



Geschilbeslechtingsdelta burgers 2024

(Potentieel) juridische problemen van
burgers in de periode 2020-2024

Cahier 2026-3

M.S. Hoekstra
V. Ljujić
R.R. van Riezen
Y.N. Overvelde

Geschilbeslechtingsdelta burgers 2024

(Potentieel) juridische problemen van
burgers in de periode 2020-2024

Cahier 2026-3

M.S. Hoekstra
V. Ljujić
R.R. van Riezen
Y.N. Overvelde

Cahier

De reeks Cahier omvat de rapporten van onderzoek dat door en in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum is verricht. Opname in de reeks betekent niet dat de inhoud van de rapporten het standpunt van de Minister van Justitie en Veiligheid weergeeft.

Voorwoord

Voor u ligt de nieuwe rapportage van de Geschilbeslechtingsdelta. In dit rapport onderzoekt het WODC welke (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen burgers hebben gehad in de periode 2020-2024, hoe zij deze problemen aanpakten en welke uitkomsten zij bereikten. Hiermee geeft het onderzoek een beeld van de toegang tot het recht en het functioneren van juridische instanties en procedures vanuit het perspectief van burgers. Toegang tot het recht is een fundamentele voorwaarde voor het functioneren van de rechtsstaat. Om van daadwerkelijke toegang tot het recht te kunnen spreken is alleen de beschikbaarheid van rechtshulp en van onafhankelijke rechters onvoldoende; hiervoor is het ook nodig dat burgers in het juridische systeem hun weg kunnen vinden – al dan niet met hulp – en een rechtvaardig resultaat kunnen behalen. De inzichten in dit rapport dragen bij aan het monitoren van deze toegang in de praktijk.

Dit rapport betreft de vijfde editie; inmiddels zijn gegevens beschikbaar over een periode van 25 jaar. Hierdoor kunnen ook ontwikkelingen over de tijd worden beschreven en geduid. In vergelijking met voorgaande jaren neemt het aandeel burgers dat een of meer problemen had, toe. Deze stijging doet zich voor bij verschillende probleemttypen, waarbij vooral het toegenomen aandeel huurproblemen opvalt. Gebruik van juridische hulpverleners, mediation en (buiten)gerechtelijke procedures blijft stabiel. Wel neemt het aandeel burgers dat wel een probleem ervaart maar geen actie onderneemt, licht toe. Wanneer wel actie wordt ondernomen, komt men er vaker uit met de andere partij.

In deze editie besteden we – naast het herhalen van eerdere metingen – extra aandacht aan het zoeken van (juridische) informatie online en aan de juridische zelfredzaamheid van burgers. Daarnaast kijken we naar de invloed van de coronapandemie op het ervaren en aanpakken van juridische problemen. Deze lijkt gelukkig beperkt te zijn gebleven.

Mede namens de auteurs wil ik mijn dank uitspreken aan de begeleidingscommissie onder voorzitterschap van prof. dr. Marijke ter Voert (zie bijlage 1) voor haar inzet en constructieve commentaar bij eerdere versies van het rapport.

Prof. dr. Ivo Giesen
Directeur WODC

Inhoud

Samenvatting	9
1 Inleiding	14
1.1 Opzet van het onderzoek	14
1.1.1 Afbakening	14
1.1.2 Onderzoeksvragen	15
1.2 Methode van onderzoek	15
1.2.1 Dataverzameling	16
1.2.2 Vragenlijst	16
1.2.3 Beperkingen van het onderzoek	17
1.3 Opbouw van het rapport	18
2 Ontwikkelingen in het rechtsbestel, 2020-2024	20
2.1 Rechtshulp	20
2.1.1 Nuldelijns rechtshulp	21
2.1.2 Eerstelijns rechtshulp	23
2.1.3 Tweedelijns rechtshulp	27
2.2 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures	33
2.2.1 Gerechtelijke procedures	33
2.2.2 De Rechtspraak tijdens de coronapandemie	36
2.2.3 Buitengerechtelijke procedures	37
2.3 Samenvatting en reflectie op enkele ontwikkelingen	40
3 Gerapporteerde juridische problemen	43
3.1 Incidentie van problemen	43
3.1.1 Zes op de tien respondenten rapporteert ten minste één probleem	43
3.1.2 Vooral leeftijd, inkomstenbron en opleiding hangen samen met de kans op een probleem	44
3.2 Aard van de problemen	45
3.2.1 Consumenten- en werkproblemen komen het meest voor	45
3.2.2 Bijna de helft van de problemen wordt als ernstig ervaren	50
3.2.3 De helft van de problemen is in geld uit te drukken	51
3.2.4 De andere partij is meestal een bedrijf of particulier	52
3.3 Meerdere problemen: meestal verschillende probleemtypen	53
3.3.1 Respondenten tussen de 25 en 44 jaar rapporteren vaker meer dan drie problemen	53
3.4 De coronapandemie en de omvang en aard van problemen	54
3.4.1 Beperkt aantal problemen veroorzaakt door de coronapandemie	54
3.4.2 Beperkte invloed van de coronapandemie op bestaande problemen	55
3.4.3 Beperkte samenhang tussen coronagerelateerd probleem en persoonskenmerken	56
3.5 Multivariate modellen: Welke factoren voorspellen de kans op een probleem en op meerdere problemen?	57
3.5.1 Vooral leeftijd en opleiding voorspellen het al dan niet rapporteren van een probleem	58
3.5.2 De kans op het wel of niet rapporteren van specifieke typen problemen	59
3.5.3 Leeftijd belangrijkste voorspeller van het aantal gerapporteerde problemen	61
3.6 Vergelijking met eerdere metingen	62
3.7 Samenvatting	65

4	Aanpak van problemen en redenen voor geen actie	67
4.1	Verschillende acties naar aanleiding van probleem, meer dan de helft heeft contact met andere partij	67
4.2	Bij een op de twaalf problemen wordt geen actie ondernomen; uiteenlopende redenen	69
4.3	Multivariate modellen: welke factoren voorspellen of respondenten actie ondernemen en welke drempels zij ervaren?	72
4.3.1	Kans op het niet ondernemen van actie groter voor jongeren, bij minder ernstige problemen en bij problemen met discriminatie	73
4.3.2	De kans op het ervaren van drempels om actie te ondernemen	75
4.4	Samenvatting	76
5	Gebruik van online informatie	78
5.1	Ongeveer de helft zoekt online informatie, vooral bij niet-overheidsbronnen	78
5.1.1	Meeste respondenten hebben gezochte informatie ook gevonden	80
5.2	Samenhang tussen online zoekgedrag en probleemkenmerken	81
5.3	Toenemend aantal respondenten zoekt online naar informatie	82
5.4	Samenvatting	82
6	Eerste stappen in de aanpak en gebruik van rechtshulp	83
6.1	Eerste stappen in de aanpak: contact, (rechts)hulp en zelfstandig juridische stappen	83
6.2	Geraadpleegde rechtshulpverleners vooral advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars, niet-juridische hulp vooral door zorgverleners	86
6.3	Bij kleine groep komt contact met rechtshulpverlener niet tot stand	89
6.4	Multivariate modellen: De kans op het inschakelen van rechtshulp en het ervaren van drempels hierbij	90
6.4.1	De kans op het inschakelen van rechtshulp	91
6.4.2	De kans op het ervaren van drempels om (rechts)hulp in te schakelen	94
6.5	Vergelijking met eerdere metingen	96
6.5.1	Stijging geen actie en niet-juridisch hulpgebruik, minder respondenten ondernemen zelfstandig actie	96
6.5.2	Beroep op advocaten neemt licht af, beroep op overige rechtshulpverleners stabiel	98
6.5.3	Minder niet tot stand gekomen contacten door veranderde vraagstelling	99
6.5.4	Evaluatie van rechtshulpverleners vergelijkbaar met vorige meting	99
6.6	Samenvatting	100
7	Gebruik van mediation en procedures	102
7.1	Zes procent maakt gebruik van mediation	102
7.1.1	Mediation vooral gekozen om goede oplossing te bereiken	103
7.1.2	Verschillende routes naar mediation	104
7.1.3	Uiteenlopende redenen om geen gebruik te maken van mediation	104
7.1.4	Deelnemers overwegend tevreden met het verloop van de mediation	105
7.1.5	Multivariaat model: mediation vooral ingezet bij langdurige problemen en relatie- en familieproblemen	106
7.2	Tien procent heeft een (buiten)gerechtelijke procedure	109
7.2.1	Meeste problemen voorgelegd aan bezwaarschriftencommissie of rechtbank	110
7.2.2	Helft gebruikers vindt procedure enige manier om geschil op te lossen	111
7.2.3	Uiteenlopende redenen om geen gebruik te maken van een procedure	111
7.2.4	Bij gerechtelijke procedures overwegend rechtshulp, bij buitengerechtelijke niet	112
7.2.5	Bij ongeveer de helft van de procedures is er een zitting	112

7.2.6	Deelnemers overwegend tevreden met het verloop van de procedure	113
7.2.7	Multivariate modellen: welke factoren verhogen de kans op een (buiten)gerechtelijke procedure?	113
7.3	Vergelijking met eerdere metingen	117
7.3.1	Gebruik van mediation en procedures stabiel	117
7.3.2	Evaluatie van mediation en (buiten)gerechtelijke procedures grotendeels vergelijkbaar	118
7.4	Samenvatting	119
8	Juridische kosten	121
8.1	Een vijfde van de gebruikers van rechtshulp, mediation of procedure heeft juridische kosten	121
8.2	Derde van respondenten met juridische kosten betaalt meer dan €1.000 zelf	121
8.3	Juridische kosten vergelijkbaar met eerdere metingen	123
8.4	Samenvatting	123
9	Afloop van problemen en behaalde resultaten	124
9.1	Bij bijna de helft van de problemen wordt overeenstemming bereikt of een beslissing genomen	124
9.1.1	Inhoud overeenstemming of beslissing	126
9.1.2	Grootste deel vindt overeenstemming of beslissing rechtvaardig	128
9.1.3	Bij vier op de tien problemen eindigt het oplossingstraject met een overeenstemming of beslissing	130
9.2	Een op de vijf problemen waarbij geen actie (meer) wordt ondernomen, is niet opgelost	131
9.2.1	Afloop van problemen zonder overeenstemming of beslissing varieert	132
9.2.2	Wanneer problemen (nog) niet zijn opgelost, komt dit volgens respondenten door de opstelling van de andere partij of door communicatieproblemen	133
9.2.3	Respondenten overwegend tevreden over afloop probleem, vooral bij overeenstemming	134
9.3	Drie kwart van de respondent noemt immateriële doelen, de helft (ook) materiële doelen	135
9.3.1	Ruim de helft van de doelen wordt bereikt	137
9.4	Neveneffecten van het probleem en spijt	138
9.4.1	Ruime meerderheid ervaart neveneffecten, vooral stress	138
9.4.2	Een op de acht heeft spijt van aanpak probleem	140
9.5	Multivariaat model: Kans op overeenstemming groter bij korter durende problemen, relatie- en familieproblemen en problemen in de woonomgeving	141
9.6	Vergelijking met eerdere metingen	144
9.6.1	Toename aandeel overeenstemmingen en geen actie ondernomen	144
9.6.2	Inhoud beslissingen en overeenstemmingen	145
9.7	Samenvatting	147
10	Juridische vaardigheden en attitudes ten aanzien van het rechtssysteem	150
10.1	Probleemspecifieke juridische vaardigheden	150
10.1.1	Elf procent omschrijft het probleem als juridisch	150
10.1.2	Respondenten positief over hun vermogen het probleem aan te pakken	151
10.1.3	Factoren die samenhangen met probleemspecifieke juridische vaardigheden	152
10.2	Juridisch zelfvertrouwen en attitudes ten aanzien van het rechtssysteem	155
10.2.1	Juridisch zelfvertrouwen redelijk hoog	155
10.2.2	Respondenten overwegend positief over eerlijkheid rechtssysteem, negatiever over toegankelijkheid	157

10.3	Meeste respondenten rapporteren geen grotere kwetsbaarheid door corona	159
10.3.1	Coronagerelateerde kwetsbaarheid hangt zwak samen met de kans op een (coronagerelateerd) probleem	160
10.4	Multivariaat model: respondenten met hoger juridisch zelfvertrouwen komen iets vaker in actie	160
10.5	Samenvatting	162
11	Slotbeschouwing	164
11.1	Trends in de toegang tot het recht	165
11.1.1	Toenemend deel burgers heeft te maken met (potentieel) juridische problemen	166
11.1.2	Groeiende groep respondenten onderneemt geen actie	168
11.1.3	Wanneer wel actie wordt ondernomen, wordt vaker overeenstemming bereikt	168
11.1.4	Effect coronapandemie is beperkt	169
11.2	Ervaren drempels in de toegang tot het recht	170
11.3	Het belang van juridische vaardigheden en attitudes	172
11.3.1	Meerwaarde probleemspecifieke vaardigheden beperkt	173
11.3.2	Uitdagingen bij het meten van attitudes ten aanzien van het rechtssysteem	173
11.4	Weerslag van maatschappelijke ontwikkelingen	174
11.4.1	Geen aanwijzingen voor verschil in toegang tot het recht voor wel- en niet Wrb-gerechtigden	174
11.4.2	Geschildbeslechtingdelta niet geschikt voor signaleren van regionale verschillen	174
11.4.3	Onduidelijke effecten van inspanningen op het gebied van responsieve overheid en maatschappelijk effectieve rechtspraak	175
11.5	Tot slot	176
	Summary	177
	Literatuur	182
	Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie	185
	Bijlage 2 Onderzoeksmethode	186
	Bijlage 3 Persoons- en probleemkenmerken	195
	Bijlage 4 Additionele multivariate modellen	198

Samenvatting

Toegang tot het recht is een kernwaarde van de rechtsstaat. Voor de daadwerkelijke toegang tot het recht is niet alleen toegang tot rechtshulp en tot de rechter nodig, maar moeten burgers in het juridische systeem hun weg weten te vinden – al dan niet met hulp – en hun problemen op een bevredigende manier kunnen oplossen. De Geschilbeslechtingdelta kijkt door middel van een brede enquête onder de Nederlandse bevolking naar de (potentieel) juridische problemen van civiel- en bestuursrechtelijke aard die burgers hebben ervaren, hoe ze deze problemen hebben aangepakt en hoe ze afliepen. Hiermee geeft het onderzoek een beeld van de toegang tot het recht en het functioneren van juridische instanties en procedures vanuit het perspectief van burgers.

Het voorliggende onderzoek betreft de vijfde editie, die gaat over de periode 2020-2024. Omdat het onderzoek elke vijf jaar wordt herhaald, kunnen we ook veranderingen over de tijd beschrijven.

Hoofdconclusies

Het aandeel respondenten dat ten minste één (potentieel) juridisch probleem rapporteert, is licht toegenomen ten opzichte van de vorige meting: van 57% naar 61%. Deze stijging komt vooral door een toename van gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden, problemen met de huur of het bezit van onroerend goed en werkproblemen. Van alle tussen 2020 en 2022 ontstane problemen is 10% volgens respondenten veroorzaakt door de coronapandemie. Het effect van de coronapandemie lijkt hiermee beperkt. Wanneer de door corona veroorzaakte problemen niet worden meegenomen, is het aandeel respondenten dat ten minste één probleem rapporteert 60%. Dit komt omdat de meeste respondenten met ten minste één probleem, meerdere problemen rapporteren.

In de vorige editie van de Geschilbeslechtingdelta constateerden we een aantal trends die konden wijzen op een verslechterde toegang tot het recht. In deze meting is het beeld gemengd. Een negatieve trend is de lichte toename van het aandeel respondenten dat geen actie onderneemt. Sinds 2014 zien we hier elke meting een toename van enkele procentpunten. Het is niet duidelijk waarom dit zo is, en hoeverre dit problematisch is vanuit een perspectief van toegang tot het recht. Hiervoor is kwalitatief vervolgonderzoek nodig, bijvoorbeeld onder respondenten die ondanks een ernstig probleem geen actie ondernemen.

Een tweede negatieve trend is de daling van het aandeel respondenten dat zelfstandig actie onderneemt, zonder een beroep te doen op een (juridische of niet-juridische) hulpverlener. In eerdere metingen nam deze groep juist elke keer toe. Het gebruik van juridische hulpverleners, mediation en (buiten)gerechtelijke procedures blijft stabiel. Er zijn geen aanwijzingen dat de coronapandemie heeft geleid tot substantiële barrières in de toegang tot rechtshulp, mediation of procedures.

Positief is de stijging van het aandeel respondenten dat overeenstemming bereikt met de andere partij. Zij behalen betere uitkomsten dan respondenten zonder overeenstemming. Het overgrote deel van de respondenten vindt de bereikte

overeenstemming rechtvaardig; de stijging van het aandeel overeenstemmingen gaat dus niet gepaard met een verlies aan kwaliteit.

Zes op de tien rapporteert minstens één probleem

Zes op de tien respondenten rapporteert in de periode 2020-2024 ten minste één (potentieel) juridisch probleem. Deze groep had gemiddeld 3,3 problemen. De meest voorkomende problemen hebben te maken met de aanschaf van producten en diensten (31%) en met werk (27%), gevolgd door problemen in de woonomgeving (15%), geldproblemen (12%), huurproblemen (10%) en problemen met het bezit van onroerend goed (10%). Bijna de helft (44%) van de problemen wordt als ernstig of zeer ernstig ervaren, maar dit verschilt sterk naar gelang het type probleem. Ook het financieel belang van de problemen varieert.

De kans op een probleem hangt enerzijds samen met de vorm en mate van economische en maatschappelijke participatie. Zo rapporteren respondenten tussen de 25 en 44 jaar en respondenten met een hbo- of wo-opleiding vaker een probleem en ook gemiddeld meer problemen. Anderzijds rapporteren ook mogelijk kwetsbare groepen, zoals respondenten met een slechte gezondheid, iets vaker een probleem en ook meer problemen. Respondenten met een beneden modaal huishoudinkomen en respondenten met een tweede generatie migratieachtergrond rapporteren niet vaker een probleem, maar wanneer zij dit wel doen, hebben zij relatief meer problemen.

Aanpak van problemen varieert, vooral afhankelijk van probleemkenmerken

Ongeveer de helft van de respondenten met ten minste één probleem zoekt online naar informatie over hun oudste probleem. Hierbij kijken ze vooral naar niet-overheidsbronnen. Van de overheidsplatforms wordt het Juridisch Loket het meest geraadpleegd.

Ruim een kwart (27%) van de respondenten met ten minste één probleem schakelt juridische hulp in. Het gaat vooral om het inschakelen van advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars (beiden ingeschakeld door 7% van de respondenten met een probleem), gevolgd door het Juridisch Loket (6%) en de politie (5%). Van alle respondenten met een probleem schakelt 15% niet-juridische hulp in, dit zijn voornamelijk zorgverleners. De meerderheid (65%) raadpleegt slechts één type hulpverlener. Wanneer meerdere hulpverleners worden geraadpleegd, begint men vaak eerst bij een niet-juridisch hulpverlener en raadpleegt vervolgens een rechtshulpverlener.

Vier op de tien respondenten met ten minste één probleem (41%) heeft zelfstandig contact met de andere partij, zonder ondersteuning van hulpverleners. Een klein deel (3%) zet zelfstandig juridische stappen, zoals het indienen van een bezwaarschrift. De overige respondenten (13%) ondernemen geen van deze stappen.

Welke aanpak wordt gevolgd, hangt vooral samen met de kenmerken van het probleem. Zelfstandig juridische stappen zetten, gebeurt vooral bij bestuursrechtelijke problemen in de vorm van het indienen van een bezwaarschrift. Rechtshulp wordt vooral ingeschakeld bij ernstige problemen met een hoog financieel belang.

We hebben geen indicaties voor financiële ontoegankelijkheid: respondenten die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand schakelen juist iets vaker een rechtshulpverlener in dan niet Wrb-gerechtigden. Bij minder ernstige problemen ondernemen respondenten vaker geen actie. Ook bij problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid wordt minder vaak actie ondernomen. Jongeren ondernemen ongeacht hun probleemkenmerken vaker geen actie. De meest gegeven reden om geen actie te ondernemen is de perceptie dat er niets aan het probleem kan worden gedaan (42%). In hoeverre dit realistisch is, is op basis van ons onderzoek niet te zeggen.

Kleine minderheid krijgt te maken met mediation of een (buiten)gerechtelijke procedure, gebruikers zijn overwegend positief over het verloop

Van alle respondenten met ten minste één probleem krijgt 6% te maken met mediation, 3% met een gerechtelijke procedure en 6% met een buitengerechtelijke procedure. De meest frequent voorkomende buitengerechtelijke procedures zijn procedures bij bezwaarcommissies en klachten- en geschillencommissies, bij gerechtelijke procedures gaat het vooral om zaken in eerste aanleg. Of gebruik wordt gemaakt van mediation of een procedure hangt vooral af van het probleemtype, de ervaren ernst en het financieel belang.

Een ruime meerderheid van de respondenten die te maken kreeg met mediation of een (buiten)gerechtelijke procedure geeft aan dat zij voorafgaand goede informatie ontvingen, dat de mediator of instantie de inhoud van de zaak begreep en dat zij alle punten die zij belangrijk vonden konden bespreken. Ook geeft een meerderheid aan dat de mediator of instantie onpartijdig was; een vijfde vond deze juist partijdig. Ruim de helft van de respondenten met een procedure (56%) geeft aan bij een vergelijkbare situatie weer voor deze instantie te kiezen. Bij respondenten die deelnamen aan mediation was dit iets minder dan de helft (44%).

Vooraf gerechtelijke procedures leiden tot juridische kosten

Ongeveer een vijfde van de respondenten die bij het aanpakken van het probleem gebruikmaakten van een juridisch hulpverlener, mediation of een procedure had juridische kosten – zoals de rekening van de advocaat of griffierechten. Vooral respondenten met een gerechtelijke procedure kregen te maken met juridische kosten. De helft van de respondenten met juridische kosten draagt deze kosten volledig zelf, terwijl de andere helft een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangt van de andere partij of van een derde partij – merendeels de rechtsbijstandsverzekering. Ruim een derde van de respondenten met juridische kosten (37%) moet meer dan €1.000 zelf betalen.

Een derde van de problemen eindigt met overeenstemming, een op de twintig met een beslissing

Bij ruim een derde (35%) van de problemen eindigt de aanpak van het probleem met overeenstemming tussen de partijen. In de meeste gevallen gebeurt dit zonder dat sprake is van mediation of een procedure. Overeenstemming wordt vooral bereikt bij minder ernstige problemen die nog niet heel lang duren.

De kans op overeenstemming is daarnaast groter bij relatie- en familieproblemen en problemen in de woonomgeving (merendeels burenruzies). Van de respondenten die overeenstemming bereikten, vindt 78% deze rechtvaardig. Wanneer de overeenstemming niet rechtvaardig wordt gevonden, komt dit vaak door ontevredenheid met het proces.

Bij 5% van de problemen eindigt de aanpak van het probleem met een beslissing van een (buiten)gerechtelijke instantie. Respondenten vinden deze beslissing in 62% van de gevallen rechtvaardig. Respondenten die de beslissing niet rechtvaardig vinden, vinden vooral dat onvoldoende rekening is gehouden met hun situatie en dat de beslissing het probleem niet oplost.

Bij de overige problemen was de laatste stap in de aanpak een andere actie, zoals het inschakelen van een (juridisch) hulpverlener, is geen actie ondernomen of loopt het probleem nog. Hoewel bij deze problemen geen sprake is van een overeenstemming of beslissing, wil dit niet zeggen dat het probleem blijft voortduren. Soms laten respondenten het erbij zitten, maar het komt ook voor dat de andere partij toegeeft of de probleemsituatie verdwijnt. Een vijfde (19%) van de problemen waarbij respondenten geen stappen meer (gaan) zetten om het probleem aan te pakken, bestaat ten tijde van het invullen van de vragenlijst nog steeds. De meest gegeven reden hiervoor is dat de andere partij het probleem niet toegeeft.

Als het probleem wel is afgelopen, zijn respondenten over het algemeen (62%) tevreden over hoe dit is gebeurd. Respondenten die overeenstemming hebben bereikt, zijn tevredener dan andere groepen. Afspraken en verplichtingen uit overeenstemmingen en beslissingen worden in meer dan 90% van de gevallen nagekomen door de andere partij. Ook respondenten zelf komen (naar eigen zeggen) in verreweg de meeste gevallen hun afspraken na.

Bij een ruime meerderheid (61%) van de respondenten had het probleem een of meer negatieve bijeffecten. De meest voorkomende zijn stress, slaapproblemen en een verslechterde gezondheid. Een vijfde van de respondenten noemt (ook) positieve effecten, zoals tevredenheid dat zij zijn opgekomen voor hun rechten. Een klein deel (13%) heeft spijt van hoe zij het probleem hebben aangepakt: zij hadden eerder actie willen ondernemen of meer voor zichzelf willen opkomen.

Respondenten positief over eigen juridische vaardigheden en eerlijke werking van het rechtssysteem, negatiever over toegankelijkheid

De meeste respondenten zijn positief over hun algemene juridische vaardigheden: zij omschrijven zichzelf als redelijk tot zeer zelfredzaam (67%) en weinig conflictvermijdend (54%). Daarentegen omschrijft slechts 11% van de respondenten hun probleem als (mede) een juridisch probleem. Problemen die een grotere inbreuk op het leven van de respondent maken door hun ernst, duur of financieel belang, worden sneller gezien als juridisch.

Respondenten zijn overwegend positief over de onafhankelijkheid van rechtbanken en rechters en de rechtsgelijkheid. Daarentegen oordelen ze negatiever over de toegankelijkheid van de rechter en rechtbanken in algemene zin en gelijke toegankelijkheid voor arm en rijk. Ook vinden respondenten overwegend niet dat juridische problemen meestal snel en efficiënt worden opgelost.

Onderzoeksmethode

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een enquête die is ingevuld door 6.760 respondenten van de internetpanels van Ipsos I&O en Centerdata. De respons is 48%. Bij de analyse van de data is een weging toegepast. De gewogen dataset is representatief voor de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd, opleiding, regio en stedelijkheid van de woonomgeving. Daarnaast is gelet op zo evenredig mogelijke vertegenwoordiging van verschillende inkomensgroepen en op voldoende representatie van burgers met een migratieachtergrond.

De vragenlijst is zoveel mogelijk op B1-niveau gesteld; bij lastige begrippen is extra uitleg toegevoegd. Toch zijn bepaalde kwetsbare groepen, zoals burgers die laaggeletterd zijn of anderstalig, niet of veel minder vertegenwoordigd. Daarnaast peilt de Geschilbeslechtingsdelta de ervaringen van de bevolking in algemene zin. Het onderzoek biedt daardoor slechts beperkt inzicht in de ervaringen van specifieke bevolkingsgroepen of bij specifieke problemen.

1 Inleiding

Toegang tot het recht is een kernwaarde van de rechtsstaat. Toegang tot het recht bestaat uit toegang tot rechtshulp en tot een onafhankelijke en onpartijdige rechter.¹ Maar toegang tot het recht is breder: er wordt ook onder verstaan dat burgers in staat zijn om hun formele rechten te effectueren en effectief te participeren om een rechtvaardig resultaat te bereiken (OECD, 2019a; Westerveld, 2022). De overheid dient daarom zorg te dragen voor 'een goede juridische infrastructuur, die mensen in staat stelt om hun (juridisch) probleem op laagdrempelige, duurzame en passende wijze op te lossen'.² Hierbij is het uitgangspunt dat de overheid mensen in staat stelt zelf hun problemen op te lossen, maar dat hulp wordt geboden wanneer dat nodig is.

Voor de daadwerkelijke toegang tot het recht is dus niet alleen de beschikbaarheid van rechtshulp en van de rechter van belang, maar ook of burgers in het juridische systeem hun weg weten te vinden – al dan niet met hulp – en of zij hun problemen op een bevredigende manier weten op te lossen. Het WODC onderzoekt dit elke vijf jaar door middel van een enquête onder een representatieve steekproef van inwoners van Nederland. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn gepubliceerd in de Geschilbeslechtingsdelta's. Op basis van de bevindingen uit de Geschilbeslechtingsdelta's kunnen de toegankelijkheid en het functioneren van het rechtsbestel worden gemonitord en kunnen eventueel maatregelen worden genomen wanneer zich hierin knelpunten voordoen.

Dit onderzoek betreft de vijfde editie van de Geschilbeslechtingsdelta, die gaat over de periode 2020-2024. In dit hoofdstuk bespreken we de opzet van het onderzoek en de onderzoeksvragen (paragraaf 1.1), de onderzoeksmethode (paragraaf 1.2) en de opbouw van het rapport (paragraaf 1.3).

1.1 Opzet van het onderzoek

1.1.1 Afbakening

Dit onderzoek richt zich op (potentieel) juridische problemen (hierna ook: problemen) van civiel- of bestuursrechtelijke aard. Dit zijn problemen en geschillen die juridisch, maar ook op andere manieren kunnen worden aangepakt. Problemen die geheel of voornamelijk strafrechtelijk zijn, worden niet meegenomen. Ook in het strafrecht kan toegang tot het recht een rol spelen. Zo constateerde de Nationale Ombudsman in 2019 knelpunten in de informatieverstrekking aan verdachten rondom strafbeschikkingen en sepotbeslissingen.³ De aard en aanpak van problemen van strafrechtelijke aard is echter wel dusdanig anders, dat ervoor gekozen is om deze niet in het onderzoek op te nemen.

Verder kijken we in dit onderzoek vanuit het perspectief van burgers en hun problemen met andere burgers, bedrijven of organisaties en met de overheid.

¹ Conform artikel 17, lid 1 en artikel 18 Grondwet en artikel 6 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM).

² Visiedocument versterking toegang tot het recht, p.2. Bijlage bij *Kamerstukken II 2024/25*, 29 279, nr. 920.

³ [Nationale ombudsman | Zorg voor goede telefonische toegankelijkheid](#)

Juridische problemen tussen bedrijven onderling of tussen bedrijven en de overheid vallen buiten de reikwijdte van dit onderzoek, evenals rechtshulp ingeschakeld door bedrijven in geschillen met burgers.

In dit onderzoek gebruiken we de term rechtshulp als overkoepelende term voor advies, ondersteuning en (proces)vertegenwoordiging door juridisch dienstverleners. Hieronder valt dus zowel rechtshulp als rechtsbijstand in de zin van de Wet op de Rechtsbijstand (Wrb). Voor burgers is het verschil tussen rechtshulp en rechtsbijstand over het algemeen niet duidelijk, en ook in de daadwerkelijke dienstverlening is dit onderscheid niet altijd makkelijk te maken.⁴ Omdat dit onderzoek uitgaat van het burgerperspectief, hanteren we hier uitsluitend de term rechtshulp. Juridisch dienstverleners (bijvoorbeeld advocaten of sociaal raadslieden) duiden we gezamenlijk aan als rechtshulpverleners. Waar nodig geven we aan om welke vorm van rechtshulp of welke rechtshulpverlener het gaat.

1.1.2 Onderzoeksvragen

Het onderzoek gaat uit van zeven centrale vragen:

- 1 In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking en welke factoren zijn daarop van invloed?
- 2 Voor welke (gefaseerde) aanpak kiezen burgers? In hoeverre wordt gebruikgemaakt van online informatie, rechtshulp, mediation en (buiten)gerechtelijke procedures, en welke factoren zijn daarop van invloed?
- 3 Welke juridische kosten maken burgers bij de aanpak van hun problemen, en welke factoren zijn daarop van invloed?
- 4 Hoe zijn de problemen afgelopen en wat zijn de resultaten en neveneffecten?
- 5 Hoe evalueren burgers de gebruikte mediation en (buiten)gerechtelijke procedures?
- 6 Hoe juridisch vaardig zijn burgers en hoe beoordelen zij de toegankelijkheid en eerlijkheid van het rechtssysteem?
- 7 In hoeverre zijn er ten aanzien van onderzoeksvragen 1-5 veranderingen opgetreden in vergelijking met de eerdere metingen?

Deze onderzoeksvragen zijn grotendeels gelijk aan eerdere edities van de Geschilbeslechtingsdelta. Juridische vaardigheden van burgers en attitudes ten opzichte van het rechtssysteem (onderzoeksvraag 6) worden in dit onderzoek op een andere manier onderzocht dan in eerdere metingen (zie ook paragraaf 1.3.2). Daarom is voor deze onderzoeksvraag een vergelijking met eerdere metingen niet mogelijk.

1.2 Methode van onderzoek

In deze paragraaf beschrijven we kort de gevolgde onderzoeksmethode. Een uitgebreide methodologische verantwoording is te vinden in bijlage 2.

⁴ De Wet op de Rechtsbijstand (Wrb) maakt een onderscheid tussen *rechtshulp* en *rechtsbijstand*. Rechtshulp (ook bekend als de eerste lijn) bestaat uit het geven van eenvoudige juridische adviezen waarbij geen sprake is van vertegenwoordiging van de rechtzoekende en uit het verstrekken van informatie, het analyseren en verduidelijken van een probleem en het verwijzen naar ter zake doende instanties en rechtsbijstandverleners (art. 1 lid 1 Wrb). Rechtsbijstand in het kader van de Wrb (de tweede lijn) wordt verleend door advocaten of mediators, en is gereserveerd voor complexe problemen waarbij bijstand en eventueel (proces)vertegenwoordiging door een advocaat noodzakelijk is. In de praktijk is het onderscheid tussen rechtshulp en rechtsbijstand minder eenvoudig te maken: veel advocaten verlenen ook diensten die onder rechtshulp kunnen worden geschaard en sommige rechtshulpverleners doen (beperkt) aan belangenvertegenwoordiging (Schuurmans et al., 2023).

1.2.1 Dataverzameling

De gegevens in dit onderzoek zijn verzameld door middel van een enquête die is voorgelegd aan een steekproef uit de internetpanels van Ipsos I&O (het I&O Research Panel) en Centerdata (het LISS panel). Ook in de vorige editie (Ter Voert & Hoekstra, 2020) is gebruikgemaakt van deze panels.⁵ Door het gebruik van dezelfde panels wordt de kans op paneleffecten geminimaliseerd.⁶ In totaal ontvingen 14.058 panelleden een uitnodiging voor het onderzoek (13.393 van Ipsos I&O en 665 van Centerdata). Hiervan hebben 6.760 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld: een responspercentage van 48%.

De dataset is gewogen, waardoor de bevindingen representatief zijn voor de Nederlandse bevolking. Meer informatie over de weging is te vinden in bijlage 2. Tenzij anders aangegeven, betreffen de in dit rapport gepresenteerde cijfers steeds de *gewogen* data.

1.2.2 Vragenlijst

De geselecteerde panelleden kregen vragen voorgelegd over de problemen die zij in de afgelopen vijf jaar (vanaf januari 2020) hebben gehad. Omdat burgers niet altijd beseffen dat voor hun probleem een juridische aanpak mogelijk is, is er voor gekozen om in de vragenlijst niet te spreken over (potentieel) juridische problemen maar over lastige problemen. In de toelichting bij de vragen werd aangegeven dat het om problemen moest gaan die de respondent zelf heeft ondervonden, en niet om situaties waarin zij anderen hebben geholpen met hun problemen of om problemen die ze hebben (gehad) als ondernemer of namens een organisatie of vereniging.

Respondenten gaven eerst aan of zij op elf verschillende domeinen (een of meer) lastige problemen hebben gehad. Indien dit het geval was, kregen zij voor elk probleem enkele vragen over de aard van het probleem en hoe zij dit hadden aangepakt. Ook is respondenten in het algemeen gevraagd of zij – los van de al genoemde problemen – in de afgelopen vijf jaar te maken hebben gekregen met juridische stappen (bijvoorbeeld een brief van een advocaat). Vervolgens kregen respondenten die aangaven, in de afgelopen vijf jaar een of meerdere problemen te hebben gehad, voor één probleem gedetailleerde vervolgvragen over de aanpak en de afloop van het probleem. In geval van meerdere problemen werden deze vervolgvragen gesteld over het oudste probleem.

De uiteindelijke dataset bevat per respondent beperkte informatie over alle gerapporteerde problemen die speelden in de periode vanaf januari 2020 en – indien de respondent één of meer problemen rapporteert – meer gedetailleerde informatie over het oudste probleem. Daarnaast zijn enkele persoonskenmerken van respondenten beschikbaar (zie bijlage 3 voor een overzicht). De vragenlijst is te vinden op de website van het WODC.⁷

⁵ Toen nog in beheer van I&O Research. Bij het samengaan van Ipsos en I&O Research is de omvang van het I&O Research Panel fors toegenomen.

⁶ Een paneleffect houdt in dat waargenomen veranderingen ten opzichte van een eerdere meting toegeschreven kunnen worden aan de verandering van panel.

⁷ <https://www.wodc.nl/documenten/2026/03/17/codeboek-vragenlijst-geschiedbeslechtingdelta-2024>

1.2.3 *Beperkingen van het onderzoek*

Algemene beperkingen van populatiesurveys

De Geschilbeslechtingsdelta peilt de algemene ervaringen en behoeften van de bevolking. Het onderzoek is niet geschikt om een gedetailleerd beeld te geven van ervaringen met specifieke juridische voorzieningen. Hiervoor is de steekproef te klein. Om dezelfde reden geeft het onderzoek beperkt inzicht in de ervaringen met weinig voorkomende probleemttypen.

Daarnaast geldt voor dit onderzoek, evenals voor surveyonderzoek in het algemeen, dat de bevindingen gebaseerd zijn op het door respondenten gerapporteerde gedrag. Wat mensen zeggen dat ze doen komt lang niet altijd overeen met hun daadwerkelijke gedrag. Dit geldt met name voor toekomstig gedrag, bijvoorbeeld of respondenten van plan zijn hun juridische probleem aan te pakken (Jerolmack & Khan, 2014). Ook zijn de verklaringen die respondenten geven voor hun handelen noodzakelijkerwijs subjectief. Wanneer respondenten bijvoorbeeld aangeven dat zij geen actie hebben ondernomen omdat zij verwachtten dat dit te veel geld zou kosten, is op basis van ons onderzoek niet te bepalen of deze inschatting realistisch is. Hetzelfde geldt voor in de analyses gebruikte kenmerken zoals de ernst van het probleem; dit betreft de perceptie van respondenten over het probleem en geen juridische inschatting van de zaak.

Representativiteit

Het onderzoek geeft onvoldoende inzicht in de ervaringen van groepen die niet in de steekproef voorkomen of waarvan het aandeel in de steekproef veel lager ligt dan in de populatie als geheel. Het gaat dan met name om mensen die laaggeletterd zijn of mensen met een (licht) verstandelijke beperking, mensen die beperkt of niet digitaal vaardig zijn en mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Hoewel vragen en antwoordcategorieën zo veel mogelijk op B1-niveau zijn geformuleerd en er bij lastige begrippen tekstballonnetjes met extra uitleg zijn toegevoegd, was het vanwege de aard van de besproken onderwerpen niet altijd mogelijk ze voor iedereen begrijpelijk te maken. Voor deze groepen geldt dat andere onderzoeksmethoden (bijvoorbeeld interviews of face-to-face afgenomen vragenlijsten) geschikter zijn.

Het niet kunnen opnemen van bepaalde naar verwachting extra kwetsbare groepen in dit onderzoek leidt waarschijnlijk tot een onderschatting van het aantal (potentieel) juridische problemen in de samenleving. Uit recent onderzoek onder Rotterdammers in een kwetsbare positie (Stichting De Verre Bergen, 2025) blijkt dat zij meer (potentieel) juridische problemen ervaren dan respondenten van de Geschilbeslechtingsdelta. Ook rapporteren deze respondenten vaker bepaalde typen problemen, met name huur- en geldproblemen. Daarnaast spelen voor deze groepen mogelijk andere drempels om in actie te komen een rol, bijvoorbeeld gerelateerd aan taalvaardigheid of immigratiestatus. Zo laat onderzoek van I&O Research (2022) zien dat arbeidsmigranten vaker te maken krijgen met arbeidsrechtelijke conflicten dan flexwerkers met een Nederlandse achtergrond, en minder goed op de hoogte zijn van hun rechten.

Geheugeneffecten

Respondenten kregen vragen voorgelegd over de problemen die ze in de afgelopen vijf jaar hebben gehad. Dit kunnen ook problemen zijn die al vóór 2020 zijn begonnen, maar die in de periode 2020-2024 nog speelden.

We kozen voor een vijfjarige onderzoeksperiode om zoveel mogelijk van het oplossingstraject in beeld te krijgen, ook wanneer dit wat langer duurt (bijvoorbeeld doordat sprake is van een rechtszaak). Daarnaast willen we zoveel mogelijk afgeronde problemen in de vragenlijst hebben om te kunnen kijken naar de bereikte resultaten. Een nadeel van deze relatief lange periode is dat er geheugeneffecten optreden. Respondenten herinneren zich problemen die langer geleden zijn begonnen slechter, en rapporteren deze problemen dus ook minder vaak.

Sommige soorten problemen worden eerder vergeten dan andere. Een analyse van de prevalentie van probleemttypen per jaar waarin het probleem begonnen is (bijlage 3, tabel b3.3), laat zien dat met name bij problemen met de aanschaf van goederen en diensten geheugeneffecten optreden. Het betreft voor een groot deel problemen die relatief vaak voorkomen en ook betrekkelijk eenvoudig kunnen worden opgelost. Hierdoor worden ze sneller vergeten. Geheugeneffecten treden het minst op bij problemen in de woonomgeving, problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid, relatie- en familieproblemen en problemen met minderjarige kinderen. Deze problemen zijn vaak emotioneel belastend en worden daarom makkelijker onthouden.

Probleemselectie

Respondenten met meerdere problemen hebben alleen vervolgvragen gekregen over het oudste probleem dat speelde in de onderzoeksperiode. Hierbij was de overweging dat we zoveel mogelijk informatie willen over het oplossingstraject en de bereikte resultaten, ook van problemen die langer duren, terwijl het onhaalbaar is om respondenten over al hun problemen gedetailleerde vervolgvragen te laten beantwoorden.

Een selectie op basis van het oudste probleem kan op verschillende manieren tot vertekening leiden. Allereerst zijn sommige probleemttypen door de eerder besproken geheugeneffecten ondervertegenwoordigd onder de problemen die langer geleden ontstonden. Daarnaast zijn oudste problemen bovengemiddeld vaak langdurige problemen die lastig op te lossen zijn. Van alle respondenten met ten minste een probleem geeft 26% aan dat het oudste probleem ten tijde van het onderzoek nog steeds bestaat. Onder respondenten met een probleem dat in 2019 of eerder is begonnen is dit 36%. Een verklaring hiervoor is negativiteitsbias: negatieve ervaringen met het aanpakken van problemen worden beter onthouden dan positieve ervaringen. De aanpak en de afloop van de oudste problemen zijn hierdoor mogelijk niet representatief voor alle problemen.

1.3 Opbouw van het rapport

Het rapport is opgebouwd in drie delen.

Het eerste deel (hoofdstuk 2) schetst recente ontwikkelingen in het rechtsbestel op basis van registratiegegevens en eerder onderzoek. We beschrijven trends in het gebruik van verschillende voorzieningen voor rechtshulp en het gebruik van mediatie en (buiten)gerechtelijke procedures. Hierbij besteden we ook aandacht aan de invloed van de coronapandemie.

Het tweede deel (hoofdstukken 3 tot en met 10) presenteert de resultaten van de vragenlijst. Hierbij beschrijven we telkens eerst de ervaringen van respondenten en

proberen deze vervolgens te verklaren door ze te relateren aan persoons- en probleemkenmerken. Aan het eind van de hoofdstukken bespreken we de veranderingen in vergelijking met eerdere metingen.

In hoofdstuk 3 kijken we naar de mate waarin Nederlandse burgers te maken hebben met (potentieel) juridische problemen en welke problemen dit zijn. Hoofdstuk 4 bespreekt welke eerste acties respondenten ondernemen naar aanleiding van het probleem en wat redenen zijn om niet in actie te komen. In de hoofdstukken 5, 6 en 7 gaan we dieper in op verschillende routes om het probleem aan te pakken, waarom respondenten hiervoor kiezen en wat hun ervaringen zijn. We kijken naar het opzoeken van informatie op internet (hoofdstuk 5), het inschakelen van rechtshulpverleners en niet-juridische hulpverleners (hoofdstuk 6) en het gebruik van mediation en (buiten)gerechtelijke procedures (hoofdstuk 7). Hoofdstuk 8 bespreekt welke juridische kosten respondenten maken bij het aanpakken van het probleem. In hoofdstuk 9 kijken we hoe problemen zijn afgelopen en welke resultaten zijn bereikt. Ook besteden we aandacht aan de neveneffecten die het probleem had op het leven van respondenten. Hoofdstuk 10 gaat over de juridische vaardigheden van respondenten en hun attitudes ten opzichte van het rechtssysteem.

In het derde deel (hoofdstuk 11) brengen we alle bevindingen samen in een slotbeschouwing. We bespreken opvallende trends en plaatsen deze in een breder perspectief.

2 Ontwikkelingen in het rechtsbestel, 2020-2024

Burgers kunnen bij het aanpakken van hun (juridisch) probleem een beroep doen op verschillende juridische dienstverleners en voorzieningen. In dit hoofdstuk geven we een beknopt overzicht van de belangrijkste voorzieningen voor rechtshulp (paragraaf 2.1) en (buiten)gerechtelijke procedures (paragraaf 2.2) en de belangrijkste (cijfermatige) ontwikkelingen in de periode 2020-2024. We besteden in het bijzonder aandacht aan de weerslag die de coronapandemie heeft gehad op de (toegang tot) dienstverleners en organisaties binnen het rechtsbestel.

De in dit hoofdstuk gepresenteerde gegevens dienen als achtergrondinformatie bij de uitkomsten van de enquête onder burgers. Wijzigingen binnen het rechtsbestel zijn mogelijk van invloed op hoe burgers hun (potentieel) juridische problemen aanpakken en welke uitkomsten zij bereiken. In de slotbeschouwing (hoofdstuk 11) wordt ingegaan op de mate waarin de in dit hoofdstuk gepresenteerde registratiecijfers overeenstemmen met de bevindingen uit de enquête.

2.1 Rechtshulp

Het Nederlandse stelsel van (gesubsidieerde) rechtsbijstand bestaat uit drie lijnen: de nulde-, eerste- en tweedelijns rechtshulp. Deze omvatten stapsgewijs meer uitgebreide ondersteuning. Uitgangspunt van deze inrichting is dat mensen zoveel mogelijk in staat worden gesteld om hun problemen zelf op te lossen, maar dat hulp geboden wordt waar dat nodig is.⁸

Nuldelijns rechtshulp betreft gratis informatie en digitaal beschikbare hulpvoorzieningen. In feite komt dit neer op zelfhulp: de burger kan met de beschikbare informatie of middelen zelf zijn of haar probleem aanpakken. Voorbeelden van nuldelijns rechtshulp zijn websites als Rechtwijzer of de website van het Juridisch Loket. Eerstelijns rechtshulp bestaat uit (nagenoeg) gratis advies en informatie, maar vertegenwoordiging van burgers met een juridisch probleem valt daar niet onder. Voorbeelden van eerstelijnsvoorzieningen zijn het Juridisch Loket, rechts- en wetswinkels en sociaal raadsliden.⁹ Ook advies inwinnen bij bijvoorbeeld een vakbond of rechtsbijstandsverzekeraar valt hieronder. Tweedelijnsrechtshulp betreft rechtsbijstand, advies en (proces)vertegenwoordiging door (sociaal) advocaten en mediators.

Waar nuldelijns voorzieningen in principe voor iedereen kosteloos toegankelijk zijn, geldt dit niet voor de eerste en tweede lijn. Burgers die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand op grond van de Wrb (hierna ook: Wrb-gerechtigden) kunnen voor eerstelijns rechtshulp terecht bij het Juridisch Loket. Voor rechtsbijstand in de tweede lijn kan een zogeheten toevoeging worden aangevraagd bij de Raad voor Rechtsbijstand (RvR, box 2.1).

⁸ Visiedocument Versterking toegang tot het recht, p.2. Bijlage bij *Kamerstukken II 2024/25*, 29 279, nr. 920.

⁹ Hiervan voeren rechts- en wetswinkels en sociaal raadsliden ook met enige regelmaat tweedelijns werkzaamheden uit, bijvoorbeeld het indienen van bezwaarschriften of het vertegenwoordigen van cliënten in procedures bij de kantonrechter. Zie: Schuurmans et al., 2023; [Rechtswinkels moeten professioneler, vormen springplank sociale advocatuur - Mr. Online - Mr. Online](#), geraadpleegd december 2025.

Of burgers in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand hangt af van hun inkomen en vermogen in relatie tot de huishoudsamenstelling.¹⁰ Daarnaast moet de zaak een financieel belang hebben van ten minste €500 (of €250 als het om een lichte adviestoevoeging gaat).¹¹ In de periode 2020-2023 was ruim een derde van de bevolking Wrb-gerechtigd. Vanaf 2015 is sprake van een (licht) dalende trend; zowel het absolute aantal Wrb-gerechtigden als hun aandeel in de bevolking nemen af.¹²

Box 2.1 Soorten toevoegingen

De RvR onderscheidt drie soorten toevoegingen:

- 1 Een reguliere toevoeging voor zaken die de advocaat minstens drie uur werk kosten. De rechtzoekende betaalt in de meeste gevallen een eigen bijdrage, de hoogte hiervan is afhankelijk van het inkomen.
- 2 Een lichte adviestoevoeging (LAT) voor werkzaamheden die de advocaat binnen drie uur kan afronden. Ook voor een LAT betaalt de rechtzoekende in de meeste gevallen een eigen bijdrage. Sinds 1 juli 2021 bestaat er ook een variant van de LAT, de adviestoevoeging zelfredzaamheid (Atz).^a De Atz kan afgegeven worden voor 'zaken waarbij doorverwijzing volgens de huidige richtlijnen van de RvR nu niet mogelijk is, én die de huidige reikwijdte van de dienstverlening van de eerste lijn overstijgen of te complex zijn voor afhandeling in de eerste lijn.'^b De rechtzoekende of diens advocaat vraagt voor een Atz eerst een diagnosedocument aan bij het Juridisch Loket, waarin het Juridisch Loket advies uitbrengt of de zaak voldoet aan het opgestelde beleidskader. Voor een Atz betaalt de rechtzoekende geen eigen bijdrage. De Atz betreft een tijdelijke regeling, die voorlopig verlengd is tot 1 april 2026.^c
- 3 Een mediationtoevoeging voor zaken waarin behoefte is aan bemiddeling door een mediator. Voor deze toevoeging gelden dezelfde regels als voor een reguliere toevoeging.

a Staatscourant, nr. 11148, 25 maart 2024.

b www.rvr.org/advocaten/ingeschreven/regeling-adviestoevoeging/#h3c36d512-159d-4cd7-8860-d80953369fa8, geraadpleegd augustus 2024.

c Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid verlengd tot 1 april 2026 - rvr.org, geraadpleegd juli 2025.

2.1.1 Nuldelijns rechtshulp

Er zijn veel websites beschikbaar die informatie en advies bieden over de aanpak van (juridische) problemen en de rechten en plichten van burgers. Hier bespreken we de twee grootste nuldelijnsvoorzieningen: Rechtwijzer en de website van het Juridisch Loket. Daarnaast geven we een beknopt overzicht van websites die juridische informatie en advies geven in aanvulling op andere diensten.

Rechtwijzer

Rechtwijzer (www.rechtwijzer.nl) is in 2007 ontwikkeld door de RvR.¹³

De website biedt informatie en advies over verschillende (potentieel) juridische problemen op de gebieden *Uit elkaar*, *Consumenten*, *Overheid*, *Wonen*, *Werk*,

¹⁰ Zie [Inkomen, vermogen en eigen bijdrage 2025 - rvr.org](http://www.rvr.org), geraadpleegd juli 2025. Naast de hier beschreven vereisten zijn er enkele bijzondere en tijdelijke regelingen die ervoor zorgen dat groepen die niet in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand, deze toch kunnen ontvangen. Voorbeelden zijn klokkenluiders, personen bij wie er beslag gelegd is op het inkomen en/of vermogen en gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire of de mijnbouwschade in Groningen.

¹¹ [Financieel belang - rvr.org](http://www.rvr.org), geraadpleegd augustus 2024.

¹² RvR, [Toevoegingsgebruikers - raadvoorrechtsbijstand.org](http://www.raadvoorrechtsbijstand.org), geraadpleegd augustus 2024, en CBS (2023), [Achtergrondkenmerken van Wrb-gerechtigden, 2023 | CBS](http://www.cbs.nl), geraadpleegd maart 2025.

¹³ Visiedocument Rechtwijzer 2017-2019.

Schulden, en *Andere problemen*. Zo kunnen burgers informatie vinden over het berekenen van kinderalimentatie, of via de tools van magontslag.nl hulp krijgen bij het opstellen van bezwaar- of verweerschriften rond ontslagprocedures. Voor de gebieden *Wonen*, *Werk*, en *Schulden* is er een aparte Rechtwijzer-tool, waarmee de rechtzoekende aan de hand van een aantal vragen informatie op maat kan krijgen. Waar nodig worden een aantal geschikte advocaten gepresenteerd waar burgers contact mee kunnen opnemen. In 2020 werd *Rechtwijzer EHBO* toegevoegd, een digitale tool gericht op vroegsignalering van multiproblematiek. Het gebruik van Rechtwijzer is tussen 2020 en 2023 toegenomen van 517.000 naar 627.000 bezoeken, maar daalde in 2024 weer naar 444.000 bezoeken. De best bezochte pagina's gaan over werk (59%), schulden (15%) en problemen met de overheid (13%).

Website Juridisch Loket

De website van het Juridisch Loket biedt algemeen toegankelijke juridische informatie over de onderwerpen *Wonen & Buren*, *Werk & Inkomen*, *Familie & Relaties*, *Politie & Justitie*, *Aankopen & Garantie*, en *Schulden & Incasso*. Per onderwerp wordt aan de hand van veel gestelde vragen informatie gegeven over de rechten en plichten van rechtzoekenden, en hoe problemen aangepakt kunnen worden. Daarnaast zijn er verschillende voorbeeldbrieven beschikbaar, bijvoorbeeld voor het opzeggen van de huur of het opstellen van een bezwaarschrift. Voor een aantal onderwerpen is een digitale assistent beschikbaar die aan de hand van enkele vragen een advies geeft.

Het aantal bezoekers van de website van het Juridisch Loket nam de afgelopen 10 jaar gestaag toe, van 2,1 miljoen in 2014 tot 6,6 miljoen in 2024.¹⁴ De meest bezochte pagina's betreffen regels bij ziekteverzuim, regels rondom erfafscheiding, en rechten van een huurder bij huuropzegging. De voorbeeldbrieven werden in 2024 804.000 keer bekeken; de meest bekeken brieven gingen over ontslag nemen, het opstellen van een ingebrekestelling en het indienen van een bezwaarschrift.¹⁵

Andere websites met juridische informatie en advies

Een breed scala aan organisaties biedt op hun website juridische informatie en advies, naast of in aanvulling op andere aangeboden diensten. Websites van overheidsorganisaties zoals de Rijksoverheid, de RvR en de Rechtspraak geven algemene informatie over de rechtsgang, wetgeving en instanties die kunnen ondersteunen bij juridische procedures. Daarnaast bieden de meeste rechtsbijstandsverzekeraars online informatie en advies die voor iedere burger toegankelijk is, ongeacht verzekeringsstatus. Zo geven verzekeraars ARAG, DAS en Achmea op hun websites informatie over problemen met werk en inkomen, reizen en verkeer, consumenten, letsel, en familie en relaties. Ook kunnen rechtzoekenden voorbeeldbrieven downloaden.

Tot slot zijn er websites met informatie en advies op één of enkele rechtsgebieden. Op het gebied van consumentenrecht geeft ConsuWijzer (onderdeel van toezichthouder Autoriteit Consument & Markt) informatie en advies over de rechten van consumenten inzake onder meer garantie, online winkelen, elektriciteit en gas, en rekeningen en betalingen.

Ook biedt de website meer dan 110 voorbeeldbrieven, bijvoorbeeld over het opzeggen van een abonnement, het repareren of vervangen van een kapot product of te laat geleverde bestellingen. Het aantal gedownloade voorbeeldbrieven varieert sterk: van

¹⁴ Het gaat hier niet om unieke bezoekers, dat aantal ligt lager.

¹⁵ Jaarverslagen Juridisch Loket 2023 en 2024.

156.000 in 2021 naar een piek van 257.000 in 2022 en een scherpe daling naar 70.000 in 2024. Het is onduidelijk waar dit mee te maken heeft.¹⁶ Naast online informatie en advies biedt ConsuWijzer ook eerstelijnsondersteuning in de vorm van persoonlijk advies. Ook de Consumentenbond geeft informatie en advies over de rechten van consumenten bij onder andere aankopen, garantie en reparatie, juridische procedures, zorg en zorgverzekering, en vliegen en vluchtvertraging. Leden kunnen daarnaast voorbeeldbrieven raadplegen, telefonisch contact hebben met juridisch experts en gebruikmaken van bemiddeling.

De ANWB biedt, naast betaalde diensten zoals pechhulp, gratis online informatie en advies over (potentieel) juridische problemen in het verkeer en op vakantie. Voorbeelden zijn aansprakelijkheid bij een aanrijding, rechten omtrent de vaste standplaats van een stacaravan, of het indienen van klachten over een geboekte reis. Verder biedt de website het Expert-platform waar ANWB-leden vragen kunnen stellen die door experts beantwoord worden. Zowel leden als niet-leden kunnen deze vragen en bijbehorende antwoorden lezen. Ook zijn er stappenplannen opgesteld voor veel voorkomende situaties zoals een aanrijding of vertraging met het vliegtuig en kunnen modelcontracten worden gedownload voor het kopen of verhuren van onder meer motorvoertuigen en caravans.

2.1.2 *Eerstelijns rechtshulp*

Het Juridisch Loket is een eerstelijnsvoorziening in het kader van de Wrb, en richt zich specifiek op Wrb-gerechtigden.¹⁷ Buiten het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand bieden ook sociaal raadslieden, wet- en rechtswinkels en vakbonden eerstelijns rechtshulp.

Het Juridisch Loket

Naast algemene informatie en advies biedt het Juridisch Loket persoonlijk juridisch advies. Ook kan het Juridisch Loket burgers doorverwijzen naar tweedelijns rechtshulpverleners (advocaten en mediators) en andere instanties. Het Juridisch Loket doet niet aan (proces)vertegenwoordiging. Tot 1 maart 2020 konden rechtzoekenden met een diagnosedocument van het Juridisch Loket korting krijgen op de eigen bijdrage voor een toevoeging (de maatregel Diagnose en Triage). Deze maatregel diende om het oplossen van problemen in de eerste lijn te stimuleren en tweedelijns rechtsbijstand doelmatiger in te zetten (Ecorys, 2022). In maart 2020 werd besloten deze korting automatisch toe te kennen, omdat het Juridisch Loket vanwege de coronapandemie moeilijker bereikbaar was.¹⁸ De herinvoering van de maatregel Diagnose en Triage is voor onbepaalde tijd uitgesteld.¹⁹

¹⁶ Jaarverslagen ACM 2021-2024.

¹⁷ Sinds de oprichting in 2004 was het Juridisch Loket een stichting die aangestuurd werd door de RvR. In 2023 besloot de minister voor Rechtsbescherming om het Juridisch Loket in het vernieuwde stelsel voor rechtsbijstand zelfstandig te positioneren. Het ministerie van Justitie en Veiligheid werd daarmee opdrachtgever en subsidieverstrekker. Deze verandering heeft geen directe invloed gehad op de dienstverlening, maar hangt wel samen met meerdere veranderingen in diezelfde periode (*Kamerstukken II*, 2022/23, 31 753, nr. 270).

¹⁸ Voor het afgeven van een Atz is wel een diagnosedocument van het Juridisch Loket nodig. Het gaat hier echter om een ander soort document, voor een Atz hoeft de rechtzoekende immers geen eigen bijdrage te betalen. Zie ook box 2.1: Soorten toevoegingen.

¹⁹ [Invoer diagnose- en triagedocument uitgesteld - rvr.org](https://www.rvr.org), geraadpleegd juli 2025.

Sinds 1 januari 2023 is de eerstelijns rechtshulpverlening alleen toegankelijk voor Wrb-gerechtigden; niet Wrb-gerechtigden worden naar de website en andere rechtshulpverleners doorverwezen.²⁰

Het Juridisch Loket heeft 56 locaties (30 vestigingen en 26 servicepunten)²¹ waar burgers kunnen binnenlopen of een afspraak kunnen maken voor het spreekuur. Daarnaast is er een (sinds 1 januari 2023) gratis landelijk telefoonnummer. Acute hulpvragen worden doorverbonden met de in 2023 opgezette spoedlijn, overige rechtzoekenden worden binnen vier werkdagen teruggebeld door een medewerker uit de eigen regio.²² Tijdens de coronapandemie sloten alle vestigingen en loketten, en was het Juridisch Loket alleen telefonisch of per mail bereikbaar. Alleen wanneer problemen niet op afstand konden worden opgelost, waren beperkt fysieke afspraken mogelijk. Sinds eind 2022 is het Juridisch Loket niet meer per e-mail bereikbaar.²³

Aantal klantactiviteiten bij het Juridisch Loket sinds 2023 toegenomen

Per rechtzoekende registreert het Juridisch Loket verschillende 'klantactiviteiten', zoals contact aan de balie, telefoon, spreekuur, of uitzoekwerk (figuur 2.1). Het aantal activiteiten staat niet gelijk aan het aantal unieke hulpvragen: contact aan de balie kan bijvoorbeeld leiden tot uitzoekwerk, of iemand kan meerdere keren telefonisch contact hebben met een medewerker.²⁴ Het aantal geregistreerde klantactiviteiten nam tussen 2014 en 2022 af, van bijna 700.000 naar bijna 315.000.²⁵ Sinds 2023 is er weer een stijging te zien (naar 447.000 in 2024). In 2024 hadden de klantactiviteiten vooral betrekking op het arbeidsrecht (19%), gevolgd door huurrecht en personen- en familierecht (beiden 15%) en verbintenissenrecht (13%).

²⁰ [Nieuwe koers Juridisch Loket | Het Juridisch Loket en Onze werkwijze | Het Juridisch Loket](#), geraadpleegd juli 2025.

²¹ Op servicepunten is het Juridisch Loket aanwezig op de locatie van een andere organisatie of netwerkpartner, bijvoorbeeld in een bibliotheek of het gemeentehuis.

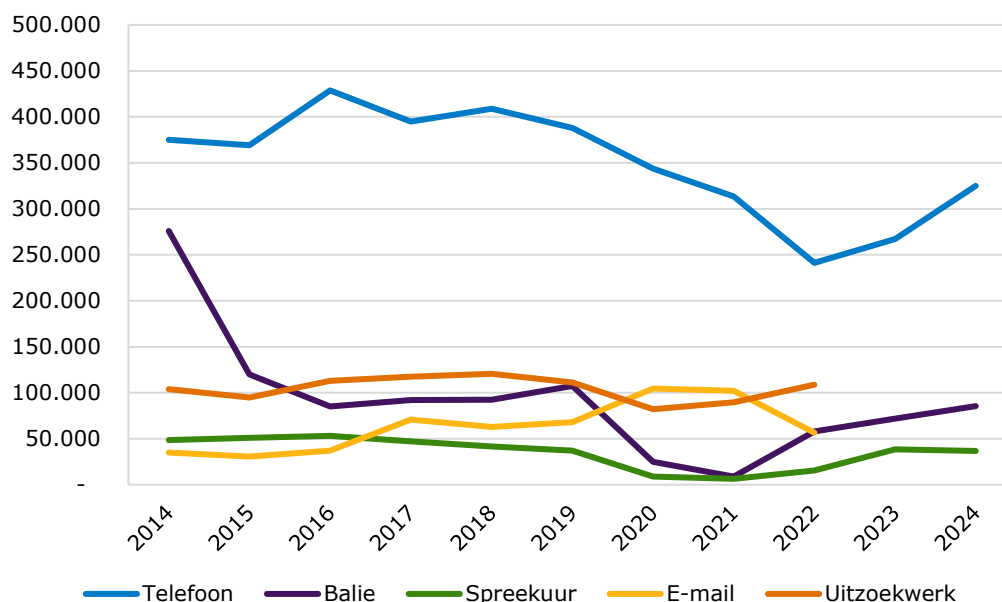
²² Jaarverslag Juridisch Loket 2023, 2024.

²³ Jaarverslag Juridisch Loket 2022.

²⁴ Tot en met 2022 registreerde de RvR een uitgebreid overzicht van het aantal klantactiviteiten en -contacten bij het Juridisch Loket. Voor data vanaf 2023 is gebruikgemaakt van de jaarverslagen van het Juridisch Loket, voor zover mogelijk en waar deze cijfers vergelijkbaar waren met de door de RvR gepubliceerde data.

²⁵ Alleen de activiteiten telefoon, balie en spreekuur zijn geïnccludeerd in deze cijfers, aangezien alleen over die activiteiten cijfers beschikbaar zijn over de gehele periode 2014-2024. Verschillende activiteiten zijn over de jaren heen opgeheven, of worden niet meer geregistreerd: de chat werd opgeheven in 2015, overleg wederpartij wordt sinds 2016 niet meer geregistreerd, en e-mail werd eind 2022 opgeheven (de RvR rapporteert over 2022 nog een kleine 57.000 e-mailcontacten).

Figuur 2.1 Ontwikkeling van het aantal klantactiviteiten van het Juridisch Loket (2014-2024)



Noot: Voor de activiteiten 'e-mail' en 'uitzoekwerk' zijn geen cijfers beschikbaar voor 2023 en 2024.

Noot: Het aantal spreekuren is in 2024 licht gedaald doordat er meer capaciteit nodig was voor terugbelverzoeken. Het Juridisch Loket was daarom kritischer op welke zaken in aanmerking kwamen voor een afspraak op het spreekuur.

Noot: In 2020 en 2021 waren de vestigingen van het Juridisch Loket gesloten in verband met de coronapandemie. Dat verklaart de lage aantallen contacten aan de balie en tijdens het spreekuur.

Bron: RvR, Jaarverslagen Juridisch Loket 2022, 2023, 2024.

Veruit de meeste klantactiviteiten bestaan uit telefonisch contact, gevolgd door contacten aan de balie en tijdens het spreekuur. Ook was het Juridisch Loket in de periode 2020-2022 vaker bezig met uitzoekwerk. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn een toenemende complexiteit van problemen en een toename van nieuwe, onervaren collega's.²⁶ Klantactiviteiten resulteren voornamelijk in het verstrekken van informatie aan de burger (83%-91% in de periode 2020-2022), en daarnaast in het maken van een afspraak voor het spreekuur of verwijzingen naar ketenpartners, mediators en advocaten. Tussen 2019 en 2024 nam het aantal (terug)verwijzingen naar de advocatuur sterk af: van 116.000 naar 28.500. Dit houdt vermoedelijk verband met het afschaffen van de maatregel Diagnose en Triage in maart 2020, waardoor rechtzoekenden niet meer langs het Juridisch Loket hoeven voor een korting op de eigen bijdrage.

Sociaal raadslieden

Sociaal raadslieden zijn vooral actief op het gebied van het sociaal zekerheidsrecht, arbeidsrecht, personen- en familierecht en de wet- en regelgeving die samenhangt met de gezondheidszorg, onderwijs, huisvesting en hulpverlening.²⁷

²⁶ Jaarverslag Juridisch Loket 2022.

²⁷ Functieprofiel Sociaal Raadsliedenwerk 2015.

Burgers kunnen dan ook bij sociaal raadslieden terecht met problemen op het gebied van onder meer belastingen, werk, wonen, inkomen of huisvesting. De ondersteuning kan bestaan uit het adviseren van burgers, het schrijven van brieven, namens cliënten contact opnemen met instanties en doorverwijzen naar het Juridisch Loket of een advocaat. Ook kunnen sociaal raadslieden namens een cliënt optreden en (gratis) rechtsbijstand bieden.²⁸

Sociaal raadsliedenwerk is een gedecentraliseerde voorziening die valt onder het sociaal werk. De verantwoordelijkheid voor de financiering en landelijke spreiding ligt bij gemeentes.²⁹ Als gevolg hiervan verschillen zowel het aanbod als de taken en bevoegdheden van sociaal raadslieden per gemeente. In totaal zijn er in 42% van alle Nederlandse gemeenten sociaal raadslieden beschikbaar (Bilo et al., 2023). In meer dan de helft van de Nederlandse gemeenten wordt de voorziening dus niet aangeboden, terwijl er in andere gemeenten meerdere aanbieders zijn. Soms is één organisatie ook actief in meerdere gemeenten. Een overzicht van Sociaal Werk Nederland (SWN) laat zien dat Friesland slechts één organisatie rijk is en Zeeland, Flevoland, Drenthe en Groningen elk twee. In Zuid-Holland en Brabant daarentegen zijn meer dan twintig organisaties actief. Cijfers over contacten met burgers of geleverde dienstverlening zijn niet landelijk beschikbaar. Wel zijn er signalen dat burgers vooral vragen hebben over belasting en sociale zekerheid, en dat de gemelde problemen vaak met overheidsdiensten zijn.³⁰

Wet- en rechtswinkels

Wet- en rechtswinkels (hierna: rechtswinkels) zijn een eerstelijnsvoorziening waar burgers (in veel gevallen) gratis juridisch advies en ondersteuning kunnen krijgen. Rechtswinkeliers zijn meestal vrijwilligers, vaak studenten onder begeleiding van een professional. Spreekuren worden gehouden in bijvoorbeeld buurthuizen, wijkcentra, op een eigen locatie, bij universiteiten of hogescholen, of in de lokale bibliotheek. Naar schatting zijn er tussen de 100 en 110 actieve rechts- en wetswinkels, waarvan het merendeel gevestigd is in de Randstad. Er zijn geen rechtswinkels in Drenthe en Zeeland.³¹ Een deel is gespecialiseerd in een bepaald domein (bijv. straf- of belastingrecht) of een bepaalde doelgroep (bijv. migranten, vrouwen of gedetineerden). Rechtswinkels zijn vooral actief op het gebied van huurrecht (86% van de rechtswinkels), bestuurs- en arbeidsrecht (beiden 78%), consumentenrecht (75%), sociale zekerheidsrecht en personen- en familierecht (beiden 72%).³²

Uit onderzoek blijkt dat rechtswinkels zich vooral bezighouden met het adviseren van cliënten, het opstellen van brieven en bezwaarschriften en het invullen van formulieren en/of aangiftes. Verder onderhandelen en/of bemiddelen ze voor cliënten, brengen ze documenten op orde en vertegenwoordigen ze cliënten in procedures. Ook verwijzen rechtswinkels regelmatig door naar andere eerstelijnsvoorzieningen of advocaten (Dijkman-Atria et al., 2023; Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand, 2025). Sinds de lockdowns ten gevolge van de coronapandemie biedt een derde van de wets- en rechtswinkels naast fysieke spreekuren ook digitale en telefonische spreekuren aan (Dijkman-Atria et al., 2023). In 2023 hebben de rechtswinkels naar schatting ongeveer 35.000 burgers geholpen.³³

²⁸ [Ernst Radius \(Sociaal Werk Nederland\): 'Er is bij de overheid weinig maatwerk mogelijk' | Nationale ombudsman](#), geraadpleegd juli 2025.

²⁹ *Aanhangsel Handelingen II* 2023/24, nr. 117.

³⁰ [Ernst Radius \(Sociaal Werk Nederland\): 'Er is bij de overheid weinig maatwerk mogelijk' | Nationale ombudsman](#), geraadpleegd juli 2025.

³¹ Beleidsplan 2023-2025, Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels.

³² [Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels](#), geraadpleegd september 2025.

³³ [Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels](#), geraadpleegd september 2025.

Vakbonden

Vakbonden zijn werknemersorganisaties die zowel individuele als collectieve belangen vertegenwoordigen. In 2023 was 15% van de werknemers tussen de 15 en 75 jaar lid van een vakbond.³⁴ De FNV is de grootste vakbond van Nederland, gevolgd door CNV en VCP. Vakbondsleden kunnen een beroep doen op de vakbond voor juridisch advies en bijstand op het gebied van arbeids- en sociaal zekerheidsrecht. Sommige vakbonden geven hun leden de mogelijkheid om een (aanvullende) rechtsbijstandsverzekering af te sluiten. De FNV behandelde in 2024 ongeveer 24.500 juridische dossiers (op 695.000 leden).³⁵ Het CNV nam in 2023 bijna 26.000 juridische kwesties aan (op 226.000 leden), waarvan 84% direct werd beantwoord en 14% werd doorgestuurd naar juristen.³⁶

2.1.3 Tweedelijns rechtshulp

Tweedelijns rechtshulp betreft rechtsbijstand door (sociaal) advocaten en mediators. Het gaat om juridische ondersteuning bij complexe zaken en in bemiddelingstrajecten en vertegenwoordiging van rechtzoekenden in procedures.

Rechtsbijstandsverzekeraars

Een rechtsbijstandsverzekering geeft de verzekerde recht op juridische bijstand in geschillen, door een jurist of advocaat van de verzekeraar of een externe advocaat. Rechtsbijstandsverzekeringen worden over het algemeen modulair aangeboden. Afhankelijk van de gekozen modules kan een burger (onder meer) verzekerd zijn op het gebied van verkeer, wonen en inkomen, of consumentenzaken. De verzekeraar kan een drempelbedrag hanteren, waarbij geen beroep gedaan kan worden op de verzekering als de schade onder een bepaald bedrag ligt. Ook kan sprake zijn van een eigen risico.

Gegevens over de markt voor rechtsbijstandsverzekeraars zijn vaak niet openbaar, of slechts zeer geaggregeerd beschikbaar (SEO, 2021). Uit cijfers van de drie grootste rechtsbijstandsverzekeraars (ARAG, DAS en Achmea Rechtsbijstand) blijkt dat het aantal hulpvragen of meldingen in de laatste jaren redelijk stabiel is gebleven.

Reikwijdte vrije keuzerecht en opkomst van rechtshulp on demand

In recente jaren is er discussie ontstaan over de vrije keuze van verzekerden voor een rechtsbijstandsverlener en dienstverlening aan niet-verzekerden (rechtshulp *on demand*).

Rechtzoekenden met een rechtsbijstandsverzekering hebben het recht om zelf een rechtsbijstandsverlener te kiezen in gerechtelijke of administratieve procedures.³⁷ Naar aanleiding van een uitspraak van het Europese Hof van Justitie³⁸ ontstond onduidelijkheid over welke procedures en handelingen precies onder het vrije keuzerecht vallen. Uit een inventarisatie door Pro Facto (2024) blijkt dat wanneer deze uitspraak leidt tot een uitbreiding van het vrije keuzerecht, dit mogelijk gevolgen heeft voor de toegang tot het recht van verzekerden.

³⁴ [Wat kenmerkt vakbondsleden? | CBS](#), geraadpleegd september 2024; [Vakbondslidmaatschap | CBS](#), geraadpleegd juli 2025.

³⁵ Jaarverslag FNV 2024.

