | Regressiecoëfficiënt | Odds ratio | R ² |
|-------------------------------------|----------------------|------------|----------------|
| <i>Civiel/bestuursrecht</i> | | | 0,06 |
| Civiele zaak | -0,85 | 0,43 | |
| Bestuurszaak (referentie) | | 1 | |
| <i>Leeftijd</i> | | | 0,06 |
| 18-24 | -1,87 | 0,15 | |
| 25-34 | -0,31 | 0,73 | |
| 35-44 | -0,45 | 0,64 | |
| 45-54 | 0,52 | 1,68 | |
| 55-64 | 0,05 | 1,05 | |
| >65 (referentie) | | 1 | |
| <i>Verwachte tijdsduur</i> | | | 0,17 |
| < week | -1,91 | 0,15 | |
| 1-2 weken | -1,12 | 0,33 | |
| 3-4 weken | 0,00 | 0,10 | |
| 1-2 maanden | -0,49 | 0,61 | |
| 3-4 maanden | 0,69 | 1,99 | |
| 5-6 maanden | 0,79 | 2,20 | |
| 7-9 maanden | 1,09 | 2,96 | |
| 10-12 maanden | 1,35 | 3,86 | |
| >jaar | 1,23 | 3,43 | |
| Zou niet kunnen zeggen (referentie) | | 1 | |
| <i>Aard wederpartij</i> | | | 0,10 |
| Overheid | 0,00 | 1,00 | |
| Bedrijf | -1,01 | 0,37 | |
| Burger | 0,16 | 1,18 | |
| Onbekend (referentie) | | 1 | |
| <i>Rechtsbijstandverzekerd</i> | 0,44 | 1,55 | 0,02 |
| Gezinspolis | | | |
| Geen gezinspolis (referentie) | | | |
| Constante | -0,17 | -2,80 | |
| Totaal | | | 0,28 |

De WODC-rapporten

Om zo veel mogelijk belanghebbenden te informeren over de onderzoeksresultaten van het WODC wordt een beperkte oplage van de rapporten kosteloos verspreid onder functionarissen, werkgroepen en instellingen binnen en buiten het ministerie van Justitie. Dit gebeurt aan de hand van een verzendlijst die afhankelijk van het onderwerp van het rapport opgesteld wordt. De rapporten in de reeks Onderzoek en beleid (O&B) worden uitgegeven door Boom Juridische uitgevers en zijn voor belangstellenden die niet voor een kosteloos rapport in aanmerking komen, te bestellen bij Boom distributiecentrum, postbus 400, 7940 AK Meppel, tel.: 0522-23 75 55, via e-mail: bdc@bdc.boom.nl.

Een complete lijst van de WODC-rapporten is te vinden op de WODC-site (www.wodc.nl). Daar zijn ook de uitgebreide samenvattingen te vinden van alle vanaf 1997 verschenen WODC-rapporten. Volledige teksten van de rapporten (vanaf 1999) zullen met terugwerkende kracht op de WODC-site beschikbaar komen. Hieronder volgen de titelbeschrijvingen van de in 2002, 2003 en 2004 verschenen rapporten.

Kamphorst, P.A., G.J. Terlouw

Van vast naar mobiel; een evaluatie van het experiment met elektronisch huisarrest voor minderjarigen als modaliteit voor de voorlopige hechtenis
2002, O&B 195

Moolenaar, D.E.G., F.P. van Tulder, G.L.A.M. Huijbregts, W. van der Heide

Prognose van de sanctiecapaciteit tot en met 2006
2002, O&B 196

Bokhorst, R.J., C.H. de Kogel, C.F.M. van der Meij

Evaluatie van de Wet BOB; fase 1: de eerste praktijkervaringen met de Wet bijzondere opsporingsbevoegdheden
2002, O&B 197

Kleemans, E.R., M.E.I. Brienens, H.G. van de Bunt m.m.v.

R.F. Kouwenberg, G. Paulides, J. Barendsen

Georganiseerde criminaliteit in Nederland; tweede rapportage op basis van de WODC-monitor
2002, O&B 198

Voert, M. ter, J. Kuppens

Schijn van partijdigheid rechters
2002, O&B 199

Daalder, A.L.

Het bordeelverbod opgeheven; prostitutie in 2000-2001
2002, O&B 200

Klijn, A.

Naamrecht
2002, O&B 201

Kruissink, M., C. Verwers

Jeugdreclassering in de praktijk
2002, O&B 202

Eshuis, R.J.J.

Van rechtbank naar kanton; evaluatie van de competentiegrensverhoging voor civiele handelszaken in 1999

2002, O&B 203

Meijer, R.F., M. Grapendaal, M.M.J. van Ooyen, B.S.J. Wartna, M. Brouwers, A.A.M. Essers

Geregistreeerde drugcriminaliteit in cijfers; achtergrondstudie bij het Justitieonderdeel van de Nationale Drugmonitor: Jaarbericht 2002

2003, O&B 204

Tak, P.J.J.

The Dutch criminal justice system; organization and operation – second revised edition

2003, O&B 205

Kromhout, M., M. van San

Schimige werelden; nieuwe etnische groepen en jeugdcriminaliteit

2003, O&B 206

Kogel, C.H. de, C. Verwers

De longstay afdeling van Veldzicht; een evaluatie

2003, O&B 207

Moolenaar, D.E.G., G.L.A.M. Huijbregts

Sanctiecapaciteit 2007; een beleidsneutrale prognose

2003, O&B 208

Eshuis, R.J.J.

Claims bij de rechtbank

2003, O&B 209

Combrink-Kuiters, L., E. Niemeyer, M. ter Voert m.m.v. N. Dijkhoff, M. van Gammeren-Zoetewij, J. Kuppens

Ruimte voor Mediation

2003, O&B 210

Heide, W. van der, A.Th.J. Eggen (red.)

Criminaliteit en rechtshandhaving 2001; Ontwikkelingen en samenhangen

2003, O&B 211

European Sourcebook

European Sourcebook of Crime and Criminal Justice Statistics – 2003

2003, O&B 212

Smit, P.R., F.P. van Tulder, R.F. Meijer, P.P.J. Groen

Het ophelderingspercentage nader beschouwd

2003, O&B 213

Dijksterhuis, B.M., M.J.G. Jacobs, W.M. de Jongste

De competentiegrens van enkelvoudige kamers in strafzaken

2003, O&B 214

Bunt, H.G. van de, C.R.A. van der Schroot

Prevention of Organised Crime

2003, O&B 215

Wartna, B., N. Tollenaar

Bekenden van Justitie

2004, O&B 216

Moolenaar, D.E.G., P.P.J. Groen, A.G. Mein, B.S.J. Wartna, M. Blom

Wegenverkeerswet 1994

2004, O&B 217

Faber, W., A.A.A. van Nunen

Uit onverdachte bron

2004, O&B 218

Velthoven, B.C.J. van, M.J. ter Voert m.m.v. M. van Gammeren-Zoetewij

*Geschilbeslechtingdelta 2003; Over verloop en afloop van (potentieel)
juridische problemen van burgers*

2004, O&B 219