³⁶ Jaarverslag CNV 2023.

³⁷ Richtlijn 2009/138/EU art. 201 en Wet op het financieel toezicht art. 4:67.

³⁸ *Vlaamse Balies*, ECLI:EU:C:2020:372.

Dit zou het geval zijn wanneer de kosten van rechtsbijstandsverzekeringen omhoog gaan of verzekeraars zich terugtrekken uit de markt.

Vanaf 2015 komt rechtshulp *on demand* op, waarbij juristen van rechtsbijstandsverzekeraars klanten zonder rechtsbijstandsverzekering bijstaan tegen vaste tarieven, afhankelijk van de oplossing die de rechtzoekende kiest. Dit zou met name interessant zijn voor middeninkomens die geen rechtsbijstandsverzekering hebben, maar de uurtarieven van reguliere advocaten niet kunnen of willen betalen. In recentere jaren heeft de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) te kennen gegeven dat *on demand* dienstverlening door advocaten volgens hen op gespannen voet staat met de Verordening op de advocatuur (Voda) waarin is vastgelegd dat advocaten in dienst van een verzekeraar alleen verzekerde cliënten mogen bijstaan, om hun onafhankelijkheid te waarborgen.³⁹ In 2021 start de NOvA met een experiment waarin advocaten bij rechtsbijstandsverzekeraars onder bepaalde voorwaarden niet-verzekerden mogen bijstaan. Uit het experiment, dat loopt tot 2028, moet blijken of deze tijdelijke versoepeling permanent moet worden en of andere versoepelingen gewenst zijn.⁴⁰

Advocatuur

Rechtzoekenden kunnen een advocaat inschakelen voor advies, bemiddeling en procesvertegenwoordiging. Bij bestuurs- en kantonzaken is vertegenwoordiging door een advocaat niet verplicht, bij overige civiele zaken wel.⁴¹ Er zijn geen cijfers beschikbaar over hoe vaak burgers in het algemeen een advocaat inschakelen. Er is wel informatie over hoe vaak Wrb-gerechtigden via een toevoeging (box 2.1) aanspraak maken op gesubsidieerde rechtsbijstand.

Aantal afgegeven toevoegingen stijgt sinds 2021

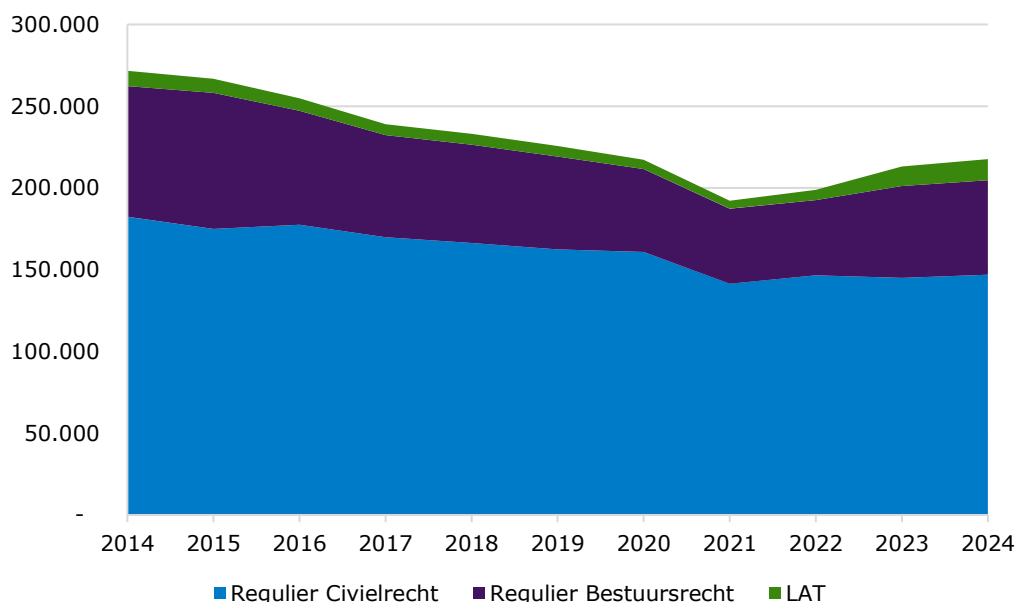
Het aantal afgegeven toevoegingen is lange tijd gedaald (figuur 2.2). In 2021 is een duidelijk sterkere daling te zien ten opzichte van het voorgaande jaar, mogelijk als gevolg van de coronapandemie. In 2024 is het aantal toevoegingen weer op het niveau van voor de pandemie. Verreweg de meeste toevoegingen betreffen reguliere toevoegingen (94% in 2024), al stijgt het aantal lichte adviestoevoegingen (LAT) in recente jaren sterk.

³⁹ In 2019 ontstond hierover een conflict tussen de NOvA en SKR Rechtsbijstand/BrandMR.

⁴⁰ [Experiment rechtsbijstandsverzekeraars met twee jaar verlengd | Nederlandse orde van advocaten](#), geraadpleegd februari 2026.

⁴¹ [Advocaat wel of niet verplicht | Rechtspraak](#), geraadpleegd augustus 2024.

Figuur 2.2 Aantal afgegeven toevoegingen (regulier en lichte adviestoevoeging) voor civiel- en bestuursrecht, 2014-2024



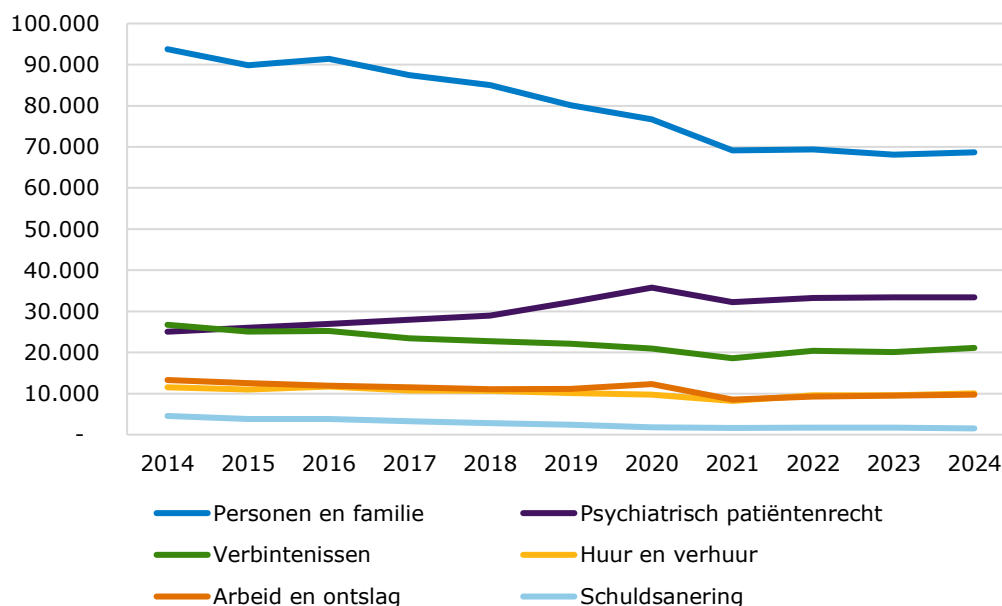
Noot: Voor reguliere toevoegingen is het mogelijk om onderscheid te maken tussen toevoegingen voor civiel- en bestuursrecht. Dit onderscheid kan niet gemaakt worden voor LAT.

Noot: Cijfers zijn exclusief toevoegingen op het gebied van vreemdelingenrecht en asiel, en exclusief niet of onjuist gecodeerde toevoegingen.

Bron: RvR, Jaarverslag 2024.

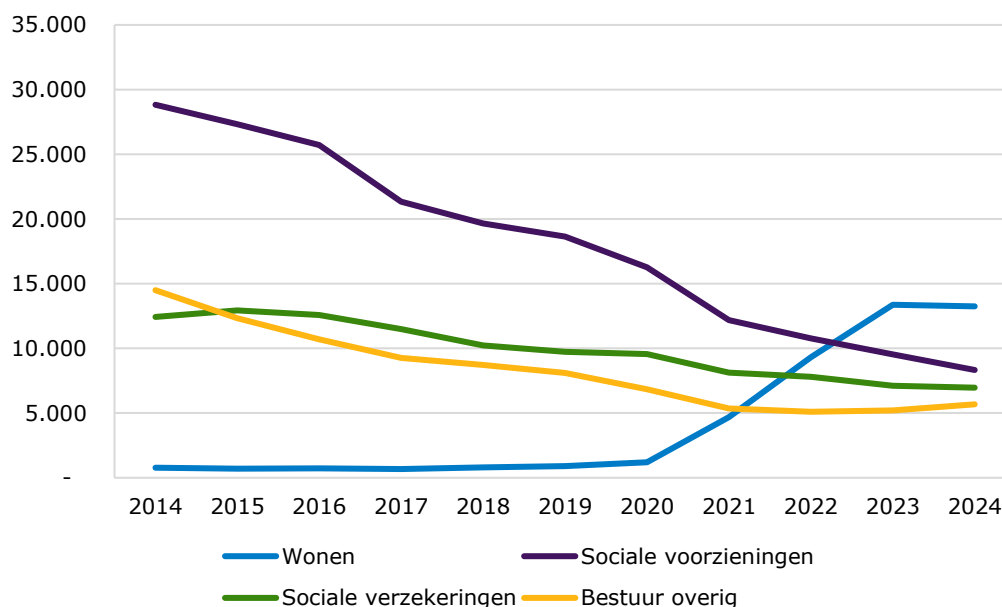
De meeste reguliere toevoegingen in civielrechtelijke zaken betreffen personen- en familierecht (47% van de civiele toevoegingen, inclusief echtscheidingsgerelateerde zaken), gevolgd door psychiatrisch patiëntenrecht (23%) en verbintenissenrecht (14%, figuur 2.3). Binnen het bestuursrecht worden de meeste reguliere toevoegingen afgegeven voor wonen (24%), sociale voorzieningen (14%) en sociale verzekeringen (12%, figuur 2.4). In de periode 2014-2020 daalt het aantal afgegeven toevoegingen in het personen- en familierecht en het sociale voorzieningenrecht. Het aantal toevoegingen voor wonen stijgt de laatste jaren juist sterk. Deels komt dit doordat toevoegingen voor de Herstelregeling Kinderopvangtoeslagaffaire onder 'wonen' worden geregistreerd.

Figuur 2.3 Meest voorkomende reguliere toevoegingen voor civielrechtelijke zaken, 2014-2024



Bron: RvR, [Maandcijfers - raadvoorrechtsbijstand.org](https://raadvoorrechtsbijstand.org/maandcijfers) en [Toevoegingen - raadvoorrechtsbijstand.org](https://raadvoorrechtsbijstand.org/toevoegingen), geraadpleegd juli 2025.

Figuur 2.4 Meest voorkomende reguliere toevoegingen voor



bestuursrechtelijke zaken, 2014-2024

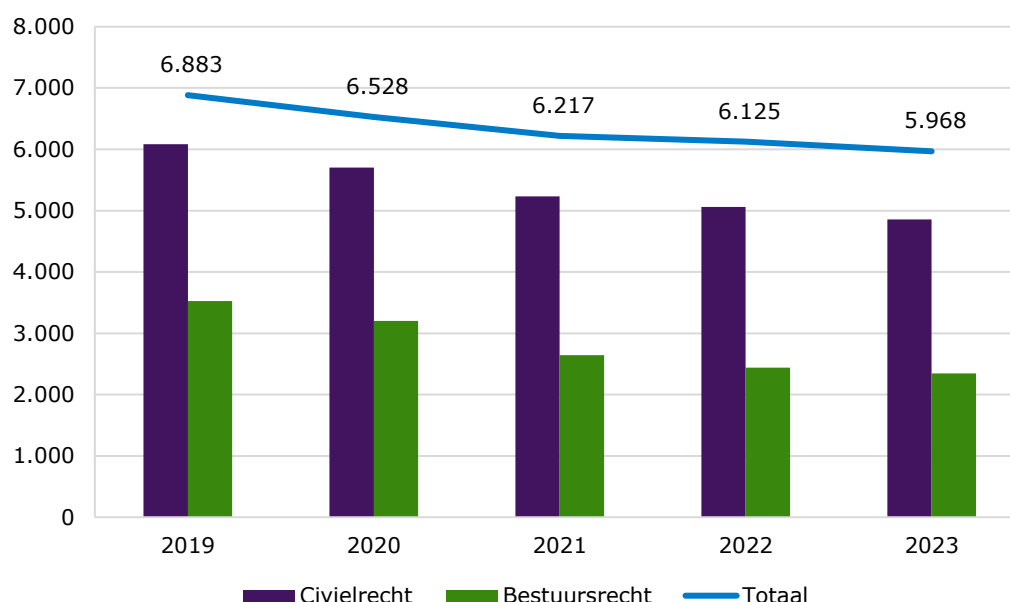
Noot: Cijfers zijn exclusief toevoegingen op het gebied van vreemdelingenrecht en asiel.

Bron: RvR, [Maandcijfers - raadvoorrechtsbijstand.org](https://raadvoorrechtsbijstand.org/maandcijfers) en [Toevoegingen - raadvoorrechtsbijstand.org](https://raadvoorrechtsbijstand.org/toevoegingen), geraadpleegd juli 2025.

Sociale advocatuur onder druk

Rechtsbijstand op basis van een toevoeging wordt verleend door sociaal advocaten.⁴² Het aantal sociaal advocaten nam de afgelopen jaren af (figuur 2.5). Door vergrijzing en jonge advocaten die het vak verlaten, zet deze daling zich naar verwachting voort.⁴³ Een lage vergoeding en hoge werkdruk spelen hierbij een rol.⁴⁴ Dit leidt tot (dreigende) tekorten aan sociaal advocaten in sommige regio's en rechtsgebieden (NOvA, 2024; 2025; Panteia, 2022) waardoor de toegang tot het recht voor lagere inkomens in het geding komt. In reactie op deze signalen is een subsidieregeling in het leven geroepen waarmee sociaal advocaten de kosten voor de opleiding van advocaat-stagiairs beter kunnen dragen. Deze regeling is in juni 2024 opnieuw verlengd.⁴⁵ Per 2026 worden daarnaast enkele andere maatregelen genomen.⁴⁶ De meeste sociaal advocaten behandelen 1-10 toevoegingen per jaar (26% in 2023), of 10 tot 20 (10%). Een klein deel (6%) behandelt 200 of meer toevoegingen per jaar.

Figuur 2.5 Aantal sociaal advocaten met toevoegingen per jaar, 2019-2023



Noot: Sociaal advocaten kunnen op meerdere rechtsgebieden actief zijn. Totalen zijn inclusief sociaal advocaten die werkzaam zijn in het strafrecht.

Noot: Cijfers zijn exclusief toevoegingen op het gebied van vreemdelingenrecht en asiel, en exclusief niet of onjuist gecodeerde toevoegingen.

Bron: RvR, [Dashboard Aanbod - raadvoorrechtsbijstand.org](https://dashboardaanbod-raadvoorrechtsbijstand.org), geraadpleegd september 2025.

⁴² Om op basis van een toevoeging rechtsbijstand te mogen verlenen, moeten advocaten ingeschreven staan bij de RvR en aan diverse vereisten voldoen. Zie: [Overzicht van deskundigheidseisen voor inschrijving specialisaties - rvr.org](https://overzicht.van.deskundigheidseisen.voor.inschrijving.specialisaties-rvr.org), geraadpleegd juli 2025.

⁴³ Dashboard Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand, [Dashboard Aanbod - raadvoorrechtsbijstand.org](https://dashboardaanbod-raadvoorrechtsbijstand.org), geraadpleegd juli 2025.

⁴⁴ [Jonge sociaal advocaten verlaten steeds vaker het vak. Dreigend tekort voor meest kwetsbare mensen - raadvoorrechtsbijstand.org](https://jongesociaaladvocatenverlatensteedsvakerhetvak.dreigendtekortvoormeestkwetsbaremensen-raadvoorrechtsbijstand.org), geraadpleegd augustus 2024, en Panteia (2022).

⁴⁵ [Subsidieregeling om advocaat-stagiairs binnen de sociale advocatuur op te leiden opnieuw verlengd | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl](https://subsidieregeling.omadvocaat-stagiairs.binnen.de.sociale.advocatuur.op.te.leiden.opnieuw.verlengd-nieuwsbericht-rijksoverheid.nl), geraadpleegd augustus 2024.

⁴⁶ Naar aanleiding van de bevindingen van de Commissie Evaluatie puntentoekenning gesubsidieerde rechtsbijstand II [Commissie-Van der Meer II] (2025). Zie: *Kamerstukken II 2024/25*, 31 753, nr. 312.

Mediators en bemiddelaars

Mediation en bemiddeling zijn vormen van alternatieve geschilbeslechting waarbij partijen worden begeleid door een onafhankelijke derde om tot een gedeelde oplossing te komen voor hun probleem. De termen worden regelmatig door elkaar heen gebruikt. Een belangrijk onderscheid is dat mediators zich kunnen inschrijven bij de RvR en dan op basis van een toevoeging kunnen werken. Bemiddelaars kunnen dit niet.

Het grootste deel van de mediators in Nederland wordt vertegenwoordigd door de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). De rechtspraak werkt uitsluitend met MfN-geregistreerde mediators. Om opgenomen te worden in het kwaliteitsregister van de MfN moeten mediators aan bepaalde eisen voldoen, bijvoorbeeld wat betreft opleiding. Het aantal geregistreerde mediators neemt de laatste jaren iets af: van 2.800 mediators in 2020 naar circa 2.500 in 2024. Ook buiten het MfN-register zijn veel mediators en bemiddelaars actief. Zo hebben bedrijven en overheidsorganisaties soms interne mediators in dienst en is buurtbemiddeling beschikbaar in zo'n 90% van de Nederlandse gemeenten.⁴⁷

Uit veldonderzoek onder MfN-geregistreerde mediators blijkt dat de meeste mediations tot stand komen op initiatief van de partijen zelf, gevolgd door verwijzingen vanuit het netwerk, door advocaten, de rechtspraak of ARBO-instellingen (MfN, 2023).⁴⁸ Binnen het rechtsbestel kunnen het Juridisch Loket en de rechtspraak naar mediation verwijzen. Bij verwijzing door de rechtspraak worden de kosten in principe door de partijen gedeeld. Indien een burger een toevoeging voor mediation krijgt, moet alleen een eigen bijdrage worden betaald (box 2.1).⁴⁹ Om het gebruik van mediation te stimuleren, krijgen niet Wrb-gerechtigden sinds 1 maart 2023 een startbijdrage aangeboden bij verwijzing door de rechtspraak. Hiermee kan de eerste 2,5 uur van de mediation worden bekostigd.⁵⁰ De kosten van bemiddeling en mediation buiten de rechtspraak verschillen. Sommige vormen van buurtbemiddeling zijn gratis, ook is het mogelijk dat andere partijen zoals een werkgever of rechtsbijstandsverzekeraar de kosten op zich nemen.

Aantal mediations herstelt na coronadip

In 2020 daalde het aantal verwijzingen naar mediation door de Rechtspraak als gevolg van de tijdelijke sluiting van rechtbanken en gerechtshoven vanwege de coronapandemie (figuur 2.6). Daarnaast werden fysieke mediationbijeenkomsten tijdelijk stopgezet. Vanaf 2021 stijgt het aantal verwijzingen weer. De meeste verwijzingen worden gedaan binnen het civiel recht (88%).⁵¹ Recente cijfers over verwijzingen door het Juridisch Loket zijn niet bekend.

Het totale aantal mediations dat daadwerkelijk plaatsvindt, wordt niet landelijk geregistreerd. Het aantal mediations op basis van een toevoeging is wel bekend.⁵² In de periode 2014-2018 nam het aantal afgegeven toevoegingen voor mediation elk jaar toe; van 13.400 in 2014 naar 17.200 in 2018. In de periode 2019-2021 was er een

⁴⁷ [Buurtbemiddeling in Nederland - Het CCV](#), geraadpleegd augustus 2024.

⁴⁸ Het gaat hier om mediation in allerlei geschillen, zowel binnen als buiten (gerechtelijke) procedures.

⁴⁹ Mediation in strafzaken wordt niet bekostigd middels een toevoeging, deze voorziening is voor partijen altijd kosteloos.

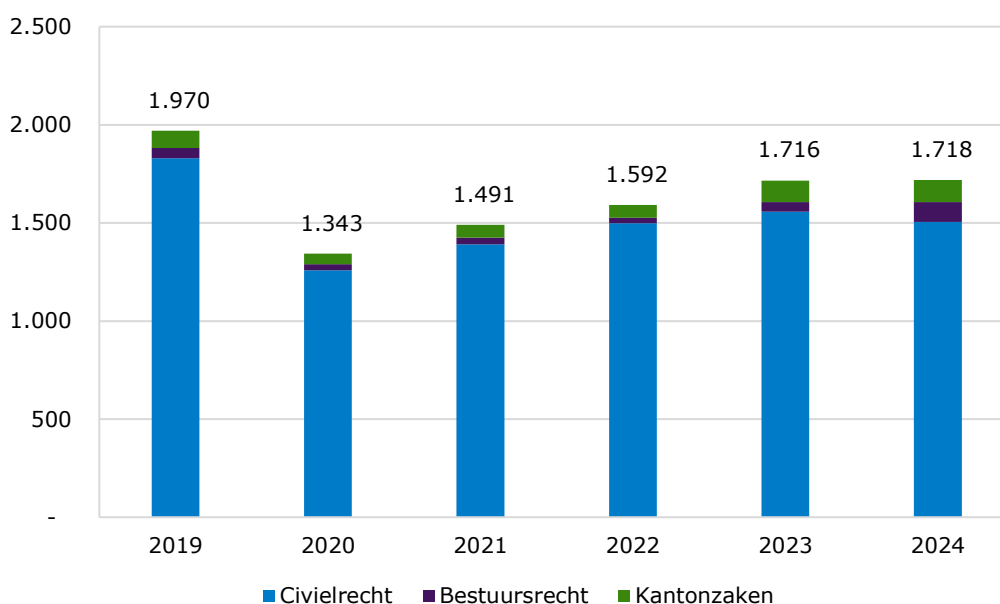
⁵⁰ Eind 2024 is besloten dat de maatregel met nog eens vijf jaar wordt verlengd: [Subsidieregeling startbijdrage mediation voor vijf jaar verlengd](#), geraadpleegd juli 2025.

⁵¹ Jaarverslagen Rechtspraak, 2019-2024. Verwijzingen binnen het strafrecht zijn hierin niet meegenomen.

⁵² Mediation in strafzaken is hierin *niet* meegenomen, dit wordt niet via een toevoeging gefinancierd.

daling (tot 12.500 in 2021), en sinds 2022 is er weer een lichte stijging (tot 14.600 in 2024).⁵³

Figuur 2.6 Verwijzingen naar mediation vanuit de Rechtspraak, 2019-2024



Bron: Jaarverslagen Rechtspraak, 2019-2024.

2.2 Gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures

Burgers kunnen hun (juridische) problemen of geschillen ook oplossen door deze voor te leggen aan een derde persoon of instantie. Wanneer een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, spreken we van een gerechtelijke procedure. Wanneer een geschil wordt voorgelegd aan een andere onafhankelijke instantie, spreken we van een buitengerechtelijke procedure. In het vervolg belichten we eerst de gerechtelijke procedure en daarna de buitengerechtelijke procedure.

2.2.1 Gerechtelijke procedures

In deze paragraaf bespreken we civielrechtelijke en bestuursrechtelijke gerechtelijke procedures.⁵⁴ Jaarlijks stromen er aanzienlijk meer civiele zaken dan bestuurszaken in bij rechtbanken en gerechtshoven. In 2024 betrof het 983.200 civielrechtelijke versus 94.700 bestuursrechtelijke zaken.

Aantal civielrechtelijke procedures blijft stabiel

Civilrechtelijke procedures betreffen zowel geschillen (zaken waar ten minste twee partijen bij betrokken zijn) als (eenzijdige) verzoeken, zoals een verzoek om curatele,

⁵³ RvR, [Maandcijfers - raadvoorrechtsbijstand.org](#) en [Mediation en mediators - raadvoorrechtsbijstand.org](#), geraadpleegd juli 2025. C&B 2023.

⁵⁴ Strafrechtelijke procedures vallen buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

bewind, of mentorschap.⁵⁵ De partijen in het geschil kunnen natuurlijke personen en rechtspersonen zijn.

Civielrechtelijke zaken worden doorgaans ingedeeld in familiezaken en handelszaken. Onder familiezaken vallen bijvoorbeeld geschillen en verzoeken over echtscheiding, alimentatie, adoptie, naamswijziging, maar ook verzoeken om bewind, curatele of mentorschap. Handelszaken betreffen geschillen over financiële vorderingen: bijvoorbeeld contractbreuk, huur- en arbeidszaken, incassozaken, schadeclaims, en verzoeken om faillissement en schuldsaneringen.

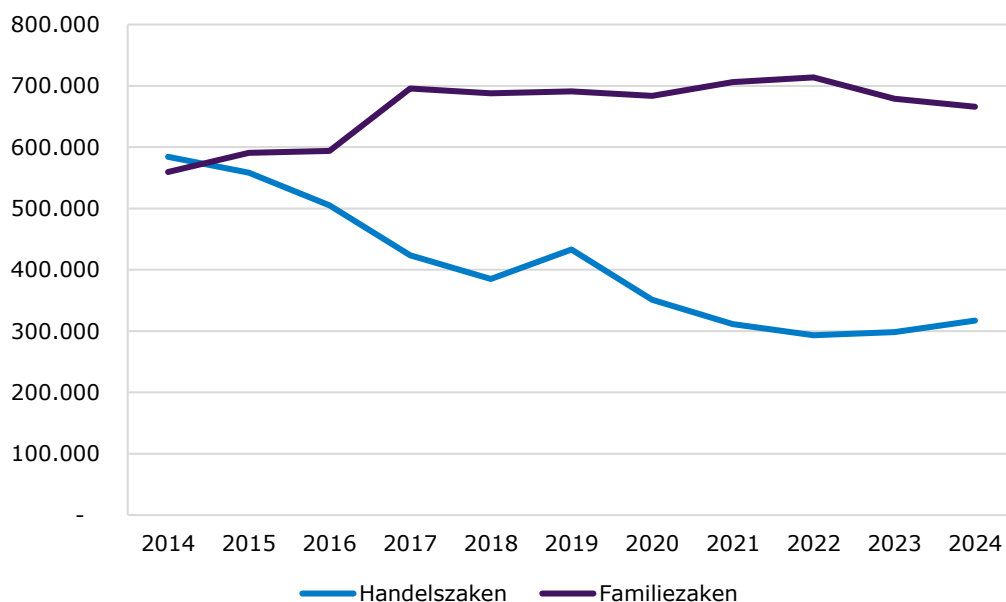
Het aantal instromende familiezaken is al langere tijd redelijk stabiel; de lichte daling vanaf 2023 kan worden toegeschreven aan een wetswijziging waardoor het aantal aantekeningen gezamenlijk gezag is afgenomen (figuur 2.7).⁵⁶ De daling in het aantal handelszaken vlakt vanaf 2021 af, in 2024 is zelfs sprake van een kleine stijging. Deze stijging komt grotendeels door een toegenomen aantal verzoekschriften voor faillissement en surseance van betaling en de invoering van de Wet homologatie onderhands akkoord. Dit betreft voornamelijk zaken tussen rechtspersonen (bedrijven). Het aantal uitgesproken faillissementen en surseances van betaling steeg ook, en daarmee ook het toezicht van de rechter op de afwikkeling daarvan. Het wegvallen van de steunmaatregelen aan ondernemers na de coronapandemie ligt hier mogelijk aan ten grondslag.⁵⁷

⁵⁵ Curatele, beschermingsbewind en mentorschap zijn maatregelen om personen te beschermen die zelf niet goed beslissingen over hun financiën of verzorging kunnen nemen, bijvoorbeeld door een verstandelijke beperking, een verslaving of dementie.

⁵⁶ Sinds 1 januari 2023 krijgen ongehuwde en niet-geregistreerde partners automatisch gezamenlijk gezag wanneer zij het kind erkennen.

⁵⁷ Jaarverslag Rechtspraak 2024, p.57.

Figuur 2.7 Instroom civielrechtelijke procedures bij rechtbanken en gerechtshoven (incl. kanton), 2014-2024



Noot: De cijfers omvatten zowel geschillen als verzoeken, en zaken waar geen burgers bij betrokken zijn (zoals geschillen tussen bedrijven).

Noot: Vanaf 2021 worden kantonzaken in het jaarverslag niet meer onderverdeeld in familie- en handelszaken in de tabellen. De onderverdeling is dus afkomstig uit de bijgaande tekst, maar daardoor ook iets minder nauwkeurig (afgerond op duizendtallen in plaats van tientallen).

Bron: Jaarverslagen Rechtspraak.

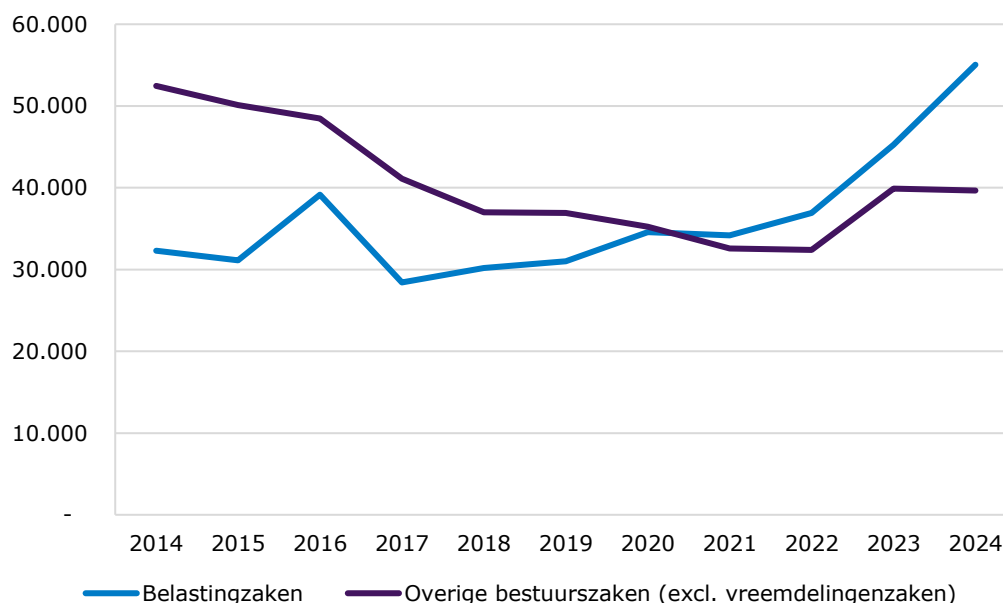
Aantal bestuursrechtelijke procedures neemt toe

Het bestuursrecht omvat conflicten tussen burgers of bedrijven enerzijds en overheidsinstanties anderzijds. Voor de rechtzoekende een procedure bij de rechter kan starten, moet er eerst een bezwaarschrift ingediend worden bij het bestuursorgaan. Na het doorlopen van de bezwaarprocedure kan in de meeste gevallen beroep worden ingesteld bij de rechter. Het gaat dan bijvoorbeeld om besluiten over uitkeringen, subsidies of vergunningen.

Met name sinds 2022 neemt het aantal ingekomen belastingzaken sterk toe (figuur 2.8). Deze stijging komt door een groter aantal nieuw aangebrachte belastingzaken door lagere overheden. Ook het aantal WOZ-zaken is toegenomen. Het aantal overige bestuurszaken steeg in 2023, na een geleidelijke daling in de periode daarvoor. Daarnaast zijn verschuivingen zichtbaar in het type zaken. Er worden minder zaken aangemeld die te maken hebben met de Participatiewet, de Wet Kinderopvang en de Omgevingswet, en juist meer zaken over de Wet hersteloperatie toeslagen en arbeidsongeschiktheid. Dit komt mede door een af- respectievelijk toename van het aantal zaken dat wordt aangespannen omdat het bestuursorgaan niet tijdig een beslissing heeft genomen.⁵⁸

⁵⁸ Jaarverslag Rechtspraak 2024, p.58.

Figuur 2.8 Instroom bestuursrechtelijke procedures bij rechtbanken en gerechtshoven



Noot: De cijfers omvatten zowel geschillen als verzoeken, en zaken waar geen burgers bij betrokken zijn (zoals geschillen tussen bedrijven en de overheid).

Bron: Jaarverslagen Rechtspraak.

2.2.2 De Rechtspraak tijdens de coronapandemie

Tijdens de coronapandemie werden diverse maatregelen genomen die invloed hadden op de rechtspraak: gerechtsgebouwen ondergingen fysieke aanpassingen, zittingen verliepen vaker online of hybride met beperkte fysieke toegang en nieuwe soorten zaken ontstonden (bijvoorbeeld rond de coronaboetes). In deze paragraaf worden de belangrijkste maatregelen op het gebied van civiel- en bestuursrechtelijke procedures en de gevolgen voor rechtzoekenden toegelicht.

Van 24 april 2020 tot en met 26 november 2020 vormde de tijdelijke wet COVID-19 Justitie en Veiligheid⁵⁹ een wettelijke grondslag voor de elektronische mondelinge behandeling in civiele en bestuursrechtelijke procedures (Ter Voert et al., 2022). Tijdens de eerste lockdown was sprake van een gedeeltelijke sluiting van de rechtbanken van 17 maart tot en met 10 mei 2020. Alleen zaken waarin een rechterlijke beslissing niet kon worden uitgesteld, gingen zoveel mogelijk door. Het ging dan bijvoorbeeld over ondertoezichtstelling of uithuisplaatsing van kinderen. Deze zaken werden online of telefonisch behandeld. Vanaf 11 mei 2020 golden de uitgangspunten: zaken zoveel mogelijk fysiek of online behandelen, schriftelijke afdoening waar mogelijk, en telefonische zittingen als noodoplossing. Tijdens latere lockdowns werden zittingen continu voortgezet (Meijer et al., 2022, pp. 11–12).

⁵⁹ Wet van 22 april 2020, houdende tijdelijke voorzieningen op het terrein van het Ministerie van Justitie en Veiligheid in verband met de uitbraak van Covid-19 (Tijdelijke wet COVID-19 Justitie en Veiligheid), Stb. 2020, 124.

Als gevolg van de gedeeltelijke sluiting van rechtbanken werden veel rechtszaken uitgesteld, hetgeen leidde tot vertragingen. Een ander deel van de zaken werd in plaats van fysiek telefonisch, online of schriftelijk behandeld. Onderzoek laat zien dat de verschuiving naar telefonische en online zittingen uitdagingen met zich mee bracht voor de procedurele rechten van rechtzoekenden, zoals het recht op aanwezigheid, actieve deelname en hoor en wederhoor (Ter Voert et al., 2022). Verschillende factoren beïnvloeden de toegang tot het recht bij online zittingen, waaronder technische aspecten, de digitale vaardigheden van burgers (Singh, 2022), wantrouwen jegens online communicatie (Björling, 2020) en *Zoom fatigue* (Wiederhold, 2020). Ook bestaat de zorg dat door de beperkte non-verbale communicatie onbedoeld vooringenomenheid kan ontstaan.⁶⁰

De coronapandemie lijkt een beperkte invloed te hebben gehad op de instroom van zaken bij de rechtbanken. In 2021 en 2022 is een lichte stijging zichtbaar in het aantal familiezaken (figuur 2.7). Een deel van deze stijging hangt mogelijk samen met de coronapandemie. Ook de daling in handelszaken in de periode 2020-2022 houdt mogelijk verband met de steunmaatregelen in het kader van de pandemie, waardoor het aantal faillissementen daalde.⁶¹

2.2.3 *Buitengerechtelijke procedures*

Burgers die hun civiel- of bestuursrechtelijke problemen zonder tussenkomst van de rechter op willen lossen, kunnen terecht bij verschillende vormen van buitengerechtelijke geschilbeslechting. In deze paragraaf wordt eerst geschilbeslechting in het civiele domein besproken, daarna in het bestuursrechtelijke domein. Overigens staat het de burger vrij om na een buitengerechtelijke procedure (met een ongewenste uitkomst) alsnog de gang naar de rechter te maken.

Buitengerechtelijke procedures in het civielrecht

Voor geschilbeslechting in civiele zaken kunnen burgers onder meer terecht bij een geschillencommissie. Deze commissies hebben een advies- of beslissingsbevoegdheid en doen hun uitspraak op basis van (bindend) advies. Ze kunnen ook zelf bemiddelen. Veel geschillencommissies die geschillen tussen consumenten en ondernemers beslechten, zijn aangesloten bij De Geschillencommissie, een overkoepelende organisatie. Zo zijn er geschillencommissies voor Advocatuur, Consumentenzaken, of Energie. Het aantal binnengekomen klachten bij de Geschillencommissie stijgt sinds 2022 weer na een periode van lichte daling (figuur 2.9). Naast de Geschillencommissie zijn er vier erkende geschilinstanties:

- De Huurcommissie behandelt geschillen tussen huurders en verhuurders, met een focus op de sociale huursector. Sinds 2021 stijgt het aantal binnengekomen klachten fors.
- Consumenten en kleinzakelijke ondernemers kunnen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) terecht met klachten over financiële producten of diensten van banken of verzekeraars. Vanaf 2018 stijgt het aantal binnengekomen klachten licht.
- De Geschillencommissie zorgverzekeringen (SKGZ) kan bemiddelen en uitspraken doen bij problemen tussen verzekeringsconsumenten en ziektekostenverzekeraars. Na een piek in 2019 neemt het aantal klachten licht af.
- De Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) is sinds 1 januari 2024 de aangewezen instantie voor pensioengeschillen, daarvoor kon men bij de

⁶⁰ [Echt contact met rechter blijft onmisbaar - Het Advocatenblad](#), geraadpleegd juli 2025.

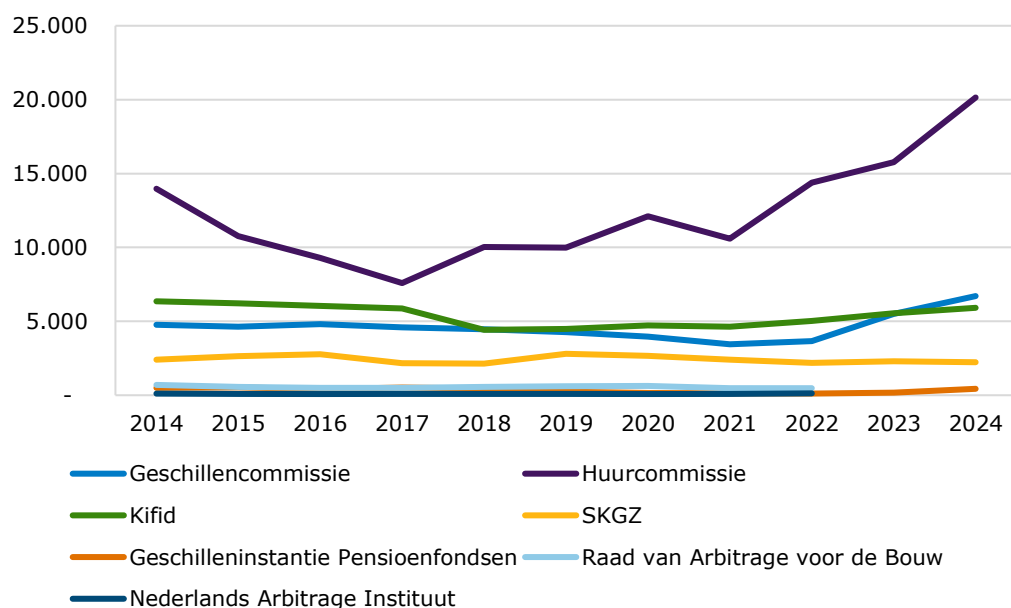
⁶¹ [Wat zijn de economische gevolgen van corona? | CBS](#), geraadpleegd juli 2025.

Ombudsman Pensioenen terecht.⁶² De commissie is een kleine speler in vergelijking met de andere instanties. In 2024 steeg het aantal aangemelde geschillen, mogelijk door de overgang naar de nieuwe instantie.

Tijdens de coronapandemie zijn veel geschillencommissies overgestapt op online zittingen.⁶³ Daarnaast werd er veel meer gebruikgemaakt van schriftelijke afhandeling.⁶⁴ In sommige gevallen moesten zittingen worden uitgesteld, met name in het begin van de coronapandemie. Er zijn geen duidelijke effecten van de coronapandemie op de instroom van zaken bij geschillencommissies zichtbaar, met mogelijke uitzondering van een piek aan huurzaken in 2020.

Wanneer het geschil wordt voorgelegd aan een arbitragecommissie, leidt dit in tegenstelling tot een geschillencommissie altijd tot een bindende uitspraak (een arbitraal vonnis). Uitspraken van arbitragecommissies zijn direct uitvoerbaar. De Raad van Arbitrage voor de Bouw behandelt bouwgeschillen. Het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI) biedt arbitrage, bindende adviezen en mediation in commerciële geschillen aan. Het aantal zaken bij de arbitragecommissies ligt beduidend lager dan bij de geschillencommissies, en blijft door de jaren heen betrekkelijk stabiel.

Figuur 2.9 Instroom zaken bij enkele civiele buitengerechtelijke instanties (2014-2022)



Noot: Bij de GIP lijkt er vanaf 2019 sprake te zijn van een daling, dit heeft te maken met de samenstelling van de cijfers. Vanaf 2019 wordt er onderscheid gemaakt in contacten die leiden tot klachten, en contacten die leiden tot informatieverzoeken. Alleen de klachten zijn vanaf dat moment meegenomen.

Bron: Rechtspleging Civiel & Bestuur 2023, 2014-2022 (C&B); jaarverslagen, 2023-2024. Voor de Raad van Arbitrage voor de Bouw en het NAI zijn geen jaarverslagen beschikbaar, en daarom ook geen cijfers na 2022.

⁶² [Geschilleninstantie pensioenfondsen opent 1 januari haar deuren | GIP](#), geraadpleegd juli 2025.

⁶³ [De Geschillencommissie tijdens Corona - De Geschillencommissie](#); SKGZ jaarverslag 2020, p. 8.

⁶⁴ Jaarverslag Huurcommissie 2020.

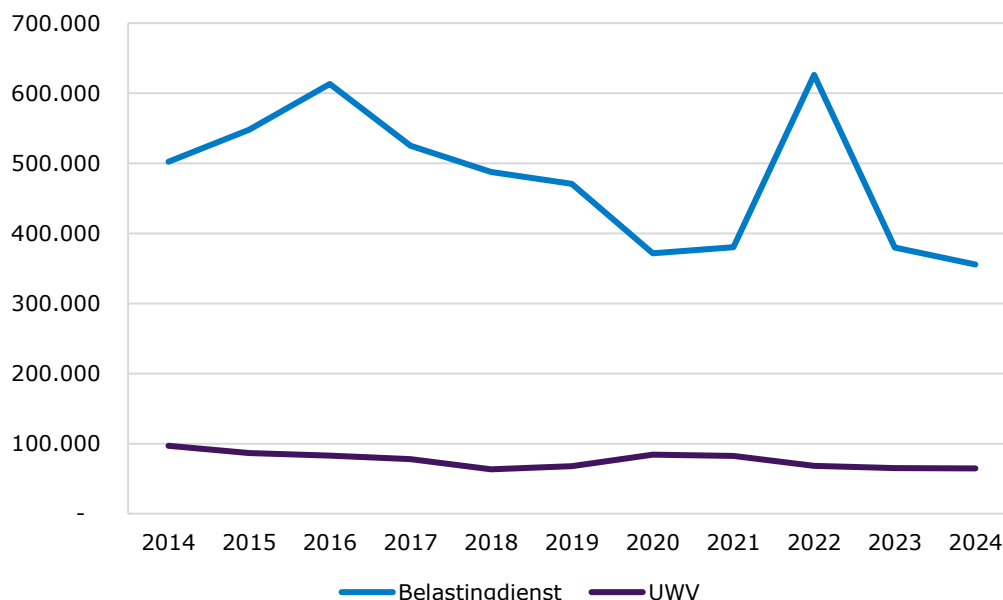
Buitengerechtelijke procedures in het bestuursrecht

Buitengerechtelijke geschilbeslechting in het bestuursrecht bestaat voornamelijk uit de bezwaarprocedure. Daarnaast kunnen burgers een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Het totale aantal bezwaarschriften dat wordt ingediend bij bestuursorganen wordt niet landelijk bijgehouden. We lichten vier grote landelijke overheidsinstanties uit: de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De Belastingdienst behandelt verreweg de meeste bezwaarschriften (figuur 2.10). In de periode 2016-2020 daalt het aantal afgehandelde bezwaarschriften. In 2022 is sprake van een grote piek, deze zou komen door het arrest van de Hoge Raad over de box 3-heffing.⁶⁵ Ook bij het UWV is sprake van een daling, daarnaast is in 2020 en 2021 een lichte coronapijk zichtbaar. Het aantal afgehandelde bezwaarschriften bij DUO kent een grillig verloop, maar over het algemeen is er sprake van een dalende trend die vanaf 2022 stabiliseert (figuur 2.11). Bij de SVB ten slotte schommelt het aantal bezwaarschriften in de periode 2014-2020 en neemt daarna (licht) af.

Burgers kunnen bij de Nationale Ombudsman terecht met klachten over de overheid indien men er met de betreffende instantie niet uitkomt. Het aantal binnengekomen verzoeken daalt over het geheel genomen tussen 2014 en 2023, met een kleine, mogelijk corona gerelateerde piek in 2021. In 2024 neemt het aantal verzoeken weer licht toe.

Figuur 2.10 Aantal afgehandelde bezwaarschriften bij Belastingdienst en UWV, 2014-2024

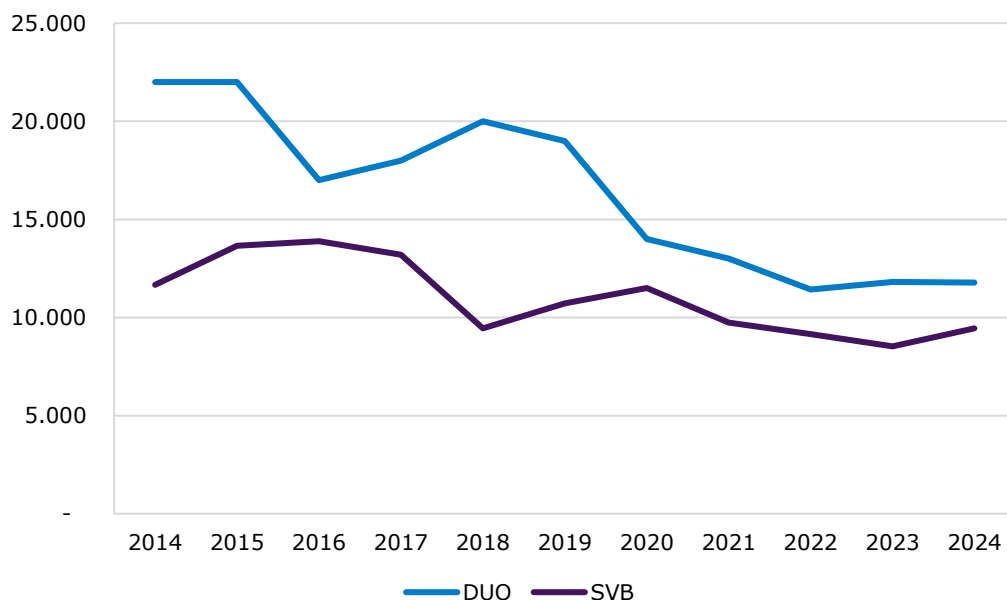


Noot: Voor de Belastingdienst gaat het uitsluitend om bezwaarschriften n.a.v. definitieve, vorderings- en naheffingsaanslagen.

Bron: C&B 2023 (2014-2020) en Belastingdienst (2021-2024), Belastingdienst in cijfers: bezwaren, beroepen en verzoeken | Belastingdienst, geraadpleegd juli 2025.

⁶⁵ Uitspraak Hoge Raad 24 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1963, Jaarrapportage Belastingdienst 2022.

Figuur 2.11 Aantal afgehandelde bezwaarschriften bij DUO en SVB, 2014-2024



Bron: C&B 2023 (2014-2022), Stand van DUO (2023-2024), Jaarverslag SVB 2024 (2023-2024).

2.3 Samenvatting en reflectie op enkele ontwikkelingen

In deze paragraaf geven we een korte samenvatting van de belangrijkste ontwikkelingen binnen het rechtsbestel in de periode 2020-2024 en reflecteren we op wat deze betekenen voor rechtzoekenden.

Tekorten in de rechtshulp en gebrekkige landelijke dekking

Er bestaan breed gedeelde zorgen over de landelijke toegankelijkheid van eerstelijns rechtshulp. Dit geldt met name voor het sociaal raadsliedenwerk, dat via de gemeente wordt georganiseerd en gefinancierd. Sociaal raadslieden zijn aanwezig in minder dan de helft van de gemeenten, vooral niet-Randstedelijke provincies hebben een beperkt aanbod. Ook bij wetswinkels is sprake van een ongelijke geografische verdeling. Rechtshulp is daarnaast voor burgers niet altijd makkelijk te vinden doordat er een brede waaier aan organisaties actief is (Bilo et al., 2023). Ook zijn er indicaties dat het aanbod niet altijd goed aansluit bij de behoeften van inwoners (Lamkaddem et al., 2024).

Ook op het gebied van tweedelijns rechtshulp zijn er zorgen, in het bijzonder over de sociale advocatuur. Er is sprake van vergrijzing van het ambt en jonge sociaal advocaten stromen vroeg uit door een betrekkelijk lage vergoeding in combinatie met hoge werkdruk. Ook hier zijn er regionale verschillen: volgens onderzoek van de NOVA (2025) zijn in sommige arrondissementen bij bepaalde specialisaties onvoldoende of zelfs helemaal geen advocaten meer werkzaam. Hierdoor kunnen rechtzoekenden mogelijk geen advocaat vinden of moeten zij hier verder voor reizen, met het risico dat problemen verergeren.

Recent onderzoek laat daarnaast zien dat het wenselijk is de mogelijkheid van een sociaal notariaat te verkennen om juridische problemen onder burgers met een laag inkomen te voorkomen, bijvoorbeeld bij het afwikkelen van erfenissen. De bestaande voorziening voor lagere inkomens⁶⁶ is relatief onbekend en heeft niet het beoogde drempelverlagende effect (Ter Voert et al., 2024).

In reactie op deze signalen zijn enkele maatregelen genomen. Om tot een landelijk dekkend netwerk voor sociaaljuridische dienstverlening te komen is een digitale landelijke kaart gelanceerd die duidelijk maakt welke ondersteuning in de buurt van de rechtzoekende beschikbaar is.⁶⁷ Verder is een kwartiermaker aangesteld die zich in het bijzonder zal richten op regio's waar het aanbod momenteel niet toereikend is.⁶⁸ Het Juridisch Loket zal de komende jaren het aantal locaties uitbreiden om de afstand tot burgers te verkleinen.⁶⁹ Daarnaast is per 1 januari 2025 de subsidieregeling voor wets- en rechtswinkels verruimd. Hierdoor kunnen meer mensen worden geholpen en is er meer ruimte om studenten ervaring te laten opdoen in het werkveld.⁷⁰ Ook voor de sociale advocatuur wordt meer geld beschikbaar gesteld: sociaal advocatenkantoren kunnen subsidie aanvragen voor het opleiden van advocaat-stagiairs en vanaf 2026 worden de vergoedingen voor sociaal advocaten verhoogd.⁷¹

Daling aantal bezwaarschriften: beter contact tussen overheid en burger?

De overheid heeft de afgelopen jaren ingezet op het verbeteren van het contact tussen overheid en burger, bijvoorbeeld door het stimuleren van het informeel afhandelen van bezwaarschriften. Hierbij neemt een ambtenaar persoonlijk contact op met de burger om het bezwaar te bespreken en waar mogelijk een oplossing te vinden. Bestuursorganen verschillen in de mate waarin zij de informele aanpak toepassen en hoe zij dit doen (Geurts et al., 2023). Het is dan ook niet te zeggen of, en zo ja in hoeverre de daling van het aantal afgehandelde bezwaarschriften bij grote uitvoeringsinstanties mede komt door een toenemend gebruik van deze informele aanpak. Daarnaast worden de meeste bezwaarschriften door gemeenten behandeld, en veel onderzoek naar de informele aanpak richt zich dan ook op gemeenten (e.g. Mein & Marseille, 2020). Er zijn geen landelijke cijfers beschikbaar over het aantal bezwaarschriften dat bij gemeenten wordt ingediend en de afhandeling hiervan.

Het programma *Burgergerichte overheid* (onderdeel van de stelselvernieuwing rechtsbijstand) heeft tot doel onnodige procedures in het bestuursrecht terug te dringen. Van bestuursorganen wordt verwacht dat zij terughoudendheid betrachten bij het instellen van hoger beroep en hierbij rekening houden met de impact op burgers.⁷² Onderzoek laat zien dat het aantal hoger beroepen tussen burgers en bestuursorganen in de periode 2017-2021 is gedaald (Geurts et al., 2023).⁷³ Daarentegen is het totale aantal bestuurszaken toegenomen, deels door een toenemend aantal belastingzaken aangebracht door lagere overheden.⁷⁴ Daarnaast komt een deel van de stijging door zaken die worden aangespannen omdat het bestuursorgaan niet tijdig een besluit heeft genomen.

⁶⁶ Art. 56 Wet op het notarisambt.

⁶⁷ [Update maart 2025 | Campaign Monitor](#), geraadpleegd juli 2025.

⁶⁸ *Kamerstukken II* 2023/24, 31 753, nr. 312.

⁶⁹ Juridisch Loket, Jaarplan 2025.

⁷⁰ Staatscourant 2025, nr. 3650.

⁷¹ Naar aanleiding van de bevindingen van de Commissie-Van der Meer II (2025). Zie: *Kamerstukken II* 2024/25, 31 753, nr. 312.

⁷² *Kamerstukken II* 2023/24, 29 279 nr. 920.

⁷³ Het betreft het aantal gepubliceerde einduitspraken, wat in dit geval gebruikt wordt als benadering van het aantal hoger beroepen.

⁷⁴ Jaarverslag Rechtspraak 2024.

Het afnemend aantal afgehandelde bezwaarschriften houdt dan ook mogelijk deels verband met personeelstekort en werkdruk bij bestuursorganen, bijvoorbeeld door de invoering van nieuwe regelingen zoals de Wet hersteloperatie toeslagen.

Coronapandemie beperkt zichtbaar in registratiecijfers

In ongeveer de helft van de onderzochte periode speelde de coronapandemie. De hiermee samenhangende maatregelen brachten beperkingen met zich mee in de dienstverlening, zoals sluiting van de fysieke locaties van het Juridisch Loket en het online of hybride houden van rechtszittingen. In sommige gevallen is de invloed van de coronapandemie duidelijk terug te zien in de registratiecijfers. Zo was bij het Juridisch Loket sprake van een verschuiving van contact aan de balie naar ondersteuning via telefoon en e-mail. Ook is een grote dip zichtbaar in het aantal verwijzingen naar mediation vanuit de Rechtspraak. In beide gevallen is vervolgens ook een geleidelijke terugkeer naar de oude situatie zichtbaar.

In andere gevallen is lastiger vast te stellen of, en zo ja in hoeverre de coronapandemie invloed heeft gehad. Bij enkele organisaties – zoals het UWV, de huurcommissie en de Ombudsman – is in 2020 en/of 2021 een kleine piek in het aantal zaken zichtbaar die mogelijk kan worden toegeschreven aan corona. Bij andere organisaties zetten eerdere trends zich juist door. Bij de rechtbanken en gerechtshoven houdt de lichte stijging van het aantal familiezaken in 2021 en 2022 mogelijk deels verband met corona. Dit geldt ook voor de daling in het aantal handelszaken in de periode 2020-2022. Voor al deze organisaties geldt dat eerder sprake is van een tijdelijke afwijking dan van een trendbreuk.

3 Gerapporteerde juridische problemen

In dit hoofdstuk bespreken we de eerste onderzoeksvraag:

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

We bespreken allereerst de mate waarin (potentieel) juridische problemen voorkomen onder de Nederlandse bevolking en hoeveel van deze problemen respondenten hebben (paragraaf 3.1). In paragraaf 3.2 gaan we verder in op de kenmerken van deze problemen: het type probleem, de ervaren ernst, het financieel belang en de andere partij. Paragraaf 3.3 kijkt naar de samenhang tussen verschillende probleemttypen bij respondenten die meer dan één probleem rapporteren. De onderzoeksperiode kenmerkte zich voor een deel door de coronapandemie en de maatregelen ter bestrijding van het coronavirus. Paragraaf 3.4 bespreekt in hoeverre dit gevolgen heeft gehad voor het hebben van problemen en voor de kenmerken van deze problemen. In paragraaf 3.5 presenteren we enkele modellen waarbij we de kans op problemen proberen te verklaren op basis van de kenmerken van respondenten. Ten slotte vergelijken we in paragraaf 3.6 de bevindingen met die van eerdere metingen. Paragraaf 3.7 vat de resultaten kort samen.

3.1 Incidentie van problemen

In het eerste gedeelte van de vragenlijst is respondenten aan de hand van een lijst met 73 problemen, verdeeld over 11 inhoudelijke probleemttypen, gevraagd of ze in de afgelopen vijf jaar (2020-2024) een of meerdere van deze problemen hebben gehad. Dit kunnen problemen zijn die in de afgelopen vijf jaar zijn begonnen, maar ook problemen die eerder zijn begonnen en in de onderzoeksperiode nog speelden. Daarnaast is respondenten gevraagd of zij nog een ander probleem hebben gehad waarbij sprake was van juridische stappen (bijv. het inschakelen van een advocaat).

Wanneer respondenten aangeven dat zij een probleem hebben gehad, maar geen actie hebben ondernomen omdat zij het probleem niet belangrijk vonden of omdat zij geen meningsverschil met de andere partij hadden, beschouwen we het probleem als triviaal. Deze problemen laten we buiten beschouwing. Ook problemen die zijn ontstaan in januari 2025 nemen we niet mee; deze problemen vallen buiten de onderzoeksperiode en waren ten tijde van het invullen van de vragenlijst zeer recent waardoor respondenten mogelijk nog geen actie hebben ondernomen.⁷⁵

3.1.1 *Zes op de tien respondenten rapporteert ten minste één probleem*

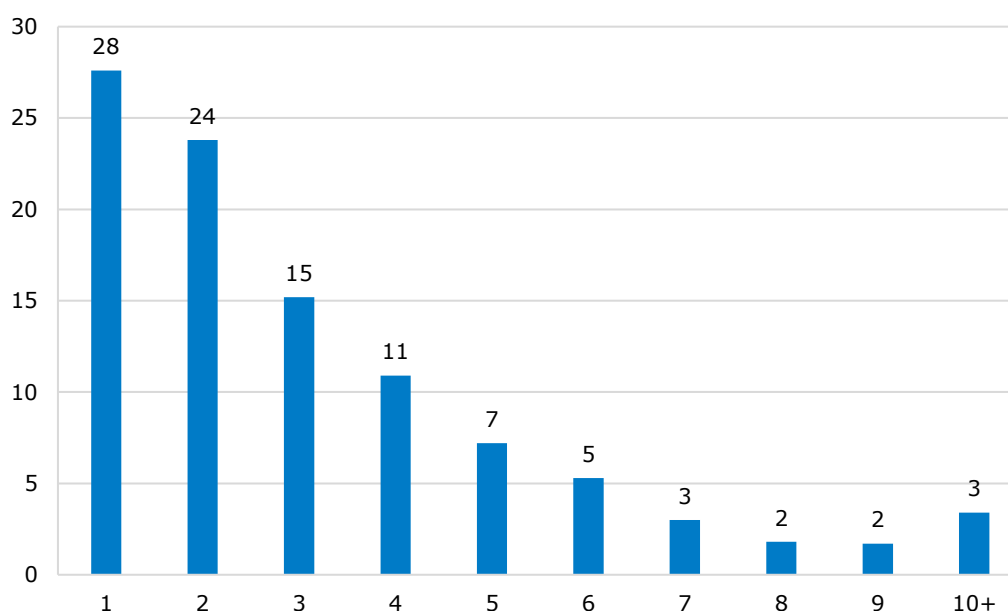
Gedurende de vijfjarige onderzoeksperiode kreeg 61% van de respondenten te maken met ten minste één (potentieel) juridisch probleem (figuur 3.1).

⁷⁵ In totaal werden 13.772 problemen gerapporteerd; hiervan waren 196 problemen triviaal en vielen 137 problemen buiten de onderzoeksperiode.

Het 95% betrouwbaarheidsinterval bedraagt 1%, dit betekent dat we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat het werkelijke percentage Nederlandse burgers dat ten minste één probleem heeft ervaren tussen de 60% en 62% ligt.

Het aantal gerapporteerde problemen per respondent varieert van 1 tot 25. Van de respondenten met ten minste één probleem rapporteert ruim een kwart (28%) één probleem, nog een kwart (24%) twee problemen, 15% drie problemen, 11% vier problemen en 7% vijf problemen. De overige respondenten rapporteren meer dan vijf problemen (15%). Gemiddeld rapporteren respondenten met ten minste één probleem 3,3 problemen.

Figuur 3.1 Percentage respondenten dat één of meer problemen rapporteert in de periode 2020-2024 (alle problemen, n=4.115, gewogen)



3.1.2 *Vooral leeftijd, inkomstenbron en opleiding hangen samen met de kans op een probleem*

De kans op een probleem is niet voor iedereen hetzelfde. In deze paragraaf kijken we in hoeverre persoonskenmerken van respondenten samenhangen met de kans dat zij wel of niet ten minste één probleem rapporteren. We rapporteren alleen de kenmerken waarbij sprake is van statistisch significante samenhang en waarbij de effectgrootte niet marginaal is.⁷⁶

Leeftijd, inkomstenbron en opleiding hebben een medium sterke samenhang met het rapporteren van een probleem:

- Respondenten tussen de 25 en 44 jaar rapporteren vaker een probleem. Respondenten ouder dan 65 rapporteren juist minder vaak een probleem.⁷⁷
- Gepensioneerden (aow, vut) rapporteren minder vaak een probleem. Werkende respondenten (zowel in loondienst als zelfstandigen) en respondenten met een

⁷⁶ Zie bijlage 2 voor de gehanteerde effectgroottes. Bij een zeer lage effectgrootte is het verband weliswaar statistisch significant, maar draagt het kenmerk maar zeer weinig bij aan de verklaarde variantie in de afhankelijke variabele (hier: het al dan niet rapporteren van een probleem).

⁷⁷ Telkens vergeleken met alle overige categorieën.

(bijstands-, werkloosheids- of arbeidsongeschiktheids)uitkering rapporteren juist vaker een probleem.

- Respondenten met een hbo- of wo-opleiding rapporteren vaker een probleem.

Woonsituatie heeft een zwakke samenhang met het rapporteren van een probleem:

- Respondenten die wonen in een gezin met kinderen (zowel stellen als alleenstaande ouders) rapporteren iets vaker een probleem. Samenwonenden zonder kinderen en respondenten die bij hun ouders wonen, rapporteren iets minder vaak een probleem.

De overige persoonskenmerken hangen niet significant samen met het rapporteren van een probleem of de effectgrootte is marginaal.⁷⁸

De hogere kans op problemen van mensen tussen de 25 en 44, van hbo- en wo-opgeleiden en van werkenden kan worden verklaard vanuit de participatietheorie (Ter Voert & Hoekstra, 2020, p. 15-16). De veronderstelling is dat respondenten die tot deze groepen behoren een hogere maatschappelijke participatie hebben, en zich daardoor vaker in situaties bevinden waarin problemen zich kunnen voordoen. Zo zullen zij vaker een baan hebben en daarmee kans op een probleem op het werk, en consumeren zij mogelijk meer. Ook hebben respondenten in de leeftijdsgroep 25-44 vaker minderjarige kinderen en dus kans op een probleem dat hiermee samenhangt. Verder is het mogelijk dat respondenten in deze groep iets eerder als een probleem ervaren, of een lagere drempel ervaren om problemen te rapporteren.

De bevinding dat ook respondenten met een uitkering (aow valt hier niet onder) en alleenstaande ouders een hogere kans hebben op een probleem komt overeen met literatuur die laat zien dat kwetsbare groepen vaker juridische problemen hebben (o.a. Currie, 2009; McKeever et al., 2018; OECD, 2019a; Pleasence et al., 2014, Sandefur, 2008).

3.2 Aard van de problemen

3.2.1 Consumenten- en werkproblemen komen het meest voor

Problemen in de vragenlijst zijn gegroepeerd in een aantal hoofdcategorieën. Figuur 3.2 laat zien hoeveel respondenten in de periode 2020-2024 één of meer problemen van een bepaalde categorie rapporteren. De meest voorkomende problemen hebben te maken met de aanschaf van producten of diensten (31%) en met werk (27%). Daarna volgen problemen in de woonomgeving (15%), geldproblemen (12%), problemen van huurders en eigenaren met hun woning of ander onroerend goed (beiden 10%), problemen met relatie en familie (9%), gezondheidsproblemen die door derden zijn veroorzaakt (7%)⁷⁹ en problemen in de verzamelcategorie discriminatie, smaad/laster, lastig gevallen worden/mishandeling/misbruik, immigratie en slechte behandeling door een ambtenaar of overheidsdienst (7%).⁸⁰

Slechts een klein deel van de respondenten rapporteert problemen met kinderen onder de 18 (2%) en problemen met de verhuur van onroerend goed (1%). De categorie overige juridische stappen (4%) bevat problemen waarbij juridische stappen door of

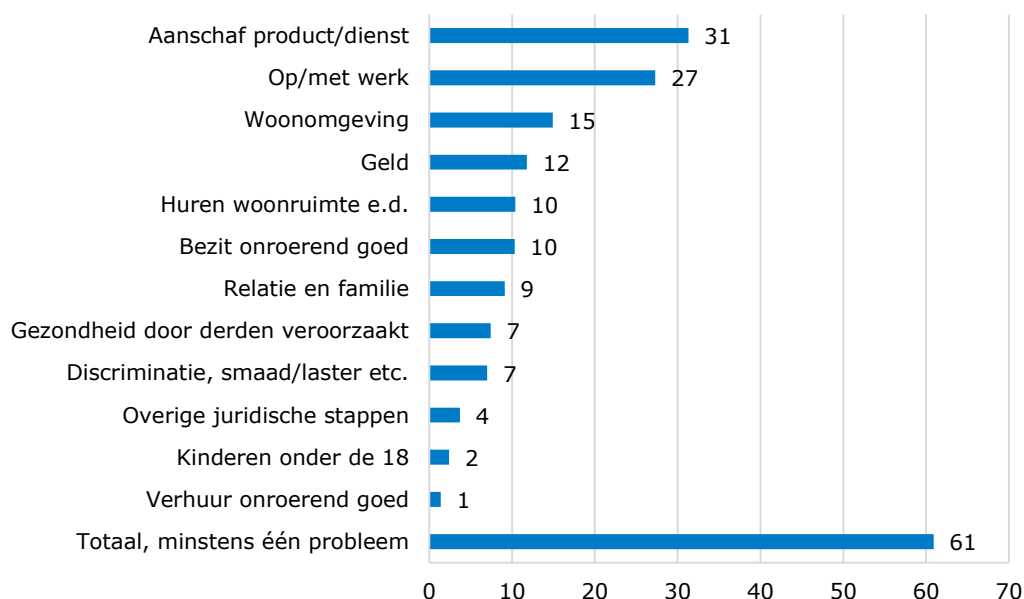
⁷⁸ Zie bijlage 3 voor een overzicht van alle persoons- en probleemkenmerken.

⁷⁹ Het gaat hierbij om gezondheidsproblemen als gevolg van slechte werkomstandigheden of een ongeluk dat werd veroorzaakt door een ander.

⁸⁰ Deze categorie wordt verderop aangeduid als: Discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. Dit zijn de meest voorkomende problemen binnen deze categorie.

tegen de respondent zijn genomen of waarbij is bedreigd met juridische stappen, maar die niet passen bij een van de andere probleemcategorieën.

Figuur 3.2 Percentage respondenten dat een probleem rapporteert, naar type probleem (alle problemen, n=6.760, gewogen)



Noot: Respondenten kunnen meerdere problemen rapporteren.

Voor bepaalde soorten problemen geldt dat niet alle respondenten in de gelegenheid waren dit probleem te ervaren. Zo komen problemen met de verhuur van onroerend goed relatief weinig voor (1% van alle respondenten rapporteert een dergelijk probleem), maar dit is ook deels een reflectie van het gegeven dat slechts een klein deel van de bevolking onroerend goed verhuurt. Wanneer we kijken naar de respondenten die aangeven in de onderzoeksperiode onroerend goed te hebben verhuurd (n=725), gaat het om 13% van deze groep. Van de respondenten die in de onderzoeksperiode werk hadden, rapporteert 35% een probleem hiermee. Dit is iets meer dan in de totale steekproef (27%). Van degenen die in de onderzoeksperiode een woning of ander onroerend goed hebben gehuurd, rapporteert maar liefst 24% een huurprobleem. Onder eigenaren van onroerend goed is dit 16% (beiden 10% in de totale steekproef). Van de respondenten die in de onderzoeksperiode kinderen onder de 18 hadden, rapporteert 8% een probleem hiermee (2% in de totale steekproef).

Tabel 3.1 geeft voor alle hoofdcategorieën en subcategorieën van problemen aan welk deel van de respondenten hiermee te maken kreeg. Onder respondenten met werkproblemen komen problemen met loon en andere arbeidsvoorwaarden het meest voor. Bij huurproblemen gaan de meeste problemen om het uitvoeren van reparaties door de verhuurder en daarnaast om afspraken over de huur en een slechte, ongezonde of onveilige woonsituatie. Problemen met het bezit van een woning of ander onroerend goed hebben voornamelijk te maken met de hoogte van de onroerendezaakbelasting (OZB). Problemen in de woonomgeving betreffen voornamelijk burenruzies. Bij problemen met de aanschaf van producten en diensten komt het ontvangen van slechte of verkeerde producten het meest voor, gevolgd door het niet nakomen van leverdata en andere slechte service. Problemen met geld

betreffen het vaakst bedragen die respondenten hebben uitgeleend aan anderen, gevolgd door problemen met een uitkering, subsidie of toeslag. Bij relatie- en familieproblemen komen problemen na de dood van een familielid of partner en het beëindigen van een relatie het meest voor, problemen met kinderen onder de 18 zijn voornamelijk problemen met zorgverlening. Bij discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid komen de problemen die te maken hebben met discriminatie of met slechte behandeling door de overheid het meest voor.⁸¹

Een aantal problemen valt in tabel 3.1 potentieel onder meerdere subtypen. Zo vallen problemen met toeslagen onder de categorie huurproblemen als het gaat om de huurtoeslag, en onder de categorie geld als het gaat om een algemeen probleem met een uitkering, toeslag of subsidie. In totaal rapporteert 3% van de respondenten een of meer problemen met toeslagen. Problemen die te maken hebben met discriminatie vallen onder werkproblemen (als sprake is van pesterij, discriminatie of seksuele intimidatie op het werk) of onder discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. In totaal rapporteert 8% van de respondenten een probleem met discriminatie. Schade door natuurgeweld ten slotte kan vallen onder huurproblemen of onder problemen met het bezit van onroerend goed. In totaal rapporteert 3% van de respondenten een probleem hiermee.

Naast de indeling in verschillende problementypen kunnen we ook kijken naar het rechtsgebied waar problemen onder vallen. Problemen waarbij de andere partij duidelijk een overheidsinstantie is, scharen we onder de bestuursrechtelijke problemen. Alle overige problemen beschouwen we als civielrechtelijk.⁸² Van alle gerapporteerde problemen is 8% (n=1.076) bestuursrechtelijk, het overgrote deel van de problemen is dus civielrechtelijk.

Tabel 3.1 Percentage respondenten met een probleem (n=6.760, gewogen) en aantal problemen (n=13.439, gewogen) naar subtype probleem

Soort probleem	% minstens 1 probleem	Aantal problemen
Problemen met dienstverlening en het kopen van producten	31,3	3.613
Ontvangen van slechte of verkeerde producten	14,6	1.169
Niet nakomen van afgesproken leverdata	8,4	614
Niet goed uitgevoerd onderhoud, reparaties of verbouwingen	8,0	600
Andere slechte service	7,3	538
Reizen en vakanties die niet aan de verwachtingen voldoen	3,8	264
Verkeerde of onvoldoende medische of tandheelkundige behandeling	3,3	235
Verkeerde of onvoldoende hulp en adviezen	2,7	192
Problemen op of met het werk	27,3	2.987
Loon	11,0	797
Andere arbeidsvoorwaarden	8,8	656

⁸¹ De probleemcategorieën gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en overige juridische stappen zijn niet onderverdeeld in subcategorieën.

⁸² Deze indeling is gebaseerd op het subtype probleem en de logische wederpartij hierbij. Zie bijlage 3.

Soort probleem	% minstens 1 probleem	Aantal problemen
Arbeidsomstandigheden waarover u niet tevreden bent of die gevaarlijk zijn	7,5	535
Verlies van uw baan	6,5	473
Pesterij, discriminatie of seksuele intimidatie op het werk	6,2	461
Disciplinaire maatregelen	1,0	64
Problemen met betrekking tot de woonomgeving	14,9	1.224
Probleem met burens	13,4	1.043
Wijzigingen in de omgeving van uw woning door de overheid	2,3	181
Problemen met geld	11,8	1.009
Van iemand een bedrag (terug)vragen waar u recht op hebt	4,2	302
Problemen met een uitkering, toeslag of subsidie	2,4	170
Verkeerde behandeling van een claim door een verzekeringsmaatschappij	1,9	135
Verkeerde rekeningen	1,9	131
Verkeerde of niet redelijke belastingaanslag of andere problemen met belastingen	1,8	131
Verkeerde of misleidende informatie bij het afsluiten van een verzekering, belegging of ander financieel product	0,9	58
Problemen met schuldeisers, faillissement, schuldsanering	0,6	42
Problemen met uw pensioenfonds	0,4	28
Beslaglegging op inkomen, toeslagen, inboedel, bankrekening etc.		<25
Problemen met het huren van woonruimte of ander onroerend goed	10,4	1.058
Uitvoeren van reparaties door de verhuurder	4,8	350
Afspraken over de huur, huurverhoging, servicekosten, borgsom of andere afspraken uit een huurcontract	3,8	264
Slechte, ongezonde of onveilige (woon)situatie	3,2	229
Schade door natuurgeweld	1,1	72
Onderhuren of -verhuren	0,4	28
(Huis)uitzetting, pesterij door de verhuurder	0,6	39
Probleem met huurtoeslag	0,6	38
Zorgen dat medebewoners hun aandeel in de rekening betalen	0,4	27
Zorgen dat de verhuurder een schriftelijke huurovereenkomst verstrekt		<25
Problemen met het bezit van een eigen huis of van ander onroerend goed	10,3	841
Hoogte van de Onroerendezaakbelasting	3,9	281
Schade door natuurgeweld	1,8	126
Kopen of verkopen	1,6	106

Soort probleem	% minstens 1 probleem	Aantal problemen
Mede-eigenaar of -eigenaren	1,5	113
Hypotheek	1,5	101
Aanvragen van een vergunning	1,4	94
Erfpacht		<25
Krakers		<25
Onteigening		<25
Problemen met relatie- of familiezaken	9,1	777
Problemen na de dood van een familielid of partner	3,6	257
Beëindigen van een relatie	3,1	213
Lastiggevallen worden, mishandeling of misbruik door partner, ex-partner of ander familielid	1,8	130
Afspraken over de kinderen	1,2	80
Ontvangen of betalen van partner- of kinderalimentatie	0,8	56
Naamswijziging		<25
Erkenning, naamgeving van kinderen		<25
Adoptie of pleegzorg		<25
Gezondheidsproblemen als gevolg van slechte werkomstandigheden of een ongeluk door toedoen van een ander	7,4	711
Problemen met discriminatie, smaad/laster, lastiggevallen worden, immigratie of slechte behandeling door een ambtenaar of overheidsdienst	7,0	614
Discriminatie door uw afkomst, geslacht, handicap, of door iets anders (niet op uw werk)	2,6	199
Slecht behandeld worden door een ambtenaar of overheidsdienst	2,2	169
Lastiggevallen worden, mishandeling of misbruik (buiten de familie)	2,0	142
Laster, smaad (een ander heeft uw goede naam beschadigd)	1,4	96
Immigratie, naturalisatie, vreemdelingenzaken		<25
Overige problemen waarbij juridische stappen door/tegen de respondent zijn gezet of dit is overwogen	3,7	281
Problemen met kinderen in het gezin onder de 18	2,4	201
Niet genoeg of verkeerde zorgverlening	1,2	82
Bedreiging, mishandeling of misbruik van een kind	0,5	34
Geen toegang tot de gewenste school, of het gewenste type onderwijs	0,4	30
Ernstige problemen met de opvoeding of het gedrag		<25
Door een kind veroorzaakte schade, waarvoor u niet of niet goed verzekerd bent		<25
Een kind tijdelijk van school gestuurd of niet meer toegelaten		<25

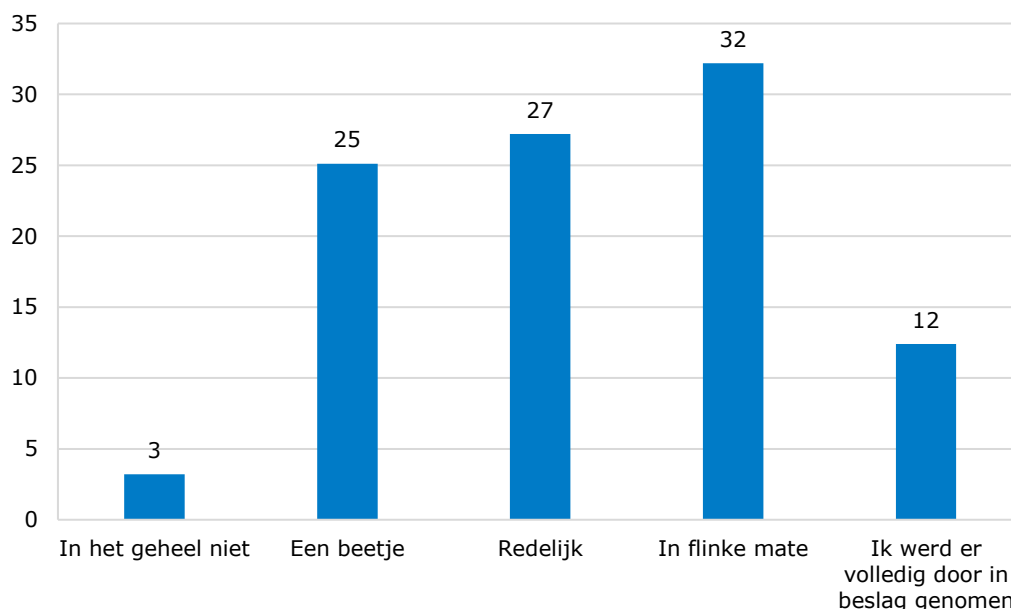
Soort probleem	% minstens 1 probleem	Aantal problemen
Problemen met verhuur van woonruimte of van ander onroerend goed	1,4	121
Niet tijdig betalen van de huur	0,4	31
Servicekosten, borgsom, opzegtermijn of andere afspraken	0,4	25
Meningsverschil met de huurder over het uitvoeren van reparaties		<25
Asociaal gedrag van huurders		<25
Uitzetten van een huurder		<25
Problemen met de tussenpersoon/makelaar		<25
Voldoen aan veiligheidsregels		<25
Onderhuur door de huurder		<25
Totaal (alle problemen)	60,9	13.439

Noot: Problemen die weinig voorkomen (<25), zijn niet weergegeven.

3.2.2 *Bijna de helft van de problemen wordt als ernstig ervaren*

De ervaren ernst van het probleem is gemeten door respondenten te vragen in hoeverre het probleem hen heeft beziggehouden. Respondenten hebben deze vraag beantwoord voor elk van de door hen gerapporteerde problemen. Figuur 3.3 laat de frequentieverdeling zien. Bij 28% van de problemen geven respondenten aan dat het probleem hen in het geheel niet (3%) of maar een beetje (25%) heeft beziggehouden. Bij 27% van de problemen hield het probleem hen redelijk bezig. Bijna de helft (44%) van de problemen is ernstig te noemen: hierbij geven respondenten aan dat het probleem hen in flinke mate bezighield (32%) of zelfs dat zij er volledig door in beslag werden genomen (12%).

Figuur 3.3 Percentage problemen naar ervaren ernst (alle problemen, n=13.439, gewogen)



Noot: Respondenten kunnen meerdere problemen rapporteren.

Tabel 3.1 geeft de gemiddelde ernst aan voor alle problemen samen en voor de verschillende probleemttypen. De gemiddelde ernst voor alle problemen ligt op 3,3 ('redelijk beziggehouden'). De ervaren ernst varieert afhankelijk van het soort probleem en ook binnen probleemcategorieën. Met name baanverlies, huisuitzetting, het beëindigen van een relatie, lastiggevallene worden, mishandeling of misbruik, verkeerde of onvoldoende zorgverlening voor minderjarige kinderen, gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en slechte behandeling door de overheid worden gemiddeld als ernstig ervaren (gemiddelde ernst 3,8-4,1). Daarentegen ervaren respondenten problemen met de hoogte van de OZB, het ontvangen van slechte of verkeerde producten, het niet nakomen van leverdata en het ontvangen van verkeerde rekeningen gemiddeld als niet zo ernstig (gemiddelde ernst 2,4-2,5).

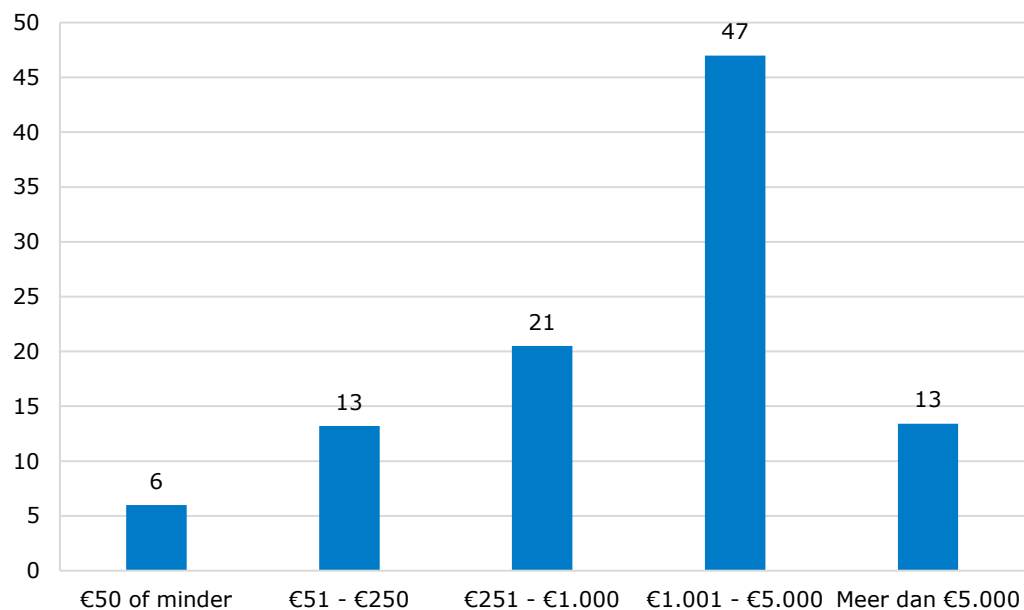
3.2.3 De helft van de problemen is in geld uit te drukken

Voor het oudste probleem is respondenten gevraagd of de waarde van het probleem geheel of gedeeltelijk in geld is uit te drukken, en zo ja om welk bedrag het gaat. Iets meer dan de helft (52%) van de respondenten geeft aan dat er *geen* financieel belang in het geding is. Problemen in de woonomgeving, relatie- en familieproblemen en problemen met kinderen onder de 18, gezondheidsproblemen die door derden worden veroorzaakt en problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid zijn vaker niet in geld uit te drukken.

Bij de respondenten waarbij wel sprake is van een financieel belang, gaat het in bijna de helft van de gevallen om een belang tussen de €1.001 en €5.000 (figuur 3.4). Problemen met de aanschaf van producten of diensten hebben vaak een laag financieel belang; 42% van deze problemen heeft een financiële waarde van €250 of minder. Problemen met werk hebben vaker een financieel belang van meer dan €5.000; dit

geldt voor een derde van deze problemen. Ook bij gezondheidsproblemen die door derden worden veroorzaakt gaat het – wanneer de waarde volgens respondenten in geld kan worden uitgedrukt – om relatief hoge bedragen. Bij ruim 80% van deze problemen gaat het om een waarde van €1.000 of meer, en bij een kwart om een waarde van €5.000 of meer.

Figuur 3.4 Percentage problemen naar financieel belang (oudste probleem, n=4.062, gewogen)



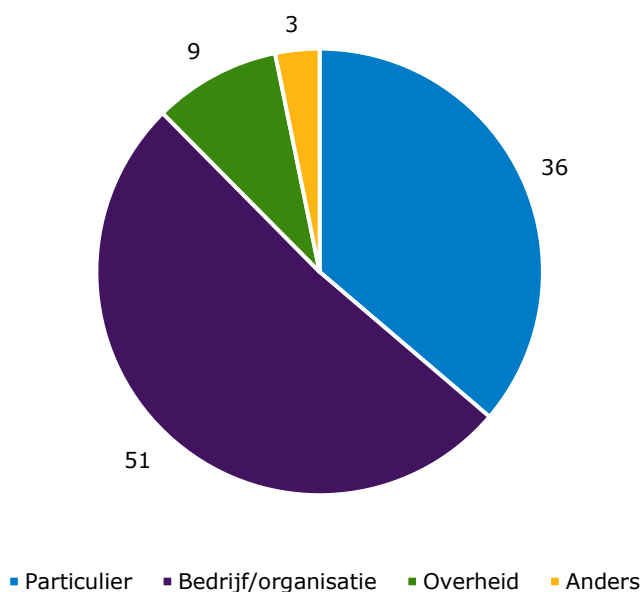
3.2.4 De andere partij is meestal een bedrijf of particulier

Voor het oudste probleem is respondenten gevraagd wie de belangrijkste andere partij is. In ongeveer de helft van de gevallen is dit een bedrijf of organisatie. Particulieren zijn de andere partij bij 36% van de problemen, en de overheid bij 9% (figuur 3.5). Problemen waarbij de andere partij een particulier is, worden als ernstiger ervaren dan problemen waarbij de andere partij een bedrijf of de overheid is (gemiddelde ernst 3,5 tegen 3,1).

Bij vrijwel alle problemen (94%) is de andere partij in Nederland gevestigd. Bij 4% van de problemen is de andere partij in het buitenland gevestigd.⁸³ Bijna de helft (48%) van de problemen waarbij de andere partij in het buitenland gevestigd is, heeft te maken met de aanschaf van producten en diensten. Vermoedelijk gaat het vaak om webwinkels.

⁸³ Bij de overige problemen weten respondenten niet waar de andere partij gevestigd is.

Figuur 3.5 Percentage problemen naar andere partij (oudste probleem, n=4.130, gewogen)



3.3 Meerdere problemen: meestal verschillende probleemttypen

De meeste respondenten die minstens een juridisch probleem rapporteren, hebben meerdere van deze problemen (figuur 3.1). Dit kunnen meerdere problemen van hetzelfde type zijn of juist verschillende typen problemen. Verreweg de meeste respondenten met meer dan één probleem (n=2.963) hebben problemen die onder verschillende probleemttypen vallen (86%). Het kan hierbij gaan om problemen die toevallig in dezelfde periode speelden of om situaties waarbij een bestaand probleem leidt tot nieuwe problemen. Vaker voorkomende combinaties van probleemttypen zijn werkproblemen en gezondheidsproblemen die door derden worden veroorzaakt, en geldproblemen en problemen met goederen en diensten. In het eerste geval gaat het mogelijk om gezondheidsproblemen die worden veroorzaakt door een arbeidsconflict of onveilige werksituatie, of om situaties waarin door de gezondheidsklachten problemen op het werk ontstaan. In het tweede geval gaat het mogelijk om situaties waarbij met dezelfde partij meerdere conflicten tegelijkertijd spelen; bijvoorbeeld zowel met de kwaliteit van het geleverde product als met de betaling.

Meerdere problemen van hetzelfde type komen het meest voor bij de aanschaf van producten en diensten, werkproblemen en huurproblemen. Problemen met de aanschaf van producten en diensten of met werk zijn ook in algemene zin de meest voorkomende soorten problemen (figuur 3.2).

3.3.1 Respondenten tussen de 25 en 44 jaar rapporteren vaker meer dan drie problemen

Respondenten met minstens één probleem rapporteren in de onderzoeksperiode gemiddeld 3,3 problemen.

In deze paragraaf kijken we in hoeverre persoonskenmerken samenhangen met de kans dat zij *meer* dan drie problemen rapporteren. Alleen leeftijdscategorie hangt significant en substantieel samen met het rapporteren van meer dan drie problemen:

- Vergeleken met andere leeftijdsgroepen rapporteren respondenten tussen de 25 en 44 jaar vaker meer dan drie problemen.

Respondenten tussen de 25 en 44 bevinden zich in een levensfase waarin relatief veel sprake is van verandering op het gebied van werk (baanwissel, promotie), huisvesting (verhuizing, het kopen van een woning) en gezin (het krijgen van kinderen, echtscheiding). Bij al deze gebeurtenissen is de kans op een (potentieel) juridische probleem aanwezig.

Woonsituatie, inkomstenbron, opleiding en ervaren gezondheid hangen significant maar zwak samen met het rapporteren van meer dan drie problemen:

- Respondenten die alleen wonen of alleenstaand ouder zijn, rapporteren iets vaker meer dan drie problemen;⁸⁴
- Respondenten die een uitkering ontvangen of werken rapporteren iets vaker meer dan drie problemen; gepensioneerden rapporteren iets minder vaak meer dan drie problemen;
- Respondenten met een hbo- of wo-opleiding rapporteren iets vaker meer dan drie problemen;
- Respondenten met een slechtere gezondheid rapporteren iets vaker meer dan drie problemen.

De overige persoonskenmerken zijn niet significant of de effectgrootte is marginaal.⁸⁵ De kenmerken die samenhangen met het rapporteren van meer dan drie problemen, zijn grotendeels dezelfde als voor het rapporteren van ten minste één probleem (3.1.2). Alleen gezondheid houdt geen verband met het wel of niet rapporteren van een probleem, maar wel licht met het rapporteren van meer dan drie problemen.

3.4 De coronapandemie en de omvang en aard van problemen

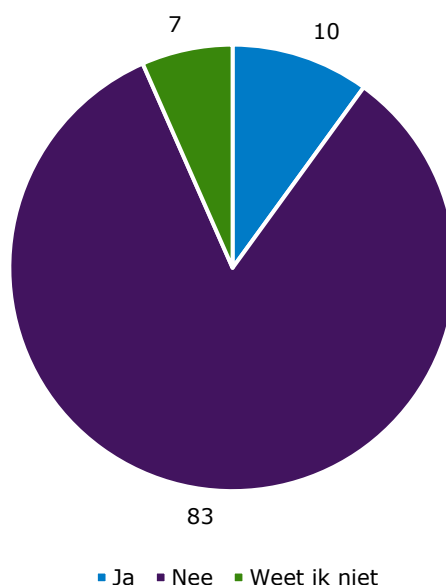
3.4.1 *Beperkt aantal problemen veroorzaakt door de coronapandemie*

Respondenten die aangeven dat een of meer van hun problemen zijn ontstaan in 2020, 2021 of 2022, hebben voor elk van deze problemen de vraag gekregen of hun probleem is ontstaan door de coronapandemie (het coronavirus en/of de coronamaatregelen). Van alle problemen die zijn ontstaan in deze periode is 10% volgens respondenten veroorzaakt door de coronapandemie (figuur 3.6). Het gaat om 3,4% van het totale aantal gerapporteerde problemen.

⁸⁴ Telkens vergeleken met alle overige categorieën.

⁸⁵ Zie bijlage 2 voor de gehanteerde effectgroottes. Zie bijlage 3 voor een overzicht van alle persoons- en probleemkenmerken.

Figuur 3.6 Percentage problemen ontstaan in de periode 2020-2022 dat is veroorzaakt door de coronapandemie (alle problemen, n=4.616, gewogen)



Problemen die door corona zijn veroorzaakt, ontstaan met name aan het begin van de coronapandemie: 40% is ontstaan in 2020, 33% in 2021 en 27% in 2022. Ze verschillen niet in ernst en financieel belang van problemen die niet door corona zijn veroorzaakt.

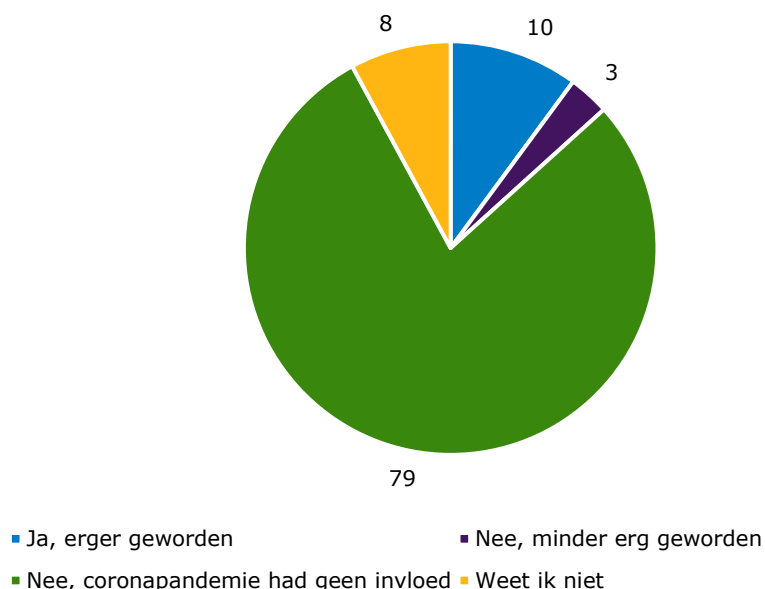
Kijken we naar het type problemen, dan zijn het iets vaker werkproblemen en problemen met de verhuur van onroerend goed (16% van de problemen in deze categorieën is veroorzaakt door de coronapandemie). Bij gezondheidsproblemen door derden veroorzaakt – waaronder ook gezondheidsproblemen door slechte werkomstandigheden vallen – geven respondenten *niet* vaker aan dat deze door de coronapandemie zijn veroorzaakt.

3.4.2 *Beperkte invloed van de coronapandemie op bestaande problemen*

Respondenten is ook gevraagd of hun al bestaande problemen erger of juist minder erg zijn geworden door de coronapandemie. Deze vraag is alleen gesteld bij problemen die zijn ontstaan vóór 2023 en die *niet* zijn veroorzaakt door de coronapandemie. Respondenten kunnen dus niet aangeven dat hun probleem is veroorzaakt én verergerd door de coronapandemie, maar wel dat hun probleem niet is veroorzaakt door de coronapandemie maar er wel door is verergerd, of juist minder erg is geworden.

Van alle problemen waarbij deze vraag is gesteld, is 10% volgens respondenten verergerd door de coronapandemie; 3% is juist minder erg geworden. Bij verreweg de meeste problemen geven respondenten aan dat de coronapandemie geen effect heeft gehad (figuur 3.7).

Figuur 3.7 Percentage problemen ontstaan vóór 2023, naar invloed van de coronapandemie (alle problemen, n=5.884, gewogen)



Problemen die volgens respondenten zijn verergerd door de coronapandemie worden als ernstiger ervaren dan problemen die niet zijn verergerd door de coronapandemie (gemiddelde ernst 3,9 tegen 3,4). Het gaat iets vaker om problemen in de woonomgeving en om gezondheidsproblemen die door derden zijn veroorzaakt. Hierbij kan worden gedacht aan burenruzies die escaleren doordat men door de lockdowns meer thuis is, of om gezondheidsproblemen waarbij een behandeling door de druk op de zorg op zich laat wachten.

Opvallend genoeg gaat het bij problemen die juist *minder* erg zijn geworden ook iets vaker om problemen in de woonomgeving. De ervaringen lopen hierbij dus uiteen. Daarnaast gaat het iets vaker om werkproblemen.

Zowel bij problemen die zijn verergerd door de coronapandemie als problemen die minder erg zijn geworden, geven respondenten iets vaker aan dat de waarde van het probleem niet in geld is uit te drukken.

3.4.3 *Beperkte samenhang tussen coronagerelateerd probleem en persoonskenmerken*

Persoonskenmerken hangen in beperkte mate samen met of zij een probleem rapporteren dat is veroorzaakt of verergerd door de coronapandemie. Inkomstenbron, migratieachtergrond en ervaren gezondheid hangen zwak samen met het rapporteren van een probleem dat is *veroorzaakt* door de coronapandemie:

- Respondenten met een uitkering rapporteren iets vaker een probleem dat is veroorzaakt door de coronapandemie;⁸⁶
- Respondenten met een eerste- of tweedegeneratie migratieachtergrond rapporteren iets vaker een probleem dat is veroorzaakt door de coronapandemie.

⁸⁶ Telkens vergeleken met alle overige categorieën.

- Respondenten met een slechtere gezondheid rapporteren iets vaker een probleem dat is veroorzaakt door de coronapandemie.

Of de respondent in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand en ervaren gezondheid hangen zwak samen met het rapporteren van een probleem dat is *verergerd* door de coronapandemie:

- Respondenten die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand rapporteren iets vaker een probleem dat is verergerd door de coronapandemie.⁸⁷
- Respondenten met een slechtere gezondheid rapporteren iets vaker een probleem dat is verergerd door de coronapandemie.

Bij de overige persoonskenmerken is geen sprake van een statistisch significant verband of de effectgrootte is marginaal.⁸⁸

Hoewel slechts een beperkt deel van de problemen in de periode 2020-2022 verband houdt met de coronapandemie, krijgen relatief kwetsbare groepen hier wel iets vaker mee te maken. Dit sluit aan bij onderzoek dat laat zien dat de negatieve impact van het coronavirus groter was voor kwetsbare groepen, en dat zij ook meer belemmeringen ondervonden van de coronamaatregelen (o.a. Centraal Planbureau, 2020; College voor de Rechten van de Mens, 2020; Nivel & RIVM, 2022).

3.5 Multivariate modellen: Welke factoren voorspellen de kans op een probleem en op meerdere problemen?

In deze paragraaf presenteren we multivariate modellen, waarbij de invloed van meerdere persoonskenmerken op de afhankelijke variabele (hier: het al dan niet rapporteren van ten minste één probleem en het aantal problemen) tegelijkertijd worden meegenomen. In de modellen zijn telkens de kenmerken opgenomen die zijn gebruikt voor de weging⁸⁹ en daarnaast huishoudinkomen/Wrb-gerechtigdheid,⁹⁰ migratieachtergrond en gerapporteerde gezondheid.⁹¹ Sommige variabelen zijn opnieuw gecategoriseerd vanwege kleine aantallen.

In de modellen zijn statistisch significante verbanden vetgedrukt. De odds ratio (OR) geeft de kansverhouding weer: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet (bijvoorbeeld: het rapporteren van ten minste één probleem) versus de kans dat de gebeurtenis zich niet voordoet (geen problemen gerapporteerd). Wanneer de OR groter is dan 1, is sprake van een positief effect. Naarmate de waarde van de variabele toeneemt, stijgt de kans dat de gebeurtenis zich voordoet ten opzichte van de kans dat deze zich niet voordoet. Voor categorische variabelen geldt dat de kans op de gebeurtenis toeneemt voor de betreffende groep ten opzichte van de referentiecategorie. Bij een OR kleiner dan 1 is sprake van een negatief effect: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet versus de kans dat deze zich niet voordoet, neemt af.

⁸⁷ Telkens vergeleken met alle overige categorieën.

⁸⁸ Zie bijlage 2 voor de gehanteerde effectgroottes. Zie bijlage 3 voor een overzicht van alle persoons- en probleemkenmerken.

⁸⁹ Zie bijlage 2.

⁹⁰ Deze variabelen kunnen niet tegelijk in het model worden toegevoegd, omdat ze substantieel overlappen. In principe wordt het model dat het effect van inkomen laat zien gepresenteerd, tenzij Wrb-gerechtigd zijn een significant effect heeft en inkomen niet.

⁹¹ Inkomstenbron en woonsituatie zijn niet opgenomen, omdat deze substantieel overlappen met leeftijdscategorie.

De OR geeft daarnaast ook een indicatie van de effectgrootte en daarmee van het belang van een bevinding: hoe verder de OR van de 1 verwijderd is, hoe groter het effect is.⁹²

We kijken eerst naar de kans dat respondenten ten minste één probleem rapporteren, versus de kans dat zij dit niet doen (2.5.1). Vervolgens doen we dezelfde analyse, maar voor verschillende probleemttypen (2.5.2). Als laatste modelleren we het aantal problemen dat respondenten rapporteren (2.5.3).

3.5.1 *Vooral leeftijd en opleiding voorspellen het al dan niet rapporteren van een probleem*

Tabel 3.3 geeft een logistische regressieanalyse van de kans op het rapporteren van ten minste één probleem (1) versus geen probleem (0). Leeftijd, opleiding, ervaren gezondheid en stedelijkheid van de woonomgeving hangen significant samen met het rapporteren van ten minste één probleem. Hiervan dragen leeftijd en opleiding het meest bij aan de verklaarde variantie. Evenals bivaariaat het geval is, hebben respondenten met een hbo- of wo-opleiding en respondenten onder de 65 een grotere kans op het rapporteren van ten minste één probleem. Het effect is het sterkst voor respondenten tussen de 25 en 44 jaar. Daarnaast is de kans op het rapporteren van ten minste één probleem iets groter naarmate respondenten zich ongezonder voelen. Ook respondenten die in een meer stedelijke omgeving wonen, hebben iets meer kans op het rapporteren van ten minste één probleem.

Tabel 3.3 Logistische regressieanalyse met probleemkans (0-1) als afhankelijke variabele (n=6.669, ongewogen)

Kenmerk	Odds ratio
Geslacht	
Vrouw (referentie)	1
Man	0,96
Leeftijdscategorie	
18-24 jaar	2,04
25-34 jaar	4,68
35-44 jaar	3,65
45-54 jaar	2,55
55-64 jaar	2,16
65+ jaar (referentie)	1
Ervaren gezondheid	
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	0,78
Opleiding	
Niet hbo+ (referentie)	1
Hbo-wo	2,08
Huishoudinkomen	

⁹² In tegenstelling tot de andere maten voor de effectgrootte die in dit onderzoek worden gebruikt, is de OR geen gestandaardiseerde maat. Er kunnen dan ook geen algemene standaarden worden gegeven voor de sterkte van het effect.

Kenmerk	Odds ratio
Beneden modaal (referentie)	1
Tussen 1 en 2 keer modaal	0,97
Meer dan 2 keer modaal	0,91
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	0,74
Migratieachtergrond	
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1
Eerste generatie migratieachtergrond	0,81
Tweede generatie migratieachtergrond	1,10
Regio	
West (referentie)	1
Noord	1,09
Oost	1,04
Zuid	1,09
Stedelijkheidsgraad gemeente	
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	1,05
Constante	0,88
Nagelkerke R ²	0,15

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

3.5.2 De kans op het wel of niet rapporteren van specifieke typen problemen

Het model van tabel 3.3 is ook toegepast op de afzonderlijke probleemttypen (bijvoorbeeld werk- of geldproblemen).⁹³ Hierbij is alleen gekeken naar de respondenten die ook in de gelegenheid waren om het probleem te hebben. Zo zijn in het model voor huurproblemen alleen respondenten opgenomen die in de onderzoeksperiode hebben gehuurd. De resultaten zijn hieronder puntsgewijs weergegeven. De variabele regio is voor geen van de probleemttypen significant.

- Geslacht: vrouwen hebben een iets grotere kans op het rapporteren van een huurprobleem, een probleem in de woonomgeving of een probleem met relatie of familie. Mannen hebben een iets grotere kans op het rapporteren van een gezondheidsprobleem veroorzaakt door derden.
- Leeftijd: voor alle probleemttypen geldt dat oudere respondenten (65+) een minder grote kans hebben op het rapporteren van een probleem dan jongere respondenten. De kans op een huurprobleem is het grootst voor respondenten onder de 35 jaar. De kans op een werkprobleem, een probleem met goederen of diensten of een gezondheidsprobleem veroorzaakt door derden is het grootst voor respondenten tussen de 25 en 44 jaar. De kans op een probleem met relatie of familie is het grootst voor respondenten tussen de 35 en 54 jaar. De kans op een probleem met discriminatie, smaad/laster of een slechte behandeling door de overheid is het grootst voor respondenten onder de 24 jaar en respondenten tussen de 35 en 44 jaar.

⁹³ Met uitzondering van de probleemttypen verhuur van onroerend goed, kinderen onder de 18 en overige juridische stappen. Deze probleemttypen komen te weinig voor om een betrouwbaar model te kunnen maken.

- **Ervaren gezondheid:** voor alle probleemttypen geldt dat naarmate respondenten een slechtere gezondheid hebben, zij een iets grotere kans hebben op het rapporteren van een probleem.⁹⁴ Dit verband is het sterkst voor problemen met geld en gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden.
- **Opleiding:** voor alle probleemttypen behalve gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden geldt dat hbo- en wo-opgeleiden een iets grotere kans hebben op het rapporteren van een probleem dan niet hbo+-opgeleiden.
- **Huishoudinkomen:** respondenten met een beneden modaal inkomen hebben vergeleken met respondenten met een modaal of bovenmodaal inkomen een iets grotere kans op het rapporteren van een probleem op/met werk, in de woonomgeving, met relatie of familie of een probleem met discriminatie, smaad/laster of slechte behandeling door de overheid.
- **Wrb-gerechtigdheid:** Wrb-gerechtigden hebben een iets grotere kans op een huurprobleem of een geldprobleem dan niet Wrb-gerechtigden.
- **Migratieachtergrond:** respondenten met een tweede generatie migratieachtergrond hebben vergeleken met respondenten zonder migratieachtergrond een iets grotere kans op het rapporteren van een werkprobleem, een probleem in de woonomgeving of een probleem met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. Respondenten met een eerste generatie migratieachtergrond hebben vergeleken met respondenten zonder migratieachtergrond een grotere kans op het rapporteren van een probleem met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid.
- **Stedelijkheid:** naarmate respondenten in een meer stedelijke omgeving wonen, hebben zij een iets grotere kans op een huurprobleem.

De leeftijdseffecten reflecteren dat specifieke probleemttypen zich vaker voordoen in bepaalde levensfasen. Zo huren jongeren vaker particulier, zij wisselen ook vaker van woning (al dan niet gedwongen). Respondenten tussen de 35 en 54 jaar krijgen vaker te maken met echtscheiding en ook met overlijden van familieleden.

De overige gevonden verbanden zijn niet altijd eenduidig te interpreteren. De bevinding dat Wrb-gerechtigd zijn en in een meer stedelijke omgeving wonen de kans op een huurprobleem licht vergroot, heeft mogelijk te maken met verschillen in de kwaliteit van huurwoningen en de professionaliteit van verhuurders. Wrb-gerechtigden zijn veelal aangewezen op de sociale huursector; de kwaliteit van deze woningen is over het algemeen slechter dan die van huurwoningen in de vrije sector.⁹⁵ De meeste meldingen bij de Woonbond en verzoekschriften bij de Huurcommissie betreffen woningen van kleine particuliere verhuurders.⁹⁶ Deze bevinden zich vaak in de (grote) steden. Ook de bevinding dat respondenten met een lager inkomen of een tweede generatie migratieachtergrond een iets grotere kans hebben op een probleem in de woonomgeving hangt mogelijk samen met een gemiddeld slechtere woningkwaliteit, waardoor meer burenoverlast ontstaat.

De bevinding dat mannen een iets grotere kans hebben op een gezondheidsprobleem veroorzaakt door derden heeft mogelijk te maken met oververtegenwoordiging van mannen bij verkeersongevallen (Aldred et al., 2021) en arbeidsongevallen (Arbeidsinspectie, 2023). De bevinding dat respondenten met een migratieachtergrond meer dan respondenten zonder migratieachtergrond kans hebben op een probleem

⁹⁴ Omgekeerde causaliteit is hierbij niet uit te sluiten: het ervaren van een probleem kan een negatief effect hebben op de gezondheid, bijvoorbeeld doordat het probleem voor stress zorgt.

⁹⁵ De maximale huurprijs die een verhuurder mag vragen, hangt af van onder meer de grootte van de woning, voorzieningen in de woning en het energielabel.

⁹⁶ Jaarverslag Huurcommissie 2024; Woonbond Meldpunten 2022-2024.

met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid komt voort uit het gegeven dat deze groep meer discriminatie ervaart en zich vaker niet vertegenwoordigd voelt door de overheid (Dagevos & Vermeulen, 2024). Ook de bevinding dat respondenten met een tweede generatie migratieachtergrond een iets grotere kans hebben op problemen op/met werk, heeft mogelijk te maken met ervaren discriminatie (op het werk).

3.5.3 *Leeftijd belangrijkste voorspeller van het aantal gerapporteerde problemen*

Tabel 3.4 modelleert het aantal gerapporteerde problemen. Net als bij het model van de kans op ten minste één probleem (tabel 3.3) is leeftijdscategorie ook de sterkste voorspeller van het aantal gerapporteerde problemen. Respondenten onder de 65 rapporteren meer problemen, en met name respondenten tussen de 25 en 44.

Verder rapporteren respondenten met een hbo- of wo-opleiding, respondenten met een slechtere gezondheid, respondenten met een beneden modaal inkomen en respondenten met een tweede generatie migratieachtergrond relatief meer problemen. Ook de mate van stedelijkheid heeft een significant effect, maar de effectgrootte is zwak: respondenten in meer stedelijke gebieden rapporteren iets meer problemen.

Tabel 3.4 Negatieve binomiale regressieanalyse met aantal problemen als afhankelijke variabele (n=6.669, ongewogen)

Kenmerk	Incidence rate ratio
Geslacht	
Vrouw (referentie)	1
Man	0,99
Leeftijdscategorie	
18-24 jaar	1,89
25-34 jaar	2,79
35-44 jaar	2,85
45-54 jaar	2,27
55-64 jaar	1,90
65+ jaar (referentie)	1
Ervaren gezondheid	
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	0,76
Opleiding	
Niet hbo+ (referentie)	1
Hbo/wo	1,53
Huishoudinkomen	
Beneden modaal (referentie)	1
Tussen 1 en 2 keer modaal	0,87
Meer dan 2 keer modaal	0,82
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	0,83
Migratieachtergrond	

Kenmerk	Incidence rate ratio
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1
Eerste generatie migrant	1,11
Tweede generatie migrant	1,23
Regio	
West (referentie)	1
Noord	1,01
Oost	1,03
Zuid	1,07
Stedelijkheidsgraad gemeente	
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	1,04
Constante	1,50

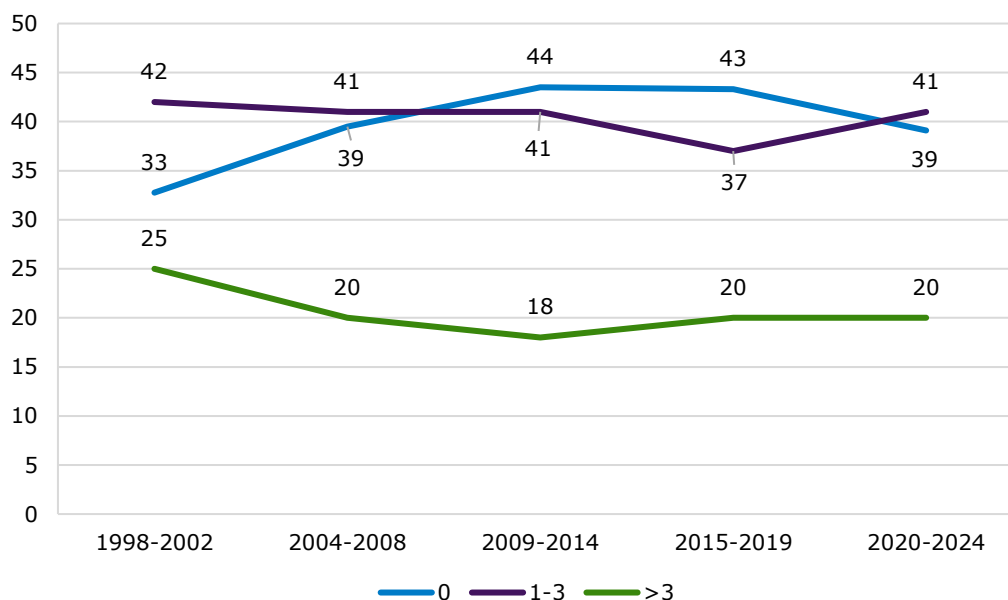
Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

3.6 Vergelijking met eerdere metingen

In figuur 3.8 vergelijken we de huidige tijdsperiode met vier eerdere metingen, die telkens een periode van vijf jaar beslaan. Het aandeel respondenten dat ten minste één probleem rapporteert, stijgt met 4 procentpunt ten opzichte van de vorige meting (van 57% naar 61%). Wanneer we de problemen die volgens respondenten zijn veroorzaakt door de coronapandemie niet meenemen, blijft het percentage respondenten dat ten minste één probleem rapporteert vrijwel gelijk (60%). De coronapandemie verklaart dus niet de stijging in probleemincidentie.

Ten opzichte van de vorige meting (2015-2019), is alleen het aandeel respondenten dat één, twee of drie problemen rapporteert licht gestegen. Het aandeel respondenten dat drie of meer dan drie problemen rapporteert, is gelijk gebleven. Ook het gemiddeld aantal ervaren problemen en de gemiddelde ervaren ernst van problemen is gelijk aan de vorige meting.

Figuur 3.8 Percentage respondententen naar aantal problemen dat ze hebben gehad in de laatste vijf jaar, vijf metingen vergeleken (alle problemen)



Figuur 3.9 toont de verdeling over de verschillende probleemttypen. Ten opzichte van de vorige meting (2015-2019) stijgt met name het aandeel respondenten dat een gezondheidsprobleem veroorzaakt door derden: over de periode 2015-2019 rapporteert 3% van de respondenten een dergelijk probleem, over de periode 2020-2024 is dit 7%. Deze stijging lijkt niet toe te schrijven aan de coronapandemie, gezien respondenten met dit soort problemen niet vaker aangeven dat hun probleem door corona is veroorzaakt.⁹⁷ Mogelijke verklaringen zijn een toename van ernstige verkeersongevallen⁹⁸ en werkgerelateerde gezondheidsproblemen zoals burn-out klachten (CBS & TNO, 2024). Ook is het mogelijk dat respondenten zich meer bewust zijn van gevaarlijke werkomstandigheden door toegenomen berichtgeving hierover.⁹⁹

Daarnaast stijgt het aandeel respondenten met een huurprobleem (+4 procentpunt), een werkprobleem (+3 procentpunt) of een probleem met het bezit van onroerend goed (+3 procentpunt). Deze stijging doet zich ook voor wanneer we alleen kijken naar respondenten die in de onderzoeksperiode werk hadden, huurden of onroerend goed bezaten. Vooral bij huurproblemen is sprake van een grote toename: in de vorige meting rapporteerde 16% van de huurders een probleem, in de huidige meting gaat het om 24%.

De stijging in het aandeel werkproblemen is deels toe te schrijven aan de coronapandemie: problemen die volgens respondenten door de coronapandemie zijn veroorzaakt, zijn relatief vaak werkproblemen (paragraaf 3.4.1).

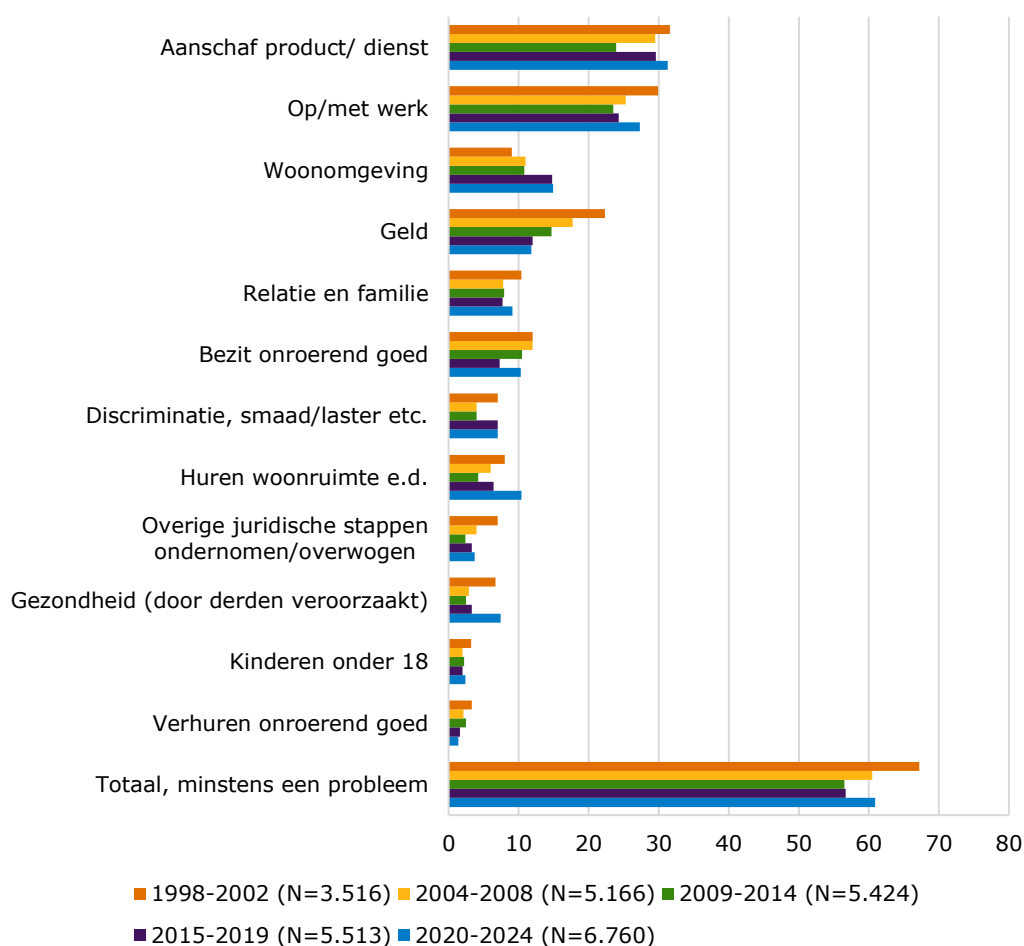
⁹⁷ Wel blijft het mogelijk dat een deel van deze problemen wel zijn veroorzaakt door de coronapandemie, maar respondenten die niet als zodanig herkennen.

⁹⁸ [Ernstig verkeersgewonden in Nederland](#), geraadpleegd juni 2025.

⁹⁹ Zo was er in de onderzoeksperiode veel media-aandacht voor de blootstelling van onder meer Defensiemedewerkers aan chroom-6 en de schadelijke gezondheidsgevolgen hiervan. Ook was er veel media-aandacht voor slechte arbeidsomstandigheden tijdens de coronapandemie, bijvoorbeeld het ontbreken van persoonlijke beschermingsmiddelen voor medewerkers van verzorgingstehuizen.

De stijging in de probleemcategorieën huren en bezit van onroerend goed lijkt niet gerelateerd te zijn aan de coronapandemie. De Huurcommissie rapporteert in 2024 een stijging van het aantal zaken, met name over ernstige onderhoudsgebreken zoals schimmel en lekkages.¹⁰⁰ Zij verwijzen hierbij naar een verouderde woningvoorraad en veranderd stookgedrag, bijvoorbeeld door hoge energiekosten. Bij problemen met het bezit van onroerend goed zien we onder meer een stijging in de problemen met de hoogte van de OZB, die mede wordt bepaald door de hoogte van de WOZ-waarde. Het aantal bezwaren tegen de WOZ-waarde piekte in 2023 door de gestegen huizenprijzen en de opkomst van commerciële bezwaarbureaus.¹⁰¹ Daarnaast is voor beide probleemcategorieën de subcategorie 'schade door natuurgeweld' toegevoegd, hetgeen zorgt voor een lichte stijging van het aantal problemen.¹⁰²

Figuur 3.9 Percentage respondenten naar probleemtype, vijf metingen vergeleken



Noot: Respondenten kunnen meerdere problemen rapporteren.

¹⁰⁰ Jaarverslag Huurcommissie 2024.

¹⁰¹ In 2024 nam het aantal bezwaren weer sterk af: [Persbericht: Aantal WOZ-bezwaren flink gedaald](#).

¹⁰² Zonder deze subcategorie is het aandeel respondenten dat een probleem met het bezit van onroerend goed rapporteert 9% (in plaats van 10%); het aandeel respondenten met een huurprobleem blijft 10%.

Zes op de tien respondenten rapporteert ten minste één probleem

Zes op de tien respondenten rapporteert ten minste één (potentieel) juridisch probleem dat speelde in de periode 2020-2024. De meeste van deze respondenten rapporteren meer dan één probleem. Gemiddeld rapporteert deze groep 3,3 problemen.

De meest voorkomende problemen hebben te maken met de aanschaf van producten en diensten (31% van de respondenten rapporteert ten minste één probleem van dit type) en met werk (27%), gevolgd door problemen in de woonomgeving (15%), geldproblemen (12%), problemen van huurders en eigenaren met hun woning of ander onroerend goed (beiden 10%), problemen met relatie en familie (9%), gezondheidsproblemen die door derden zijn veroorzaakt (7%) en problemen in de verzamelcategorie discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid (7%). Problemen met kinderen onder de 18 (2%) en met de verhuur van onroerend goed (1%) komen weinig voor. Van alle gerapporteerde problemen is 8% bestuursrechtelijk van aard, verreweg de meeste problemen zijn dus civielrechtelijk.

Respondenten met meerdere problemen hebben met name problemen die onder verschillende probleemtypen vallen. Werkproblemen en gezondheidsproblemen door derden veroorzaakt gaan relatief vaak samen, evenals problemen met de aanschaf van producten of diensten en problemen met geld. Op basis van onze gegevens is niet vast te stellen in hoeverre er een causale relatie tussen problemen bestaat.

Ernst, financieel belang en andere partij

Bijna de helft (44%) van de problemen wordt als (zeer) ernstig ervaren. Ervaren ernst verschilt naar gelang het type probleem: met name baanverlies, huisuitzetting, het beëindigen van een relatie, lastiggevalen worden, mishandeling of misbruik, verkeerde of onvoldoende zorgverlening voor minderjarige kinderen, gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en slechte behandeling door de overheid worden als ernstig ervaren.

Voor elke respondent hebben we van het oudste gerapporteerde probleem informatie over het financieel belang van het probleem en over de andere partij. Ruim de helft (52%) van de oudste problemen is volgens respondenten niet in geld uit te drukken. Van de overige problemen ligt de financiële waarde in bijna de helft (47%) van de gevallen tussen de €1.000 en €5.000. De andere partij is bij de helft van de oudste problemen een bedrijf of organisatie (51%), en minder vaak een andere particulier (36%) of overheidsorgaan (9%). Bij 4% van de oudste problemen is de andere partij in het buitenland gevestigd.

Zowel maatschappelijke participatie als kwetsbaarheid dragen bij aan het rapporteren van problemen, leeftijd belangrijkste factor

Leeftijd is de belangrijkste voorspeller van het al dan niet rapporteren van ten minste één probleem en van het aantal gerapporteerde problemen. Respondenten onder de 65, en met name respondenten tussen de 25 en 44 jaar, hebben een hogere probleemkans en rapporteren ook meer problemen. In mindere mate geldt dit ook voor respondenten met een hbo- of wo-opleiding. Deze bevindingen sluiten aan bij de participatietheorie: mensen van wie kan worden verondersteld dat zij intensiever deelnemen aan het economische en maatschappelijke verkeer komen vaker in situaties terecht waarin problemen kunnen optreden.

Daarnaast zien we ook indicaties dat groepen die gemiddeld genomen kwetsbaarder zijn, vaker te maken hebben met juridische problemen. Deze bevindingen zijn statistisch significant maar de effectgrootte is kleiner. Respondenten met een slechtere ervaren gezondheid hebben een hogere probleemkans en rapporteren meer problemen. Respondenten met een tweede generatie migratieachtergrond en respondenten met een beneden modaal huishoudinkomen hebben geen hogere probleemkans, maar wanneer zij een probleem hebben, rapporteren ze wel meer problemen.

Beperkte invloed coronapandemie op gerapporteerde problemen

Van de problemen die ontstonden in de periode 2020-2022 is 10% volgens respondenten veroorzaakt door de coronapandemie. Het gaat om 3,4% van alle problemen die speelden in de onderzoeksperiode. Van de problemen die zijn ontstaan vóór 2023 en die *niet* zijn veroorzaakt door de coronapandemie heeft in 10% van de gevallen de coronapandemie het probleem wel verergerd. Op 7% van deze problemen heeft de coronapandemie juist een gunstige invloed gehad. Hoewel slechts een beperkt deel van de problemen in de periode 2020-2022 te maken heeft met de coronapandemie, worden deze problemen iets vaker gerapporteerd door kwetsbare groepen (respondenten met een uitkering, met een migratieachtergrond en/of met een slechtere gezondheid). Ook worden deze problemen gemiddeld iets ernstiger gevonden.

Aandeel respondenten met ten minste één probleem neemt toe

Ten opzichte van de vorige meting neemt het aandeel respondenten dat ten minste één (potentieel) juridisch probleem rapporteert, toe van 57% naar 61%. Dit komt door een toename van het aandeel respondenten met een of twee problemen; het aandeel respondenten met drie of meer problemen is gelijk gebleven. Ook het gemiddeld aantal gerapporteerde problemen is hetzelfde. Ongeveer 1 procentpunt van deze stijging is toe te schrijven aan problemen die rechtstreeks verband hebben met de coronapandemie.

Kijken we naar het probleemtype, dan zien we met name een stijging in het aandeel respondenten met een door derden veroorzaakt gezondheidsprobleem, een werkprobleem of een probleem met het bezit of de huur van onroerend goed. De toename van werkproblemen is deels toe te schrijven aan de coronapandemie; dit geldt niet voor de overige probleemtipes.

4 Aanpak van problemen en redenen voor geen actie

In dit hoofdstuk bespreken we een deel van de tweede onderzoeksvraag:

Voor welke (gefaseerde) aanpak kiezen burgers en welke factoren zijn daarop van invloed?

In dit hoofdstuk kijken we naar **alle problemen** die respondenten in de onderzoeksperiode rapporteren. We bespreken eerst welke acties respondenten hebben genomen om hun problemen aan te pakken (paragraaf 4.1). Paragraaf 4.2 gaat in op de redenen waarom respondenten geen actie hebben ondernomen en in hoeverre deze redenen aan te merken zijn als drempels in de toegang tot het recht. In paragraaf 4.3 presenteren we enkele modellen waarbij we proberen te verklaren waarom respondenten wel of niet in actie komen en welke drempels zij ervaren. Paragraaf 4.4 vat de resultaten kort samen.

In eerdere Geschilbeslechtingsdelta's werd alleen gerapporteerd over ondernomen acties en de redenen hiervoor naar aanleiding van het oudste probleem, en niet – zoals in dit hoofdstuk – voor alle gerapporteerde problemen. Dit betekent dat we de resultaten niet kunnen vergelijken met eerdere metingen.

4.1 Verschillende acties naar aanleiding van probleem, meer dan de helft heeft contact met andere partij

Respondenten hebben voor **alle problemen** die zij in de onderzoeksperiode hebben gerapporteerd, aangegeven of zij iets aan het probleem hebben gedaan en zo ja, welke stappen ze hebben gezet (figuur 4.1). Per probleem konden respondenten meerdere acties aangeven. Bij het merendeel (63%) van de problemen hebben respondenten contact met de andere partij. Met name bij problemen die te maken hebben met dienstverlening of het kopen van producten nemen respondenten contact op met de andere partij. Bij dit type problemen gaat het vaak om betrekkelijk eenvoudige zaken – bijvoorbeeld een defect product – waarbij de andere partij (vaak een bedrijf) bekend en makkelijk te bereiken is.

Ook zoeken respondenten bij ongeveer de helft van de problemen (53%) naar informatie, advies of hulp. Dit doen zij het meest bij familie, vrienden of kennissen (31% van de problemen), en daarnaast op internet (29%) of bij een (juridische of niet-juridische) expert of organisatie (25%). Advies bij familie, vrienden of kennissen vragen respondenten vooral bij relatie- en familieproblemen en werkproblemen. Bij relatie- en familieproblemen vragen respondenten ook vaker advies of hulp bij een expert of organisatie, en daarnaast doen zij dit vaker bij problemen met kinderen onder de 18, gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en problemen die te maken hebben met het bezit van onroerend goed. Het zoeken naar informatie of hulp via internet hangt wel significant samen met het type probleem, maar de effectgrootte is zwak. Bij alle type problemen doen respondenten dit wel in enige mate.

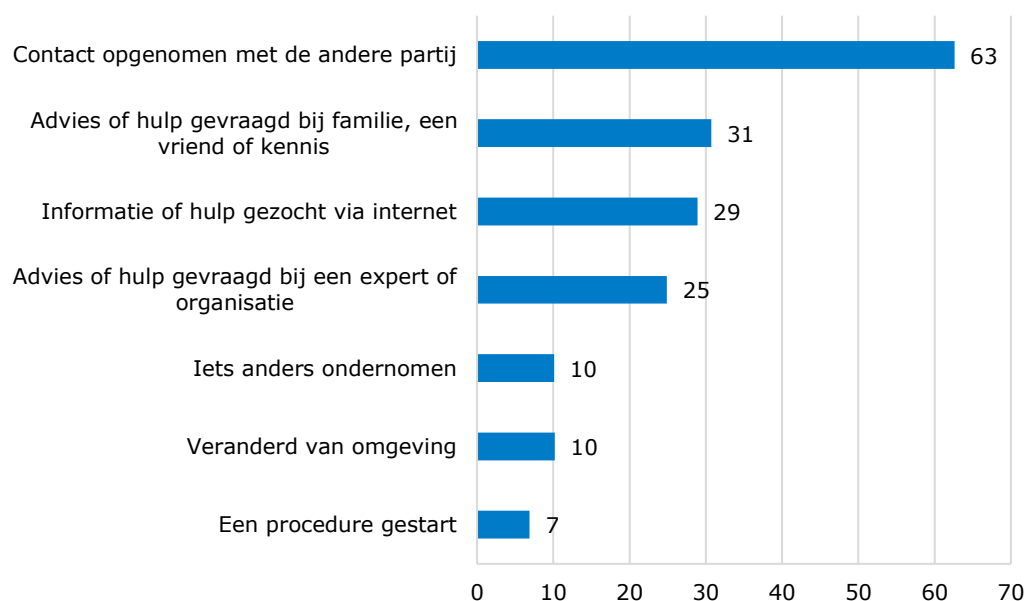
Bij 10% van de problemen onttrekken respondenten zich aan de probleemsituatie door van omgeving te veranderen, bijvoorbeeld door te verhuizen of een andere baan te zoeken. Respondenten doen dit met name bij werkproblemen.

Op basis van onze gegevens is niet vast te stellen in hoeverre deze verandering is ingegeven door de wens het probleem uit de weg te gaan, dan wel dat de verandering al gepland was met als gevolg het verdwijnen van de probleemsituatie.

Bij een klein deel van de problemen (7%) is sprake van een procedure – bijvoorbeeld een rechtszaak, bezwaarprocedure of buitengerechtelijke procedure. Het ging hierbij vaker om relatie- en familieproblemen (bij echtscheiding is een gerechtelijke procedure verplicht) en ook iets vaker om problemen die te maken hebben met het bezit van onroerend goed – hierbij betreft het grotendeels bezwaarschriften tegen de WOZ-waarde.¹⁰³

Bij 10% van de problemen geven respondenten aan dat zij (ook) iets anders hebben ondernomen. Dit kunnen verschillende dingen zijn; vaker genoemde antwoorden zijn dat respondenten contact hebben gehad met anderen dan de andere partij, een onafhankelijk expert of een familielid, vriend of kennis. Het gaat dan bijvoorbeeld om een collega in het geval van een werkprobleem. Ook wordt meerdere keren genoemd dat anderen namens de respondent actie hebben ondernomen.

Figuur 4.1 Percentage problemen naar welke acties zijn ondernomen (alle problemen, n=13.158, gewogen)



Noot: Respondenten hebben deze vraag beantwoord voor alle gerapporteerde problemen. Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

Welke actie(s) respondenten ondernemen, hangt niet alleen samen met het type probleem, maar ook met de ernst van het probleem. Problemen waarvoor respondenten advies van een expert of organisatie hebben ingewonnen of een procedure zijn gestart worden het meest ernstig gevonden (gemiddelde ernst 3,8 op een schaal van 5, tegen 3,3 voor alle problemen).

¹⁰³ Een probleem met de hoogte van de OZB is het meest genoemde subtype binnen de categorie problemen met bezit van onroerend goed.

Ook problemen waarbij respondenten advies inwinnen bij familie, vrienden of kennissen en problemen waarbij zij van omgeving veranderen worden als relatief ernstig ervaren (gemiddelde ernst 3,7). Overigens kan de causale relatie hierbij ook (deels) omgekeerd liggen: mogelijk houdt het probleem respondenten meer bezig omdat zij voor een relatief belastende aanpak hebben gekozen, zoals een procedure of een baanwissel.

Beperkte samenhang tussen ondernomen acties en persoonskenmerken

Welke actie respondenten ondernemen, hangt beperkt samen met hun persoonskenmerken. Leeftijd, inkomstenbron en woonsituatie hebben een zwakke samenhang:

- Respondenten jonger dan 24 jaar ondernemen iets vaker geen actie dan oudere respondenten. Respondenten tussen de 25 en 44 jaar zoeken iets vaker informatie via internet en doen iets vaker een beroep op vrienden, familie en kennissen. 35+’ers schakelen iets vaker een expert of organisatie in dan jongere respondenten.
- Studenten ondernemen iets vaker geen actie dan werkenden of gepensioneerden.
- Alleenstaande ouders starten iets vaker een procedure dan alleenstaanden zonder kinderen en stellen.

De overige persoonskenmerken zijn weliswaar significant, maar de effectgrootte is marginaal.¹⁰⁴ Daarom rapporteren we deze verbanden niet.

Weinig samenhang tussen ondernomen acties en de coronapandemie

Wanneer het probleem is verergerd door de coronapandemie, geven respondenten iets vaker aan dat zij op internet naar informatie of hulp hebben gezocht of dat zij van omgeving zijn veranderd. Voor de overige ondernomen acties geldt dat er geen significant verschil is, of de effectgrootte is marginaal. Deze verbanden rapporteren we daarom niet.

4.2 Bij een op de twaalf problemen wordt geen actie ondernomen; uiteenlopende redenen

Bij 8% van de problemen geven respondenten aan dat zij geen van de in figuur 4.1 genoemde acties hebben ondernomen. Geen actie ondernemen komt verreweg het meest voor bij problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. Bij maar liefst 29% van de problemen in deze categorie is geen actie ondernomen. Problemen waarvoor geen actie is ondernomen zijn over het algemeen iets minder ernstig (gemiddelde ernst 2,9).¹⁰⁵

Respondenten die aangeven dat zij geen actie hebben ondernomen naar aanleiding van hun probleem, is gevraagd naar de redenen waarom zij dit niet hebben gedaan (figuur 4.2). Deze vraag is gesteld voor **alle problemen** waarbij respondenten aangeven dat zij geen van de acties van figuur 4.1 hebben ondernomen.¹⁰⁶

¹⁰⁴ Zie bijlage 2 voor de gehanteerde effectgroottes. Zie bijlage 3 voor een overzicht van alle persoons- en probleemkenmerken.

¹⁰⁵ Dit geldt niet voor problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid waarvoor geen actie is ondernomen. Deze problemen komen qua ernst overeen met het gemiddelde (3,2). Problemen in deze categorie waarbij wél actie is ondernomen, worden echter als nog ernstiger ervaren (gemiddelde ernst 3,7).

¹⁰⁶ In voorgaande Geschilbeslechtsingsdelta's zijn deze redenen alleen gerapporteerd voor het oudste probleem. In deze meting worden de redenen voor alle problemen gerapporteerd, omdat hierdoor een meer diepgaande analyse mogelijk is. Dit betekent dat deze resultaten niet een op een vergelijkbaar zijn met

Figuur 4.2 Percentage problemen naar reden waarom respondenten geen actie hebben ondernomen (alle problemen, n=1.079, gewogen)



Noot: Respondenten hebben deze vraag beantwoord voor alle problemen waarbij geen actie is ondernomen. Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

Verreweg de meest gegeven reden is dat respondenten dachten dat er niets aan het probleem gedaan kon worden (42% van de problemen waarbij geen actie is ondernomen). Het is lastig te bepalen in hoeverre deze inschatting terecht is. In een deel van de gevallen zal het inderdaad zo zijn dat er niets aan het probleem kan worden gedaan, of kunnen er wel stappen worden gezet maar leiden deze niet tot de door de respondent gewenste oplossing. Voor een deel gaat het waarschijnlijk ook om problemen waarbij respondenten niet op de hoogte zijn van hun mogelijkheden of hun kansen om het probleem op te lossen te negatief inschatten. Zo geven respondenten in de open antwoorden bij de antwoordoptie 'anders' vaker aan dat ze verwachten dat actie ondernemen geen zin heeft omdat de tegenpartij een grote organisatie is, of omdat het 'toch geen nut' heeft. Hieruit spreekt een zeker defaitisme (terecht of onterecht). Hoe groot de groep is die mogelijk voordeel kan hebben bij het wel ondernemen van actie, is op basis van onze gegevens niet te zeggen.

Een deel van de respondenten geeft aan geen actie te hebben ondernomen omdat het probleem zichzelf heeft opgelost (13% van de problemen)¹⁰⁷ of de andere partij er al wat aan deed (11%). Voor deze problemen kunnen we ervan uitgaan dat geen actie ondernemen niet nadelig is voor de respondent.

Dit ligt mogelijk anders voor problemen waarbij respondenten aangeven dat ze geen actie hebben ondernomen omdat dit te stressvol zou zijn (24%) of te veel tijd (16%)

die van vorige Delta's. Naast het gegeven dat naar alle problemen in plaats van alleen het oudste probleem is gekeken, verschillen ook de selectie van respondenten die deze vraag hebben gekregen en de mogelijke antwoordcategorieën.

¹⁰⁷ Dit percentage is beduidend lager dan in de Geschilbeslechtsingsdelta 2019, waar deze vraag alleen is gesteld voor het oudste probleem. Een mogelijke verklaring is dat oudste problemen logischerwijs vaak minder recent zijn ontstaan, en hierdoor meer kans hebben gehad om vanzelf te eindigen. Daarnaast verschilt de selectie van respondenten die deze vraag hebben gekregen.

of geld (9%) zou kosten. Ook bij problemen waarbij respondenten geen actie ondernemen omdat ze niet weten welke expert of organisatie kan helpen (13%) ondervinden zij hier mogelijk nadeel van. In totaal werd bij 40% van de problemen waarbij geen actie is ondernomen een of meer van deze redenen genoemd.

Beperkte samenhang tussen redenen voor geen actie en persoonskenmerken

De redenen waarom respondenten geen actie ondernemen, hangen beperkt samen met persoonskenmerken. Leeftijd, inkomstenbron, woonsituatie, regio en migratieachtergrond hebben een zwak verband met de redenen waarom geen actie is ondernomen:

- Respondenten tussen de 18 en 24 jaar ondernemen iets vaker dan oudere respondenten geen actie omdat ze denken dat dit teveel tijd of geld zal kosten;
- Studenten denken iets vaker dat het ondernemen van actie te veel tijd zal kosten, respondenten in loondienst zijn iets vaker bang om de relatie met de andere partij te beschadigen;¹⁰⁸
- Respondenten die bij hun ouders wonen (vaak jongvolwassenen), weten iets vaker niet welke expert of organisatie kan helpen en denken iets vaker dat actie ondernemen te veel tijd zal kosten;
- Respondenten die in de oostelijke provincies wonen, geven iets vaker aan dat het probleem zichzelf heeft opgelost;
- Respondenten met een tweede generatie migratieachtergrond geven iets vaker aan geen actie te hebben ondernomen omdat ze dachten dat dit te veel tijd of geld zou kosten, of te stressvol zou zijn.

Redenen voor geen actie verschillen naar type probleem en ervaren ernst

De redenen waarom respondenten geen actie hebben ondernomen, verschillen zowel naar de ernst van het probleem als naar het type probleem. Problemen waarbij respondenten aangeven dat er niets aan kon worden gedaan, hebben een iets hogere ernst dan andere problemen waarbij geen actie is ondernomen. Het betreft vaker problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. Problemen die te maken hebben met discriminatie zijn ingewikkeld voor rechtzoekenden, omdat zij niet altijd zeker weten of sprake is van discriminatie en dit vaak lastig te bewijzen is. Onderzoek van het SCP laat zien dat vaak wordt gedacht dat het melden van discriminatie geen zin heeft (Andriessen, 2017).

Geen actie omdat het probleem zichzelf heeft opgelost of de andere partij er al wat aan deed, komt vaker voor bij minder ernstige problemen. Hier geldt dat de causaliteit twee kanten kan opgaan: minder ernstige problemen worden mogelijk sneller opgepakt door de andere partij of verdwijnen vanzelf, maar het kan ook dat respondenten deze problemen als minder ernstig ervaren doordat er geen actie van henzelf nodig is. Problemen die zichzelf hebben opgelost, hebben iets vaker te maken met het kopen van producten of diensten of met relatie en familie. Problemen waarbij de andere partij al actie onderneemt, hebben vaker te maken met geld (bijvoorbeeld het terugbetalen van een geleend bedrag) of betreffen gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden.

Wanneer respondenten menen dat actie ondernemen te veel tijd of te veel geld zou kosten, gaat het vaker om problemen met het kopen van producten of dienstverlening.

Problemen waarbij de aanpak te veel geld zou kosten zijn gemiddeld ernstiger dan andere problemen waarbij geen actie is ondernomen. Problemen waarbij de aanpak te

¹⁰⁸ Telkens vergeleken met alle overige categorieën.

veel tijd zou kosten verschillen niet in ernst. Bij deze twee redenen lijkt deels sprake te zijn van een kostenbatenafweging, waarbij respondenten hun verlies nemen.

Problemen waarbij respondenten aangeven dat het aanpakken van het probleem te stressvol zou zijn of dat zij niet weten wie hen zou kunnen helpen, zijn gemiddeld ernstiger dan andere problemen waarbij geen actie is ondernomen. Voor beide redenen geldt dat de samenhang met probleemtype zwak is. Problemen die te stressvol zijn om aan te pakken, zijn iets vaker werkproblemen of problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. Ook problemen waarbij respondenten niet weten welke expert of organisatie kan helpen, zijn vaker problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. Daarnaast gaat het vaker om huurproblemen.

Problemen waarbij respondenten bang zijn de relatie met de andere partij te beschadigen, hebben vaker te maken met werk, de woonomgeving en relatie of familie. Dit is logisch gezien bij deze problemen vaak sprake is van een langdurige band met de andere partij waaraan men zich niet makkelijk kan onttrekken. Deze problemen zijn iets ernstiger dan andere problemen waarbij geen actie is ondernomen.

Geen samenhang tussen redenen voor geen actie en de coronapandemie

De redenen die respondenten geven waarom zij geen actie hebben ondernomen, verschillen al naar gelang het probleem is veroorzaakt of verergerd door corona. De effectgrootte is echter verwaarloosbaar of het verband is toe te schrijven aan de categorie respondenten die aangeeft niet te weten of het probleem is veroorzaakt of verergerd door corona. Deze verbanden zijn lastig te duiden. We rapporteren ze daarom niet.

4.3 Multivariate modellen: welke factoren voorspellen of respondenten actie ondernemen en welke drempels zij ervaren?

In deze paragraaf presenteren we multivariate modellen, waarbij de invloed van meerdere persoons- en probleemkenmerken op de afhankelijke variabele (hier: het al dan niet ondernemen van actie en het al dan niet ervaren van drempels om in actie te komen) tegelijkertijd worden meegenomen. In de modellen zijn telkens de kenmerken opgenomen die zijn gebruikt voor de weging¹⁰⁹ en daarnaast huishoudinkomen/Wrb-gerechtigdheid,¹¹⁰ migratieachtergrond en gerapporteerde gezondheid.¹¹¹ Sommige variabelen zijn opnieuw gecategoriseerd vanwege kleine aantallen.

In de modellen zijn statistisch significante verbanden vetgedrukt. De odds ratio (OR) geeft de kansverhouding weer: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet (bijvoorbeeld: geen actie ondernemen) versus de kans dat de gebeurtenis zich niet voordoet (actie ondernemen). Wanneer de OR groter is dan 1, is sprake van een positief effect. Naarmate de waarde van de variabele toeneemt, stijgt de kans dat de gebeurtenis zich voordoet ten opzichte van de kans dat deze zich niet voordoet.

¹⁰⁹ Zie bijlage 2.

¹¹⁰ Deze variabelen kunnen niet tegelijk in het model worden toegevoegd, omdat ze substantieel overlappen. In principe wordt het model dat het effect van inkomen laat zien gepresenteerd, tenzij Wrb-gerechtigd zijn een significant effect heeft en inkomen niet.

¹¹¹ Inkomstenbron en woonsituatie zijn niet opgenomen, omdat deze substantieel overlappen met leeftijdscategorie.

Voor categorische variabelen geldt dat de kans op de gebeurtenis toeneemt voor de betreffende groep ten opzichte van de referentiecategorie. Bij een OR kleiner dan 1 is sprake van een negatief effect: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet versus de kans dat deze zich niet voordoet, neemt af. De OR geeft daarnaast ook een indicatie van de effectgrootte en daarmee van het belang van een bevinding: hoe verder de OR van de 1 verwijderd is, hoe groter het effect is.¹¹²

We kijken eerst naar de kans op het **niet** ondernemen van actie versus het wel ondernemen van actie, ongeacht welke actie dit was (paragraaf 4.3.1). In de analyse houden we rekening met het gegeven dat respondenten meerdere problemen kunnen hebben. Vervolgens kijken we naar de drempels die respondenten hebben ervaren om actie te ondernemen (paragraaf 4.3.2).

4.3.1 *Kans op het niet ondernemen van actie groter voor jongeren, bij minder ernstige problemen en bij problemen met discriminatie*

Tabel 4.1 geeft een logistische regressieanalyse van de kans op het **niet** ondernemen van actie (1) vergeleken met het wel ondernemen van actie (0), ongeacht welke actie dit is. Bij een OR groter dan 1 is de kans dat de respondent geen actie onderneemt versus de kans dat deze wel actie onderneemt dus **groter**, bij een OR kleiner dan 1 is deze kans **kleiner**.

Uit de tabel blijkt dat leeftijd, ervaren ernst van het probleem en probleemtype het meeste uitmaken. Jongere respondenten ondernemen vaker dan 65+’ers geen actie, dit effect is verreweg het grootst voor de groep 18-24 jarigen. Hoe ernstiger het probleem, hoe groter de kans dat respondenten *wel* in actie komen. Voor wat betreft probleemtype heeft het hebben van een probleem in de categorie discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid het meeste effect: bij een probleem in deze categorie zijn de odds dat geen actie wordt ondernomen 4,7 keer groter dan bij een werkprobleem. Bij problemen met (huur, bezit of verhuur van) onroerend goed en met producten of diensten wordt juist relatief vaker wel actie ondernomen.

Ook ervaren gezondheid, opleiding, migratieachtergrond, regio en stedelijkheid zijn significant, maar het effect van deze variabelen is minder groot. Niet hbo+-opgeleiden, respondenten die hun gezondheid als slechter ervaren, respondenten met een eerste generatie migratieachtergrond, respondenten in de noordelijke provincies en respondenten die wonen in meer stedelijke gebieden ondernemen – ongeacht de kenmerken van hun problemen – iets minder vaak actie. Respondenten die vakbondslid zijn, ondernemen juist vaker *wel* actie, mogelijk omdat zij via de vakbond laagdrempelig advies kunnen inwinnen. Opvallend genoeg vinden we geen effect van het hebben van een rechtsbijstandsverzekering. Mogelijk heeft dit te maken met het eigen risico of de eigen bijdrage die deze verzekeringen vaak rekenen.

Samengevat lijkt het wanneer respondenten geen actie ondernemen enerzijds te gaan om niet zulke ernstige problemen, en anderzijds om problemen (zoals discriminatie) die wel als ingrijpend worden ervaren, maar waarbij respondenten mogelijk niet weten hoe zij deze aan kunnen pakken of niet verwachten dat het ondernemen van actie zin

¹¹² In tegenstelling tot de andere maten voor de effectgrootte die in dit onderzoek worden gebruikt, is de OR geen gestandaardiseerde maat. Er kunnen dan ook geen algemene standaarden worden gegeven voor de sterkte van het effect.

heeft. Daarnaast ondernemen jongeren veel vaker geen actie, ongeacht de aard van hun problemen.

Tabel 4.1 Population-averaged logistische regressieanalyse met geen actie ondernomen (0-1) als afhankelijke variabele, eenheid alle niet-triviale problemen (n=11.753, ongewogen)

Kenmerk	Odds ratio
Geslacht	
Vrouw (referentie)	1
Man	1,11
Leeftijdscategorie	
18-24 jaar	4,87
25-34 jaar	2,19
35-44 jaar	1,88
45-54 jaar	1,83
55-64 jaar	1,32
65+ jaar (referentie)	1
Ervaren gezondheid	
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	0,82
Opleiding	
Niet hbo+ (referentie)	1
Hbo/wo	0,70
Huishoudinkomen	
Beneden modaal (referentie)	1
Modaal tot twee keer modaal	0,96
Meer dan twee keer modaal	0,85
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	1,20
Migratieachtergrond	
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1
Eerste generatie migratieachtergrond	1,58
Tweede generatie migratieachtergrond	1,13
Regio	
West (referentie)	1
Zuid	1,08
Oost	1,03
Noord	1,41
Stedelijkheidsgraad gemeente	
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	1,13
Ervaren ernst van het probleem	

Kenmerk	Odds ratio
Schaal 1 (in het geheel niet bezig gehouden of een beetje beziggehouden) – 4 (volledig door in beslag genomen)	0,62
Jaar waarin het probleem is ontstaan	
Schaal 1 (2019 of eerder) – 6 (2024)	0,98
Probleemtype	
Op/met werk (referentie)	1
Huren van onroerend goed	0,67
Bezit/verhuur van onroerend goed	0,70
Woonomgeving	1,17
Producten en diensten	0,65
Geld	0,82
Relatie/familie en kinderen onder de 18	1,22
Gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden	0,91
Discriminatie, smaad/laster, slechte behandeling door de overheid etc.	4,71
Rechtsbijstandsverzekering	
Nee/weet ik niet (referentie)	1
Ja	0,88
Vakbondslidmaatschap	
Nee/weet ik niet (referentie)	1
Ja	0,69
Constante	0,17

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

4.3.2 De kans op het ervaren van drempels om actie te ondernemen

Respondenten kunnen verschillende redenen hebben om geen actie te ondernemen. In deze subparagraaf kijken we specifiek naar de persoons- en probleemkenmerken die samenhangen met redenen die we zien als indicatief voor drempels in de toegang tot het recht. Het gaat om handelingsverlegenheid ('ik wist niet welke expert of organisatie kon helpen'), praktische drempels ('ik dacht dat het te veel tijd zou kosten') en psychologische drempels ('ik dacht dat het te stressvol zou zijn'). Deze aanpak is vergelijkbaar met die in het rapport *Drempels in de toegang tot het recht* (Hoekstra & Teeuwen, 2023). De reden 'ik dacht dat het te veel geld zou kosten' nemen we niet mee, omdat we door het betrekkelijk kleine aantal respondenten dat deze reden noemde geen betrouwbaar model kunnen maken.

Tabel 4.2 laat de kenmerken zien die in een multivariaat model significant samenhangen met de hierboven genoemde redenen. De volledige modellen zijn te vinden in bijlage 4, tabel b4.1. In tabel 4.2 wordt per drempel aangegeven bij welke kenmerken de kans dat respondenten deze drempel ervaren groter is (+) of juist kleiner (-). Het blijkt dat de verschillende drempels met andere probleem- en persoonskenmerken samenhangen: ze hebben dus een eigen 'profiel'. Voor alle drempels geldt dat probleemkenmerken de grootste invloed hebben.

Respondenten die aangeven dat het aanpakken van het probleem te veel tijd kost, zijn vaker mannen en jongeren (18-24 jaar). Zij hebben veel vaker problemen die te maken hebben met het kopen van producten of diensten. Gezien het niet gaat om bovengemiddeld ernstige problemen, lijkt hier eerder een rationale kostenbatenafweging te spelen dan een gebrek aan toegang.

Voor respondenten die aangeven dat het aanpakken van het probleem te stressvol zou zijn of die niet weten tot wie zij zich moeten wenden, ligt dit mogelijk anders. Zij ervaren het probleem als ernstiger, en respondenten die niet weten welke expert of organisatie kan helpen ervaren hun gezondheid als iets slechter. Opvallend is dat het bij respondenten die niet weten tot welke expert of organisatie zij zich kunnen wenden, relatief vaker gaat om huurproblemen. Ook betreft het iets vaker hbo- en wo-geschoolden.

Tabel 4.2 Population-averaged logistische regressieanalyse met kans op het ervaren van verschillende drempels in de toegang tot het recht als afhankelijke variabele (0-1), eenheid alle niet-triviale problemen (n=903, ongewogen)

Kenmerk	Handelingsverlegenheid	Psychologische drempel	Praktische drempel
Persoonskenmerken			
Geslacht			Mannen (+)
Leeftijd			18-24 jaar (+)
Opleiding	Hbo/wo (+)		
Ervaren gezondheid	Slechtere gezondheid (+)		
Probleemkenmerken			
Ervaren ernst	Hogere ervaren ernst (+)	Hogere ervaren ernst (+)	
Probleemtype	Huurproblemen (+)	Gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden (-)	Problemen in de woonomgeving (-) Problemen met producten en diensten (+)

Noot: Referentiecategorieën: vrouw (geslacht); 65+ (leeftijd); niet hbo+-opgeleid (opleiding); werkproblemen (probleemtype).

4.4 Samenvatting

Bij de meeste problemen wordt actie ondernomen; merendeels contact met andere partij en zoeken informatie, advies of hulp

De meeste respondenten (63%) nemen wanneer zij een juridisch probleem ervaren, contact op met de andere partij. Bij ongeveer de helft (53%) van de problemen vragen respondenten (ook) advies of hulp bij familie, een vriend of kennis of bij een expert of organisatie of zoeken zij informatie of hulp via internet. Bij een kleiner deel van de problemen veranderen respondenten van omgeving – bijvoorbeeld door een

baanwissel of verhuizing – (10%), starten zij een procedure (7%) of ondernemen ze iets anders (10%). Bij 8% van alle problemen wordt geen actie ondernomen.

Uiteenlopende redenen voor geen actie

Bij problemen waarbij geen actie is ondernomen, geven respondenten vooral aan dat zij dachten dat er niets aan het probleem kon worden gedaan (42%). In hoeverre deze inschatting terecht is, is op basis van dit onderzoek niet te zeggen. Ook was actie ondernemen niet altijd nodig, omdat het probleem zichzelf heeft opgelost (13%) of de andere partij al actie ondernam (11%). Bij 16% van de problemen ondernamen respondenten geen actie omdat zij bang waren de relatie met de andere partij te beschadigen. Bij 40% van de problemen waarbij geen actie is ondernomen, worden (ook) redenen genoemd waarbij het niet ondernemen van actie mogelijk nadelig uitpakt voor de respondent. Het gaat dan om problemen waarbij respondenten geen actie ondernamen omdat zij bang waren dat dit te stressvol zou zijn (24%), te veel tijd zou kosten (16%) of te veel geld zou kosten (9%), of omdat zij niet wisten welke expert of organisatie kon helpen (13%).

Vaker geen actie bij minder ernstige problemen en problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid

Bij respondenten die geen actie ondernemen gaat het vaker om minder ernstige problemen. Ook gaat het veel vaker om problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. Daarnaast ondernemen jongeren, met name 18-24 jarigen, vaker geen actie. Vakbondslidmaatschap verlaagt de drempel om in actie te komen, dit geldt niet voor het hebben van een rechtsbijstandsverzekering.

Wanneer respondenten aangeven dat zij geen actie hebben ondernomen omdat dit te stressvol is of ze niet weten welke expert of organisatie kan helpen, gaat het vaker om ernstige problemen. Problemen waarbij respondenten niet weten welke expert of organisatie kan helpen, zijn vaker huurproblemen. Respondenten die aangeven dat het aanpakken van het probleem te veel tijd kost, zijn vaker mannen en jongeren. Zij hebben vaker problemen die te maken hebben met het kopen van producten of diensten.

5 Gebruik van online informatie

De afgelopen decennia heeft het internet zich ontwikkeld tot een onmisbare informatiebron voor burgers die worden geconfronteerd met juridische problemen (Verdonschot, 2013; Eijkman & Van Eijk, 2024). Waar men voorheen primair was aangewezen op fysieke locaties voor rechtshulp – zoals advocatenkantoren of rechtswinkels – zoeken burgers nu steeds vaker zelfstandig online naar informatie over rechten, procedures en geschiloplossing (Verdonschot, 2013). Deze ontwikkeling weerspiegelt niet alleen technologische vooruitgang, maar ook een fundamentele verschuiving in de relatie tussen burgers en het rechtssysteem: van passieve hulpvrager naar geïnformeerde actor.

Digitale nuldelijsrechtshulp – gedefinieerd als laagdrempelige ondersteuning via online platformen – ondersteunt burgers bij: 1) het identificeren van de juridische dimensie van hun situatie; 2) het selecteren van oplossingsstrategieën, en 3) het navigeren naar gespecialiseerde hulp (Verhoeven et al., 2024, p. 9). Door het toegankelijk maken van juridische informatie, met name voor economisch of sociaal kwetsbare groepen, kunnen nuldelijsvoorzieningen potentieel ongelijkheden in de toegang tot het recht mitigeren (Eijkman & Van Eijk, 2024). Echter, het daadwerkelijke nut hiervan blijft afhankelijk van het online zoekgedrag van gebruikers (Verdonschot, 2013): in hoeverre burgers met een juridisch probleem op internet naar informatie en advies zoeken, en of zij dit ook vinden en kunnen gebruiken. In dit hoofdstuk bespreken wij gebruik van online informatie. Dit sluit aan bij een deel van de tweede onderzoeksvraag:

In hoeverre wordt gebruikgemaakt van online informatie en welke factoren zijn daarop van invloed?

In dit hoofdstuk kijken we naar **het oudste probleem** dat respondenten in de onderzoeksperiode hebben gehad. Paragraaf 5.1 bespreekt het online zoekgedrag van respondenten: in hoeverre zoeken zij online naar informatie en advies, welke websites worden geraadpleegd, welke informatie zoekt men en wordt deze informatie ook gevonden? Paragraaf 5.2 kijkt naar de samenhang tussen het al dan niet online zoeken en de kenmerken van het probleem. Paragraaf 5.3 geeft een beknopte vergelijking met eerdere metingen. Paragraaf 5.4 vat de resultaten kort samen.

5.1 Ongeveer de helft zoekt online informatie, vooral bij niet-overheidsbronnen

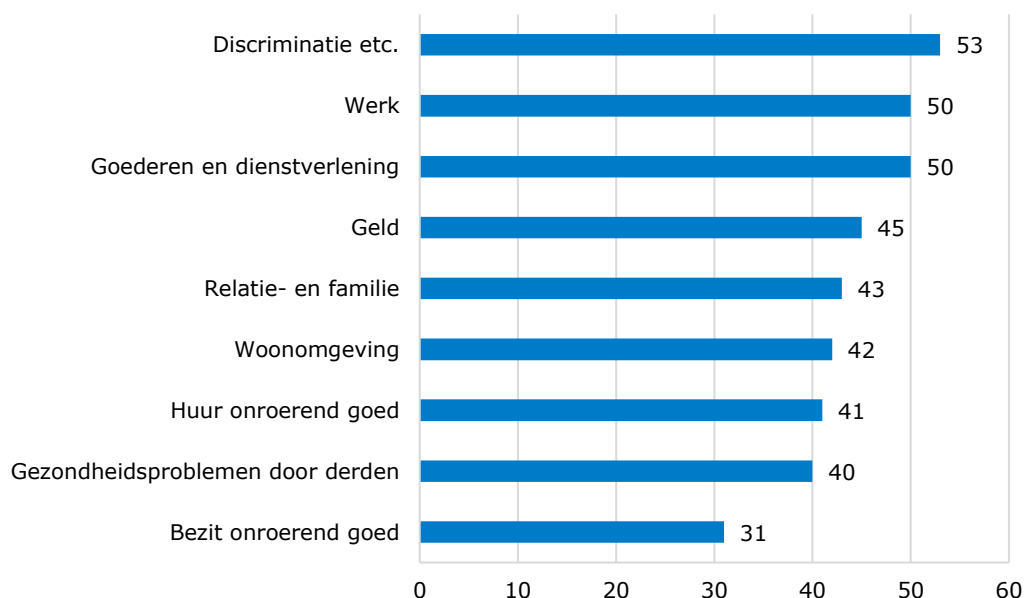
Van alle respondenten met ten minste één probleem (n=4.100) zoekt 46% op enig moment online naar informatie over het oudste probleem. Iets meer dan de helft (54%) doet dit dus niet.¹¹³

Er is significant maar zwak verband tussen het type probleem en de mate waarin online naar informatie wordt gezocht. Respondenten die een probleem hebben met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid zoeken het vaakst online naar informatie – iets meer dan de helft van deze groep raadpleegt digitale bronnen (figuur 5.1).

¹¹³ Dit percentage is hoger dan dat genoemd in paragraaf 4.1. Dit komt omdat we in dit hoofdstuk kijken naar de oudste problemen en niet naar alle gerapporteerde problemen. Ook verschilt de vraagstelling.

Bij problemen met de aanschaf van producten en diensten en werkproblemen zoekt de helft van de respondenten online. Bij consumentenproblemen gaat het mogelijk ook om producten of diensten die online zijn aangeschaft. Ongeveer vier op de tien respondenten met een probleem met geld, relatie of familie, een probleem in de woonomgeving of een gezondheidsprobleem veroorzaakt door derden zoekt online naar informatie. Respondenten die een probleem hebben met het bezit van onroerend goed zoeken veel minder online naar informatie. Een mogelijke verklaring is dat respondenten bij dit soort kwesties vaker al contact hebben met een gespecialiseerd hulpverlener, zoals een hypotheekadviseur of notaris.

Figuur 5.1 Online zoekgedrag naar type probleem, in percentages (oudste probleem, n=4.100, gewogen)



Noot: Overige juridische problemen, problemen met verhuur van onroerend goed en problemen met kinderen onder de 18 zijn niet meegenomen vanwege kleine aantallen (<25).

Respondenten die online naar informatie en advies zoeken, doen dit het vaakst via niet-overheidsbronnen: 35% raadpleegt 'andere websites', en 17% raadpleegt websites van experts of organisaties, zoals een vakbond of de Consumentenbond.

Van de overheidsplatforms wordt het Juridisch Loket het meest geraadpleegd: 14% van de respondenten zoekt hier naar informatie. Daarna volgen andere overheidswebsites (11%). Platforms zoals Rechtwijzer.nl (4%) en ConsuWijzer (2%) worden aanzienlijk minder gebruikt.¹¹⁴

¹¹⁴ Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

5.1.1 Meeste respondenten hebben gezochte informatie ook gevonden

Figuur 5.2 laat zien wat voor soort informatie of advies respondenten zoeken. De meest genoemde categorieën zijn informatie over rechten en plichten (71%) en informatie over manieren om het probleem op te lossen (59%), wat wijst op een focus op praktische en direct toepasbare kennis. Een deel van de respondenten is (ook) op zoek naar informatie over welke expert of organisatie zou kunnen helpen (32%) en naar ervaringen van andere mensen die hetzelfde hebben meegemaakt (29%). Dit laatste laat zien dat online zoekgedrag ook een sociale (validatie) functie heeft (Osler, 2020). Minder frequent gegeven redenen zijn informatie over de financiële kanten van het probleem (24%), informatie over juridische procedures, bijvoorbeeld hoe om te gaan met een dagvaarding (16%), en contactgegevens van een expert of organisatie (16%).

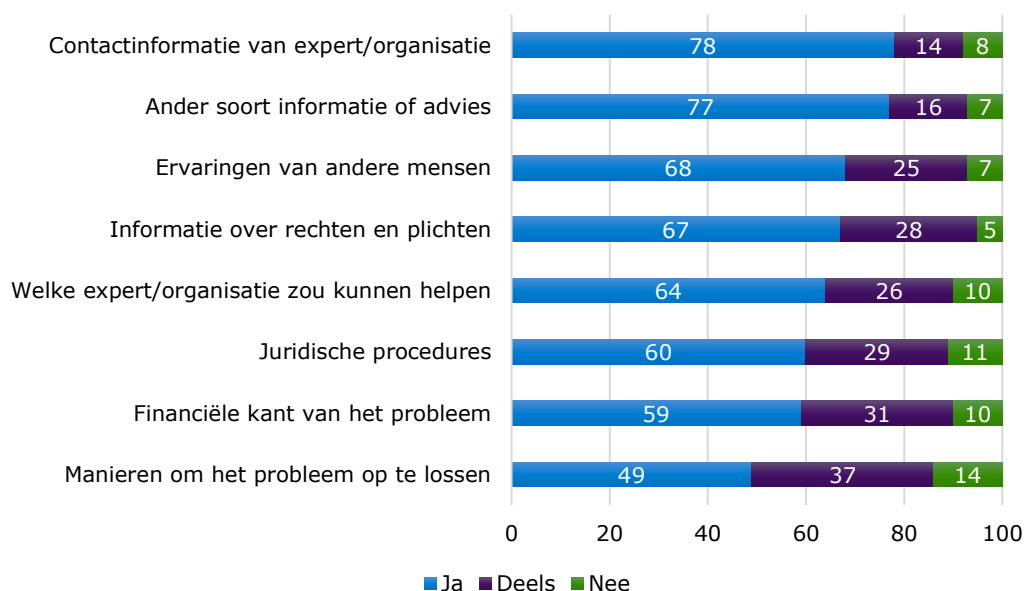
Figuur 5.2 Wat voor soort online informatie zochten respondenten, in percentages (oudste probleem, n=1.868, gewogen)



Noot: Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

Of respondenten ook de informatie vinden die zij zoeken, hangt af van het soort informatie (figuur 5.3). Het best vindbaar zijn contactgegevens van experts en organisaties (78% rapporteert volledig succes) en andere informatie (77%). Respondenten zijn iets minder succesvol bij het vinden van informatie over juridische procedures en financiële informatie, hoewel ook hier ruim de helft alle informatie vindt die zij nodig hebben. Dit soort informatie is naar de aard vaak complex en hierdoor mogelijk moeilijker te vinden en/of te interpreteren. Informatie over manieren om het probleem op te lossen is het lastigst te vinden: iets minder dan de helft (49%) geeft aan deze informatie volledig te hebben gevonden.

Figuur 5.3 Heeft de respondent de online informatie ook gevonden, in percentages (oudste probleem, n=1.868, gewogen)



5.2

Samenhang tussen online zoekgedrag en probleemkenmerken

Welke informatie mensen zoeken, hangt deels samen met het type probleem

Online zoekgedrag hangt samen met het type probleem waarmee mensen worden geconfronteerd. De sterkte van dit verband varieert echter per type informatie en probleemcategorie.

Er is een matig sterk verband tussen probleemtype en het zoeken naar financiële informatie en informatie over rechten en plichten. Bij geldgerelateerde problemen of kwesties rond bezit van onroerend goed zoeken respondenten vaker online naar financiële informatie. Deze problemen kennen vaak een duidelijke financiële component – bij problemen met het bezit van onroerend goed gaat het dan bijvoorbeeld om de koop van een woning. Zoeken naar informatie over rechten en plichten gebeurt vaker bij werkconflicten en bij problemen in de woonomgeving.

Er is een zwak verband tussen probleemtype en het online zoeken naar oplossingen of contactgegevens van experts of organisaties. Bij problemen met goederen of dienstverlening (bijv. defecte producten) of de woonomgeving (bijv. burenoverlast) zoeken respondenten iets vaker online naar oplossingen. Respondenten die een probleem hebben met relatie of familie zoeken iets vaker naar contactgegevens van een expert of organisatie. Er is geen significante samenhang tussen het type probleem en het zoeken naar informatie over juridische procedures.

Bij ernstiger problemen zoeken respondenten niet vaker online

Ernstiger problemen leiden niet tot meer online zoekgedrag: juist respondenten die *niet* online zoeken naar informatie over het probleem rapporteren een iets hogere ervaren ernst. Zij geven iets vaker aan dat het probleem hen in flinke mate heeft

beziggehouden of zelfs dat het hen volledig in beslag heeft genomen.¹¹⁵ Dit kan erop wijzen dat respondenten denken dat online informatie bij hun probleem niet beschikbaar of niet passend is, of dat zij bij ernstiger problemen de voorkeur geven aan direct contact met een (rechts)hulpverlener.

5.3 Toenemend aantal respondenten zoekt online naar informatie

De informatie uit dit hoofdstuk is in eerdere Geschilbeslechtingsdelta's niet op dezelfde manier uitgevraagd. Een directe vergelijking met eerdere metingen is dus niet mogelijk. Wel is respondenten zowel in dit onderzoek als in eerdere metingen voor **alle problemen** gevraagd in hoeverre zij op internet naar informatie hebben gezocht om hun probleem op te lossen. In de Geschilbeslechtingsdelta van 2009 deed 12% dit (Van Velthoven et al., 2010, p. 123); zowel in 2014 als in 2019 was dat 21% (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015a; Ter Voert & Hoekstra, 2020). In de huidige meting geven respondenten bij 29% van **alle problemen** aan dat zij informatie op internet hebben gezocht (figuur 4.1); een duidelijke toename.

Daarentegen geeft – zoals in dit hoofdstuk besproken – bijna de helft van de respondenten aan online informatie te hebben gezocht naar aanleiding van **het oudste probleem**. Het verschil tussen deze percentages kan te maken hebben met de vraagstelling of met de specifieke kenmerken van oudste problemen in vergelijking met alle problemen (paragraaf 1.3.3).

5.4 Samenvatting

Dit hoofdstuk bespreekt het gebruik van digitale nuldelijnsrechtshulp – online platformen voor laagdrempelige juridische ondersteuning. Ongeveer de helft (46%) van de respondenten zoekt online naar informatie over hun probleem, de rest doet dit dus niet. Bij problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid wordt het meest online gezocht, gevolgd door consumenten- en werkproblemen. Bij problemen met het bezit van onroerend goed komt dit het minst voor, mogelijk door directe raadpleging van specialisten.

Niet-overheidsbronnen (zoals algemene websites en sites van bedrijven en organisaties) worden beduidend vaker geraadpleegd dan overheidsplatforms. Van de overheidsplatforms wordt het Juridisch Loket het meest geraadpleegd. Respondenten zoeken online vooral informatie over rechten en plichten, manieren om het probleem op te lossen en ervaringen van anderen. Contactgegevens van experts of organisaties zijn relatief goed vindbaar: drie kwart van de respondenten weet deze volledig te vinden. Informatie over het oplossen van het probleem, over juridische procedures en financiële informatie wordt iets minder goed gevonden; toch geeft ook hier (ruim) de helft aan deze informatie volledig te hebben gevonden.

Opvallend is dat bij ernstiger problemen iets minder vaak online wordt gezocht. Dit wijst op een voorkeur voor direct contact met een (rechts)hulpverlener bij complexe zaken.

¹¹⁵ Dit verband blijft bestaan wanneer wordt gecontroleerd voor probleemtype; ongeacht het probleemtype zoeken respondenten bij ernstiger problemen iets minder vaak online informatie.

6 Eerste stappen in de aanpak en gebruik van rechtshulp

Dit hoofdstuk richt zich op de eerste stappen in de aanpak van **het oudste probleem**. In hoofdstuk 4 is voor alle gerapporteerde problemen globaal besproken welke acties respondenten hebben ondernomen. Voor het oudste probleem hebben we meer gedetailleerde informatie over de verschillende stappen die respondenten hebben gezet. Centraal staat een deel van de tweede onderzoeksvraag:

Voor welke (gefaseerde) aanpak kiezen burgers? In hoeverre wordt gebruikgemaakt van rechtshulp en welke factoren zijn daarop van invloed?

In paragraaf 6.1 bespreken we de eerste stappen in de aanpak van het probleem. We onderscheiden (rechts)hulpgebruikers, respondenten die zelfstandig juridische stappen zetten, respondenten die alleen contact hebben met de andere partij en respondenten die geen van deze acties ondernemen. In paragraaf 6.2 gaan we verder in op het gebruik van juridische en niet-juridische hulp en welke overwegingen hieraan ten grondslag liggen. Daarna gaan we in op de groep respondenten die wel een probleem ondervond, maar er niet in slaagde contact te krijgen met een rechtshulpverlener (6.3). We bekijken hoe vaak dit gebeurde, met welke typen hulpverleners en welke redenen respondenten daarvoor gaven. In paragraaf 6.4 modelleren we de kans op het gebruik van rechtshulp en de kans op het ervaren van verschillende drempels hierbij op basis van persoons- en probleemkenmerken. Paragraaf 6.5 vergelijkt de resultaten uit deze meting met die van eerdere edities. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een korte samenvatting (paragraaf 6.6).

6.1 Eerste stappen in de aanpak: contact, (rechts)hulp en zelfstandig juridische stappen

Figuur 6.1 geeft een overzicht van de eerste stappen die respondenten hebben gezet bij de aanpak van hun **oudste probleem**. Het grootste deel van de respondenten had eerst contact met de andere partij alvorens eventuele andere stappen te ondernemen (73%). Een groot deel liet het ook hierbij: zij zochten geen hulp van een expert of organisatie en namen ook niet zelfstandig juridische stappen (41% van alle respondenten met een probleem, $n=1.686$). Wel heeft de meerderheid van deze groep (59%) informatie over het probleem opgezocht op internet.

Van alle respondenten met een probleem heeft 42% hulp ingeschakeld van een expert of organisatie.¹¹⁶ Het gaat hierbij om persoonlijk contact, en niet alleen het opzoeken van informatie via internet. In totaal heeft 18% van de respondenten met een probleem alleen rechtshulpverleners¹¹⁷ ingeschakeld, 15% heeft alleen niet-juridische

¹¹⁶ Dit percentage is hoger dan dat gerapporteerd voor alle problemen (25%, zie paragraaf 4.1). Dit komt omdat de vraagstelling verschilt: bij de vraag over het inschakelen van een expert of organisatie voor **het oudste probleem** kregen respondenten een lijst voorgelegd met mogelijke (rechts)hulpverleners. Bij de vraag over *alle problemen* kregen respondenten alleen de antwoordoptie 'advies of hulp gevraagd bij een expert of organisatie' zonder lijst met voorbeelden. Daarnaast geldt dat oudste problemen vaak problemen zijn die langer lopen, waardoor het waarschijnlijker wordt dat de respondent op enig moment een beroep doet op (rechts)hulp.

¹¹⁷ Het gaat hierbij om een of meer van de volgende experts en organisaties: een advocaat, een gerechtsdeurwaarder of incassobureau, het Juridisch Loket, een mediator of (buurt)bemiddelaar, een notaris, de politie, een rechtsbijstandsverzekering, een rechtskundig adviseur, een schuldhulpverleningsorganisatie, sociaal raadslieden, de telefonische helpdesk van ConsuWijzer, een vakbond of beroepsvereniging of een wets- of rechtswinkel.

hulpverleners¹¹⁸ ingeschakeld en 9% heeft zowel rechtshulp als niet-juridische hulp ingeschakeld. Respondenten die een of meer rechtshulpverleners hebben geraadpleegd, al dan niet in combinatie met niet-juridische hulp, duiden we in het vervolg aan als rechtshulpgebruikers (27% van alle respondenten met een probleem, n=1.104). Respondenten die **alleen** niet-juridische experts hebben geraadpleegd, duiden we aan als overige hulpgebruikers (15%, n=626).

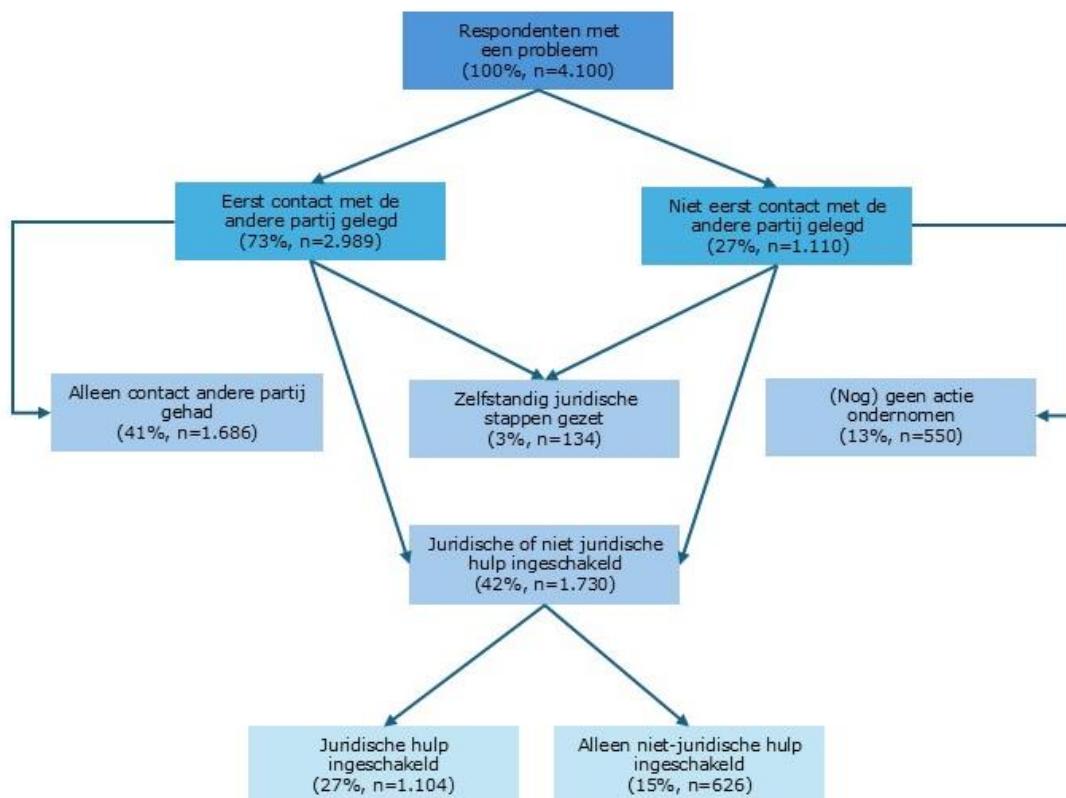
Een klein deel van de respondenten heeft zelfstandig juridische stappen gezet (3%, n=134). Dit betekent dat zij gebruik hebben gemaakt van mediation of een (buiten)gerechtelijke procedure zonder hierbij een (rechts)hulpverlener in te schakelen. In de meeste gevallen hadden zij wel contact met de andere partij.

Ten slotte heeft 13% (n=550) van de respondenten met een probleem geen van deze stappen gezet: zij hadden geen contact met de andere partij, schakelden geen hulp in en zetten ook niet zelfstandig juridische stappen.¹¹⁹ Wel heeft de meerderheid van deze groep (65%) informatie over het probleem opgezocht op internet. Zij hebben zich dus wel georiënteerd op een mogelijke aanpak, maar zijn hier niet toe overgegaan. Een klein deel van de respondenten die geen actie heeft ondernomen is van plan dit in de toekomst nog te doen (17%, n=94). Van deze groep heeft een flink deel een probleem dat in 2024 is begonnen. Zij zijn er wellicht nog niet aan toegekomen om actie te ondernemen. Echter, bij een vrijwel even groot deel is het probleem al in 2019 of eerder begonnen. Bij deze respondenten is het onwaarschijnlijk dat nog actie wordt ondernomen.

¹¹⁸ Het gaat hierbij om een of meer van de volgende experts en organisaties: een brancheorganisatie, consumentenvereniging, kerkelijke/religieuze organisatie, maatschappelijk werk, een politicus of politieke partij, een televisieprogramma, Vereniging Eigen Huis, een verzekering (anders dan een rechtsbijstandsverzekering) of een zorgverlener.

¹¹⁹ Dit percentage is hoger dan dat gerapporteerd voor alle problemen (8%, zie paragraaf 4.2). Dit komt omdat de vraagstelling verschilt. Bij alle problemen worden veel verschillende acties genoemd die respondenten kunnen ondernemen – waaronder ook informele hulp van vrienden en informatie zoeken op internet – terwijl bij het oudste probleem alleen wordt gekeken naar contact met de andere partij, professionele (rechts)hulp en zelfstandig stappen zetten om het probleem aan te pakken.

Figuur 6.1 Overzicht van de gevolgde aanpak (oudste probleem, n=4.100, gewogen)



Beperkte samenhang tussen eerste stappen en persoonskenmerken

Het enige persoonskenmerk dat samenhangt met de gevolgde aanpak is de leeftijd van respondenten. Respondenten onder de 35 jaar, en met name onder de 24 jaar, ondernemen iets vaker geen actie. Ook hebben ze iets vaker alleen contact met de andere partij, zonder verdere stappen te zetten. Respondenten van middelbare leeftijd (45-64 jaar) schakelen juist iets vaker rechtshulp in. Respondenten ouder dan 55 schakelen iets vaker alleen niet-juridische hulp in.

Samenhang tussen eerste stappen en probleemkenmerken: vooral rechtsgebied maakt uit

Welke eerste stappen respondenten ondernemen, hangt samen met wat voor soort probleem zij hebben, en met name met het rechtsgebied. Respondenten met een bestuursrechtelijk probleem ondernemen veel vaker zelfstandig juridische stappen: 23% van deze groep tegenover 4% van de respondenten met een civielrechtelijk probleem. Dit heeft te maken met de relatieve toegankelijkheid van bezwaarprocedures in vergelijking met civiele procedures.

Probleemtype, ervaren ernst, financieel belang en de andere partij hangen ook samen met de aanpak, maar het verband is zwak:

- Evenals bleek uit de analyse van alle problemen (paragraaf 3.1), zien we ook bij het oudste probleem dat respondenten met een probleem met discriminatie,

smaad/laster en slechte behandeling door de overheid iets vaker geen actie ondernemen. Alleen contact met de andere partij komt vooral voor bij problemen met het kopen van producten en diensten en bij huurproblemen. Rechtshulp wordt iets vaker ingeschakeld bij problemen met relatie of familie – bij een aantal van deze problemen is rechtshulp verplicht – en daarnaast bij problemen in de woonomgeving en gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden. Niet-juridische hulp wordt vooral ingeschakeld bij gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en daarnaast bij problemen met kinderen onder de 18 en problemen met het bezit van onroerend goed. Bij problemen met gezondheid en kinderen onder de 18 gaat het voornamelijk om zorgverleners. Bij problemen met het bezit van onroerend goed gaat het naast Vereniging Eigen Huis vooral om financieel adviseurs, hypotheekadviseurs etc. Zelfstandig stappen zetten doen respondenten vaker bij problemen met het bezit van onroerend goed, het gaat dan voornamelijk om bezwaarprocedures;

- Problemen waarbij rechtshulp wordt ingeschakeld, worden als ernstiger ervaren (gemiddelde ernst 3,7 tegen 3,3 voor alle problemen). Problemen waarbij alleen niet-juridische hulp wordt ingeschakeld worden als iets ernstiger ervaren (gemiddelde ernst 3,5). De causale relatie kan hier twee kanten opgaan: het is waarschijnlijk dat rechtshulp vooral bij ernstiger problemen wordt ingeschakeld, maar deze problemen kunnen respondenten ook meer in beslag nemen omdat voor een juridische aanpak is gekozen;
- Rechtshulp wordt vooral ingeschakeld wanneer sprake is van een groter financieel belang (boven de €1.000). Wanneer het financieel belang kleiner is of niet in geld kan worden uitgedrukt, ondernemen respondenten vaker geen actie;
- Wanneer de andere partij een bedrijf of organisatie is, houden respondenten het vaker alleen bij contact. Hierbij gaat het vaak over problemen die te maken hebben met het kopen van producten en diensten, waarbij respondenten contact opnemen met de klantenservice. Wanneer de andere partij een particulier is, schakelen respondenten vaker rechtshulp in of ondernemen ze juist geen actie. Wanneer de overheid de andere partij is, nemen respondenten vaker zelfstandig juridische stappen. Dit heeft wederom te maken met de relatieve toegankelijkheid van bezwaarprocedures.

Samenhang tussen eerste stappen en de coronapandemie

De eerste stappen die respondenten hebben gezet, hangen significant samen met of het probleem is veroorzaakt of verergerd door de coronapandemie, maar de effectgrootte is marginaal.¹²⁰ Deze verbanden rapporteren we daarom niet.

6.2 Geraadpleegde rechtshulpverleners vooral advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars, niet-juridische hulp vooral door zorgverleners

Van alle respondenten die ten minste één probleem rapporteerden, schakelt 27% bij de aanpak van het oudste probleem een of meer rechtshulpverleners in.

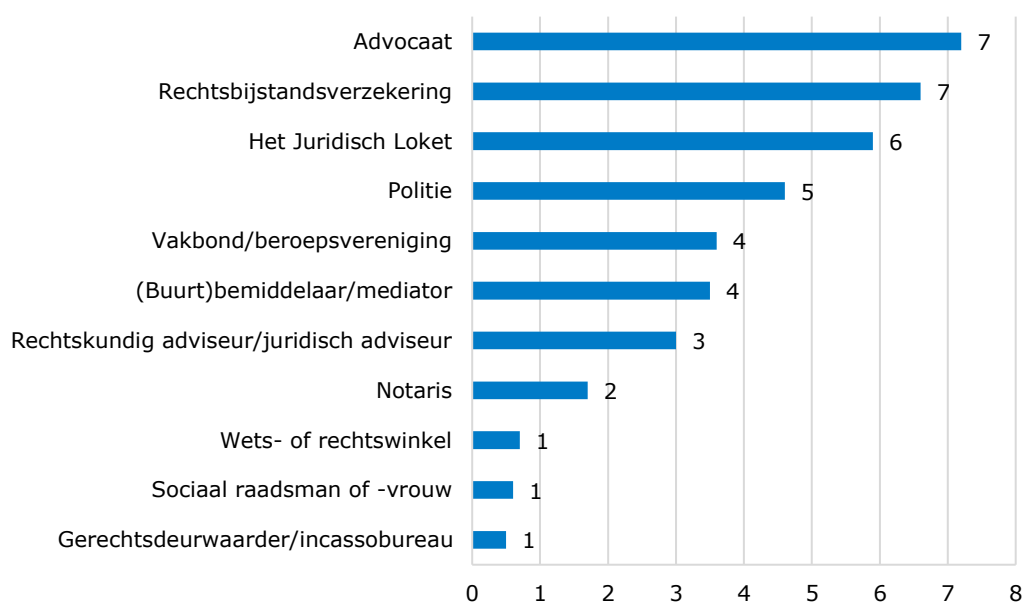
Wanneer rechtshulp wordt ingeschakeld, wordt het meest een beroep gedaan op advocaten en de rechtsbijstandsverzekering (beide 7% van alle respondenten met een probleem), gevolgd door het Juridisch Loket (6%) en de politie (5%, figuur 6.2).

Een kwart (24%) van de respondenten doet (ook) een beroep op niet-juridische hulpverleners. Hierbij gaat het veelal om zorgverleners (8%), zoals de huisarts,

¹²⁰ Zie bijlage 2 voor de gehanteerde effectgroottes.

psycholoog en arbo-arts (figuur 6.3). Alle andere typen niet-juridische hulp komen beduidend minder voor (2% of minder). De antwoordoptie 'andere expert/organisatie' wordt het meest genoemd (11%). Hieronder vallen veel verschillende experts en organisaties. Vaker genoemd zijn de gemeente, WOZ-meldpunten, de woningbouwvereniging en arbeidsdeskundigen.

Figuur 6.2 Beroep op rechtshulpverleners als percentage van het totale aantal respondenten met een probleem (oudste probleem, n=4.100, gewogen)



Noot: Rechtshulpverleners die door minder dan 25 respondenten werden geraadpleegd, zijn niet weergegeven.

Figuur 6.3 Beroep op niet-juridische hulpverleners als percentage van het totale aantal respondenten met een probleem (oudste probleem, n=4.100, gewogen)



Noot: Niet-juridische hulpverleners die door minder dan 25 respondenten werden geraadpleegd, zijn niet weergegeven.

Veruit de meeste respondenten (65%) die een beroep doen op (rechts)hulp, raadplegen één type hulpverlener. Een vijfde (21%) raadpleegt twee verschillende typen, 8% maakt gebruik van drie verschillende typen en 6% van vier of meer typen hulpverlener. Wanneer meerdere hulpverleners worden geraadpleegd, gaat het meestal (59%) om een combinatie van rechtshulp en niet-juridische hulp. Een veel voorkomend patroon is dat een probleem eerst wordt besproken met een niet-juridische hulpverlener, zoals een zorgverlener, waarna de stap wordt gemaakt om contact te leggen met een rechtshulpverlener. Er is ook één vaker voorkomende volgorde te zien van contact met verschillende rechtshulpverleners, namelijk gebruikers van het Juridisch Loket die vervolgens andere rechtshulpverleners zoals advocaten raadplegen. Dit reflecteert de verwijzfunctie van het Juridisch Loket.

De meerderheid (58%) van de respondenten met een probleem heeft geen contact met een hulpverlener. In die gevallen werd gevraagd naar de redenen waarom geen hulp is ingeschakeld. Meer dan een derde (36%) van de respondenten die geen hulp hebben ingeschakeld, geeft aan dat zij het probleem uiteindelijk zelf hebben opgelost (figuur 6.4). Verder geeft bijna een kwart (23%) aan dat ze niet wisten welke expert of organisatie kon helpen of hoe ze dit aan moesten pakken. Dit geeft aan dat een substantieel deel van de respondenten niet op de hoogte is van mogelijkheden voor hulp. Praktische drempels (het inschakelen van hulp kost te veel tijd en moeite of te veel geld) worden genoemd door een vijfde (19%) van de respondenten. Emotionele drempels (inschakelen van hulp is te stressvol, respondent schaamt zich of voelt zich niet thuis in die wereld) worden genoemd door 13% van de respondenten. Een klein deel van de respondenten (4%) geeft aan dat er geen expert of organisatie in de buurt beschikbaar was of dat deze slecht bereikbaar was. Daarnaast noemen enkele

respondenten in de open antwoorden (10%) dat zij het niet nodig vonden om (rechts)hulp in te schakelen.

Figuur 6.4 Percentage respondenten per reden voor het niet inschakelen van (rechts)hulp (oudste probleem, n=2.370, gewogen)



Noot: Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

6.3 Bij kleine groep komt contact met rechtshulpverlener niet tot stand

Een klein deel van de respondenten geeft aan dat zij geprobeerd hebben contact te leggen met een rechtshulpverlener, zonder dat dit daadwerkelijk tot een gesprek of dienstverlening leidde (5%, n=204). In totaal rapporteren deze respondenten 252 niet tot stand gekomen contacten, versus 1.573 wél tot stand gekomen contacten. Tegenover elk zes 'succesvolle' contacten staat dus één niet tot stand gekomen contact. Overigens wil dit niet altijd zeggen dat deze respondenten helemaal geen rechtshulp hebben gehad. De meerderheid (60%) van de respondenten die een niet tot stand gekomen contact rapporteert, geeft aan dat zij wel contact hebben gehad met een andere rechtshulpverlener.

De meeste niet tot stand gekomen contacten betreffen het Juridisch Loket, de politie, (buurt)bemiddelaars en mediators en de vakbond of beroepsvereniging (tabel 6.1). Deze rechtshulpverleners worden ook vaak wel succesvol ingeschakeld (figuur 6.2). Een hoog aantal niet tot stand gekomen contacten wijst dus niet per se op ontoegankelijkheid van de rechtshulpverlener, maar kan er ook op wijzen dat deze rechtshulpverlener sowieso vaak wordt gecontacteerd.

Opvallend is de koppositie van het Juridisch Loket; dit heeft mogelijk te maken met de per 2023 ingezette beleidswijziging waardoor rechtshulp via het Loket niet langer

toegankelijk is voor niet Wrb-gerechtigden.¹²¹ Ook is het denkbaar dat de fysieke sluiting van vestigingen gedurende de coronapandemie een rol heeft gespeeld.

Tabel 6.1 Aantal niet tot stand gekomen contacten per type rechtshulpverlener (oudste probleem, n=252, gewogen)

Type juridische hulpverlener	Aantal niet tot stand gekomen contacten
Het Juridisch Loket	40
Politie	33
(Buurt)bemiddelaar/mediator	32
Vakbond, beroepsvereniging	31
Rechtsbijstandsverzekering	28
Advocaat	25

Noot: Rechtshulpverleners die weinig worden genoemd (<25), zijn niet weergegeven.

Respondenten die een niet tot stand gekomen contact rapporteren, is gevraagd waarom het contact niet tot stand kwam. De opgegeven redenen lopen uiteen. Iets minder dan de helft van de gegeven redenen (42%) heeft te maken met de rechtshulpverlener. Meest genoemd zijn dat de rechtshulpverlener volgens de respondent niet de juiste expertise heeft of slecht bereikbaar is (beiden 15%), de respondent twijfelt aan de kwaliteit van het advies (14%), of de rechtshulpverlener aangaf de zaak niet te kunnen oppakken (10%). Een derde (32%) van de gegeven redenen heeft te maken met de respondent zelf, bijvoorbeeld omdat deze de zaak bij nader inzien zelf kon oplossen of afzag van een juridische procedure. Een aanzienlijk deel van de contacten is om een andere reden niet tot stand gekomen (26%). Respondenten noemen hierbij voornamelijk praktische belemmeringen, zoals een taalbarrière of het ontbreken van digitale vaardigheden.

Geen samenhang tussen niet tot stand gekomen contacten en persoons- en probleemkenmerken

Enkele persoons- en probleemkenmerken hangen significant samen met niet tot stand gekomen contacten, maar de effectgrootte is in alle gevallen marginaal.¹²² Deze verbanden rapporteren we daarom niet. Het ontbreken van samenhang past bij de bevinding dat de reden voor het niet tot stand komen van contact volgens respondenten in een substantieel deel van de gevallen bij de rechtshulpverlener ligt.

6.4 Multivariate modellen: De kans op het inschakelen van rechtshulp en het ervaren van drempels hierbij

In deze paragraaf presenteren we multivariate modellen, waarbij de invloed van meerdere persoons- en probleemkenmerken op de afhankelijke variabele (hier: het al dan niet inschakelen van rechtshulp en het ervaren van drempels hierbij) tegelijkertijd worden meegenomen. In de modellen zijn telkens de kenmerken opgenomen die zijn

¹²¹ Het Juridisch Loket voert aan de telefoon of in de vestigingen een Wrb-check uit. Rechtzoekenden die boven de Wrb-grens vallen, worden verwezen naar de website of naar (netwerk)partners. In deze gevallen hebben rechtzoekenden dus wel contact met het Loket, maar ontvangen ze geen persoonlijk advies of persoonlijke hulp.

¹²² Zie bijlage 2 voor de gehanteerde effectgroottes.

gebruikt voor de weging¹²³ en daarnaast huishoudinkomen/Wrb-gerechtigdheid,¹²⁴ migratieachtergrond en gerapporteerde gezondheid.¹²⁵ Sommige variabelen zijn opnieuw gecategoriseerd vanwege kleine aantallen.

In de modellen zijn statistisch significante verbanden vetgedrukt. De odds ratio (OR) geeft de kansverhouding weer: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet (bijvoorbeeld: het inschakelen van rechtshulp) versus de kans dat de gebeurtenis zich niet voordoet (geen rechtshulp ingeschakeld). Wanneer de OR groter is dan 1, is sprake van een positief effect. Naarmate de waarde van de variabele toeneemt, stijgt de kans dat de gebeurtenis zich voordoet ten opzichte van de kans dat deze zich niet voordoet. Voor categorische variabelen geldt dat de kans op de gebeurtenis toeneemt voor de betreffende groep ten opzichte van de referentiecategorie. Bij een OR kleiner dan 1 is sprake van een negatief effect: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet versus de kans dat deze zich niet voordoet, neemt af. De OR geeft daarnaast ook een indicatie van de effectgrootte en daarmee van het belang van een bevinding: hoe verder de OR van de 1 verwijderd is, hoe groter het effect is.¹²⁶

We kijken eerst naar de kans dat respondenten na contact met de andere partij rechtshulp inschakelen (paragraaf 6.4.1). Vervolgens kijken we naar de drempels die respondenten hebben ervaren om rechtshulp in te schakelen (paragraaf 6.4.2).

6.4.1 *De kans op het inschakelen van rechtshulp*

Tabel 6.2 toont een logistische regressieanalyse van de kans dat respondenten na contact met de andere partij rechtshulp inschakelen (1), versus dat zij alleen contact hebben met de andere partij (0).

Leeftijd, probleemtype en financieel belang hebben het grootste effect. Jongeren (respondenten onder de 35, en met name onder de 24 jaar) schakelen veel minder vaak rechtshulp in vergeleken met 65+’ers. Bij problemen met een hoger financieel belang (boven de €1.000) wordt juist vaker rechtshulp ingeschakeld. Daarnaast schakelen respondenten veel vaker rechtshulp in bij problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid en in mindere mate bij relatie- en familieproblemen en gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden. Bij discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid wordt ook vaker helemaal geen actie ondernomen (zie paragraaf 4.3.1 en paragraaf 6.1), maar wanneer respondenten wél actie ondernemen schakelen zij dus vaker rechtshulp in.

Bij problemen met werk, huur, producten en diensten of geld is er juist vaker alleen contact met de andere partij. Bij problemen die volgens respondenten zijn veroorzaakt door de coronapandemie wordt ook vaker rechtshulp ingeschakeld, dit geldt niet voor problemen die zijn verergerd door de coronapandemie. Het is niet direct duidelijk waarom dit zo is; mogelijk zijn respondenten zich door de externe oorzaak eerder bewust van de juridische dimensie van hun probleem.

¹²³ Zie bijlage 2.

¹²⁴ Deze variabelen kunnen niet tegelijk in het model worden toegevoegd, omdat ze substantieel overlappen. In principe wordt het model dat het effect van inkomen laat zien gepresenteerd, tenzij Wrb-gerechtigd zijn een significant effect heeft en inkomen niet.

¹²⁵ Inkomstenbron en woonsituatie zijn niet opgenomen, omdat deze substantieel overlappen met leeftijdscategorie.

¹²⁶ In tegenstelling tot de andere maten voor de effectgrootte die in dit onderzoek worden gebruikt, is de OR geen gestandaardiseerde maat. Er kunnen dan ook geen algemene standaarden worden gegeven voor de sterkte van het effect.

Daarnaast hangen ook de ervaren ernst van het probleem, of respondenten in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand, de ervaren gezondheid, de regio waarin respondenten wonen en of zij lid zijn van een rechtsbijstandsverzekering of vakbond samen met het inschakelen van rechtshulp. Het effect van deze kenmerken is minder sterk. Niet verrassend doen respondenten bij ernstiger problemen iets vaker een beroep op rechtshulp. Het hebben van een rechtsbijstandsverzekering en vakbondslidmaatschap werken licht drempelverlagend, waarschijnlijk omdat respondenten zo geen of minder kosten maken. Respondenten die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand, doen iets vaker een beroep op rechtshulp dan niet Wrb-gerechtigden. Dit is een voorzichtige indicatie dat voorzieningen voor deze groep (waaronder het Juridisch Loket en de sociale advocatuur) inderdaad drempelverlagend werken. De bevinding dat respondenten in de oostelijke en zuidelijke provincies iets vaker rechtshulp inschakelen dan respondenten in de westelijke provincies lijkt strijdig met recent onderzoek dat laat zien dat met name buiten de Randstad sprake is van een tekort aan (sociaal) advocaten (NOvA, 2025). Het kenmerk regio in dit onderzoek is echter moeilijk te duiden: zo omvat de categorie west zowel de drie grote steden als meer geografisch en economisch perifere regio's zoals de kop van Noord-Holland.¹²⁷ Ook kijkt ons model naar rechtshulp in het algemeen en niet specifiek naar het inschakelen van (sociaal) advocaten.

Tabel 6.2 Logistische regressieanalyse met rechtshulp ingeschakeld (1) versus alleen contact met de andere partij (0) als afhankelijke variabele, eenheid oudste niet-triviale probleem (n=2.513, ongewogen)

Kenmerk	Odds ratio
Geslacht	
Vrouw (referentie)	1
Man	1,11
Leeftijdscategorie	
18-24 jaar	0,24
25-34 jaar	0,53
35-44 jaar	0,73
45-54 jaar	1,08
55-64 jaar	1,02
65+ jaar (referentie)	1
Ervaren gezondheid	
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	0,87
Opleiding	
Niet hbo+ (referentie)	1
Hbo/wo	1,04
Komt respondent in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand?	
Nee (referentie)	1

¹²⁷ Het opnemen van provincie in het model zou de nauwkeurigheid vergroten maar is niet mogelijk in verband met kleine aantallen. Bivariaat is er geen verband tussen de provincie waar respondenten wonen en het al dan niet inschakelen van rechtshulp.

Kenmerk	Odds ratio
Ja	1,51
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	1,16
Migratieachtergrond	
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1
Eerste generatie migratieachtergrond	1,16
Tweede generatie migratieachtergrond	0,68
Regio	
West (referentie)	1
Noord	1,04
Oost	1,40
Zuid	1,38
Stedelijkheidsgraad gemeente	
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	1,06
Ervaren ernst van het probleem	
Schaal 1 (in het geheel niet of een beetje bezig gehouden) – 4 (volledig door in beslag genomen)	1,87
Probleemtype ^a	
Op/met werk	0,78
Huren van onroerend goed	0,58
Bezit/verhuur van onroerend goed	1,27
Woonomgeving	1,25
Producten en diensten	0,29
Geld	0,52
Relatie/familie en kinderen onder de 18	1,59
Gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden	1,80
Discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid	3,16
Andere partij	
Particulier (referentie)	1
Bedrijf/organisatie	1,05
Overheid	0,95
Anders	2,15
Is het probleem veroorzaakt door de coronapandemie?	
Nee/weet ik niet (referentie)	1
Ja	2,01
Is het probleem verergerd door de coronapandemie?	
Nee/weet ik niet (referentie)	1
Ja	1,14

Kenmerk	Odds ratio
Financieel belang	
Probleem is niet in geld uit te drukken (referentie)	1
Minder dan €1.000	1,33
Tussen de €1.000 en €5.000	2,42
Meer dan €5.000	1,92
Rechtsbijstandsverzekering	
Nee/weet ik niet (referentie)	1
Ja	1,55
Vakbondslid	
Nee/weet ik niet (referentie)	1
Ja	1,37
Constante	0,10
Nagelkerke R ²	0,31

a Afwijking ten opzichte van het gemiddelde effect van probleemtype. Overige problemen waarbij juridische stappen zijn gezet, zijn niet meegenomen.

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

6.4.2 De kans op het ervaren van drempels om (rechts)hulp in te schakelen

In deze paragraaf presenteren we multivariate modellen van de redenen waarom respondenten geen (rechts)hulp hebben ingeschakeld. We kijken specifiek naar redenen die we zien als indicatief voor drempels in de toegang tot het recht: handelingsverlegenheid ('ik wist niet welke expert of organisatie mij zou kunnen helpen' en 'ik wist niet hoe ik dat aan moest pakken'), praktische drempels ('ik dacht dat het te veel tijd en moeite zou kosten') en psychologische drempels ('ik was bang dat het te stressvol zou zijn', 'uit schaamte, onzekerheid' en 'ik voelde me niet thuis in die wereld'). Deze aanpak is vergelijkbaar met die in het rapport *Drempels in de toegang tot het recht* (Hoekstra & Teeuwen, 2023). De reden 'ik dacht dat het te veel geld zou kosten' nemen we hier niet mee, omdat we door het betrekkelijk kleine aantal respondenten geen betrouwbaar model kunnen maken.

Tabel 6.3 laat de kenmerken zien die in een multivariaat model significant samenhangen met de hierboven genoemde drempels.

Hierbij vergelijken we steeds de respondenten die een bepaalde drempel hebben ervaren (1) met respondenten die om een andere reden geen (rechts)hulp hebben ingeschakeld (0). In de tabel wordt per drempel aangegeven bij welke kenmerken de kans dat respondenten deze ervaren groter is (+) of juist kleiner (-). Evenals het geval was bij drempels om actie te ondernemen (tabel 4.2), hangen ook hier de verschillende drempels met andere probleem- en persoonskenmerken samen: zij hebben duidelijk een eigen 'profiel'.

Tabel 6.3 Logistische regressieanalyse met kans op het ervaren van verschillende drempels bij het inschakelen van (rechts)hulp als afhankelijke variabele (0-1), eenheid oudste niet-triviale probleem (n=2.115, ongewogen)

Kenmerk	Handelingsverlegenheid	Praktische drempel	Psychologische drempel
Persoonskenmerken			
Geslacht	Vrouw (+)		Vrouw (+)
Leeftijd	Respondenten <45 (+)	Respondenten <45 (+)	Respondenten <45 (+)
Opleiding			Hbo/wo-opgeleid (-)
Huishoudinkomen	Meer dan twee keer modaal (-)		
Regio	Noord (-)		
Stedelijkheidsgraad gemeente		Meer stedelijk (+)	
Rechtsbijstands-verzekering	Ja (-)		
Probleemkenmerken			
Ervaren ernst	Hogere ervaren ernst (+)		Hogere ervaren ernst (+)
Probleemtype		Huur onroerend goed (+) Producten en diensten (+) Geld (+) Relatie en familie (-)	Huur onroerend goed (+)
Ontstaansjaar	Oudere problemen (+)	Oudere problemen (+)	
Nagelkerke R ²	0,11	0,14	0,12

Noot: Referentiecategorieën: vrouw (geslacht); 65+ (leeftijd); niet hbo+-opgeleid (opleiding); beneden modaal (huishoudinkomen); west (regio); nee/weet ik niet (rechtsbijstandsverzekering); algehele afwijking van gemiddelde (probleemtype).

Voor alle drempels geldt dat leeftijd en ervaren ernst en/of probleemtype de grootste invloed hebben. Respondenten onder de 45 jaar, en met name 18-24 jarigen, ervaren vaker drempels dan 65+’ers. Daarnaast rapporteren respondenten die hun probleem als ernstiger ervaren, vaker handelingsverlegenheid of psychologische drempels. Bij handelingsverlegenheid maakt het probleemtype niet uit, bij psychologische en praktische drempels gaat het relatief vaker om huurproblemen. Doordat huurders zich vaak in een afhankelijke positie bevinden ten opzichte van hun verhuurder, kunnen zij bang zijn om (rechts)hulp in te schakelen of dit als stressvol ervaren. Bij praktische drempels gaat het ook vaker om problemen met het kopen van producten of diensten of met geld (zoals het terugkrijgen van een geleend bedrag of een verkeerde rekening). Bij deze problemen gaat het vermoedelijk vaak om een kostenbatenafweging waarbij respondenten de tijd en energie die het inschakelen van (rechts)hulp kost niet in verhouding vinden staan tot het verwachte resultaat.

Daarnaast hangen ook enkele andere achtergrond- en probleemkenmerken significant samen met het ervaren van drempels, maar hierbij is het verband minder sterk. Handelingsverlegenheid en praktische drempels spelen iets vaker bij problemen die al langer geleden zijn ontstaan – mogelijk vinden respondenten het bij deze problemen niet meer de moeite om (rechts)hulp in te schakelen. Vrouwen rapporteren iets vaker dan mannen handelingsverlegenheid en psychologische drempels. Respondenten met een hbo- of wo-opleiding rapporteren iets minder psychologische drempels. Respondenten met een hoger inkomen, respondenten met een rechtsbijstandsverzekering en respondenten in de noordelijke provincies rapporteren iets minder handelingsverlegenheid. Het hebben van een rechtsbijstandsverzekering kan de drempel om rechtshulp in te schakelen verlagen, doordat duidelijk is bij wie de respondent hiervoor terecht kan. Voor de overige verbanden is niet direct een eenduidige verklaring te geven.

6.5 Vergelijking met eerdere metingen

In deze paragraaf vergelijken we de belangrijkste bevindingen uit dit hoofdstuk met de cijfers uit vier eerdere metingen, die elk een periode van vijf jaar bestrijken. We kijken in hoeverre de eerste stappen in de aanpak van het oudste probleem overeenkomen met die van eerdere jaren (paragraaf 6.5.1), welke verschillen er zijn in het raadplegen van (rechts)hulpverleners (paragraaf 6.5.2) en welk deel van de respondenten een niet tot stand gekomen contact met een rechtshulpverlener rapporteert (paragraaf 6.5.3). In voorgaande metingen werd ook gekeken hoe respondenten de ontvangen rechtshulp hebben ervaren. Voor deze meting was dit niet mogelijk, omdat deze vragen abusievelijk alleen aan respondenten met meer dan één hulpverlener zijn gesteld.¹²⁸ Wel maken we een beperkte vergelijking, waarbij we alleen kijken naar de respondenten die meer dan één hulpverlener hebben gehad (paragraaf 6.5.4).

6.5.1 *Stijging geen actie en niet-juridisch hulpgebruik, minder respondenten ondernemen zelfstandig actie*

Welke eerste stappen respondenten zetten, verschilt door de jaren heen. Het aandeel respondenten dat contact heeft gehad met de andere partij is vergelijkbaar met 2019: in beide metingen deed ongeveer drie kwart dit wel, en een kwart dus niet. Ten opzichte van de vorige metingen neemt het aandeel respondenten dat geen actie onderneemt wederom toe (figuur 6.5). Sinds 2014 zien we hier een gestage toename van telkens enkele procentpunten. Deze groep heeft geen contact met de andere partij, schakelt geen (juridische of niet-juridische) hulp in en onderneemt ook niet zelfstandig juridische stappen. Evenals in eerdere metingen is ook nu het grootste deel van deze groep niet van plan nog actie te ondernemen. De stijging van het aandeel respondenten dat geen actie onderneemt, doet zich met name voor bij problemen met kinderen onder de 18, huurproblemen en geldproblemen. Problemen met kinderen onder de 18 worden in de huidige meting minder ernstig bevonden dan in de vorige meting (gemiddelde ernst 3,8 tegen 4,2). Mogelijk ondernemen respondenten daarom vaker geen actie. Bij geldproblemen gaat het ten opzichte van de vorige meting vaker om het terugkrijgen van een uitgeleend bedrag of het claimen van schade, hierbij

¹²⁸ Respondenten die meer dan één (rechts)hulpverlener hebben geraadpleegd, verschillen op belangrijke punten van respondenten die één (rechts)hulpverlener hebben geraadpleegd. Zo zijn ze gemiddeld minder tevreden over de dienstverlening. Mogelijk komt dit omdat zij niet (meteen) bij de juiste hulpverlener terecht kwamen.

kiezen respondenten er mogelijk vaker voor om af te wachten of het erbij te laten zitten. Het aantal huurproblemen ten slotte is in de huidige meting sterk gestegen. Zoals tabel 4.2 laat zien, geven respondenten met huurproblemen vaker aan dat zij geen actie ondernemen omdat zij niet weten welke expert of organisatie hen kan helpen.

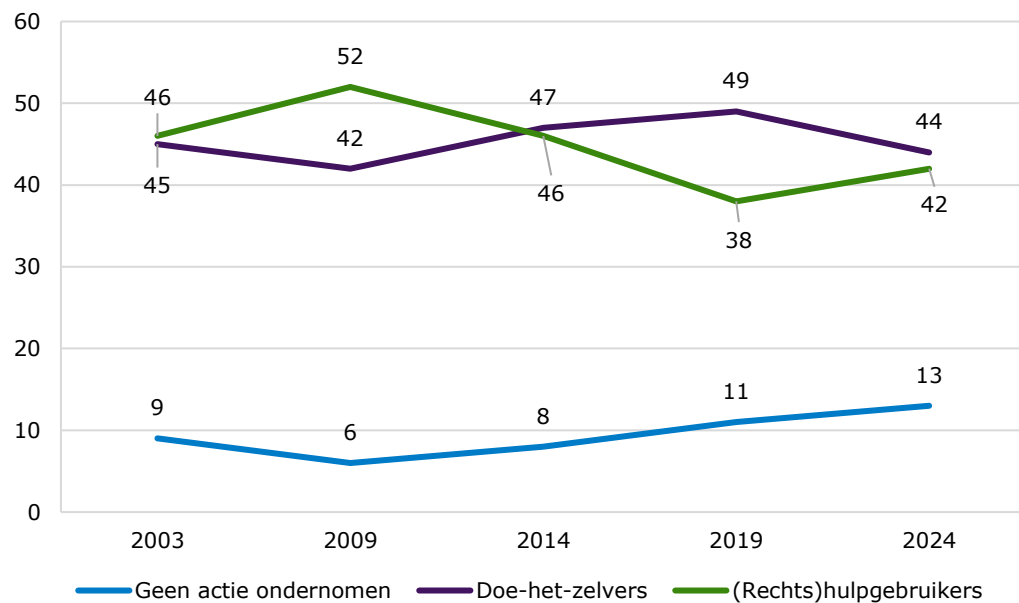
Respondenten die wel contact hebben gehad met de andere partij en/of zelf juridische stappen hebben gezet, maar hierbij geen gebruik hebben gemaakt van (rechts)hulp, werden in voorgaande metingen aangeduid als 'doe-het-zelvers'.¹²⁹ Sinds de meting van 2014 nam de omvang van deze groep elke keer toe, maar ten opzichte van 2019 is nu sprake van een daling van vijf procentpunt. Deze daling is zowel toe te schrijven aan een afname van het aandeel respondenten dat alleen contact heeft gehad met de andere partij (van 43% in 2019 naar 41% in de huidige meting) als aan een afname van het aandeel respondenten dat zonder (rechts)hulp juridische stappen heeft ondernomen (van 6% in 2019 naar 3% in de huidige meting). Deze daling is bovendien bij vrijwel alle probleemttypen zichtbaar. Alleen bij respondenten met een relatie- of familieprobleem of een gezondheidsprobleem veroorzaakt door derden neemt het aandeel doe-het-zelvers toe ten opzichte van de vorige meting.

Het aandeel respondenten dat gebruikmaakt van rechtshulp of niet-juridische hulp – de (rechts)hulpgebruikers – neemt juist weer toe na jaren van daling. Deze stijging is volledig toe te schrijven aan een toenemend beroep op niet-juridische hulpverleners. De stijging van niet-juridisch hulpgebruik vindt voornamelijk plaats bij problemen met bezit of verhuur van onroerend goed en bij problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. Bij gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden wordt juist minder niet-juridische hulp ingeschakeld. Het aandeel respondenten dat een rechtshulpverlener raadpleegt, blijft vrijwel stabiel.¹³⁰

¹²⁹ In het huidige onderzoek worden deze twee groepen apart bekeken. Om te kunnen vergelijken met eerdere metingen, zijn ze hier wel samengenomen.

¹³⁰ In 2019 was dit 28% van de respondenten met een probleem, in de huidige meting 27%.

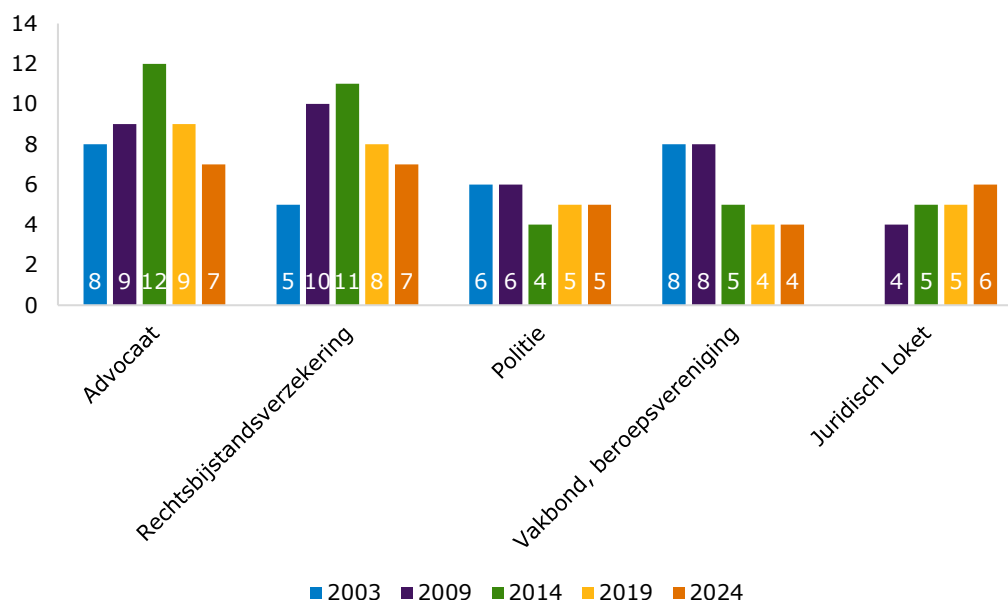
Figuur 6.5 Eerste stappen in percentages, vijf metingen vergeleken (oudste probleem)



6.5.2 *Beroep op advocaten neemt licht af, beroep op overige rechtshulpverleners stabiel*

In vergelijking met de vorige meting neemt het beroep op advocaten licht af: van 9% naar 7%. Gebruik van rechtsbijstandsverzekeraars, het Juridisch Loket, de politie en vakbonden blijft redelijk stabiel (figuur 6.6). Evenals in voorgaande metingen wordt voor niet-juridische hulp vooral een beroep gedaan op zorgverleners.

Figuur 6.6 Beroep op rechtshulpverleners in percentages, vijf metingen vergeleken (oudste probleem)



6.5.3 *Minder niet tot stand gekomen contacten door veranderde vraagstelling*

Het aandeel respondenten met een niet tot stand gekomen contact met een rechtshulpverlener neemt in de huidige meting af: van 8% naar 5%. Dit komt hoogstwaarschijnlijk door een veranderde vraagstelling.¹³¹ In vergelijking met de vorige meting geven respondenten vaker aan dat het contact niet tot stand is gekomen omdat er geen beschikbare expert of organisatie in de buurt was of omdat ze twijfelden over de kwaliteit van het advies. Verwachte kosten en tijd en moeite spelen in vergelijking met de vorige meting minder een rol. Hierbij moet worden opgemerkt dat het om kleine aantallen gaat, en deze verschuivingen mogelijk ook gerelateerd zijn aan de wijziging in vraagstelling.

6.5.4 *Evaluatie van rechtshulpverleners vergelijkbaar met vorige meting*

Door een fout in de programmering zijn vragen over de ervaringen met rechtshulpverleners abusievelijk maar aan een deel van de respondenten gesteld. We kunnen daarom geen algemene uitspraken doen over hoe respondenten de dienstverlening van rechtshulpverleners hebben gewaardeerd. Wel kunnen we de groep waarvoor we wel informatie hebben, vergelijken met dezelfde groep in de meting van 2019. Hieruit blijkt dat de dienstverlening vergelijkbaar of zelfs iets positiever wordt beoordeeld. In beide metingen zijn de gemiddelde scores hoog (tussen de 3,8 en 4,4 op een vijfpuntsschaal).

Respondenten vinden over het algemeen dat rechtshulpverleners makkelijk te vinden en te contacteren zijn, goed luisteren naar het verhaal van de respondent, duidelijk en

¹³¹ In 2019 werd zowel gevraagd naar contacten die niet tot stand waren gekomen, als naar situaties waarin respondenten overwogen een rechtshulpverlener in te schakelen, maar dit uiteindelijk niet deden. In de huidige meting is alleen gevraagd naar niet tot stand gekomen contacten.

nuttig advies geven, deskundig zijn en zich respectvol opstellen. Ook zijn zij over het algemeen tevreden over het ontvangen advies of de ontvangen hulp.

Vergeleken met 2019 geven respondenten in 2024 vaker aan dat zij de rechtshulpverlener via informatie op internet of sociale media hebben gevonden, en minder vaak dat dit was op advies van een andere expert of organisatie. Contact met rechtshulpverleners vond in het huidige onderzoek minder vaak persoonlijk plaats en vaker telefonisch of via videobellen. Dit heeft te maken met de coronapandemie.

6.6 Samenvatting

Gevolgdde aanpak hangt met name af van probleemkenmerken

Op basis van de stappen die zijn gezet naar aanleiding van het oudste probleem kunnen respondenten worden ingedeeld in rechtshulpgebruikers (27%), niet-juridische hulpgebruikers (15%), respondenten die alleen contact hebben gehad met de andere partij (41%) en respondenten die zelfstandig juridische stappen hebben gezet (3%). De overige respondenten (13%) ondernamen geen van deze stappen. Het overgrote deel van deze laatste groep is ook niet van plan om nog actie te ondernemen.

De aanpak die wordt gevolgd, hangt af van het probleem en van de respondent zelf, waarbij probleemkenmerken het belangrijkste zijn. Zelfstandig juridische stappen zetten gebeurt vooral bij bestuursrechtelijke problemen, in de vorm van de bezwaarprocedure. Wanneer respondenten alleen niet-juridische hulp inschakelen, is vaker sprake van een gezondheidsprobleem dat is veroorzaakt door derden, een probleem met kinderen onder de 18 of een probleem met het bezit van onroerend goed. Bij de eerste twee categorieën worden vooral zorgverleners ingeschakeld, bij de laatste gaat het bijvoorbeeld om financieel adviseurs.

Wanneer we de kans dat respondenten een rechtshulpverlener inschakelen, afzetten tegen de kans dat zij het houden bij contact met de andere partij, dan zien we dat respondenten eerder rechtshulp inschakelen bij ernstiger problemen, problemen met een financieel belang boven de €1.000 en problemen die zijn veroorzaakt door de coronapandemie. Ook wordt vaker rechtshulp ingeschakeld bij problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid, problemen met relaties, familie of kinderen onder de 18 en gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden. Bij sommige van deze problemen (zoals echtscheiding) is sprake van rechtsnoodzaak. Vergeleken met oudere respondenten, hebben jongeren onder de 35 vaker alleen contact met de andere partij. Respondenten die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand doen iets vaker een beroep op rechtshulp. Dit is een voorzichtige indicatie dat voorzieningen voor rechtshulp voor deze groep inderdaad drempelverlagend werken. Ook vakbondslidmaatschap en het hebben van een rechtsbijstandsverzekering werken licht drempelverlagend.

Respondenten doen vooral beroep op advocaten, rechtsbijstandsverzekeraars en zorgverleners

Wanneer respondenten rechtshulp inschakelen, doen zij voornamelijk een beroep op advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars (beiden geraadpleegd door 7% van de respondenten met ten minste één probleem), gevolgd door het Juridisch Loket (6%) en de politie (5%).

Voor niet-juridische hulp wordt vooral een beroep gedaan op zorgverleners (8%) en andere experts en organisaties (11%), zoals gemeenten of woningcorporaties. De meerderheid (65%) van de hulpgebruikers raadpleegt één type hulpverlener. Wanneer meerdere hulpverleners worden geraadpleegd, begint men vaak eerst bij een niet-juridisch hulpverlener en raadpleegt vervolgens een rechtshulpverlener.

Van de respondenten die geen hulp inschakelen, geeft een derde aan het probleem zelf te hebben opgelost. Ongeveer een kwart rapporteert handelingsverlegenheid, bijvoorbeeld niet weten wie te benaderen of hoe te starten. Praktische drempels, zoals tijd, moeite of kosten, worden door circa een vijfde van de respondenten genoemd; emotionele drempels door 13%. Slechts een klein deel (4%) geeft aan dat hulp niet bereikbaar was. Respondenten onder de 45 jaar, en met name 18-24 jarigen, ervaren vaker drempels dan 65+’ers. Bij ernstiger problemen zijn respondenten vaker handelingsverlegen en rapporteren ze vaker een psychologische drempel om rechtshulp in te schakelen. Bij huurproblemen rapporteren respondenten vaker een praktische of psychologische drempel.

Ongeveer 5% van de respondenten rapporteert een niet tot stand gekomen contact met een rechtshulpverlener, voornamelijk met het Juridisch Loket, de politie, mediators/bemiddelaars en vakbonden. Bij bijna de helft van deze gevallen ligt de oorzaak volgens de respondent bij de hulpverlener (onbereikbaarheid, gebrek aan expertise of twijfels over kwaliteit); in andere gevallen ligt het bij de respondent zelf of bij praktische barrières zoals taal of digitale vaardigheden.

Stijging geen actie en niet-juridisch hulpgebruik, minder respondenten ondernemen zelfstandig actie

Sinds 2014 zien we elke meting een lichte toename van het aandeel respondenten dat geen actie onderneemt (geen contact met de andere partij, geen (rechts)hulpverlener ingeschakeld en niet zelfstandig juridische stappen gezet). Ten opzichte van de vorige meting in 2019 is er een toename van 11% naar 13%.

Het aandeel respondenten dat het probleem aanpakt zonder gebruik te maken van hulp – door contact met de andere partij of zelfstandig juridische stappen te zetten – nam sinds 2014 elke meting toe. In deze meting zien we juist een daling, van 49% in 2019 naar 44%. Deze daling is bij vrijwel alle probleemttypen zichtbaar.

Het aandeel respondenten dat alleen een beroep doet op niet-juridische hulpverleners neemt toe, van 10% in 2019 naar 15% nu. Het aandeel respondenten dat een rechtshulpverlener raadpleegt blijft stabiel; in 2019 was dit 28% en in de huidige meting 27%. Gebruik van advocaten neemt licht af, van 9% in 2019 naar 7% in de huidige meting. Gebruik van rechtsbijstandsverzekeraars, het Juridisch Loket, de politie en vakbonden blijft stabiel. In vergelijking met de vorige meting wordt vergelijkbaar geoordeeld over de dienstverlening van rechtshulpverleners; respondenten zijn over de hele linie positief.

7 Gebruik van mediation en procedures

Dit hoofdstuk bespreekt de mate waarin burgers voor hun oudste probleem gebruikmaken van mediation en (buiten)gerechtelijke procedures en wat hun ervaringen hiermee zijn. Twee onderzoeksvragen staan centraal:

In hoeverre wordt gebruikgemaakt van mediation en (buiten)gerechtelijke procedures, en welke factoren zijn daarop van invloed? (onderzoeksvraag 2);

Hoe evalueren burgers de gebruikte mediation en (buiten)gerechtelijke procedures? (onderzoeksvraag 5);

De structuur van het hoofdstuk is als volgt:

Paragraaf 7.1 behandelt het gebruik van mediation, redenen om voor mediation te kiezen, manieren waarop burgers ermee in aanraking komen en redenen om geen gebruik te maken van mediation. Er wordt ook ingegaan op de ervaringen met mediation: hoe vaak partijen overeenstemming bereiken, de tevredenheid over het proces en de toekomstige deelnamebereidheid. Ten slotte worden factoren besproken die de kans op het gebruik van mediation vergroten.

In paragraaf 7.2 verschuift de focus naar (buiten)gerechtelijke procedures. Hierbij wordt onderzocht hoe vaak burgers deze inzetten, bij welke instantie(s) zij aankloppen, en welke overwegingen hierbij een rol spelen – inclusief redenen om niet voor een procedure te kiezen. We richten ons vervolgens op het verloop en de uitkomsten van deze trajecten: hoe de procedure verliep, de tevredenheid over het proces en de toekomstige deelnamebereidheid. Daarnaast wordt gekeken welke factoren de kans op een procedure vergroten.

Paragraaf 7.3 plaatst de huidige bevindingen in een historisch perspectief door vergelijking met eerdere metingen. Paragraaf 7.4 geeft een samenvatting van de bevindingen.

7.1 Zes procent maakt gebruik van mediation

Van de 4.100 respondenten met ten minste één probleem, geeft 6% aan voor het oudste probleem mediation te hebben gebruikt of dit in de nabije toekomst te zullen doen. Van alle respondenten met een probleem heeft 3,9% gebruikgemaakt van fysieke (niet-online) mediation en 1,5% van mediation die geheel of gedeeltelijk online was. Verder is bij 0,6% de mediation binnenkort gepland.

Mediation wordt het vaakst ingezet bij relatie- of familiekwetsies (bij 17% van deze problemen wordt gebruikgemaakt van mediation), gevolgd door problemen in de woonomgeving (8%). Mediation wordt het minst vaak gebruikt bij huur- en consumentenproblemen (<0,5%). Dit past bij het idee dat mediation met name meerwaarde heeft in conflictsituaties met een interpersoonlijke dynamiek, waarbij aspecten als flexibiliteit en vertrouwelijkheid een cruciale rol spelen (Allewijn, 2019, p. 59).

Daarnaast wordt mediation vaker ingezet bij problemen die als ernstig worden ervaren.¹³²

7.1.1 Mediation vooral gekozen om goede oplossing te bereiken

Deelnemers kunnen meerdere redenen hebben voor hun keuze voor mediation (figuur 7.1). De meest genoemde reden is de verwachting een goede oplossing te vinden (60%). Relatiebehoud is eveneens een belangrijke drijfveer: 34% kiest mediation om de relatie met de andere partij te verbeteren of goed te houden, terwijl 32% de mogelijkheid om het eigen verhaal te doen of te overleggen met de andere partij benadrukt. Daarnaast zoekt 28% een snelle oplossing en wil 13% kosten besparen. Ook andere partijen spelen een rol bij de keuze voor mediation: 15% van de deelnemers volgt het advies van een expert, en bij eveneens 15% neemt de andere partij het initiatief tot mediation. Zelf controle hebben over de uitkomst wordt betrekkelijk weinig genoemd (10%).

De bevinding dat deelnemers vooral voor mediation kiezen om goede en snelle oplossingen te bereiken, de relatie met de andere partij te behouden en het eigen perspectief te delen, past bij de focus van het mediationtraject op relationele aspecten waarbij ruimte is voor eigen inbreng van deelnemers (Bonenkamp et al., 2024).

Figuur 7.1 Redenen waarom respondenten voor mediation kiezen, in percentages (oudste probleem, n=248, gewogen)



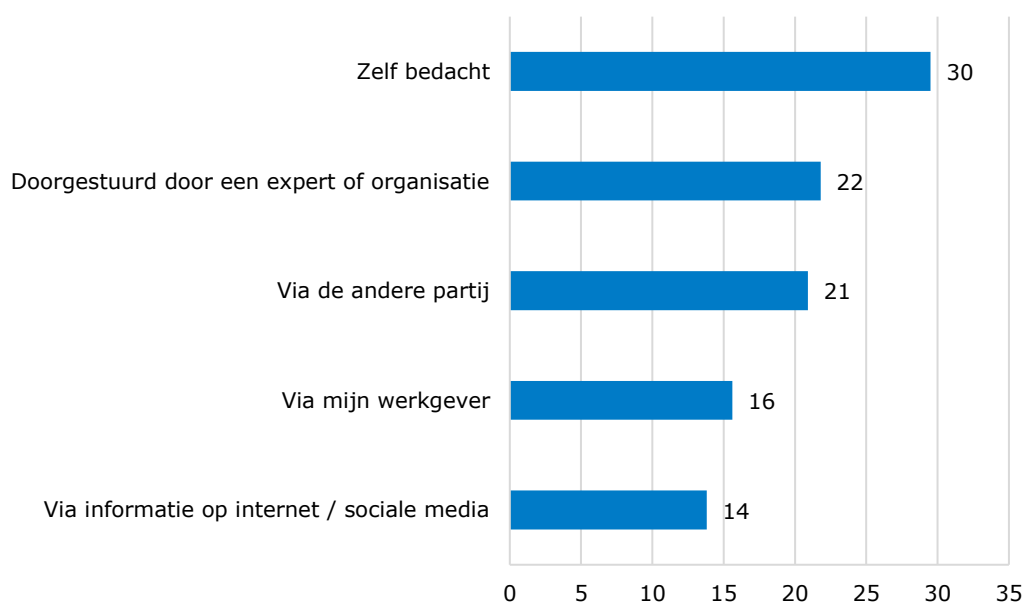
Noot: Respondenten kunnen meerdere antwoorden geven. Antwoordcategorieën die weinig voorkomen (<25), zijn niet weergegeven.

¹³² Bij problemen die respondenten 'in flinke mate' of 'volledig' in beslag namen, gaat het om 9%.

7.1.2 *Verschillende routes naar mediation*

Respondenten komen via verschillende routes bij mediation uit (figuur 7.2). De belangrijkste zijn eigen initiatief (30%), doorverwijzing via een expert of organisatie (22%) en initiatief van de andere partij (21%). Daarnaast is 16% via de werkgever bij mediation terechtgekomen. Informatie op internet of sociale media wordt door 14% van de respondenten genoemd.

Figuur 7.2 Routes naar mediation, in percentages (oudste probleem, n=248, gewogen)



Noot: Respondenten kunnen meerdere antwoorden geven. Antwoordcategorieën die weinig voorkomen (<25), zijn niet weergegeven.

7.1.3 *Uiteenlopende redenen om geen gebruik te maken van mediation*

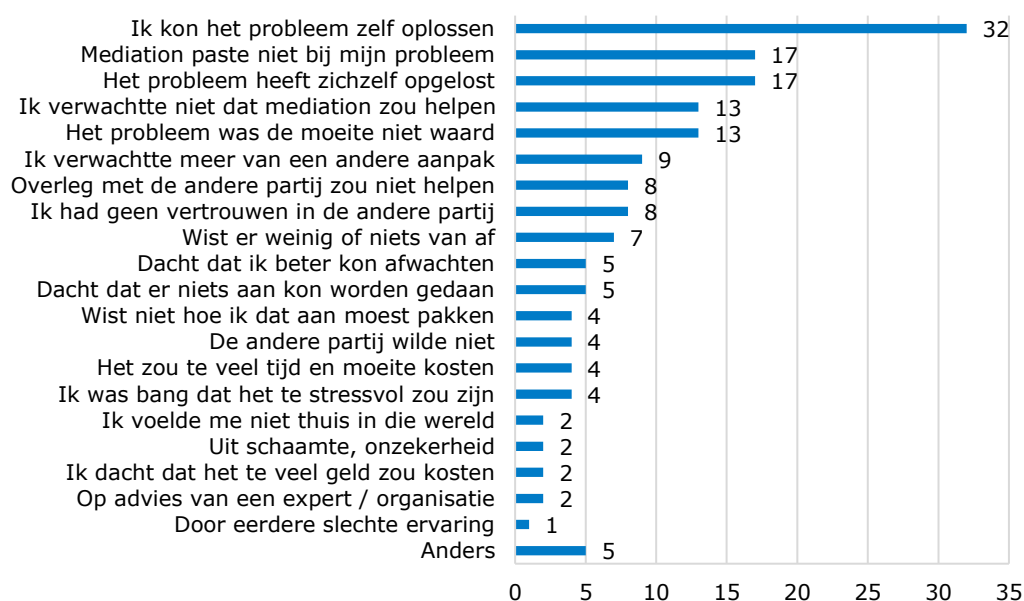
Het overgrote deel van de respondenten maakt bij de aanpak van het probleem geen gebruik van mediation. De meest voorkomende reden hiervoor is dat men het probleem zelf kon oplossen (32%, figuur 7.3). Daarnaast geeft 17% aan dat het conflict zichzelf heeft opgelost, en vond 12% het probleem de moeite niet waard. Een aanzienlijk deel van de respondenten geeft aan dat mediation in hun situatie niet mogelijk of ongeschikt was (17%) of verwachtte niet dat mediation zou helpen (12%). Daarnaast prefereerde 8% een andere oplossingsmethode.

Van alle niet-gebruikers noemt 15% een of meer redenen die direct verband houden met de wederpartij: 8% had geen vertrouwen in de andere partij, 8% verwachtte niet dat overleg met de andere partij zou helpen, en 4% gaf aan dat de wederpartij deelname weigerde.

Een klein deel rapporteert praktische bezwaren zoals de verwachte tijdsinvestering (4%) en kosten (2%); ook emotionele drempels zoals schaamte of onzekerheid (2%) en stress (3%) worden weinig genoemd.

Eerdere slechte ervaringen met mediation en extern advies tegen deelname speelden elk bij slechts 1% een rol. Tot slot noemde 8% andere overwegingen, waaronder de complexiteit van het conflict (zoals grootschaligheid of meerdere betrokken partijen), erop vertrouwen dat de andere partij het probleem gaat oplossen en externe omstandigheden zoals coronalockdowns.

Figuur 7.3 Redenen waarom respondenten niet voor mediation kiezen, in percentages (oudste probleem, n=3.850, gewogen)



Noot: Respondenten kunnen meerdere antwoorden geven.

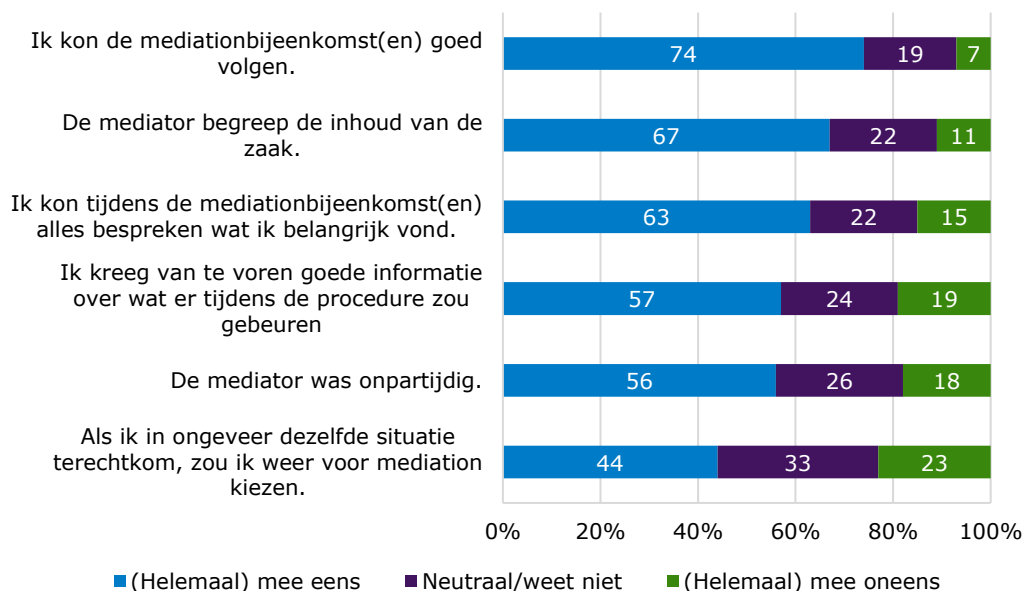
7.1.4 Deelnemers overwegend tevreden met het verloop van de mediation

Deelnemers aan mediation ervaren het proces overwegend als positief. Zij zijn zeer tevreden over het kunnen volgen van de bijeenkomsten (gemiddelde score van 4,1 op een vijfpuntsschaal¹³³) en de inhoudelijke deskundigheid van de mediator (4,0). Daarnaast scoren de mogelijkheid om relevante onderwerpen te bespreken (3,9) en de ontvangen informatie voorafgaand aan de mediation (3,8) goed. De waargenomen onpartijdigheid van de mediator wordt eveneens positief beoordeeld (3,9). Bij al deze stellingen geeft een meerderheid van de respondenten aan het hiermee (helemaal) eens te zijn (figuur 7.4).

Iets minder dan de helft (44%) van de respondenten geeft aan in de toekomst bij een vergelijkbaar probleem opnieuw voor mediation te kiezen (gemiddelde score van 3,3). Bijna een kwart (23%) is dit niet van plan. Deze intentie hangt samen met de bereikte uitkomst: deelnemers die tijdens het mediationtraject (gedeeltelijke) overeenstemming met de andere partij bereiken, geven vaker aan opnieuw voor mediation te zullen kiezen.

¹³³ Respondenten die 'weet ik niet' antwoorden, zijn niet meegenomen.

Figuur 7.4 Ervaringen met mediation, in percentages (oudste probleem, n=223, gewogen)



7.1.5 *Multivariaat model: mediation vooral ingezet bij langdurige problemen en relatie- en familieproblemen*

In deze paragraaf presenteren een multivariaat model, waarbij de invloed van meerdere persoons- en probleemkenmerken op de afhankelijke variabele (hier: het al dan niet gebruikmaken van mediation) tegelijkertijd worden meegenomen. In het model zijn telkens de kenmerken opgenomen die zijn gebruikt voor de weging¹³⁴ en daarnaast huishoudinkomen/Wrb-gerechtigdheid,¹³⁵ migratieachtergrond en gerapporteerde gezondheid.¹³⁶ Sommige variabelen zijn opnieuw gecategoriseerd vanwege kleine aantallen.

In het model zijn statistisch significante verbanden vetgedrukt. De odds ratio (OR) geeft de kansverhouding weer: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet (bijvoorbeeld: gebruikmaken van mediation) versus de kans dat de gebeurtenis zich niet voordoet (niet gebruikmaken van mediation). Wanneer de OR groter is dan 1, is sprake van een positief effect. Naarmate de waarde van de variabele toeneemt, stijgt de kans dat de gebeurtenis zich voordoet ten opzichte van de kans dat deze zich niet voordoet. Voor categorische variabelen geldt dat de kans op de gebeurtenis toeneemt voor de betreffende groep ten opzichte van de referentiecategorie. Bij een OR kleiner dan 1 is sprake van een negatief effect: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet versus de kans dat deze zich niet voordoet, neemt af.

¹³⁴ Zie bijlage 2.

¹³⁵ Deze variabelen kunnen niet tegelijk in het model worden toegevoegd, omdat ze substantieel overlappen. In principe wordt het model dat het effect van inkomen laat zien gepresenteerd, tenzij Wrb-gerechtigd zijn een significant effect heeft en inkomen niet.

¹³⁶ Inkomstenbron en woonsituatie zijn niet opgenomen, omdat deze substantieel overlappen met leeftijdscategorie.

De OR geeft daarnaast ook een indicatie van de effectgrootte en daarmee van het belang van een bevinding: hoe verder de OR van de 1 verwijderd is, hoe groter het effect is.¹³⁷

Probleemkenmerken, met name de duur van het probleem en probleemtype, hebben het grootste effect. Wanneer het probleem langer dan zes maanden duurt, en vooral wanneer het probleem langer dan twee jaar duurt, is de kans dat mediation wordt ingezet groter. De kans dat mediation wordt ingezet, is groter bij relatie- en familieproblemen en problemen met kinderen onder de 18. Met name bij (problemen rondom) echtscheiding stimuleert de overheid al geruime tijd gebruik van mediation (Guiaux, Ter Voert, & Zwenk, 2009). Daarnaast is de kans op mediation groter bij gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. Bij huurproblemen en problemen met producten en diensten is de kans op mediation juist kleiner. Ook is de kans op het inzetten van mediation iets groter naarmate het probleem ernstiger is.

Wat betreft persoonskenmerken hebben mannen een iets hogere kans om gebruik te maken van mediation. Respondenten met een tweede generatie migratieachtergrond hebben een iets lagere kans vergeleken met respondenten zonder migratieachtergrond. Opvallend is dat niet weten of men een rechtsbijstandsverzekering heeft, de kans op mediationgebruik verkleint. Mogelijk heeft deze groep respondenten zich in het algemeen niet of minder georiënteerd op mogelijke oplossingen.

Tabel 7.1 Logistische regressieanalyse met mediationgebruik (0-1) als afhankelijke variabele, eenheid oudste niet-triviale probleem (n=3.552, ongewogen)

Kenmerk	Odds Ratio
Geslacht	
Vrouw (referentie)	1
Man	1,39
Leeftijdscategorie	
18-24 jaar	1,17
25-34 jaar	1,26
35-44 jaar	1,40
45-54 jaar	1,40
55-64 jaar	1,27
65+ (referentie)	1
Ervaren gezondheid	
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	0,86
Opleiding	
Niet hbo+ (referentie)	1
Hbo/wo	1,05

¹³⁷ In tegenstelling tot de andere maten voor de effectgrootte die in dit onderzoek worden gebruikt, is de OR geen gestandaardiseerde maat. Er kunnen dan ook geen algemene standaarden worden gegeven voor de sterkte van het effect.

Kenmerk	Odds Ratio
Huishoudinkomen	
Beneden modaal (referentie)	1
Modaal tot twee keer modaal	1,10
Meer dan twee keer modaal	1,04
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	0,70
Migratieachtergrond	
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1
Eerste generatie migratieachtergrond	0,39
Tweede generatie migratieachtergrond	0,87
Regio	
West (referentie)	1
Zuid	0,95
Oost	0,94
Noord	1,22
Stedelijkheidsgraad gemeente	
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	0,96
Ervaren ernst van het probleem	
Schaal 1 (in het geheel niet of een beetje beziggehouden) – 4 (volledig door in beslag genomen)	1,49
Probleemtype ^a	
Op/met werk	1,20
Huren van onroerend goed	0,22
Bezit/verhuur van onroerend goed	1,32
Woonomgeving	1,35
Producten en diensten	0,48
Geld	0,73
Relatie/familie en kinderen onder de 18	2,40
Gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden	1,83
Discriminatie, smaad/laster, slechte behandeling door de overheid etc.	1,88
Rechtsgebied	
Civielrechtelijk (referentie)	1
Bestuursrechtelijk	0,94
Andere partij	
Particulier (referentie)	1
Bedrijf/organisatie	0,90
Overheid	0,44
Anders	0,36

Kenmerk	Odds Ratio
Probleemduur	
Minder dan 1 maand (referentie)	1
1 - 6 maanden	1,53
6 maanden - 2 jaar	2,39
Meer dan 2 jaar	3,23
Financieel belang van het probleem	
Niet in geld uit te drukken (referentie)	1
Minder dan €1.000	1,10
€1.000-€5.000	0,89
Meer dan €5.000	0,92
Rechtsbijstandsverzekering	
Nee (referentie)	1
Ja	0,88
Weet ik niet	0,30
Lidmaatschap vakbond	
Nee (referentie)	1
Ja	1,03
Weet ik niet	2,79
Nagelkerke R ²	0,15

a Afwijking ten opzichte van het gemiddelde effect van probleemtype. Overige problemen waarbij juridische stappen zijn gezet, zijn niet meegenomen.

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

7.2 Tien procent heeft een (buiten)gerechtelijke procedure

Een beperkte groep respondenten (10% van de 4.100 met ten minste één probleem) heeft tijdens de aanpak van het probleem te maken (gehad) met een (buiten)gerechtelijke procedure. Bij 9% is de procedure al gestart, bij 1% is dit binnenkort gepland. Van de respondenten met een probleem heeft 6% een buitengerechtelijke procedure (gehad), 3% heeft een gerechtelijke procedure (gehad).

Procedures komen relatief veel voor bij problemen met het bezit van onroerend goed (bij 26% van deze problemen was sprake van een procedure, het gaat dan vaak om bezwaarprocedures), gevolgd door problemen met geld (17%) en gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden (15%). Bij werkgerelateerde problemen en problemen met de koop van goederen of diensten komen procedures veel minder voor (5%). Er is een zwak verband tussen het hebben van een procedure en de ervaren ernst van het probleem. Respondenten die aangeven dat het probleem hen volledig in beslag nam, maken relatief vaak gebruik van een procedure (16%). Waarschijnlijk gaat het om een wederkerige relatie: de ernst van de zaak verlaagt de drempel om een procedure te starten, maar procedures worden – vergeleken met een andere aanpak – ook als relatief belastend ervaren.

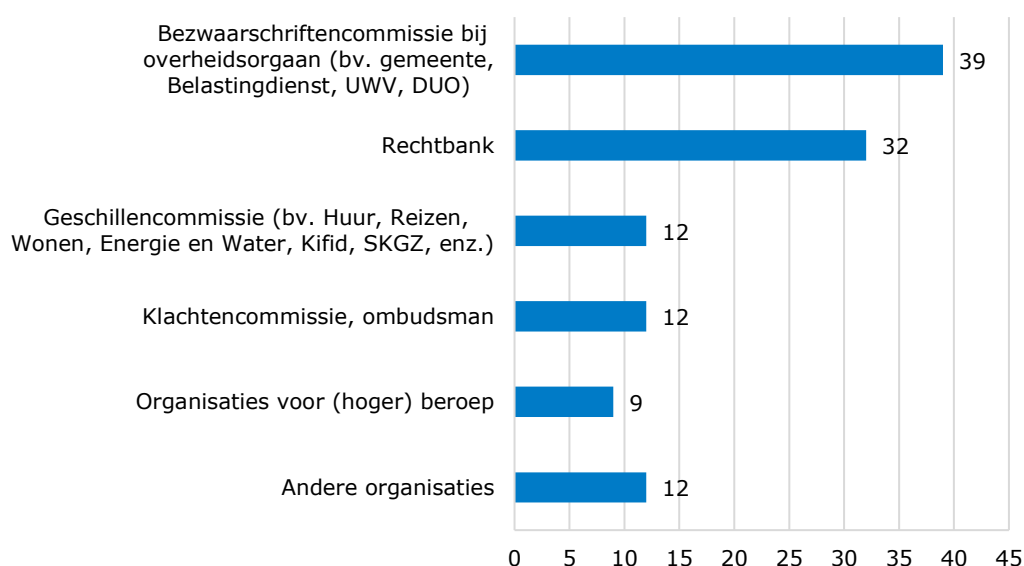
7.2.1 Meeste problemen voorgelegd aan bezwaarschriftencommissie of rechtbank

Van de 364 respondenten die te maken hebben (gehad) met een procedure, geeft 78% aan de procedure zelf te hebben gestart, terwijl 11% aangeeft dat de andere partij initiatief nam en 6% stelt dat beide partijen dit deden (4% wist het niet). Respondenten die een procedure startten, deden dit in ruim een kwart van de gevallen via een digitaal portaal. Een aanzienlijk deel (36%) geeft aan dat het starten van de procedure (zeer) gemakkelijk was, echter vond ook 20% dit (zeer) moeilijk.

Figuur 7.7 geeft een overzicht van instanties waaraan het probleem is voorgelegd. De meest voorkomende buitengerechtelijke instantie is de bezwaarschriftencommissie bij een overheidsorgaan (39% van de gevallen), gevolgd door geschillen- en klachtencommissies (elk 12%). Gerechtelijke procedures vinden vooral plaats bij de rechtbank (32%). Van alle procedures vindt 6% plaats bij een (hoog)gerechtshof (gerechtshof, Centrale Raad van Beroep, Hoge Raad en Raad van State). Onder andere organisaties vallen online klachtenprocedures, tuchtcolleges en arbitragecommissies. Daarnaast noemen respondenten in de open antwoorden enkele malen procedures bij supranationale instanties. Ook komt het voor dat zij niet meer weten welke instantie hun zaak heeft behandeld.

De overgrote meerderheid (85%) heeft met slechts één instantie te maken; procedures bij twee (12%) of drie tot vier instanties (3%) komen weinig voor. Een kleine groep respondenten (n=26) doorloopt zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke procedures, waarvan bijna drie kwart bij een bezwaarschriftencommissie start en de uitkomst vervolgens voorlegt aan de bestuursrechter.

Figuur 7.7 Percentage respondenten per instantie waaraan het probleem is voorgelegd (oudste probleem, n=364, gewogen)



Noot: Respondenten kunnen meerdere antwoorden geven.

7.2.2 *Helpt gebruikers vindt procedure enige manier om geschil op te lossen*

Deze paragraaf bespreekt de redenen om gebruik te (gaan) maken van een procedure (figuur 7.8). De meest genoemde redenen zijn de perceptie dat het de enige oplossing voor het probleem is (49% van de respondenten) en de verwachting van een goede oplossing (30%). De behoefte aan een formele uitspraak door een onafhankelijke derde (24%) of het advies van een expert of organisatie (17%) spelen eveneens een belangrijke rol.

Bij buitengerechtelijke procedures geven respondenten vooral aan dat zij verwachten zo een snelle oplossing te bereiken en de minste kosten te hoeven maken en dat zij verwachten zo goed hun verhaal te kunnen doen. Bij gerechtelijke procedures geven respondenten vaker aan dat ze een uitspraak wilden van de rechter, en ook dat de andere partij voor de procedure koos.

Figuur 7.8 Redenen van respondenten om te kiezen voor een procedure (oudste probleem, n=364, gewogen)



Noot: Respondenten kunnen meerdere antwoorden geven. Antwoordcategorieën die weinig worden genoemd (<25), zijn niet weergegeven.

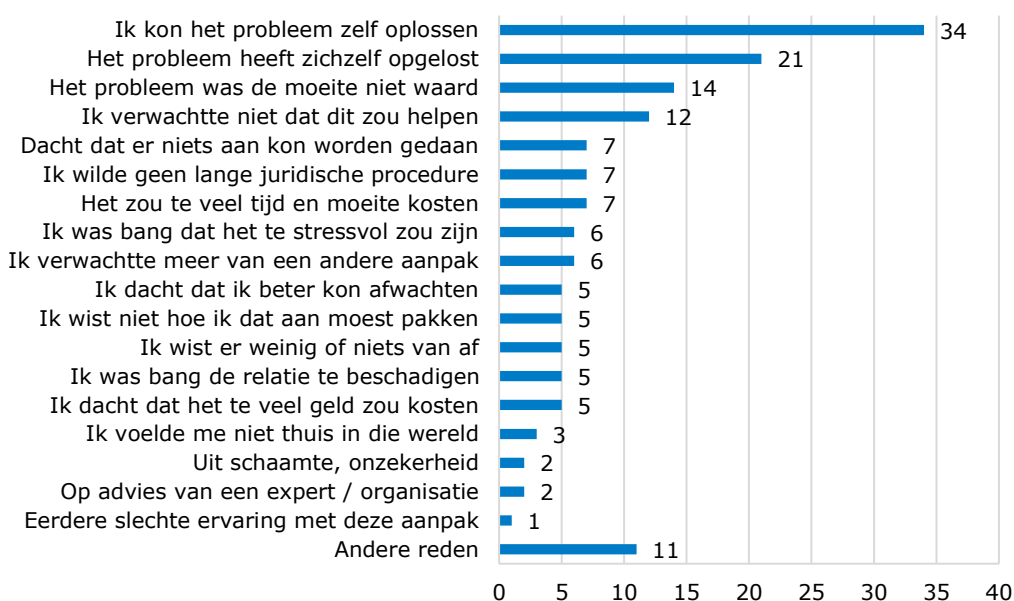
7.2.3 *Uiteenlopende redenen om geen gebruik te maken van een procedure*

Verreweg de meeste respondenten met een (potentieel) juridisch probleem hebben geen gebruikgemaakt van een (buiten)gerechtelijke procedure. Vaak is dit niet nodig, omdat de respondent het probleem zelf kon oplossen (34%) of het probleem zichzelf heeft opgelost (21%, zie figuur 7.9). Circa een vijfde (19%) vindt het probleem de moeite niet waard of wil liever afwachten. Ook verwacht 17% niet dat een procedure zou helpen, of men geeft de voorkeur aan een andere aanpak.

Praktische drempels (geen lange juridische procedure willen, het te veel tijd en moeite vinden, denken dat het te veel geld kost) worden genoemd door 11% van de

respondenten en emotionele barrières (bang dat het te stressvol zou zijn, bang de relatie met de andere partij te schaden, voelde me niet thuis in die wereld, schaamte) door 12%. Ongeveer 8% geeft aan door kennisgebrek niet tot actie over te zijn gegaan. Eerdere slechte ervaringen met procedures of advies van experts om geen procedure te starten worden maar weinig genoemd.

Figuur 7.9 Redenen waarom respondenten geen procedure hebben gehad, in percentages (oudste probleem, n=3.690, gewogen)



Noot: Respondenten kunnen meerdere antwoorden geven.

7.2.4 Bij gerechtelijke procedures overwegend rechtshulp, bij buitengerechtelijke niet

Van de 364 respondenten die ervaring hebben met een (buiten)gerechtelijke procedure, heeft 43% tijdens de procedure rechtshulp (gehad). Respondenten met een gerechtelijke procedure hebben veel vaker rechtshulp (77%) dan respondenten met een buitengerechtelijke procedure (29%). Dit is logisch gezien procesvertegenwoordiging bij een deel van de gerechtelijke procedures verplicht is.

Wanneer sprake is van rechtshulp, wordt deze bij 69% van de respondenten geleverd door een advocaat (42% door een zelf ingeschakelde advocaat en 26% door een advocaat via de rechtsbijstandsverzekering). Respondenten die rechtshulp (hebben) ontvangen, zijn hier over het algemeen tevreden over (77%).

Respondenten die bij hun procedure **geen** rechtshulp hebben gehad, menen in meerderheid (63%) dat zij hier geen nadelige gevolgen van hebben ondervonden.

7.2.5 Bij ongeveer de helft van de procedures is er een zitting

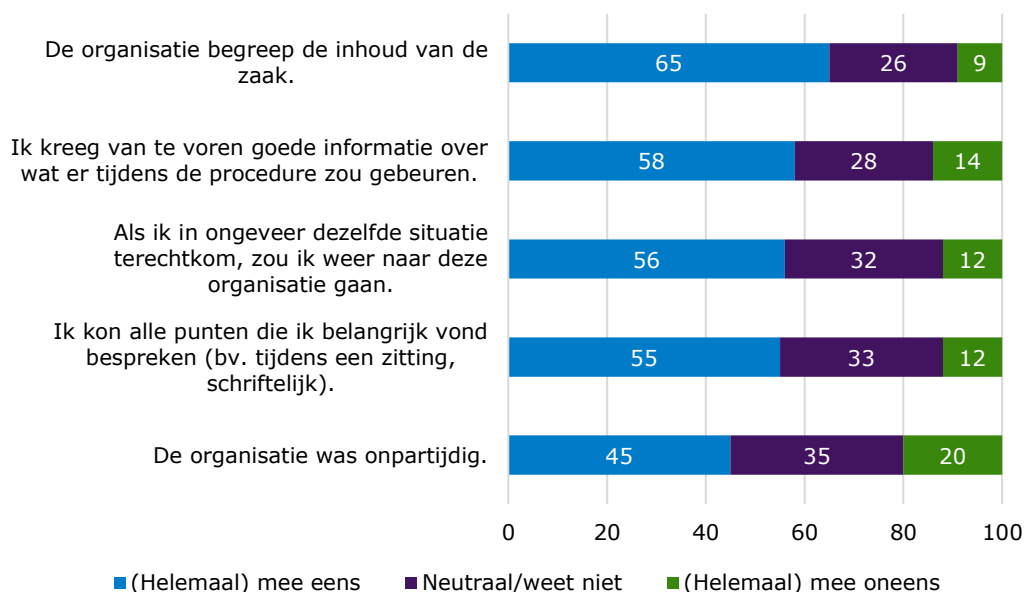
Ongeveer de helft van de respondenten met een procedure (46%) geeft aan dat er in hun zaak een zitting is geweest. Dit was in verreweg de meeste gevallen een fysieke zitting. Een vijfde (22%) van de respondenten had de zitting telefonisch of via videobellen. Wanneer sprake was van een zitting, woonde de respondent deze over

het algemeen zelf bij (75%). Eventuele rechtshulpverleners voerden vrijwel altijd (87%) het woord tijdens de zitting.

7.2.6 *Deelnemers overwegend tevreden met het verloop van de procedure*

Respondenten zijn overwegend positief over hun (buiten)gerechtelijke procedure. Zij geven aan dat de organisatie de inhoud van de zaak begreep (gemiddelde score van 4,3 op een vijfpuntsschaal¹³⁸), dat zij van tevoren goede informatie kregen (gemiddeld 4,1) en dat zij alle belangrijke punten konden bespreken (gemiddeld 4,0). Bij een vergelijkbaar probleem geven de meeste respondenten aan dat zij waarschijnlijk opnieuw voor de organisatie zullen kiezen (gemiddelde score 4,0). Bij al deze stellingen geeft een meerderheid van de respondenten aan het hiermee (helemaal) eens te zijn (figuur 7.10). Over de onpartijdigheid van de organisatie zijn respondenten matig positief (gemiddeld 3,7); hoewel ook 20% aangeeft dat de organisatie partijdig was.

Figuur 7.10 *Tevredenheid met het verloop van de procedure, in percentages (oudste probleem, n=364, gewogen)*



Noot: In geval van meerdere procedures, gaat het om de laatste.

7.2.7 *Multivariate modellen: welke factoren verhogen de kans op een (buiten)gerechtelijke procedure?*

In deze paragraaf presenteren we multivariate modellen, waarbij de invloed van meerdere persoons- en probleemkenmerken op de afhankelijke variabele (hier: het hebben van een (buiten)gerechtelijke procedure) tegelijkertijd worden meegenomen. In de modellen zijn telkens de kenmerken opgenomen die zijn gebruikt voor de

¹³⁸ Respondenten die 'weet ik niet' antwoorden, zijn niet meegenomen.

weging¹³⁹ en daarnaast huishoudinkomen/Wrb-gerechtigdheid,¹⁴⁰ migratieachtergrond en gerapporteerde gezondheid.¹⁴¹ Sommige variabelen zijn opnieuw gecategoriseerd vanwege kleine aantallen.

In de modellen zijn statistisch significante verbanden vetgedrukt. De odds ratio (OR) geeft de kansverhouding weer: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet (bijvoorbeeld: het hebben van een gerechtelijke procedure) versus de kans dat de gebeurtenis zich niet voordoet (geen gerechtelijke procedure). Wanneer de OR groter is dan 1, is sprake van een positief effect. Naarmate de waarde van de variabele toeneemt, stijgt de kans dat de gebeurtenis zich voordoet ten opzichte van de kans dat deze zich niet voordoet. Voor categorische variabelen geldt dat de kans op de gebeurtenis toeneemt voor de betreffende groep ten opzichte van de referentiecategorie. Bij een OR kleiner dan 1 is sprake van een negatief effect: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet versus de kans dat deze zich niet voordoet, neemt af. De OR geeft daarnaast ook een indicatie van de effectgrootte en daarmee van het belang van een bevinding: hoe verder de OR van de 1 verwijderd is, hoe groter het effect is.¹⁴²

Evenals bij mediation (tabel 7.1), hebben probleemkenmerken het sterkste effect. Gerechtelijke procedures komen vooral voor bij langdurige problemen met een groter financieel belang. Dit suggereert dat eerdere (informele) trajecten van geschiloplossing niet succesvol zijn geweest of niet beschikbaar waren, waardoor de gang naar de rechter rest. Ook hier is mogelijk deels sprake van omgekeerde causaliteit, waarbij problemen juist langer duren door de doorlooptijden van gerechtelijke procedures. De kans op een buitengerechtelijke procedure is zowel groter bij problemen die korter duren en met een kleiner (maar niet onbelangrijk) financieel belang, als bij problemen die langer dan twee jaar duren.

Naarmate respondenten het probleem als ernstiger ervaren, neemt de kans op een gerechtelijke procedure toe. Zoals eerder opgemerkt, is hier mogelijk deels sprake van omgekeerde causaliteit. Gerechtelijke procedures worden vaak als belastend ervaren. Buitengerechtelijke procedures zijn over het algemeen laagdrempeliger, waardoor de ernst van de zaak hier geen significante invloed op heeft.

Buitengerechtelijke procedures zijn vaak bestuursrechtelijk (waarbij de overheid de andere partij is). Dit heeft te maken met het hoge aandeel bezwaarprocedures binnen de buitengerechtelijke procedures.

Ook is de andere partij relatief vaker een bedrijf of organisatie; hierbij gaat het bijvoorbeeld om zaken bij een geschillencommissie. Wie de andere partij is, heeft geen invloed op de kans op een gerechtelijke procedure.

Bij gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden is er een iets hogere kans op zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke procedures. Daarnaast is er bij problemen in de woonomgeving een iets hogere kans op buitengerechtelijke procedures. Het gaat

¹³⁹ Zie bijlage 2.

¹⁴⁰ Deze variabelen kunnen niet tegelijk in het model worden toegevoegd, omdat ze substantieel overlappen. In principe wordt het model dat het effect van inkomen laat zien gepresenteerd, tenzij Wrb-gerechtigd zijn een significant effect heeft en inkomen niet.

¹⁴¹ Inkomstenbron en woonsituatie zijn niet opgenomen, omdat deze substantieel overlappen met leeftijdscategorie.

¹⁴² In tegenstelling tot de andere maten voor de effectgrootte die in dit onderzoek worden gebruikt, is de OR geen gestandaardiseerde maat. Er kunnen dan ook geen algemene standaarden worden gegeven voor de sterkte van het effect.

dan bijvoorbeeld over bezwaar tegen een wijziging van het bestemmingsplan. Opvallend genoeg, en anders dan in voorgaande metingen, is de kans op een gerechtelijke procedure niet groter bij relatie- en familieproblemen (waaronder echtscheiding en conflicten over alimentatie en zorg voor de kinderen na een relatiebreuk).

De kans op een buitengerechtelijke procedure is iets kleiner voor respondenten met een tweede generatie migratieachtergrond in vergelijking met respondenten zonder migratieachtergrond. Respondenten die **geen** vakbonds lid zijn, hebben een grotere kans op een gerechtelijke procedure. Mogelijk worden arbeidsconflicten van vakbondsleden vaker in een eerder stadium opgelost, waardoor een rechtszaak kan worden voorkomen. Voor werkproblemen in het algemeen geldt juist dat de kans op een gerechtelijke procedure kleiner is.

Tabel 7.2 Logistische regressieanalyse met kans op gerechtelijk proceduregebruik en buitengerechtelijk proceduregebruik (0-1) als afhankelijke variabele, eenheid oudste niet-triviale probleem (n=3.552, ongewogen)

Kenmerk	Gerechtelijke procedure Odds ratio	Buitengerechtelijke procedure Odds ratio
Geslacht		
Vrouw (referentie)	1	1
Man	1,03	1,05
Leeftijdscategorie		
18-24 jaar	0,00	0,26
25-34 jaar	0,49	0,71
35-44 jaar	0,83	0,58
45-54 jaar	0,64	0,91
55-64 jaar	0,94	0,80
65+ (referentie)	1	1
Ervaren gezondheid		
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	1,87	1,05
Opleiding		
Niet hbo+ (referentie)	1	1
Hbo/wo	1,41	0,88
Huishoudinkomen		
Beneden modaal (referentie)	1	1
Modaal tot twee keer modaal	1,07	0,84
Meer dan twee keer modaal	1,08	1,91
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	0,54	1,41
Migratieachtergrond		
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1	1

Kenmerk	Gerechtelijke procedure Odds ratio	Buitengerechtelijke procedure Odds ratio
Eerste generatie migratieachtergrond	0,92	1,12
Tweede generatie migratieachtergrond	0,93	0,46
Regio		
West (referentie)	1	1
Zuid	1,10	0,95
Oost	0,88	0,80
Noord	0,66	0,92
Stedelijkheidsgraad gemeente		
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	0,90	1,04
Ervaren ernst van het probleem		
Schaal 1 (in het geheel niet of een beetje beziggehouden) – 4 (volledig door in beslag genomen)	1,43	1,15
Probleemtype ^a		
Op/met werk	0,52	0,81
Huren van onroerend goed	0,59	0,70
Bezit/verhuur van onroerend goed	1,50	1,42
Woonomgeving	0,61	1,68
Producten en diensten	0,88	0,53
Geld	1,26	0,76
Relatie/familie en kinderen onder de 18	1,03	0,89
Gezondheidsproblemen door derden veroorzaakt	1,87	2,05
Discriminatie, smaad/laster, slechte behandeling door de overheid etc.	1,70	0,97
Rechtsgebied		
Civielrechtelijk (referentie)	1	1
Bestuursrechtelijk	1,40	3,15
Andere partij		
Particulier (referentie)	1	1
Bedrijf/organisatie	0,60	2,40
Overheid	1,28	4,59
Anders	0,82	2,17
Probleemduur		
Minder dan 1 maand (referentie)	1	1
1-6 maanden	1,72	2,20
6 maanden – 2 jaar	13,26	1,41

Kenmerk	Gerechtelijke procedure Odds ratio	Buitengerechtelijke procedure Odds ratio
Meer dan 2 jaar	22,14	6,17
Financieel belang van het probleem		
Niet in geld uit te drukken (referentie)	1	1
Minder dan €1.000	0,78	2,20
€1.000 - €5.000	2,14	1,41
Meer dan €5.000	0,88	1,32
Rechtsbijstandsverzekering		
Ja (referentie)	1	1
Nee	0,30	0,83
Weet ik niet	0,73	0,89
Lidmaatschap vakbond		
Ja (referentie)	1	1
Nee	0,46	1,17
Weet ik niet	1,82	0,71
Nagelkerke R ²	0,24	0,23

a Afwijking ten opzichte van het gemiddelde effect van probleemtype. Overige problemen waarbij juridische stappen zijn gezet, zijn niet meegenomen.

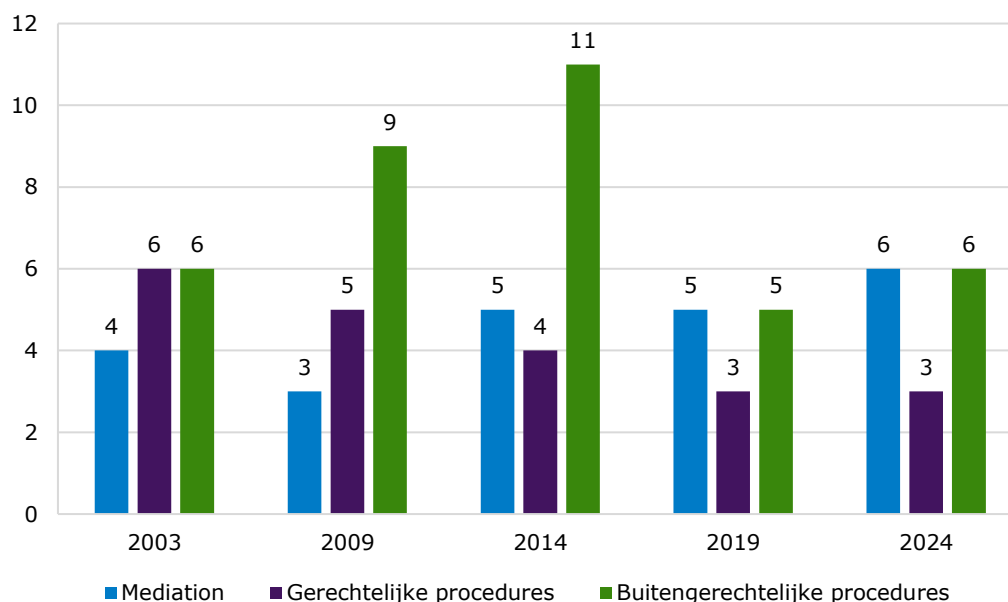
Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

7.3 Vergelijking met eerdere metingen

7.3.1 Gebruik van mediation en procedures stabiel

In vergelijking met eerdere metingen is het aandeel respondenten dat gebruikmaakt van mediation stabiel (figuur 7.12). Bij gerechtelijke procedures was lange tijd een geleidelijke afname zichtbaar; nu lijkt sprake te zijn van stabilisatie. Het aandeel buitengerechtelijke procedures nam in de vorige meting fors af. Ook hier is nu sprake van stabilisatie. De coronapandemie heeft dus niet geleid tot een substantiële afname van mediation- of proceduregebruik.

Figuur 7.12 Percentage respondentent dat gebruikmaakt van mediation en (buiten)gerechtelijke procedures, vijf metingen vergeleken (oudste probleem)



Hoewel het aandeel respondenten dat gebruikmaakt van een procedure stabiel blijft, zijn er wel verschuivingen in de instanties aan wie het probleem wordt voorgelegd. Met name het beroep op geschillencommissies neemt toe, van 5% in de vorige meting tot 12% nu. Een andere opvallende bevinding is de afname in het gebruik van rechtshulp tijdens procedures: van 54% in de periode 2015-2019 naar 43% in 2020-2024. Deze daling komt doordat respondenten bij buitengerechtelijke procedures minder vaak rechtshulp hebben dan in de vorige meting.

Zowel in deze als in de vorige meting geven de meeste respondenten aan niet voor mediation of een procedure te hebben gekozen omdat dit niet nodig was: zij konden het probleem zelf oplossen of het probleem heeft zichzelf opgelost. Wel lijkt sprake van een toenemende bekendheid van mediation als route voor conflictoplossing: waar in 2015-2019 17% aangaf niet voor mediation te kiezen omdat men er weinig of niets vanaf wist, is dit in de huidige meting gedaald naar 6%.

7.3.2 Evaluatie van mediation en (buiten)gerechtelijke procedures grotendeels vergelijkbaar

In vergelijking met de vorige meting zijn deelnemers aan mediation iets minder positief over hun mogelijkheden om alle belangrijke punten van het probleem te bespreken. Waar in 2015-2019 78% hier (heel) positief over was, is dit in de huidige meting 67%.¹⁴³ Ondanks deze daling blijven deelnemers over het geheel genomen betrekkelijk positief. Er zijn geen verschillen in de mate waarin respondenten de bijeenkomsten kunnen volgen, in de informatievoorziening vooraf, het oordeel over de deskundigheid van de mediator of de bereidheid opnieuw voor mediation te kiezen.¹⁴⁴

¹⁴³ Zonder de categorie 'weet ik niet' om de vergelijking met de voorgaande meting mogelijk te maken.

¹⁴⁴ De onpartijdigheid van de mediator werd in de vorige meting op een andere manier bevestigd. Hierdoor is op dit punt geen vergelijking mogelijk.

In vergelijking met de vorige meting oordelen respondenten even positief over of de (buiten)gerechtelijke organisatie de inhoud van de zaak begreep. Ook geven zij even vaak aan dat ze bij een vergelijkbaar probleem weer voor deze organisatie zouden kiezen.¹⁴⁵

7.4 Samenvatting

Gebruik van mediation hangt samen met type probleem en de wens voor een goede oplossing met behoud van de relatie

Mediation wordt door een minderheid van de respondenten ingezet: 6% kiest voor deze vorm van conflictoplossing. Mediation wordt vooral ingezet bij relatie- en familieproblemen en daarnaast bij gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid. Het gebruik van mediation hangt sterk samen met de duur van het probleem: bij problemen die langer dan 6 maanden duren, en met name bij problemen die langer dan 2 jaar duren is de kans op inzet van mediation groter. Bij ernstiger problemen wordt iets vaker mediation ingezet.

De belangrijkste redenen om voor mediation te kiezen, zijn de verwachting van een goede oplossing en de wens om de relatie met de tegenpartij te behouden. Wanneer geen mediation wordt gebruikt, is dit vooral omdat het probleem al was opgelost of respondenten dit zelf op konden lossen. Daarnaast spelen een gebrek aan vertrouwen in de andere partij of de overtuiging dat mediation niet geschikt is voor het probleem een rol. Deelnemers oordelen betrekkelijk positief over het verloop van het mediationtraject. Toch geeft slechts een minderheid aan, bij een vergelijkbaar probleem in de toekomst nogmaals voor mediation te zullen kiezen.

Procedures merendeels bezwaarschriften en zaken in eerste aanleg, gezien als enige manier om probleem op te lossen

Een op de tien respondenten heeft een procedure gestart of gepland. Ongeveer een derde van de procedures is gerechtelijk, de rest is buitengerechtelijk. In de meeste gevallen wordt het probleem aan één instantie voorgelegd. De meest voorkomende buitengerechtelijke procedures zijn procedures bij bezwaarcommissies en klachten- en geschillencommissies, bij gerechtelijke procedures gaat het vooral om zaken in eerste aanleg. De helft van de respondenten met een procedure geeft aan dat dit de enige manier is om het probleem op te lossen.

Buitengerechtelijke procedures zijn vaak procedures waarbij de andere partij de overheid of een bedrijf of organisatie is. Het gaat iets vaker om problemen in de woonomgeving en om gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden. Ook gerechtelijke procedures gaan relatief vaak om gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden. Bij buitengerechtelijke procedures gaat het vaak om problemen van een matig hoog financieel belang en een duur tot zes maanden, terwijl het bij gerechtelijke procedures vaker gaat om problemen met een groter financieel belang die langer duren.

¹⁴⁵ De onpartijdigheid van de organisatie werd in de vorige meting op een andere manier bevestigd. De stellingen over informatievoorziening, alles kunnen bespreken wat men belangrijk vindt en het goed kunnen volgen van de procedure werden in de vorige meting alleen gesteld aan respondenten die aanwezig waren bij een of meer zittingen. Hierdoor is op deze punten geen vergelijking mogelijk.

Over het algemeen zijn respondenten tevreden over het verloop van de procedure. Ruim de helft geeft aan dat zij bij een vergelijkbaar probleem in de toekomst weer voor dezelfde organisatie zouden kiezen.

Gebruik van mediation en procedures stabiel

Het aandeel respondenten dat gebruikmaakt van mediation of van een (buiten)gerechtelijke procedure is vergelijkbaar met dat van de vorige meting. Wel zijn er verschuivingen in de geraadpleegde instanties; met name het beroep op geschillencommissies neemt toe. Het aandeel respondenten dat tijdens de procedure geen rechtshulp heeft en dus zichzelf vertegenwoordigt, is toegenomen ten opzichte van de vorige meting.

Ten opzichte van de vorige meting oordelen respondenten iets minder positief over hun gelegenheid om tijdens de mediation alles te bespreken wat zij willen. De evaluatie van (buiten)gerechtelijke organisaties is vergelijkbaar met de vorige meting.

8 Juridische kosten

Dit hoofdstuk geeft een antwoord op de derde onderzoeksvraag:

Welke juridische kosten maken burgers en welke factoren zijn daarop van invloed?

De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt. Paragraaf 8.1 beschrijft de prevalentie van juridische kosten en wie deze kosten heeft betaald. Vervolgens gaat paragraaf 8.2 in op de hoogte van door respondenten zelf betaalde kosten. Paragraaf 8.3 behandelt de ontwikkelingen in de kosten over de jaren heen. Ten slotte vat paragraaf 8.4 de bevindingen samen.

8.1 Een vijfde van de gebruikers van rechtshulp, mediation of procedure heeft juridische kosten

Van de 1.322 respondenten die bij het aanpakken van **het oudste probleem** gebruikmaken van rechtshulp, mediation of een procedure, krijgt een vijfde (22%, n=289) te maken met juridische kosten. Het gaat dan bijvoorbeeld om de kosten van de rechtshulpverlener, het eigen risico van de rechtsbijstandsverzekering of griffierechten in het geval van een procedure. Een meerderheid van 72% geeft aan geen juridische kosten te hebben gehad, terwijl 6% van de respondenten niet weet of er kosten zijn gemaakt. Vooral respondenten met een gerechtelijke procedure krijgen te maken met juridische kosten: het gaat om 63% van deze groep.

Van de 289 respondenten die te maken krijgen met juridische kosten, draagt de helft (50%) deze kosten geheel zelf. Bij 22% worden de kosten geheel of gedeeltelijk betaald door de wederpartij, en bij bijna een kwart (24%) door derden. Nadere analyse van deze laatste groep (n=73) laat zien dat voor de helft van hen de rechtsbijstandsverzekering (een deel van) de kosten draagt. Daarnaast betalen de RvR (middels een toevoeging), de gemeente of sociale relaties in een aantal gevallen de kosten. Een klein deel van de respondenten (<25) geeft aan niet te weten wie de kosten uiteindelijk heeft betaald.

8.2 Derde van respondenten met juridische kosten betaalt meer dan €1.000 zelf

Bijna de helft (41%) van de respondenten met juridische kosten moet uiteindelijk minder dan €1.000 van deze kosten zelf betalen, waarbij 14% de juridische kosten zelfs helemaal betaald krijgt door de andere partij en/of door een derde partij (figuur 8.1). Aan de andere kant moet 37% meer dan €1.000 uitgeven, en betaalt 15% zelfs meer dan €5.000. Twaalf procent van de respondenten geeft aan niet te weten welk bedrag zij uiteindelijk zelf hebben betaald.

Respondenten die niet Wrb-gerechtigd zijn, moeten vaker een hoog bedrag aan juridische kosten zelf betalen (22% betaalt meer dan €5.000).

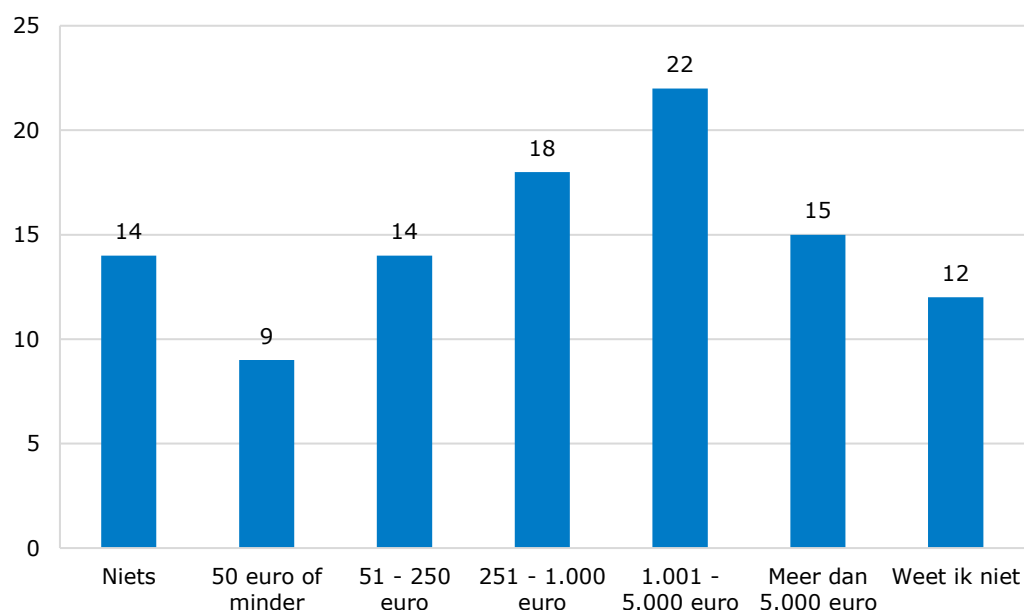
Voor Wrb-gerechtigden worden de kosten voor rechtsbijstand over het algemeen betaald vanuit een toevoeging, ook komen zij in aanmerking voor lagere griffierechten.¹⁴⁶

Het al dan niet hebben van een rechtsbijstandsverzekering maakt geen verschil voor de hoogte van de juridische kosten die de respondent zelf moet betalen. Mogelijk doen deze respondenten geen beroep op hun rechtsbijstandsverzekering, vallen de kosten onder het eigen risico of betreffen het problemen die niet wordt gedekt door de verzekering.

Voor een derde van de respondenten met juridische kosten (34%) is het bedrag dat zij uiteindelijk zelf moesten betalen meer dan zij vooraf hadden verwacht. Daartegenover staat 9% die juist minder moest betalen dan verwacht. Voor 38% van de respondenten komen de kosten ongeveer overeen met hun eerdere inschatting, en 19% wist dit niet.

Slechts acht respondenten geven aan dat zij (een deel van) de juridische kosten van de andere partij moesten betalen.¹⁴⁷

Figuur 8.1 Zelf betaalde juridische kosten, in percentages (oudste probleem, n=289, gewogen)



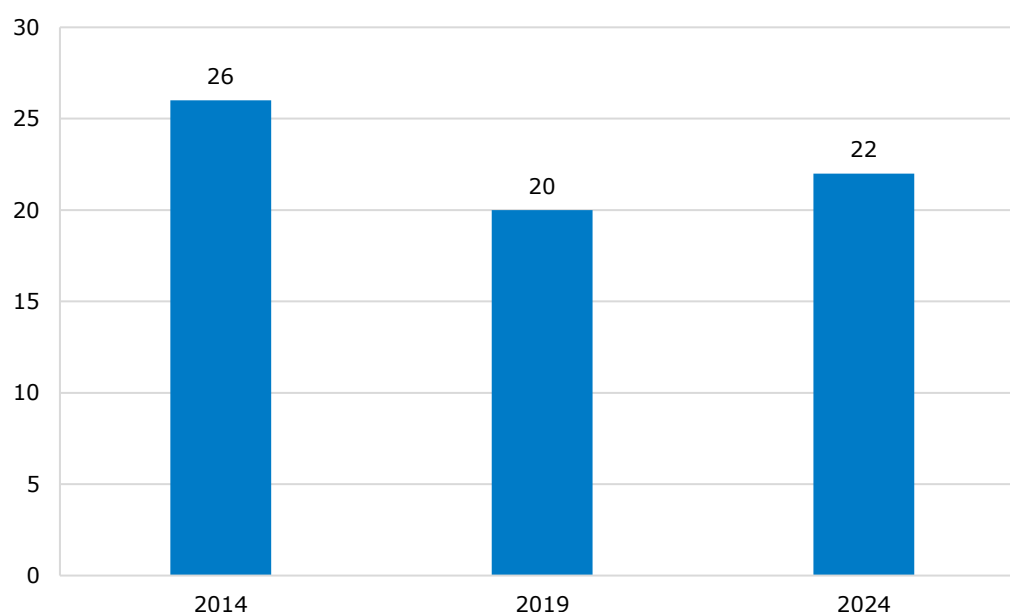
¹⁴⁶ Ook enkele respondenten die volgens onze gegevens wel Wrb-gerechtigd zijn, geven aan dat zij een hoog bedrag aan juridische kosten moesten betalen. Mogelijk gaat het bij deze respondenten niet om juridische kosten maar om andere kosten, zoals een bedrag dat zij moesten betalen aan de andere partij. Ook is het mogelijk dat deze respondenten op het moment dat de juridische kosten gemaakt werden, niet Wrb-gerechtigd waren.

¹⁴⁷ Dit komt overeen met het relatief lage aandeel respondenten dat aangeeft de zaak (geheel of deels) te hebben verloren (figuur 9.2). Waarschijnlijk zijn respondenten die hun zaak hebben gewonnen, meer geneigd om aan het onderzoek mee te doen. Daarnaast is het mogelijk dat respondenten wel juridische kosten van de andere partij hebben moeten betalen, maar deze niet als zodanig herkennen of dit zich niet herinneren. Dit kan bijvoorbeeld zo zijn wanneer de respondent een bedrag moet betalen aan de andere partij en daarnaast diens juridische kosten moet betalen.

8.3 Juridische kosten vergelijkbaar met eerdere metingen

Het aandeel respondenten dat met juridische kosten te maken krijgt, is vergelijkbaar met de vorige meting (figuur 8.2, het verschil is niet significant). Ook het aandeel respondenten dat de juridische kosten geheel zelf betaalt – versus degenen die een vergoeding ontvangen van de andere partij of een derde partij – is over de jaren heen vergelijkbaar.

Figuur 8.2 Percentage respondenten met juridische kosten, drie metingen vergeleken (oudste probleem)



8.4 Samenvatting

Ongeveer één op de vijf respondenten die gebruikmaken van rechtshulp, mediation of een procedure, krijgt te maken met juridische kosten. De helft van deze groep draagt de kosten volledig zelf, terwijl de andere helft een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangt van de andere partij of van een derde partij – merendeels de rechtsbijstandsverzekering. Van de respondenten met juridische kosten moet een aanzienlijke groep (37%) meer dan €1.000 zelf betalen. Met name niet Wrb-gerechtigde respondenten met een gerechtelijke procedure krijgen te maken met hoge juridische kosten. Het aandeel respondenten met juridische kosten is vergelijkbaar met de vorige meting.

9 Afloop van problemen en behaalde resultaten

In dit hoofdstuk bespreken we de vierde onderzoeksvraag:

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

Hierbij baseren we ons op de informatie over het **oudste** (potentieel) juridische probleem.

In paragraaf 9.1 kijken we naar problemen waarbij sprake was van een overeenstemming tussen de partijen of van een beslissing door een derde partij. We bespreken de inhoud van deze overeenstemming of beslissing en in hoeverre de respondent deze rechtvaardig vindt. Paragraaf 9.2 beschrijft of het probleem volgens de respondent ten tijde van het invullen van de vragenlijst nog bestond, en zo niet hoe het probleem is afgelopen en hoe tevreden respondenten zijn met deze afloop. In paragraaf 9.3 bespreken we welke doelen respondenten hadden bij het aanpakken van het probleem en of zij deze doelen ook hebben bereikt. Paragraaf 9.4 gaat in op de bredere effecten van het probleem op het leven van respondenten: in hoeverre ze neveneffecten hebben ervaren en of ze ergens spijt van hebben. Paragraaf 9.5 presenteert een multivariate analyse waarbij we kijken welke factoren samenhangen met het bereiken van overeenstemming. In paragraaf 9.6 vergelijken we de belangrijkste bevindingen met die van eerdere metingen. Paragraaf 9.7 geeft een korte samenvatting.

9.1 Bij bijna de helft van de problemen wordt overeenstemming bereikt of een beslissing genomen

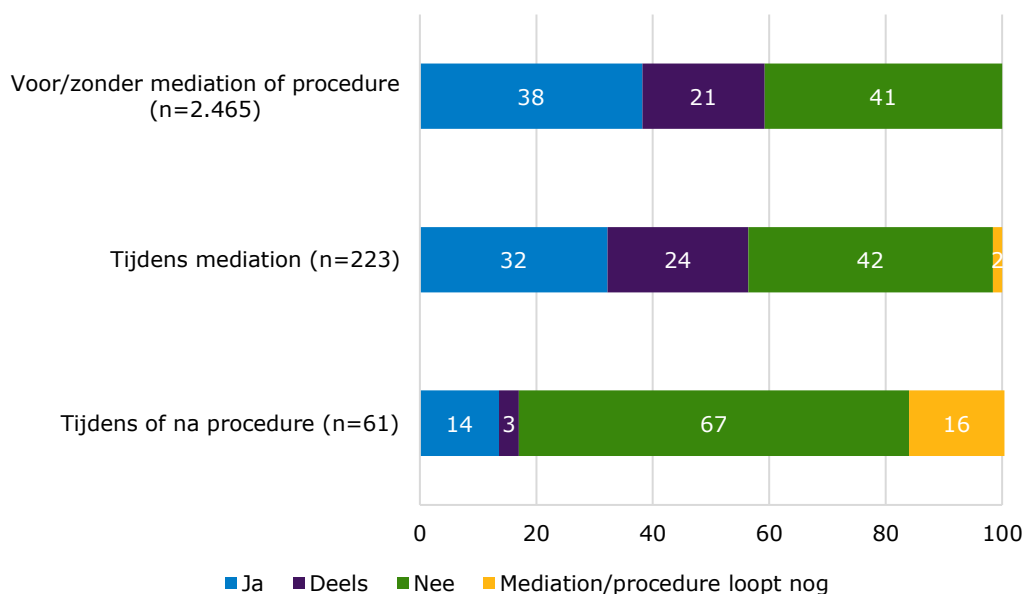
Bij vier op de tien problemen wordt overeenstemming bereikt

Van alle respondenten met minstens één (potentieel) juridisch probleem ($n=4.100$), heeft 38% ($n=1.576$) bij het oudste probleem op enig moment overeenstemming bereikt met de andere partij. Bij 25% was sprake van volledige, en bij 13% van gedeeltelijke overeenstemming.

Respondenten kunnen op verschillende manieren overeenstemming bereiken (figuur 9.1). Van alle respondenten die contact hebben gehad met de andere partij, heeft 70% geprobeerd er informeel uit te komen.¹⁴⁸ In een meerderheid van de gevallen ($n=1.460$) slaagden zij hier geheel (38%) of deels (21%) in. Van alle respondenten die gebruikmaakten van mediation (6%), bereikte eveneens ruim de helft ($n=126$) volledige (32%) of gedeeltelijke (24%) overeenstemming. Ten slotte bereikte een klein deel van de respondenten overeenstemming tijdens ($n=32$) of na afloop van ($n=29$) een (buiten)gerechtelijke procedure.

¹⁴⁸ Zonder dat sprake was van mediation of van een (buiten)gerechtelijke procedure, of voorafgaand hieraan.

Figuur 9.1 Percentage respondentent dat op enig moment overeenstemming bereikt (oudste probleem, gewogen)



Noot: Een deel van de problemen loopt nog, hierbij bereiken respondenten mogelijk op een later moment nog overeenstemming.

Het bereiken van overeenstemming betekent niet per definitie dat er daarna geen stappen meer worden gezet. Zo kan het zijn dat respondenten voor een deel van het probleem nog een andere oplossing hebben gezocht of na de overeenstemming nog een rechterlijke uitspraak nodig hadden. Bij 9% van alle overeenstemmingen (n=141) werden na het bereiken van de overeenstemming nog stappen gezet of zijn respondenten nog van plan dit te doen.

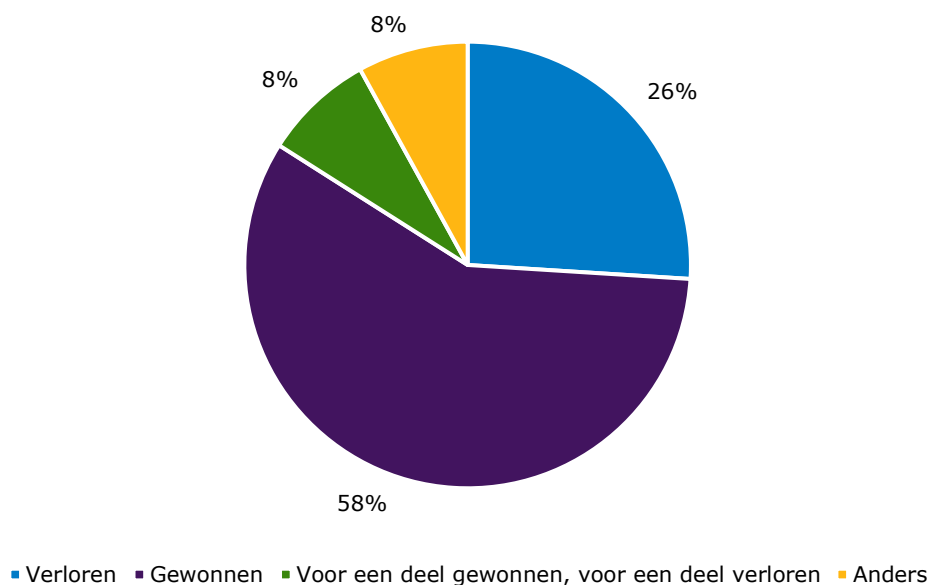
Bij zes procent van de problemen neemt een onafhankelijke derde een beslissing

Bij een kleiner deel van de oudste problemen (6%, n=258) is sprake van een beslissing van een rechter of buitengerechtelijke instantie. Van alle problemen met een (buiten)gerechtelijke procedure, eindigt 71% in een beslissing. In de resterende gevallen hebben respondenten overeenstemming bereikt voordat een uitspraak is gedaan (zie figuur 9.1), loopt de zaak nog of is om andere redenen geen beslissing genomen. Bij 11% van de beslissingen zijn daarna nog andere stappen genomen of is de respondent nog van plan om stappen te ondernemen. Er is bijvoorbeeld (hoger) beroep ingesteld of de respondent heeft alsnog overeenstemming bereikt met de andere partij.

Van de 258 respondenten waarbij in de zaak een beslissing is genomen, geeft 58% aan de zaak volledig of voor het grootste deel te hebben gewonnen, tegenover 26% die volledig of voor het grootste deel verloor (figuur 9.2). Respondenten met een buitengerechtelijke procedure geven vaker aan dat zij deze (helemaal) verloren hebben (31%) dan respondenten met een gerechtelijke procedure (17%). Daarnaast geeft 8% aan dat de zaak voor een deel verloren en voor een deel gewonnen is, en eveneens 8% dat er een andere uitkomst is.

Hierbij variëren de open antwoorden van procedurele afwijzingen tot gevallen waarbij volgens de respondent geen sprake was van winst of verlies (bijv. toekenning van bewindvoering).

Figuur 9.2 Percentage van gewonnen en verloren zaken (oudste probleem, n=258, gewogen)



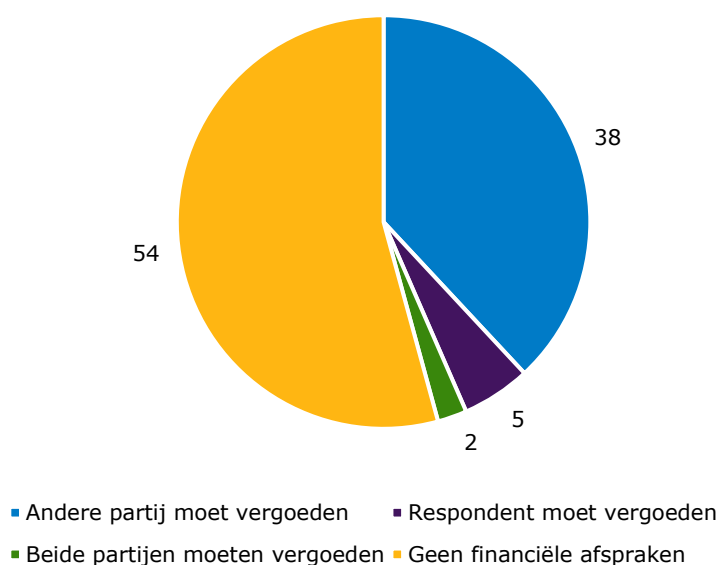
Noot: In geval van meerdere procedures, gaat het om de laatste.

9.1.1 *Inhoud overeenstemming of beslissing*

In de helft van de gevallen is sprake van financiële afspraken of verplichtingen

Bij ongeveer de helft (46%) van de overeenkomsten en beslissingen is sprake van financiële afspraken of verplichtingen (los van het betalen van eventuele juridische kosten). Financiële afspraken of verplichtingen komen even vaak voor bij overeenstemmingen als bij beslissingen. In de meeste gevallen moet de andere partij de respondent iets vergoeden (figuur 9.3).

Figuur 9.3 Percentage overeenstemmingen en beslissingen waarbij sprake is van financiële afspraken (oudste probleem, n=1.769, gewogen)



Noot: In geval van meerdere overeenstemmingen en/of beslissingen, gaat het om de laatste.

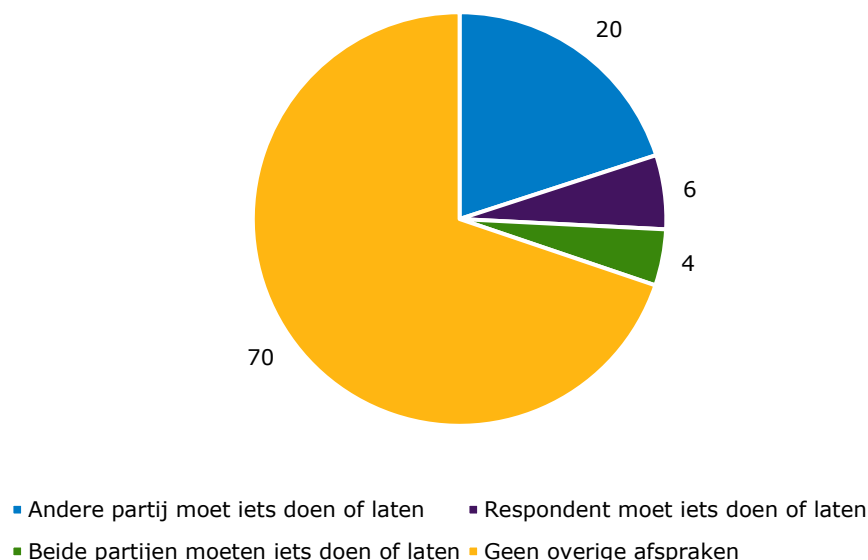
De hoogte van de vergoeding die de andere partij moet betalen, komt in de meeste gevallen (60%) overeen met wat respondenten van tevoren dachten. Over wat zijzelf zouden moeten betalen aan de andere partij waren respondenten vaker te optimistisch: 43% geeft aan dat het uiteindelijke bedrag dat zij moesten betalen, hoger was dan ze van tevoren dachten.

In verreweg de meeste gevallen worden financiële afspraken en verplichtingen nagekomen. De andere partij betaalt in 87% van de gevallen de vergoeding geheel en in 5% deels. Respondenten zelf betalen naar eigen zeggen in 83% van de gevallen volledig en in 7% deels. Wanneer sprake is van een overeenstemming, betaalt de andere partij vaker volledig (85%) dan wanneer sprake is van een beslissing zonder (daaropvolgende) overeenstemming (60%).

Bij drie op de tien gevallen is (ook) sprake van niet-financiële afspraken of verplichtingen

Bij 30% van de overeenkomsten en beslissingen is (ook) sprake van niet-financiële afspraken of verplichtingen. Niet-financiële afspraken en verplichtingen komen iets vaker voor bij overeenstemmingen (31%) dan bij beslissingen (21%). Ook hier is het meestal de andere partij die iets moet doen of juist moet laten (figuur 9.4).

Figuur 9.4 Percentage overeenstemmingen en beslissingen waarin sprake is van overige afspraken (oudste probleem, n=1.769, gewogen)



Noot: In geval van meerdere overeenstemmingen en/of beslissingen, gaat het om de laatste.

Niet-financiële afspraken en verplichtingen worden over het algemeen nagekomen: respondenten geven aan dat zij dit zelf in 91% van de gevallen geheel doen en in 6% deels. De andere partij doet dit volgens respondenten in 63% van de gevallen geheel en in 29% deels. Er is geen verschil in het nakomen van niet-financiële afspraken uit overeenkomsten of beslissingen.

Wanneer afspraken niet volledig worden nagekomen, nemen respondenten in de meeste gevallen (60%) mondeling of schriftelijk contact op met de andere partij. In een kwart (23%) van de gevallen laten respondenten het erbij zitten en in 11% van de gevallen nemen zij juridische stappen of overwegen dit te doen.

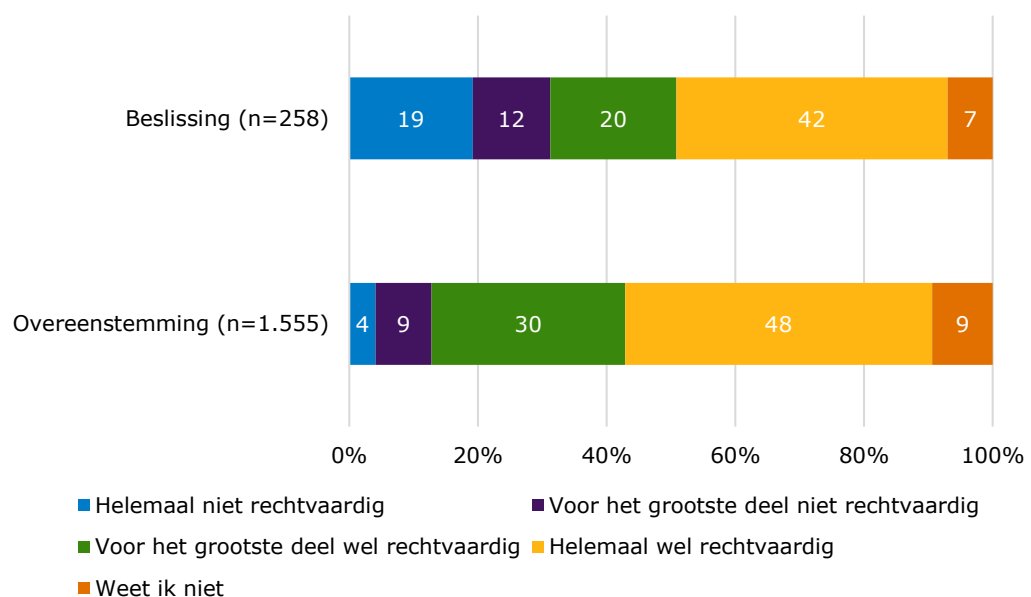
9.1.2 *Grootste deel vindt overeenstemming of beslissing rechtvaardig*

Het grootste deel van de respondenten vindt de overeenstemming met de andere partij of de beslissing van een onafhankelijke organisatie rechtvaardig (figuur 9.5). Overeenstemmingen worden vaker rechtvaardig gevonden en minder vaak niet rechtvaardig dan beslissingen. Dit is logisch gezien respondenten zelf inspraak hebben in de overeenstemming. Respondenten die overeenstemming met de andere partij bereikten in het kader van mediation of een (buiten)gerechtelijke procedure, vinden de overeenstemming vaker niet rechtvaardig dan respondenten die informeel overeenstemming bereikten. Mogelijk voelen respondenten wanneer geen sprake is van mediation of een procedure meer vrijheid om gesprekken te stoppen wanneer deze niet tot het gewenste resultaat leiden. Bij overeenstemming in het kader van mediation of een procedure stemt men mogelijk sneller toch in omdat het alternatief – bijvoorbeeld een rechtszaak – als onwenselijk wordt gezien.

Bij beslissingen hangt de perceptie van rechtvaardigheid sterk samen met de uitkomst van de zaak: respondenten die aangeven hun zaak helemaal of voor het grootste deel

verloren te hebben, vinden de beslissing vaker niet rechtvaardig. Omgekeerd vinden respondenten die (helemaal of voor een deel) hebben gewonnen, de beslissing juist vaker wél rechtvaardig. De ervaren rechtvaardigheid van beslissingen verschilt niet tussen respondenten met een gerechtelijke of een buitengerechtelijke procedure.

Figuur 9.5 Rechtvaardigheid beslissing of overeenstemming, in percentages (oudste probleem, gewogen)



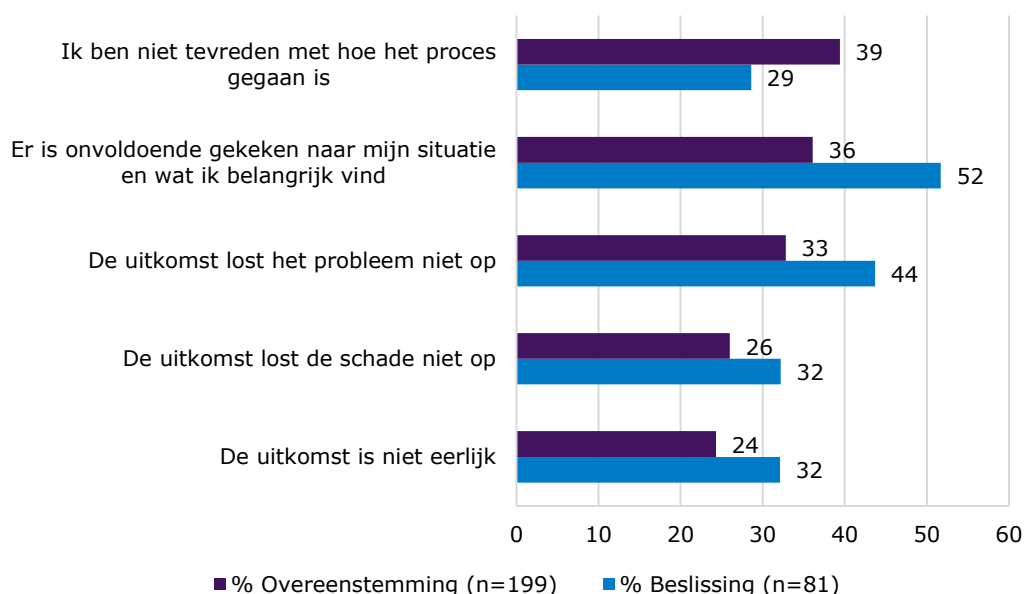
Noot: In geval van meerdere overeenstemmingen en/of beslissingen, gaat het om de laatste.

Uiteenlopende redenen voor ervaring van onrechtvaardigheid

De redenen waarom respondenten de beslissing of overeenstemming **niet** rechtvaardig vinden, verschillen (figuur 9.6). Bij beslissingen geven respondenten vooral aan dat onvoldoende gekeken is naar hun situatie en wat zij belangrijk vinden (52% van de respondenten die de beslissing niet rechtvaardig vindt) en dat de beslissing het probleem niet oplost (44%). Respondenten die de overeenstemming niet rechtvaardig vinden, geven vaker aan dat zij ontevreden zijn met hoe het proces is gegaan (39%).

Respondenten die de uitkomst onrechtvaardig vinden, geven in meerderheid aan dat zij niet in beroep zijn gegaan tegen de beslissing of toch akkoord zijn gegaan met de overeenstemming omdat ze wilden dat het afgelopen was, ze niet meer tijd aan de zaak wilden besteden of omdat ze zich machteloos voelden.

Figuur 9.6 Redenen waarom respondenten de beslissing of overeenstemming niet rechtvaardig vinden, in percentages (oudste probleem, gewogen)



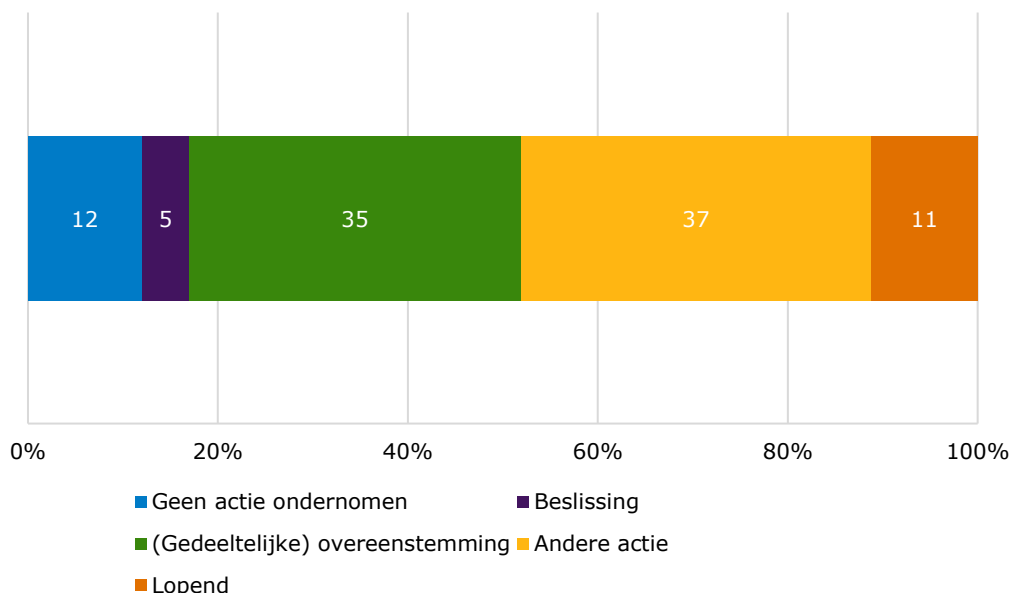
Noot: Respondenten konden meerdere antwoorden geven. In geval van meerdere overeenstemmingen en/of beslissingen, gaat het om de laatste. Antwoordopties die door minder dan 25 respondenten zijn genoemd, worden hier niet weergegeven.

9.1.3 *Bij vier op de tien problemen eindigt het oplossingstraject met een overeenstemming of beslissing*

De overeenstemming of beslissing is in de meeste gevallen ook het 'eindpunt' van het oplossingstraject. Dit betekent dat er na de overeenstemming of beslissing geen andere stappen meer zijn gezet (niet door de respondent en ook niet door de andere partij) en de respondent ook niet van plan is om nog iets te ondernemen. In totaal eindigt bij 35% van de oudste problemen het oplossingstraject met (gedeeltelijke) overeenstemming en bij 5% met een beslissing (figuur 9.7).

Bij 12% van de problemen hebben respondenten helemaal geen actie ondernomen en zijn ze ook niet van plan dit nog te doen. Bij 11% van de problemen is er juist nog sprake van een lopend mediationtraject of een lopende procedure, of zijn respondenten van plan om nog stappen te zetten. Bij de resterende problemen (37%) hebben respondenten wel actie ondernomen maar hebben ze geen overeenstemming bereikt of een beslissing gehad, en zijn ze ook niet van plan om nog verdere stappen te zetten. Deze groep bestaat voornamelijk uit respondenten die wel contact hebben gehad met de andere partij en/of rechtshulp hebben ingeschakeld, maar waarbij dit niet heeft geleid tot een overeenstemming of beslissing. Een klein deel bestaat uit respondenten die alleen niet-juridische hulpverleners hebben ingeschakeld.

Figuur 9.7 Eindpunt oplossingstraject, in percentages (oudste probleem, n=4.100, gewogen)



9.2 Een op de vijf problemen waarbij geen actie (meer) wordt ondernomen, is niet opgelost

De meeste respondenten (89%) geven aan dat zij ten tijde van het invullen van de vragenlijst geen actie (meer) ondernemen om het probleem aan te pakken. Bij een klein deel (11%) is sprake van een lopend probleem: er worden nog stappen gezet of de respondent is dit nog van plan (figuur 9.7). In de meeste gevallen waarbij geen actie (meer) wordt ondernomen, bestaat het probleem ook niet meer. Dit is het geval voor vier vijfde (81%) van de niet-lopende problemen.¹⁴⁹ Een vijfde (19%) van de problemen waarbij geen stappen (meer) worden gezet, bestaat dus nog steeds.

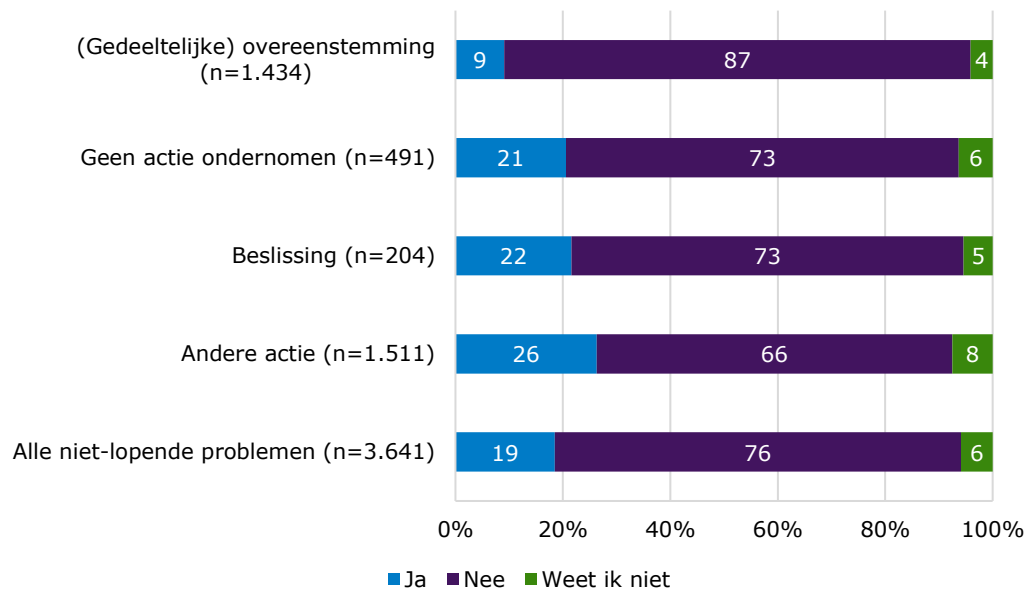
Figuur 9.8 laat zien dat wanneer respondenten (gedeeltelijk) overeenstemming hebben bereikt en hierna geen andere stappen hebben gezet, het probleem in verreweg de meeste gevallen (87%) ook niet meer bestaat. Bij problemen waarbij het oplossingstraject is geëindigd met een beslissing of andere actie, of waarbij respondenten niets hebben ondernomen, bestaat een vijfde tot een kwart van de problemen bij het invullen van de vragenlijst nog steeds. Het bereiken van overeenstemming of het hebben van een beslissing betekent dus niet per definitie dat het probleem (volledig) is opgelost; voor een minderheid van de respondenten is dit niet het geval. Andersom geven ook respondenten die geen actie hebben ondernomen, of die wel actie hebben ondernomen maar waarbij geen sprake was van een overeenstemming of beslissing, in grote meerderheid aan dat hun probleem niet meer bestaat.

Problemen die **niet** zijn opgelost, zijn bovengemiddeld vaak problemen in de woonomgeving (burenruzies) en relatie- en familieproblemen die al in 2019 of eerder

¹⁴⁹ Lopende problemen bestaan per definitie nog, daarom worden deze hier niet meegenomen.

zijn begonnen. Het betreft langlopende conflicten waarbij men de andere partij lastig uit de weg kan gaan. Problemen die niet zijn opgelost, verschillen niet significant in ernst van problemen die wel zijn opgelost.

Figuur 9.8 Bestaat het probleem nog, in percentages naar eindpunt oplossingstraject (oudste probleem, n=3.640, gewogen)



Noot: Lopende problemen zijn niet meegenomen.

9.2.1 Afloop van problemen zonder overeenstemming of beslissing varieert

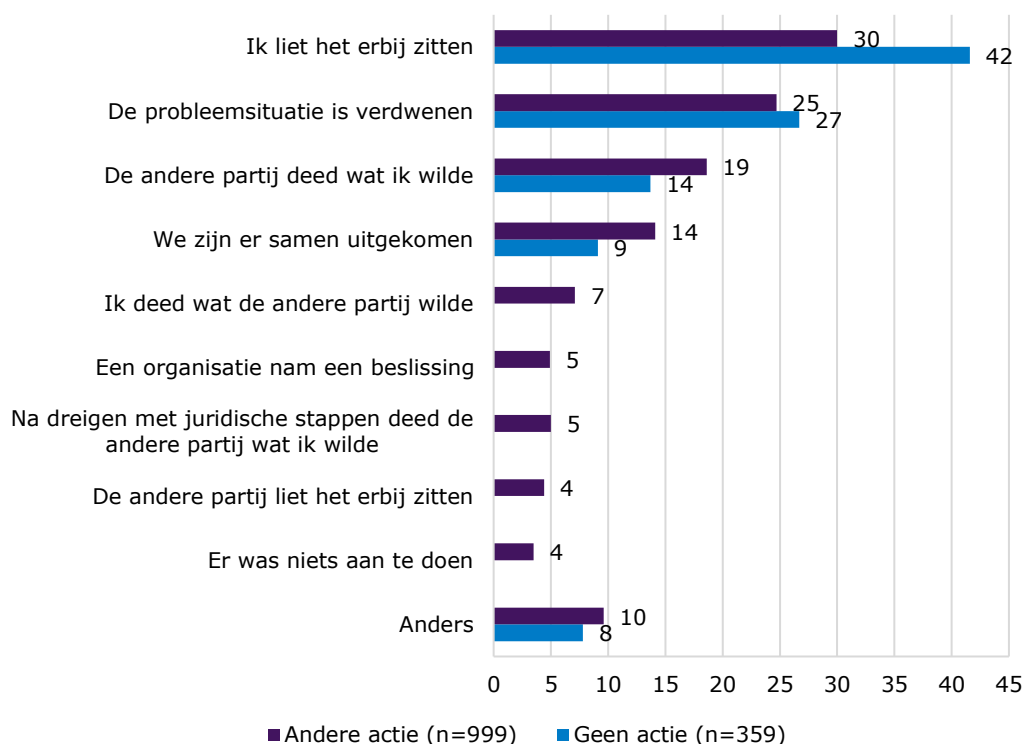
Ook problemen waarbij geen sprake is van een overeenstemming of beslissing, bestaan ten tijde van de vragenlijst in meerderheid niet meer (figuur 9.8). Figuur 9.9 laat zien hoe deze problemen zijn afgelopen.

Respondenten die **geen** actie hebben ondernomen, lieten het in de meeste gevallen erbij zitten (42%). Zij hebben bijvoorbeeld een andere baan gezocht in het geval van een werkconflict, of hebben hun verlies genomen bij een probleem met een niet geleverd product. Deze groep heeft echter niet in alle gevallen een slechte uitkomst bereikt. Bij een deel is de probleemsituatie verdwenen (27%), bijvoorbeeld omdat overlastgevend bureaus zijn verhuisd of de collega met wie de respondent een conflict had, is ontslagen. Ook komt het voor dat de andere partij deed wat de respondent wilde (14%), zonder dat de respondent hiervoor zelf actie hoefde te ondernemen.

Ook bij respondenten die **andere** actie hebben ondernomen, is de meest voorkomende afloop dat zij het erbij hebben laten zitten (30%), gevolgd door het verdwijnen van de probleemsituatie (25%) en de andere partij die deed wat men wilde (19%). Opvallend is dat zowel respondenten die geen actie hebben ondernomen als respondenten die andere actie hebben ondernomen, aangeven dat zij afspraken met de andere partij hebben gemaakt.

Blijkbaar is in deze gevallen wel contact met de andere partij geweest, maar noemen respondenten dit zelf geen overeenstemming. Mogelijk gaat het om een eenzijdig aanbod vanuit de andere partij. Ook bij problemen die niet meer bestaan door een beslissing van een organisatie (5% van de problemen waarbij de respondent andere actie heeft ondernomen), gaat het mogelijk om beslissingen waarom de respondent niet zelf heeft verzocht of om beslissingen van niet-juridische organisaties. Onder de categorie 'anders' worden veelal situaties genoemd waarbij de verzekering heeft uitgekeerd, of een derde partij het probleem heeft opgelost.

Figuur 9.9 Waarom bestaat het probleem niet meer, in percentages (oudste probleem, gewogen)



Noot: Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Antwoordcategorieën die weinig (<25) voorkomen, zijn niet weergegeven.

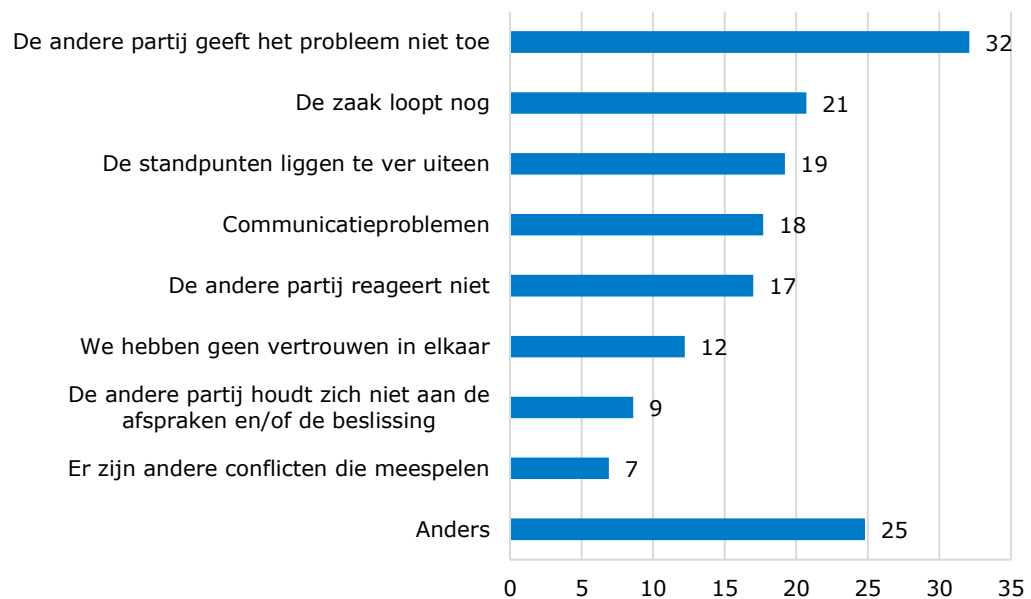
9.2.2

Wanneer problemen (nog) niet zijn opgelost, komt dit volgens respondenten door de opstelling van de andere partij of door communicatieproblemen

Figuur 9.10 laat voor problemen die ten tijde van het invullen van de vragenlijst nog **wel** bestaan, zien waarom het volgens respondenten (nog) niet is gelukt om afspraken met de andere partij te maken, of waarom ondanks gemaakte afspraken het probleem niet is opgelost. De meest gegeven reden is dat de andere partij (het eigen aandeel in) het probleem niet toegeeft (32%). Bij ongeveer een vijfde (21%) loopt de zaak nog, deze problemen worden mogelijk in de toekomst alsnog opgelost. Ook geven respondenten in vrijwel gelijke mate aan dat de standpunten te zeer uiteen liggen om tot een vergelijk te komen, dat er communicatieproblemen zijn of dat de andere partij helemaal niet reageert (17%-19%).

Een kwart van de respondenten geeft aan dat het probleem om een andere reden nog bestaat. In de open antwoorden geven deze respondenten veelal aan dat zij het erbij hebben laten zitten of dat het geen zin heeft om iets te doen. Deze redenen komen overeen met die in figuur 9.9, met het verschil dat volgens deze respondenten het probleem nog bestaat.

Figuur 9.10 Waarom is het (nog) niet gelukt om het probleem op te lossen, in percentages (oudste probleem, n=972, gewogen)



Noot: Problemen waarbij sprake was van een lopende mediation of procedure zijn niet meegenomen. Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

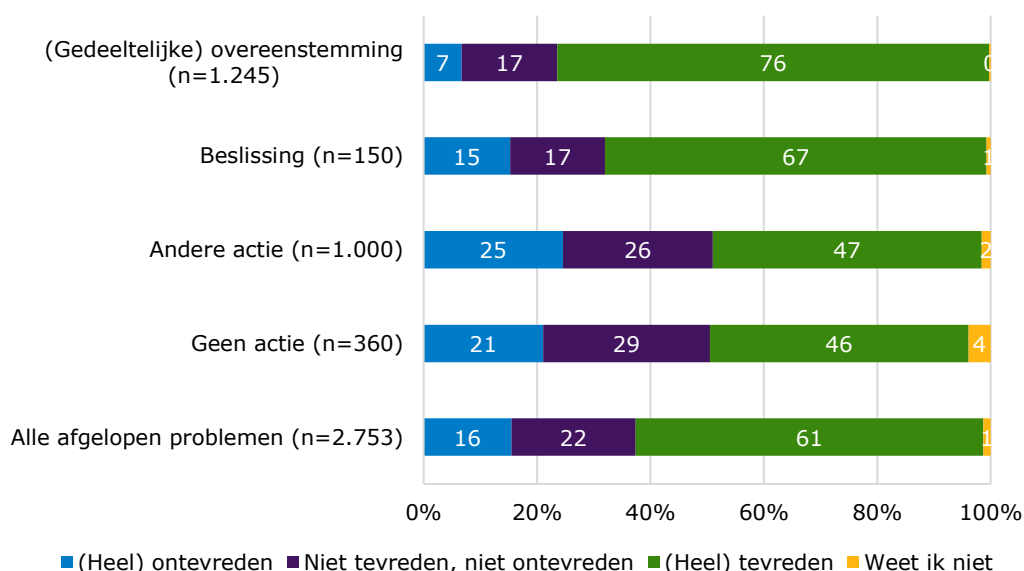
9.2.3 Respondenten overwegend tevreden over afloop probleem, vooral bij overeenstemming

De meeste respondenten die geen stappen meer (gaan) zetten en waarbij het probleem niet meer bestaat, zijn tevreden met hoe het probleem is afgelopen. Van deze respondenten is 22% heel tevreden en 40% tevreden; 10% is ontevreden en 5% heel ontevreden.¹⁵⁰ De overige respondenten nemen een middenpositie in of weten het niet.

Tevredenheid hangt samen met hoe het oplossingstraject is geëindigd (figuur 9.11). Respondenten die overeenstemming hebben bereikt, zijn vaker (heel) tevreden (76% van deze groep). Ook een meerderheid van de respondenten met een beslissing (67%) is (heel) tevreden. Er zijn geen significante verschillen in tevredenheid naar gelang het type overeenstemming of beslissing. Respondenten die geen actie of andere actie hebben ondernomen, zijn minder vaak (heel) tevreden en vaker (heel) ontevreden. Zoals te zien is in figuur 9.9, is bij een deel van deze groep het probleem afgelopen doordat de respondent het erbij heeft laten zitten.

¹⁵⁰ Door afrondingsverschillen komen deze percentages niet geheel overeen met die in figuur 9.11.

Figuur 9.11 Tevredenheid met de afloop, in percentage van alle afgelopen problemen en naar eindpunt oplossingstraject (oudste probleem, n=2.753, gewogen)



Noot: Lopende problemen zijn niet meegenomen.

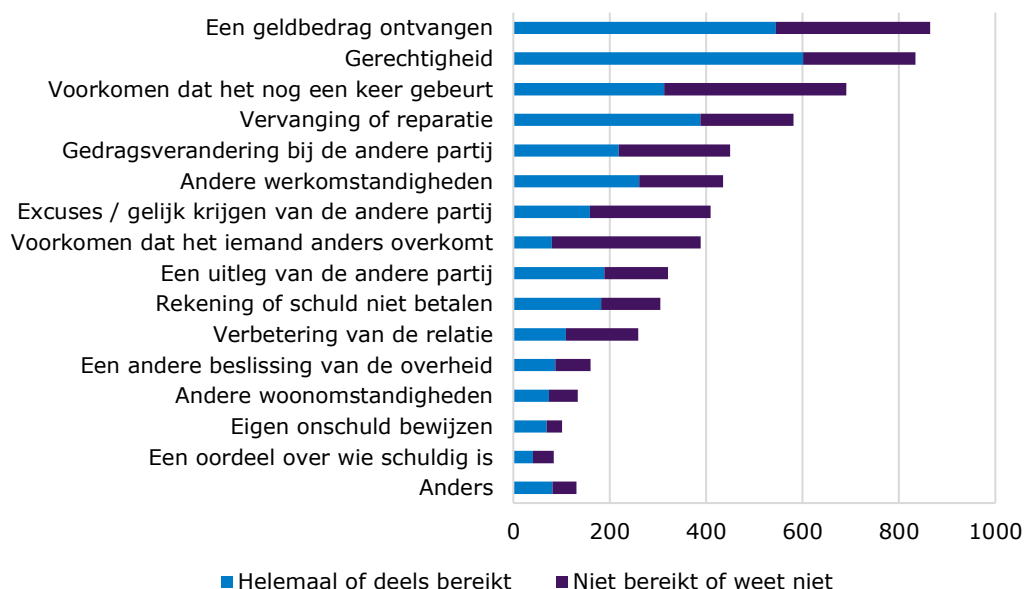
Tevredenheid met de afloop van het probleem hangt ook significant samen met enkele persoons- en probleemkenmerken, maar de effectgrootte is in alle gevallen marginaal.¹⁵¹ Deze verbanden rapporteren we daarom niet. Er is een zwak verband tussen de eerste stappen in de aanpak van het probleem en tevredenheid: respondenten die alleen contact hebben gehad met de andere partij, zonder gebruik te maken van professionele hulp, zijn iets tevredener. Deze groep heeft relatief vaak overeenstemming bereikt met de andere partij.

9.3 Drie kwart van de respondent noemt immateriële doelen, de helft (ook) materiële doelen

Respondenten die een vorm van actie hebben ondernomen, is gevraagd welk doel of welke doelen zij voor ogen hadden toen ze voor het eerst actie ondernamen. Iets meer dan de helft van de respondenten (52%) noemt minstens één materieel doel, zoals het ontvangen van een geldbedrag (25%) of reparatie van een product (17%). Een aanzienlijk groter deel (72%) noemt minstens één immaterieel doel, zoals het bereiken van gerechtigheid (24%), of voorkomen dat het nog een keer gebeurt (20%).

¹⁵¹ Zie bijlage 2 voor de gehanteerde effectgroottes.

Figuur 9.12 Doelen die respondenten nastreefden bij de aanpak van het probleem (oudste probleem, n=3.419, gewogen)



Noot: Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Antwoordcategorieën die weinig (<25) voorkomen, zijn niet weergegeven. Lopende problemen zijn meegenomen.

Welk doel of welke doelen worden nagestreefd, hangt samen met het type probleem. Dit verband is het sterkst voor materiële doelen. Zo wordt vervanging of reparatie van een product of dienst vaak genoemd door respondenten met een probleem met goederen en diensten, en in mindere mate bij huurproblemen. Bij problemen met geld is het doel logischerwijs vaak om een geldbedrag te ontvangen of een rekening of schuld niet te hoeven betalen. Immateriële doelen, zoals gerechtigheid/opkomen voor de eigen rechten of erkenning krijgen van de andere partij, hebben een veel zwakker verband met probleemtype.

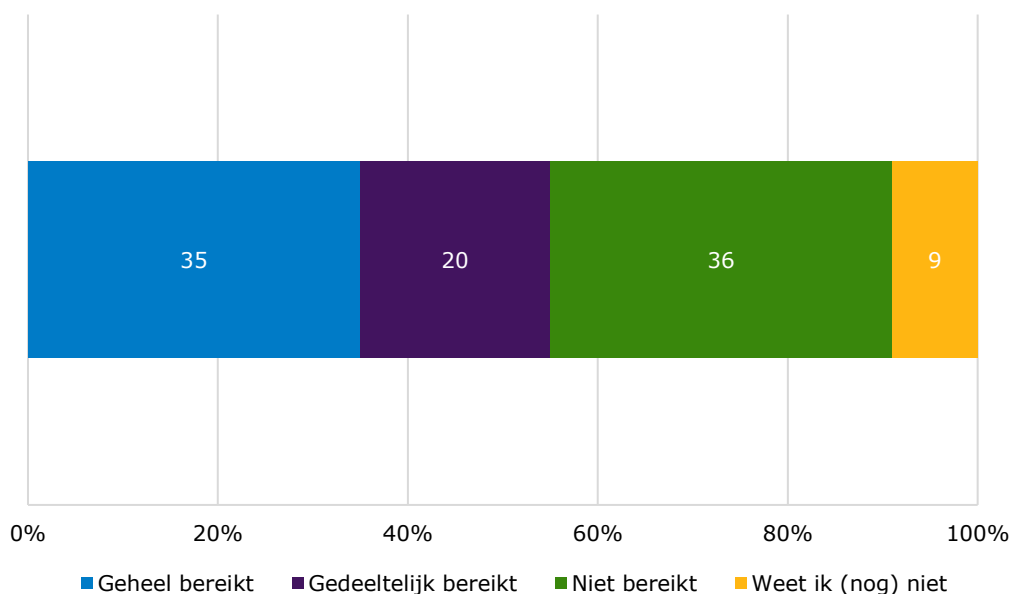
Voor welke aanpak respondenten kiezen, hangt eveneens samen met de gestelde doelen. Wanneer respondenten een concrete oplossing wensen, zoals reparatie of vervanging, zijn zij eerder geneigd zelfstandig actie te ondernemen. Respondenten die aangeven dat zij op wilden komen voor de eigen rechten schakelden juist vaker rechtshulp in, en hadden vaker een gerechtelijke procedure. Gebruik van mediation is hoger onder respondenten die als doel hadden om afspraken over de kinderen te maken. Dit reflecteert de inzet van mediation bij echtscheidingen. Daarnaast hadden respondenten die gebruikmaakten van mediation iets vaker als doel om de relatie met de andere partij te verbeteren of gedragsverandering bij de andere partij te bewerkstelligen.

Het gebruik van buitengerechtelijke procedures hangt het sterkst samen met het verzoeken of aanvechten van een overheidsbeslissing. Dit komt omdat buitengerechtelijke procedures merendeels bezwaarprocedures zijn.

9.3.1 Ruim de helft van de doelen wordt bereikt

Iets meer dan de helft (55%) van alle gestelde doelen wordt geheel of gedeeltelijk bereikt (figuur 9.13). De meeste respondenten hebben meerdere doelen. Het aandeel respondenten dat ten minste één doel geheel of gedeeltelijk heeft bereikt, is 70% (40% geheel en 30% gedeeltelijk).

Figuur 9.13 Doelbereik als percentage van alle genoemde doelen (oudste probleem, n=3.419, gewogen)



Noot: Respondenten hebben deze vraag beantwoord voor alle gestelde doelen.

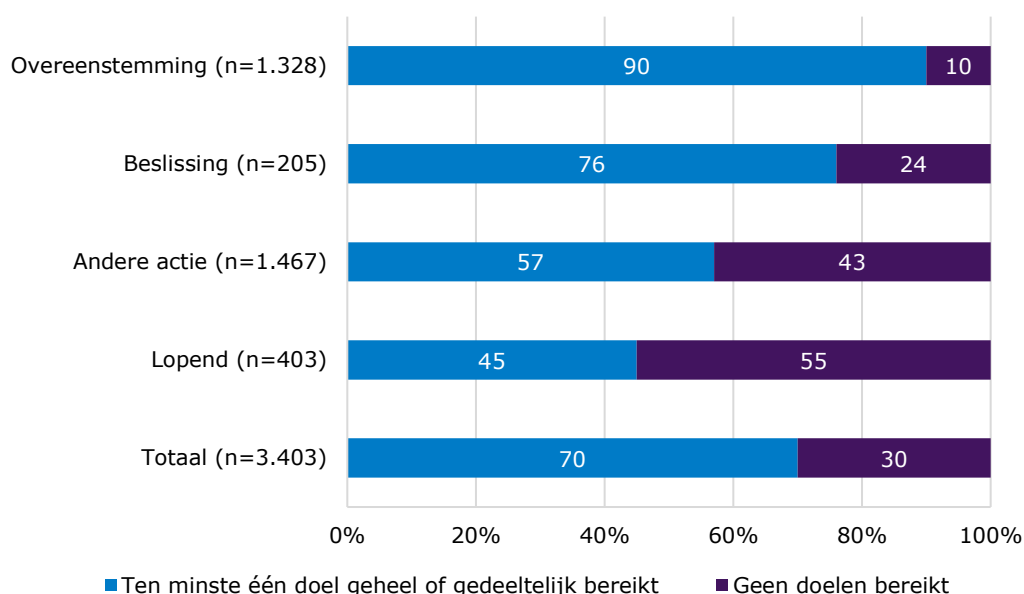
Het 'slagingspercentage' verschilt aanzienlijk afhankelijk van het gestelde doel (figuur 9.12). Respondenten zijn het meest succesvol wanneer zij streven naar gerechtigheid/opkomen voor je eigen rechten (72% heeft dit helemaal of deels bereikt), of naar concrete, tastbare zaken zoals vervanging of reparatie van een product of dienst (67%) of het ontvangen van een geldbedrag (63%). Ruim de helft bereikt een positieve of andere beslissing van de overheid, andere woon- of werkomstandigheden, uitleg van de andere partij of het niet hoeven betalen van (een deel van) een rekening.

Doelen die gericht zijn op de andere partij, zoals verbetering van de relatie, excuses / gelijk krijgen of gedragsverandering, worden in minder dan de helft van de gevallen bereikt. Wanneer het doel is voorkomen dat het nog een keer gebeurt of voorkomen dat het iemand anders overkomt, geven respondenten relatief vaak aan niet te weten of zij hun doel hebben bereikt.

Respondenten die overeenstemming hebben bereikt en daarna geen andere stappen hebben ondernomen, rapporteren het hoogste doelbereik: 90% van deze groep heeft ten minste één doel geheel of gedeeltelijk bereikt (figuur 9.14). Respondenten waarbij de aanpak van het probleem is geëindigd met een andere actie hebben in ruim de helft van de gevallen ten minste één doel geheel of gedeeltelijk bereikt. Respondenten

waarvan de aanpak van het probleem is geëindigd met een beslissing, nemen een middenpositie in. Van de respondenten met een nog lopend probleem heeft minder dan de helft een of meer van de gestelde doelen bereikt. Voor een deel zal dit komen doordat zij nog bezig zijn met het aanpakken van het probleem. Ook is het mogelijk dat respondenten juist omdat zij hun doel niet hebben bereikt van plan zijn nog stappen te gaan zetten.

Figuur 9.14 Doelbereik naar eindpunt oplossingstraject, in percentages (oudste probleem, gewogen)



Noot: Respondenten die geen actie hebben ondernomen, hebben de vragen over doelen en doelbereik niet gekregen.

9.4 Neveneffecten van het probleem en spijt

9.4.1 Ruime meerderheid ervaart neveneffecten, vooral stress

De problemen die respondenten ervaren, kunnen hun weerslag hebben op andere delen van hun leven. Zo kunnen ze leiden tot stress of slapeloosheid, problemen op het werk of geldproblemen. Neveneffecten komen veel voor: de meerderheid van de respondenten (70%) met ten minste één probleem ervaart minstens één neveneffect. De helft van de respondenten met ten minste één probleem rapporteert uitsluitend negatieve effecten. Een kleine groep rapporteert naast negatieve ook positieve effecten (11%) of zelfs uitsluitend positieve effecten (9%).

Figuur 9.15 toont hoe vaak bepaalde neveneffecten voorkomen. De meest voorkomende neveneffecten zijn van psychologische aard: de helft van de respondenten met ten minste één probleem ervaart stress en een kwart rapporteert slaapproblemen. Daarentegen rapporteert 18% tevreden te zijn voor zichzelf te zijn opgekomen, en 6% ervaart een gevoel van controle over de situatie.

Een verslechterde gezondheid door het probleem komt bij een vijfde van de respondenten voor. Voor 15% van de respondenten heeft of had het probleem gevolgen voor hun werk: zij konden minder goed presteren of moesten zelfs op zoek naar een andere baan. Op sociaal vlak geeft 11% aan dat hun relaties met familie, vrienden of collega's te lijden hadden onder de situatie. Bij 7% zorgde het probleem voor verlies van inkomen en/of geldproblemen. Voor een kleine groep was de impact zo groot dat zij moesten verhuizen (4%), of problemen kregen met alcohol of drugs (1%).

Figuur 9.15 Ervaren neveneffecten van het probleem, in percentages (oudste probleem, n=4.100, gewogen)



Noot: Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

Bij ernstige problemen en werk- of relatieproblemen worden vaker negatieve neveneffecten ervaren

Of respondenten neveneffecten ervaren, en welke effecten dit zijn, hangt samen met de ernst van het probleem en het type probleem. Hoe ernstiger het probleem, des te groter de kans dat respondenten met name negatieve neveneffecten rapporteren. Bij minder ernstige problemen worden vaker geen neveneffecten ervaren óf juist positieve neveneffecten. Deze problemen kunnen waarschijnlijk makkelijker zelfstandig worden aangepakt, waardoor respondenten meer vertrouwen krijgen in hun eigen kunnen.

Met name bij werkproblemen en relatie- en familieproblemen rapporteren respondenten negatieve bijeffecten. Bij werkproblemen gaat het naast stress vooral om neveneffecten die samenhangen met het werk (verminderde productiviteit en baanverlies) en om inkomensdaling. Bij relatie- en familieproblemen gaat het vooral om stress, slaapproblemen, gezondheidsproblemen en verslechterde sociale relaties. Bij problemen met goederen en diensten en problemen met geld worden vaker geen neveneffecten, of alleen positieve neveneffecten gemeld. Gedwongen verhuizing komt vooral voor bij huurproblemen.

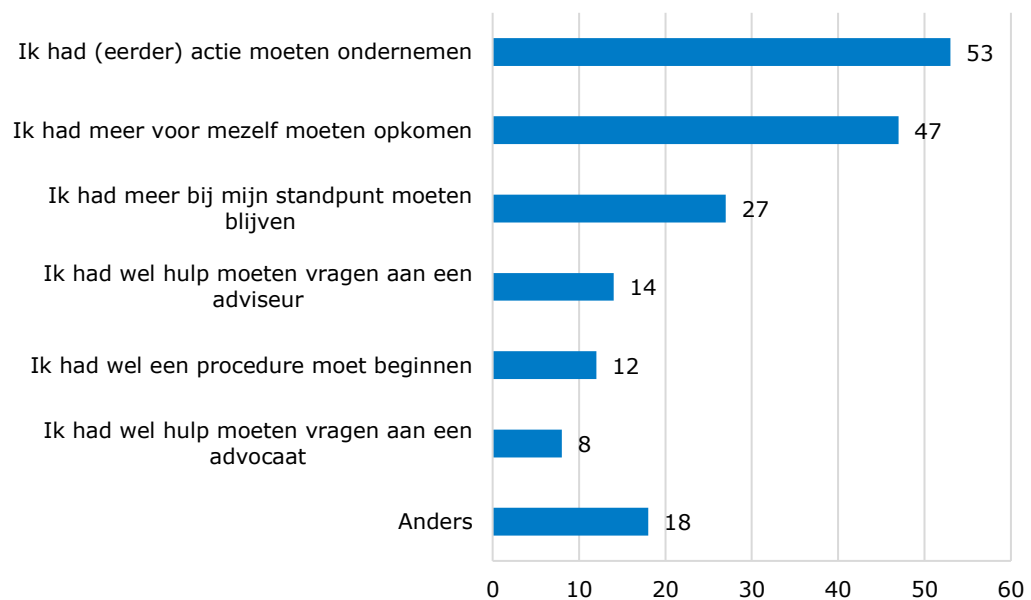
Hoewel problemen met alcohol of drugs zeldzaam zijn, komen deze significant vaker voor bij problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid (5% van de respondenten met dit type probleem) en bij gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden (4%).

9.4.2 Een op de acht heeft spijt van aanpak probleem

Meer dan drie kwart van de respondenten (77%) geeft aan geen spijt te hebben van hoe ze het oudste probleem hebben aangepakt. Een klein deel (13%) heeft wel ergens spijt van, en 10% geeft aan het niet te weten.

De meeste respondenten hebben spijt van het eigen handelen: zij hadden zelf eerder actie hadden moeten ondernemen (53%, figuur 9.16), beter voor zichzelf moeten opkomen (47%) of meer bij hun standpunt moeten blijven (27%). Onder 'anders' worden onder meer spijt over het eigen financieel handelen of de eigen emotionele reactie genoemd. Opvallend is dat relatief weinig respondenten spijt hebben van hun keuze om geen professionele hulp in te schakelen, zoals een adviseur (14%) of advocaat (8%), of om geen procedure te starten (12%). Slechts enkele respondenten (n<25) geven aan spijt te hebben dat zij **wel** een adviseur of advocaat hebben ingeschakeld of een procedure zijn gestart.

Figuur 9.16 Waar hebben respondenten spijt van, in percentages (oudste probleem, n=585, gewogen)



Noot: Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Antwoordcategorieën die weinig (<25) voorkomen, zijn niet weergegeven.

9.5

Multivariaat model: Kans op overeenstemming groter bij korter durende problemen, relatie- en familieproblemen en problemen in de woonomgeving

Respondenten die bij het aanpakken van hun probleem overeenstemming bereikten met de andere partij, hebben op een aantal punten betere uitkomsten dan respondenten die geen overeenstemming bereikten. Zo vinden ze de gemaakte afspraken vaker rechtvaardig dan respondenten die een beslissing hebben gehad in een (buiten)gerechtelijke procedure. Ook geven ze vaker aan dat het probleem niet meer bestaat, zijn ze tevredener over hoe het probleem is afgelopen en hebben ze vaker hun doel(en) bereikt. Dit maakt de vraag relevant welke kenmerken van de respondent zelf, van het probleem en van de aanpak de kans op het bereiken van overeenstemming vergroten.

In deze paragraaf presenteren we een multivariaat model, waarbij de invloed van meerdere persoons- en probleemkenmerken op de afhankelijke variabele (hier: het al dan niet bereiken van overeenstemming) tegelijkertijd worden meegenomen. In de modellen zijn telkens de kenmerken opgenomen die zijn gebruikt voor de weging¹⁵² en daarnaast huishoudinkomen/Wrb-gerechtigdheid,¹⁵³ migratieachtergrond en gerapporteerde gezondheid.¹⁵⁴ Sommige variabelen zijn opnieuw gecategoriseerd vanwege kleine aantallen.

In het model zijn statistisch significante verbanden vetgedrukt. De odds ratio (OR) geeft de kansverhouding weer: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet (bijvoorbeeld: het bereiken van overeenstemming) versus de kans dat de gebeurtenis zich niet voordoet (geen overeenstemming). Wanneer de OR groter is dan 1, is sprake van een positief effect. Naarmate de waarde van de variabele toeneemt, stijgt de kans dat de gebeurtenis zich voordoet ten opzichte van de kans dat deze zich niet voordoet. Voor categorische variabelen geldt dat de kans op de gebeurtenis toeneemt voor de betreffende groep ten opzichte van de referentiecategorie. Bij een OR kleiner dan 1 is sprake van een negatief effect: de kans dat de gebeurtenis zich voordoet versus de kans dat deze zich niet voordoet, neemt af. De OR geeft daarnaast ook een indicatie van de effectgrootte en daarmee van het belang van een bevinding: hoe verder de OR van de 1 verwijderd is, hoe groter het effect is.¹⁵⁵

Zoals te zien is in tabel 9.1, dragen vooral kenmerken van het probleem en van de aanpak bij aan het bereiken van overeenstemming. Vergeleken met het gemiddelde effect voor alle probleemttypen, is de kans op overeenstemming groter bij problemen in de woonomgeving (merendeels problemen met burens) en relatie- en familieproblemen. Dit is logisch gezien de focus op mediation bij scheidingsproblematiek en de beschikbaarheid van buurtbemiddeling bij burenruzies. Naarmate problemen langer duren, is de kans op overeenstemming (veel) kleiner.

Dit effect is het sterkst voor problemen die langer dan twee jaar duren. Bij deze problemen hebben respondenten wellicht wel geprobeerd om er met de andere partij uit te komen, maar is dit door de ernst en/of complexiteit van de zaak niet gelukt.

¹⁵² Zie bijlage 2.

¹⁵³ Deze variabelen kunnen niet tegelijk in het model worden toegevoegd, omdat ze substantieel overlappen. In principe wordt het model dat het effect van inkomen laat zien gepresenteerd, tenzij Wrb-gerechtigd zijn een significant effect heeft en inkomen niet.

¹⁵⁴ Inkomstenbron en woonsituatie zijn niet opgenomen, omdat deze substantieel overlappen met leeftijdscategorie.

¹⁵⁵ In tegenstelling tot de andere maten voor de effectgrootte die in dit onderzoek worden gebruikt, is de OR geen gestandaardiseerde maat. Er kunnen dan ook geen algemene standaarden worden gegeven voor de sterkte van het effect.

Wanneer problemen als ernstiger worden ervaren, is de kans op overeenstemming iets kleiner.

De kans op overeenstemming is daarnaast groter wanneer respondenten geen rechtshulpverlener inschakelen, maar alleen contact hebben met de andere partij.¹⁵⁶ Ook wanneer respondenten alleen niet-juridische hulp inschakelen is de kans op overeenstemming iets groter. Waarschijnlijk schakelen respondenten vooral een rechtshulpverlener in wanneer zij er niet zelfstandig uitkomen met de andere partij. Ook is het mogelijk dat het inschakelen van een rechtshulpverlener de kans op overeenstemming verkleint, bijvoorbeeld doordat de respondent beter op de hoogte is van de eigen rechten en hierdoor minder geneigd is een compromis te sluiten.

De enige significante persoonskenmerken zijn opleiding en in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Van beide kenmerken is de effectgrootte zwak. De kans op overeenstemming is iets groter voor hbo- en wo-opgeleiden en voor respondenten die niet in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Mogelijk ervaren respondenten die wel in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand minder noodzaak om er zelf met de andere partij uit te komen, omdat de kosten van rechtshulp voor hen betrekkelijk laag zijn. Het kan ook dat deze groep vaker bepaalde problemen ervaart (bijvoorbeeld gerelateerd aan schulden of toeslagen) waarbij het bereiken van overeenstemming minder voor de hand ligt.

Tabel 9.1 Logistische regressieanalyse met overeenstemming bereikt (1) versus geen overeenstemming maar wel actie ondernomen (0) als afhankelijke variabele, eenheid oudste niet-triviale probleem (n=2.291, ongewogen)

Kenmerk	Odds ratio
Geslacht	
Vrouw (referentie)	1
Man	1
Leeftijdscategorie	
18-24 jaar	1,30
25-34 jaar	0,94
35-44 jaar	1,06
45-54 jaar	0,77
55-64 jaar	1,04
65+ (referentie)	1
Ervaren gezondheid	
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	1,06
Opleiding	
Niet hbo+ (referentie)	1
Hbo/wo	1,29
Komt respondent in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand?	

¹⁵⁶ Hierbij is alleen gekeken naar respondenten die contact hadden met de andere partij. Bij respondenten die geen contact hadden met de andere partij, is er logischerwijs geen kans op overeenstemming.

Kenmerk	Odds ratio
Nee (referentie)	1
Ja	0,77
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	0,78
Migratieachtergrond	
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1
Eerste generatie migratieachtergrond	0,73
Tweede generatie migratieachtergrond	1,12
Regio	
West (referentie)	1
Noord	0,94
Oost	1,06
Zuid	1,19
Stedelijkheidsgraad gemeente	
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	0,99
Ervaren ernst van het probleem	
Schaal 1 (in het geheel niet of een beetje bezig gehouden) – 4 (volledig door in beslag genomen)	0,86
Probleemtype ^a	
Op/met werk	0,83
Huren van onroerend goed	1,05
Bezit/verhuur van onroerend goed	0,81
Woonomgeving	1,40
Producten en diensten	0,88
Geld	0,97
Relatie/familie en kinderen onder de 18	1,62
Gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden	1,08
Discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid	0,68
Andere partij	
Particulier (referentie)	1
Bedrijf/organisatie	1,10
Overheid	1,14
Anders	0,57
Financieel belang	
Probleem is niet in geld uit te drukken (referentie)	1
Minder dan €1.000	0,86
Tussen de €1.000 en €5.000	0,96
Meer dan €5.000	1,09

Kenmerk	Odds ratio
Duur van het probleem	
Minder dan 1 maand (referentie)	1
1-6 maanden	0,72
6 maanden – 2 jaar	0,41
Meer dan 2 jaar	0,19
Eerste stappen aanpak	
Rechtshulpverlener ingeschakeld (referentie)	1
Niet-juridische hulp ingeschakeld	1,40
Alleen contact met de andere partij, geen hulp	2,26
Constante	1,21
Nagelkerke R ²	0,19

a Afwijking ten opzichte van het gemiddelde effect van probleemtype. Overige problemen waarbij juridische stappen zijn gezet, zijn niet meegenomen.

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

9.6 Vergelijking met eerdere metingen

In deze paragraaf vergelijken we de uitkomsten uit dit hoofdstuk met die uit eerdere Geschilbeslechtingdelta's. We kijken naar de manier waarop probleemoplossingstrajecten eindigen en naar de inhoud van deze trajecten: de ervaren rechtvaardigheid van overeenkomsten en beslissingen en de mate waarin afspraken en verplichtingen worden nagekomen. Ook kijken we naar het aandeel problemen dat niet meer bestaat en hoe tevreden respondenten zijn met de afloop. De mate waarin respondenten hun doel(en) bereiken, is in dit onderzoek op een iets andere manier gemeten. Dit kunnen we dus maar gedeeltelijk vergelijken.

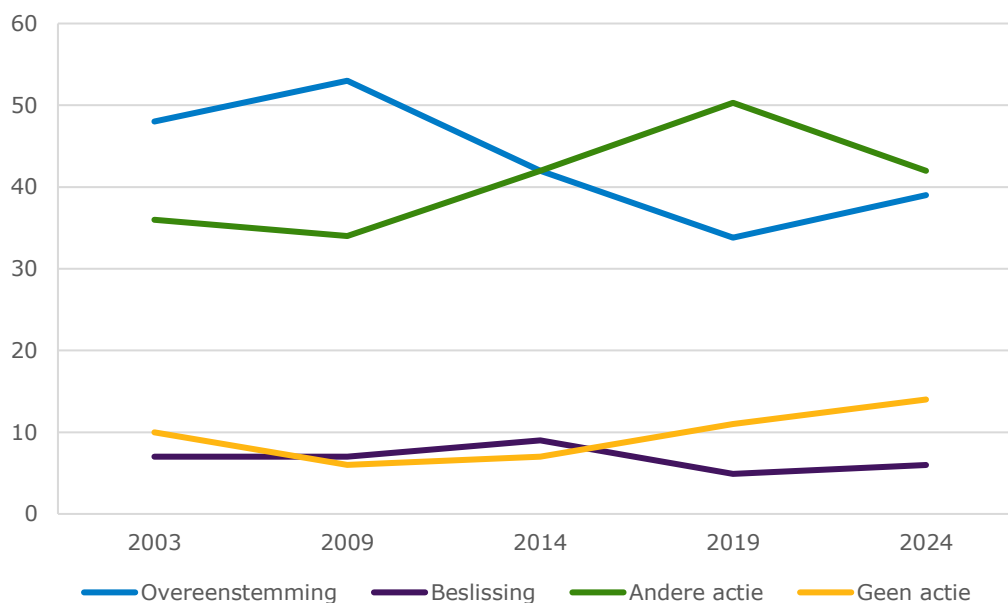
9.6.1 Toename aandeel overeenstemmingen en geen actie ondernomen

Waar in eerdere metingen sprake was van een dalend aandeel probleemoplossingstrajecten dat eindigt met een overeenstemming, neemt het aandeel overeenstemmingen in deze meting weer toe – van 34% in de vorige naar 39% in de huidige meting (figuur 9.17).¹⁵⁷ Zoals beschreven in hoofdstuk 5, neemt ook het aandeel respondenten dat geen actie onderneemt om het probleem aan te pakken, toe. Hierbij is sprake van een voortdurende trendlijn. Het aantal probleemoplossingstrajecten dat eindigt met een beslissing blijft stabiel.

Omdat vaker overeenstemming wordt bereikt, neemt het aandeel problemen waarbij het oplossingstraject eindigt met 'andere actie' af. Dit zijn situaties waarin respondenten een (rechts)hulpverlener hebben geraadpleegd of zelf contact hebben gehad met de andere partij, maar waarbij er geen sprake was van een overeenstemming of beslissing.

¹⁵⁷ Deze percentages komen niet overeen met die in paragraaf 9.2, omdat lopende trajecten hierin niet zijn meegenomen.

Figuur 9.17 Eindpunt oplossingstraject in percentages, vijf metingen vergeleken (oudste probleem)



Noot: Lopende problemen zijn niet meegenomen.

9.6.2 Inhoud beslissingen en overeenstemmingen

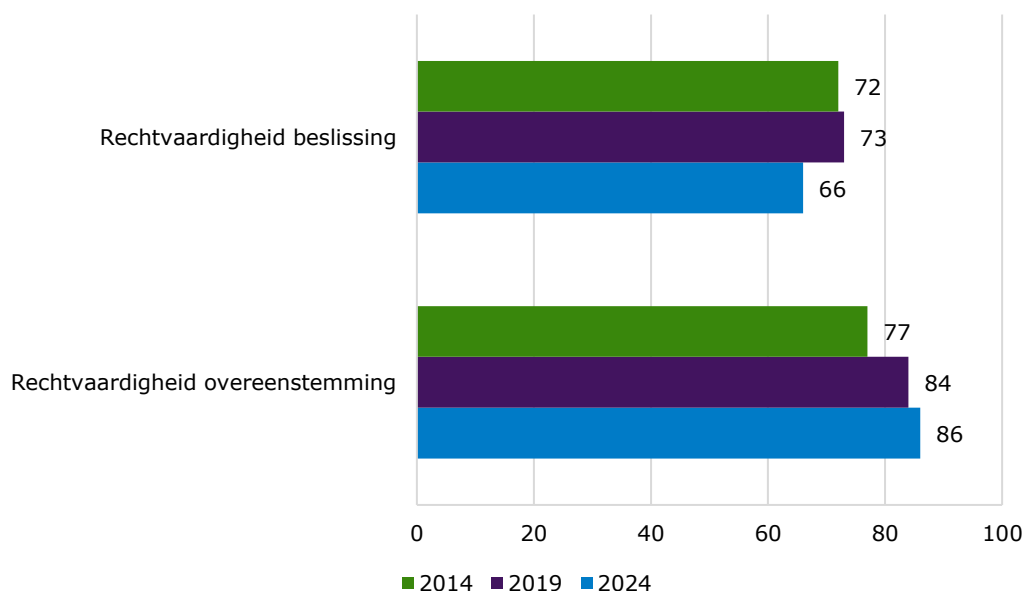
Ervaren rechtvaardigheid overeenstemmingen stabiel hoog

Voor de mate waarin respondenten de overeenstemming of beslissing als rechtvaardig ervaren, beschikken we over informatie uit drie metingen (figuur 9.18). Het aandeel respondenten dat de bereikte overeenstemming rechtvaardig vindt, is stabiel hoog (86% in de huidige meting). Het hogere aandeel respondenten dat een overeenstemming bereikt, gaat dus niet ten koste van de ervaren rechtvaardigheid.

Bij beslissingen zien we juist een daling van de ervaren rechtvaardigheid, van 73% in de vorige meting naar 66% nu.¹⁵⁸ Gezien het relatief lage aantal respondenten met een beslissing (n=240), moet deze trend met enige terughoudendheid worden geïnterpreteerd. Een deel van het verschil kan verklaard worden door een hoger percentage respondenten dat aangeeft de zaak (grotendeels) verloren te hebben (26% in de huidige meting tegen 20% in de vorige meting): respondenten die verloren hebben, ervaren de beslissing gemiddeld als minder rechtvaardig dan respondenten die gewonnen hebben.

¹⁵⁸ Deze percentages komen niet overeen met die in paragraaf 9.1.2, omdat hier de antwoordcategorie 'weet ik niet' is weggelaten.

Figuur 9.18 Ervaren rechtvaardigheid beslissingen en overeenstemmingen in percentages, drie metingen vergeleken (oudste probleem)



Naleving van afspraken en verplichtingen is stabiel hoog

Evenals in vorige metingen het geval was, worden verreweg de meeste afspraken en verplichtingen uit overeenkomsten en beslissingen (geheel of deels) nagekomen. In de vorige meting was dit het geval voor 93% van de problemen, dit is vrijwel gelijk aan de huidige meting (92%).

Doelen en doelbereik

In tegenstelling tot voorgaande metingen konden respondenten in dit onderzoek meerdere doelen aangeven, en voor elk doel of zij dit wel of niet hebben bereikt. Hierdoor zijn de resultaten niet helemaal vergelijkbaar. Zo gaf in de vorige meting 64% van de respondenten aan dat hun doel geheel of gedeeltelijk was bereikt. In de huidige meting is dit 70%, echter gaat dit om **ten minste één** van de gestelde doelen. Hierbij kan het voorkomen dat het voor de respondent belangrijkste doel niet is bereikt, maar een secundair doel wel. Van alle gestelde doelen is 55% geheel of gedeeltelijk bereikt.

De doelen die respondenten hadden, komen grotendeels overeen met de meting in 2019. Ook toen gaven de meeste respondenten aan een geldbedrag of vervanging of reparatie van een product of dienst te willen, of juist op zoek te zijn naar gerechtigheid. In vergelijking met de vorige meting geven meer respondenten aan dat zij willen voorkomen dat het nog een keer gebeurt. Waarschijnlijk is dit voor de meeste respondenten niet het hoofddoel.

Meer stress, slaap- en gezondheidsproblemen en verslechterde relaties

Zowel in 2019 als in de huidige meting geeft meer dan de helft van de respondenten aan dat het probleem een of meerdere neveneffecten heeft veroorzaakt. Een aantal neveneffecten wordt in de huidige meting (veel) vaker genoemd.

Waar in 2019 een derde van de respondenten aangaf dat het probleem stress heeft veroorzaakt, is dit in de huidige meting de helft. Ook het aandeel respondenten dat slaapproblemen, een verslechterde gezondheid en verslechterde sociale relaties rapporteert, is toegenomen.

Het aandeel respondenten dat spijt heeft van hoe zij het probleem hebben aangepakt, is vergelijkbaar met de vorige meting. In beide metingen geven respondenten die spijt hebben, voornamelijk aan dat zij eerder actie hadden moeten ondernemen of meer voor zichzelf hadden moeten opkomen. In de huidige meting geven respondenten vaker aan dat zij bij hun eigen standpunt hadden moeten blijven (27% tegen 15% in de vorige meting).

9.7 Samenvatting

Bij vier op de tien problemen eindigt de aanpak van het probleem met overeenstemming of een beslissing

Bij vier op de tien (38%) van de oudste problemen hebben respondenten op enig moment (gedeeltelijke) overeenstemming bereikt met de andere partij. In de meeste gevallen gebeurde dit zonder dat sprake was van mediation of een procedure. Bij 35% van de problemen was de overeenstemming ook het eindpunt van het oplossingstraject: respondenten hebben daarna geen stappen meer gezet en zijn dit ook niet van plan. Bij 6% van de oudste problemen heeft een (buiten)gerechtelijke instantie een beslissing genomen; bij 5% was dit ook het eindpunt van het oplossingstraject. Daarnaast is er een grote groep problemen (37%) waarbij respondenten wel stappen hebben gezet – bijvoorbeeld inschakelen van een hulpverlener of contact met de andere partij – maar er geen sprake is van een overeenstemming of beslissing. Ten slotte is bij 12% van de problemen geen actie ondernomen, en is bij 11% nog sprake van een lopend oplossingstraject.

Dat respondenten geen stappen meer (gaan) zetten om het probleem aan te pakken, wil niet zeggen dat het probleem ook is opgelost. Een vijfde (19%) van de problemen waarbij respondenten gestopt zijn het probleem aan te pakken, bestaat nog steeds. De meest gegeven reden hiervoor is dat de andere partij het probleem niet toegeeft. Het betreft bovengemiddeld vaak problemen in de woonomgeving (burenruzies) en relatie- en familieproblemen die al in 2019 of eerder zijn begonnen.

Andersom betekent het niet bereiken van een overeenstemming of het niet hebben van een beslissing niet dat het probleem per definitie blijft voortduren. Een deel van deze problemen bestaat niet meer omdat respondenten het erbij laten zitten of hun verlies nemen. Het komt echter ook regelmatig voor dat de probleemsituatie verdwijnt zonder toedoen van de respondent (bijvoorbeeld door verhuizing van de andere partij) of dat de andere partij deed wat de respondent wilde.

Respondenten merendeels tevreden met behaalde resultaten

Als het probleem niet meer bestaat, zijn respondenten over het algemeen (62%) tevreden over hoe het probleem is afgelopen; 15% is niet tevreden. Respondenten die overeenstemming hebben bereikt, zijn tevredener dan andere groepen.

Van de respondenten die overeenstemming hebben bereikt, vindt 78% deze overeenstemming rechtvaardig. Wanneer de overeenstemming niet rechtvaardig wordt gevonden, komt dit vaak door ontevredenheid met het proces.

Respondenten die een beslissing hebben gehad, vinden deze in 62% van de gevallen rechtvaardig. Respondenten die de beslissing niet rechtvaardig vinden, vinden vooral dat onvoldoende rekening is gehouden met hun situatie en dat de beslissing het probleem niet oplost. Niet verrassend vinden respondenten die hun zaak gewonnen hebben, de beslissing vaker rechtvaardig dan respondenten die hebben verloren.

Afspraken en verplichtingen uit overeenstemmingen en beslissingen worden in verreweg de meeste gevallen nagekomen door de andere partij: dit is het geval voor 92% van de financiële afspraken en 91% van de niet-financiële afspraken. Wel kwam het bij niet-financiële afspraken vaker voor dat de andere partij deze alleen deels nakwam. Ook respondenten zelf komen (naar eigen zeggen) in verreweg de meeste gevallen hun afspraken na.

Van alle gestelde doelen is 55% geheel of gedeeltelijk bereikt. De meeste respondenten (70%) behaalden ten minste één van de eigen doelen. Doelbereik is het hoogst onder respondenten die overeenstemming bereikten met de andere partij.

Ruime meerderheid ervaart neveneffecten, vooral stress

Een ruime meerderheid (61%) van de respondenten rapporteert een of meer negatieve bijeffecten van het oudste probleem. De meest voorkomende zijn stress, slaapproblemen en een verslechterde gezondheid. Ernstiger neveneffecten zoals gedwongen verhuizing, geldproblemen en schulden en problemen met alcohol of drugs worden veel minder genoemd, maar toch kreeg 1-4% van de respondenten hiermee te maken. Een vijfde van de respondenten noemt (ook) positieve neveneffecten, zoals tevredenheid dat zij zijn opgekomen voor hun rechten.

Vaker overeenstemming bij kortdurende problemen, relatieproblemen en problemen in de woonomgeving

Respondenten die overeenstemming hebben bereikt, behalen gunstiger uitkomsten. Ze vinden gemaakte afspraken vaker rechtvaardig, geven vaker aan dat het probleem niet meer bestaat en zijn tevredener over hoe het probleem is afgelopen. Het is dan ook relevant om meer te weten over factoren die de kans op overeenstemming vergroten. Vooral kenmerken van het probleem zijn hierbij van belang.

Hoe langer het probleem duurt, des te kleiner de kans dat overeenstemming wordt bereikt. Bij problemen die langer dan zes maanden duren is de kans op overeenstemming substantieel kleiner, bij problemen die langer dan twee jaar duren wordt deze zeer klein. De kans op overeenstemming is daarnaast groter bij problemen in de woonomgeving en bij relatie- en familieproblemen. Dit zijn problemen waarbij er veel mogelijkheden zijn voor (buurt)bemiddeling en mediation. Ook wanneer problemen minder ernstig zijn, is er een iets grotere kans op overeenstemming. De kans op overeenstemming is ook groter wanneer respondenten geen rechtshulpverlener inschakelen, maar alleen contact hebben met de andere partij of alleen niet-juridische hulp inschakelen. Voor een deel van deze problemen geldt dat rechtshulp wordt ingeschakeld wanneer men er niet zelf uitkomt met de andere partij.

Aandeel problemen dat eindigt met overeenstemming neemt toe

Na een periode van daling stijgt het aandeel probleemoplossingstrajecten dat eindigt met overeenstemming met 5 procentpunt. Hieraan gerelateerd zien we een afname in het aantal trajecten dat eindigt met 'andere actie'. Het aandeel beslissingen blijft stabiel.

Het aandeel respondenten dat de bereikte overeenstemming rechtvaardig vindt, is stabiel hoog. Het hogere aandeel overeenstemmingen gaat dus niet ten koste van de ervaren rechtvaardigheid. De ervaren rechtvaardigheid van beslissingen lijkt af te nemen ten opzichte van de vorige meting, maar het gaat hierbij om kleine aantallen. De naleving van afspraken en verplichtingen uit overeenstemmingen en beslissingen is stabiel hoog.

10 Juridische vaardigheden en attitudes ten aanzien van het rechtssysteem

In dit hoofdstuk worden verschillende juridische vaardigheden (*legal capabilities*) van burgers in kaart gebracht. Juridische vaardigheden zijn de vermogens die burgers nodig hebben om een geïnformeerd besluit te nemen over een juridisch probleem, plannen te maken om het probleem op te lossen – al dan niet door een beroep te doen op het recht – en de gemaakte plannen uit te voeren (Balmer et al., 2024; OECD, 2019). Een gebrek aan juridische vaardigheden beperkt de mogelijkheden van mensen om juridische problemen goed op te lossen (McDonald & People, 2014). Ook komen het vertrouwen van burgers in het rechtssysteem en kwetsbaarheden als gevolg van de coronapandemie aan bod. Onderzoeksvraag 6 staat centraal:

Hoe juridisch vaardig zijn burgers en hoe beoordelen zij de toegankelijkheid en eerlijkheid van het rechtssysteem?

We bespreken eerst probleemspecifieke juridische vaardigheden (paragraaf 10.1): of burgers **het oudste probleem** zien als een juridisch probleem en of zij zichzelf in staat achten dit probleem aan te pakken. Vervolgens gaan we in op algemene attitudes van burgers (paragraaf 10.2), namelijk hun juridisch zelfvertrouwen en oordeel over de toegankelijkheid en eerlijkheid van het rechtssysteem. Als laatste besteden we aandacht aan ervaren kwetsbaarheid als gevolg van de coronapandemie en de relatie met (potentieel) juridische problemen (paragraaf 10.3). In paragraaf 10.4 presenteren we enkele multivariate modellen waarin we kijken hoe juridische vaardigheden het aanpakken van problemen beïnvloeden. Tot slot worden de bevindingen kort samengevat (paragraaf 10.5). Er wordt geen vergelijking gemaakt met eerdere Geschilbeslechtingsdelta's, omdat deze factoren niet eerder op deze manier gemeten zijn.

10.1 Probleemspecifieke juridische vaardigheden

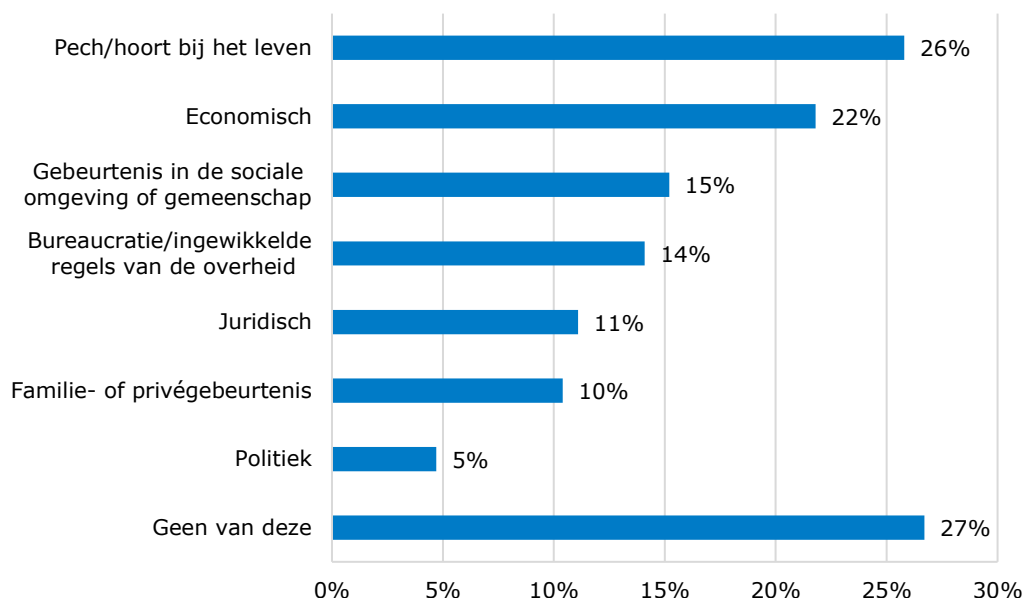
10.1.1 Elf procent omschrijft het probleem als juridisch

Niet iedereen zal zijn of haar probleem zien als een (potentieel) juridisch probleem. Het herkennen van de juridische aspecten van een probleem beïnvloedt hoe het probleem wordt aangepakt en welke uitkomst wordt bereikt, bijvoorbeeld omdat het (mede) bepaalt welke hulp wordt ingeschakeld (Wintersteiger, 2015).

Respondenten die hebben aangegeven in de periode 2020-2024 minstens één probleem te hebben gehad ($n=4.100$), is gevraagd hoe zij **het oudste probleem** zouden omschrijven. Ze konden hierbij kiezen uit een lijst met acht opties, waaronder 'juridisch'.¹⁵⁹ Respondenten konden ook meerdere antwoorden kiezen. Figuur 10.1 geeft een overzicht van de gegeven antwoorden.

¹⁵⁹ De optie 'juridisch' was onderdeel van een lijst, om de respondenten niet te *primen* op die omschrijving.

Figuur 10.1 Overzicht van de omschrijving van het probleem in % van respondenten (oudste probleem, n=4.100, gewogen)



Noot: Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

De overgrote meerderheid van de problemen wordt niet gezien als een juridisch probleem. Slechts 11% omschrijft het probleem als een juridisch probleem, al dan niet in combinatie met een andere omschrijving. Dit percentage is vergelijkbaar met dat gevonden door Wintersteiger (2015), maar ligt fors lager dan in recent Australisch onderzoek. In dat onderzoek werd 34% van de problemen omschreven als een juridisch probleem (Balmer et al., 2023, p. 114). De meeste respondenten geven aan dat hun probleem niet bij een van de omschrijvingen past (27%), gevolgd door pech/hoort bij het leven (26%) en economisch (22%).

Burgers zijn zich dus over het algemeen niet bewust van de potentieel juridische aspecten van hun probleem. Opvallend genoeg ligt het percentage respondenten dat het probleem omschrijft als juridisch, lager dan het percentage respondenten dat voor hetzelfde probleem rechtshulp inschakelt (27%).

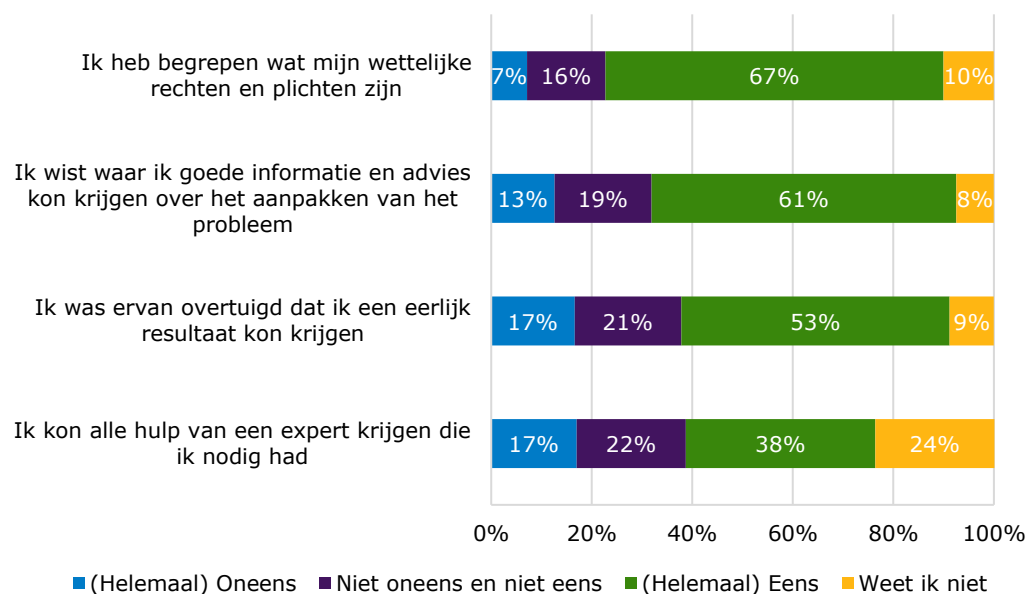
10.1.2 Respondenten positief over hun vermogen het probleem aan te pakken

Respondenten kregen voor **het oudste probleem** vier stellingen voorgelegd over hun vermogen om dit probleem aan te pakken (figuur 10.2). Gemiddeld beoordelen respondenten hun vaardigheden als redelijk tot goed (3,7 op een vijfpuntsschaal). De gemiddelde scores op de individuele stellingen liggen dicht bij elkaar. Respondenten zijn het meest overtuigd dat zij hun wettelijke rechten en plichten kennen (gemiddelde score van 3,9),¹⁶⁰ ook wisten zij waar ze goede informatie en advies konden krijgen over de aanpak van het probleem (3,7) en waren zij over het algemeen overtuigd dat zij een eerlijk resultaat konden krijgen (3,6). Respondenten waren iets minder

¹⁶⁰ Dit hoeft niet te betekenen dat men die rechten en plichten ook kan articuleren. Gezien slechts een kleine minderheid het probleem expliciet beschrijft als juridisch, ligt het voor de hand dat respondenten hier hun vaardigheden overschatten. Overigens is dit percentage aanzienlijk hoger dan in ander onderzoek, waar 45% van de ondervraagden hun juridische positie geheel of grotendeels begreep (Wintersteiger, 2015).

overtuigd dat zij alle hulp van een expert konden krijgen die zij nodig hadden (3,4). Ruim een derde (38%) is het hier (helemaal) mee eens, voor de andere stellingen is dit meer dan de helft. Daarnaast geeft ongeveer een kwart (24%) aan dit niet te weten.

Figuur 10.2 Vermogen om het probleem aan te pakken (oudste probleem, n=4.100, gewogen)



10.1.3 Factoren die samenhangen met probleemspecifieke juridische vaardigheden

In deze paragraaf kijken we welke factoren samenhangen met het al dan niet omschrijven van het probleem als juridisch en met het gerapporteerde vermogen om het probleem aan te pakken.

Zwakke samenhang tussen persoonskenmerken en vermogen het probleem aan te pakken

Persoonskenmerken hangen niet samen met het wel of niet omschrijven van het probleem als juridisch. Wel hangen enkele persoonskenmerken samen met het vermogen het probleem aan te pakken (tabel 10.1). Potentieel kwetsbare groepen (lagere inkomens, Wrb-gerechtigden, mensen met een uitkering, mensen met een migratieachtergrond en mensen met een slechtere ervaren gezondheid) scoren iets lager op hun vermogen om het oudste probleem aan te pakken. Ook jongeren scoren iets lager. Wel gaat het om een zwak verband. Dit is niet onlogisch gezien het gaat om probleemspecifieke vaardigheden: deze zouden logischerwijs vooral moeten afhangen van de kenmerken van het probleem waar het om gaat (Wintersteiger, 2015).

Tabel 10.1 Bivariate samenhang tussen vermogen het probleem aan te pakken en persoonskenmerken

Kenmerk	Vermogen het probleem aan te pakken
Geslacht	Vrouwen (-)
Leeftijd	Jongeren (-) 55-64-jarigen (+)
Woonsituatie	Bij ouders (-)
Migratieachtergrond	Nederlandse achtergrond (+)
Inkomensbron	Student (-) Zelfstandige (+) Met pensioen/vut (+)
Huishoudinkomen	Lagere inkomens (-)
Wrb-gerechtigdheid	Niet Wrb-gerechtigden (+)
Ervaren gezondheid	Betere gezondheid (+)
Rechtsbijstandsverzekering	Met een verzekering (+)

Noot: Een plusteken betekent dat de betreffende groep iets hoger dan het algemene gemiddelde scoort op het vermogen het probleem aan te pakken. Een minteken betekent dat de groep iets lager scoort dan het algemene gemiddelde. Voor ervaren gezondheid is er sprake van een correlatie. De effectgrootte is in alle gevallen zwak.

Zwakke samenhang tussen probleemkenmerken en probleemspecifieke vaardigheden

Verschillende probleemkenmerken hangen samen met het beschrijven van het probleem als een juridisch probleem en vermogen het probleem aan te pakken (tabel 10.2). Wederom gaat het vooral om zwakke samenhang.

Problemen worden vaker als juridisch omschreven wanneer zij een grotere inbreuk vormen op het leven van respondenten in termen van de ervaren ernst en het financieel belang dat ermee gemoeid is. Eerder bleek al dat respondenten voor deze problemen vaker rechtshulp inschakelen of een gerechtelijke procedure hebben (tabellen 6.2 en 7.2).

In eerder onderzoek werden problemen op het gebied van relatie en familie en werk vaker als juridisch gezien (Balmer et al., 2023; Wintersteiger, 2015). In ons onderzoek springen deze probleemttypen er niet uit. Wel worden problemen met bezit van onroerend goed iets vaker gezien als juridisch. Mogelijk komt dit doordat deze problemen vaak te maken hebben met juridische documenten zoals contracten (bij aan- of verkoop of het afsluiten van een hypotheek) of besluiten van de overheid (zoals een WOZ-beschikking). Ook aanbod van rechtshulp in de vorm van commerciële bezwaarbureaus kan hierbij een rol spelen (Wintersteiger, 2015).

Problemen met goederen en dienstverlening of met discriminatie, smaad/laster of slechte behandeling door de overheid worden juist iets minder vaak gezien als juridisch. Respondenten schatten tevens bij die problemen – en daarnaast ook bij huurproblemen en problemen in de woonomgeving – hun vermogen om het probleem aan te pakken iets lager in.

Verschillende factoren kunnen hierbij een rol spelen, zoals de directe (afhankelijkheids)relatie met de andere partij in het geval van problemen in de

woonomgeving en huurproblemen, of lastige bewijsbaarheid in het geval van discriminatie. Wanneer het probleem langer voortduurt, schatten respondenten hun vermogen om het op te lossen ook iets lager in. Mogelijk realiseren zij zich dat het probleem complexer is dan gedacht.

Tabel 10.2 Bivariate samenhang tussen probleemspecifieke juridische vaardigheden en probleemkenmerken

Kenmerk	Probleem zien als juridisch	Vermogen het probleem aan te pakken
Probleemtype	Bezit onroerend goed (+) ^a Goederen en dienstverlening (-) Discriminatie, smaad/laster, slechte behandeling door de overheid (-)	Goederen en dienstverlening (-) Discriminatie, smaad/laster, slechte behandeling door de overheid (-) Huur onroerend goed (-) Woonomgeving (-)
Probleemduur	Probleem duurt langer (+)	Probleem duurt langer (-)
Financieel belang	Geen financieel belang (-) Waarde meer dan €1.000 (+)	
Ervaren ernst	Ernstiger (+)	

a Logischerwijs hadden respondenten die hun probleem als juridisch omschreven, ook vaker een probleem in de categorie 'overige juridische stappen door of tegen de respondent'

Noot: Een plusteken betekent dat de betreffende groep iets hoger dan het algemene gemiddelde scoort op het vermogen het probleem aan te pakken. Een minteken betekent dat de groep iets lager scoort dan het algemene gemiddelde. Ervaren ernst betreft een correlatie. De effectgrootte is in de meeste gevallen zwak, behalve voor het financieel belang. Hierbij is sprake van een medium sterke effectgrootte.

Zwakke samenhang tussen de aanpak van het probleem en probleemspecifieke vaardigheden

Hoe respondenten het probleem aanpakken, hangt samen met hun probleemspecifieke juridische vaardigheden (tabel 10.3). Ook hier gaat het vooral om zwakke effecten. Respondenten die hun probleem herkennen als juridisch schakelen vaker rechtshulp in en zoeken iets vaker online naar informatie. Respondenten die hun vermogen het probleem aan te pakken, hoger inschatten, schakelen iets vaker rechtshulp in en hebben iets vaker een (buiten)gerechtelijke procedure.

Op basis van onze gegevens is niet duidelijk te zeggen wat de causale relatie is tussen probleemspecifieke juridische vaardigheden en het nemen van (juridische) stappen. Enerzijds kunnen deze vaardigheden ervoor zorgen dat respondenten eerder (juridische) actie ondernemen (Wintersteiger, 2015). Anderzijds kan het inschakelen van rechtshulp of het hebben van een procedure respondenten ook bewust maken van de juridische aspecten van het probleem en hen meer vertrouwen geven dat zij dit probleem kunnen aanpakken.

Tabel 10.3 Bivariate samenhang probleemspecifieke juridische vaardigheden met aanpak van het probleem

Kenmerk	Probleem zien als juridisch	Vermogen het probleem aan te pakken
Zoeken naar informatie en advies online	Ja (+)	
Inschakelen (rechts)hulp	Ja (+)	Ja (+)
(Buiten)gerechtelijke procedure		Ja (+)

Noot: Het gaat hier steeds om de vergelijking tussen twee groepen (ja/nee en wel/niet). In de meeste gevallen is de effectgrootte zwak, behalve voor het inschakelen van (rechts)hulp bij diegenen die het probleem al dan niet als juridisch zien. Daar betreft het een medium sterk effect.

10.2 Juridisch zelfvertrouwen en attitudes ten aanzien van het rechtssysteem

In de voorgaande paragraaf zijn probleemspecifieke juridische vaardigheden beschreven. In deze paragraaf bespreken we algemene vaardigheden en attitudes van burgers: hun juridisch zelfvertrouwen en hun oordeel over de gelijke toegang en eerlijke werking van het rechtssysteem. Deze vragen zijn gesteld aan **alle respondenten**, met en zonder juridische problemen. Het gaat om stellingen over hoe burgers in het algemeen doen en hoe zij aankijken tegen het rechtssysteem, los van de eventuele problemen waarover zij in de rest van de enquête vragen hebben beantwoord.

10.2.1 Juridisch zelfvertrouwen redelijk hoog

Respondenten kregen tien stellingen voorgelegd over hun algemene vermogen problemen op te lossen (*legal self-efficacy*, zelfredzaamheid) en de mate waarin zij conflicten uit de weg gaan of hierbij stress ervaren (*legal anxiety*, hierna: conflictvermijding).¹⁶¹ Voorbeelden van stellingen zijn: 'Het lukt me altijd moeilijke problemen op te lossen, als ik er genoeg moeite voor doe,' 'Ik ben goed in het vinden van informatie om problemen mee op te lossen,' en 'Ik kom niet voor mijn rechten op, omdat ik niet zeker weet of ik succesvol zal zijn'. De antwoorden leveren een algemene maat voor juridisch zelfvertrouwen op en twee deelmaten. De gemiddelde score voor de algemene maat van juridisch zelfvertrouwen is 2,9 op een vierpuntsschaal. Dit betekent dat respondenten gemiddeld genomen een redelijk hoog zelfvertrouwen hebben. Dit is ook te zien wanneer we kijken naar de deelmaten: de meeste respondenten geven aan zich redelijk tot zeer zelfredzaam te voelen (67%, gemiddelde score 2,8) en weinig conflictvermijdend (54%, gemiddelde score 1,9).

Potentieel kwetsbare groepen rapporteren iets minder juridisch zelfvertrouwen

Juridisch zelfvertrouwen hangt samen met persoonskenmerken (tabel 10.5). In alle gevallen is er sprake van een zwakke samenhang. Evenals het geval was bij het vermogen om het oudste probleem aan te pakken (tabel 10.1), scoren ook hier verschillende potentieel kwetsbare groepen iets lager.

¹⁶¹ Gebaseerd op Pleasence & Balmer (2018). De interne consistentie van de schalen is goed ($\alpha > 0,7$).

Het gaat om lagere inkomensgroepen en Wrb-gerechtigden, respondenten met een uitkering en respondenten met een slechtere ervaren gezondheid. Ook jongeren rapporteren een gemiddeld iets lager juridisch zelfvertrouwen.

Tabel 10.5 Bivariate samenhang tussen juridisch zelfvertrouwen en persoonskenmerken

Kenmerk	Juridisch zelfvertrouwen
Geslacht	Mannen (+)
Leeftijd	Jongeren (-) 55-64-jarigen (+)
Woonsituatie	Bij ouders (-) Samenwonend (+)
Opleiding	Hbo/wo (+)
Inkomensbron	Student (-) Uitkering (-)
Huishoudinkomen	Lagere inkomens (-)
Wrb-gerechtigdheid	Wrb-gerechtigden (-)
Ervaren gezondheid	Slechtere gezondheid (-)

Noot: Een plusteken betekent dat de betreffende groep iets hoger dan het algemene gemiddelde scoort op juridisch zelfvertrouwen. Een minteken betekent dat de groep iets lager scoort dan het algemene gemiddelde. Ervaren gezondheid betreft een correlatie. De effectgrootte is in alle gevallen zwak.

Het rapporteren van een probleem, probleemtype, ervaren ernst en probleemduur hangen zwak samen met juridisch zelfvertrouwen

Juridisch zelfvertrouwen hangt ook samen met het rapporteren van ten minste één probleem en met de kenmerken van het oudste probleem. Ook hier is de effectgrootte zwak. Respondenten die *geen* probleem rapporteren hebben een iets hoger zelfvertrouwen. Mogelijk zijn de antwoorden van respondenten die een of meer problemen hebben gehad, gekleurd door hun eigen ervaring, terwijl het bij respondenten zonder juridische problemen gaat om een meer abstracte inschatting.

Enkele probleemt看ypen springen eruit. Respondenten met een probleem op het gebied van het bezit van onroerend goed rapporteren een iets hoger zelfvertrouwen. Eerder zagen we al dat respondenten met een dergelijk probleem vaker zelfstandig juridische stappen zetten (paragraaf 6.1.2). Respondenten met een probleem met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid rapporteren juist iets minder zelfvertrouwen. Eerder bleek al dat deze groep vaker geen actie onderneemt (paragraaf 4.3.1). Wanneer wel actie wordt ondernomen, wordt juist vaker een beroep gedaan op rechtshulp (paragraaf 6.4.1). Wanneer het probleem ernstiger is en langer voortduurt, hebben respondenten iets minder zelfvertrouwen. Hoewel het om een algemene maat gaat en niet om zelfvertrouwen ten aanzien van het specifieke juridische probleem, is het evengoed denkbaar dat respondenten door negatieve ervaringen met dit probleem minder zelfvertrouwen hebben.

Tabel 10.6 Bivariate samenhang tussen juridisch zelfvertrouwen en probleemkenmerken

Kenmerk	Juridisch zelfvertrouwen
Probleemtype	Bezit onroerend goed (+) Discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid (-)
Probleemduur	Een jaar of minder (+)
Ervaren ernst	Hogere ernst (-)
Probleem ervaren in de onderzoeksperiode	Geen probleem in de onderzoeksperiode (+)

Noot: Een plusteken betekent dat de betreffende groep iets hoger dan het algemene gemiddelde scoort op juridisch zelfvertrouwen. Een minteken betekent dat de groep iets lager scoort dan het algemene gemiddelde. Ervaren ernst betreft een correlatie. De effectgrootte is in alle gevallen zwak.

10.2.2 Respondenten overwegend positief over eerlijkheid rechtssysteem, negatiever over toegankelijkheid

Aan de hand van stellingen is onderzocht of respondenten in het algemeen vinden dat het rechtssysteem toegankelijk is voor burgers en of deze toegankelijkheid gelijk is voor arm en rijk. Ook is gekeken naar hun oordeel over de eerlijkheid van het rechtssysteem: de onafhankelijkheid van rechters en rechtbanken en de rechtsgelijkheid.¹⁶² Figuren 10.3 en 10.4 geven een overzicht van de verdeling van de antwoorden op alle stellingen met de gemiddelde score van respondenten op een vierpuntschaal. Hoe hoger het gemiddelde, hoe meer respondenten het eens zijn met de stelling.

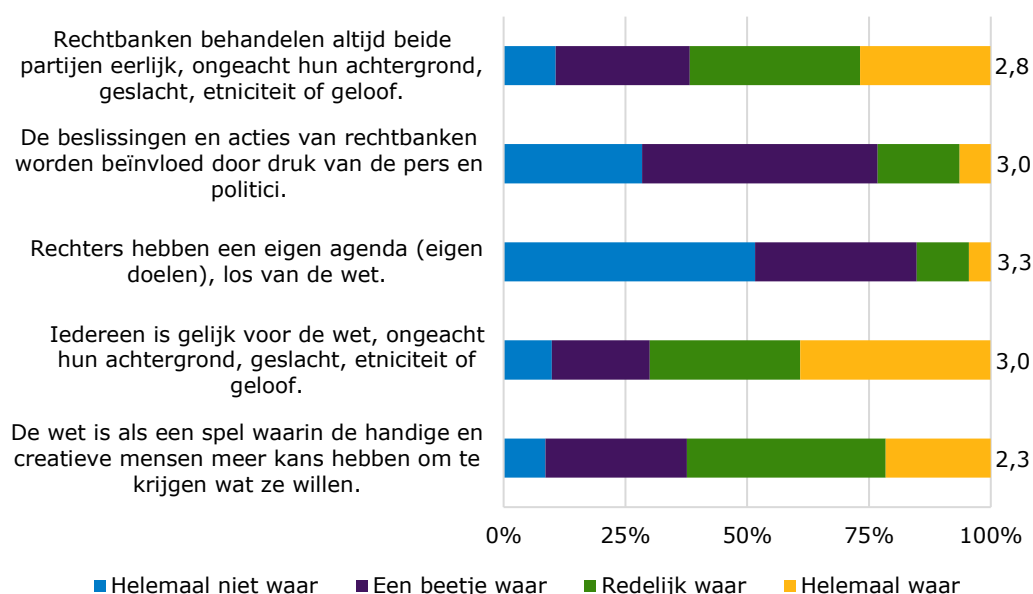
Respondenten zijn overwegend positief over de onafhankelijkheid van rechtbanken en rechters. Ze vinden merendeels niet dat rechters een eigen agenda nastreven (52% vindt dit helemaal niet waar, 33% een beetje waar) en zijn het ook overwegend niet eens met de stelling dat rechtbanken in hun beslissingen en acties worden beïnvloed door druk van de pers en politici (28% helemaal niet waar, 48% een beetje waar). Ook over de rechtsgelijkheid zijn respondenten positief: ze vinden dat iedereen gelijk is voor de wet, ongeacht hun achtergrond, geslacht, etniciteit of geloof (70% redelijk of helemaal waar), en dat rechtbanken beide partijen eerlijk behandelen (62% redelijk of helemaal waar). Wel zijn ze het overwegend eens met de stelling dat handige en creatieve mensen meer kans hebben te krijgen wat ze willen: volgens 63% van de respondenten is dit helemaal of redelijk waar.

Daarentegen vinden respondenten overwegend niet dat iedereen gelijke toegang heeft tot de rechter. De meerderheid geeft aan dat advocaten te duur zijn voor de meeste mensen (78% vindt dit redelijk of helemaal waar). Ook is de meerderheid het oneens met de stelling dat advocaten van rijke en arme mensen even goed zijn (31% vindt dit redelijk of helemaal waar). Ongeveer de helft (49%) meent dat mensen met minder geld bij juridische problemen een slechter resultaat krijgen.

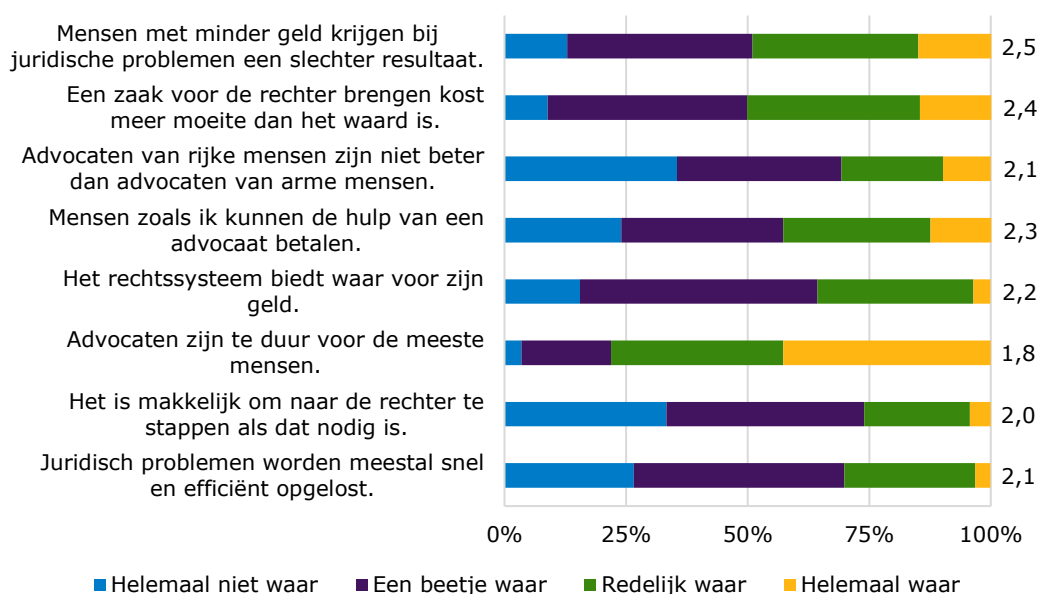
¹⁶² Gebaseerd op Pleasence & Balmer (2018). In tegenstelling tot het onderzoek van Pleasence en Balmer presenteren we hier alleen de losse items en niet de door hen ontwikkelde schalen. In ons onderzoek was de deelschaal voor toegankelijkheid niet voldoende betrouwbaar ($\alpha=0,67$, 9 items). Ook liet een factoranalyse geen solide componenten zien.

Ook vinden respondenten het overwegend niet makkelijk om naar de rechter te stappen als dat nodig is (26% vindt dit redelijk of helemaal waar), en vinden ze niet dat juridische problemen meestal snel en efficiënt worden opgelost (30% vindt dit redelijk of helemaal waar). De helft meent dat een zaak voor de rechter brengen meer moeite kost dan het waard is.

Figuur 10.3 Attitudes ten aanzien van eerlijkheid van het rechtssysteem, gemiddelde scores per stelling (alle respondenten, n=6.740, gewogen)



Figuur 10.4 Attitudes ten aanzien van toegankelijkheid van het rechtssysteem, gemiddelde scores per stelling (alle respondenten, n=6.740, gewogen)

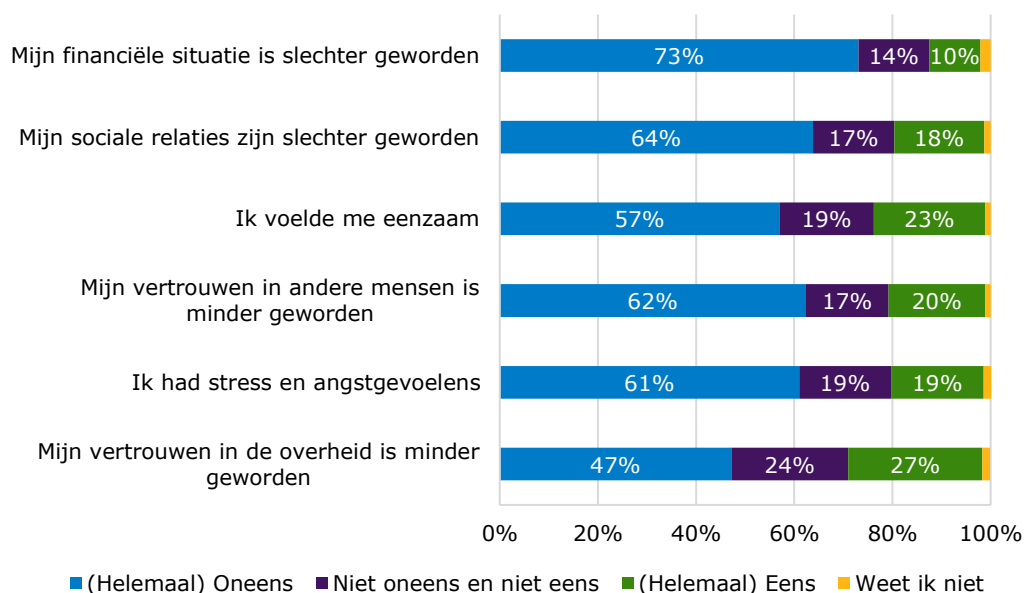


10.3 Meeste respondenten rapporteren geen grotere kwetsbaarheid door corona

Omdat een groot deel van de onderzoeksperiode (2020-2024) samenvalt met de coronapandemie, is ook onderzocht of respondenten op een aantal leefgebieden een grotere kwetsbaarheid rapporteren naar aanleiding van de coronapandemie. Alle respondenten, ongeacht of zij een probleem hebben gerapporteerd, hebben deze vragen beantwoord (figuur 10.4).

Verreweg de meeste respondenten rapporteren dat hun (eventuele) kwetsbaarheid op verschillende gebieden niet is toegenomen door de coronapandemie. De grootste gerapporteerde effecten betreffen afname van vertrouwen in de overheid (28%) en gevoelens van eenzaamheid (23%).

Figuur 10.4 Kwetsbaarheid als gevolg van de coronapandemie (alle respondenten, n=6.744, gewogen)



Enkele mogelijk kwetsbare groepen rapporteren ook een iets hogere coronagerelateerde kwetsbaarheid, de effectgroottes zijn in alle gevallen zwak. Het gaat om lagere inkomensgroepen, niet-hbo+-opgeleiden, mensen met een uitkering, mensen met een migratieachtergrond en mensen met een slechtere gezondheid. Ook respondenten onder de 45 rapporteren een iets hogere kwetsbaarheid. Deze bevindingen passen bij eerdere onderzoeken die laten zien dat de negatieve impact van het coronavirus groter was voor kwetsbare groepen en jongeren (o.a. Centraal Planbureau, 2020; College voor de Rechten van de Mens, 2020; Nivel & RIVM, 2022).

10.3.1 *Coronagerelateerde kwetsbaarheid hangt zwak samen met de kans op een (coronagerelateerd) probleem*

Respondenten die een hogere coronagerelateerde kwetsbaarheid rapporteren, hebben een iets grotere kans op het ervaren van een probleem.¹⁶³ Bij de analyse is rekening gehouden met het gegeven dat kwetsbare groepen sowieso meer kans hebben op het ervaren van een probleem (paragraaf 3.1.2 en 3.4.3). Het gaat hier dus specifiek om het effect van de coronapandemie. Bovendien is bij respondenten die coronagerelateerde kwetsbaarheid rapporteren, de kans iets groter dat hun probleem ook werd veroorzaakt door corona of hierdoor werd verergerd.

10.4 **Multivariaat model: respondenten met hoger juridisch zelfvertrouwen komen iets vaker in actie**

In paragraaf 10.2.1 hebben we gezien dat de mate van juridisch zelfvertrouwen van respondenten deels samenhangt met hun persoons- en probleemkenmerken. De effectgrootte is echter zwak. Dit is logisch gezien deze maat in de literatuur wordt

¹⁶³ Het multivariate model is te vinden in bijlage b4, tabel b4.3.

gezien als een aanvullende factor die kan verklaren of en hoe mensen in actie komen wanneer zij worden geconfronteerd met problemen (Balmer et al., 2024).

Om te onderzoeken in hoeverre juridisch zelfvertrouwen bijdraagt aan het verklaren hoe respondenten hun problemen aanpakken, hebben we de twee deelschalen zelfredzaamheid en conflictvermijding toegevoegd aan de in eerdere hoofdstukken gepresenteerde multivariate modellen van de aanpak van het probleem, gerapporteerde drempels in de aanpak en de behaalde uitkomst (tabel 10.7).¹⁶⁴ Hierbij kijken we telkens of de nieuwe variabelen zorgden voor een significant verbeterd model. Bij de meeste modellen was dit het geval. Niet alle variabelen waren echter in alle modellen significant, ook steeg de verklaarde variantie van de modellen maar licht. De effecten zijn dus beperkt.

Tabel 10.7 Multivariate samenhang tussen juridische vaardigheden en de aanpak van (potentieel) juridische problemen, gerapporteerde drempels en de behaalde uitkomst

Model	Zelfredzaamheid	Conflictvermijding
Aanpak van problemen		
Actie ondernomen	Hogere zelfredzaamheid (+)	Hogere conflictvermijding (-)
Gerapporteerde drempels		
Handelingsverlegenheid bij rechtshulp inschakelen	Hogere zelfredzaamheid (-)	Hogere conflictvermijding (+)
Praktische drempel bij rechtshulp inschakelen		Hogere conflictvermijding (+)
Psychologische drempel bij rechtshulp inschakelen		Hogere conflictvermijding (+)
Uitkomst van problemen		
Overeenstemming bereikt	Hogere zelfredzaamheid (+)	Hogere conflictvermijding (+)

Concluderend kunnen we stellen dat zelfredzaamheid er in beperkte mate aan bijdraagt dat respondenten het probleem succesvol kunnen aanpakken: zelfredzame respondenten komen iets vaker in actie en bereiken iets vaker overeenstemming, ook rapporteren ze iets minder vaak handelingsverlegenheid bij het inschakelen van rechtshulp. De effectgrootte is echter beperkt: kenmerken van het probleem zijn belangrijker dan in hoeverre respondenten zichzelf zelfredzaam achten.

Conflictvermijding heeft een licht remmend effect op het ondernemen van actie en conflictvermijdende respondenten ervaren iets vaker drempels bij het inschakelen van rechtshulp. Conflictvermijdende respondenten bereiken wel iets vaker overeenstemming, mogelijk geven zij hierbij vooral toe aan de wensen van de andere partij. Ook hierbij geldt dat probleemkenmerken belangrijker zijn dan de mate van conflictvermijding.

¹⁶⁴ De volledige modellen zijn te vinden in bijlage b4, tabellen b4.4-b4.6.

In dit hoofdstuk zijn de juridische vaardigheden van burgers besproken. Eerst is er gekeken naar probleemspecifieke juridische vaardigheden: het omschrijven van het probleem als een juridisch probleem en het vermogen om het probleem aan te pakken. Vervolgens is er gekeken naar algemene attitudes van respondenten: het juridisch zelfvertrouwen – bestaande uit zelfredzaamheid en conflictvermijding – en attitudes ten aanzien van de eerlijkheid en toegankelijkheid van het rechtssysteem. Verder is gekeken naar kwetsbaarheid als gevolg van de coronapandemie.

Respondenten omschrijven hun probleem meestal niet als juridisch

Slechts 11% van de respondenten omschrijft hun probleem als (mede) een juridisch probleem. Problemen die een grotere inbreuk op het leven van de respondent maken door hun ernst, duur of financieel belang, worden sneller gezien als juridisch. Respondenten die hun probleem als juridisch zien, schakelen vaker rechtshulp in. Ook zoeken ze iets vaker online naar informatie of advies.

Respondenten beoordelen hun vermogen om het probleem aan te pakken als redelijk tot goed. Wel geven relatief veel respondenten aan dat zij niet alle hulp van een expert konden krijgen die zij nodig hadden, of wisten ze niet of dit het geval was.

Wanneer het probleem al lang geleden is ontstaan of het probleem langer voortduurt, schatten respondenten hun vermogen om het op te lossen iets lager in. Mogelijk blijken deze problemen complexer dan verwacht. Respondenten die hun vermogen het probleem aan te pakken hoger inschatten, zoeken iets vaker online naar informatie of advies en hebben iets vaker rechtshulp of een (buiten)gerechtelijke procedure.

Respondenten positief over eigen juridisch zelfvertrouwen, zelfvertrouwen beïnvloedt aanpak probleem

De meeste respondenten beoordelen hun juridisch zelfvertrouwen positief: zij voelen zich redelijk tot zeer zelfredzaam en weinig conflictvermijdend. Lagere inkomensgroepen, Wrb-gerechtigden, respondenten met een uitkering, respondenten met een slechtere ervaren gezondheid en jongeren rapporteren gemiddeld een iets lager juridisch zelfvertrouwen. Respondenten die in de onderzoeksperiode ten minste één probleem rapporteerden, hebben gemiddeld een iets lager zelfvertrouwen. Dit geldt met name wanneer het gaat om een ernstiger probleem, een probleem dat langer dan een jaar duurt of een probleem met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid.

Juridisch zelfvertrouwen maakt uit voor de aanpak van problemen, al is de effectgrootte beperkt. Wanneer zij te maken krijgen met een probleem, komen zelfredzame respondenten iets vaker in actie, bereiken ze iets vaker overeenstemming en rapporteren ze iets minder handelingsverlegenheid bij het inschakelen van rechtshulp. Conflictvermijdende respondenten daarentegen ondernemen iets minder vaak actie en rapporteren iets vaker drempels bij het inschakelen van rechtshulp. Wel bereiken ook zij iets vaker overeenstemming; mogelijk geven zij hierbij vooral toe aan de wensen van de andere partij.

Respondenten oordelen overwegend positief over eerlijkheid van het rechtssysteem, negatiever over toegankelijkheid

Respondenten zijn overwegend positief over de onafhankelijkheid van rechtbanken en rechters en de rechtsgelijkheid. Daarentegen oordelen ze negatiever over de

toegankelijkheid van de rechter en rechtbanken in algemene zin en gelijke toegankelijkheid voor arm en rijk. Ook vinden respondenten overwegend niet dat juridische problemen meestal snel en efficiënt worden opgelost.

Weinig coronagerelateerde kwetsbaarheid, door corona kwetsbare groep rapporteert wel iets vaker een probleem

De meeste respondenten hebben tijdens de coronapandemie geen hogere kwetsbaarheid ervaren. Bij respondenten die zich wel kwetsbaarder voelden, ging het vaak om minder vertrouwen in de overheid en gevoelens van eenzaamheid.

Coronagerelateerde kwetsbaarheid hangt samen met een iets hogere kans op het ervaren van een probleem. Dit geldt zowel voor problemen die werden veroorzaakt of verergerd door de coronapandemie als voor niet-coronagerelateerde problemen.

11 Slotbeschouwing

In deze vijfde editie van de Geschilbeslechtingsdelta beschreven we voor de periode 2020-2024 welk deel van de bevolking te maken kreeg met (potentieel) juridische problemen, wat voor problemen dit waren, hoe deze problemen werden aangepakt en hoe ze afliepen. Ook kijken we naar de juridische vaardigheden van burgers en hun attitudes ten aanzien van het rechtssysteem. Door de bevindingen te vergelijken met die van eerdere metingen, konden we ook de ontwikkelingen op langere termijn beschrijven.

In dit hoofdstuk lichten we enkele belangwekkende resultaten uit en reflecteren we op mogelijke achterliggende oorzaken. Daarnaast relateren we de bevindingen uit de enquête aan de in hoofdstuk twee gepresenteerde registratiecijfers en andere (beleids)ontwikkelingen op het gebied van het rechtsbestel. Het doel van dit hoofdstuk is niet om een volledig overzicht te geven van alle resultaten. Hiervoor verwijzen we naar de algehele samenvatting van het rapport en de samenvattingen bij de verschillende hoofdstukken.

De indeling van dit slothoofdstuk is als volgt. In paragraaf 11.1 gaan we in op enkele opvallende trends ten opzichte van de vorige metingen. Ook bespreken we in hoeverre de coronapandemie zichtbaar is in onze enquêtegegevens.

In paragraaf 11.2 bespreken we welke drempels respondenten ervoeren om actie te ondernemen of rechtshulp in te schakelen en identificeren we groepen burgers en soorten problemen waarbij deze drempels meer spelen.

Paragraaf 11.3 gaat in op het belang van juridische vaardigheden. Deze editie van de Geschilbeslechtingsdelta heeft juridische vaardigheden op een andere manier en uitgebreider gemeten dan in eerdere edities het geval was, waarbij aansluiting is gezocht bij internationaal onderzoek. We evalueren deze aanpak en kijken in hoeverre juridische vaardigheden ons helpen te begrijpen welke aanpak respondenten kiezen en welke resultaten zij behalen.

Paragraaf 11.4 bespreekt kort in hoeverre we enkele ontwikkelingen in het rechtsbestel die de afgelopen periode speelden, terugzien in onze enquêtegegevens. Het gaat om verschillen in de toegang tot het recht tussen wel- en niet Wrb-gerechtigden, regionale verschillen in de toegang tot rechtshulp en de sociale advocatuur en inspanningen op het gebied van de responsieve overheid en maatschappelijk effectieve rechtspraak.

Het hoofdstuk sluit af met een slotparagraaf (11.5) waarin enkele aanbevelingen voor toekomstig onderzoek worden gedaan.

11.1 Trends in de toegang tot het recht

Tabel 11.1 laat de trends zien van enkele kernindicatoren over maximaal vijf metingen van de Geschilbeslechtingsdelta, die gezamenlijk een periode van 25 jaar omspannen. Waar in de vorige Geschilbeslechtingsdelta een aantal trends een duidelijke negatieve lijn lieten zien, is nu het beeld gemengd: we zien zowel negatieve als positieve ontwikkelingen.

Tabel 11.1 Samenvatting kernindicatoren

Aantal problemen	2003	2009	2014	2019	2024	Trend
Burgers met minstens 1 probleem	67%	61%	57%	57%	61%	
Gemiddeld aantal problemen voor burgers met een probleem	3,7	3,1	2,9	3,3	3,3	
Aanpak (% van alle respondenten met een probleem)	2003	2009	2014	2019	2024	Trend
(Nog) geen actie	9%	6%	8%	11%	13%	
Zelfhulp	45%	42%	47%	50%	44%	
(Rechts)hulp	46%	52%	46%	39%	42%	
Advocaat	8%	9%	12%	9%	7%	
Rechtsbijstandsverzekeraar	5%	10%	11%	8%	7%	
Mediation	4%	3%	5%	5%	6%	
Buitengerechtelijke procedure	6%	9%	11%	5%	6%	
Gerechtelijke procedure	6%	5%	4%	3%	3%	
Afloop (% van afgesloten problemen)	2003	2009	2014	2019	2024	Trend
Overeenstemming	48%	53%	42%	34%	39%	
Beslissing	7%	7%	9%	5%	6%	
Anders afgerond	36%	34%	42%	50%	42%	
Geen actie	10%	6%	7%	11%	14%	
Resultaat (% van afgesloten problemen)	2003	2009	2014	2019	2024	Trend
Rechtvaardigheid overeenstemming			77%	84%	86%	
Rechtvaardigheid beslissing			72%	73%	66%	
Afspraken/verplichtingen nagekomen	89%	87%	90%	93%	92%	

Noot: Statistisch significante afwijkingen van de meting in 2019 zijn vetgedrukt ($p < 0,05$).

In deze paragraaf gaan we verder in op twee negatieve bevindingen: de toename van het aandeel burgers met ten minste één probleem en het groeiend aandeel burgers dat geen actie onderneemt naar aanleiding van hun probleem. Ook bespreken we twee positieve bevindingen: bij een toenemend aandeel problemen bereiken respondenten overeenstemming met de andere partij, en de coronapandemie lijkt alleen beperkt invloed te hebben gehad op de toegang tot het recht en het functioneren van organisaties in het rechtsbestel.

11.1.1 *Toenemend deel burgers heeft te maken met (potentieel) juridische problemen*

Na een periode van stabiliteit is het aandeel burgers dat ten minste één probleem rapporteert, in deze meting weer licht gestegen: van 57% naar 61%. Hierbij merken we op dat hoewel sprake is van een trendbreuk, het in absolute zin nog steeds gaat om een beperkte stijging. Het algemene beeld blijft hetzelfde, namelijk dat (potentieel) juridische problemen niet zeldzaam zijn; in alle lagen van de bevolking krijgen burgers hier met regelmaat mee te maken. Dit onderstreept het belang van continue monitoring van de toegang tot het rechtssysteem en het functioneren van juridische en niet-juridische manieren van conflictoplossing, zoals in de Geschilbeslechtingsdelta's gebeurt.

Voor de stijging zijn verschillende verklaringen denkbaar. Ten eerste ligt het voor de hand dat de coronaperiode heeft geleid tot een toename van problemen. Het coronavirus en de coronamaatregelen leidden – met name in de eerste maanden van de pandemie – tot grote maatschappelijke veranderingen waaronder grote druk op de zorg, het sluiten van veel bedrijven, scholen en kinderopvang en verplicht thuiswerken voor werknemers in sectoren waarin dat mogelijk was. Allemaal omstandigheden die kunnen leiden tot conflicten, bijvoorbeeld over arbeidsomstandigheden, met burens of tussen partners, of over terugbetaling van geannuleerde reizen. Het aandeel problemen dat volgens respondenten zelf is veroorzaakt door de coronapandemie is echter beperkt: het gaat om 10% van de problemen die zijn ontstaan in de periode 2020-2022. Wanneer deze problemen niet worden meegenomen, daalt het aandeel respondenten dat minstens één probleem rapporteert maar beperkt: van 61% naar 60%. Het grootste deel van de stijging is dus niet direct toe te schrijven aan de coronaperiode. Wel blijft het mogelijk dat problemen zijn veroorzaakt door de coronaperiode, maar dit door respondenten niet als zodanig wordt herkend.

Ten tweede kunnen economische ontwikkelingen leiden tot een toegenomen probleemkans, in het algemeen of voor specifieke probleemtipes. De kans op problemen hangt samen met de conjunctuur: bij een bloeiende economie kunnen meer problemen worden verwacht als gevolg van een hogere bedrijvigheid. Daarentegen komen in sectoren waar het economisch slecht gaat, eerder arbeidsconflicten voor (I&O Research, 2022). Ook brengt financiële kwetsbaarheid een hogere algemene kans op problemen met zich mee.

De economie liet in de onderzoeksperiode een coronadip in 2020 zien, gevolgd door een snel herstel met relatief hoge inflatie en een krappe arbeidsmarkt.¹⁶⁵ Daarnaast is het aantal burgers dat in armoede leeft, volgens verschillende metingen sinds 2020 gedaald.¹⁶⁶ Het economische beeld is dus gemengd en biedt daardoor geen duidelijke verklaring voor de toename van het aandeel burgers dat een probleem rapporteert.

¹⁶⁵ [De Nederlandse economie in 2024 | CBS](#), geraadpleegd augustus 2025.

¹⁶⁶ [Nieuwe armoedemeting: 540 duizend mensen arm in 2023 | CBS](#), geraadpleegd augustus 2025; Van den Brakel et al., 2024.

Ten derde is het mogelijk dat burgers een vervelende situatie eerder als (potentieel) juridisch probleem herkennen en/of een lagere drempel ervaren om dit te rapporteren. In dat geval gaat het om toenemend bewustzijn en niet om toenemende prevalentie van problemen. Op basis van de beschikbare gegevens hebben we geen aanwijzingen dat hiervan sprake is. De gemiddelde ernst van gerapporteerde problemen is vergelijkbaar met de vorige meting en dit geldt ook voor het financieel belang. Ook ziet slechts een kleine minderheid (11%) van de respondenten hun probleem (mede) als een juridisch probleem. De drempel voor het rapporteren van problemen lijkt op basis hiervan niet lager geworden.

De drie genoemde algemene verklaringen voldoen dus niet om het stijgend aandeel respondenten met een probleem te begrijpen. Omdat de stijging zich vooral bij specifieke probleemttypen voordoet, ligt het voor de hand om naar domeinspecifieke verklaringen te zoeken. We zien vooral een toename in het aandeel burgers met een probleem met het huren van onroerend goed of een gezondheidsprobleem veroorzaakt door derden (beiden +4 procentpunt), een probleem met het bezit van onroerend goed of een werkprobleem (beiden +3 procentpunt).

De toename van het aandeel werkproblemen kan deels worden toegeschreven aan de coronapandemie: problemen die volgens respondenten door corona zijn veroorzaakt, zijn relatief vaak werkproblemen. Onderzoek van I&O Research (2022) wijst uit dat het hierbij vaak gaat over conflicten rondom werktijden en arbeidsomstandigheden. Daarnaast is het mogelijk dat toenemende arbeidsparticipatie heeft geleid tot meer werkproblemen, hoewel we hier in onze gegevens geen aanwijzingen voor zien.¹⁶⁷

Bij problemen met het bezit van onroerend goed betrof de stijging vooral problemen met de OZB. De hoogte van de OZB verschilt per gemeente, maar is de afgelopen jaren over het algemeen gestegen door zowel hogere tarieven als stijgende WOZ-waarden.¹⁶⁸ Daarnaast verlaagt de opkomst van commerciële bezwaarbureaus de drempel voor burgers om bezwaar te maken.¹⁶⁹ Ook is aan deze categorie een nieuwe subcategorie probleem (schade door natuurgeweld) toegevoegd.¹⁷⁰

De stijging van het aandeel huurproblemen treedt op in verschillende subcategorieën: het uitvoeren van reparaties door de verhuurder, afspraken over huur of servicekosten, een slechte, ongezonde of onveilige (woon)situatie en de nieuwe subcategorie schade door natuurgeweld. De stijging in het aandeel huurproblemen is te verklaren door de toenemende krapte op de woningmarkt, met name op de markt voor betaalbare huurwoningen. Huurders hebben weinig mogelijkheden om te verhuizen wanneer zij ontevreden zijn over de staat van de woning, de huurprijs of de verhuurder. Ook was er veel aandacht voor de slechte kwaliteit van veel (goedkope) huurwoningen. Onderzoek van TNO laat zien dat met name bij huishoudens in corporatiewoningen sprake is van energietoename.¹⁷¹ De stijging die blijkt uit de enquêtegegevens komt ten dele overeen met het beeld uit de registratiegegevens. Het aantal toevoegingen voor zaken in het huurrecht bleef in de onderzoeksperiode stabiel. Wel is het aantal klachten bij de huurcommissie fors gestegen.

¹⁶⁷ Het aandeel respondenten dat in de onderzoeksperiode betaald werk heeft gehad, verschilt niet met de vorige meting. Wel is het mogelijk dat meer respondenten werkzaam waren in sectoren waar zich relatief veel problemen voordoen.

¹⁶⁸ [Landelijk overzicht 2024 – COELO](#), geraadpleegd augustus 2025.

¹⁶⁹ In 2022 verliep 51% van de bezwaren tegen WOZ-beschikkingen via een commercieel bureau. [Gemeenten: doe WOZ-bezwaar zelf, niet via commerciële partij die ons veel kost](#), geraadpleegd augustus 2025.

¹⁷⁰ Door 2% van de respondenten gerapporteerd. Problemen die hieronder vallen, werden in eerdere metingen mogelijk op een andere manier gerapporteerd, ook is het mogelijk dat ze niet werden gerapporteerd.

¹⁷¹ [Energietoename in 2024 gestegen naar 6,1 procent | TNO](#), geraadpleegd augustus 2025.

De toename van het aandeel gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden (slechte werkomstandigheden of een ongeluk door toedoen van een ander) ten slotte is relatief het sterkst (van 3% van de respondenten in de vorige meting naar 7% in het huidige onderzoek) en ook het lastigst te verklaren. Het betreft niet bovengemiddeld vaak problemen die zijn veroorzaakt door corona – bijvoorbeeld vanwege toegenomen werkdruk of gevaarlijke werkomstandigheden in de zorg. Wel was de afgelopen jaren sprake van een toename van het aantal ernstige verkeersongevallen en van toenemende psychosociale arbeidsbelasting en burn-outklachten.¹⁷² We hebben echter onvoldoende informatie over de aard van de gerapporteerde gezondheidsproblemen om deze verklaringen te kunnen toetsen.

11.1.2 Groeiende groep respondenten onderneemt geen actie

De afgelopen drie metingen steeg telkens het aandeel respondenten dat wel een probleem heeft ervaren, maar geen contact heeft gehad met de andere partij, geen professionele hulp heeft ingeschakeld en ook niet zelfstandig juridische stappen heeft genomen. In het huidige onderzoek gaat het om 13% van de respondenten met ten minste één probleem; het hoogste aandeel sinds het begin van de metingen.

Geen actie ondernemen hoeft niet problematisch te zijn: in sommige gevallen geven respondenten aan dat het probleem zichzelf al heeft opgelost of de andere partij het probleem al aanpakt. Ook zien we dat een aanzienlijke minderheid van deze problemen ophield doordat de probleemsituatie verdween (bijvoorbeeld door verhuizing van een overlast gevende buur) of de andere partij uit eigen beweging deed wat de respondent wilde.

Verreweg de meest gegeven reden om geen actie te ondernemen is echter dat de respondent dacht dat er niets aan het probleem gedaan kon worden. Het kan hierbij gaan om een correcte inschatting maar het is ook mogelijk dat respondenten onvoldoende op de hoogte zijn van mogelijke oplossingen. Bij 40% van de problemen ondernemen respondenten geen actie omdat dit te stressvol is, te veel tijd of geld kost, of men niet weet hoe dit aan te pakken. Bij deze problemen is mogelijk sprake van problematische drempels in de toegang. In paragraaf 11.2 gaan we hier verder op in.

Zorgelijk is daarnaast dat met name bij problemen met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid weinig actie wordt ondernomen: dit is het geval bij liefst 29% van deze problemen. Jongeren, niet hbo-+ opgeleiden en respondenten met een eerste generatie migratieachtergrond ondernemen ongeacht hun probleem vaker geen actie.

11.1.3 Wanneer wel actie wordt ondernomen, wordt vaker overeenstemming bereikt

De afgelopen twee metingen daalde het aandeel problemen waarbij overeenstemming tussen de respondent en de andere partij werd bereikt. Waar in 2009 nog ruim de helft (53%) van de oudste problemen werd afgesloten met overeenstemming, was dit in 2019 nog maar een derde (34%). In de huidige meting zien we daarentegen een beperkte stijging, naar 39%. Dit is positief omdat burgers die overeenstemming bereiken, tevredener zijn met het behaalde resultaat.

¹⁷² [Ernstig verkeersgewonden in Nederland](#), geraadpleegd juni 2025. CBS & TNO, 2024.

Uit de beschikbare gegevens is niet direct op te maken waarom het aandeel overeenstemmingen hoger ligt dan in eerdere metingen. Respondenten die geen juridische hulp inschakelen maar zelfstandig contact hebben met de andere partij, hebben een hogere kans op overeenstemming. Dit geldt ook voor respondenten die alleen niet-juridische hulp inschakelen. Het aandeel respondenten dat zelf contact zoekt met de andere partij neemt echter af ten opzichte van de vorige meting. Wel neemt het aandeel respondenten dat alleen niet-juridische hulp inschakelt, licht toe.

Partijen komen er vaker samen uit wanneer sprake is van een minder ernstig probleem, een relatie- of familieprobleem of een probleem in de woonomgeving (merendeels burenruzies). Deze typen problemen komen in de huidige meting niet vaker voor, ook is de gemiddelde ernst van problemen niet afgenomen. Mogelijk zien we een effect van (beleids)inspanningen om juist bij deze problemen overeenstemming tussen partijen te bevorderen. Echter werd verreweg het grootste deel van deze overeenstemmingen bereikt zonder of voordat er sprake was van mediation of een procedure. Het aandeel respondenten dat gebruikmaakt van mediation of (buurt)bemiddeling is ten opzichte van de vorige meting stabiel.

De stijging van het aandeel overeenstemmingen gaat niet gepaard met een verlies aan kwaliteit. Het percentage respondenten dat de overeenstemming rechtvaardig vindt, is stabiel hoog. Dit geldt ook voor het nakomen van gemaakte afspraken. Verder geven vrijwel alle respondenten die overeenstemming hebben bereikt, aan ten minste één van hun doelen geheel of gedeeltelijk te hebben bereikt.

11.1.4 Effect coronapandemie is beperkt

In de eerste helft van de onderzoeksperiode (2020-2024) werd de samenleving in zekere mate ontwricht door de coronapandemie. Op voorhand was dan ook de verwachting dat dit zou leiden tot een toename aan (potentieel) juridische problemen. Zo berekende een Australisch onderzoek dat de coronapandemie het aandeel van de bevolking dat in een periode van twee jaar minstens één juridisch probleem ervoer, heeft doen stijgen van 39% naar 42%. Van alle problemen in hun onderzoek was 32% veroorzaakt en/of verergerd door de coronapandemie (Balmer et al., 2023). De meeste coronagerelateerde problemen betroffen uitkeringen, schulden en geldproblemen in het algemeen en problemen met werk (Balmer et al., 2023; Byrom et al., 2020).

De bevindingen in ons onderzoek wijzen op een beperktere invloed. Van alle gerapporteerde problemen is 8% veroorzaakt of verergerd door de coronapandemie. Hierbij merken we op dat ons onderzoek een langere referentieperiode heeft (vijf jaar in plaats van twee jaar). Ook is mogelijk sprake van een geheugeneffect: het Australische onderzoek werd tijdens de coronapandemie afgenomen, ons onderzoek enkele jaren na dato. In ons onderzoek zijn problemen die door corona zijn veroorzaakt, vaker werkproblemen en problemen met de verhuur van onroerend goed. Deze categorieën komen ook terug in ander onderzoek (Balmer et al., 2023 in Victoria, Australië; Byrom et al., 2020 in het Verenigd Koninkrijk). We zien geen oververtegenwoordiging van problemen die te maken hebben met geld of specifiek uitkeringen of toeslagen. Mogelijk komt dit door ruimere regelingen voor inkomenssteun in Nederland vergeleken met Angelsaksische landen, of door een andere manier van uitvragen.

Voorafgaand aan het onderzoek was de verwachting dat de coronapandemie ook invloed zou hebben op de aanpak van problemen; bijvoorbeeld doordat instanties voor (rechts)hulp tijdelijk minder goed bereikbaar waren. Zo waren de fysieke locaties van het Juridisch Loket enige tijd gesloten en werden rechtszittingen online gehouden. De effecten die we zien, zijn minimaal en niet makkelijk te duiden. Zo wordt bij problemen die volgens respondenten zijn veroorzaakt door de coronapandemie, juist vaker rechtshulp ingeschakeld (ongeacht het probleemtype). Mogelijk zijn respondenten zich hier door de externe oorzaak van het probleem eerder bewust van de juridische dimensie. Waar in de registratiecijfers een duidelijke dip waarneembaar is in het aantal mediations gedurende de coronapandemie, zien we in onze enquêtegegevens geen aanwijzingen voor (tijdelijke) afname van mediation- of proceduregebruik.

Hoewel het effect van de coronapandemie over de hele linie beperkt is, rapporteren jongeren en kwetsbare groepen wel iets vaker problemen die door corona zijn veroorzaakt of verergerd. Daarnaast rapporteren respondenten die aangeven dat zij door corona op een of meer leefgebieden kwetsbaarder zijn geworden, iets vaker een probleem. Deze bevindingen sluiten aan bij onderzoek dat laat zien dat de ervaren impact van het coronavirus groter was voor jongeren en kwetsbare groepen (o.a. Centraal Planbureau, 2020; College voor de Rechten van de Mens, 2020; Nivel & RIVM, 2022).

11.2 Ervaren drempels in de toegang tot het recht

Respondenten kunnen verschillende redenen hebben om geen actie te ondernemen of om niet voor een bepaalde aanpak te kiezen (bijvoorbeeld: geen rechtshulp inschakelen, geen procedure starten). Niet al deze redenen zijn problematisch vanuit het oogpunt van toegang tot het recht voor iedereen. Zo ondernemen respondenten soms geen actie omdat het probleem zichzelf al heeft opgelost. Respondenten die geen rechtshulp of procedure inschakelen, doen dit vaak niet omdat zij het probleem zelf kunnen oplossen of het op een andere manier willen aanpakken.

Om beter zicht te krijgen op de gevallen waar het niet ondernemen van actie of het niet inschakelen van rechtshulp mogelijk problematisch is, kijken we naar problemen waarbij respondenten een reden geven voor hun handelen die we zien als indicatief voor een drempel in de ervaren toegang.

Eerder onderzoek (Hoekstra & Teeuwen, 2023) onderscheidt op basis van literatuuronderzoek en een heranalyse van de data van de Geschilbeslechtingsdelta 2019 vier mogelijke drempels:

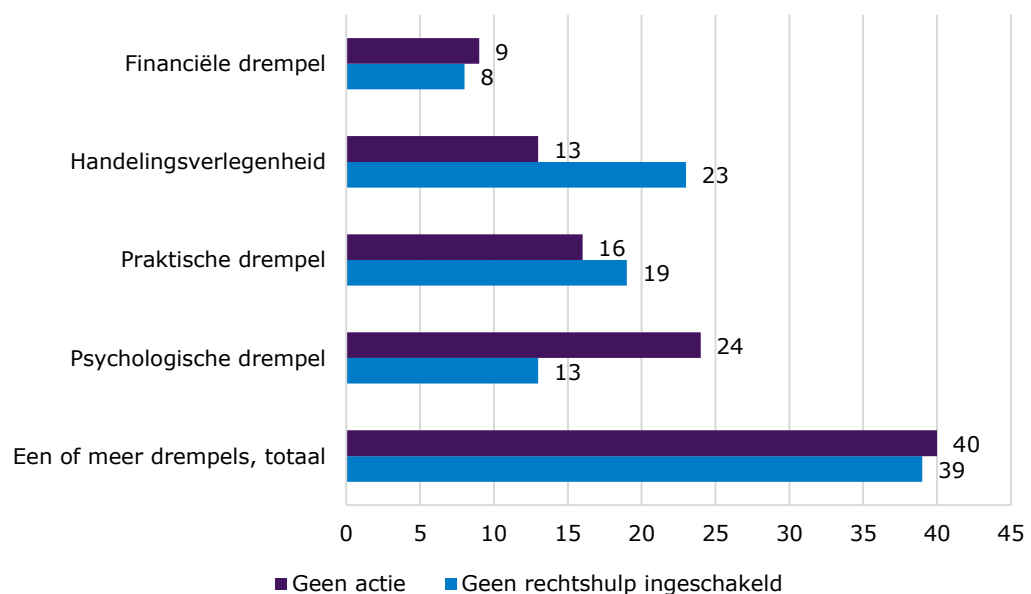
- een financiële drempel, gerelateerd aan (verwachte) materiële kosten;
- een praktische drempel, gerelateerd aan (verwachte) immateriële kosten zoals tijd en energie;
- handelingsverlegenheid, waarbij men niet weet hoe het probleem aan te pakken of wie hierbij kan helpen;
- een psychologische drempel waarbij respondenten gevoelens van stress, angst of schaamte ervaren.

Hierbij gaat het – met name bij de praktische en financiële drempel – om *mogelijk* problematische situaties. Respondenten kunnen bijvoorbeeld concluderen dat bij een probleem van geringe ernst de verwachte opbrengst niet opweegt tegen de kosten,

zonder dat zij hiervan veel nadeel ondervinden of een gebrek aan toegang ervaren. Evengoed kan niet worden geconcludeerd dat bij respondenten die geen van bovenstaande drempels rapporteerden, geen sprake was van gebrek aan toegang. Eerder noemden we al dat veel respondenten aangaven dat er niets aan het probleem kon worden gedaan. Bij een deel van deze problemen hadden respondenten mogelijk wel degelijk een beter resultaat kunnen bereiken. In volgende edities van de Geschilbeslechtingdelta kan dit gerichter worden uitgevraagd.

Vier op de tien respondenten die geen actie ondernamen of geen rechtshulp inschakelden, gaf hiervoor een reden die onder een van de vier genoemde drempels valt (figuur 11.1). Bij het in actie komen speelden psychologische drempels naar verhouding een grotere rol, bij het inschakelen van rechtshulp gaven respondenten vaker aan dat zij niet wisten wie hen kan helpen of hoe zij dit moeten aanpakken.

Figuur 11.1 Percentage respondenten dat een drempel rapporteert om in actie te komen (alle problemen, n=1.097, gewogen) of rechtshulp in te schakelen (oudste probleem, n=2.115, gewogen)



Noot: Drempels voor het ondernemen van actie hebben betrekking op alle gerapporteerde problemen, dit kunnen meerdere problemen per respondent zijn. Drempels voor het inschakelen van rechtshulp hebben alleen betrekking op het oudste probleem.

Evenals in het onderzoek van Hoekstra & Teeuwen (2023), zien we ook hier dat de verschillende drempels een eigen profiel hebben: ze hangen samen met andere persoons- en probleemkenmerken, waarbij probleemkenmerken het sterkste effect hebben. De gevonden verbanden komen ook deels overeen, hetgeen een aanwijzing is dat het om robuuste bevindingen gaat. In beide onderzoeken zien we dat respondenten vooral bij ernstiger problemen handelingsverlegenheid en psychologische drempels ervaren. Dit sluit aan bij onderzoek dat laat zien dat mensen zich juist in ernstiger situaties 'verlamd' kunnen voelen en minder goed in staat zijn doortastend en toekomstgericht te handelen (WRR, 2017).

Ook vinden we in beide onderzoeken dat respondenten bij huurproblemen vaker handelingsverlegenheid en praktische drempels ervaren. In dit onderzoek rapporteren respondenten met een huurprobleem daarnaast ook vaker een psychologische drempel bij het inschakelen van rechtshulp. De bevinding dat bij huurproblemen relatief vaak drempels worden ervaren, is extra relevant nu het aandeel huurproblemen in deze meting fors is toegenomen, en ook een groter deel van de huurders problemen ervaart. Een deel van de huurders is slecht op de hoogte van de eigen rechten en bevindt zich in een afhankelijke positie ten opzichte van de verhuurder, bijvoorbeeld bij onderhuur of een tijdelijk huurcontract. Door de krapte op de woningmarkt hebben zij bovendien weinig andere opties, waardoor ze kunnen afzien van (juridische) actie uit angst voor represailles.¹⁷³

Uit het onderzoek van Hoekstra & Teeuwen (2023) bleek dat Wrb-gerechtigden vaker door handelingsverlegenheid niet in actie komen. In dit onderzoek vinden we geen verschil tussen wel- en niet Wrb-gerechtigden in het rapporteren van drempels. Wel vinden we dat respondenten met een beneden modaal inkomen vaker geen rechtshulp inschakelen omdat zij niet weten hoe dit aan te pakken. In beide onderzoeken komen jongeren en jongvolwassenen naar voren als aandachtsgroep: zij rapporteren vergeleken met respondenten van middelbare leeftijd of ouder relatief vaak drempels.

11.3 Het belang van juridische vaardigheden en attitudes

Juridische vaardigheden en attitudes spelen een belangrijke rol in recent onderzoek naar toegang tot het recht en het gebruik van juridische voorzieningen (e.g. Balmer et al., 2024; OECD, 2019b).¹⁷⁴ In dit onderzoek hebben we zowel gekeken naar algemene als naar probleemspecifieke juridische vaardigheden. Algemene vaardigheden spelen een rol bij het aanpakken van juridische problemen in brede zin (e.g. Balmer et al., 2024). Probleemspecifieke vaardigheden zijn daarnaast belangrijk om de daadwerkelijke behoefte aan juridische hulp of ondersteuning te begrijpen en de mogelijkheden die mensen hebben om dit te realiseren (OECD, 2019b). Onze maten voor algemene juridische vaardigheden en attitudes zijn gebaseerd op de schalen ontwikkeld door Balmer en Pleasence (2018). Voor het meten van probleemspecifieke juridische vaardigheden hebben we de modelvragen van de OECD (2019b) overgenomen.

Onderzoek naar juridische vaardigheden neemt aan dat deze niet zonder meer samenvallen met andere persoonskenmerken en hulpbronnen zoals leeftijd en inkomen. Iemand kan bijvoorbeeld een wo-opleiding hebben afgerond en een goed inkomen hebben, maar toch over weinig juridische vaardigheden beschikken (of vice versa). Uit ons onderzoek blijkt dat dit inderdaad het geval is: er is maar beperkte samenhang tussen persoonskenmerken en juridische vaardigheden. Het al dan niet herkennen van het probleem als juridisch hangt zelfs helemaal niet samen met persoonskenmerken.

¹⁷³ Zo blijkt onder meer uit een reportage van OneWorld ([Huurders verliezen langzaam hun rechten \(en doen daar weinig tegen\) - OneWorld](#), geraadpleegd september 2025) en uit onderzoek van Radar ([57% huurders ervaart intimidatie als verhuurder ze uit de woning wil | Radar - het consumentenprogramma van AVROTROS](#), geraadpleegd september 2025) en het EenVandaag Opiniepanel ([Onveilige situaties voor 2 op de 5 jonge huurders door wooncrisis: 'Mijn huisbaas weet dat ik nergens anders heen kan' | EenVandaag](#), geraadpleegd september 2025).

¹⁷⁴ In de internationale literatuur wordt hiervoor ook wel de term *legal capabilities* gebruikt.

Daarnaast gaat onderzoek naar juridische vaardigheden ervan uit dat burgers die over meer vaardigheden beschikken, beter in staat zijn hun problemen aan te pakken, ongeacht wat voor problemen dit zijn. We zien inderdaad dat algemene juridische vaardigheden zoals de mate van zelfredzaamheid en conflictvermijding van respondenten invloed hebben op de aanpak van het probleem en het bereikte resultaat. Wel is de sterkte van het effect beperkt: de kenmerken van het probleem blijven met afstand de belangrijkste factor die het handelen van respondenten bepaalt.

11.3.1 Meerwaarde probleemspecifieke vaardigheden beperkt

Op basis van onze bevindingen zien we in de context van de Geschilbeslechtingsdelta slechts beperkte meerwaarde van het meten van probleemspecifieke vaardigheden – het herkennen van het probleem als een juridisch probleem, en het ervaren vermogen om het probleem aan te pakken – op de manier zoals dat nu is gedaan. Allereerst is het de vraag in hoeverre deze probleemspecifieke maten daadwerkelijk iets anders meten dan de algemene maten. De gevonden verbanden met persoons- en probleemkenmerken zijn voor een groot deel vergelijkbaar. Voor de stellingen die gaan over het vermogen om het probleem op te lossen is het bovendien de vraag in hoeverre deze daadwerkelijke vermogens meten. Zo kunnen respondenten die professionele hulp hebben ingeschakeld de stelling “ik kon alle hulp van een expert krijgen die ik nodig had” beantwoorden op basis van hun persoonlijke ervaringen, terwijl deze vraag voor respondenten die geen hulp hebben overwogen veel abstracter is. Het meten van redenen waarom respondenten (niet) voor een bepaalde aanpak hebben gekozen en deze onderbrengen onder verschillende ‘drempels’, zoals besproken in de vorige paragraaf, is ons inziens een betere manier om probleemspecifieke vaardigheden te meten.

11.3.2 Uitdagingen bij het meten van attitudes ten aanzien van het rechtssysteem

Voor wat betreft de algemene maten merken we op dat de schaal voor attitudes ten aanzien van het rechtssysteem slechter presteert dan van tevoren gedacht. In het onderzoek van Balmer en Pleasence (2018) konden twee betrouwbare subschalen worden gevormd (toegankelijkheid en eerlijkheid van het rechtssysteem). In ons onderzoek bleek dit niet mogelijk omdat de maat voor toegankelijkheid onvoldoende betrouwbaar was. Hierdoor hebben wij ons in dit rapport beperkt tot beschrijvende analyses van de afzonderlijke stellingen.

We zien hiervoor een aantal mogelijke redenen. Allereerst is de schaal (nog) niet gevalideerd voor de Nederlandse context. Het is mogelijk dat sommige items in de Engelse taal of in de context van het Britse rechtssysteem een andere connotatie hebben dan in Nederland. Daarnaast gaven relatief veel respondenten aan de vragen van deze schaal niet te begrijpen of niet te kunnen beantwoorden. Bij de vertaling is er abusievelijk gekozen voor antwoordopties variërend van ‘helemaal niet waar’ tot ‘helemaal waar’, waar de originele vragenlijst gebruikmaakt van ‘helemaal oneens’ tot ‘helemaal eens’. Ook is er – wel in navolging van de originele vragenlijst – voor gekozen om geen middencategorie of ‘weet ik niet’ antwoordoptie toe te voegen. Mogelijk heeft dit verschil in formulering het beantwoorden van de vragen bemoeilijkt voor burgers, omdat zij in plaats van hun mening, een feitelijke beoordeling dachten te moeten geven. In toekomstige edities van de Geschilbeslechtingsdelta kan meer aandacht worden besteed aan de vertaling van de items, bijvoorbeeld door verschillende versies te testen in een pilotstudie. Ook kunnen de antwoordopties

worden aangepast. Ten slotte vallen in het onderzoek van Pleasence en Balmer (2018) twee stellingen onder beide deelmaten.¹⁷⁵

Het is de vraag in hoeverre deze items goed onderscheid maken tussen de twee concepten (toegankelijkheid en eerlijkheid).

11.4 Weerslag van maatschappelijke ontwikkelingen

11.4.1 Geen aanwijzingen voor verschil in toegang tot het recht voor wel- en niet Wrb-gerechtigden

In deze editie van de Geschilbeslechtingsdelta hebben we voor het eerst gekeken of respondenten op basis van hun huishoudsamenstelling, inkomen en vermogen in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Er komen geen grote verschillen tussen wel- en niet Wrb-gerechtigden naar voren, noch grote verschillen naar inkomen. Respondenten met een beneden modaal inkomen ervaren gemiddeld een hoger aantal problemen. Bij Wrb-gerechtigden zijn dit relatief vaak huur- of geldproblemen, hetgeen te verklaren is vanuit de relatief kwetsbare financiële positie van deze groep.

Vergeleken met niet Wrb-gerechtigden schakelen Wrb-gerechtigden juist iets vaker rechtshulp in, in plaats van alleen contact op te nemen met de andere partij. Dit is een voorzichtige indicatie dat voorzieningen voor deze groep (waaronder het Juridisch Loket en de sociale advocatuur) inderdaad drempelverlagend werken.

Wel scoren Wrb-gerechtigden iets slechter op juridische vaardigheden: ze hebben zowel iets minder algemeen juridisch zelfvertrouwen als iets minder vertrouwen in hun vermogen om het gerapporteerde probleem aan te pakken.

11.4.2 Geschilbeslechtingsdelta niet geschikt voor signaleren van regionale verschillen

Enkele recente rapporten signaleren (dreigende) regionale ongelijkheid in de beschikbaarheid van eerstelijns rechtshulp en rechtsbijstand door sociaal advocaten (Lamkaddem et al., 2024; NOvA, 2024; 2025). Deze ontwikkeling staat niet op zichzelf: in regio's buiten economische centrumgebieden zoals de Randstad en de regio Eindhoven blijft de brede welvaart achter doordat voorzieningen verdwijnen en leefbaarheid onder druk komt te staan (Rli, ROB & RVS, 2023).

Op basis van onze enquêtegegevens hebben we weinig tot geen aanwijzingen voor regionale verschillen in de prevalentie van problemen, de aanpak van problemen of de toegang tot rechtshulpverleners. De enige statistisch significante bevinding is dat respondenten in de noordelijke provincies ongeacht hun persoons- of probleemkenmerken, iets vaker geen actie ondernemen dan respondenten in de westelijke provincies. Het ontbreken van duidelijke verschillen is niet verwonderlijk gezien de aard van de Geschilbeslechtingsdelta: het betreft een landelijke enquête die naar zijn aard minder geschikt is om een gedetailleerd beeld te geven van specifieke gebieden. Zo is het regioniveau een zeer grove maat; elke regio bevat zowel grotere steden als meer perifere gebieden. Informatie op provincieniveau was ook beschikbaar

¹⁷⁵ Het gaat om de stellingen 'De wet is als een spel waarin de handige en creatieve mensen meer kans hebben om te krijgen wat ze willen' en 'Mensen met minder geld krijgen bij juridische problemen over het algemeen een slechter resultaat'.

maar leidde vaak tot zeer kleine aantallen, waardoor de resultaten niet betrouwbaar zijn. Om regionale ongelijkheid in de toegang tot het recht vanuit het perspectief van burgers in kaart te brengen is een meer gerichte steekproef nodig.

Naast regio en provincie hebben we ook gekeken naar de stedelijkheid van de woonomgeving van respondenten. Ook hier geldt dat stedelijkheid vaak niet van belang is. Waar we wel een effect vinden, wijst dit er juist op dat inwoners van stedelijke gebieden iets slechter af zijn, al zijn de effectgroottes klein: zij hebben iets meer kans op een probleem, rapporteren gemiddeld iets meer problemen en ondernemen iets vaker geen actie. Deze bevindingen suggereren dat ook blijvende aandacht nodig is voor de juridische problemen van inwoners van stedelijke regio's.

11.4.3 *Onduidelijke effecten van inspanningen op het gebied van responsieve overheid en maatschappelijk effectieve rechtspraak*

In de vorige meting van de Geschilbeslechtingsdelta was een scherpe daling zichtbaar van het aandeel respondenten met een buitengerechtelijke procedure: dit nam af van 11% naar 5%, waarbij vooral het aandeel respondenten met een bezwaarprocedure afnam. Ook was sprake van een daling van het aantal afgehandelde bezwaarschriften. Een van de in dat onderzoek geopperde verklaringen was het in toenemende mate informeel afhandelen van bezwaren (Ter Voert & Hoekstra, 2020). In deze meting zetten deze trends zich maar deels door: het aantal afgehandelde bezwaarschriften bij grote uitvoeringsinstanties is wederom gedaald maar het aandeel respondenten dat een bezwaarprocedure had, is vrijwel gelijk gebleven. We beschikken echter alleen over de registratiegegevens van de vier grootste uitvoeringsinstanties (Belastingdienst, UWV, SVB en DUO) en niet over gegevens van gemeenten, terwijl juist hier de informele aanpak opgeld doet. Daarnaast zien we in deze meting een stijging van het aandeel respondenten dat een probleem met het bezit van onroerend goed rapporteert. Een aanzienlijk deel van deze groep heeft een probleem met de OZB-aanslag, waarbij bezwaar indienen de geëigende aanpak is. Dit wordt bovendien gestimuleerd door de opkomst van commerciële bezwaarbureaus.

Een andere opvallende trend is de divergentie in de ervaren rechtvaardigheid van overeenstemmingen versus beslissingen. Respondenten die overeenstemming met de andere partij hebben bereikt, zijn stabiel positief over de rechtvaardigheid van deze overeenstemming. Respondenten die een beslissing van een derde hebben gehad, lijken juist iets negatiever geworden. Een deel van het verschil kan verklaard worden door een hoger percentage respondenten dat aangeeft de zaak (grotendeels) verloren te hebben (26% in de huidige meting tegen 20% in de vorige meting): respondenten die verloren hebben, ervaren de beslissing gemiddeld als minder rechtvaardig dan respondenten die gewonnen hebben. Ook is het mogelijk dat respondenten vaker dan voorheen proberen overeenstemming te bereiken met de andere partij. De zaken waarbij dit niet lukt en die vervolgens aan een onafhankelijke instantie worden voorgelegd, zijn waarschijnlijk relatief complexe zaken of zaken waarbij de belangen fundamenteel onverenigbaar zijn.

Respondenten die hun beslissing niet rechtvaardig vinden, geven vooral aan dat onvoldoende gekeken is naar hun situatie en wat zij belangrijk vinden en dat de beslissing het probleem niet oplost. Dit wijst erop dat een deel van de respondenten (buiten)gerechtelijke instanties nog onvoldoende responsief en oplossingsgericht vindt.

Dit is opvallend gezien de inspanningen van de rechtspraak en buitengerechtelijke instanties op het gebied van conflictoplossing en maatschappelijk effectieve rechtspraak (o.a. Boone et al., 2025; Hartendorp, 2023).

11.5 Tot slot

In de vorige editie van de Geschilbeslechtingsdelta constateerden we een aantal trends die kunnen wijzen op een verslechterde toegang tot het recht. Er was sprake van een toenemend aandeel respondenten dat geen actie ondernam, afname van gebruik van rechtshulp en procedures, minder respondenten die overeenstemming bereikten en een verminderd doelbereik. In deze meting is het beeld gemengd: we zien zowel positieve als negatieve ontwikkelingen. Negatief is de (wederom) lichte stijging van het aandeel respondenten dat geen actie onderneemt. Gebruik van rechtshulp, mediation en (buiten)gerechtelijke procedures blijft stabiel. Positief is de stijging van het aandeel problemen waarbij overeenstemming wordt bereikt. Doelbereik is in deze editie op een iets andere manier gemeten, maar we hebben geen aanwijzingen dat dit is afgenomen – eerder het tegendeel.

De Geschilbeslechtingsdelta is een breed onderzoek: het peilt de ervaringen van de bevolking in algemene zin en biedt daardoor slechts beperkt inzicht in de ervaringen van specifieke groepen in de samenleving of de ervaringen met specifieke problemen. Bovendien zijn bepaalde groepen vanwege de complexiteit van de vragenlijst niet in de steekproef vertegenwoordigd. Dit geldt bijvoorbeeld voor laaggeletterden en anderstaligen. Op basis van kleinschalig en exploratief onderzoek (I&O Research, 2022; SdVB, 2025) mag worden verwacht dat zij vaker en meer problemen ervaren dan de respondenten in dit onderzoek, en ook andere afwegingen maken bij de aanpak van hun problemen. In zekere zin kan dan ook worden gesteld dat de Geschilbeslechtingsdelta een geflatteerd beeld geeft van de prevalentie van (potentieel) juridische problemen en van de mate waarin burgers deze succesvol kunnen aanpakken. Vervolgonderzoek kan zich richten op groepen die nu niet of alleen beperkt in de Geschilbeslechtingsdelta worden meegenomen. In dit verband wijzen we op de positie van personen met een licht verstandelijke beperking (LVB), een relatief omvangrijke bevolkingsgroep die op meerdere vlakken kwetsbaar is en vaak slecht in beeld is bij hulpverleners.

Verder geldt voor dit onderzoek – evenals voor ander kwantitatief onderzoek – dat de complexiteit van de leefwereld van respondenten en de afwegingen die zij maken slechts ten dele in kaart kan worden gebracht. Hiervoor is aanvullend kwalitatief onderzoek nodig. Dit onderzoek kan zich bijvoorbeeld richten op respondenten die wel een probleem ervaren maar geen actie ondernemen. Iedere meting zien we een gestage toename van deze groep. Tegelijkertijd is lastig te bepalen bij welk deel van hen een gebrek aan toegang speelt.

Kijken we naar specifieke probleemttypen, dan valt op dat respondenten met een huurprobleem of een probleem met discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid relatief veel moeite hebben om hun problemen aan te pakken. Zij komen vaker niet in actie, ervaren meer drempels, rapporteren lagere juridische vaardigheden en/of ervaren vaker ernstige neveneffecten van het probleem. Onderzoek dat zich specifiek richt op deze problemen kan beter in kaart brengen welke belemmeringen worden ervaren en hoe deze kunnen worden weggenomen.

Summary

Paths to justice in the Netherlands 2020-2024

Access to justice is a basic principle of the rule of law. For meaningful access to justice, it is not only necessary to have access to legal assistance and to the courts; citizens must also be able to navigate the legal system – whether or not with help – and resolve their problems in a satisfactory way. The Paths to Justice study (*Geschiedenis van de Rechtspraak*) surveys the Dutch population to look at the (potential) problems of a civil or administrative-law nature that citizens have experienced, how they addressed these problems and what outcomes they achieved. The study thus provides an overview of access to justice and the functioning of legal authorities and procedures from the perspective of citizens.

The present study is the fifth edition, covering the period 2020-2024. Because the study is repeated every five years, we can also describe changes over time.

Main conclusions

The share of respondents who report at least one (potential) legal problem has increased slightly compared with the previous survey: from 57% to 61%. This rise is mostly due to an increase in health problems caused by third parties, problems with renting or owning real estate, and employment problems. Of all problems that originated between 2020 and 2022, 10% is caused by the coronavirus pandemic according to respondents. The effect of the pandemic thus appears limited. When problems caused by the pandemic are excluded, the share of respondents reporting at least one problem is 60%. This is because most respondents with at least one problem report multiple problems.

In the previous edition we identified several trends that could indicate deteriorating access to justice. In this survey, the picture is mixed. One negative trend is the slight increase in the proportion of respondents who do not take action. Since 2014, we have seen an increase of a few percentage points in every edition. It is unclear why this is the case, and to what extent it is problematic from an access to justice perspective. Qualitative follow-up research is needed here, for example among respondents who did not take any action despite reporting a serious problem.

A second negative trend is the decline in the proportion of respondents who undertake action independently, without relying on a (legal or non-legal) service provider. In earlier editions, this group increased each time. The use of legal service providers, mediation and (extra)judicial procedures remains stable. There are no indications that the coronavirus pandemic led to substantial barriers in access to legal aid, mediation or procedures.

A positive trend is the increase in the proportion of respondents who reach agreement with the other party. These respondents achieve better outcomes than respondents who do not reach an agreement. The vast majority of respondents consider the

agreement reached to be just; the rise in the share of agreements is therefore not accompanied by a loss of quality.

Six in ten respondents report at least one (potential) legal problem

Six in ten respondents report at least one (potential) legal problem in the period 2020-2024. This group reported 3,3 problems on average. The most common problems relate to the purchase of goods and services (31%), and employment (27%), followed by problems in the living environment (15%), problems relating to money (12%), rental issues (10%) and the ownership of real estate (10%). Nearly half (44%) of problems are described as (very) serious, though this varies greatly depending on problem type. The financial stakes of problems also vary.

The likelihood of reporting one or more problems is associated, on the one hand, with respondents' economic and societal participation. Respondents aged 25 to 44 and those with a college or university education more often report a problem and also report more problems on average. On the other hand, potentially vulnerable groups, such as respondents in poor health, also report problems somewhat more often and in greater number. Respondents with a below average household income and respondents with a second-generation migration background do not report problems more often, but when they do, they report relatively more problems.

Course of action varies, largely dependent on problem characteristics

About half of respondents who reported at least one problem search online for information. In doing so, they primarily consult non-government sources. Of government platforms, the website of the Legal Desk (*het Juridisch Loket*) is consulted most often.

Just over a quarter (27%) of respondents with at least one problem consult legal service providers. Lawyers and legal expenses insurers are consulted most frequently (both consulted by 7% of the respondents with at least one problem), followed by the Legal Desk (6%) and the police (5%). Of all respondents with at least one problem, 15% consult non-legal service providers, primarily care providers. The majority (65%) only consult one type of service provider. When multiple service providers are consulted, people often start with a non-legal service provider and subsequently consult a legal service provider.

Four in ten respondents with at least one problem (41%) independently seek out contact with the other party, without support from service providers. A small share (3%) take legal action independently, such as filing a notice of objection. The remaining respondents (13%) do not take any of these steps.

Which course of action is followed depends mostly on problem characteristics. Independent legal action is taken particularly in administrative-law problems in the form of filing a notice of objection. Legal service providers are mostly consulted for serious problems with high financial stakes. We find no indication for financial inaccessibility of legal service providers. In fact, respondents who qualify for subsidized legal aid consult a legal service provider slightly more often than those not

eligible. When faced with less serious problems, respondents more often take no action.

Action is also taken less often for problems involving discrimination, slander/defamation, and poor treatment by government officials. Young people, regardless of problem characteristics, more often do not take action. The most commonly given reason for not taking action is the perception that nothing can be done about the problem (42%). To what extent this perception is realistic cannot be determined from our study.

Small minority of respondents uses mediation or an (extra)judicial procedure, users report predominantly positive experiences

Of all respondents with at least one problem, 6% uses mediation, 3% a judicial procedure and 6% an extrajudicial procedure. The most frequent extrajudicial procedures are procedures at appeal committees, and complaint and dispute commissions. Judicial procedures mainly concern first-instance cases. Whether mediation or a procedure is used depends primarily on the problem type, perceived seriousness of the problem, and financial stakes.

A large majority of the respondents who used mediation or an (extra)judicial procedure indicate that they received good information beforehand, that the mediator or (extra)judicial body understood the substance of the case, and that they were able to discuss all the points they considered important. Furthermore, a majority states that the mediator or body was impartial; one fifth considered it biased. Just over half of respondents with an (extra)judicial procedure (56%) state that they would choose the same body again in a similar situation. Among respondents who participated in mediation this was slightly under half (44%).

Legal costs arise mainly in judicial procedures

About one fifth of respondents who consulted a legal service provider or who used mediation or an (extra)judicial procedure incurred legal costs – such as a lawyer's bill or court fees. Respondents with a judicial procedure were particularly likely to incur legal costs. Half of respondents with legal costs bear these costs entirely themselves, while the other half receive a (partial) reimbursement from the other party or from a third party – mostly the legal expenses insurer. Over a third of respondents with legal costs (37%) have to pay more than €1,000 themselves.

A third of problems end with agreement between the parties, one in twenty with a (extra)judicial decision

Just over a third (35%) of problems end with agreement between the parties. In most cases this happens without the use of mediation or an (extra)judicial procedure. Agreement is reached particularly in less serious problems that have not been ongoing for very long. The likelihood of agreement is also greater in relationship and family problems, and problems in the living environment (mostly disputes with neighbours). Of respondents who reached agreement, 78% considers the agreement to be just.

Where the agreement is not considered just, this is often due to dissatisfaction with the process.

In 5% of the problems, the problem ends with a decision by an (extra)judicial body. Respondents consider this decision just in 62% of cases. Respondents who do not consider the decision to be just, mainly feel that insufficient account was taken of their situation and that the decision does not resolve the problem.

In the remaining problems, the last step in the approach to address the problem was another action, like consulting a (legal) service provider, no action was taken, or respondents are still addressing the problem. Although there is no agreement or decision in these problems, this does not necessarily mean the problem persists. Sometimes respondents cut their losses, but in other cases the other party concedes, or the problematic situation disappears altogether. One fifth (19%) of problems for which respondents no longer take steps to address the issue is still ongoing at the time of completing the questionnaire. The most commonly given reason for this is that the other party does not acknowledge the problem.

When the problem has ended, respondents are generally (62%) satisfied with how this happened. Respondents who reached agreement are more satisfied than other groups. Obligations arising from agreements between the parties and (extra)judicial decisions are honoured by the other party in more than 90% of cases. Respondents themselves also state that they fulfil their obligations in the vast majority of cases.

For a clear majority (61%) of respondents the problem had one or more negative side effects. Most occurring side effects are stress, problems sleeping, and a deteriorating health. A fifth of respondents (also) mentions positive effects, like the satisfaction that they stood up for their rights. A small share (13%) reports regretting how they handled the problem: they wished they had undertaken action earlier or that they had stood up for themselves more.

Respondents positive about their legal capabilities and the fairness of the legal system, more negative about accessibility

Most respondents are positive about their general legal capabilities: they describe their legal self-efficacy as fairly to very high (67%) and their legal anxiety as low (54%). By contrast, only 11% of respondents consider their problem to have a legal dimension. Problems that more greatly affect respondents' lives because of their severity, duration, and financial stakes are more readily seen as legal.

Respondents are predominantly positive about the independence of courts and judges and equality before the law. By contrast, they are more negative about the accessibility of the judge and courts in general, and equal accessibility for rich and poor. Furthermore, respondents predominantly do not consider that legal problems are usually resolved quickly and efficiently.

Research design

The study was conducted by means of a questionnaire completed by 6,760 respondents from the online panels of Dutch research organisations Ipsos I&O and Centerdata.

The response rate was 48%. Weights were applied in the data analysis. The weighted dataset is representative of the Dutch population in terms of gender, age, education, region and degree of urbanisation. In addition, attention was paid to representing different income groups and to sufficient representation of citizens with a migration background.

The questionnaire was drafted as far as possible at CEFR B1 level; additional explanations were provided for complex terms. Even so, certain vulnerable groups, such as citizens who are low-literate or non-native speakers are not represented or represented to a much lesser extent. Moreover, the Paths to Justice study gauges the experiences of the population in general terms. The study therefore offers only limited insight into the experiences of specific population groups or experiences with specific types of problems.

Literatuur

- Allewijn, D. (2019). Vrijwillige rechtspraak: Rechters op het mediationpad? *Justitiële Verkenningen*, 45(1), 54-68.
- Andriessen, I. (2017). *Discriminatie herkennen, benoemen en melden*. SCP.
- Balmer, N. J., & Pleasence, P. (2018). *Legal confidence and attitudes to law. Baseline measures and social patterning*. PPSR.
- Balmer, N. J., Pleasence, P., McDonald, H. M., & Sandefur, R. L. (2023). *The public understanding of law survey (PULS), volume 1: Everyday problems and legal need*. Victoria Law Foundation.
- Balmer, N. J., Pleasence, P., McDonald, H. M., & Sandefur, R. L. (2024). *The public understanding of law survey (PULS), volume 3: A new perspective on legal need and legal capability*. Victoria Law Foundation.
- Björling, E. (2020). In the Procedural Surroundings of Consumer Protection: Online Dispute Resolution, the Adversarial Principle, and Tendencies toward Settlement. *Masaryk University Journal of Law and Technology*, 13(2), 311-338.
- Bonenkamp, D., Elferink, J., Prein, H., Thomas, M. S., & Zebel, S. (2024). *Handboek mediation*. Sdu.
- Boone, M., Ansems, L., Bedner, A., Filius, E., & Hartendorp, R. (red.) (2025). *De conflictoplossende rol van de rechter in grote en kleine zaken. Van kattenvoer tot klimaat*. Boom Juridisch.
- Brüggen, E., Van den Brakel, J., & Krosnick, J. (2016). *Establishing the Accuracy of Online Panels for Survey Research*. CBS.
- Byrom, N., Beardon, S., & Kendrick, A. (2020). *The impact of COVID-19 measures on the civil justice system*. Civil Justice Council & The Legal Education Foundation.
- Centraal Planbureau (2020). *Langdurige effecten van de coronacrisis voor de arbeidsmarkt*.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Routledge.
- College voor de Rechten van de Mens (2020). *Mensenrechten in Nederland 2020. De gevolgen van de coronacrisis voor de bescherming van mensenrechten op de arbeidsmarkt*.
- Commissie Evaluatie puntentoekenning gesubsidieerde rechtsbijstand II (2025). *Veranderde tijden. Een redelijk inkomen in een toekomstbestendig stelsel*. Currie, A. B. (2009). The legal problems of everyday life. *Sociology of Crime, Law, and Deviance*, 12, 1-42.
- Dagevos, J., & Vermeulen, F. (Reds.) (2024). *Is de politiek er voor iedereen? Een onderzoek naar ervaren representatie, institutioneel vertrouwen en politieke participatie bij personen met een migratieachtergrond*. SCP.
- Dijkman-Atria, N., Doornbos, N., & Van Voorthuizen, M. (2023). Rechtswinkels: Een blinde vlek in het landschap van rechtshulpverlening. *Nederlands Juristenblad* 98(22), 1821-1827.
- Ecorys (2022). *Beleidsdoorlichting artikel 32 rechtspleging en rechtsbijstand*.
- Eijkman, Q., & Van Eijk, E. (2024). Onderzoek naar toegankelijke (rechts)hulp: Een versterking van de rechtsstaat? *Justitiële Verkenningen*, 50(3), 25-36.
- Geurts, T., Den Bak, R. R., & Scheepmaker, M. P. C. (2023). *Bestuursorganen in hoger beroep. Ervaringen vanuit vijf bestuursorganen en zes appelcolleges*. WODC, cahier 2023-8.
- Guiaux, M., Ter Voert, M., & Zwenk, F. (2009). Mediation in echtscheidingszaken: Hoe eerder hoe beter. *Nederlands-Vlaams tijdschrift voor Mediation en conflictmanagement*, 13(4), 14-25.

- Hartendorp, R. (2023). Maatschappelijk effectieve rechtspraak als kader voor een nieuwe verhouding tussen rechter en rechtzoekende? *Ars Aequi*, oktober 2023, 806-811.
- Hoekstra, M.S., & Teeuwen, G. (2023). *Drempels in de toegang tot het recht*. WODC, cahier 2023-6.
- Hubbard, A. E., Ahern, J., Fleischer, N. L., Van der Laan, M., Lippman, S. A., Jewell, N., Bruckner, T., & Satariano, W. A. (2010). To GEE or not to GEE: Comparing population average and mixed models for estimating the associations between neighborhood risk factors and health. *Epidemiology*, 21(4), 467-474.
- I&O Research (2022). *Onderzoek naar effectuering van arbeidsrecht vanuit het perspectief van de werknemer*.
- Jerolmack, C., & Khan, S. (2014). Talk is cheap: Ethnography and the attitudinal fallacy. *Sociological Methods & Research*, 43(2), 178-209.
- Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand (2025). *Nulmeting rechts- en wetswinkels*.
- Lamkaddem, M., Van Eijk, E., & Eijkman, Q. (2024). *Eerstelijns sociaaljuridische ondersteuning in Nederland. Aansluiting tussen behoeften van inwoners en aanbod in gemeenten*. Hogeschool Utrecht.
- Luiten, A. (2022). Online panelonderzoek als panacee voor dalende respons in surveyonderzoek? *Beleidsonderzoek Online*, 0(8), 1-13.
- McDonald, H. M., & People, J. (2014). Legal capability and inaction for legal problems: Knowledge, stress and cost. *Updating Justice*, 41, 1-11.
- McKeever, G., Simpson, M., & Fitzpatrick, C. (2018). *Destitution and paths to justice*. Legal Education Foundation.
- Meijer, R. F., Moolenaar, D. E. G., Choenni, R., Van den Braak, S. W., de Jongste, W. M., Akkermans, M. M. P., ... & Diephuis, B. J. (2022). *Criminaliteit en rechtshandhaving 2021*. WODC.
- Mein, A. G., & Marseille, A. T. (2020). *Onderzoek 'informele aanpak' bij bezwaar. Rapportage werkpakket 5: Afsluitende rapportage*. Hogeschool van Amsterdam.
- Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels (2024). *De stand van rechtswinkels in Nederland. Een onderzoeksrapport van de Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels*.
- Nivel & RIVM (2022). *De gevolgen van de coronapandemie voor de gezondheid en het welzijn: deel 2. Een systematische literatuurstudie*.
- Nederlandse Orde van Advocaten (2024). *Toegang tot het recht in gevaar. Verkennend onderzoek naar tekorten rechtshulp*.
- Nederlandse Orde van Advocaten (2025). *De balie in beeld 2025*.
- OECD (2019a). *Equal access to justice for inclusive growth: Putting people at the centre*.
- OECD (2019b). *Legal needs surveys and access to justice*.
- Osler, L. (2020). Feeling togetherness online: a phenomenological sketch of online communal experiences. *Phenomenology and the Cognitive Sciences*, 19(3), 569-588.
- Panteia (2022). *De arbeidsmarkt voor de sociale advocatuur*.
- Pleasance, P., Coumarelos, C., Forell, S., & McDonald, H. (2014). *Reshaping Legal Assistance Services: Building on the Evidence Base*. Law & Justice Foundation of New South Wales.
- Pro Facto (2024). *Verzekerd van een vrije keuze: Verkenning van het vrije keuzerecht van rechtsbijstandsverzekerden en de toegang tot het recht*.
- Raad voor de leefomgeving en infrastructuur, Raad voor het Openbaar Bestuur, & Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (2023). *Elke regio telt! Een nieuwe aanpak van verschillen tussen regio's*.

- Rea, L. M., & Parker, R. A. (1992). *Designing & conducting survey research: A comprehensive guide*. Wiley.
- Sandefur, R. L. (2008). Access to civil justice and race, class, and gender inequality. *Annual Review of Sociology*, 34, 339-358.
- Schuurmans, Y., Otten, L., Mein, A., Gerritsen, P., Goudsmit, S., Van de Luitgaarden, E., & Westerveld, M. (2023). *Zelfredzaamheid in theorie en praktijk: Evaluatie Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid*. Adviescommissie Zelfredzaamheid Rechtshulp en Rechtsbijstand.
- Singh, S. (2022). In the shadow of the pandemic: Unearthing unequal access to justice vis-à-vis dispute resolution. *Washington University Journal of Law and Policy*, 68, 95.
- Stichting De Verre Bergen (SdVB) (2025). *Juridische problemen van Rotterdammers in een kwetsbare positie*.
- Ter Voert, M. J., Bauw, E., Boone, M. M., Bruning, M. R., Bruquetas, M. M., Dubelaar, M. J., ... & Wingerden, S. G. C. van. (2022). *Gevolgen van COVID-19 voor de rechtspraak en kwetsbare rechtzoekenden: een onderzoek naar maatregelen en de positie van rechtzoekenden binnen het straf-, civiele jeugdbeschermings-, en vreemdelingenrecht*. Radboud Universiteit-Universiteit Leiden-Universiteit Utrecht.
- Ter Voert, M. J., & Hoekstra, M. S. (2020). *Geschilbeslechtingsdelta 2019. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. WODC, cahier 2020-18.
- Ter Voert, M., Sportel, I., & Roes, S. (2024). *Een sociaal notariaat? Toegankelijkheid notariële dienstverlening voor burgers en kleine bedrijven*. Radboud Universiteit.
- Van den Brakel, M., Gidding, K., Lok, R., Otten, F., Vandewal, E., Bos, J., Warnaar, M., Wieman, G., Goderis, B., & Muns, S. (2024). *De nieuwe methode om armoede in Nederland te maten. Verantwoording en toelichting*. CBS, Nibud & SCP.
- Verdonschot, J. H. (2013). *Sharing rules that work: Developing law as practical and concrete guidelines for fair sharing*. Proefschrift, Tilburg University.
- Verhagen, C., Dijkshoorn, H., Wijffels, C., Werkhoven, J., Dekkers, C., Meijerman, A., Van Dijken, S., & Huijgen, G. (2020). Het effect van het inkorten en vereenvoudigen van een gezondheidsvragenlijst op de respons: Een pilot in drie GGD-regio's. *Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen*, 98, 139-147.
- Verhoeven, W.-J., Hoekstra, M. S., den Bak, R. R., Teeuwen, G., & Wouda, R. S. (2023). *Rechtsbijstandsverlening in kinderopvangtoeslagzaken. De doorwerking van de zelfredzaamheidstoets in bezwaarprocedures tegen de Belastingdienst over kinderopvangtoeslagzaken tussen 2011-2021*. WODC, cahier 2023-11.
- Westerveld, M. (2022). Toegang tot het recht. Een problematisch concept. *Nederlands Juristenblad*, 1283.
- Wiederhold, B. K. (2020). Connecting Through Technology During the Coronavirus Disease 2019 Pandemic: Avoiding "Zoom Fatigue". *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(7), 437-438.
- Winship, C., & Radbill, K. (1994). Sampling weights and regression analysis. *Sociological Methods & Research*, 23(2), 230-257.
- Wintersteiger, L. (2015). *Legal needs, legal capability and the role of public legal education*. Law for Life: the Foundation for Public Legal Education.

Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie

Voorzitter

Prof. dr. M.J. ter Voert

Radboud Universiteit

Leden

Drs. B. Diephuis

L. Feirabend, LL.M (tot september 2025)

Dr. B. Geurkink

Mr. dr. A. Mein

B.K. Nefuani, LL.M (vanaf september 2025)

Dr. J.H. Verdonschot

Raad voor de rechtspraak

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Sociaal- en Cultureel Planbureau

Hogeschool van Amsterdam

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde

Rechtsbijstand

Bijlage 2 Onderzoeksmethode

Dataverzameling

De in dit onderzoek gepresenteerde data zijn verzameld door middel van een enquête die is uitgezet onder een steekproef uit de internetpanels van Ipsos I&O (het I&O Research Panel) en Centerdata (het LISS panel). Het I&O Research Panel telt in totaal ongeveer 42.000 meerderjarige actieve leden, het LISS panel telt in totaal ongeveer 7.500 panelleden van 16 jaar of ouder afkomstig uit 5.000 huishoudens.¹⁷⁶ Door het combineren van de twee panels kan een steekproef worden getrokken die representatief is voor de Nederlandse bevolking en voldoende omvang heeft om ook minder vaak voorkomende problemen en oplossingsroutes in kaart te brengen. Het I&O Research Panel biedt hierbij de benodigde massa, terwijl het LISS panel gespecialiseerd is in het bereiken van lastige doelgroepen voor surveyonderzoek (o.a. jongeren, niet hbo+-opgeleiden en burgers met een migratieachtergrond).

Beide panels zijn opgebouwd door middel van aselechte steekproeven; zelfaanmelders zijn uitgesloten. De werving van respondenten voor het I&O Research Panel vindt per brief plaats via adressensteekproeven uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG). De werving voor het LISS panel vindt per brief, telefonisch en face-to-face plaats door middel van een door het CBS getrokken steekproef uit de Basisregistratie Personen (BRP). Respondenten die worden uitgenodigd voor het LISS panel worden, wanneer zij dit nodig hebben, voorzien van een computer en internetverbinding. Respondenten van het I&O Research Panel ontvangen spaarpunten in ruil voor hun deelname. Deze kunnen worden ingewisseld voor Bol.com-tegoed of een donatie aan een goed doel. Respondenten van het LISS panel ontvangen een geldbedrag voor elke ingevulde vragenlijst.

Respondenten ontvingen de uitnodiging op 6 januari 2025 en hadden tot en met 28 januari de tijd om de vragenlijst in te vullen. Op 20 januari is een herinnering verstuurd aan alle respondenten die de vragenlijst nog niet (volledig) hadden ingevuld; respondenten van Centerdata hebben nog aanvullende herinneringen ontvangen op 25 en 27 januari.

De mediane invulduur van respondenten die de enquête volledig hebben ingevuld, is 17 minuten. Respondenten zonder problemen deden er beduidend minder lang over. Hun mediane invulduur was 10 minuten, tegenover 24 minuten voor respondenten met ten minste één (potentieel) juridisch probleem.

Aanpassingen aan de vragenlijst ten opzichte van 2019

Om vergelijkbaarheid over de tijd mogelijk te maken, is zoveel mogelijk aangesloten bij de vragenlijst uit 2019. Op een aantal punten zijn inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd:

- Er zijn vragen toegevoegd over het zoeken naar informatie over het probleem op internet;
- Er zijn vragen toegevoegd om te bepalen of respondenten recht hebben op gesubsidieerde rechtsbijstand in het kader van de Wrb;

¹⁷⁶ Dit onderzoek is alleen uitgezet onder leden van 18 jaar of ouder. Per huishouden is maximaal één persoon benaderd.

- Bij de probleemtipes huren van onroerend goed en bezit van onroerend goed is het subtype 'schade door natuurgeweld' toegevoegd;
- Er zijn vragen toegevoegd naar aanleiding van de coronapandemie. Respondenten die een probleem rapporteerden dat speelde tijdens de periode van de coronapandemie (2020-2022), is gevraagd of dit probleem is veroorzaakt of verergerd door het coronavirus en/of de coronamaatregelen. Daarnaast kregen alle respondenten enkele vragen over de invloed van de coronapandemie op hun financiële situatie, sociale relaties, mentale gezondheid en hun vertrouwen in andere mensen en in de overheid;
- Bij vragen naar de redenen waarom respondenten iets niet hebben gedaan (bijv. geen actie ondernomen, geen rechtshulp ingeschakeld) zijn antwoordopties zoveel mogelijk geharmoniseerd, ook zijn enkele vragen en antwoordopties toegevoegd;
- De vragen over zelfeffectiviteit en vertrouwen in het rechtssysteem zijn aangepast. De nieuwe vragen zijn gebaseerd op de door Pleasence en Balmer (2018) ontwikkelde schalen voor het meten van legal self-efficacy, legal anxiety, inaccessibility of justice en perceived inequality of justice. Daarnaast zijn twee vragen toegevoegd die probleem-specifieke juridische vaardigheden meten.¹⁷⁷

Daarnaast zijn enkele meer technische aanpassingen gedaan:

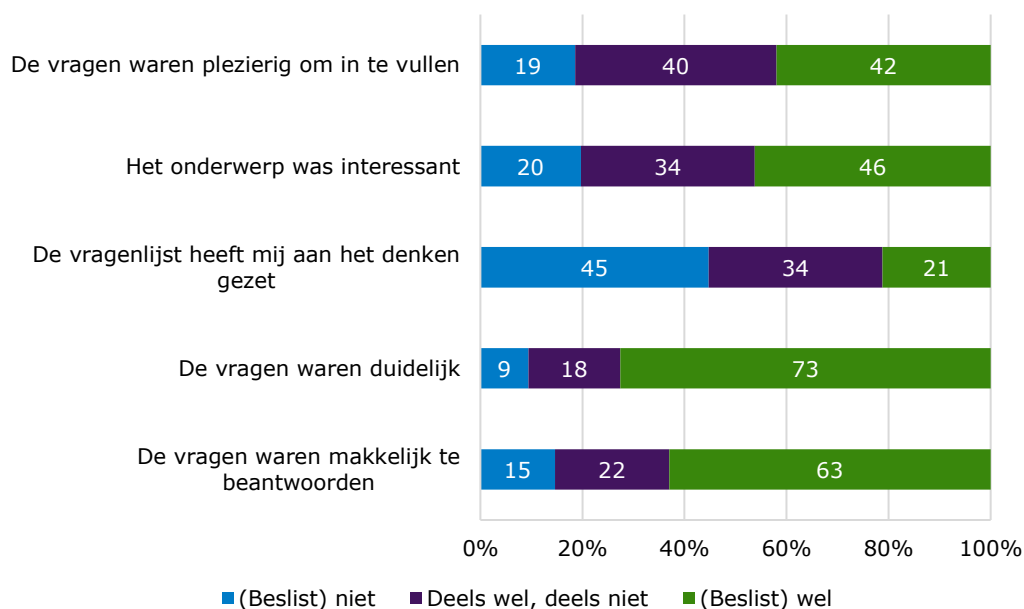
- Schrappen of samenvoegen van enkele vragen;
- Vereenvoudigen en uitdunnen van omvangrijke antwoordcategorieën;
- Veranderen van enkele voorheen open vragen in gesloten vragen;
- Herstructureren van de vragenlijst en aanpassen van de volgorde van enkele vragenblokken;
- Updaten van categorieën naar aanleiding van wijzigingen in het rechtsbestel.

Evaluatie van de vragenlijst door respondenten

Alle respondenten, ongeacht of zij problemen hebben ervaren, kregen aan het einde van de vragenlijst enkele evaluatievragen voorgelegd (figuur b2.1). Over het algemeen zijn respondenten gematigd positief. Zij vinden het onderwerp deels wel, deels niet interessant (gemiddelde score van 3,4 op een vijfpuntsschaal) en de vragenlijst deels wel, deels niet plezierig om in te vullen (3,3). De meeste respondenten geven aan dat de vragen duidelijk waren (4,0) en makkelijk te beantwoorden (3,8). Respondenten oordelen negatiever over of de vragenlijst hen aan het denken heeft gezet (2,6). Respondenten met ten minste één probleem zijn over het algemeen negatiever: zij vinden de vragen minder duidelijk en moeilijker te beantwoorden en de vragenlijst minder plezierig om in te vullen. Dit is logisch gezien deze groep veel meer en ook complexere vragen heeft gekregen. Daarentegen geven respondenten met ten minste één probleem wel vaker aan dat de vragenlijst hen aan het denken heeft gezet. De interesse in het onderwerp verschilt niet tussen respondenten met en zonder problemen.

¹⁷⁷ Deze vragen zijn gebaseerd op aanbevelingen van de OECD (OECD, 2019b).

Figuur b2.1 Evaluatie van de vragenlijst (alle respondenten, n=6.760, ongewogen)



Non-respons analyse

Een gedeelte van de respondenten (n=702, 6% van de totale steekproef) heeft de vragenlijst niet volledig ingevuld. Deze respondenten zijn niet meegenomen in de analyses. Respondenten vielen met name uit na het invullen van het eerste blok vragen over het hebben van problemen op/met werk, en bij de stellingen over juridisch zelfvertrouwen. Verder liep de uitval gelijkmatig op. Respondenten die tussentijds zijn afgehaakt, verschillen op enkele punten van respondenten die de vragenlijst wel volledig hebben ingevuld. Ze zijn iets vaker vrouw, mbo-opgeleid, en wonen in de provincies Utrecht of Noord-Holland. Deze verschillen zijn statistisch significant maar de effectgrootte is gering.

Daarnaast hebben we gekeken naar de kenmerken van respondenten die de vragenlijst snel hebben ingevuld (binnen enkele dagen na openstelling) en respondenten die de vragenlijst pas in de laatste dagen voor sluiting hebben ingevuld. Hierbij doen we de aanname dat respondenten die lang wachten met het invullen van de vragenlijst, meer lijken op respondenten die de vragenlijst helemaal niet hebben ingevuld. We kijken hierbij alleen naar de respondenten van Ipsos I&O. Het LISS panel werkt met een vaste termijn waarbinnen vragenlijsten openstaan, waardoor respondenten precies weten tot wanneer zij de vragenlijst kunnen invullen. Ook hebben respondenten van het LISS panel (volgens de gebruikelijke werkwijze) in de laatste week nog twee extra herinneringen gehad. Respondenten van het I&O Research Panel die de vragenlijst laat invulden, verschillen wat betreft hun persoonskenmerken niet van respondenten die de vragenlijst vroeg invulden. Ook hebben ze niet vaker of minder vaak een probleem.

Samenstelling van de dataset

De steekproef is gestratificeerd op leeftijdscategorie, geslacht, opleiding, huishoudinkomen, regio waarin de respondent woonachtig is en stedelijkheid van de woonomgeving.¹⁷⁸ In tegenstelling tot bij de vorige meting is migratieachtergrond niet meegenomen in het steekproefontwerp. Burgers met een migratieachtergrond zijn gemiddeld genomen lastiger te bereiken door middel van (online) enquêtes, en deelnemers aan internetpanels met een migratieachtergrond zijn minder representatief voor deze bevolkingsgroep als geheel (o.a. Luiten, 2022; Verhagen et al., 2020). Door het relatief hoge taalniveau van de Geschilbeslechtingsdelta kan worden verondersteld dat deze niet toegankelijk is voor een deel van de eerste generatie inwoners met een migratieachtergrond. Door het niet meenemen van migratieachtergrond in de steekproeftrekking wordt mogelijk de representativiteit op andere kenmerken verhoogd, omdat het steekproefontwerp minder complex wordt. Wel is ervoor gezorgd dat er voldoende panelleden met een migratieachtergrond zijn opgenomen in de steekproef.

Om de representativiteit van de dataset te verhogen, is gekozen voor een weging. Bij weging krijgt elke respondent afhankelijk van diens persoonlijke kenmerken een weegfactor mee. Respondenten met een weegfactor kleiner dan 1 zijn op basis van hun persoonskenmerken oververtegenwoordigd in de dataset ten opzichte van hun aandeel in de bevolking; door de toekenning van een weegfactor tellen hun antwoorden minder zwaar mee. Bij respondenten met een weegfactor groter dan 1 is dit juist andersom: zij zijn op basis van hun persoonskenmerken ondervertegenwoordigd in de dataset ten opzichte van hun aandeel in de bevolking en door middel van de weegfactor tellen hun antwoorden zwaarder mee.

Ipsos I&O heeft voor de gehele dataset een weging op celniveau aangeleverd. In deze weging zijn de kenmerken geslacht, leeftijdscategorie, opleiding, regio en stedelijkheid meegenomen. Daarnaast is ook een weging op randtotalen aangeleverd, waarbij naast de eerder genoemde variabelen ook huishoudinkomen is meegenomen (tabel b2.1). De wegefficiëntie van de weging op celniveau bedraagt 85%, individuele weegfactoren variëren tussen de 0,39 en 2,05. De wegefficiëntie van de weging op randtotalen bedraagt 81%, individuele weegfactoren variëren tussen de 0,23 en 2,38. Slechts een klein aantal respondenten heeft een weegfactor groter dan 2 (7 respondenten bij de weging op celniveau en 174 respondenten bij de weging op randtotalen). Gezien het aantal kenmerken waarop is gewogen, is de wegefficiëntie van meer dan 80% zeer goed te noemen. Een hoge wegefficiëntie impliceert dat de initiële steekproef al een tamelijk representatief beeld geeft, en er slechts beperkt gecorrigeerd hoeft te worden.

In de beschrijvende en bivariate analyses is telkens gebruikgemaakt van de gewogen data. Hierbij is de weging op celniveau gebruikt. Voor deze weging is gekozen, omdat deze nauwkeuriger is en hierdoor naar verwachting betrouwbaarder resultaten oplevert. Een nadeel van deze weging is dat de variabele huishoudinkomen hierin niet is meegenomen. Uit eerdere metingen van de Geschilbeslechtingsdelta bleek niet dat huishoudinkomen een grote invloed heeft op de onderzochte onderwerpen.

¹⁷⁸ Hierbij zijn geslacht, leeftijd, opleiding, regio en stedelijkheid in het steekproefontwerp gecombineerd op celniveau meegenomen en huishoudinkomen op basis van randtotalen. De verwachting was dat hierdoor de beste representativiteit voor alle kenmerken als geheel kon worden gerealiseerd.

Bij de belangrijkste bevindingen is ook gekeken naar het verschil wanneer de weging op randtotalen in plaats van de weging op celniveau wordt toegepast. Over het algemeen zijn de verschillen minimaal.¹⁷⁹

Bij de multivariate analyses is telkens gebruikgemaakt van de ongewogen data, waarbij de variabelen die bij de weging zijn gebruikt en huishoudinkomen als onafhankelijke variabelen zijn opgenomen in het model.

Tabel b2.1 Kenmerken respondenten in vergelijking met hun aandeel in de populatie

Kenmerk	Ongewogen steekproef (n=6.760) %	Weging celniveau (n=6.760) %	Weging randtotalen (n=6.760) %	Populatie (2024) %
Geslacht				
Man	49,3	49,8	49,4	49,7
Vrouw	50,7	50,2	50,6	50,3
Leeftijd				
18-24 jaar	5,2	7,0	6,9	11
25-34 jaar	15,7	19,7	18,8	16,2
35-44 jaar	13,9	17,3	16,1	15,1
45-54 jaar	10,5	11,9	11	15,7
55-64 jaar	23,5	21,8	20,5	16,9
65+ jaar	31,1	22,3	26,6	25,1
Huishoudinkomen ^a				
Minimum (<€14.900)	5,0	5,3	5,1	5,1
Beneden modaal (€14.900-€38.500)	25,6	23,3	25,9	25,9
Modaal (€38.500-€45.900)	17,7	16,8	6,9	6,9
Tussen een en twee keer modaal (€45.900-€77.000)	27,8	28,6	22,4	22,4
Twee keer modaal of meer (>€77.000)	23,9	26	39,7	39,7
Opleiding ^b				
Laag (geen/alleen basisonderwijs/lbo)	11,6	7,9	8,7	19,1
Midden (mavo/mbo/havo/vwo)	50,3	50,1	49,5	44,8
Hoog (hbo/wo)	38,2	42,1	41,8	35,6
Stedelijkheidsgraad gemeente				

¹⁷⁹ Uitzondering is het percentage respondenten dat in de onderzoeksperiode minstens één (potentieel) juridische probleem heeft ervaren. Wanneer wordt gewogen op celniveau gaat het om 61% van de respondenten, bij de weging op randtotalen om 59%.

Kenmerk	Ongewogen steekproef (n=6.760) %	Weging celniveau (n=6.760) %	Weging randtotalen (n=6.760) %	Populatie (2024) %
Niet stedelijk	8,3	7,8	7,8	16,4
Weinig stedelijk	21,2	19,6	19,9	16,6
Matig stedelijk	16,4	16	16,1	16,7
Sterk stedelijk	30,3	30,8	30,9	24,4
Zeer sterk stedelijk	23,7	25,9	25,3	25,6
Regio				
Noord	10,6	9,9	10	9,9
Oost	21,8	20,8	20,9	21,1
West	42,8	45,8	45,5	48
Zuid	24,7	23,5	23,6	21,1

a Noot: Steekproef exclusief categorie anders. Populatiedata over de bevolking van 15 tot 90 jaar.

Bron: CBS (2024); Ipsos I&O (inkomensverdeling populatie).

Noot: Steekproef exclusief categorie weet ik niet/wil ik niet zeggen.

Analyse

Correcties op het databestand

Voordat de analyses zijn uitgevoerd, hebben enkele correcties op het databestand plaatsgevonden. Bij respondenten waarvan op basis van de open antwoorden duidelijk was dat zij geen probleem of een triviaal probleem hadden, respondenten die een zakelijk probleem hadden, respondenten die meerdere keren hetzelfde probleem invulden, respondenten die iemand anders hebben ondersteund bij diens probleem of respondenten die een louter strafrechtelijk probleem hadden, zijn de antwoorden die op het betreffende probleem betrekking hadden verwijderd. Daarnaast gaven enkele respondenten aan dat zij een deel van de vragen of de hele vragenlijst niet naar waarheid hebben ingevuld. Deze antwoorden zijn verwijderd of – wanneer we hier voldoende informatie over hadden – zijn foutieve antwoorden gecorrigeerd. In totaal ging het om 34 respondenten.

Verder zijn enkele algemene bewerkingen gedaan:

- Bij de vragen over de aanpak van het oudste probleem zijn de overige problemen van respondenten waarbij zij zelf juridische stappen hebben gezet of dit hebben overwogen, of waarbij de andere partij juridische stappen heeft gezet of hiermee heeft gedreigd, aan de hand van de probleemomschrijving waar mogelijk ondergebracht in een van de inhoudelijke probleemcategorieën;
- De antwoorden uit de open antwoordcategorieën 'anders, namelijk...' zijn waar mogelijk ondergebracht bij de inhoudelijke antwoordcategorieën.

Bivariate analyses

Bij bivariate toetsing wordt de relatie tussen twee variabelen statistisch getest, zonder dat hierbij rekening wordt gehouden met de effecten van andere variabelen. Alleen statistisch significante ($p < 0,05$) associaties met een meer dan marginale effectgrootte worden gerapporteerd. De bivariate analyses zijn uitgevoerd op de gewogen data.¹⁸⁰

Afhankelijk van de eigenschappen van de variabelen kunnen bivariate relaties middels verschillende associatiematen worden uitgedrukt. De meeste analyses in dit rapport rapporteren de chi-kwadraat toets. Dit is een associatiemaat voor categorische variabelen. De sterkte van het effect wordt uitgedrukt in phi (wanneer beide variabelen dichotoom zijn) of in Cramér's V (wanneer een of beide variabelen meer dan twee categorieën hebben). Voor de interpretatie van de sterkte van phi en Cramér's V bestaan geen strikte regels. Wij hanteren de volgende indeling: bij phi beschouwen we ϕ tussen 0,1 en 0,3 als een zwakke samenhang, ϕ tussen 0,3 en 0,5 als een medium sterke samenhang en $\phi > 0,5$ als een sterke samenhang (Cohen, 1988). Bij Cramér's V beschouwen we V tussen 0,1 en 0,2 als een zwakke samenhang, V tussen 0,2 en 0,4 als een medium sterke samenhang en $V > 0,4$ als een sterke samenhang (Rea & Parker, 1992).

Daarnaast wordt voor het toetsen van samenhang tussen categorische en continue variabelen gebruikgemaakt van de t-toets (bij een dichotome categorische variabele) en van ANOVA (bij een categorische variabele met meer dan twee categorieën). Beide analyses bekijken of de gemiddelde waarde van de continue variabele significant verschilt tussen groepen. Voor de t-toets rapporteren we Cohen's d als maat voor de effectgrootte. We hanteren hierbij de volgende standaarden: d tussen 0,2 en 0,5 beschouwen we als een zwakke samenhang, d tussen 0,5 en 0,8 als een medium sterke samenhang en $d > 0,8$ als een sterke samenhang (Cohen, 1988). Voor ANOVA rapporteren we eta-kwadraat als maat voor de effectgrootte. We hanteren de volgende standaarden: η^2 tussen 0,01 en 0,06 beschouwen we als een zwakke samenhang, η^2 tussen 0,06 en 0,14 als een medium sterke samenhang en $\eta^2 > 0,14$ als een sterke samenhang (Cohen, 1988).

Voor het toetsen van samenhang tussen twee continue variabelen wordt gebruikgemaakt van Pearson's correlatiecoëfficiënt. Deze kent een waarde tussen de -1 (bij negatieve samenhang) en 1 (bij positieve samenhang). Des te verder van de 0, des te sterker de samenhang. We hanteren hierbij de volgende standaarden voor de effectgrootte: $r < 0,3$ beschouwen we als een zwakke samenhang, r tussen 0,3 en 0,5 als een medium sterke samenhang en $r > 0,5$ als een sterke samenhang (Cohen, 1988).

Multivariate analyses

Bij multivariate analyses worden de effecten van meerdere variabelen tegelijkertijd onderzocht. Hierdoor kan worden nagegaan wat de unieke bijdrage is van een onafhankelijke variabele ter verklaring van een afhankelijke variabele als wordt gecontroleerd voor het effect van de andere onafhankelijke variabelen in het model. De multivariate analyses zijn uitgevoerd op de ongewogen data.

¹⁸⁰ In de vorige Geschilbeslechtingdelta zijn zowel ongecorrigeerde bivariate analyses uitgevoerd als analyses waarbij gecorrigeerd is voor wegingseffecten door middel van Taylor Series Linearization (TSL). Correctie voor wegingseffecten bleek hierbij nauwelijks verschil uit te maken voor de uitkomsten. Daarom is in dit rapport geen correctie toegepast.

Hierbij zijn de variabelen die zijn gebruikt voor de weging als onafhankelijke variabelen in het model opgenomen (Winship & Radbill, 1994).

De meeste gepresenteerde modellen zijn binaire logistische regressieanalyses. Hierbij kan de afhankelijke variabele – bijvoorbeeld 'heeft de respondent een probleem gehad' – slechts twee waarden aannemen: 0 (nee) of 1 (ja). De tabellen bij deze modellen rapporteren de odds ratio (OR). De odds geeft de kans weer dat een gebeurtenis plaatsvindt ten opzichte van de kans dat deze niet plaatsvindt. Een OR van 1,03 bij een continue variabele geeft aan dat met toename van 1 meeteenheid op de continue variabele de kans op een probleem versus de kans op geen probleem met een factor 1,03 groter wordt. Bij een positief effect van de variabele op de kans is de waarde van de OR groter dan 1, bij een negatief effect ligt de waarde tussen de 0 en de 1. In dat laatste geval is de kans op een probleem dus kleiner bij een hogere waarde van de variabele. Voor categorische onafhankelijke variabelen geeft de OR het verschil aan ten opzichte van de referentiecategorie van die variabele. In de tabellen wordt soms een bepaalde categorie als referentiecategorie gebruikt (aangegeven met 'referentie', de OR is dan altijd 1) en soms het gemiddelde effect van alle categorieën samen (dan is er geen referentiegroep aangegeven).

Een bijzondere variant van de logistische regressieanalyse is de *population-averaged* logistische regressieanalyse. Deze wordt gebruikt voor analyses die betrekking hebben op alle problemen die respondenten hebben ervaren (hoofdstukken 3 en 4). Hierbij is sprake van een multilevelstructuur: omdat respondenten vragen hebben beantwoord over meerdere problemen, zijn er twee meetniveaus (problemen en respondenten). Het ligt voor de hand dat de aanpak van twee problemen van dezelfde respondent meer overeenkomt dan wanneer deze twee problemen aan verschillende respondenten toebehoren. In de analyses moet hiermee rekening worden gehouden. Gegeven de specifieke multilevelstructuur, waarbij sprake is van een betrekkelijk klein en sterk wisselend aantal problemen per respondent, is gekozen voor een model op basis van *population averages* in plaats van een *random effects* model. Waar *random effects* modellen gebruikmaken van *maximum likelihood estimation* om de waarde van parameters te schatten, maken *population-averaged* modellen gebruik van *generalized estimating equations* (GEE). Deze methode houdt rekening met de correlatie tussen problemen behorend bij dezelfde respondent maar in tegenstelling tot *random effects* modellen wordt de variantie op respondentniveau niet gemodelleerd. Dit maakt deze vorm van analyse minder gevoelig voor schendingen van aannames betreffende de gegevensverdeling, met name wanneer er (zoals in dit onderzoek) sprake is van een groot aantal eenheden op hoger niveau – respondenten – en een groot aantal onafhankelijke variabelen (Hubbard et al., 2010). Voor logistische regressiemodellen resulteert deze analysetechniek in een ietwat andere interpretatie van de OR: deze geeft de kansverhouding weer op het niveau van het groepsgemiddelde in plaats van het individu. De inhoudelijke interpretatie is echter zeer vergelijkbaar.

Het aantal ervaren problemen (hoofdstuk 3) is gemodelleerd door middel van negatieve binomiale regressieanalyse. Dit is een vorm van regressieanalyse voor uitkomstvariabelen die bestaan uit gehele getallen die geen negatieve waarde kunnen hebben (*count data*). Deze methode is bijzonder geschikt wanneer er – zoals in dit geval – sprake is van een variantie die groter is dan het gemiddelde. We rapporteren de *incidence rate ratio* (IRR).

De IRR geeft de relatieve verandering in de incidence weer, oftewel het risico dat een gebeurtenis optreedt. Bij een IRR groter dan 1 leidt een toename in de onafhankelijke

variabele tot een toename in het risico op de gebeurtenis, of een toename van risico voor de betreffende categorie vergeleken met de referentiecategorie. Bij een IRR kleiner dan 1 is juist sprake van afname van het risico.

Bijlage 3 Persoons- en probleemkenmerken

Tabel b3.1 **Overzicht van persoonskenmerken**

Kenmerken			
Geslacht	-Man -Vrouw -Anders	Regio	-Noord -Oost -Zuid -West
Leeftijd	-18-24 jaar -25-34 jaar -34-44 jaar -45-54 jaar -55-64 jaar -65+ jaar	Stedelijkheidsgraad gemeente	-Niet stedelijk -Weinig stedelijk -Matig stedelijk -Sterk stedelijk -Zeer sterk stedelijk
Hoogst voltooide opleiding	-Geen, alleen lager onderwijs -Lbo -Mavo -Mbo -Havo/vwo -HBO -WO -Anders	Woonsituatie	-Alleenwonend -Eenoudergezin -Partners met thuiswonend kind -Partners zonder thuiswonend kind -Inwonend bij ouders -Anders
Bruto jaarinkomen huishouden	-Minimum (minder dan €14.900) -Beneden modaal (€14.900-€31.100) -Bijna modaal (€31.100-€38.500) -Modaal (€38.500-€45.900) -Tussen één en twee keer modaal (€45.900-€77.000) -Twee keer modaal (€77.000-€91.900) -Meer dan twee keer modaal (€91.900 of meer)	Provincie	-Groningen -Friesland -Drenthe -Overijssel -Flevoland -Gelderland -Utrecht -Noord-Holland -Zuid-Holland -Zeeland -Noord-Brabant -Limburg
Inkomstenbron	-Zelfstandige -Loondienst -Arbeidsongeschikt, bijstand, werkloos -Pensioen, vut -Studerend -Anders	Geboorteland (zelf en ouders)	-Nederlandse herkomst -Kind van migrant(en) -Migrant -Onbekend
Ervaren gezondheid	-Zeer slecht -Slecht -Niet goed, niet slecht -Goed -Zeer goed	Wrb-gerechtigd	-Ja -Nee -Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Tabel b3.2 Overzicht van probleemkenmerken

Kenmerken	
Type probleem	-Op/met werk -Huren van onroerend goed -Bezit van onroerend goed -Woonomgeving -Verhuur van onroerend goed -Kopen van producten of diensten -Geld -Relatie of familie -Kinderen onder de 18 -Gezondheidsprobleem veroorzaakt door derden -Discriminatie, smaad/laster, mishandeling/misbruik, immigratie, slechte behandeling door de overheid -Overige problemen waarbij juridische stappen zijn genomen of dit is overwogen
Ernst van het probleem	"In hoeverre heeft het probleem u beziggehouden?" -In het geheel niet -Een beetje -Redelijk -In flinke mate -Ik werd er volledig door in beslag genomen
Andere partij	-Particulier -Bedrijf of organisatie -Overheid -Anders
Financieel belang	-Niet in geld uit te drukken -€50 of minder -€51-€250 -€251-€1.000 -€1.001-€5.000 -Meer dan €5.000
Civil- of bestuursrechtelijk	Bestuursrechtelijk: – binnen probleemtype huren van onroerend goed alle problemen met huurtoeslag – binnen probleemtype bezit van onroerend goed alle problemen met het aanvragen van een vergunning, de hoogte van de OZB-aanslag of onteigening – binnen probleemtype verhuur van onroerend goed alle problemen met het voldoen aan veiligheidsregels – binnen probleemtype woonomgeving alle problemen met wijzigingen in de woonomgeving door de overheid – binnen probleemtype geld alle problemen met een verkeerde of onbillijke belastingaanslag of andere problemen met belastingen, problemen met uitkeringen, toeslagen of subsidies – de problemen vanwege immigratie, naturalisatie en vreemdelingenzaken en vanwege slechte behandeling door een ambtenaar of overheidsdienst.

	Alle andere problemen worden als civielrechtelijk bestempeld, met uitzondering van de overige problemen waarbij juridische stappen zijn gezet of dit is overwogen. Deze zijn niet ingedeeld.
Jaar van ontstaan	-2024 -2023 -2022 -2021 -2020 -2019 of eerder

Tabel b3.3 Percentage respondenten dat een probleem rapporteert naar probleemtype en jaar van ontstaan (n=6.760, gewogen)

Probleemtype	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Op/met werk	17,6	21,7	23,7	28,1	29,3	22,4
Woonomgeving	5,9	8,3	8,8	10,5	10,8	16,1
Relatie en familie	4,4	4,6	6,3	7,0	5,1	10,2
Discriminatie, smaad/laster, slechte behandeling door de overheid etc.	3,5	3,7	3,4	4,5	5,5	9,5
Huren woonruimte e.d.	5,9	7,9	8,8	10,3	8,4	9,2
Aanschaf product/dienst	40,6	29,1	22,4	18,4	18,2	8,6
Gezondheidsproblemen door derden veroorzaakt	3,8	5,0	6,4	4,1	6,2	7,7
Geld	9,4	7,4	6,8	5,4	6,3	6,6
Bezit onroerend goed	5,4	7,5	9,0	5,6	5,3	4,4
Overig: juridische stappen door/tegen respondent	1,8	2,3	2,1	2,1	2,0	2,6
Kinderen onder de 18	0,9	1,8	1,5	1,9	1,5	2,1
Verhuur onroerend goed	0,8	0,9	0,8	1,1	1,4	0,7

Bijlage 4 Additionele multivariate modellen

Tabel b4.1 Population-averaged logistische regressieanalyse met drempels om in actie te komen (0-1) als afhankelijke variabele, eenheid alle niet-triviale problemen (n=11.753, ongewogen)

Kenmerk	Handelings-verlegenheid Odds ratio	Psychologische drempel Odds ratio	Praktische drempel Odds ratio
Geslacht			
Vrouw (referentie)	1	1	1
Man	0,84	0,70	1,91
Leeftijdscategorie			
18-24 jaar	0,67	1,48	3,57
25-34 jaar	0,63	1,36	2,31
35-44 jaar	0,54	1,08	2,26
45-54 jaar	0,57	1,12	2,41
55-64 jaar	0,53	0,59	1,36
65+ jaar (referentie)	1	1	1
Ervaren gezondheid			
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	0,69	0,79	1,09
Opleiding			
Niet hbo+ (referentie)	1	1	1
Hbo/wo	1,68	1,48	1,52
Huishoudinkomen			
Beneden modaal (referentie)	1	1	1
Modaal tot twee keer modaal	1,16	0,89	1,11
Meer dan twee keer modaal	0,63	0,71	0,68
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	1,55	0,75	1,42
Migratieachtergrond			
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1	1	1
Eerste generatie migratieachtergrond	1,01	0,96	0,95
Tweede generatie migratieachtergrond	0,86	1,40	1,31
Regio			
West (referentie)	1	1	1
Zuid	1,33	1,12	1,12
Oost	1,30	1,13	0,68
Noord	1,91	1,39	1,13

Kenmerk	Handelings- verlegenheid Odds ratio	Psychologische drempel Odds ratio	Praktische drempel Odds ratio
Stedelijkheidsgraad gemeente			
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	1,21	1,02	1,17
Ervaren ernst van het probleem			
Schaal 1 (in het geheel niet bezig gehouden of een beetje beziggehouden) – 4 (volledig door in beslag genomen)	1,65	1,50	0,98
Jaar waarin het probleem is ontstaan			
Schaal 1 (2019 of eerder) – 6 (2024)	1,11	1,02	1,01
Probleemtype			
Op/met werk (referentie)	1	1	1
Huren van onroerend goed	2,16	1,14	1,71
Bezit/verhuur van onroerend goed	1,09	0,47	1,30
Woonomgeving	0,38	0,90	0,20
Producten en diensten	0,77	0,72	3,21
Geld	0,65	0,76	1,99
Relatie/familie en kinderen onder de 18	0,38	0,60	0,14
Gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden	0,15	0,31	0,75
Discriminatie, smaad/laster, slechte behandeling door de overheid etc.	1,15	0,89	1,04
Constante	0,05	0,22	0,01

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

Tabel b4.2 Logistische regressieanalyse met drempels om rechtshulp in te schakelen (0-1) als afhankelijke variabele, eenheid oudste niet-triviale probleem (n=2.115, ongewogen)

Kenmerk	Handelings- verlegenheid Odds ratio	Psychologische drempel Odds ratio	Praktische drempel Odds ratio
Geslacht			
Vrouw (referentie)	1	1	1
Man	1,63	1,36	0,85
Leeftijdscategorie			
18-24 jaar	2,50	2,14	4,77
25-34 jaar	2,08	2,06	4,15
35-44 jaar	1,99	1,65	2,26
45-54 jaar	1,39	1,30	1,47

Kenmerk	Handelings- verlegenheid Odds ratio	Psychologische drempel Odds ratio	Praktische drempel Odds ratio
55-64 jaar	1,43	0,91	1,15
65+ jaar (referentie)	1	1	1
Ervaren gezondheid			
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	0,90	0,97	0,93
Opleiding			
Niet hbo+ (referentie)	1	1	1
Hbo/wo	1,05	0,72	1,31
Huishoudinkomen			
Beneden modaal (referentie)	1	1	1
Modaal tot twee keer modaal	0,80	0,91	1,21
Meer dan twee keer modaal	0,52	0,63	1,16
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	0,65	0,77	1,03
Migratieachtergrond			
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1	1	1
Eerste generatie migratieachtergrond	1,01	1,61	1,14
Tweede generatie migratieachtergrond	0,81	1,12	0,83
Regio			
West (referentie)	1	1	1
Zuid	1,09	0,85	1,09
Oost	1,02	1,18	1,35
Noord	0,66	0,96	1,02
Stedelijkheidsgraad gemeente			
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	1,04	0,97	1,17
Ervaren ernst van het probleem			
Schaal 1 (in het geheel niet bezig gehouden of een beetje beziggehouden) – 4 (volledig door in beslag genomen)	1,53	1,70	1,01
Jaar waarin het probleem is ontstaan			
Schaal 1 (2019 of eerder) – 6 (2024)	0,91	0,96	0,87
Probleemtype ^a			
Op/met werk	1,00	1,23	0,98
Huren van onroerend goed	1,38	1,58	1,67
Bezit/verhuur van onroerend goed	0,94	1,01	1,15
Woonomgeving	0,95	0,96	1,23

Kenmerk	Handelings- verlegenheid Odds ratio	Psychologische drempel Odds ratio	Praktische drempel Odds ratio
Producten en diensten	0,94	0,73	1,46
Geld	1,54	0,90	1,74
Relatie/familie en kinderen onder de 18	0,81	0,99	0,27
Gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden	0,58	0,67	0,74
Discriminatie, smaad/laster, slechte behandeling door de overheid etc.	1,18	1,68	0,85
Andere partij			
Particulier (referentie)	1	1	1
Bedrijf/organisatie	1,15	0,73	1,13
Overheid	1,21	0,83	0,76
Anders	0,78	1,07	0,67
Financieel belang			
Probleem is niet in geld uit te drukken (referentie)	1	1	1
Minder dan €1.000	1,02	1,15	1,16
Tussen de €1.000 en €5.000	1,13	1,16	1,16
Meer dan €5.000	0,82	1,06	1,36
Rechtsbijstandsverzekering			
Nee/weet ik niet (referentie)	1	1	1
Ja	0,78	0,96	1,12
Vakbondslid			
Nee/weet ik niet (referentie)	1	1	1
Ja	1,14	1,33	1,24
Constante	0,07	0,04	0,03
Nagelkerke R ²	0,11	0,12	0,18

a Afwijking ten opzichte van het gemiddelde effect van probleemtype. Overige problemen waarbij juridische stappen zijn gezet, zijn niet meegenomen.

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

Tabel b4.3 Logistische regressieanalyse met coronagerelateerde kwetsbaarheid en rapporteren van een probleem in de onderzoeksperiode (0-1) als afhankelijke variabele, eenheid alle respondenten (n=6.440, ongewogen)

Kenmerk	Probleem tijdens onderzoeksperiode (2020-2024) Odds ratio
Geslacht	
Vrouw (referentie)	1
Man	0,98
Leeftijdscategorie	
18-24 jaar	1,87
25-34 jaar	4,25
35-44 jaar	3,39
45-54 jaar	2,47
55-64 jaar	2,21
65+ jaar (referentie)	1
Ervaren gezondheid	
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	0,82
Opleiding	
Niet hbo+ (referentie)	1
Hbo/wo	2,08
Huishoudinkomen	
Beneden modaal (referentie)	1
Modaal tot twee keer modaal	1,00
Meer dan twee keer modaal	0,97
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	0,74
Migratieachtergrond	
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1
Eerste generatie migratieachtergrond	0,81
Tweede generatie migratieachtergrond	1,05
Regio	
West (referentie)	1
Zuid	1,07
Oost	1,04
Noord	1,07
Stedelijkheidsgraad gemeente	
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	1,06
Coronagerelateerde kwetsbaarheid	

Kenmerk	Probleem tijdens onderzoeksperiode (2020-2024) Odds ratio
Schaal 1 (helemaal niet kwetsbaar) – 5 (zeer kwetsbaar)	1,24
Constante	0,46
Nagelkerke R ²	0,16

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

Tabel b4.4 Population-averaged logistische regressieanalyse met juridisch zelfvertrouwen en geen actie ondernomen (0-1) als afhankelijke variabele, eenheid alle niet-triviale problemen (n=11.689, ongewogen)

Kenmerk	Odds ratio
Geslacht	
Vrouw (referentie)	1
Man	1,17
Leeftijdscategorie	
18-24 jaar	4,00
25-34 jaar	1,80
35-44 jaar	1,62
45-54 jaar	1,71
55-64 jaar	1,24
65+ jaar (referentie)	1
Ervaren gezondheid	
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	0,90
Opleiding	
Niet hbo+ (referentie)	1
Hbo/wo	0,73
Huishoudinkomen	
Beneden modaal (referentie)	1
Modaal tot twee keer modaal	0,95
Meer dan twee keer modaal	0,98
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	1,20
Migratieachtergrond	
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1
Eerste generatie migratieachtergrond	1,58
Tweede generatie migratieachtergrond	1,09
Regio	
West (referentie)	1
Zuid	1,07

Kenmerk	Odds ratio
Oost	1,10
Noord	1,48
Stedelijkheidsgraad gemeente	
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	1,13
Ervaren ernst van het probleem	
Schaal 1 (in het geheel niet bezig gehouden of een beetje beziggehouden) – 4 (volledig door in beslag genomen)	0,59
Jaar waarin het probleem is ontstaan	
Schaal 1 (2019 of eerder) – 6 (2024)	0,99
Probleemtype	
Op/met werk (referentie)	1
Huren van onroerend goed	0,66
Bezit/verhuur van onroerend goed	0,67
Woonomgeving	1,15
Producten en diensten	0,62
Geld	0,79
Relatie/familie en kinderen onder de 18	1,25
Gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden	0,89
Discriminatie, smaad/laster, slechte behandeling door de overheid etc.	4,56
Rechtsbijstandsverzekering	
Nee/weet ik niet (referentie)	1
Ja	0,86
Vakbondslidmaatschap	
Nee/weet ik niet (referentie)	1
Ja	0,73
Zelfredzaamheid	
Schaal 1 (zeer weinig zelfredzaam) – 4 (heel erg zelfredzaam)	0,75
Conflictvermijding	
Schaal 1 (zeer weinig conflictvermijgend) – 4 (heel erg conflictvermijgend)	1,31
Constante	0,20

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

Tabel b4.5 Logistische regressieanalyse met juridisch zelfvertrouwen en drempels om rechtshulp in te schakelen (0-1) als afhankelijke variabele, eenheid oudste niet-triviale probleem (n=2.115, ongewogen)

Kenmerk	Handelings- verlegenheid Odds ratio	Psychologische drempel Odds ratio	Praktische drempel Odds ratio
Geslacht			
Vrouw (referentie)	1	1	1
Man	1,47	1,20	0,77
Leeftijdscategorie			
18-24 jaar	1,94	1,44	3,83
25-34 jaar	1,72	1,56	3,58
35-44 jaar	1,73	1,28	1,94
45-54 jaar	1,23	1,07	1,35
55-64 jaar	1,32	0,78	1,06
65+ jaar (referentie)	1	1	1
Ervaren gezondheid			
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	1,02	1,09	1,01
Opleiding			
Niet hbo+ (referentie)	1	1	1
Hbo/wo	1,04	0,68	1,28
Huishoudinkomen			
Beneden modaal (referentie)	1	1	1
Modaal tot twee keer modaal	0,84	0,96	1,26
Meer dan twee keer modaal	0,67	0,81	1,39
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	0,67	0,83	1,07
Migratieachtergrond			
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1	1	1
Eerste generatie migratieachtergrond	0,99	1,64	1,11
Tweede generatie migratieachtergrond	0,80	1,21	0,82
Regio			
West (referentie)	1	1	1
Zuid	0,96	0,93	1,07
Oost	1,03	1,20	1,39
Noord	0,67	0,90	1,08
Stedelijkheidsgraad gemeente			

Kenmerk	Handelings- verlegenheid Odds ratio	Psychologische drempel Odds ratio	Praktische drempel Odds ratio
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	1,04	0,98	1,18
Ervaren ernst van het probleem			
Schaal 1 (in het geheel niet bezig gehouden of een beetje beziggehouden) – 4 (volledig door in beslag genomen)	1,48	1,64	0,97
Jaar waarin het probleem is ontstaan			
Schaal 1 (2019 of eerder) – 6 (2024)	0,92	0,97	0,87
Probleemtype ^a			
Op/met werk	0,98	1,19	0,99
Huren van onroerend goed	1,44	1,64	1,67
Bezit/verhuur van onroerend goed	0,96	0,98	1,16
Woonomgeving	0,93	0,67	1,22
Producten en diensten	0,93	0,72	1,45
Geld	1,51	0,90	1,72
Relatie/familie en kinderen onder de 18	0,77	0,97	0,26
Gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden	0,70	0,84	0,84
Discriminatie, smaad/laster, slechte behandeling door de overheid etc.	1,06	1,47	0,78
Andere partij			
Particulier (referentie)	1	1	1
Bedrijf/organisatie	1,21	0,75	1,16
Overheid	1,25	0,88	0,79
Anders	0,68	0,92	0,64
Financieel belang			
Probleem is niet in geld uit te drukken (referentie)	1	1	1
Minder dan €1.000	1,04	1,17	1,20
Tussen de €1.000 en €5.000	1,12	1,14	1,15
Meer dan €5.000	0,90	1,15	1,46
Rechtsbijstandsverzekering			
Nee/weet ik niet (referentie)	1	1	1
Ja	0,77	0,98	1,13
Vakbondslid			
Nee/weet ik niet (referentie)	1	1	1
Ja	1,26	1,46	1,32

Kenmerk	Handelings- verlegenheid Odds ratio	Psychologische drempel Odds ratio	Praktische drempel Odds ratio
Zelfredzaamheid			
Schaal 1 (zeer weinig zelfredzaam) – 4 (heel erg zelfredzaam)	0,61	0,83	0,79
Conflictvermijding			
Schaal 1 (zeer weinig conflictvermijding) – 4 (heel erg conflictvermijding)	1,59	2,06	1,50
Constante	0,08	0,04	0,03
Nagelkerke R ²	0,17	0,18	0,16

a Afwijking ten opzichte van het gemiddelde effect van probleemtype. Overige problemen waarbij juridische stappen zijn gezet, zijn niet meegenomen.

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).

Tabel b4.6 Logistische regressieanalyse met juridisch zelfvertrouwen en overeenstemming bereikt (1) versus geen overeenstemming maar wel actie ondernomen (0) als afhankelijke variabele, eenheid oudste niet-triviale probleem (n=2.291, ongewogen)

Kenmerk	Odds ratio
Geslacht	
Vrouw (referentie)	1
Man	1,05
Leeftijdscategorie	
18-24 jaar	1,21
25-34 jaar	0,92
35-44 jaar	1,00
45-54 jaar	0,78
55-64 jaar	1,05
65+ (referentie)	1
Ervaren gezondheid	
Schaal 1 (slecht of zeer slecht) – 4 (zeer goed)	1,04
Opleiding	
Niet hbo+ (referentie)	1
Hbo/wo	1,29
Komt respondent in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand?	
Nee (referentie)	1
Ja	0,74
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	0,84
Migratieachtergrond	
Geen/alleen Nederlandse achtergrond (referentie)	1
Eerste generatie migratieachtergrond	0,74
Tweede generatie migratieachtergrond	1,09
Regio	
West (referentie)	1
Noord	0,91
Oost	1,07
Zuid	1,21
Stedelijkheidsgraad gemeente	
Schaal 1 (zeer weinig stedelijk) – 5 (zeer sterk stedelijk)	0,99
Ervaren ernst van het probleem	
Schaal 1 (in het geheel niet of een beetje bezig gehouden) – 4 (volledig door in beslag genomen)	0,83
Probleemtype^a	

Kenmerk	Odds ratio
Op/met werk	0,77
Huren van onroerend goed	1,13
Bezit/verhuur van onroerend goed	0,82
Woonomgeving	1,40
Producten en diensten	0,79
Geld	0,96
Relatie/familie en kinderen onder de 18	1,65
Gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden	1,12
Discriminatie, smaad/laster en slechte behandeling door de overheid	0,72
Andere partij	
Particulier (referentie)	1
Bedrijf/organisatie	1,10
Overheid	1,00
Anders	0,59
Financieel belang	
Probleem is niet in geld uit te drukken (referentie)	1
Minder dan €1.000	0,83
Tussen de €1.000 en €5.000	0,95
Meer dan €5.000	1,05
Duur van het probleem	
Minder dan 1 maand (referentie)	1
1-6 maanden	0,66
6 maanden – 2 jaar	0,38
Meer dan 2 jaar	0,18
Eerste stappen aanpak	
Rechtshulpverlener ingeschakeld (referentie)	1
Niet-juridische hulp ingeschakeld	1,48
Alleen contact met de andere partij, geen hulp	2,19
Zelfredzaamheid	
Schaal 1 (zeer weinig zelfredzaam) – 4 (heel erg zelfredzaam)	1,21
Conflictvermijding	
Schaal 1 (zeer weinig conflictvermijding) – 4 (heel erg conflictvermijding)	1,22
Constance	0,64
Nagelkerke R ²	0,20

a Afwijking ten opzichte van het gemiddelde effect van probleemtype. Overige problemen waarbij juridische stappen zijn gezet, zijn niet meegenomen.

Noot: Vetgedrukte verbanden zijn statistisch significant ($p < 0,05$).



Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC), Kennisinstituut voor de rechtsstaat, is een onafhankelijk kennisinstituut dat valt onder het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het WODC draagt bij aan behoud en verbetering van de rechtsstaat via het (laten) uitvoeren van kwalitatief hoog wetenschappelijk onderzoek. En door het aanbieden van gevraagde en ongevraagde kennis, verbeterpunten en (waar mogelijk) denkrichtingen.

Voor meer informatie, bezoek www.wodc.nl